

# 직무의 질과 업무적 상해의 관계에서 직무만족의 매개효과에 관한 연구

## The mediating effect of job satisfaction on the relationship between job quality and occupational injuries

안 관 영\*

### 1. 문제제기 및 연구목적

산업안전에 대한 문제는 효율성과 생산성을 제고하는 과정에서 나타나는 것으로 기업에게 비용을 유발하는 요인으로 인식되어 왔으나 최근에는 기업의 경쟁력을 나타내는 전략적 관리지표가 되고 있으며, 구성원들에게도 매우 중요한 관심사가 되고 있다.

산업 현장에서의 산업재해를 효과적으로 관리하기 위한 노력은 주로 최적의 설비배치(예를 들면, 인간공학적 접근), 정부의 규제나 입법조치에 따른 기준 이행, 또는 노사 간에 이루어진 단체협약사항의 준수와 같은 형태로 이루어져왔다. 따라서 산업재해에 대한 관리는 주어진 기준이나 규정을 이행하는 형태로서 근로자에 대한 통제와 근로자의 규정준수를 강조하는 것이었다. 주요한 관리수단으로 사용되는 것은 규정을 적용하여 규정위반에 대한 처벌과 안전 목표를 달성하는 것에 대한 보상으로서 통제 지향적 관리방식에 충실하였다고 볼 수 있다(Reason et al., 1998; Barling and Hutchinson, 2000).

---

\* 상지대학교 경영학과

이상과 같은 통제위주의 관리방식은 구성원들의 자발적 참여를 기대하기 어렵다는 점에서 안전관리의 문제도 방향전환이 요구된다. Hackman & Oldham(1980)에 따르면 종업원에게 부여되는 과업의 다양성, 정체성과 중요성을 높이고, 자율성과 피드백을 제공하게 되면 근로자들은 자신의 과업에 대한 의미감의 인지도가 높아지며, 자기가 수행하고 있는 과업에 대한 책임감의 제고는 물론, 업무수행 결과에 대한 관심도가 높아져서 업무에 대한 동기부여 효과가 나타나게 된다는 것이다.

최근 산업안전의 연구에서는 근로자들이 수행하는 작업의 재설계를 통하여 그들의 업무적 목표나 조직목표 달성에 대한 참여의식을 제고하며, 직무만족도를 높이고 산업 재해를 줄이고자 하는 시도가 이루어지고 있다(Barling, et al., 2003). 본 연구에서는 직무의 질로서 직무특성이 직무만족과 부상과 같은 재해에 미치는 효과를 고찰하고, 이러한 과정에서 직무만족의 매개효과를 검증하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 직무만족

직무만족이란 직무의 여러 요소에 대한 평가를 종합하여 지니게 된 직무에 대한 호의적 감정이라 정의할 수 있다. 높은 수준의 직무만족을 지니고 있는 사람은 직무에 대해서 좋은 감정을 지니고 있는 반면, 낮은 직무만족을 지닌 사람은 부정적 감정을 지니고 있는 것이다(Robbins & Judge, 2008). 직무만족에 대한 연구는 1960년대 조직에서 인간문제에 대한 관심이 증대되면서 본격적으로 진행되었다.

직무만족은 세 가지 측면에서 평가된다고 볼 수 있다(Luthans, 1995). 첫째로 직무만족은 특정 직무상황에 대한 정서적 반응이기 때문에 관측이 불가능하며 오로지 추론에 의존하여야 한다. 둘째로 직무만족은 직무수행에 따른 결과가 기대수준을 어느 정도 충족하는가에 의해 결정된다는 점이다. 업무 담당자가 다른 부서 직원보다 고되게 일하면서도 상대적으로 낮은 보수를 받는다고 느끼면 불만족도가 높을 것이다. 반대로 자신이 적절한 대우와 보상을 받고 있다고 느끼면 만족할 것이다. 셋째로 직무만족은 단일차원이 아닌 다차원적이라는 점이다. 구체적으로 직무자체가 갖고 있는 흥미감이나 교육기회, 책임감 정도, 그리고 보수의 적정성과 공정성, 승진기회, 상사의 업무적·사회적 지원 정도, 동료들의 업무적 능력과 사회적 지원분위기와 같은 요소로 구성되는 총합적 개념이다.

