

문화적응스트레스가 직무만족에 미치는 영향 -국내항공사 외국인 객실승무원을 대상으로-

The Impact of Acculturation Stress on Job Satisfaction -focus on Foreign Cabin Crew working in Korea Airlines-

윤선영*

Sun-Young Yoon*

요 약

본 연구는 국내 항공사에 근무하는 외국인 객실승무원을 대상으로 그들이 서비스 업무를 수행함에 있어 서로 다른 문화차이로 인해 발생하는 문화적응스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 대하여 파악하고자 하였다. 연구결과, 외국인 객실승무원의 문화적응스트레스에 국적은 유의한 영향을 미치는 것으로, 근무년수는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 직무만족에 국적과 근무년수는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한 외국인 객실승무원의 문화적응스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과를 바탕으로 자신의 나라와 다른 새로운 문화차이에서 오는 스트레스를 줄여줄 수 있는 방안과 조직 내에서 외국인 객실승무원과의 커뮤니케이션에 좀 더 다가갈 수 있도록 이들에 대한 좀 더 효율적인 제도가 필요하겠다.

Abstract

The purpose of this study is to find out Acculturation Stress that impact on job satisfaction focus on foreign cabin crew working in korea airline. the analysis showed the statistically significant meaning nationality had influence on acculturation stress. while working years had not influence on acculturation stress. also nationality and working years had not influence on job satisfaction In addition, acculturation stress had a negative influence on job satisfaction. Based on this study results, it required alternatives for job stress reducing as well as job accomplishment. and it is highly considered nationality differences and we should concentrate on effective system.

Key words : Acculturation Stress, Job Satisfaction. Culture Difference. Foreign Cabin Crew.

I. 서 론

다양한 교통수단의 발전과 국가 간 교류확대 등으로 인하여 21세기는 범세계적인 무한경쟁체제가 정착이 되었다. 이로 인한 국제화 물결은 정보기술의

발전으로 급격히 가속화 되고 있으며 항공 산업도 해외여행의 증가, 저가항공시장의 확대, 국가 경제의 양적·질적 성장과 더불어 앞으로 중요성이 날로 증가할 것으로 예상된다.

특히 인적서비스에 많은 부분을 차지하고 있는 항

* 경기대학교 관광대학(Kyonggi university)

· 제1저자 (First Author) : 윤선영(Sun-Young Yoon, tel : +82-31-249-9535 email : ysy222@kyonggi.ac.kr.)

· 접수일자 : 2013년 8월 9일 · 심사(수정)일자 : 2013년 8월 9일 (수정일자 : 2013년 8월 23일) · 게재일자 : 2013년 4월 30일

<http://dx.doi.org/10.12673/jkoni.2013.17.4.449>

공 산업에 있어 항공기 기내 서비스를 담당하는 객실 승무원의 역할은 매우 중요하다고 볼 수 있다.

이들이 기내서비스를 함에 있어서 원활한 언어소통과 고객이 문화적 차이로 느낄 수 있는 불편과 어려움을 해결해 주기 위해 오늘날 항공사들은 세계 각국을 통해 다양한 문화적 배경과 점점 더 다양한 국적의 외국인 승무원을 채용하고 있다.

세계화 추세에 발맞추어 국내 항공사에 근무하는 외국인 승무원의 수도 늘어나 2009년 269명(9.5%)이었던 아시아나 항공의 외국인 승무원은 2010년 333명(10.6%), 2011년 361명(10.8%)으로 늘어났다. 대한항공도 6200여명의 승무원 가운데 현재 500여명의 외국인 승무원이며 국적도 태국, 말레이시아, 일본, 중국, 러시아 등 다양하다(항공사 내부자료).

이는 항공사간에 다른 국적의 탑승객을 자신의 항공사로 이용하게 하고 서비스의 질을 향상시켜 경쟁력을 확보하여 수익을 창출하려는 전략방안 중 하나이다. 또한 외국 인력을 채용하는 것은 상대적으로 비용절감 측면에서도 부가적인 효과가 작용하며 이러한 고용은 앞으로 확대될 것이다.

그러나 본 연구자는 국내 항공사에 근무하는 외국인 객실승무원은 한국의 문화적 이해의 부족으로 인해 사고 방식의 차이, 의사소통의 부재 등으로 인한 스트레스가 상당히 심각할 것으로 판단을 하였다. 이는 승무원들 간의 직무능력 및 만족도를 저해하는 요소일 뿐만 아니라 개인의 우울이나 불안, 초조함, 식욕상실 등과 같은 신체적인 증상과 정신적인 증상의 문제를 일으킬 수도 있다.

기존의 선행연구들이 한국인 객실승무원의 직무만족과 관련한 스트레스 연구는 활발히 이뤄지고 있으나 외국인 승무원의 직무와 관련된 스트레스 연구는 거의 이뤄지지 않고 있다.

하지만 점점 외국인 탑승객의 증가와 외국인 객실 승무원의 채용이 증가하고 있는 추세를 볼 때 이 분야의 연구가 체계적으로 이루어질 필요가 있으며, 자신의 문화와 다른 새로운 문화에 적응하며 근무하는 외국인 승무원들의 스트레스를 검증하는 연구가 이루어질 필요가 있다.

따라서 타 문화를 이해하고 그 이해 안에서 서비스 업무를 수행할 수 있도록 승무원간의 상호문화역

량을 향상시킴과 동시에 항공사의 경영전략 및 기내 서비스품질 제고에 실질적인 도움이 되고자 함에 본 연구의 목적이 있다. 또한 외국인 객실승무원에 대한 새로운 시각을 제공함과 동시에 항공사 경영자에게 효율적이고 능률적인 인적자원 관리방안을 수립하는데 있어서 유용한 정보를 제공하고자 한다.

