

KOSHA GUIDE

H - 87 - 2012

항공기 객실승무원의 직무스트레스 관리지침

2012. 8.

한국산업안전보건공단

안전보건기술지침의 개요

- 작성자 : 성균관대학교 의과대학 직업환경의학교실 김수근
- 제·개정 경과
 - 2012년 6월 산업보건관리분야 제정위원회 심의(제정)
- 관련규격 및 자료
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA CODE H-42-2006, 직무스트레스요인 측정 지침. 2006
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA CODE H-34-2011, 감정노동에 따른 직무스트레스 예방지침. 2011
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA GUIDE H-38-2011 직무스트레스의 일상적인 관리를 위한 관리감독자용 지침. 2011
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA GUIDE H-39-2011 직무스트레스 자기관리를 위한 근로자용 지침. 2011
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA GUIDE H-40-2011 사업장 직무스트레스 예방프로그램. 2011
 - 정혜선 등. 여성근로자의 보건관리 매뉴얼 개발 연구-사회심리적 위험요인을 중심으로. 산업안전보건연구원 연구용역보고서. 2011
 - 보건관리자용 직무스트레스 관리매뉴얼. 한국산업안전보건공단. 2003
- 관련법규·규칙·고시 등
 - 산업안전보건법 제5조(사업주의 의무)
 - 산업안전보건법 시행령 제3조의 7(사업주 등의 협조)
 - 사업장에서의 근로자 건강증진활동 지침(고용노동부 고시 제2010-35호)
- 기술지침의 적용 및 문의

이 기술지침에 대한 의견 또는 문의는 한국산업안전보건공단 홈페이지 안전보건기술지침 소관 분야별 문의처 안내를 참고하시기 바랍니다.

공표일자 : 2012년 8월 27일

제 정 자 : 한국산업안전보건공단 이사장

항공기 객실승무원의 직무스트레스 관리지침

1. 목 적

이 지침은 산업안전보건법 제5조 “사업주의 의무”에 따라 항공기 객실승무원의 직무스트레스를 예방하고 관리하는 사항을 정함을 목적으로 한다.

2. 적용범위

이 지침은 항공기 객실승무원을 고용하고 있는 항공사에 적용한다.

3. 용어의 정의

(1) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

(가) “항공기 객실승무원”이라 함은 탑승객이 목적지까지 안전하고 쾌적하게 여행할 수 있도록 편의와 안전을 도모하기 위해 기내에서 각종 서비스를 제공하는 근로자를 말한다.

(나) “감정노동(emotional labor)”이라 함은 직업상 고객을 대할 때 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 사업장(회사)에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등 고객응대업무를 하는 노동을 말한다.

(2) 그 밖에 이 지침에서 사용하는 용어는 이 지침에서 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 산업안전보건법, 같은 법 시행령, 같은 법 시행규칙, 산업안전보건 기준에 관한 규칙(안전보건규칙) 및 고용노동부 고시에서 정하는 바에 따른다.

4. 항공기 객실승무원의 직무스트레스 요인

4.1 근무환경

- (1) 객실승무원들은 항공기 엔진 소음, 잦은 기류변화로 인한 불안 심리를 겪을 수 있다.
- (2) 기내 산소부족 등으로 인한 체력의 소모가 많으며 답답함을 느낄 수 있다.
- (3) 일이 바빠서 휴식시간을 내기가 어렵고, 식사가 불규칙하다.
- (4) 탑승객의 무거운 물건을 운반해야 하는 경우가 있다.
- (5) 밤샘 비행과 시차 적응의 부담이 있다.
- (6) 장시간 서서 근무해야 하는 경우가 많다.

4.2 직무요구

- (1) 다양한 탑승객의 요구에 수시로 즉각 응대해야 하는 경우가 많다.
- (2) 객실승무원의 업무는 비행전 업무, 이륙전 업무, 비행중 업무, 착륙준비 업무, 착륙 후 업무로 나누며 시점에 맞는 다양한 업무를 비교적 짧은 시간에 연속적으로 수행해야 한다.
- (3) 다양한 분야와 여러 계층의 사람들을 접하므로 풍부한 지식과 교양 등이 요구된다.
- (4) 기내서비스 업무는 신체적 건강, 책임감, 강한 정신력, 인내심, 지속적 자기 관리, 심리적 긴장 등을 필요로 한다.
- (5) 객실승무원은 항공기의 안전운항을 위해 기장을 보좌하며 운항 중의 승객 안전과 비상탈출에 관한 임무를 수행하여야 한다.
- (6) 기내판매를 담당하여 육체적인 피로감과 매출에 대한 압박을 받을 수 있다.

