ResearchGate

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: https://www.researchgate.net/publication/280807050

Duygusal Emek Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik Ve Güvenilirlik Çalışması

Article *in* ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources · July 2014

DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0252

CITATIONS
7

READS
1,736

3 authors:



Salih Dursun
Karadeniz Technical University
56 PUBLICATIONS **364** CITATIONS
SEE PROFILE



Serpil Aytaç
Fenerbahce University
90 PUBLICATIONS **871** CITATIONS
SEE PROFILE



Nuran Bayram
Uludag University
81 PUBLICATIONS **2,201** CITATIONS
SEE PROFILE

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:

Project — Sosyal Normların Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerde Vergi Uyumu Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Bursa Örneği View project

Project — İSG açısından metal sanayiinde çalışan kadınlarda rısk algısı View project

All content following this page was uploaded by Serpil Aytaç on 25 August 2015.

The user has requested enhancement of the downloaded file.

ISGUC.ORG

"İŞ, GÜÇ" ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ VE İNSAN KAYNAKLARI DERGİSİ
"IS, GUC" INDUSTRIAL RELATIONS AND HUMAN RESOURCES JOURNAL

Duygusal Emek Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik Ve Güvenilirlik Çalışması

Yard.Doç.Dr.Salih DURSUN
Karadeniz Teknik Üniversitesi, İİBF, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri

Prof.Dr.Serpil AYTAÇ
Uludağ Üniversitesi, , İİBF, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri

Prof.Dr.Nuran BAYRAM
Uludağ Üniversitesi, İİBF, Ekonometri

Temmuz/July 2014, Cilt/Vol: 16, Sayı/Num: 3, Page: 10-18
ISSN: 1303-2860, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0252.x

Makalenin on-line kopyasına erişmek için / To reach the on-line copy of article:
http://www.isguc.org/?p=article&id=550&cilt=16&sayi=3&yil=2014

Makale İçin İletişim/Correspondence to:
Salih DURSUN Karadeniz Teknik Üniversitesi, email: sdursun@ktu.edu.tr

© 2000- 2014

"İşGüç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi
"İşGüç" Industrial Relations and Human Resources Journal

Temmuz/July 2014, Cilt/Vol: 16, Sayı/Num: 3, Page: 10-18
ISSN: 1303-2860, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0252.x

İş,Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, yılda dört kez yayınlanan hakemli, bilimsel elektronik dergidir.

Çalışma hayatına ilişkin makalelere yer verilen derginin temel amacı, belirlenen alanda akademik gelişime ve paylaşıma katkıda bulunmaktadır.

İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 'Türkçe' ve 'İngilizce' olarak iki dilde makale yayınlanmaktadır.

Dergimiz İş,Güç; ulusal ve uluslararası birçok indekste taranmaktadır. (Cabells Directory, Ebsco Socindex, Index Islamicus, Index Copernicus, Worldwide Political Science Abstracts, Sociological Abstract, Ulakbim Sosyal BilimlerVeritanı, Asos Index)

Editörler Kurulu / Editorial Board
Aşkın Keser (Uludağ University)
K.Ahmet Sevimli (Uludağ University)
Şenol Baştürk (Uludağ University)

Editör / Editor in Chief
Şenol Baştürk (Uludağ University)

Uygulama / Design
Yusuf Budak (Kocaeli University)

Yayın Kurulu / Editorial Board
Yrd.Doç.Dr.Zerrin Fırat (Uludağ University)
Prof.Dr.Aşkın Keser (Uludağ University)
Prof.Dr.Ahmet Selamoğlu (Kocaeli University)
Yrd.Doç.Dr.Ahmet Sevimli (Uludağ University)
Doç.Dr.Abdulkadir Şenkal (Kocaeli University)
Doç.Dr.Gözde Yılmaz (Marmara University)
Yrd.Doç.Dr.Dr.Memet Zencirkıran (Uludağ University)