II. 이론적 고찰

2-1 외국인 객실승무원의 문화적응스트레스

외국인 객실승무원은 국내 항공사가 운행하고 있는 여객기 탑승객의 편의를 제공하기 위한 서비스 일환으로 주로 자국 승객이 많은 노선에서 근무하는 객실 승무원으로 취업, 활동하고 있으며 최근 들어 국제 항공사간의 업무제휴로서 객실 승무원 교환 등의 필요 승무원 증가로 2011년 현재 국내 항공사에서 근무하는 외국인 승무원은 약 800명 정도로써 해마다 해외여행객의 증가와 더불어 그 인원이 증가하고 있다.

주요 출신국은 일본, 중국, 홍콩, 태국, 인도네시아, 필리핀, 말레이시아, 싱가포르, 러시아, 우즈베키스탄 등 10개국 정도로 출신국 또한 점차 늘어가고 있는 추세이다.

문화적응이란 “서로 다른 문화적 배경을 가진 집단이 지속적이고 직접적인 접촉의 결과로 일어나는 변화로 정의된다. 개념자체를 보면 접촉을 하는 두 집단 모두에게 변화가 일어나야 하지만 실제적으로는 어느 한 집단이 다른 집단에 비하여 더 많은 변화를 겪게 되며 대부분의 경우 소수인 이민자가 주류인 수용국민보다 더 많은 변화를 겪게 된다[5].

따라서 문화적응스트레스는 서로 다른 문화가 접촉하여 적응과정에서 야기되는 일종의 스트레스이다 [17].

문화적응스트레스는 그 결과로 생활의 여러 측면에 변화를 가져오는데 말하자면, 주거환경 및 주변환경, 음식, 경제, 언어, 사회제도, 대인관계 및 정서나 행동을 포함한 심리적 차원 등에서 변화를 겪을 때 일어난다[3]. 이들은 문화적응 스트레스를 일반적인

로 개인이나 집단이 새로운 문화에 적응하는 과정에서 경험하는 현상으로 보았지만 Nwadiord & McAdoo(1996)는 구체적으로 주가 되는 문화와 이를 받아들이는 문화 사이의 차이로 인해 발생하는 심리-문화적 스트레스로 정의하였다[15].

이러한 문화변화에서 오는 스트레스는 개인의 행동과 내적 성격의 변화, 신체적 변화, 생물학적 변화, 심리적 변화, 새로운 사회관계 형성의 결과 등으로 인해 신체적, 심리적, 사회적 건강 상태를 감소시키는 근거가 된다[3].

문화적응스트레스를 측정하기 위한 도구를 연구한 가장 대표적인 학자로는 Sandhu 와 Asrabadi(1994)가 개발한 Acculturative Stress Scale for International Student 척도가 있는데 이 도구는 미국의 대학과 대학원의 남녀 유학생을 대상으로 스트레스적 사건을 개인이 평가한 결과로 나타난 스트레스의 영향을 측정하는 것이다. 여기에는 지각된 차별감, 향수병, 지각된 미움, 두려움, 문화충격 스트레스, 죄책감 등 7개의 하위요소를 가지는 구조로 구성되어있다[17].

Hovey & Magana(2000)는 문화적응스트레스 과정에서 발생하는 요인을 스트레스원(stressor)이라고 하였으며 이런 스트레스원의 결과로 나타난 스트레스를 문화적응스트레스라고 하였다. 문화적응 스트레스원으로는 차별, 언어적 어려움, 사회적, 재정적 자원의 부족, 외로움 등이 있다[8].

Gil(1994)은 언어 문제, 차별감, 문화적 비합리성, 가족이나 문화적 자부심과 같은 보호, 가치들로부터 분리 등을 문화적응스트레스원으로 보고 있다[7].

김영미·김성섭·박혜정(2008)은 다양한 국적의 사람들을 접하는 항공사 승무원들에게는 ‘이(異)문화 이해 능력’이 필요한 역량이라고 하였다[12].

대부분의 외국인 객실승무원들은 그들의 업무 환경 내에서 한국 문화적 이해의 부족, 사고방식의 차이, 의사소통의 부재 등으로 직무만족 및 능력도가 현저히 낮음에 따라 서비스 질 또한 낮을 수밖에 없다고 볼 수 있으며 문화적 또는 가치적 갈등, 향수병, 고정관념, 편견, 차별과 같은 요인으로부터 스트레스를 경험하고 있다. 또한 이들과 한국 승무원간에 업무상 상호작용을 하다보면 문제가 발생하기 마련이다.

이처럼 한국 내 특수한 조직 문화 내에서 그리고 한국이라는 곳에서 이방인이라는 외국인 승무원의 직무만족을 저해하는 스트레스요인을 분석하고 효율적으로 관리함으로써 이에 대한 개선방안과 조직 내에서 외국인 승무원과의 커뮤니케이션에 좀 더 다가가고자 한다.

본 연구에서의 문화적응스트레스란, “외국인 승무원이 객실서비스 직무를 수행함에 있어 문화의 차이에서 야기되는 차별감, 향수병, 지각된 적대감, 문화충격, 사회적 고립감, 기타 등의 스트레스”로 정의하고자 하며 외국인 객실승무원의 상황에 맞게 수정을 가한 후 리커트 5점 척도로 측정하고자 한다.

