

論文

비행공포증과 대책에 관한 연구

안영태*, 최연철**

A Study on Flight Phobia and the Countermeasure

Y.T. Ahn*, Y.C. Choi**

ABSTRACT

Because of globalization, flight trips are generalizing, however in proportion to this, it is increasing that people who afraid of riding an airplane because of flight phobia.

'Flight Phobia' is individual problem; however it can be factors to suspend of flight schedules. This research is experimental analyzed the recognition degree of flight attendants and cabin attendants about flight phobia and suggested the direction of management about related problems. This research examines meanwhile overlooked importance of flight phobia and the actual condition and if problems are happened, this research will be used valuable to manage quickly and safely.

Key Words : Flight Phobia(비행공포증), Aviation(항공), Flight attendants(운항승무원)
Cabin attendants(객실승무원), Passenger(승객)

I. 서 론

항공운항의 발달과 범세계화로 인하여 항공여행은 보편화되고 있으며 한국의 경우 1988년 해외여행 자유화 이후 항공여행이 급증하여 지난 6월 1달 동안 인천공항은 국제여객 2,454,279명, 국내 여객 33,948명, 총 2,488,227명의 여객이 이용한 것으로 집계되고 있다.

이러한 해외여행의 보편화에 비례하여 이전에는 잘 나타나지 않던 항공기의 탑승을 두려워하는 '비행공포증'을 가진 사람들도 증가하고 있다. 상식으로는 처음으로 항공기를 탑승하는 사람들이 공포증을 가질 것으로 추측하지만, 실상은 자주 항공기를 이용하는 승객들의 비행공포증 확률이 높다고 조사되고 있다.(안영태, 2006)

이 문제를 다루는 비행공포증연구소에서 방문

환자 242명을 대상으로 조사한 결과, 탑승경험이 있는 사람들 가운데 85.1%는 '항공여행을 잘하다 갑자기 공포증에 걸렸다'고 응답하였다(이상민, 2003). 여기서 말하는 비행공포증은 비행 중 또는 비행이 예기되는 상황에서 극심한 불안과 공포감을 경험하는 불안 장애를 말한다.(김은엷, 2000)

최근 국제 교류와 여행이 활발해지면서 비행공포증은 직업적, 사회적 기능과 삶의 질을 저해하는 새로운 불안장애로 대두되고 있으며 실제로 항공기에 탑승한 탑승객들이 이와 같은 공포증을 호소하거나 항공안전에 문제의 우려가 있는 행동을 할 경우 기장을 비롯한 운항승무원이나 객실승무원들은 이러한 상황을 신속하고 안전하게 처리 할 수 있는 능력을 구비해야 한다. 따라서 비행공포증에 대한 명확한 정의와 대처 방안에 대한 교육이 지속적으로 유지되어야 한다.

본 연구는 국적항공사의 운항승무원과 객실승무원들이 비행공포증에 대해 어느 정도 숙지하고 대처하는가를 실증분석을 통하여 알아보고 향후 이와 관련하여 문제가 발생될 경우 이를 대처하기 위한 방향들을 제시하였다.

또한, 그간 간과되었던 비행공포증에 대한 재인

2008년 11월 15일 접수 ~ 2009년 3월 20일 심사완료

* 한국항공대학교 비행교육원 교수

** 한서대학교 항공학부 교수

연락처자, Email: pilot@hanseo.ac.kr

충남 서산시 해미면 대곡리 한서대학교

식 및 승무원들의 현재 인식도를 살펴봄으로써 차후 문제가 발생 시 신속하고 안전하게 활동할 수 있는 유용한 자료로 활용될 것이다.

II. 비행 공포증(Flight phobia) 정의

항공기 탑승과 관련하여 비행 공포증이 걸릴 수 있는 소지로는 비행 중에 심한 난기류를 만나 동체가 요동하거나, 문제 발생으로 회항하거나 항공관제 문제로 공중대기의 경험이 있을수록 증세가 발생될 확률이 높아진다. 유형별로 폐쇄 공포증이 52.9%로 가장 많았고 난기류가 발생시 나타나는 상황형 특정 공포증 37.6%, 고소 공포증 3.3%의 순으로 나타났다. 특히 응답자의 52.7%는 불안을 줄이기 위해 탑승할 때 술이나 약을 복용한 경험이 있다고 답해 기내 난동으로 이어질 가능성도 있음을 시사했다.

