

POZİTİF VE NEGATİF DUYGUSALLIĞIN ÇALIŞANLARIN PERFORMANSLARI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ*

Yasemin DOĞAN**

Mahmut ÖZDEVECİOĞLU***

Özet

Bu çalışma Duygusal Olaylar Teorisi'ne dayanılarak bireylerin duygularının veya duygusallıklarının örgütsel yaşamdaki performansları üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik olarak yapılmıştır. Duygular pozitif ve negatif olmak üzere ikiye ve performans da görev ve bağlamsal olmak üzere yine ikiye ayrılmıştır. Kayseri'de Erciyes Üniversitesi hastanelerinde görev yapan 392 hemşire üzerinde yapılan araştırmanın sonuçlarına göre pozitif duygusallığın görev performansı (R=0.733) ve bağlamsal performans (R=0.433) ile pozitif yönlü bir ilişkisi olduğu ve performansları pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Negatif duygusallık ise görev performansı (R= -0.780) ve bağlamsal performans (R=-0.142) ile negatif yönlü bir ilişki içindedir ve performanslar üzerindeki etkisi negatiftir. Araştırma sonuçlarına göre bireylerin pozitif ve negatif duygularının performanslarını anlamlı bir şekilde etkilediği anlaşılmıştır.

Anahtar kelimeler: Duygusal olaylar teorisi, pozitif duygusallık, negatif duygusallık, görev performansı, bağlamsal performans.

Abstract

This research was accomplished in order to define the effects of individual affectivity or emotions on their performance in organizational life based on Affective Events Theory. Both affectivity and performance divided into two; the construct of affectivity divided into positive and negative and the construct of performance into task and contextual. Results from studies on 392 nurses at Erciyes University Hospitals reveal that positive affectivity has positive relationship with task performance (R=0.733) and contextual performance (R=0.433) and has

* Bu çalışma, 2005 yılında, Yasemin Doğan tarafından, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim dalında hazırlanan "Organizasyonlarda Pozitif ve Negatif Duygusallığın Çalışanların Görev ve Bağlamsal Performansları Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Kayseri'de Bir Araştırma" isimli yüksek lisans tezinden uyarlanmıştır.

** Okt., Nevşehir Üniversitesi Semra ve Vefa Küçük Sağlık Yüksekokulu

*** Doç.Dr., Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü

positive effects on both performance dimensions. So did negative affectivity in negative with task performance ($R=-0.780$) and contextual performance ($R=-0.142$). The results suggest that positive and negative affectivity of individuals have an significant main effect on their performance.

Keywords: Affective Events Theory, Positive Affectivity, Negative Affectivity, Task Performance, Contextual Performance.

1. Giriş

Duygular, kişilere, nesnelere veya olaylara karşı tecrübelerle kazanılan ve bireyi davranışta bulunmaya hazır hale getiren hislerdir. Algı ve tutum geliştirme süreçlerinde bilişsel ve davranışsal öğeler kadar önemlidir ve bireylerin davranışlarına yön verir. Bireyin duygusal yanı onu bütün ilişkilerde ve çevreye uyumda yönlendirmektedir. Bireyin yaşamına doyum ya da acı verir. Günlük hayatın büyük bir bölümü çeşitli duygu ve heyecanların izlerini taşımaktadır. Örgütsel yaşam da, günlük hayatın bir parçası hatta, bireyin günlük zaman diliminin büyük bir bölümünü kapsamaması bakımından önemli bir parçasıdır. Dolayısıyla, duygular, örgütsel yaşamın da bir parçası olacaktır. Günlük hayatta normal olaylara karşı verilen duygusal tepkileri, iş ortamında da birey, kendisine verilen görevlere ya da birlikte çalıştığı insanlara karşı verecektir. Bu nedenle duygular, çalışanların organizasyonlarından bağımsız ve organizasyonların dışında gelişen bir unsur değildir. Organizasyonlardaki faaliyet ve davranışlar akla, mantığa ve sisteme uygundur. Buna rağmen, iş yerleri, tatmin, üzüntü, kıskançlık, kin, suçluluk ve sevginin, günlük hayatta yaşanan yoğunluk ve sıklık seviyesinde yaşandığı ve sergilendiği bir yerdir. Diğer bir ifadeyle organizasyonlar, bireylerin evlerinin uzandığı bir yaşam alanıdır. Bu nedenle, iş yerinde çalışanlarla ilgili bütün konularda, onların bilgi, beceri ve kabiliyetlerinin yanı sıra, duyguları da büyük önem taşımaktadır. Çalışanların duyguları, her ne kadar organizasyonların bir parçası olsa da, örgütler uzun süre, insan kaynakları politikalarında daha rasyonel bakış açılarına sahip olmuş ve çalışanların duygularını uzun süre ihmal etmişlerdir. Hatta öyle ki, bazı zamanlarda çalışanların duyguları, negatif ya da mantıksız olarak değerlendirilmiştir. Bu gibi duyguların, örgütlerin rasyonel çalışmasını engellemeleri için, onlarla mücadele ya da onları yönetme yolları aranmıştır. Duygular, yıllar süren araştırmalar sürecinde fazlaca önemsenmemiş ve gerek psikoloji alanında ve gerekse örgütsel davranış ve davranış bilimleri alanlarında büyük ölçüde araştırılmamış bir konu olarak kalmıştır. Fakat, son yıllarda örgütsel davranış alanındaki çalışmalar, sosyal psikolojinin duygular konusundaki çalışmaları ile birlikte, iş

yerinde duygular konusuna yoğunluk göstermeye başlamıştır. Duyguların algı, tutum ve davranış üzerindeki etkilerini inceleyen çalışmalar sonucunda, bu konuya ilgi giderek artmıştır. Böylece, örgüt içerisinde bireylerin davranışlarının anlaşılması açısından, yeni bir bakış açısı oluşmuştur. Duygular, artık, tamamen tahmin edilemeyen bir çevrede, birçok hedefe ulaşmak amacıyla yapılan faaliyetlerin nasıl planlanacağı ve yürütüleceği şeklindeki problemlere yönelik biyolojik çözümler olarak görülmektedir. Bu nedenle, iş yaşamında yaratıcılığın son derece önem kazandığı, hızlı değişimlere çabuk ve pratik çözümlerin gerektiği rekabet ortamında duyguların bu yönü ona hak ettiği önemi kazandırmıştır. Örgütlerde, insanı ve onun duygularını ön plana çıkaran görüşlerin hakim olmasıyla beraber, örgüt etkinliğini ve verimliliğini etkileyen birçok konuda, çalışanların duygularının önemi ya da etkisi araştırılmaya başlanmıştır. Bu nedenle, örgüt etkinliği ile direkt ilgili olan çalışanların performansları konusu ile onların duyguları arasındaki muhtemel ilişki de, araştırılması gereken önemli konulardandır. Çünkü örgütlerin sundukları hizmet ve ürettikleri ürünler, çalışanların performansları sonucu elde edilen hizmet ya da ürünlerdir. Bu nedenle, örgütlerin etkinliği çalışanların performansları ile direkt ilişkilidir.

2. Kavramsal Çerçeve

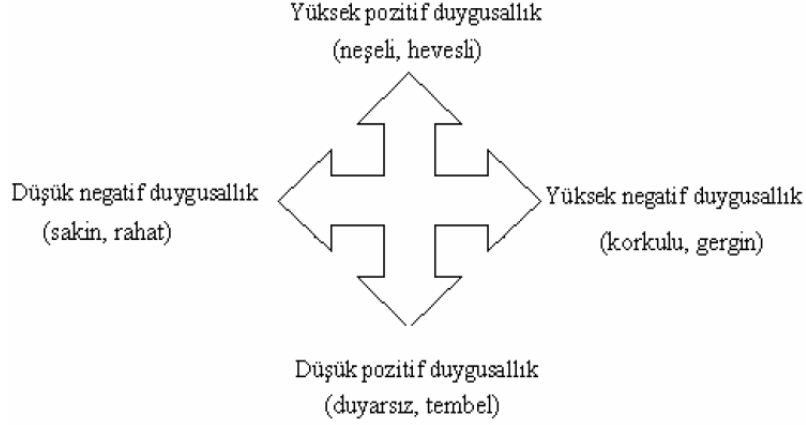
2.1. Duygusal Olaylar Teorisi (DOT)