2-2 직무만족

직무만족(job satisfaction)은 자기직무에 대한 호의적 태도를 말하는 것으로 자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 가진 개인의 심리상태를 말한다. 또한 직무만족은 개인의 직무 또는 직무경험의 평가로부터 나타나는 긍정적 상태로부터 직무 그 자체와 개인이 발견하는 보상, 충족, 만족 또는 불만족, 좌절 등의 감정적 평가 즉, 심리적인 측면과 보상적인 측면을 종합한 물리적, 심리적 만족에 대한 인식정도, 개인이 자기 직무와 관련하여 경험하는 모든 호의적 감정과 적대적 감정에서 야기되는 태도, 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 직무와 관련하여 갖게 되는 감정적 태도 등으로 요약할 수 있다[18].

직무만족은 높은 근로의욕을 갖도록 할 뿐만 아니라 자기개발 노력을 추구하고 조직목표달성을 위한 공동 작업에 자발적인 참여의욕과 창의성을 불러일으켜 개인성과의 향상에 긍정적인 영향을 미친다.

본 연구에서의 직무만족이란, “외국인 승무원이 객실서비스를 수행함에 있어서 자신의 직무에 대한 전반적인 만족 및 호의적인 태도로 정의하고자 하며 리커트 5점 척도로 측정하고자 한다.

2-3 선행연구

문화적응스트레스에 관련된 대부분의 연구는 제한 중국 유학생과 우리나라로 이주한 이민자, 외국인

노동자들의 연구가 대부분이다. 주로 중국인 유학생이 경험하는 문화적응 스트레스에 관한 연구와 외국인 노동자의 복지실태에 관한 연구[10], 주한 외국인의 문화적응스트레스에 관한 연구[11],[12] 한국에서 조선족의 문화적응스트레스와 삶의 만족도[8], 문화적응스트레스가 외국인 노동자의 정신건강에 미치는 영향 연구[13], 외국인 노동자의 문화적응스트레스와 예측요인[12] 등이 있다.

이들은 공통적으로 한 문화에서 다른 문화로의 정치·경제 체계로부터 생활 문화에 이르기까지 서로 다른 체계로 인해 한국인의 사고방식과 감정을 있는 그대로 이해하기가 어려우며 이러한 문화차이 때문에 스트레스를 받는다고 하였다. 예를 들면 불안, 우울, 정체감 혼란[3], 언어문제, 문화적 부적절함, 지각된 차별감, 향수병, 불면증, 감정기복이 심함, 대인기피, 정체성 혼란, 자신감 소멸, 불안감 증진으로 표현된다고 하였다[16].

한편, 문화차이에 따른 객실 승무원의 직무가치관 및 고객지향성에 관한 연구를 한 장지승(2011)은 K항공사에 근무하는 한국인, 중국인, 태국인 승무원을 대상으로 조사한 결과 국적별로 직무가치관 및 고객지향성에 차이를 보이는 것으로 나타났다. 즉, 문화차이에 따라 객실승무원의 직무가치관 및 고객지향성에 차이를 보였다는 것이다[9].

천수아(2004)는 국내 항공사 외국인 객실승무원의 인구통계학적 특성에 따른 직무만족도 차이연구를 하였는데 그 중 출신국가에 의한 분석결과 일본인 승무원이 다른 국적의 승무원에 비해 가장 낮은 직무만족도를 나타내었다. 이와 반대로 중국인 승무원은 다른 국적 승무원에 비해 직무만족도가 가장 높게 나타났다[6].

또한 국내항공사 외국인 승무원을 대상으로 문화적응, 사회적 지원, 자존감이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향을 연구한 안혜영(2011)은 외국인 승무원의 문화적응 하위요인을 주변화, 분리, 동화와 통합으로 구분하여 분석한 결과, 주변화경향이 클수록 역할스트레스에 미치는 영향이 크며 조직구조 관련 스트레스는 문화적응의 하위요인 중 동화와 통합이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 한국인 기업에 적응하는 데에 있어 주변화

경향이 강할수록 이에 따른 스트레스가 많은 것으로 보인다고 하였다[1].

따라서 위와 같은 선행연구를 볼 때 본 연구의 대상인 국내 항공사에서 근무하는 외국인 객실승무원도 문화 사이의 차이에서 오는 스트레스가 상당할 것이라고 판단하여 이를 직무만족과 연결시켜 분석하고자 한다. 또한 국적과 근무년수에 따른 문화적응스트레스와 직무만족과의 인식 차이를 검증하고자 한다.

III. 조사설계

3-1 연구가설과 연구모형

본 연구는 국내 항공사에 근무하는 외국인 객실승무원의 문화적응 스트레스가 직무만족에 미치는 영향과 국적과 근무년수에 따른 문화적응스트레스와 직무만족과의 수준별 차이가 있는지를 파악하고자 하였으며 위의 선행연구를 요약하여 다음과 같은 연구가설과 연구모형을 설정하였다.

3-1-1 가설1의 설정

[가설 1] 외국인 객실승무원의 개인적 특성에 따라 문화적응스트레스 인식에는 차이가 있을 것이다.

3-1-2 가설2의 설정

[가설 2] 외국인 객실승무원의 개인적 특성에 따라 직무만족 인식에는 차이가 있을 것이다.

3-1-3 가설3의 설정

[가설 3] 외국인 객실승무원의 문화적응스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

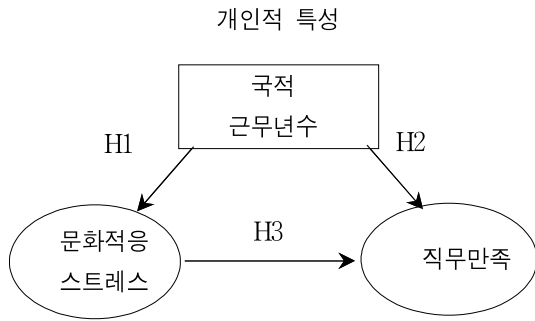


그림1. 연구모형
Fig 1. Research Model of the Study

3-2 연구방법

본 연구는 2013년 3월 1일부터 4월 30일까지 서울 김포공항 국제선청사 및 인천국제공항을 출도착하는 국내항공사 소속 외국인 객실승무원을 모집단으로 설정하였다. 본 연구자가 외국인 객실승무원들을 직접 만나 연구의 취지에 대해 설명하고 자기기입식 설문지법을 통하여 응답을 유도하였다. 또한 설문의 편의를 위해 외국인 객실승무원 중 한국어가 어느 정도 가능한 승무원을 조사대상으로 하였으며 조사자가 설문의 응답에 있어 도움을 주었다.

