

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ



Prof. Dr. Ömer TURUNÇ

ORGANIZATIONAL BEHAVIOR

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ

Stephen P. ROBBINS
Timothy A. JUDGE

PEARSON

nobel

Çeviri Editörü: Prof. Dr. İnci ERDEM

14. Basımdan Çeviri

DUYGULAR VE DUYGU DURUMLARI

4. BÖLÜM

ÖĞRENME HEDEFLERİ

Bu bölümü okuduktan sonra,

- 1 Duygularla duygu durumlarını ayırabilmeli ve temel tiplerini listeleyebilmeli,
- 2 Duyguların mantıklı olup olmadığını ve ne işe yaradıklarını anlatabilmeli,
- 3 Duygu ve duygu durumları yaratan kaynakları belirleyebilmeli,
- 4 Duygusal çalışmanın çalışanlar üzerindeki etkisini gösterebilmeli,
- 5 Duygusal olaylar teorisini, ve uygulamalarını tanımlayabilmeli,
- 6 Duygusal zekânın varlığına dair ve varlığının karşısındaki teorileri karşılaştırabilmeli,
- 7 Duygu ve duygu durumlarla ilgili kavramları belirli örgütsel davranışlara uyarlayabilmeli,
- 8 Farklı kültürlerde duygulanma, duyguların dışa vurumu ve yorumlanması kavramlarını karşılaştırebilmelisiniz.

Duygular ve Duygu Durumlar

*“Zaman yatıştırır, zaman açıklığa kavuşturur;
saatler içinde hiçbir duygu durum az da olsa
değişmeden kalmaz.” —Mark Twain*

Giriş

- **Duygulanım**; insanların yaşadığı **farklı duyguları ve duygu durumları** içeren, birçok deneyimi kapsayan geniş kapsamlı terim,
- **Duygu**; doğrudan birine veya bir şeye yönlendirdiğimiz **güçlü his**,
- **Duygu durumu**; her zaman olmasa bile sıklıkla içinde bulunduğumuz **durumdan bağımsız olarak yaşadığımız ruh hallerimiz**.

Giriş

- **Duygu**, bir kişiye veya bir olaya verilen tepkidir.

İş yerinde arkadaşınızı gördüğünüzde mutlu olmak,

Kaba bir müşteriye sinirlenmek,

- Mutlu olunduğunda, birisi kızdırdığında, bir şeyden korkulduğunda açığa vurulur.

Giriş

- Duygular daha **eylem odaklı** (hemen harekete geçmemize neden olabilirler)
- Duygu durumları daha **bilişsel** (üzerlerinde düşünmemizi sağlarlar).
- Teoride duygu ile duygu durumlarının ayrımı kolay yapılabilmeyle birlikte; **pratikte durum açık ve net değildir.**

Duygulanım

İnsanların yaşadığı, farklı duyguları ve duygu durumları içeren birçok deneyimi kapsayan geniş kapsamlı bir terim

Duygular

- Belirli bir olaydan dolayı açığa çıkarlar.
- Çok kısa sürerler (saniyeler veya dakikalar.)
- Doğal olarak belirli ve çok sayıdadırlar (korku, üzüntü, mutluluk, iğrenme, şaşırma, vb.)
- Genellikle yüzde belirli mimiklere neden olurlar.
- Doğaları, aksiyonlara bağlıdır.

Duygu Durumlar

- Nedenleri genellikle belirsiz ve geneldir
- Duygulardan daha uzun sürerler (saatler veya günler).
- Daha geneldirler (birden çok duygudan oluşan olumlu ve olumsuz olmak üzere iki türleri vardır).
- Genellikle, belirli mimiklerle gösterilmezler.
- Doğaları bilişseldir.

Temel Duygular

- İnsanların hissettiği kaç duygu vardır?

Kızgınlık

Hayal kırıklığı

Kıskançlık

Küçük görme

Utanma

Neşe

Coşku

İğrenme

Sevgi

Haset

Mutluluk

Gurur

Korku

Nefret

Şaşıрма

Asabiyet

Umut

Hüzün

Temel Duygular

- Kùltürlerin duygularımızı nasıl gösterdiğimizi belirleyen normları vardır.
- Bir duyguyu nasıl deneyimlediğimiz, bu duyguyu nasıl gösterdiğimizle **aynı olmayabilir.**



- Psikologlar, yüz ifadeleri üzerinde çalışarak temel duyguları belirlemeyi denemiştir.



- Bu çalışmayla ilgili bir sıkıntı, bazı duyguların kolayca yüzümüzde yansımak için çok karmaşık olmalarıdır. Günümüzde birçok şirket, çalışanlarına, derin duygularını saklayabilmeleri için öfke yönetimi eğitimleri vermektedir.



Temel Duygular

- Modern felsefenin kurucusu René Descartes'e göre:

Merak

Sevgi

Nefret

Özlem

Neşe

Üzüntü

olmak üzere altı “**basit ve ilkel**” duygu vardır.

- Diğer duygular ise bu duyguların türevleri veya birleşimidir.

Temel Duygular

- Psikologların veya felsefecilerin temel bir duygu kümesi üzerinde anlaşabilmeleri mümkün görünmemektedir.
- Bir çok araştırmacı **altı temel duygu** üzerinde hemfikirdir.

Öfke

Korku

Üzüntü

Mutluluk

İğrenme

Şaşırma

Temel Duygular

- Bazı araştırmacılar duyguları bir çizgi üzerinde gösterirler.



Mutluluk Şaşırma Korku Üzüntü Kızgınlık İğrenme

- Çizgi üzerinde iki duygu birbirine ne kadar yakınsa insanların bunları birbirleriyle karıştırma ihtimalleri o kadar yüksektir.

Temel Duygu Durumlar: Olumlu ve Olumsuz Duygulanım

- Duygular **nötr olmaz**. Nötr olmak duygusuz olmak demektir.
- Neşe, şükran; **olumlu duygular**.
Suçluluk, kızgınlık; **olumsuz duygular**.
- Duygular olumlu ve olumsuz olarak gruplandığında onları **duygu durumlara** dönüştürmüş oluruz.



Temel Duygu Durumlar:

