

# 감정노동자의 직무소진에 관한 조사, 2007

## CODE BOOK

|          |              |
|----------|--------------|
| 자료번호     | A1-2007-0141 |
| 연구책임자    | 김영조          |
| 연구수행기관   |              |
| 조사년도     | 2007년        |
| 자료서비스기관  | 한국사회과학자료원    |
| 자료공개년도   | 2014년        |
| 코드북 제작년도 | 2014년        |

이 자료를 연구 및 저작에 이용, 참고 및 인용할 경우에는 KOSSDA의 자료인용표준서식에 준하여 자료의 출처를 반드시 명시하여야 합니다. 자료 출처는 자료명이 최초로 언급되는 부분이나 참고문헌 목록에 명시할 수 있습니다.

#### ■ 자료를 이용, 참고, 인용할 경우 표준서식

김영조. 2007. 「감정노동자의 직무소진에 관한 조사, 2007」. 자료서비스기관: 한국사회과학자료원. 자료공개년도: 2014년. 자료번호: A1-2007-0141.

#### ■ 코드북을 인용할 경우 표준서식

한국사회과학자료원. 2014. 「감정노동자의 직무소진에 관한 조사, 2007 CODE BOOK」. pp. 1-15.

이 자료의 코드북에 대한 모든 권한은 KOSSDA에 있으며 KOSSDA의 사전허가 없이 복제, 송신, 출판, 배포할 수 없습니다.

group 직업군

|     | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----|-----|-----|-------|--------|
| 은행  | 1   | 46  | 20.9  | 20.9   |
| 호텔  | 2   | 50  | 22.7  | 22.7   |
| 콜센터 | 3   | 93  | 42.3  | 42.3   |
| 백화점 | 4   | 31  | 14.1  | 14.1   |
|     |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

A1 [감정노동] 표면연기1: 고객에게 표현하도록 요구되는 감정을 내 마음속에서 실제로 느끼고 있는 것처럼 위장한다

I. 다음 항목들은 고객을 응대할 때 귀하가 느끼는 감정과 생각에 관한 문항들입니다. 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

1) 고객에게 표현하도록 요구되는 감정을 내 마음속에서 실제로 느끼고 있는 것처럼 위장한다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 9   | 4.1   | 4.1    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 33  | 15.0  | 15.0   |
| 보통이다      | 3   | 69  | 31.4  | 31.4   |
| 약간 그렇다    | 4   | 88  | 40.0  | 40.0   |
| 매우 그렇다    | 5   | 21  | 9.5   | 9.5    |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

A2 [감정노동] 심층연기1: 나는 고객에게 보여주어야 하는 감정을 실제로 느끼기 위해 노력한다

I. 다음 항목들은 고객을 응대할 때 귀하가 느끼는 감정과 생각에 관한 문항들입니다. 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

2) 나는 고객에게 보여주어야 하는 감정을 실제로 느끼기 위해 노력한다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 1   | 0.5   | 0.5    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 22  | 10.0  | 10.0   |
| 보통이다      | 3   | 63  | 28.6  | 28.6   |
| 약간 그렇다    | 4   | 97  | 44.1  | 44.1   |
| 매우 그렇다    | 5   | 37  | 16.8  | 16.8   |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

A3

**[감정노동] 표면연기2: 고객에게 실제로 느껴지지 않는 감정을 마치 내 마음속에 갖고 있는 것처럼 가장하여 말과 행동을 한다**

I. 다음 항목들은 고객을 응대할 때 귀하가 느끼는 감정과 생각에 관한 문항들입니다. 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.  
3) 고객에게 실제로 느껴지지 않는 감정을 마치 내 마음속에 갖고 있는 것처럼 가장하여 말과 행동을 한다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 9   | 4.1   | 4.1    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 44  | 20.0  | 20.0   |
| 보통이다      | 3   | 66  | 30.0  | 30.0   |
| 약간 그렇다    | 4   | 86  | 39.1  | 39.1   |
| 매우 그렇다    | 5   | 15  | 6.8   | 6.8    |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