총 200부를 배포하여 181부를 회수하였고 사용가능한 총 160부를 분석하였다.

수집된 자료의 분석은 SPSS ver 15.0를 이용하여 통계적 자료처리를 하였으며, 외국인 객실승무원의 문화적응 스트레스와 직무만족에 대한 인구통계학적 특성별 차이를 분석하기 위해 일원배치 분산분석(ANONA)을 실시하였다. 또한 가설검증을 위해 회귀분석(Regression Analysis)을 실시하였다.

표 1. 측정도구 및 설문지의 구성
Table 1. Measure factor & questionnaire form

| 설문항목 | 변수 | 문항수 |
|--------|--|------|
| 일반적 특성 | 연령, 학력, 국적, 근무년수 | 4문항 |
| | 문화적응스트레스 | 17문항 |
| 출처 | Hovey & Magana(2000), Sandhu & Asrabadi(1994)의 문화적응스트레스 척도 | |
| | 직무만족 | 5문항 |
| 출처 | 신혜숙(2012), 안혜영(2011) | |

VI. 실증분석결과

4-1 조사대상자의 인구통계학적 특성

본 연구에서 사용된 표본의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 2>와 같다.

표 2 . 인구 통계학적 특성
Table 2. Description of survey respondents

| 구분 | 내 용 | 빈도(명) | 비율(%) |
|------|-------------|-------|-------|
| 연령 | 20세 및 미만 | 2 | 1.3 |
| | 20세~29세 | 140 | 87.5 |
| | 30세 및 이상 | 18 | 11.2 |
| 학력 | 고졸 | 2 | 1.3 |
| | 대학졸 | 156 | 97.4 |
| | 대학원이상 | 2 | 1.3 |
| 국적 | 중국 | 58 | 36.3 |
| | 일본 | 40 | 25 |
| | 동남아시아 | 41 | 25.6 |
| | 미국 | 16 | 10 |
| | 기타 | 5 | 3.1 |
| 근무년수 | 1년 이하 | 21 | 13.2 |
| | 1년 이상 3년 미만 | 47 | 29.3 |
| | 3년이상 5년미만 | 64 | 40 |
| | 5년 이상 | 28 | 17.5 |
| 합 계 | | 160 | 100.0 |

4-2 타당성 및 신뢰성 검증

본 연구에서 사용된 척도는 요인분석을 통해 타당성을 분석하였고 Cronbach's a 계수를 이용하여 신뢰도분석을 실시하였다. 요인과 문항의 선택기준은 고유값(Eigen-value)이 1.0 이상, 요인적재량(factor loading)이 0.4 이상인 것이 일반적인 기준이다.

문화적응스트레스에 대한 분석결과는 다음의 <표 3>과 같다.

표 3. 문화적응스트레스에 대한 타당성 및 신뢰성분석 결과
Table 3. Exploratory factor & reliability analysis of acculturation stress

| 요인 | 공통성 | 요인적재량 | 아이겐값 |
|---|--------|-------|-------|
| 지각된 차별감 | | | |
| 내가 가진 문화적 배경으로 차별을 느낌 | .885 | .912 | 3.647 |
| 한국 승무원들의 나에 대한 편견 | .709 | .715 | |
| 회사의 대우 및 보상에 대한 편견 | .698 | .708 | |
| 한국승무원들과 동등한 기회 주어지지 않음 | .874 | .891 | |
| 향수병 | | | |
| 고향에 대한 그리움 | .713 | .765 | 3.576 |
| 가족에 대한 그리움 | .883 | .898 | |
| 이 환경에서의 슬픔 | .645 | .713 | |
| 지각된 적대감 | | | |
| 한국승무원들은 행동으로 나를 괴롭힘 | .687 | .714 | 2.554 |
| 한국승무원들은 나를 불공평하게 대함 | .645 | .651 | |
| 두려움 | | | |
| 두려움으로 인한 낮은 자화상 | .798 | .874 | 3.420 |
| 이 항공사에 소속감 없음 | .767 | .802 | |
| 안전의 두려움 | .725 | .794 | |
| 문화적 충격 | | | |
| 문화차이로 인한 의사소통의 어려움 | .784 | .807 | 3.759 |
| 새로운 문화적 가치에 적응하느라 불편함 | .701 | .763 | |
| 나의 문화적 가치들을 제대로 평가하지 않음 | .657 | .711 | |
| 선·후배 관계에서 엄격한 규율 | .664 | .703 | |
| 분산설명력(%) | 20.647 | | |
| 신뢰도 | .876 | | |
| 누적분산비율(%) | 48.082 | | |
| KMO = 0.702 (>0.6) Bartlett구형성 검증 $\chi^2=726.457^{***}$ (p<0.000) | | | |

분석결과, 문화적응 스트레스는 5개의 요인으로 구성되었으며 각 문항과 요인과의 상관정도를 의미하는 요인적재량을 모두 0.6이상으로 높게 나타나 타당도를 저해하는 문항은 나타나지 않았다. 또한 고유치(Eigen-value)가 1 이상이며, 총 분산설명력은 64.58%로 나타나 적합하다고 볼 수 있다.

