

요양보호사의 좋은 죽음 인식과 감정노동의 관계에 대한 연구: 자기효능감의 매개효과 검증

오광우 성결대학교 사회복지학과 박사과정

A Study on the Relationship Between Care Workers' Perception of a Good Death and Emotional Labor: Verification of the Mediating Effect of Self-Efficacy

Oh, Kwang-Woo*

Ph.D. Candidate, Sungkyul University

Abstract

The purpose of this study was to examine the relationship between care workers' perception of a good death and emotional labor, and to verify the mediating effect of self-efficacy in this relationship. A total of 312 care workers employed at long-term care institutions in Seoul participated in a structured questionnaire survey. The collected data were analyzed using SPSS 28.0 and PROCESS Macro 4.2. The results indicated that the perception of a good death showed a negative relationship with surface acting and a positive relationship with deep acting, and self-efficacy partially mediated both relationships. In addition, work experience was significantly associated with emotional expression styles, highlighting the importance of experiential factors in emotional labor. These findings suggest that emotional labor among care workers should be understood as a multidimensional process involving cognition, psychological resources, and work experience, providing foundational data for educational and organizational strategies to enhance emotional well-being and care quality.

Discourse and Policy in
Social Science
Vol.18 No.2, pp. 51–75,
Oct 2025
[http://doi.org/10.22417/
DPSS.2025.10.18.2.51](http://doi.org/10.22417/DPSS.2025.10.18.2.51)

ISSN: 2005-4580

ARTICLE HISTORY
Received: 19 Aug 2025
Revised: 03 Oct 2025
Accepted: 15 Oct 2025

Keywords : Care Workers, Perception of a Good Death,
Emotional Labor (Surface Acting·Deep
Acting), Self-Efficacy

국문초록

본 연구는 요양보호사의 좋은 죽음 인식과 감정노동 간의 관계를 분석하고, 이 관계에서 자기효능감의 매개효과를 검증하고자 하였다. 연구대상은 서울시 소재 장기요양기관에 근무하는 요양보호사 312명이며, 구조화된 설문조사를 통해 수집된 자료를 SPSS 28.0과 PROCESS Macro 4.2를 활용하여 분석하였다. 분석 결과, 좋은 죽음 인식은 표면행위와 부(-)적 관계, 내면행위와 정(+)적 관계를 보였으며, 자기효능감은 두 관계에서 모두 부분 매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 또한 근무경력은 감정표현 방식과 유의한 관련을 보여 경험적 요인의 중요성이 확인되었다. 본 연구는 요양보호사의 감정노동을 인식·심리·경험이 상호 관련된 복합적 과정으로 이해할 필요성을 제기하며, 정서적 복지 증진과 돌봄 서비스의 질 향상을 위한 교육적·조직적 전략 수립에 기초자료를 제공한다.

핵심어 : 요양보호사, 좋은 죽음 인식, 감정노동(표면행위·내면행위), 자기효능감

* E-mail: eurekafiller@naver.com

1. 서론

우리 사회는 급속한 고령화로 인해 노인 돌봄에 대한 사회적 수요가 지속적으로 증가하고 있다. 2025년 기준 65세 이상 인구는 전체 인구의 20.3%를 차지하며, 2030년에는 약 25%, 2050년에는 40%를 넘어설 것으로 전망된다(통계청, 2025). 이러한 인구 구조의 변화는 장기요양과 돌봄 서비스 수요의 확대로 이어지고 있으며, 장기요양 인정자 수도 매년 약 5~6%씩 증가하고 있다(보건복지부, 2023). 이에 따라 장기요양시설에서 핵심적인 돌봄을 수행하는 요양보호사의 역할과 책임이 점차 중요해지고 있다. 특히 요양보호사는 단순한 신체적 돌봄을 넘어 정서적 지지와 임종 돌봄까지 수행하는 실질적 현장 실천자이자 심리적 조력자로서 중요한 위치를 차지하고 있다(김은숙·김경화, 2025; 정은영 외, 2017).

요양보호사는 돌봄 대상자의 신체 기능 저하, 심리적 불안정성, 임종 직전의 정서 상태 등 복합적인 상황과 지속적으로 마주하며, 이러한 업무 환경은 높은 수준의 감정적 집중과 정서적 조절을 요구한다. 장기요양시설의 특성상 수급자와의 관계가 장기적으로 유지되기 때문에, 감정 개입의 깊이와 빈도 또한 높아진다(안정희·최인덕, 2020). 그 결과 요양보호사는 고강도의 감정노동을 수행하게 되며, 이는 정서적 탈진과 직무 스트레스, 이직 의도 등의 심리적 부담으로 이어질 수 있다. 이러한 측면에서 요양보호사의 감정노동은 단순한 정서 표현이 아니라, 돌봄의 질과 직무 지속성을 좌우하는 핵심 요인으로 이해될 필요가 있다.

요양보호사의 감정노동 수행에는 개인의 심리적 요인, 특히 죽음에 대한 인식이 밀접하게 관련되어 있다. 요양보호사는 생애 말기 대상자와의 지속적인 접촉을 통해 죽음을 직·간접적으로 경험하게 되며, 이러한 경험은 감정 표현 방식과 돌봄 수행의 진정성에 깊게 작용한다. 죽음을 부정적이거나 두려운 사건으로 인식할 경우 감정 억제나 표면행위가 강화될 수 있는 반면, 죽음을 삶의 자연스러운 일부로 수용할 경우 내면적 공감과 정서적 일치를 바탕으로 한 돌봄이 가능해진다(김춘길, 2018; 박선진·박애리, 2025).

선행연구들은 좋은 죽음 인식, 감정노동, 자기효능감 간의 관련성을 다양한 관점에서 탐색해 왔다. 그러나 그동안의 연구들은 대체로 일부 변수 간의 관계를 중심으로 접근해 왔으며, 세 요인 간의 구조적 관계를 통합적으로 검증한 시도는 아직 많지 않다. 국내 연구에서는 좋은 죽음 인식이 주로 요양서비스 이용자나 가족의 시점에서 다루어졌고(김현심·이순영, 2022; 신민정, 2023), 돌봄 제공자인 요양보호사의 관점에서 이를 실증적으로 분석한 연구는 상대적으로 적게 이루어졌다. 또한 요양보호사의 감정노동을 다룬 선행연구들(김정오 외, 2018; 문상기, 2018; 안정희·최인덕,

2020)은 감정노동을 주로 직무 스트레스나 소진 등 부정적 결과와의 관계를 중심으로 분석하는 경향이 있었으며, 감정노동의 심리적 기제나 질적 수행 과정을 함께 고찰한 연구는 제한적이었다.

해외 연구에서도 유사한 경향이 확인된다. 말기 돌봄 종사자나 완화의료 간호사를 대상으로 한 연구들(Andrade & Neves, 2023; Li et al., 2025)은 죽음 인식이 직무 스트레스나 정서 소진에 영향을 미친다고 보고하고 있으나, 감정노동의 세부 유형(표면행위·내면행위)과 자기효능감의 매개적 작용을 함께 검증한 연구는 많지 않다. 일부 연구에서는 죽음 수용 수준이 높을수록 감정 표현의 진정성과 회복탄력성이 향상된다고 보고하였으나, 그 과정에서 작용하는 내면적 심리 자원에 대한 체계적 분석은 미흡한 실정이다.

이러한 연구 동향을 고려할 때, 요양보호사의 감정노동을 단순한 정서 조절의 문제로 보기보다는, 죽음에 대한 인식과 자기효능감이라는 내면적 심리 요인을 함께 통합적으로 탐색할 필요가 있다. 최근 연구들(김은숙·김경화, 2025; 안은미·이태화, 2025; 흥희정 외, 2023)은 좋은 죽음 인식이 감정노동의 질적 수행과 자기효능감 향상에 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 제시하며, 이러한 요인 간의 관계를 통합적으로 검증할 필요성을 강조하고 있다.

이에 본 연구는 요양보호사의 좋은 죽음 인식과 자기효능감이 감정노동(표면행위·내면행위) 수행 과정에 어떠한 관계로 작용하는지를 분석하고, 그 구조적 메커니즘을 실증적으로 검토하고자 한다. 이를 통해 감정노동을 단순한 직무 스트레스 요인이 아닌, 요양보호사의 정서적 성찰과 진정성 있는 돌봄 실천의 과정으로 이해하고자 하며, 돌봄 서비스의 질적 향상을 위한 심리·정서적 기반을 제시하고자 한다.

