

KONTROL ODAĞININ ÇALIŞANLARIN NEZAKET VE YARDIM ETME DAVRANIŞLARINA ETKİSİ: KAMU SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

H. Nejat BASIM*
Harun ŞEŞEN**

ÖZET

Kişilerin yaşadıkları olayların nedenlerini nelere atfettikleri, kişisel kontrol odakları ile ilgili olup, çalıştıkları örgütte sergileyecekleri nezaket ve yardım etme davranışlarını etkileyebilmektedir. Bu çalışmada çeşitli kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan 233 kişiye bir anket uygulanarak kişisel kontrol odakları, yardım etme ve nezaket davranışı gösterme eğilimleri ölçülmüştür. Elde edilen verilerin değerlendirilmesinde değişkenler arası korelasyonlar araştırılmış ve ortalamalar arası farklar bağımsız örneklem t-testi ile incelenmiştir. Sonuçlar, çalışanların çoğunluğunun iç kontrol odaklı olduklarını ve iç kontrol odaklı bireylerin dış kontrol odaklılarla kıyaslandığında yardım etme ve nezaket davranışı gösterme eğilimlerinin daha fazla olduğunu göstermiştir.

Anahtar Kelimeler: Kontrol odağı, iç kontrol, dış kontrol, yardım etme, nezaket

ABSTRACT

It is about personal locus of control to where people attribute the reasons and results of the events in their lives. This locus of control may influence the employees' helping and courtesy behaviors within the organization. In this study, a questionnaire was delivered to 233 people working in public services to measure their locus of control, helping and courtesy behavior tendencies. Correlations between variables were searched and the differences between mediums were examined using two independent samples t-test. Results showed that most of the employees had internal locus of controls and the people with internal locus of control tended to show helping behaviors and courtesy behaviors more than those with external locus of control.

Keywords: Locus of control, internal control, external control, helping behavior, courtesy

GİRİŞ

Kişilerin, yaşadıkları olayların nedenlerini nelere atfettirdikleri hem sosyal hem de çalışma hayatlarında önemli sonuçlar doğurmaktadır. Bazı insanlar, yaşadıkları her türlü olayı, başarı ya da başarısızlıklarını kendilerinin kontrol edebildiğine inanırken, bazıları ise şans ve kaderin yaşamlarındaki asıl belirleyici olduğunu düşünmektedirler. Bu düşünce farklılığı bir çok davranış şeklini değiştirmekte, olayları kontrol edebildiğine inananları başarıya götürürken, her şeyi şans ya da kadere bağlayanları başarısızlık ve psikolojik problemlere taşıyabilmektedir.

Çalışma hayatında birçok insanla birlikte ve birbirine bağımlı bir şekilde hareket etmek zorunda olan günümüzün modern bireyleri, işlerinde kolektif uyumu sağlamada en önemli adımın diğerlerine yardım etmekten ve ikili ilişkilerde nezaket ve hoşgörü sergilemekten geçtiğini öğrenmiştir. Bugün, örgütsel başarı ancak çalışanların biçimsel rollerinin ötesinde, kendi istekleri ile

* Yrd. Doç. Dr., Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü

** Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü

diğer çalışanlara yardım etmeleri ve onların işlerini kolaylaştırmaları ile mümkündür. Bu bağlamda, bu çalışmada kişilerin kontrol odağı inançlarının bu tür yardım etme ve nezaket davranışlarını ne şekilde etkilediği araştırılmış, örgütsel başarıya olan katkısı tartışılmıştır.

Kontrol Odağı Kavramı

Kontrol odağı kavramı, sosyal öğrenme kuramı çerçevesinde yapılandırılmış ve bir kişilik özelliği olarak tanımlanarak ilk kez Rotter (1966) tarafından kullanılmıştır. Kontrol odağı inancı, bireylerin yaşadıkları pekiştirmelerin, yani elde ettikleri sonuçların veya ödüllerin, ya da başarı veya başarısızlık durumlarının, nelere atfedildiği ile ilişkilidir. Bu atıflar, kendileri dışındaki şans, kader ve güçlü diğer insanlar gibi faktörlere yapılabileceği gibi, kendi davranışlarının bir sonucuna da bağlanabilmektedir (Solmuş, 2004). Kontrol odağı kısaca, bireyin yaşadığı olayları nelerin kontrol ettiğine dair inancıdır (Strauser, Ketz ve Keim, 2002).