Uluslararası Danışma Kurulu / International Advisory Board
Prof.Dr.Ronald Burke (York University-Kanada)
Assoc.Prof.Dr.Glenn Dawes (James Cook University-Avustralya)
Prof.Dr.Jan Dul (Erasmus University-Hollanda)
Prof.Dr.Alev Efendioğlu (University of San Francisco-ABD)
Prof.Dr.Adrian Furnham (University College London-İngiltere)
Prof.Dr.Alan Geare (University of Otago- Yeni Zellanda)
Prof.Dr. Ricky Griffin (TAMU-Texas A&M University-ABD)
Assoc. Prof. Dr. Diana Lipinskiene (Kaunos University-Litvanya)
Prof.Dr.George Manning (Northern Kentucky University-ABD)
Prof. Dr. William (L.) Murray (University of San Francisco-ABD)
Prof.Dr.Mustafa Özbilgin (Bruner University-UK)
Assoc. Prof. Owen Stanley (James Cook University-Avustralya)
Prof.Dr.Işık Urla Zeytinoğlu (McMaster University-Kanada)

Ulusal Danışma Kurulu / National Advisory Board
Prof.Dr.Yusuf Alper (Uludağ University)
Prof.Dr.Veysel Bozkurt (İstanbul University)
Prof.Dr.Toker Dereli (Işık University)
Prof.Dr.Nihat Erdoğmuş (İstanbul Şehir University)
Prof.Dr.Ahmet Makal (Ankara University)
Prof.Dr.Ahmet Selamoğlu (Kocaeli University)
Prof.Dr.Nadir Suğur (Anadolu University)
Prof.Dr.Nursel Telman (Maltepe University)
Prof.Dr.Cavide Uyargil (İstanbul University)
Prof.Dr.Engin Yıldırım (Anayasa Mahkemesi)
Doç.Dr.Arzu Wasti (Sabancı University)

Tarandığı Indeksler/Indexes
ASOS INDEX
CABELLS DIRECTORY
EBSCO SOCINDEX
Index ISLAMICUS
Index COPERNICUS
Sociological Abstract
ULAKBİM Sosyal Bilimler Veritanı
Worldwide Political Science Abstracts

Dergide yayınlanan yazılardaki görüşler ve bu konudaki sorumluluk yazarlarına aittir.
Yayınlanan eserlerde yer alan tüm içerik kaynak gösterilmeden kullanılamaz.

All the opinions written in articles are under responsibilities of the outhors.
The published contents in the articles cannot be used without being cited

"İŞ, GÜÇ" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi Nisan/April 2014 - Cilt/Vol: 16 - Sayı/Num: 02
"IS, GUC" Industrial Relations and Human Resources Journal Sayfa/Page: 10-18, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.252.x

Duygusal Emek Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik Ve Güvenilirlik Çalışması

Yard.Doç.Dr.Salih DURSUN
Karadeniz Teknik Üniversitesi, İİBF, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri

Prof.Dr.Serpil AYTAÇ
Uludağ Üniversitesi, İİBF, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri

Prof.Dr.Nuran BAYRAM
Uludağ Üniversitesi, İİBF, Ekonometri

ÖZET

Son yıllarda çalışma yaşamında araştırma yapılan önemli bir kavramda duygusal emektir. Bu çalışma, Brotheridge ve Lee (2003) tarafından geliştirilen ve aynı yazarlar tarafından daha sonra revize edilen Duygusal Emek ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması amacıyla yapılmıştır. Bu çalışma, Bursa ili sınırları içinde hizmet sektöründe çalışan 301 kişi ile yürütülmüştür. Duygusal emek ölçeğinin geçerliliği, kapsam ve yapı geçerliliği olmak üzere iki tür geçerlilik açısından değerlendirilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirliğini belirlemek amacıyla Cronbach Alfa içtutarlılık güvenilirlik katsayısı hesaplanmıştır.Yapılan analiz sonucunda toplam varyansın %70.02'sini açıklayan 9 madde ve 3 alt boyuttan oluşan bir ölçme aracı elde edilmiş ve alt boyutlarda yer alan maddelerin orijinal ölçekteki maddelerle birebir örtüştüğü görülmüştür. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda iyi uyum indeksleri elde edilmiş ve tüm faktör yükleri istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ölçeğin boyutlarının Cronbach alpha değerleri .74 ile .81 arasında değişmekte olup kabul edilebilir sınırlar içindedir. Duygusal emek ölçeğinin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirliği ile ilgili elde edilen sonuçlar, bu alandaki araştırmalarda, araştırmacılar tarafından kullanılabilecek geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğunu göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: *Duygusal Emek, Duygusal Emek Ölçeği, Geçerlilik, Güvenilirlik.*