2 이론적 배경

1) 좋은 죽음 인식

현대사회의 고령화와 의학기술의 발전은 단순한 생명 연장을 넘어, 인간다운 삶의 마무리에 대한 관심을 증대시켰다. 이에 따라 ‘좋은 죽음(good death)’은 단순한 임종의 순간을 의미하기보다, 인간이 자율성과 존엄성을 유지하며 심리적·사회적·영적 차원에서 삶을 의미 있게 완성하는 과정으로 이해되고 있다(Goldwert, 1996; Meffert et al., 2015; Schwartz et al., 2003).

Goldwert(1996)는 좋은 죽음을 ‘죽음에 대한 긍정적 수용’과 ‘삶의 유종의 미’라는

두 가지 축으로 설명하였다. 이는 죽음을 두려움이나 회피의 대상으로 보기보다, 인간의 유한성을 인식하고 이를 자연스럽게 수용하며, 자신의 가치와 신념, 관계를 끝까지 실현해 가는 태도를 의미한다. Schwartz et al.(2003)은 여기에 통증의 완화, 자율성 존중, 정서적 안정, 관계적 지지, 영적 평온 등을 좋은 죽음의 핵심 요소로 제시하며, 이를 ‘삶의 단절이 아닌 완성’으로 바라보는 관점으로 확장하였다.

최근 연구에서는 좋은 죽음을 전인적(holistic) 개념으로 접근하며, 생물학적·심리적·사회적·영적 차원을 통합하여 논의한다(He et al., 2023; Wang et al., 2024). 생물학적 차원에서는 통증 조절과 생리적 안정, 심리적 차원에서는 삶과 죽음의 수용과 의미 부여, 사회적 차원에서는 관계적 지지와 정서적 교류, 영적 차원에서는 존재의 평온과 통합이 강조된다. 이러한 접근은 임종자를 단순한 ‘의료적 대상’이 아닌, 존엄한 인간으로 대하는 돌봄의 윤리적 근거를 제시한다.

또한 좋은 죽음은 개인의 이상적 상태를 넘어, 모든 인간이 존엄하게 삶을 마무리할 수 있어야 한다는 사회적 가치로 확장된다. Järviö et al.(2023)은 좋은 죽음이 인권적 권리로서 보장되어야 함을 강조하며, 이를 실현하기 위한 제도적·윤리적 기반의 필요성을 제기하였다. 이는 요양보호사와 같은 돌봄 인력이 현장에서 존엄과 자율성을 존중하는 태도를 실천할 수 있도록 하는 인식적·전문적 기반을 강화하는 데 기여할 수 있다.

요양보호사는 임종을 앞둔 대상자와 직접적으로 상호작용하며, 이들의 죽음을 가장 가까이에서 경험하는 존재이다. 따라서 요양보호사가 지닌 ‘좋은 죽음 인식’은 돌봄의 질과 감정노동의 수행 방식과의 관계 속에서 핵심적인 심리 요인으로 작용한다고 볼 수 있다. 죽음을 삶의 일부로 수용하고 존엄하게 인식할수록 감정노동을 진정성 있게 수행할 가능성이 높으며, 이러한 과정에서 자기효능감과 같은 내적 자원이 강화될 수 있다.

이에 본 연구에서는 Schwartz et al.(2003)의 척도를 기반으로, 좋은 죽음을 ‘친밀감’, ‘통제감’, ‘임상증상’의 세 하위 차원으로 구성하여 정의하였다. 이는 죽음을 자연스러운 삶의 연속으로 받아들이고, 자율성과 존엄을 유지하며, 의미 있는 관계 속에서 평온하게 삶을 마무리하려는 인식 수준을 의미한다.

2) 감정노동

감정노동(emotional labor)은 요양보호사와 같은 돌봄 종사자를 포함한 서비스 직종에서 핵심적으로 논의되는 개념으로, 조직이 요구하는 감정 규범에 따라 자신의 감정을 조절하고 표현하는 정서적 과정을 의미한다. 이 개념은 Hochschild(1983)의

『The Managed Heart』에서 처음 제시되었으며, 이후 다양한 학문 분야로 확장되었다. Hochschild는 감정노동을 “조직이 기대하는 감정 상태를 표현하기 위해 개인이 내면의 감정을 관리하고 조정하는 행위”로 정의하고, 이를 표면행위(surface acting)과 내면행위(deep acting)로 구분하였다.

표면행위는 실제로 느끼지 않는 감정을 외적으로 표현하는 것으로, 내면의 감정과 표현 간 불일치를 초래하여 정서적 소진을 유발할 수 있다. 반면 내면행위는 조직이 요구하는 감정을 진심으로 느끼려는 내적 조절의 과정으로, 보다 진정성 있는 감정표현을 가능하게 하며 직무만족과 정서적 안정에 긍정적으로 작용한다(Brotheridge & Grandey, 2002; Brotheridge & Lee, 2003).

Kruml & Geddes(2000)는 감정노동이 단일 차원이 아닌 다차원적 구성 개념임을 제시하며, 감정의 빈도·강도·불일치·조절전략 등의 요소가 직무 스트레스 및 소진에 영향을 미친다고 보았다. Wharton(2009) 또한 감정노동을 개인의 정서 조절이 아니라 조직의 구조와 규범 속에서 수행되는 사회적 행위로 규정하며, 감정 표현이 직무 성과와 조직 관계를 매개하는 핵심적 역할을 한다고 강조하였다.

감정노동은 사회문화적 규범에 따라 ‘감정 규범(feeling rules)’과 ‘표현 규범(display rules)’의 틀 안에서 수행된다(Hochschild, 1983). 감정 규범은 특정 상황에서 느껴야 할 감정을, 표현 규범은 그 감정을 외적으로 어떻게 드러내야 하는지를 규정한다. 요양보호사와 같은 돌봄 종사자는 이러한 규범 속에서 돌봄 대상자와의 관계를 형성하고 정서적 지지를 제공해야 하므로, 감정노동의 강도와 질은 돌봄 서비스의 전반적인 질과 밀접한 관계를 지닌다.

특히 요양보호사의 감정노동은 임종기 돌봄, 신체적·정서적 지원, 가족과의 의사 소통 등 복합적인 대인 관계 속에서 지속적으로 발생한다. 이러한 특성은 감정노동의 긍정적 기능(공감·정서 조율 등)과 부정적 결과(소진·우울·직무만족 저하 등)가 동시에 나타나는 원인이 된다. 따라서 감정노동을 효과적으로 이해하고 조절할 수 있는 심리사회적 자원의 확보는 요양보호사의 정서적 안녕과 돌봄 지속성 유지에 필수적이다.

이에 본 연구에서는 Brotheridge & Lee(2003)의 이론을 토대로, 감정노동을 표면행위와 내면행위의 두 차원으로 개념화하였다.

3) 자기효능감

자기효능감은 개인이 특정한 과제나 상황에서 요구되는 행동을 성공적으로 수행할 수 있다는 자신의 능력에 대한 신념을 의미한다. 이 개념은 Bandura(1977)의 사회인

지이론(social cognitive theory)에서 핵심적인 위치를 차지하며, 인간의 행동이 외부 환경이나 단순한 동기에 의해서만 결정되는 것이 아니라, 자신의 능력에 대한 인지적 판단에 의해 조절된다고 보았다. 즉, 자기효능감은 단순한 자신감이 아니라, 특정한 상황에서 자신이 행동을 통제하고 목표를 달성할 수 있다는 신념으로, 행동의 동기화와 정서적 안정에 결정적인 영향을 미친다(Bandura, 1986).

Bandura는 자기효능감이 네 가지 주요 원천에서 비롯된다고 설명하였다. 첫째, 수행 성취 경험은 과거의 성공적 수행이 유사한 상황에서 자신감을 높이는 직접적인 요인으로 작용한다. 둘째, 대리 경험은 타인의 성공이나 실패를 관찰하면서 자신의 능력에 대한 인식을 조정하는 과정이다. 셋째, 언어적 설득은 주변의 격려나 지지가 효능감 향상에 긍정적인 영향을 미치는 것을 의미하며, 마지막으로 정서적·생리적 상태는 불안이나 긴장 등 신체적 반응이 자기효능감의 인식 수준에 영향을 미치는 것을 말한다. 이와 같이 자기효능감은 학습과 경험을 통해 형성되며, 개인의 행동 지속성, 회복탄력성, 그리고 스트레스 상황에서의 대처능력을 결정짓는 핵심 심리 자원으로 작용한다(Lin et al., 2021; Sherer et al., 1982).

