관광학연구 제46권 제4호(통권 194호) pp.177-198
Journal of Tourism Sciences Vol.46, No.4. June 2022
DOI http://dx.doi.org/10.17086/JTS.2022.46.4.177.198

ORIGINAL ARTICLE
ISSN(Print) 1226-0533
eISSN(Online) 2713-6388

코로나19로 인한 항공승무원의 직무불안에 관한 현상학적 연구*

국내 저비용항공사(LCC) 승무원을 중심으로

A phenomenological study of cabin crew job insecurity as a result of COVID-19: The perspective of domestic low-cost carriers (LCC) cabin crew

이 혜 정**·강 현 수***·정 철****
Lee, Hyejeong·Kang, Hyunsoo·Jeong Chul

요 약 : 코로나19라는 불가항력적인 충격은 국내외 항공산업에 큰 충격과 일자리 손실을 가져왔다. 국제항공운송협회(IATA)는 항공 및 관련 산업에서 약 2.500만 명의 일자리를 상실을 예측할 정도이다. 따라서 이 연구는 코로나19라는 전대미문의 충격이 국내 LCC 항공승무원에게 어떠한 의미를 갖는가라는 연구질문을 통해 그들의 직무불안 경험을 이해하고 관련 직군의 특성을 파악하였다. 연구 진행을 위해 그들이 일상에서 경험하는 심리학적 의미를 분석하여 인간행위의 본질적 의미를 파악하기 위해 Giorgi의 현상학적 분석법을 활용하였다. 연구 결과 연구 참여자들은 당혹감 등 부정적 감정에 노출되었으며 휴직 장기화에 따라 경제적 압박에 시달리고 있었다. 이러한 감정에서 벗어나려는 생존의 욕구는 운동, 등산, 요리 등의 취미활동을 하며 여가의 편익을 깨닫는 계기가 되었으며 자기성찰과 스트레스 완화, 조직에 대한 긍정적 감정, 정부지원의 고마움에 일조하였다. 이러한 연구결과는 국내 20~30대를 대상으로 한정함으로써 세대별, 생애주기별 지향점을 깊이 있게 고찰하는 계기를 마련한 점에 의의가 있다. 이론적, 정책적 시사점으로는 정부의 고용유지 지원정책이 직무불안정성에 직면한 관광 종사자가 직무 복귀의 용이성, 자기성찰과 교육의 기회를 통한 직무 전환기회 제공, 고용유지 방안에 대한 시사점을 제시한다.

핵심용어 : 직무불안정성, 조직지원인식, 저비용항공사 승무원, 코로나19

Received October 23, 2021 **Revised** January 25, 2022 **Accepted** April 04, 2022

* 이 논문은 제90차 한국관광학회 서울국제학술대회 일반세션 최우수상 수상 연구 '코로나19로 인한 항공승무원의 직무불안에 관한 현상학적 연구'를 바탕으로 작성되었음
This article revised version of the paper that received the vest paper award at the 90th International Conference of the Tourism Sciences Society of Korea.

** 세한대학교 항공서비스학과 교수. e-mail: proleeda@sehan.ac.kr
Assistant Professor, Department of Airline Service, Sehan University.
*** 한국문화관광연구원 관광정책연구실 부연구위원 (한양대학교 대학원 관광학과 박사과정 수료).
e-mail: hskang82@kcti.re.kr
Associate Research Fellow, Tourism Policy Research Division, Korea Culture & Tourism Institute (Ph.D. Candidate, Department of Tourism Science, Hanyang University).
**** 한양대학교 관광학부 교수(교신저자). e-mail: Jeong72@hanyang@ac.kr
(Corresponding Author) Professor, Department of Tourism Science, Hanyang University.

Copyright ⓒ The Tourism Sciences Society of Korea 2022. This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License(CC BY, https://creativecommons.org/ licenses/by/4.0/), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction of the work in any medium, provided the original authors and source are properly cited.

ABSTRACT : The COVID-19 shock brought a great shock to the domestic and foreign aviation industries and job losses. The International Air Transport Association (IATA) predicts the loss of about 25 million jobs in aviation and related industries. Therefore, in this study, we understood their job insecurity experiences and identified the characteristics of related occupations through research questions about the unprecedented impact of COVID-19 on domestic LCC flight attendants. For the progress of the study, Giorgi's phenomenological analysis method was used to analyze the psychological meanings they experience in their daily lives and to grasp the essential meaning of human behavior. As a result of the study, the study participants were exposed to negative emotions such as embarrassment, and were suffering from economic pressure due to prolonged leave of absence. The desire to survive these emotions served as an opportunity to realize the benefits of leisure by doing hobbies such as exercise, hiking, and cooking, and contributed to self-reflection, stress relief, positive feelings for the organization, and gratitude for government support. These research results are meaningful in that they provided an opportunity to deeply examine the orientation points by generation and life cycle by limiting them to those in their 20s and 30s in Korea. Theoretical and policy implications are that the government's employment maintenance support policy provides implications for the ease of returning to work, providing job transition opportunities through self-reflection and educational opportunities, and maintaining employment.

Key words : Job insecurity, Perceived organizational support, Low-cost airline cabin crew, COVID-19

Ⅰ. 서 론

코로나19가 전 세계적으로 확산 되면서 국제 관광 수요가 급격히 감소하였고, 관광시장의 위축으로 인해 관광 및 유관산업의 직접적 피해는 심각한 수준에 이르고 있다. 2020년 기준 관광진흥법에 따른 7대 관광사업체의 매출은 약 62% 감소하였으며, 여행업의 매출은 85% 이상 감소한 것으로 추정된다. 한편 2020년 기준 인천국제공항의 항공기 운항 편수는 전년 대비 62.9% 감소, 여객 수는 83.1% 감소하는 등(인천국제공항공사, 2021) 항공산업의 피해 또한 심각한 것으로 나타났는데, 특히 저비용항공사(LCC)는 국제선 매출액 비중이 전체 매출액의 90% 이상(국토교통부, 2020)을 차지하고 있어 코로나19 확산으로 인한 피해 규모가 기업의 영속성을 위협하는 수준에 이르고 있다. 방한 관광시장에 있어서 항공교통은 핵심 이동 수단으로 방한 외래객 입국의 89.9%를 분담하고 있으며(한국문화관광연구원 관광지식정보시스템, 2021), 항공교통의 발전은 관광자의 지역 간 이동을 촉진하는 등 관광과 항공교통은 상호보완적 관계 아래 지속적인 성장을 공유해 왔다. 따라서 항공산업, 특히 국제관광시장의 성장을 주도해온 저비용항공사의(LCC)의 피해는 항공부문에 국한되는 것이 아니라 향후 코로나19 이후의 뉴노멀 시대를 대비해야 하는 관광시장에도 미치는 파장이 적지 않을 것으로 예상된다. 더불어 항공산업의 붕괴는 무엇보다 많은 업계 종사자를 무급휴직과 희망퇴직이라는 이름의 실업으로 내몰았는데, 이는 항공사 승무원과 같이 관광시장의 최전선에서 관광자를 응대하는 서비스 종사자에게서 더욱 두드러지게 나타났다.

급변하는 현대사회에서 세계적 경제 불황과 예측이 불가능한 사건들로 인해 노동자들은 직무불안감에 쉽게 노출된다. 국내에서는 직무불안정

성이 고용불안정의 의미로도 사용되고 있으나 엄밀한 의미에서 근로자가 소속된 기업의 안정성과 근로자가 담당하는 직무의 안정성에는 차이가 있다. 우리나라의 경우에는 기업 차원에서 인적자원 관리가 이루어지기 때문에 유사한 의미로 받아들여지고 있다(어수봉, 1994; 유병주・남기섭, 2006). 직무불안정성은 조직몰입, 직무만족, 조직신뢰도 하락과 이직의도를 높이는 부정적인 영향의 결과를 가져오는데(도재수・김경석, 2019), 이는 관련 산업에 있어서 숙련된 인적자원의 상실이라는 최악의 결과로 귀착된다.

또한 상술한 바와 같이 코로나19로 인한 경제위기는 직접 대면 및 이동의 제한 등으로부터 유발된 업종별로 상이한 수요 충격에 기인하는 것으로 나타났는데, 업종 간 격차 외에도 직무불안정성의 세대 간 양극화를 우려하는 목소리 또한 제기되고 있다. 2020년 정규직 취업자 중 청년층 비중은 2013년의 18.4% 대비 2.0%p 감소한 16.4%로 확인되었는데(유진성, 2021), 특히 항공승무원은 직무의 특성상 종사자 중 청년층이 차지하는 비중이 높은 것으로 알려져 있어 그 충격의 강도를 가늠하기조차 쉽지 않다. 무엇보다 현재의 청년층은 고령화된 인구를 부양할 미래 세대라는 점에서 인적자본 및 일 경험 축적을 위한 사회적 배려의 필요성이 높다. 또한, 국내에서 보건위기가 단시간에 종식되더라도 대외수요 충격이 지속된다면 고용 회복에 상당한 시간이 걸릴 수 있으므로 청년 일자리 창출을 위한 대책이 필요하다(한요셉, 2020).

그러나 이러한 청년 일자리 대책의 필요성에도 불구하고 관련 연구는 매우 부족한 현실이다. 또한, 현재 항공승무원을 대상으로 이루어진 직무불안감은 양적연구로 수행되어 그들이 코로나19로 인해 갖는 직무불안정성의 경험과 본질을 심층적으로 연구할 필요가 있다. 따라서 이 연구에서는 '코로나19라는 전대미문의 충격은 항공승무원에게 어떠한 의미를 갖는가?' 라는 연구질문을 통해 외부환경에 취약한 항공산업에 종사하는 항공승무원이 휴직기간에 경험하는 직무불안의 의미와 본질을 찾아내어 그들의 경험을 이해하는데 목적이 있다. 이를 통해 항공승무원의 직무불안 경험을 이해하고 관련 직군의 특성을 파악하여 정부의 사회적 안전망 구축과 관광시장의 지속적 성장을 지원하기 위한 시사점을 제안하고자 한다. 특히 향후 우리 사회를 이끌어나갈 청년층의 직무불안 경험을 살펴봄으로써 생애주기별 정책 지원의 맥락에서 청년정책 방향을 고민하는 기회로 활용할 것이다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 직무불안정성(Job Insecurity)

직무불안정성은 직무 안전이 위협받는 상황에서 직무 유지에 무력감을 느끼는 근로자의 불확실성 정도이며 근로자 주관성과 개인의 특성에 따라 지각 정도는 차이가 있다(Greenhalgh & Rosenblatt, 1984). Greenhalgh and Rosenblatt(1984)에 의해 시작된 직무불안정성 연구는 초기에 직무 상실의 단일차원에서 수행되었으나 점차 직무상실가능성(job loss-possibility과 이에 의해 근로자 스스로가 감지하는 무력감(powerlessness) 등 두 가지 하위차원에서의 연구가 수행되고 있다(Ashford, Lee, & Bobko, 1989). 직무의 지속가능성이 없는 직무상실가능성과 이에 대해 통제력을 상실했다고 인식하는 무력감인 직무불안정성은 직무안정성과는 반대의 개념이다(유병주・남기섭, 2006). 반면, 직무안정성은 근로자들이 자신의 직무 안전에 대해 인식하는 심리상태나 고용보장 및 안정, 승진, 임금 증가가 안전하다고 인식하는 상태로서(도재수・김경석, 2019), 사회적 교환관계 관점에서 설명이 가능하다. 이는 자신이 속한

조직이 공정하다고 느낄 때 근로자 개인의 성과가 긍정적으로 귀결되는 것을 의미한다(Coyle-Shapiro, 2002).