직무만족은 개인의 성격에 따라 달라지는 측면이 있다는 점이다. 어떤 사람은 직무관련한 모든 것에 대해 좋아하는 경향이 있는 반면, 누가 보아도 최고의 직무라고 여기는 직무를 맡고 있으면서도 불행하게 여기는 사람이 있다. 또한 직무만족은 담당 업무의 내용이나 특성에 따라 다르게 나타난다. 허즈버그의 이원이론에 따르면, 근로자들은 급여, 감독방법, 회사의 정책과 관행, 하급자와의 인간관계, 동료와의 인간관계, 작업조건, 개인생활 요소들, 직위, 직장의 안정성과 같은 직무외적 요인들에 대해서는

기대수준 이하를 실현하는 경우 매우 큰 불만족을 인지하기만 기대수준 이상을 실현하는 경우 큰 만족감을 갖지 못한다는 것이다.

이에 반해 직무수행에 따른 성취감, 칭찬이나 인정을 받을 수 있는 기회, 직무자체가 주는 흥미, 성장 가능성, 책임감, 직무의 도전성, 승진이나 경력 상의 발전가능성과 같은 직무내적 요인들은 기대수준을 충족하지 못하더라도 불만족이 높지 않으나 기대수준을 충족하는 경우 매우 큰 만족감을 갖는다는 것이다(백기복, 2011).

이처럼 직무만족은 직무특성과 같은 질적 요인에 의해 많은 영향을 받는다고 볼 수 있다.

## 2.2 직무의 질과 직무만족

공장제 공업형태의 생산방식이 도입되면서 초기의 경영자들은 분업화에 의한 전문화를 통해 근로자들의 노동 숙련도를 제고하고 결과적으로 성과를 높이고자 하였으며, 이러한 시도는 매우 성공적이었다. 이러한 노력은 지속되어 포드에 의해 시작된 자동화된 생산방식을 거치면서 생산현장에서의 생산효율성은 극대화되기에 이르렀다. 그러나 대량생산방식을 지칭하는 포디즘은 작업을 지나치게 전문화, 단순화 및 표준화함으로써 근로자들의 작업에 대한 몰입도를 낮추며, 업무에 대한 만족도가 낮아지는 결과를 초래하게 되었다.

이상과 같은 새로운 생산방식의 도입으로 나타난 하나의 사회적 현상이기도 했던 직무불만과 그에 수반되는 생산성 저하를 방지하기 위한 방법으로서 제안된 것이 노동생활의 질(QOWL) 프로그램이다(정재훈, 2008). 또한 주로 직무측면에서 직무의 질을 향상시킴으로서 성과에 긍정적 영향을 미치고자 하는 노력이 이루어졌다. Hackman & Oldham(1980)은 직무특성모형을 통해 직무특성과 업무담당자의 심리적 변화 및 성과의 관계를 분석함으로써 직무의 질적 수준제고가 직무만족과 성과에 긍정적 영향을 미칠 수 있음을 주장하였다.

핵심직무특성은 과업다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성 및 피드백의 5가지가 있는데 이들 요인은 각각 구성원의 중요 심리상태에 영향을 미치며, 이를 통하여 조직유효성에 영향을 미치게 된다는 것이다. 모형에 따르면 5요인 중에서 과업다양성, 과업정체성, 과업중요성은 과업의 경험적 의미를 통하여 조직유효성에 영향을 미치는 것으로 제시되었다(안관영·홍광희, 2011). 선행연구에 따르면, 이러한 직무특성을 통한 작업의 질 제고는 다양한 효과가 있는 것으로 나타나고 있다. 예를 들면, 이직율 저하(Guthrie, 2001), 생산성 제고 및 기업의 재무적 성과(Bailey, et. al., 2001), 종업원들의 피로감 저하(Godard, 2001) 등과 같이 조직에 긍정적인 영향을 미치게 된다는 것이다.

Hackman & Oldham(1980)에 따르면 이러한 직무특성은 업무담당자로 하여금 직무경험에 대하여 호의적으로 평가하도록 할 것이기 때문에 긍정적이며 즐거운 심리상태를 초래하게 된다는 것이다. 따라서 직무특성에 대한 인지는 직무만족으로 연계된다는 것이다(Barling, et al., 2003; Godard, 2001). 이러한 직무특성은 작업의 질적 속성을 제고함으로써 직무만족을 높이게 된다는 것이다. 구체적으로 작업의 질을 개선함으로써

작업에 대한 의미감을 경험하도록 하며 수행업무에 대한 지식과 기능을 보다 잘 활용할 수 있도록 함으로서 직무만족과 안전에 긍정적 영향을 초래하게 된다는 것이다. 이 상과 같은 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 제시하고자 한다.