자기효능감은 단순히 인지적 신념에 그치지 않고, 실제 행동 수행과 정서 조절에 실질적인 영향을 미친다. 자기효능감이 높은 개인은 실패를 학습의 기회로 인식하고, 도전적인 과제를 자발적으로 시도하며, 스트레스 상황에서도 심리적 안정을 유지하는 경향을 보인다. 반면, 자기효능감이 낮은 개인은 실패를 능력 부족으로 해석하고, 회피적 태도나 소극적 대처를 보이는 경우가 많다. 이러한 차이는 개인의 정서적 회복력과 직무 수행의 질적 수준에도 영향을 미친다(Bandura, 1977).

돌봄 직종에서 자기효능감은 특히 중요한 의미를 갖는다. 요양보호사나 간호사 등은 환자 및 가족과의 지속적인 관계 속에서 높은 수준의 감정노동을 수행하며, 이 과정에서 심리적 부담과 정서적 소진에 직면하게 된다. Dehghani et al.(2020)의 연구에서는 간호사들이 높은 자기효능감을 가질수록 임종 상황에서도 심리적 안정성을 유지하고, 돌봄 과정에서 전문성을 발휘한다고 보고하였다. 이는 자기효능감이 단순한 인지적 믿음이 아니라, 감정 조절과 직무 수행의 효율성을 뒷받침하는 실질적 심리적 기반임을 보여준다.

요양보호사의 자기효능감은 감정노동 수행의 질과도 밀접하게 관련된다. 자기효능감이 높은 요양보호사는 감정을 억누르거나 표면적으로 표현하기보다, 내면적으로 조절하고 진정성 있게 감정을 표현하려는 경향을 보인다. 이러한 정서적 일관성은 감정노동으로 인한 피로와 소진을 완화하고, 돌봄의 질적 향상으로 이어질 수 있다. 반면, 자기효능감이 낮을 경우 감정부조화와 정서적 소진이 심화될 가능성이 크다. 따라서 자기효능감은 감정노동을 소모적인 행위로 한정하지 않고, 의미 있는 돌봄

실천으로 전환시키는 핵심 요인으로 이해될 수 있다.

결국 자기효능감은 개인의 정서적 안정, 직무 수행의 지속 가능성, 그리고 돌봄 서비스의 질적 향상을 위해 필수적인 심리 자원이다. 특히 요양보호사와 같은 돌봄 종사자에게 있어 자기효능감은 감정노동의 질적 수행을 가능하게 하는 내적 힘이자, ‘좋은 죽음’에 대한 긍정적 인식과 연결되어 전문적 돌봄을 실천하는 심리적 토대가 된다. 본 연구에서는 Sherer et al.(1982)의 자기효능감 척도를 기반으로, 자기효능감을 개인의 유능성, 자신감, 추진력으로 구성된 심리적 자원으로 개념화하였다.

4) 선행연구 고찰

(1) 좋은 죽음 인식과 감정노동 및 자기효능감의 관계

요양보호사와 같은 돌봄 종사자는 임종기를 앞둔 대상자와 지속적으로 상호작용하는 직무 특성상, 죽음에 대한 인식이 감정노동의 수행 방식과 직무 태도와 밀접한 관계를 지닌다. 최근 연구들은 좋은 죽음 인식이 감정노동의 질적 수행뿐 아니라, 자기효능감과 같은 내적 심리 자원을 강화하는 요인으로 작용함을 보고하고 있다(김은숙·김경화, 2025; 안은미·이태화, 2025). 즉, 죽음을 삶의 자연스러운 일부로 수용하는 인식은 단순한 가치관의 차원을 넘어, 감정 표현의 진정성, 돌봄의 질, 직무 스트레스 완화 및 정서적 안정성에 긍정적으로 작용하는 통합적 요인으로 이해된다.

신민정(2023)은 재가노인복지시설 요양보호사를 대상으로 한 연구에서, 죽음에 대한 수용적 인식이 감정노동 수행의 진정성을 높이고 자기효능감을 강화한다고 보고하였다. 장영미·정종화(2023)는 질적 연구를 통해, 요양보호사가 임종 돌봄 과정에서 죽음을 회피하지 않고 존중하는 태도를 보일 때 감정노동이 형식적 표현을 넘어 공감 중심의 정서적 반응으로 전환된다고 분석하였다. 이러한 결과는 죽음 수용이 감정노동의 질적 전환과 자기효능감의 정서적 기반 형성에 기여함을 보여준다.

박선진·박애리(2025)의 연구에서도 요양보호사의 죽음 인식 수준이 높을수록 감정 노동을 소모적인 행위가 아닌 의미 있는 돌봄의 실천으로 인식하며, 이로 인해 정서적 소진이 완화되는 경향이 나타났다. 해외 연구 또한 유사한 결과를 보인다. Andrade & Neves(2023)는 요양시설 간병인을 대상으로 한 연구에서, 죽음을 긍정적으로 수용한 집단이 감정 표현의 진정성과 회복탄력성이 높았다고 보고하였다. Li et al.(2025) 역시 간호사를 대상으로 한 연구에서, 죽음 수용 수준이 높을수록 내면행위의 비율이 증가하고 정서적 안정과 직무 만족이 향상된다고 밝혔다.

좋은 죽음 인식은 감정노동뿐 아니라 자기효능감과도 밀접한 관련이 있다. 류세인

(2025)은 간호대학생을 대상으로 한 연구에서, 좋은 죽음 인식이 임종간호 자기효능감을 유의하게 높이는 것으로 나타났다고 보고하였다. 또한 흥희정 외(2023)는 임종 돌봄 경험이 많은 간호사를 대상으로, 죽음에 대한 수용적 인식이 자기효능감 수준을 유의하게 높이며, 이는 직무 수행에서 정서적 안정성을 높이는 심리적 자원으로 작용함을 확인하였다.

이처럼 선행연구들은 좋은 죽음 인식이 감정노동의 질적 수행을 촉진하고 자기효능감을 강화하는 상호 관련적 요인으로 작용함을 시사한다. 그러나 대부분의 연구가 개별 변수 간의 관계를 부분적으로 검증하는 데 그쳤으며, 이들 변인 간의 구조적 관계를 통합적으로 분석한 연구는 제한적이다. 따라서 이러한 논의는 요양보호사의 감정노동을 단순한 직무 스트레스의 결과로 이해하기보다, 심리·정서적 성장과 의미 있는 돌봄 실천의 과정으로 확장하여 접근할 필요성을 제기한다.

(2) 자기효능감과 감정노동의 관계

감정노동은 대인 서비스를 수행하는 직종에서 필수적으로 요구되는 정서적 조절 활동으로, 종사자에게 높은 심리적 부담과 정서적 소진을 유발할 수 있다(문상기, 2018). 특히 임종 돌봄을 담당하는 요양보호사는 지속적인 감정 교류와 긴장된 돌봄 환경에 노출되어 있어, 감정노동으로 인한 부정적 영향을 완화할 수 있는 개인 내적 자원의 중요성이 강조된다. 이 가운데 자기효능감은 감정노동의 질적 수행과 정서적 안정성을 유지하는 핵심 요인으로 제시된다.

Bandura(1977)는 자기효능감을 개인이 특정 상황에서 요구되는 행동을 성공적으로 수행할 수 있다는 신념으로 정의하였으며, 이는 행동의 지속성, 정서 조절, 스트레스 대처 등에 중요한 영향을 미친다고 보았다. 감정노동 상황에서 자기효능감이 높은 종사자는 내면의 감정과 외현적 표현 간의 불일치를 최소화하고, 보다 진정성 있는 감정 표현을 통해 감정부조화와 직무 스트레스를 완화할 가능성이 높다(김태형·손인봉, 2019; 박정희·최효돈, 2018).

