

항공사 객실승무원의 삶의 질에
영향을 미치는 요인 연구

연세대학교 보건대학원

보건정보관리전공

이 세 희

항공사 객실승무원의 삶의 질에
영향을 미치는 요인 연구

지도 남 정 모 교수

이 논문을 보건학석사 학위논문으로 제출함

2015년 2월 일

연세대학교 보건대학원
보건통계학과 보건정보관리전공
이 세 회

이세희의 보건학석사 학위논문을 인준함

심사위원 남 정 모 인

심사위원 김 석 일 인

심사위원 박 소 희 인

연세대학교 보건대학원

2015년 2월 일

감사의 글

대학원 생활동안 학업과 항공 승무원 생활을 병행하며 쉽 없이 달려왔고, 체력적으로나 정신적으로 힘들어 눈물도 많이 쏟았지만 곁에 좋은 분들이 함께여서 버틸 수 있었습니다.

저의 부족함에도 화 한번 내시지 않고, 누구나 처음은 그런 것이라며 용기 주시며 따뜻한 카리스마로 지도를 해주신 남정모 교수님 마음으로 감사드립니다. 바쁘신 와중에도 세심한 지도를 해 주신 김석일 교수님, 박소희 교수님께도 감사말씀 드립니다.

학교생활 내내 옆에서 이끌어주고 도움 준 하나뿐인 동기 주희언니, 언니가 없었다면 졸업은 생각도 못했을 것 같습니다. 고된 시간마다 옆에서 힘이 되어 준 현수오빠와 휘빈이에게도 고마움을 전합니다.

하와이에서 와이키키 바다를 눈앞에 두고는 시험공부로 침침한 호텔방 불 아래서 공부할 때나, 뉴욕에서 14시간 날아와서 바로 수업에 가야할 때는 무슨 부귀영화를 누리려고 학교를 다니나 하는 생각도 했었습니다.

이렇게 힘들고 포기하고 싶을 때마다 중심을 잡아주신 어머니 세상 누구보다 감사하고 사랑합니다. 항상 인생의 방향을 찾아주시는 나의 영웅 아버지, 아버지와 함께 대학원 동문이 되어 더욱 자랑스럽습니다.

또한 긴긴 설문지를 마다 읽고 작성해 주신 분들께 감사말씀 드립니다.

마지막으로 열악한 환경에서 밤낮없이 매일을 시차적응과 싸우며 감정노동을 하고 있는 세계 각지의 항공 승무원들의 삶의 질이 더 나아지는 데에 이 논문이 조금이나마 도움이 되기를 바랍니다. 저를 비롯한 모든 승무원들이 신체적 정신적으로 항상 건강히 비행할 수 있도록 응원합니다.

목 차

국문요약	4
I. 서론	1
1. 연구배경 및 필요성.....	1
2. 연구목적.....	4
II. 연구방법	5
1. 연구모형의 설계 및 가설의 설정	5
가. 연구 모형의 설계	5
나. 연구 가설의 설정	7
2. 연구대상 및 조사기간.....	8
3. 변수의 정의	9
가. 삶의 질	9
나. 연구대상자 특성	9
다. 수면의 질	10
라. 주간졸음	10
마. 직무 수행 중에 느끼는 감정.....	11
바. 피로도 수준	11
사. 가족 기능	11
아. 소진 경험	12
자. 사회 심리적 스트레스	12
차. 우울 척도.....	13
카. 생활 만족 척도	14
타. 긍정정서와 부정정서 척도	14

5. 분석방법	15
Ⅲ. 연구결과	16
1. 연구대상자의 일반적 특성	16
2. 직무수행 관련 요인과 정서적 특성	18
3. 연구대상자의 삶의 질 분포	20
4. 개인적 특성에 따른 삶의 질 차이	20
5. 삶의 질에 대한 관련 요인	23
Ⅳ. 고찰	25
Ⅴ. 결론	28
참고문헌	29
부록	34
ABSTRACT	47

표 목차

표 1. 연구대상자의 일반적 특성	17
표 2. 직무수행 관련 요인과 정서적 특성	19
표 3. 삶의 질 세부항목에 대한 기술 통계량	20
표 4. 일반적 특성에 따른 삶의 질 차이	21
표 5. 직무수행 관련 요인과 정서적 특성에 따른 삶의 질 차이	23
표 6. 삶의 질에 대한 관련 요인	24

그림 목차

그림 1. 연구 분석 틀	6
---------------------	---

국문요약

본 연구에서는 항공 객실 승무원들의 삶의 질에 영향을 미치는 다양한 요인들을 실증적으로 규명 해보고자 하였다. 본 연구를 위하여 2014년 6월 01일부터 2014년 9월 01일 까지 인천국제공항을 중심으로 근무하고 있는 항공 객실 승무원 200명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문지는 구조화된 설문지를 사용하였으며 항공 객실 승무원들에게 설문조사의 의도와 응답방법을 충분히 설명한 후 자기기입식으로 설문조사를 실시하였다. 자료처리 및 분석은 SPSS 18.0 프로그램을 사용하였다. 분석방법은 다음과 같다. 첫째, 연구대상자의 일반적 특성별 빈도와 백분율을 구하였다. 둘째, 연구대상자의 일반적 특성, 수면의 질, 직무 수행 중에 느끼는 감정, 피로도 수준, 가족 기능, 소진 경험, 사회 심리적 스트레스, 우울 척도, 생활 만족 척도, 긍정정서와 부정정서 척도 등의 정도에 따라 삶의 질 평균을 비교하기 위해 독립 T 검정과, ANOVA 검정을 하였다. 셋째, 삶의 질의 하위 변수에 대하여 기술통계를 하였다. 넷째, 연구대상자의 일반적인 특성인 개인요인과 직무요인, 수면의 질, 직무 수행 중에 느끼는 감정, 피로도 수준, 가족 기능, 소진 경험, 사회 심리적 스트레스, 우울 척도, 생활 만족 척도, 긍정정서와 부정정서 척도와 삶의 질 관련성을 알아보기 위해 다중선형회귀분석을 실시하였다. 연구 결과, 삶의 질 관련 요인들은 가족기능, 소진경험, 생활만족척도, 긍정정서와 부정정서의 척도였다. 가족기능이 좋은 집단은 가족기능에 문제가 있는 집단에 비해 삶의 질이 평균적으로 0.28점 높고, 소진경험이 낮은 집단은 높은 집단에 비해 삶의 질이 평균적으로 0.37점 높았다. 생활만족척도가 보통인 집단은 만족하지 않는 집단에 비해 삶의 질이 평균적으로 0.37점 높고, 생활만족척도가 높은 집단은 만족하지 않는 집단에 비해 삶의 질이 평균적으로 0.44점 높았

다. 긍정정서와 부정정서 척도에서 긍정적인 집단은 부정적인 집단에 비해 삶의 질이 평균적으로 0.34점 높았다. 그러나 수면의 질, 주간졸음, 직무수행 중 감정, 피로도, 사회심리적 스트레스, 우울척도는 통계적으로 유의하지 않았다. 본 연구 자료는 향후 객실 승무원의 삶의 질을 향상 시키고 근무 및 복지 향상을 위해 유용한 자료로 이용될 것으로 사료된다.

중심어 : 항공 객실 승무원, 삶의 질, 관련 요인

I. 서 론

1. 연구배경 및 필요성

현대에 이르러 산업의 발달과 경제적 수준의 향상은 국가 간의 무역 확대뿐만 아니라 기술 및 문화의 교류 또한 증진시켜왔다. 이러한 추세와 더불어 항공 산업은 눈부시게 발전을 하고 있다. 지난 수년간, 항공 산업의 성장률은 세계의 GDP 성장률보다 꾸준히 더 빠르게 성장하고 있다. 특히, 미국이나 유럽에 비해 아시아 항공 산업은 꾸준히 빠르게 성장하고 있다 (이주호, 2005; 조영래, 2005).

이러한 항공 산업의 성장으로 세계 각 항공사 들은 항공 고객의 요구와 필요에 부응하기 위해 다양한 서비스 경쟁 전략을 강구 하고 있으며 차별화를 위해 선진적이고 특화된 이미지 강화 방안에 힘쓰고 있다 (이향정, 2006). 특히 객실 서비스는 승객들의 기호에 맞도록 출발부터 도착까지 일대일 관계에서 이루어지므로 항공사 전체적인 서비스의 질을 결정짓는 척도로써 항공 운송 서비스의 핵심으로 인식되고 있다. 위와 같이 객실 서비스 관련해서 중요성이 증가 되면서 항공 객실 승무원의 역할이 증대 되고 있다.

객실 승무원들은 고객의 욕구가 다양해지며 서비스 기대 수준이 향상됨에 따라 항공사는 서비스 품질을 향상시키기 위해 필사적인 노력을 기울이고 있다. 특히 객실 승무원은 고객과의 상호작용을 통해 서비스 접점을 관리하고 고객의 다양한 문제들을 해결하기 위해 노력한다. 하지만 객실 승무원은 기내에서 까다롭고 공격적인 승객을 응대하는 어려운 상황가운데서도 긍정적인 감정을 표현할 것을 요구받고 있으며 이러한 감정노동은 스트레스를 유발하고

결근과 이직의도를 증가 시킨다 (조경희, 2010). 객실승무원은 낮은 직무자율성과 특수한 근무 환경으로 인해 정서적 소진이 크게 유발되는 것으로 알려져 있다 (이동희, 2007). 또한 항공기의 거주환경도 항상 동일하고 신선한 음식물의 부족과 진동, 소음에 의한 수면 장애 등으로 인해 객실승무원의 건강은 일반인에 비해 열악한 조건에 있다. 이러한 객실 승무원의 근무 환경과 관련된 요인들은 ‘삶의 질’에 큰 영향을 미칠 것으로 사료된다.

삶의 질이란 세계보건기구 (WHO)의 정의에 의하면 ‘개인이 살고 있는 문화와 가치 체계의 배경 안에서 그들의 목표 기대 표준 관심과 연관되어 느껴지는 자신의 삶에서의 위치에 대한 인식이며 개인이 신체적 건강, 정신적 상태, 자립수준, 사회적 관계, 환경과의 관계에 의해 다양하게 영향을 받는 광범위한 개념이다 (박부연, 2013). 삶의 질 (Quality of life)에 대한 관심과 학문적 연구는 대체로 1960년대 이후 성장 위주의 경제 패러다임에 대한 비판으로부터 시작되었다. 처음 삶의 질은 경제지표를 가지고 지역 간, 국가 간을 비교하는 잣대로 사용하였으나 경제적 지표라는 생활수준의 양적성장만을 가지고는 삶의 질을 표현 하는 데는 한계가 있어 생활수준의 질적인 면에도 점차 관심을 갖게 되었다 (이동희, 2007). 최근 우리나라도 급속한 경제성장으로 선진국 대열에 진입을 앞두고 있는 시점에 있어 국민의 삶의 질에 대한 관심이 높아지고 있다. 일반적으로 삶의 질에 관련된 연구는 주로 직업별 및 의료 복지 분야에서 연구가 진행되어 왔다.