Bazı insanların kişisel kontrol duygusu yüksek iken, bazı insanlar davranışları ile başlarına gelen olaylar arasında bağlantı kurmazlar. Rotter (1966) tarafından geliştirilen teoriye göre insanlar, başlarına gelen iyi ve kötü olayların sebeplerini algılama bakımından farklılaşırlar. Kontrol odağı inancındaki bu farklılık, insanların hem kendileriyle ilgili hem de başkalarının yaşadığı durumları algılama ve değerlendirmelerinde de farklılaşmaya neden olur (Taylor, Peplau ve Sears, 2006). Bir anlamda kontrol odağı inancı, çevresel koşulların bireyin başarılarına, başarısızlıklarına veya diğer yaşadıklarına belirli bir açıklama getiremediği durumlarda, bunları açıklamak için kronik bir yöntem olarak ortaya çıkmaktadır (Taylor ve diğerleri, 2006).

Dış kontrol odağı: Rotter, bir pekiştirmenin ya da sonucun, birey tarafından kendi davranışlarına bağlı olmadan sonuçlandığı şeklinde algılanması durumunda, bunun tipik olarak “şans, kader ve kısmet” in sonuçları olarak benimsendiğini belirtmektedir. Bunun dışında birey, olayların nedeni olarak, kendisini çevreleyen büyük ve karmaşık güçleri de görebilir. Davranışlarının ya da başlarına gelen olayların kendileri tarafından değil de daha çok dış güçler tarafından belirlendiğine inanan bireyler, bu inançlarının derecesine göre dış kontrollü olarak tanımlanmaktadır (Rotter, 1990).

İç kontrol odağı: Olay ve durumları kendi davranışına ya da göreceli olarak kalıcı özelliklerine bağlı olarak algılayan kişinin sahip olduğu kontrol odağı inancı, iç kontrol olarak tanımlanmaktadır (Küçükkaragöz, 1998). İç kontrol odağına sahip bireyler, gelecekteki davranışlarını belirlemede kendilerine katkı sağlayacağına inandıkları çevresel uyarıcı ya da değişimlere dış kontrol odağına sahip bireylerden daha fazla duyarlılık gösterirler; çevresel koşulları değiştirme konusunda daha fazla adım atarlar ve yeteneklerine veya başarı ya da başarısızlıklarına daha fazla önem verirler (Solmuş, 2004). İç kontrol odağına sahip bireyler, yaşamlarının herhangi bir boyutuyla ilgili olarak mutsuz olduklarında, bunu kendi çabalarıyla değiştirebileceklerine inanırken, dış kontrol odağına sahip bireyler, yaşamlarını yönlendirme konusunda çaresizlik yaşama

Kontrol Odağının Çalışanların Nezaket ve Yardım Etme Davranışlarına Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma

eğilimindedirler ve yaşamlarındaki bazı ödüllerin kendi çabalarından kaynaklanmadığına, yalnızca doğru zamanda doğru yerde olmanın getirdiği bir rastlantı olduğuna inanırlar (Solmuş, 2004).

Birçok araştırma sonucunda, iç kontrol odaklı bireylerin duygularını ifade etmede, dış kontrol odaklı bireylere göre daha az zorlandıkları, kendilerine daha çok güvendikleri ve daha az oranda başkaları tarafından onaylanma gereksinimi duydukları ve psikolojik-fiziksel sağlıklarına daha fazla dikkat ettikleri görülmüştür (Solmuş, 2004). Dış kontrol odaklı bireylerin, olumsuz olayların gerçekleşmesini engelleyemeyecekleri düşüncesiyle, iç kontrol odaklı bireylere oranla daha fazla kaygı, stres ve depresyon yaşadıkları görülmüştür (Ashby, Kottman ve Draper, 2002; Solmuş, 2004).