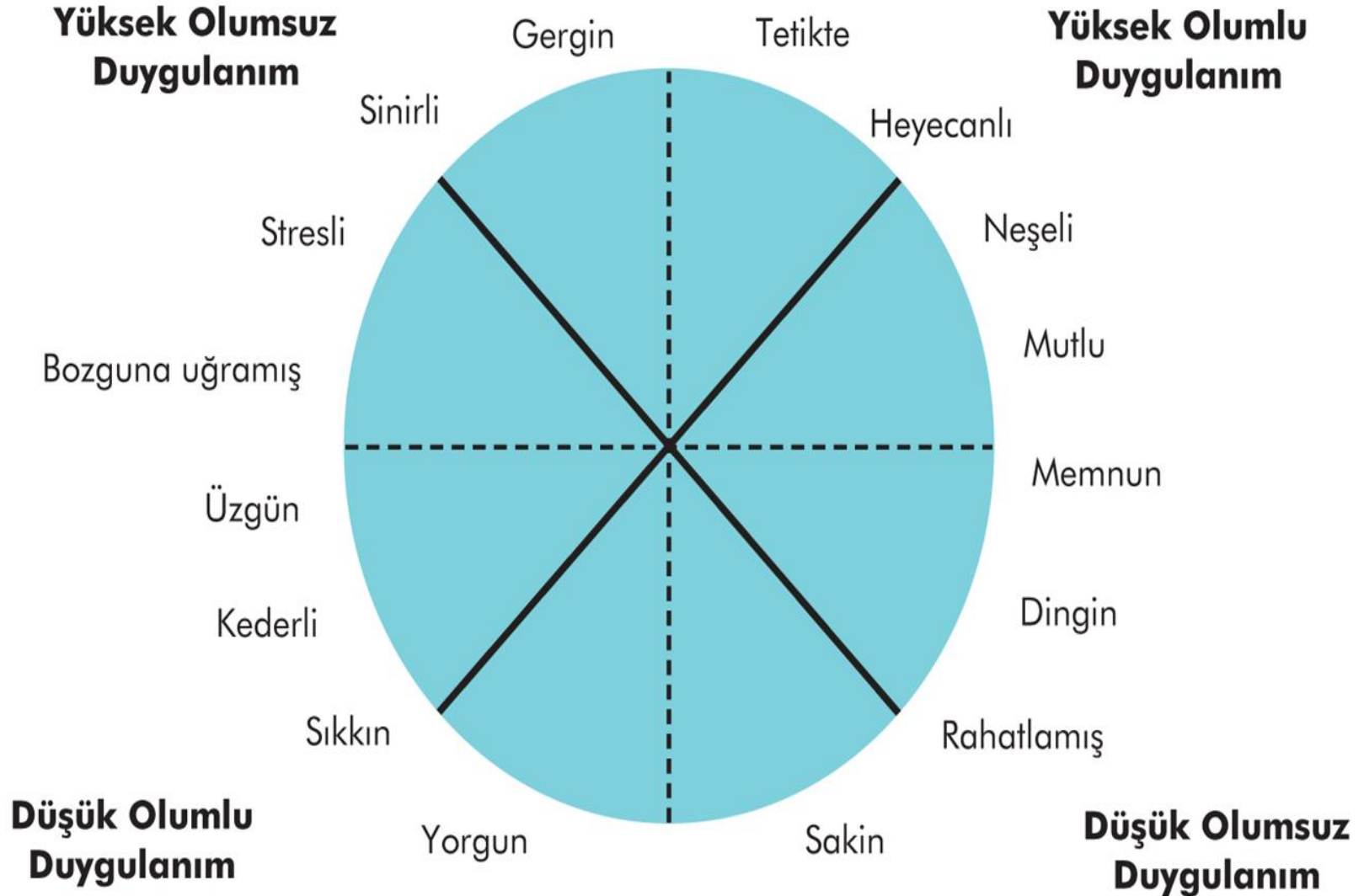
Olumlu ve Olumsuz Duygulanım

- **Olumlu duygulanım**; en yüksek seviyede heyecan, kendine güven, neşe gibi duygulardan; en düşük seviyede sıkıntı, cansızlık ve yorgunluktan oluşan bir duygu durum boyutu.
- **Olumsuz duygulanım**; en yüksek seviyede endişe, stres ve sinirlilikten; en düşük seviyede ise rahatlama, dinginlik ve dengeden oluşan bir duygu durum boyutu.



Tablo 4-2

Duygu Durumların Yapısı



Temel Duygu Durumlar: Olumlu ve Olumsuz Duygulanım

- Olumlu ve olumsuz duygulanım, algılarımızı şekillendirerek iş hayatımızı ve bunun da ötesinde hayatımızı etkiler; zira **algılarımız gerçekliğimizi** oluşturur.
- Olumsuz duyguların olumsuz duygu durumlara dönüşme ihtimalleri yüksektir. İnsanlar olumsuz duygular yaşamalarına neden olan olayları, olumlu duygulara neden olan olaylara nazaran beş kat daha fazla düşünmektedir.

Temel Duygu Durumlar: Olumlu ve Olumsuz Duygulanım

- **Olumluluk dengesi** (positivity offset); hiçbir girdi olmadığında, bireylerin çoğunlukla olumlu bir duygu durumunda olma eğilimi.
- Hiçbir girdi olmadığında, bireyler **çoğunlukla olumlu bir duygu durumunda** olurlar.

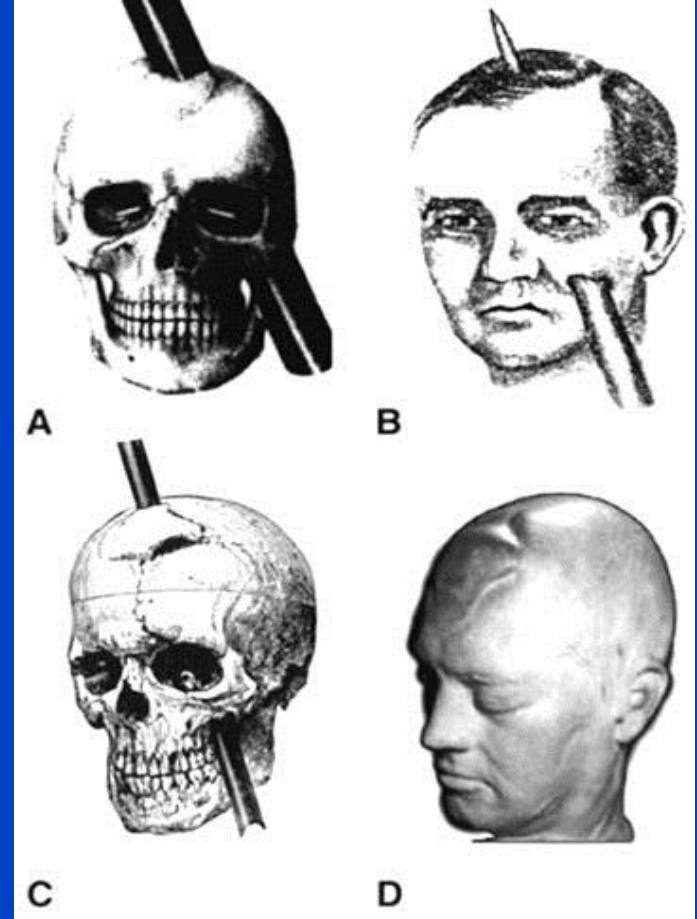


Duyguların İşlevi

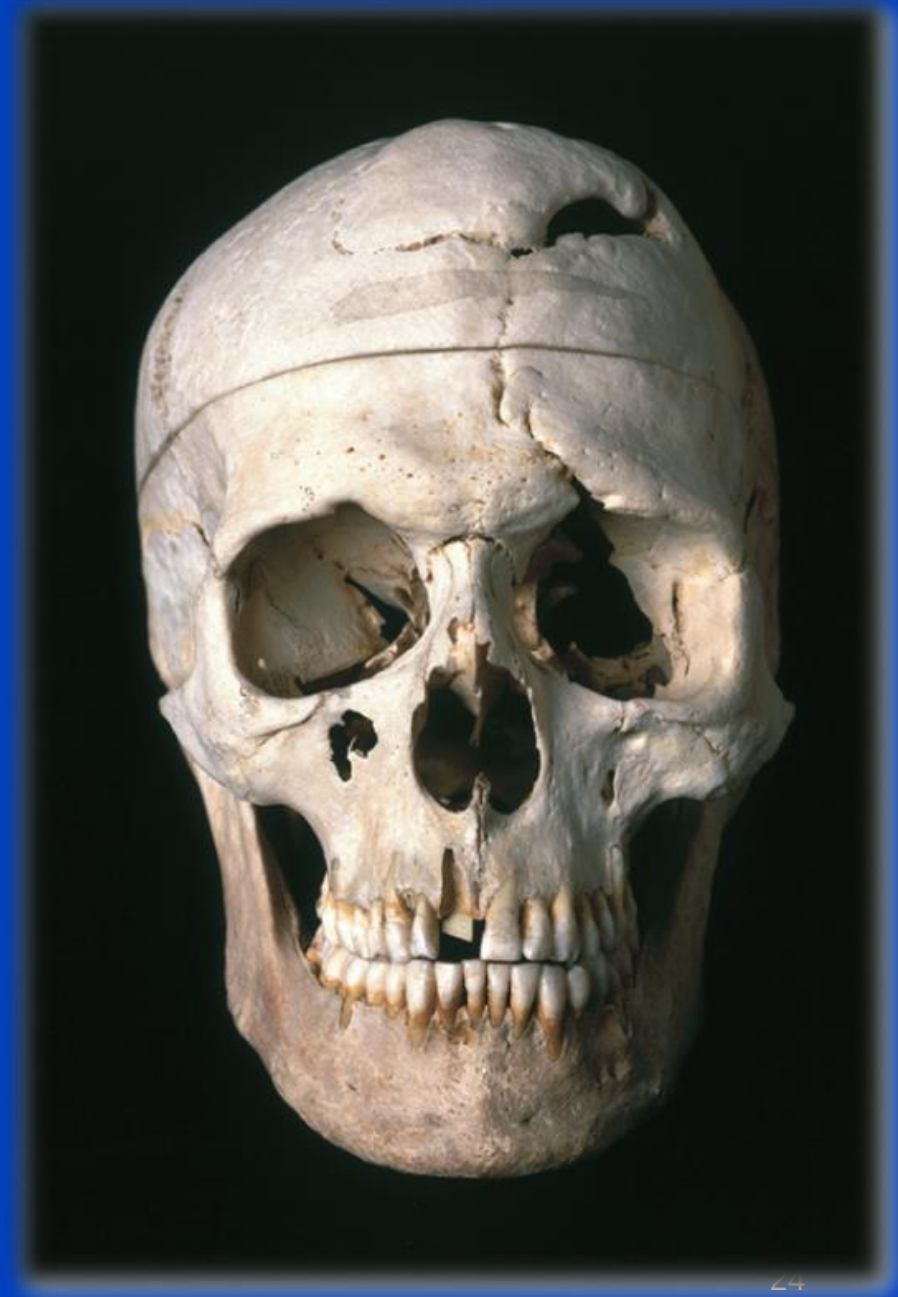
- Duygular bizi mantıksız mı yapar?
- Duyguların dışa vurumu kariyeri etkiler mi?
- İnsanların bizi ağlarken görmesi yerine odayı terk etmek daha mı iyidir?

