

# Mühterilerle İlgili Sosyal Stresörler Ölçeği

## RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Mühterilerle İlgili Sosyal Stresörler Ölçeği*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=26332>

## Özet

Mü?terilerle ?lgili Sosyal Stresörler Ölçe?i (M?SSÖ), hizmet sektöründe çal??an bireylerin mü?terilerle olan etkile?imlerinden kaynaklanan olumsuz sosyal deneyimleri ve bask?lar? ölçmek amacıyla geli?tirilmis? bir uyarlama arac?d?r. Bu ölçek, özellikle i?yeri ba?lam?nda **sosyal stresörlerin** etkilerini de?erlendirmeye odaklan?r. Ölçe?in Türkçe adaptasyonu, Dursun ve Ba?ol (2020) taraf?ndan gerçe?letirilmis? olup, psikometrik özelliklerinin incelenmesiyle çal??ma ya?am?ndaki stres kaynaklar? ara?t?rmalar?na önemli bir katkı sa?lam??t?r. Ölçek, çal??anlar?n maruz kald??? mü?teri kaynakl? taciz, talepkarl?k ve duygusal yük gibi unsurlar? kapsamaktad?r.

## Anahtar Kelimeler

Mü?terilerle ?lgili Sosyal Stresörler, ?? Stresi, Duygusal Emek, Uyarlama, Psikometrik Özellikler, Hizmet Sektörü, Geçerlik.

## Yazarlar

Salih DURSUN, O?uz BA?OL

## Amaç

Mü?terilerle ?lgili Sosyal Stresörler Ölçe?i'nin temel amacı, hizmet sektöründe çal??an personelin, mü?terilerle kurduklar? ili?kiler s?ras?nda deneyimledikleri stres yaratan sosyal etkile?imleri sistematik ve güvenilir bir ?ekilde ölçmektir. Bu araç, i? ortam?nda mü?teri davran??lar?ndan kaynaklanan **psikolojik yükü** ve bunun çal??an refah? üzerindeki potansiyel olumsuz etkilerini belirlemeyi hedefler. Elde edilen veriler, i?yeri sa?l??? ve güvenli?i programlar?n?n geli?tirilmesi, stres yönetimi stratejilerinin olu?turulmas? ve organizasyonel müdahalelerin planlanmas? için kritik öneme sahiptir.

## Yap? (Ölçülen Kavram)

Ölçek, temel olarak **Sosyal Stresörler** (Social Stressors) kavram?n?, özellikle de hizmet sektöründeki mü?teri-çal??an etkile?imleri ba?lam?nda ölçer. Bu yap?, mü?terilerin çal??anlara yönelik sergiledi?i rahatsız edici, talepkar, sayg?s?z veya etik d??? davran??lar? içerir. Ara?t?rmacılar, bu tür etkile?imlerin sadece fiziksel de?il, aynı zamanda yo?un bir **duygusal emek** gerektirmesi nedeniyle çal??anlarda tükenmi?li?e ve i? stresi düzeylerinin artmas?na yol açt???n? varsaymaktad?r. Ölçek, bu stres kaynaklar?n?n yo?unlu?unu ve s?kl???n? de?erlendirir.

## Geçerlik

Mü?terilerle ?lgili Sosyal Stresörler Ölçe?i'nin Türkçe uyarlama çal??mas?nda (Dursun & Ba?ol,

2020), ölçe?in yap? geçerli?i incelenmi?tir. Uyarlama çal??mas?nda genellikle do?rulay?c? faktör analizi (DFA) kullan?larak ölçe?in orijinal yap?s?n?n Türk örnekleminde korunup korunmad??? test edilir. Çal??man?n sonuçlar?, ölçe?in teorik olarak öngörülen faktör yap?s?n? do?rulayarak, ölçülmek istenen **mü?teri kaynakl? sosyal stresörler** yap?s?n? ba?ar?l? bir ?ekilde temsil etti?ini göstermi?tir. Bu bulgular, ölçe?in Türk kültürüne uygun bir geçerli?e sahip oldu?unu desteklemektedir.