직업군중 객실 승무원 관련 연구에서는 삶의 질에 영향을 미치는 요인으로 는 종교, 약 복용, 고용상태, 직무 스트레스 등으로 보고되었다(Chung, 2009). 그러나 이러한 선행 연구를 살펴보면 관련 요인을 단편적으로 조사한 경우가 많고, 연구마다 사용한 삶의 질 측정 도구가 달라 결과를 해석하거나 항공 객실 승무원에게 적용하기가 어렵다. 삶의 질은 다양한 요인에 의해 다면적으로 영향을 받을 것으로 생각되며 이러한 다양한 관련요인들이 직접 혹

은 간접적인 경로를 거쳐 삶의 질에 영향을 미칠 것으로 생각된다. 종합적으로 선행 연구는 승무원들이 사회구성원으로서 생활하면서 느끼는 삶의 만족감에 영향을 미칠 수 있는 다양한 환경적 요인들까지는 고려하지 못하고 있다는 한계를 갖고 있다. 이에 본 연구에서는 항공 객실 승무원들의 삶의 질에 영향을 미치는 다양한 요인들을 실증적으로 규명 해보고자 하였다. 본 연구의 결과는 객실 승무원의 삶의 질을 향상 시키고 근무 및 복지 향상을 위해 유용한 자료로 이용될 것으로 사료된다.

2. 연구의 목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 항공 객실 승무원의 수면의 질, 주간졸음, 직무 수행 중에 느끼는 감정, 피로도 수준, 가족 기능, 소진 경험, 사회 심리적 스트레스, 우울 척도, 생활 만족 척도, 긍정정서와 부정 정서의 분포를 파악한다.

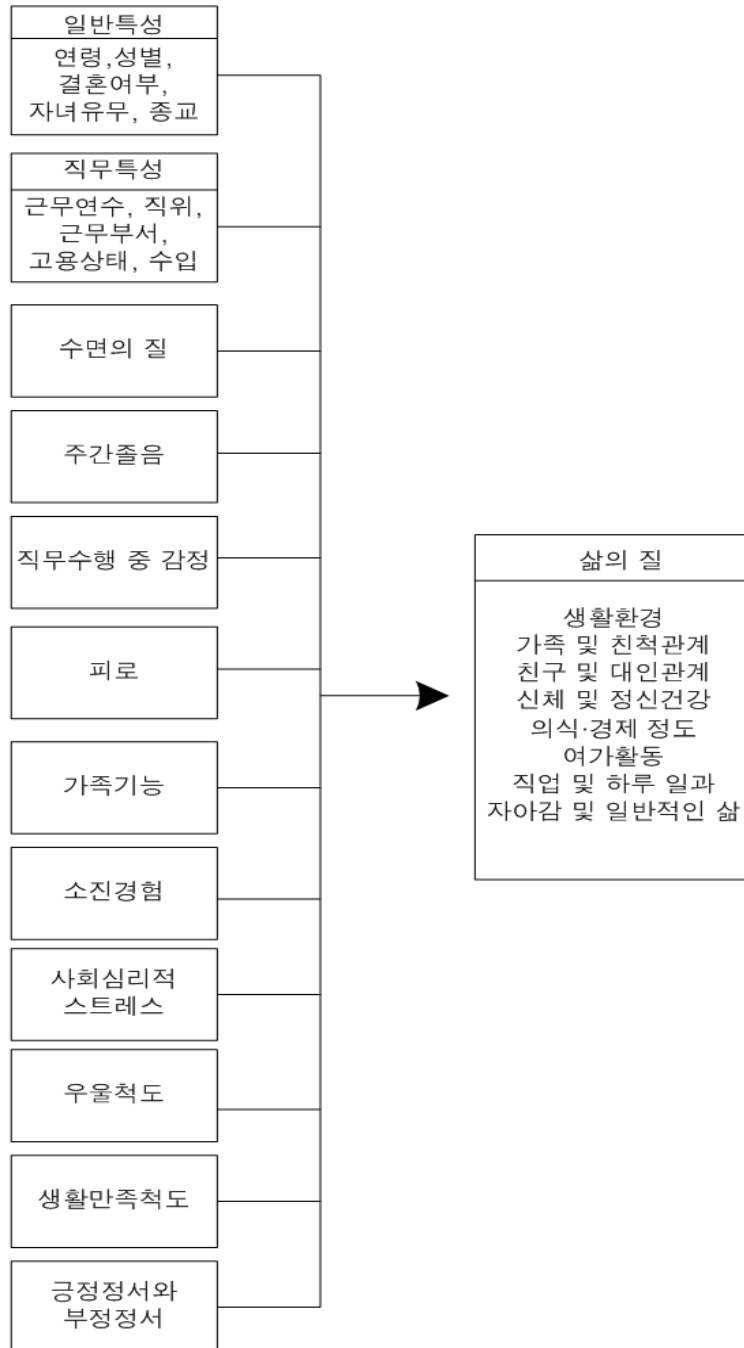
둘째, 항공 객실 승무원의 수면의 질, 주간졸음, 직무 수행 중에 느끼는 감정, 피로도 수준, 가족 기능, 소진 경험, 사회 심리적 스트레스, 우울 척도, 생활 만족 척도, 긍정정서와 부정 정서와 삶의 질과의 관련성을 파악한다.

II. 연구 방법

1. 연구 모형의 설계 및 가설의 설정

가. 연구 모형의 설계

선행연구의 결과와 지금까지의 논의를 중심으로 본 연구의 목적에 맞게 연구모형을 구성하여 보면 다음과 같다. 본 연구의 틀은 <그림1>과 같다.



<그림 1> 연구 분석 틀

종속변수는 주관적 삶의 질로 항공 객실 승무원이 실제 생활에서 경험하는 생활 상태에 대한 주관적 느낌과 평가를 의미한다. 항공 객실 승무원들이 생활환경, 가족 및 친척관계, 친구 및 대인관계, 신체 및 정신 건강, 의·식·경제 정도, 여가활동, 직업 및 하루일과, 자아감 및 일반적인 삶 등의 8개 삶의 영역에서 느끼는 만족감으로 측정 하였다. 독립변수는 개인 특성, 수면의 질, 직무 수행 중에 느끼는 감정, 피로도 수준, 가족 기능, 소진 경험, 사회 심리적 스트레스, 우울 척도, 생활 만족 척도, 긍정정서와 부정 정서 등 10개 영역으로 나누어진다. 개인 특성은 성별, 연령, 교육정도, 직업유무, 수입, 결혼상태, 종교, 질병 유무를 포함하였다.

나. 연구 가설의 설정

본 연구에서 검증할 가설을 구체화하면 다음과 같다.

- 가설 1. 항공 객실 승무원의 수면의 질에 따른 삶의 질에 유의한 차이가 있다.
- 가설 2. 항공 객실 승무원의 주간졸음에 따른 삶의 질에 유의한 차이가 있다.
- 가설 3. 항공 객실 승무원의 직무 수행 중에 느끼는 감정에 따른 삶의 질에 유의한 차이가 있다.
- 가설 4. 항공 객실 승무원의 피로도 수준에 따른 삶의 질에 유의한 차이가 있다.
- 가설 5. 항공 객실 승무원의 가족 기능에 따른 삶의 질에 유의한 차이가 있다.
- 가설 6. 항공 객실 승무원의 소진 경험에 따른 삶의 질에 유의한 차이가 있다.

가설 7. 항공 객실 승무원의 사회 심리적 스트레스에 따른 삶의 질에 유의한 차이가 있다.

가설 8. 항공 객실 승무원의 우울 척도에 따른 삶의 질에 유의한 차이가 있다.

가설 9. 항공 객실 승무원의 생활 만족 척도에 따른 삶의 질에 유의한 차이가 있다.

가설 10. 항공 객실 승무원의 긍정정서와 부정 정서에 따른 삶의 질에 유의한 차이가 있다.

2. 연구대상 및 조사기간

조사에 앞서 5월 29일 부터 30일까지 2일간 K항공사 승무원 18명을 대상으로 예비조사를 실시하여 조사과정에서 나타난 문제점을 수정·보완 하였다. 본 연구를 위하여 2014년 6월 01일부터 2014년 9월 01일 까지 인천국제공항을 중심으로 근무하고 있는 항공 객실 승무원들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 총 200부를 배포하였으며 이 중에서 비 확률 표집 방법(nonprobability sampling)중 편의 표집 방법(convenience sampling)을 이용하여 157부를 대상으로 하였으며 이중 응답을 하지 않았거나 부적절하게 응답한 설문지 7부를 제외한 150부를 대상으로 하였다, 설문지는 구조화된 설문지를 사용하였으며 항공 객실 승무원들에게 설문조사의 의도와 응답방법을 충분히 설명한 후 자기입식으로 설문조사를 실시하였다.

3. 변수의 정의

가. 삶의 질

삶의 질 측정도구로는 일반인을 대상으로 하기에 적합한 WHO가 제시한 WHOQOL-100이 있으나 삶의 질에 관련한 개인의 측면을 세부적으로 측정하도록 하기에는 문항이 너무 많고 복잡하여, WHOQOL-100의 축약판으로 개발된 WHOQOL-BREF를 박천만이 번안하여 사용한 것을 일부 수정하여 사용하였다.(박천만, 1999). WHOQOL-BREF는 신체적 영역(7문항), 심리적 영역(6문항), 사회적 영역(3문항), 생활환경 영역(8문항)의 4개의 영역과 전반적인 삶의 질에 관한 질문(2문항)등 총 26문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도를 사용하였는데 통증과 불편, 의약품과 의학적 도움에 대한 의존성, 부정적인 생각에 관한 문항의 경우 응답치가 낮을수록 삶의 질이 높게 설정되어 있어 이들 문항은 1점을 5점으로, 2점을 4점으로, 4점을 2점으로, 5점을 1점으로 바꾸어서 분석하였다. 따라서 점수가 높을수록 삶의 질이 높다는 것을 의미하며, 각 영역별 점수는 해당영역에 포함된 문항 점수들의 평균값으로 나타내었다.

나. 연구 대상자 특성

1) 일반적 특성

항공 객실 승무원의 일반적 특성은 연령, 성별, 결혼여부, 학력, 자녀 유무, 종교 등 6문항으로 구성되어 있다. 연령은 20대는 1, 30대는 2, 40대 이상은 3으로 코딩하고, 성별은 남자는 1, 여자는 2, 결혼여부는 미혼은 1, 기혼은 2, 학력은 전문대졸업자는 1, 대졸이상자는 2, 자녀유무는 없다 1, 있다 2, 종교 유무는 없다 1, 있다 2로 코딩하였다.

2) 직무 특성 요인

항공 객실 승무원의 직무 특성 요인은 근무 년 수, 직위, 근무부서, 고용 형태, 수입 등 직무 관련 총 5개 범 주형 문항으로 구성되어 있다. 근무연수는 5년 이하가 1, 6년~10년이 2, 10년 이상이 3, 고용 형태는 인턴 1, 정직원 2, 평균 월 수입은 200만원 이하 1, 200~300만원 2, 300~400만원 3, 400~500만원 4, 500만원 이상 5 로 코딩하였다.