Duyguların İşlevi

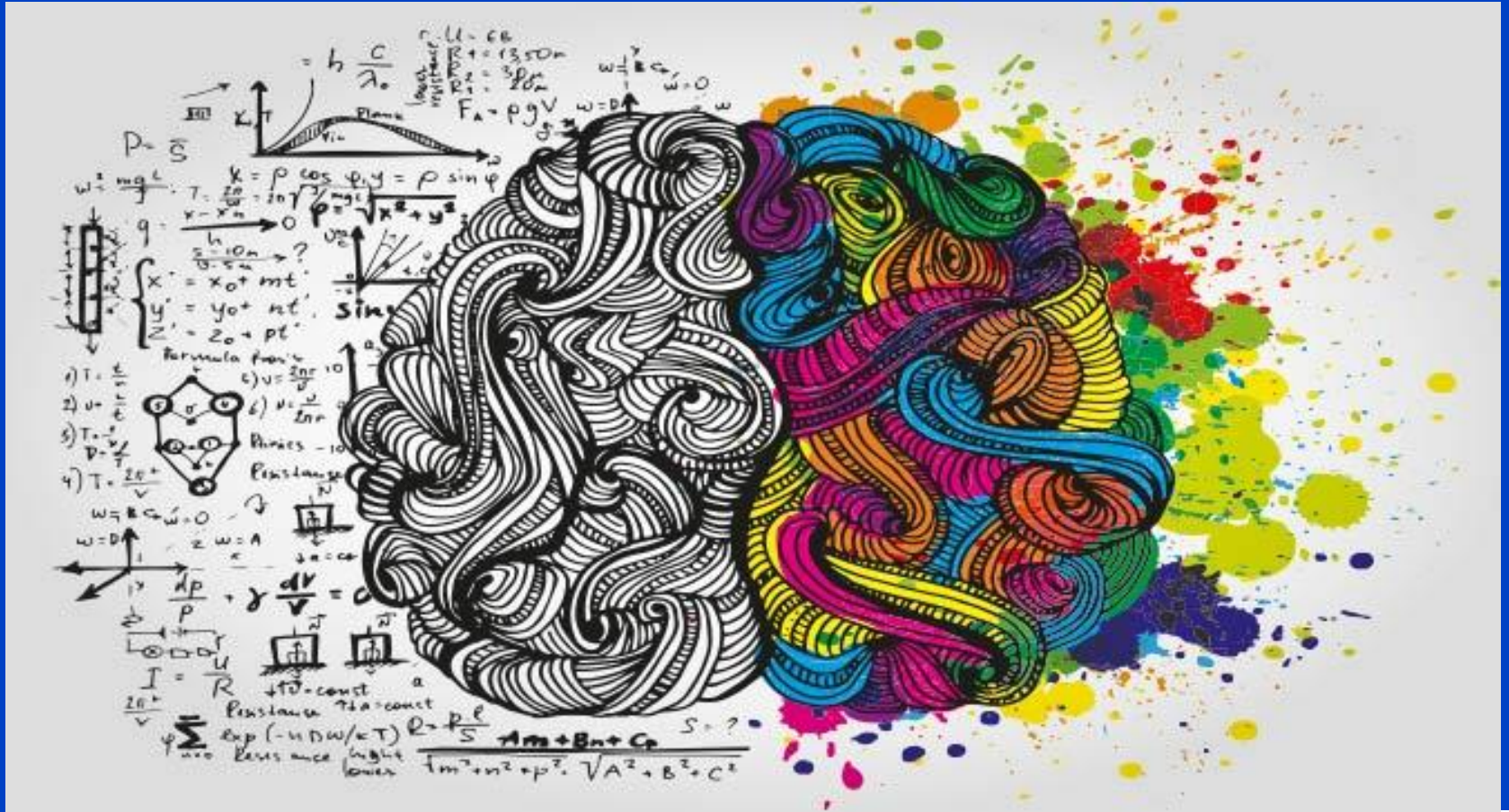
- Araştırmalar, mantıklı düşünme üzerinde, duyguların etkili olduğunu göstermektedir.
- Demiryolu işçisi Phineas Gage geçirdiği kaza sonucu duygulanma yetisini kaybetmiştir.



Kafatası burada
gösterilmekte
olan Phineas Gage'in
beyin yaralanmalarını
incelemek suretiyle
araştırmacılar,
duygular ve mantık
arasında önemli bir
bağlantı
keşfetmişlerdir.



Duygulanma yetisini kaybetmekle, mantık kurma yetisinin de kaybolduğunu bulmuşlardır. Bu buluş da bize, düşünme sürecinde duyguların çok değerli bir bilgi kaynağı olduğunu göstermektedir.



Duyguların İşlevi

- Mantıklı düşünebilmek için duygular kritik önem taşımaktadır.
- Duygularımız etrafımızdaki dünyayı anlayabilmemiz için önemli bilgiler edinmemizi sağlar.
- İyi karar vermenin anahtarı, karar verirken hem düşünceleri, hem de duyguları göz önünde bulundurmadır.

Duyguların ve Duygu Durumların Kaynakları

- ✓ Ortada hiçbir neden yokken arkadaşınıza kötü davrandınız mı?
- ✓ Hangi tip havalarda kendinizi daha iyi hissediyorsunuz?
- ✓ Hangi faaliyetler esnasında kendinizi daha mutlu hissediyorsunuz?
- ✓ Uyku eksikliği insanı huysuz yapar mı?

