설문번호				
------	--	--	--	--

설 문 조 사 지

=====

안녕하십니까? 먼저, 바쁘신 가운데도 불구하고 시간을 내 주셔서 감사합니다.
설문에 응해 주심에 진심으로 감사드리며, 오늘도 양질의 사회복지 서비스를
제공하기 위해 수고하시는 선생님께 깊은 존경을 표합니다.

본 설문은 클라이언트(서비스 이용자, 서비스 대상자)에 대한 사회복지시설·기관 종사자
의 감정노동 수행 실태를 살펴보는 연구로, 사회복지조직의 조직관리와
인적자원관리를 위한 기초자료 마련을 위해 활용될 예정입니다.

질문에는 정답이 없으므로, 문항을 읽은 후 떠오르는 생각이나 느낌을 응답해 주시면 됩
니다. 모든 자료는 무기명 통계 처리되어 연구목적으로만 사용되며 그 외의 목적으로는 사용
되지 않을 것을 약속드립니다.

전체 설문은 총 5페이지로 구성되어 있으며, 작성하는 데는 약 10분이 소요됩니다.
감사의 뜻에서, 조그만 답례품을 동봉하였으니, 요긴히 쓰셨으면 하는 바램입니다.

다시 한번 설문에 응해주심에 감사드리며, 귀 기관의 번영과 발전을 기원합니다.
혹시 설문과 관련하여 의문이 있으실 경우, 아래의 이메일로 연락주십시오.
고맙습니다.

동아대학교 사회복지학과 조교수
문영주

1. 정서 관련 질문입니다. 해당란에 √표해 주십시오	전혀 아니다	약간 아니다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 흥미진진한	1	2	3	4	5
2. 과민한	1	2	3	4	5
3. 괴로운	1	2	3	4	5
4. 민활한	1	2	3	4	5
5. 흥분된	1	2	3	4	5
6. 부끄러운	1	2	3	4	5
7. 마음이 상한	1	2	3	4	5
8. 원기왕성한	1	2	3	4	5
9. 강한	1	2	3	4	5
10. 신경질적인	1	2	3	4	5
11. 죄책감 드는	1	2	3	4	5
12. 단호한	1	2	3	4	5
13. 겁에 질린	1	2	3	4	5
14. 주의깊은	1	2	3	4	5
15. 적대적인	1	2	3	4	5
16. 조바심나는	1	2	3	4	5
17. 열정적인	1	2	3	4	5
18. 활기찬	1	2	3	4	5
19. 자랑스러운	1	2	3	4	5
20. 두려운	1	2	3	4	5

II. 정서 인식 수준 관련 질문입니다. 해당란에 √표해 주십시오.	전혀 아니다	약간 아니다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 여러 상황에 처했을 때, 자신이 어떤 정서를 느끼는지 잘 알고 있다.	1	2	3	4	5
2. 자신의 정서를 잘 이해할 수 있다.	1	2	3	4	5
3. 자신이 느끼는 것이 무엇인지 잘 이해하고 있다.	1	2	3	4	5
4. 자신이 행복한지 불행한지 잘 알고 있다.	1	2	3	4	5
5. 동료들의 행동을 보고 그 동료의 정서가 어떠한지 잘 파악한다.	1	2	3	4	5
6. 다른 사람의 정서를 잘 파악할 수 있다.	1	2	3	4	5
7. 사람들의 느낌과 정서를 잘 감지한다.	1	2	3	4	5
8. 주변 사람들의 정서를 잘 파악한다.	1	2	3	4	5
9. 항상 나름대로의 목표를 세우고 이를 성취하기 위해 최선을 노력을 다한다.	1	2	3	4	5
10. 자신이 능력있는 사람이라고 생각한다.	1	2	3	4	5
11. 스스로에게 동기부여를 잘 할 수 있다.	1	2	3	4	5
12. 자신이 최선의 노력을 기울일 수 있도록 스스로에게 격려한다.	1	2	3	4	5
13. 기분을 조절할 수 있고, 자신이 처한 어려움을 이성적으로 처리한다.	1	2	3	4	5
14. 자신의 감정을 매우 잘 통제할 수 있다.	1	2	3	4	5
15. 화가 났을 때, 빠르게 감정을 가라앉힐 수 있다.	1	2	3	4	5
16. 자신의 감정을 잘 통제할 수 있다.	1	2	3	4	5

