

基于心理防御视角的个体网络知识分享研究*

李玉豪¹, 王刊良²

(1.上海外国语大学 博士后流动站, 国际工商管理学院, 上海 200083)

(2.中国人民大学 人大商学院, 北京 100872)

摘要 企业内多团队背景下, 员工基于个体社交工具的知识分享行为, 对企业的创新和知识管理工作有着重要影响。基于心理防御视角, 本文建立模型和提出相关假设, 分析影响知识员工采用个体社交工具分享知识的因素。一项基于 13 个企业的 455 份问卷实证分析结果表明, 知识员工个体的心理安全、归属感、自我完善、控制感、工作超负荷及角色冲突会显著影响知识员工运用个体社交工具进行的知识分享行为。本文探讨了结果的理论和实践意义。

关键词 知识分享, 知识管理, 个体社交工具, 心理防御

中图分类号 C931.6

1 引言

组织工作环境下, 特别是组织内跨团队背景下, 社交媒体的广泛使用促进了知识分享行为的发生。例如, 先前研究表明, 社交媒体技术使得组织内部的知识分享行为从传统的中心化知识交流转变为可视的、持续的、集体的知识对话^[1-3]。在企业实践中, 团队成员一般使用由组织操控和管理的知识分享工具。虽然新兴的网络技术为组织提供了具有独特功能的知识分享平台, 如知识分享条目可以更容易地被创造、培育、改进及传播, 但是知识工作者个体的动机因素在个体网络平台(如企业范围内员工基于兴趣和情感建立的线上讨论和资料分享群组)和职业功能平台(如企业建立的知识分享平台和工作支持群组)两种背景下仍然存在着显著区别。具体来讲, 个体网络平台上的知识分享行为显示了一种有关个体生活、友谊及精神支持的环境基础。与此对比, 职业功能平台的知识分享行为则表明了一种与任务执行、工作事务及工作业绩相关的背景^[4]。因此, 知识员工并非仅基于自身的情感、态度来选择这些工具平台, 他们会对自己在这些平台工具上发展和维系的关系进行性质与属性的评判, 这些评判会显著影响他们在具体知识分享行为中对这些平台的选择。

在跨项目团队背景下, 个体社交工具中的知识分享行为, 一方面, 有利于提高组织内部的知识传播速度, 如 Majchrzak 和 Malhotra^[3]在 2016 年的研究中指出: 个体自主建立的社交群组会促进知识的分享, 从而推动创新行为。另一方面, 这些行为也会削弱企业对知识和信息扩散的控制, 并产生信息泄露等方面的风险。如果企业中与核心业务相关的图纸、代码或技术泄露, 对于企业而言将产生无法估量的损失。对这一现状的合理管控有助于企业提升自身的经营水平, 降低知识管理工作中面临的风险。然而, 个体网络平台和职业功能平台中的关系属性究竟如何影响一个组织内甚至组织生态圈内的知识分享行为? 对于这个问题, 我们所知相当有限。在单个组织内多团队背景下, 基于个体社交媒体工具的知识分

* 基金项目: 国家自然科学基金项目(71331007, 71802135, 70971107)。

通信作者: 王刊良, 中国人民大学人大商学院, 教授, E-mail: kllwang@ruc.edu.cn。

享传播,有利于推动个体自发的沟通和协同行为发生,这些沟通和协同行为可以在没有正式管理者的情况下高效地发生。在个体化、隐私性的网络空间中,知识员工的分享行为会更加自发和主动。这是因为组织提供的职业化工具隐含了一系列的潜在风险,如来源不完备、负面记录及直接利益损失^[5, 6]。基于此,即使工作目标共存于相同的社会关系中,不同工具上的关系属性背景也会显著影响个体的防御策略选择^[4]。

为了进一步分析职业背景如何影响个体在社交平台上的知识分享行为,本文在关系属性前摄性地塑造和影响个体线上行为的背景下,论证了心理防御的作用。本文基于综合化的心理防御理论视角,分析了企业知识员工的防御机制对他们在个体网络平台中的知识分享行为的影响。具体来讲,个体网络平台为知识员工提供了一个面对阻碍和心理威胁时的慰藉平台,因为对于知识员工而言,以用户自身为中心的私密化、个性化空间具有更好的稳定性、预测性和亲密性^[7, 8]。从已有的文献结论来看,在个体网络平台背景下,感知威胁和不确定、归属感、自我完善、控制感、工作超负荷、角色冲突等因素,与心理威胁和阻碍感知有着明显关联,可能是影响个体在此类平台上进行知识分享行为的重要因素。所以,本文假设知识员工为了确认自身处于“良好”和“有效”的状态,感知威胁和不确定、归属感、自我完善、控制感、工作超负荷及角色冲突会显著影响其运用个体社交工具进行知识分享行为。通过来自 13 个有关企业的 455 份问卷调查,本文模型的有效性得到了检验。总体上讲,本文拟通过建立解释知识员工在个体社交平台上的知识分享行为的模型,从而为社交网络和知识分享文献提供新的理解。

