

## 연기자의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향: 감정부조화의 매개효과 중심으로

박재훈 (호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 박사과정)\*

허철무 (호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 교수)\*\*

### 국 문 요 약

본 연구는 연기자를 대상으로 감정부조화를 매개변수로 하여 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에 관하여 분석하였다. 감정노동을 내면행위와 표면행위로 구분하고 직무스트레스를 보상부적절과 관계갈등의 하위변수로 구분하였다. 주로 서울시와 경기도 일원에 거주하는 연기자들로부터 수집한 설문지 400부를 실증분석을 실시하였다. SPSS v22.0과 Process macro v3.0을 사용한 분석결과 첫째, 표면행위만 보상부적절에 유의한 영향을 미치고 내면행위와 표면행위는 모두 관계갈등에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 표면행위만 감정부조화에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 감정부조화는 보상부적절과 관계갈등에 모두 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 표면행위가 감정부조화를 매개하여 직무스트레스에 미치는 간접효과는 모두 유의적인 것으로 나타났다. 후속 연구로는 조절변수가 도입된 조건부과정 모형을 통한 조절된 매개분석이나 감정부조화외에 다른 매개변수의 발굴을 위한 연구가 필요할 것으로 보인다.

핵심주제어: 연기자, 감정노동, 감정부조화, 직무스트레스, 내면행위, 표면행위, 보상부적절, 관계갈등

### 1. 서론

모든 직업은 그 업무를 수행함에 있어 감정노동이 발생되고 직무스트레스를 받고 있다. 4차 산업혁명 시대를 맞아 많은 직업이 사라지고 새롭게 생겨나는 직업도 있지만 그 어떤 직업도 스트레스로부터 자유로울 수는 없을 것이다. 미디어에서는 종합편성채널이 허가되고 케이블채널이 증가하면서 연기자의 활동범위가 넓어지고 연기자로 입문하는 과정의 폭이 확대되었다고 할 수 있겠지만 이 분야에서도 연기자의 수적인 증가보다는 연기자의 인기 정도에 따라 출연 기회가 일부에 집중되는 양상을 보이고 있다. 연기자들은 인기와 방송출연 정도에 따라 급격한 위상변화를 겪으며, 이와 같은 현실적인 문제들은 직무에 대한 스트레스와 밀접한 관계가 있음을 의미한다. 실제 연기자들의 직무스트레스로 인한 우울증, 공황장애, 자살과 관련한 보도를 어렵지 않게 접할 수 있다. 이와 관련하여 연기자의 직무스트레스에 어떤 요인들이 영향을 미치는가에 대한 연구는 한류열풍으로부터 시작된 국내 문화콘텐츠 산업의 발달과 해당분야에서의 벤처창업 및 운영과 관련하여서도 고려해보아야 할 주제이다.

그러나 이러한 미디어 환경의 변화와 함께 연기자의 높은

직무스트레스 수준에도 불구하고 이에 영향을 미치는 요인을 분석한 연구는 미미한 실정이다. 김유석(2003)은 공연예술연기자의 직무스트레스와 매개변인 및 직무만족간의 인과분석에서, 직무스트레스와 성격 변인은 직무만족에 영향을 미치며, 긴장, 대처, 관중효과, 사회적지원 등이 매개역할을 한다고 밝혔다. 이주연(2012)은 연예인의 스트레스가 자살생각에 미치는 영향 연구에서 스트레스와 자살생각 간의 관계에서 종교의 조절효과, 사회적지지의 매개효과 등을 검증함으로써 중요변인을 밝히기도 하였다. 이훈석(2014)의 개그맨의 감정노동에 관한 연구에서는 내면행위는 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치나 감정소진에는 유의한 영향을 미치지 않으며, 표면행위는 직무만족에 유의한 부(-)의 영향을 미치며 감정소진에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

연기자라는 직업군에 대한 직무스트레스 관리는 성장 중인 문화콘텐츠 산업에서의 창업 및 기업운영에 있어 중요성이 커지는 분야로 이에 영향을 미치는 요인과 요인간 관계에 대한 심층적인 연구가 필요한 시점이라고 생각한다. 이에 본 연구에서는 연기자의 직무스트레스에 실질적으로 영향을 미치고 있는 요인들 중에서 감정노동과 감정부조화가 연기자의 직무스트레스에 미치는 영향에 대해 분석해보고자 한다.

\* 주저자, 호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 박사과정, jhpp6@naver.com

\*\* 교신저자, 호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 교수, cmheo@hoseo.edu

· 투고일: 2019-05-23 · 수정일: 2019-08-09 · 게재확정일: 2019-08-26

## II. 이론적 논의

### 2.1 연기자

한국고용정보원의 한국고용직업분류에 따르면 연기자는 “연극, 영화, TV드라마의 등장인물로 출연하여 대본과 감독의 연출에 따라 연기하는 사람을 말한다.”라고 정의되어 있다(한국고용정보원, 2018). 즉, 연기자라는 직무는 PD와 작가에 의해 만들어진 대본을 보면서 그 속의 인물을 연기하는 역할을 담당하며(이인혜·권상집, 2018). 보통 영화에서는 '배우', 드라마에서는 '탤런트', 연극에서는 '연기자'라고 세분화 시켜서 칭하기도 한다(김광오 외, 2010). 김유석(2003)은 공연예술에 종사하는 연기자를 무용 연기자, 연극 연기자, 민속 연기자, 모델 연기자 등으로 분류하여 직무스트레스와 직무만족간의 관계에 대하여 연구하였다.

연기자들은 제작진들과의 관계에 따라 작품 속 연기자의 이미지가 부각되기도 하고, 그들과의 관계가 원활한 연기자들은 다음 작품에 캐스팅되기도 하며 향후 연기자의 작품 활동에도 영향을 미친다(이인혜·권상집, 2018). 연기자의 자살생각에 관한 분석을 시도한 박진희(2009)의 연구는 연기자의 스트레스가 우울을 매개로 자살생각에 이르는 것으로 설명하였다.

### 2.2 감정노동

감정노동(emotional labor)은 미국의 사회학자 Hirschfeld(1983)가 개인의 전유물인 감정이 공적인 영역에서 어떻게 발현되고 수행되는가에 대해 관찰하여 분석하고 처음으로 제시된 개념이다. 고객에게 서비스를 제공할 때 발생하는 노동 형태 중 하나로서 육체노동, 정신노동과는 구별되는 형태의 노동이며, 감정은 개인적 공간과 공적인 공간에서 경험되는데 개인적 영역에서의 감정과 관련된 업무를 감정관리라고 하고, 공적인 영역에서 교환 가치를 지니며 특정한 감정을 유발하거나 이를 표현하기 위해 노력하는 노동은 감정노동이라고 구분하였다(Hirschfeld, 1983). 그는 감정노동이란 직무상황에서 조직의 요구에 의한 표현규칙(display rule)에 따라 얼굴표정이나 신체적 행동을 만들어 내기 위해 자신의 실제 감정과 다른 감정을 표현하려는 노력과 바람직해 보이는 감정을 표현하려는 노력이라고 그 개념을 정의하였다. Ashforth & Humphrey(1993)는 Hirschfeld의 관점과는 다르게 조직원의 내적인 감정표현이 아니고 외적인 표현행동에 초점을 맞춰 조직원의 감정보다 직무수행과정에서 사회적, 조직적 규범에 의해 수행해야 할 규칙으로서의 행동에 중점을 두었다. 이러한 관점에서 Ashforth & Humphrey(1993)는 감정노동을 조직원이 조직으로부터 요구된 감정을 말하며 제공되는 서비스를 통해 고객이 직접적으로 관찰할 수 있는 구체적인 행동이라고 하였다. Morris & Feldman(1996)은 조직원과 고객 간의 상호작용에 중점을 두고 직무환경의 중요성을 강조하였고, 이와

같은 관점에서 감정노동을 조직원이 고객과의 상호작용에서 조직으로부터 요구되는 감정의 표현을 위한 노력과 계획, 통제라고 정의하고 있다(Ashforth & Humphrey, 1993).

국내 연구에서는 고미라(1995)의 연구에서 감정노동이 등장한 것을 찾을 수 있으며, 2000년대 이후 감정노동 관련 연구는 빠르게 증가하고 있다.

위에서 살펴본 바와 같이 감정노동에 대해 다양한 이론적 정립이 이루어지고 있고 관점에 따라 차이가 있기도 하나, 개인의 경험적인 감정노동은 고정된 자아이거나 정체성도 아닌 사회적 상황에 적응하기 위한 행동이며 직무수행 과정에서 조직으로부터 요구된 감정에 적응하기 위해 조절하는 행동이라는 개념으로 일관되게 주장되고 있다.