4.3 감정노동

- (1) 항상 탑승객의 기대에 부응하는 언행과 인상 및 태도를 갖추고, 밝은 모습을 보여주어야 하기 때문에 심리적 소진과 감정조절의 어려움을 겪을 수 있다.
- (2) 같은 팀원과의 갈등을 피하고 팀의 분위기를 해치지 않기 위하여 지나친 조심과 자신의 감정을 억제하여야 하는 경우가 있다.
- (3) 탑승객이 욕설, 성희롱 등 무례하게 하여도 맞대응하지 못하고 친절하게 대하여야 하기 때문에 스트레스와 감정적 소진을 경험할 수 있다.

4.4 직무자율

- (1) 비행일정에 맞추어야 하기 때문에 밤·주말·휴일에도 근무하는 경우가 있으며, 업무일정을 스스로 조절하기 어려운 경우가 많다.
- (2) 팀과 협조하여 탑승객에게 서비스를 제공해야 하기 때문에 스스로 업무를 조절하기 어렵다.

4.5 조직체계와 관계갈등

- (1) 객실승무원은 자신들의 행동과 태도로부터 항공사의 서비스의 질을 평가받기 때문에 항공사의 제반규정과 서비스 절차를 준수하여 승객에게 최상의 서비스가 제공되도록 노력을 다해야 한다.
- (2) 객실승무원들이 고품질의 기내서비스를 제공하기 위한 신입전문훈련, 서비스 실무와 안전/보안 훈련, 각 소속 그룹별 팀워크 강화훈련 등 다양한 교육과 훈련과정을 이수해야 하며, 엄격한 관리가 이루어지고 있다.
- (3) 국제선인 경우에는 대개 여승무원 10~13명, 남승무원 3명이 한 조가 되어 상호 협조적으로 업무를 수행하기 때문에 서로 간의 마찰을 피하기 위한 부담감이 높다.

4.6 직무 불안정과 보상 부적절

- (1) 항공기 탑승에 적합한 신체 및 건강조건을 유지하지 못하는 경우 승무원 자격의 일시 정지 또는 상실에 대한 염려가 있을 수 있다.
- (2) 여승무원은 결혼 적령기에 들어서면서 가족과 직장을 양립해야 하는 부담감을 느낄 수 있다.
- (3) 한 팀의 사무장은 주로 남성이 차지하는 경우가 많아서 여성 객실승무원으로 입사하여 사무장까지 승진할 수 있는 기회가 적은 편이다.
- (4) 여승무원은 임신과 육아 등으로 인한 휴직으로 인해 불리한 승격심사와 이에 의거한 담당업무를 배정받을 수 있다.

4.7 직장문화

- (1) 객실승무원은 팀으로 이루어져 비행을 하고, 근무시간 외에도 팀원들과 함께 보내는 시간이 많다. 따라서 팀의 목표와 가치를 위해 노력하고, 팀을 위해 부가적인 업무를 해야 하는 경우가 있다.
- (2) 객실승무원의 업무는 다인종·다문화 환경에서 이루어진다. 외국어 의사소통 능력이 부족하면 오해가 생길 수 있고 결과적으로 손해를 보는 경우도 있다.

5. 항공기 객실승무원의 직무스트레스 관리방안

5.1 휴식시간 제공

- (1) 비행 중에 장시간 서서 업무를 한 경우에는 휴식시간을 제공하여 피로를 회복할 수 있도록 한다.
- (2) 휴식시간에는 스트레칭, 명상, 심호흡 등을 하도록 한다.

