

Affective Events Theory - Et teoretisk perspektiv på emosjoner i arbeidslivet

Tina Løkke Vie & Lars Glasø

Det kan være mange årsaker til at ansatte opptrer som de gjør i arbeidslivet. Noe av forklaringen kan ligge i deres følelsesliv og kunnskap om ansattes emosjonelle opplevelser kan derfor bidra til å forstå menneskers tanker og adferd i en jobbsituasjon. Det tradisjonelle stress eller jobbtilfredshetsperspektivet som ofte er blitt benyttet for å forstå følelsesmessige reaksjoner på jobb synes imidlertid å være begrenset. Formålet med denne artikkelen er å presentere Weiss og Cropanzanos (1996) Affective Events Theory som et lovende teoretisk perspektiv for å forklare hvordan emosjonelle opplevelser oppstår og hvordan emosjoner kan påvirke ansatte på jobben.

Følelser og emosjoner har lenge vært et neglisjert tema innenfor feltet organisasjon og ledelse. Arbeidsmiljøforskningen har i stor grad vært preget av en kognitiv orientering, hvor følelser har blitt ignorert, eller sett på som forstyrrende for rasjonell og målrettet organisasjonsaktivitet (Glasø, 2002). I den grad ansattes følelser har fått oppmerksomhet har dette hovedsaklig vært knyttet til begrepene jobbtrivsel og stress (Briner, 1999). Jobbtrivsel og stress er imidlertid generelle begreper som refererer til ulike positive eller negative emosjonelle erfaringer. En slik generell tilnærming til ansattes emosjonelle opplevelser kan føre til at vi mister den unike emosjonelle opplevelsen av synet. Dersom man for eksempel opererer med et generelt mål på jobbtrivsel og to respondenter svarer at de trives like godt, kan den ene føle seg rolig og tilfreds, mens den andre

er spent og oppglødd. Begge trives godt, men føler svært forskjellig. Det er derfor et stort behov for å få en mer differensiert forståelse av hvilken rolle emosjoner spiller i arbeidslivet.

