

## Duygu Performansı Ölçeği

*Durumluk / Günlük Form*

**Yönerge:** Aşağıda verilen ifadeler işinizde yaşayabileceğiniz durumlarla ilişkilidir. Lütfen her bir ifadeyi dikkatlice okuyunuz ve ifadelerde belirtilen durumlara ne düzeyde katıldığınızı ilgili rakamı işaretleyerek belirtiniz.

**1 = Hiç katılmıyorum 2 = Biraz katılmıyorum 3 = Kararsızım 4 = Biraz katılıyorum 5 = Tamamen katılıyorum**

No	Madde	1	2	3	4	5
1	Bugün müşterilerle etkileşimlerimde samimiydim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Bugün müşteriler, benimle olan etkileşimlerinden memnunnlardı.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Bugün çoğu müşteriye arkadaş canlısı ve sıcak davrandım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Bugün müşterilere nazik, saygılı ve kibar davrandım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Bugün müşterilerle iletişimimde güler yüzlü ve açtım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Bugün müşterilerle ilgilenirken oldukça hevesliydim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Bugün üzgün ve kızgın olduğumda bu hislerimi dışa vurdum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Bugün içinde olduğum kötü ruh hâlini müşterilerden saklamakta zorluk çektim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Bugün kötü bir ruh hâlindeyken müşteriye kötü davrandığımı fark ettim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Not:** Ölçeğin hemşire formundaki maddelerde “müşteri” yerine “hasta”, öğretmen formundaki maddelerde ise “öğrenci” kelimeleri kullanılabilir.

**Puanlama notu:** Tam form iki alt boyuttan oluşur:

Duygu Performansı (1–6. maddeler) ve Kendini Kaybetme (7–9. maddeler).

Ölçekte ters kodlanan madde bulunmamaktadır.

### Kaynaklar:

Orijinal çalışma:

Grandey, A. A. (2003). When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46, 86-96.

<https://doi.org/10.5465/30040678>

Çeviri ve durumluk uyarlama çalışması:

Peker, M. (2019). *Duygusal emek sürecinde eylem yöneliminin koruyucu rolü: Kişilik sistemleri etkileşim kuramı yaklaşımı* (Yayın No. 616930) [Doktora tezi, Ege Üniversitesi].