직무불안정성은 위협의 정도에 따라 구체적으로 승진, 임금, 자율정도, 조직지원, 동료유대감 등의 직무 특성이 상실되는 위험과 해고나 강등의 직무 자체가 상실되는 위험 요인으로 나눌 수 있다. 무력감은 노동조합 등 조직원을 보호해 줄 부서나 지원체계가 없는 경우, 해고과정의 절차와 방법이 적합하지 않아 공정함을 느끼기 어려운 경우, 권위적 조직문화, 계약만료 등의 해고를 의미한다(임도화・김문중, 2019; Greenhalgh & Rosenblatt, 1984). 근로자가 느끼는 직무불안정성은 조직에 부정적인 결과로 나타나는데(Ashford, Lee, & Bobko, 1989), 조직몰입, 직무만족, 조직신뢰도 하락과 이직의도를 높이는 요인으로 작용한다(Arnold & Feldman, 1982; Greenhalgh, 1982).

신자유경제 체제하에서 기업은 조직원의 직위나 일자리 감소 등의 인력감축 방법으로 기업 위기를 돌파하고 경쟁력을 강화해 왔다. 이러한 운영은 근로자들에게 직무불안정성을 초래하고 정서적 몰입이 낮아지며 혁신 행동에 부적 영향을 나타내는 결과를 초래한다(Marques, Galende, Cruz, & Portugal Ferreira, 2014). Greenhalgh and Rosenblatt(1984)의 연구에서도 직무불안의 변수로서 경제 침체 결과 대공황, 인수합병, 제조업에서 서비스 산업 중심의 산업구조 재편성, 노조 대표성 감소가 일자리 감소 결과를 가져왔으며 사람들이 직무불안감에 시달리게 되었다고 언급하고 있다.

이러한 추세는 가속화되고 있으며 4차산업 패러다임 변화는 기계가 인간을 대체하여 일자리 경쟁을 심화시키고, 기업은 단기 계약직, 용이한 해고를 통한 경제성에 중점을 두고 있다. 이러한 구조적인 문제는 개인이 근로 지속을 위해 자기주도 경력관리를 수행하는 풍조를 만들었다(이석원・김학수, 2020). 하지만 2019년에 발생한 코로나19는 자기주도 경력관리 조차도 통하지 않는 상황에 개인을 몰아넣었으며 종사하는 산업체에 따라 직무불안정성의 큰 편차를 가져왔다. 특히 관광을 비롯한 항공산업 분야의 경우 코로나19의 확산을 막기 위한 국가 간 봉쇄정책으로 인해 큰 타격을 받았으며 항공승무원 직무도 예외는 아니다. 외부 환경에 취약한 항공산업 구조에 비해 국내 항공승무원의 직무불안과 관련된 연구들은 소수 진행되어 왔다.

코로나19로 인한 항공승무원들의 직무불안감에 대한 연구들은 직무불안정성과 직무스트레스와의 영향 관계를 주로 연구하고 있으며 항공승무원이 지각하는 직무불안정성은 직무스트레스에 부정적 영향을 미쳐 결과적으로 이직의도, 조직몰입, 조직신뢰 등에도 부정적 영향을 미치고 있다(박진아, 2021; 이승재・정태민・박민희, 2020; 정현선, 2021). 박효선・김하니(2021)는 FSC에 비해 규모 측면에서 상대적으로 취약한 LCC 항공사 승무원들을 대상으로 직무불안정성과 친사회적 서비스 행동과의 관계와 직무스트레스의 매개효과와 개인 성격 변수를 연구하였다. 연구에 따르면 직무불안정성은 직무스트레스에는 부정적 영향을 미쳤다. 반면, 친사회적 서비스행동에는 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으나 역할 외 서비스 행동이 아니라 주어진 업무만을 수행하려는 행동으로 해석하고 있다. 유정화・이수경(2021)은 FSC 항공사 승무원들을 대상으로 연구를 수행하였으며 이들이 지각하는 직무불안감은 직무스트레스에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 개인의 경력개발이나 노력이 불가한 상황인 코로나19 상황에서 항공승무원의 직무불안감에 따른 직무스트레스 해소를 위해 조직차원에서의 관리와 지원이 요구된다(박진아, 2021).

2. 항공승무원 전문성(Expertise)과 조직지원인식(Perceived organizational support)

항공산업은 코로나19의 확산으로 인해 전 세계가 팬데믹 현상을 경험하기 전까지 가장 속도감 있게 발전하는 분야 중 하나였다. 항공 부문 성장의 맥락 하에서 기술 발달의 가속화는 대부분의 항공사에 항공기, 안전, 속도 등 하드웨어 측면의 경쟁우위 확보에 한계를 가져왔다. 따라서 기내 서비스는 해당 항공사의 차별화와 특화된 강점을 보여줄 수 있는 가장 가시적이며 효과적인 수단으로 간주되어 이를 제공하는 승무원들의 전문성 향상을 위해 다양한 교육을 제공하고 숙련도를 높이고자 하였다. 이러한 트레이닝과 교육을 통해 와인 등의 주류, 커피 등 음료, 특별 기내식, 기내 VOD 서비스 품질을 유지, 향상시키기 위해서이다(신우단・황조혜, 2013).

차별화된 강점으로 경쟁우위 확보 방법으로 항공사는 승무원들의 매년 정기 안전업무 수행을 위한 교육을 기본으로 서비스와 관련된 다양한 교육을 실시하고 있다. 교육을 통해 습득한 지식, 기술, 역량은 현장 직무수행에 적용되기 위해 체계적 절차를 거쳐 진행되는데, Baldwin and Ford(1988)는 이를 교육훈련 전이 과정으로 정의하였다. 항공 승무원들은 상위 클래스로 진급을 위해 업무경력, 어학자격, 우수한 기내 업무 평가 과정을 거치며 엄격한 업무관련 지식과 정보를 수시로 업데이트하고 기내 식음료 교육과 시험 등의 절차를 수행하고 있다. 숙련도와 전문성을 갖춘 승무원 확보는 조직효과성을 높이고 항공사의 고품질 서비스 제공을 위한 효율적 수단이다(조민호・문희정, 2010). 따라서 기업의 생산성과 효율성, 인적자원 관리 차원에서 항공승무원들의 긍정적인 조직지원인식은 매우 중요하다.

조직지원인식은 기업이 근로자에게 몰입하는 정도를 의미하며 근로자의 안녕과 복지에 기업이 관심을 가지는 정도를 근로자가 지각하는 것이다(Eisenberger, Huntington, Hutchinson, & Sowa, 1986). 따라서 조직지원인식은 근로자들이 조직 가치 평가 시에 나타나며 그들 태도와 행동에 영향을 주기 때문에 조직몰입도와 직무불안정성에 대한 지각 정도를 달라지게 한다(Roades & Eisenberger, 2002). 또한, 인력감축으로 인한 해고 등의 상황에서 발생하는 부정적 감정을 경감시키는 역할을 한다. 이러한 조직지원은 물질적 지원으로서 수단적 지원과 비물질적 지원으로서 정서적 지원으로 나뉜다. 정서적 지원의 경우 조직의 근로자들이 자신들이 조직 내에서 인정과 존중을 받고 있다는 느끼는 것을 의미한다(McMillan, 1997).

따라서 조직지원인식은 조직과 조직원들의 사회적 교환관계 관점에서 볼 수 있다. 사회적 교환관계 관점에서 기업의 조직원에 대한 몰입으로 정의하고 해당 기업의 구성원의 조직몰입을 의무로 간주한다. 이처럼 사회교환이론은 자원교환과정 관점에서 볼 수 있다(Eisenberger, Gummings, Armeli, & Lynch, 1997). 이러한 관점에서 기업은 조직원에게 적절한 보상, 존중 및 배려가 필요하다. 이때 법이나 노조 때문에 비자발적 기업의 보상이나 존중 표시보다는 기업의 자발적 보상일 때 조직원이 지각하는 조직지원인식은 더 높아진다. 조직원 입장에서는 기업의 우호적 태도에 대한 대응으로서 적극적인 업무 태도 및 활동, 기여로 대응한다. 임금, 승진 등은 외재적 보상, 공정성은 내재적 보상으로 간주한다(오아라・박경규・용현주, 2013; Eisenberger *et al.*, 1997).

위드코로나를 대비하여 항공산업의 정상화 시점에서 경쟁우위 확보와 고도화된 서비스를 위한 교육 및 훈련에 소요된 기업의 지출을 고려하면 숙련된 항공승무원 확보는 매우 중요하다. 진철웅・양길승(2016)은 항공사의 절차와 정보 공

정성이 조직지원인식에 영향을 미쳐 직무만족으로 귀결되는 결과를 제시하며 승무원들이 경험하는 다양한 어려움에 대한 회사지원의 중요성을 시사점으로 언급하였다. 장미경・강상묵(2013)의 연구에서도 조직공정성이 조직지원인식, 조직몰입에 중요한 영향을 미치므로 항공사는 승무원들이 공감하는 보상과 평가 시스템을 구축할 것을 제안하였다. 따라서 코로나19로 인한 비 자발적 휴직, 인수합병, 적자, 폐업 등의 위협적인 뉴스를 자주 접해야 하는 항공승무원들에게 조직지원인식은 더욱 중요한 시점이다.