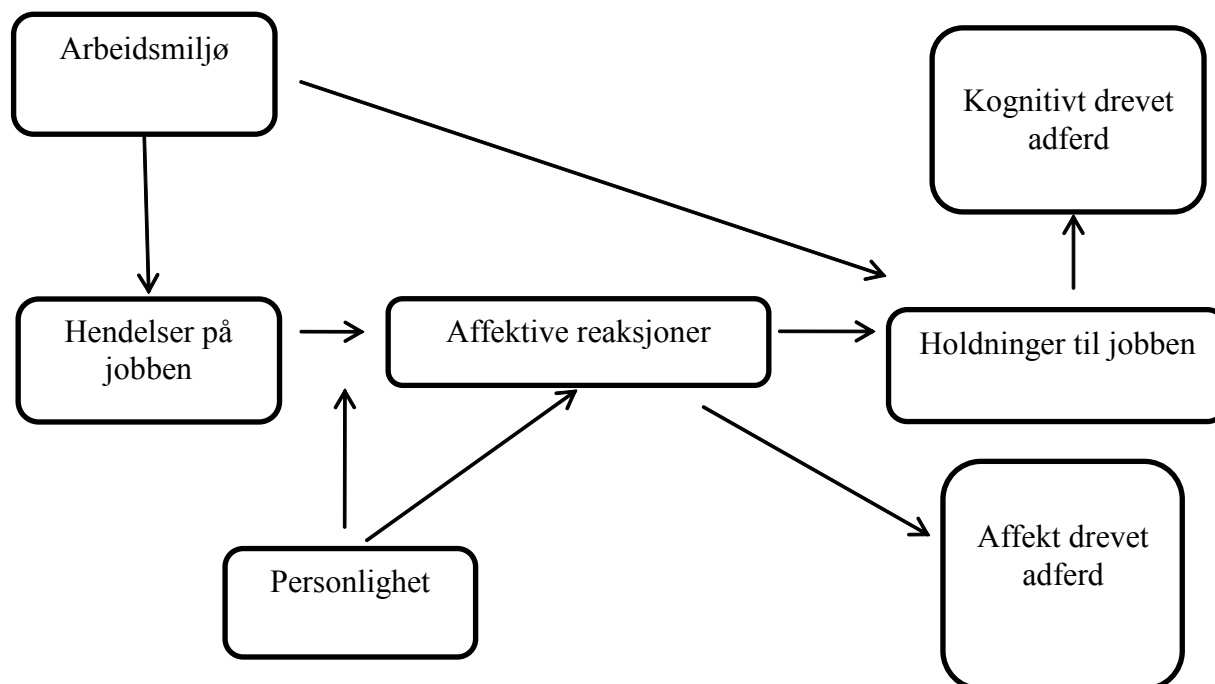
Behov for en teoretisk forståelsesramme

Som nevnt har det tradisjonelle perspektivet som omtaler følelser i arbeidslivet kun i begrenset grad gitt informasjon om ansattes faktiske følelsererfaringer. Den tradisjonelle vinklingen tar heller ikke høyde for at ulike følelser ofte oppstår som produkter av ulike hendelser, og at disse opplevelsene kan ha ulike adferdsmessige konsekvenser. På denne bakgrunn utviklet Weiss og Cropanzano (1996) sin Affective Events Theory (AET) hvor de postulerer sammenhenger mellom hendelser på jobben, emosjonelle reaksjoner

og adferdsmessige konsekvenser. I det følgende vil vi presentere denne modellen og teoriens sentrale hypoteser. Avslutningsvis vil innvendinger og kritikk som er reist mot teorien kort bli omtalt.

Affective Events Theory

I AET-modellen (se Figur 1) skisserer Weiss og Cropanzano (1996) hvordan betingelser ved arbeidsmiljøet, samt personlige disposisjoner, kan innvirke på adferd via ansattes følelser og emosjonelle reaksjoner. Denne modellen avviker en del fra de tradisjonelle arbeidsmiljømodellene, spesielt fordi den vektlegger emosjonsopplevelser, men også fordi den inkluderer individuelle forskjeller. Modellen postulerer at betingelser ved arbeidsmiljøet påvirker ansattes holdninger til jobben samt ulike affektive hendelser som finner sted i



Figur 1. Affective Events Theory (Weiss & Cropanzano, 1996)

løpet av arbeidsdagen. Disse hendelsene kan være av positiv eller negativ art. Å motta ros fra en kollega kan være et eksempel på en positiv hendelse, mens det å bli oversett kan være et eksempel på en negativ hendelse. Sammen med personlighetskarakteristika vil slike hendelser skape ulike affektive reaksjoner som, i tillegg til betingelser ved arbeidsmiljøet, har betydning for den enkeltes holdninger og adferd. Weiss og Cropanzano skiller mellom affekt drevet adferd og kognitivt drevet adferd. Typisk affekt drevet adferd kan for eksempel være adferd i form av sinne, tristhet eller bitterhet, men også mer positive utbrudd i form av glede, entusiasme eller omsorg. På lengre sikt vil de emosjonelle opplevelsene akkumulere til mer stabile holdninger, som for eksempel jobbtrivsel, noe som igjen vil påvirke kognitivt drevet adferd som for eksempel det å slutte i jobben (Weiss & Cropanzano, 1996).

Affektive hendelser

I AET blir emosjonsopplevelser forklart med utgangspunkt i affektive hendelser. En sentral hypotese er at betingelser ved arbeidsmiljøet vil påvirke hvilken type affektive hendelse som kan oppstå. Et godt arbeidsmiljø øker sannsynligheten for at flere positive enn negative affektive hendelser vil oppstå blant de ansatte. Disse daglige hendelsene

(daily uplifts and hazzles) fremstår som hovedforklaringen på ansattes affektive reaksjoner. På denne måten framhever AET de daglige aktiviteter og det som faktisk skjer på jobben. Tradisjonelt har psykososial teori og forskning vektlagt mer stabile arbeidsmiljøfaktorer, som for eksempel kjennetegn ved arbeidet, arbeidsdeling eller kollegastøtte. I Hackman og Oldhams (1980) jobbkarakteristika - modell fremstår for eksempel jobbkjennetegnene; ferdighetsvariasjon, autonomi og tilbakemelding, som primære forklaringer på ansattes motivasjon og ytelse.

