

BÖLÜM 13

Örgütlerde Duygusal Süreçler

Şafak ÖZ AKTEPE¹

DUYGULARA İLİŞKİN

Sevinç, üzüntü, öfke, korku ve daha fazlası...

Duygusal yaşantılarımız, yoğun ve belirgin duyguların farkında bile olmadığımız ince hislerle iç içe geçtiği anlarla şekillenir. Çalışma yaşamı ise bu duygusal yaşantıların en yoğun hissedildiği alanlardandır. Sorumluluklar, beklentiler, stres, gerginlikler ve iş ortamındaki insan ilişkileri -müşteriler, çalışma arkadaşları ve yöneticilerle olan etkileşimler- iş yerindeki duygusal deneyimlerin temelini oluşturur.

Ancak, iş yerlerinde yaşanan yoğun duygusal deneyimler uzun süre göz ardı edilmiştir. Örgütlerdeki duygusal süreçler, son yıllarda, duyguların çalışan motivasyonu, iş performansı, verimlilik, liderlik, takım dinamikleri ve müşteri ilişkileri üzerindeki kritik etkilerinin fark edilmesiyle ilgi çekmeye başlamıştır.

İş, aile, arkadaşlık ilişkileri ve sosyal etkileşimler gibi yaşamın her bir alanı, duygusal yaşantımızı etkileyen dinamiklerle örülüdür. İş yerindeki başarılar veya zorluklar, aile ilişkilerindeki sevgi ya da çatışmalar, sosyal çevrede hissedilen destek veya yalnızlık, bireyin genel ruh hali ve iyi oluşu üzerinde güçlü izler bırakır. Kişinin çok katmanlı duygusal deneyimleri, onun kendini anlamasını, diğerleriyle ilişkilerini yönetmesini ve yaşamı anlamlandırma sürecini derinden şekillendiren karmaşık bir yapı oluşturur.

Beklediği atama ile ilk görev yerine gitmeye hazırlanan genç öğretmenin heyecanı, vardiyasının başında bir önceki vardiyada gerçekleşen iş kazasını duyan maden işçisinin endişesi, yeni atandığı projede fikirlerine destek bulamayan çalışanın hayal kırıklığı, yöneticiliğe terfi eden satış uzmanının sevinci ve iş

yerinde nezaketsiz davranışlara maruz kalan çalışanın öfkesi güçlü duygusal deneyimlerin çalışma yaşamından yansımalarının yalnızca birkaçıdır. Sevdiği şemsiyeyi vapurda unuttuğu için üzölmek, çöpün keskin kokusuyla iğrenmek, bir film sahnesiyle geçmişteki acı dolu bir deneyimi hatırlayıp hüüzönlönmek, sosyal izolasyon nedeniyle yalnızlık hissetmek ve kibar bir davranış karşısında umutlanmak günlük yaşamın duygusal deneyimlerinden yalnızca birkaçını oluşturur.

Yaşamın hangi alanı ile ilişkilendirilmiş olursa olsun etkileri çok kapsamlı ve güçlü olduğu için duyguların ne olduğu, nasıl tanımlanacağı, nasıl oluştuğu, işlev ve etkileri sadece psikolojinin değil felsefe, tıp, tarih, teoloji, sosyoloji, antropoloji ve siyaset bilimi gibi pek çok disiplinin tarih boyunca ilgisini çekmiştir. Bu durum duyguyu anlamak ve açıklamak için geliştirilen pek çok yaklaşımın doğuşunu da beraberinde getirmiştir. Bunlar “Duygu nedir?”, “Duygulara neden sahibiz ve hayatımızdaki işlevleri nelerdir?”, “Duygular nasıl organize olmuşlardır ve birbirleriyle ne şekilde ilişkilidirler?” gibi sorulara yanıt üretebilmeyi hedeflemişlerdir.