A4

**[감정노동] 심층연기2: 회사의 요구에 맞춰 특정한 감정들을 고객에게 표현하다보면, 실제로도 그러한 감정이 내 마음속에 생겨나기 시작한다**

I. 다음 항목들은 고객을 응대할 때 귀하가 느끼는 감정과 생각에 관한 문항들입니다. 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.  
4) 회사의 요구에 맞춰 특정한 감정들을 고객에게 표현하다보면, 실제로도 그러한 감정이 내 마음속에 생겨나기 시작한다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 1   | 0.5   | 0.5    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 61  | 27.7  | 27.7   |
| 보통이다      | 3   | 58  | 26.4  | 26.4   |
| 약간 그렇다    | 4   | 83  | 37.7  | 37.7   |
| 매우 그렇다    | 5   | 17  | 7.7   | 7.7    |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

A5

**[감정노동] 표면연기3: 나는 고객에게 실제 느껴지지 않는 감정을 억지로 표현해야 하는 경우가 많다**

I. 다음 항목들은 고객을 응대할 때 귀하가 느끼는 감정과 생각에 관한 문항들입니다. 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.  
5) 나는 고객에게 실제 느껴지지 않는 감정을 억지로 표현해야 하는 경우가 많다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 3   | 1.4   | 1.4    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 37  | 16.8  | 16.8   |
| 보통이다      | 3   | 41  | 18.6  | 18.6   |
| 약간 그렇다    | 4   | 90  | 40.9  | 40.9   |
| 매우 그렇다    | 5   | 49  | 22.3  | 22.3   |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**A6 [감정노동] 심층연기3: 고객에게 표현하는 나의 감정은 대부분 나의 진심에서 우러나온 것이다**

I. 다음 항목들은 고객을 응대할 때 귀하가 느끼는 감정과 생각에 관한 문항들입니다. 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.  
6) 고객에게 표현하는 나의 감정은 대부분 나의 진심에서 우러나온 것이다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 5   | 2.3   | 2.3    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 50  | 22.7  | 22.7   |
| 보통이다      | 3   | 84  | 38.2  | 38.2   |
| 약간 그렇다    | 4   | 62  | 28.2  | 28.2   |
| 매우 그렇다    | 5   | 19  | 8.6   | 8.6    |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**A7 [감정노동] 표면연기4: 업무상의 필요 때문에 특정한 감정을 가진 것처럼 나를 포장한 채 쇼나 연기를 하듯이 고객을 대한다**

I. 다음 항목들은 고객을 응대할 때 귀하가 느끼는 감정과 생각에 관한 문항들입니다. 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.  
7) 업무상의 필요 때문에 특정한 감정을 가진 것처럼 나를 포장한 채 쇼나 연기를 하듯이 고객을 대한다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 14  | 6.4   | 6.4    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 39  | 17.7  | 17.7   |
| 보통이다      | 3   | 71  | 32.3  | 32.3   |
| 약간 그렇다    | 4   | 77  | 35.0  | 35.0   |
| 매우 그렇다    | 5   | 19  | 8.6   | 8.6    |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**A8 [감정노동] 심층연기4: 고객에게 표현할 필요가 있는 감정들을 나의 내면에서부터 우러나게 하려고 노력한다**

I. 다음 항목들은 고객을 응대할 때 귀하가 느끼는 감정과 생각에 관한 문항들입니다. 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.  
8) 고객에게 표현할 필요가 있는 감정들을 나의 내면에서부터 우러나게 하려고 노력한다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 7   | 3.2   | 3.2    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 32  | 14.5  | 14.5   |
| 보통이다      | 3   | 72  | 32.7  | 32.7   |
| 약간 그렇다    | 4   | 79  | 35.9  | 35.9   |
| 매우 그렇다    | 5   | 30  | 13.6  | 13.6   |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**A9 [감정노동] 표면연기5: 내 마음 속의 감정을 숨긴 채 업무상 요구되는 감정을 꾸며내어 표현한다**