Weiss ve Cropanzano'nun Duygusal Olaylar Teorisi, iş yerindeki duygusal tecrübelerin yapısı, sebepleri ve sonuçlarını inceleyen bir teoridir (Weiss ve Cropanzano, 1996: 11). DOT, işle ilgili "bilişsel değerlendirmeler" ile işe yönelik "duygusal tepkiler" arasındaki farka dikkat çekmektedir. Bu model iş yerinde duygusallığı, duyguları ve modları yönetmek için sosyal, kişilik ve örgütsel psikolojiden elde ettiği bulguları birleştirmektedir. DOT geleneksel iş yerindeki tutum modellerinin yaptığı gibi duygusal temelli davranışların tahmini için sadece bilişsel değerlendirmeleri ölçmek yerine, duygusal tepkilerin de ölçülmesinin önemli olduğunu vurgulamaktadır (Miner ve Hulin, 2000: 2). Çünkü işle ilgili bilişsel değerlendirmelerin yine işteki duygusal tepkilere nazaran daha farklı öncül ve sonuçları olmaktadır (Weiss ve Cropanzano, 1996: 12). DOT ikinci olarak, çevrenin özelliklerinden ziyade duygusal tepkilerle yakın alakalı olan olaylarla ilgilenmektedir. Örneğin iş yerindeki bireyler iş ortamlarında meydana gelen olaylara duygusal tepki gösterirler. Bu tip duygusal tecrübelerin tutum ve davranışlar üze-

rinde direkt bir etkisi vardır. Teoride başka bir önemli konu ise, zaman parametresidir. Modlar ve duygular üzerinde yapılan çalışmalar göstermektedir ki, duygusallık seviyeleri zamanla yükselip azalmaktadır ve bu yükseliş ve azalmaların durumları büyük ölçüde tahmin edilebilmektedir. Duygusal tepkinin bu yükselip azalma durumları bireyin işi ve işteki farklı davranışları ile ilgili bütün duygularını etkilemektedir. İşte bu nedenle DOT duyguların zaman içerisindeki bu değişimini göz ardı etmemektedir. Sonuçta, DOT, duygusal tepkilerin yapısına çevrenin özelliklerine verdiği kadar önem vermektedir. DOT'a göre duygusallık çok boyutludur. İnsanlar sınırlı, hayal kırıklığı içerisinde, gururlu ya da neşeli olabilirler ve bu farklı tepkilerin farklı davranışsal anlamları vardır (Weiss ve Cropanzano, 1996: 12).

2.2. Pozitif ve Negatif Duygusallık

Araştırmacılar duyguları ayrı ayrı şekilleri ile sınıflandırırken modları alt boyutları ile sınıflandırma eğilimi göstermişlerdir. Yapılan sınıflandırmalarda modlar, iyi ve kötü şeklinde en yaygın olarak da, pozitif ve negatif olarak sınıflandırılmıştır (Weiss ve Cropanzano, 1996: 24). Weiss ve Cropanzano'ya göre mod durum ve özellikleri iki farklı boyutla açıklanabilmektedir (Weiss ve Cropanzano, 1996: 24). Bunlar pozitif duygusallık (mutluluk, umut gibi, olumlu değerlendirme ya da temelde iyi hisler) ve negatif duygusallıktır (öfke ve nefret gibi, temelde kötü hisler). Duyguların değerlendirilmesinde nötr olarak bir değerlendirme yapılmamıştır. Nötr olmak belirli bir duyguyu değil duygusuzluğu ifade etmektedir. Pozitif duygusallık en yüksek şekliyle enerjik, neşe ve mutluluk sıfatları ile tanımlanabilir (Bakınız; Şekil 1.4.). Pozitif duygusallığı yüksek olan insanların hayattan zevk aldıkları sonucu ortaya çıkmıştır (Weiss ve Cropanzano, 1996: 24). Pozitif duygusallığın düşük olması negatif duygusallıktan ziyade pozitif duygusallığın olmaması şeklinde yorumlanabilir. Pozitif duygusallığa ve negatif duygusallığa sahip olmayan bireylerin duygusuz ve duyarsız oldukları görülmüştür (Weiss ve Cropanzano, 1996: 24). Negatif duygusallık ise, farklı duygu durum yapısına sahiptir. Yüksek negatif duygusallığa sahip insanların öfke, gerginlik, endişe, suçluluk, üzüntü gibi duygulara sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Negatif duygusallığında düşük seviyesi pozitif duygusallık anlamına gelmemektedir. Bu durumda negatif duygusallığın eksikliği şeklinde yorumlanır. Bu bağlamda negatif duygusallık pozitif duygusallığa benzemektedir. Negatif duygusallığı düşük bireylerin de sakin ve memnun oldukları ortaya çıkmıştır.



Kaynak: Weiss ve Cropanzano, 1996: 26'dan yararlanılarak oluşturulmuştur

Şekil 1: Negatif ve Pozitif Duygusallık Boyutları

Duygusallık bir tercih olarak görünmektedir (Zajonc, 1980: 159). Bu durumu yasayan organizmanın duygusallığı, organizmanın hangi konuya diğer konulardan daha fazla önem verdiğinin bir belirleyicisi durumundadır. Az değerliden çok değerli duruma geçmek pozitif duygusallık, bu durumun tersi ise negatif duygusallık ile alakalıdır. Duygusallığın yoğunluğu değer tercihinin önemini belirtir. Modlarla ilgili, pozitif ve negatif duygusallık faktörlerini ortaya çıkaran birçok çalışma yapılmıştır. Watson ve Clark (1984, 465-490); Watson ve Clark (1992, 441-476); Watson, Clark ve Tellegen (1988, 1063-1070); Watson ve Tellegen (1985, 219-235) ve Weiss ve Cropanzano (1996, 1-74) bu çalışmalara örnek olabilir. Modların negatif ve pozitif duygusallık şeklindeki yapısı örgütsel bilimlerden etkileyici bulunsa da modlar için tek bir boyutlandırma şekli bu değildir. Bu yapıya alternatif diğer bir model ise, Hedonik (hazcı) tarz ve yoğunluktur (Weiss ve Cropanzano, 1996: 25).

Negatif duygusallık karakterle alakalı bir boyuttur ve yaşamla ilgili bütün alanlara yayılmış bir bireysel tatmin farkı sergiler (Weiss ve Cropanzano, 1996: 24). Negatif duygusallık birçok konu ile alakalıdır. Yüksek negatif duygusallık, yüksek oranda muhtelif ya da ters tutum içindeki moda neden olur. Negatif duygusallığı yüksek insanlar kendi ve diğerlerindeki negatif olan açılar üzerinde yoğunlaşırlar (Weiss ve Cropanzano, 1996: 24). Ayrıca, iş tatmini ile ters orantılıdır (Weiss ve Cropanzano, 1996: 47).

Pozitif duygusallığın ise, sadece mevcut görevlerle ilgili sonuç ve kararları daha iyi hale getirmediği, aynı zamanda bireyin bilinçsel ve sosyal kaynaklarını gelecekteki amaç ve görevleri için destekleyerek bir takım bilinçsel, sosyal ve davranışsal süreci kolaylaştırdığı belirtilmiştir (Fredrickson ve Levenson, 1998: 237-258; Isen, 1993: 65- 78; Fredrickson ve Joiner, 2002: 172-175). Pozitif duygusallığın çeşitli bilinçsel, kişilerarası ve hatta psikolojik yararlar ile alakalı olduğu belirtilmiştir. Örneğin deneysel araştırmalar pozitif duygusallığın şu gibi sonuçları ortaya çıkardığını göstermektedir (Diamond ve Aspinwall, 2003: 138):

- Etkili karar verme yeteneğini geliştirir şekilde bilinçsel esnekliği artırır,
- Güven kaynağı etkilerini azaltır ve
- Birisinin problemine çoklu potansiyel çözümler bulma gibi yöntemlerle başkalarının fikirlerine saygılı mücadele yöntemlerini artırır.

Pozitif duygusallığın bu özellikleri bilgi ve diğer bireysel ve sosyal kaynakları artırarak şu anki ve gelecekteki mücadelelere ve problemlerin çözümüne destek olmaktadır. Örneğin pozitif inanç ve ifadelerin amaca yönelik negatif bilgi süreci ile birlikte daha aktif, konuya yönelik uğraşlarla da alakalı olduğu bulunmuştur (Diamond ve Aspinwall, 2003: 138). Bunun gibi stratejiler mevcut problemin doğası hakkında önemli bilgiler ortaya çıkararak, farklı problem çözme stratejilerinin yararlılığı hakkında geribildirim sağlayarak ve bireyin toplam mücadele ve problem çözme yetenek ve kaynakları hakkındaki bilgiyi genişletme çabasını artırarak şu anki ve gelecekteki mücadelelerini kolaylaştırabilirler (Diamond ve Aspinwall, 2003: 138). Bu tanımlar çerçevesinde pozitif ve negatif duygusallık modların alt boyutlarını oluşturmaktadır. Pozitif ya da negatif duygusallık organizmanın bir tercihidir. Organizmanın bir konuya verdiği önem ile alakalıdır. Pozitif duygusallık olumlu değerlendirme ya da temelde iyi hisler ile alakalıyken, negatif duygusallık ise bunun tam tersi ile alakalıdır.

2.3. Performans Kavramı

Performans, bir çalışanın belirli bir zaman kesiti içerisinde kendisine verilen görevi yerine getirmek suretiyle elde ettiği sonuçlardır (Özgen ve diğ., 2002: 209). Bu sonuç, bir yöneticinin iletişim ve problem halletmedeki bireysel becerisi ile bir üretim biriminde, üretim miktarı ya da gerçekleşen üretimin planlanan üretime oranı şeklinde mutlak ya da göreceli olarak açık-

lanabilir. Performans bireylerin idaresinde olan ve örgütün hedef ve amaçlarına katkıda bulunan faaliyet ve davranışlardır (Rotundo ve Sackett, 2002: 66). Çalışanın üstlendiği görevi, işletmenin gayelerine ulaşması için önceden tespit edilmiş sınırlar dahilinde ve iş şartlarına uygun şekilde ifa etmesidir (Koyuncu, 1993: 5). Performans, insanların yaşamlarında olsun çalışma hayatında olsun gösterdiği bir şeyler başarma çabasıdır. Performans her insanın sorumluluklarını geliştiren, hedeflerini ve amaçlarını belirleyen ve vizyonlarını genişleten bir faaliyettir (Uyargil, 1994: 19).

