

Supplementary Table 1. KELS®11 Subfactors and Questionnaires

* 다음의 설문은 귀하의 <u>감정노동의 수준</u> 을 평가하기 위하여 만들어진 것입니다. <u>현재의 업무수행 상황을 토대로 아래의 질문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표 하여</u> 주시기 바랍니다.					
설 문 내 용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
감정규제	1. 고객을 대할 때 회사의 지침이나 요구대로 감정표현을 할 수밖에 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(CC TV 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 고객 응대과정에서 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