

# 객실승무원 성별에 따른 역할스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구

The moderating effects of gender between Role stress, Job satisfaction and Organizational commitment Among flight attendants

이창현<sup>1\*</sup> 김용숙<sup>2</sup>

한국항공대학교<sup>1</sup>, 한국항공대학교<sup>2</sup>

## 초 록

최근 사회 전반에서 직업인식에 대한 고정관념이 점점 알아지고 성별이나 사회적 통념과는 상관없이 자신의 적성에 맞는 직업을 택하는 사회적 변화가 일어나고 있다. 특히 최근 항공업계에서는 대표적인 여성 직업 중 하나로 인식되던 항공사 객실승무원이 되기를 희망하는 남성들이 많아지고 있고, 남성 객실승무원의 채용규모 역시 폭발적으로 증가하고 있는 추세이다. 그러나 기존 연구들을 살펴보면 객실승무원이 겪는 일반적인 스트레스요인들과 직무만족, 조직몰입과의 관계를 연구한 논의는 꾸준히 있어왔지만, 그러한 스트레스들이 남승무원/여승무원이라는 성별 차이에 따른 비교연구는 전무했다. 이에 본 연구는 역할스트레스를 구성하고 있는 요인들이 남승무원/여승무원이라는 조절변수에 따라 직무만족과 조직몰입에 미치는 연구모형을 구성하고 실증연구를 시행한다.

## 1. 서 론

### 1.1 연구의 배경 및 목적

과거에 비해 남승무원의 숫자가 확연히 증가되고 있지만, 객실승무원 전체로 볼 때 남승무원이 차지하는 비율은 여전히 매우 적어서 아직도 비주류로 분류되고, 비행 근무 시 그들이 남자승무원으로서 갖는 '역할'에 대한 비합리적인 상황으로 어려움에 처해지는 경우가 많다. 뿐만 아니라 사람들은 '운항승무원은 남성의 직업, 객실승무원은 여성의 직업'이라는 고정관념에 사로잡혀 객실승무원 남성들을 여성스러운 사람들이라고 생각하거나 심지어는 동성애자 일지도 모른다는 특정한 편견을 갖고 있는 경우도 많다. 또한 일부 남성 승객들은 남자 승무원의 서비스를 불쾌해하기까지 한다. 따라서 이런 상황들이 다수의 여성으로 구성된 객실현장에서 근무하고 있는 남자승무원의 직무역할에 스트레스를 주고 있지는 않은지 그리고 특정스트레스가 직무만족과 조직

몰입에 영향을 미치지 않는지 연구해 볼 필요가 있다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 역할 스트레스

역할스트레스의 유발요인은 조직적 요인과 조직외적 요인으로 구분할 수 있는데, 조직적 요인은 역할요구, 과업요구, 물리적 요구, 개인 간 요구 등이 존재하며 조직외적 요인으로는 가족구성원으로서의 역할갈등과 업무관련 역할갈등 등이 있다.(허광무,2011). 본 연구에서는 많은 연구자들(김영중 등. 2011; 김진수, 양정영 2011; 전효진, 나영아 2012;하동현,김정선 2010)이 구분하여 연구한 역할스트레스 요인인 역할갈등, 역할모호, 역할과다를 원인변수로 두고 직무만족과 조직몰입이라는 결과변수에 어떠한 영향을 주는지 규명하고자 한다. 전효진, 나영아(2012)에 의하면 역할스트레스가 서비스직 종사원의 육체적, 정신적 건강 뿐만 아니라 직무만족과 조직몰입의 직

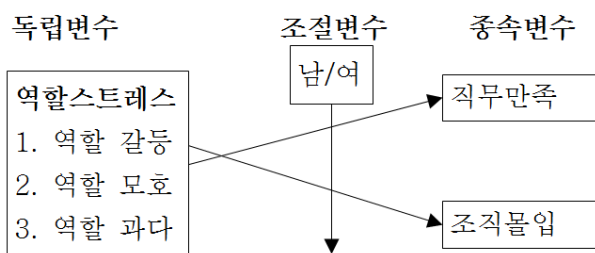
무태도, 그리고 고객에게 제공하는 서비스 질에 부정적인 영향을 미치며, 이러한 역할스트레스는 개인의 건강과 조직의 목표달성에 지장을 초래한다고 하였다. 역할스트레스는 시간이 지나며 구성개념이 확대되었는데, 초기의 역할스트레스는 역할갈등, 역할모호가 주요 구성원으로 연구되었으며(Rizzo et al.1970)이후 Ivancevich와 Matteson (1980)은 역할과다를 추가하여 구성의 개념을 확대하였다. 따라서 본 연구에서는 위의 초기연구에서 나타난 항목을 항공사 객실승무원에 적합하게 수정하여 남승무원/여승무원에 대한 연구를 진행하고자 한다.

### 2.2 성 역할의 형성에 관한 이론

성역할의 형성은 생물학적 요인보다는 문화적 결정요인을 중요하게 여긴다. 사회적 학습을 통해 타부나 관습, 미신, 편견 또는 다른 사회적 제재의 형태에 의해 적합한 성유형화와 성역할에 대한 관념을 형성하게 되는 것인데, 이러한 관점에서 바라본다면 문화적, 사회적으로 규정하고 있는 승무원에 대한 역할수행 관점에서 바라본 남성승무원에 대한 연구는 기존 연구에서는 밝혀내지 못한 새로운 사실을 알려줄 수 있을 것이라고 생각해 해당 연구를 진행하고자 한다.

## 3. 연구모형 및 분석방법

### 3.1 연구모형



본 연구는 역할스트레스에서 대표적인 세 가지, 역할갈등, 역할모호, 역할과다의 독립변수들이 남/여 승무원이라는 조절변수를 통해서 직무만족과 조직몰입이라는 종속변수에 어떤 차이가 있는지 파악하고자 한다. 따라서 본 연구의 연구모형 설계는 위의 그림과 같다.

### 3.2 분석방법

본 연구는 남/여 승무원 성별에 따른 역할스트레스의 영향을 비교분석하기 하는 실증연구를 위해 설문조사를 통해 자료를 구해 구조방정식 모형을 이용하여 분석을 실시한다.

### 참고문헌

[1] Kim Eun Hee(2015), A study on the influence of person Job-fit of flight attendants on Job Satisfaction and Turnover intention

[2] Lee Hyo Seon(2011), The Impact of Airline Cabin crew's stress on the Organizational Commitment

[3] Lee Eun Jin(2013), The effect of the job satisfacton of flight attendant on the intention of changing jobs and self development

[4] Park Hye Yoon(2005), A study on the Job stressors and Organizational Effectiveness of Flight Attendants: Focusing on the moderating and mediating effects of job stress

[5] Cho Young Mi(2006), A study on the factors of which influence on Airline crew's job satisfaction

[6] Jang Mee(2009), A study on the relationship between Job stress, Social support, self efficacy and Depression of Flight attendants

[7] Ryu Sun Young(2012) The effect of flight attendant's Job characteristics on Organizational Commitment and Turnover Intention

[8] Kim Jin Ran(2014), A study on the Impact of Role stress and Emotional Labor on Hotel Employee's Turnover