Doğrudan verimi açıklar ve çalışanın işine bağlılığı ve istekle çalışması olarak nitelendirilebilir. Şirketin amaçlarına ulaşarak başarılı olabilmesini ve daha üst rekabet koşullarına ulaşabilmesini sağlamak için çalışanların motivasyonu ve bağlılığı verimi etkilediği için büyük önem taşır. Performans gerçekleşen etkinliğin sonucunun değerlendirilmesi ile belirlenir. Performansın değerleri, ölçüm işlemi sonucunda saptanır ve bu değerlerin her biri bir performans göstergesidir (iyi-kötü, başarılı-başarısız, birinci-ikinci vb.). Bu anlamda ölçümü gerçekleştirilen faaliyetten sonra oluşan sonucun değerlendirilmesi performanstır (Özgen ve diğ., 2002: 210). Çıkan sonuçlar eğer olumlu ise, personelin görev ve sorumluluklarını başarıyla yerine getirdiği ve yüksek bir performansa sahip olduğu, yetersiz ise, çalışanın başarılı olmadığı fakat, düşük bir performansa sahip olduğu kabul edilir.

2.4. Görev (Task) Performansı ve Bağlamsal (Contextual) Performans

Performans ile ilgili sürekli var olan kriter sorununa rağmen performans kriterlerini belirleme konusunda yine de çok az çalışma yapılmıştır (Scotter ve Motowidlo, 1996: 525). İş ve davranışları tanımlayan iş analizi teknikleri olmasına rağmen onların öncelikli odakları ampirik ve belirli iş ve iş gruplarına özgü olmuştur (Motowidlo ve Scotter, 1994: 475). Bu nedenle genelde bütün işler için performans gereksinimlerini tanımlamada kullanılabilecek temel boyutlar oluşturulamamıştır. İş performansının çok boyutlu bir yapısı vardır (Borman ve Motowidlo, 1993, 72).

Performansın bahsedilen bu boyutlarından ikisi oldukça fazla ilgi görmüştür. Bunlar görev performansı ve bağlamsal performanstır (Borman ve Motowidlo, 1993: 71-98; Motowidlo ve diğ., 1997: 71-83; Motowidlo ve Van Scotter, 1994: 475-480). Bu konuda W.C. Borman ve S. J. Motowidlo 1993'de Amerikan Hava Kuvvetleri'nde bir çalışma yapmışlardır. Bu çalış-

mada hava kuvvetlerinde çalışan 421 tamircinin yöneticilerce görev, bağlamsal ve toplam performansları ölçülmüştür. Bu çalışma ile performans kriterlerinin içeriğini temel görev sorumlulukları ve göreve özgü davranışların ötesine genişletmişlerdir. Borman ve Motowidlo bu çalışmada, konuya işe özgü görev performansının daha da ötesinde davranış kalıplarını dahil ederek örgütün iş gördüğü sosyal ve motivasyon ile ilgili çevreyi destekleyen kişilerarası ve istemsel davranış grupları olarak bağlamsal performansı tanımlamışlardır. Böylece bağlamsal performans ve görev performansı arasında bir ayırım yapmışlardır. Ve daha sonra 1994 yılındaki Van Scotter'ın ampirik kanıtları görev performansının bağlamsal performanstan ayrılması gerektiği ile ilgili tartışmayı desteklemiştir. Walter C. Borman ve Stephan J. Motowidlo iş örgütlerinin çevresel kaynaklara sahip olduklarını, bu kaynakları ürün üretmek ya da şekillendirmek için kullandıklarını ve dönüşüme devam etmek için daha fazla çevresel kaynak ile değiştirdiklerini belirtmektedirler (Borman ve Motowidlo, 1993: 72). Bu dönüşümün kalbinde ise işlenmemiş maddelerin işlenerek örgütün ürünleri şekline dönüştürüldüğü, organizasyonun teknik yeteneğinin bulunduğunu vurgulamaktadırlar. Örgüt içerisindeki birçok iş bu teknik çekirdeği tamamlayıcı parçaları ya da gerçekten işlenmemiş (ham) materyalleri örgütün ürünleri olarak üretmek için dönüştürme adımlarını içermektedir (Borman ve Motowidlo, 1993: 72). Borman ve Motowidlo'ya göre teknik çekirdeğe direkt olarak katkıda bulunan aktivitelere görev performansı denilmektedir (Borman ve Motowidlo, 1993: 72).

Görev performansı, resmi olarak işin parçası olarak tanımlanan aktivitelerin icra edildiği, iş gerekliliklerindeki ustalıktır (Borman ve Motowidlo, 1993: 72). Bunlar bireyin iradesinde olan, örgütün hedeflerine ulaşmasında katkıda bulunan davranış ve faaliyetlerdir (Borman ve Motowidlo, 1993: 72). Bu aktiviteler organizasyonun teknik özüne, ya onun teknik sürecinin bir parçasını uygulayarak direkt bir şekilde ya da materyallerin temini ile dolaylı olarak katkıda bulunurlar (Borman ve Motowidlo, 1993: 72). Bunun dışındaki diğer görevler, örgüte çeşitli şekillerde hizmette bulunmalarına rağmen teknik yeteneğe daha dolaylı bir şekilde katkıda bulunmaktadırlar (Borman ve Motowidlo, 1993: 72). Örneğin yöneticiler teknik yeteneğe direkt olarak katkıda bulunmazlar. Fakat, planlama ve denetim yaparak, organize etme ve koordinasyon sağlama gibi görevlerle direkt olarak katkıda bulunan çeşitli aktivitelerin etkin ve verimli bir şekilde yapılmasını sağlamaktadırlar. Mesela personel işleri, muhasebe ve halkla ilişkilerin direk bir

katkısı bulunmamaktadır. Fakat, yönetim işleri teknik yeteneğin etkin ve verimli bir şekilde yapılmasını sağlayacak hizmetleri sunmakta olduğundan çok daha önemlidir. İşte bu tip görevler görev performansı ile kastedilenin diğer parçasını oluşturmaktadırlar (Borman ve Motowidlo, 1993: 72). “Teknik yeteneğe katkıda bulunur” ibaresi performans unsurlarını birbirinden ayırmak için önemli bir niteliktir. Yine de özelliğinin işin bir parçası olarak algılanması gerekliliği, bir işletmeden diğerine resmi gerekliliklerin değişmesi sebebi ile görev performansının örgütler arası karşılaştırılmasını zorlaştırmaktadır (Rotundo ve Sackett, 2002: 67) Yukarıda bahsedilen faaliyetler dışında diğer birçok faaliyet ise, görev performansı kategorisine girmez. Fakat, yine de, örgütün etkinliği için hala çok önemlidir. Bunlara da bağlamsal performans (Borman ve Motowidlo, 1993: 73); (Kiker ve Motowidlo, 1999: 602-609) denilmektedir. Örgütsel vatandaşlık (Organ, 1988: 1-79); (Smith ve diğ., 1983: 653-663), pro-sosyal örgütsel davranışlar (Brief ve Motowidlo, 1986: 710-725) ve performansın içeriğini belirlemek için yapılmış daha birçok çalışmadan da yararlanarak Borman ve Motowidlo 1993 yılında, bağlamsal performansın içerdiği 5 faaliyeti belirlemişlerdir. Buna göre bağlamsal performans şu aktiviteleri içermektedir:

- İşin parçası olmayan görev faaliyetlerinin yapılmasına gönüllü olmak,
- Kendi iş faaliyetlerinin başarılı bir şekilde tamamlanması gerektiğinde büyük bir heves ile sebat etme ya da çaba gösterme,
- Diğerlerine yardım etme, işbirliği sağlama,
- Kişisel olarak sıkıntı verici de olsa, örgütsel kural ve kaidelere uyma,
- Örgütsel amaçları destekleme, savunma ve müdafaa etmeden oluşmaktadır (Borman ve Motowidlo, 1993: 73).

Görev performansı ürün ya da servis üretilmesi ya da örgütün temel teknik süreçlerine dolaylı destek sağlayan aktivitelerinden oluşan davranış kalıplarını kapsamaktadır. Çalışanlar bir işi tamamlamak için teknik bilgi ve beceriyi kullandıklarında görev performansına dahil olurlar (Borman ve Motowidlo, 1993: 73). Bunun tersine bağlamsal performans iş aktivitelerinin gerçekleştirildiği psikolojik ve sosyal bağlamı destekleyen davranış kalıplarını içerir (Conway, 1999: 3; Borman ve Motowidlo, 1997: 10). Çalışanlar bir işi yapmaları için diğerlerine yardım ettiklerinde, yöneticilerle koordinasyon sağladıklarında ya da örgütsel süreci destekleyici fikirler önerdiklerinde bağlamsal performansa dahil olurlar (Scotter ve diğ., 2000: 527). Ayrıca, bağlamsal performans davranışları daha güçlü kişilerarası bileşenler ihtiva

ederken görev performansı davranışları daha tarafsız ve nesneldir (Borman ve Motowidlo, 1993: 73). Bağlamsal performans iş arkadaşları, yöneticiler ya da müşterilerle etkileşim ve bireysel kontrol, sebat ve çaba göstermek için gönüllülük gösterme gibi davranışlar ile ilgilidir (Scotter ve diğ., 2000: 527). İşe bağlılık, kurallara uyma, çok çalışma, işteki herhangi bir problemi çözmek için inisiyatif alma gibi disiplinli davranışları içerir (Borman ve Motowidlo, 1993: 74). Ve ayrıca, insanları örgütün çıkarlarını artırmak niyetine sevk eden görev performansının motivasyonla ilgili kaynağını oluşturur (Motowidlo ve Van Scotter, 1994: 475-480).