Weiss og Cropanzano påpeker imidlertid at de ikke undervurderer betydningen av arbeidsmiljøfaktorer, men at jobbkjennetegn og trekk ved omgivelsene, som er relativt varige og stabile, vanskeliggjør en fullverdig forståelse av ansattes affektive reaksjoner som gjerne er flyktige og tidsbundne. Som vi vil komme inn på i avsnittet under affektive reaksjoner er emosjoner en form for tilstand - i betydningen at emosjoner oppstår og avtar i en gitt situasjon og på et gitt tidspunkt. Weiss og Cropanzano mener derfor at emosjoner må forstås og forklares ut fra endringer i omgivelsene. Det å vite at jobben har et godt belønningssystem kan ikke i seg selv forklare hvorfor man er glad i ett

øyeblikk, men ikke i det neste.

Bash og Fisher (2002) fant at anerkjennelse fra medarbeidere, involvering i beslutningsprosesser samt måloppnåelse, var de viktigste årsakene til opplevelse av glede, lykke og stolthet på jobben, mens hendelser som angikk bedriftspolitik, jobbpres eller problemer med arbeidsoppgaver var blant de vanligste forløperne til frustrasjon, angst og forlegenhet. Også rollekonflikter har vist seg å være en sentral prediktor for negative emosjonsopplevelser på jobb (Fisher, 2002). Videre fant Fitness (2000) i sin undersøkelse av toppledere, mellomledere og medarbeidere at sinne på jobben fremkalles av ulike typer hendelser avhengig av individenes stillingsnivå. Toppledere ble sinte når de opplevde innkompetanse og kritikkverdig oppførsel, mens mellomledere reagerte med sinne på umoralsk oppførsel og offentlig krenkelse. Ansatte uten personalansvar rapporterte at de ble sinte dersom de ble urettferdig behandlet av sine ledere. En grundig gjennomgang av disse studiene viser videre en sterkere vektlegging av negative hendelser, til fordel for positive hendelser (Weiss & Beal, 2005), noe som er i tråd med Baumaister og Learys (1995) oversiktsartikkel "Bad is stronger than good" som viser at negative hendelser har større betydning



enn positive hendelser. Disse studiene understøtter noen viktige poeng i AET-modellen: For det første at emosjonelle opplevelser spiller en sentral rolle i samspillet mellom mennesker på arbeidsplassen, og utgjør dermed en viktig del av livet i en organisasjon. For det andre at det finnes en stor variasjon av hendelser som skaper ulike følelser hos ansatte i løpet av en arbeidsdag, og til slutt at effekten av slike positive og negative interaksjoner kan øke vår forståelse av hva som skjer når for eksempel leder og medarbeider eller ansatt og kunde samhandler (se Glasø, 2006; Vie & Glasø, in press).

Personlighetens rolle

Som det fremgår av Weiss og Cropanzanos modell er det ikke tilstrekkelig å kun ta utgangspunkt i eksterne hendelser dersom man ønsker å forstå følelser som oppstår på jobb. Følelser må også forstås i lys av individuelle forskjeller. Personlighetsbegrepet, som er aktuelt i forbindelse med de fleste arbeidspsykologiske fenomen, er også sentralt i AET. Personlighet

kan defineres som ”individets karakteristiske måter å reagere på, tankemessig, følelsesmessig og ved ytre atferd” (Schelderup, 1959). Selv om det finnes flere definisjoner av begrepet peker de fleste personlighetsforskere på personlighet som noe konsistent hos individet som går igjen i adferd og på tvers av situasjoner. Dette er også utgangspunktet for Weiss og Cropanzanos teori, der personlighet antas å moderere forholdet mellom følelser og ytre påvirkning, samt å ha en direkte innflytelse på hvordan individer generelt sett føler.

Personlighetstrekkene positiv og negativ affektivitet synes å være særlig relevant i denne sammenheng. Disse trekkene har mye til felles med personlighetsdimensjonene nevrotisisme og ekstrovertsjon som sammen med åpenhet, omgjengelighet og samvittighetsfullhet utgjør de fem faktorene i en av de mest dominerende teoriene på personlighetsfeltet, nemlig fem-faktor modellen (Costa & McCrae, 1997). Negativ affektivitet, i betydningen å være preget av vedvarende negative følelsetilstander, som sinne,

frykt og skam, har vist seg å påvirke individers emosjonelle reaksjoner i negativ retning uavhengig av hvilke situasjon de møter (Watson, Clark, & Tellegen, 1988). På denne bakgrunn er det stor sannsynlighet for at individer som er preget av negativ affektivitet vil oppleve arbeidsmiljøet mer negativt enn for eksempel personer som er kjennetegnet av positiv affektivitet som rapporterer en overvekt av positive følelsetilstander på tvers av hendelser og situasjoner.