Duyguların ve Duygu Durumların Kaynakları

- Kişilik
- Haftanın günleri ve günün saatleri
- Hava durumu
- Stres
- Sosyal aktiviteler
- Uyku
- Egzersiz
- Yaş
- Cinsiyet

Duyguların ve Duygu Durumların

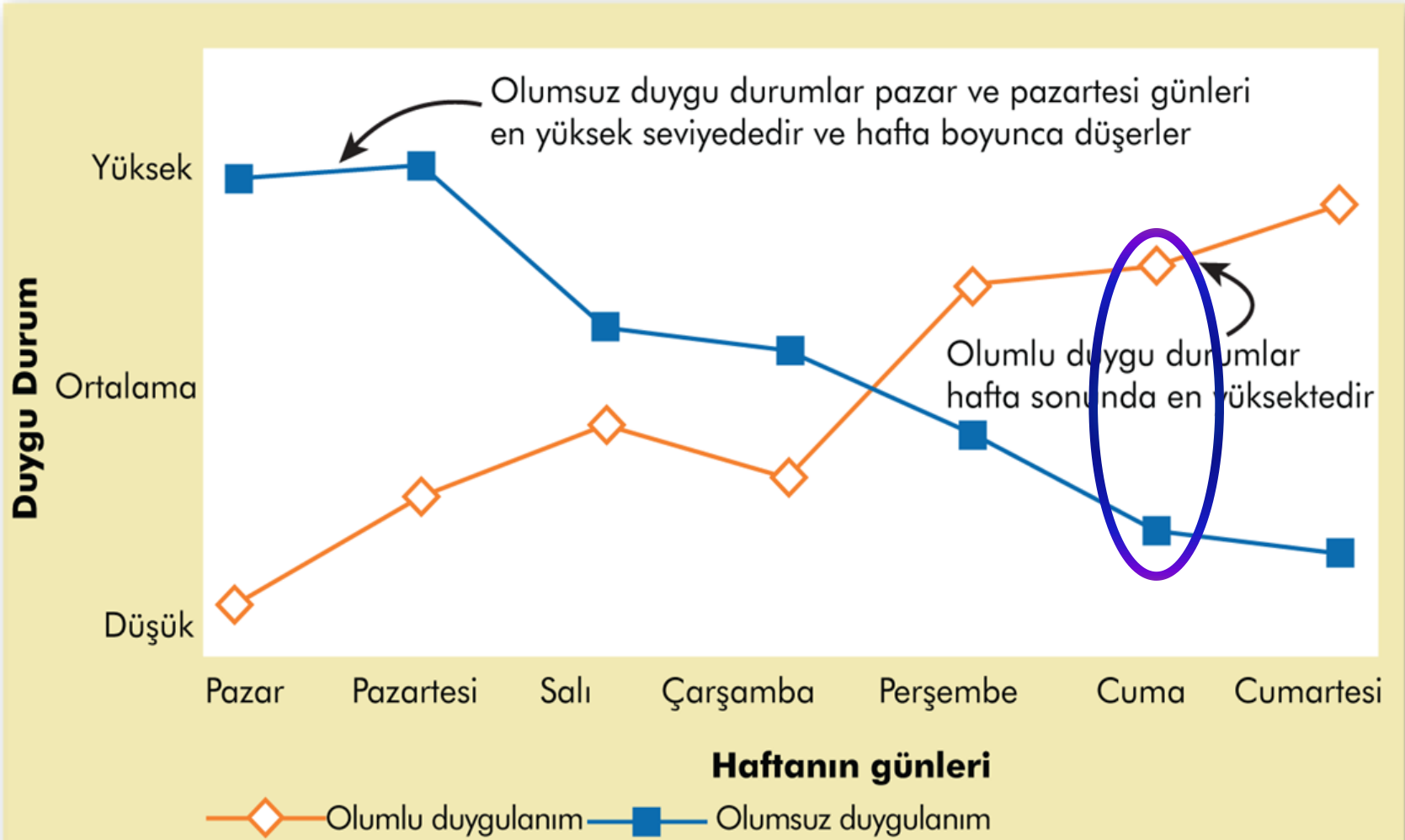
• Kişilik Kaynakları

Bazı insanların bazı duyguları ve duygu durumları daha sık hissetme ihtimali diğerlerine göre daha yüksektir. İnsanlar **aynı zamanda, aynı duyguları farklı yoğunluklarda** yaşarlar. Duygulanım yoğunlukları yüksek olan insanlar, hem olumlu hem de olumsuz duyguları daha yoğun yaşarlar. Üzgünken, gerçekten üzgün ve mutluyken gerçekten mutludurlar.



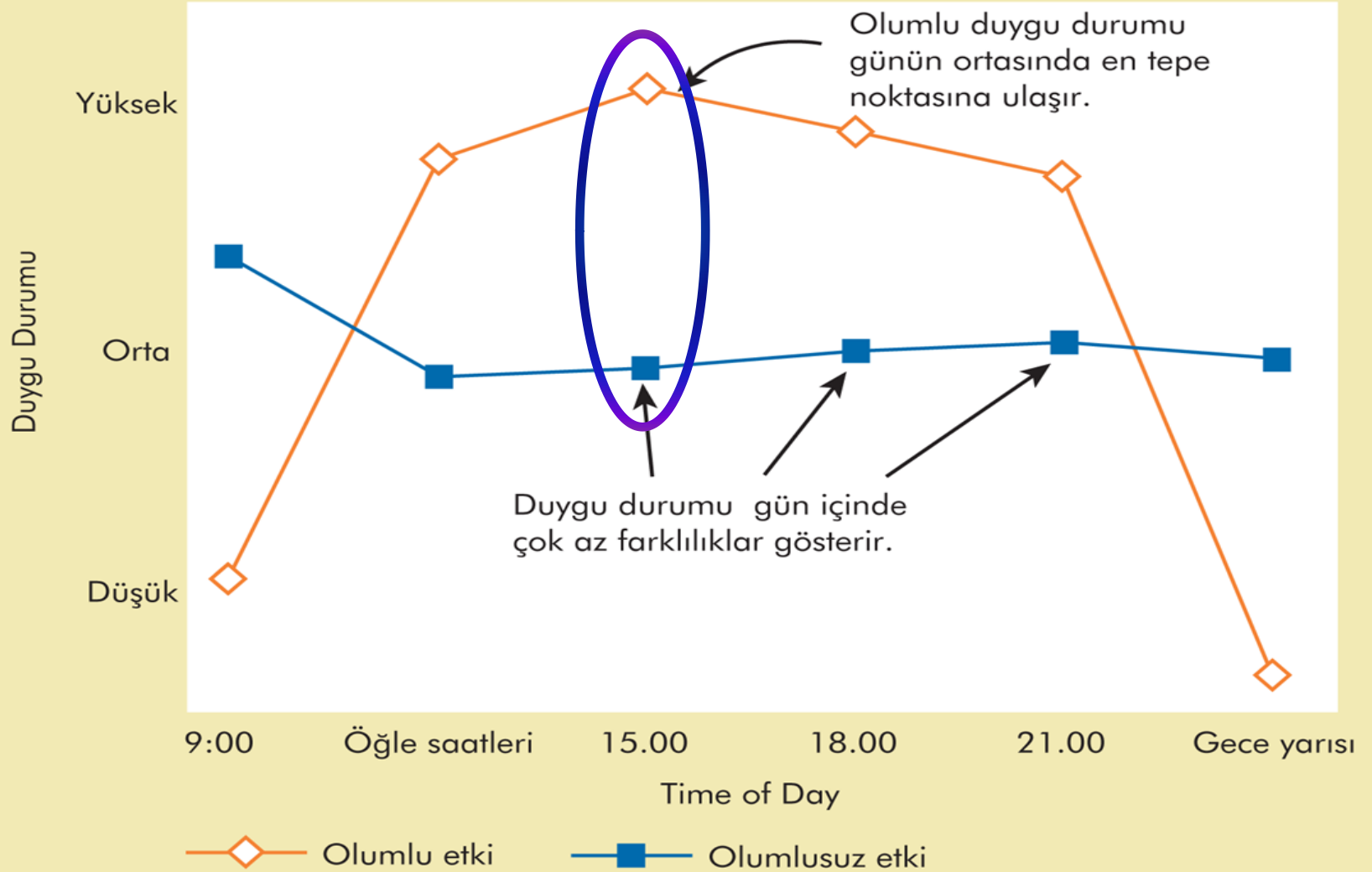
Tablo 4-3

Duygu Durumlarımız Haftanın Günlerine Göre Değişir



Tablo 4-4

Duygu Durumumuz Günü Farklı Zamanlarına Göre Değişir.