감정노동의 구성요인은 감정노동을 수행하는 방법에 대해 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)로 분류된다(Hirschfeld, 1983). 표면행위는 조직원이 실제 느끼는 감정 대신에 조직으로부터 요구된 표현규칙에 의거하여 감정을 표현하는 것으로 조직원이 조직의 목표를 달성하기 위하여 얼굴 표정이나 신체적 표현을 꾸며내고, 실제로 느끼지 않는 감정을 가장하여 표현하는 것을 말하며, 내면행위는 자신이 표현하고자 하는 감정을 실제로 느끼거나 경험하는 것을 말한다(Hirschfeld, 1983). 실제 자신의 내적인 감정까지 조직으로부터 요구된 표현규칙 상의 감정과 일치시키도록 노력해야 하기 때문에 표면행위보다 감정노동의 강도가 더 높다고 할 수 있다. 표면행위와 내면행위간의 큰 차이점은 감정을 느끼기 위해 시도하는 노력인데, 표면행위는 정직하지 못하게 행동하는 것이고 내면행위는 정직하게 행동하는 것이다(Diefendorff et al., 2005). 내면행위를 할 경우, 직무 상황에 대한 자신의 감정을 조절하기 위해 상황에 대한 자신의 최초 인식을 수정하는 등의 인지적 변화를 수행하게 되는데, 이는 인식의 전환은 하지 않은 채 자신의 반응행동만의 변화를 일으키는 표면행위에 비해 긍정적인 결과를 가져올 수 있다(Gross, 1998).

#### 2.2.1 내면행위

내면행위는 조직원이 감정 표현 규칙과 동일한 감정을 내면에서 느끼려고 노력하는 행위를 말한다(Hirschfeld, 1983).

내면행위는 조직의 목표를 달성하기 위해 표현규칙을 실행하는 과정에서 구성원 그들이 느껴야만 하는 감정을 진심으로 느끼도록 자기 자신들을 관리함으로써 자신들의 감정을 사회적 상황 즉, 조직의 요구에 맞추는 것이다(손해경, 2009).

#### 2.2.2 표면행위

표면행위는 조직원이 겉으로만 표현 규칙에 동일하도록 감정을 표현하는 것이라고 말하고 있다. 조직에서 요구하는 표현 규칙에 적합한 감정을 표현하고자 표정, 몸짓 및 목소리 톤 등을 통해 실제로는 느끼는 것이 아니지만 실제로 느껴지는 감정처럼 연기하는 것이라고 할 수 있다. 조직의 표현규칙과 자신의 감정 및 태도를 일치시키기 위하여 밖으로 드러내

는 자신의 행동을 조절하는 것으로서 진짜 느낌이 아닌 것을 진짜인 것처럼 가장한 감정이다(Brotheridge & Grandey, 2002).

### 2.3 감정부조화

감정부조화는 Festinger의 인지부조화 이론으로부터 생겨난 개념으로, 인지부조화란 자신의 기존 신념 및 인지와 행동이 연계되지 않을 때 인지가 불일치를 이루면서 겪게 되는 불편함이며, 인간은 이러한 불편함을 제거하는 방향으로 행동을 한다는 것을 의미한다(Kenworthy et al., 2014). Brotheridge & Grandey(2002)는 감정부조화를 정의할 때 직무수행을 하면서 감정의 활용이 불편하여 자신의 실제 감정과 일치하지 않음을 지각함으로써 생겨나는 긴장 상태라고 하였다. Kenworthy et al.(2014)은 내부에서 경험하는 감정과 반대되는 감정을 표현해야 함으로써 경험하게 되는 갈등으로 감정부조화를 정의하였다.

이처럼 감정부조화는 불일치, 부조화라는 특성으로 인해 일차적으로 심리적 불편, 침체, 비인격화, 불만족과 같은 부정적 영향을 미치는 것은 물론, 이와 같은 부정적 영향이 누적됨으로 인해 감정적 자율성의 위협이라는 이차적 결과까지 나타날 수 있다(Brotheridge & Grandey, 2002).

감정부조화 관련 선행연구에 따르면, 감정부조화는 감정에 자기 통제를 가하여 자신이 느낀 감정과는 다른 감정을 표현하도록 요구받음으로써 나타나는 것이기 때문에 스트레스의 원인으로 작용하기도 한다(Kenworthy et al., 2014). 또한, 직무종사자들은 감정부조화로 인해 감정, 사고, 의도까지 통제의 대상이 됨으로써 심리적 과부하가 발생하며 조직 차원에서는 직무스트레스, 감정고갈, 소진 등의 심리적 문제 발생으로 인해 상당한 비용 발생의 원인이 되고 있다(Karatepe & Aleshinloye, 2009).

감정노동과 감정부조화의 관계에 대한 선행연구를 살펴보면, Grandey(2003)는 감정노동은 개인이 부정적 감정을 억누르고 조직이 개발한 감정 표현규칙에 따라 긍정적 감정을 표현하도록 요구받는 상태를 의미하므로 감정부조화를 수반하게 된다고 하였다. Morris & Feldman(1996)은 감정노동 수행으로 감정부조화가 발생하는 원리를 세 가지로 설명하였다. 첫째, 직무수행 시 경험하는 역할 갈등은 감정부조화를 느끼게 하고 감정고갈까지 발생시킨다. 둘째, 직무에서 요구하는 환경과 개인의 여건이 부적합하여 감정부조화가 발생할 수 있기 때문에 직무불만족이 발생하게 된다. 셋째, 직무로부터 요구받는 감정적 역할을 내면화함으로써 생기는 감정부조화는 직무성과를 저하시키고 손실을 끼친다. 국내연구로는, 박상언(2008)의 감정표현요구와 감정부조화, 심리적 반응 간의 관계 연구에서 감정노동이 감정부조화에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 안대희·박종철(2009)의 호텔종사원을 대상으로 한 연구에서는 감정노동이 감정부조화를 매개하여 소진 및 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상의 선행연구

고찰을 통해 감정부조화를 감정노동으로 인한 결과변수로써 채택하였다.

### 2.4 직무스트레스

직무스트레스라는 개념은 1960년대 산업현장에서 발생하는 여러 작은 스트레스가 직무행동에 미치는 영향, 즉 직무종사자가 직무를 수행하는 과정에서 겪는 정신적, 육체적 상태를 설명하기 위해 사용하기 시작하였다. 직무스트레스는 일반적인 개념의 스트레스보다 제한적이며, 적용범위와 방법에 따라 각기 다른 개념으로 정의되고 있기 때문에 학자별로 다양하게 주장되었다. Margolis & Kroes(1974)는 직무스트레스를 작업자의 심리적 또는 신체적 항상성을 파괴하는 작업조건이라고 주장하였다. 또한 특정 직무와 연관된 부정적인 환경요인 또는 스트레스 요인으로 과잉업무, 역할갈등, 모호성, 나쁜 작업조건으로 정의되기도 하였다(Cooper & Marshall, 1976). 그 외에 직무수행 장소에서 직무조건이나 돌발적인 변화로 인하여 직무수행자가 느끼는 역기능적 감정 또는 특정한 개인의 지각이라고 주장하기도 하였다(Parker & Decotiis, 1983). 미국 국립산업안전보건연구원(NIOSH)에서는 1999년 직무스트레스를 업무 중에 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 마렘과 불일치할 때 발생하는 유해한 신체적·정서적 반응이라고 정의하였고 이것은 건강에 심각한 손상까지도 초래할 수 있다고 하였다.

직무스트레스에 대한 개념은 초기에는 외부에서 오는 자극이 개인에게 주는 영향, 즉 ‘자극’ 관점에서 연구가 진행되었으나, 이후 외부 환경에 대한 ‘반응’, 즉 개인의 심리적, 생리적 반응의 관점으로 개념이 확장되었다. 이는 직무스트레스 자체가 개인에게 직접적으로 영향을 미친다기보다는 외부로부터 스트레스를 받아 그에 따른 반응에 의해 직무스트레스가 유발된다고 보는 관점이다. 그리고 최근에는 개인이 본인 주변의 내부 및 외부 환경에 대해 어떻게 지각하고 평가하는가, 즉 환경과 개인의 ‘상호작용’으로 그 개념이 바뀌어가고 있다.