Yaşantılarımıza yakın zamanlarda dahil olmamış olmalarına ve günümüze kadar pek çok araştırmaya konu olmuş olmalarına rağmen duyguların hangi şekillerde tanımlanacağı üzerinde fikir birliği henüz sağlanamamıştır. Farklı tanımlar duygunun farklı bileşenlerini kapsamış, farklı özelliklerini öne çıkarmıştır. Örneğin, Kleinginna ve Kleinginna (1981) sadece 1872 ve 1980 yılları arasındaki psikoloji araştırmalarında, duygunun doksan iki farklı tanımına yer verilmiş olmasına değinmiştir.

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Acıbadem Üniversitesi, Psikoloji Bölümü, safak.aktepe@acibadem.edu.tr, ORCID iD: 0000-0003-4784-4270

masında, karar alma süreçlerinde ve davranışlarını düzenlemede kritik bir rol oynadığı vurgulanmıştır.

Çalışma yaşamı bağlamında, duygusal deneyimlerin çalışanların tutum ve davranışları üzerindeki etkileri “duygusal olaylar kuramı” çerçevesinde incelenmiş, iş yerinde yaşanan olayların duygusal tepkiler ve bu tepkilerin davranışsal sonuçlara etkisi açıklanmıştır. Bunun yanında, duygusal zekâ kavramının liderlik, takım çalışması ve örgütsel performans üzerindeki stratejik önemi vurgulanmıştır. Ayrıca, duygusal emek ve bu kavramın yüzeysel ve derinlemesine davranışlarla iş yaşamındaki yansımaları detaylı bir şekilde ele alınmıştır.

Duyguların bulaşması ve kolektifleşmesi süreçlerinin örgütsel dinamikler üzerindeki etkileri incelenmiş; bu süreçlerin liderlik, takım çalışması, çalışan tutumları ve karar alma mekanizmalarındaki kritik rolü analiz edilmiştir. Liderlerin duygularının takipçiler üzerindeki etkisi ve duygusal bulaşmanın, çalışanların motivasyonu, performansı ve tükenmişlik gibi sonuçlar üzerindeki etkileri değerlendirilmiştir.

Sonuç olarak, bu çalışma, duyguların karmaşık, çok katmanlı yapısını ve çalışma yaşamındaki stratejik önemini gözler önüne sermiştir. Duygusal süreçlerin derinlemesine anlaşılması, örgütlerin daha sağlıklı, kapsayıcı ve üretken çalışma ortamları yaratmasına olanak sağlayabilir. Bu bağlamda, liderlerin ve insan kaynakları yöneticilerinin, çalışanların duygusal deneyimlerini anlamaya yönelik daha bütünsel stratejiler geliştirmesi kritik önem taşımaktadır.

Özellikle duygusal zekâ, duygusal emek ve duygusal bulaşma gibi olguların iş yaşamındaki rolü, gelecekteki araştırmalar için önemli bir zemin sunmaktadır. Bu tür çalışmalar, bireylerin ve örgütlerin, duyguların dinamik etkilerini daha iyi yöneterek, sürdürülebilir başarı için gereken esnekliği ve adaptasyonu geliştirmelerine katkı sunabilir.

KAYNAKLAR

Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences, and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124(2), 229–246.

Afacan, Ş. (2022). Duygular tarihi: bir ezber bozma alanı. In Esra Dicle (Ed.), *Edebiyatın Duygu Haritası* (ss. 13–40). İstanbul: Dergâh Yayınları.

Arnold, M. B. (1960). *Emotion and personality: Psychological aspects* (Vol. 1). New York: Columbia University Press.

Ashforth, B. E., ve Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal. *Human Relations*, 48(2), 97–125.

Ashkanasy, N. M., ve Daus, C. S. (2002). Emotion in the workplace: The new challenge for managers. *The Academy of Management Executive*, 16(1), 76–86.

Ashkanasy, N. M., Hartel, C. E. J., ve Daus, C. S. (2002). Diversity and emotion: The new frontiers in organizational behavior research. *Journal of Management*, 28, 307–338.

Ashkanasy, N. M. (2003). Emotions in organizations: A multilevel perspective. F. Dansereau ve F. J. Yammarino (Ed.), *Research in Multilevel Issues* içinde (Cilt 2, s. 9–54). Oxford, UK: Elsevier Science.