여러 선행연구에서 자기효능감은 감정노동과 직무소진 간의 관계를 완충하거나 매개하는 역할을 수행하는 것으로 확인되었다. 김정오 외(2018)는 요양보호사를 대상으로 한 분석에서, 자기효능감이 높을수록 감정노동으로 인한 소진 수준이 낮게 나타난다고 보고하였다. 남성애·이병록(2021)은 노인일자리 전담기관 종사자를 대상으로, 자기효능감이 감정노동과 직무소진 간의 관계를 매개하며 특히 내면행위를 중심으로 감정노동을 수행할 때 그 효과가 강화된다고 밝혔다.

또한 자기효능감은 감정노동의 부정적 정서를 완화하고 긍정적 조직 태도 형성에도

기여한다. 김태형·손인봉(2019)은 자기효능감이 높은 종사자일수록 감정노동으로 인한 정서적 반응을 안정적으로 조절하며, 조직에 대한 만족감과 헌신도가 높다고 보고하였다. 간호사를 대상으로 한 김정희·박영숙(2015)의 연구에서도 자기효능감이 감정노동에서 비롯되는 사회심리적 스트레스를 완화하는 기능을 수행하며, 정서적 안정성과 직무 적응을 촉진한다고 제시하였다. 이화진(2017) 또한 자기효능감이 감정 표현과 실제 감정 간 불일치를 줄이는 데 유의미한 영향을 미친다고 보고하였다.

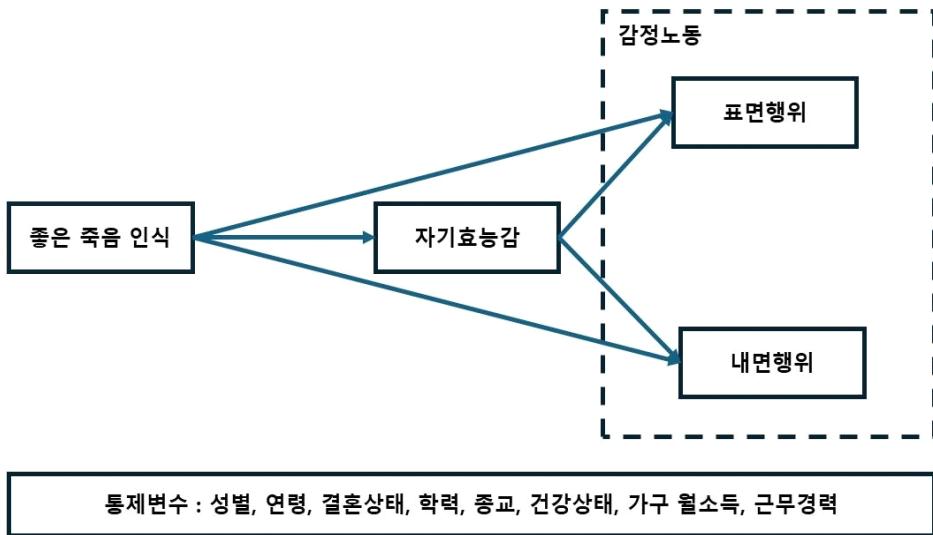
이상의 연구결과를 종합하면, 자기효능감은 감정노동 상황에서 정서적 회복력과 직무 효율성을 높이는 핵심 심리 자원으로 작용하며, 감정표현의 진정성 유지와 직무 지속 가능성 향상에 기여하는 요인으로 이해된다. 따라서 감정노동의 강도가 높은 요양보호사에게 자기효능감은 단순한 개인 특성이 아니라, 감정노동의 질적 수행과 돌봄의 전문성을 뒷받침하는 심리적 기반이라 할 수 있다.

3. 연구방법

본 연구는 요양보호사의 좋은 죽음 인식과 감정노동(표면행위·내면행위) 간의 관계를 구조적으로 분석하고, 이 관계에서 자기효능감이 매개변수로 어떠한 역할을 수행하는지를 실증적으로 검토하는 데 목적이 있다. 이를 위해 설문조사를 통해 수집된 자료를 바탕으로 기술통계, 상관분석, 회귀분석 및 매개효과 검증을 포함한 통계적 분석을 수행하였다.

1) 연구모형 및 연구가설

본 연구는 요양보호사의 좋은 죽음 인식을 독립변수로, 감정노동(표면행위·내면행위)을 종속변수로, 자기효능감을 매개변수로 설정하여 변수 간의 구조적 관계를 분석하였다. 이러한 연구의 틀은 [Figure 1]과 같이 연구모형으로 제시하였다. 감정노동은 표면행위와 내면행위로 구분하여 각 경로를 독립적으로 분석하였으며, 자기효능감의 매개효과 또한 각 경로별로 검증하였다.



[Figure 1] Research Model

- 가설 1-1. 좋은 죽음 인식은 표면행위와 부(-)적 관계를 보일 것이다.
- 가설 1-2. 좋은 죽음 인식은 내면행위와 정(+) 관계를 보일 것이다.
- 가설 2-1. 좋은 죽음 인식은 자기효능감과 정(+) 관계를 보일 것이다.
- 가설 2-2. 자기효능감은 표면행위와 부(-)적 관계를 보일 것이다.
- 가설 2-3. 자기효능감은 내면행위와 정(+)적 관계를 보일 것이다.
- 가설 2-4. 자기효능감은 좋은 죽음 인식과 표면행위 간의 관계를 매개할 것이다.
- 가설 2-5. 자기효능감은 좋은 죽음 인식과 내면행위 간의 관계를 매개할 것이다.

2) 자료수집 및 분석방법

본 연구는 서울시 소재 장기요양기관에 근무하는 요양보호사를 대상으로 실시하였다. 표본은 비획률적 편의표집(convenience sampling) 방식을 사용하였으며, 연구자가 직접 기관을 방문하여 연구의 목적과 설문 응답 절차를 설명한 후 구조화된 자가보고식 설문지(self-report structured questionnaire)를 통해 자료를 수집하였다. 설문조사는 2025년 5월 12일부터 6월 5일까지 약 3주간 진행되었으며, 총 350부를 배부하여 328부를 회수하였다. 이 중 응답이 불성실하거나 주요 문항이 누락된 16부를 제외한 312부를 최종 분석에 활용하였다.

수집된 자료는 IBM SPSS Statistics 28.0과 PROCESS Macro 4.2 프로그램을 이용하여 분석하였다. 우선 연구 참여자의 인구사회학적 특성을 파악하기 위해 빈도

분석을 실시하였고, 주요 변수의 일반적 경향을 확인하기 위해 평균과 표준편차를 산출하였다. 다음으로 변수 간 상관관계를 확인하기 위해 Pearson 상관분석을 수행 하였으며, 좋은 죽음 인식과 감정노동 간의 관련성을 검증하기 위해 위계적 회귀분석 을 실시하였다. 또한 자기효능감의 매개효과를 검증하기 위해 PROCESS Macro의 Model 4를 적용하여 부트스트래핑(bootstrapping) 5,000회를 실시하였고, 95% 신뢰구간에서 간접효과의 유의성을 검정하였다.

분석 과정에서는 선행연구에서 감정노동 및 죽음 인식과 관련된 인구사회학적 요인 으로 제시된 연령, 성별, 결혼상태, 학력, 종교, 주관적 건강상태, 가구소득, 근무경력 을 통제변수로 포함하였다. 이를 통해 주요 변수 간 관계를 보다 정확하게 파악하고, 외생적 요인의 영향을 최소화하였다.

아울러 연구윤리 준수를 위해, 조사에 앞서 연구 목적과 설문 응답의 익명성 및 자발적 참여 원칙을 명확히 고지하였다. 참여자는 연구 참여에 동의한 경우에만 설문 에 응답하였으며, 모든 응답 내용은 연구 목적 외 다른 용도로 사용되지 않았다. 또한 수집된 자료는 비식별화하여 분석하였고, 기관 및 개인이 특정되지 않도록 처리 하였다.