ABSTRACT

In recent years, research has been done in working life is an important concept of emotional labor. The purpose of the present study is to investigate the reliability and validity of the Turkish version of the Emotional Labour Scale which was developed and later revised by Brotheridge and Lee (2003). This study is carried out with 301 service sector employees within the area of city Bursa. The validity of emotional labor scale was evaluated for two type's validity; as a scope and construct validity. In the study to determine the reliability of the scale, Cronbach Alpha reliability coefficient is calculated. As a result of the analysis, 70.02 % of the total variance explaining the 9 items and 3 sub-dimensions consisting of a measuring instrument were obtained and sub-dimensions of the constituents of the original scale substances overlaps each other's. As a result, best fit indices are obtained and after confirmatory factor analysis, all factor loadings were found statistically significant. Cronbach's alpha values of the dimensions of the scale were found in acceptable limits within the ranged between .74 and .81. The Turkish form of Emotional Labour Scale was found to be valid and reliable. This instrument can be used by the researchers in the studies that will be conducted in Turkey.

Keywords: *Emotional Labor, Emotional Labor Scale, Reliability, Validity*

1.GİRİŞ

Duygu olgusu, günümüzdeki kadar geniş bir kullanım alanına sahip olmamakla birlikte, 1800'lü yılların sonlarından beri üzerinde çalışılan ve çeşitli görüşler ileri sürülen bir kavram olmuştur. 1980'li yıllardan itibaren ise, duyguların çalışma yaşamındaki varlığı, dışavurum biçimleri, bireyler ve örgütler üzerindeki etkileri giderek artan bir şekilde tartışılmaya başlanmıştır (Seçer, 2009: 814). Yakın zamana kadar iş yapma biçimleri duyguların bastırılmasını gerekli kılmaktaydı ve yöneticiler duyguların günlük yaşamın vazgeçilmez bir parçası olduklarını bilmelerine rağmen, duyguları bastırıcı ve duygulara yer vermeyen bir yaklaşım benimsemekteydi (Robbins ve Judge, 2012: 100). Ancak son yıllarda bu yaklaşımın değişmesiyle bu konuda yapılan çalışmalarda hızlı bir ivme dikkati çekmektedir (Fisher ve Ashkanasy, 2000: 123).

Çalışma yaşamında duygularla ilgili araştırma yapılan önemli bir kavram da duygusal emektir. Duygusal emek kavramı, ilk defa 1983 yılında Arlie Hochschild tarafından kullanılmıştır. Hochschild'in "The Managed Heart" isimli kitabında ele alınan duygusal emek, sosyal aktörlerin çalışma hayatında işlerini yürüttükleri esnadaki performanslarına atıf yapmaktadır (Güngör, 2009: 169). Hochschild (1993:7) duygusal emeği, "Herkes tarafından açık bir şekilde gözlemlenebilen mimiksel ve bedensel gösterimler ortaya koyabilmek için hislerin (duyguların) yönetilmesi" olarak tanımlamaktadır. Bir başka tanıma göre, duygusal emek; "çalışanların hizmet verdikleri kişilere karşı kendilerinden beklenen duyguları sergilemeleridir" (Ashforth ve Humphrey, 1993: 90). Morris ve Feldman (1996) ise duygusal emeği, "kişiler arası iş süreçlerinde örgütün arzu ettiği duyguları (davranış kuralları) yansıtmada gerekli çaba, planlama ve kontrol" olarak tanımlamıştır (Aslan ve Çaldağ, 2011: 12). Duygusal emekle ilgili bu üç farklı tanımlama, literatürde "Hochschild (1993) yaklaşımı, "Ashforth ve Humphrey (1993) yaklaşımı" ve "Morris ve Feldman (1996)" yaklaşımı olmak üzere üç farklı bakış açısını yansıtmaktadır.