Ashkanasy, N. M., ve Dorris, A. D. (2017). Emotions in the workplace. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 67–90. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113231>

Bader, B., Gielnik, M. M., ve Bledow, R. (2023). How transformational leadership transforms followers' affect and work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 32(3), 360–372. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2022.2161368>

Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence*. Multi-Health Systems.

Barsade, S., Brief, A. P., Spataro, S. E., ve Greenberg, J. (2003). The affective revolution in organizational behavior: The emergence of a paradigm. J. Greenberg (Ed.), *Organizational behavior: The state of science* içinde (s. 3–52). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

Barsade, S. G., ve Gibson, D. E. (2007). Why does affect matter in organizations? *Academy of Management Perspectives*, 21(1), 36–59.

Barsade, S. G., Coutifaris, C. G., ve Pillemer, J. (2018). Emotional contagion in organizational life. *Research in Organizational Behavior*, 38, 137–151.

Bartel, C. A., ve Saavedra, R. (2000). The collective construction of work group moods. *Administrative Science Quarterly*, 45(2), 197–213. <https://doi.org/10.2307/2667070>

Basch, J., ve Fisher, C. D. (2000). Affective events–emotions matrix: A classification of work events and associated emotions. N. M. Ashkanasy, C. E. Härtel, ve W. J. Zerbe (Ed.), *Emotions in the workplace: Research, theory, and practice* içinde (s. 36–48). Quorum Books/Greenwood Publishing Group.

Briner, R. B., ve Kiefer, T. (2005). Psychological research into the experience of emotion at work: Definitely older, but are we any wiser? N. M. Ashkanasy, C. Hartel, ve W. Zerbe (Ed.), *The Effect of Affect in Organizational Settings* içinde (s. 281–308). Research in Emotion in Organizations, Cilt 1. Elsevier.

Bono, J. E., ve Ilies, R. (2006). Charisma, positive emotions, and mood contagion. *The Leadership Quarterly*, 17(4), 317–334. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2006.04.008>

Brotheridge, C. M., ve Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work.” *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17–39. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>