3) 측정도구

(1) 좋은 죽음 인식(독립변수)

본 연구에서는 요양보호사의 좋은 죽음 인식을 독립변수로 설정하고, 이를 측정하기 위해 Schwartz et al.(2003)가 개발하고 정현숙(2010)이 번안한 척도를 사용하였다. 이 척도는 총 17문항으로 구성되어 있으며, 하위요인으로는 친밀감(9문항), 통제 감(3문항), 임상증상(5문항)이 포함된다. 각 문항은 4점 Likert 척도로 응답하도록 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 좋은 죽음에 대한 인식 수준이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서는 전체 문항의 총점을 분석에 활용하였다. 도구의 신뢰도 (Cronbach's α)는 .823으로 양호한 수준의 일관성을 나타냈다.

(2) 감정노동(종속변수: 표면행위·내면행위)

본 연구에서는 요양보호사의 감정노동을 종속변수로 설정하고, 이를 측정하기 위해 Brotheridge & Lee(2003)가 개발한 척도를 이정은 외(2016)가 우리나라 실정에 맞게 번안한 한국판 감정노동 척도(K-ELS) 중 표면행위와 내면행위 문항을 발췌하여 사용하였다. 이 척도는 총 6문항으로 구성되어 있으며, 하위요인으로는

표면행위(3문항), 내면행위(3문항)가 포함된다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 응답하도록 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 해당 감정노동 유형의 사용 빈도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서는 하위요인별 점수를 각각 분석에 활용하였다. 도구의 신뢰도(Cronbach's α)는 표면행위 .838, 내면행위 .864로 양호한 수준의 일관성을 나타냈다.

(3) 자기효능감(매개변수)

본 연구에서는 요양보호사의 자기효능감을 매개변수로 설정하고, 이를 측정하기 위해 Sherer et al.(1982)가 개발하고 김아영(1996)이 번안·수정한 척도를 이치숙(2015)이 재구성한 도구를 사용하였다. 이 척도는 총 18문항으로 구성되어 있으며, 하위요인으로는 유능성(7문항), 자신감(6문항), 추진력(5문항)이 포함된다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 응답하도록 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 자기효능감 수준이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서는 전체 문항의 총점을 분석에 활용하였다. 도구의 신뢰도(Cronbach's α)는 .865로 높은 수준의 일관성을 나타냈다.

4. 연구 결과

1) 연구대상의 일반적 특성

본 연구의 설문조사에 응답한 요양보호사의 인구사회학적 특성은 <Table 1>과 같다. 성별은 여성(93.6%)이 대다수를 차지하였으며, 남성은 6.4%로 나타났다. 연령은 50대(50.3%)가 가장 높은 비율을 보였고, 40대(24.0%), 60대 이상(13.1%), 30대(8.7%), 20대(3.8%) 순으로 나타났다. 결혼 상태는 기혼(79.5%)이 가장 많았고, 미혼(10.9%), 이혼/별거(4.5%), 사별(3.8%), 기타(1.3%)로 나타났다. 학력은 고졸(37.8%)이 가장 많았으며, 전문대출(33.3%), 중졸 이하(17.6%), 4년제 대졸 이상(11.2%) 순으로 분포되었다. 종교는 무교(38.5%)가 가장 높은 비중을 차지하였고, 기독교(23.7%), 불교(21.8%), 천주교(14.1%), 기타(1.9%) 순으로 나타났다. 건강 상태는 비교적 건강하다(50.6%)가 가장 많았고, 보통이다(41.3%), 조금 건강하지 않다(4.8%), 매우 건강하다(1.9%), 매우 건강하지 않다(1.3%) 순이었다. 가구 월소득은 200만원 이상~300만원 미만(29.8%)이 가장 높은 비중을 차지하였고, 500만원 이상(24.7%), 400만원 이상~500만원 미만(23.7%), 300만원 이상~400만원 미만(15.1%), 200만원 미만(6.7%)이 그 뒤를 이었다. 근무경력은 5년 이상~10년 미만

(34.9%)이 가장 많았으며, 3년 이상~5년 미만(26.3%), 10년 이상(18.3%), 1년 이상~3년 미만(16.3%), 1년 미만(4.2%) 순으로 나타났다.

〈Table 1〉 General Characteristics of Participants (N = 312)

항목	구분	빈도 (명)	백분 율(%)	항목	구분	빈도 (명)	백분 율(%)
성별	남성	20	6.4	건강 상태	매우 건강하지 않다	4	1.3
	여성	292	93.6		조금 건강하지 않다	15	4.8
연령	20대	12	3.8		보통이다	129	41.3
	30대	27	8.7		비교적 건강하다	158	50.6
	40대	75	24.0		매우 건강하다	6	1.9
	50대	157	50.3	가구 월소득	200만원 미만	21	6.7
	60대 이상	41	13.1		200만원 이상~300만원 미만	93	29.8
결혼 상태	미혼	34	10.9		300만원 이상~400만원 미만	47	15.1
	기혼	248	79.5		400만원 이상~500만원 미만	74	23.7
	사별	12	3.8		500만원 이상	77	24.7
	이혼/별거	14	4.5	근무 경력	1년 미만	13	4.2
	기타	4	1.3		1년 이상~3년 미만	51	16.3
학력	중졸 이하	55	17.6		3년 이상~5년 미만	82	26.3
	고졸	118	37.8		5년 이상~10년 미만	109	34.9
	전문대졸	104	33.3		10년 이상	57	18.3
종교	4년제 대졸 이상	35	11.2				
	기독교	74	23.7				
	천주교	44	14.1				
	불교	68	21.8				
	무교	120	38.5				
	기타	6	1.9				

2) 주요 변인의 기술통계 분석

주요 변인의 기술통계를 분석한 결과는 〈Table 2〉와 같다. 분석 결과, 좋은 죽음 인식, 자기효능감, 표면행위, 내면행위의 최소값은 각각 1.24, 1.39, 1.00, 1.67, 최대값은 각각 3.65, 4.83, 4.33, 5.00으로 나타났다. 좋은 죽음 인식의 평균은 2.34(SD = .48)로 나타났으며, 왜도는 .15, 첨도는 -.24로 나타났다. 자기효능감의 평균은 2.78(SD = .56), 왜도는 .68, 첨도는 1.12로 나타났다. 표면행위의 평균은

2.99(SD = .58), 왜도는 -.25, 첨도는 .24였으며, 내면행위의 평균은 3.40(SD = .66), 왜도는 .27, 첨도는 -.21로 나타났다. 네 변수 모두 왜도와 첨도 값이 각각 ± 2 와 ± 7 의 기준을 충족하여 정규분포의 가정을 만족하며, 이는 정규성 허용 범위에 부합하는 것으로 볼 수 있다(West et al., 1995).

〈Table 2〉 Descriptive Statistics of Major Variables (N = 312)

항목	최소값	최대값	평균	표준편차	왜도	첨도
좋은 죽음 인식	1.24	3.65	2.34	.48	.15	-.24
자기효능감	1.39	4.83	2.78	.56	.68	1.12
표면행위	1.00	4.33	2.99	.58	-.25	.24
내면행위	1.67	5.00	3.40	.66	.27	-.21

3) 상관관계 분석

주요 변인의 상관관계를 분석한 결과는 〈Table 3〉과 같다. 상관관계 분석 결과, 모든 변인 간에 통계적으로 유의한 상관관계가 확인되었다. 좋은 죽음 인식은 자기효능감과 정적 상관($r = .496$, $p < .001$)을 보였으며, 표면행위와는 부적 상관($r = -.583$, $p < .001$), 내면행위와는 정적 상관($r = .637$, $p < .001$)을 보였다. 또한, 자기효능감은 표면행위와 부적 상관($r = -.417$, $p < .001$), 내면행위와는 정적 상관($r = .470$, $p < .001$)으로 나타났다. 마지막으로, 표면행위와 내면행위 간에는 유의미한 부적 상관($r = -.610$, $p < .001$)이 확인되었다. 이러한 결과는 각 변인 간 관계가 정서적·인지적 특성과 감정노동 수행 방식 간의 연관성을 시사함을 보여준다.