직무스트레스의 구성요인에 대한 연구는 그 결과가 매우 다양하게 나타나고 있다. 대표적으로 직무자체(직무안정성, 직무 자율성, 작업과중, 관계, 보상, 임금, 성과), 조직 특성(조직구조, 정보, 문화), 역할 갈등, 경력개발(승진, 훈련), 작업과의 관계(상사, 직원, 집단 응집력) 등으로 직무스트레스가 구성된다는 연구결과가 있다(Parker & Decotiis, 1983). 기존의 선행연구 자료를 통해 살펴본 직무스트레스의 요인은 직무수행 환경에서의 다양하고 광범위한 요인을 다루고 있지만 실질적인 연구에서는 직무 특성 등을 고려하여 부분적으로 직무스트레스 요인을 취급한 경우가 많다. 위에서 다루어진 요인들을 일관성 있게 나타나는 핵심어 중심으로 범주화해보면 역할요인, 관계요인, 직무요인, 조직구조요인으로 구분할 수 있다. 본 연구에서는 관계요인 중 하나인 ‘관계갈등’과 조직구

조요인 중 하나인 ‘보상부적절’을 연기자 직무스트레스의 하위변수로 채택하여 연기자의 감정노동이 감정부조화를 매개하여 미치는 영향 관계를 밝히고자 한다.

감정부조화와 직무스트레스의 관계에 대한 선행연구를 살펴보면, 대부분의 감정노동 관련 기존 연구에서는 감정노동 자체로 부정적 행동과 연관되므로 감정적 거래 시 발생하는 감정억제, 심리적 과부하가 직무스트레스를 유발시킬 수 있는 것으로 나타나고 있다(박봉규, 2008).

한편 감정부조화에 대한 지각은 스트레스를 수반하는 것으로 많은 선행연구에서 확인되고 있다(고종식, 2010). Bakker & Heuven(2006)의 서비스 산업 종사자들을 대상으로 한 연구에서 감정부조화는 스트레스를 일으키는 것으로 나타났고, Zapf & Holz(2006)는 콜센터, 은행, 호텔, 유치원 등을 대상으로 연구한 결과 감정부조화는 높은 수준의 스트레스를 유발하는 것으로 나타났다. Troman(2000)의 연구에서는 감정노동이 교사의 실제 감정과 표현된 감정이 일치하지 않아 부정적 결과인 스트레스와 소진을 일으키게 되는 것으로 나타났다. 이상훈(2014)의 연구에서는 호텔종사원의 감정노동 중 표면행위는 역할스트레스에 정(+)의 영향을 미치고 내면행위는 역할스트레스에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 임알미나(2014)의 연구에서는 중소기업 종업원의 감정노동 수준은 감정부조화를 매개로 하여 직무스트레스와 감정고갈에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 장동인(2016)의 연구에서는 감정노동 중 표면행위는 직무스트레스 중 하나인 구성원들 간의 관계갈등과 유의한 관계를 갖는 반면, 내면행위는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

그러나 일부 연구에서는 감정부조화 수준에 따라 스트레스 수준이 달라지지 않는다는 결과도 나타나고 있다(Brotheridge & Grandey, 2002). 감정노동에서 요구되는 감정표현들은 직무스트레스에 필연적으로 작용하는 것은 아니나 감정부조화를 통해 직무스트레스에 영향을 미칠 수 있다는 연구 결과도 있다(Zapf et al., 1999).

#### 2.4.1 보상부적절

직무스트레스의 요인 중 보상요인은 업무에 대한 보상으로서의 임금 수준이 단순히 높고 낮음만이 아니라 담당하고 있는 업무에 대한 보상의 만족 여부 또는 동료, 동종업계의 타 직원과의 비교를 통한 보상의 만족 여부를 의미한다(이지선, 2015). 한국형 직무스트레스 측정도구인 KOSS(Korea Occupational Scale Stress)는 2003년 ‘한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화 연구’를 통해 신뢰성 및 정확성을 확보한 도구로 ‘보상부적절’에 대해 업무와 관련하여 기대하는 보상 정도의 적절성 여부를 평가하는 것으로 존중, 기대 부적합 등이 속한다고 규정하고 있다(조정진·장세진, 2005). 조정진·장세진(2005)은 보상부적절의 개념에 대해 존중, 내적 동기, 금전적 보상 등 조직원이 업무로부터 기대하는 보상의 정도로 규정하였다.

#### 2.4.2 관계갈등

조희정(2007)은 직무종사자는 역할을 맡게 되면서 동시에 경쟁욕구를 갖게 되며, 개인마다 욕구의 표출방식이 다르기 때문에 개인 관계간의 상충 가능성도 높아지게 된다고 하였다. 이로 인해 대인관계 요인이 원인이 되는 스트레스의 유형으로는 좌절감, 상사와의 관계, 동료와의 관계, 부하와의 관계 등이 있다고 하였다.

한국형 직무스트레스 측정도구인 KOSS에서는 ‘관계갈등’에 대해 조직 내에서의 상사 및 동료간의 도움 또는 지지 부족 등의 대인관계를 평가하는 것으로 동료의 지지, 상사의 지지, 전반적인 지지 등이 속한다고 규정하고 있었다(조정진·장세진, 2005). 조정진·장세진(2005)은 동료 및 상사의 지지 등 조직 내에서의 관계로 관계갈등의 개념을 규정하였다.

### III. 연구설계

#### 3.1 연구가설과 연구모형

본 연구에서는 연기자를 대상으로 직무스트레스에 실질적으로 미치는 영향 요인을 파악하고 요인들 간의 영향력을 분석하는 데 목적이 있다. 직무스트레스에 미치는 요인을 감정노동, 감정부조화로 구분하였다.

연기자의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인들 간의 관계에 대한 선행연구로는 감정노동과 감정부조화 간의 관계에 대한 연구를 포함하여, 감정부조화가 연기자의 직무스트레스에 미치는 영향에 대한 선행연구를 진행하였다.

감정노동의 하위변수는 내면행위와 표면행위로 구분하였고 직무스트레스의 하위변수로는 보상부적절과 관계갈등을 도입하였다.

본 연구에서는 위의 선행연구를 기반으로 감정노동을 독립변수로 감정부조화를 매개변수로 직무스트레스를 종속변수로 하는 매개모형을 기반으로, 독립변수가 종속변수에 미치는 총효과와 독립변수가 매개변수에 미치는 영향, 독립변수가 통제된 상황에서 매개변수가 종속변수에 미치는 영향, 독립변수가 매개변수를 경유하여 종속변수에 미치는 간접효과 등 매개효과와 검정을 위하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

#### 가설 H1: 연기자의 감정노동은 직무스트레스에 영향을 미칠 것이다.

- H1.1: 연기자의 감정노동의 내면행위는 보상부적절에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H1.2: 연기자의 감정노동의 표면행위는 보상부적절에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1.3: 연기자의 감정노동의 내면행위는 관계갈등에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H1.4: 연기자의 감정노동의 표면행위는 관계갈등에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

**가설 H2: 연기자의 감정노동은 감정부조화에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.**

H2.1: 연기자의 감정노동의 내면행위는 감정부조화에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2.2: 연기자의 감정노동의 표면행위는 감정부조화에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

**가설 H3: 감정노동과 독립적으로 감정부조화는 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.**

H3.1: 감정노동과 독립적으로 감정부조화는 보상부적절에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3.2: 감정노동과 독립적으로 감정부조화는 관계갈등에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

**가설 H4: 감정부조화를 매개로 하는 감정노동과 직무스트레스 간의 간접효과가 있을 것이다.**

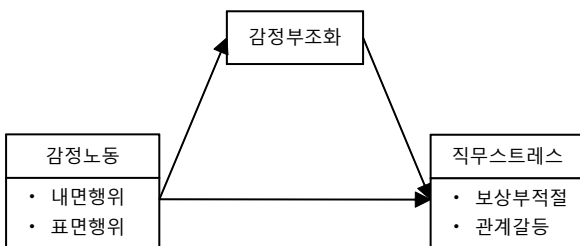
H4.1: 감정부조화를 매개로 하는 감정노동의 내면행위와 보상부적절 간의 간접효과가 있을 것이다.

H4.2: 감정부조화를 매개로 하는 감정노동의 내면행위와 관계갈등 간의 간접효과가 있을 것이다.

H4.3: 감정부조화를 매개로 하는 감정노동의 표면행위와 보상부적절 간의 간접효과가 있을 것이다.

H4.4: 감정부조화를 매개로 하는 감정노동의 표면행위와 관계갈등 간의 간접효과가 있을 것이다.