2 相关文献

2.1 心理防御

心理防御 (psychological defense) 这一概念描述了个体倾向于通过维持心理资源 (如亲密关系、解释、意义) 来中和焦虑情绪、获取心理平衡及抗衡心理失序^[9]。心理防御假设个体具有采取防御行为以保持自我稳定、有序与和谐状态的动机,从而摒除潜在的忧虑意识。心理防御最重要的概念来源是恐惧管理理论 (terror management theory), 这一理论描述了个体通过对自身有意义的方式来规避对不可避免风险的恐惧。先前的研究表明,防御对于理解用户面对压力状态下的应激反应具有非常重要的作用^[10]。例如,人们不仅可以通过企业提供的线上工具分享知识、贡献特定内容,而且可以通过自己的个体网络平台与同侪们分享知识。在企业提供线上工具的背景下,他们的分享行为基于一种功能性和职业性的方式,并且对应着潜在的负面后果。因此,团队成员会对在哪一种环境下进行自身的分享行为做出综合性的评判,这些评判可能表现了心理防御的角色作用。

不同领域,如心理学、组织学及生物学等领域的研究者们对个体在忧虑和不适状态下的防御性调节这一问题,展开了一系列的探讨。防御理论综合各个领域的视角,如信息获取、组织内关系等主题,来确定导致人们不同思考、感受及行为的潜在原因。第一个研究方向关注来源于恐惧管理的相关因素,并以此来解释用户面对威胁、忧虑和焦虑唤起的防御行为的起源。例如,个体潜意识地通过提高自身对社交环境中文化价值的依存性来警戒性地提高社会支持感和降低焦虑感^[11]。第二个研究方向基于如下原则:人际交往需要对于个体防御是非常重要的和相关的。研究表明,个体对于归属某一特定团体和社区身份的确认,有助于推动他们自身的知识分享行为^[5]。另外,依附和归属感的缺失会损害相关个体的健康,并降低心态调整能力和幸福感^[12]。第三个研究方向关注自我确认和控制,并检查个体是如何通过控制价值和意义的感知来降低自身的心理防御倾向。例如,有学者认为自我完善 (self-integrity) 是个体基于防御心理对环境 and 自身的一种评估,从而确定自身是否在工作环境下采用负向行为来调节焦虑和其他心理

不适^[13]。第四个研究方向关注于非一致性 (inconsistency)，即个体在面对现实状况与自身正确性预期产生偏差时，试图获取一种具有正确感的防御行为。例如，先前的研究表明认知一致性是类似于饥饿和干渴的基础性心理需求^[14]。

2.2 个体社交背景下的知识分享

在组织背景下，个体与同侪分享自身知识的行为对组织而言是非常重要的。已有的文献广泛梳理了影响个体知识分享的动机因素，如知识性质、内在和外在动机、线上关系及组织文化。具体来讲，Zhang 和 Kizilcec^[15]在 2014 年的研究表明，在社交媒体环境下，个体更倾向于将争议性内容在匿名条件下而非公开条件下传播。通过强调社交媒体环境中沟通的可视性 (visibility)，Leonardi^[1]在 2014 年的研究表明，沟通的透明性强化了知识员工的分享意识，推动了观察方扩充共有知识，从而实现了更多的创新。此外，先前的研究在比较传统知识分享平台与社交媒体形成的开放和低成本平台的基础上，提出了诸如知识保护、企业边界及竞争性优势等研究议题^[16]。

虽然企业和学术界关注社交媒体工具在知识和信息分享中的使用问题，但是相当有限的研究会关注到这样的问题：社交关系的属性是如何在不同的平台上形成的，以及心理防御是如何在个体化社交工具中影响知识分享行为的？首先，工作场所的政策会显著地影响个体在职业化社交工具中的相关行为，然而个体网络的友谊属性使得一些个体在求助知识的时候心理上更为舒适^[5, 8]；其次，已有文献仅指出信息和沟通技术在职业环境下会使个体产生压力^[17, 18]，却忽视了压力和防御机制可以帮助个体来应对威胁、适应现实，并且会提高个体的参与性；最后，组织范围内的知识分享一般由次级团队以中心化的方式和过程掌控，这一过程受到经理及其他企业人员的管控和引导，因此影响了知识流通的效率和范围。与此对比，在个体社交网络的背景下，知识贡献行为会更为持续和分散，并且会在社交网络人际中形成更为开放和持续的知识分享轨迹，从而可推动企业员工的创新行为^[3]。

3 研究模型及假设

在已有文献的基础上，通过心理防御的几个主要研究视角，本节在已有相关文献的基础上，对影响知识员工采用个体社交工具分享自身知识和经验的主要因素展开论述，并建立研究模型框架和提出相关假设。

3.1 不确定性与威胁

虽然跨部门的知识分享行为对于员工个体和企业都是有益的，但是独有的知识却是个体或者其相关部门获取较高回报的基础性资源^[19]。在这种情境下，知识员工的协作努力可能将不再被视为正向的工作行为^[6]。进一步来讲，职业化平台中的知识分享行为对于分享者而言会涉及一些风险，诸如不完备来源、负向记录。因此，职业化平台中知识分享面临的威胁和不确定程度在个体社交环境与可信赖关系中将得到缓解^[20]。潜在的威胁，诸如替代风险、声誉损失会给个体在组织提供的职业化平台中的知识分享行为产生压力。这意味着以个体自身为中心的网络工具为将这些现实威胁转化为友谊和情感支持提供了手段。基于 Abrams 等^[21]在 2003 年的研究，企业管理者难以影响企业员工自身的人际网络关系，这些网络关系的互助性和所能发挥的潜力可以帮助企业员工寻找合适的信息，从而更好地改进和协调自身的工作。