일반적으로 비행 공포증을 유발할 수 있는 원인으로서는 항공기에서의 불쾌한 자극 즉, 제트엔진의 소음, 난기류로 인한 기체요동, 기압변화에 의한 이통 등이 꼽힌다. 비행 공포증 전문가에 의하면 “비행 공포증 증상만 있는 경우도 전체 인구의 약 2.6%이며, 비행 공포증과 함께 다른 불안장애로 고통을 겪는 사람도 많으며 폐쇄 공포증, 고소 공포증과 같은 다른 불안이 원인이 되어 항공기 이용을 불편하게 생각한다”고 설명한다.

공포는 감정이 강박적으로 특정대상에 결부되어 발생되며 그로 인하여 행동에 지해가 오는 이상반응을 말한다. 즉, 불안은 특정대상과 결부되지 않는 두려움으로 이것이 특정대상에 결부되었을 때의 두려운 감정이 공포이다(최용용, 2001). 이는 정상인에게도 나타날 수 있으며 일종의 강박관념이나 신경질환의 증세로서 나타나며, 때로는 혈관·운동신경 및 내장의 장애를 가져오기도 한다.

대부분의 공포증환자는 그 대상과 관련하여 과거에 자기가 위험에 처하게 되었거나 자기 원망의 좌절 등 불쾌한 체험으로 인하여 발생된다는 것이 보편적인 의견이다.

공포증 가운데 항공기 이용객에게 발생하는 공포증을 비행 공포증(Fear of Flying) 이라고 하는데 비행 공포증은 단일 질환이 아니라 다양한 불안장애의 현상이다

비행 공포증과 관련하여 발병이 많은 유형은 다음과 같은 4가지로 분류될 수 있다(APA, 1994)

- 공황발작(panic attack)
- 공황장애(panic disorder)
- 광장공포증(agoraphobia)
- 고소공포증(acrophobia)

즉, 비행 공포증은 고소공포증, 광장공포증, 폐쇄공포증, 사회공포증과 같은 다른 공포증의 표현형일 수도 있다. 대표적 원인 질환인 공황장애의 경우 약 3/1-3/4 정도가 광장공포증을 동반하는데, 대개 항공여행은 가장 심한 임소공포증을 유발하거나, 공황발작의 발현촉발 인자가 될 수 있다. 비행에 대한 불안은 실제 비행사고의 경험에 의한 외상 후 스트레스장애(post-traumatic stress disorder)나 자동차 사고 등 다른 정신 외상도 원인일 수 있다.

2.1. 공황발작(panic attack)

공황발작(APA, 1994)이란 강한 우려, 공포심의 갑작스런 징후와 그것이 일어날 것이란 절박한 운명을 연관시켰을 때 생기는 것으로 숨가쁨, 가슴이 두근거림, 가슴 통증 또는 불편함, 질식이나 숨이 막히는 증상과 미칠듯한 공포, 분별력의 상실이다. 공황발작의 특징은 다음 증상 가운데 다수의 이상이 강한 공포나 불안감과 함께 갑작스럽게 일어나거나 그것이 10분 안에 최고조에 달하는 것을 말한다.

- (1)두근거림, 빠른 심장박동 및 맥박 상승
- (2)발한 및 몸 떠는 것과 얼굴 상기
- (3)숨참과 질식 느낌, 흉곽 복부 통증
- (4)현기증이나 어지럽고 불안정한 느낌

대개의 공황발작은 보통 5-20분간 지속되며 1시간 이상 지속되는 경우는 드물다.