İç ve dış kontrol odağı inancını kişilik özelliği olarak ele alıp inceleyen birçok araştırma, iç kontrol odağı yöneliminin kişilikteki etkilerinin, dış kontrol odağı yönelimli olmaya oranla daha olumlu sonuçları olduğunu göstermektedir. Dış kontrol inancı ise daha çok, düşük benlik saygısı, depresyon, baş ağrıları, diğer psiko-fizyolojik semptomlar ve psikopatoloji ile ilişkilidir (Küçükkaragöz, 1998). Strickland (1989), olayların davranışlarına bağlı olduğunu düşünen bireylerin, hoş olmayan yaşam olaylarını değiştirmede daha ısrarcı olduklarını, şans ya da kader gibi kendi dışındaki güçlere bağlayanların ise daha az girişimci ve mücadeleci olduklarını belirtmektedir (Küçükkaragöz, 1998).

İç kontrol inancına sahip bireyler, amaçlarına ulaşma ihtimali ile gösterdikleri çaba ve tecrübelerinden ders çıkarma yeteneği arasında doğru ilişki olduğuna inanırlar ve kendileri için zor hedefler koyarlar. Buna karşılık, dış kontrol odaklı bireyler de gösterdikleri çaba ile bu çabanın sonucunda elde ettikleri netice arasında bir bağlantı olduğuna inanmazlar. Başlarına gelen önemli olayların belirleyicisi olarak şans faktörünü görürler (Bernardi, 2001).

İki farklı kontrol odağı inancı arasındaki bir diğer farklılık ise başarı ve başarısızlık durumlarına yaptıkları nedensel yüklemelerdir (Solmuş, 2004). İç kontrol odaklılar olayların sorumluluklarını alıp, başarı veya başarısızlıkta neden olarak kendilerini görürler. Dış kontrol odaklılar ise, başarı ve başarısızlık durumlarını hep kendileri dışındaki faktörler ile ilişkilendirme yaparak, başarısızlıklarda diğerlerini suçlarlar ve dış faktörleri sorumlu tutarlar (Bernardi, 2001). Bu durumla ilişkili olarak, Anderson (1977), iç kontrol odaklı bireylerin problem çözmeye karşı daha aktif tutum benimsediklerini; Silvester ve arkadaşları (2002) da başarısızlıkları ile ilgili, kendilerine ve kontrol edilebilir davranışlara atıfta bulunan bireylerin, işte daha fazla gelişim kaydettiklerini ve yüksek iş motivasyonuna sahip olduklarını belirtmektedirler..

İç ve dış kontrol odağına sahip bireylerin iş ortamındaki davranışlarıyla ilgili en belirgin farklılıkların iş doyumunu, işe bağlılık, motivasyon ve stres konularında ortaya çıkmaktadır. Birçok araştırma sonucunda, başarılı performansın nedenlerini kendisine yükleyen, yeterlilik ve yeteneklerine güvenen, sorunları çözmek için karar alabilen ve gerekli adımları atabilen çalışanların, yani iç kontrol odaklı bireylerin, daha fazla iş doyumunu, işe bağlılık ve motivasyon yaşadıkları görülmüştür (Solmuş, 2004). Benzer şekilde, Andrisani ve Nestel (1976) ve Spector (1988) da iç kontrol odaklı çalışanların iş tatmin seviyelerinin

daha yüksek olduğunu, işte daha uzun süre çalıştıklarını, genellikle daha yüksek ücret aldıklarını ve yüksek statüye sahip olduklarını bildirmektedirler.