2.5. Literatürde Duygularla Performans Arasındaki İlişkiler

Duygusal tepkiler genellikle fonksiyonel olmayan, düzeni bozan durumlar olarak tanımlanmaktadır. Fakat, Weiss ve Cropanzano duygusal tepkilerin oldukça fonksiyonel olduklarını ayrıca, davranış düzenini bozmaktan ziyade yeniden yönlendirdiklerini ya da düzenlediklerini belirtmektedirler (Weiss ve Cropanzano, 1996: 65). Duyguların iş performansı üzerindeki yeniden düzenleme ile ilgili tepkileri, iki farklı davranış boyutu açısından incelenmektedir. Bu davranışların ilki bireylerin işlerini yapmaları için gerekli olan işle ilgili davranışlardır. İkincisi ise, bireylerin duygu güdümlü davranışlarıdır. Burada şu üç konu dikkat çekmektedir. Birincisi, duygularla alakalı davranışlar işle ilgili davranışlara müdahale edebilir. Duygusal tepkiler iş gerekleri ile bağdaşmayan tepkiler üretebilir ya da performans için ihtiyaç duyulan bilişsel kaynakları tüketebilirler (Weiss ve Cropanzano, 1996: 51). İkincisi, duygularla alakalı davranışlar iş performansını (örneğin, performans ile alakalı davranışlara sebep olarak) kolaylaştırabilirler (Weiss ve Cropanzano, 1996: 51). Üçüncü olarak ise, duygularla alakalı davranışlar ile iş performansı ile alakalı davranışlar arasında hiçbir ilişki olmayabilir. Burada dikkat edilmesi gereken husus davranışların performans olmadığıdır. Duyguların performans göstergeleri duyguların sebep olduğu davranışlar ya da duygusal tepki sürecinde kullanılan kaynaklar ile davranışlar ve görev için gereken kaynakların uyuşup uyuşmamasıdır. Weiss ve Cropanzano'ya (1996, 51) göre birçok durumda duygusal tepkiler işle ilgili davranışlarla uyuşmazlar ve bu da performansta azalmaya neden olmaktadır. Bu azalma hem pozitif hem de negatif duygusallık sebebiyle olmaktadır. Çünkü her iki duygusallıkta görev performansı için gerekli kaynaklara ihtiyaç duymaktadır ve her iki duygusallıkta, işle uyumlu davranışlardan ziyade uyumsuz davranışlara sebep olmaktadır. Bu iddia performansı pozitif duyguların pozitif,

negatif duyguların ise negatif etkilediği beklentisine ters düşmektedir. Weiss ve Cropanzano ayrıca, negatif duygusallığın performans üzerinde pozitif duygusallıktan daha büyük bir etkisinin olacağını düşünmektedirler. Çünkü negatif duygusallık işle ilgili bazı durum ya da olayların problemliliği olduğu sinyali vermektedir (Weiss ve Cropanzano, 1996: 51). Bundan sonra ise birinci değerlendirme, ikinci değerlendirme ve durumu düzeltme yönünde strateji geliştirme şeklinde bir olaylar silsilesi başlamaktadır (Weiss ve Cropanzano, 1996: 51). Bu çabalar pozitif duygusallıkla ilgili değerlendirmeden daha kapsamlı ve sürekli bozucu faaliyetlerdir. Bu nedenle de, Weiss ve Cropanzano negatif duygusallık durumunda performansta pozitif duygusallık durumunda olduğundan daha fazla bir azalma beklemektedirler. Bu durum sadece bazı nadir durumlarda, yani işle ilgili davranışlar ile duygu ile ilgili davranışların uyduğu durumlarda, tersi şeklinde gerçekleşebilir. Duygu durumları (negatif ve pozitif duygusallık) ile performans (pozitif ve negatif) arasında basit doğrusal bir ilişki beklemek oldukça basittir (Weiss ve Cropanzano, 1996: 51). Duygu ve modların davranışsal ve bilişsel etkileri ile ilgili çalışmalara gelince bu konu birçok araştırmanın temel konusu haline gelmiştir. Çalışmalar göstermektedir ki, duygu durumları direkt olarak performansı etkilediği gibi performansla ilgili pek çok konuyu da örneğin; kararları, tutumsal tepkileri, yaratıcılığı, yardımlaşma davranışını ve risk alma davranışını etkilemektedir.

Staw ve arkadaşlarının (Staw ve diğ., 1994, 51-71; Wright ve Staw, 1999: 1-13) çalışmaları duygu süreçleri ile performans arasındaki ilişki hakkında bilgi vermektedir. Weiss ve Cropanzano'nun iddialarına benzer şekilde Staw ve arkadaşları da pozitif duygusallığın, negatif duygusallığa göre performansı daha kolaylaştırıcı bir etkisinin olduğunu belirlemişlerdir. George ve Brief ise, çalışmalarında pozitif duygusallığın çalışanların başarısını nasıl artırdığını ya da performanslarını nasıl etkilediğini motivasyon modeli ile araştırmışlardır (George ve Brief, 1996: 75-109). Araştırmalarında Vroom'un (1964: 1- 391) beklenti teorisini (yani çalışanların çabalarının performanslarını etkilemesi beklentisini ve performansın pozitif sonuçlara sebep olduğu ve pozitif duygusallığı artırabileceğini öne süren teoriyi) kullanmışlardır. Bu beklentinin temeli, pozitif duygusallığın bireysel başarıya (Forgas ve diğ., 1990: 809-819) ve ileride meydana gelecek olaylar için iyimser eğilimlere (Wright ve Bower, 1992: 276-291) sebep olabileceği ile ilgili araştırmalara dayanmaktadır. Buna benzer bir hipotezde motivasyonun hedef belirleme modelidir (Locke ve Latham, 1990: 245). Burada, iyimser eğilimlerin bireylerin kendileri için daha zor hedefler belirlemelerine ya da

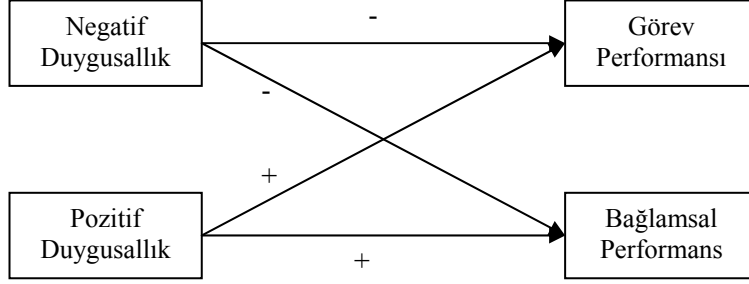
daha çok mücadele gerektiren hedefleri kabul etmelerine neden olarak, yüksek performanslarına katkıda bulunduğu farz edilebilir. Benzer şekilde duygusallığın işteki sebat artırıcı etkisi (George ve Brief, 1996: 75-109) ile ilgili motivasyonun niteleyici modeli de (Weiner 1985, 548-73) kullanılabilir. Çünkü pozitif duygusallığı ya da iyimserliği yüksek olan insanlar başarısızlığı, dışarıdaki şartlarından dolayı meydana gelmiş geçici aksilikler olarak yorumlamaktadırlar (Forgas 1995, 46). Çünkü bu bireylerin zıt geribildirimlere uymayı azimle sürdürme olasılıkları negatif duygusallığı yüksek ya da kötümser eğilimleri olan insanlara oranla daha yüksektir (Brief ve diğ., 1988: 195). Duygusallığın etkisi, görev performansının motivasyonla ilgili yönlerinin çok daha ötesine geçer (Borman ve Motowidlo, 1993: 88). Pozitif duygusallık kişilerarası işbirliği ve yardımlaşma davranışında bir belirleyici olarak gösterildiği için organizasyonlardaki birçok ekstra rol ya da vatandaşlık davranışları için bir belirleyici olabilir (George ve Brief, 1992: 8). Benzer şekilde pozitif mizaca sahip olmak ya da mod içinde olmak organizasyon içerisinde diğerlerinden aldığı yardım ile bireyi başarıya ulaştırabilir.

