

Supplementary Data 2. Final revision of items from KWVS-24 to KWVS\*13

\* 다음의 설문은 귀하의 고객폭력 및 직장 내 폭력 경험의 수준을 평가하기 위하여 만들어진 것입니다. 지난 1년 동안의 업무수행을 토대로 아래의 질문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표 하여 주시길 바랍니다.

설문문항	유지	삭제	수정	기타
*1. 업무수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	<input type="radio"/>			
*2. 업무수행 시 고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	<input type="radio"/>			
*3 업무수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	<input type="radio"/>			
4. 업무수행 시 고객에게 직위, 성, 나이의 차별대우를 당한 적이 있다.			<input type="radio"/>	
*4. 업무수행 시 고객에게 직위, 성, 나이, 출신지역 등의 차별대우를 당한적이 있다.	<input type="radio"/>			
*5. 직장상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	<input type="radio"/>			
*6 직장상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	<input type="radio"/>			
*7. 직장상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 당한 적이 있다.	<input type="radio"/>			
8. 직장상사나 동료에게 직위, 성, 나이 관련 차별 대우를 당한 적이 있다.			<input type="radio"/>	
*8. 직장상사나 동료에게 직위, 성, 나이, 출신지역 등의 차별 대우를 당한 적이 있다.	<input type="radio"/>			
*9. 업무수행 시 고객에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	<input type="radio"/>			
*10. 직장상사나 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	<input type="radio"/>			

문항번호 1-4: '고객의 정신적 성적 폭력'

문항번호 5-8: '직장 내 정신적 성적 폭력'

문항번호 9-10: '직장/고객 신체적 폭행'

\* 다음의 설문은 고객폭력 및 직장 내 폭력 경험에 대한 직장 내 보호나 관리가 어떻게 이루어지고 있는지를 평가하기 위하여 만들어진 것입니다. 지난 1년 동안의 업무수행을 토대로 아래의 질문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표 하여 주시기 바랍니다.

설문문항	유지	삭제	수정	기타
<b>*11. 직장 내에 고객들의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.</b>	○			
12. 직장은 고객에게 폭력을 당하지 않도록 다양한 조치를 해준다.		○		
13. 직장 내에서 고객의 폭력에 대처할 수 있는 교육 프로그램과 행동 지침이 마련되어 있다.		○		
14. 직장은 고객의 폭력으로부터 안전하게 일할 수 있도록 보호해준다.		○		
15. 직장 내에 고객폭력 문제가 발생할 경우, 잘잘못을 가리는 과정 (지침, 내부규정 등)이 있다.		○		
<b>*16. 직장 내에 동료나 상사의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.</b>	○			
17. 직장은 동료나 상사로부터 폭력을 당하지 않도록 다양한 조치를 해주고 있다.		○		
18. 직장 내에 동료나 상사의 폭력에 대처할 수 있는 교육 프로그램과 행동 지침이 마련되어 있다.		○		
19. 직장은 내가 동료나 상사의 폭력으로부터 안전하게 일할 수 있도록 보호해준다.		○		
20. 직장 내 동료나 상사로부터의 폭력문제가 발생할 경우, 잘잘못을 가리는 과정 (지침, 내부규정 등)이 있다.		○		
21. 폭력을 당했을 때, 문제해결을 위해 도와주는 상사가 있다.		○		
22. 폭력을 당했을 때, 문제해결을 위해 도와주는 동료가 있다.		○		
23. 직장은 폭행을 당하면서 입은 마음의 상처를 공감하고 위로해준다.			○	
<b>*23. 직장은 신체적 정신적 폭력을 입은 마음의 상처를 공감하고 위로해준다.</b>	○			
24. 직장은 폭력과정에서 발생한 문제를 해결해준다.		○		

문항번호 11-24: '조직의 폭력보호체계'

\*: 최종 개정된 KWWS®13 문항