先前的研究中，心理安全 (psychological safety) 感被认为是成员在一个职业化团队中共享的关于人际风险的信念^[22]。组织成员对于心理安全的感知代表了对工作环境的一种认知性评估，描述了一种由人际信任中和潜在威胁的氛围^[23]。在本文设定的背景下，可以推断，知识员工在低心理安全感的情况下，

可能倾向于使用他们的个体社交工具而不是职业化平台来寻找帮助、贡献知识及共享创造性想法。因此,我们提出 H1。

H1: 工作环境中的安全感负向影响知识员工运用个体社交工具进行的知识分享行为。

3.2 归属感

知识员工在个体社交工具中进行知识分享的另一个好处是获得归属感。以往的研究表明,人际需求是个体获得正向自我印象和保证心理健康的基础,因此与个体的心理防御高度相关。归属感是指个体对于构建和维系一系列人际关系的需要,因此对于个体而言,仅与陌生人或者不喜欢的人进行社交接触,无法满足他们的归属感需求。具体来讲,个体需要感受到他们的个体接触和互动对象是稳定的与受情感驱动的,并且在可预见的未来是持续性的^[12]。

职业化的分享平台为个体提供了一个以组织边界为基础的社交关联背景来创造职业化、具有功能性质的社交关联,并以此获取工作相关收益、交换职业资源^[4]。因此,企业提供的职业化平台主要涉及工作相关目标,并且有两方面的理由促使个体改变他们的知识分享行为。第一,由于互惠规范在两种平台中的不同,个体在企业的职业化平台上寻求帮助时可能会感到不适。第二,个体在职业背景下所获取的权力程度会影响他们的感知和参与可能性,从而鼓励其更功利化地评估自身和与其他个体的线上互动行为^[24]。与之相比,知识员工个体在社交工具中的互动行为则更具回报性,因为在这一环境下的知识贡献行为有助于个体建立稳定和具有情感的人际关系,有利于个体获取友谊和情感支持。综上所述,我们提出 H2。

H2: 归属感正向影响知识员工运用个体社交工具进行的知识分享行为。

3.3 保护性采纳: 自我完善与感知控制

在已有文献中,保护性采纳被界定为个体为了应对威胁而采取的保护自身价值和心理健康的认知策略^[25]。这些防御策略避免了个体将自身行为归结为失当和谬误^[9]。相当多的文献指出,个体倾向于对自身的知识和能力过于乐观^[26],个体社交工具无疑为个体成员提供了一个更具掌控力的环境,使得他们心态更为放松和开放^[27]。因此,认知性策略诸如正直和感知控制,会影响用户采用个体社交工具分享知识的行为。

正直(integrity)这一概念旨在预测和描述员工个体在职业环境中的南辕北辙式行为^[28]。学者们开发了大量的量表,通过强调“社会规范中的有价值成员”来描述防御系统中的个体及环境变量如何在组织背景中引起南辕北辙式的行为^[29, 30]。虽然个别研究认为正直涉及个体人格的复合性特质,但是人格特质并不能完全解释该构念的影响,因为正直在本质上具有多层级性^[31]。基于人们需要将自身置于防御中心的需求,自我完善(self-integrity)暗示了知识员工通过改变知识分享环境来防止异常状况出现的必要性^[9]。因此,本文提出 H3。

H3: 自我完善与知识员工运用个体社交工具进行的知识分享行为呈负相关。

与正直相比,实证结果表明,个体在受到威胁的时候,会寻求控制,因为个体的控制感对于自身重新获取对现实的掌控至为重要^[13]。控制感(sense of control)表达了一种个体有能力掌控和塑造他们生活状态的信念^[32]。人们通过评估自己对威胁的控制程度来面对环境中的不确定性,控制感是驱使个体采纳某种行为策略的重要心理驱动因素^[33]。例如,在职业环境中,个体社交工具为低控制感个体提供了一个有效面对压力源的环境^[34]。综上,本文提出 H4。

H4: 控制感与知识员工运用个体社交工具进行的知识分享行为呈负相关。

3.4 不一致和失调

在某种程度上，人们倾向于调和自身预期和现实的不一致性，从而使得自己的防御努力可以被合理化地解释^[14]。Proulx 等^[35]的研究表明，防御是一种对于厌恶唤醒（aversive arousal）的缓和性反应，用来调和现实和人们期望的“正确”之间的偏离。认知性失调将认知一致性描述为人们的基本需求。通过一致性，失调带来的威胁可以通过多种方式被补偿。不一致性被定义为“信念或者知识”与“环境或者行为”两者之间相反的关系^[36]。认知不一致性在个体感受到自身信念或者状况上的潜在错误的时候，会成为一个重要的行为动机。例如，个体态度与反态度行为之间的一致性会引起失调感知，从而促使个体调整自己的策略来减少这种失调。在本文的研究背景中，信息技术的进步使得知识员工工作的时间更长，职业角色不断扩展，所处的工作环境更加复杂^[37]。因此，对于知识分享的职业化平台，个体期望和实际使用经验的不一致，会负向影响个体对这些工具的使用^[38]。同时，个体社交工具提供了一种渠道来合理化知识员工的超负荷工作，并有利于降低角色冲突感知，因为个体社交工具中的社交关系暗示了一种不同于职业关系的情境，如知识分享基于友谊和情感的支持，从而调节了个体的工作超负荷和角色冲突的感知。因此，本文提出 H5 和 H6。