I. 다음 항목들은 고객을 응대할 때 귀하가 느끼는 감정과 생각에 관한 문항들입니다. 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.  
9) 내 마음 속의 감정을 숨긴 채 업무상 요구되는 감정을 꾸며내어 표현한다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 3   | 1.4   | 1.4    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 36  | 16.4  | 16.4   |
| 보통이다      | 3   | 57  | 25.9  | 25.9   |
| 약간 그렇다    | 4   | 102 | 46.4  | 46.4   |
| 매우 그렇다    | 5   | 22  | 10.0  | 10.0   |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**A10 [감정노동] 심층연기5: 미소로 친절하게 고객을 응대하는 것은 내 실제 감정에서 우리나라에서 표현하는 것이다**

I. 다음 항목들은 고객을 응대할 때 귀하가 느끼는 감정과 생각에 관한 문항들입니다. 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.  
10) 미소로 친절하게 고객을 응대하는 것은 내 실제 감정에서 우리나라에서 표현하는 것이다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 4   | 1.8   | 1.8    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 37  | 16.8  | 16.8   |
| 보통이다      | 3   | 84  | 38.2  | 38.2   |
| 약간 그렇다    | 4   | 67  | 30.5  | 30.5   |
| 매우 그렇다    | 5   | 28  | 12.7  | 12.7   |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**A11 [감정노동] 표면연기6: 나는 고객에게 회사의 좋은 이미지를 보여주기 위해 진심으로 친절하게 대하려고 노력한다**

I. 다음 항목들은 고객을 응대할 때 귀하가 느끼는 감정과 생각에 관한 문항들입니다. 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.  
11) 나는 고객에게 회사의 좋은 이미지를 보여주기 위해 진심으로 친절하게 대하려고 노력한다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 15  | 6.8   | 6.8    |
| 보통이다      | 3   | 53  | 24.1  | 24.1   |
| 약간 그렇다    | 4   | 102 | 46.4  | 46.4   |
| 매우 그렇다    | 5   | 50  | 22.7  | 22.7   |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**A12 [감정노동] 심층연기6: 서비스 직무에서 요구되는 감정표현은 내가 실제로 느끼는 기분과 다를 때가 많다**

I. 다음 항목들은 고객을 응대할 때 귀하가 느끼는 감정과 생각에 관한 문항들입니다. 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.  
12) 서비스 직무에서 요구되는 감정표현은 내가 실제로 느끼는 기분과 다를 때가 많다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 3   | 1.4   | 1.4    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 18  | 8.2   | 8.2    |
| 보통이다      | 3   | 57  | 25.9  | 25.9   |
| 약간 그렇다    | 4   | 93  | 42.3  | 42.3   |
| 매우 그렇다    | 5   | 49  | 22.3  | 22.3   |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**B1 자기효능감1: 나는 내 업무를 성공적으로 수행할 자신이 있다**

II. 다음 항목들은 주어진 업무를 잘 수행할 수 있는지에 대한 인식에 관한 문항들입니다. 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.  
1) 나는 내 업무를 성공적으로 수행할 자신이 있다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 2   | 0.9   | 0.9    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 8   | 3.6   | 3.6    |
| 보통이다      | 3   | 56  | 25.5  | 25.5   |
| 약간 그렇다    | 4   | 93  | 42.3  | 42.3   |
| 매우 그렇다    | 5   | 61  | 27.7  | 27.7   |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**B2 자기효능감2: 나는 내 업무에 대해 많은 것을 알고 있다고 확신한다**

II. 다음 항목들은 주어진 업무를 잘 수행할 수 있는지에 대한 인식에 관한 문항들입니다. 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.  
2) 나는 내 업무에 대해 많은 것을 알고 있다고 확신한다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 5   | 2.3   | 2.3    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 28  | 12.7  | 12.7   |
| 보통이다      | 3   | 69  | 31.4  | 31.4   |
| 약간 그렇다    | 4   | 82  | 37.3  | 37.3   |
| 매우 그렇다    | 5   | 36  | 16.4  | 16.4   |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