다. 수면의 질

주관적 수면의 질, 수면잠복기, 수면시간, 수면능력, 수면방해정도, 수면제복용, 주간활동장애로 구성된 PSQI-K(Korea Pittsburgh Sleep Quality Index)도구로 사용하여 측정하였다 (Sohn, 2012). 본 도구의 하부 영역별 항목은 주관적인 수면의 질 1문항, 수면 잠재기 2문항, 수면 기간 1문항, 습관적인 수면의 효율성 2문항, 수면 방해 9문항, 수면제의 사용 1문항, 낮 동안의 기능장애 2문항으로 총 18문항에 대하여 ‘전혀 어려움이 없다’ 에 0점, ‘약간 어려움이 있다’ 에 1점, ‘비교적 어려움이 있다’ 에 2점, ‘아주 어려움이 있다’ 3점으로 응답하게 하였다. 각 하부 영역별로 0-3점으로 구성이 되며, 이 하부 영역별 점수를 다 합하여 수면의 질 점수를 구하였다. 수면의 질 점수 범위는 0-21점이고 한국어로 신뢰도와 타당도를 분석한 Sohn 등에 따라 8.5점을 초과하는 경우 수면의 질이 좋지 않은 것으로 정의하였다.

라. 주간 졸음

주간졸음 자가진단을 측정하기 위하여 일상생활에서 잠들 수 있는 8가지 상황으로 구성된 주간 수면과다를 평가하는 Epworth Sleepiness Scale(ESS)도구를 사용하였다. CHO 등의 연구 결과에 따라 각 상황에 따른 졸음의 정도를 0점에서 3점으로 평가하였고 8가지 상황에서 졸음 점수를 합산하고 점수의 총

점은 최저 0점에서 24점이었으며 점수가 클수록 주간졸음의 정도가 심함을 의미한다.

마. 직무 수행 중에 느끼는 감정

직무수행 중 느끼는 감정은 장세진(2005)에 의해 개발된 한국인 직무스트레스 측정도구 기본형(Korean Occupational Stress Scale, KOSS) 43문항을 이용하였다. 이 도구는 물리환경(3문항), 직무요구(8문항), 직무자율(5문항), 관계갈등(4문항), 직업불안정(6문항), 조직체계(7문항), 보상부적절(6문항) 및 직장문화(4문항) 등의 하위 8개 영역 총 43문항으로 Likert 4점 척도로 구성되어 있다. 변수의 값은 각 하위영역변수에 해당하는 설문문항의 평균값으로 정의하였다.

바. 피로도 수준

피로도는 다차원 피로도 척도 평가 설문도구를 사용하였다. 피로도 모형은 MFS 모형을 이용하였다. 피로도 평가는 그동안 유용성 평가에서 신뢰도와 타당도가 입증된 Schwartz 등 (Schwartz 등, 1993)의 FAI (fatigue assessment inventory)를 토대로 Chang (Chang, 2000)이 개발한 한국판 다차원 피로척도 MFS를 사용하였다 (Chang, 2005). 업무와 관련하여 심적 부담감, 자신과 미래에 대한 압박감, 육체적, 정신적 압박으로 인해 느끼는 피로도 등 총 19문항으로 구성되어 있으며, Likert 7점 척도로 되어 있다. 변수의 값은 해당 설문 문항의 평균값으로 정의하였다.

사. 가족 기능

Smilkstein (1978)이 고안한 가족기능 지수(Family APGAR Score)를 윤방부와 박기우(1985)가 번역한 도구를 이용하였다. 국내에서 가족기능을 사정하기

위해 이용된 도구는 Family APGAR, FACES(Family Adaptability Cohension Scale), Family Functioning Index, Family Environmental Scale 등이 있다. 그 중 Family APGAR는 가족 관계 및 가족 구성원 간의 만족 정도를 나타내는 특징을 가지고 있고, 간략하게 가족기능을 측정할 수 있는 장점이 있다 (Kim, 1993). 이 도구는 적응성(Adaption), 협력성(Partnership), 발전성(Growth), 애정성(Affection), 해결성(Resolve)의 5가지 항목으로 구성되어 있으며 항상 만족한다(2점), 때때로 만족한다(1점), 불만이다(0점)로 나누어 총점은 0~10 점까지의 점수를 보이게 된다. 0-3점을 매우 문제있는 가족기능, 4-6점을 중등도의 가족기능으로 7-10점을 좋은 가족기능 군으로 구분한다. 총점이 높을수록 가족기능이 좋음을 의미한다.

아. 소진 경험

Maslach & Jackson (1981, 1996) 개발한 도구를 장은숙(1995)이 번안한 측정도구를 사용하였다 (장은숙, 1995). 번역된 소진 측정도구는 영역별로 정서적 탈진에 대한 9문항(2~9번 문항), 비인격화에 대한 5문항(10~12번 문항), 개인적 성취감에 대한 8문항(15~22번 문항), 대인관여에 대한 3문항(1, 13, 14번 문항)으로 총 22문항의 5점 척도로 측정한 점수가 높을수록 소진이 높음을 의미한다.

자. 사회 심리적 스트레스

사회 심리적 스트레스 평가 설문도구를 사용하였다. 사회 심리적 스트레스 모형은 사회 심리적 스트레스 평가도구인 PWI-SF (Psychosocial Well-being Index-Short Form) 모형을 이용하였다 (Chang, 1997). 이 모형은 심리학적 증상을 측정하는 대표적인 도구인 Goldberg (1972)의 GHQ (General Health

Questionnaire)-60을 기초로 하여 장세진 (1993)이 우리나라 실정에 맞는 사회·심리적 건강 측정도구(PWI)를 개발하여 의료보건 분야에서 광범위하게 사용되었으며 비교적 높은 신뢰도를 갖고 있는 도구로 인정받아 왔으나, 다소 추상적이고 문항수가 많아 응답율을 떨어트리거나 응답 자료의 신뢰성에 대한 문제점이 지적되어 이러한 한계점을 해결할 수 있도록 개발된 단축형 스트레스측정도구이다 (Chang, 1997). 이 도구는 총 18문항으로 구성되어 있으며, Likert형 4점 척도로 되어 있다. 변수의 값은 해당 설문 문항의 평균값으로 정의하였다.

차. 우울 척도

우울은 Radloff(1977)가 개발한 도구인 CES-D를 이용하였다 (Radloff, 1977). CES-D는 우울증의 지역사회 역학 조사용으로 미국 정신보건연구원 (National Institute of Mental Health: NIMH)에 의해 1971년에 개발된 20개의 문항으로 구성된 자기보고형(self-report) 우울척도이며, 우울증의 일차 선별용 도구이다(Radloff 1977, Weissman등 1986). 각국어로 번역되어 매우 광범위하게 사용되어지고 있으며 높은 내적일치도(internal consistency)와 타당도가 입증되어져 있다(Radloff와 Locke 1986; Eaton과 Kessler 1981; Roberts 1980). 지난 일주일동안 경험했던 우울증상의 빈도에 따라 우울증상을 네 단계의 수준으로 측정하며, 증상의 심도(severity)는 각 문항마다 0에서 8점까지이며 총점은 0에서 60점까지가 된다. 이 총점이 우울증상의 정도(심도)를 측정하는데 사용되어진다. 미국이나 외국에서의 전통적 절단점(cut-off point)은 16점이며, 우리나라에서는 신승철 등(1991)이 이를 사용하여 일반 성인군에 적용한 바, 절단점을 2점으로 제시하였다. 4, 8, 12, 16번 항목의 긍정적 상태의 질문 문항은 본 연구에 사용된 CES-D 한국어판에서는 5, 10, 15번으로 하고 순서도 바꾸었다. 이 세 항목은 역으로 채점되어진다.

카. 생활 만족 척도

생활만족 척도(Satisfaction with Life Scale: SWLS)는 Diener 등이 일반인의 전반적인 생활만족도를 평가하기 위해 개발한 것으로, 차경호가 번역한 것을 사용하였다. 이 척도는 5개의 문항으로 이루어져 있다 (Diener, 1985).

타. 긍정정서와 부정정서 척도

한국판 긍정정서와 부정정서 척도(Positive Affect and Negative Affect Schedule: PANAS)는 일상적으로 느끼는 자신의 긍정 및 부정정서를 측정하기 위해 Watson 등이 개발한 20문항의 척도이다. 이현희 등이 번안하고 타당화한 것을 사용하였다 (John, 2004). PANAS는 긍정적 정서를 나타내는 형용사 10문항과 부정적 정서를 나타내는 형용사 10문의 총 20문항으로 이루어져 있다. 문항에 대한 응답으로 리커트형 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 많이 그렇다)로 평정하도록 되어 있다. 각 평정치를 합산한 평균이 긍정정서 또는 부정정서의 정도를 나타낸다.

4. 분석 방법

자료처리 및 분석은 SPSS 18.0 프로그램을 사용하여 다음과 같은 분석기법을 적용하였다.

첫째, 연구대상자의 일반적 특성별 빈도와 백분율을 구하였다.

둘째, 연구대상자의 일반적 특성, 수면의 질, 직무 수행 중에 느끼는 감정, 피로도 수준, 가족 기능, 소진 경험, 사회 심리적 스트레스, 우울 척도, 생활 만족 척도, 긍정정서와 부정 정서 척도등과 삶의 질 평균비교를 위해 독립 T 검정과, ANOVA 검정을 하였다.

셋째, 삶의 질의 하위 변수에 대하여 기술통계를 하였다.

넷째, 연구대상자의 일반적인 특성인 개인요인과 직무요인, 수면의 질, 직무 수행 중에 느끼는 감정, 피로도 수준, 가족 기능, 소진 경험, 사회 심리적 스트레스, 우울 척도, 생활 만족 척도, 긍정정서와 부정 정서 척도와 삶의 질 관련성을 검정하기 위해 선형회귀분석을 실시하였다.

III. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성별 빈도 분석은 표 1과 같다. 연령별에서는 20대가 108(72%)명으로 가장 많았고 30대 25 (16.7%)명, 40대 17 (11.3%)명이었다. 성별에서는 여성이 141 (94%)명으로 가장 많았고 남자는 9 (6.0%)명이다. 결혼여부에서는 미혼이 120 (80%)명으로 가장 많았고 기혼은 30 (20%)명이다. 학력은 대졸이 120 (80.0%)명으로 가장 많았고 대학원이상이 22 (14.7%)명이다. 근무연수는 5년 미만이 106 (70.7%)명으로 가장 많았고 5-10년 미만이 20 (13.3%)명이다. 직위는 사원이 86 (57.3%) 명으로 가장 많았고 대리는 38 (25.3%)명이다. 자녀유무에서는 없다가 132 (88.0%)명으로 가장 많았고 있다가 18 (12.0%)명이다. 고용상태는 정직원이 136 (90.7%)명, 월수입은 300-400만원이 103 (68.7%)명, 종교는 없음이 65 (43.3%)명, 질병유무에서는 있음이 98 (65.3%)명으로 가장 많았다.