Bütün bu değerlendirmelerden sonra, genel olarak iç kontrol odağı inancına sahip bireylerin çevreden gelen olumsuz etkilere daha fazla direnen, kişisel özgürlüklerinin sınırlandırılmasına güçlü tepki gösteren, kendilerini daha etkili, güvenli ve bağımsız kişiler olarak algılayan, olumlu kendilik algılamalarına sahip, atılgan ve girişimci kişiler oldukları söylenebilir. Buna karşılık dış kontrol odaklı bireylerin de, çevre üzerinde kontrollerinin olmadığına inanmalarından dolayı daha pasif, kendilerine ve başkalarına daha az güvenen kişiler oldukları söylenebilir. Elde edilen bu sonuçlar, iç kontrol odaklı olmanın olumlu bir kişilik özelliği olduğu kanısını kuvvetle vurgulamakta (Malki 1998; Loosemore ve Lam, 2004; Silvester ve diğerleri, 2002) ve iç kontrol odağı eğiliminin çalışma ortamında nezaket ve yardım etme davranışlarını ortaya çıkarabileceğini göstermektedir.

Nezaket ve Yardım Etme Davranışları

Herhangi bir emre dayalı olmayan, örgüt için fayda sağlayan davranışlar ve hareketler, çalışanların biçimsel rol davranışlarından farklılık gösterir. Biçimsel olmayan davranışlar şeklinde ele alınan bu davranışlar literatürde, “prososyal davranış” veya “fazladan rol davranışı” (Moorman ve Blakely, 1995; Smith, Organ ve Near, 1983; Organ, 1988) olarak adlandırılmaktadır. Bu davranışlar çoğu zaman kişilerin kendi istekleri sonucunda ortaya çıkmakta ve örgüte fayda sağlamaktadır. Literatürde sadakat, itaat, taraf tutar katılım, kişisel inisiyatif, nezaket ve yardım etme gibi birçok davranış fazladan rol davranışı olarak adlandırılmaktadır (Van Dyne, Graham ve Dienesch, 1994; Morrison, 1994; Moorman ve Blakely, 1995).

Bu tür davranışlardan birisi olan nezaket, başkalarının işlerini etkileyecek hareketler yapmadan veya kararlar almadan önce onları bilgilendirmeye dayanan davranışları ifade etmektedir (Deluga, 1995: 2; Organ, 1988; Podsakoff ve diğerleri, 1990). Bu nedenle nezaket, problemleri önlemede önemli rol oynar ve zamanın yapıcı bir biçimde kullanılmasını kolaylaştırır. Bir örgütte olumlu iklimin yakalanıp performansın artırılabilmesi için, birbirleriyle iletişimde bulunan bireylerin karşılıklı olarak olumlu davranışlar sergilemeleri gerekir.

Yardım etme davranışı ise, bir zorunluluk ya da görev olmadığı halde diğer kişilere yardım etmeye veya işle alakalı sorunların ortaya çıkmasını önlemeye yönelik gönüllü davranışları içerir (Graham, 1989; Organ ve Konovsky, 1989: 157; George ve Jones, 1997: 154; Podsakoff, Mackenzie, Paine ve Bachrach, 2000: 514). Podsakoff ve arkadaşları (1990: 111) diğerlerine yardım etme davranışını, bir sorun oluştuğunda çalışanların; uzman kişilere yardımcı olmayı amaçlayan ve bu durumda çalışanların daha verimli çalışmasını sağlayan davranışları olarak belirtmişlerdir. Uzman kişilerin, örneğin ustabaşılar ya da kıdemli çalışanların hiç bir ücret almaksızın yeni meslektaşlarına yardım etmesi de bu kapsamdadır. Benzer şekilde bir çalışanın, diğer bir çalışanın rahatsızlığı nedeniyle onun işini üstlenmesi davranışı, bu davranışa örnek olarak verilebilir (Kidwell, Mossholder ve Benneth, 1997: 777) Bu tür davranışlar, bireylerin

Kontrol Odağının Çalışanların Nezaket ve Yardım Etme Davranışlarına Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma

performanslarını geliştirerek grup verimliliğine katkıda bulunurlar. Diğerlerine yardım davranışı, biçimsel görevlerin ötesinde performans faaliyetleri ile ilişkiliyken; nezaket, doğru ve gelecekte olası problemlerin oluşmasını engelleyen davranışları kapsamaktadır (Burns ve Collins, 2000: 1-4). Bu nedenle nezakete dayalı davranışlar, daha çok gelecek odaklı davranışlar olarak ifade edilmektedir.