Çoğu mesleğin özellikleri nedeniyle insan odaklı olduğu dikkate alındığında, bu mesleği icra edenlerden hizmet götürdükleri kişilere veya müşterilere karşı bir takım duyguları sergileyerek iyi izlenimler bırakmaları beklenmektedir. Hemşireler, doktorlar, öğretmenler, havayolu çalışanları, sosyal hizmet uzmanları, çağrı merkezi çalışanları, satış elemanları gibi meslek grupları bunların başında gelmektedir. Diğer bir ifadeyle, müşteri veya hasta vb. gibi hizmet sunulan kişilerle doğrudan etkileşim halinde olan meslekler, duygusal emek sürecinin yoğun olarak yaşandığı mesleklerdir (Dursun, Bayram ve Aytaç, 2011: 651).

2.YÖNTEM

2.1.Örneklem

Araştırma, hizmet sektöründe Bursa ili sınırları içinde faaliyet gösteren değişik firmalarda çalışan toplam 301 kişi ile gönüllülük esasına dayalı olarak yürütülmüştür. Çalışmaya katılanların yaşları 18-62 aralığında değişmekte olup, ortalama yaş 33.71±9.23 (ortalama±s.sapma); çalışma yılı 1-36 arasında değişmekte olup, ortalama çalışma yılı 10.24±8.75; hizmet sunulan kişilerle olan etkileşim süresi 1-60 dakika arasında değişmekte olup, ortalama hizmet süresi 22.03±12.46 dk. olarak elde edilmiştir. Çalışmaya katılanların %56.5'i kadın çalışanlardan oluşmuştur. %61.1 i evlidir. Veri grubuna ait eğitim durumu değerlendirildiğinde, %74.8'i üniversite ve %19.6'sı lise mezunudur.

2.2.Veri toplama araçları

Duygusal Emek Ölçeği (Emotional Labour Scale-ELS): Çalışmada Brotheridge ve Lee tarafından 2003 yılında geliştirilen ölçeğin, Lee ve Brotheridge (2011) tarafından revize edilmiş formu kullanılmıştır. Brotheridge ve Lee (2003) tarafından geliştirilen ve geçerlilik ve güvenirlik analizi yapılan ölçek 6 madde (hizmet süresi, sıklık, yoğunluk, çeşitlilik, derinlemesine eylem ve yüzeysel eylem) ve 18 sorudan oluşmaktaydı. Daha sonra ölçek

araştırmacılar tarafından farklı yıllarda revize edilmiştir (Brotheridge ve Taylor, 2007; Lee, Lovell ve Brotheridge, 2010; Lee ve Brotheridge, 2011). Revize edilen ölçekte, 2003 yılında *Yüzeysel Eylem* olarak ele alınan duygusal emek boyutu, *Gizlenen Duygular* ve *Sahte Duygular* olmak üzere iki boyutta ele alınmıştır. Sonuçta, *Gizlenen Duygular (3 soru), Sahte Duygular (3 soru), Derin Eylem (3 soru),* olmak üzere 3 boyut ve 9 sorudan oluşan bir duygusal emek ölçeği elde edilmiştir. Ele alınan bu boyutlardan, ***derin eylem (deep acting),*** uygun duygu ve ifadeleri gerçek anlamda gösterebilme çabaları olarak ifade edilmektedir (Lee, Lovell ve Brotheridge, 2010: 339). Diğer bir ifadeyle, dışa vurmamız gereken duyguyu gösterebilmek için, gerçek duygularımızı değiştirmeye çalışmaktır (Robbins ve Judge, 2012: 110). **Gizlenen duygular (hiding emotions)** ise, belli bir durumda gösterilmesi kabul edilemez veya uygun görülmeyen duyguların saklanması olarak ifade edilebilir (Lee, Lovell ve Brotheridge, 2010: 339). Son olarak duygusal emeğin **sahte duygular (faking emotions)** boyutu ise, çalışanın, gerçekten hissetmese bile belli duyguları göstermeye çalışmasıdır (Lee, Lovell ve Brotheridge, 2010: 339). Örneğin çalışan zor bir müşteri ile karşılaştığında ya da kötü bir ruh halinde iken, yüzünde sahte bir gülümseme gösterebilir (Brotheridge ve Grandey, 2002: 22). Ölçekte yer alan maddeler "hiçbir zaman" ile "her zaman" arasında değişen beşli likert tipindedir.