도출된 요인들의 구성항목들간 신뢰도 검증결과 요인별로 Cronbach's a 계수는 각각 0.754, 0.876으로 나타나 요인들이 내적일관성이 있는 항목으로 구성되었음을 알 수 있다.

다음으로 직무만족에 대한 분석결과는 다음의 <표4>와 같다.

표 4. 직무만족에 대한 타당성 및 신뢰성분석결과
Table 4 Exploratory factor & reliability analysis of job satisfaction

| 요인 | 공통성 | 요인적재량 | 아이겐값 |
|--|--------|-------|-------|
| 직무만족 | | | |
| 일에 대한 적절한 보상과 복지에 대한 만족 | .837 | .862 | 3.665 |
| 근무여건 및 업무에 대한 만족 | .803 | .827 | |
| 인사행정 및 능력발휘 환경조성에 대한 만족 | .812 | .883 | |
| 한국 승무원들과의 관계 공유 만족 | .798 | .811 | |
| 분산설명력(%) | 47.915 | | |
| 신뢰도 | .785 | | |
| 누적분산비율(%) | 47.915 | | |
| KMO = 0.939 (>0.6) Bartlett구형성 검증 $\chi^2=2684.251$ (p=0.000) | | | |

분석결과, 직무만족은 단일요인으로 구성되었으며 각 문항과 요인과의 상관정도를 의미하는 요인적재량을 모두 0.6이상으로 높게 나타나 타당도를 저해하는 문항은 나타나지 않았다. 또한 고유치(Eigen-value)가 1 이상이며, 총 분산설명력은 61.15%로 나타나 적합하다고 볼 수 있다.

도출된 요인들의 구성항목들 간 신뢰도 검증결과 요인별로 Cronbach's a 계수는 0.761로 나타나 요인들이 내적일관성이 있는 항목으로 구성되어 높은 신뢰도 수준을 나타내고 있다.

V. 가설검증결과

5-1 가설 1의 검증결과

본 연구의 가설 1 “외국인 객실승무원의 개인적 특성에 따라 문화적응스트레스 인식에는 차이가 있을 것이다”의 검증을 위하여 차이분석을 실시하였다.

본 연구에서의 개인적 특성은 문화적응이라는 연구주제와 부합되고 선행연구에서 나타난 것과 같이 국내 항공사에 근무하는 외국인 객실승무원의 다양한 국적과 그들의 근무년수에 따른 차이를 보고자 하였다.

첫 번째, 외국인 객실승무원의 국적에 따른 문화적응 스트레스 차이분석을 실시한 결과, 유의수준 0.05에서 지각된 차별감, 향수병, 지각된 적대감, 두려움, 문화적

충격 요인 모두 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

특히 거의 모든 국적의 외국인 객실승무원들이 문화적응스트레스를 느끼는 것으로 나타났다. 이는 본 연구의 대상인 외국인 객실승무원들은 본국을 떠나 거주를 하면서 부분적으로 한국에 체류하는 사람들 이므로 타 문화를 수용할 수 있는 능력이 다소 부족 할 수 있고 또한 한국인 객실승무원과 마찬가지로 엄 격한 서열문화와 외국인에 대한 구조적인 계약법 또 는 고용법, 복지법 등 문제로 인해 어려움과 스트레 스를 겪을 수 있을 것으로 판단된다. 분석결과는 다 음의 <표5>와 같다.

표 5. 국적에 따른 문화적응스트레스 차이분석 결과
Table 5. The results of analysis of variance(ANOVA) on acculturation stress have on nationality

| 구분 | 요인변수 | 평균 | 표준편차 | F | 유의도 |
|------------|-------|--------|--------|-------|------|
| 지각된 차별감 | 중국 | 3.8745 | 0.7841 | 2.962 | .014 |
| | 일본 | 3.6548 | 0.6485 | | |
| | 동남아시아 | 3.4796 | 0.5984 | | |
| | 미국 | 3.3321 | 0.5125 | | |
| | 기타 | 3.2500 | 0.4361 | | |
| 향수병 | 중국 | 2.7379 | 0.5218 | 4.462 | .025 |
| | 일본 | 2.5140 | 0.6748 | | |
| | 동남아시아 | 2.9636 | 0.5485 | | |
| | 미국 | 2.3741 | 0.4785 | | |
| | 기타 | 2.1452 | 0.6974 | | |
| 지각된 적대감 | 중국 | 2.3333 | 0.6024 | 3.541 | .017 |
| | 일본 | 2.6479 | 0.6257 | | |
| | 동남아시아 | 2.7425 | 0.5971 | | |
| | 미국 | 2.4477 | 0.4785 | | |
| | 기타 | 2.2741 | 0.4851 | | |
| 두려움 | 중국 | 3.3573 | 0.6814 | 2.658 | .002 |
| | 일본 | 3.3760 | 0.7044 | | |
| | 동남아시아 | 3.6318 | 0.6664 | | |
| | 미국 | 3.5249 | 0.6924 | | |
| | 기타 | 3.6412 | 0.6135 | | |
| 문화적 충격 | 중국 | 2.8941 | 0.6003 | 3.457 | .023 |
| | 일본 | 2.8808 | 0.6135 | | |
| | 동남아시아 | 2.9677 | 0.7303 | | |
| | 미국 | 2.7452 | 0.6824 | | |
| | 기타 | 2.6985 | 0.5489 | | |

두 번째, 외국인 객실승무원의 근무년수에 따른 문화적응 스트레스 차이분석을 실시한 결과, 문화적응스트레스에 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 이는 외국인 객실승무원의 경우 1년 내지 2년 단위의 계약을 하고 있는 상황이고 근무년수가 오래되어도

승진이나 임금, 역할분담에 있어서 큰 변화가 없기 때문으로 판단된다. 즉 외국인 객실승무원은 근무년수에 별 의미를 두지 않는 것으로도 판단될 수 있겠다. 분석결과는 다음의 <표6>과 같다.