3. 청년(Youth)과 고용정책 (Employment Policy)

청년은 신체적・정신적으로 한창 성장하거나 무르익은 시기에 있는 사람(표준국어대사전)을 뜻하며 그 개념과 범위가 매우 주관적으로 나타난다. 또한 청년은 시기적으로 성인으로의 이행기를 거치는 단계로써 교육을 마치는 시기와 취업을 하는 시기, 혼인 또는 부모가 되는 시기 등이 이에 해당하는데(Chisholm & Hurrelmann, 1995), 성인으로의 이행기는 각국의 사회문화적・제도적 요인에 따라 상이하게 나타날 수 있다. 한편 청년의 범위는 일반적으로 고용, 창업 등 청년 정책의 수립 및 지원 등과 관련하여 그 목적에 따라 규정하게 된다. 우리나라에서는 「청년기본법」, 「청년고용촉진 특별법」 등 관련 법률의 목적에 따라 청년의 범위를 정의하고 있는데, 국내 청년에 대한 기본법 성격인 「청년기본법」과 청년층의 일자리, 주거, 교육, 복지·문화, 참여·권리 등의 증진을 목적으로 수립된 '제1차 청년정책 기본계획'(관계부처합동, 2020) 등에서는 청년의 범위를 만 19-34세로 설정하고 있다.

청년기본법에서는 청년정책을 "청년발전을 주된 목표로 하는 것으로서 국가 또는 지방자치단체가 시행하는 정책"으로 정의하고 있고, 청년발전은 법률 정의상 "청년의 권리보호 및 신장, 정책결정과정 참여확대, 고용촉진, 능력개발, 복지향상 등을 통하여 정치・경제・사회・문화의 모든 영역에서 청년의 삶의 질을 향상 시키는 것"을 의미한다. 그러나 그동안의 청년정책은 각 부처가 개별적으로 추진하는 일자리 중심 단기 정책에 국한되어 왔으며, '제1차 청년정책 기본계획' 또한 일자리 분야 94개, 주거분야 24개, 교육분야 83개, 복지・문화 분야 37개, 참여・권리 분야 32개 사업 등으로 청년정책의 핵심은 청년층 고용확대 및 창업지원에 있는 것으로 나타난다. 청년정책 중 고용정책의 비중이 높은 이유는 우리나라의 사회적 배경으로부터 찾아볼 수 있다. 우리사회는 2012년 이후 2017년까지는 고용률이 정체된 상황에서 실업률이 급격히 증가하였고, 청년의 고용문제에 대한 사회적 관심이 집중되었으며, 2020년 이후, 코로나19의 확산으로 인한 경기 침체 국면에서 청년층은 상대적으로 더 빠르게 고용의 위기를 겪고 있는 것으로 나타났다(김기헌・차세영・이승호・김문길・박미선, 2020). 또한 통계청(2021)의 지역별고용조사 결과에 따르면 2020년 하반기 기준 항공산업의 30대 이하 청년 종사자 비중은 60.5%로 조사되었다. 이는 전체 산업의 청년 종사자 비중이 33.3%로 조사된 것과 비교할 때, 항공산업의 일자리 지원정책이 청년층의 고용 유지 및 안정, 일자리의 질 제고와 밀접한 연관이 있음을 의미하는 것이다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구설계

이 연구에서는 항공승무원의 직무불안에 관해 승무원들 개인이 경험하는 내밀한 심리에 대해 파악하고 성찰하고자 하였다. 이를 위해 자신이

살아가는 환경과 상호작용하는 인간의 총체적인 경험에 대한 탐색과 이해를 필요로 하는 현상학적 접근 방법을 적용하였다. 현상학적 연구는 인간이 체험하는 그 체험의 본질을 끈질기게 파고들어가 밝혀내는 것을 목적으로 한다. 이때 인간이 대상을 인식하는 의식활동으로서 지향성에 주목하였다. 다만, 이 과정에서 연구자는 일체의 판단을 멈추는 에포케와 자신의 편견과 선입견을 배제하는 괄호치기가 필요하다. 이 과정을 통해 연구자는 현상 그 자체를 바라보며 사태자체가 가진 진짜를 찾아내게 된다(김영천, 2018).

이러한 목적을 실현하기 위해 개인마다 경험을 통해 갖는 경험의 주관성을 보다 세세히 알 수 있는 Giorgi(2004)의 현상학적 분석법을 활용하여, 연구 참여자들이 일상에서 경험하는 심리학적 의미를 분석하여 인간행위의 본질적 의미를 보여주고자 하였다(이혜정, 2019).

2. 연구 참여자 및 연구과정

1) 연구 참여자 선정

이 연구에서는 연구의 목적을 고려하여 목적표집을 실시하였으며, 이를 위해 1차적으로 코로나19로 인한 직무불안감에 보다 노출 가능성이 높은 항공사로서 국내 저비용항공사(LCC)를 선정하였다. 항공사는 설립 조건이 까다롭기 때문에 기업의 규모와 재정이 비교적 여타의 관광기업에 비해 견고하지만 LCC는 FSC와 비교하여 규모가 작고 신생기업이 때문이다. 2차적으로 국내 LCC 중에서 약 5년 내외로 기 설립되어 코로나19 이전과 이후의 비교가 가능한 항공사로 선정하였다. 마지막으로 LCC에 근무하는 항공승무원 중 정부가 정의한 청년층(만 19세~34세)으로 목적표집으로 선정하고, 연령대별 특성으로 부터 나타나는 편의를 최소화하기 위해 가급적 동일 항공사의 20대와 30대 항공승무원을 모두 인터뷰하고자 노력하였다. 면담 참여 대상자는 지인들에게 소개를 받거나 인터넷 광고를 통해 모집하였다.

2) 심층면담

이 연구는 현상학적 연구의 특징에 따라 심층면담으로만 진행되었다. 기간은 2021년 5월 1일부터 5월 20일까지 3주간 대면과 전화인터뷰 총2회로 이루어졌다. 다만, 코로나19 감염 우려를 이유로 대면 접촉을 꺼리는 연구 참여자의 경우 전화 인터뷰 2회로 전환하여 진행하였다. 인터뷰는 서로의 대화에 방해받지 않고 참여자가

〈Table 1〉 Characteristics of research participants

No	Respondent	Gender	Age	Education level	Working period	Airline
1	A	Female	Mid to late 20	Bachelor's degree	Over 4 years	A
2	B	Female	Mid-30s			
3	C	Female	Mid-30s			
4	D	Female	Mid to late 20s			B
5	E	Female	Mid-30s			
6	F	Female	Mid to late 20s			C
7	G	Female	Mid-30s			
8	H	Female	Mid to late 20s			D
9	I	Female	Mid to late 20s			
10	J	Female	Mid-30s			
11	K	Female	Mid to late 20s			E
13	L	Female	Mid-30s			

〈Table 2〉 In-depth interview questions

Category		Interview question
Introduction questions		Are you currently on leave with or without pay?
		When did you experience unpaid leave of absence?
Main questions	1)Leave of absence	Please tell me what happened when you were notified of your leave of absence
		What did you think when you first took a leave of absence?
		What do you think about taking aleave of absence for 2 years?
		How are you taking a leave of absence?
	2) Job insecurity	What's the current economic situation like?
		What do you think about company, now?
		What do you think about the state-funded employment support fund?
		Are you considering changing jobs?
		Do you have any experience using a learning card tomorrow?
		What do you think about the future job prospects for cabin crew?

심리적으로 편안한 기분에서 연구에 참여할 수 있도록 참여자가 원하는 시간에 이루어졌으며, 참여자가 연구자를 의식하지 않고 관련 경험에 대해 충분히 이야기 할 수 있도록 일상적인 대화를 통한 라포를 형성하고자 노력하였다.

3) 연구의 윤리성과 타당성

연구 시작 전 참여자의 자발적 동의를 위해 연구 진행계획서와 동의서를 메일로 보내서 연구 참여자로서 이익과 자기노출정도를 알 수 있게 하였다. 또한, 익명성 보장을 위해 정확한 나이, 연차, 직급 표현보다는 완곡한 표현을 약속하였으며 면담 중에도 참여자의 개인정보 및 민감한 내용으로 판단될 때는 반드시 연구사용에 대해 동의를 구하였으며 면담을 마친 후에는 삭제를 원하는 내용이 있는지를 확인하였다. 또한 참여자가 연구에 동의를 하였더라도 진행 과정에서 언제라도 참여를 중단하거나 거절할 수 있다는 점을 함께 고지하였다.

이 연구는 Guba and Lincoln(1985)의 엄밀성 준거기준을 적용하여 신뢰, 의존, 전이, 확증 기준에 부합하여 엄격성과 신뢰성을 높이고자 하였다. 첫째, 신뢰성과 의존 기준에 부합하기 위해 면담자들의 내밀한 이야기를 분석하기에 충분한 기간을 설정하였으며 질적연구에 풍부한 경험을 갖춘 동료 연구자들과 수 차례 토론하였다. 둘째, 전이 기준에 부합되기 위해 심층 면담 자료를 여러 차례 듣고 읽어보기를 반복하며 그 의미를 추출하였으며 원 자료가 오염되지 않도록 보관에 주의를 기울였다. 또한, 이론적 배경 탐구와 최근 언론 매체들의 기사들을 통해 다양한 방법으로 자료를 수집하였다. 셋째, 확증 기준에 부합되기 위해 신뢰할 수 있는 범주 추출을 위해 노력하였다. 각 연구 참여자들과 심층면담 시, 의미있는 내용이라고 판단될 때는 연구자의 입을 통해 내용이 맞는지 되물었다. 후에 카테코리화 하며 그 내용들이 해당 카테고리에 속하는 것에 대한 동의 및 생각을 물으며 지속적으로 검증하였다.

4) 자료분석 절차

이 연구에서는 자료 분석을 위해 Giorgi(2004)의 다섯 가지 분석단계를 활용하여 다음과 같이 분석하였다. 첫째, 전사되어진 연구 참여자들의 이야기들의 전체 맥락을 파악하기 위해 여러 차례 읽기를 반복하였다. 참여자들이 경험하고 있

는 현실을 연구자의 체험으로 이입하려고 노력하며 동시에 참여자들의 표현을 있는 그대로 받아들이고 이해하기 위해 자칫 연구자의 편견과 견해 개입을 막고자 판단중지를 위해 노력하였다.

둘째, 연구주제에 따른 의미단위들을 중점으로 중심의미를 파악하기 위해 밑줄 긋거나 메모를 시작하였다. 이 과정에서 학문용어로 변형하기 시작하였다. 이를 위해 참여자들의 진술문을 여러 차례 곱씹으며 의미를 파악해 나갔다. 이후 직무불안정성, 항공승무원의 전문성, 조직지원인식, 청년층의 고용정책 등에 초점을 두고 의미단위를 대조하며 구분하는 작업을 거쳤다. 이러한 과정에서 코로나19를 계기로 항공승무원들의 경험은 시간의 흐름차를 두고 여가만족, 자기회복 노력, 조직지원인식에 정도에 따라 긍정적으로 변화되는 것을 알 수 있었다.