2.2. 공황장애(panic disorder)

공황이란 한자(恐慌) 즉 공포에 당황하는 것을 의미하는 것으로 곧 무슨 일이 생길 것 같은 아주 심한 불안상태를 말하며 인체를 보호하기 위해 일어나는 일종의 투쟁·도피반응으로 실제적으로는 위험대상이 없음에도 불구하고 일어나는 생리 현상을 말한다(김정법, 2000). 공황장애는 예기치 못한 공황발작이 반복적으로 일어나므로 발작이 없는 중간 시기에도 또 발작이 생기지 않을까 하는 예기불안(anticipatory anxiety)을 수반한다. 즉 공황발작이 다시 일어나는 것에 대한 계속적인 걱정과 더불어 공황발작의 결과에 대한 근심(예: 심장마비 걱정)과 부적응적인 행동변화

(예: 운동 중지, 응급실 인근으로 이사)를 가져온다. 이어서 발작이 일어났던 장소, 상황과 유사한 장소나 상황을 피하려는 회피행동(avoidance behavior)을 보인다. 또는 외출을 피하고 혼자 있기를 두려워하고 외출할 때는 누구와 꼭 동행을 하려하는 등 광장공포증을 수반하기도 한다.(최은영외, 2001) 이러한 공황장애 증상을 가진 환자가 우리나라에 약 60만 명이상으로 추정되며 최근 날로 증가추세이다.

2.3. 광장공포증(agoraphobia)

그리스 어원은 공공장소(광장)나 시장에 대한 공포를 뜻하는데 빠져나가기 힘들거나, 공황발작 또는 유사증상이 일어났을 때 도움을 받기 힘든 장소에 대한 우려 또는 그곳을 피하는 것을 말하는 과거의 입소공포증을 말한다(임경희외, 2002). 집밖에서 혼자 있을 때, 군중 안에 있을 때 또는 줄을 서있을 때, 다리 건널 때, 기차, 차를 타고 여행하는 중에도 발생하는데 공황장애와 다른 점은 공황장애는 아무 때나 공황발작이 오며 광장공포증은 공황발작이 오되 특정상황과 장소에서만 온다.

따라서, 다리, 터널, 엘리베이터, 극장, 식당, 버스, 기차, 사람이 많이 있는 방이나 거리등을 무서워하며 심하면 자기 집에만 있게 되고, 혼자 화장실에 갈 수 없을 정도가 된다. 그 외 증상으로 실신에 가까운 몽롱함, 현기증, 과도한 발한, 피부 홍조, 호흡곤란, 가슴통증, 심장박동이 느껴짐, 무감각이나 저림, 복부 불편감등이 나타난다. 공황장애 환자의 약 65%에서 정도에 따라 차이는 있지만 입소공포증을 경험한다.

입소공포증이 있는 공황장애는 알코올이 불안 염려 수준을 감소시켜 공황을 줄이는 것으로 보이지만 알코올중독자에서는 알코올이 탄산가스 민감도가 증가되어 공황을 촉진시킨다고도 보고되고 있다(J Clin Psychiatry 2007;68:874-880).

2.4. 고소공포증(acrophobia)

높은 장소에서 비정상적으로 심리적인 불안감과 공포를 느끼는 상태를 말한다. 즉, 높은 장소에서 고집이 세지고 이성을 잃고, 비정상적으로 확장된 상태에서 병적인 공포를 느낀다.(Harold I. Kaplan and Benjamin J. Sadock. 1998)

폐쇄공포증이 광장공포증의 일부이듯 고소공포증은 정신장애의 진단과 통계편람에 의할 경우 특정공포증, 상황형(Specific phobia, Natural

Environmental Type)에 해당된다. 정상적인 생활과 대인관계가 방해되거나 높은 곳에 올라가기를 꺼리고 추락의 두려움을 느끼며 불안이 공포로 이어진다. (신민보, 2000) 그러나 일부 연구에 의하면 이 외에 다른 증세는 없으므로 일반적으로 사회생활에서 큰 지장은 없어 공포증이라기보다는 버릇이나 성격으로 여겨진다. 하지만 심각한 경우에는 약간의 높이에도 어지럽고 호흡곤란이 올 수도 있으며 심리적요인이나 스트레스로 인해 나타나는 것으로 조사되고 있다.

III. 실증분석

국내 항공사의 국내여객운송책임에서 항공법에 승객의 안전에 대한 기장과 항공기 승무원들의 책무에 대한 언급이 있으나 이는 구체적이지 않고 관련된 내용은 국내여객운송약관 4장에 있는 항공사 책임(제42조) 1항과 3항 그리고 6항에 명시되어 있으나 운송과실책임 가운데 승객들의 비행공포증과 같은 증세로 인하여 기내에서 승무원들의 적절한 조치를 받지 못해 신체적 또는 정신적 피해나 상해를 입었을 경우에 대한 특별한 규정이 없는 실정이다. 그러나 이 문제는 향후 지속적으로 논쟁이 될 여지가 많은 부분으로 승무원들이 비행공포증에 관련된 부분을 명확히 숙지하고 적절하게 대응한다면 비행 중에 또 다른 문제로 발전되지 않고 안전한 비행이 가능하므로 이에 대한 연구가 중요하다.