- Buja, A., Qerimi, Q., ve Behluli, F. (2022). Emotional intelligence and its impact on organizational performance: A review of empirical studies. *International Journal of Business and Management Studies*, 10(3), 45–56.
- Casper, A., Tremmel, S., ve Sonnentag, S. (2019). The power of affect: A three-wave panel study on reciprocal relationships between work events and affect at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 92, 436–460. <https://doi.org/10.1111/joop.12255>
- Cheng, Y. N., Yen, C. L., ve Chen, L. H. (2012). Transformational leadership and job involvement: The moderation of emotional contagion. *Military Psychology*, 24(4), 382–396.
- Chu, K. H., Baker, M. A., ve Murrmann, S. K. (2012). When we are onstage, we smile: The effects of emotional labor on employee work outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 906–915.
- Clark, L. A., ve Watson, D. (1995). Constructing validity: Basic issues in objective scale development. *Psychological Assessment*, 7(3), 309–319. <https://doi.org/10.1037/1040-3590.7.3.309>
- Clarkson, B. G., Wagstaff, C. R. D., Arthur, C. A., ve Thelwell, R. C. (2020). Leadership and the contagion of affective phenomena: A systematic review and mini meta-analysis. *European Journal of Social Psychology*, 50, 61–80.
- Clore, G. L. (2013). Psychological construction in the OCC model of emotion. *Emotion Review*, 5, 335–343. <https://doi.org/10.1177/1754073913489751>
- Costakis, H. R., Gruhlke, H., ve Su, Y. (2020). Implications of emotional labor on work outcomes of service workers in not-for-profit human service organizations. *Human Service Organizations: Management, Leadership ve Governance*, 45(1), 29–48. <https://doi.org/10.1080/23303131.2020.1818157>
- Darwin, C. (1872). *The expression of the emotions in man and animals* (3rd ed.). London: HarperCollins.
- Dasborough, M. T., Sinclair, M., Russell-Bennett, R., ve Tombs, A. (2008). Measuring emotion: Methodological issues and alternatives. N. M. Ashkanasy ve C. L. Cooper (Ed.), *Research Companion to Emotion in Organizations* içinde (s. 197–208). Cheltenham, UK: Edward Elgar Publ. Ltd.
- Davidson, R. J., Sherer, K. R., ve Goldsmith, H. H. (2009). *Handbook of affective sciences*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Demir, S. (2022). Duygular ve duygu Kuramları. E. İnanc ve E. Yücel (Ed.), *Psikoloji penceresinden duygular: Kuramdan uygulamaya* içinde (s. 3-32). Ankara: Nobel Yayınevi.
- Den Hartog, D. N., ve Belschak, F. D. (2012). When does transformational leadership enhance employee proactive behavior? The role of autonomy and role breadth self-efficacy. *The Journal of Applied Psychology*, 97(1), 194–202. <https://doi.org/10.1037/a0024903>
- Diaz, P. (2023). Leadership and emotional intelligence: Controlling workplace conflicts and unethical behavior. *Journal of Leadership Studies*, 15(2), 120–135.
- Di Fabio, A., ve Kenny, M. E. (2016). Promoting well-being: The contribution of emotional intelligence. *Frontiers in Psychology*, 7(1182), 1–13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.01182>.
- Doherty, R. W. (1997). The emotional contagion scale: A measure of individual differences. *Journal of Nonverbal Behavior*, 21, 131–154. <https://doi.org/10.1023/a:1024956003661>.
- Drigas, A., Papoutsis, C., ve Skianis, C. (2023). Emotional intelligence as a pillar of interpersonal relationships. *European Journal of Social Sciences*, 25(1), 56–67.
- Ekman, P. (1984). Expressions and the nature of emotion. K. Scherer ve P. Ekman (Ed.), *Approaches to emotion* içinde (s. 319–344). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Ekman, P., Friesen, W. V., ve Ellsworth, P. (1982). What emotion categories or dimensions can observers judge from facial behavior? P. Ekman (Ed.), *Emotion in the human face* içinde (s. 39–55). New York: Cambridge University Press.
- Elfenbein, H. A. (2023). Emotion in organizations: Theory and research. *Annual Review of Psychology*, 74, 489–517. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-032720-035940>
- Erisen, C., Lodge, M., ve Taber, C. S. (2014). Affective contagion in effortful political thinking. *Political Psychology*, 35(2), 187–206.
- Fisher, C. D. (2002). Antecedents and consequences of real-time affective reactions at work. *Motivation and Emotion*, 26, 3–30.
- Fisher, C. D. (2019). Emotions in organizations. In R. J. Aldag (Ed.), *Oxford Research Encyclopedia of Business and Management*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190224851.013.160>.
- Filipowicz, A., Barsade, S., ve Melwani, S. (2011). Understanding emotional transitions: The interpersonal consequences of changing emotions in negotiations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 101(3), 541.
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology. *American Psychologist*, 56(3), 218–226. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.56.3.218>.
- Frijda, N. H. (1986). *The emotions*. New York: Cambridge University Press.
- Frijda, N. H. (1994). Varieties of affect: Emotions and episodes, moods, and sentiments. P. Ekman ve R. J. Davidson (Ed.), *The nature of emotion: Fundamental questions* içinde (s. 59–67). New York: Oxford University Press.
- Gardner, H. (2014). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences* (3. baskı). Basic Books.
- Goleman, D. (2006). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ (10. baskı). Bantam.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- Gray, J. A. (1982). *The neuropsychology of anxiety*. Oxford: Oxford University Press.
- Gray, E. K., ve Watson, D. (2001). Emotion, mood, and temperament: Similarities, differences, and synthesis. R. L. Payne ve C. L. Cooper (Ed.), *Emotions at Work: Theory, Research, and Applications for Management* içinde (s. 21–43). New York: John Wiley ve Sons.