셋째, 통합되어진 중심의미들을 주제로 도출하며 상황적 구조진술을 통해 범주화 하고, 일반적 구조진술을 통해 그 경험의 근본을 내밀히 들여다보았다. 이를 위해 코로나19로 인한 항공승무원의 불안감과 업의 전문성, 조직지원(기업, 정부)인식과 지원은 무엇인가를 도출하고자 하였다. 일련의 과정을 거치며 일반적 구조 도출 후에는 다시 원자료를 반복해서 읽고 고민하는 작업을 거치며 타당성을 확보하고자 노력하였다. 또한 연구의 엄밀성을 준수하기 위하여 다수의 현상학적 연구 경험을 보유한 복수의 박사학위 소지자에게 연구 결과에 대한 평가를 의뢰하고 연구과정과 결과에 대한 평가를 득함으로써 연구의 일관성을 높이기 위하여 노력하였다.

Ⅳ. 분석 결과

1. 하위범주와 범주

제3장에서 제시한 분석 절차를 통해 총 38개의 의미단위, 14개의 하위범주가 도출되었으며 총 12개의 범주를 도출하였다(〈Tabel 3〉 참조).

2. 상황적 구조적 기술과 일반적 구조적 기술

1) 당혹감

참여자들은 코로나19 직전까지 항공업계의 활황으로 쉴 틈 없이 근무를 해왔으며 항공기업의 특성상 주말이나 특별한 날 근무의 당연함, 심신의 피로가 누적되어왔기 때문에 휴직 초기에는 휴식의 기회로 가볍게 생각했으나 점차 시간이 길어지자 가볍게 생각할 일이 아니라는 두려움이 들기 시작했다. 이처럼 막상 휴직이 시작되자 강제된 휴식으로 인해 오히려 고용불안감으로 인한 실직의 불안감을 느꼈다.

> 잠깐 이러겠지 라고 대수롭지 않게 생각했다가 장기화 되니까 어 뭐지? 하고 엄청 불안했어요. 고용유지금을 받으면서 쉬는데 다음 연도에도 지속될 거라고 했을 때랑, 같은 LCC이고도 하고 나름 괜찮은 LCC라고 생각했던 파산한 다른 LCC 뉴스를 볼 때랑, 외항사 다니던 언니들이 짤려서 돌아왔을 때도 당황스러웠어요.(참여자 D)

> 코로나19 때문에 쉬는 초반에는 갑작스러운 휴직으로 당혹감은 있었지만, 너무 좋아했던 것 같아요. 사무장님들께 여쭤봐도 다들 쉬고 싶다고 하더라구요. 안식년처럼 쉴 거야 그러셨어요. 연차가 높으실수록 제 주변은 그랬어요.(참여자 H)

2) 무기력

개인의 노력으로 더 나은 삶을 살수 있다는 과거의 패턴이 코로나19라는 외부 충격으로 무력화되었다. 더 이상 자신의 노력과 결정이 아무 의미가 없다는 것은 참여자들에게는 큰 충격이었으며 울분을 끓어 오르게 만들어 떨리는 목소리로 인터뷰하기도 했으며 상실감을 느끼게 했다.

또한 계속되는 휴직에 회사가 우리를 잊어버리면 어쩌나 하는 두려움이 분노로 표출되기도 하였다. 일과 여가에서 삶의 즐거움과 의미를 찾는다는 면에서 이들은 더욱 무력감을 느끼고 있었다. 참여자들은 코로나19로 인해 휴직 기간이 늘어나는 반면 정상화 시점은 알 수 없기에 고용불안감이 커지며 스트레스가 증폭되고 있었다. 특히 한참 일 할 시기인 이 삼십 대에 쉬고 있어야 하는 현실을 비관하며 많아진 시간조차도 어떻게 써야 할지 알지 못하는 심적 괴로움까지 경험하고 있었다. 결과적으로 이는 무기력한 감정으로 나타나고 있었다.

블라인드 어플에 (항공사) '탈출은 지능 순이다' 이런 글이 올라오고 앞으로 항공업계는 답이 없다는 글들이 많아요. 항공 노(no)답 이라고... 코로나도 길어지고 끝나더라도 이런 일이 반복되지 않는다는 보장이 없으니까요. 2020년에 5개월을 그냥 쉬었어요. 한 번에 5개월을 쉰다는 공지가 아니라, 쉬어라, 또 쉬어라, 또 쉬어라... 그래서 언제까지 쉬라는 거지? 라는 생각을 했어요. 그때는 이직해야 하나 싶기도 했어요. 11월에 짤릴 수 있다는 생각 때문에요. 스트레스도 많이 받았고 아무것도 못했어요. 나는 이미 승무원이고 직장인인데 경제적으로 불안하고 이게 뭔가 싶었어요.(참여자 F)

호황기 때는 몰랐는데 코로나19 같은 바이러스나 외교 문제가 터졌을 때 1차적으로 타격을 받는 곳이 항공업계구나라고 느꼈어요. 예전에는 노 재팬 때문에 일본노선 수요가 줄어들면서 확 어려웠는데 코로나 바이러스로 인해 또 어려워졌잖아요.(참여자 J)

쉬면서 아르바이트나 여러 일들을 많이 했어요. 한참 일할 나이잖아요. 젊은 날에 노동력 낭비가 된다는 생각이 들어서요. 너무 일하고 싶어요.(참여자 K)

3) 인간에 대한 회의감

인간은 사회적 동물이다. 나는 누구인가에 대한 답을 주변의 타자를 통해 깨닫기 때문에 주변인들과의 유대감은 매우 중요한 인간적인 삶으로 이어진다. 이들은 승무원 업무 특성상, 사무실 등의 특정 장소에서 지속적으로 동료를 만나지도 못하기에 주변 지인들과의 관계는 매우 중요하지만 참여자들은 이조차도 박탈감을 느끼고 있었다. 코로나19로 인해 거듭된 유무급 휴직에 처한 자신들의 상황을 바라보는 주변 지인들의 시선으로 인해 심리적 이중고를 겪고 있었다. 진정성있는 염려로 생각되기보다는 가십거리로 자신의 처지를 보는듯해서이다. 이러한 경험은 인간에 대한 회의감으로 이어지고 있었다.

아주 친한 친구 외에는 안 만나게 되더라구요. 친하지도 않은 사람들이 뉴스만 나오면 놀리는 것도 아니고 연락이 와서 물어봐요. 예를 들어서 어느 항공사가 매각된다던데 너희 항공사도 매각 예정이라며? 이러구요. 오히려 친한 친구들은 안 그러는데요. 항공업계가 피해를 지금 가장 많이 보는걸 알면서 괜찮냐고 물어보는 거잖아요! 아니라고 하면 해결해 줄 것도 아니면서 기분만 나빠지게 만들어요.(참여자 F)

항공사 승무원들이 무급휴직 때 돈을 받는 걸 알고 있는 친구들은 이거 다 내 세금으로 받는거 아니냐는 부정적 시선도 있어요. 쌩 무급으로(고용지원금 지원이 안되는 곳도 있을텐데 항공사만 특혜를 받는 것은 좀 아니지 않냐고 했어요. 항공사만 지원받는다는 오해를 하는 경우에 그러더라고요.(참여자 I)

4) 무상함

참여자들은 타 직종에 비해 비교적 풍부하게

누리던 물질적 혜택 외에도 주변 선망의 시선이 동정이나 무시의 시선으로 바뀌는 것을 괴로워하고 있었다. 코로나19로 인한 직업 인식 변화가 곧 자신을 판단하는 잣대가 되어 극명하게 과거와 현재의 온도차를 느끼고 인생의 무상함과 비참한 감정으로 인해 비참함을 느끼고 있었다.

저는 승무원에 합격해서 안정적인 직장에서 일한다고 생각했어요. 뭐 하냐고 물어볼 때 승무원이라고 대답하면 사람들 태도도 달라지고 감탄하는데 부담스럽지만 싫지 않은 느낌이었죠. 되게 놀랐었어요. 게다가 대학 졸업 후 이 취업난에 바로 공백기 없이 취직한 자부심도 있었어요. 그런데 코로나19 때문에 다른 사람들이 저를 걱정하기 시작하니까 내가 이렇게 걱정을 받을 정도로 사정이 심각한가라는 생각이 들면서 당신들 걱정이나 하세요라는 생각을 했어요.(참여자 D)

코로나19 때문에 일을 불규칙하게 하게 되면서 남자친구가 그런 것에 대해서 언급을 하는 거에요. 이해는 가지만 저는 너무 자존심이 상했어요. 내가 승무원이 어떻게 되었고(높은 경쟁률을 뚫고 입사), 전문 자격증도 있어서 언제든지 다시 그 일을 할 수 있는데, 코로나는 개인의 노력으로 되는 것도 아닌데 내 옆에 있는 사람이 그런 것을 언급하고 결혼을 망설이다니 .. 내가 못나서가 아니라 불가항력적인 상황인데.. 화가나고 슬프기보다는 자존심이 상해서 싸우다시피 했던 것 같아요.(참여자 A)

5) 우울증

참여자들은 갑작스러운 유·무급 휴직으로 인한 직무불안감의 결과 스트레스로 이어져 자기파괴적인 우울증 증세를 보이고 있었다. 이때의 직무 스트레스는 업무에서의 스트레스가 아니라 직무를 비자발적으로 수행하지 못하고 해고 되거나 고용의 위험을 느끼고 경험하는 스트레스였다. 많아진 시간에 대한 부담감 해소 방법으로 지나치게 많이 먹거나 많이 자거나 소모적으로 시간을 보내는 등 자학적 방법으로 해소하거나 우울증 증상을 나타내기도 하였다.

작년에 스트레스를 받고 집에만 있다보니까 너무 많이 먹은 거에요. 나중에 이건 안 되겠다 생각해서 조절하고 많이 뺐어요. 또, 밤에 먹는게 습관이 되어서 그렇게 입이 간지럽게 먹고 싶어졌어요.(참여자 C)

진짜 아무것도 안 했어요. 진짜... 눈을 오후 1시에 떠요. 친구 만나고. 티브이 보고 그랬어요. 이게 길어지니까 제 자신이 한심한 거죠. 진짜 한심해서 뭐라도 하자라는 생각이 들더라구요.(참여자 F)

6) 경제적 압박

참여자들은 코로나19의 지속으로 유·무급의 휴직을 반복하는 기간이 길어지자 생활고를 비롯한 경제적 어려움에 직면하고 있었다. 자취를 하는 경우 월세를 비롯한 고정비 지출의 압박, 부모님과 함께 거주하는 경우 성인이지만 부모님께 도움을 받는 자신의 처지를 비관하고 있었다. 경제적 압박을 토로하며 울음을 삼키거나 끝내 울어버리는 참여자들도 있었다.