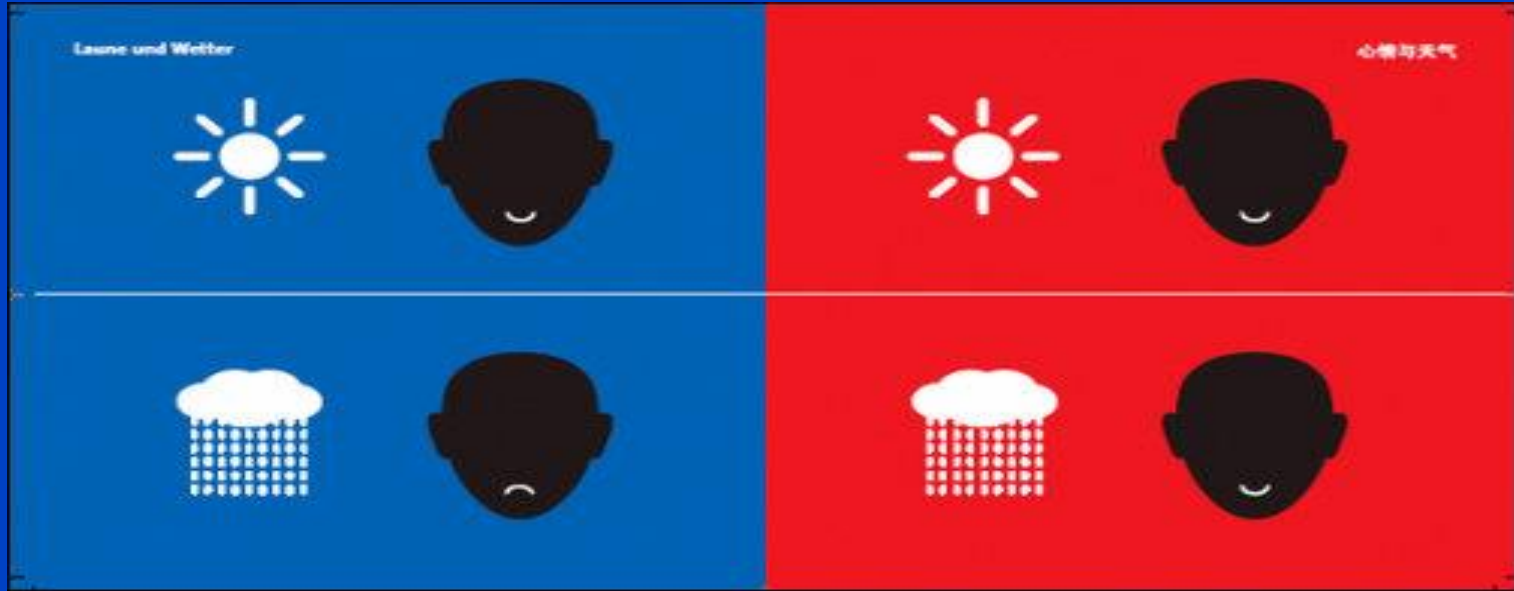
Duyguların ve Duygu Durumların Kaynakları

- Haftanın günleri ve günün saatleri
 - ❑ Pazartesi sabahı birine kötü haber vermek veya bir iyilik istemek için en iyi zaman değildir.
 - ❑ İşyeri içindeki ilişkilerimiz öğleden sonraları veya hafta sonuna doğru daha olumlu bir hale gelecektir.

Duyguların ve Duygu Durumların Kaynakları

- Hava durumu

Birçok insan, duygu durumlarının havaya göre değiştiğine inanır. Halbuki, geniş ve detaylı bir araştırma, hava durumunun insanların nasıl hissettiği üzerinde çok az etkisi olduğunu göstermiştir.



Duyguların ve Duygu Durumların Kaynakları

- Hava durumu

Aldatıcı bağlantı, insanların neden güzel havalarda kendilerini daha iyi hissettiklerini açıklar.

Aldatıcı bağlantı; aslında birbirleriyle bağlantılı olmayan iki olayı birbirleriyle ilişkilendirme eğilimidir.

Duyguların ve Duygu Durumların Kaynakları

- **Stres**

Stres yaratan durumlar nasıl hissettiğimizi olumsuz etkiler. Stresin etkileri de zamanla birikir. Artan stres düzeyi **duygu durumumuzun kötüye gitmesine ve daha çok olumsuz duygu hissetmemize neden olur.**



- Bir çalışmanın yazarlarının belirttiği üzere, “düşük stres yaratan olayların sürekli birikimi bile, bir süre sonra, çalışanlarda **bıkkınlık görölmesine** neden olabilir.”



- **Sosyal aktiviteler**
- Çoğu insan için sosyal aktiviteler **olumlu duygu durumlarını artırır** ve olumsuz duygu durumlara hiç etki etmez.



Duyguların ve Duygu Durumların Kaynakları

- Sosyal aktiviteler

- İnsanlar kendilerini iyi hissederken mi sosyal aktivitelere katılırlar, yoksa sosyal aktivitelere katıldıkları için mi kendilerini iyi hissederekler?
- Sosyal aktivitelerin türü fark eder mi?

Duyguların ve Duygu Durumların Kaynakları

- **Sosyal aktiviteler**

Araştırmalara göre fiziksel, gayrîresmî ve keyif veren aktiviteler; resmî veya sabit aktivitelere oranla, olumlu duygu durumlarını daha çok artırmaktadır.



Duyguların ve Duygu Durumların Kaynakları

- Uyku

Uyku kalitesi duygu durumumuzu etkiler. Az uyku iş memnuniyetini azaltmaktadır. İnsanlar uykusuz olduklarında daha **alınan, yorgun ve algısı düşük hale** gelmektedir.



Duyguların ve Duygu Durumların Kaynakları

- **Uyku**

Uyku kalitesi gerçekten de duygu durumumuzu etkiler. Uykularını yeterince alamayan üniversite öğrencileri ve çalışanlar, daha çok yorgunluk ve endişe hissettiklerini, üstelik duygularını kontrol etmekte zorlandıklarını söylemektedir.



Duyguların ve Duygu Durumların Kaynakları

- **Egzersiz**

Düzenli egzersizin insanların daha iyi hissetmesine yardımcı olduğu araştırmalarla kanıtlanmıştır. Depresyonda olanlar için bu etki daha yüksektir.



Duyguların ve Duygu Durumların Kaynakları

- Yaş

Yaşlı insanlar için olumlu duygu durumlar daha uzun sürmekte ve olumsuz duygu durumları daha çabuk ortadan kaybolmaktadır. Duygusal deneyimler yaşla birlikte gelişir ve yaşlandıkça daha az olumsuz duygu durumlar deneyimlemeye başlarız.



Duyguların ve Duygu Durumların Kaynakları

- Yaş
- Yaşları 18 ila 94 arasında değişen insanlarla yapılan bir araştırmaya göre bireyler yaşlandıkça olumsuz duygu durumların ortaya çıkma olasılığı azalmaktadır. Yaşlı insanlar için olumlu duygu durumlar daha uzun sürmekte, ve olumsuz duygu durumlar daha çabuk ortadan kaybolmaktadır.



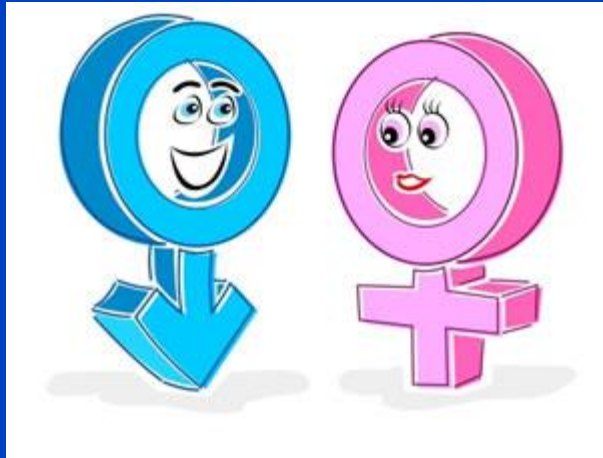
Duyguların ve Duygu Durumların Kaynakları

- **Cinsiyet**
- Kanıtlar, kadınların duygularını açığa vurmada erkeklerden daha başarılı olduğunu; duyguları erkeklerden daha yoğun yaşadıklarını; duygulara erkeklerden daha uzun süre “tutunduklarını”; öfke hariç olumlu veya olumsuz duyguları göstermek adına daha fazla mimik kullandıklarını göstermektedir.