〈Table 3〉 Correlation Analysis (N = 312)

구분	좋은 죽음 인식	자기효능감	표면행위	내면행위
좋은 죽음 인식	1			
자기효능감	.496***	1		
표면행위	-.583***	-.417***	1	
내면행위	.637***	.470***	-.610***	1

*** $p < .001$

4) 좋은 죽음 인식과 감정노동과의 관계에서 자기효능감의 매개효과 검증

본 연구는 요양보호사의 좋은 죽음 인식과 감정노동 간의 관계를 분석하고, 이 관계에서 자기효능감이 매개변수로서 어떠한 역할을 하는지를 검증하는 데 목적을 두었다. 매개효과 분석은 Baron & Kenny(1986)가 제안한 3단계 회귀분석 절차를 바탕으로 수행되었으며, 첫째, 좋은 죽음 인식과 자기효능감 간의 관계를 검토하고, 둘째, 좋은 죽음 인식과 감정노동 간의 직접효과를 분석하였으며, 셋째, 좋은 죽음 인식과 자기효능감을 동시에 독립변수로 투입하여 감정노동과의 관련성을 분석함으로써 자기효능감의 매개적 역할을 확인하였다. 매개효과의 통계적 유의성을 보다 정밀하게 검증하기 위해 Hayes의 PROCESS Macro(Model 4)를 활용하였으며, 5,000회 부트스트랩 샘플링을 통해 산출된 간접효과의 95% 신뢰구간(Bootstrap Confidence Interval)을 기준으로 매개효과의 유의성을 판단하였다.

(1) 좋은 죽음 인식과 감정노동(표면행위)과의 관계에서 자기효능감의 매개효과 검증

좋은 죽음 인식과 감정노동(표면행위) 간의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 검증한 회귀분석 결과는 〈Table 4〉와 같다.

먼저 모형 1에서는 좋은 죽음 인식과 자기효능감 간의 관계를 분석한 결과, 좋은 죽음 인식($B = .548$, $p < .001$)은 자기효능감과 정적으로 유의한 관련을 보였다. 이 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며($F = 13.209$, $p < .001$, $R^2 = .531$), 이는 가설 2-1(좋은 죽음 인식은 자기효능감과 정(+)의 관련을 보일 것이다)을 지지하는 결과로 해석된다.

모형 2에서는 좋은 죽음 인식과 감정노동(표면행위) 간의 직접 관련성을 분석한 결과, 좋은 죽음 인식($B = -.664$, $p < .001$)은 표면행위와 부적으로 유의한 관련을 보였다. 이 모형 역시 통계적으로 유의하였다($F = 20.860$, $p < .001$, $R^2 = .619$). 이 결과는 가설 1-1(좋은 죽음 인식은 표면행위와 부(-)의 관련을 보일 것이다)을 지지하는 결과로 해석된다.

이어 모형 3에서는 좋은 죽음 인식과 자기효능감을 동시에 투입하여 감정노동(표면행위)과의 관계를 분석하였다. 분석 결과, 좋은 죽음 인식($B = -.583$, $p < .001$)과 자기효능감($B = -.148$, $p < .01$) 모두 표면행위와 부적으로 유의한 관련을 보였다. 이 회귀모형 역시 통계적으로 유의하였다($F = 19.922$, $p < .001$, $R^2 = .631$). 이러한

결과는 자기효능감이 표면행위와 유의한 관련을 보이는 변수임을 보여주며, 이는 가설 2-2를 지지하는 결과이다. 자기효능감이 투입되었을 때 좋은 죽음 인식의 회귀 계수가 감소한 점은, 자기효능감이 좋은 죽음 인식과 감정노동(표면행위) 간의 관계에서 부분 매개로 기능함을 확인할 수 있으며, 이에 따라 가설 2-4 또한 부분적으로 지지된다고 해석할 수 있다.

다중공선성 여부를 확인하기 위해 산출한 분산팽창지수(VIF) 값은 모든 변수에서 2.0 이하로 나타나, 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단되었다.

〈Table 4〉 Mediating Effect of Self-Efficacy on the Relationship Between Perception of a Good Death and Emotional Labor (Surface Acting) (N = 312)

변수	모형1			모형2			모형3			
	좋은 죽음 인식 → 자기효능감			좋은 죽음 인식 → 표면행위			좋은 죽음 인식, 자기효능감 → 표면행위			
	B	S.E	t	B	S.E	t	B	S.E	t	
Constant	1.364	.277	4.926***	4.438	.264	16.817***	4.640	.271	17.097***	
통 제 변 수	성별1)	-.153	.112	-1.360	-.036	.107	-.337	-.059	.106	-.553
	연령	.044	.029	1.490	-.045	.028	-1.620	-.039	.028	-1.398
	결혼상태	-.048	.041	-1.167	.040	.039	1.025	.033	.039	.851
	학력	.018	.030	.581	.049	.029	1.698	.052	.029	1.806
	종교	.026	.022	1.169	.018	.021	.844	.022	.021	1.035
	건강상태	-.009	.041	-.226	.048	.039	1.245	.047	.038	1.222
	가구월소득	-.021	.021	-.975	.033	.020	1.649	.030	.020	1.511
	근무경력	.059	.026	2.272*	-.063	.025	-2.575*	-.055	.025	-2.226*
좋은 죽음 인식		.548	.058	9.393***	-.664	.056	-11.949***	-.583	.063	-9.316***
자기효능감								-.148	.054	-2.732**
R2		.531			.619			.631		
F		13.209***			20.860***			19.922***		

1) 성별 (Reference: 남)

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

Hayes의 PROCESS Macro 4.2(Model 4)를 사용하여 자기효능감의 매개효과를 분석한 결과는 〈Table 5〉에 제시하였다. 좋은 죽음 인식과 감정노동(표면행위) 간의 관계에서 자기효능감은 유의미한 매개적 관련성을 보였다. 매개효과 분석 결과, 간접 효과는 Effect = -.081, BootSE = .032, 95% 신뢰구간 [-.147, -.020]로, 신뢰구간에 0을 포함하지 않아 통계적으로 유의미한 것으로 확인되었다.

〈Table 5〉 Significance Test of the Mediating Effect of Self-Efficacy on the Relationship Between Perception of a Good Death and Emotional Labor (Surface Acting)

경로	Effect	BootSE	95% 신뢰구간	
			BootLLCI	BootULCI
총효과	-.664	.056	-.774	-.555
직접효과	-.583	.063	-.706	-.460
간접효과	-.081	.032	-.147	-.020

Bootstrap samples = 5,000

(2) 좋은 죽음 인식과 감정노동(내면행위)과의 관계에서 자기효능감의 매개효과 검증

좋은 죽음 인식과 감정노동(내면행위) 간의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 검증하기 위해 회귀분석을 실시한 결과는 〈Table 6〉과 같다.

모형 1에서는 좋은 죽음 인식이 자기효능감과 정적으로 유의한 관련을 보였다($B = .548$, $p < .001$). 이는 앞서 표면행위 분석에서 확인된 결과와 일치하며, 자기효능감이 매개변수로서 기능할 수 있음을 다시 한번 보여준다. 따라서 가설 2-1(좋은 죽음 인식은 자기효능감과 정(+)의 관련을 보일 것이다)은 지지되었다고 볼 수 있다.

모형 2에서는 좋은 죽음 인식과 감정노동(내면행위) 간의 관계를 분석한 결과, 좋은 죽음 인식($B = .840$, $p < .001$)은 내면행위와 정적으로 유의한 관련을 보였다. 이 회귀모형은 통계적으로도 유의하였다($F = 25.450$, $p < .001$, $R^2 = .657$). 이는 요양 보호사의 좋은 죽음 인식 수준이 높을수록 내면적 감정표현이 증가함을 의미하며, 가설 1-2(좋은 죽음 인식은 내면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다)를 실증적으로 뒷받침한다.

모형 3에서는 좋은 죽음 인식과 자기효능감을 동시에 투입하여 내면행위와의 관련성을 분석하였다. 그 결과, 좋은 죽음 인식($B = .714$, $p < .001$)과 자기효능감($B = .228$, $p < .001$) 모두 내면행위와 정적으로 유의한 관련을 보였다. 해당 회귀모형은 통계적으로도 유의하였으며($F = 25.431$, $p < .001$, $R^2 = .677$), 모형 2와 비교하여 좋은 죽음 인식의 회귀계수가 다소 감소하였으나 여전히 통계적으로 유의미한 수준을 유지함에 따라, 자기효능감은 좋은 죽음 인식과 내면행위 간의 관계를 부분적으로 매개하는 변수로 판단된다. 이러한 결과는 자기효능감이 내면행위와 유의한 관련을 보이는 변수임을 나타내며, 이는 가설 2-3을 지지하는 결과이다. 또한 자기효능감이 좋은 죽음 인식과 감정노동(내면행위) 간의 관계를 부분적으로 매개하는 것으로 확인

되어, 가설 2-5 또한 부분적으로 지지되었다고 볼 수 있다.