주거비나 고정비가 지출이 크니까 경제적 부담이 커요. 애기까지 있으니까 더해요. 저희 부부 둘 다 항공분야에서 일하니까 빠듯하게 견디기는 하지만 집을 넓힌다던가 저금을 하는 것은 힘들어요.(참여자 J)

제가 예전에는 월급을 나이 대에 비해서 많이 받는다고 생각하고 갖고 싶은 것이 있으면 큰 스트레스 없이 샀는데 요즘에는 커피 한잔에도 망설여져요. 부모님이 같이 사시니까 생활비를 내

주시기는 하지만 그래도 제가 성인이니까 돈도 좀 드리고 싶은데 그게 안 되니까 눈치도 보이고 나이도 서른을 넘어가는데....같이 비행했을 때 막내는 집으로 내려간다고 하더라구요. 집에가면 고정비가 안나가니까요. (참여자 C)

7) 생존을 위한 이직의도

참여자들의 직무불안감은 이직의도 및 활동 수행을 높이고 있었다. 코로나 19로 인해 휴직 기간이 길어지자 위기의식에 내 몰리게 되면서 생존을 위한 활동을 수행하고 있었다. 임시직, 이직활동, 실직하지 않기 위해 어떻게든 비행을 하려는 이들의 일련의 활동은 인간다움을 향한 상위의 노력이 아니라, 경제적 안전과 사회적 지위 상실감, 무기력한 감정 탈피를 위한 살아내려는 생존을 위한 노력을 하였다. 이들에게 자신이 쓸 수 있는 금전은 평범한 삶을 의미하는 것으로서 생존과 직결되어 있었다. 따라서 코로나19로 인한 경제적 어려움은 생존을 위협하는 것이었다.

코로나가 오래가다보니까 회사가 원하면 복직하는 조건으로 저희가 3.3 세금 떼는 일은 겸업이 가능해요. 그래서 카페, 음식점 이런 곳.. 거의 음식쪽으로 많이 가더라구요. 서빙이나 카페 알바를 하는 것 같아요. 저도 일주일 배달대행 알바인데 주방에서 김치찌개 만드는 일을 했어요. 얼굴이 안 팔리니까 했는데 많이 좀 비참함을 느꼈어요. 후배들은 백신을 맞고 나서(쉬어야 하는데), 바로 서빙이나 카페 알바를 하러 간데요. 건너건너 들은바로는 기장님들은 쿠팡맨도 하시고 강원도가서 밭일도 했다고 하더라구요.(참여자 C)

번역 알바부터 방청객, 전단지 알바까지 다양하게 했어요. 언제까지 쉴지 모르니까 돈을 벌수 있을 때 벌고 있었어요.(참여자 K)

대학 전공과 관련된 자격증을 가지고 있어서 공기업 입사를 고려해서 관련 직업교육을 듣거나 가산점 때문에 한국사 시험을 보기도 했어요.(참여자 E)

휴직이 거듭되니까 불안해서 마침 공기업 채용이 나와서 지원했어요. NCS공부를 부랴부랴 해서 서류랑 필기는 붙었는데 경쟁률이 쎈 곳에 지원한 탓도 있지만 떨어졌어요. 한 달 동안 준비하면서 여기저기 넣었는데 저는 유·무급 휴직이 삶에 와 닿았던 것 같아요. 생존 그 자체였어요.(참여자 H)

올해 초 부터 회사 휴직을 하고 본격적으로 겸업을 했어요. 쉬다 일하다 이런 패턴 보다는 오랜 기간 꾸준히 일하고 싶었는데 1년 동안 할 수 있는 일을 찾았고 회사에서도 허락해줬어요. 쉬면서 고용유지지원금을 받는 유무급 휴직이 낫지 않냐고도 하는데 저는 이게 더 좋아요. 삶의 활기도 느껴져요.(참여자 D)

요즘엔 재테크에 눈을떠서 비트코인과 주식을 하고 있어요. 최근에는 운좋게 땄어요. 돈버는 재미가 있어서 전업투자자도 생각했을 정도에요. 천만원 정도 땄어요. 유투브로 공부도하면서 설레여요.(참여자 G)

8) 회복탄력성

실직 두려움, 사회 일원으로서의 박탈감, 개인 노력의 무력감, 스트레스, 경제적 압박 등의 부정적 감정에서 탈피하기 위해 배움을 매개로 자기회복 과정을 거치고 있었다. 참여자들은 점차 시간이 흐르며 자신만의 시간 관리 노하우를 터득하였다. 현실에 적응하기 위해 지금의 삶을 잘 살아내는데 집중하기 시작했다.

오후에 일어나서 멍하니 티브이 보다가 뭐라도 하자 싶어서 내일배움카드로 요리를 배우기

시작했어요. 한식, 양식, 일식을 한 달 과정으로 배우면서 뭐라도 하니까 무력감이 사라졌어요. 그리고 스스로를 위해서 정성스럽게 요리하고 먹고 하는 과정에서 기분이 좋더라구요.(참여자 F)

올해는 일단 토익 공부랑 영어회화 공부를 하고 있어요. 언제일지 알지는 못해도 본격적으로 비행업무가 시작된다면 활용도가 높으니까요. 어느 순간 예전처럼 비행이 많아지면 제일 필요해서요.(참여자 H)

쉬는 시간이 많아지니까 불안해서 내일배움카드로 커피, 꽃꽂이, 제과, 한식 이런 것도 배웠어요. 부지런히 사람답게 살고 싶어서요. 자기계발을 위해서 책 읽고 독후감도 쓰고 블로그를 하기도 했어요.(참여자 K)

9) 여가만족의 진정한 의미를 깨달음

비행기에는 다양한 목적의 탑승객들이 있지만 많은 승객이 여가를 목적으로 탑승한다. 참여자들은 탑승객의 여가를 위한 업무를 수행해왔지만 정작 불규칙한 스케쥴로 인해서 본인들은 여가를 진정성 있게 경험하기 어려웠다. 처음에는 코로나19로 인해 많아진 시간과 고용불안감을 해소하고자 시작했던 요리, 운동, 산행 등을 시간이 흐를수록 점차 여가로 즐기기 시작하며 삶에서 여가의 중요성을 깨달았다. 특히 직무 특성 상, 건강과 외적 이미지의 중요성 때문에 강박으로 수행했던 활동들이 진정한 취미생활로 다가왔다. 또한, 여가 활동이 직무 스트레스 해소 및 삶을 풍요롭게 하기 때문에 일과 자신을 분리하는 중요한 매개체임을 깨닫고 여가 편익의 중요성을 실감하였다.

저를 위한 요리나 운동에 집중하면서 우울한 감정도 해소되고 활력을 찾았어요. 지금은 개인PT를 끊어서 배우고 있어요. 처음에는 무기력하게 있기보다는 뭐라도 배우자고 시작했는데 이제는 살아가는데 즐거움을 주는 것 같은 생각이 들어요.(참여자 F)

비행 할 때 저에게 운동은 관리 개념이었어요. 몸매나 건강유지, 스트레스 관리 차원이었어요. 안하면 스트레스가 더 커지면서 강박적이었어요. 그런데 시간이 많아지면서 편한 마음으로 다양하게 운동하고 등산도 하면서 지금은 그냥 습관이 되어서 안 한다고 스트레스를 받는것도 없고 즐기게 되었어요.(참여자 L)

비행하면서 작은 실수에도 큰 잘못을 한 것처럼 생각되어서 스트레스를 많이 받았는데 취미생활을 하면서 내 시간을 갖고 즐기면서 힐링하게 되었어요. 일과 일상생활을 분리하는 방법을 알게 되었어요. 신입때 팀장님이 말씀 하실 때 의미를 몰랐는데 직접 경험하니까 취미의 중요성을 알게 되었어요. 대학때도 취미를 가져야 한다는 생각을 해본적이 없던 것 같아요. 친구들과 노는게 취미활동인줄 알았어요.(참여자 H)

10) 전문가로서의 자기성찰 출발점

참여자들은 노동을 수행하고 금전을 교환하는 관계로 자신과 회사, 직무를 바라보던 관점에서 벗어나 진지하게 업의 전문가로서 자신을 성찰하기 시작하였다. 이는 항공승무원을 목표로 쉼 없이 달려왔던 자신을 코로나 19로 인한 유무급 휴직을 반복하는 과정에서 일이 자신에게 주는 의미가 중대했다는 깨달았기 때문이다. 또한 조직에서 지원했던 다양한 복지와 급여에 대한 고마움을 새삼 인식하는 계기가 되었다. 이를 통해 자신이 과연 승무원에 적합한 인재인가, 앞으로 이 직무를 잘 해낼 수 있을까라는 깊은 자기성찰과 반성을 통해 자기계발 및 계획을 세우는 계기로도 작용하였다.

제가 승무원에 적합한 사람인가를 생각해보니 어피, 친절함 이 두 가지 면에서는 아닌 것 같아요. 그럼 나는 왜 이 직업을 하고 있는가 했을 때... 저는 개인의 사익을 추구하기 위해 이 직업을 선택한 것 같아요. 남들보다 많은 시간, 여행의 자유로움, 복지 등의 메리트가 있잖아요. 그래서 영어와 기타외국어, 기내방송, 사내 활동 등에 활발히 참여하려고 노력하고 있어요.(참여자 K)

지금 결혼 준비다 뭐다 해서 바쁘게 개인 생활에 집중하고 있어요. 비행 횟수도 줄어들어서 갑자기 바빠지면 예전처럼 잘 일을 해낼지 걱정이 되기도 해요. 그래서 어학공부와 필요한 것들을 차근히 준비하려고 계획하고 있어요.(참여자 H)

11) 자리이타의 마음가짐

코로나19라는 전대미문의 충격과 이로 인한 유무급 휴직 상황은 참여자들이 직무에 대한 성찰과 업의 전문가는 어떻게 행위하고 실력을 갖추어야 하는가를 고민하게 되는 시작이었으며 그 일이 가능케 하는 곳이 바로 회사임을 깨닫게 되는 계기가 되었다. 따라서 회사에 이로움이 있어야지 나 역시 이롭게 된다는 자리이타의 태도를 확고히 보였다. 이는 회사와 국가가 어려운 상황에서도 자신들의 고용을 위해 정책적인 측면에서의 조직지원인식을 통해 조직 신뢰도 상승, 조직몰입을 경험하며 도출된 결과로 볼 수 있다. 모 LCC의 경우 코로나블루로 인한 승무원의 정신적 스트레스를 덜어주고자 관련 상담코칭을 개설하여 복지를 도모하고 있었다. 이들은 경제적 어려움으로 인해 가졌던 불만이 시간이 지속되며 회사가 잘되어야지 자신의 직무도 안정적으로 유지될 것으로 예상하고 심리적으로 회사를 지지하며 애사심을 키우고 미래 활발히 일하게 될 미래를 위해 직무 관련 준비들을 하고 있었다.