가설 1: 직무의 질적 특성은 직무만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

## 2.3 직무만족과 산업재해

조직심리학자들은 구성원들의 업무수행에 영향을 미치는 태도 요인으로서 직무만족이나 조직몰입에 대하여 꾸준한 관심과 연구를 진행하고 있다. 이러한 태도요인에 대해 많은 관심을 갖게 되는 것은 이들이 일련의 종업원의 성과와 밀접한 관계가 있다는 점이다.

직무만족과 성과의 관계는 오래 전부터 논의되어왔다. 많은 연구결과에 따르면 직무만족은 성과에 긍정적 영향을 미치며, 개인수준에서 조직수준으로 올라갈수록 직무만족과 성과의 관계는 분명하게 나타난다는 것이다(Harter, et al., 2002). 또한 직무만족은 성과에 미치는 효과 이외에도 다양한 조직유효성 변수들과 관계가 있는 것으로 나타나고 있다.

직무만족은 직무영역 이외의 일이지만 조직에 긍정적 영향을 미치는 행동인 조직시민행동에도 긍정적 영향을 미친다는 것이다. 직무만족도가 높은 조직구성원은 조직에 대해 좋게 말하고, 다른 동료들 지원하며, 직무의 범위를 넘어서는 일도 수행할 가능성이 높기 때문이다(김광점 등, 2008). 또한 직무만족은 고객만족과 충성심을 높인다는 것이다. 만족한 구성원은 더 친절하고 상냥하며, 고객의 요청에 신속한 반응을 보이며 고객은 이러한 대우에 대해 만족하기 때문이다. 그리고 만족한 종업원은 이직율이 낮기 때문에 고객과 친밀감이 높아지고 숙련도가 높은 서비스를 제공하는데 이러한 특성이 고객만족과 충성심으로 연결된다는 것이다(Griffith, 2001). 이밖에도 직무만족은 이직율과 부정적 관계가 있으며(Griffith, et al., 2000), 낮은 직무만족은 노조의 결성, 약물남용, 도둑질, 부정적 사회화, 업무 해태 등과 같은 일탈행위의 원인이 된다는 것이다(Hanisch, et al., 1998).

많은 연구에서 나타났듯이 직무만족이 높은 종업원은 자신의 직무에 대한 열의와 참여도가 높아 다양한 긍정적 효과를 나타내는 것을 알 수 있다. 직무만족은 구성원들의 안전에 대한 태도와 행동에도 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 군병원 종사자들을 대상으로 조사한 Mosesman(1996)의 연구에 따르면, 부상경험이 있는 종업원과 부상경험이 없는 종업원 간에는 직무만족 수준에서 현저한 차이가 나타난다는 것이다. Probst & Brubaker(2001)의 연구에서는 자신의 직무에 대해 만족하는 종업원은 시간이 경과함에 따라 안전에 대한 지식이 증가하고 안전에 관한 동기부여효과가 있는 것을 발견하였으며, Holcom et al.(1993)은 시공무원을 대상으로 한 연구에서 직무만족이 안전사고의 예측변수임을 밝혀내었다. 이처럼 직무만족은 다른 성과변수와 같이 사고나 재해와 같은 안전관련 변수에 대해서도 긍정적 효과를 미치게 될 것이다. 따라서

다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

가설 2: 직무만족은 업무적 상해에 부정적 영향을 미치게 될 것이다.

앞서 서술하였듯이 직무만족은 직무의 질적 요인에 의해 영향을 받으며, 직무만족은 또한 다양한 결과변수에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 직무만족은 구성원들이 인지하는 직무의 질과 성과변수로서 업무적 상해의 관계를 매개할 것이다. 이를 검증하기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3: 직무만족은 직무의 질과 업무적 상해의 관계를 매개할 것이다.

### 3. 연구 설계

#### 3.1 자료수집 및 분석방법

본 연구에 사용된 설문지는 2010년 9월부터 10월에 걸쳐 진행하였으며 지역적으로는 강원 영서지역의 제조업체에서 종사하는 근로자들을 대상으로 실시하였다. 최초 350부를 배부하였으며, 이중 289부가 회수되었다. 이 중 무응답 문항이 많거나 반복적 응답이 많은 11부를 제외한 278부가 본 연구의 분석대상이 되었다.