- Gu, S., Wang, F., Cao, C., Wu, E., Tang, Y. Y., ve Huang, J. H. (2019). An integrative way for studying neural basis of basic emotions with fMRI. *Frontiers in Neuroscience*, 13, 628. <https://doi.org/10.3389/fnins.2019.00628>
- Gülbetekin, E. (2022). Duygular ve sinirbilim. E. İnan ve E. Yücel (Ed.), *Psikoloji penceresinden duygular içinde* (s. 69-120). Ankara: Nobel Yayınevi.
- Hammada, M., ve Al-Shahrani, F. (2020). Emotional intelligence and its role in managing workplace dynamics. *Management Science Journal*, 12(4), 34–50.
- Hariikkala-Laihinien, R. (2022). Managing Positive Change: Emotions and Communication Following Acquisitions. *Journal of Change Management*, 22(4), 373–400. <https://doi.org/10.1080/14697017.2022.2091635>
- Hatfield, E., Cacioppo, J. T., ve Rapson, R. L. (1993). Emotional contagion. *Current Directions in Psychological Science*, 2(3), 96–100.
- Hatfield, E., Cacioppo, J. T., ve Rapson, R. L. (1994). *Emotional contagion*. Cambridge University Press.
- Hatfield, E., Bensman, L., Thornton, P. D., ve Rapson, R. L. (2014). New perspectives on emotional contagion: A review of classic and recent research on facial mimicry and contagion. *Interpersona*, 8(2), 159–179. <https://doi.org/10.5964/ijpr.v8i2.162>
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hughes, R., Ginnett, R., ve Curphy, G. (2021). *Leadership: Enhancing the lessons of experience* (11. baskı). McGraw-Hill.
- Ilies, R., Wagner, D. T., ve Morgeson, F. P. (2007). Explaining affective linkages in teams: Individual differences in susceptibility to contagion and individualism-collectivism. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 1140–1148. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.4.1140>
- Izard, C.E. (1971). *The face of emotion*. New York: Appleton-Century Crofts.
- Jiang, L., ve Probst, T. M. (2016). A multilevel examination of affective job insecurity climate on safety outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 21, 366–377.
- Judge, T. A., ve Robbins, S. P. (2017). *Organizational behavior* (17. baskı). Pearson.
- Karanfil, D. (2022). İş yaşamında duygular. E. İnan ve E. Yücel (Ed.), *Psikoloji penceresinden duygular içinde* (s. 543-570). Ankara: Nobel Yayınevi.
- Keltner, D., ve Gross, J. J. (1999). Functional accounts of emotions. *Cognition and Emotion*, 13(5), 467–480. <https://doi.org/10.1080/026999399379140>
- Kılıçarslan, K., ve Özsoy, E. (2024). Which type of emotional labor leads to burnout? *KOCATEPEİİBFD*, 26(1), 101-108. <https://doi.org/10.33707/akuuibfd.1373396>
- Kim, S., Cho, S., ve Chung, W. (2023). Benefits of leaders' pleasurable recovery activities on follower performance via emotional contagion. *Journal of Applied Psychology*, 108(8), 1336-1355. <https://doi.org/10.1037/apl0001076>
- Kleinginna, P. R., ve Kleinginna, A. M. (1981). A categorized list of emotion definitions, with suggestions for a consensual definition. *Motivation and Emotion*, 5(4), 345–379. <https://doi.org/10.1007/BF00992553>