표 1. 연구대상자의 일반적 특성

단위: 명(%)

구분	변수	N (%)
연령	20대	108 (72.0)
	30대	25 (16.7)
	40대	17 (11.3)
성별	남	9 (6.0)
	여	141 (94.0)
결혼여부	미혼	120 (80.0)
	기혼	30 (20.0)
학력	전문대졸	8 (5.3)
	대졸	120 (80.0)
	대학원 이상	22 (14.7)
근무연수	5년 미만	106 (70.7)
	5-10년 미만	20 (13.3)
	10-15년 미만	5 (3.3)
	15-20년 미만	11 (7.3)
	20년 이상	8 (5.3)
직위	사원	86 (57.3)
	대리	38 (25.3)
	과장	18 (12.0)
	차장	2 (1.3)
자녀유무	기타 (차장급 이상)	6 (4.0)
	없다	132 (88.0)
	있다	18 (12.0)
고용상태	인턴	14 (9.3)
	정직원	136 (90.7)
월수입	200만원이하	2 (1.3)
	200-300만원	16 (10.7)
	300-400만원	103 (68.7)
	400-500만원	17 (11.3)
	500만원 이상	12 (8.0)
종교	없음	65 (43.3)
	기독교	40 (26.7)
	불교	27 (18.0)
	천주교	16 (10.7)
	기타	2 (1.3)
질병유무	없다	52 (34.7)
	있다	98 (65.3)

2. 직무수행 관련 요인과 정서적 특성

연구대상자의 직무수행 관련 요인과 정서적 특성별 빈도 분석은 표 2와 같다. 수면의 질에서는 나쁨 (8.5점 초과)이 128 (85.3%)명으로 가장 많았으며 좋음 (0-8.5점)이 22 (14.7%)명이었다. 주간졸음에서는 8-15 점 (졸리움 보통)이 99(66.0%)명으로 가장 많았으며 0-7 점 (졸리움 덜함)이 46 (30.7%)명이었다. 직무수행 중 감정에서는 44.5-66.6점 (상위 50%)이 109(72.7%)명으로 가장 많았으며 66.7점 이상이 39(26.0%)명이었다. 피로에서는 덜함 (0-60점)이 119(79.3%)명으로 가장 많았으며 심함 (61-130)이 29(19.6%)명 이었다. 가족기능은 4-6점 (중등도의 가족기능)이 85 (56.7%)명으로 가장 많았으며 7-10 점 (좋은 가족기능)이 65 (40.6%)명 이었다. 소진경험은 0-30 점 (좋음)이 50(33.3%)명으로 가장 많았으며 31-60 점 (나쁨)이 100(66.7%)명이었다. 사회 심리적 스트레스는 0-13점 (덜받음)이 94(62.7%) 명으로 가장 많았으며 14-28 점 (많이 받음)이 56(37.3%)명이었다. 우울척도에서는 0-21점 (우울하지 않음)이 138(92.0%)명이 가장 많았으며 21-60점 (우울함)이 12(8.0%)명이었다. 생활만족척도는 좋음이 96 (64.0%)명, 긍정정서와 부정정서의 척도는 좋음이 76 (50.7%)명으로 가장 많았다.

표 2. 직무수행 관련 요인과 정서적 특성

단위: 명(%)

구분	변수 (점수)	N (%)
수면의 질	좋음 (0-8.5점)	22 (14.7)
	나쁨 (8.5점 초과)	128 (85.3)
주간졸음	졸리움 덜함 (0-7점)	46 (30.7)
	졸리움 보통 (8-15점)	99 (66.0)
	졸리움 심함 (16-24점)	5 (3.3)
직무수행 중 감정	좋음(66.7점 미만)	112 (74.0)
	나쁨(66.7점 이상)	38 (26.0)
피로	덜함 (0-60점)	119 (80.4)
	심함 (61-130점)	29 (19.6)
가족기능	매우 문제 있는 가족기능 (0-3점)	0
	중등도의 가족기능 (4-6점)	85 (56.7)
	좋은 가족기능 (7-10점)	65 (40.6)
소진경험	낮음 (0-30점)	50 (33.3)
	높음 (31-60점)	100 (66.7)
사회 심리적 스트레스	덜 받음 (0-13점)	94 (62.7)
	많이 받음 (14-28점)	56 (37.3)
우울척도	우울하지 않음 (0-21점)	138 (92.0)
	우울함 (21-60점)	12 (8.0)
생활 만족척도	만족하지 않음 (0-8점)	27 (16.9)
	보통 (9-15점)	102 (63.8)
	만족 (16-20점)	21 (13.1)
긍정정서와 부정정서	긍정적 (0-40점)	76 (50.7)
	부정적 (41-80점)	74 (49.3)

3. 연구대상자의 삶의 질 분포

삶의 질의 기술적 통계분석은 표 3과 같다. 신체적인 영역은 3.20 ± 0.51 점, 심리적인 영역은 3.03 ± 0.41 점, 사회적인 영역은 3.54 ± 0.87 점, 생활환경 영역은 3.35 ± 0.75 점, 전반적인 삶의 질은 3.14 ± 0.70 점으로 나타났다.

표 3. ‘삶의 질’ 세부항목에 대한 기술 통계량

	문항 수	평균	표준 편차	최소값	최대값
신체적인 영역	7	3.20	0.51	2.29	4.29
심리적인 영역	6	3.03	0.41	2.33	4.00
사회적인 영역	3	3.54	0.87	1.00	5.00
생활환경 영역	8	3.35	0.75	1.50	5.00
전반적인 삶의 질	2	3.14	0.70	1.67	4.67

4. 개인적 특성에 따른 삶의 질 차이

각 특성들과 삶의 질의 평균비교는 표 3, 표4와 같다. 연령별에서는 30대가 삶의 질 점수가 3.37 ± 0.52 점으로 가장 높았으며 40대가 2.97 ± 0.35 점으로 점수가 가장 낮았다 ($p < 0.05$). 근무 연수별에서는 5-9년이 3.30 ± 0.37 점으로 가장 높았으며 15-19년이 2.80 ± 0.36 점으로 가장 낮았다 ($p < 0.05$). 직위에서는 기타 (차장급 이상)가 3.64점으로 가장 높게 나타났으며 과장이 3.01 ± 0.49 점으로 낮게 나타났다 ($p < 0.05$). 월수입에서는 200-300만원이 3.54 ± 0.22 점으로 높게 나타났으며 400-500만원이 2.99 ± 0.39 점으로 낮게 나

타났다 ($p < 0.05$).

표 4. 일반적 특성에 따른 삶의 질 차이

구분	변수	N	평균	표준편차	P
연령	20대	108	3.23	0.48	
	30대	25	3.37	0.52	0.029
	40대	17	2.97	0.35	
성별	남	9	3.18	0.37	
	여	141	3.23	0.49	0.757
결혼여부	미혼	120	3.24	0.50	
	기혼	30	3.17	0.38	0.503
학력	전문대졸	8	3.29	0.40	
	대졸	120	3.21	0.46	0.664
	대학원이상	22	3.30	0.59	
근무연수	5년 미만	106	3.25	0.49	
	5-9년	20	3.30	3.37	
	10-14년	5	3.20	0.62	0.048
	15-19년	11	2.80	0.36	
	20년 이상	8	3.29	0.59	
직위	사원	86	3.31	0.49	
	대리	38	3.07	0.43	
	과장	18	3.01	0.49	0.040
	차장	2	3.08	0.00	
	기타 (차장급이상)	6	3.64	0.10	
자녀유무	없다	132	3.25	0.49	
	있다	18	3.02	0.38	0.062
고용상태	인턴	14	3.25	0.42	
	정직원	136	3.22	0.49	0.854
월수입	200만원이하	2	3.50	0.00	
	200-300만원	16	3.54	0.22	
	300-400만원	103	3.22	0.49	0.015
	400-500만원	17	2.99	0.39	
	500만원 이상	12	3.12	0.58	
종교	없음	65	3.20	0.48	
	기독교	40	3.14	0.43	
	불교	27	3.40	0.53	0.296
	천주교	16	3.26	0.48	
	기타	2	3.13	0.95	
질병유무	없다	52	3.30	0.45	
	있다	98	3.18	0.49	0.141

표 5의 직무수행 중 감정에서는 44.5-66.6점 (상위 50%)이 3.27 ± 0.47 점으로 가장 높게 나타났으며 ($p < 0.05$) 피로도 평가에서는 덜함 (0-60점)이 3.27 ± 0.48 점으로 심함 (61-130점)보다 높게 나타났으며 ($p < 0.05$) 가족기능에서는 4-6점 (중등도의 가족기능)이 3.07 ± 0.48 점으로 가장 높게 나타났다 ($p < 0.05$). 소진경험에서는 0-30 점 (좋음)이 3.33 ± 0.49 점으로 31-60 점 (나쁨)보다 높게 나타났으며 ($p < 0.05$) 우울척도에서는 0-21점 (우울하지않음)이 3.25 ± 0.47 점으로 21-60점 (우울함)보다 높게 나타났다 ($p < 0.05$). 생활만족척도에서는 9-15점 (보통)이 3.24 ± 0.46 점으로 가장 높게 나타났으며 ($p < 0.05$) 긍정정서와 부정정서의 척도에서는 0-40점 (긍정적)이 3.39 ± 0.44 점으로 0-80 점 (부정적)보다 높게 나타났다 ($p < 0.05$). 이외에 성별, 결혼여부, 학력은 통계적으로 차이가 없는 것으로 나타났다 ($p > 0.05$).

표 5. 직무수행 관련 요인과 정서적 특성에 따른 삶의 질 차이

구분	변수	N	평균	표준편차	P
수면의 질	좋음 (0-8.5점)	95	3.26	0.49	0.267
	나쁨 (8.5점 초과)	55	3.17	0.47	
주간졸음	졸리움 덜함 (0-7점)	46	3.21	0.48	0.255
	졸리움 보통 (8-15점)	99	3.25	0.48	
	졸리움 심함 (16-24점)	5	2.89	0.45	
직무수행 중 감정	좋음 (66.7점 미만)	112	3.24	0.52	0.015
	나쁨 (66.7점 이상)	38	3.17	0.47	
피로	덜함 (0-60점)	119	3.27	0.48	0.025
	심함 (61-130점)	29	3.04	0.44	
가족기능	매우 문제 있는 가족기능 (0-3점)	0	0	0	0.000
	중등도의 가족기능 (4-6점)	85	3.07	0.48	
	좋은 가족기능 (7-10점)	65	3.42	0.40	
소진경험	낮음 (0-30점)	50	3.33	0.49	0.049
	높음 (31-60점)	100	3.17	0.47	
사회심리적 스트레스	덜 받음 (0-13점)	94	3.18	0.49	0.128
	많이 받음 (14-28점)	56	3.30	0.49	
우울척도	우울하지 않음 (0-21점)	138	3.25	0.47	0.012
	우울함 (21-60점)	12	2.89	0.47	
생활 만족척도	만족하지 않음(0-8점)	27	2.91	0.40	0.000
	보통 (9-15점)	102	3.24	0.46	
	만족 (16-20점)	21	3.55	0.45	
긍정정서와 부정정서	긍정적 (0-40점)	76	3.39	0.44	0.000
	부정적 (41-80점)	74	3.05	0.46	

5. 삶의 질에 대한 관련요인

단순분석에서 (표 4, 표5) 삶의 질과 관련성을 보인 변수들은 선형 회귀 분석에서 독립변수로 포함하였다. 단, 여기서 직위, 월수입은 연령과 근무연수

와 관련성이 높아 회귀분석 모형에서 제외하였다. 다중회귀분석 결과 유의한 독립변수는 가족기능, 소진경험, 생활만족척도, 긍정정서와 부정정서의 척도이다. 가족기능이 좋은 집단은 가족기능에 문제가 있는 집단에 비해 삶의 질이 평균적으로 0.28점 높다. 소진경험이 낮은 집단은 높은 집단에 비해 삶의 질이 평균적으로 0.37점 높다. 생활만족척도가 보통인 집단은 만족하지 않는 집단에 비해 삶의 질이 평균적으로 0.37점 높다. 생활만족척도가 높은 집단은 만족하지 않는 집단에 비해 삶의 질이 평균적으로 0.44점 높다. 긍정척도와 부정척도에서 긍정적인 집단은 부정적인 집단에 비해 삶의 질이 평균적으로 0.34점 높다.