위 가설을 기반으로 감정노동(내면행위, 표면행위)을 독립변수로 직무스트레스(보상부적절, 관계갈등)를 독립변수로 감정부조화를 매개변수로 하는 매개모형을 기반으로 감정노동이 직무스트레스 영향을 미치는 여부와 감정부조화가 감정노동과 직무스트레스 간의 관계에 간접적인 영향을 미치는지를 규명하기 위해 <그림 1>과 같은 연구모형을 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

### 3.2 자료수집 및 분석방법

본 연구의 실증적 자료는 서울시와 경기도 일원에 거주하는 연기자를 주 대상으로 선정하여 설문지 응답 문항에 직접 기입하는 자기기입법을 사용하여 설문조사를 통해 수집하였다. 사전조사를 실시한 결과에 따라 발견된 문제점을 보완한 후 본 조사 분석에 사용될 최종 질문지를 확정하였다. 설문조사

는 60일간(2018. 11. 01.~ 2018. 12. 30.) 실시하였다. 총 500부를 배포하여 수집된 자료는 총 437부로 집계되었고 이중에서 결측값이 있거나 불성실한 설문지 37부를 제외한 400부를 최종적으로 자료 분석에 사용하였다.

본 연구의 통계처리는 SPSS Win Ver.22.0와 PROCESS macro v3.0을 이용하였다. 조사대상의 배경변수별 특성을 파악하고자 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였으며, 측정도구의 정확성을 파악하고자 타당도 검증을 위해 요인분석을 실시하였고, 측정변수의 일관성 파악을 위해 Cronbach's  $\alpha$  계수를 이용한 신뢰도분석(reliability analysis)을 실시하였다.

변수 간의 상호관련성 측정은 상관관계분석으로 하였고, 연구가설의 검정은 회귀분석(regression analysis)을 통해 실시하였다. 감정노동이 감정부조화를 경유하여 직무스트레스에 미치는 영향을 분석하기 위해 PROCESS macro의 매개모형인 Model 4를 이용하여 추정한 간접효과, 직접효과, 총 효과를 검정하였다. 간접효과의 유의성은 Bootstrap 신뢰구간 검정을 이용하였다.

### 3.3 변수의 조작적 정의와 측정도구

투입변수들의 조작적 정의는 각 변수의 주요 개념이 추상적일 경우 측정이 가능하도록 구체적으로 정의하여 표현하는 것으로 선행연구들을 기반으로 정리하였다.

독립변수인 감정노동의 내면행위는 '연기자가 감정 표현 규칙과 일치하는 감정을 내면에서 느끼려고 노력하는 행위의 정도'로 정의하여 측정하였으며, 표면행위는 '연기자가 겉으로만 표현규칙에 일치하도록 감정을 표현하는 것'이라고 정의하여 측정하였다. 최영호(2012)와 장동인(2016)의 문항을 참고하여 연구의 목적에 맞게 재구성하였으며 각각 5문항으로 구성하여 Likert 5점 척도로 측정하였다.

매개변수인 감정부조화는 '연기자의 직무수행에 있어 감정의 활용이 불편하고 쉽지 않으며 자신의 실제 감정과 일치하지 않음을 지각함으로써 발생하는 긴장 상태의 정도'로 정의하여 측정하였다. 김보연(2016), 허원선(2017)의 문항을 참고하여 연구의 목적에 맞게 재구성하였으며 8문항으로 구성하여 Likert 5점 척도로 측정하였다.

종속변수인 직무스트레스의 보상부적절은 '연기자가 자신의 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지에 대한 평가'를 측정하였으며, 관계갈등은 '제작진, 소속사, 동료 및 선배의 도움 또는 지지 부족 등의 대인관계를 평가'하는 것으로 측정하였다. 강태라(2013), 이지선(2015)의 문항을 참고하여 연구의 목적에 맞게 재구성하였으며 각각 5문항으로 구성하여 Likert 5점 척도로 측정하였다.

연구대상의 인구통계학적 특성에는 선행연구에서 주로 사용된 성, 연령, 학력, 연기자 경력, 연기자 분야, 출연 건수, 활동매체 등을 세부항목으로 선정하였다.

<표 1> 측정도구

변수		문항수	출처
감정노동	내면행위	5	최영호(2012) 장동인(2016)
	표면행위	5	
직무스트레스	보상부적절	5	강태라(2013) 이지선(2015)
	관계갈등	5	
감정부조화		8	김보연(2016) 허원선(2017)

### 3.4 조사대상의 특성

본 연구에서 조사대상 400명의 인구통계학적 특성을 파악하고자 성별과 연령, 결혼 여부, 학력정도, 연기경력, 연기분야, 연 평균 작품 출연 건수, 활동매체, 배역 비중, 소속사 여부, 월 평균 소득 등으로 구분하여 빈도분석을 실시하였고 그 결과는 <표 2>에 제시되어있다.

성별 분포에서는 남자가 62.5%(250명)로 여자37.5%(150명)보다 많았다. 연령별로는 20~30세 미만이 40.5%(162명), 30~40세 미만이 37.5%(150명), 40~50세 미만이 17.8%(71명), 50~60세 미만이 3.5%(14명), 60세 이상이 8.0%(3명)의 순으로 분포되어 있고 대체로 연령이 낮을수록 많은 수의 개체가 조사된 것으로 나타났다. 결혼은 미혼이 77.8%(311명), 결혼이 18.3%(73명), 기타 4.0%(16명)의 순으로 나타났다. 미혼이 다수를 차지하고 있는 것으로 나타났다. 학력은 대학교 졸업이 39.5%(158명), 고등학교 졸업이 26.5.8%(106명), 전문대 졸업이 25.8%(103명), 대학원 졸업이 5.8%(23명), 중학교 졸업이 2.5%(10명)의 순서로 나타났고 전문대 졸업 이하가 50%를 상회하는 것으로 나타났다.

연기자 경력은 5~10년 미만이 34.5%(138명), 5년 미만과 10~15년 미만이 각각 24.3%(97명), 15~20년 미만이 7.5%(30명), 20~25년 미만이 7.3%(29명), 25~30년 미만이 1.8%(7명), 30년 이상이 .5%(2명)의 순으로 나타났다. 15년 미만이 70%를 상회하여 조사대상자 중 경력 15년 미만이 주류를 이루고 있는 것으로 나타났다. 주 연기 분야의 분포는 영화가 44.3%(177명), 연극(34%; 136명), 방송극(13.5%: 54명), 뮤지컬 (4.8%:19명), 기타(3.5%: 14명)의 순으로 나타났다. 연 평균 작품 출연 건수는 1~2건(46%: 184명), 3~4건(29.8%: 119명), 5~6건(8.3%: 33명), 없음(7.0%: 28명), 7~8건(4.8%: 19명), 10건 이상(3.0%: 12명), 8~10건(1.3%: 5명)의 순으로 나타났다. 연간 4건 이하가 대다수를 차지하고 있는 것으로 나타났다. 주 활동 매체는 TV(36%: 144명), 라디오(3.0%: 12명), 소극장 (37.8%: 151명), 기타(23.3%: 93명)의 형태로 분포하는 것으로 나타났다. 배역 비중은 조연(53.5%: 214명), 단역(37.8%: 151명), 주연(8.8%: 141명)의 순으로 나타났고 소속사는 없음 (79.5%: 318명)이 있음(20.5%: 82명)보다 훨씬 많은 것으로 조사되었다. 월 평균 소득은 200만 원 미만(64.8%: 259명), 200만 원 이상~400만 원 미만(28.3%: 113명), 400만 원 이상~600만 원 미만(4.5%: 18명), 600만 원 이상(2.5%: 10명)의 순으로

로 나타났다. 400만 원 미만이 90%를 상회하는 것으로 나타났다.

<표 2> 응답자의 인구통계학적 특성

구분	구분	N	%
성별	①남성	250	62.5
	②여성	150	37.5
연령	①20~30세 미만	162	40.5
	②30~40세 미만	150	37.5
	③40~50세 미만	71	17.8
	④50~60세 미만	14	3.5
	⑤60세 이상	3	0.8
결혼 상태	①기혼	73	18.3
	②미혼	311	77.8
	③기타	16	4.0
학력	①중학교 졸업	10	2.5
	②고등학교 졸업	106	26.5
	③전문대 졸업	103	25.8
	④대학교 졸업	158	39.5
	⑤대학원 졸업	23	5.8
연기자 경력	①5년 미만	97	24.3
	②5~10년 미만	138	34.5
	③10~15년 미만	97	24.3
	④15~20년 미만	30	7.5
	⑤20~25년 미만	29	7.3
	⑥25~30년 미만	7	1.8
	⑦30년 이상	2	0.5
주 연기 분야	①방송극	54	13.5
	②영화	177	44.3
	③연극	136	34.0
	④뮤지컬	19	4.8
	⑤기타	14	3.5
연 평균 작품 출연 건수	①없음	28	7.0
	②1~2건	184	46.0
	③3~4건	119	29.8
	④5~6건	33	8.3
	⑤7~8건	19	4.8
	⑥8~10건	5	1.3
	⑦10건 이상	12	3.0
주 활동 매체	①TV	144	36.0
	②라디오	12	3.0
	③소극장	151	37.8
	④기타	93	23.3
배역 비중	①주연	35	8.8
	②조연	214	53.5
	③단역	151	37.8
소속사	①있음	82	20.5
	②없음	318	79.5
월 평균 소득	①200만원 미만	259	64.8
	②200-400만원 미만	113	28.3
	③400-600만원 미만	18	4.5
	④600만원 이상	10	2.5