H5：工作超负荷与知识员工运用个体社交工具进行的知识分享行为呈正相关。

H6：角色冲突与知识员工运用个体社交工具进行的知识分享行为呈正相关。

图 1 展示了本文的研究模型及各个假设。

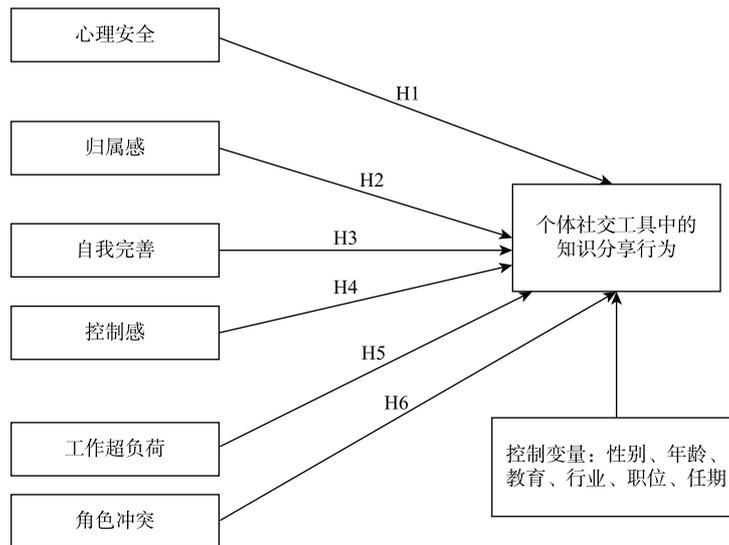


图 1 本文的研究模型及各个假设

4 研究方法

4.1 量表设计

本文的构念包括心理安全、归属感、自我完善、控制感、工作超负荷、角色冲突，以及个体社交工具中的知识分享行为。基于文献，本文采用了以往研究中经检验的成熟量表，其中自我完善为二阶构念，包含反社会行为、社会化、积极展望和秩序性等四个维度（表 1）。

表1 量表测量题项与来源

构念	题项	题项载荷	平均提取方差	题项来源
心理安全	当在团队中犯错的时候,我一般会受到团队的反对	0.85	0.74	Kessel 等 ^[22] Edmondson ^[39]
	在团队中,我冒风险的决策是不安全的	0.85		
	团队成员会故意低估我的努力	0.88		
归属感	当我需要帮助的时候,我希望有人可以帮我	0.80	0.66	Leary 等 ^[40]
	我想要别人接受我	0.78		
	当别人的计划没有包括我时,我会很苦恼	0.81		
	当别人不接受我的时候,我会很受伤	0.85		
反社会行为	我身边没有不诚实的朋友	0.88	0.65	Wanek 等 ^[41]
	我从未在单位私自借用东西而不告诉别人	0.87		
	我一般不会对他人做蠢事或者发起危险的挑战	0.83		
	钻法律漏洞的行为是错误的	0.85		
社会化	在项目中,我通常比需要的更加努力	0.91	0.58	Wanek 等 ^[41]
	总体来看,生活对我还是公平的	0.76		
	我从未想过了结自己的生命	0.66		
积极展望	我很幸运能避免职业中的事故	0.74	0.60	Wanek 等 ^[41]
	我的领导对雇员是公平的	0.81		
	雇员们与领导相处得不错	0.77		
秩序性	在自己的工作项目上,我能做到善始善终	0.69	0.62	Wanek 等 ^[41]
	别人觉得我是一个工作狂	0.81		
	我喜欢提前计划好事情	0.88		
	在回家之前,我会确保所有东西都在该在的位置	0.85		
控制感	我特别希望做的事情总是没办法做	0.85	0.71	Mittal 和 Griskevicius ^[33]
	未来发生的事情在很大程度上并不取决于我	0.87		
	当我特别想做一件事情的时候,我一般没有渠道将它完成	0.82		
	我能否获取自己想得到的结果并不取决于我	0.82		
工作超负荷	我觉得我要处理的请求、问题或者埋怨已经多出了我的预期	0.78	0.74	Rutner 等 ^[37]
	我觉得我的工作数量已经影响了我的工作质量	0.91		
	我觉得很忙、很仓促	0.85		
	我感觉工作很有压力	0.87		
角色冲突	我的工作容易被一些人接受,而不被另一些人接受	0.89	0.66	Rutner 等 ^[37]
	有的时候,我需要违背制度和政策来完成任务	0.87		
	我经常从两个或者更多的工作方接收到不能协调的请求	0.87		
	我经常为两个以上截然不同的工作方工作	0.83		
	在工作中,我需要去平衡两个以上相互冲突的需求	0.67		

续表

构念	题项	题项载荷	平均提取方差	题项来源
个体社交工具中的知识分享行为	我使用自己的社交工具（如 QQ、微信、知乎、豆瓣、云盘等非企业平台）来为同事们提供我的工作报告或者办公文件	0.93	0.86	Choi 等 ^[42]
	我使用自己的社交工具（如 QQ、微信、知乎、豆瓣、云盘等非企业平台）来为同事们分享工作要点和方法	0.94		
	在组织内，我通过自己的社交工具（如 QQ、微信、知乎、豆瓣、云盘等非企业平台）来和同事们分享我的经验和诀窍	0.89		