### B3 자기효능감3: 나는 내 업무에 대해서는 전문가라고 생각한다

II. 다음 항목들은 주어진 업무를 잘 수행할 수 있는지에 대한 인식에 관한 문항들입니다. 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

3) 나는 내 업무에 대해서는 전문가라고 생각한다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 3   | 1.4   | 1.4    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 41  | 18.6  | 18.6   |
| 보통이다      | 3   | 75  | 34.1  | 34.1   |
| 약간 그렇다    | 4   | 77  | 35.0  | 35.0   |
| 매우 그렇다    | 5   | 24  | 10.9  | 10.9   |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

### B4 자기효능감4: 나는 내 업무 수행 상 문제가 발생하면 해결할 자신이 있다

II. 다음 항목들은 주어진 업무를 잘 수행할 수 있는지에 대한 인식에 관한 문항들입니다. 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

4) 나는 내 업무 수행 상 문제가 발생하면 해결할 자신이 있다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 36  | 16.4  | 16.4   |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 91  | 41.4  | 41.4   |
| 보통이다      | 3   | 52  | 23.6  | 23.6   |
| 약간 그렇다    | 4   | 34  | 15.5  | 15.5   |
| 매우 그렇다    | 5   | 7   | 3.2   | 3.2    |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

### B5 자기효능감5: 나는 내 업무 기술과 능력에 자부심을 가지고 있다

II. 다음 항목들은 주어진 업무를 잘 수행할 수 있는지에 대한 인식에 관한 문항들입니다. 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

5) 나는 내 업무 기술과 능력에 자부심을 가지고 있다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 2   | 0.9   | 0.9    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 28  | 12.7  | 12.7   |
| 보통이다      | 3   | 87  | 39.5  | 39.5   |
| 약간 그렇다    | 4   | 72  | 32.7  | 32.7   |
| 매우 그렇다    | 5   | 31  | 14.1  | 14.1   |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |



## B6 자기효능감6: 나는 아무리 어려운 일이 주어지더라도 잘할 자신이 있다

Ⅱ. 다음 항목들은 주어진 업무를 잘 수행할 수 있는지에 대한 인식에 관한 문항들입니다. 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

6) 나는 아무리 어려운 일이 주어지더라도 잘할 자신이 있다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 2   | 0.9   | 0.9    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 25  | 11.4  | 11.4   |
| 보통이다      | 3   | 64  | 29.1  | 29.1   |
| 약간 그렇다    | 4   | 91  | 41.4  | 41.4   |
| 매우 그렇다    | 5   | 38  | 17.3  | 17.3   |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

## C1 [사회적 지원] 상사지원1: 내가 어려운 일에 처했을 때 상사는 나를 도와준다

Ⅲ. 다음 항목들은 상사와 동료의 지원에 관한 문항들입니다. 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

1) 내가 어려운 일에 처했을 때 상사는 나를 도와준다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 4   | 1.8   | 1.8    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 22  | 10.0  | 10.0   |
| 보통이다      | 3   | 69  | 31.4  | 31.4   |
| 약간 그렇다    | 4   | 80  | 36.4  | 36.4   |
| 매우 그렇다    | 5   | 45  | 20.5  | 20.5   |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

## C2 [사회적 지원] 상사지원2: 내 상사는 내가 업무상 실수를 덮어주고 잘 하도록 격려해준다

Ⅲ. 다음 항목들은 상사와 동료의 지원에 관한 문항들입니다. 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

2) 내 상사는 내가 업무상 실수를 덮어주고 잘 하도록 격려해준다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 4   | 1.8   | 1.8    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 31  | 14.1  | 14.1   |
| 보통이다      | 3   | 81  | 36.8  | 36.8   |
| 약간 그렇다    | 4   | 76  | 34.5  | 34.5   |
| 매우 그렇다    | 5   | 28  | 12.7  | 12.7   |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**C3 [사회적 지원] 상사지원3: 내 상사는 나의 업무 수행능력을 높이 평가해준다**

