

방송연예인의 감정노동과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향

Effects of Emotional Labor and Job Stress of Broadcast Artist on Job Satisfaction

이훈석, 전병준
중앙대학교 경영학과

Hoon-Suk Lee(ardors22@daum.net), Byung-June Chun(blessyou@cau.ac.kr)

요약

문화산업이 주목을 받게 되면서 그 한가운데에서 활동하고 있는 문화예술산업 종사자로서 연예인에 대한 경영의 필요성은 날로 높아지고 있다. 그러나 정작 연예인에 대한 국내 연구는 미미한 실정이며 문화예술 산업의 종사자로서의 연예인의 근로 특성과 근로 환경에 대한 체계적인 연구는 별로 없다. 문화예술산업이 고도화됨에 따라 그 산업의 한축을 이루는 연예인들의 성과에 직접적 영향을 미치는 연예인의 직무의 특성과 직무환경 및 직무태도와 이와 관련된 선행변인에 대한 심층적인 연구가 필요하다.

이 글의 목적은 다른 직종과는 뚜렷이 구별되는 연예인의 특수한 근로 형태인 감정노동을 중심으로 연예인의 직업 스트레스와 직무 만족과의 관련성에 대해서 학문적 고찰을 하는 것이다. 연구 목적을 달성하기 위해서 방송연예인(가수, 탤런트, 개그맨)에게서 설문 응답을 받았다(120부). 방송연예인의 감정노동과 직무스트레스가 직무만족에 어떠한 영향을 주고 있는지 검증하기 위하여 위계적회귀분석을 실시하였다. 분석 결과 방송연예인의 감정노동과 직무스트레스는 그들의 직무 만족과 부적 상관관계(각각 -0.226^* , -0.505^{**})가 있었으며 유의미한 설명력을 가지고 있었다($\Delta R^2=.292$, $F=5.557$, $p<.01$). 본 연구의 결과는 방송연예인의 감정노동, 직무스트레스, 그리고 직무만족도 현황과 관계성을 보여준다는 데 그 의의가 있다고 할 수 있다.

■ 중심어 : | 감정노동 | 연예인 | 직무성과 | 직무스트레스 |

Abstract

Despite growing importance of emotional laborer management in broadcast artist, there are very few empirical studies on the effects thereof. The purpose of this study is to identify effects of emotional labor and job stress of broadcast artist on job satisfaction and their relations. Of the 200 distributed questionnaires 120 copies were used in the analysis. The results of the study were as follows. The results of the study showed that there exist strong relationship between emotional labor($r=-0.226^*$) & job stress($r=-.505^{**}$) and job satisfaction. Emotional labor and job stress show significant effects on job satisfaction negatively($\Delta R^2=.292$, $F=5.557$, $p<.01$). The implications of the results and research topics to be studied were discussed.

■ keyword : | Emotional Labors | Celebrity | Job Satisfaction | Job Stress |

I. 서론

오늘날 우리 사회는 제조업 중심의 산업사회에서 서

비스산업을 중심으로 한 정보화시대로 빠르게 전이되고 있다. 그리고 그 한가운데에 문화콘텐츠산업이 놓여 있다. 세계 콘텐츠시장의 변화 속에서 2011년 세계 콘

접수번호 : #121004-006

접수일자 : 2012년 10월 04일

심사완료일 : 2012년 11월 20일

교신저자 : 전병준, e-mail : blessyou@cau.ac.kr

텐츠산업 시장 규모는 전년대비 4.32% 증가해 1조 4,808억 1백만 달러로 추정되며 5.7%의 연평균 성장률(CAGR)로 증가하여 2015년에는 1조 8,704억 7,500만 달러에 이를 것으로 전망된다[7]. 2011년도 기준 우리나라 콘텐츠산업 매출액은 전년대비 14.3% 증가한 82조 4,130억 원으로 추정됐다. 이러한 수치는 2007년 64조 4,145억 원에서 2011년까지 연평균 6.4%의 성장세를 보인 수치이다. 또한 콘텐츠산업의 수출입 현황을 살펴보면, 수출액은 43억 27만 달러로 2010년에 비해 33.3% 증가한 것으로 나타났다. 2007년 19억 4,463만 달러에서 5년간 연평균 21.9% 성장률을 보이며 증가하였다[7]. 그리고 2010년을 지난 최근 동남아를 뛰어 넘어 유럽과 전 세계에 걸쳐 한류열풍이 거세게 불고 있다. 이러한 한류열풍과 함께 연예인은 문화예술산업에서 가장 화려한 스포트라이트를 받는 직업임에 틀림없다.

그러나 연예인 개개인은 엄청난 부담감과 스트레스를 경험하고 있으며 우울증, 공황장애 등에 가장 취약한 직업군인 것도 사실이다. 언론에 끊임없이 자살 관련 보도가 있는 것에서 이러한 점을 상기해 볼 수 있다. 배국남(2010)은 연예인의 직업적 특성을 자살의 다양한 원인 중에 하나로 언급하였다[10]. 우리 사회는 그들의 어두운 그늘보다는 밝은 쪽에 더 관심을 가지며 그들의 노력과 근로 환경에 대해서는 관심이 덜한 편이다. 학문적인 측면에서도 연예인의 직업적 특성에 대한 국내 연구는 전무한 실정이다. 연예인은 하나의 직업군이기 때문에 연예인들의 근무 환경과 근무여건, 개인 특성에 따른 직무태도와 스트레스에 대한 심층적인 연구가 필요하다.

이 논문의 목적은 다른 직종과는 구별되는 연예인의 특수한 근로 형태인 감정노동을 중심으로 연예인의 직업 스트레스와 직무만족과의 관련성에 대해서 학문적 고찰을 하는데 그 목적이 있다. 이 글의 기술 순서는 ① 연예인의 정의와 근로 특성, ② 감정노동의 정의와 하위 개념, 감정노동관련 선행연구 분석, ③ 방송연예인의 감정노동과 직무스트레스 현황, 그리고 연예인 감정노동과 직무스트레스와의 관계 및 직무만족 간의 관계 분석으로 이루어져 있다.