표 6 . 근무년수에 따른 문화적응스트레스 차이분석 결과
Table 6. The results of analysis of variance(ANOVA) on acculturation stress have on working years.

| 구분 | 요인변수 | 평균 | 표준편차 | F | 유의도 |
|------------|-----------|--------|--------|-------|------|
| 지각된 차별감 | 1년미만 | 3.6271 | 0.3884 | .805 | .058 |
| | 1년이상~3년미만 | 3.6250 | 0.3741 | | |
| | 3년이상~5년미만 | 2.9167 | 0.4922 | | |
| | 5년이상 | 3.6214 | 0.4215 | | |
| 향수병 | 1년미만 | 3.3887 | 0.5547 | .929 | .061 |
| | 1년이상~3년미만 | 4.0833 | 0.6741 | | |
| | 3년이상~5년미만 | 4.0741 | 0.5228 | | |
| | 5년이상 | 3.9741 | 0.4789 | | |
| 지각된 적대감 | 1년미만 | 3.5000 | 0.4929 | 1.647 | .069 |
| | 1년이상~3년미만 | 3.7412 | 0.5641 | | |
| | 3년이상~5년미만 | 3.6780 | 0.4385 | | |
| | 5년이상 | 3.0541 | 0.5723 | | |
| 두려움 | 1년미만 | 3.6792 | 0.4553 | .845 | .663 |
| | 1년이상~3년미만 | 4.2574 | 0.5417 | | |
| | 3년이상~5년미만 | 4.0000 | 0.5486 | | |
| | 5년이상 | 3.9412 | 0.5321 | | |
| 문화적 충격 | 1년미만 | 3.5001 | 0.4125 | .814 | .085 |
| | 1년이상~3년미만 | 3.7500 | 0.4553 | | |
| | 3년이상~5년미만 | 3.5681 | 0.5476 | | |
| | 5년이상 | 3.6520 | 0.5196 | | |

5-2 가설 2의 검증결과

본 연구의 가설 2 “외국인 객실승무원의 개인적 특성에 따라 직무만족 인식에는 차이가 있을 것이다” 의 검증을 위하여 차이분석을 실시하였다.

가설 1의 검증과 같이 가설 2의 검증에서도 개인적 특성은 국내 항공사에 근무하는 외국인 객실승무원의 다양한 국적과 그들의 근무년수에 따른 차이를 보고자 하였다.

첫 번째, 외국인 객실승무원의 국적에 따른 직무만족 차이분석을 실시한 결과, 직무만족에 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 분석결과는 다음의 <표7>과 같다.

표 7 . 국적에 따른 직무만족 차이분석 결과

Table 7. The results of analysis of variance(ANOVA) on job satisfaction have on nationality

| 구분 | 요인변수 | 평균 | 표준편차 | F | 유의도 |
|---------|-------|--------|--------|-------|------|
| 지각된 차별감 | 중국 | 3.6666 | 0.6324 | .564 | .451 |
| | 일본 | 4.0457 | 0.7632 | | |
| | 동남아시아 | 4.0021 | 0.6514 | | |
| | 미국 | 3.6241 | 0.5254 | | |
| | 기타 | 3.9654 | 0.6441 | | |
| 향수병 | 중국 | 3.2587 | 0.5741 | .063 | .542 |
| | 일본 | 3.9645 | 0.6059 | | |
| | 동남아시아 | 4.2185 | 0.5694 | | |
| | 미국 | 4.0000 | 0.5831 | | |
| | 기타 | 3.8741 | 0.5828 | | |
| 지각된 적대감 | 중국 | 3.5264 | 0.6447 | 2.541 | .674 |
| | 일본 | 3.6124 | 0.6913 | | |
| | 동남아시아 | 3.3889 | 0.6519 | | |
| | 미국 | 3.7542 | 0.6742 | | |
| | 기타 | 3.6517 | 0.5774 | | |
| 두려움 | 중국 | 3.6254 | 0.7436 | .078 | .663 |
| | 일본 | 3.6525 | 0.6512 | | |
| | 동남아시아 | 2.9741 | 0.5957 | | |
| | 미국 | 2.8415 | 0.5745 | | |
| | 기타 | 2.6784 | 0.5531 | | |
| 문화적 충격 | 중국 | 3.6421 | 0.6028 | .481 | .412 |
| | 일본 | 3.7500 | 0.5699 | | |
| | 동남아시아 | 4.1251 | 0.6498 | | |
| | 미국 | 3.6574 | 0.5972 | | |
| | 기타 | 3.4781 | 0.5743 | | |

두 번째, 외국인 객실승무원의 근무년수에 따른 직무만족 차이분석을 실시한 결과, 직무만족에 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 이는 외국인 객실승무원의 경우 1년 내지 2년 단위의 계약을 하고 있는 상황이고 근무년수가 오래되어도 승진이나 임금, 역할분담에 있어서 큰 변화가 없기 때문으로 판단된다. 즉 외국인 객실승무원의 직무만족에 근무년수는 별 의미를 두지 않는 것으로도 판단될 수 있겠다. 분

석결과는 다음의 <표8>과 같다.