3.BULGULAR

3.1.Geçerlilik Çalışması

Duygusal emek ölçeğinin geçerliliği, kapsam ve yapı geçerliliği olmak üzere iki tür geçerlilik açısından değerlendirilmiştir.

3.1.1.Kapsam Geçerliliği

Ölçeğin kapsam geçerliliğini sınamak için iki örgüt ve çalışma psikolojisi uzmanına ölçeğin taslak maddelerinin değerlendirilmesi yaptırılmıştır. Değerlendirmeler sonucunda yapılan Türkçe çevirilerin uygunluğuna karar verilmiştir.

3.1.2.Yapı Geçerliliği

Duygusal emek ölçeğinin yapı geçerliliğini sınamak için açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi kullanılmıştır.

Açıklayıcı Faktör Analizi

Duygusal emek ölçeğinin faktör yapısını incelemek üzere faktör türetme tekniği olarak temel bileşenler analizi kullanılmıştır. Ayrıca, varimax döndürme tekniği kullanılarak türetilecek faktör sayısı 3 faktörle sınırlandırılmıştır. Yapılan analiz sonucunda toplam varyansın %70.02'sini açıklayan 9 madde ve 3 alt boyuttan oluşan bir ölçme aracı elde edilmiş ve alt boyutlarda yer alan maddelerin orijinal ölçekteki maddelerle birebir örtüştüğü görülmüştür. Ölçeğin faktör yükleri ve açıkladıkları varyans oranlarına ilişkin bilgiler Tablo 1'de verilmiştir.

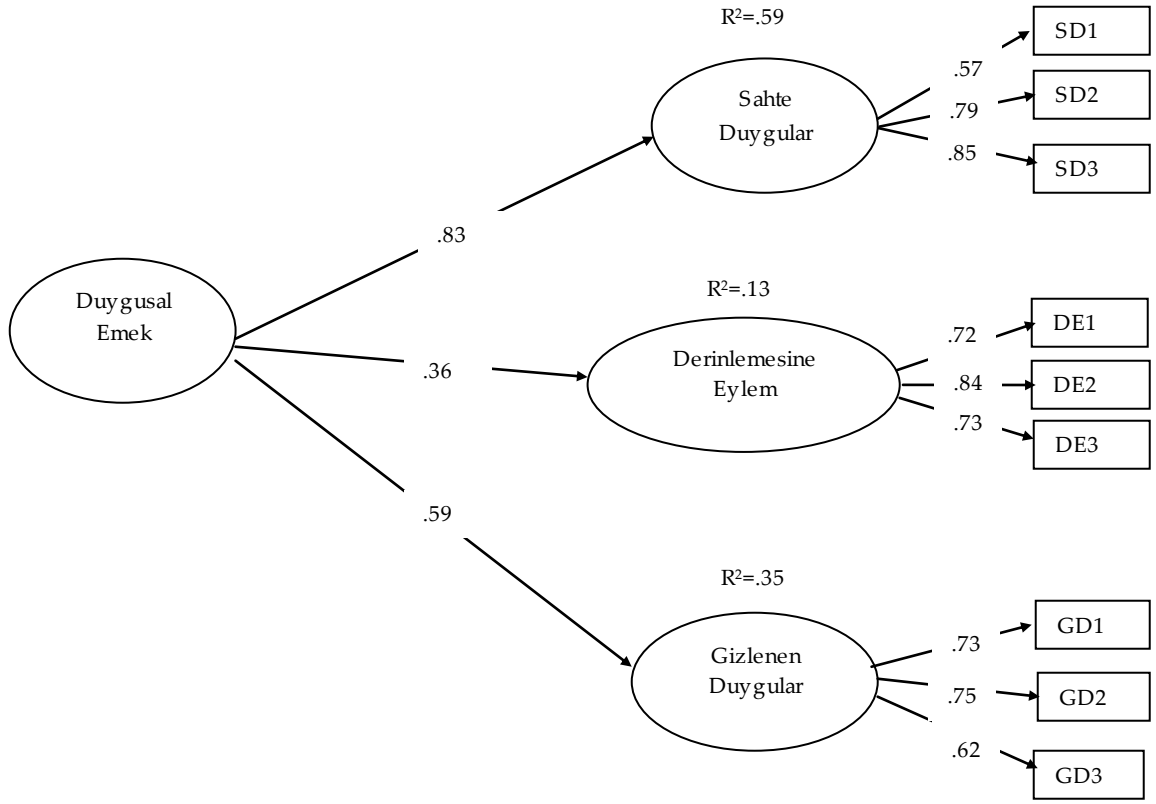
Analiz sonucunda elde edilen faktör yükleri, sahte duygular gizil değişkeni için 0.78-0.81, derinlemesine eylem gizil değişkeni için 0.80-0.85 ve gizlenen duygular gizil değişkeni için de 0.65-0.85 arasında değişmektedir.