II. 연예인의 정의와 근로 특성

1. 연예인의 정의

일상생활에서 ‘연예인’이라는 단어를 많이 사용하고 있으며 대중적인 인기를 얻고 있는 직업이 되었지만 학문적인 정의는 통일되어 있지 않다고 할 수 있다. 본 논문에서는 연예인의 정의를 사전적 의미, 국가직업분류에서의 의미, 그리고 학문적 의미로 나누어 정리하였다.

연예인의 사전적 의미는 “대중적인 연극, 노래, 춤, 희극, 만담, 마술 따위의 예능이나 관중 앞에서 그러한 예능을 공연하는 일에 종사하는 사람들”이다[10]. 일반적으로 가수, 연기자, 개그맨, 모델 등의 직업군을 통상적으로 연예인으로 지칭하며 예술적인 끼와 표현력, 창의력 등과 같은 자질을 필요로 한다[13].

한편 국가통계, 국가직업분류에서 차원에서 연예인의 의미를 찾아볼 수 있다. 한국고용직업분류 6차 개정에 의하면, 연예인은 종사하고 있는 고유 직종에 따라 연기자, 가수, 개그맨, 모델 등으로 구별되고 연기자와 가수가 연예인의 대표적 직종으로 구분되고 있다[13]. 근래에는 대중문화를 형성하는 미디어를 통한 가수, 탤런트, 영화배우, CF/패션모델 등 TV방송·연예 프로그램에 출연하는 일련의 직업군을 통상적으로 지칭한다[10].

한편 연예인을 대상으로 하는 학술적 의미에서 그 의미를 찾아볼 수 있다. 학문적 연구에서는 연예인을 예능분야에서 활동하는 사람이라는 정의에서 더 나아가 정리하고 있다. 예를 들면, McCracken(1989)은 사회적으로 공적인지도(public recognition)가 있는 실재하는 인물이라고 정의하였다[21]. 최근에는 업적, 생활양식 직업 등에 의해 어느 정도 명성을 얻은 사람(persuasive public figure) 또는 일시적으로 유명해진 사람들(vortex public figure)을 의미하는 공인의 개념으로 연예인을 정의하기도 한다[3]. 이 밖에 노명우(2010)는 연예인은 공인이자 ‘셀레브리티(celebrity)’라는 새로운 역할을 수행하고 있다고 설명하였다[4]. 이 논문에서는 위와 같은 사전적 의미, 학술적 의미 등을 참고로 하여 일상생활에서 가장 많이 접할 수 있는 대상을 중심으로

연구를 진행하였다. 본 논문에서의 연예인은 대중 미디어에서 활동하는 대중가수, 배우, 개그맨을 중심으로 연구를 진행하였다.

2012 한국직업사전에 의하면, 대중가수(대중가요가수, 가수)는 대중의 즐거움을 위해 발라드, 댄스, 힙합, 록, R&B, 트로트 등의 대중가요를 부르는 직업이다. 배우(연기자; 텔레비전, 영화배우, 연극배우, 아동극단원을 포함)는 방송드라마, 영화 및 연극의 등장인물로 출연하여 연기하는 직업을 의미한다. 마지막으로 개그맨(개그우먼, 코미디언, 희극배우)은 관객 및 시청자의 즐거움을 위해 방송의 코미디 프로그램이나 공연장에서 익살스러운 대사나 행동으로 연기하는 직업을 말한다 [15].

2. 연예인 현황

연예인 직종에 대한 사회적 인식은 대중문화의 발달과 엔터테인먼트산업의 발전과 함께 연예산업이 대형화되면서 사회적 인식도 점차 긍정적으로 높아졌다[2]. 이와 같은 실정을 반영하듯 최근에는 연예인 직종이 어린이, 청소년이 가장 선호하는 직업 1위를 차지하고 있다.

연예인의 위상은 날로 높아져 가고 있지만 연예인에 대한 학문적 연구는 그다지 활발하지 못한 편이다. 여러 가지 이유가 있겠지만 대표적인 이유는 연예인의 현황 파악이 어렵기 때문일 것이다. ‘연예인’이라는 용어의 의미가 통일되어 있지 않고, 활동 영역이 가수, 연기자 등으로 분명하게 나누어지지 않으며, 연예인들의 활동범위가 더욱 더 다양해지고 있기 때문에 현황을 파악하기란 쉽지가 않다. 연예인의 현황을 파악하는 방법으로 협회나 기획사 정보를 참조할 수 있겠으나 협회에 등록하지 않거나 기획사에 소속되어 있지 않은 채 활동하는 연예인들이 많아서 그도 쉽지가 않다. 따라서 조사기관마다 차이가 있으나 조사 규모가 가장 큰 한국고용정보원의 자료에 의하면 2009년 국내 대중문화예술인은 5만 5,926명이다. 아래 표는 대중문화예술인 중 대표적인 직업인 대중가수, 배우, 개그맨의 현황을 산업·직업별 고용구조 조사를 참고하여 요약한 것이다[15].

표 1. 대중가수, 배우, 개그맨의 현황

		대중가수	배우	개그맨
성별 (%)	남자	54.9	70.1	
	여자	45.1	29.9	
중사현황		약 6,000명	8,226명	
평균근속년수		7.6년	6.9년	
연령 (%)	평균	38세	30세	
	20대 이하	16.7	65.5	
	30대	50.0	27.4	
	40대 이상	33.3	7.1	
학력 (%)	고졸 이하	30.0	27	30
	전문대졸	33.3	23	20
	대졸	33.3	47	47
	대학원졸	3.3	3	3
전공 학과 (%)	1순위	예체능계열 42	예체능계열 70	예체능계열 42
	2순위	인문계열 25	사회계열 17	-
	3순위	-	-	-
연평균임금 (만원)		2,887	3,059	1,957
직업만족도 (%)		78	66	71

3. 연예인의 근로 특성

여타 다른 직종에서 요구하는 자격은 학력, 지식, 기술, 태도 등인데 비해서 연예인에게 요구되는 자격은 예술적인 끼와 표현력, 창의력 등과 같은 자질이며, 대중적 기호에 부합하는 성격이라는 특성이 있다. 이러한 특성은 연예인의 노동 수요-공급 정보를 불명확하게 만드는 요인으로 작용한다. 따라서 연예인의 취업은 소수의 유명한 연예인을 제외하고는 비정규직이며 불확실성이 지배하는 노동시장 구조 속에 놓여있다. 아래의 표는 2012 한국직업사전[15], 산업직업별 고용구조 조사[13], 이경호(2008)의 연구를 참조하여 재구성한 것이다.