회수된 자료를 바탕으로 통계적 분석방법을 이용하여 가설 1~2의 검증을 다중회귀 분석을 적용하였다. 다중회귀분석을 적용함으로써 독립변수들 간의 다중공선성을 통제할 수 있기 때문이다. 그리고 매개효과에 대한 가설 3은 매개효과 분석기법을 이용하였다(Baron & Kenny, 1986; Van Dyne, et al., 1994). 또한 독립변수인 직무의 질적 특성이 직무만족을 경유하여 종속변수인 업무적 재해에 미치는 효과에 대한 경로분석은 Alwin & Hauser(1975)의 Decomposition법을 적용하였다. 이 방법의 특징은 매개효과 분석기법으로 나타나지 않는 직접효과와 간접효과를 측정할 수 있다는 점이다. 구체적으로 독립변수가 매개변수인 직무만족을 통해 종속변수에 미치는 간접효과의 정도와 직무만족을 경유하지 않고 종속변수에 미치는 직접효과의 정도를 측정할 수 있다는 장점이 있다.

#### 3.2 변수의 측정

직무의 질적 특성으로서 다양성은 응답자가 맡고 있는 일의 변화정도, 복합적 능력의 요구정도, 종류 등에 대하여 설문하였고, 중요성은 타인 업무에의 영향정도, 조직에서의 비중, 다른 종업원과의 영향정도를, 정체성은 조직 전체업무에서의 역할정도, 전체 업무 중의 관여 정도, 회사 전체 목표와의 관련성 등을 설문하였다. 자율성은 업무처리 방식, 작업 계획과 통제에의 참여 정도, 작업처리 절차의 결정 정도를, 피드백은

업무 처리과정의 파악정도, 잘못 처리된 업무내용이나 절차의 인지가능성, 일의 결과에 대한 접근가능성 등을 설문하였다. 설문항목은 Hackman & Oldham(1980)과 안관영·홍광희(2011)에서 이용하였던 설문을 바탕으로 리커트 5점 척도로 측정하였다. 제시된 문항 중 정체성에 대해서는 다른 제시된 문항이 하나의 구성요인으로 구분되지 않거나 요인적재치가 낮거나 다른 요인으로 구분되어 본 연구에서는 제외하였다. 직무만족에 대해서는 선행연구에서 검증된 문항을 사용하였다. 구체적으로 전반적으로 담당 업무에 대한 만족정도, 업무량의 정도, 업무의 흥미감이나 재부여된 재량권 정도에 대한 만족도를 설문하였다(여운승, 2011). 업무적 재해에 대해서는 중대사고의 발생빈도는 워낙 매우 적게 발생하므로 경미사고를 대상으로 측정하였다(Zohar, 2000). 구체적으로 지난 1년간에 걸쳐 사고나 부주의 등으로 인하여 업무가 중단되었거나 치료를 요한 횟수를 측정하였다.

#### 4. 조사결과의 분석

직무의 질과 직무만족, 근로자의 부상횟수의 관계를 분석하고 직무 질과 부상의 관계에서 직무만족의 매개효과를 검증하기 위해 매개효과분석을 실시하였다.

<표 1>에서 1 단계의 분석결과는 가설 1을 검증하기 위한 분석결과이다. 직무만족을 종속변수로 하며, 직무의 질적 특성인 직무다양성, 자율성, 직무중요성, 피드백을 독립변수로 하는 다중회귀분석결과이다. 표의 결과에 따르면 선행연구에서와 같이 직무다양성( $\beta=.095, p<.05$ ), 자율성( $\beta=.217, p<.01$ ), 직무중요성( $\beta=.116, p<.01$ ), 피드백( $\beta=.472, p<.01$ )은 모두 직무만족에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타나 가설을 모두 채택하였다.

<표 1> 부상횟수에 대한 매개효과 분석결과

단계 종속변수 예측변수	1 단계	2 단계	3 단계	경로분석			
	직무만족	부상횟수	부상횟수	간접효과	직접효과	총효과	매개효과
직무다양성	.095*	.089*	.080*	-.026	.080	.054	부분매개
자율성	.217**	-.150**	-.102*	-.060	-.102	-.162	부분매개
직무중요성	.116**	-.106*	-.082*	-.032	-.082	-.114	부분매개
피드백	.472**	-.247**	-.138**	-.130	-.138	-.268	부분매개
직무만족			-.275**				
R2	.415**	.150**	.204**				

\* p<.05; \*\* p<.01

다음으로 직무만족과 업무적상해로서 부상횟수의 관계를 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 표에서 3단계의 결과와 같다. 본 분석에서는 직무의 질적 특성에

따른 다중공선성을 통제하기 위해 직무의 질적 특성을 통제변수로 투입하였으며, 직무 만족은 부상횟수에 부정적 영향( $\beta = -.2755$ ,  $p < .01$ )을 미치는 것으로 나타나 가설을 채택하였다.