Çünkü, insanlar, negatif insanlardan çok pozitif insanlardan hoşlanırlar ve pozitif olanlara, sosyal destek sunulması (Ganster ve diğ., 1986: 102-110), grubun siyasi ya da denetleyici parçası olarak seçilmesi (Graen, 1976: 1201-1245), önemli pozisyonlara getirilmesi (Imada ve Hakel, 1977: 295-300), (McGovern ve Tinsley, 1978: 163-171), (Rasmussen, 1984: 551-556) ve diğer çalışanlar tarafından olumlu şekilde değerlendirilmeleri [(Cardy ve Dobbins, 1986: 672-678), (Krzystofiak ve diğ., 1988: 515-521)] olasılığı daha yüksektir. Böylece pozitif duygusallık gösteren bireylerin sadece işteki çabaları sebebiyle değil ayrıca, örgüt hayatının kişilerarası yönlerinde daha becerikli olmaları nedeni ile daha başarılı olabilirler. Bunun dışında pek çok çalışma da, ruh sağlığının bozuk olmasının alkolizm, ilaç kullanımı, sürekli iş değiştirme, hipertansiyon, kendini beğenmeme, bireyin çevreye uyum sorunu ve rol stresi ile alakalı olduğunu göstermiştir (Cooper ve Marshall, 1976: 11-28), (Furnham ve Schaeter, 1984: 295-307), (Isaksson, 1990: 297-308), (Kelloway ve Barling, 1991: 291-304). Sırasıyla bu değişkenlerin iş çıktısındaki azalma ile alakalı olmaları nedeni ile karakter haline gelmiş duygusallık ve çalışanın performans derecesi arasında en azından dolaylı bir ilişki olması ihtimali vardır. Burada dikkat edilmesi gereken diğer bir noktada, modlar ve karakter haline gelmiş duygusallık farkının performans üzerindeki olası farklı etkileridir. Mizaç haline gelmiş duygusallık modlardan daha büyük bir etkiye sahiptir. Çünkü mizaç haline gelmiş duygusallık daha durağan ve kalıcıdır, davranışlar ve idrak üzerinde kısa süreli etkiye karşı

sürekli etki oluşturur. Modlar ise uzun süreli olmadığı için açık ve kesin bir biçimde belirtilemeden önce başka bir durumla, belki de tam zıttı bir durum ile yer değiştirebilir. Ek olarak, belirli bir bilince sahip olmak (örneğin başarı beklentisi) ile alakalı bir davranış gösterme şansı (örneğin zor bir görev için gönüllü olmak) arasında olası bir gecikme olması sebebi ile herhangi bir değişiklik ya da duygusallık durumunun zayıflaması etki durumunu azaltır. Bu sebeple bireylerin performans ölçümleri ile modlardan ziyade mizaç haline gelmiş duygusallık arasında güçlü bir ilişki beklemek metodolojik ve teorik sebepler olarak gösterilebilir. Bunun dışında ayrıca, mizaç haline gelmiş duygusallığın çalışanların performanslarını ya da başarısını belirlediğini gösteren birçok çalışma vardır. Seligman ve Schulman, 103 yeni hayat sigortası acentesini mizaç haline gelmiş iyimserlik oranlarına göre ayırarak iyimserlerin kötümserlerden iki kat daha fazla işte kaldıklarını ve yine kötümserlere oranla daha fazla sigorta poliçesi sattıklarını bulmuşlardır (Wright ve Staw, 1999: 6). Staw, Sutton ve Pelled depresyon ölçümlerinin ve duygusallık ile ilgili unsurların işle çıktılarında bir değişime sebep olup olmadığını araştırmışlardır (Staw ve diğ., 1994: 62). Araştırma sonucunda Staw ve arkadaşları, duygusallık ölçümlerinin ücret, performans değerlendirme ve sosyal destek için belirleyici olduğunu bulmuşlardır. Staw ve Barsade karakter haline gelmiş duygusallığın performansın karar ve kişilerarası yönleri için bir belirleyici olduğunu bulmuşlardır (Staw ve Barsade, 1993: 304-331). Bu çalışmaların dışında ayrıca, Wright, Bonett ve Sweeney karakter haline gelmiş esenlik ile iş performansı arasında orta derecede bir pozitif ilişki bulmuştur (Wright ve diğ., 1993: 277-284). Duygusallıkla ilgili yapılan diğer çalışmalar ise duygusallığın işle ilgili bir takım davranışları ve işten uzaklaşmayı etkilediğini göstermektedir. İşten uzaklaşma ile performans ile ilgili davranışlar arasında negatif bir ilişki vardır (Miner ve Hulin, 2000: 12).

3. Araştırmanın Amacı, Modeli ve Hipotezler

Araştırmanın amacı çalışanların pozitif ve negatif duygusallıklarının görev ve bağlamsal performansları ile ilişkili olup olmadığını saptamak, eğer bir ilişki varsa bunun yönünü belirlemek ve duyguların görev ve bağlamsal performans üzerindeki etkisini ortaya çıkarmaktır. Bu amaca ulaşabilmek için bir model geliştirilmiştir. Model ve bu modele ilişkin hipotezler şu şekildedir:

Model 1: Duyguların Performans Üzerindeki Etkisi**Araştırmanın Hipotezleri**

1. Negatif duygusallık ile görev performansı arasında negatif yönlü bir ilişki vardır ve negatif duygusallık görev performansını negatif yönde etkiler.
2. Negatif duygusallık ile bağlamsal performans arasında negatif yönlü bir ilişki vardır ve negatif duygusallık bağlamsal performansını negatif yönde etkiler.
3. Pozitif duygusallık ile görev performansı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır ve pozitif duygusallık görev performansını pozitif yönde etkiler.
4. Pozitif duygusallık ile bağlamsal performans arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır ve pozitif duygusallık bağlamsal performansını pozitif yönde etkiler.

4. Metodoloji**4.1. Örneklem**

Bu çalışmanın evreni Erciyes Üniversitesi Hastaneleri'nde görev hemşirelerdir. Geliştirilen anket formu, araştırma kapsamında olan dört hastanede, 2007 yılı itibarıyla görevde bulunan, toplam olarak 550 adet hemşireye dağıtılmıştır. Dolayısıyla evrenin tamamına anket formu dağıtılmıştır. Fakat, izinli olan hemşireler ve geri dönmeyen formlar çıkarıldığında 448 adet anket toplanmış ve 56 adet anket çeşitli nedenlerle geçersiz sayılmıştır. Sonuç olarak, 392 adet anket formu geçerli sayılmıştır.

4.2. Verilerin Toplanması

Duygu ölçeği, literatürde yaygın olarak kullanılan ölçek olan PANAS (Positive and Negative Affectivity Schedule) (Watson ve Clark, 1988: 1063-1070) ölçeği kullanılarak oluşturulmuştur. Burada pozitif ve negatif duygusallığı belirlemek üzere 20 ifade kullanılmıştır. İfadelerin 10'u pozitif duygusallığı, diğer 10'u ise, negatif duygusallığı ifade etmektedir. Bu iki boyut, bireyin duygusallık ölçümünün varyansının büyük bir bölümünü oluştururken; her iki boyut birlikte, bireyin modunun toplam varyansının neredeyse 1/3'ünü oluşturmaktadır (Watson ve Tellegen, 1985: 221). Ayrıca, aynı data ile bireylerin belirli duygu durumları da tespit edilebilmektedir (Watson ve Tellegen, 1985: 221). Bu ifadeler 5'li Likert ölçeği ile değerlendirilmeye tabi tutulmuştur. Ölçekte 1 "çok az", 5 "çok fazla"yı göstermektedir. Pozitif ve negatif duygusallık ifadelerinin ankette sıralanışları şu şekildedir. İfadelerden, meraklı, heyecanlı, güçlü, hevesli/istekli/gönüllü, gururlu, uyanık/açıkgöz, ilham dolu/yaratıcı, kararlı, dikkatli/özenli, aktif/canlı pozitif duygusallık ifadeleri ve endişeli, üzgün, suçlu, panik, düşmanca/aleyhtar, öfkeli/sinirli, utangaç, gergin, stresli, korkmuş/dehşet içinde ise negatif duygusallık ifadeleridir. PANAS ölçeğine ilaveten aynı anket üzerinde, cevaplayıcının modunu ölçmeye yönelik bir soru ve bahsedilen 20 duygu ifadesinin herhangi üçü ile cevaplayıcının kendisini tanımlaması için üç tercih işaretlemesi istenmiştir. PANAS ölçeğinin güvenilirlik değeri (Alfa) toplamda 0.89 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca, pozitif duygusallık 0.82 ve negatif duygusallık 0.92 olarak hesaplanmıştır.

Görev ve bağlamsal performansı ölçmek üzere Smith, Organ ve Near tarafından (1983) geliştirilen 16 sorulu ankete, Goodman ve Svyantek'in (1999: 254-275) 9 görev performansı sorusunun eklenmesi ile oluşan ölçeğin sadeleştirilmiş şekli kullanılmıştır. Ölçekte görev performansını ölçmek üzere 8 ifade ve bağlamsal performansı ölçmek üzere 14 ifade yer almıştır. Performans ifadeleri 5'li Likert ile ölçülmüştür. Ölçeklerde 1, "hiçbir zaman", 5, "her zaman"ı ifade etmektedir. Görev performansı ve bağlamsal performans ifadelerinin ankette sıralanış şekilleri ise, ilk 14 ifade bağlamsal performans ifadesi, geriye kalan 8 ifade ise, çalışanların performans ve terfi beklentilerini ölçen görev performansı ifadeleridir. Görev performansının güvenilirliği 0.86 ve bağlamsal performansın güvenilirliği 0.77 olarak hesaplanmıştır.

