

고객응대근로자를 위한 감정노동 수준 평가표

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



설문내용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
감정 규제	① 고객을 대할 때 회사의 지침이나 요구대로 감정 표현을 할 수 밖에 없다	1	2	3	4
	② 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다	1	2	3	4
감정 부조화	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 고객 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장에서부터 부당한 처우를 받는다	1	2	3	4
감정노동 보호체계	⑧ 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다	4	3	2	1
	⑨ 직장 내에 고객응대 과정에서 악성 고객 응대 등이 발생했을 때 대처할 수 있는 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다	4	3	2	1
	⑩ 고객 응대 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

평가 방법

- ✓ 제시된 참고치가 절대적 기준은 아니다. 하지만, 평가 대상이 된 집단의 평균 점수가 위험에 해당한다면, 해당 감정노동 요인이 해당 집단에서의 주요한 문제로 개선해야 할 우선 순위가 될 수 있음을 의미한다. 또한 이러한 문제로 인해 심리적 문제나 생산성 저하 등이 발생할 가능성이 높아질 수 있음을 의미한다.
- ✓ 감정노동 요인에 상대적으로 더 많이 노출된다고 해서 반드시 감정노동으로 인한 증상이나 징후가 나타나는 것은 아니다. 그러나 근로자의 감정노동으로 인한 건강장해나 업무성과 저하를 예방하기 위해서는 감정노동으로 발생 가능한 부정적 증상이나 징후가 나타나기 이전이라도 감정노동 요인에 더 많이 노출되고 있는 부서의 감정노동의 강도나 빈도를 줄여주거나 소속 직원들의 감정노동에 대한 대처 능력을 키워주는 적극적인 노력이 필요하다

✓ 평가 점수 산출 방법

각 영역별로 단순 합산하여 점수화하여 사용한다.

✓ 평가도구 설문 문항의 점수 산정방식

아래 표의 감정노동 하부 요인별로 성별 참고치와 비교하여 '위험'과 '정상'으로 구분한다.

구분		정상	위험
감정 규제	남자	2~5	6~8
	여자	2~6	7~8
감정 부조화	남자	3~6	7~12
	여자	3~7	8~12
조직 모니터링	남자	2~4	5~8
	여자	2~5	6~8
감정노동 보호체계	남자	4~8	9~16
	여자	4~8	9~16



폭언은 마음의 흥기! 따뜻한 말 한마디는 마음의 온기!

폭언·폭행, 업무방해 행위 등은 형법, 정보통신망법 등에 의해 처벌받을 수 있습니다.



당신의 말과 행동, 누군가의 눈물을 흘리게 할 수 있습니다

고객 응대 근로자에게 폭언·폭행 등을 하지 말아 주세요.