표 6. 삶의 질에 대한 관련 요인

변수(기준집단)	회귀계수(B)	표준오차(SE)	P
연령	0.07	0.06	0.20
근무연수(5년 미만)	0.09	0.09	0.31
직무수행 중 감정(나쁨)	0.07	0.09	0.41
피로(심함)	0.10	0.08	0.24
가족기능(문제 있는 가족)	0.28	0.09	0.00
소진경험(높음)	0.37	0.14	0.01
사회 심리적 스트레스(많음)	0.12	0.08	0.13
우울척도(우울함)	0.10	0.08	0.21
생활만족 높은 집단(만족 못함)	0.44	0.08	0.00
생활만족 보통 집단(만족 못함)	0.37	0.08	0.00
긍정정서와 부정정서(부정적)	0.34	0.07	0.00

IV. 고찰

항공 산업이 빠르게 성장하면서 항공 객실 승무원의 역할이 증대 되고 있다. 특히 승무원들은 열악한 환경 속에서 생활화하기 때문에 근무 환경과 관련된 요인들이 삶의 질에 영향을 미칠 것으로 사료된다.

본 연구는 항공 객실 승무원의 수면의 질, 주간졸음, 직무수행 중 감정, 피로도, 가족기능, 소진 경험, 사회 심리적 스트레스, 우울척도, 생활만족척도, 긍정정서와 부정정서가 삶의 질에 직접적, 간접적으로 영향을 줌으로써 객실 승무원들의 삶의 질을 결정한다는 이론적 가정 하에 유의성을 검증하였다. 연구결과, 객실승무원의 삶의 질과 관련된 요인들은 가족기능, 우울척도, 생활만족도, 긍정정서와 부정정서에 따른 삶의 질에 유의한 차이가 있었다.

이 연구는 인천공항을 중심으로 근무하고 있는 승무원을 대상으로 WHOQOL-BREF를 이용하여 삶의 질을 측정하여 그것에 미치는 요인이 무엇인지 분석하고자 하였다. 삶의 질 영역 중 사회적인 영역이 3.54점으로 가장 높게 나타나 사회적인 만족정도가 다른 영역의 만족정도보다 높았으며, 정신적인 영역이 3.03점으로 가장 낮게 나타나 심리적인 만족정도가 가장 낮았다. 박천만(1999)의 대구광역시 시민들의 삶의 질에 대한 연구에서는 신체적 영역이 가장 높게, 생활환경 영역이 가장 낮게 나타났으며, 심리적 영역은 3.20점으로 항공 승무원의 심리적 만족도가 일반인에 비해 떨어지는 것을 볼 수 있다.

우선 가족 기능을 평가할 때는 가족의 지지와 대화를 통한 사기를 평가 하였다. 연구결과에서는 가족 기능이 좋을수록 삶의 질이 평균적으로 0.28점 높게 나타났다. 가족지지와 사기 및 삶의 질과의 선행연구가 드물어 다른 연구

와 비교하기는 어려우나, Rhu(2004)의 연구에서 사회적 지지와 사기가 정적인 상관관계가 있다는 연구와 Kim(1992)의 가족지지와 삶의 만족도에서 강한 상관관계가 있다는 연구와도 일치하였다. Kang (2000)의 연구에서 가족은 암 환자에게 가장 유력한 지지체계로 암 진단과 같은 극한 상황에 처했을 때 긍정적이든 부정적이든 가장 많은 영향을 주고받는 대상으로 스트레스와 불안을 낮추어 삶의 질을 높여준다고 보고하고 있다. (Kang, 2000).

소진 경험 관련해서는 소진경험이 낮은 집단은 높은 집단에 비해 삶의 질이 평균적으로 0.37점 높았다. 간호사의 관련한 연구에서는 직무로 인한 소진 정도가 높을수록 삶의 질 정도가 낮아진다고 보고 하였다 (한금선, 2004). 대상자는 틀리지만 객실 승무원이 직무에서 받는 스트레스가 신체적, 정서적, 인지적 건강문제를 유발하는 직접적인 요인이 되어 소진을 일으키고, 이에 따라 삶의 질을 저하시키는 것으로 볼 수 있다.

생활만족도 관련해서는 만족도가 보통인 집단은 만족하지 않는 집단에 비해 삶의 질이 평균적으로 0.37점 높고, 만족도가 높은 집단은 만족하지 않는 집단에 비해 삶의 질이 평균적으로 0.44점 높았다. 일반적으로 생활만족은 일상 생활에서 기쁨을 느끼고, 자신의 생활에 대해 의미와 책임감을 느끼며, 자신의 목표를 성취하였다고 느끼고, 긍정적인 자아 관념을 가지고 자신의 현재 약점에도 불구하고 자신을 가치 있는 사람으로 여기며, 낙천적인 태도와 감정을 유지하는 것으로 정의하고 있다 (Neugarten, 1961). 즉 생활 만족도의 증가는 직무의 스트레스를 감소시키면서 삶의 질을 높여지는 것을 알 수가 있다.

긍정정서와 부정정서 척도 관련해서는 긍정적인 집단이 평균적으로 0.34점 삶의 질이 향상 되었다. 이 항목에서는 강인성이 많은 중요한 부분을 차지하고 있다. 간호사의 경우 강인성이 높을수록 삶의 질 정도가 높아지는 것으로 나타났다 (한금선, 2004). 이는 본 연구 결과와 일치 하였다. 강인성이 있는 사람은 자신의 경험을 조절 할 수 있다는 신념을 가지고 문제의 원인과 해결

을 통제하며, 자신의 생활에 깊이 관계하고 자진해서 행하는 능력과 태도를 가지고 예측되는 변화나 요구를 하나의 도전이나 기회로 받아들여서 발전의 계기로 삼는 등의 특성을 가지고 있다. 따라서 강인성이 높은 사람은 스트레스로 인한 불 건강 상태나 신체적 긴장 상태로 부터 자신과 상황을 통제하고 개인의 신념에 따라 위협에 대처하며 생활에 적응하는 능력이 높은 것으로 보고되고 있다 (Kobasa, 1982). 이는 객실 승무원의 강인성이 높은 경우 심리적인 스트레스 정도가 낮아지고, 자신의 근무 조건에 대해 더 긍정적인 평가를 하게 된다고 보고한 연구들 (Madelaine, 2002)과 유사하며, 객실 승무원의 경우 일상생활과 직무에서 오는 스트레스에 대해 강인성이 매개변수로 작용하여 삶의 질에 영향을 미치는 것으로 고려된다.

이상으로 항공 객실 승무원의 삶의 질에 영향을 미치는 요인들에 대해 논의하였다. 본 연구는 항공 객실 승무원들의 객관적, 주관적으로 삶의 질에 영향을 미치는 요인들을 포괄적으로 조사한 점에서 선행 연구들과 차별성을 가진다고 할 수 있다. 그러나 대상자의 수가 적고, 독립변수들이 삶의 질 항목과 유사한 경우가 많았으며, 단면연구이기 때문에 삶의 질과 그와 관련된 요인들의 정확한 인과관계를 설명하는 데에는 한계가 있다. 또한, 이들이 주로 국내 항공 객실 승무원들이었으며 국외 항공사 승무원은 제외되었으므로 본 연구 결과를 일반화하는데 신중을 기해야 할 것이다.

V. 결론

인천국제공항을 중심으로 근무하고 있는 항공사 객실승무원 150명을 대상으로 삶의 질에 영향을 미치는 요인이 무엇인지 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 삶의 질 관련 요인들은 가족기능, 소진경험, 생활만족척도, 긍정정서와 부정정서의 척도였다.

둘째, 가족기능이 좋은 집단은 가족기능에 문제가 있는 집단에 비해 삶의 질이 평균적으로 0.28점 높다.

셋째, 소진경험이 낮은 집단은 높은 집단에 비해 삶의 질이 평균적으로 0.37점 높다.

넷째, 생활만족척도가 보통인 집단은 만족하지 않는 집단에 비해 삶의 질이 평균적으로 0.37점 높고, 생활만족척도가 높은 집단은 만족하지 않는 집단에 비해 삶의 질이 평균적으로 0.44점 높다.

다섯째, 긍정정서와 부정정서 척도에서 긍정적인 집단은 부정적인 집단에 비해 삶의 질이 평균적으로 0.34점 높다.

여섯째, 수면의 질, 주간졸음, 직무수행 중 감정, 피로도, 사회심리적 스트레스, 우울척도는 통계적으로 유의하지 않다.

이러한 결과를 바탕으로 항공 객실 승무원의 삶의 질을 증진시키기 위해서는 가족기능, 소진경험, 생활만족 척도, 긍정정서와 부정정서를 고려해야 할 것으로 생각된다. 본 연구 자료는 향후 객실 승무원의 삶의 질을 향상 시키고 근무 및 복지 향상을 위해 유용한 자료로 이용될 것으로 사료된다.

참고문헌

1. 이주호, 조영래, 이영훈. 단거리 운항에서 로스터링을 위한 효율적인 패턴 생성. 한국경영과학회/대한산업공학회 춘계공동학술대회 2005;225-229.
2. 조영래, 이주호, 이영훈. 단거리 운항에 효율적인 운항 승무원의 일정계획. 대한산업공학회/추계학술대회 논문집, 2005;1:1-7.
3. 이향정. 항공사 포지셔닝 차별화에 따른 고객의 스키마처리과정에 관한 연구. 경희대학교 박사학위논문, 2006.
4. 조경희, 고호석. 항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지, 2010;10:405-419.
5. 이동희. 항공사 객실 승무원의 클래스별 차이 역량에 관한연구. 한국항공경영학회지, 2007;107-125.
6. 박부연, 고대식, 박형수. 노인의 직업 특성과 삶의 질과의 관련성. JKIECS. 2013;8:941-948.
7. 박천만, 이종렬. WHOQOL-BREF를 이용한 대구광역시민의 삶의 질에 관한 조사, 보건행정학회지. 2000;10(3):129-154.
8. 장은숙. 정신의료사회사업가의 소진(Burnout)과 업무환경에 관한 연구, 숭실대학교 석사학위논문, 1995.
9. 최수정, 김금순. 폐쇄성 수면무호흡증 환자의 건강관련 삶의 질 구조모형 J Korean Acad Nurs Vol.43 No.1, 81-90.
10. 한금선, 김정화, 이광미, 박지선. 임상 간호사의 삶의 질과 건강증진행위와의 관계 정신간호학회지 2004;13(4):430-7
11. 방하남. 직무만족도와 생활만족도의 결정요인과 상호작용효과에 관한 연구, 노동경제논문집, 2000;23:133-54.