Sonuçlar göstermiştir ki, kullanılan her bir performans ifadesi çalışanların karakteristiklerini tam olarak yansıtmaktadır. Duyguların ve performansın her ikisinin de cevaplayıcının kendisi tarafından cevaplanması istenilen

çalışmalarda ise bu iki form tek bir anket formu üzerinde birleştirilmiştir. Araştırma kapsamında hazırlanan anketler, öncelikle Kayseri’de bulunan Erbosan fabrikasında çalışan 50 kişilik bir grup üzerinde, pilot çalışma olarak denenmiştir. 50 kişilik bu hedef kitleye kapalı zarflama yöntemi ile mesai bitiminde duygu anketleri dağıtılmış ve aynı gün içerisinde anketler tekrar alınmıştır. Birim amirlerince bu kişilerin, dağıtılan bir anket formu ile görev ve bağlamsal performanslarının değerlendirilmesi istenmiştir. Çalışanlara dağıtılan her bir zarfa numara verilmiş ve kaç numaralı zarfın kime verildiği kaydedilmiştir. Böylece yöneticilerce değerlendirilen performans anketleri ve bireylerce doldurulan duygusallık anketleri kişi ismine göre karşılaştırılarak aralarındaki ilişki bulunabilmiştir.

4.3. Bulgular

4.3.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırma, Erciyes Üniversitesi Hastanelerindeki hemşirelerle gerçekleştirilmiştir. Hemşirelerin yaş ortalaması 5.08’lik bir standart sapma ile 31.68’dir. Ortalama çalışma süreleri ise 2.36 standart sapma ile 8.67’dir. Diğer demografik özellikleri ise şu şekildedir:

Tablo 1: Araştırmaya katılanların eğitim düzeyleri

Eğitim Düzeyi	f	%
Lise	52	13.2
2 yıllık MYO	177	45.1
4 yıllık fakülte	160	40.8
Cevapsız	5	0.9
Toplam	392	100

Tablo 2: Araştırmaya katılanların medeni durumu

Medeni Durum	f	%
Evli	230	58.6
Bekar	141	36.0
Diğer	3	0.7
Cevapsız	18	4.7
Toplam	392	100

4.3.2. Hipotezlerin Testi: Korelasyon Analizi

Hipotezlerin testi için öncelikle değişkenler arasındaki korelasyona bakmak gerekir. Değişkenler arası korelasyon değerleri aşağıdaki tabloda görülmektedir.

Tablo 3: Değişkenlerarası Korelasyon Matrisi

	1	2	3	4	5	6
1. Pozitif Duygusallık	1.00					
2. Negatif Duygusallık	-0.585**	1.00				
3. Görev Performansı	0.733**	-0.780**	1.00			
4. Bağlamsal Performans	0.433**	-0.142**	0.343**	1.00		
6. Yaş	0.126**	0.061	-0.012	0.035	1.00	
7. Çalışma Süresi	0.105**	0.060	-0.027	0.020	0.804**	1.00

Yukarıdaki tablo incelendiğinde pozitif duygusallık ile görev ve bağlamsal performans arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Negatif duygusallık ile görev ve bağlamsal performans arasında da negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Yani bireyler pozitifleştikçe hem görevlerini hem de görevlerinin ötesindeki işlerle ilgili performansı da artmaktadır. Görev performansı ile pozitif duygusallık arasındaki ilişki bağlamsal performans ile pozitif duygusallık arasındaki ilişkiden daha kuvvetlidir. Ters şekilde bireyler negatifleştikçe görevlerine ilişkin ve görevlerinin ötesindeki

işlere ilişkin performansları azalmaktadır. Hem pozitif hem de negatif duygusallıkta bireyler öncelikle görev performansını değiştirmektedir.

4.3.3. Hipotezlerin Testi: Regresyon Analizi

İlk olarak, pozitif ve negatif duygusallık ile görev performansı basit regresyon analizine tabi tutulmuştur. Analizde, pozitif ve negatif duygusallık bağımsız, görev performansı ise bağımlı değişken olarak kabul edilmiştir. Analiz sonucunda her iki duygusallığın da görev performansı üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4: Pozitif ve negatif duygusallığın görev performansı üzerindeki etkisine ilişkin regresyon analizi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası	F
Model	0.852	0.725	0.724	0.39	513.539**

**p<.001

Tablo 5: Pozitif ve negatif duygusallığın görev performansı üzerindeki etkisini gösteren beta katsayıları

	Standardize Edilmemiş Coefficient B	Std. Hata	Standardize Edilmiş Beta	t
Pozitif Duygusallık	0.423	0.033	0.421	12.851**
Negatif Duygusallık	-0.378	0.023	-0.534	-16.304**

**p<.001

Tablo 4 incelendiğinde, her iki duygunun görev performansını açıklama oranının % 72.4 olduğu görülmektedir. Tablo 5’de ise, her iki duygunun görev performansı üzerindeki etki derecesi ve etkinin yönü görülmektedir. Pozitif duygusallığın (PD) görev performansı üzerindeki etkisinin 0.421 (p<0.001) olduğu beta katsayısından anlaşılmaktadır. Beta katsayısının işareti pozitif olduğu için ilişkinin ve etkinin yönünün de pozitif olduğu anlaşılmaktadır. Negatif duygusallığın (ND) etkisi ise -0.534 (p<0.001)’dir. İlişkinin yönünün ise negatif olduğu yine beta katsayısının işaretinden anlaşılmak-

tadır. Bu durumda, duyguların görev performansını etkilediği görülmektedir. Ayrıca, ND'nin etkisi PD'nin etkisinden daha yüksektir. Dolayısıyla, iş yerinde veya gündelik hayatında bireyin negatifleşmesi görev performansını daha çok etkilemektedir. Pozitifleşme eğilimi negatifleşme eğiliminden daha düşüktür. Bu sonuçlar, yöneticiler ve iş arkadaşları hatta bireyin ailesi açısından büyük önem arz etmektedir. Hangi çevresel koşulun duygusallığı daha çok etkilediği bu araştırmanın konusu değildir ancak, başka araştırmalarla hangi çevresel koşulun daha etkili olduğu belirlenebilirse, görev performansını artırmak için önemli bir ipucu ele geçirilmiş olur.

İkinci olarak, pozitif ve negatif duygusallığın bağlamsal performans üzerindeki etkilerini belirlemek üzere basit regresyon analizi yapılmıştır. Analizde, pozitif ve negatif duygusallık bağımsız değişkenler ve bağlamsal performans bağımlı değişken olarak kabul edilmiştir. Analiz sonucunda, pozitif duygusallık ile bağlamsal performans arasında ($p < 0.001$) önem düzeyinde ilişki tespit edilirken, negatif duygusallık ile bağlamsal performans arasında ($p < 0.005$) önem düzeyinde bir ilişki tespit edilmiştir.

Tablo 6: Pozitif ve negatif duygusallığın bağlamsal performans üzerindeki etkisine ilişkin regresyon analizi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası	F
Model	0.454	0.206	0.202	0.47	50.539**

** $p < .001$

Tablo 7: Pozitif ve negatif duygusallığın bağlamsal performans üzerindeki etkisini gösteren beta katsayıları

	Standardize Edilmemiş Coefficient B	Std. Hata	Standardize Edilmiş Beta	t
Pozitif Duygusallık	0.369	0.039	0.532	9.552*
Negatif Duygusallık	0.008	0.027	0.169	3.036**

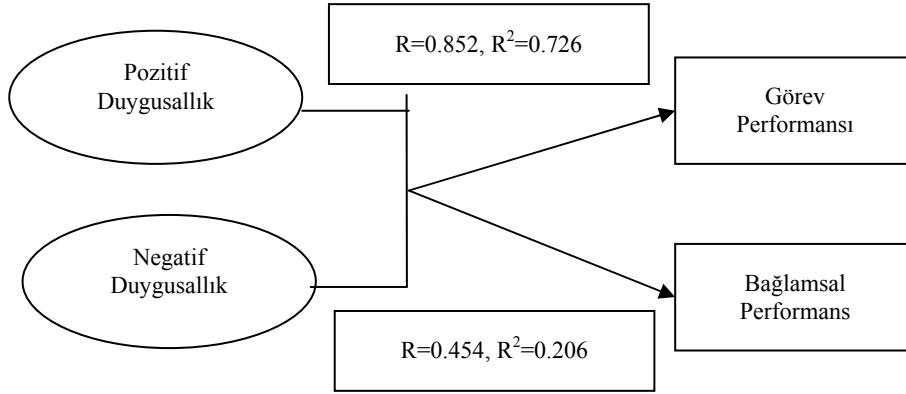
* $p < .01$, ** $p < .001$

Tablo 6 incelendiğinde, her iki duygunun bağlamsal performansı açıklama oranının % 20.2 olduğu görülmektedir. Tablo 7’de ise her iki duygunun bağlamsal performans üzerindeki etki derecesi ve etkinin yönü görülmektedir. PD’nin bağlamsal performans üzerindeki etkisinin 0.532 ($p < 0.001$) olduğu beta katsayısından anlaşılmaktadır. Beta katsayısının işareti pozitif olduğu için ilişkinin ve etkinin yönünün de pozitif olduğu anlaşılmaktadır. ND’nin etkisi ise 0.169 ($p < 0.01$)’dir. İlişkinin yönünün ise pozitif olduğu yine beta katsayısının işaretinden anlaşılmaktadır. Negatif duygusallığın bağlamsal performans üzerindeki pozitif etkisi oldukça dikkat çeken bir konudur. Bu sonuç, iş yerinde çalışanların negatifleşmelerinin onların bağlamsal performanslarını artırdığını gösterir.

