

Durumluk Duygusal Emek Ölçeği

Ölçek bilgi formu, uygulama yönergesi, katılımcı formu ve puanlama notları

1. Uygulama Yönergesi

Katılımcılardan maddeleri aynı iş gününü dikkate alarak yanıtlamaları istenir. Ölçek özellikle günlük veri, deneyim örnekleme veya kısa zaman aralıklı tekrarlı ölçüm çalışmalarında kullanılabilir.

Katılımcı yönergesi: Lütfen aşağıdaki ifadeleri bugün ne sıklıkta sergilediğinizi ilgili seçeneği işaretleyerek belirtiniz.

Yanıt seçenekleri

1 Hiçbir zaman	2 Çok nadir	3 Bazen	4 Çoğu zaman	5 Her zaman
-------------------	----------------	------------	-----------------	----------------

2. Katılımcı Formu

Lütfen aşağıdaki ifadeleri bugün ne sıklıkta sergilediğinizi ilgili seçeneği işaretleyerek belirtiniz.

No	Madde	Yanıt
1	Bugün müşterilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaptım.	1 2 3 4 5
2	Bugün müşterilerle ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaptım.	1 2 3 4 5
3	Bugün müşterilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergiledim.	1 2 3 4 5
4	Bugün işte hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davrandım.	1 2 3 4 5
5	Bugün iş için gerekli duyguları sergileyebilmek için sanki bir "maske" taktım.	1 2 3 4 5
6	Bugün müşterilerime, gerçekte hissettiğim duygulardan farklı duygular sergiledim.	1 2 3 4 5
7	Bugün, müşterilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalıştım.	1 2 3 4 5
8	Bugün, göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcadım.	1 2 3 4 5
9	Bugün, müşterilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaptım.	1 2 3 4 5
10	Bugün, müşterilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösterdim.	1 2 3 4 5
11	Bugün müşterilere sergilediğim duygular samimiydi.	1 2 3 4 5
12	Bugün müşterilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıktı.	1 2 3 4 5
13	Bugün müşterilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıydı.	1 2 3 4 5

Not: Hemşire formunda maddelerdeki "müşteri" yerine "hasta"; öğretmen formunda "müşteri" yerine "öğrenci" kelimesi kullanılabilir.

3. Puanlama Notları

Alt boyut	Maddeler	Puanlama
Yüzeysel davranma	1-6	İlgili maddelerin ortalaması alınır. Yüksek puan, gün içinde daha sık yüzeysel davranma sergilendiğini gösterir.
Derin davranma	7-10	İlgili maddelerin ortalaması alınır. Yüksek puan, gün içinde daha sık derin davranma sergilendiğini gösterir.
Doğal duygular	11-13	İlgili maddelerin ortalaması alınır. Yüksek puan, müşterilere sergilenen duyguların daha doğal/samimi deneyimlendiğini gösterir.

Notlar: Ölçekte ters madde bulunmamaktadır. Alt boyut puanlarının ayrı hesaplanması ve kullanılması önerilir.

4. Kaynaklar

Orijinal çalışma:

Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339–357. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001>

Türkçe çeviri çalışması:

Basım, H. N., & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19, 77–90. <https://izlik.org/JA58BB62UU>

Durumluk formun sınaması:

Peker, M. (2019). Duygusal emek sürecinde eylem yöneliminin koruyucu rolü: Kişilik Sistemleri Etkileşim Kuramı yaklaşımı (Yayın No. 616930) [Doktora tezi, Ege Üniversitesi].