연예인은 자신의 노동을 제공한다는 측면에서 일반 근로자의 속성을 갖고 있다. 하지만, 제공하는 노동의 성격은 다른 직종과 큰 차이가 있다. 연예인이 수행하는 역할은 일정부분 타고난 예술적 재능과 감성, 신체적 조건 등에 기반을 두고 있기 때문이다. 연예인에게 요구되는 능력도 일반 산업의 종사자와 다른 면이 있다. 일반 산업의 경우는 업무에 따라 해당 업무의 종사자에게 요구되는 기술과 능력이 정해져 있으며, 그 내용이 급격하게 변하지는 않는다. 그러나 연예인에게 요구되는 능력은 고정되어 있지 않다. 배우는 연기력, 가수는 가창력의 기본적인 자질을 바탕으로 하여 트렌드와 대중의 요구에 따라 연예인의 구체적인 재능과 내용

등이 시시때때로 변한다. 정리하면 연예인의 노동 형태는 일반 산업의 근로자들의 노동 형태인 육체노동, 사무노동과는 다른 ‘감정노동’의 특성을 가지고 있다고 말할 수 있다.

표 2. 연예인과 일반 직장인의 특성 비교

	연예인	일반 직장인
정규직 vs 비정규직	비정규직의 성격이 강함. 작품편당 계약제 49.8% ¹⁾ .	정규직+비정규직
프로젝트 조직의 성격	강함	일상 업무
프리랜서적 성격	강함	조직에 소속
노동의 강도	활동 시기에 집중 노동	보통의 노동 강도
성수기와 비수기	활동 시기 사이에 휴식기 존재	계약서에 따라 상시 근로
요구하는 능력	재능과 끼	그 직무에 적합한 지식, 기술, 태도
교육훈련	필요에 의해 교육	정기적인 교육훈련
국민연금	매우 낮은 가입률 (24.9%) ¹⁾	의무가입
고용보험	매우 낮은 가입률 (18.3%) ¹⁾	의무가입
산재보험	매우 낮은 가입률 (12.3%) ¹⁾	의무가입
임금	인기에 비례	조직 내 규정

(* 산재보험은 2011년 10월 '연예인 복지법' 통과 후 시행 준비 중)
 주: 1)은 이경호(2008) 참조

III. 이론적 배경

1. 감정노동(emotional labor)

1.1 감정노동 개념

감정노동에 대하여 가장 처음 학문적 관심을 가진 학자는 Hochschild이었다[17][18]. Hochschild 이전에는 ‘감정’은 단순한 인간의 본능적 측면이나 사회 문화적인 구성물이라는 관점으로만 인식되었었다. 그러나 Hochschild는 감정(Emotion)을 재화와 교환되는 하나의 노동 단위로 정의하였으며, 감정 표현을 관리하려고 노력하며, 조직이 요구하는 바람직한 감정 표현을 하려고 애쓰는 행위를 감정노동(Emotional labor)이라고 명명하였다

이러한 연구 결과에 뒤를 이어 Ashforth &

Humphrey(1993)은 감정노동의 개념을 더욱 확장시켰다[19]. 그들은 감정노동에 대하여 ‘직무 수행 시 적절한 감정을 표현하는 행위’로 정의하였으며, 감정노동으로 인하여 일어나는 행동 자체에 그 연구의 초점을 맞추었다. 그들이 제시한 정의는 서비스 종업원의 내부적 감정 경험보다 오히려 외부적으로 관찰 가능한 행동을 강조한 것이었고, 이와 같이 감정에 대한 초점을 내부적인 것에서 외부적인 것으로 이동시켜 재조정하는 것은 감정 표현으로부터 감정 경험을 분리시키는 것이었다. 앞선 Hochschild는 감정노동의 과정에 초점을 맞춘 반면, Ashforth & Humphrey는 감정노동의 결과물에 더 초점을 두었다는 차이점이 있다.

또 다른 관점에서 감정노동을 개념화한 연구에는 Morris & Feldmen(1996)이 있다[22]. 이 연구에서는 감정노동을 ‘대인간에 상호 작용이 이루어지는 속에서 조직적으로 적절한 감정들을 표현하는 데 요구되는 노력, 계획 및 통제’라고 정의하였다. 이러한 개념화는 비록 개인이 자신의 감정을 관리할 수 있을지라도 주어진 감정 표현의 적절성은 환경 맥락적인 요소들에 의해서 정해진다는 점을 강조한 것이다. Morris & Feldmen는 대인 접촉 동안 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획, 통제 정도로 감정노동을 정의하면서, 감정노동에 대한 기존 연구들은 감정 표현의 빈도만을 고려했기에 감정 표현의 질적인 면이 무시되었다고 비판하였다. 그리고 질적인 면에 대한 보완으로, 감정노동의 4가지 차원(빈도, 주의성, 다양성, 부조화)을 제시하였다.