5. Tartışma ve Sonuç

Örgütsel yaşamda bireyleri olumlu ya da olumsuz etkileyen pek çok faktör bulunmaktadır. Bu etkilenme sonucunda, bireylerin tutum ve davranışları farklılaşmaktadır. Duygusal Olaylar Teorisi, bu etkilenmelerden birini açıklayan bir teoridir. Teoriye göre, bireyler geçmişte ve gün içerisinde yaşadıkları duygusal olayların etkisinde kalmaktadırlar ve bugünkü algılamaları, tutumları ve davranışları onlardan etkilenmektedir. Bir davranış türü olarak performansın iki alt boyutu olan görev ve bağlamsal performans bu çalışma kapsamında ele alınmış ve pozitif ve negatif duygusallıktan nasıl etkilendiği incelenmiştir. Literatürdeki yapılan çalışmalar incelendiğinde, duyguların farklı tutumsal ve davranışsal etkileri araştırılmış olsa da, pozitif ve negatif duygusallığın görev ve bağlamsal performans üzerine etkisi ile ilgili sadece Asuman Akdoğan, Mahmut Özdevecioğlu ve Selen Oflazer Mirap’ın çalışmasına rastlanmıştır (Akdoğan vd., 2005: 119-125). Örgütsel yaşamda, duygular ile ilgili 1930’lardan bugüne kadar pek çok çalışma yapılmıştır. Çalışmalarda duyguların algı, tutum ve davranışlar üzerindeki etkileri incelenmiştir. Bu çalışmalarda duygular genellikle, iyiden kötüye doğru sıralanırken Weiss ve Cropanzano tarafından negatif ve pozitif olarak sınıflandırılmıştır (Weiss ve Cropanzano, 1996: 1-74). Duygularla ilgili tek sınıflandırma bu olmasa da [alternatif diğer bir model ise, Hedonik (hazcı) tarz ve yoğunluktur] en çok kullanılan sınıflandırma pozitif ve negatif olarak yapılan sınıflandırmadır. Performansın boyutlandırılması konusunda da farklı fikirler olmasına rağmen Borman ve Motowidlo tarafından tanımlanan ve en çok tercih edilen iki boyut görev ve bağlamsal performans (Borman ve Motowidlo, 1993: 71-98) araştırmada ele alınmıştır. Araştırma evreni olarak da,

Erciyes Üniversitesi Hastaneleri belirlenmiştir. Araştırma, hastanede görev yapan 392 hemşire üzerinde gerçekleştirilmiştir. Pozitif ve negatif duygusallığın bağlamsal ve görev performansı üzerindeki etkileri ve aralarındaki ilişkiler bu araştırmanın amacını teşkil etmektedir. Araştırmadaki temel hipotez duyguların performansı olumlu veya olumsuz etkilemesidir. Araştırma bulguları göstermiştir ki, duygular performansı etkilemektedir. Pozitif duygusallık bağlamsal ve görev performansı üzerinde pozitif, negatif duygusallık ise bağlamsal performans üzerinde pozitif görev performansı üzerinde ise negatif etkiye sahiptir. Demek ki, araştırma sonuçlarına göre, insanların duyguları görevlerine ilişkin performansları ve gönüllü davranışları olan bağlamsal performansları üzerinde etkili olmaktadır. Bu durumda görev yapan bir hemşire eğer gün içerisinde pozitif duygularla yüklenirse hem görev hem de bağlamsal performansı bundan olumlu olarak etkilenecek artacaktır.



Pozitif ve negatif duygusallığın görev ve bağlamsal performans üzerindeki etkisi bu araştırma ile ortaya konmuştur. Gerek pozitif ve negatif duygusallığın algı, tutum ya da davranışlar üzerindeki etkileri gerekse, görev ve bağlamsal performansın hangi değişkenlerden etkilendiği çok araştırmanın konusu olabilecek genişliktedir. Bu araştırmada incelenen bağımlı ve bağımsız değişkenler bundan sonra çeşitli yönleri ile incelenmeli ve yeni modeller üzerinde ne gibi etkileşim içerisinde oldukları ortaya çıkarılmalıdır. Pozitif ve negatif duygusallığın çalışanların görev ve bağlamsal performansları üzerindeki etkilerini tespit etmek, çalışanların performanslarını hangi duygu durumunun etkilediğini yöneticilerin belirlemelerine yardımcı olacaktır. Çalışanların performanslarını olumsuz yönde etkileyen duyguların oluşumunu engellemek, ayrıca olumlu etkiye sahip duyguların organizasyon içerisinde

de oluşmasını sağlamak çalışanların yüksek performansta daha etkin ve verimli çalışmalarına yardımcı olacaktır. Örgütsel yaşam günlük hayatın bir parçası olduğu için günlük hayata dair birçok şey örgütsel yaşamın da içinde yer alacaktır. Günlük yaşam ve örgütsel yaşamın her ikisinde yer alan unsurlardan birisi de duygulardır. Her ne kadar duyguların iş dünyasında yer almasına rasyonel bakış açıları uzun süre izin vermemiş olsa da, son zamanlarda duyguların örgüt hayatı içindeki yeri ile ilgili yapılan çalışmalar, duyguların örgüt yaşamından soyutlanamayacağını ortaya koymuştur. Birey, gün içinde hatta çok kısa zaman aralıklarında birçok duyguyu bir arada yaşayabilir. Bütün ilişkilerinde, çevreye ve topluma uyumda bireyin duygusal yanı onu yönlendirir, yaşamına doyum ya da acı verir. Bireyin yaşadığı bu duyguların bazıları onu negatif, bazıları da pozitif yapar. Her iki duygusallık durumunda da bireyin çevreye verdiği tepkileri birbirinden farklıdır. Bazı tepkiler olumlu bazıları da olumsuz olacaktır. Kimi hayatı kolaylaştırıcı tepkilere neden olurken kimi daha da zor hale getirecektir. Günlük hayatta normal olaylara karşı verilen duygusal tepkileri, iş ortamında birey, kendisine verilen görevlere karşı ya da birlikte çalıştığı insanlara karşı verecektir. Yine de, günlük yaşantıda pekte önemli gibi görünmeyen duygusal tepkiler iş hayatında çok büyük öneme sahip olabilir. Bireyin duygusallık durumu onun iş yapış şeklini etkilemektedir. Mutlu olduğu anlarda, işlerine büyük bir hevesle sarılır, gerek görevleri başarmakta gerekse kişilerarası ilişkilerde daha aktif olur ve engelleri kolaylıkla aşarken mutsuz olduğu anlarda daha önce kolaylıkla başardığı birçok görevi daha zor bir şekilde yerine getirir. Bütün bu bilgiler ve araştırmanın sonuçlarına dayanarak bireylerin pozitif oldukları zamanlarda görev ve bağlamsal faaliyetlerde yüksek performans sergiledikleri negatifken ise görev performanslarında düşüş yaşanırken bağlamsal performans faaliyetlerinde artış tespit edilmiştir. Bu oldukça dikkat çeken bir konudur çünkü bireyin negatifleşmesi onun bağlamsal faaliyetlerle meşgul olmasına bir engel teşkil etmemektedir.

Araştırma evreni açısından değerlendirildiğinde, hemşirelerin performansını artırmak bakımından şu öneriler yararlı sonuçlar sağlayabilecektir.

1. Hasta-hemşire ilişkileri örgütsel politikalarla düzenlenmeli ve esaslara bağlanmalıdır. Hastaların hemşireler üzerindeki olumsuz etkileri en aza indirilmelidir.

2. Doktor-hemşire ilişkileri de benzer şekilde yeniden yapılandırılmalı ve organizasyon el kitapları aracılığı ile görev tanımları açıklığa kavuşturulmalıdır.

3. Hasta yakınları ile hemşireler arasındaki ilişkileri düzenleyici politikalar da olumsuz duyguların gelişmesini engelleyebilecektir.

4. Hastane yönetimleri, hemşireler ve diğer personel üzerinde olumlu duygular oluşturacak bazı insan kaynakları uygulamalarını hayata geçirmelidir. İzinler, dinlenme zamanları, öneri kutuları gibi.

5. Göreve yeni başlayan hemşirelerin oryantasyon eğitimleri tam olarak gerçekleştirilmeli, ast-üst ilişkilerine ve kurum içi iletişimin geliştirilmesine yönelik eğitimlere ağırlık verilmelidir.