12. 김홍규, 가영희. 성인의 직장-가정에서의 갈등과 만족도에 관한 연구. 한국가정관리학회지, 2005;23(1):85-98
13. 이연숙, 이순형, 유가효, 조재순. 기혼 취업 여성이 지각하는 가정. 직업 생활갈등 및 부적응 증상과 생활만족. 한국가정관리학회지, 1991;2:209-223.
14. 조명환, 김정오, 권석만. 청소년의 삶의 질. 사회과학정책연구, 1994;16(2):61-94.
15. 이명신. 근로자의 주관적 삶의 질과 그 영향 요인. 연세대학교 대학원 박사학위 논문, 1997
16. 김은정, 오경자, 하은혜. 기혼 여성의 우울 증상에 대한 취약성: 스트레스 경험 및 대처과정을 중심으로. 한국 심리학회지: 여성, 1999;4(1):41-55.
17. 장세진. 한국인 직무스트레스의 측정도구 개발 및 표준화 연구, 한국산업 안전공단 산업안전보건연구원 용역보고서, 2004
18. Diener E. Subjective well-being. Psychological Bulletin, 1984;95: 542-575.
19. Chi-Ti Chung, Ue-Lin Chung. An Exploration of Quality of Life and Related Factors Among Female Flight Attendants. Journal of Nursing Research h 2009;17(3).
20. Sohn SI, Kim DH, Lee MY, Cho YW. The reliability and validity of the Korean version of the Pittsburgh Sleep Quality Index. Sleep Breath 2012;16:803-812.
21. Karasek R. Job demands, job decision latitude, and mental stain: Implication for job redesign, Administrative Science Quarterly, 1979;24:285-308.
22. Chang SJ, Koh SB, Kang MG, Hyun SJ, Cha BS, Park JK, Park JH, Kim SA, KangDM, Chang SS, Lee KJ, Ha EH, Ha MN, Woo JM, Cho JJ,

- Kim HS, Park JS. Correlates of self-rated fatigue in Korean employees. Korean J Prev Med, 2005;38(1):71-81.
23. Kim IS, Lee SH, Lee KM, Kim SY, Jung SP. The difference of marriage-satisfaction score among family groups according to the family APGAR score and family adapt ability cohesion evaluation scale. J Korean Acad Fam Med. 1993;14:797-803.
24. Chang SJ, Cha BS, Koh SB, Kang MK, Koh SY, Park JK. Association between job characteristics and psychosocial distress of industrial workers. Korean J Occup Environ Med 1997;30(1):129-44.(Korean)
25. Radloff, L. S. (1977) The CES-D scale: A self report depression scale or research in the general population. Educ Psychol Meas, 1, 385-401.
26. Diener E1, Emmons RA, Larsen RJ, Griffin S. The Satisfaction With Life Scale. J Pers Assess. 1985;49:71-5.
27. John R. Crawford* and Julie D. Henry The Positive and Negative Affect Schedule (PANAS): Construct validity, measurement properties and normative data in a large non-clinical sample. British Journal of Clinical Psychology, 2004;43:24-265.
28. Waiker SR, Rosser RM. Quality of Life Assessment and Application, MTP, 1988
29. Engle GE. The Clinical Application of the Biopsychosocial Model, American Journal of Psychiatry, 1980;13:535-45.
30. Schumaker SA, Anderson RT, Czajkowski SM. Psychological tests and scales, In Spilker, B.(Ed.) Quality of Life Assessments In Clinical

Trials, N. Y. Raven Press, 1990;95-110.

31. Evans DR, Enhancing quality of life in the population at large. Social Indicators Research, 1994;33:1-3.

32. Seo HS, Han YH. Effect of Health-related Indexes on Life Satisfaction for the Elderly People. Korean Journal of Research in Gerontology, 2006;15:159-170.

33. Harano S, Ibuka E, Kaneita Y, Kaneko A, Nakajima H, Ohida T, Saito Y, Takeda F, Tamaki T, Yokoyama E. Association Between Subjective Well-being and Sleep among the Elderly in Japan. Sleep Medicine, 2009;9(2):157-64.

34. Yoshimuru K, Oka Y, Kamoto T, Tsukamoto T, Oshiro K, Suzukamoi Y. Night-time frequency, sleep disturbance and general health-related quality of life: is there a relation. International Journal of Urology, 2009;16(1):96-100.

35. Rhu YK. Perceived social support and morale of the elderly staying at home. J Korean Acad Nurs, 2004;34(2):297-306.

36. Kim IY. Correlation among family support, self esteem, and powerlessness for elderly patient. Unpublished master' thesis, Yonsei University, Seoul, 1992

37. Kang BH. The relationship between family support and activities of daily living abilities for the hemiplegic patients (after stroke). Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul, 2000

38. Neugarten B, Havighurst R, Tobin S. Measurement of Life Satisfaction, Journal of Gerontology, 1961;16:134-143.

39. Kobassa CC, Maddi R, Puccetti C, Zola A. Effectiveness of

- hardiness, exercise and social support as resources against illness. *J Psychosom Res*, 1985;29:523-33.
40. Madelaine H, Carmen L, Duquette A. Hardiness, work support and psychological distress among nursing assistant and registered nurses in Quebec. *J Adv Nurs*, 2002;38(6):584-591.
41. Braum PM. Psychological Well-Being and Location in the Social Structure. Doctoral Dissertation of University of Southern California, 1976
42. Campbell A. Subjective Measure Well-Being. *Amer Psychologist*, 1976;2:117-124
43. Freudiger PT. Life Satisfaction of among American Women Doctoral Dissertation of North Texas State University, 1979

<부록1>

설 문 지

안녕하십니까?

저는 연세대학교 대학원생으로 석사학위 논문을 준비하고 있는 학생입니다. 바쁘신 중에 부탁을 드리게 되어 송구스럽게 생각합니다.

본 설문지는 「항공사 객실승무원의 삶의 질에 영향을 미치는 요인 연구」에 관한 설문지입니다. 객실승무원의 삶의 질 개선에 기여하고자 하오니 여러분의 솔직한 의견을 기재하여 주시면 감사하겠습니다. 이 연구의 결과는 순수한 연구 목적으로만 사용할 것이며, 무기명으로 실시하는 것이오니 바쁘신 중이라도 현장에서 느끼신 점을 정확하게 응답해 주시길 바랍니다. 귀사의 발전과 귀하의 건승을 진심으로 기원 합니다. 설문에 응해주셔서 감사드립니다.

연세대학교 보건대학원 이세희 sehee1102@naver.com

*본 조사의 내용은 통계법 제 8조에 의거하여 비밀이 절대 보장되며, 통계목적 이외에는 절대 사용되지 않습니다.

1. 다음은 귀하께서 수면의 질에 대한 질문입니다. 지난 1달 동안 대부분의 일상에서 가장 적절한 답변에 “✓” 표시 혹은 기록을 해주시기 바랍니다.

1. 지난 한달 동안, 당신은 평소 몇 시에 잠자리에 들었습니까?

보통 오전/오후 __시 __분에 잠자리에 든다

2. 지난 한달 동안, 당신은 밤에 잠자리에 들어서 잠이 들기까지 보통 얼마나 오래걸렸습니까?

__시간 __분이 걸린다

3. 지난 한달 동안, 당신은 평소 아침 몇 시에 일어났습니까?

보통 오전/오후 __시 __분에 일어난다

4. 지난 한달 동안, 당신이 실제로 잠잔 시간은 얼마나 됩니까?

하루 밤에 __시간 __분

5. 다음 각 문항에서 가장 적절한 응답을 하나만 고르십시오. 모든 질문에 응답해 주시기바랍니다.

최근 한달 동안 당신은 아래의 이유로 잠 자는데 얼마나 자주 문제가 있었습니까? (우측 칸의 □에 표시하세요)	지난 한달 동안 없었다	한주에 1번 보다 적게	한주에 1-2회 정도	한주에 3회 이상
a. 취침 후 30분 이내로 잠들 수 없었다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. 한밤중이나 새벽에 깬다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. 화장실에 가려고 일어나야 했다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. 편안하게 숨 쉴 수가 없었다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. 기침을 하거나 시끄럽게 코를 골았다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. 너무 춥다고 느꼈다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. 너무 덥다고 느꼈다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. 나쁜 꿈을 꾸었다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. 통증이 있었다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. 그 외에 다른 어려움이 있다면, 기입해 주세요. (이유는?:) 지난 한달 동안, 위에 기입한 이유 때문에 잠자는 데 얼마나 자주 어려움이 있었습니 까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. 지난 한달 동안, 당신은 전반적으로 수면의 질은 어느 정도라고 스스로 평가하십니까?

- ① 매우 좋음 ② 좋음 ③ 나쁨 ④ 매우 나쁨

7. 지난 한달 동안, 당신은 잠이 들기 위해 얼마나 자주 약을 먹었습니까?

(처방약 또는 약국에서 구입한 약)

- ① 지난 한달 동안 없었다. ② 한 주에 1번보다 적게
③ 한 주에 1~2회 정도 ④ 한 주에 3회 이상

8. 지난 한달 동안, 운전하거나, 식사 때 또는 사회생활을 하는 동안 얼마나 자주 졸음을 느꼈습니까?

- ① 지난 한달 동안 없었다. ② 한 주에 1번보다 적게
 ③ 한 주에 1~2회 정도 ④ 한 주에 3회 이상

9. 지난 한달 동안, 당신은 일에 열중하는데 얼마나 많은 문제가 있었습니까?

- ① 지난 한달 동안 없었다. ② 한 주에 1번보다 적게
 ③ 한 주에 1~2회 정도 ④ 한 주에 3회 이상

10. 당신은 다른 사람과 같은 잠자리에 자거나 집을 같이 쓰는 사람이 있습니까?

- ① 없다. ② 집에 다른 방을 쓰는 사람이 있다.
 ③ 같은 방을 쓰지만 같은 잠자리에서 자지 않는다.
 ④ 같은 잠자리에 자는 사람이 있다.

11. 단순한 피곤함과 다르게 다음의 상황에서 얼마나 깜박 졸거나 혹은 잠들어버릴 것 같습니까? 이것은 최근에 일상생활을 참고하시기 바랍니다. 비록 최근에 이런 상황에 처하지 않았다 하더라도, 그 상황에서 얼마나 영향을 받을지 생각해 보십시오. 각 상황에서 가장 적절한 숫자를 선택하여 한 개씩만 √ 표 하시기 바랍니다.