### 3.5 측정도구의 타당성 검증

타당도란 측정을 위해 개발한 도구를 사용하여 측정하고자 하는 개념이나 속성을 얼마나 정확하게 측정할 수 있는가를 나타내는 지표이며, 신뢰성은 특정하고자 하는 현상이나 대상을 얼마나 일관성 있게 측정하였는가를 나타내는 안정성, 일관성, 예측가능성, 정확성을 나타낸다(이훈영, 2012). 의도하는 연구 개념을 측정도구인 설문지가 정확하게 측정하였는가를 검증하기 위해 요인분석을 실시하였다. 단순상관계수의 자승을 부분상관계수 자승과 단순상관계수 자승의 합으로 나누므로 표본의 적절성을 측정하는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)검정을 실시하였다. KMO 값이 .90 이상이면 매우 좋음, .80 정도이면 양호, 0.6 이상이면 보통, 0.5 이하이면 부적절로 판단한다. 본 연구에서 사용한 변수의 KMO 값은 0.9 이상(.907)으로 매우 양호하다고 할 수 있으며 변수 쌍의 상관이 다른 변수들에 의해 설명되는 것을 뜻한다. 따라서 변수들의 선정은 요인분석에 적합하다고 판단된다. 또한, 요인분석에 사용될 표본의 상관행렬의 단위행렬 여부 검증을 통해 변수들의 선형성 여부를 파악하기 위하여 Bartlett의 구형성 검정을 이용하였다. 상관관계행렬 상의 모든 상관관계 값들이 유의적으로 나타나면 데이터가 요인분석에 적합하다고 판단한다. 분석 결과 유의확률은 0.000으로 나타났으며 상관행렬이 단위행렬이라는 귀무가설을 기각하였다. 따라서 요인분석에 데이터를 사용하는 것은 적합하다고 판단할 수 있다.

요인회전은 배리맥스로 지정하였고 요인선정 기준은 공통성 0.5이상과 요인적재량이 0.5이상으로 하였다. 이를 적용한 요인분석의 결과로써 고유값(eigen values)이 1보다 큰 다섯 개의 요인이 추출되어 <표 3>에 나타났고, 요인모델의 총 설명변량은 64.410%로 나타났다. 요인에 속한 변수들의 평균값을 가설검정에 요인 값으로 사용하였다.

<표 3> 요인분석 결과

	요인				
	보상부적절	관계갈등	감정부조화	표면행위	내면행위
보상부적절2	.834	.231	.145	.139	.003
보상부적절3	.827	.247	.172	.074	.031
보상부적절1	.785	.144	.207	.226	-.028
보상부적절4	.699	.296	.287	.079	.125
보상부적절5	.640	.242	.252	.126	.082
관계갈등5	.127	.793	.036	.120	.021
관계갈등1	.247	.758	.170	.105	.014
관계갈등4	.132	.750	.141	.067	-.152
관계갈등3	.255	.701	.210	.063	-.041
관계갈등2	.402	.670	.191	-.013	.022
감정부조화1	.036	.062	.790	.139	.088
감정부조화4	.290	.165	.720	.072	.112
감정부조화5	.220	.165	.713	.152	.047
감정부조화2	.220	.219	.694	.218	.080
감정부조화3	.278	.144	.674	.170	-.037
표면행위2	.081	.018	-.011	.738	.142
표면행위1	.140	.116	.225	.732	-.026
표면행위3	.091	.047	.060	.720	.062
표면행위4	.107	.064	.263	.686	.123

표면행위5	.113	.150	.253	.604	.273
내면행위5	.070	-.055	.094	.110	.873
내면행위4	.028	-.083	.098	.350	.723
고유값	3.539	3.167	3.163	2.824	1.478
설명변량	16.085	14.395	14.377	12.835	6.718
누적설명변량	16.085	30.480	44.857	57.692	64.410
KMO 측도=0.907					
Bartlett 구형성 검정 카이제곱= 4958.883, 자유도=276, p=0.000					

### 3.6 측정도구의 신뢰도 검증

측정도구인 설문문항의 일관성 있는 결과를 산출하기 위해 신뢰도 검증을 실시하였다. 본 연구에서는 신뢰성 평가를 위해 가장 많이 사용되는 방법 중 하나인 내적일관성법을 사용하였다.

내적일관성법(internal consistency reliability method)은 Cronbach's  $\alpha$  계수를 이용하여 신뢰도를 평가하는 방법으로 동일한 개념을 측정하기 위하여 여러 개의 항목을 이용하는 경우에 항목 내의 분산을 증가시켜 전체 신뢰성을 떨어뜨리는 항목을 찾아내서 제외시킴으로써 신뢰도를 높이는 방법으로 가장 널리 사용된다(이훈영, 2012).

내적일관성 방법에서 Cronbach's  $\alpha$  계수를 이용하여 신뢰도를 평가 한다. 계수의 값은 0과 1사이의 값을 갖고 일반적으로 Cronbach's  $\alpha$  계수의 값이 0.8이상 이면 바람직하고 0.6이상이면 수용할 만 하다고 볼 수 있다. <표 4>에서와 같이 본 연구에서 사용되는 모든 변수의 Cronbach's  $\alpha$  계수가 0.6이상으로 나타났기 때문에 신뢰도가 높다고 할 수 있다.

<표 4> 신뢰도 분석 결과

변수	하위변인	Cronbach's $\alpha$
감정노동	내면행위	.630
	표면행위	.791
직무스트레스	보상부적절	.890
	관계갈등	.848
감정부조화		.843

## IV. 분석 결과

### 4.1 상관분석

상관분석은 변수들 간의 관계를 규명하기 위한 기본적인 방법이다. 상관계수는 변수들 간의 선형관계 설명해준다. 일반적으로  $\pm 0.81 \sim \pm 1.0$  범위이면 상관관계크기가 매우 크고,  $\pm 0.61 \sim \pm 0.80$  이면 크기가 강하고,  $\pm 0.41 \sim \pm 0.60$  이면 어느 정도의 상관관계가 있고,  $\pm 0.21 \sim \pm 0.40$  이면 상관관계가 약하고,  $\pm 0.00 \sim \pm 0.20$  이면 상관관계가 없는 것으로 판단하는데, 특히  $\pm 0.81 \sim \pm 1.0$  범위이면 다중공선성이 존재할 수 있기에 주의가 필요하다(Learnx.tistory.com, 2015). <표 5>에서와 같이 변수들 간의 상관관계수 중  $\pm 0.81 \sim \pm 1.0$  범위에 해당되는 것은 없는 것으로

나타나 다중공선성은 존재하지 않는 것으로 확인되었다.

감정노동의 하위변수인 내면행위와 직무스트레스의 하위변수인 관계갈등 간의 관계를 제외하고는 모든 변수 간의 관계는 정(+)의 선형관계가 유의적으로 나타났다.

<표 5> 변수간 상관관계

	내면행위	표면행위	보상부적절	관계갈등	감정부조화
내면행위	1				
표면행위	.400***	1			
보상부적절	.144***	.370***	1		
관계갈등	-.041	.260***	.580***	1	
감정부조화	.228***	.447***	.560***	.445***	1

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

## 4.2 가설검정

본 연구에서는 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 추론하기 위해 감정노동의 하위변수인 내면행위와 표면행위를 독립변수로, 직무스트레스의 하위변수인 보상부적절과 관계갈등을 각각의 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 모든 회귀분석에서 Durbin-Watson 지수 *d*값이 4-*du*보다 작게 나타나 자기상관성이 존재하지 않는 것으로 확인되었다. 따라서 종속변수가 자기상관 없이 독립적이고 독립변수간의 관계인 다중공선성을 검증하기 위해 분산팽창계수(VIF)를 확인한 결과 10보다 작으므로(2.282) 다중공선성은 존재하지 않는 것으로 나타났다.

SPSS는 회귀계수 산출시 양측검정의 *p*값을 제시하고 있는데, 연구의 가설이 방향성 가설인 경우에는 단측검정을 실시하는 것이 일반적이고 단측검정의 *p*값은 양측검정의 *p*값의 1/2이다. 본 연구에서 설정된 가설은 모두 방향성 가설이므로 SPSS에서 산출된 *p*값의 1/2을 사용하여 가설을 검정하기로 한다. 매개효과를 검정하기 위해 Andrew F. Hayes의 PROCESS macro를 이용하여 총효과, 직접효과, 간접효과를 포함한 효과 분석을 실시하였다. 간접효과의 통계적 유의성 검정을 위하여 10,000회 반복의 Bootstrap 표본들에 관한 편의수정 95% Bootstrap 신뢰구간을 사용하였다. 이 분석에서 신뢰구간이 0을 포함하고 있지 않으면 간접효과가 유의적이라고 결론 내린다.