Kaynakça

- Akdoğan, Asuman., Özdevecioğlu Mahmut, Oflazer, Selen Mirap (2005); “Duygusal Olaylar Teorisi Çerçevesinde Pozitif ve Negatif Duygusalığın Çalışanların Performansları Üzerindeki Etkisi”, *13. Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, İstanbul, ss.119-125.
- Borman, Walter C., Stephen J. Motowidlo (1993); Expanding The Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance, (Schmitt & W. C. Borman Eds.), *Personnel Selection in Organizations*, San Francisco, CA: Jossey Bass .
- Borman, Walter C.; Stephan J. Motowidlo (1997); “Task Performance and Contextual Performance: the Meaning for Personnel Selection Research”, *Human Performance*, Vol.10, ss. 99-109.
- Brief, Arthur P.; M. J. Burke; J. M. George et Al (1988), “Should Negative Affectivity Remain An Unmeasured Variable in the Study of Job Stress?” *Journal of Applied Psychology*, Vol.73, ss. 193-198.
- Brief, Arthur P.; Stephan J. Motowidlo (1986), “Prosocial Organizational Behaviors”, *Academy of Management Review*, Vol.11, ss. 710-725.
- Cardy, Robert L.; Gregory H. Dobbins (1986), “Affect and Appraisal Accuracy: Liking As An Integral Dimension in Evaluating Performance”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, ss. 672-678.
- Cary L. Cooper; Joanne G. Marshall (1976), “Occupational Sources of Stress: A Review of the Literature Relative to Coronary Heart Disease and Mental Ill Health”, *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 49, ss. 11-28.
- Conway, James M. (1999), “Distinguishing Contextual Performance from Task Performance for Managerial Jobs”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 84, No. 1, ss. 3-13.
- Diamond, Lisa M.; Lisa G. Aspinwall (2003), “Emotion Regulation Across the Life Span: An integrative Perspective Emphasizing Self-Regulation, Positive Affect, and Dyadic Processes”, *Motivation and Emotion*, Vol. 27, No. 2, ss.125-156.
- Forgas, Joseph (1995), “Mood and Judgment: the Affective infusion Model (AIM)”, *Psychology Bulletin*, Vol. 117, ss. 39-66.
- Forgas, Joseph (1990), Gordon H. Bower; S. Moylan; “Praise Or Blame - Affective Influences On Attributions for Achievement”, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 59, ss. 809-819.

- Fredrickson, Barbara L.; Thomas Joiner (1998), "Positive Emotions Speed Recovery from the Cardiovascular Sequelae of Negative Emotions", *Cognition & Emotion*, Vol. 12, No. 2, ss. 191-220.
- Fredrickson, Barbara L.; Thomas Joiner (2002), "Positive Emotions Trigger Upward Spirals Toward Emotional Well-Being", *Psychological Science*, Vol. 13, ss.172-175.
- Furnham, Adrian; Schaeffer Robert (1984), "Person-Environment Fit, Job Satisfaction and Mental Health", *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 57, ss. 295-307.
- Ganster, Daniel C.; Marcelline R. Fusilier; Bronston T. Mayes (1986), "Role of Social Support in the Experience of Stress at Work", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, ss. 102-110.
- George, Jennifer M.; Arthur P. Brief (1992), "Feeling Good-Doing Good: A Conceptual Analysis of the Mood at Work-Organizational Spontaneity Relationship", *Psychological Bulletin*, Vol. 112, ss.98-116.
- George, Jennifer M.; Arthur P. Brief (1996), "Motivational Agendas in the Workplace: the Effects of Feelings On Focus of Attention and Work Motivation", *Research in Organizational Behavior*, Vol. 18, ss. 75-109.
- Goodman, Scott A.; Daniel J. Svyantek (1999); "Person-Organization Fit and Contextual Performance: Do Shared Values Matter", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 55, ss. 254-275.
- Graen, George (1976); Role-Making Processes Within Complex Organizations, Handbook of industrial and Organizational Psychology, R and McNally, Chicago .
- Imada, Andrew S.; Milton D. Hakel (1977); "Influence of Nonverbal Communication and Rater Proximity on Impressions and Decisions in Simulated Employment Interviews", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 62, ss. 295-300.
- Isaksson, Kerstin (1990), "A Longitudinal Study of the Relationship between Frequent Job Changeand Psychological Well-Being", *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 63, ss.297-308.
- Isen, Alice M. ; Paula M. Niedenthal; Nancy Cantor (1993), "An influence of Positive Affect On Social Categorization", *Motivation and Emotion*, Vol. 16, ss. 65-78.
- Isen, Alice M. (1993), *Positive Affect and Decision Making*, (M. Lewis and J. M. Havil Eds.), Handbook of Emotions, New York .
- Kelloway, E. Kevin; Julian Barling (1991), "Job Characteristics, Role Stress and Mental Health", *Journal of Occupational Psychology*, Vol.64, ss.291-304.
- Kiker, D. Scott; Stephan J. Motowidlo (1999), "Main and Interaction Effects of Task and Contextual Performance on Supervisory Reward Decision", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 84, No. 4,ss.602-609.
- Koyuncu, Mustafa (1993), *İşletmelerde Başarı Değerlendirme ve Amaçlara Göre Başarı Değerlendirme Yönetiminin Bir Hizmet İşletmesinde Uygulama Örneği*, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Krzystofiak, Frank; Robert L. Cardy; Jerry Newman (1988), "Implicit Personality And Performance Appraisal: the Influence of Trait Inferences on Evaluations of Behavior", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 73, ss.515-21.

- Locke, Edwin A.; Gary P. Latham (1990), "Work Motivation and Satisfaction: Light at the End of the Tunnel", *Psychological Science*, Vol. 1, No. 4, ss. 240-246.
- McGovern, Thomas V.; Howard E. Tinsley (1978), "Interviewer Evaluations of Interviewee Non-verbal Behavior", *Journal of Vocational Behavior*, Vol.13, ss. 163-171.
- Miner, Andrew G.; Charles L. Hulin (2000), "Affect, Attitude, Behavior Links in Affective Events Theory"; *Second International Conference On Emotions in Organizational Life*; Toronto; Vol. 10; ss. 1-13.
- Motowidlo, J. Stephan; James R. Van Scotter (1994), "Evidence That Task Performance Should Be Distinguished from Contextual Performance", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 79, No. 4, ss.475-480.
- Motowidlo, Stephan J.; Walter C. Borman; M.J. Schmit (1997), "A Theory of Individual Differences in Task and Contextual Performance", *Human Performance*, Vol.10, ss. 71-83.
- Organ, Dennis W. (1988), O. C. B: *the Good Soldier Syndrome*, Lexington Book, Lexington Ma.
- Özgen, Hüseyin; Azim Öztürk; Azmi Yalçın (2002), *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Nobel, Adana .
- Rasmussen, Keith G. (1984), "Nonverbal Behavior, Verbal Behavior, Resume Credentials, and Selection Interview Outcomes", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 69, ss. 551-556.
- Rotundo, Maria; Paul R. Sackett (2002), "The Relative Importance of Task, Citizenship, and Counterproductive Performance to Global Ratings of Job Performance: A Policy-Capturing Approach", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, No. 1, ss. 66-80.
- Smith, C. Ann; Dennis W. Organ; Janet P. Near (1983), "Organizational Citizenship Behavior: It's Nature and Antecedents", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 68, ss. 653-663.
- Staw, Barry M.; Robert I. Sutton, Lisa H. Pelled (1994), "Employee Positive Emotion and Favorable Outcomes at the Workplace", *Organization Science*, Vol. 5, No. 1, ss. 51-71.
- Staw, Barry M.; Sigal G. Barsade (1983), "Affect and Managerial Performance: A Test of the Sadder-But-Wiser Vs. Happier- and -Smarter Hypotheses", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 38, ss. 304-331.
- Uyargil, Cavide (1994), *İşletmelerde Performans Yönetim Sistemi*, İst. Ün. İsl. Fak. Yayınları, Şahin Kasa Matbaası, İstanbul.
- Van Scotter, James R.; Stephan J. Motowidlo (1996), "Interpersonal Facilitation and Job Dedication As Separate Facets of Contextual Performance", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 81, No. 5,ss. 525-531.
- Van Scotter, James R.; Stephan J. Motowidlo; Thomas C. Cross (2000), "Effects of Task Performance and Contextual Performance on Systemic Rewards", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 85, No. 4, ss. 526-535.
- Vroom, Victor H. (1964), *Work and Motivation*, Wiley, New York .
- Watson, David; Auke Tellegen (1985), "Toward A Consensual Structure of Mood", *Psychological Bulletin*, Vol. 98, ss. 219-235.
- Watson, David; Lee Anna Clark (1992), "On Traits and Temperament: General and Specific Factors of Emotional Experience and Their Relation to the Five-Factor Model", *Journal of Personality*, Vol. 60, ss.441-476.

- Watson, David; Lee Anna Clark; Auke Tellegen (1988), "Development and Validation of Brief Measures of Positive and Negative Affect: the PANAS Scales", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 54, ss. 1063-1070.
- Watson, David; Lee Anna Clark (1984), Negative Affectivity: the Disposition to Experience Aversive Emotional States, *Psychological Bulletin*, Vol.96, ss. 556-566.
- Weiner, Bernard (1985), "An Attributional Theory of Achievement, Motivation and Emotion", *Psychological Review*, Vol. 92, No. 4, ss. 548-73.
- Weiss, Howard M.; Russell Cropanzano (1996), "Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of the Structure, Cases and Consequences of Affective Experiences at Work", *Research in Organizational Behavior*, Vol. 18, ss. 1-74.
- Wright, Thomas A.; Barry M. Staw (1999), "Affect and Favorable Work Outcomes: Two Longitudinal Tests of the Happy-Productive Worker Thesis", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 20, ss. 1-23.
- Zajonc, Robert B. (1980), "Feeling and Thinking: Preferences Need No Inferences", *American Psychologist*, Vol. 35, ss. 151-175.