저는 회사에 대한 믿음이 되게 건실한 것 같아요. 아무리 걱정해도 저희가 망하면 다른 회사도 망한다고 생각해서. 지금은 고정비도 나가고 적금을 매달 내는 것은 꿈도 못 꾸지만 그래도 회사에서 유급 휴직을 많이하고 무급 휴직 기간에도 평균임금의 70~80프로 정도 급여를 받을 수 있게 해서 버틸 수 있었어요.(참여자 K)

회사에 대한 위기감이 있다보니 더 잘해야 한다는 생각으로 더 많이 웃고 친절하고 외국어도 더 신경쓰고 노력했어요. 회사에서 강조했기도 하지만 회사가 잘되어야지 저도 좋으니까요. 손님들 입장에서 잘 웃고 친절하고 외국어를 잘하는 승무원이 항공사를 평가할 때 좋은 이미지로 느껴지실 거니까요.(참여자 J)

회사도 힘들겠죠. 안타까워요. 저희는 일본노선 주력인데 노 재팬으로 망가졌다가 간신히 이윤 내는데 코로나로 또 힘든거에요. 저희 항공사 정말 괜찮거든요. 기내도 예쁘고 깔끔하고 회사도 잘해줬고 동기들도 좋아요.(참여자 F)

회사도 재정적으로 힘든 와중에도 유·무급 휴직을 반복해서라도 저희의 급여를 챙겨주고 코로나 관련 심리 지원도 해주고 있어요. 코로나블루로 우울감을 겪는 승무원들을 위해서 만든 제도에요. 얼마 전 비행에서 그 상담을 받았다는 승무원이 있었는데 좋았대요. 저도 한번 받아 보려구요.(참여자 H)

12) 절실히 깨달은 조직지원의 중요성

참여자들은 코로나19로 인해 경험하고 있는 사회적 고립감, 경제적 압박감, 실직의 불안감, 스트레스를 이겨내기 위해 개인의 노력의 한계를 절감했으나 조직지원의 중요성을 크게 인식하는 계기가 되었다. 그 이유는 회사가 지원해주는 임금의 일정 부분과 참여자들이 자기회복을 위한 노력으로 배움에 정진할 수 있는 매개체가 내일

배움카드라는 정부 지원 정책이었기 때문이다. 따라서 참여자들이 경험하는 조직지원(기업, 정부)인식은 직무불안감 해소에 매우 중요함을 알 수 있다.

구체적으로 연구참여자들은 정부가 고용유지 지원금을 회사에 지원해주기 때문에 경제적 안정감을 가질 수 있음에 감사하고 있었다. 또한, 코로나19로 인해 주체할 수 없게 많아진 시간과 무기력, 우울한 감정에서 벗어나 활력을 찾고 제자리를 찾는데 있어서 내일배움카드의 긍정적 역할을 언급하였다. 이들은 내일배움카드를 활용하여 제빵, 제과, 꽃꽂이, 바리스타 등을 배우며 이 과정에서 마음의 안정을 찾으며 극도의 스트레스에서 벗어나 조금씩 활기를 되찾으며 일상으로 돌아갈 수 있었다.

2020년 3월부터 정부의 고용지원금도 지속적으로 받고 있고 내일배움카드로 항공, 여행은 카드 금액지원을 100프로 다해주고 있잖아요. 한푼도 안 들어서 좋고 뭐라도 하니까 심리적 안정감이 커요.(참여자 L)

제 개인적으로는 차등지급 보다는 같은 금액으로 공평하게 길게 주면 좋겠어요. 주변에 보니까 승무원 그만두고 알바 하면서 80정도 벌고, 호텔에서 한 달 내내 일하는 친구가 180을 버는데 저희는 쉬어도 130정도 받아요. 그래서 차라리 장기적으로 보고 차라리 적은 금액을 공평하게 오래 줬음해요.(참여자 F)

일 안하고 슬프잖아요. 항공사 직원들이요. 국가에서 그나마 기회를 주는거라서 이걸로 뭔가 배워 볼 기회를 주는구나 했어요. 만일 없었으면 제가 코로나 터지고 내일배움을 처음 시작했는데 없었다면 더 막막했을 거에요. 가만히 있는데도 답답해서 눈물이 날 때가 있었거든요. 누군가에게 털어놓기에는 그 사람도 힘들잖아요. 내일배움으로 가니까 승무원들이 있어서 서로 마음에 의지도되고 나아지더라고요. 저희는 비행이 아니면 모이기 어려우니까 혼자 있잖아요. 내일배움카드가 없었다면 지금 진정되기까지 더 많은 시간이 걸렸겠다 싶어요.(참여자 C)

Ⅴ. 결론 및 시사점

1. 연구의 주요 결과

이 연구는 코로나19라는 불가항력적인 충격 속에서 항공승무원의 직무불안에 대한 내면의 의미와 본질을 탐색하고자 현상학적 연구방법을 활용하여 연구를 시도하였다. 연구 결과 당혹감, 무기력, 인간에 대한 회의감, 무상함, 우울증, 경제적 압박, 생존을 위한 이직의도, 회복탄력성, 여가만족의 진정한 의미를 깨달음, 전문가로서의 자기성찰 출발점, 자리이타의 마음가짐, 절실히 깨달은 조직지원의 중요성 등 12개의 범주가 도출되었다.

연구 참여자들은 코로나19로 인하여 의도치 않은 휴직을 맞이함에 따라 당혹감을 느꼈으며 무기력, 회의감, 자존감 하락, 우울감 등의 부정적 경험에 노출되었다. 특히, 휴직기간이 장기화되고 복직에 대한 기약 없는 시간이 계속됨에 따라 일상의 사소한 소비에도 고민하고 사람과의 만남을 기피하는 등 경제적 압박에 시달리기도 하였다. 연구 참여자들은 경제적 어려움을 극복하기 위한 노력으로 타 직종에서 임시직으로 종사하거나 이직을 위한 스펙 쌓기를 시도하기도 하였는데 이는 직무에 대한 자긍심과 만족을 추구하기 보다는 생존을 이어나가기 위한 최소한의 방편이었다. 또한 참가자들은 반복되는 부정적 경험과 힘겨운 생존을 위한 노력의 일환으로 운동, 등산, 취미활동 등 여가활동을 시작하였는데, 이러한 과정에서 점차 높은 여가의 질을 경

험하고 여가가 주는 편익을 깨닫게 되었다. 이는 참가자들의 스트레스를 완화시키고 조직에 대한 긍정적 감정에도 일조하였다. 아울러 연구 참가자들은 정부와 기업의 휴직급여, 내일배움카드 등과 같은 지원 시책으로부터 여가 및 자기성찰 기회를 제공받은 것으로 인식하고 감사하는 마음을 드러내기도 하였다.

한편, 코로나19의 영향으로 미래에 대한 불확실성이 증대되고 무급휴직의 장기화라는 동일한 경험이 이어지는 가운데에서도 연령대별, 직급별 차이가 관찰되었다. 20대의 경우에는 코로나19의 종식이 불투명한 상황 하에서 일하고 싶다는 열정 때문에 오히려 힘겨워 했으며, 이들의 경우 30대에 비해 이직에 대한 준비와 실천을 빈번히 시도하였다. 반면 30대는 저비용항공사(LCC)의 특성 상, 20대 초반에 입사하여 현재 관리직으로 근무하고 있기 때문에 현재의 휴직 상황을 휴식의 기회로 생각하고 조급함을 비교적 덜 느끼고 있었다. 생애주기별 특성도 드러나는데 아기가 있거나 가족이 있는 경우 생계비용 부담으로 인한 경제적 어려움을 보다 강하게 호소하였다. 결과적으로 20-30대 모두 자발적으로 퇴사를 원하기보다는 직장이 정상화 되어 복귀할 수 있게 되길 희망하였으나, 만일의 경우에 이직을 위한 준비를 하고 있거나 시도하였던 것으로 보인다.

이러한 항공승무원들의 행동 그 이면에는 앞으로 상황이 나아질 것이라는 긍정적 희망과 미래에 대한 불안감이 교차하였는데, 이들이 드러낸 의식의 흐름을 좇다보면 정부의 지원 시책과 기업의 조직지원 또한 일련의 경험에 영향을 미치고 있는 것으로 나타난다. 이는 국내에서 직무불안정성과 관련하여 수행된 다수의 선행연구의 결과를 지지하고 있는데 구조조정을 경험한 종사자들의 직무불안정성 경험이 정서적 몰입을 약화시켜 직무성과에 부정적 결과를 야기하고(임도화・김문중, 2019), 이직 의도에 부정적 영향을 주기 때문에 결과적으로 조직 유효성 악화로 귀결된다(유병주・남기섭, 2006)는 기존 연구 결과와 결을 같이한다. 특히, 조직지원인식이 근로자들이 조직의 가치를 평가 할 때에 나타나며 그들의 태도와 행동에 영향을 주기 때문에 조직몰입도와 직무불안정성에 대한 지각이 달라진다(Roades & Eisenberger, 2002)는 선행연구의 결과는 코로나19 상황 에 직면한 항공승무원들이 보여준 행위의 본질적 의미를 파악하는데 중요한 단서를 제공하고 있다.

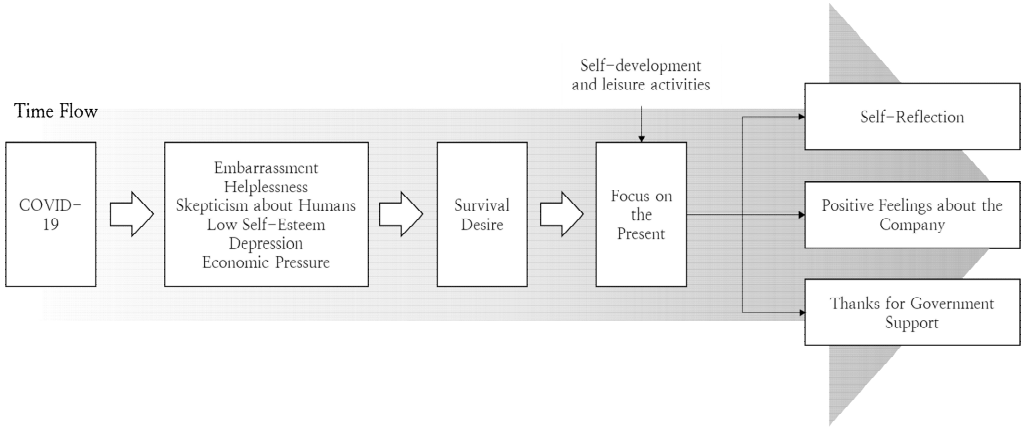
2. 시사점

1) 이론적 시사점

이 연구는 '코로나19라는 전대미문의 충격은 항공승무원에게 어떠한 의미를 갖는가?'라는 연구 질문을 통해 항공승무원의 직무불안 경험에 대해 연구 하였으며, 특히 연구대상을 청년층(만 19-34세)으로 한정함으로써 세대별, 생애주기별 지향점을 깊이 있게 고찰할 수 있는 계기를 마련하였다는데 의의가 있다.