- Kupers, W., ve Weibler, J. (2008). Emotions in organisation: An integral perspective. *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 2(3), 256. <https://doi.org/10.1504/IJWOE.2008.019426>
- Lazarus, R. (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.
- Lee, S., Kim, J., ve Park, H. (2022). The role of emotional intelligence in workplace productivity: A meta-analysis. *Human Resources Journal*, 45(5), 67–85.
- Luedi, M. (2022). Emotional intensity in the workplace: Challenges and strategies for management. *Leadership Quarterly*, 33(7), 950–967.
- Martins, A., Ramalho, N., ve Morin, E. (2010). A comprehensive meta-analysis of the relationship between emotional intelligence and health. *Personality and Individual Differences*, 49(6), 554–564. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2010.05.029>
- Masaldzhyska, M. (2019). The role of emotions in achieving organizational and individual goals. *Journal of Business Psychology*, 34(3), 456–473.
- Matsumoto, D., Yoo, S. H., ve Nakagawa, S. (2008). Culture, emotion regulation, and adjustment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 94(6), 925.
- Mayer, J. D., DiPaolo, M., ve Salovey, P. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence. *Journal of Personality Assessment*, 54(3–4), 772–781.
- McDougall, W. (1926). *An introduction to social psychology*. Boston: Luce.
- Mignonac, K., ve Herrbach, O. (2004). Linking work events, affective states, and attitudes: an empirical study of managers' emotions. *Journal of Business and Psychology*, 19(2), 221–240.
- Miller, K. I., Stiff, J. B., ve Ellis, B. H. (1988). Communication and empathy as precursors to burnout among human service workers. *Communication Monographs*, 55(3), 250–265.
- Morgeson, F., Mitchell, T., ve Liu, D. (2015). Event system theory: An event-oriented approach to the organizational sciences. *Academy of Management Review*, 40, 515–537.
- Morris, J. A., ve Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257–274.
- Oatley, K., ve Johnson-Laird, P. N. (1987). Towards a cognitive theory of emotions. *Cognition ve Emotion*, 1(1), 29–50. <https://doi.org/10.1080/02699938708408362>
- Okeke, M. N., Onuorah, A. N., ve Evbota, J. E. (2016). Influence of affective events on job satisfaction: A study of selected service enterprises in Edo State. *International Journal of Social Sciences and Humanities Reviews*, 6(1), 68–79.
- Omdahl, B. L., ve O'Donnell, C. (1999). Emotional contagion, empathic concern and communicative responsiveness as variables affecting nurses' stress and occupational commitment. *Journal of Advanced Nursing*, 29(6), 1351–1359.
- Parkinson, B., ve Simons, G. (2012). Affecting others: Social appraisal and emotion contagion in everyday decision making. *Personality and Social Psychology Bulletin*,