Duyguların ve Duygu Durumların Kaynakları

- **Cinsiyet**
- Yani, duyguların deneyimlenmesi ve gösterilmesi konusunda **cinsiyetler arasında farklılıklar** mevcuttur.



Duygusal Çalışma (Emek, İşçilik)

- Duygusal çalışma terimi, servis sektöründeki işlerden kaynaklanmaktadır.
- Havayolları, kabin memurlarının güler yüzlü olmasını ister,
- Cenaze işleriyle uğraşanların üzgün olmasını isteriz.



Duygusal Çalışma

- **Duygusal çalışma;** iş sırasında etkileşimde bulunduğumuz kişilerle ilişkimiz sırasında **kurumun istediği davranışları** sergilemek.



Duygusal Çalışma

- Asıl zorluk, o an nasıl hissettiğinizden bağımsız olarak, **farklı bir duyguyu yansıtmak zorunda olmaktır.**



Duygusal Çalışma

- **Duygusal uyumsuzluk;** insanların nasıl hissettiği ve hislerini nasıl dışa vurduğu arasındaki tutarsızlık.
- Duygusal uyumsuzluk sonucu, pişmanlık, öfke ve hayal kırıklığı gibi duyguların birikmesiyle duygusal tükenme ve çöküş başlar.

Duygusal Çalışma

- Duygusal çalışma, çalışanların içinde ikilemler yaratır.
- **Hissedilen duygular;** bireyin gerçek duygularıdır.
- **Gösterilen duygular;** kuruluşların yapılmasını istediği ve belirli bir iş için uygun bulunan duygulardır.

Duygusal Çalışma

- Sahte duyguları dışa vurabilmek için **gerçek duygularımızı bastırmamız** gerekir.
- **Derin rol**; dışa vurmamız gereken duyguyu gösterebilmek için, **gerçek duygularımızı değiştirmeye** çalışmak.

Duygusal Çalışma



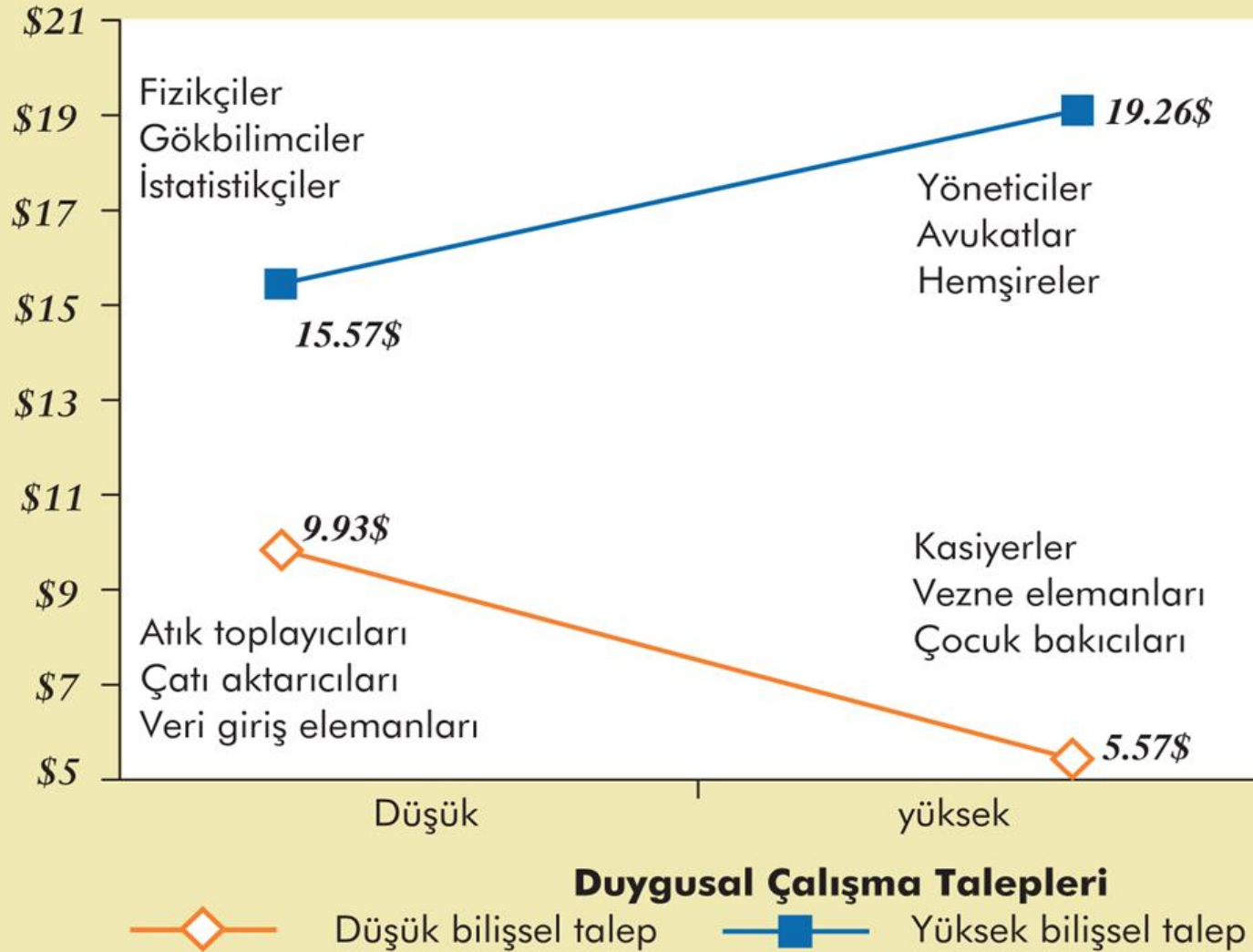
- **Yüzeysel rol**; dışa vurmamız gereken duyguyu gösterebilmek için, **gerçek duygularımızı ve bu duyguların getireceği mimiklerimizi saklamak.**

Duygusal Çalışma

- Yüzeysel rol, gösterilen duygularla; derin rol ise hissedilen duygularla ilgilidir.
- Araştırmalar, yüzeysel rollerin gerçek duyguları saklamayı gerektirmesi yüzünden, çalışanlar için daha zor olduğunu göstermiştir.
- Hissetmediğimiz gibi görünmek çok zordur.

Tablo 4-5

Mesleklerin Duygusal ve Bilişsel Taleplerinin Maaşla Bağlantısı



Duygusal Olaylar Teorisi (DOT)

- Çalışanların iş yerinde gerçekleşen olaylara verdikleri duygusal tepkileri ve bu tepkilerin iş performansıyla, memnuniyeti nasıl etkilediğini gösteren bir model.
- Duygusal tepkiler, o anki duygu durumumuza göre değişiklik gösterebilir.