표 8. 근무년수에 따른 직무만족차이분석 결과
Table 8. The results of analysis of variance(ANOVA) on job satisfaction have on working years.

| 구분 | 요인변수 | 평균 | 표준편차 | F | 유의도 |
|---------|-----------|--------|--------|--------|------|
| 지각된 차별감 | 1년미만 | 3.7233 | 0.4967 | .559 | .685 |
| | 1년이상~3년미만 | 3.5427 | 0.5462 | | |
| | 3년이상~5년미만 | 3.8335 | 0.5123 | | |
| | 5년이상 | 3.6667 | 0.7985 | | |
| 향수병 | 1년미만 | 3.8974 | 0.4345 | .663 | .062 |
| | 1년이상~3년미만 | 3.2500 | 0.2871 | | |
| | 3년이상~5년미만 | 3.3126 | 0.3856 | | |
| | 5년이상 | 3.6698 | 0.6365 | | |
| 지각된 적대감 | 1년미만 | 3.5417 | 0.5782 | .1.070 | .066 |
| | 1년이상~3년미만 | 3.0000 | 0.6594 | | |
| | 3년이상~5년미만 | 3.7747 | 0.6045 | | |
| 두려움 | 1년미만 | 3.2942 | 0.5621 | .514 | .377 |
| | 1년이상~3년미만 | 3.5566 | 0.5773 | | |
| | 3년이상~5년미만 | 3.5298 | 0.619 | | |
| | 5년이상 | 3.5716 | 0.7165 | | |
| 문화적 충격 | 1년미만 | 3.7456 | 0.6085 | .567 | .541 |
| | 1년이상~3년미만 | 3.4598 | 0.6974 | | |
| | 3년이상~5년미만 | 3.2415 | 0.6053 | | |
| | 5년이상 | 3.3685 | 0.6540 | | |

5-3 가설 3의 검증결과

본 연구의 가설 3 “외국인 객실승무원의 문화적 응스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다”의 검증을 위하여 회귀분석을 실시한 결과, 먼저 R2값이 0.474로서 회귀모형의 설명력이 47.4%로 나타났다으며 F값은 72.228로서 유의수준 0.1%에서 유의한 것으로 나타났다. 독립변수들의 영향력을 보면 지각된 적대감(-.325), 향수병(-.310), 두려움(-.309), 문화적 충격(-.247), 지각된 차별감(-.185) 순으로 각각 유의수준 .001%에서 문화적응스트레스에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 외국인 객실승무원의 문화적응스트레스가 높을수록 직무만족이 감소하고 있다는 사실을 의미한다. 분석결과는 다음의 <표9>와 같다.

표 9. 문화적응스트레스가 직무만족에 미치는 영향 분석결과

Table 9. The results of regression analysis on the impact which acculturation stress have on job satisfaction

| 모형 | 비표준화계수 | 표준화계수 | t | p |
|---|--------|-------|-----------|------|
| | B | B | | |
| (상수) | .4.524 | | 26.828 | .152 |
| 지각된 차별감 | -.198 | -.185 | -1.247*** | .000 |
| 항수병 | -.264 | -.310 | -3.245*** | .000 |
| 지각된 적대감 | -.307 | -.325 | -4.342*** | .000 |
| 두려움 | -.249 | -.309 | -3.071*** | .000 |
| 문화적 충격 | -.347 | -.247 | -2.675*** | .000 |
| R ² =.474 수정된 R ² =.488 F=72.228 p=.000 | | | | |

***p<.001

VI. 결 론

본 연구는 국내 항공사에 근무하는 외국인 객실승무원을 대상으로 그들이 서비스 업무를 수행함에 있어서 서로 다른 문화차이로 인해 발생하는 문화적응 스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 대하여 파악하고자 하였다. 또한 국적과 근무년수에 따른 문화적응 스트레스와 직무만족과의 인식 차이를 검증하고자 하였다.

분석결과, 첫째 국적에 따른 외국인 객실승무원의 문화적응스트레스 차이분석에서는 유의수준 0.01에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며 거의 모든 국적의 외국인 객실승무원들이 문화적응스트레스를 느끼는 것으로 나타났다.

이는 본 연구의 대상인 외국인 객실승무원들은 본국을 떠나 거주를 하면서 부분적으로 한국에 체류하는 사람들이므로 타 문화를 수용할 수 있는 능력이 다소 부족할 수 있고 또한 한국인 객실승무원과 마찬가지로 엄격한 서열문화와 외국인에 대한 구조적인 계약법 또는 고용법, 복지법 등 문제로 인해 어려움과 스트레스를 겪을 수 있을 것으로 판단된다. 또한 근무년수에 따른 외국인 객실승무원의 문화적응스트레스 차이분석에서는 문화적응스트레스에 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 외국인 객실승무원의 경우 1년 내지 2년 단위의 계약을 하고 있는 상황이

고 근무년수가 오래되어도 승진이나 임금, 역할분담에 있어서 큰 변화가 없기 때문에 판단된다.

둘째, 외국인 객실승무원의 국적에 따른 직무만족 차이분석에서는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며 특히 일본인 승무원은 낮은 직무만족도를 보였다. 또한 외국인 객실승무원의 근무년수에 따른 직무만족 차이분석에서는 직무만족에 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 이는 외국인 객실승무원의 경우 1년 내지 2년 단위의 계약을 하고 있는 상황이고 근무년수가 오래되어도 승진이나 임금, 역할분담에 있어서 큰 변화가 없기 때문에 판단된다. 즉 외국인 객실승무원의 직무만족에 근무년수는 별 의미를 두지 않는 것으로도 판단될 수 있겠다. 따라서 차후에 이들에 관한 보다 더 효율적인 제도가 뒷받침되어 조직이 진정으로 이들을 배려하고 지원한다는 인식을 가지게 하는 것이 중요하다.

셋째, 외국인 객실승무원의 문화적응스트레스는 그들의 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 외국인 객실승무원의 문화적응스트레스가 높을수록 직무만족이 감소하고 있다는 사실을 알 수 있다. 따라서 직무만족도를 높여줄 수 있도록 문화적응 프로그램이나 제도 및 멘토링을 개발하여 이질적인 한국의 문화를 좁혀갈 수 있는 노력이 필요하다.