Morris & Feldman의 감정노동에 대한 연구에는 몇 가지 한계점(감정노동 자체의 정의 부재, 감정노동 하위 개념의 검증 부재)이 있었다. Grandey(2000)는 이러한 한계점을 보완하여, 감정노동을 ‘조직에서 요구하는 목표를 달성하기 위하여 느낌 및 감정 표현들을 규제하는 과정’으로 정의하였다[16]. Grandey는 Hochschild(1983)의 연구를 바탕으로 두고, 감정 규제 과정이 관찰 가능한 감정 표현의 규제로서의 가식행위와, 느낌과 감정의 규제로서의 내면화 행위로 구성된다고 제안하였다. 이러한 구분 방식은 이전 연구자들의 접근 방식과는 다른 것으로, 직업 범주(Hochschild, 1983), 관찰 가능한 감정 표현(Ashforth & Humphrey, 1993) 또는 감

정 부조화(Morris & Feldman, 1995) 보다는 내부감정 규제접근법(internal emotion regulation approach)에 초점을 맞춘 것이다.

감정노동에 대한 국내연구들을 살펴보면, 초기 감정노동 연구 논문인 박홍주(1994)에서는 감정노동을 성별 특성에서 파생되어 오는 차이점에 주목하고 있다[5]. 이는 감정노동을 기존의 노동 개념의 한계를 극복할 수 있는 노동의 정의로서 감정노동을 개념화한 것이다. 이후 국내 감정노동 연구 대부분은 Hochschild의 정의를 바탕으로 하거나, Morris와 Feldman의 감정노동에 대한 정의를 연구의 기본으로 삼고 있다.

국내외 감정노동 연구를 종합하면, 감정노동이란 “조직에서 대인간에 상호작용이 발생할 때, 조직이 요구하는 감정 규칙을 달성하기 위하여 개인의 느낌 및 감정 표현을 규제하는 행위”라고 할 수 있다. 또한 서비스 산업을 대상으로 연구가 많이 진행되었는데 이는 종업원의 감정관리가 고객에 제공되는 서비스 품질의 제공수준과 중요한 관련이 있기 때문이다[5].

1.2 감정노동의 하위 개념

감정노동은 Hochschild(1983)가 주장한 내부 vs. 외부 행위 유무에 따라서, 또는 Morris & Feldman(1996)가 주장한 구성 요소에 따라서 하위개념을 분류해 볼 수 있다.

Hochschild에 따르면 감정노동에는 두 가지 종류가 있다[17][18]. 하나는 표면행위(surface acting)이며 다른 하나는 내면화 행위(deep acting)이다. 표면 행위는 실제로 느끼지 않는 감정을 연극배우와 같이 얼굴 표정, 제스처, 목소리 톤과 같은 언어적, 비언어적 단서의 표현으로 자기감정을 조작해 남을 속이는 행위를 말한다. 내면화 행위는 자기가 표현하기를 원하는 감정을 실제로 느끼거나 경험하려고 하는 행위를 말한다. 표면 행위와 내면화 행위는 서로 다른 지향성을 가지고 있어서 표면 행위는 사람의 ‘외부 행위’에 초점을 기울이고 내면화 행위는 ‘내부 감정’에 초점을 기울인다.

한편 Morris & Feldman(1996)에 따르면 감정노동은 4가지 요소로 구성되어 있다[22]. 그 첫 번째 차원은 종업원과 다른 개인들이 얼마나 상호 작용하는가를 의미

하는 감정 표현의 빈도(Frequency of emotional display)이다. 이 감정 표현의 빈도는 감정노동의 연구에서 가장 많이 주목 받아 왔던 차원으로, 서비스 제공자와 고객 사이에서 발생하는 감정 표현의 빈도에 초점을 둔 것이다. 두 번째 차원은 요구되는 감정 표현의 지속 시간 및 강도로 구성되는 표현 규칙의 주의성(Attentiveness to Required display rules)이다. 이 개념은 감정이 오랫동안 표현될수록, 감정이 강하게 표현될수록 자신의 감정을 관리하는데(조절하는데) 더 많은 주의(attentiveness)를 기울여야만 한다는 것이다. 세 번째 차원은 감정을 표현하는데 요구되는 감정의 다양성(Variety of emotions expressed)이다. 한 조직이 서비스 제공자에게 표현할 것을 기대하는 감정의 다양성은 감정노동과 정(+)의 관계를 가진다. 즉, 조직에서 표현하기를 요구하는 감정의 수가 많을수록 감정노동의 강도는 커진다. 네 번째 차원은 조직에서 요구하는 감정과 개인이 느낀 감정 간의 갈등이 존재할 때 발생하는 감정 부조화(emotional dissonance)이다. 감정노동을 수행하는 종업원은 감정 표현 규범이 요구하는 감정과 종업원의 내부 혹은 실제 감정이 충돌할 때 감정부조화를 경험한다. 감정부조화가 클수록(종업원의 내부 혹은 실제 감정과 조직에서 요구하는 감정 표현 규범 간의 차이가 클수록) 감정노동의 강도는 커지게 된다.

2. 직무스트레스(Job Stress)

오늘날 환경의 급속한 변화로 근무환경이 복잡, 다양해지면서 근로자들의 스트레스에 관한 문제가 사회적 관심사가 되고 있다. 예컨대 새로운 업무방식의 도입, 혁신적인 구조조정, 신속한 의사결정, 신기술 및 대인접촉의 증대 등으로 인해 조직구성원들이 직무를 수행하면서 지각하게 되는 스트레스 요인이 급격히 증가함에 따라 스트레스로 인한 부정적 결과가 나타나게 된다[9].

조직 내에서 직무와 관련된 스트레스를 직무스트레스라 하는데, 직무스트레스는 조직특성과 개인속성 간의 상호작용으로 발생하는 것이라 할 수 있다. 즉, 스트레스는 조직 상황에 의해서 발생하는 개인적 차원의 경험으로, 직무 스트레스는 조직성파에 지대한 영향력을 미쳐 갈등을 유발하거나 조직의 유효성 및 생산성, 성

원의 공동목표 수행 방해 역할을 하기도 한다. 즉, 조직에서 요구하는 것과 개인의 특성 사이에 충돌이 일어날 때 직무스트레스가 발생하게 된다.