〈Table 6〉 Mediating Effect of Self-Efficacy on the Relationship Between Perception of a Good Death and Emotional Labor (Deep Acting) (N = 312)

변수	모형1			모형2			모형3			
	좋은 죽음 인식 → 자기효능감			좋은 죽음 인식 → 내면행위			좋은 죽음 인식, 자기효능감 → 내면행위			
	B	S.E	t	B	S.E	t	B	S.E	t	
Constant	1.364	.277	4.926***	1.108	.292	3.794***	.797	.297	2.684**	
통제변수	성별1)	-.153	.112	-1.360	-.027	.118	-.226	.008	.116	.070
	연령	.044	.029	1.490	.043	.031	1.394	.033	.030	1.092
	결혼상태	-.048	.041	-1.167	.002	.044	.043	.013	.043	.301
	학력	.018	.030	.581	-.009	.032	-.292	-.013	.031	-.427
	종교	.026	.022	1.169	-.039	.024	-1.670	-.045	.023	-1.962
	건강상태	-.009	.041	-.226	.019	.043	.447	.021	.042	.507
	가구 월소득	-.021	.021	-.975	.006	.022	.253	.010	.022	.474
	근무경력	.059	.026	2.272*	.069	.027	2.528*	.055	.027	2.065**
	좋은 죽음 인식	.548	.058	9.393***	.840	.062	13.631***	.714	.068	10.433***
	자기효능감							.228	.059	3.847***
R2	.531			.657			.677			
F	13.209***			25.450***			25.431***			

1) 성별 (Reference: 남)

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

다중공선성 여부를 확인하기 위해 산출한 분산팽창지수(VIF) 값은 모든 변수에서 2.0 이하로 나타나, 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단되었다.

Hayes의 PROCESS Macro 4.2(Model 4)를 사용하여 자기효능감의 매개효과를 분석한 결과는 〈Table 7〉에 제시하였다. 좋은 죽음 인식과 감정노동(내면행위) 간의 관계에서 자기효능감은 유의미한 매개적 관련성을 보였다. 매개효과 분석 결과, 간접 효과는 Effect = .125, BootSE = .035, 95% 신뢰구간 [.059, .196]로, 신뢰구간에 0을 포함하지 않아 통계적으로 유의미한 것으로 확인되었다.

〈Table 7〉 Significance Test of the Mediating Effect of Self-Efficacy on the Relationship Between Perception of a Good Death and Emotional Labor (Deep Acting) (N = 312)

경로	Effect	BootSE	95% 신뢰구간	
			BootLLCI	BootULCI
총효과	.840	.062	.718	.961
직접효과	.714	.069	.580	.849
간접효과	.125	.035	.059	.196

Bootstrap samples = 5,000

5. 결론 및 제언

본 연구는 요양보호사의 좋은 죽음 인식이 감정노동의 표현 방식(표면행위·내면행위)과 어떠한 관련을 지니는지를 실증적으로 분석하고, 그 과정에서 자기효능감의 매개적 역할을 확인하였다. 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분하여 분석한 결과, 죽음을 부정적이거나 회피적으로 인식할수록 감정과 표현 간 괴리가 커지고 감정을 억누르는 표면행위의 빈도가 높았다. 반면, 죽음을 삶의 자연스러운 일부로 수용하고 존엄의 관점에서 이해하는 요양보호사일수록 내면행위를 더 많이 수행하였다. 이는 죽음에 대한 성찰적 인식이 감정노동 수행의 질적 양상에 영향을 미치는 핵심 요인임을 보여주며, 기존 연구(강영미, 2023; 장영미·정종화, 2023)와도 일치한다.

또한 좋은 죽음 인식은 자기효능감을 강화하는 경향을 보였고, 자기효능감은 감정노동 수행 방식에 부분적 매개 역할을 하였다. 죽음을 긍정적으로 인식할수록 직무에 대한 확신과 정서적 대처 능력이 높아지고, 이는 감정을 억누르기보다 진정성 있는 감정 표현과 공감적 조절로 이어졌다. 이러한 결과는 감정노동이 단순히 소진으로 귀결되는 과정이 아니라, 내적 자원(자기효능감·공감능력 등)에 따라 질적으로 달라질 수 있음을 보여주며, 선행연구(김정오 외, 2018; 서보준, 2019)의 논의와도 일관된다.

아울러 근무경력의 효과를 확인한 결과, 장기 근속자는 내면적 감정 표현을, 경력이 짧은 요양보호사는 표면행위를 더 많이 수행하는 것으로 나타났다. 이는 감정노동이 개인의 심리적 특성뿐 아니라 경험의 축적과 조직 맥락 속에서 형성됨을 시사한다.

이상의 결과를 바탕으로 다음과 같은 실천적·정책적 제언을 제시한다. 첫째, 요양보호사 교육 과정에는 좋은 죽음에 대한 성찰적 인식을 높이는 통합적 교육 프로그램이

포함되어야 한다. 기술 중심 교육을 넘어 윤리적 감수성과 관계적 이해를 심화하는 접근이 필요하다. 둘째, 자기효능감을 강화하기 위한 정서지원 체계를 구축해야 한다. 동료 피드백, 수퍼비전 문화, 긍정적 역할 강화 경험 등 조직 차원의 지원이 병행되어야 한다. 셋째, 경력별 맞춤형 지원전략이 요구된다. 초기 근무자에게는 감정표현 및 상황 대응 중심의 교육을, 장기 근속자에게는 소진 예방과 감정 성찰 중심의 프로그램을 제공할 필요가 있다. 정책적으로는 감정노동 수행에 따른 정서적 부담을 완화하기 위해 감정평가 체계와 정기상담·감정 회복시간 제도화 등의 지원이 필요하다. 또한 감정노동을 직무역량으로 공식 인정하고, 경력 기반 정서관리 지원제도를 도입하여 장기근속을 유도해야 한다.

이러한 제언은 감정노동을 단순한 부담이 아닌 돌봄의 질을 결정하는 핵심 구성요소로 인식하는 관점에서 출발한다. 감정표현과 돌봄 수행이 분리되지 않고 관계 속에서 통합적으로 구성되는 문화적 기반이 조성될 때, 요양보호사의 직무 지속가능성과 장기요양서비스의 질적 향상이 가능할 것이다.

한편, 본 연구는 요양보호사의 감정노동 수행을 둘러싼 인식·심리역량·경험의 상호 작용을 실증적으로 규명함으로써 돌봄 노동의 정서적 수행 메커니즘에 대한 학문적 이해를 심화시켰다는 점에서 의의가 있다. 특히 ‘좋은 죽음 인식’이 감정노동의 질적 양상과 관련되며, 그 관계가 자기효능감을 매개로 나타나는 통합적 경로를 제시함으로써 감정노동 연구의 설명 범위를 확장하였다.

그럼에도 본 연구는 몇 가지 한계를 지닌다. 첫째, 단면적 설계에 기반하고 있어 변수 간 인과관계를 확정하기 어렵다. 둘째, 특정 지역의 요양보호사를 대상으로 한 편의표집으로 표본 대표성이 제한되며, 결과의 일반화에 한계가 있다. 셋째, 감정노동의 시간적 변화와 경력의 축적 효과를 검토하기 위해서는 종단적 연구가 필요하다. 마지막으로, 본 연구는 자기효능감만을 매개변수로 설정하였으므로, 향후 연구에서는 회복탄력성·공감능력·정서조절능력 등 다양한 심리·사회적 요인을 포함한 확장 모형을 통해 감정노동 연구의 설명력을 높일 필요가 있다.