따라서 본 연구에서는 항공사의 운항승무원과 객실승무원의 설문조사를 통하여 비행 중 비행공포로 불안을 호소하거나 비정상적인 행동을 취하는 승객에 대한 경험 여부를 포함한 비행공포증과 관련된 전반적인 인지도와 문제 발생시 대응하는 초도조치의 형태를 분석하고 이에 기초하여 향후 대처방안을 강구하고자 한다.

3.1. 설문대상의 일반적 특성

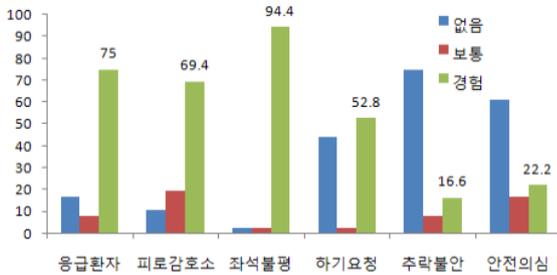
본 연구의 설문조사는 현재, 국내 항공사의 운항승무원과 객실승무원을 대상으로 하였다. 설문은 2006년 4월21일 에서 5월 3일 까지 약 2주간 운항 전에 비행브리핑을 마친 승무원들을 대상으로 각 운항대기실에서 실시하였다. 응답인원은 87명이었으며 한국인 승무원을 대상으로 하였으므로 항공사 간 인원비율은 고려하지 않았다. 총 87명 중 남성이 23명(26.4%)이었고, 여성은 61

명으로 약 70%이며 운항승무원인 조종사가 14명이며 객실승무원이 72명으로 객실승무원의 비율은 83%로 나타났다. 연령은 30세 이하가 22명, 31-35세 32명, 36-40세 17명 및 41세 이상이 15명으로 조사되었다. 또한 근무년수는 5년 이하가 19명, 6-10년이 45명, 11-15년 12명, 16년 이상이 8명이었다.

3.2. 승무원의 비행공포증 관련 인지도

3.2.1 공포증 관련 징후에 대한 경험

비행공포증으로 인한 승객들의 징후로는 응급환자 발생, 피로감 호소 및 좌석불평과 적극적인 형태인 하기요청 및 추락에 대한 불안감 토로와 안전을 의심하는 부단한 질문을 들 수 있다. 이를 조사한 결과 <Fig1>과 같이 대부분의 승무원들이 좌석불평을 가장 많이 경험하였으며 다음으로 피로감 호소와 응급환자들을 경험하였다. 그러나 하기요청이나 추락불안 및 안전의심에 대한 부분은 전혀 경험이 없는 승무원들이 있다는 점에서 이에 대한 교육이나 간접 경험을 쌓아 이에 대한 대처를 숙지하는 것이 중요하다고 판단된다.

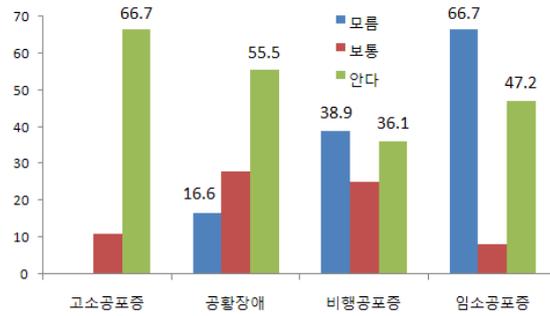


<Fig 1> 승객의 공포증 관련 징후

3.2.2 비행공포증에 대한 인지도

비행공포의 대표적인 증세인 비행공포증, 고소공포증, 공황장애, 임소공포증에 대한 인지도를 운항 및 객실 승무원들을 대상으로 측정하였다. <Fig 2>와 같이 공황장애나, 고소공포증에 대해서는 인지하고 있는 것으로 조사되었으나 비행공포증이나 임소공포증에 대해서는 다수인 40% 이상의 조사 대상 인원이 전혀 모르거나 잘 모르는 것으로 나타났다. 또한, 고소공포증이 복합적 정