Doğrulayıcı Faktör Analizi

Duygusal Emek ölçeği için elde edilen boyutların yapı geçerliliğini sınamada doğrulayıcı faktör analizi kullanılarak yapılmıştır.

Tablo 1. Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Duygusal Emek Boyutları	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans (%)
Boyut 1: Sahte Duygular		25.00
Gerçekten hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi rol yaparım (SD1)	.81	
Hissetmediğim ancak benden hissetmem beklenilen duyguları gösteririm (SD2)	.78	
Hissetmediğim duyguları gösteririm (SD3)	.78	
Boyut 2: Derinlemesine Eylem		22.76
İşimin bir parçası olarak göstermem gereken duyguları gerçekten de hissedebilmek için çaba sarf ederim (DE1)	.85	
Göstermem gereken duyguları gerçekten de hissetmeye çaba gösteririm (DE2)	.85	
Başkalarına karşı göstermem gereken duyguları gerçekten de hissedebilmek için çaba sarf ederim (DE3)	.80	
Boyut 3: Gizlenen Duygular		22.26
Hissettiklerimi gizlerim (GD1)	.85	
Bir durum hakkındaki gerçek duygularımı gizlerim (GD2)	.82	
Gerçek duygularımı ifade etmeye karşı direnç gösteririm (GD3)	.65	



Şekil 1. Duygusal Emek Ölçeği için Genel Ölçüm Modeli

χ^2 (24)=55.63 p=.000; χ^2/df =2.32; GFI=0.96; CFI=0.97; RMSEA= 0.07; SRMR=0.06 gibi kabul edilebilir bir uyumu gösteren uyum indeksi sonuçları bulunmuş ve elde edilen tüm faktör yükleri istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Bu durum test edilen modelin uygun olduğu sonucunu göstermektedir. Kurulan modelde parametre tahminleri için Maksimum Olabilirlik tahmin yöntemi kullanılmıştır. Bununla birlikte modelde yer alan yol katsayıları standardize edilmiş regresyon katsayıları olarak yorumlanmaktadır.

Gizil değişkenler ile güçlü birlikteliği gösteren faktör yükleri analiz sonucunda yüksek bulunmuştur. Analiz sonucunda elde edilen faktör yükleri, sahte duygular gizil değişkeni için 0.57-0.85, derinlemesine eylem gizil değişkeni için 0.72-0.84 ve gizlenen duygular gizil değişkeni için de 0.62-0.75 arasında değişmektedir.

Analiz sonuçları duygusal emek ölçeğinin yapı geçerliliğinin olduğunu göstermektedir. İkinci düzey faktörlerin direkt etkileri (0.36-0.83) arasında değişmekte olup güçlü etkiye sahiptir. Duygusal emek ölçeğinin, sırasıyla, sahte duygular (yapısal katsayı 0.83 ve açıklanan varyans 0.59), gizlenen duygular (yapısal katsayı 0.59 ve açıklanan varyans 0.35) ve derinlemesine eylem (yapısal katsayı 0.36 ve açıklanan varyans 0.13) boyutları ile temsil edildiği görülmüştür. Modele ait uyum indeksleri kabul edilebilir düzeyde olduğu için duygusal emek ölçeğinin üç boyut tarafından tatmin edici düzeyde temsil edildiği söylenebilir.