Ⅲ. 다음 항목들은 상사와 동료의 지원에 관한 문항들입니다. 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

3) 내 상사는 나의 업무 수행능력을 높이 평가해준다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 4   | 1.8   | 1.8    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 31  | 14.1  | 14.1   |
| 보통이다      | 3   | 88  | 40.0  | 40.0   |
| 약간 그렇다    | 4   | 80  | 36.4  | 36.4   |
| 매우 그렇다    | 5   | 17  | 7.7   | 7.7    |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**C4 [사회적 지원] 동료지원1: 내 직장동료들은 내가 어려움에 처했을 때 나를 위로해주고 감싸준다**

Ⅲ. 다음 항목들은 상사와 동료의 지원에 관한 문항들입니다. 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

4) 내 직장동료들은 내가 어려움에 처했을 때 나를 위로해주고 감싸준다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 1   | 0.5   | 0.5    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 17  | 7.7   | 7.7    |
| 보통이다      | 3   | 62  | 28.2  | 28.2   |
| 약간 그렇다    | 4   | 97  | 44.1  | 44.1   |
| 매우 그렇다    | 5   | 43  | 19.5  | 19.5   |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**C5 [사회적 지원] 동료지원2: 내 직장 동료들은 내가 어려움을 토로할 때 진지하게 들어주고 조언도 해준다**

Ⅲ. 다음 항목들은 상사와 동료의 지원에 관한 문항들입니다. 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

5) 내 직장 동료들은 내가 어려움을 토로할 때 진지하게 들어주고 조언도 해준다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 2   | 0.9   | 0.9    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 13  | 5.9   | 5.9    |
| 보통이다      | 3   | 47  | 21.4  | 21.4   |
| 약간 그렇다    | 4   | 101 | 45.9  | 45.9   |
| 매우 그렇다    | 5   | 57  | 25.9  | 25.9   |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**C6 [사회적 지원] 동료지원3: 우리 회사에는 내 행동의 옳고 그름을 충고해줄 수 있는 동료가 있다**

Ⅲ. 다음 항목들은 상사와 동료의 지원에 관한 문항들입니다. 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

6) 우리 회사에는 내 행동의 옳고 그름을 충고해줄 수 있는 동료가 있다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 3   | 1.4   | 1.4    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 19  | 8.6   | 8.6    |
| 보통이다      | 3   | 59  | 26.8  | 26.8   |
| 약간 그렇다    | 4   | 94  | 42.7  | 42.7   |
| 매우 그렇다    | 5   | 45  | 20.5  | 20.5   |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**D1 [직무소진] 감정고갈: 나는 업무로 인하여 기진맥진함을 느끼곤 한다**

Ⅳ. 다음 항목들은 고객서비스 업무를 수행하는 과정에서 나타날 수 있는 증상에 관한 문항들입니다. 귀하의 경험과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

1) 나는 업무로 인하여 기진맥진함을 느끼곤 한다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 3   | 1.4   | 1.4    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 10  | 4.5   | 4.5    |
| 보통이다      | 3   | 39  | 17.7  | 17.7   |
| 약간 그렇다    | 4   | 106 | 48.2  | 48.2   |
| 매우 그렇다    | 5   | 62  | 28.2  | 28.2   |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**D2 [직무소진] 자아성취감 저하(R): 나는 업무를 통해 가치 있는 일들을 성취하고 있다고 느낀다**

Ⅳ. 다음 항목들은 고객서비스 업무를 수행하는 과정에서 나타날 수 있는 증상에 관한 문항들입니다. 귀하의 경험과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

2) 나는 업무를 통해 가치 있는 일들을 성취하고 있다고 느낀다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 20  | 9.1   | 9.1    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 70  | 31.8  | 31.8   |
| 보통이다      | 3   | 84  | 38.2  | 38.2   |
| 약간 그렇다    | 4   | 38  | 17.3  | 17.3   |
| 매우 그렇다    | 5   | 8   | 3.6   | 3.6    |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**D3 [직무소진] 탈인격화: 나는 현재의 직업으로 인해 내가 감정적으로 무더질까봐 걱정이 된다**