연구 참여자들은 코로나19로 인해 직업을 잃게 될지도 모른다는 불안감이 높아질수록 직무스트레스를 보다 많이 경험하였고 이는 자신이 통제할 수 없는 상황이라는 점에서 무력감을 느끼고 있었다. 언제 비행을 다시 시작하게 될지 모르는 상황에서 자신의 직무 안정성을 유지, 보호해줄 부서와 지원체계가 미흡하거나 없음을 토로하며 점점 약해지는 조직몰입과 조직신뢰도를 나타냈다. 더하여 경제적 압박감이 점차 절실히 느껴지며 이직을 위한 노력이나 부업 등으로 생계를 꾸려나가며 지속적으로 불안감이 증폭되고 있었다. 이는 다시 기업과 정부 차원의 조직지원에 주목하는 계기가 되었고 여러 지원을 받으며 고마움과 안정감을 느끼는 기회로 작용하였다.

따라서 불확실성 회피지수가 높은 우리나라의 특징 상, 참여자들이 경험하는 직무 불안정성은



〈Figure 1〉 Aviation crew's job insecurity experience process due to COVID-19

불안의 정도를 더욱 고조시키고 있기는 했지만, 정부 차원의 대책으로 인해 감소 및 해소되고 있는 특징을 보였다. 가령, 항공기업 지원금, 승무원을 비롯한 코로나19로 피해가 극심한 산업분야 직군들에게 한시적 혜택으로 제공되는 다양한 무료 배움의 혜택 등은 오히려 이들에게 여가만족을 체험하는 기회가 되며 여가의 소중함을 깨닫고 스트레스를 완화, 해소 시키는 계기가 되었다. 항공기업 차원의 대책도 초기에는 직무 상실에 대한 두려움으로 조직 몰입과 신뢰도를 하락시켰으나 점차 시간이 지날수록 기업의 고용유지 등의 노력으로 완화되고 있었다. 다만 직무만족 측면에서는 대외적인 이미지나 언론의 보도로 인해 과거를 회상하며 불만족스러운 심리상태를 보였다.

또한 연구 결과 항공승무원의 직무불안 경험은 선행연구(유병주・남기섭, 2006; 임도화・김문중, 2019; McMillan, 1997; Roades & Eisenberger, 2002)에서 제시되었던 직무불안정성과 조직지원인식 간의 인과관계를 지지하는 것으로 나타났다. 그러나 코로나19는 외부충격에 의해 직무불안정성이 장기화된 상황이라는 점에서 기존 연구와 배경적인 차이가 있으며 정부(또는 기업)지원과 같은 조직지원인식의 영향 또한 향후 항공시장의 동향 변화에 따라 상이하게 표출될 수 있기 때문에 차제에는 코로나19와 같이 외생적 요인에 의한 장기적인 경제 충격이라는 특수성을 고려한 후속 연구가 지속적으로 추진되어야 할 필요성이 있다.

2) 정책적 시사점

이 연구를 통해 제시되는 정책적 시사점은 다음과 같다.

① 종사자는 정부의 고용유지 지원정책을 통해 최소한의 생존기반을 보장 받고 직무로의 복귀가 용이하게 이루어지도록 지원받는다. 이는 코로나19 종식 후 관광시장의 재개 시점에 숙련 인적자원의 탄력적 확대를 가능케 하며, 유관 산업의 회복과 성장을 위한 디딤돌로 활용될 수 있다. 또한 항공 산업은 외부 충격에 약한 특징을 가지고 있다. 현재 코로나19 상황과 같은 위기는 과거 IMF, 외환위기 등 여러 차례 있어왔다. 그때마다 현직 승무원들의 고통 및 신입 채용 중단이 반복되며 청년층 취업의 어려움이 반복되어 왔다. 따라서 이러한 상황에 대한 장기적 관점의 대책 마련에 깊은 고민과 계획이 필요하다.

② 정부의 고용유지 지원정책은 직무불안정성에 직면한 관광 종사자에게 자기 성찰과 교육의 기회를 제공함으로써 직무 전환의 기회를 제공한

다. 종사자에 대한 자기계발 지원은 특정 산업 부문에 대한 인위적 구조조정 비용을 감축하고 산업간 유연한 인적자원 이동을 촉진한다.

③ 정부의 고용유지 지원정책은 기업의 운영비용 부담을 덜어줌으로써 기업이 종사자의 안녕과 복지에 보다 몰입할 수 있는 환경을 조성한다. 결과적으로 기업과 종사자 양자 모두 정부의 고용유지 지원정책의 수혜자가 되며, 상호 호혜적인 분위기 속에서 유연한 노사관계를 정립해 나갈 수 있다.

따라서 이 연구의 시사점을 바탕으로 향후 정부가 추진해 나가야할 정책 방향을 다음과 같이 제안하고자 한다.

① 정부는 보편적인 사회안전망 구축을 통해 사회적 편익의 극대화를 추구하여야 한다. 그러나 사회안전망을 확대하고 사각지대를 줄여나가는 과정에서 청년, 육아기 여성 등 특정 집단이나 계층이 배제되기 쉬우므로 세대별, 생애주기별 정책 지원의 틀에서 입체적이고 유기적인 정책이 추진되도록 노력하여야 한다.

② 또한 보건위기 상황이 장기화되는 경우에는 큰 폭의 구조적 변화가 발생할 수 있으므로, 산업인력양성 정책의 변화와 함께 교육개혁 등 중장기적 대책도 병행되어야 하는데(한요셉, 2020), 이를 위해 정부는 휴직수당과 같은 금전적 지원을 지속하되 자기계발을 위해 활용될 수 있는 비 금전적 지원을 함께 강화해 나가야 한다.

③ 무엇보다 상기 제안사항을 실현하기 위해서는 정책의 수립 및 추진을 위한 재원의 조성이 선행 되어야 하는데, 정부와 기업이 동반 참여하는 상생지원기금의 형태를 고려해 볼만 하다. 항공사와 같은 서비스 기업은 종사자의 전문성 향상을 위해 다양한 교육을 제공하고 숙련도를 높이고자 노력해 왔는데 외부충격에 의한 숙련 인력의 이탈은 필연적으로 경쟁력 약화를 야기할 수밖에 없다. McMillan(1997)은 '정서적 지원을 통해 조직의 노동자들이 조직 내에서 인정과 존중을 받고 있다는 느낌을 받을 수 있다'고 주장하였는데 기업의 상생지원기금 참여는 종사자의 조직지원인식을 제고하는데 기여할 수 있다.

이 연구는 위에서 제시한 의의에도 불구하고 다음과 같은 한계점을 지닌다. 연구에서는 '코로나19라는 전대미문의 충격은 항공승무원에게 어떠한 의미를 갖는가?'라는 연구 질문을 통해 코로나19로 인해 비자발적 휴직상황에 처한 항공승무원의 직무불안 경험을 기술하고자 하였다. 그러나 인터뷰 대상이 20-30대 청년, 그리고 성별로는 여성에 국한되어 전반적인 항공승무원의 직무불안 경험을 담아내는 데에는 다소간의 한계를 갖는다. 또한 현재 코로나19로 인한 여파가 지속되고 있으며 종식 시점을 가늠하기 어려운 상황으로 이 연구를 통해 담아내고자 했던 코로나19 경험 또한 종결된 것이 아닌 연구 시점까지의 경험에 한정된다. 따라서 이러한 한계를 극복하기 위한 다양한 시도들이 이루어질 필요성이 있다. 예컨대 이 연구를 통해 도출된 직무불안의 범주를 바탕으로 항공승무원 모집단 특성을 반영한 양적 연구 수행하여 항공승무원 대상 지원시책 발굴을 위한 실증 데이터를 축적해 나가는 것 또한 의미 있는 후속 과제가 될 것이다.

Declaration of competing interest

None.

Author's contribution

Lee Hyejeong: Conceptualization, Methodology, Qualitative Analysis and Writing(Original draft preparation).

Kang, Hyunsoo: Conceptualization, Writing (Original draft preparation).

Jeong, Chul: Conceptualization, Supervision and Validation.

References

Arnold, H. J., & Feldman, D. C. (1982). A Multivariate analysis of the determinants

of job turnover. *Journal of Applied Psychology. 67*(3), 350-360. https://doi.org/10.1037/0021-9010.67.3.350

Ashford, S. J., Lee, C., & Bobko, P. (1989). Content, causes, and consequences of job insecurity: Atheory based measure and substantive test. *Academy of Management Journal, 32*(4), 803-829. https://doi.org/10.5465/256569

Baldwin, T. T., & Ford, J. K. (1988). Transfer of training: A revier and directions for training on trainee motivation learning. *Personnel Psychology, 44*, 51-65. https://doi.org/10.1111/j.1744-6570. 1988.tb00632.x|

Chisholm, L., & Hurrelmann, K. (1995). Adolescence in modern Europe: Pluralized transition patterns and their implications for personal and social risks. *Journal of Adolescence, 18*(2), 129-158. https://doi.org/10.1006/jado.1995.1010

Cho, M. H., & Mun, H. J. (2010). A Study on the transfer of high-class education training for flight attendants. *The Academy of Korea Hospitality & Tourism. 12*(2), 77-96.

Choi, S. W. (2015). Testing the validity of Hofstede's cultural dimensions. *Korean Public Adminstration Quarterly. 27*(4), 1011-1032.

Chung, H. S. (2021). Structural relationship among job stress factors of airline cabin crews, job burnout, and turnover intention-mediation effect of job burnout. *Journal of Aviation Management Society of Korea, 19*(5), 55-77.