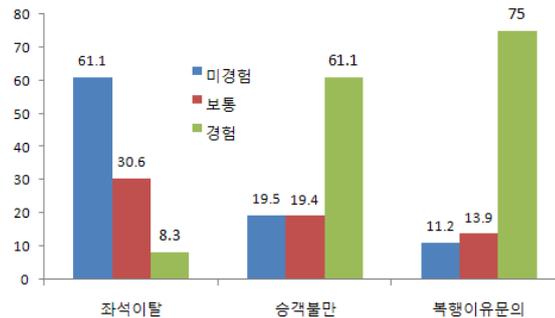
신질환의 하나이며, 개인의 기능에 많은 지장을 초래한다는 것을 포함한 일반적이고 보편적인 내용에 대해서도 낮은 인지도를 보이고 있었다.



<Fig 2> 승무원의 인지도

3.2.3 항공기 복행 시 승객행동 형태

승객들과 인터뷰 결과 비행공포증이 있는 승객은 물론, 일반승객들도 항공기 복행 시에 가장 불안한 마음이 생기며 특히 공포증 환자의 증세를 악화시키는 요인이 된다. 이와 관련된 승객행동 형태는 <Fig 3>과 같이 나타났다.



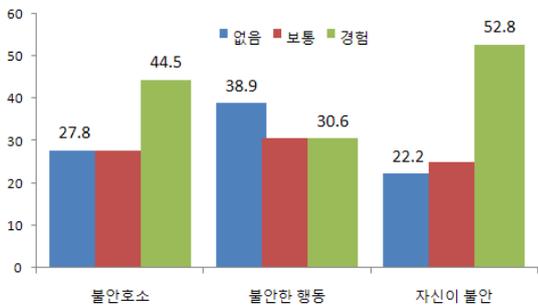
<Fig 3> 복행 시 승객의 행동

항공기의 조종사 입장에서는 복행은 안전을 보장하기 위한 보호조치이나 승객들은 복행에 대하여 불안을 느끼며 객실승무원들에게 많은 질문을 하는 것으로 나타났다. 그러나 객실 승무원들의 경우 정확한 복행의 이유를 파악하기가 쉽지 않으므로 이러한 문제를 해결하기 위해서는 운항승무원과 객실승무원의 유기적인 협조가 필요하다. 복행 시 불안하여 승객이 좌석을 이탈할 정도의 공포감을 가지는 승객에게는 보다 적극적인 조치가 필요하다. 막연히 이 항공기는 안전합니다라

는 답변은 추상적 답변으로 승객의 불안도를 낮추기에는 부족하다. 따라서 비행 공포증에 대한 승무원의 해박한 지식과 이해 교육이 필요하다.

3.2.4 난기류 시 승객의 행동

난기류에 대한 승객의 행동은 <Fig 4>와 같이 나타났다. 난기류가 심할 경우에는 승무원도 적극적인 조치를 취하기가 어려우며 많은 행동제약이 수반된다. 더욱이 예고 없는 난기류 봉착 시에는 기내 음료 등의 서비스 중에 자재의 위협이 발생되므로 승무원 자신도 이에 대한 불안감을 가지기도 한다. 따라서 난기류에 대한 충분한 지식과 대응 및 조치요령을 숙지하며 특히, 비행 공포증 관련 승객에 대한 세심한 관심과 이들의 불안감이 공포증으로 확산되지 안하게 하기 위한 노력이 요구된다.