### 4.2.1 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향

감정노동이 보상부적절에 미치는 영향(총효과)은 <표 6>에서와 같이 부분적으로 유의적으로 나타났다(내면행위; *B* = -.006 *p* = .465), (표면행위; *B* = .486, *p* = .000). 표면행위만이 보상부적절에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 표면행위가 커질수록 보상부적절이 증가한다는 것을 나타내기 때문에 가설 H1-2는 지지되고, H1-1은 기각되었다. 감정노

동은 보상부적절의 총 분산을 13.7% 설명하고 있다(*F* = 31.535, *R*<sup>2</sup> = .137). 감정노동이 관계갈등에 미치는 영향(총효과)은 유의적으로 나타났다(내면행위; *B* = -.172 *p* = .000), (표면행위; *B* = .343 *p* = .000). 내면행위는 관계갈등에 부(-)의 영향을 미치고 표면행위는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 내면행위가 커질수록 관계갈등은 감소하고 표면행위가 커질수록 관계갈등이 증가한다는 것을 의미한다. 따라서 가설 H1-3과, H1-4는 지지되었다. 감정노동은 관계갈등의 총 분산을 9.3% 설명하고 있다(*F* = 20.291, *R*<sup>2</sup> = .093).

<표 6> 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향

	보상부적절		관계갈등	
	B	t	B	t
(constant)	1.722	6.832***	2.010	9.745***
내면행위	-.006	-.088	-.172	-3.313***
표면행위	.486	7.313***	.343	6.312***
<i>R</i> <sup>2</sup>	.137		.093	
<i>F</i>	31.535***		20.291***	

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

### 4.2.2 감정노동이 감정부조화에 미치는 영향

감정노동(내면행위, 표면행위)를 독립변수로 감정부조화를 종속변수로 설정하고 다중회귀분석을 실시하였다. <표 7>에 결과가 제시되어 있다. 감정부조화에 감정노동이 미치는 영향에서 내면행위(*B* = .061, *p* = .117)는 비유의적이고 표면행위(*B* = .461 *p* = .000)는 감정부조화에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 따라서 가설 H2.2는 지지되고 가설 H2.1은 기각되었다. 감정노동은 감정부조화의 총 분산을 20.2% 설명하고 있다(*F* = 50.393, *R*<sup>2</sup> = .202). 이는 표면행위가 커질수록 감정부조화 증가한다는 것을 의미한다.

<표 7> 감정노동이 감정부조화에 미치는 영향

	감정부조화	
	B	t
(constant)	1.473	7.286***
내면행위	.061	1.196
표면행위	.461	8.657***
<i>R</i> <sup>2</sup>	.202	
<i>F</i>	50.393***	

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

### 4.2.3 감정부조화가 직무스트레스에 미치는 영향

감정부조화가 감정노동과 독립적으로 직무스트레스에 미치는 영향을 추론하기 위해 감정노동과 감정부조화를 독립변수로 직무스트레스를 종속변수로 설정하여 다중회귀분석을 실시한 결과가 <표 8>에 제시되어 있다.

감정노동과는 독립적으로 감정부조화는 보상부적절에 유의한 영향(*B* = .594, *p* = .000)을 미치는 것으로 나타났다. 이는 감정부조화가 증가하면 보상부적절이 증가한다는 것을 의미한다.



감정노동과는 독립적으로 감정부조화는 관계갈등에 유의한 영향(B=.405, p=.000)을 미치는 것으로 나타났다. 이는 감정부조화가 증가하면 관계갈등이 증가한다는 것을 의미한다.

따라서 가설 H3.1과 H3.2는 지지되었다.

<표 8> 감정부조화가 직무스트레스에 미치는 영향

	보상부적절		관계갈등	
	B	t	B	t
(constant)	.847	3.587***	1.413	7.004***
내면행위	-.042	-.745	-.197	-4.114***
표면행위	.212	3.325***	.156	2.870***
감정부조화	.594	10.773***	.405	8.608***
R <sup>2</sup>	.333		.236	
F	65.804***		40.715***	

#### 4.2.4 매개효과 분석

독립변수가 종속변수에 미치는 영향인 총 효과와 매개변수가 통제된 여건에서 독립변수가 종속변수에 미치는 영향인 직접 효과의 통계적 유의성을 검정하기 위하여 95%의 신뢰구간 검정을 사용하였다. 간접효과의 통계적 유의성 검정을 위하여 10,000개의 Bootstrap 표본으로 설정하고 편이수정 95% Bootstrap 신뢰구간을 사용하였다. 이 분석을 통해 신뢰구간이 0을 포함하고 있지 않다면 검정이 유의적이라고 결론을 내린다.

##### 4.2.4.1 내면행위

<표 9>에서 나타난 바와 같이 내면행위가 보상부적절에 미치는 총 효과와 직접효과는 각각 -.006과 -.042이고 신뢰구간 [-.130, .119], [-.152, .068]이 0을 포함하고 있으므로 음의 총 효과와 직접효과가 비유의적으로 나타났다.

내면행위가 감정부조화를 경유하여 보상부적절에 영향을 미치는 간접효과는 .036으로 나타났으나 Bootstrap 신뢰구간 [-.033, .100]이 0을 포함하고 있으므로 비유의적이라고 판단하였다. 내면행위가 관계갈등에 미치는 총 효과와 직접효과는 각각 -.172와 -.197이고 신뢰구간 [-.274, -.070], [-.291, -.103]이 0을 포함하고 있지 않기 때문에 음의 총 효과와 직접효과가 유의적으로 나타났다.

내면행위가 감정부조화를 경유하여 관계갈등에 영향을 미치는 간접효과는 .025로 나타났으나 Bootstrap 신뢰구간 [-.021, .073]이 0을 포함하고 있으므로 비유의적이라고 결론내린다.

따라서 가설 H4.1과 H4.2는 기각되었다.

<표 9> 내면행위로 인한 효과

	보상부적절		
	효과	95% LLCI	95% ULCI
총 효과	-.006	-.130	.119
직접효과	-.042	-.152	.068
간접효과	효과	95% BootLLCI	95% BootULCI
내면행위→감정부조화→보상부적절	.036	-.033	.100

	관계갈등		
	효과	95% LLCI	95% ULCI
총 효과	-.172	-.274	-.070
직접효과	-.197	-.291	-.103
간접효과	효과	95% BootLLCI	95% BootULCI
내면행위→감정부조화→관계갈등	.025	-.021	.073

Note; LL=Lower limit; UL=Upper limit; CI=Confidence interval; Boot=Bootstrapping.

##### 4.2.4.2 표면행위

<표 10>에 제시되어 있는 바와 같이 표면행위가 보상부적절에 미치는 총 효과와 직접효과는 각각 .486과 .212이고 신뢰구간 [.355, .616], [.087, .337]이 0을 포함하고 있지 않기 때문에 양의 총 효과와 직접효과가 유의적인 것으로 나타났다.

표면행위가 감정부조화를 경유하여 보상부적절에 영향을 미치는 간접효과는 .274로 나타났고 Bootstrap 신뢰구간 [.193, .361]이 0을 포함하고 있지 않으므로 유의적이라고 판단한다.

이는 한 단위 더 큰 표면행위 수준이 더 큰 감정부조화(.461)를 가져오고 한 단위 더 큰 감정부조화가 양의 보상부적절(.594)을 가져와 표면행위 수준이 한 단위 작은 경우보다 .274(.461x.594)만큼 보상부적절이 크다는 것을 의미한다.

표면행위가 관계갈등에 미치는 총효과와 직접효과는 각각 .343와 .156이고 신뢰구간 [.236, .450], [.049, .263]이 0을 포함하고 있지 않으므로 양의 총효과와 직접효과가 유의적으로 나타났다.

표면행위가 감정부조화를 경유하여 관계갈등에 영향을 미치는 간접효과는 .187로 나타났고 Bootstrap 신뢰구간 [.130, .249]이 0을 포함하고 있지 않으므로 유의적이라고 판단한다.

이는 한 단위 더 큰 표면행위 수준이 더 큰 감정부조화(.461)를 가져오고 한 단위 더 큰 감정부조화가 양의 관계갈등(.405)을 가져와 표면행위 수준이 한 단위 작은 경우보다 .187(.461x.405)만큼 관계갈등이 크다는 것을 의미한다.