4.2 预实验

经过 5 个领域内专家的检视后，本文展开了一项针对量表效度检测的预调研，共计 30 个研究生参与了面对面的问卷调查，同时改进了题项阅读的清晰性和明确性。经过预调研，剔除了自我完善四个自维度中一些载荷较低的题项，研究量表的效度通过因子权重、载荷及构念相关度得到了确认。

4.3 研究样本和数据获取

为了检测研究模型，本问卷调查在中国 13 个跨团队的企业中展开。为了提升问卷的有效度，调查团队为每个完成有效问卷结果的参与者提供了 60 元的回报。经核实，每个调查参与者均有超过 1 年的企业知识分享平台和个体社交工具的使用经验。研究中，调查参与者被告知所有数据均进行匿名处理，结果仅用于学术目的。共计 480 位参与者参与了本次问卷调查，最终获取 455 份有效调查数据（表 2）。

表 2 调查参与者统计信息

测量	题项	频数	比例
性别	男	305	67.03%
	女	150	32.97%
年龄/岁	≤24	43	9.45%
	25~34	262	57.58%
	35~44	88	19.34%
	45~54	47	10.33%
	≥55	15	3.30%
行业	机械/设备	48	10.55%
	金融/投资	15	3.30%
	软件/技术	106	23.30%
	石油/矿业	31	6.81%
	能源/电力	248	54.51%
	医药/健康	7	1.54%
教育	高中	22	4.84%
	大专	56	12.31%
	本科	304	66.81%
	硕士	72	15.82%
	博士	1	0.22%

续表

测量	题项	频数	比例
任期/年	≤2	174	38.24%
	3~5	185	40.66%
	6~8	53	11.65%
	≥9	43	9.45%
职位	职员	356	78.24%
	主管	77	16.92%
	部门经理	21	4.62%
	总经理	1	0.22%

5 数据分析及结果

本文采用 SPSS 19.0 对研究数据进行描述性分析,采用偏最小二乘法评估研究模型。本节进行了调查数据的信效度检验,并分析了假设检验结果。

5.1 测量效度

本文通过检测聚集效度和区分效度来评估测量模型。经过检验,组合信度均大于 0.7,平均提取方差大于 0.5,题项载荷大于 0.6。表 1 表明,测量模型的收敛效度通过检验。通过构念相关度检验,所有构念平均提取方差的平方根均大于该构念与其他构念的相关度(表 3)。此外,经检验,构念题项载荷均大于题项在其他构念上的载荷。因此,测量模型通过区分效度检测。

表 3 构念属性及相关度

构念	Mean	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
心理安全	5.14	1.31	0.86									
归属感	4.96	1.25	0.54	0.81								
反社会行为	4.11	1.58	0.45	0.26	0.81							
社会化	3.62	1.76	0.50	0.49	0.17	0.76						
积极展望	5.97	1.41	0.45	0.59	0.26	0.53	0.78					
秩序性	4.98	1.48	0.49	0.56	0.27	0.48	0.56	0.79				
控制感	4.59	1.25	0.49	0.43	0.56	0.49	0.57	0.52	0.84			
工作超负荷	3.83	1.57	0.33	0.33	0.47	0.29	0.28	0.20	0.33	0.86		
角色冲突	4.80	1.31	0.53	0.59	0.08	0.52	0.46	0.33	0.58	0.29	0.83	
个体社交工具中的知识分享行为	5.57	1.23	0.63	0.45	0.21	0.56	0.62	0.58	0.48	0.31	0.63	0.92

注: Mean=均值, SD=方差, 1=心理安全, 2=归属感, 3=反社会行为, 4=社会化, 5=积极展望, 6=秩序性, 7=控制感, 8=工作超负荷, 9=角色冲突, 10=个体社交工具中的知识分享行为

5.2 无应答偏差和共同方法偏差

本文使用时间序列外推测试检测了无应答偏差可能的影响，在提供问卷参与报酬的基础上，前 25% 和后 25% 所收集的数据之间经多变量分析，无显著差异。为了减少共同方法偏差的影响，本文采取了设置反向题项、改变题项次序等措施。同时为了进一步测定共同方法偏差的潜在影响，本文采用了 Harmon 单因素检测，结果表明单因子最高变异解释比例为 21.08%。这些检验结果表明，无应答偏差和共同方法偏差不会对本文的结果产生显著影响。

