

<부록 1> 한국형 감정노동평가도구(K-ELS®11)

* 다음의 설문은 귀하의 감정노동의 수준을 평가하기 위하여 만들어진 것입니다. 현재의 업무수행 상황을 토대로 아래의 질문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표 하여 주시기 바랍니다.

설문내용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
감정규제	1. 고객을 대할 때 회사의 지침이나 요구대로 감정표현을 할 수 밖에 없다	1	2	3	4
	2. 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다	1	2	3	4
감정부조화	3. 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	1	2	3	4
	4. 고객을 응대할 때 나의 감정도 함께 팔고 있다고 느껴진다	1	2	3	4
	5. 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다	1	2	3	4
조직 모니터링	6. 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CCTV 등)	1	2	3	4
	7. 고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다	1	2	3	4
감정노동 보호체계	8. 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다	4	3	2	1
	9. 직장 내에 고객응대 과정에서 문제 악성 고객 응대 등)가 발생했을 때 대처할 수 있는 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다	4	3	2	1
	10. 고객응대 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는데 도움이 된다	4	3	2	1
	11. 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	4	3	2	1