따라서 가설 H4.3과 H4.4는 지지되었다.

<표 10> 표면행위로 인한 효과

	보상부적절		
	효과	95% LLCI	95% ULCI
총 효과	.486	.355	.616
직접효과	.212	.087	.337
간접효과	효과	95% BootLLCI	95% BootULCI
표면행위→감정부조화→보상부적절	.274	.193	.361
	관계갈등		
	효과	95% LLCI	95% ULCI
총 효과	.343	.236	.450
직접효과	.156	.049	.263
간접효과	효과	95% BootLLCI	95% BootULCI
표면행위→감정부조화→관계갈등	.187	.130	.249

Note; LL=Lower limit; UL=Upper limit; CI=Confidence interval; Boot=Bootstrapping.

## V. 결론 및 논의

본 연구에서는 연기자들을 대상으로 이들의 감정노동이 감정부조화를 매개로 직무스트레스에 미치는 영향을 살펴보았다.

분석 결과, 첫째, 감정노동의 내면행위는 직무스트레스의 보상부적절에는 비유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 표면행위는 보상부적절에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났는데 표면행위가 커질수록 보상부적절이 작아진다는 결과를 보여주고 있다. 감정노동의 내면행위와 표면행위는 직무스트레스의 관계갈등에 모두 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이는 내면행위와 표면행위가 커질수록 관계갈등이 증가되는 정(+)<sup>1</sup>의 영향력이 있는 것으로 나타났다.

둘째, 감정노동의 내면행위는 감정부조화에는 비유의적인 영향을 미치고, 표면행위는 감정부조화에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 표면행위가 커질수록 감정부조화가 증가된다는 결과를 보여주고 있다.

셋째, 감정부조화가 직무스트레스에 미치는 영향에서는 감정부조화가 보상부적절과 관계갈등에 모두 유의한 정(+)<sup>2</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 감정부조화가 커질수록 보상부적절과 관계갈등이 증가한다는 것을 의미한다.

넷째, 감정노동의 내면행위가 감정부조화를 매개하여 직무스트레스에 미치는 간접효과는 비유의적인 것으로 나타났고, 표면행위가 감정부조화를 매개하여 직무스트레스에 미치는 간접효과는 모두 유의적인 것으로 나타났다.

이상의 연구결과에 대해 선행연구와의 비교를 통해 연기자의 직무스트레스와 감정노동 및 감정부조화의 관계에 대해 논의해보면 다음과 같다.

본 연구결과에서는 연기자의 감정노동 중 내면행위의 경우는 직무스트레스의 하위변인 중 관계갈등에 부(-)<sup>3</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편 표면행위의 경우는 직무스트레스의 하위변인인 관계갈등과 보상부적절에 모두 정(+)<sup>4</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 대부분의 선행연구에서는 감정노동이 직무스트레스에 유의한 정(+)<sup>5</sup>의 영향을 미치는 것으로 확인되고 있으나, 이훈석(2014)의 개그맨의 감정노동에 관한 연구결과에 따르면 내면행위는 직무만족에 정(+)<sup>6</sup>의 영향을 미치고 표면행위는 직무만족에 부(-)<sup>7</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이를 본 연구결과와 비교해보았을 때 연기자 직군에 있어 감정노동은 요구되는 감정 표현 규칙과 일치하는 감정을 진심으로 느끼고 내재화한다면 직무스트레스를 감소시키고 직무만족에 긍정적 영향을 미치며, 실제 감정과 달리 겉으로만 요구되는 표현규칙에 일치하도록 가장하여 노력할 경우 직무스트레스를 증가시키고 직무만족에 부정적 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다. 이는 호텔종사원을 대상으로 한 이상훈(2014)의 연구결과에서도 표면행위는 역할스트레스에 정(+)<sup>8</sup>의 영향을, 내면행위는 부(-)<sup>9</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구결과와 유사한 결과를 보이고 있다. 따라서 본

연구결과는 직무상황에 따라 자신의 감정을 조절하기 위해 상황에 대한 최초 인식을 수정하는 등의 바람직한 내면행위는 연기자의 직무스트레스를 감소시킬 수 있다는 데에 의의가 있다. 특히 직무스트레스의 하위요인 중 보상부적절에는 유의한 영향력이 없는 반면 관계갈등에는 유의한 부(-)<sup>10</sup>의 영향을 미치고 있으므로 제작진, 선후배, 동료와의 관계에서 오는 직무스트레스를 완화하는 데 있어 연기자의 내면행위가 중요한 역할을 할 수 있음을 시사하고 있다.

한편 본 연구결과는 연기자의 감정노동 중 표면행위만이 감정부조화를 매개로 직무스트레스에 미치는 영향이 더욱 커지는 것으로 나타났다. 선행연구 고찰 결과, 감정부조화 수준이 직무스트레스에 영향을 미치는 연구결과도 있으나, 직무에 따라서는 필연적으로 작용하는 것은 아니라는 연구결과도 있었다(Brotheridge & Grandey, 2002). 본 연구를 통해 연기자의 경우 표면행위의 정도가 증가하면 자신의 실제감정과 반대되는 감정을 표현해야 함으로 인해 생겨나는 심적 갈등 및 긴장상태인 감정부조화 수준이 높아져 직무스트레스를 증폭시킨다는 사실을 확인할 수 있었다.

본 연구의 한계점으로는 첫째, 표본 대상으로 서울과 경기 지역에 거주하는 연기자를 주 대상으로 조사한 관계로 우리나라 전체 연기자로 본 연구결과를 확대하여 일반화시키기에 한계가 있다. 따라서 후속 연구에서는 연구대상을 배역, 경력 등의 인구통계학적 변수의 범주를 group하여 심층 분석을 확대할 필요가 있다. 둘째, 본 연구에서는 감정부조화를 단일 매개변수로 사용했으나 조절된 매개효과를 분석할 수 있는 조절변수를 포함한 조건부과정보형의 후속 연구가 필요할 것으로 판단된다. 셋째, 감정부조화 외의 새로운 매개변수를 발굴하는 등의 후속 연구가 필요할 것으로 보인다.

## REFERENCE

- 강태라(2013). *직무스트레스와 직무소진 및 조직시민행동간의 관계 연구*. 석사학위 논문, 전북대학교 대학원.
- 고미라(1995). *감정노동의 개념화를 위한 일 연구: 서구 이성 중심적 노동 개념 비판*. 석사학위 논문, 이화여자대학교 대학원.
- 고종식(2010). 감정부조화에 의한 감정조절 행위와 정신적 고갈 및 자기효능감의 조절효과에 관한 연구. *경영학연구*, 64(1), 335-359.
- 김광요·박진권·황성근·류용상·김종대(2010). *드라마 사전*. 서울; 문예리.
- 김보연(2016). *초등교사의 감정노동이 소진에 미치는 영향*. 석사학위 논문, 아주대학교 대학원.
- 김유석(2003). *공연예술 연기자의 직무스트레스와 매개변인 및 직무만족간의 인과분석*. 박사학위 논문, 전남대학교 대학원.
- 박봉규(2008). 조직구성원의 감정노동과 직무태도간의 관계에서 조직지원과 자기유능감이 미치는 조절효과. *인적자원관리연구*, 15(1), 69-85.
- 박상언(2008). 감정표현요구와 감정부조화, 그리고 심리적 반응 간의 관계에 관한 연구. *인사관리연구*, 32(1), 25-53.
- 박진희(2009). *연기자의 스트레스와 우울 및 자살생각에 관한 연구*. 석사학위 논문, 연세대학교 행정대학원.