특히 매개효과 검증을 위하여 Baron & Kenny(1986)가 제시한 매개효과 검증기법을 적용하고자 한다. 이에 따르면 매개효과를 검증하기 위하여는 다음의 3가지 회귀방정식을 추정하여야 한다. 첫째로 매개변수를 종속변수로 하고 선행요인을 독립변수로 하는 회귀분석을 실행한다. 둘째로 종속변수에 대한 독립변수만의 회귀분석을 실행한다. 셋째로 종속변수에 대하여 각각의 독립변수와 매개변수를 동시에 회귀분석 한다.

이상의 3가지 회귀방정식을 수식화하면 다음과 같다.

$$M = \beta_{1j} X_i + \epsilon_1 \quad \longrightarrow \textcircled{1}$$

$$Y = \beta_{2j} X_i + \epsilon_2 \quad \longrightarrow \textcircled{2}$$

$$Y = \beta_{3j} X_i + \beta_{4j} M + \epsilon_3 \quad \longrightarrow \textcircled{3}$$

(Y; 종속변수,  $X_i$ ; 독립변수, M; 매개변수)

이들 3가지 회귀식을 통하여 매개모델의 연계성을 검증하게 되는데 매개효과가 검증되기 위해서 다음의 조건들이 충족되어야 한다.

먼저 첫 번째 회귀식에서 독립변수는 매개변수에 영향을 미쳐야 한다. 즉,  $\beta_{1j}$ 이 유의적이어야 한다. 다음으로 두 번째 회귀식에서 독립변수는 종속변수에 영향을 미치는 것으로 나타나야 된다. 즉,  $\beta_{2j}$ 가 유의적이어야 한다. 셋째로 세 번째 회귀식에서 매개변수는 종속변수에 유의적 영향을 미쳐야 한다. 즉,  $\beta_{4j}$ 가 유의적이어야 한다.

끝으로 이들 조건들이 모두 예측된 방향으로 나타난다면, 종속변수에 대한 독립변수의 영향력이 두 번째 회귀식 보다는 세 번째 회귀식에서 적게 나타나야만 된다. 매개변수가 통제되었을 때 독립변수가 전혀 영향을 미치지 못하는 경우 매개조건은 완벽한 것이다(Baron & Kenny, 1986; Van Dyne, et al., 1994). 따라서 위의 세 가지 조건을 만족하면서  $\beta_{3j}$ 가 유의적이지 못한 경우 매개효과는 완벽하다고 볼 수 있으며(완전매개), 또는 위의 식에서  $\beta_{2j}$ 가  $\beta_{3j}$ 에 비하여 크다고 판정되는 경우 매개효과의 존재를 검증하게 된다(부분매개). 이상과 같은 기준으로 분석한 결과 직무만족은 직무의 질적 특성과 부상횟수의 관계를 모두 부분 매개하는 것으로 나타났다.

구체적으로 자율성의 경우 직무만족이 부분적 매개효과를 갖는 것으로 볼 수 있다. 왜냐하면 표의 1단계에서 자율성은 매개변수인 직무만족에 유의적 영향을 미치는 것으로 나타났으며( $\beta_1 = .217^{**}$ , 식 ① 충족), 다음으로 2단계에서 자율성은 종속변수인 부상횟수와 유의적 관계를 갖는 것으로 나타났다( $\beta_2 = -.150^{**}$ , 식 ②의 충족). 다음으로 매개변수인 서비스품질과 독립변수인 교육훈련이 모두 투입된 다중회귀분석(3단계) 결과, 직무만족은 종속변수인 부상횟수에 유의적 영향을 미치며( $\beta_4 = -.275^{**}$ , 식 ③을 충족), 그리고 자율성도 부상횟수에 유의적 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다( $\beta_3 = -.102^*$ ). 따라서 식 ①, ②, ③을 충족시키기 때문에 매개효과는 존재하는 것으로 볼 수 있다. 또한 완전매개와 부분매개의 판정은  $\beta_3$ 의 절대값이  $\beta_2$ 의 절대값에 비해 적

기 때문에 부분매개가 있다고 판단된다.

