

기내 안전과 승객 서비스를 오가는 사이에 항공 승무원들의 안전은?

영화 <비상선언> 속 항공 승무원 노동환경



<비상선언>은 사상 초유의 항공기 테러로 무조건 착륙을 선포한 비행기와 재난에 맞선 사람들의 이야기를 다룬 작품이다. 영화 속에서 기내 사무장인 희진은 예상치 못한 항공 재난 속에서도 당황하는 탑승객을 침착하게 진정시키고 최선을 다해 자기 역할을 해내는 인물이다. 그러나 겉으로 보기에 멋있게만 느껴졌던 항공 승무원이라는 직업은 사실 감정노동과 육체노동의 강도가 센 직업이다.

글 편집실 사진 비상선언 공식 포스터 및 스틸컷



#01 강도가 센 감정노동자

영화 <비상선언>에서처럼 항공 승무원은 기내의 비상 상황 대응을 비롯해 탑승부터 착륙까지 기내의 질서를 유지하는 중요한 역할을 맡고 있다. 이와 함께 승객에게 편안하고 쾌적한 기내 서비스를 제공한다. 이런 다양한 업무를 수행하는 과정에서 항공 승무원은 육체적인 피로뿐만 아니라 정신적인 스트레스도 크다. 기내에는 통제되지 않는 승객도 더러 있고, 때로는 불합리한 요구를 하는 '진상' 승객들도 존재한다. 항공 승무원을 감정노동 강도가 센 직업으로 꼽는 이유는 기내 안전관리를 하면서 소란을 피우는 승객에게까지 친절한 태도를 유지해야 하기 때문이다.

국회 국토교통위원회 소속 더불어민주당 손명수 국회의원도 국토교통부에서 제출받은 국정감사 자료에 따르면, 2019년부터 2024년 8월까지 기내 항공 승무원을 대상으로 발생한 범죄는 총 189건에 달한다. 범죄 유형별로는 폭언 등 소란 행위가 121건으로 가장 많았고, 성적 수치심 유발행위가 39건, 음주 후 위해 행위가 18건, 폭행 및 협박이 11건 순이었다. 코로나19로 인해 일시적으로 범죄가 감소했으나, 2023년부터 해외여행이 급증하면서 항공기 승무원이 겪는 범죄 역시 다시 늘고 있다. 이러한 범죄로 인한 정신적 스트레스는 크지만, 항공기 승무원이 감정적으로 힘들 때 도움을 받는 경로는 주로 가족이나 친구가 대부분이고, 상담센터나 병원의 도움을 받는 경우는 드문 것으로 나타났다.



근골격계 질환을
앓으면서 비행을 한 경험

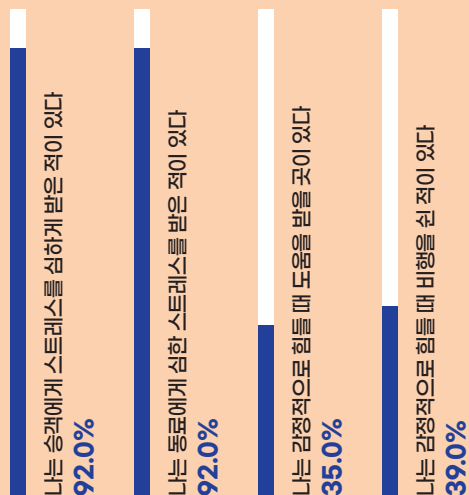
YES

96.6%

자료출처 : 대한항공직원연대지부
객실승무원 의식 및 작업환경조사(2024)

항공기 승무원의 감정노동 조사

자료출처 : 대한항공직원연대지부
객실승무원 의식 및 작업환경조사(2024)



#02 근골격계 질환에서 우주방사능 피폭까지

감정 노동만큼 항공 승무원의 육체적 노동 강도도 높다. 불편한 유니폼을 입고 좁은 공간에서 장시간 서 있기 때문에 하지정맥류와 같은 질환에 노출될 수 있고, 기류 불안으로 비행기가 흔들리면서 발을 빼끗하거나 허리를 다치는 경우도 흔하다. 승객을 응대하기 위해 하루에도 수십 번 고개를 숙여야 하며, 무거운 물건을 반복적으로 옮기는 업무로 손목, 발목, 허리, 목 등 근골격계 질환을 겪는 경우도 많다. 또한 장거리 비행에서는 밤낮이 바뀌는 생활이 반복되어 수면부족과 만성피로에 시달리기도 한다. 대한항공직원연대지부에서 실시한 <객실승무원 의식 및 작업환경조사>에 따르면, 항공성 중이염에 걸린 적이 있다는 응답은 70%에 달했다.

하지만 이러한 질병보다 더 위험한 것은 우주방사선에 노출되어 백혈병이나 유방암 등의 발병 확률이 높다는 점이다. 우주방사선이 많은 북극항로를 오가는 비행기에서 근무하던 승무원이 방사선 피폭으로 백혈병에 걸려 숨진 후 산업재해로 인정받은 사례도 있다. 가톨릭대 서울성모병원 등이 참여한 국내 연구에 따르면, 항공운송산업 종사자의 백혈병 발병률은 일반 노동자보다 1.77배 높고, 전체 암 발병률에서 여성 항공운송산업 종사자의 발병률은 일반 노동자보다 2.09배 높았다.

앞으로 항공 승무원의 우주방사선 안전관리가 강화된다고 한다. 기내에 장비를 설치하여 우주방사선을 측정하고, 피폭 선량에 따라 항공 노선을 변경하거나 지상근무로 전환하여 건강검진을 실시하는 등의 대책이 마련될 것이다.

겉으로 화려하고 멋진 직업으로만 보이지만 항공 승무원의 노동환경은 여러 위험에 노출되어 있으며, 다양한 직업병에 시달리고 있다. 그만큼 사회적 관심이 절실히 필요하다. 🐦