IV. 다음 항목들은 고객서비스 업무를 수행하는 과정에서 나타날 수 있는 증상에 관한 문항들입니다. 귀하의 경험과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

3) 나는 현재의 직업으로 인해 내가 감정적으로 무더질까봐 걱정이 된다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 11  | 5.0   | 5.0    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 50  | 22.7  | 22.7   |
| 보통이다      | 3   | 53  | 24.1  | 24.1   |
| 약간 그렇다    | 4   | 72  | 32.7  | 32.7   |
| 매우 그렇다    | 5   | 34  | 15.5  | 15.5   |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**D4 [직무소진] 탈인격화: 나는 고객에게 무슨 일이 일어나는지에 대해 별 관심이 없다**

IV. 다음 항목들은 고객서비스 업무를 수행하는 과정에서 나타날 수 있는 증상에 관한 문항들입니다. 귀하의 경험과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

4) 나는 고객에게 무슨 일이 일어나는지에 대해 별 관심이 없다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 36  | 16.4  | 16.4   |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 72  | 32.7  | 32.7   |
| 보통이다      | 3   | 66  | 30.0  | 30.0   |
| 약간 그렇다    | 4   | 36  | 16.4  | 16.4   |
| 매우 그렇다    | 5   | 10  | 4.5   | 4.5    |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**D5 [직무소진] 감정고갈: 하루 종일 고객을 응대하는 것은 정말 힘든 일이다**

IV. 다음 항목들은 고객서비스 업무를 수행하는 과정에서 나타날 수 있는 증상에 관한 문항들입니다. 귀하의 경험과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

5) 하루 종일 고객을 응대하는 것은 정말 힘든 일이다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 9   | 4.1   | 4.1    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 18  | 8.2   | 8.2    |
| 보통이다      | 3   | 40  | 18.2  | 18.2   |
| 약간 그렇다    | 4   | 67  | 30.5  | 30.5   |
| 매우 그렇다    | 5   | 86  | 39.1  | 39.1   |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**D6 [직무소진] 자아성취감 저하(R): 내 업무가 고객들의 삶에 긍정적인 영향을 주고 있다고 느낀다**

IV. 다음 항목들은 고객서비스 업무를 수행하는 과정에서 나타날 수 있는 증상에 관한 문항들입니다. 귀하의 경험과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

6) 나는 내 업무가 고객들의 삶에 긍정적인 영향을 주고 있다고 느낀다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 24  | 10.9  | 10.9   |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 62  | 28.2  | 28.2   |
| 보통이다      | 3   | 78  | 35.5  | 35.5   |
| 약간 그렇다    | 4   | 50  | 22.7  | 22.7   |
| 매우 그렇다    | 5   | 6   | 2.7   | 2.7    |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**D7 [직무소진] 탈인격화: 나는 고객서비스 업무를 시작한 후로 다른 사람들에 대해 점점 더 무감각해진 것 같다**

IV. 다음 항목들은 고객서비스 업무를 수행하는 과정에서 나타날 수 있는 증상에 관한 문항들입니다. 귀하의 경험과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

7) 나는 고객서비스 업무를 시작한 후로 다른 사람들에 대해 점점 더 무감각해진 것 같다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 21  | 9.5   | 9.5    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 65  | 29.5  | 29.5   |
| 보통이다      | 3   | 65  | 29.5  | 29.5   |
| 약간 그렇다    | 4   | 55  | 25.0  | 25.0   |
| 매우 그렇다    | 5   | 14  | 6.4   | 6.4    |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**D8 [직무소진] 감정고갈: 아침에 일어나면 피곤함을 느끼며 하루 쉬고 내일 일했으면 하는 생각을 하곤 한다**