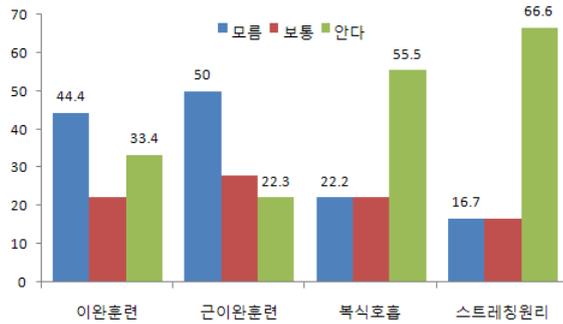


<Fig 4> 난기류 시 승객의 행동

3.3.비행 공포증 조치 관련 지식과 행동

3.3.1 행동치료법에 대한 승무원의 인지도

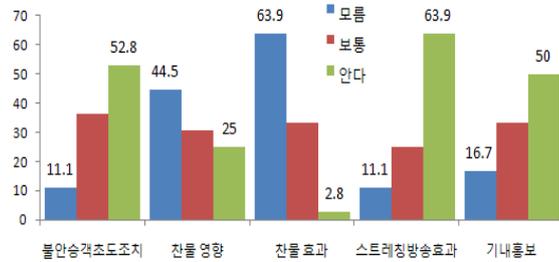
비행 중 승객들 가운데 공포증 환자가 발생되거나 징후가 보일 경우 승무원들이 취할 수 있는 행동 즉, 조치 가운데 근육이완법의 효과와 방법, 호흡요법의 방법, 그리고 스트레칭의 원리에 대한 인지도 분석은 <Fig 5>와 같다. 대부분의 응답자가 스트레칭이나 복식호흡에 대해서는 숙지하고 있으나 근이완방법에 대한 이해가 부족한 것으로 나타났는데 이는 긴장을 완화시켜 주는 데 탁월한 효과가 있는 것으로 수면에도 많은 도움을 주는 효과가 있는 것으로 조사되고 있다.



<Fig 5> 행동치료법의 인지도

3.3.2 초도 조치 대응 인지도

승무원이 승객들에게 취할 수 있는 초도 조치나 효과에 대한 질문에 대한 결과는 <Fig 6>과 같다. 불안승객에 대한 초도조치나 스트레칭의 효과 및 기내홍보에 대한 부분은 알고 있다는 응답이 많았으나 이에 대한 조치 가운데 하나인 차가운 수분공급에 대한 부분은 많은 응답자가 숙지하지 못하는 것으로 나타났다. 차가운 물은 마음을 차분히 가라앉게 하는데 많은 효과가 있으므로 충분한 승객에게 불안지수를 낮출 수 있는 냉수를 권하여 진정효과를 기대할 수도 있다. 아울러 기내 스트레칭 방영 시 적극 할 수 있도록 유도하여 혈류흐름을 촉진하고 기분전환을 통하여 보다 쾌락한 여행을 유도할 수 있는 방법 가운데 하나로 권장된다.

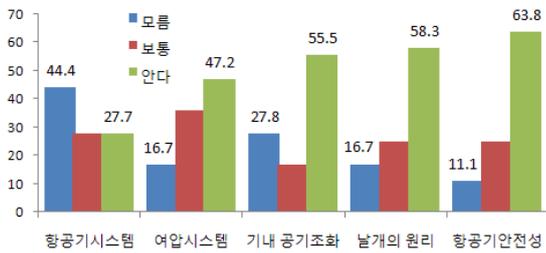


<Fig 6> 초도 조치 대응 인지도

3.3.3 항공기 관련 지식 정도

승객들의 비행안전에 대한 우려부분도 비행 공포증을 유발하는 중요요소 가운데 하나이다. 따라서 문제가 발생시 승무원들은 자신들이 숙지하고 있는 항공기와 관련된 지식을 통하여 승객을 안심시키는 것이 매우 중요하다. 승무원들이 숙

지하고 있는 항공기에 관련된 지식을 분석한 결과는 <Fig 7>과 같다.

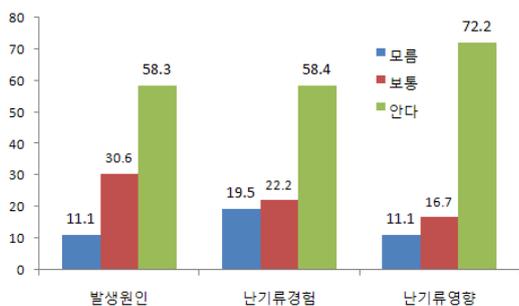


<Fig 7> 항공기 시스템에 대한 지식

항공기의 안정성에 대해서는 객실 승무원들의 인지도도 높은 편이었으나 기내에 제공되는 Air System에 대한 지식은 낮은 편으로서 기내에는 외부의 신선한 공기가 약 5~10분 정도면 전체 공기가 전환되며 온도의 조절 기능도 가능하여 승객들에게 쾌적하고 신선한 공기가 제공되는 것에 대한 설명 부족을 초래할 수 있겠다.