5.3 假设检验结果

图 2 展示了本文的假设检验结果。实证分析结果表明，绝大部分控制变量的影响均不显著。例如，性别 ($\beta = 0.04, p > 0.05$)、年龄 ($\beta = 0.07, p > 0.05$)、教育 ($\beta = 0.04, p > 0.05$)、行业 ($\beta = 0.07, p > 0.05$)、职位 ($\beta = -0.03, p > 0.05$)。结果表明，任期对于知识员工在个体社交工具中的知识分享行为有负向影响 ($\beta = -0.104, t = 3.95, p < 0.01$)。R² 值表明，对知识员工在个体社交工具中的知识分享行为而言，本文的模型可以解释该变量 61% 的变异，对于该背景下的知识分享行为具有较好的解释力。对于模型内生变量具有显著性影响的前因变量有心理安全 (负向测量) ($\beta = 0.25, t = 4.32, p < 0.01$)、归属感 ($\beta = 0.15, t = 1.99, p < 0.05$)、自我完善 ($\beta = -0.20, t = 3.38, p < 0.01$)、控制感 (负向测量) ($\beta = 0.21, t = 2.87, p < 0.01$)、工作超负荷 ($\beta = 0.21, t = 2.97, p < 0.01$) 及角色冲突 ($\beta = 0.27, t = 3.90, p < 0.01$)。此外，自我完善的四个维度反社会行为 ($\beta = 0.37, t = 10.26$)、社会化 ($\beta = 0.25, t = 22.28$)、积极展望 ($\beta = 0.31, t = 21.82$) 及秩序性 ($\beta = 0.44, t = 22.64$)，且均为二阶变量的显著指示维度。综上，本文的假设通过验证。

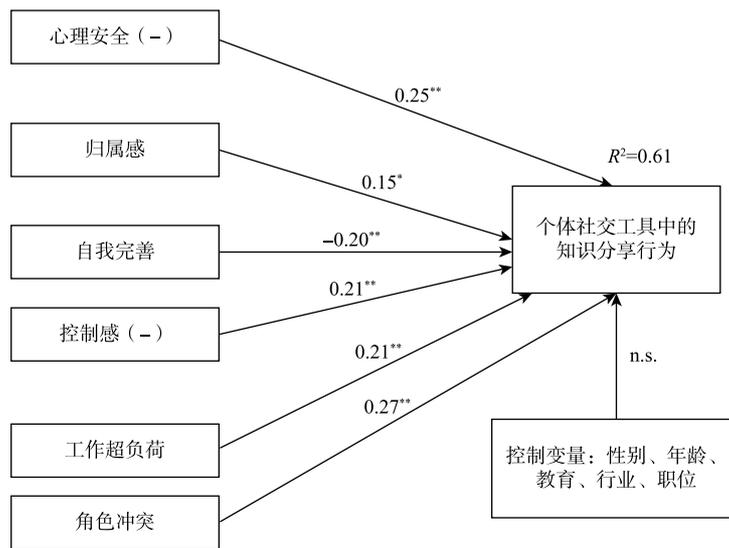


图 2 基于偏最小二乘法的模型分析结果

- 表示构念题项为负向测量；n.s. 表示无显著差异；自我完善为二阶构念，由反社会行为、社会化、积极展望和秩序性四个维度测量
*表示 $p < 0.05$ ；**表示 $p < 0.01$

基于防御回应，本文的结果表明，知识员工基于中和威胁、弥补自我完善和控制、中和不一致及失调等动机，通过个体社交工具中的知识分享行为来应对阻碍、提升舒适感^[9]。此外，如同以往文献所暗示的，人们通过在个体社交平台中的知识信息分享行为来建立和维系关系，从而实现友谊和情感支持等目标^[43]。本文的研究结果同时表明，任期会负向地影响知识员工在个体社交平台上的知识分享行为。可

能的原因有以下两点：第一，相对而言，更长任期的知识工作所提升的经验有助于个体在职业化平台上吸收和获取知识^[44]。第二，更长任期的知识员工比较少工作经验的个体在工作环境中拥有更多的个体和职业关系。

6 讨论与总结

6.1 结论

基于心理防御视角，本文探讨了影响知识员工在个体社交工具中知识分享行为的相关因素。结果表明，个体为了确认自身处于“良好”及“有效”状态，会选择通过个体社交工具来分享自身的知识和职业技能。通过实证结果，本文印证了安全顾虑对于知识工作者通过个体社交工具分享知识的正向影响。此外，在知识分享行为中，人际归属感也是重要动机。个体网络相对于职业平台，在关系的持续性、友谊性方面具有优势，因此个体会为提升归属感而选择在个体社交工具中分享知识。基于心理防御动机，个体的保护性采纳因素，如自我完善和控制感也会影响其在个体社交工具中的知识分享行为。作为预测工作表现的重要测量构念，自我完善同时也预示了知识工作者对分享平台类型的选择，因为个体社交工具更有利于产生“有价值成员”的感知，并帮助个体获取控制感。另外，控制感也是影响员工选择个体社交工具分享知识的重要因素。此外，工作超负荷和角色冲突会促进知识工作者在个体社交工具中的知识分享行为的产生，因为个体社交工具的友谊和情感属性有利于中和个体职业预期和工作现状之间的不一致感知。

6.2 理论意义

本文为知识管理和线上行为研究议题提供了以下一些思路。首先，本文关注个体在组织内使用个体社交工具进行知识分享这一现实，澄清了信息平台中社交关系属性对于个体行为的潜在影响；其次，本文基于心理防御视角，为已有的信息系统研究文献解释不同关系属性背景中的个体线上行为，提供了新的思路和理解；最后，本文通过明确威胁与不确定性、关系强化、保护性采纳及不一致性等因素，为组织内个体社交媒体中的知识分享行为提供了一个综合性的预测框架。