Buraya kadar açıkladığımız kuramsal çerçeve bağlamında çalışanların örgüt içinde sergileyecekleri nezaket ve yardım etme davranışlarının kişilerin kontrol odakları ile ilişkili olacağı söylenebilir. Literatürde daha önce yapılmış araştırma sonuçları incelendiğinde, iç kontrol odaklı bireylerin dış kontrol odaklı bireylere nazaran daha fazla nezaket ve yardım etme davranışı sergilemeleri beklenebilir. Bu kuramsal gerçekliği sınamak üzere, takip eden bölümde yöntemi ve bulgularına yer verilen araştırmamızda aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

1. İç kontrol odaklı bireyler ile dış kontrol odaklı bireylerin nezaket davranışı gösterme eğilimleri arasında anlamlı bir fark var mıdır?
2. İç kontrol odaklı bireyler ile dış kontrol odaklı bireylerin yardım etme davranışı gösterme eğilimleri arasında anlamlı bir fark var mıdır?

YÖNTEM

Örneklem

Araştırmanın örneklemini Bakanlıklar ve Bakanlıkların Ankara’ daki bağlı/ilgili kuruluşlarında görev yapan ve rastlantısal olarak belirlenen, 124 kadın ve 109 erkek olmak üzere toplam 233 kişiden oluşmaktadır. Örneklem yaşları 22 ile 49 arasında değişmektedir ve yaş ortalaması 36.10 (Ss=6.60) olup, %62’si evli, %34’ü bekar, %3’ü boşanmış, %1’i ise dul’dur. Eğitim düzeyi açısından bakıldığında, %14’ü lise mezunu, %32’si ön lisans, % 48’i lisans ve % 6’sı yüksek lisans derecesine sahiptir. Örneklem mesleklerindeki çalışma süresi ise 1 ile 28 yıl arasında değişmekte olup, ortalama 11,98 (Ss=6,14) yıl olarak bulunmuştur.

Ölçüm Araçları

Rotter’in İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeği

Rotter (1966)’in İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeği, bireylerin genellenmiş kontrol beklentilerinin içsellik-dışsallık boyutu üzerindeki konumunu; pekiştiricilerin bireyin kendi içindeki ya da dışındaki güçlerin (şans, kader) kontrolünde olduğuna dair sahip olduğu genel beklenti ya da inancı ölçmekte olup, Türkçe’ye uyarlanması Dağ (1991; 2002) tarafından yapılmıştır. Ölçek 29 maddeden oluşmaktadır ve iki seçenektir. Testi yanıtlayan kişiden kendisine uygun olan cümleyi seçmesi istenir. 29 maddenin 6’sı (1, 8, 14, 19, 24, 27) dolgu maddesi olduğu için puanlanmamaktadır. Diğer sorulardan 2, 6, 7, 9, 16, 17, 18, 20, 21, 23, 25 ve 29. maddelerin “a” seçenekleri; 3, 4, 5, 10, 11, 12, 13, 15, 22, 26 ve 28. maddelerin de “b” seçenekleri 1’er puan almaktadır. Böylece 0 ile 23 arasında bir toplam puan alınabilmektedir. Yükselen puanlar, dış kontrol odağı inancında artışı göstermektedir.

Ülkemizde yapılan araştırmalarda sıklıkla kullanılan ölçeğin madde-toplam puan korelasyonlarının .11 ile .48 arasında değiştiği; bir örnekleme iç tutarlık katsayısının .77 olarak bulunduğu bildirilmiştir. Ölçeğin iki-yarı test güvenilirlik

katsayısının çeşitli örneklemlerde .65 ile .79 arasında bulunduğu belirtilmektedir. Bu araştırmada, ölçeğin güvenirlik değeri .75 olarak bulunmuştur.