IV. 다음 항목들은 고객서비스 업무를 수행하는 과정에서 나타날 수 있는 증상에 관한 문항들입니다. 귀하의 경험과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

8) 아침에 일어나면 피곤함을 느끼며 하루 쉬고 내일 일했으면 하는 생각을 하곤 한다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 4   | 1.8   | 1.8    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 26  | 11.8  | 11.8   |
| 보통이다      | 3   | 37  | 16.8  | 16.8   |
| 약간 그렇다    | 4   | 65  | 29.5  | 29.5   |
| 매우 그렇다    | 5   | 88  | 40.0  | 40.0   |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**D9 [직무소진] 감정고갈: 나는 퇴근할 무렵이면 완전히 탈진되곤 한다**

IV. 다음 항목들은 고객서비스 업무를 수행하는 과정에서 나타날 수 있는 증상에 관한 문항들입니다. 귀하의 경험과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

9) 나는 퇴근할 무렵이면 완전히 탈진되곤 한다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 15  | 6.8   | 6.8    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 30  | 13.6  | 13.6   |
| 보통이다      | 3   | 52  | 23.6  | 23.6   |
| 약간 그렇다    | 4   | 78  | 35.5  | 35.5   |
| 매우 그렇다    | 5   | 45  | 20.5  | 20.5   |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**D10 [직무소진] 탈인격화: 나는 고객들을 기계적으로 대하곤 한다**

IV. 다음 항목들은 고객서비스 업무를 수행하는 과정에서 나타날 수 있는 증상에 관한 문항들입니다. 귀하의 경험과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

10) 나는 고객들을 기계적으로 대하곤 한다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 29  | 13.2  | 13.2   |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 73  | 33.2  | 33.2   |
| 보통이다      | 3   | 65  | 29.5  | 29.5   |
| 약간 그렇다    | 4   | 41  | 18.6  | 18.6   |
| 매우 그렇다    | 5   | 12  | 5.5   | 5.5    |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**D11 [직무소진] 자아성취감 저하: 나는 내가 하는 일이 무슨 의미가 있는지 의문이 들곤 한다**

IV. 다음 항목들은 고객서비스 업무를 수행하는 과정에서 나타날 수 있는 증상에 관한 문항들입니다. 귀하의 경험과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

11) 나는 내가 하는 일이 무슨 의미가 있는지 의문이 들곤 한다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 24  | 10.9  | 10.9   |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 63  | 28.6  | 28.6   |
| 보통이다      | 3   | 59  | 26.8  | 26.8   |
| 약간 그렇다    | 4   | 56  | 25.5  | 25.5   |
| 매우 그렇다    | 5   | 18  | 8.2   | 8.2    |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**D12 [직무소진] 탈인격화: 나는 고객들이 자신의 문제를 나에게 전가하고 있다고 느낀다**

IV. 다음 항목들은 고객서비스 업무를 수행하는 과정에서 나타날 수 있는 증상에 관한 문항들입니다. 귀하의 경험과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

12) 나는 고객들이 자신의 문제를 나에게 전가하고 있다고 느낀다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 19  | 8.6   | 8.6    |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 66  | 30.0  | 30.0   |
| 보통이다      | 3   | 68  | 30.9  | 30.9   |
| 약간 그렇다    | 4   | 44  | 20.0  | 20.0   |
| 매우 그렇다    | 5   | 23  | 10.5  | 10.5   |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**D13 [직무소진] 자아성취감 저하: 나는 일을 할 때 직무와 관련된 감정적인 문제들을 침착하게 처리하기 힘들다**

IV. 다음 항목들은 고객서비스 업무를 수행하는 과정에서 나타날 수 있는 증상에 관한 문항들입니다. 귀하의 경험과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

13) 나는 일을 할 때 직무와 관련된 감정적인 문제들을 침착하게 처리하기 힘들다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 26  | 11.8  | 11.8   |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 78  | 35.5  | 35.5   |
| 보통이다      | 3   | 89  | 40.5  | 40.5   |
| 약간 그렇다    | 4   | 27  | 12.3  | 12.3   |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

