

# 나의 감정노동 수준

1. 귀하의 성별은 ?      남                  여

아래의 a.b.c.d 내용을 참고하여 설문내용을 작성해봅시다  
**a 전혀 그렇지 않다. B 그렇지 않다. c 그렇다. d 매우 그렇다**

	증상	a	b	c	d
2	고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다				
3	고객을 대할 때 회사의 요구대로 감정표현을 할 수 밖에 없다				
4	업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 속인다				
5	일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.				
6	고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다				
7	공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다				
8	나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 함				
9	고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무 수행의 어려움이 있다.				
10	고객을 응대할 때 자존심이 상한다				
11	고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상함				
12	고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다.				
13	퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아 있다				
14	고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다				
15	몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다				

16 귀하의 연령대는 ?

★10대    ★ 20대    ★ 30대    ★ 40대    ★ 50대

17 귀하가 종사하는 업종은 ?

★ 건설업    ★ 서비스 업  
 ★ 임업      ★ 기타업종    ★ 제조업

출처: 안전보건공단 (KOSHA GUIDE H67-2012)