자율성이 종속변수인 부상횟수에 미치는 전체 효과는 직무만족이 통제된 상태에서 고객만족에 미치는 직접효과(3단계에서의 표준화회귀계수  $\beta_3 = -.102$ ,  $p < .05$ )와 직무만족을 경유하여 종속변수에 미치는 간접효과의 합으로 계산될 수 있다(Alwin & Hauser, 1975). 구체적으로 자율성이 부상횟수에 미치는 간접효과는 매개변수(직무만족)에 대한 자율성의 표준화 회귀계수( $\beta_1$ )와 부상횟수에 대한 직무만족의 표준화 회귀계수( $\beta_4$ )의 곱으로 계산된다. 즉, 자율성이 고객만족에 미치는 ‘간접효과 =  $\beta_1 \times \beta_4$ ’로 표시된다. 따라서 자율성이 부상횟수에 미치는 총효과 =  $(-.102) + .217 \times (-.275) = -.162$ 로 계산된다.

이상의 분석결과 직무의 질적 특성은 직무만족에 긍정적 영향을 미치며, 직무만족은 부상횟수와 같은 업무적 재해에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 직무의 질적 특성으로서 직무다양성, 자율성, 직무중요성, 피드백은 부상횟수에 대해 직접 영향을 미치기도 하며, 직무만족을 통해 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

## 5. 결론 및 제언

산업재해는 피해 근로자 개인에게 신체적 피해가 발생하는 것은 물론 기업과 사회적으로도 많은 손실을 수반한다. 지금까지 산업재해에 대한 연구가 주로 기술적이며 공학적인 측면에서 접근되어 설비배치나 작업장의 물리적 환경개선에 중점을 두었으며, 법 규정이나 정부의 규제 준수를 중시하는 것과 같이 주로 통제 지향적 방식으로 이루어져왔다. 이에 대해 본 연구에서는 작업을 담당하는 근로자들의 산업안전에 대한 적극적 참여와 동기부여를 유발함으로써 산업재해에 영향을 미칠 수 있다는 관점에서의 접근을 도모하고 있다. 그러한 노력의 하나로써 작업의 질적 특성을 개선함으로써 직무만족을 높이고, 궁극적으로 재해를 감소할 수 있는 방안을 모색하는 것이다.

직무의 질적 특성인 효과의 분석결과 직무의 질적 특성인 직무다양성, 자율성, 직무중요성, 피드백은 직무만족에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 직무확대나 직무순환과 같은 방법을 강구하며, 근로자들에게 담당업무가 부서나 조직전체, 동료 종업원, 또는 고객이나 시장에 어떤 영향을 미치는가에 대한 인식제고를 통해 직무중요성을 높이는 것이 바람직 할 것이다. 그리고 종업원들에게 업무수행과 관련하여 재량권을 부여함으로써 자율성을 높이고, 특히 작업의 수행 중이나 작업 종료 후에 업무 수행방법과 결과에 대한 정보를 피드백 하는 것이 중요하다.

직무특성의 질적 특성과 재해의 관계에서 직무만족의 매개효과에 대한 분석결과, 직무만족은 부상횟수와 같은 재해에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타나 근로자들의 직무만족도를 높이는 것이 업무적 상해를 줄이는데 영향을 미칠 수 있을 알 수 있다. 그런데 직무의 질적 특성인 자율성, 직무중요성, 피드백은 직무만족을 통해 부상과 같은 재해에 부정적 영향을 미치 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 직무다양성은 직접적으로는 부상횟수에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 직무다양성이 근로자들에게 다기능을 요구하여 업무적인 부담을 주



기 때문으로 풀이된다. 그리고 경로분석결과 직무의 질적 특성이 부상횟수에 미치는 직접효과가 직무만족을 통한 간접효과에 비해 높은 것으로 나타나 직무의 질적 특성은 그 자체로도 상해를 줄이는데 상당한 효과가 있음을 알 수 있다.

본 연구를 일반화하는 데는 한계가 있을 것이다. 주요 변수에 대한 측정이 주관적 인지도에 기인하는 설문에 의존하였으며, 분석의 근거가 되는 자료의 수집이 특정 업종과 지역에 한정되었기 때문이다.