- 손해경(2009). 개인성격 특성과 서비스 상호작용 유형에 따른 정서 노동 결과에 관한 연구: 특1급 호텔 레스토랑과 패밀리 레스토랑 종사자를 대상으로. *관광학연구*, 33(2), 245-265.
- 안대회·박종철(2009). 호텔종사원의 감정노동에 따른 감정부조화가 소진 및 이직의도에 미치는 영향. *한국콘텐츠학회논문지*, 9(9), 335-345.
- 이상훈·김영현(2014). 호텔종사원의 감정노동과 역할스트레스와의 관계에서 긍정심리자본의 조절효과. *한국관광산업학회지*, 39(4), 285-312.
- 이인혜·권상집(2018). 방송제작 환경 및 드라마 제작 요소에 대한 연기자의 인식 고찰. *한국엔터테인먼트산업학회논문지*, 12(7), 47-62.
- 이주연(2012). *연예인의 스트레스가 자살생각에 미치는 영향*. 박사학위 논문, 숙명여자대학교 대학원.
- 이지선(2015). *직무스트레스가 감정고갈, 조직성공에 미치는 영향: 외국항공사 직원을 대상으로*. 석사학위 논문, 경기대학교 대학원.
- 이훈석(2014). *개그맨의 감정노동에 관한 연구*. 박사학위 논문, 중앙대학교 대학원.
- 이훈영(2012). *연구조사방법론*. 서울: 청람.
- 임알비나(2014). *중소기업 종업원의 감정노동과 조직유효성 간 관계에 대한 연구: 감정부조화를 중심으로*. 박사학위 논문, 건국대학교 대학원.
- 장동인(2016). *직장 내 관계갈등, 감정규율전략, 감정고갈 및 긍정 정서전달*. 박사학위 논문, 경희대학교 대학원.
- 조정진·장세진(2005). 한국인 직무스트레스 측정 도구의 개발 및 표준화. *대한산업의학회지*, 17(4), 297-317.
- 조희정(2007). *항공사 종사자의 직무스트레스가 감정고갈에 미치는 영향 연구*. 박사학위 논문, 경기대학교 대학원.
- 최영호(2012). *리조트 직원의 감정노동이 감정고갈과 직무태도에 미치는 영향*. 박사학위 논문, 상지대학교 대학원.
- 한국고용정보원(2018). *한국고용직업분류 2018 해설서*. 음성: 한국고용정보원.
- 허원선(2017). *감정노동 종사자들의 감정부조화, 직무스트레스, 직무만족이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구*. 박사학위 논문, 경성대학교 대학원.
- Ahn, D. H., & Park, J. C.(2009). The Effect of Emotional Labor and Emotional Dissonance on Burnout and Turnover Intention for the Hotel's Employee. *International Journal of Contents*, 9(9), 335-345.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H.(1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Bakker, A. B., & Heuven, E.(2006). Emotional dissonance, burnout and in-role performance among nurses and police officers. *International Journal of Stress Management*, 13(1), 423-440.
- 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.
- Cho, H. J.(2007). *A Study on the Effect of Airline Employees' Job Stress on Their Burnout*. Doctoral dissertation, Kyonggi University.
- Cho, J. J., & Jang, S. J.(2005). Developing and Occupational Stress Scale for Korean Employees. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 17(4), 297-317.
- Choi, Y. H.(2012). *The Effects of Emotional Labor on Emotional Exhaustion and Job Attitudes among Resort Employees*. Doctoral dissertation, Sangji University.
- Cooper, C. L., & Marshall, J.(1976). Occupational source of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental health. *Journal of Occupational Psychology*.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Grosserand, R. H.(2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Grandey, A. A.(2003). When the show must go on: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Gross, J.(1998). Antecedents and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression and psychology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224-237.
- Heo, W. S.(2017). *Study on the influence of incongruity of emotions, work stress, and duty satisfaction of the emotional labor practitioners on the intention of career change*. Doctoral dissertation, Kyungsoong University.
- Hoschild, A.R.(1983). *The managed heart*. Los Angeles: University of California Press.
- Jang, D. I.(2016). *Relationship Conflict, Emotion Regulation Strategy, Emotional Exhaustion and Positive Affective Delivery in Organization*. Doctoral dissertation, Kyunghee University.
- Kang, T. R.(2013). *Study on job stress, job burnout, and organizational citizenship behavior and their causal relationship*. Master's Thesis, Chonbuk National University.
- Karatepe, O. M., & Aleshinloye, K. D.(2009). Emotional dissonance and emotional exhaustion among hotel employees in Nigeria. *International Journal of Hospitality Management*, 28(1), 349-358.
- KEIS(2018). *Korean employment classification of occupations*. Chungbuk Eumseong: KEIS.
- Kenworthy, J., Fay, C., Frame, M., & Petree, R.(2014). A meta-analytic review of the relationship between emotional dissonance and emotional exhaustion. *Journal of Applied Social Psychology*, 44(1), 94-105.
- Kim, B. Y.(2016). *The effect of emotional labor on burnout of elementary school teachers*. Master's Thesis, Ajou University.
- Kim, G. Y., Park, J. G., Hwang, S. G., Ryu, Y. S. & Kim, J. D.(2010). *Drama Dictionary*. Seoul: MoonYeRim.
- Kim, Y. S.(2003). *Causality Analysis on the Job Stress, Mediation Variable and Job Satisfaction of Public Art Performer*. Doctoral dissertation, Chonnam National University.
- Ko, J. S.(2010). A Study on the Modification Variable of Emotional Dissonance and Burnout by Self Efficacy. *Korea Business Review*, 64, 335-359.
- Ko, M. R.(1995). *Study on the Conceptualization of Emotional Labour: Criticism of western logocentrist notion of labour*. Master's dissertation, Ewha Womans University.
- Lee, H. S.(2014). *A Study on Gagmen's Emotional Labor*. Doctoral dissertation, Chung-Ang University.

- Lee, H. Y.(2012). *Research Methodology*. Seoul; Cheongram.
- Lee, I. H., & Kwon, S. J.(2018). Exploring the Change of Actors' Perception on Broadcasting Production Systems and Drama Production Components. *Journal of Korea Entertainment Industry Association*, 12(7), 47-62.
- Lee, J. S.(2015). *The study on influence of the emotional exhaustion and organizational performance by the job stress*. Master's Thesis, Kyonggi University.
- Lee, J. Y.(2012). *Stress and suicidal ideation in celebrity*. Doctoral dissertation, Sookmyung Women's University.
- Lee, S. H., & Kim, Y. H.(2014). A Study on the Moderating Effect of Positive Psychological Capital in the Relationship between Emotional Labor and Role Stress of Hotel Employees. *Tourism Research*, 39(4), 285-312.
- Lim, Albina.(2014). *A Study on the relationship between Emotional Labor and Organizational Effectiveness in small and medium sized firms: Focusing on Emotional Dissonance*. Doctoral dissertation, Konkuk University.
- Lim, J. H.(2014). *The influence of motivation level considered job characteristics on job stress and customer orientation*. Master's Thesis, Sejong University.
- Margolis, B. K., & Kroes, W. H.(1974). *Occupational stress and strain(in Occupational Stress)*. Springfield: Thomas.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C.(1996). The dimension antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Park, B. G.(2008). Moderating Effects of Organizational Support and Self-Efficacy on the Relationship between Emotional Labor and Job Attitudes. *Journal of Human Resource Management Research*, 15(1), 69-85.
- Park, S. E.(2008). An Empirical Study on the Relationships among Employees' Perceived Display Rule Demands, Emotional Dissonance, and their Psychological Responses. *Korean Academy of Organization and Management*, 32(1), 25-53.
- Park, J. H.(2009). *A Study on Stress, Depression and Suicidal Thoughts of Performers*. Master's Thesis, Yonsei University.
- Parker, D. E., & Decotiis, T. A.(1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-167.
- Son, H, G.(2009). Personality characteristics and service interaction types affecting on emotional labor: The case of employees of hotel restaurant and family restaurant. *International Journal of Tourism Sciences*, 33(2), 245-265.
- Troman, G.(2000). Teacher stress in the low-trust society. *British Journal of Sociology of Education*, 21, 331-353.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. & Isic, A.(1999). Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *Emotional Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(4), 371-400.
- Zapf, D., & Holz, M.(2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 1-28.

## A Study on Effects of Actor's Emotional Labor on Job Stress: Focused on Mediation Effect of Emotional Dissonance

Jae Hoon Park\*

Chul-Moo Heo\*\*

### Abstract

The purpose of this study is to analyze the effects of emotional labor on job stress using emotional dissonance as a mediator. Emotional labor is classified into the deep acting and the surface acting, and job stress is classified into sub - variables of the lack of reward and the relationship conflict. We conducted an empirical analysis of 400 questionnaires collected mainly from actors living in Seoul and Gyeonggi provinces. The results of the analysis using SPSS v22.0 and Process macro v3.0 showed that only the surface acting had a significant effect on the lack of reward, and both the deep acting and the surface acting had significant effects on relationship conflict. Second, only the surface acting had a significant effect on emotional dissonance. Third, it has been shown that emotional dissonance has a significant positive effect on both the lack of reward and the relationship conflict. Fourth, the indirect effect of the surface acting on the job stress through mediating emotional dissonance was significant. Subsequent studies will likely require studies to find other mediators other than emotional dissonance or to analyze moderated mediation effect by introducing moderators.

*Keywords: Actor, Emotional labor, Emotional dissonance, Job stress, Deep acting, Surface acting, Lack of reward, Relationship conflict*

---

\* First Author, Ph.D. Candidate, Dept. of Management Information, Graduate School of Venture, Hoseo University, jhpp6@naver.com

\*\* Corresponding Author, Professor, Dept. of Management Information, Graduate School of Venture, Hoseo University, cmheo@hoseo.edu