Ölçek puanları üzerinde yapılan faktör analizlerinde farklı sayılarda faktörler elde edilmiş, ancak bunların genel olarak iç-dış kontrol odağı boyutunu oluşturdukları anlaşılmıştır. Ölçeğin, sonradan geliştirilen bazı kontrol odağı ölçekleriyle .25 ve .55 arasında korelasyonlar ortaya çıkardığı, ancak korelasyonlardaki bu göreceli düşüklüğün, yeni ölçeklerin dış kontrol boyutunu, başta şans ve kader inancı olmak üzere bazı alt boyutlara ayırarak ölçmelerine bağlı olduğu belirtilmektedir. Tüm bu faktörler değerlendirildiğinde ölçeğin geçerlik ve güvenirliğinin yüksek olduğu söylenebilir.

Nezaket ve Yardım Etme Davranışları Ölçeği

Bu araştırmada çalışanların nezaket ve yardım etme davranışlarını ölçmek için iki ayrı çalışmadan (Vey ve Campbell, 2004; Williams ve Shiaw, 1999) yararlanılarak hazırlanan bir ölçek kullanılmıştır. Ölçek, nezaket (3 madde) ve diğerlerine yardım (5 madde) davranışlarını ölçmek üzere 8 maddelik bir anket şeklindedir. Anket, “Aşırı iş yükü ile uğraşan bir şirket çalışanına yardım ederim”, “O gün izin alan bir personelin o günkü işlerini ben yaparım”, “Diğer personelin hak ve hukukuna saygı gösteririm” gibi yargı cümlelerinden oluşmaktadır. Ankete katılanlardan bu yargı cümlelerine hangi oranda katıldıklarını 6’lı Likert tipi ölçek üzerinde, “hiçbir zaman” ile “her zaman” arasında değişen bir sıklık aralığında işaretlemeleri istenmiştir.

Araştırma kapsamında yapılan güvenirlik analizleri sonucunda ölçeğin bütünü için Cronbach alfa katsayısı .83 olarak hesaplanmış; nezaket alt ölçeğinin güvenirlik katsayısı .78, yardım etme davranışının ise .81 olarak bulunmuştur. Ölçeğin geçerliğini test etmek üzere ise doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi sonuçları ölçeğin iki boyutlu yapısını doğrular niteliktedir. İki faktör altında toplanan maddeler orijinal ölçekle uyumludur ve açıklanan toplam varyans %68,4’tür.

BULGULAR VE YORUMLAR

Elde edilen sonuçlar, araştırmaya katılan 233 kişinin %65’inin (151 kişi) iç, %35’inin (82 kişi) ise dış kontrol odaklı olduklarını ortaya koymaktadır. Katılımcıların diğerlerine yardım davranışı puan ortalamaları 4,79 (ss=0.82) ve nezaket puan ortalamaları 5,34 (ss=0.65)’tür. İç kontrol odaklı grubun yardım davranışı puan ortalaması 4,91; nezaket puan ortalaması ise 5,5’dir. Aynı ortalamalar dış kontrol odaklı grupta sırasıyla 4,58 ve 5,04 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlar, katılımcıların büyük bir çoğunluğunun iç kontrol odaklı olduklarını, yardım etme ile nezaket davranışı gösterme eğilimlerinin yüksek olduğunu ortaya koymakta, iç ve dış kontrol odaklı grupların puan ortalamaları arasında farklılık olduğunu göstermektedir.

İç ve dış kontrol odaklı grupların yardım etme ve nezaket davranışı puan ortalamaları arasındaki farkların anlamlılığını ölçmek üzere bağımsız örneklem t testi yapılmıştır. Test sonucu elde edilen bulgular Tablo-1’dedir. Test sonuçları, iç ve dış kontrol odaklı grupların yardım etme (t=1.635, p<0.05) ve nezaket

Kontrol Odağının Çalışanların Nezaket ve Yardım Etme Davranışlarına Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma

($t=3.070$, $p<0.05$) puan ortalamaları arasındaki farklılıkların anlamlı olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 1. İç ve Dış Kontrol Odaklı Grupların Yardım Etme ve Nezaket Puanları Arası t Testi Sonuçları

Boyut	N	Ortalama	ss	F	t
Yardım etme				1.105	1.635*
İç kontrol odaklı	151	4,91	0.75		
Dış kontrol odaklı	82	4,58	0.89		
Nezaket				6.146	3.070*
İç kontrol odaklı	151	5,50	0.54		
Dış kontrol odaklı	82	5,04	0.72		