조직에서 요구하는 긍정적인 감정 표현의 의무는 의무 자체로부터 뿐만 아니라 자신이 실제 그 감정을 경험하고 있지 못하다는 갈등과 감정을 꾸며내야 한다는 갈등으로 이어지게 되고, 이러한 상황에서 감정을 꾸며내어 표현했을 때 경험 감정과 표현감정의 차이가 직무스트레스 원인으로 작용하게 된다. 감정노동으로 인해 유발되는 이러한 직무 스트레스는 자신의 감정과 조직에서 요구하는 감정의 차이에서 발생하는 심리적 반응이다.

3. 연예인의 감정노동과 직무스트레스의 관계

감정노동과 직무스트레스와의 관계는 선행 경험적 연구들에서도 입증되었는데, Rutter & Fielding의 연구(1988)와 Mann(1998)의 연구 등에서 감정노동과 직무스트레스 간의 정적 관계가 확인되었다[28]. 또한 Bortheridge & Grandey의 연구에서도 직무 수행과정에서 대인접촉과 감정표현이 요구되는 경우에는 직무스트레스와 유사한 개념인 정서적 고갈(emotional exhaustion)의 수준이 높은 것으로 분석 되었다[20]. 결국 감정노동 자체가 높은 직무 스트레스의 요인인 것을 알 수 있다. 특히 감정노동자는 업무를 수행하면서 바람직한 감정을 표현하기 위해 자신의 실제 감정을 숨겨야 하는 상황이 자주 연출되고 그에 따른 보상이 적절하지 않기 때문에 직무스트레스에 더욱 더 민감하다[11].

그러나 선행 연구에서 다루고 있는 대상 집단과 연예인의 특성과는 차이가 있다. 다른 직무들에서 발생하는 감정노동이 성과를 달성하기 위한 부수적인 것임에 비해서 연예인은 직접적으로 감정을 다루는 직업이라는 점에서 감정노동의 질이 다르다고 할 수 있다. 즉 감정에 몰입하고 지정된 역할 감정을 보여줌으로써 시청자, 방청객에게 감정을 이입시켜야 하고 어느 정도나 공감을 이끌어 내느냐에 따라서 연예인의 성공 여부가 결정된다.

연예인은 감정노동자로서 내적 감정과 불일치하더러

도 대중(방청객, 시청자와 같은 소비자)이 원하는 감정을 표현하도록 강요받고 있기 때문에 감정표현과 순수 감정이 불일치하는 경우를 경험하게 된다. 이와 같은 불일치가 크지 않을 경우에는(차이가 있지 않으면) 자신의 감정표현을 계속 유지하게 되고 이런 비교과정이 사라지게 되지만, 차이가 클 때에는 의식적으로 차이를 줄이려고 노력하게 된다[27][24]. 이러한 감정부조화 상태는 개인에게 스스로를 위선적이라고 생각하는 거짓 자아(False self)를 경험하게 하고 이로 인해 심리적 부적응 상태를 유발한다[19]. 이러한 감정 부조화는 인지 부조화(cognitive dissonance)와 마찬가지로 긴장과 스트레스, 소진(burnout)을 야기할 수 있으며[28], Hochschild 역시 감정노동으로 인한 스트레스는 표현 감정과 경험 감정 간의 차이인 감정부조화로 인해 발생한다고 하였다[18].

IV. 연구 방법

1. 연구대상 및 조사 방법

본 연구의 연구대상은 앞에서 언급한 대로 지상파 3사에서 출연하고 있는 방송출연 연예인으로 대표직종인 연기자, 개그맨, 가수를 대상으로 자료를 수집하였다. 그러나 방송연예인은 자신을 노출하는 것을 극도로 꺼리는 직업군으로 자료 수집에 있어서 어려운 점이 있었다. 따라서 전통적인 오프라인에서의 설문 조사보다는 익명성이 보장되는 온라인 설문조사를 적극 활용, 병행하였다. 온라인 설문은 구글 드라이브(google drive) 서비스 내에 공유문서 기능을 이용하였다. 먼저 대상이 되는 연예인을 섭외하고 이메일로 공유문서의 온라인 링크를 발송해 주면 대상 연예인이 직접 온라인 상에서 응답을 하는 방식으로 진행을 하였다. 응답한 결과는 구글문서에 자동 저장이 되었다. 이러한 온라인 방식은 익명성을 보장해주는 반면에 응답 요청에 대해 승낙한 경우만 이루어졌기 때문에 전체 연예인의 특성을 대표하기는 다소 무리가 있을 수도 있다. 따라서 결과 해석시 이러한 사항을 유념할 필요가 있다. 전체 200부 중 총 120부가 회수되었으며 불성실한 응답 10부를

제외한 110부를 대상으로 하여 분석하였다.

설문지는 아래 [표 3]과 같이 선행연구를 참고로 하여 연예인의 특성에 맞게 수정하여 설문 문항을 구성하였다. 본 연구에서 사용된 설문지의 구성을 구체적으로 살펴보면, 감정노동(9문항), 직무스트레스(28문항), 직무만족(20문항)에 대한 문항은 Likert 5점 척도로 구성되었으며, 응답자의 인구통계학적 변인(일반적인 특성)은 성별, 연령, 결혼유무, 학력, 평균 월수입, 주요 활동분야와 활동매체, 평균 주당 활동시간, 경력으로 구성되었다. 감정노동, 직무스트레스, 직무만족 척도의 신뢰도는 모두 내적신뢰도 계수가 .80 이상으로 일치도 높은 문항으로 나타났다.