5.2 비행일정 관리

- (1) 비행일정과 장거리 비행 빈도가 안정적이고 예측이 가능하도록 일정을 편성하고, 무리한 일정을 수행하지 않도록 한다.
- (2) 불규칙한 스케줄 근무로 인하여 직장과의 갈등을 야기할 수 있다. 따라서 개인적으로 꼭 필요한 날은 휴가 처리가 될 수 있도록 일정관리 시스템을 정착시키는 것이 필요하다.
- (3) 기타 교대근무에 대해서는 교대작업자의 보건관리지침(H-49-2008)을 참조한다.

5.3 고객과의 갈등예방과 해소

- (1) 탑승객을 상대할 때에 필요한 역할과 태도 및 책임을 명확히 하고, 언어적·신체적 폭력이나 희롱에 대한 대응지침을 만들어서 교육에 포함시킨다.
- (2) 탑승객과의 갈등이 있는 경우에 승무원이 일방적인 책임을 지지 않도록 분위기를 조성한다.
- (3) 불만을 제기한 탑승객에 대해서는 가급적 그 문제와 연관되지 않은 다른 객실승무원이 직접 대응하도록 하여 감정적 손상이 일어날 수 있는 상황을 피할 수 있도록 한다.
- (4) 객실승무원은 다양한 국적의 탑승객을 접해야 함으로 풍부한 교양과 다양한 문화를 이해할 수 있는 기회를 제공하도록 한다.
- (5) 탑승객의 무리한 요구나 객실승무원과의 언쟁을 피하기 위하여, 필요할 경우 모두가 볼 수 있는 장소에 서비스 원칙 안내문을 게시한다.

5.4 관계갈등과 참여 및 자기계발 기회제공

- (1) 객실승무원은 팀으로 이루어져 비행을 하고, 근무시간 외에도 팀원들과 함께 보내는 시간이 많다. 따라서 선·후배 간 멘토·멘티를 정하여 더 친숙하게 팀에 몰입을 할 수 있도록 노력한다.

- (2) 복잡하고 연속적인 기내서비스 업무에 따른 역할과 책임을 명확히 하고, 이를 객실승무원이 충분히 이해할 수 있도록 설명하여 상호간에 갈등이 생기지 않도록 한다.
- (3) 기내판매 업무 등이 모든 객실승무원에게 고르게 배분되도록 한다. 입사 초기부터 기내 판매나 주방담당 등의 부담이 많은 업무를 배정하여 상대적인 박탈감이나 소외감을 느끼지 않도록 한다.
- (4) 업무를 수행함에 있어 자신의 직무와 업무 수행에 영향을 미치는 조치나 결정에 대해 근로자가 의견을 낼 수 있는 기회를 제공한다.
- (5) 정기적으로 객실승무원들의 직무적합성을 평가하여 직업 자체의 가치나 중요성의 의미를 긍정적으로 유지할 수 있도록 한다.
- (6) 업무를 통해 자기 발전을 도모할 수 있도록 노력한다. 예를 들어 객실승무원의 특성상 외국인과의 관계를 고려하여 외국어 능력을 향상 시킬 수 있도록 교육의 강화 및 연수기회를 확대하도록 한다.

5.5 기타

- (1) 객실승무원이 성별, 연령, 결혼여부로 차별 받지 않도록 관리한다.
- (2) 객실 승무원이 기혼 여성의 경우는 일과 가족을 조화시킬 수 있도록 하는 지원이 필요하다.
- (3) 고용과 직무가 불안정한 것을 상담하고 지원할 수 있는 고충처리위원회를 운영하도록 한다.
- (4) 직무스트레스에 대처하는 역량을 강화하기 위하여 「직무스트레스 자기관리를 위한 근로자용 지침(KOSHA GUIDE H-39-2011)」을 참고하도록 한다.
- (5) 관리감독자는 직무스트레스로 어려움을 겪고 있는 승무원들이 조기에 근로자 건강센터, 정신보건센터 등을 통해 상담을 받을 수 있도록 연계체계를 마련해 두도록 한다.

- (6) 객실승무원이 사고나 비행 중 심각한 위기를 경험한 경우에는 사업장의 중
대재해 발생 시 급성 스트레스에 대한 조기대응지침(H-36-2011)을 참조하
도록 한다.