3.3.4 난기류 관련 지식

난기류에 대한 지식 정도는 <Fig 8>과 같다. 난기류의 발생원인에 대해서는 다소 지식이 부족하며, 심한 난기류에 조우한 경험은 비교적 높은 편에 속한다. 그리고 승무원들은 난기류 발생 시 불안한 승객들에게 항공기의 안전성에 대하여 확실한 답변을 해 줄 수 있는 난기류의 영향에 대해서는 보통 이하도 28%의 답변을 보여 주었다.

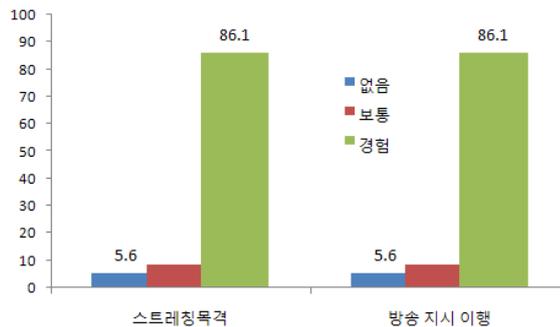


<Fig 8> 난기류 관련 지식

3.3.5 승객의 적응도

승객의 비행 중 적응도는 <Fig 9>와 같이 나

타났다. 비교적 많은 승객들이 장거리 비행 중에 무료함과 혈액순환을 위하여 기내에서 방영하고 있는 스트레칭을 따라 하거나, 화장실 또는 비상구 주변의 공간에서 몸을 푸는 모습을 승무원들이 접한 경험이 많음을 보여 주고 있다. 그렇지만 이는 그러한 승객의 경험이지 탑승객 중에 얼마나 많은 수의 승객들이 기내에서 방영되는 스트레칭 프로그램을 따라 하면서 이완을 시키는지는 불명확하다. 승객들 중에는 화장실 입구나 비상구 주변의 비교적 넓은 공간에서 몸을 이완시키는 행동을 하기도 하며 보다 쾌적한 여행을 위해 개인적으로 시도하기도 한다.



<Fig 9> 승객의 적응도

IV. 결론

IATA는 한국은 물론 국제적으로 급격히 증가되는 항공기 이용 승객은 향후에도 급증할 것으로 전망하고 있다(IATA, 2007). 이에 따라 보다 경제적이고 안전한 항공기의 이용이 요구되고 있다. 주지하는 바와 같이 항공기 자체의 안전도 현저하게 증가되어가고 있는 입장이므로 인적요소에 의한 사고를 최소화하기 위한 노력들이 경주되고 있다. 이러한 현실에서 승객들의 비행공포증에 관련된 문제로 회항을 하거나 운항에 심각한 영향을 미치는 것은 매우 중요한 문제이다. 따라서 이를 유발할 수 있는 요인들을 제거하거나 공포로부터 해소되도록 미리 예방을 하는 것이 필요하며 이를 위해서는 승무원들의 비행공포증에 대한 지식의 함양과 이를 예방하거나 문제 발생시 조치할 수 있는 노력이 요구된다. 물론 이는 항공사의 차원에서 추진되어야 할 부분도 있으나 승무원들의 개인적인 노력도 필요하다. 승무원은 승객과 직접 접촉하는 최종자이므로 비

항공포 증세를 보이는 승객들에게 보다 전문적이고 정확한 조치를 취함으로써 승객이 남은 비행 시간 동안 불안과 공포에서 해소되어 비행할 수 있는 결정적인 계기를 제공할 수 있는 훈련과 지식교육의 필요성이 제기된다.(유성현, 2004)

실제 비행공포연구소에 참여한 환자의 증언에 의하면 객실승무원의 소극적이고 비협조적인 응대로 인하여 비행공포가 가중되는 결과도 나타나기도 하였으며 비행공포연구소에서 성공적으로 치료를 마친 환자들도 공포를 느낄 당시 좀 더 승무원들의 적극적인 조인이 있었으면 하는 아쉬움을 토로한다. 이러한 입장에서 항공사와 승무원들의 적극적인 행동을 위한 기반을 다음과 같이 제시하였다.(이상민, 2005)

첫째, 비행공포증에 대한 체계적인 승무원 교육이 요구된다. 비행공포증을 의심할 수 있는 징후에 대해서는 대부분의 승무원들이 경험하였으나 구체적인 지식을 갖지 않은 경우도 많은 것으로 조사되었다. 즉, 비행공포증의 대표적인 증세에 대한 지식배양과 훈련으로 환자를 감별할 수 있는 능력을 구비하여야 할 것이다.