표 3. 측정척도 및 각 척도별 신뢰도

변인	하위요인	최종 문항수	신뢰도
감정노동	빈도	3	.898
	감정부주화	3	.827
	주의정도	3	.898
직무스트레스	생활 스트레스	6	.812
	보상 스트레스	5	.835
	직무 스트레스	2	.901
	동료관계 스트레스	3	.805
	직무요구 스트레스	2	.831
직무만족	직무만족	20	.931
인구 통계학적 변인	성별, 연령, 결혼유무, 학력, 평균 월수입, 주요 활동분야 및 활동매체, 평균 주당 활동시간, 경력	10	

2. 자료 분석 방법

국내에 일반화 되어있는 통계분석 프로그램 SPSS 18.0을 이용하여 자료 분석을 실시하였다. 우선 응답자들의 인구통계학적 특성을 검증하기 위해 빈도 분석을 실시하였다. 또한 주요변인들의 평균, 표준편차는 기술 통계(descriptive statics)를 사용하였으며 변인들 간의 상관관계를 검증하기 위해 Pearson 적률 상관 검증을 실시하였다. 감정노동, 직무스트레스, 직무만족도 변인 간의 관계성 파악을 위해서 위계적회귀분석을 실시하였다.

V. 연구 결과

1. 응답자들의 인구 통계학적 특성

아래 [표 4]에 설문 응답자들의 인구통계학적 특성에 대한 결과가 제시되어 있다. 성별은 남자가 72.7%였고, 응답자의 연령 전체평균은 34.36세, 학력은 대학교졸업이 46.79%로 가장 많았으며 주요 활동분야는 개그맨 50명, 연기자 49명으로 거의 동등하게 응답하였다. 평균 월수입은 100~200만원 미만이 가장 많았으며 주당 평균 활동시간은 37.5시간, 평균 경력은 87.75개월이었다. 평균 경력이 7.31년으로 긴 것은 응답자 중 경력이 15년 이상인 극단적인 인원이 포함되어 있었기 때문이다.

표 4. 응답자들의 인구통계학적 특성

구분		빈도	구성비율
성별	남자	80	72.7%
	여자	30	27.3%
연령	전체평균	34.36세	-
결혼유무	미혼	60	54.5%
	기혼	50	45.5%
학력	전문대졸	29	26.61%
	대학교졸	51	46.79%
	대학원 이상	29	26.61%
활동분야	개그맨	50	46.30%
	연기자	49	45.37%
	기타	9	8.33%
평균 월수입	100만원 미만	10	9.17%
	100~200만원 미만	41	37.61%
	200~300만원 미만	24	22.02%
	300~500만원 미만	15	13.76%
	500~1,000만원 미만	15	13.76%
	1,000만원 이상	4	3.67%
주당 평균 활동시간		37.5시간	-
평균 경력		87.75개월	-

2. 주요 변인들의 평균, 표준편차 및 변인들 간의 상관관계

아래 [표 5]에는 본 연구에서 측정된 변인들의 평균, 표준편차 및 변인 간의 상관행렬이 제시되어 있다. 주요 변인간의 상관에 대해서만 살펴보면, 감정노동과 직무스트레스($r=.188, p<.05$)와는 정적상관, 감정노동과

직무만족도($r=-.226, p<.05$)와는 부적상관, 그리고 직무스트레스와 직무만족도($r=-.505, p<.01$)와는 부적상관이 있는 것으로 나타났다.

표 5. 주요 변인들의 평균, 표준 편차 및 변인들 간의 상관관계

구분	변인	1	2	3	4	5	6	7
1	연령	-						
2	학력	-.085	-					
3	활동시간	.143	.068	-				
4	경력	.721**	.095	.050	-			
5	감정노동	.470*	.049	.275*	.557*	-		
6	직무스트레스	-.138	.020	.133	.035	.188*	-	
7	직무만족도	.195*	.002	.051	.434**	-.226*	-.505**	-
	평균(M)	34.36	5.00	37.5	87.75	3.96	3.27	3.48
	표준편차(SD)	15.36	.63	13.84	18.95	.71	.48	.87

* : $p<.05$, ** : $p<.01$

3. 주요 변인간의 관계성

방송연예인의 감정노동, 직무스트레스와 직무만족도의 관계성을 예측하기 위해서 위계적 회귀분석을 실시하였다. 아래 [표 6]에는 직무만족도에 대한 위계적 회귀분석 결과가 제시되어 있다. 결과를 보면, 인구통계학적 변인의 설명량은 $R^2=.195(F=1.901, p>.05)$ 이었다. 두 번째로 감정노동과 직무스트레스를 투입한 결과 설명증가량은 $\Delta R^2=.292(F=5.557, p<.01)$ 로 나타났다. 감정노동($\beta=-.234, p<.05$)와 직무스트레스($\beta=-.341, p<.01$) 두 변인이 직무만족도를 유의하게 예측하는 것으로 나타났다.

표 6. 직무만족도에 대한 위계적 회귀분석 결과

단계	변인	β	t	R2	ΔR^2 (F)
1	연령	.214	1.97*	.195	(1.951)
	학력	.034	.21		
	활동시간	.090	.72		
	경력	.285	2.06*		
2	감정노동	-.234	-2.34*	.367	.292 (5.557**)
	직무스트레스	-.341	-2.94**		

* : $p<.05$, ** : $p<.01$

V. 결론 및 논의

본 논문의 목적은 다른 직종과는 구별되는 연예인의 특수한 감정노동 특성을 중심으로 연예인의 직무 스트레스와 직무만족 간의 관련성을 파악하는 것이었다. 연구결과 감정노동과 직무스트레스는 직무만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 대중들에게서 기쁨과 슬픔과 같은 정서를 끌어내고 대중의 인기를 얻기 위한 직무를 수행하면서 감정표현은 업무 성과의 결정적인 요소가 되기 때문에 연예인들은 자신의 실제 감정과 상이한 요구감정을 표현하기 위해 노력하거나 또는 실제 그렇게 느끼려는 감정 관리를 수행하고 있다 [25]. 이러한 직업적 특성이 감정노동 강도를 증대 시키며 그로 인해 직무 스트레스가 높으며($r=.188^*$), 이 두 변인이 연예인의 직무만족에 유의미한 부적 영향을 미치는 것이다.