Affektive reaksjoner

I AET står affektive reaksjoner i en særstilling når det gjelder å forklare forholdet mellom ytre påvirkninger, individuelle forskjeller og den enkeltes adferd. Et sentralt spørsmål er imidlertid hvordan disse opplevelsene best kan beskrives. Weiss og Cropanzano definerer emosjoner som subjektive reaksjoner på hendelser som angår oss, og de skiller mellom stemninger og emosjoner. Emosjoner beskrives som intense, med kort varighet og som responser på spesifikke hendelser, mens stemninger ikke er

så intense, foranderlige eller klare responser på spesifikke hendelser. Når formuleringen ”affektive reaksjoner” blir brukt så innbefatter dette både emosjoner og stemninger. Weiss og Cropanzano hevder at ansattes emosjonsopplevelser best kan analyseres ved å ta utgangspunkt i følelsesmessige episoder. En følelsesmessig episode består av en enkelthendelse hvor man erfarer en sterk følelse, som for eksempel når en medarbeider føler seg forbigått av en kollega. Denne hendelsen kan lede til en serie av nye affektive hendelser. For eksempel kan den forbigåtte medarbeideren lukke kontordøren for å skjule at hun er lei seg. Dette kan igjen resultere i at kollegaene synes hun er overlegen eller ønsker å være for seg selv, noe som i sin tur fører til at de holder distanse, som igjen kan føre til at den forbigåtte føler seg oversett o.s.v. (se Briner, 1999; Giæver, 2006). I dette eksempelet ser vi hvor nært knyttet følelsene kan være til tanker og handlinger, og hvordan denne gjensidige påvirkningen mellom følelser, tanker og handlinger kan utspilles. Dersom vi ønsker å forstå ansattes arbeidssituasjon, er det derfor viktig å innta et prosess-perspektiv, fordi hendelser over tid kan gi oss et bedre innblikk i hvordan tingene henger sammen (Glasø, 2002).

Jobbtrivsel er ikke en emosjon

Jobbtrivsel har tradisjonelt vært betraktet som et mål på hva folk føler for jobbene sine og i hvilken grad arbeidstakere liker eller misliker sitt arbeid (Spector, 1997). En grunnantagelse i AET er imidlertid at jobbtrivsel og emosjoner må betraktes som to klart atskilte begreper, hvor jobbtrivsel er et holdningsmål som blir dannet ut fra en kognitiv vurdering. Emosjonelle opplevelser spiller en viktig rolle, men Weiss og Cropanzano tenker seg at akkumulerte emosjonelle opplevelser over tid danner grunnlaget for en kognitiv evaluering som deretter blir uttrykt som den ansattes jobbtrivsel. Denne tankegangen har også empirisk støtte. For eksempel fant Judge og Iles (2004) kun moderate sammenhenger mellom emosjoner og jobbtrivsel. Også Glasø & Einarsen (2006) har rapportert

om svake sammenhenger mellom emosjoner og jobbtrivsel, spesielt blant ledere, noe som indikerer at det er snakk om to klart atskilte fenomener.

Affekt drevet og kognitivt drevet adferd

For å nyansere forholdet mellom emosjonsopplevelser og holdninger, som for eksempel jobbtrivsel, skiller Weiss og Cropanzano mellom to typer adferd; affekt drevet adferd og kognitivt drevet adferd (se Figur 1). Affekt drevet atferd betegnes som impulsiv og spontan adferd som i liten grad påvirkes av overordnede holdninger, men som oppstår som en direkte konsekvens av affektive opplevelser. Slik adferd kan være utbrudd som sinne, tristhet eller voldelig adferd, men også utbrudd av glede, tilfredshet eller altruistisk adferd. For eksempel kan opplevelsen av å bli urettferdig behandlet føre til at arbeidstakere på ulike måter trekker seg tilbake fra arbeidsoppgavene sine. Et annet eksempel på affekt drevet adferd er ekstraordinær organisasjonsadferd (Organizational citizenship behaviour) hvor en ansatt på grunn av positive følelser og godt humør spontant viser omsorg eller stiller opp overfor kollega som trenger hjelp. Kognitivt drevet adferd oppstår som en konsekvens av den enkeltes evaluering av jobben. Eksempler på kognitivt drevet adferd som er negativ for organisasjonen kan

være at arbeidstakere velger å slutte i jobben. Positive holdninger til jobben kan derimot føre til økt produktivitet, eller styrket lojalitet og forpliktelse overfor organisasjonen.