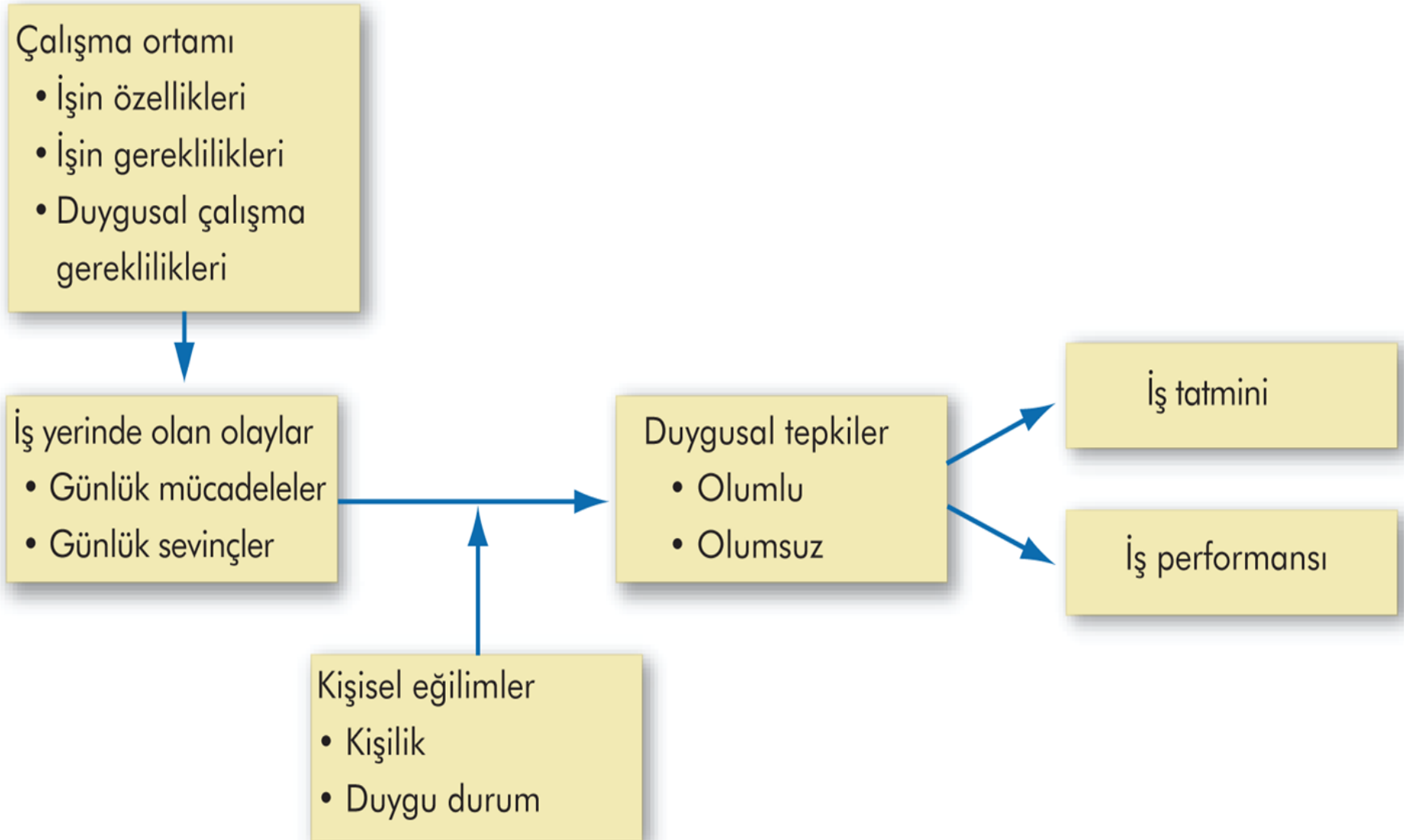
Duygusal Olaylar Teorisi (DOT)

- Duygular, örgütsel vatandaşlık davranışları, örgüte bağlılık, gösterilen çaba, işten ayrılma eğilimi ve iş yerinde sapkınlık gibi birçok performans ve **tatmin** **değişkenlerini de etkilerler.**



Tablo 4-6

Duygusal Olaylar Teorisi



Duygusal Olaylar Teorisi (DOT)

- DOT iki önemli mesaj verir:
 - İş yerindeki mücadele ve sevinçlerin iş performansı ve tatminini nasıl etkilediğini anlayabilmek için, **duygular önemli bilgi kaynağıdır,**
 - Çalışanlar ve yöneticiler, **duyguları ve onları yaratan olayları hiçbir zaman göz ardı etmemelidir.**

Duygusal Zekâ (DZ)

- Kendi duygularının bilincinde olma (deneyimlediği duyguları tanımlayabilme),
- Diğerlerinin duygularını algılayabilme,
- Duygusal ipuçlarıyla verileri yönetebilme yeteneğidir.



Duygusal Zekâ

- Birçok çalışma, duygusal zekânın iş performansı üzerinde önemli bir rolü olduğunu savunurken; karşit görüşte olanlarda mevcuttur.
- Yüksek performans gösterenlerin IQ'su değil duygusal zekâsı yüksektir.



Duygusal Zekâyı

Destekleyen Hususlar

- Sezgisel çekicilik; sosyal zekâ ve sokaktaki insanın anlayacağı dilden konuşabilmek iyidir.
- Duygusal zekâ asıl işe yarayan kriterleri öngörür; yüksek duygusal zekâ yüksek iş performansı getirir.
- Duygusal zekâ biyolojik kaynaklıdır; duygusal zekâ, doğrudan sinir sistemiyle bağlantılıdır. Genetik olduğuna dair kanıtlar mevcuttur.



Duygusal Zekâya

Karşıt Görüşler

- ✓ Duygusal zekâ çok belirsiz bir kavramdır; duygusal zekânın ne olduğu belli değildir. Zekâ türü müdür?
- ✓ Duygusal zekâ ölçülemez; ölçütleri çeşitlidir ve araştırmacılar bu ölçütler üzerinde genel zekâ veya kişilik konusunda çalıştıkları kadar sıkı çalışmamaktadır.
- ✓ Duygusal zekânın geçerliliği şüphelidir; iş performansı açısından kişilik ve genel zekâdan daha fazla katkısının olup olmadığı konusunda yeterli düzeyde araştırma yapılmamıştır.

Duygular ve Duygu Durumlarının ÖD Uygulamaları

- ❖ Seçim
- ❖ Karar alma
- ❖ Yaratıcılık
- ❖ Motivasyon
- ❖ Liderlik
- ❖ Arabuluculuk
- ❖ Müşteri hizmetleri
- ❖ Çalışma tutumları
- ❖ İşyerinde sapkın davranışlar
- ❖ İş güvenliği ve yaralanmalar

Duygular ve Duygu Durumlarının ÖD Uygulamaları

- **Seçim:** İşverenler duygusal zekâyı işe alımlarda bir kriter olarak kullanmaktadırlar.

ABD Hava Kuvvetlerinde yapılan bir araştırmada, duygusal zekâsı yüksek olan personelin başarısının diğer çalışanlara göre 2.6 kat daha fazla olduğu ileri sürülmektedir.



Duygular ve Duygu Durumlarının ÖD Uygulamaları

- **Karar alma:** Geleneksel yaklaşımlar, örgütlerde karar almanın mantık temelli olması gerektiğini belirtir. Ancak günümüzde **duygular ve duygu durumların karar almada büyük bir rol oynadığı** kabul edilmektedir.
- Olumlu duygular problem çözme yetilerini geliştirir ve akılcı çözümleri destekler.

Duygular ve Duygu Durumlarının ÖD Uygulamaları

- **Yaratıcılık :**

- ✓ İyi hisseden insanların, kötü hissedenlere oranla daha yaratıcı olmaya eğilimli olduğunu, daha çok fikir ve olasılık ürettiklerine ve düşünce yapılarının daha esnek ve açık olduğuna inanan görüşler olduğu gibi,
- ✓ İyi hisseden insanların gevşeyeceğini ve yaratıcılık için gerekli olan kritik düşünme sürecine girmek istemeyeceklerini savunan görüşler de bulunmaktadır.

Duygular ve Duygu Durumlarının ÖD Uygulamaları

- **Motivasyon:** Birçok çalışma, duyguların ve duygu durumların motivasyon üzerindeki önemli etkisini vurgulamaktadır.



Duygular ve Duygu Durumlarının ÖD Uygulamaları

- **Liderlik:** Etkin liderler, mesajlarını aktarabilmek için duygusal yöntemlere güvenirler.
- Bir liderin mesajını kabul veya reddetmemizdeki kritik etken, liderin mesajında duyguların açığa vurulma şeklidir.

Duygular ve Duygu Durumlarının ÖD Uygulamaları



- Liderler heyecanlı, coşkulu, aktif hissettiklerinde, takipçilerine enerji vermeye ve böylelikle onlara etkinlik, yetkinlik, iyimserlik ve keyif hissi aşılama daha yatkındırlar.

Duygular ve Duygu Durumlarının ÖD Uygulamaları

- **Arabuluculuk:** Duygusal bir süreç olmasına rağmen, yetkin bir arabulucunun ifadesiz yüze (poker face) sahip olduğu söylenir.
- Öfkesini bastırabilen bir arabulucunun diğeri karşısında avantajlı olacağı bilinmektedir.
- Duyguların, işyerinde artıları olmasına rağmen, arabuluculuk performansı açısından zararlı olabilir.