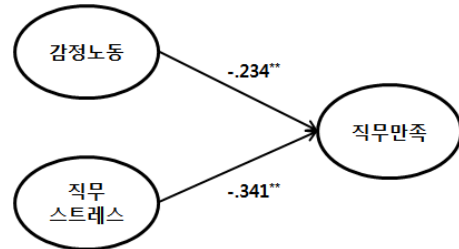


그림 1. 변인간 관계성

이러한 연구결과는 방송연예인이 활동하면서 자신의 감정을 누르고 적용하는 감정노동 전략(표면행위, 내면행위)이 과할 경우 직무만족도는 하락할 수 있다는 것을 시사한다. 또한 다른 직종과 마찬가지로 직무스트레스가 높을 경우 그들의 직무만족도는 내려간다는 것을 알 수 있었다. 다른 직종을 대상으로 하여 감정노동, 직무스트레스, 직무만족도간의 관계를 파악한 선행연구와 유사한 결과를 보여준 것이다.

그러나 방송연예인을 대상으로 한 이번 연구에서 흥미로운 점을 몇 가지 발견할 수 있었다. 첫째, 연령이 높을수록 방송연예인으로 종사한 경력이 길수록 감정노동을 많이 느낀다는 것이다. 이는 방송연예인 생활이

깊어질수록 자신의 실제 감정을 숨기는 경우가 많으며 자신을 감추려는 속성이 드러난 것이라고 할 수 있다. 둘째, 감정노동보다는 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향력이 더 크다는 것이다. 물론 상관계수와 위계적 회귀분석에서 베타값만을 보고 단순하게 해석하는 것은 주의할 필요가 있지만 감정노동이 직무만족도에 미치는 영향이 상대적으로 작았다. 이러한 결과는 이번 연구에서 응답자의 특성이 반영된 것이기 때문이라고 판단된다. 이번 연구의 응답자는 연령, 경력의 범위가 커서 표준편차가 컸다. 특히 경력이 오래될수록 감정노동, 직무스트레스가 증가하지만 직무만족도 역시 증가하는 경향을 볼 수 있었다. 오랜 시간 연예인 활동을 하면서 주변의 악조건이 있어도 자신의 직업에 만족을 느끼는 경우가 많았다고 볼 수 있다.

본 연구의 결과는 방송연예인의 감정노동, 직무스트레스, 직무만족도 간의 관계성을 실증적으로 파악한 초기 연구라는 의의를 가지고 있다. 하지만 다음과 같은 한계점도 가지고 있다. 첫째, 응답자의 수가 너무 적었다. 자신을 감추려는 경향이 강한 방송연예인의 특성상 설문에 응하지 않는 경우가 많았다. 둘째, 설문에 응답한 응답자의 인구통계학적 변인의 편차가 심했다. 즉, 연령, 학력, 성별, 경력 등의 변인이 고르게 반영되지 못했다. 이러한 편포가 연구의 결과에 좋지 않은 영향을 주었을 것이라 예상할 수 있다. 셋째, 감정노동의 하위변인, 직무스트레스의 하위변인들 간의 관계성 파악을 하지 못했으며 각각의 하위변인들과 직무만족도의 관계성에 대한 분석을 실시하지 못하였다. 응답자의 수가 너무 작았기 때문이다. 방송연예인을 대상으로 하는 추후 연구에서는 양질의 설문 응답을 효과적으로 받아낼 수 있는 방법을 생각해 보아야 할 것이다.

이에 다음과 같은 제안을 할 수 있다. 추후 연구에서는 첫째, 연예인의 대상을 세분화할 필요가 있다. 이는 연예인에 대한 정의가 분명하지 않다는 점을 고려한 것으로 활동 매체(TV, 무대, 야외공연 등) 또는 주요 활동 분야(배우, 가수, 개그맨 등)와 같은 기준에 따라 연구 대상을 세분화할 필요가 있다. 둘째, 연예인의 감정노동에 대한 연구를 하기 위해서는 선행 연구들에서 사용하였던 결과변인과는 다른 변인을 사용해야 할 것으로 사

료된다. 연예인의 근로 형태는 다른 직종과는 확연히 다른 만큼 선행 연구들에서 주로 사용했던 직무 만족, 역할 내면화, 조직 몰입, 직무 스트레스, 이직 의도, 조직 시민 행동과는 다른 결과 변인이 적용되어야 할 것이다. 시청자나 관객의 반응을 연예인의 감정노동에 대한 성과(결과변인)로 판단하는 것을 제안해 본다. 그 측정 방법으로는 ① 시청자의 수용도를 이용하는 측정변수인 시청률과 방송위원회 KI 지수를 이용하는 방법, ② 방청객과 시청자를 소비자라고 보고 소비자심리학에서 말하는 구매 후 행동 변인으로 재시청(재관람) 의도 및 추천의도, 그리고 공연에 대한 만족도를 이용하는 방법, ③ 기타 특정 방법으로 이미지 평가(연예인의 이미지 측정), 방청객의 정서 변화 측정(얼굴표정변화 or 생리적 측정), 호응도 등을 측정하는 방법을 생각해 볼 수 있다. 셋째, 연예인의 감정노동을 측정할 수 있는 측정 항목 개발이 요구된다. 감정노동은 근로자의 감정(정서)을 다루는 것이므로, 감정노동에 대한 보다 정교하고 일관성 있는 측정 항목의 개발이 선행되어야 할 것이다. 넷째, 다른 직종과 연예인 직업의 특성 파악을 위해 정량적 연구에만 치중하기 보다는 연예인 개개인에 대한 인터뷰, 민족지학적 방법 적용, 관찰 등과 같은 정성적 연구를 병행할 필요가 있다. 정성적 연구를 병행하면 정량적 연구의 한계를 극복할 수 있으며, 동시에 연예인에 대한 보다 깊이 있는 통찰이 가능할 것이다. 마지막으로 감정노동 연구의 대상이 다양해 졌으면 한다. 국내 감정노동에 대한 연구가 양적으로는 크게 증가하고 있으나 한정적인 연구 대상과 한정적인 변인 설정으로 인하여 연구 방향과 흐름이 정형화되어 있다는 느낌이 강하다. 연예인을 대상으로 한 감정노동 연구는 관련 분야의 새로운 방향을 제시할 것으로 기대한다.