**D14 [직무소진] 감정고갈: 나는 일이 끝난 뒤에 내 감정까지도 메마를 정도로 탈진감을 느끼곤 한다**

IV. 다음 항목들은 고객서비스 업무를 수행하는 과정에서 나타날 수 있는 증상에 관한 문항들입니다. 귀하의 경험과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

14) 나는 일이 끝난 뒤에 내 감정까지도 메마를 정도로 탈진감을 느끼곤 한다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 25  | 11.4  | 11.4   |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 47  | 21.4  | 21.4   |
| 보통이다      | 3   | 76  | 34.5  | 34.5   |
| 약간 그렇다    | 4   | 55  | 25.0  | 25.0   |
| 매우 그렇다    | 5   | 17  | 7.7   | 7.7    |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

#### D15 [직무소진] 자아성취감 저하: 나의 업무는 성격상 성취감을 느끼기가 힘들다

IV. 다음 항목들은 고객서비스 업무를 수행하는 과정에서 나타날 수 있는 증상에 관한 문항들입니다. 귀하의 경험과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳(해당하는 빈칸)에 표시(V)해 주시기 바랍니다.

15) 나의 업무는 성격상 성취감을 느끼기가 힘들다.

|           | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|-----------|-----|-----|-------|--------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1   | 24  | 10.9  | 10.9   |
| 별로 그렇지 않다 | 2   | 69  | 31.4  | 31.4   |
| 보통이다      | 3   | 78  | 35.5  | 35.5   |
| 약간 그렇다    | 4   | 34  | 15.5  | 15.5   |
| 매우 그렇다    | 5   | 15  | 6.8   | 6.8    |
|           |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

#### E1 응답자 성별

|   | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|---|-----|-----|-------|--------|
| 남 | 1   | 50  | 22.7  | 22.7   |
| 여 | 2   | 170 | 77.3  | 77.3   |
|   |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

#### E2 응답자 연령

|        | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|--------|-----|-----|-------|--------|
| 25세 이하 | 1   | 49  | 22.3  | 22.3   |
| 26-30세 | 2   | 110 | 50.0  | 50.0   |
| 31-35세 | 3   | 35  | 15.9  | 15.9   |
| 36-40세 | 4   | 14  | 6.4   | 6.4    |
| 41세 이상 | 5   | 12  | 5.5   | 5.5    |
|        |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

#### E3 응답자 학력

|          | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|----------|-----|-----|-------|--------|
| 고졸       | 1   | 27  | 12.3  | 12.3   |
| 전문대졸     | 2   | 75  | 34.1  | 34.1   |
| 대졸       | 3   | 109 | 49.5  | 49.5   |
| 대학원재학 이상 | 4   | 9   | 4.1   | 4.1    |
|          |     | 220 | 100.0 | 100.0  |



#### E4 응답자 업무경력

|              | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|--------------|-----|-----|-------|--------|
| 1년 미만        | 1   | 46  | 20.9  | 20.9   |
| 1년 이상 3년 미만  | 2   | 69  | 31.4  | 31.4   |
| 3년 이상 5년 미만  | 3   | 44  | 20.0  | 20.0   |
| 5년 이상 10년 미만 | 4   | 32  | 14.5  | 14.5   |
| 10년 이상       | 5   | 29  | 13.2  | 13.2   |
|              |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

#### E5 응답자 고용형태

|      | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|------|-----|-----|-------|--------|
| 정규직  | 1   | 124 | 56.4  | 56.4   |
| 비정규직 | 2   | 96  | 43.6  | 43.6   |
|      |     | 220 | 100.0 | 100.0  |

#### E6 응답자 직급

|        | 변수값 | 빈도  | 퍼센트   | 유효 퍼센트 |
|--------|-----|-----|-------|--------|
| 사원     | 1   | 154 | 70.0  | 70.0   |
| 계장/주임  | 2   | 31  | 14.1  | 14.1   |
| 대리     | 3   | 14  | 6.4   | 6.4    |
| 과장급 이상 | 4   | 21  | 9.5   | 9.5    |
|        |     | 220 | 100.0 | 100.0  |