

객실승무원 직무스트레스 예방

항공기 객실승무원은 근무환경 및 직무의 특성상 여러 가지 스트레스에 노출 우려

→ 직무스트레스는 「산업재해보상보험법」의 업무상 질병에 포함되며 「근로기준법」 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병으로 정의함



객실승무원의 주요 역할

비상 상황 시 승객의 안전 확보 및 탈출 지원

기내 안전 점검 및 비상장비 관리

승객 응급상황 대응 및 응급처치 수행

기내 서비스 제공 및 승객 응대

직무스트레스 요인

신체적 피로

밤샘 비행, 시차 적응에 따른 피로감, 장시간 서서 근무하는 환경, 기내 산소 부족 등으로 인한 체력 소모

심리적 부담

다양한 고객의 요구에 신속하게 대응하고 승객 안전 관리 및 기내 서비스 업무를 처리하는 과정에서 긴장 상태 유지, 면세품 관리 및 판매 등에서 비롯되는 심리적 부담 존재

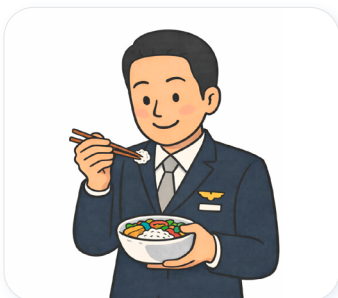
감정적 소진

승객의 요구에 자신의 감정을 무관하게 부응해야 하며, 무례한 승객의 언행을 감수해야 하는 상황에서 감정적 소진 발생

업무 부담

자신의 행동과 태도로 항공사의 서비스 품질이 평가받으며, 엄격한 안전 교육과 다양한 서비스 교육을 주기적으로 이수해야 하는 부담감

충분한 휴식 및 음식 섭취 & 상시적인 직무스트레스 관리 필요



직무스트레스 예방을 위한 관리 방안

조직 차원의 실천



안전하고 효율적으로 일할 수 있는
작업 공간과 동선의 체계적 설계



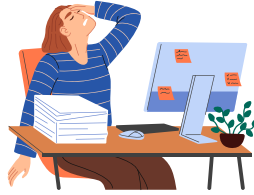
업무가 과도하게 배분되지 않도록
적절하게 조정



어려운 고객을 다루는 방법 및
감정노동 해소 방법 교육



장시간 근무 후
충분한 휴식 시간 보장



고충을 나눌 수 있는
창구 마련



언어적·신체적 폭력에 대한
대응지침 마련



상호 존중과 배려를 기반으로 한
긍정적인 직장문화 조성



건강증진 프로그램 운영



상담 서비스 운영

개인 차원의 실천



균형 있는 식사와 충분한 수면으로
몸과 마음의 휴식



취미활동 등
정신적 스트레스 해소



금연, 절주, 규칙적 운동 등
건강한 생활습관 유지

참고자료

- [법령] 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방 조치)
- [가이드] KOSHA GUIDE E-G-2-2025 (직무스트레스로 인한 건강장해 예방 기술지원규정)
- [가이드] KOSHA GUIDE E-G-5-2025 (직무스트레스로 인한 건강장해 예방을 위한 업종별 직종별 기술지원규정)