본 연구에 따른 한계점과 이에 따른 미래의 연구 방향은 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 측정척도인 문화적응스트레스에 관한 외국인 객실승무원의 국내·외 선행연구가 미흡하여 연구자 입장에서 관련 자료수집에 어려움이 있었고 국적별로 표본수가 상이하여 서로 대등한 비교연구를 하기에 한계점이 있었다. 또한 본 연구에서는 조사대상을 외국인 객실승무원으로 국한되었지만 향후에는 한국인 객실승무원과의 비교연구를 통해 이를 바탕으로 한 문화차이 연구를 시행하면 업무의 효율성과 함께 서비스의 질의 향상에도 도움이 될 것이다.

둘째, 연구 결과의 일반화의 문제인데, 본 연구의 조사대상이 우리나라에 소재해 있는 국내 항공사 소속 외국인 객실승무원으로 한정되어 있기 때문에 본 연구를 모든 항공사 외국인 객실승무원들의 일반적 결과로 해석할 수는 없을 것이다. 후속 연구에서는 외국 항공사에 근무하는 한국인 객실승무원의 대한

연구를 시행한다면 본 연구와는 다른 결과들이 나타났을 것으로 예상할 수 있다.

이러한 한계점에도 불구하고 본 연구는 기존에 다뤄지지 않았던 국내 항공사에서 근무하는 외국인 객실승무원을 대상으로 자신의 문화와 다른 새로운 문화에 적응하며 근무하는 그들의 문화차이에서 오는 스트레스를 검증하였다는 점에서 시사점을 찾을 수 있겠다.

Reference

- [1] Ahn, H. Y, "The effects of acculturation, social support and self-esteem on job stress & job satisfaction, Sejong University, Seoul. 2011.
- [2] Berry, J. W., Kim, U., Minde, T., & Mok, D. "Comparative studies of Acculturative stress", *International Migration Review*, vol, 21, pp. 491-511. 1987.
- [3] Berry, J. W., Kim, U., & Boski, P. " Psychological acculturation of immigrants. In Y. K. Young, W. B. Gudykunst(Eds.), *Cross-cultural adaptation: Current theory and research*, Newbury Park, CA: Sage. pp. 312-326. 1987.
- [4] Berry, J. W. & Kim, U. "Comparative studies of Acculturative stress". *International Migration Review*, vol, 21. 1988.
- [5] Berry, J. W. "Acculturation: living successfully in two cultures," *International Journal of Intercultural Relations*, vol, 29, pp. 697-712. 2005.
- [6] Chon, S. A. "A Study on Perception of Flight Attendant's job satisfaction and their demographic characteristics, Hanyang University, Seoul. 2003.
- [7] Gil, A. G. "Acculturative stress and Personal Adjustment among Hispanic Adolescent Boys," *Clinical Psychology Publishing*, vol, 22, no.1, pp. 43. 1994.
- [8] Hovey, J. D & Magana, C, G. "Acculturative stress, anxiety, and depression among mexican immigrant farmworkers in the Midwest United States. *Journal of Immigrant Health*, vol, 2. pp.119-131. 2000.
- [9] Jang, J. S, "An Empirical Study on Work-Related Values and Customer Orientation Differences based on the Cultural Background of Cabin Crew. *Korea Aerospace University*. Seoul. 2011.
- [10] Kim, E, J. "Study on the mental health of foreign laborers. Unpublished master's thesis, *Yonsei University*. Seoul. 2001.
- [11] Kim, H, M., & Kim, S, H. "Acculturative stress of foreign migrant workers and contributing factors-Examning the role of social support, *Mental Heath & Social Work*, vol, 30, pp.78-100. 2008.
- [12] Kim, Y. M, Kim. S. S & Park, H. J " A Study of Aliline Cabin Crew's Competencies and Qualifications, Motivations of Becoming Cabin Crew and Satisfaction with Job Benefits," *Journal of Hospitality and Tourism Studies*. vol. 28. pp.70-91. 2008.
- [13] Lee, I. S. "The influence of acculturative stress on migrant worker's mental health: Focused on the moderating effects of social relationships. Unpublished master's thesis, *Yonsei University, Seoul*. 2004.
- [14] Mori, S. "Addressing the mental health concerns of international students. *Journal of Counseling and Development*, vol, 78, pp.137-144. 2000.
- [15] Nwadiora, E. & McAdoo, H. "Acculturative stress among amersian refugees," *gender and racial difference. Adolescence*, vol, 31. no. 22, pp.478-490. 1996.
- [16] Roytburd, L & Friedlander, M. L. "Predictors of Soviet Jewish Refugees' Acculturation: Differentiation of Self and Acculturative stress," *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, vol. 14, no.1, pp.67-74. 2008.
- [17] Sandhu, D. S., & Asrabadi, B. R. "Development of an acculturative stress scale for international students: preliminary findings. *Psychological Reports*, vol, 75. pp.435-448. 1994.
- [18] Shin, H. S, "Effect of Emotional Labor on Burnout and Job Satisfaction," *Journal of Korea contents Society*, vol.12, no.7. pp.415-424. 2012.

윤 선 영 (Sun-young, Yoon)

1988년 2월 : 홍익대학교 문학사(영어교육)

1990년 2월 : 홍익대학교 교육학 석사(영어교육)

1995년 10월 : The University of Birmingham 관광정책 경영학 석사

1999년 2월 : 경기대학교 경영학박사

2003년 3월~현재: 경기대학교 관광대학 이벤트학과 부교수
관심분야 : 관광경영, 마케팅커뮤니케이션, 전시박람회