Kritiske kommentarer

En innvending som er rettet mot AET er at teorien mangler et system for å klassifisere adferdsimplikasjoner som affekt drevet eller kognitivt drevet (Ashton-James & Ashkanasy, 2005). I denne sammenheng er det viktig å påpeke at skillet som gjøres i modellen mellom kognitiv og affektiv adferd ikke nødvendigvis innebærer et enten eller skille mellom affekt og kognisjon. For eksempel vil ekstraordinær organisasjonsadferd også innebære tankevirksomhet (som det å sette et mål for å hjelpe en kollega), og turnover-intensjoner kan relateres til affektive reaksjoner, som når sterkt sinne, krenkelse eller avsky leder til umiddelbar avskjed (Lee & Mitchell, 1994). En annen svakhet ved AET, kan være at teorien, både teoretisk og empirisk, er begrenset til hendelser som foregår internt i organisasjonen (Ashton-James & Ashkanasy, 2005). I dagens globale samfunn er det rimelig å anta at ansatte følelser også vil bli berørt av eksterne forhold, som for eksempel økonomiske svingninger, sosiokulturelle trender og politiske endringer.

Videre påpeker Wegge, Dick, Fisher,



West og Dawson, (2006) at AET ikke gir noen fullgod teoretisk forklaring på hvordan ulike jobbhendelser antas å påvirke emosjoner, eller hvordan emosjoner påvirker adferd. I denne sammenheng har for øvrig Ashton-James og Ashkanasy (2005) kommet med et nyttig bidrag. I artikkelen "What lies beneath? A Process analysis of Affective events theory" presenterer de en "prosessmodell" som bidrar til å forklare de postulerte sammenhengene i AET. De tar utgangspunkt i begrepet emosjonell intelligens (Mayer & Salovey, 1997) og beskriver hvordan individuelle forskjeller i emosjonelle ferdigheter kan påvirke forholdet mellom affektive hendelser og adferd. Emosjonell intelligens defineres som: evnen til å oppfatte, vurdere og uttrykke emosjoner, evnen til å bruke emosjoner for å støtte tenkning, evnen til å forstå emosjoner og evnen til å regulere og styre emosjoner (Mayer & Salovey, 1997). Ashton-James og Ashkanasy (2005) hevder at disse egenskapene vil bidra til å moderere utfallet av stressopplevelser og affektive hendelser som ansatte utsettes for på jobben. Deres prosessmodell bidrar til økt innsikt i hvordan ansatte blir påvirket av emosjoner og hvordan de kan håndtere sine emosjonelle opplevelser, noe som supplerer Weiss og Cropanzanos teori.

Avsluttende kommentar

En styrke med AET er at den setter emosjoner inn i en arbeidslivssammenheng, noe som kan bidra til en bedre forståelse for emosjonelle forhold på arbeidsarenaen. Videre er modellen oversiktlig og enkel, men gir samtidig rom for mer komplekse og sammensatte problemstillinger. Selv om AET er en relativt ny modell er den i ferd med å få stor innflytelse internasjonalt (se Basch & Fischer, 2000; Briner, 1999; Ashkanasy, Härtel, & Zerbe, 2000; Ashton-James & Ashkanasy, 2005). Siden følelseslivet er fundamentalt for å forstå menneskers adferd på arbeidsplassen (Muchinsky, 2000), vil vi hevde at ansattes emosjonelle opplevelser også bør være et sentralt anliggende for norsk organisasjonsforskning. Emosjoner i

arbeidslivet har lenge vært et forsømt tema og det er derfor et stort behov for mer forskning på dette spennende og viktige området.