3.2. Güvenilirlik Çalışması

Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenirliğini belirlemek amacıyla Cronbach Alfa içtutarlılık güvenirlik katsayısı hesaplanmıştır. Ölçek maddelerinin ortalama, standart sapma ve her bir boyutun güvenirlik değerleri Tablo 2'de görülmektedir.

Tablo 2. Cronbach Alpha Değerleri

Değişkenler	Madde	Ort.±SSapma	C.Alpha
Duygusal Emek			
Sahte Duygular	3	6.23±2.52	0.77
Derinlemesine Eylem	3	8.26±3.16	0.81
Gizlenen Duygular	3	7.56±2.38	0.74

Ölçekler için elde edilen C.Alpha değerleri sahte duygular boyutu için, 0.77, derinlemesine eylem boyutu için 0.81 ve gizlenen duygular boyutu için 0.74 olarak tespit edilmiştir.

4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışmada, Brotheridge ve Lee (2003) tarafından geliştirilen ve daha sonra revize edilen (Brotheridge ve Taylor, 2007; Lee, Lovell ve Brotheridge, 2010; Lee ve Brotheridge, 2011) duygusal emek ölçeğinin Türkçeye uyarlaması yapılmıştır. Ölçeğin içsel anlamda tutarlılığını test etmek için kullanılan Cronbah Alpha katsayıları, genel faktör yapısını ortaya koymak için kullanılan Açıklayıcı Faktör Analizi ve ölçeğin gizil yapısını test etmek için kullanılan Doğrulayıcı Faktör Analizi sonuçları kabul edilebilir sınırlar dâhilinde bulunmuştur.

Yapılan analiz sonucunda toplam varyansın %70.02'sini açıklayan 9 madde ve 3 alt boyuttan oluşan bir ölçme aracı elde edilmiş ve alt boyutlarda yer alan maddelerin orijinal

ölçekteki maddelerle (Lee ve Brotheridge, 2011) birebir örtüştüğü görülmüştür. Açıklayıcı Faktör Analizi sonucunda elde edilen faktör yükleri, sahte duygular gizil değişkeni için 0.78-0.81, derinlemesine eylem gizil değişkeni için 0.80-0.85 ve gizlenen duygular gizil değişkeni için de 0.65-0.85 arasında elde edilmiştir.

Doğrulayıcı Faktör Analizi sonucunda, gizil değişkenler ile güçlü birlikteliği gösteren faktör yükleri yüksek bulunmuştur. Analiz sonucunda elde edilen faktör yükleri, sahte duygular gizil değişkeni için 0.57-0.85, derinlemesine eylem gizil değişkeni için 0.72-0.84 ve gizlenen duygular gizil değişkeni için de 0.62-0.75 arasında değişmiştir.

Doğrulayıcı Faktör Analizi sonuçları duygusal emek ölçeğinin yapı geçerliliğinin olduğunu göstermektedir. İkinci düzey faktörlerin direkt etkileri (0.36-0.83) arasında değişmekte olup güçlü etkiye sahiptir. Duygusal emek ölçeğinin, sırasıyla sahte duygular (yapısal katsayı 0.83 ve açıklanan varyans 0.59), gizlenen duygular (yapısal katsayı 0.59 ve açıklanan varyans 0.35) ve derinlemesine eylem (yapısal katsayı 0.36 ve açıklanan varyans 0.13) boyutları ile temsil edildiği görülmüştür. Modele ait uyum indeksleri kabul edilebilir düzeyde olduğu için duygusal emek ölçeğinin üç boyut tarafından tatmin edici düzeyde temsil edildiği söylenebilir.