* $p<0.05$

Literatürde yer alan birçok araştırma, iç kontrol odaklı bireylerin dış kontrol odaklılara nazaran daha olumlu yönelimleri olduğunu ortaya koymaktadır (Strickland, 1978; Bernardi, 2001; Anderson, 1983; Spector, 1988). Bu araştırmanın sonuçları da bu bulguları destekler niteliktedir. İç kontrol odaklı bireyler, dış kontrol odaklılarla karşılaştırıldığında daha fazla yardım etme ve nezaket davranışı gösterme eğilimindedirler. Özellikle örgütsel yaşam içerisinde olumlu hareketler olarak algılanan bu davranışlar kişiler arası ilişkileri kolaylaştırırken örgütsel başarıyı da artırıcı etki yapmaktadır.

Kendine güvenen, sorun çözme konusunda cesaretli ve istekli, işe bağlılığı, motivasyonu ve iş tatminini yüksek iç kontrol odaklı bireyler olaylara daha olumlu bakmakta, iş ortamında daha pozitif davranışlar sergilemekte, ikili ilişkilerinde nezakete önem vermektedirler. Ayrıca, örgütsel başarının kolektif uyum ve karşılıklı yardımlaşma ile başarılacağına inanan iç kontrol odaklı bireyler, diğerlerine yardım etme davranışını dış kontrol odaklılara nazaran daha fazla gösterme eğilimindedirler.

Tablo 2. Değişkenler Arası Korelasyonlar

Alt Ölçekler	İDO	YD	N
İç-Dış Odak (İDO)	1		
Yardım Davranışı (YD)	-0.19*	1	
Nezaket (N)	-0.34**	0.51**	1

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

Kontrol odağı puanlarının yardım etme ve nezaket davranışları ile olan korelasyonları Tablo-2'de gösterilmiştir. Tabloda da görüleceği üzere kontrol odağı puanları ile yardım etme ($r=-0.19$, $p<0.05$) ve nezaket ($r=-0.34$, $p<0.01$) davranışları arasında anlamlı ve ters yönlü bir ilişki vardır. Puanlar azaldıkça (birey iç kontrol odaklı oldukça) diğerlerine yardım etme ve nezaket davranışlarını gösterme eğilimleri artmakta; puanlar arttıkça (birey dış kontrol

odaklı oldukça) anılan davranışları gösterme eğilimleri azalmaktadır. Bu korelasyon değerleri t testi sonuçları ile paraleldir.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu araştırma, kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan kişilerin kontrol odaklarının ne olduğunu ve bu kontrol odaklarının çalıştıkları örgüt içinde sergiledikleri yardım etme ve nezaket davranışlarını nasıl etkilediğini ortaya koymayı amaçlamıştır. Elde edilen bulgular, çalışanların çoğunluğunun iç kontrol odaklı olduklarını ve iç kontrol odaklı olan personelin yardım etme ve nezaket davranışlarını sergileme eğilimlerinin daha yüksek olduğunu göstermiştir. Örgüt içerisinde, çalışanlar arasında uyumun sağlanabilmesi, işlerin istenilen kalitede ve zamanda tamamlanabilmesi ve çalışanların iş tatminleri ile motivasyonlarının sağlanabilmesi, herkesin gönüllü olarak sergileyecekleri yardım ve nezaket davranışları ile yakından ilgilidir. Bu açıdan bakıldığında, örgütte çalışanların çoğunluğunun iç kontrol odaklı bireyler olmaları, örgütsel hedeflere ulaşılmasını kolaylaştırma açısından avantaj olabilecektir.