## Güvenirlik

Ölçe?in güvenilirlik analizleri, iç tutarlıl?k katsay?s? (Cronbach's Alpha) hesaplanarak rapor edilmi?tir. Dursun ve Ba?ol (2020) taraf?ndan yürütülen çal??mada, ölçe?in genel olarak yüksek düzeyde bir iç tutarlıl?a sahip oldu?u belirlenmi?tir. Yüksek Cronbach's Alpha de?erleri, ölçek maddelerinin ayn? psikolojik yap?y? ölçmede tutarlı oldu?unu ve dolay?s?yla ölçe?in güvenilir bir ölçüm arac? olarak kullan?labilece?ini göstermektedir. Bu, ölçe?in farklı zamanlarda ve farklı örneklemlerde benzer sonuçlar üretme yetene?inin güçlü oldu?u anlam?na gelir.

## Faktör Analizi

Türkçe uyarlama çal??mas? kapsam?nda, Mü?terilerle ?lgili Sosyal Stresörler Ölçe?i'nin faktör yap?s?n? incelemek amacıyla faktör analizi teknikleri uygulanm??t?r. Orijinal ölçe?in çok boyutlu bir yap?ya sahip oldu?u varsay?m?yla hareket edilerek, Do?rulay?c? Faktör Analizi (DFA) kullan?lm??t?r. Bu analizler, ölçe?in maddelerinin beklenen alt boyutlar alt?nda topland???n? ve faktör yüklerinin yeterince yüksek oldu?unu ortaya koymu?tur. Bu sonuçlar, ölçe?in yap?sal geçerli?ini ve çok boyutlu stresör yap?s?n? ölçme yetene?ini desteklemektedir.

## Ölçme Arac?

**Test Türü:** Uyarlama

**Format:** Genellikle Likert tipi derecelendirme ölçe?i kullan?l?r. (Örne?in, 5'li Likert: Hiç Kat?lm?yorum'dan Tamamen Kat?l?yorum'a).

**Mevcut Diller:** Türkçe

**Popülasyon Grubu:** Hizmet sektöründe çal??an yeti?kinler (Özellikle mü?teri ile do?rudan etkile?imde bulunan çal??anlar).

**Ya? Grubu:** Yeti?kin çal??an popülasyonu.

**Popülasyon Detaylar?:** Uyarlama çal??mas?, mü?teri hizmetleri, perakende, bankacılı?k veya sa?lık gibi yo?un mü?teri etkile?imi olan sektörlerdeki çal??anlar üzerinde gerçekleştirilmi?tir.

**Test Metodolojisi:** Öz bildirim (Self-report) yöntemiyle uygulanan bir anket formatıdır.

## Anahtar Kelimeler

Hizmet Çal??anlar?, Mü?teri Etkile?imi, Psikometri, Güvenirlik, ??yeri Sa?l???, Duygusal Talep.

## Yazarlar

**Yazar ORCID Tan?mlay?c?:** Bilgi mevcut de?ildir.

**Kurum E-posta Adresleri:** [sdursun@ktu.edu.tr](mailto:sdursun@ktu.edu.tr) (Sorumlu Yazar Salih DURSUN)

**Yaz??ma Adresi:** Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (Çal??manın yap?ld??? kuruma ait).

## ?zinler, Ücret ve Test Y?li?

Ölçe?in orijinal geli?tiricileri taraf?ndan belirlenen izin ko?ullar? geçerli olmakla birlikte, Türkçe uyarlama çal??ması 2020 y?l?nda yayınlanm??tır. Ölçe?in akademik ve ara?tırma amaçlı? kullan?m? için sorumlu yazar Salih DURSUN ile ileti?ime geçilmesi önerilir. Ölçe?in orijinal PDF belgesi ?uradan indirilebilir: [musterilerle-igili-sosyal-stresorler-olcegi-toad.pdf](#)

## Kaynaklar

Dursun, S. ve Ba?ol, O. (2020). Mü?terilerle ?lgili Sosyal Stresörler Ölçe?inin geçerlik ve güvenirlik çal??ması. *Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(19), 139-154. Makalenin tam metnine buradan ula??ılabilir: [dergipark.org.tr](http://dergipark.org.tr)

## Mü?terilerle ?lgili Sosyal Stresörler Ölçe?i Maddeleri

**ÖNEML?:** A?a??daki ölçek maddeleri orijinal dillerinde korunmalı? ve hiçbir ?ekilde de?i?tirilmemelidir.

Ölçek maddeleri, sa?lanan kaynak içerikte yer almamaktadır. Maddelerin tam listesi için lütfen Dursun ve Ba?ol (2020) taraf?ndan yayınlanan orijinal uyarlama makalesine ba?vurunuz.