문 항	깜박 졸 가능성			
	전혀	조금	상당 히	매우 많이
1. 앉아서 책(신문, 잡지, 서류 등)을 읽을 때	①	②	③	④
2. TV볼 때	①	②	③	④
3. 공공장소(모임, 극장 등)에서 가만히 앉아있을 때	①	②	③	④

4. 정차 없이 1시간 동안 운행중인 차(자동차, 버스, 열차)에 승객으로 앉아있을 때	①	②	③	④
5. 오후에 주위상황이 허락되어 쉬려고 누워있을 때	①	②	③	④
6. 앉아서 상대방과 이야기할 때	①	②	③	④
7. 반주를 곁들이지 않은 점심 식사 후 조용히 앉아있을 때	①	②	③	④
8. 교통 혼잡으로 몇 분 동안 멈춰선 차 안에서	①	②	③	④

II. 다음은 귀하께서 **직무수행 중에 느끼는 감정**에 대한 질문입니다. 귀하의 생각을 가장 잘 나타내고 있는 번호에 “✓” 표하여 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다.	①	②	③	④
2. 작업방식이 위험하고 사고를 당할 가능성이 있다.	①	②	③	④
3. 일이 많아 항상 시간에 쫓기면서 일하게 된다.	①	②	③	④
4. 내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 해야 한다.	①	②	③	④
5. 내 업무는 마무리되기 전에 종종 중단되어 나중에 다시 해야 되곤 한다.	①	②	③	④
6. 업무량이 현저하게 증가하였다.	①	②	③	④
7. 나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야 할 부담을 안고 있다.	①	②	③	④
8. 내 업무는 장시간의 집중력을 필요로 한다.	①	②	③	④
9. 업무수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.	①	②	③	④
10. 직장과 가정에 다 잘하기가 힘들다.	①	②	③	④

11. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.	①	②	③	④
12. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	①	②	③	④
13. 업무관련 사항(업무의 일정, 업무량, 회의시간 등)이 예고 없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다.	①	②	③	④
14. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	①	②	③	④
15. 작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.	①	②	③	④
16. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	①	②	③	④
17. 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	①	②	③	④
18. 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	①	②	③	④
19. 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	①	②	③	④
20. 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.	①	②	③	④
21. 직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다.	①	②	③	④
22. 지금의 직장을 옮겨 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다.	①	②	③	④
23. 현재의 직장을 그만두고 현재 수준만큼의 직업(직장)을 찾는다는 것은 쉬운 일이다.	①	②	③	④
24. 직장이 불안하여 미래가 불확실하다.	①	②	③	④
25. 나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다.	①	②	③	④

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
26. 앞으로 2년 동안 현재의 내 직업을 잃을 가능성이 있다.	①	②	③	④
27. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	①	②	③	④
28. 우리 직장(회사)의 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)는 공정하고 합리적이다.	①	②	③	④
29. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	①	②	③	④
30. 우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무 협조가 잘 이루어진다.	①	②	③	④
31. 근로자, 간부, 경영주 모두가 직장을 위해 한 마음으로 일을 한다.	①	②	③	④
32. 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	①	②	③	④
33. 직장의 분위기가 권위적, 수직적이다.	①	②	③	④
34. 나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상된다.	①	②	③	④
35. 나의 현재 직위는 내 교육 및 경력에 비추어볼 때 적절하다.	①	②	③	④
36. 나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다.	①	②	③	④
37. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다.	①	②	③	④
38. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	①	②	③	④
39. 나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다.	①	②	③	④
40. 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	①	②	③	④
41. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	①	②	③	④
42. 회식자리가 불편하다.	①	②	③	④
43. 남성·여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.	①	②	③	④

Ⅲ. 다음은 귀하께서 평소에 느끼는 피로에 대한 질문입니다. 귀하의 생각을 가장 잘 나타내고 있는 번호에 “✓” 표하여 주십시오.

문 항	전혀 아니다 ◀ 보통 ▶ 매우 그렇다.						
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
1. 피로하면 나른해지고 졸립다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2. 피로할 때 인내심이 떨어진다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3. 피로하면 일할 의욕이 나지 않는다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4. 피로하면 집중력이 떨어진다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5. 운동을 하고 나면 피로해진다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6. 더우면 피로를 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7. 스트레스를 받으면 피로를 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8. 우울해지면 피로를 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
9. 시원해지면 피로가 줄어든다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
10. 쉽게 피로를 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
11. 피로로 인해 업무 능률이 떨어진다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
12. 피로 때문에 문제가 자주 발생한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
13. 피로를 느낄 때 시간이 많이 걸리는 작업을 하면 능률이 떨어진다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
14. 피곤하면 임무를 수행하는 데 어려움을 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문항	전혀 아니다 ◀ 보통 ▶ 매우 그렇다.						
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
15. 몸에 어떤 증상이 생기기 전에 피로를 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
16. 피로는 나를 가장 무기력하게 만드는 증상이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
17. 피로는 가장 심각한 3가지 증상 중 하나다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
18. 피로는 일, 가족, 정상적인 사회생활을 방해한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
19. 피곤하면 다른 증상들이 더욱 악화된다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

IV. 다음은 귀하의 가족기능에 관한 질문입니다. 가장 가깝다고 생각되는 곳에 “✓” 표하여 주십시오.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 나에게 괴롭거나 어려운 일이 생기면 나의 가족에게 도움을 청할 수 있다.	①	②	③	④
2. 문제 해결을 위한 대화나 어려움을 서로 나누어 갖기 위해 현재 우리가족이 취하고 있는 방법들이 좋다고 생각한다.	①	②	③	④
3. 내가 새로운 일을 하려거나 새로운 제안을 할 때 나의 가족은 이를 따라 주고 도와준다.	①	②	③	④
4. 분노, 슬픔, 사랑 등 나의 감정에 대응하는 나의 가족의 반응에 만족한다.	①	②	③	④
5. 가족과 함께 여가를 보내는 방법 중 현재 우리 가족이 취하는 방법들이 좋다고 생각한다.	①	②	③	④

V. 다음은 귀하의 삶의 질에 관한 질문입니다. 이 질문지는 당신이 최근

2주 동안 당신의 삶의 질, 건강 및 인생의 여러 영역들에 대해 당신이 어떻게 느끼는지 묻는 것입니다. 빠뜨리는 문항 없이 답변하여 주십시오. 만일 질문에 대한 답변이 불확실할 경우, 가장 적절해 보이는 답변을 하나 고르십시오.

각 질문을 읽은 후, 당신의 느낌(감정)을 평가하고, 각 문항마다 당신에게 가장 적합한 1개의 번호를 골라 √표시 하세요. ① (0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ (100%)

1. 당신은 당신의 삶의 질을 어떻게 평가하십니까?

① 매우 나쁘다 (0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 좋다(100%)

2. 당신은 자신의 건강상태에 대해 얼마나 만족하고 있습니까?

① 매우 불만족(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 만족(100%)

다음은 당신이 지난 2주 동안 어떤 것들을 얼마나 많이 경험하였는지를 묻는 질문입니다.

3. 당신은 신체적 통증으로 인해 당신이 해야 할 일을 어느 정도 방해를 받는다고 느끼니까?

① 전혀 아니다(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 만족(100%)

4. 당신은 일상생활을 잘 하기 위해 얼마나 많은 치료가 필요합니까?

① 전혀 필요치 않다(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 필요하다(100%)

5. 당신은 인생을 얼마나 즐기십니까?

① 전혀 아니다(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 그렇다(100%)

6. 당신은 당신의 삶이 어느 정도 의미 있다고 느끼십니까?

① 전혀 아니다(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 그렇다(100%)

7. 당신은 얼마나 정신을 잘 집중할 수 있습니까?

① 전혀 아니다(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 그렇다(100%)

8. 당신은 일상생활에서 얼마나 안전하다고 느낍니까?

① 전혀 아니다(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 그렇다(100%)

9. 당신은 얼마나 건강에 좋은 주거환경(공해, 기후, 소음, 쾌적함 등)에 살고 있습니까?

① 전혀 아니다(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 그렇다(100%)

다음 문항들은 지난 2주 동안 당신이 어떤 것들을 ‘얼마나 전적으로’ 경험하였으며 혹은 할 수 있었는지에 대해 묻는 것입니다.

10. 당신은 일상생활을 하기에 충분한 에너지(기력)이 있습니까?

① 전혀 아니다(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 그렇다(100%)

11. 당신은 자신의 신체적 외모에 만족하십니까?

① 전혀 아니다(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 그렇다(100%)

12. 당신은 당신의 필요를 만족시킬 수 있는 충분한 돈을 가지고 있습니까?

① 전혀 아니다(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 그렇다(100%)

13. 당신은 매일 삶에서 당신이 필요로 하는 정보를 얼마나 쉽게 구할 수 있습니까?

① 전혀 아니다(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 그렇다(100%)

14. 당신은 여가활동을 위한 기회를 어느 정도 가지고 있습니까?

- ① 전혀 아니다(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 그렇다(100%)

□다음은 지난 2주 동안 당신의 삶의 다양한 영역에 대해 당신이 얼마나 만족했고, 행복했고, 즐겼는지를 묻는 질문들입니다.

15. 당신은 자신의 수면(잘 자는 것)에 대해 얼마나 만족하고 있습니까?

- ① 전혀 불만족(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 만족(100%)

16. 당신은 자신의 일상생활 수행능력에 어느 정도 만족하십니까?

- ① 전혀 불만족(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 만족(100%)

17. 당신은 자신이 일하는 능력에 대해 얼마나 만족하십니까?

- ① 전혀 불만족(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 만족(100%)

18. 당신은 자신에 대해 얼마나 만족하십니까?

- ① 전혀 불만족(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 만족(100%)

19. 당신은 자신의 대인관계에 대해 얼마나 만족하십니까?

- ① 전혀 불만족(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 만족(100%)

20. 당신은 자신의 성생활에 대해 만족하십니까?

- ① 전혀 불만족(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 만족(100%)

21. 당신은 친구의 도움에 얼마나 만족하십니까?

- ① 전혀 불만족(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 만족(100%)

22. 당신이 살고 있는 집과 집 주변환경에 만족하십니까?

- ① 전혀 불만족(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 만족(100%)

23. 의료서비스를 쉽게 받을 수 있다는 점(접근도)에 얼마나 만족하고 있습니까?

- ① 전혀 불만족(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 만족(100%)

24. 당신은 당신이 이용하는 교통수단에 얼마나 만족하십니까?

- ① 전혀 불만족(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 만족(100%)

25. 당신은 얼마나 잘 돌아다닐 수 있습니까? (이동성)

- ① 전혀 다니지 못한다(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 잘 다닌다 (100%)

다음은 예를 들어, 당신의 가족 또는 친구들로부터의 도움, 혹은 안전상 위협과 같은 것들을 얼마나 자주 경험했거나 느꼈는지에 대한 질문입니다.

26. 우울함, 절망감, 불안감, 의기소침 등의 부정적인 기분을 어느 정도 자주 느끼십니까?