Güvenirlik analizinin sonuçlarının Cronbach Alpha değerleri, sahte duygular boyutu için, 0.77, derinlemesine eylem boyutu için 0.81 ve gizlenen duygular boyutu için 0.74 olarak tespit edilmiştir. Bu değerlerin sosyal bilimlerde kabul edilebilir sınırlarda olduğu söylenebilir (Durmuş, Yurtkoru ve Çinko, 2011: 79; Büyüköztürk, 2012: 171). Lee, Lovell ve Brotheridge (2010) çalışmasında, sahte duygular, gizlenen duygular ve derin eylem boyutlarına ilişkin güvenirlik değerleri sırasıyla, 0.77, 0.71 ve 0.87 olarak gözlemlenirken, Lee ve Brotheridge (2011) tarafından yapılan bir başka çalışmada da, bu boyutlara ilişkin güvenirlik değerleri, yine sırasıyla, 0.78, 0.79 ve 0.71 olarak tespit edilmiştir. Dolayısıyla bu araştırmadan elde edilen güvenirlik değerlerinin Lee, Lovell ve Brotheridge (2010) ve Lee ve Brotheridge (2011) çalışmasıyla paralellik gösterdiği görülmektedir.

Çalışmanın sonuçları, çalışanların duygusal emek süreçlerini ölçmede Duygusal Emek ölçeğinin geçerli ve güvenilir ölçek olduğunu ortaya koymuştur. Her şeyden önce ölçeğin Türkçe'ye uyarlanması üç boyutlu duygusal emek modelinin farklı bir kültürde sınanmasına olanak tanımıştır. Diğer yandan, ölçeği, örgütsel psikoloji, çalışma psikolojisi, örgütsel davranış vb. yazınında, duygusal emek ve duygusal emeğin ölçülmesine yönelik araştırmalarda kullanıma sunmak, başlı başına bir yarar sağlayacağı söylenebilir.

KAYNAKLAR

Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993), *Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity*, **The Academy of Management Review,** 18(1), 88-115.

Aslan, Ş. ve Çaldağ, M. A. (2011), *Duygusal Emek Davranışları*, **Yönetimde Biray ve Örgüt Odaklı Davranışlar**, (Editörler: Özcan Yeniçeri ve Yavuz Demirel), Bursa:Ekin Yayınevi.

Bayram, N. (2010), *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş Amos Uygulamaları*. Bursa:Ezgi Kitabevi.

Brotheridge C. M. ve Grandey A. A. (2002), *Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work*, **Journal of Vocational Behavior,** 60, 17–39.

Brotheridge C. M. ve Lee R. T. (2003), *Development and validation of the Emotional Labour Scale*, **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 76, 365-379.

Brotheridge, C. M. ve Taylor, I. (2006), *Cultural Differencesin Emotional Labor in Flight Attendants*, **Individual and Organizational Perspectiveson EmotionManagement and Display Research on Emotion in Organizations**, in Wilfred J. Zerbe, Neal M. Ashkanasy, Charmine E.J. Härtel (ed.) Elsevier Ltd., 2, 167–191.

Byrne, B. M. (2010), *Structural equation modeling with Amos: Basic concepts, applications, and programming* (2nd ed.). New York, NY: Taylor and Francis Group.

Dursun, S.; Bayram, N. ve Aytaç, S. (2011), *Duygusal Emeğin İş Tatmini ve Tükenme Üzerine Etkisi*, **17.Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler Kitabı**, 651-658.

Grandey, A. A. (2000), *Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor*, **Journal of Ocupational Health Psychology**, 5(1), 95-110.

Güngör, M. (2009), *Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları*, **Kamu-İş**, 11(1), 167-184.

Hochschild, A. R.(1983), *The Managed Heart*, Berkeley: University of California Press,

Köksel, L. (2009), *İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma*, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

Oral, L. ve Köse, S. (2011), *Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma*, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 16(2), 463-492.

Pala, T. (2008), *Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyleri ve Boyutları*, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

Seçer, Ş. (2007), *Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme*", **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi**, *50*, 813-834.

Türkay, O.; Ünal, A. ve Taşar, O. (2011), *Motivasyonel Ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emeğin İşe Bağlılığa Etkisi*, **Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 7(14), 201-222.

View publication stats