



산재취약계층 사고예방

항공기 객실승무원 직무스트레스 예방

조심조심
코리아

2016-교육미디어-1000



재해사례

항공기 객실승무원은 근무환경 및 직무의 특성상
여러가지 스트레스에 노출 우려



직무스트레스 요인

- 밤샘비행과 시차적응의 피로감 장시간 서서 근무하는 여건, 기내 산소부족 등으로 인해 심한 체력 소모
- 다양한 고객의 요구에 대한 빠른 응대, 승객 안전 관리와 기내 서비스업무로 긴장의 연속, 면세품 관리 및 판매 등에서 비롯되는 심리적 부담
- 자신의 감정과 무관하게 승객의 요구에 부응해야 하고, 무례한 승객의 언행을 감수해야 하는 데서 오는 감정적 소진
- 자신의 행동과 태도로 항공사의 서비스 질을 평가받고, 엄격한 안전교육과 다양한 서비스교육을 주기적으로 이수하는 부담감

항공기 객실승무원 직무스트레스 관리



일반사항

- 장시간 서서 근무한 후에는 충분한 휴식시간 제공
- 비행일정과 장거리 비행 빈도가 안정적이고 예측 가능하도록 일정 편성



고객과의 갈등예방과 해소

- 불만을 제기한 탑승객과 감정적 갈등이 발생하지 않도록 조치
- 필요할 경우 모두가 볼 수 있는 장소에 서비스 원칙 안내문 게시



관계갈등과 참여 및 자기개발 기회제공

- 선·후배 간 멘토와 멘티를 정하여 친숙하게 팀에 녹아들도록 유도
- 복잡하고 연속적인 기내서비스 업무에 따른 역할과 책임을 명확히 구분
- 기내판매 업무 등 모든 업무를 객실승무원에게 고르게 배분
- 자신의 직무와 업무 수행에 영향을 미치는 조치나 결정에 대해 근로자가 의견을 낼 수 있는 기회 제공
- 정기적으로 객실승무원 직무적합성 평가 실시
- 업무를 통해 자기 발전을 도모할 수 있도록 협조



기타

- 성별, 연령, 결혼여부로 차별받지 않도록 관리
- 기혼일 경우 일과 가정생활을 조화롭게 병행할 수 있도록 지원
- 직무 불안 등을 상담하고 지원할 수 있는 고충처리위원회 운영
- 직무스트레스로 어려움을 겪고 있는 승무원들이 조기에 근로자건강센터, 정신보건센터 등을 통해 상담 받을 수 있도록 연계체계 마련



참고 법령 및 작성 기준

- 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조 (직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치)
- KOSHA Guide H-87-2012 「항공기 객실 승무원의 직무스트레스 관리 지침」

※ 해당 자료의 자세한 내용은 안전보건기술지침(KOSHA GUIDE)을 참고하시기 바랍니다.