- 35(8), 1071–1084.
- Pietroni, D., Van Kleef, G., De Dreu, C., ve Pagliaro, S. (2008). Emotions as strategic information: Effects of others' emotional expressions on fixed-pie perception, demands, and integrative behavior in negotiation. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44(6), 1444–1454. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2008.06.007>
- Plutchik, R. (1982). A psychoevolutionary theory of emotions. *Social Science Information*, 21(4-5), 529–553. <https://doi.org/10.1177/053901882021004003>
- Prof. Dr. Sirel Karakaş Psikoloji Sözlüğü (t.y.). Duygu. *Psikoloji Sözlüğü* içinde. 17 Ekim 2024 tarihinde <https://www.psikolojisozlugu.com/emotion-duygu> adresinden erişilmiştir.
- Prof. Dr. Sirel Karakaş Psikoloji Sözlüğü (t.y.). Duygudurum. *Psikoloji Sözlüğü* içinde. 17 Ekim 2024 tarihinde <https://www.psikolojisozlugu.com/mood-duygudurum> adresinden erişilmiştir.
- Prof. Dr. Sirel Karakaş Psikoloji Sözlüğü (t.y.). Duygulanım. *Psikoloji Sözlüğü* içinde. 17 Ekim 2024 tarihinde <https://www.psikolojisozlugu.com/affect-duygulanım> adresinden erişilmiştir.
- Qureshi, A. W., Monk, R. L., Quinn, S., Gannon, B., McNally, K., ve Heim, D. (2024). *Journal of Personality and Social Psychology*, 127(1), 132–152.
- Russell, J. A. (2003). Core affect and the psychological construction of emotion. *Psychological Review*, 110(1), 145–172. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.110.1.145>
- Salovey, P., ve Grewal, D. (2005). The science of emotional intelligence. *Current Directions in Psychological Science*, 14(6), 281–285. <https://doi.org/10.1111/j.0963-7214.2005.00381.x>
- Sayed, A., ve Gerwel-Proches, C. N. (2024). Emotional intelligence as a catalyst for team performance. *South African Journal of Business Management*, 55(1), 12–23.
- Schaefer, R. A., ve Palanski, M. E. (2013). Emotional contagion at work: An in-class experiential activity. *Journal of Management Education*, 37(4), 533–559.
- Schaubroeck, J., ve Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 163–183. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(200003\)21:2](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(200003)21:2)
- Schein, E. H. (2004). *Organizational culture and leadership* (3rd ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Scherer, K. R. (2005). What are emotions? And how can they be measured? *Social Science Information*, 44(4), 695–729.
- Scherer, K. R., ve Moors, A. (2019). The emotion process: Event appraisal and component differentiation. *Annual Review of Psychology*, 70, 719–745.
- Schwarz, N., ve Clore, G. (1983). Mood, misattribution, and judgments of well-being: Informative and directive functions of affective states. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(3), 513–523. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.45.3.513>
- Solomon, R. C. (2003). Emotions, thoughts and feelings: What is a “cognitive theory” of the emotions and does it neglect affectivity? *Royal Institute of Philosophy Supplement*, 52, 1–18. <https://doi.org/10.1017/S1358246100007864>
- Spoor, J. R., ve Kelly, J. R. (2009). Mood convergence in dyads: Effects of valence and leadership. *Social Influence*, 4(4), 282–297. <https://doi.org/10.1080/15534510902805366>
- Sy, T., Côté, S., ve Saavedra, R. (2005). The contagious leader: Impact of the leader's mood on the mood of group members, group affective tone, and group processes. *Journal of Applied Psychology*, 90(2), 295–305.
- Sy, T., ve Choi, J. N. (2013). Contagious leaders and followers: Exploring multi-stage mood contagion in a leader activation and member propagation (LAMP) model. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 122(2), 127–140.
- Tomkins, S. S. (1984). Affect theory. K. R. Sherer ve P. Ekman (Ed.), *Approaches to emotion* içinde (s. 163–195). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Totterdell, P., Kellett, S., Teuchmann, K., ve Briner, R. B. (1998). Evidence of mood linkage in workgroups. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1504–1515.
- Tsai, M.-T., Tsai, C.-L., ve Wang, Y.-C. (2011). A study on the relationship between leadership style, emotional intelligence, self-efficacy and organizational commitment: A case study of the banking industry in Taiwan. *African Journal of Business Management*, 5(13), 5319–5329.
- Tsai, W. C., Chi, N. W., Grandey, A. A., ve Fung, S. C. (2012). Positive group affective tone and team creativity: Negative group affective tone and team trust as boundary conditions. *Journal of Organizational Behavior*, 33(5), 638–656. <https://doi.org/10.1002/job.775>
- Türk Dil Kurumu. (t.y.). Duygu. sozluk.gov.tr/?ara=duygu adresinden erişilmiştir.
- Utami, C. W., Van Dam, K., ve Schaufeli, W. B. (2014). Emotional intelligence and workplace commitment: A longitudinal analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 35(5), 763–783.
- van Kleef, G. A., ve Côté, S. (2022). The Social Effects of Emotions. *Annual review of psychology*, 73, 629–658. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-020821-010855>
- Verbeke, W. (1997). Individual differences in emotional contagion of salespersons: Its effect on performance and burnout. *Psychology ve Marketing*, 14(6), 617–636.
- Wang, Q., Clegg, J., Gajewska-De Mattos, H., ve Buckley, P. (2018). The role of emotions in intercultural business communication: Language standardization in the context of international knowledge transfer. *Journal of World Business*. <https://doi.org/10.1016/j.jwb.2018.11.003>
- Watson, D., ve Clark, L. A. (1994). *The PANAS-X: Manual for the positive and negative affect schedule - expanded form*.
- Weiss, H. M., ve Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. B. M. Staw ve L. L. Cummings (Ed.), *Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews* içinde (Cilt 8, s. 1–74). Elsevier Science/JAI Press.