6.3 管理启示

本文同时为企业知识管理实践和应用提供了以下几点借鉴。首先，本文的研究结果表明，知识员工自行发起和协调的知识分享过程有助于缓解他们的感知威胁，提升控制感，从而提高员工使用企业提供平台的概率，增强企业对于知识共享过程的控制力；其次，知识分享平台上的个体关联，有助于提升情感支持和友谊，从而有利于个体使用该平台进行知识分享；最后，情感和友谊属性有利于中和并缓解知识员工的期望与工作实际的不一致和失调，如工作超负荷和角色冲突。

6.4 不足与展望

本文同时存在着一些不足可以在未来的研究中得以改进。首先，本文的结论基于调查数据。自报告量表不能够评估职业功能平台和个体社交平台上员工真实的线上行为区别，因此未来的研究可以采用基于实际知识分享数据的多层级分析方法。其次，本文的样本来源于单一地区，虽然有利于减少潜在因素的干扰，但是文化背景和地区差异会影响研究的结果，因此文化的影响可以被引入未来的研究中。最后，本文仅探讨了基于心理防御视角的一系列前因变量，未来的研究可以基于其他相关的理论和因素进一步

探讨个体社交关联和职业功能关联两种背景下个体线上行为的差异。

参 考 文 献

- [1] Leonardi P M. Social media, knowledge sharing, and innovation: toward a theory of communication visibility[J]. *Information Systems Research*, 2014, 25 (4): 796-816.
- [2] Majchrzak A, Faraj S, Kane G C, et al. The contradictory influence of social media affordances on online communal knowledge sharing[J]. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 2013, 19 (1): 38-55.
- [3] Majchrzak A, Malhotra A. Effect of knowledge-sharing trajectories on innovative outcomes in temporary online crowds[J]. *Information Systems Research*, 2016, 27 (4): 685-703.
- [4] Casciaro T, Gino F, Kouchaki M. The contaminating effects of building instrumental ties: how networking can make us feel dirty[J]. *Administrative Science Quarterly*, 2014, 59 (4): 705-735.
- [5] Chang H H, Chuang S S. Social capital and individual motivations on knowledge sharing: participant involvement as a moderator[J]. *Information & Management*, 2011, 48 (1): 9-18.
- [6] Willem A, Buelens M. Knowledge sharing in public sector organizations: the effect of organizational characteristics on interdepartmental knowledge sharing[J]. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 2006, 17 (4): 581-606.
- [7] Jarvenpaa S L, Majchrzak A. Research commentary-vigilant interaction in knowledge collaboration: challenges of online user participation under ambivalence[J]. *Information Systems Research*, 2010, 21 (4): 773-784.
- [8] Ma W W K, Chan A. Knowledge sharing and social media: Altruism, perceived online attachment motivation, and perceived online attachment motivation and perceived online relationship commitment[J]. *Computers in Human Behavior*, 2014, 39 (12): 51-58.
- [9] Hart J. Toward an integrative theory of psychological defense[J]. *Perspectives on Psychological Science*, 2014, 9 (1): 19-39.
- [10] Vickers R R, Hervig L K. Comparison of three psychological defense mechanism questionnaires[J]. *Journal of Personality Assessment*, 1981, 45 (6): 630-638.
- [11] Holbrook C, Sousa P, Hahn-Holbrook J. Unconscious vigilance: worldview defense without adaptations for terror, coalition, or uncertainty management[J]. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2011, 101 (3): 451-466.
- [12] Baumeister R F, Leary M R. The need to belong: desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation[J]. *Psychological Bulletin*, 1995, 117 (3): 497-529.
- [13] Kay A C, Gaucher D, Napier J L, et al. God and the government: testing a compensatory control mechanism for the support of external systems[J]. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2008, 95 (1): 18-35.
- [14] Gawronski B. Back to the future of dissonance theory: cognitive consistency as a core motive[J]. *Social Cognition*, 2012, 30 (6): 652-668.
- [15] Zhang K P, Kizilcec R F. Anonymity in social media: effects of content controversiality and social endorsement on sharing behavior[R]. *Eighth International AAAI Conference on Weblogs and Social Media*, 2014.
- [16] von Krogh G. How does social software change knowledge management? Toward a strategic research agenda[J]. *The Journal of Strategic Information Systems*, 2012, 21 (2): 154-164.
- [17] Brillhart P E. Technostress in the workplace: managing stress in the electronic workplace[J]. *Journal of American Academy of Business*, 2004, 5 (1/2): 302-307.
- [18] Ayyagari R, Grover V, Purvis R. Technostress: technological antecedents and implications[J]. *MIS Quarterly*, 2011, 35 (4): 831-858.
- [19] McEvily S K, Das S, McCabe K. Avoiding competence substitution through knowledge sharing[J]. *Academy of Management Review*, 2000, 25 (2): 294-311.
- [20] Holste J S, Fields D. Trust and tacit knowledge sharing and use[J]. *Journal of Knowledge Management*, 2010, 14 (1): 128-140.
- [21] Abrams L C, Cross R, Lesser E. Nurturing interpersonal trust in knowledge-sharing networks[J]. *The Academy of Management Executive*, 2003, 17 (4): 66-77.
- [22] Kessel M, Kratzer J, Schultz C. Psychological safety, knowledge sharing, and creative performance in healthcare teams[J]. *Creativity and Innovation Management*, 2012, 21 (2): 147-157.
- [23] James L R, Joyce W F, Slocum J W, et al. Comment: organizations do not cognize[J]. *Academy of Management Review*, 1988, 13 (1): 129-132.
- [24] Keltner D, Gruenfeld D H, Anderson C. Power, approach, and inhibition[J]. *Psychological Review*, 2003, 110 (2):