References

- 강영미(2023). “요양시설에서 치매노인의 죽음을 겪은 요양보호사의 돌봄 체험 연구”. 『한국케어매니지먼트연구』, 47, 95–119.
- 김덕주(2022). “시설 거주 치매노인을 돌보는 요양보호사들의 돌봄 경험에 관한 현상학적 연구”. 『한국엔터테인먼트산업학회지』, 16(2), 157–182.
- 김은숙, 김경화(2025). “노인요양시설 요양보호사의 감정노동과 행복감 간 관계에서 소진의 매개효과”. 『복지상담교육연구』, 14(1), 213–241.
- 김정오, 문희, 박옥임(2018). “요양보호사의 감정노동과 소진과의 관계에서 자기효능감의 조절 효과”. 『보건사회연구』, 38(1), 302–334.
- 김정희, 박영숙(2015). “제주 지역 간호사의 감정노동과 자기효능감이 사회심리적 스트레스에 미치는 영향”. 『간호행정학회지』, 21(1), 111–121.
- 김춘길(2018). “죽음에 대한 인식과 태도가 노인돌봄 종사자의 직무태도에 미치는 영향”. 『사회복지정책』, 45(2), 89–113.
- 김태형, 손인봉(2019). “장애인 직업재활시설 종사자가 지각한 감정노동과 조직시민행동의 관계에서 자기효능감의 매개효과”. 『장애와 고용』, 29(2), 165–189.
- 김현심, 이순영(2022). “요양보호사의 좋은 죽음 인식과 임종돌봄 수행 간의 관계”. 『한국노년복지학』, 80, 145–167.
- 남성애, 이병록(2021). “노인일자리전담기관 종사자의 감정노동과 소진의 관계: 자기효능감의 매개효과”. 『상담심리교육복지』, 8(6), 289–298.
- 류세인(2025). “간호대학생의 좋은죽음인식, 공감역량, 임종간호 자기효능감이 임종간호태도에 미치는 영향”. 『학습자중심교과교육학회』, 25(1), 13–21.
- 문상기(2018). “자기효능감, 감정노동, 조직몰입 및 직무만족의 관계: 의료관광종사원을 대상으로”. 『한국병원경영학회지』, 23(3), 39–51.
- 박선진, 박애리(2025). “요양보호사의 죽음에 대한 인식과 임종돌봄 스트레스 간의 관계”. 『국제인문사회연구학회』, 7(1), 245–258.
- 박정희, 최효돈(2018). “노인의료복지시설 조직문화와 조직유효성관계 : 요양보호사의 감정노동전략과 자기효능감의 매개효과를 중심으로”. 『한국장기요양학회』, 6(2), 6–30.
- 보건복지부(2023). “제5차 장기요양위원회 개최 요양보호사 처우개선, 경력 인정 확대 등 인력 확보 방안 추진”.
- 서보준(2019). “요양보호사의 감정노동이 서비스 질에 미치는 영향에 대한 직무소진과 직무만족의 이중매개효과”. 『한국케어매니지먼트연구』, 31, 53–81.
- 신민정(2023). “재가노인복지시설 요양보호사의 좋은 죽음 인식과 사회적 자본이 돌봄서비스 질에 미치는 영향”. 『대한정치학회보』, 31(4), 175–198.

- 안은미, 이태화(2025). “장기요양시설 간호 인력의 좋은 죽음에 대한 인식, 인간중심 돌봄수행, 공감역량이 생애 말기 돌봄에 미치는 영향과 공감역량의 매개효과 서술적 조사연구”. 『노인간호학회지』, 27(2), 187–198
- 안정희, 최인덕(2020). “돌봄종사자의 감정노동과 직무스트레스가 업무소진에 미치는 영향: 충청북도를 중심으로”. 『한국케어매니지먼트연구』, 35, 53–76.
- 오미경, 이재모(2023). “방문요양보호사의 돌봄 노인 죽음 경험에 관한 현상학적 연구”. 『대한 정치학회』, 31(3), 27–59.
- 이정은, 한은미, 흥현기, 이인재(2016). “한국판 감정노동척도(K-ELS) 타당화연구”. 『한국심리학회지』, 21(1), 243–256.
- 이치숙(2015). “요양보호사의 직무교육 만족도가조직몰입, 자기효능감과 직무만족에 미치는 영향”. 서울벤처대학원대학교 박사학위논문
- 이화진(2017). “감정노동자의 자기효능감과 감정부조화의 관계에 미치는 귀인성향의 매개효과”. 『경영연구』, 32(1), 273–304.
- 장영미, 정종화(2023). “노인요양시설 이용자의 존엄한 죽음에 대한 요양보호사의 경험연구”. 『한국케어매니지먼트연구』, 47, 5–35.
- 정은영, 서지혜, 공정현(2017). “요양보호사의 죽음에 대한 태도, 임종간호 인지 및 교육요구도”. 『대한통합의학회지』, 5(4), 57–66.
- 정현숙(2010). “일개지역 의사와 간호사의 좋은 죽음에 대한 인식”. 부산가톨릭대학교 석사학위논문.
- 통계청(2025). “65세 이상 고령인구 비중 및 추계.” 『국가통계포털』. <https://kosis.kr/index/index.do>. (2025.7.26)
- 홍희정, 최성희, 신복순(2023). “임종을 경험한 간호사의 죽음인식, 자기효능감이 삶의 의미에 미치는 영향”. 『재활간호학회지』, 26(1), 49–56.
- Andrade, C., & Neves, A.(2023). “Emotional labor and work–family conflict among caregivers in nursing homes: A qualitative study”. *International Journal of Care Sciences*, 12(1), 55–68.
- Bandura, A.(1977). “Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change”. *Psychological Review*, 84(2), 191–215.
- Bandura, A.(1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A.(1986). “The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations”. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.

- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A.(2002). "Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work". *Journal of Vocational Behavior, 60*(1), 17-39.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T.(2003). "Development and validation of the Emotional Labour Scale". *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76*, 365-379.
- Dehghani, A., Nasiriani, K., Zadeh, M. R., & Ghasemi, M.(2020). "The effect of palliative care education on nurses' perceived self-efficacy". *Journal of Education and Health Promotion, 9*, 73.
- Goldwert, M.(1996). "Psychotherapy and the concept of a good death". *The Journal of Psychotherapy Practice and Research, 5*(2), 123-132.
- He, S., Zhu, Q., Zheng, H., & Wang, Z.(2023). "The mediating effects of attitudes toward death and meaning in life on the relationship between death perception and coping with death among Chinese nurses: A cross-sectional study". *Journal of Hospice and Palliative Care and Ethics, 31*(1), 1-12.
- Hochschild, A. R.(1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Järviö, M., Jylhä, M., & Rantala, K.(2023). "Understanding of good death among older people: A systematic review". *OMEGA—Journal of Death and Dying, 86*(1), 197-218.
- Kruml, S. M., & Geddes, D.(2000). "Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work". *Management Communication Quarterly, 14*(1), 8-49.
- Li, Y., Zhang, H., Liu, Q., & Wang, J.(2025). "Latent profile analysis of death coping competence among palliative care nurses: Associations with emotional labor". *Palliative Nursing Research, 18*(2), 101-112.
- Lin, X., Li, X., Liu, Q., Shao, S., & Xiang, W.(2021). "A cross-sectional study based on the Big Five personality model on clinical nurses' self-efficacy in coping with death". *Journal of Nursing Science, 36*(4), 23-33.
- Meffert, C., Schulz, H., Schneider, N., & Brähler, E.(2015). "Perception of a good death among medical students in Germany: A survey study". *Psychotherapie, Psychosomatik, Medizinische Psychologie, 65*(11), 451-457.
- Schwartz, C. E., Mazor, K., Rogers, J., Ma, Y., & Reed, G.(2003). "Validation of

- a new measure of concept of a good death". *Journal of Palliative Medicine*, 6(4), 575–584.
- Sherer, M., Maddux, J. E., Mercadante, B., Prentice-Dunn, S., Jacobs, B., & Rogers, R. W.(1982). "The Self-Efficacy scale: Construction and Validation". *Psychological Reports*, 51, 663–671.
- Wang, Y., Lin, C., Zhang, X., & Liu, H.(2024). "Exploring the multidimensional aspects of a good death among terminally ill patients: Spiritual, biological, psychological, and social perspectives". *Journal of Palliative Care*, 40(1), 45–53.
- West, S. G., Finch, J. F., & Curran, P. J.(1995). Structural Equation Models with Nonnormal Variables: Problems and Remedies. In R. H. Hoyle (ed.), *Structural Equation Modeling: Concepts, Issues, and Applications*, 56–75. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Wharton, A. S.(2009). "The sociology of emotional labor". *Annual Review of Sociology*, 35, 147–165.