Duygular ve Duygu Durumlarının ÖD Uygulamaları

- **Müşteri hizmetleri:** Bir çalışanın duygusal durumu müşteri hizmetlerini, bu da iş rutinini ve müşteri memnuniyetini etkiler



Duygular ve Duygu Durumlarının ÖD Uygulamaları

Başkalarının duygularını kapma anlamına gelen duygusal bulaşma, örgütler için önemlidir.

Olumlu duyguları kapam müşteriler daha çok alışveriş yapma eğilimindedirler.

Müşterinin kendisine adil davranmadığını düşünen personel, o müşteriye karşı kuruluşun istediği olumlu davranışı göstermekte oldukça zorlanacaktır.



Duygular ve Duygu Durumlarının ÖD Uygulamaları



- **Çalışma tutumları:** Birçok çalışma, iş yerinde iyi bir gün geçiren insanların, akşam evde daha mutlu olduğunu ve bunun tersinin de geçerli olduğunu göstermektedir.

Duygular ve Duygu Durumlarının ÖD Uygulamaları

- **İşyerinde sapkın davranışlar:** Sapkın birçok davranışın kaynağı, **olumsuz duygulardır**.
- Haset, kıskançlık, öfke, saldırganlık gibi olumsuz duygular içerisinde olan insanların, işyerinde **sapkın davranışlar** sergilemesi daha muhtemeldir.



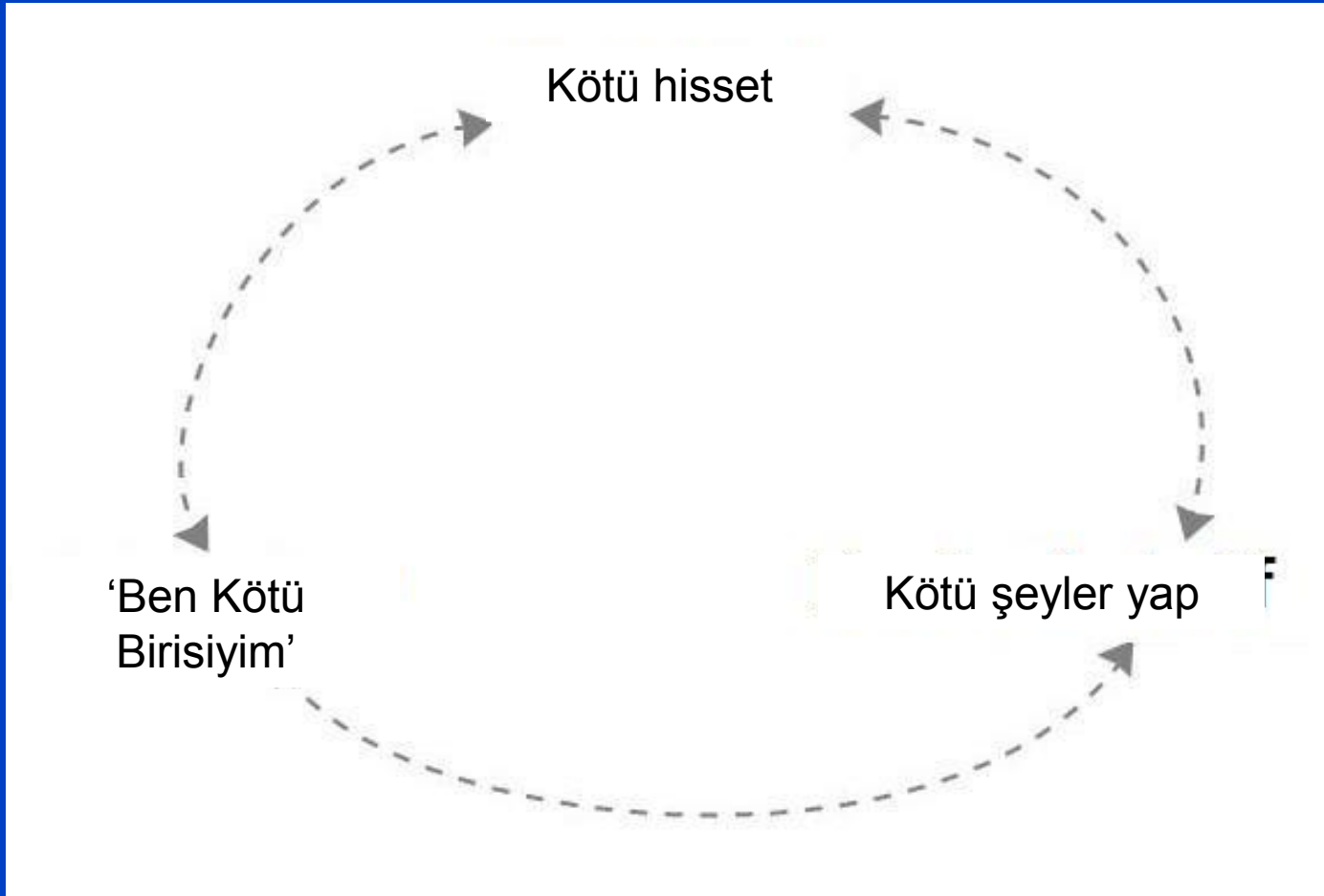
Duygular ve Duygu Durumlarının ÖD Uygulamaları

- **İş güvenliği ve yaralanmalar:** Duygu durumları göz önüne alınarak iş güvenliğinin artırılacağı ve dolayısıyla maliyetlerin düşürülebileceği yapılan araştırmalar ile saptanmıştır.
- Kötü ruh hali içerisinde olan insanlar, aynı zamanda endişeli olmaya meyillidirler. Bu da onları tehlikelere karşı daha açık bir hale getirmektedir.
- **Kötü ruh halinde olanlara tehlikeli işler verilmemelidir.**

Duygular ve Duygu Durumlarının ÖD Uygulamaları

- Şirketler, çalışanlarının kendilerini daha iyi hissetmeleri için çalışanlarına **esprili** yaklaşabilir ve iyi yapılan işler için **takdir etme** yöntemlerini etkin kullanabilirler.
- Liderler kendilerini iyi hissettiklerinde, çalışanlarda iyi hisseder ve iyi iş çıkarır.
- Olumlu ekip üyeleri seçmenin **bulaşıcı etkisi** olmaktadır. Takım üyesi olarak olumlu duygular deneyimleyebilen çalışanlar seçilmesi mantıklı olacaktır.

Duygular ve Duygu Durumlarının ÖD Uygulamaları



Küresel Konular

- İnsanların Duygularını *Deneyimleme* Derecesi Kültürlere Göre Farklılık Gösterir
- İnsanların Duyguları *Yorumlama* Şekli Kültürlere Göre Farklılık Gösterir
- Duyguların *Dışavurumu* ile İlgili Normlar Kültürlere Göre Farklılık Gösterir

Küresel Konular

- Çoğu kültürde insanlar belirli duyguları –olumlu veya olumsuz- hissederler; ancak hissetme sıklığı ve yoğunluğu farklılık gösterebilir.
- Bazı kültürlerde belirli duygulara daha fazla önem atfedilir. Gurur, ABD gibi bireysel toplumlarda olumlu bir duygu iken; Çin ve Japonya gibi doğu toplumlarında arzu edilmeyen bir histir.

Küresel Konular

- **Toplumcu kültürlerde** diğerlerinin duygularını dışa vurmasının kendileriyle ilişkili olduğuna inanılırken, **bireyci kültürlerde** birinin dışa vurduğu duygunun başka biriyle ilgili olduğu düşünülmez.
- Fransız satış elemanları müşterilere aksi davranışlarıyla ünlüdür.
- Tahiti dilinde üzüntüye doğrudan karşılık olan bir kelime yoktur. Tahitililer üzgün olduklarında, bunun fiziksel bir hastalığa bağlı olduğuna inanırlar.