- 265-284.
- [25] Gilbert D T, Wilson T D. Prospection: experiencing the future[J]. *Science*, 2007, 317: 1351-1354.
- [26] Pronin E. How we see ourselves and how we see others[J]. *Science*, 2008, 320 (5880): 1177-1180.
- [27] Loiacono E T. Self-disclosure behavior on social networking web sites[J]. *International Journal of Electronic Commerce*, 2014, 19 (2): 66-94.
- [28] Berry C M, Sackett P R, Wiemann S. A review of recent developments in integrity test research[J]. *Personnel Psychology*, 2007, 60 (2): 271-301.
- [29] Ones D S, Viswesvaran C, Schmidt F L. Comprehensive meta-analysis of integrity test validities: findings and implications for personnel selection and theories of job performance[J]. *Journal of Applied Psychology*, 1993, 78 (4): 679-703.
- [30] Steel C M. The psychology of self-affirmation: sustaining the integrity of the self[J]. *Advances in Experimental Social Psychology*, 1988, 21: 261-362.
- [31] Mumford M D, Connelly M S, Helton W B, et al. On the construct validity of integrity tests: individual and situational factors as predictors of test performance[J]. *International Journal of Selection and Assessment*, 2001, 9 (3): 240-257.
- [32] Wenke D, Fleming S M, Haggard P. Subliminal priming of actions influences sense of control over effects of action[J]. *Cognition*, 2010, 115 (1): 26-38.
- [33] Mittal C, Griskevicius V. Sense of control under uncertainty depends on people's childhood environment: a life history theory approach[J]. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2014, 107 (4): 621-637.
- [34] Brooks S. Dose personal social media usage affect efficiency and well-being? [J]. *Computers in Human Behavior*, 2015, 46 (5): 26-37.
- [35] Proulx T, Inzlicht M, Harmon-Jones E. Understanding all inconsistency compensation as a palliative response to violated expectations[J]. *Trends in Cognitive Sciences*, 2012, 16 (5): 285-291.
- [36] Festinger L. *A Theory of Cognitive Dissonance*[M]. Stanford: Stanford University Press, 1962.
- [37] Rutner P S, Hardgrave B C, McKnight D H. Emotional dissonance and the information technology professional[J]. *MIS Quarterly*, 2008, 32 (3): 635-652.
- [38] Brown S A, Venkatesh V, Goyal S. Expectation confirmation in technology use[J]. *Information Systems Research*, 2012, 23 (2): 474-487.
- [39] Edmondson A. Psychological safety and learning behavior in work teams[J]. *Administrative Science Quarterly*, 1999, 44(2): 350-383.
- [40] Leary M R, Kelly K M, Cottrell C A, et al. Construct validity of the need to belong scale: mapping the nomological network[J]. *Journal of Personality Assessment*, 2013, 95 (6): 610-624.
- [41] Wanek J E, Sackett P R, Ones D S. Towards an understanding of integrity test similarities and differences: an item-level analysis of seven tests[J]. *Personnel Psychology*, 2003, 56 (4): 873-894.
- [42] Choi S Y, Lee H, Yoo Y. The impact of information technology and transactive memory systems on knowledge sharing, application, and team performance: a field study[J]. *MIS Quarterly*, 2010, 34 (4): 855-870.
- [43] Yan L, Tan Y. Feeling blue? Go online: an empirical study of social support among patient[J]. *Information Systems Research*, 2014, 25 (4): 690-709.
- [44] Ko D-G, Dennis A R. Profiting from knowledge management: the impact of time and experience[J]. *Information Systems Research*, 2011, 22 (1): 134-152.

Knowledge Sharing in Personal Networking: A Perspective of Psychological Defense

LI Yuhao¹, WANG Kanliang²

(1. Postdoctoral Mobile Research Station, School of Business and Management, SISU, Shanghai 200083, China)

(2. School of Business, Renmin University of China, Beijing 100872, China)

Abstract Within an organization across multiple teams, knowledge workers could share knowledge via personal networking tools broadly in work context, which has an important influence on the innovation and knowledge management of the organization. Based on a perspective of psychological defense, this study develops research model and related hypotheses to examine the antecedents that might facilitate intra-organizational knowledge sharing via personal ties on personal networking

tools. Through a SEM analysis based on a survey of 455 knowledge workers from 13 firms, the results indicate that psychological safety, need to belong, self-integrity, sense of control, work overload, and role conflict would significantly influence knowledge sharing on personal networking tools. Implications for the theory and practice are also discussed.

Key words Knowledge sharing, Knowledge management, Personal networking tool, Psychological defense

作者简介

李玉豪（1984—），男，上海外国语大学博士后流动站研究人员，国际工商管理学院讲师，研究方向包括内容分享、知识管理、用户行为等。E-mail: yuhaoli0725@gmail.com。

王刊良（1966—），男，中国人民大学人大商学院教授，研究方向：信息系统和行为决策、电子商务模式与战略等。E-mail: klwang@ruc.edu.cn。