둘째, 항공기에 대한 정확한 지식이 요구된다. 비행공포증에 대한 조치를 위해서는 기본적으로 항공기에 대한 지식이 기초되어야 하며 특히, 난기류를 포함한 악기상에 대한 지식과 발생요인 및 차후 기상예보를 알고 있다면 이에 대한 설명으로 승객을 안정시킬 수 있을 것이다. 급작스런 악기류에 접할 경우 객실승무원은 물론, 운항승무원에 의한 설명도 승객안정에 기여를 할 것이다. 셋째, 승객들의 자발적인 예방활동이다. 많은 승객들은 무리한 비행 중에 승무원의 지시나 시범, 행동에 많은 관심을 가진다. 따라서 주기적으로 근이완운동이나 심호흡, 스트레칭에 대한 다양한 형태의 홍보수단을 이용하여 승객들이 주기적으로 스스로 이완운동을 할 수 있는 분위기를 조성해야 할 것이다.

불안과 공포를 가지고 있는 이용자들이 인하여 항공기 탑승 대기 중에도 불안감이 가중되어 탑승을 거부하는 지연사례나 이륙을 위한 출발 후 승객의 하기 요구로 회항하는 사례가 발생되고 있다. 이는 항공기의 정상적인 운항에 제재 요소로 안전한 운항에 악영향을 미치며 항공기의 정시운항에도 많은 저해요인이 된다.(폭스사, 2003), 결론적으로 항공사의 차원에서 비정상 승객들 대응 교육 및 훈련기회를 부여 운항 및 객실 승무원들의 비행공포증 승객들에 대한 인식을 높이고 효과적인 대응을 취할 수 있는 교육과 훈련의 제도적 보완 필요성이 제기될 수 있으며 이를 통하

여 보다 안전하고 효과적인 승객 관리 및 서비스를 제공함으로써 항공기의 정시운항과 타 승객들의 쾌적한 여행을 보장하는데 많은 효과를 기대할 수 있을 것이다.

참고문헌

- [1] American Psychiatric Association(1994), . Diagnostic & Statistical Manual of Mental Disorders. 4th ed. Washington DC:
- [2] Harold I. Kaplan and Benjamin J. Sadock(1998), Synopsis of Psychiatry. 8th ed. Williams & Wilkins.
- [3] 김은정(2000), 특정공포증 별것도 아닌데 왜 이렇게 두려울까, 학지사.
- [4] 김정범(2000), 공황장애의 평가, 생물치료정신의학 16권2호.
- [5] 이상민(2003), 비행공포증 치료프로그램의 개관. 항공우주의학 13권3호.
- [6] 임경희외 (2002), 광장공포증 유무에 따른 공황장애 환자의 공존병리와 증상 심각도의 비교 연구, 생물치료정신의학 18권2호.
- [7] 최응용(2001), 불안에 대한 불안, 사회과학연구 19권2호.
- [8] 최은영외(2001),공황장애환자에서 광장공포증 동반여부에 따른 스트레스대처방식의 차이, 생물치료정신의학 17권1호.
- [9] 신민보(2000), 가상현실을 이용한 고소공포증 치료 시스템의 개발에 관한 연구, 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- [10] 안영태(2006), 단순비행공포증 및 일반석중후군에 대한 승무원들의 인지도 연구, 한국항공대학교 석사학위논문.
- [11] 이상민(2005), 비행공포증의 다구성 인지행동 집단 치료프로그램 효과, 연세대학교대학원 석사학위논문
- [12] 유성현(2004), 생체신호와 가상현실을 이용한 고소공포증 원격 치료지원시스템에 대한 연구, 명지대학교 박사학위논문
- [13] High anxiety(2003),이십세기 폭스사, VTR자료.