Referanser

- Ashkanasy, N. M., Härtel, C. E. J. & Zerbe, W. J. (2000). Emotions in the Workplace: Research, Theory, and Practice. In N. M. Ashkanasy, C. E. J. Härtel, & W. J. Zerbe (Eds.). *Emotions in the work place. Research, Theory, and Practice* (pp.3-18). Westport, CT: Quorum Books.
- Ashton-James C. E. & Ashkanasy N. M. (2005). What lies beneath? A process analysis of affective events theory. In: N.M. Ashkanasy, W.J. Zerbe & E.J. Hartel (Eds.). *The effect of affect in organizational settings* (pp. 23-42). Oxford: Elsevier Ltd
- Basch, J & Fisher, C. D. (2000). Affective events-emotion matrix: A classification of work events and associated emotions. In N. M. Ashkanasy, E.J. Hartel & W.J. Zerbe (Eds.). *Emotion in the workplace: Research, theory and practice*, (pp. 36-48). Quorum Books, Westport, CT
- Baumeister, R & Leary, M. R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117 (3), 497-529.
- Briner, R. (1999). The Neglect and Importance of Emotion at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8 (3), 323 – 346.
- Costa, P. T. & McCrae, R. R. (1997). Personality trait structure as a human universal. *American Psychologist*, 52, 509-516.
- Fisher, C. D. (2002). Antecedents and Consequences of Real-Time Affective Reactions at Work. *Motivation and Emotion*, 26(1), 3-28
- Fisher, C. D. (2000). Mood and emotions while working: Missing pieces of job satisfaction? *Journal of Organizational Behaviour*, 21, 185-202
- Fitness, J. (2000). Anger in the workplace: An emotion script approach to anger episodes between workers and their superiors, co-workers and subordinates. *Journal of Organizational behaviour*, 21, 147-162
- Gjæver, F. (2006). Omstillingsprosjekter på arbeidsplassen: Hva har følelser med saken å gjøre? *Magma, tidsskrift for økonomi og ledelse*, 5/6.
- Glasø, L. (2006). *Affects and emotional regulation in leader-subordinate relationships*. Doktorgrad, Bergen: Universitetet I Bergen
- Glasø, L. (2002). Emosjoner i organisasjoner og ledelse. I Einarsen S. & Skogstad, A. (Red.). *Ledelse på godt og vondt* (s.121-124), Bergen: Fagbokforlaget.
- Glasø, L. & Einarsen, S. (2006). Experienced affects in leader-subordinate relationships. *Scandinavian Journal of Management*. 22, 49-73
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. USA: Addison-Westley Publishing Company
- Judge, T. A. & Iles, R. (2004). Affect and job Satisfaction: A Study of their relationship at work and at Home. *Journal of Applied*

- Psychology*, 89(4), 661-673
- Mayer, J. D. & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? I P. Salovey, & D.J. Sluyter (red.), *Emotional development and emotional intelligence*. New York: Basic Books
- Muchinsky, P. M. (2000). Emotions in the workplace: The neglect of organizational behaviour. *Journal of Organizational Behaviour*, 21, 801-805.
- Schelderup, H. (1959). *Psykologi*. En innføring (2. utg). Oslo: Gyldendal.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction. Application, Assessment, Causes and Consequences*. London: Sage.
- Vie løkke, T, & Glasø, L. (in press). *Følelsesregulering som ety jobbkraav, Magma, tidsskrift for økonomi og ledelse*.
- Watson, D., Clark, L. A. & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS Scale. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063-1070
- Wegge, J., Dick, R van, Fisher, G. K., West, M. A. & Dawson, J. F. (2006). A test of the Basic Assumptions of Affective Events Theory (AET) in Call Center Work. *British Journal of Management*, 17, 237-254
- Weiss, H. M. & Beal, D. J. (2005). Reflections on Affective Events Theory. I: N.M Ashkanasy, W.J. Zerbe & E.J. Hartel (Eds.), *The effect of affect in organizational settings* (pp. 1-22). Oxford: Elsevier Ltd
- Weiss, H. M. & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: a theoretical discussion of the structure, causes, and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behaviour*, 18, 1-74

Foto: sxc.hu



Tina Løkke Vie

Har en Mastergrad i Arbeids- og Organisasjonspsykologi fra det Psykologiske fakultet ved Universitetet i Bergen 2008.



Lars Glasø

er førsteamanuensis ved Det psykologiske fakultet, Universitetet i Bergen