끝으로 이 연구의 결과가 연예인 개인의 문제 해결에 도움을 주는 바탕이 되었으면 한다. 예를 들면 연예인의 스트레스 감소 방안, 자살 생각의 감소 방안, 그리고 연예인들의 근로의 질 향상 방안 등을 생각해 볼 수 있다. 마지막으로 감정노동 개념은 예술경영 분야, 나아가 HRM 분야에서 많은 가능성을 가지고 있는 분야인 만큼 이 글의 제안이 추후 관련 연구 진행에 도움이 되었으면 한다.

참 고 문 헌

- [1] 강문실, 송병식, “정서 노동자의 직무스트레스 결정요인, 결과요인 그리고 조절요인에 관한 연구”, 한국인사관리학회 학술대회 발표논문집, Vol.1, pp.1-28, 2008.
- [2] 김용습, *연예 매니지먼트 조직 및 의사결정 특성에 관한 연구: 연기자와 가수 중심으로*, 한양대학교 석사학위논문, 2009.
- [3] 김춘옥, *방송저널리즘*, 커뮤니케이션북스, pp.336-342, 2004.
- [4] 노명우, *사회적 사실인 연예인의 자살: 현실분석*, 문화과학사, 2010.
- [5] 박영배, 안대회, 이상우, “호텔기업 종사원의 감정노동이 직무스트레스와 소진에 미치는 영향”, 한국콘텐츠학회지, 제9권, 제12호, pp.853-864, 2009.
- [6] 박홍주, “판매여직원의 감정노동에 관한 일연구: 서울시내 백화점 사례를 중심으로”, 여성학논집, 제11권, pp.294-296, 1994.
- [7] 문화체육관광부, *2011년 콘텐츠산업백서 - 연차보고서*, 2012.
- [8] 이경호, *대중문화예술인 복리제도 확립에 관한 연구: 방송 연예 산업을 중심으로*, 동국대학교 석사학위논문, 2008.
- [9] 이월란, *직무스트레스와 직무만족, 조직몰입: 사회적 지원의 완충, 예방, 대처효과*, 고려대학교 석사학위논문, 2008.
- [10] 이주연, *연예인의 스트레스가 자살생각에 미치는 영향*, 숙명여자대학교 박사학위논문, 2012.
- [11] 이주연, 지명원, “감정노동자의 직무스트레스, 역할갈등, 자아탄력성 및 이직의도의 관계”, 한국콘텐츠학회논문지, 제12권, 제6호, pp.191-200, 2012.
- [12] 장규수, *연예매니지먼트: 기초에서 실무까지*, 시대교육, 2010.
- [13] 한국고용정보원, *산업·직업별 고용구조조사 기초분석보고서 - 9차년도 자료분석*, 2010.
- [14] 한국고용정보원, *직업별 인력수요 전망*, 2010.
- [15] 한국고용정보원, *2012 한국직업사전*, 2011.
- [16] A. A. Grandey, “Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor,” *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.5, No.1, pp.95-110, 2000.
- [17] A. Hochschild, “Emotion work, feeling rules, and social structure,” *American Journal of Sociology*, Vol.85, pp.551-575, 1979.
- [18] A. Hochschild, *The managed heart*, Univ. of California Press, Berkeley, CA., 1983.
- [19] B. E. Ashforth and R. H. Humphrey, “Emotional labor in service roles: The influence of identity,” *Academy of Management Review*, Vol.19, No.1, pp.88-115, 1993.
- [20] C. Brotheridge and A. Grandey, “Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work,” *Journal of Vocational Behavior*, Vol.60, pp.17-39, 2002.
- [21] G. McCracken, “Who is the celebrity endorser? Cultural foundations of the endorsement process,” *Journal of personality and Social Psychology*, Vol.24, pp.285-290, 1989.
- [22] J. A. Morris and D. C. Feldman, “The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor,” *The Academy of Management Review*, Vol.21, No.4, pp.986-1010, 1996.
- [23] J. A. Morris and D. C. Feldman, “Managing emotions in the workplace,” *Journal of Managerial Issues*, Vol.9, pp.257-274, 1997.
- [24] J. Gross, “Antecedent and response focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology,” *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.74, No.1, pp.224-237, 1998.
- [25] K. Bettenhausen and J.K. Murnighna, “The emergence of norms in competitive decisionmaking groups,” *Administrative Science Quarterly*, Vol.30, No.3, pp.350-372, 1985.

- [26] K. Pugliesi, "The consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being," *Motivation and Emotion*, Vol.23, pp.125-154, 1999.
- [27] R. P. DeShon, K. G. Brown, and J. L. Greenis, "Does self regulation require cognitive resources? An evaluation of resource allocation models of setting," *Journal of Applied Psychology*, Vol.81, pp.595-608, 1996.
- [28] S. Mann, "People-work: Emotion management, Stress and Coping," *British Journal of Guidance & Counseling*, Vol.32, No.2, pp.205-221, 2004.

저 자 소 개

이 훈 석(Hoon-Suk Lee)

정회원



- 2001년 2월 : 인하대학교 재료공학
학과(학사)
- 2006년 2월 : 성균관대학교 경영
학과(석사)
- 2007년 3월 ~ 현재 : 중앙대학
교 경영학과(박사수료)

<관심분야> : 엔터테인먼트 경영, 조직행동

전 병 준(Byung-June Chun)

정회원



- 1988년 2월 : 서울대학교 경영학
과(학사)
- 1990년 8월 : 서울대학교 경영학
과(석사)
- 2000년 3월 ~ 현재 : 중앙대학
교 경영학과 교수

<관심분야> : 조직행동과 조직이론, 인사관리, 예술
및 엔터테인먼트 경영