- ① 전혀(0%) ② 25% ③ 보통이다(50%) ④ 75% ⑤ 매우 많이(100%)

VI. 다음은 귀하의 소진경험에 관한 질문입니다. 가장 가깝다고 생각되는 곳에 “✓” 표하여 주십시오.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 일 때문에 정서적으로 고갈된 느낌이 든다.	①	②	③	④
2. 나는 매일 일이 끝나면 진이 빠진 느낌이다.	①	②	③	④
3. 나는 아침에 일어나서 다시 이 일에 직면해야 한다는 것을	①	②	③	④

생각하면 피곤하다.				
4. 하루 종일 사람들과 일한다는 것이 내게는 정말 힘들다.	①	②	③	④
5. 나는 내 업무 때문에 기진맥진한 느낌이다.	①	②	③	④
6. 나는 내 일에 좌절을 느낀다.	①	②	③	④
7. 나는 너무 힘들게 일하고 있다고 느낀다.	①	②	③	④
8. 사람들과 직접적으로 일해야 하는 것이 내게는 많은 스트레스를 준다.	①	②	③	④
9. 나는 진퇴양난에 빠진 느낌이다.	①	②	③	④
10. 나는 어떤 사람(승객, 직장동료 등)을 비인격적으로 대하고 있다.	①	②	③	④
11. 나는 이 일을 하게 된 후로 사람들에게 점점 더 무감각해져 간다.	①	②	③	④
12. 나는 이 일이 나를 정서적으로 무더지게 할까봐 걱정이다.	①	②	③	④
13. 나는 상대방(승객, 직장동료 등)에게 무슨 일이 일어났는지에 대해 관심이 없다.	①	②	③	④
14. 나는 상대방(승객, 직장동료 등)이 자신의 문제로 나를 비난하고 있다고 느낀다.	①	②	③	④
15. 나는 상대방(승객, 직장동료 등)의 감정을 쉽게 이해할 수 있다.	①	②	③	④
16. 나는 상대방(승객, 직장동료 등)의 문제를 매우 효과적으로 다룬다.	①	②	③	④
17. 나는 내 일을 통해 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 주고 있다.	①	②	③	④
18. 나는 매우 활동적이다.	①	②	③	④
19. 나는 상대방과 쉽게 편안한 분위기를 만들 수 있다.	①	②	③	④
20. 나는 상대방과 친밀하게 일하고 나면 흐뭇해진다.	①	②	③	④
21. 나는 이 일을 통해 많은 가치 있는 일들을 이루어 왔다.	①	②	③	④
22. 나는 내 일에서 정서적인 문제를 매우 침착하게 다룬다.	①	②	③	④

VII. 다음은 귀하의 사회심리적 스트레스를 측정하는 설문입니다. 귀하의 생각을 가장 잘 나타내고 있는 곳에 “✓” 표하여 주십시오.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 현재 매우 편안하며 건강하다고 느낀다.	①	②	③	④
2. 잠자고 난 후에도 개운하지 않다.	①	②	③	④
3. 매우 피곤하고 지쳐 있어 먹는 것조차 힘들다고 느낀다.	①	②	③	④
4. 근심 걱정 때문에 편안하게 잠을 자지 못한다.	①	②	③	④
5. 정신이 맑고 깨끗하다고 느낀다.	①	②	③	④
6. 기력(원기)이 왕성하다고 느낀다.	①	②	③	④
7. 밤이면 심란해지거나 불안해진다.	①	②	③	④
8. 대다수의 사람들과 마찬가지로 나를 잘 관리해 나간다고 생각한다.	①	②	③	④
9. 전체적으로 현재 내가 하고 있는 일은 잘 되어가고 있다고 느낀다.	①	②	③	④
10. 내가 행한 일의 방법이나 절차에 만족한다.	①	②	③	④
11. 어떤 일을 바로 착수(시작)할 수 있다.	①	②	③	④
12. 정상적인 일상생활을 즐길 수 있다.	①	②	③	④
13. 안절부절 못하거나 성질이 심술궂게 된다.	①	②	③	④
14. 닥친 문제를 해결해나갈 수 있다.	①	②	③	④
15. 불행하고 우울하다고 느낀다.	①	②	③	④
16. 자신에 대한 신뢰감이 없어진다.	①	②	③	④
17. 모든 것을 고려해볼 때 행복감을 느낀다.	①	②	③	④
18. 삶을 살아갈 만한 가치가 있다고 느낀다.	①	②	③	④

VIII. 다음은 귀하의 우울 척도를 측정하는 설문입니다. 귀하의 생각을 가장 잘 나타내고 있는 곳에 “✓” 표하여 주십시오.

문항	거의 안느낌 (1회이하/ 주)	약간 느낌 (1-2회/ 주)	때때로 느낌 (3-4일/ 주)	거의매일 느낌 (5-7일/ 주)
1. 평소에는 거슬리지 않던 일이 힘들게 느껴졌다.	①	②	③	④
2. 식욕이 없었다.	①	②	③	④
3. 몸치장에 관심이 없다.	①	②	③	④
4. 이전에는 다른 사람들과 마찬가지로 나도 훌륭하다고 느꼈다.	①	②	③	④
5. 내가 해왔던 모든 일들로 마음이 괴로웠다.	①	②	③	④
6. 우울했다.	①	②	③	④
7. 내가 하는 모든 일이 힘들다고 느꼈다.	①	②	③	④
8. 미래에 대해 희망차게 느꼈다.	①	②	③	④
9. 내 인생은 실패했다고 느꼈다.	①	②	③	④
10. 나는 두려움을 느꼈다.	①	②	③	④
11. 잠을 잘 못 잤다.	①	②	③	④
12. 나는 행복했다.	①	②	③	④
13. 평소보다 말하기가 싫었다.	①	②	③	④
14. 나는 외롭다고 느꼈다.	①	②	③	④
15. 사람들이 불친절했다.	①	②	③	④
16. 나는 삶을 즐겼다.	①	②	③	④
17. 나는 울고 싶은 충동을 느꼈다.	①	②	③	④
18. 나는 슬펐다.	①	②	③	④
19. 사람들이 나를 싫어하는 느낌이 들었다.	①	②	③	④

20. 어떤 일을 새로 시도할 수 없었다.	①	②	③	④
-------------------------	---	---	---	---

IX. 다음은 귀하의 생활 만족 척도를 측정하는 설문입니다. 귀하의 생각을 가장 잘 나타내고 있는 곳에 “✓” 표하여 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 대체로 내 이상에 가까운 생활을 하고 있다.	①	②	③	④
2. 현재 나는 아주 좋은 생활 조건을 가지고 있다.	①	②	③	④
3. 나는 나의 삶에 대해 만족한다.	①	②	③	④
4. 지금까지 나는 내 삶에서 내가 원하는 중요한 것들을 이루어 왔다.	①	②	③	④
5. 만약 내 삶을 처음부터 다시 산다고 해도 지금껏 살아온 대로 살겠다.	①	②	③	④

X. 다음은 귀하의 긍정정서와 부정 정서 척도를 측정하는 설문입니다. 귀하의 생각을 가장 잘 나타내고 있는 곳에 “✓” 표하여 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 흥미진진한	①	②	③	④
2. 과민한	①	②	③	④
3. 괴로운	①	②	③	④
4. 주의 깊은	①	②	③	④
5. 원기왕성한	①	②	③	④
6. 부끄러운	①	②	③	④

7. 마음이 상한	①	②	③	④
8. 흥분된	①	②	③	④
9. 강한	①	②	③	④
10. 신경질적인	①	②	③	④
11. 겁에 질린	①	②	③	④
12. 단호한	①	②	③	④
13. 기만한	①	②	③	④
14. 죄책감 드는	①	②	③	④
15. 적대적인	①	②	③	④
16. 조바심 나는	①	②	③	④
17. 열정적인	①	②	③	④
18. 활기찬	①	②	③	④
19. 두려운	①	②	③	④
20. 자랑스러운	①	②	③	④

XI. 다음은 귀하의 일반적 특성과 관련된 문항입니다. 해당되는 번호에 “✓” 표하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 연령은 ? 만 _____ 세

2. 귀하의 성별?

- ① 남 ② 여

3. 귀하의 결혼 여부 ?

- ① 미혼 ② 기혼 ③ 그 외(이혼, 사별 등)

4. 귀하의 최종 학력은 ?

- ① 고졸 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 대학원

5. 귀하의 근무연수는 ? ()년 ()개월

6. 귀하의 직위는 ? ()

7. 현재 근무 부서는 ? ()

8. 귀하의 고용 상태는 ? ① 인턴(계약직) ② 정직원

9. 자녀 유무 ①없다 ②있다: __명

10. 본인을 제외한 함께 사는 가족 수: __ 명

11. 평균 월수입은?(보너스 포함) 약()만원

12. 종교 ? ① 없음 ② 기독교 ③ 불교 ④ 천주교 ⑤ 기타

13. 질병유무 ? ① 없다 ② 있다 (병명 :)

설문에 끝까지 성의껏 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

ABSTRACT

A Study on Factors of Influencing Quality of Life in Flight Attendants

Lee, Se hee

Graduate School of Public Health

Yonsei University, Korea

The purpose of this study was to empirically look into diverse factors that have influence upon quality of life in flight attendants. For this study, a questionnaire survey was conducted targeting 200 flight attendants who are working, focusing on the Incheon International Airport, from June 1, 2014 to September 1, 2014. The questionnaire was used the structured questionnaire. The self-administered questionnaire was carried out after fully explaining the intention of a questionnaire research and a method of response to flight attendants. Data processing and analysis were used SPSS 18.0 program. The analytical methods are as follows. First, the frequency and percentage by general characteristic in the research subjects were obtained. Second, independent t-test and ANOVA were carried out in order to compare the average in quality of life according to the research subjects' general characteristics, the quality of sleep, the emotion of being felt during performing task, fatigue level, family function,

experience of burnout, socially psychological stress, depression scale, life satisfaction scale, and scale of positive emotion and negative emotion. Third, descriptive statistics were carried out as for the sub-variables on the quality of life. Fourth, multiple linear regression analysis was carried out in order to know the relationship in quality of life with the research subjects' general characteristics such as individual factor & job factor, the quality of sleep, the emotion of being felt during performing task, fatigue level, family function, experience of burnout, socially psychological stress, depression scale, life satisfaction scale, and scale of positive emotion and negative emotion. As a result of the research, the factors related to quality of life included family function, experience of burnout, life satisfaction scale, and scale of positive emotion and negative emotion. The group with good family function was higher in quality of life by 0.28 point on the average compared to the group with a problem about family function. The group with low burnout experience was higher in quality of life by 0.37 point on the average compared to the high group. The group with moderate life satisfaction scale was higher in quality of life by 0.37 point on the average compared to the group with dissatisfaction. The group with high life satisfaction scale was higher in quality of life by 0.44 point on the average compared to the group with dissatisfaction. In the scale of positive emotion and negative emotion, the positive group was higher in quality of life by 0.34 point on the average compared to the negative group. However there wasn't statistical significance in the quality of sleep, daytime sleepiness,

emotion during performing duty, fatigue level, socially psychological stress, and depression scale. The data of this study is considered to be likely utilized as useful data for improving quality of life in flight attendants down the road and for enhancing work and welfare.

Key words : Flight attendant, Quality of life, Relevant factor