III. 감정노동 관련 질문입니다. 해당란에 √표해 주십시오.	전혀 아니다	약간 아니다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 업무 중에 밝은 표정을 유지하기 위해 내 감정을 위장하거나 관리한다.	1	2	3	4	5
2. 나의 업무는 실제로 느껴지지 않은 감정을 겉으로 표현할 것을 요구한다.	1	2	3	4	5
3. 나의 업무는 어떠한 상황에서든 나의 진실한 감정을 감출 것을 요구한다.	1	2	3	4	5
4. 나의 업무는 비우호적인 사람들을 다룰 것을 요구한다.	1	2	3	4	5
5. 나의 업무는 사람들이 나를 어떻게 대우하든지 관계없이 친절할 것을 요구한다.	1	2	3	4	5
6. 나는 직장에서 감정적인 문제들을 잘 다루고 있다고 생각한다.	1	2	3	4	5
7. 나는 격앙된 사람들을 진정시키는 데 능숙하다.	1	2	3	4	5
8. 나는 업무에 필요한 감정을 실제로도 느끼려고 노력한다.	1	2	3	4	5
9. 나는 민원인들 간 충돌을 완화시키려고 노력한다.	1	2	3	4	5
10. 나는 동료들이 업무 중 겪는 스트레스와 어려움을 극복할 수 있도록 돕는다.	1	2	3	4	5

IV. 감정부조화 관련 질문입니다. 해당란에 √표해 주십시오.	전혀 아니다	약간 아니다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 클라이언트를 만날 때 내가 느끼는 진심을 그대로 표현할 수 없기 때문에 힘들다.	1	2	3	4	5
2. 내가 느끼는 감정과 일치하지 않는 감정을 업무 상 표현해야 하기 때문에 힘들다.	1	2	3	4	5
3. 내가 표현하는 감정과 실제 감정의 차이로 인해 혼란스럽다.	1	2	3	4	5
4. 나는 클라이언트 앞에서 실제 감정표현을 숨겨야 하기 때문에 갈등을 느낀다.	1	2	3	4	5

V. 정서고갈 관련 질문입니다. 해당란에 √표해 주십시오.	전혀 아니다	약간 아니다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 업무로 인해 정서적으로 탈진된 느낌이다.	1	2	3	4	5
2. 퇴근 즈음에는 완전히 탈진되는 느낌이다.	1	2	3	4	5
3. 아침에 일어나면 피곤함을 느끼며 다른 날 일했으면 한다.	1	2	3	4	5
4. 나는 요즘 업무로 인하여 기진맥진한 느낌이다.	1	2	3	4	5

VI. 직무만족 관련 질문입니다. 해당란에 √표해 주십시오.	매우 불만족	약간 불만족	보통 이다	약간 만족	매우 만족
1. 임금 또는 소득	1	2	3	4	5
2. 고용의 안정성	1	2	3	4	5
3. 하고 있는 일의 내용	1	2	3	4	5
4. 근로환경	1	2	3	4	5
5. 근로시간	1	2	3	4	5
6. 개인의 발전가능성	1	2	3	4	5
7. 직장 내 인간관계	1	2	3	4	5
8. 복리후생	1	2	3	4	5
9. 전반적 만족도	1	2	3	4	5

Ⅶ. 다음은 귀하의 인적사항입니다. 해당란에 √표하거나, 직접 기입해 주십시오.			
성 별	① 남 ② 여	연 령	만 () 세
혼인 상태	① 미혼 ② 기혼 ③ 이혼 또는 사별		
총 근무 기간	()년 ()개월	현 조직 근무기간	()년 ()개월
직급	① 중간 관리자 이상 ② 실무자	사회복지사 자격	① 1급 ② 2급 ③ 3급 ④ 없음
고용 형태	① 정규직 ② 1년 이상 계약직 ③ 1년 미만 기간제		
최종 학력	① 고졸 ② 2년제졸 ③ 4년제졸 ④ 석사과정 ⑤ 석사 ⑥ 박사과정 이상		

♣ 설문에 응답해 주심에 깊은 감사드립니다.