Giorgi, A. (2004). 『현상학과 심리학 연구』, *Phenomenology and psychological research* (신경림. 장연집. 박인숙. 유김미영. 정승은 역). Seoul: Hyunmoonsa. (Originally published in 1985)

Coyle-shapiro, J. A. (2002). A Psychological contract perspective on organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior, 23*(8), 927-946. https://doi.org/10.1002/job.173

Greenhalgh, L. (1982). Maintaining organizational effectiveness during organizational retrenchment. *Journal of Applied Behavioral Sciennce, 18*, 155-170. https://doi.org/10.1177/002188638201800204

_____., & Rosenblatt, Z. (1984). Job insecurity: toward conceptual clarity. *Academy of Management review, 9*(3), 438-448. https://doi.org/10.5465/amr.1984.4279673

Guba., & Lincoln. (1985). *Naturalistic inquiry.* Thousand Oaks: Sage.

Do, J. S., & Kim, K. S. (2019). A Study on the effect of job insecurity on psychological well-bing: The mediating effect of positive psychological capital. *Academy of customer satisfaction management. 21*(2), 1-14. http://dx.doi.org/10.34183/KCSMA.21.2.1

Economic Review (2019.08.13.). *In the 2019 youth housing report: young people who choose safety and sharing over Ji, Ok, and high*. Retrieved from http://www.econovill.com/news/articleView.html?idxno=369552

Eisenberger, R., Huntington, R, Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology, 71*(3), 500-507. https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500

Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology, 82*, 812-820. https://doi.org/10.1037/00

21-9010.82.5.812

Han, Y. S. (2020). Current status of youth employment and policy recommendations. *KDI Economic Outlook. 37*(1), 39-46.

Incheon International Airport website (2021). Retrieved from www.airport. kr

Jang, M. G., & Kang, S. M. (2013). The Mediating effects of perceived organizational support on the relationship between organizational justice and organizational commitment of the airline flight attendants. *Tourism Research. 38*(4), 107-123.

Jin, C. W., & Yang, G. S. (2016). The effect of organizational justice and perceived organizational supply on job satisfaction of airlines cabin crew. *International Journal of Tourism and Research. 30*(7), 97-111. DOI: 10.21298/IJTHR.2016.07.30.7.97

Kim, Y. C. (3rd Ed). (2018). *질적연구방법론Ⅱ Methods.* Paju: Academypress.

Kim, K. H., Cha, S. Y., Lee, S. H., Kim, M. G & Park, M. S. (2020). *A Study on the current status of youth policies and measures to improve the effectiveness of policy implementation, economic*. Humanities and Social Research Society.

Korea Culture and Tourism Institute Tourist Information System(2021). Retrieved from www.tour.go.kr.

Lee, H. Y. (2019). Why do the N-po generation take an overseas trip?: Based on aristoteles's view of happiness in ethica nicomachea. *Journal of Tourism & Leisure Research, 31*(4). 217-237.

Lee, S. J., Jung, T. Y., & Park, M. H. (2020). Influence of job insecurity of flight attendant on job stress and organizational commitment: the moderating effects of organizational trust. *Journal of Tourism Management Research, 32*(4), 803-829. https://dx.doi.org/10.18604/tmro.2020.24.716

Lee, S. W., & Kim. H. S. (2020). The Effects of internal employability, external employability on turnover intention: focused on the moderating effects of social exchange. *Korean Journal of Human Resources Development, 23*(1), 159-192. DOI: 10.24991/KJHRD.2020.03.23.1.159

Lim, D. H., & Kim, M. J. (2019). The Effects of job insecurity on affective organizational commitment and job performance: focused on the moderating effect of perceived organizational supprort. *Journal of Korea Service Management Society, 20*(3), 1-24. DOI: 10.15706/jksms.2019.20.3.001

Marques, T., Galende, J., Cruz, P., & Portugal Ferreira, M. (2014). Surviving downsizing and innovative behaviors: A matter of organizational commitment. *International Journal of Manpower, 35*(7), 930-955. https://doi.org/10.1108/IJM-03-2012-0049

McMillan, R. C. (1997). *Customer satisfacton and organizational support for service providers.* Ph. D. Dissertation, University of Florida.

Ministry of Land, Infrastructure and Transport (2020). *Government announces measures to respond to COVID-19 damage and additional support for aviation industry.*

Oh, A. R., P, K. K., & Y, H. J. (2014). The relationship of perceived organizational support and deviant behavior in the workplace: The mediating effect of affective commiment and the moderating effect of organizational-based self-esteem. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, 26*(1), 119-148.

DOI: 10.24230/ksiop.26.1.201302.119

Park, J. A. (2021). Influential relationships among airline cabin crew's job instability, job stress, depression and turnover intention: under the Covid-19 opandemic and airlien M&A transactions situation. *Korean Journal of Hospitality & Tourism, 30*(6), 221-237. DOI: 10.24992/KJHT.2021.8.30.06.221

Park, Y. S., & Kim, H. N. (2021). The Relationship between job insecurity and pro-social service behavior of LCC flight attendants, and the effect of job stress and AB personality type. *Korean Journal of Hospitality & Tourism, 30*(4), 123-145. DOI: 10.24992/KJHT.2021.6.30.04.123

Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology, 87*(4), 698-714. http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698

Ryu, B. J., & Nam, K. S. (2006). A study on the effect of the perception of job insecurity on the response of the members with regard to employment systems. *Korea Academy of Organization and Management. 30*(3), 38-59.

Shin, W. D., & Hwang, J. H. (2013). The effects of wine education on flight attendant's job performance, perceived organizational support, and job satisfaction: wine involvement as a moderating variable. *Journal of Tourism Science, 37*(8), 297-318.

Statistics Korea. (2021). *Local area labour force survey*.

Ur, S. B. (1994). 고용관계법의 경제학: 노동유연성과 고용안정의 법제도화의 제문제. *Korea Industrial Relations Association(Kira), 4*, 183-225.

Yoo, J. S. (2021). Analysis of youth employment trends by industry and implications. *KERI Insight, 21*(8), 1-28..

You, J. H., & Lee, S. K. (2021). A study on the structural relationship between job insecurity, job stress, job satisfaction, and innovative behaviors. *Journal of Hotel & Resort, 20*(4), 415-435.

국문참고문헌

관계부처합동(2020). 제1차 청년정책 기본계획 수립.

국토교통부(2020). 정부 코로나19 피해 대응, 항공산업 추가 지원방안 발표.

김기헌・차세영・이승호・김문길・박미선(2020). 청년정책 현황진단 및 정책추진 실효성 제고 방안 연구. 경제·인문사회연구회.

김영천(2018).『질적연구방법론Ⅱ Methods(3쇄)』. 파주: 아카데미프레스.

도재수・김경석(2019). 직무불안정성이 심리적 웰빙에 미치는 영향: 긍정심리자본의 매개효과.『고객만족경영연구』, 21(2), 1-14. http://dx.doi.org/10.34183/KCSMA.21.2.1

박효선・김하니(2021). 저비용항공 객실승무원의 직무불안정성과 친사회적 서비스 행동 영향관계 및 직무스트레스와 AB성격 유형에 따른 효과.『호텔경영학연구』, 30(4). 123-145. DOI: 10.24992/KJHT.2021.6.30.04.123

박진아(2021). 항공사 객실승무원의 고용불안정성, 직무스트레스, 우울함, 이직의도 간의 영향관계: 코로나-19 및 항공사 인수합병 환경하에서.『호텔경영학연구』, 30(6). 221-237. DOI: 10.24992/KJHT.2021.8.30.06.221

신우단・황조혜(2013). 항공사 승무원이 지각하는 와인교육수준이 직무성과, 조직지원인식, 직무만족에 미치는 영향: 와인 관여도를 조절 변수로.『관광학연구』, 37(8), 297-318.

어수봉(1994). 고용관계법의 경제학: 노동유연성과 고용안정의 법제도화의 제문제.『산업관계연구』, 4, 183-225.

오아라・박경규・용현주(2013). 조직지원인식과 직장 내 일탈행동의 관계: 정서적 몰입의 매개효과와 조직기반 자긍심 조절효과.『한국

심리학회지: 산업 및 조직』, 26(1). 119-148. DOI: 10.24230/ksiop.26.1.201302.119

유병주・남기섭(2006). 고용형태별 직무불안정성 지각이 조직구성원의 반응(EVLN)에 미치는 영향에 관한 연구.『인사관리연구』, 30(3), 1-14.

유정화・이수경(2021). 고용불안, 직무스트레스, 직무만족, 혁신행동의 구조적 관계 연구: 항공사 객실승무원을 중심으로.『호텔리조트연구』, 20(4). 415-435.

이석원・김학수(2020). 이직의도에 대한 내부 및 외부고용가능성의 효과: 사회적 교화관계의 조절효과를 중심으로.『인적자원개발연구』, 23(1), 159-192. DOI: 10.24991/KJHRD.2020.03.23.1.159

이승재・정태연・박민희(2020). 항공사 객실승무원의 고용불안정이 직무스트레스와 조직몰입에 미치는 영향: 조직신뢰의 조절효과.『관광경영연구』, 24(7), 327-343. https://dx.doi.org/10.18604/tmro.2020.24.716

이혜정(2019). N포 세대는 왜 해외여행을 떠나는가?: 니코마코스 윤리학의 아리스토텔레스 관점을 중심으로.『관광레저학회지』, 31(4). 217-237.

인천국제공항 홈페이지(2021). Retrieved from www.airport. kr

임도화・김문중(2019). 직무불안정성이 정서적 조직몰입과 직무성과에 미치는 영향: 조직지원인식의 조절효과를 중심으로.『서비스경영학회지』, 20(3), 1-24. DOI: 10.15706/jksms.2019.20.3.001

유진성(2021). 산업별 청년층 취업자 추이 분석과 시사점.『KERI Insight』 21(8), 1-28.

정현선(2021). 항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인과 직무소진, 이직의도의 구조적 관계에 관한 연구: 직무소진의 매개효과.『한국항공경영학회지』, 19(5). 55-77. DOI: 10.30529/amsok.2021.19.5.004

장미경・강상묵(2013). 항공사 객실승무원의 조직지원인식이 조직공정성과 조직몰입의 관계에 미치는 매개효과.『한국관광산업학회』, 38(4), 107-123.

조민호・문희정(2010). 항공사 객실 승무원 상위클래스 교육훈련 전이에 대한 연구.『호텔관광연구』, 12(2). 77-96.

진철웅・양길승(2016). 항공사 객실승무원의 조직공정성과 조직지원인식이 직무만족에 미치는 영향.『관광연구저널』, 30(7), 97-111. DOI: 10.21298/IJTHR.2016.07.30.7.97

통계청(2021).『지역별고용조사』.

한국문화관광연구원 관광지식정보시스템(2021). Retrieved from www. tour. go. kr.

한요셉(2020). 청년 고용의 현황 및 정책제언.『KDI 경제전망』, 37(1), 39-46.