Çalışmamızda elde edilen bulguların kamu çalışanlarının tamamına genelleştirilmesi açısından bazı sınırlılıklar içerdiğini de belirtmeliyiz. Zira, araştırmada kullanılan örneklem Bakanlıklar ve Bakanlıkların Ankara'daki bağlı/ilgili kuruluşlarında görev yapan personeli kapsamaktadır. Dolayısıyla, örneklem grubunun daha geniş tutulduğu ve farklılaştırıldığı çalışmalar daha sağlıklı sonuçlara ulaşma imkanı sağlayacaktır. Ayrıca, bu noktada, özel sektörde faaliyet gösteren işletmelerin de dahil edildiği doğrulayıcı çalışmalar, sonuçların güvenilirliği ve geçerliğinin artırılmasında büyük önem arz etmektedir. Bunların yanı sıra, veriler kişilerin yalnızca kendi değerlendirmelerini yansıttığından, bu bağlamda, ortak yöntem varyansı (common method variance) ve sosyal beğenirlik sınırlılıkları sonuçların değerlendirilmesinde dikkate alınmalıdır.

KAYNAKLAR

Anderson, C. R. (1977). Locus of Control, Coping Behaviors and Performance in A Stres Setting: A Longitudinal Study. *Journal of Applied Psychology*, 62, 446-451

Andrisani, P. & Nestel, G. (1976). Internal-External Control As Contributor to An Outcome Of Work Experience. *Journal of Applied Psychology*, 61, 156-166

Ashby, J. S., Kottman, T. & Draper, K. (2002). Social Interest and Locus of Control: Relationship and Implications. *The Journal of Individual Psychology*, 58(1), 52-61.

Bernardi, R. A. (2001). A Theoretical Model for The Relationship Among Stress, Locus of Control and Longevity. *Business Forum*, 26, 27-33.

Burns, B. M. & Collins, R. W. (2000). Organizational Citizenship Behaviour in The US Context. [http:// hsb.baylor.edu/ramsower/acis/ papers/burns.htm](http://hsb.baylor.edu/ramsower/acis/papers/burns.htm) (İnternette 05 Mayıs 2005'de elde edilmiştir).

Dağ, İ. (1991). Rotter'in İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeği (RİDKOÖ)'nin Üniversite Öğrencileri İçin Güvenirliği ve Geçerliği. *Psikoloji Dergisi*, 7(26), 10-16.

**Kontrol Odağının Çalışanların Nezaket ve Yardım Etme Davranışlarına Etkisi: Kamu Sektöründe
Bir Araştırma**

- Dağ, İ. (2002). Kontrol Odağı Ölçeği (KOÖ): Ölçek Geliştirme, Güvenirlik ve Geçerlik Çalışması, *Türk Psikoloji Dergisi*, 17 (49), 77-90.
- Deluga, R. J. (1995). The Relation Between Trust in The Supervisor and Subordinate Organizational Citizenship Behavior. *Military Psychology*, 7(1), 1-16.
- George, J. M. & Jones, G. R.. (1997). Organizational Spontaneity in Context. *Human Performance*, 10, 153-170.
- Graham, J. W. (1989). Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Operationalization and Validation, Yayınlanmamış çalışma, Loyola University of Chicago.
- Kidwell, R., Mossholder, K. & Benneth, N. (1997). Cohensiveness and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Management*, 23(6), 775-793.
- Küçükkaragöz, H. (1998). İlkokul Öğretmenlerinde Kontrol Odağı ve Öğrencilerinin Kontrol Odağının Oluşumuna Etkileri. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Loosemore, M. & Lam, A. S. Y. (2004). The Locus of Control: A Determinant of Opportunistic Behaviour in Construction Health And Safety. *Construction Management and Economics*, 22, 385-394.
- Malki, R. (1998). Davranışlarda İç-Dış Kontrol Odağı ile Ruh Sağlığı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Moorman, R. H. & Blakely, G. L. (1995). Individualism – Collectivism As an Individual Difference Predictor of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 127-142.
- Morrison, E. (1994). Role Definitions and Organizational Citizenship Behavior: The Importance of the Employee's Perspective. *Academy of Management Journal*, 37(6), 1543-1567.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, England: Lexington Books.
- Organ, D. W. & Konovsky, M. (1989). Cognitive versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 74(1), 157-164.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Moorman, R. H. & Fetter, R. (1990). Transformational Leader Behaviors and Their Effects on Followers: Trust in Leader, Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviors. *Leadership Quarterly*, 1, 107-142.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B. & Bachrach, D. G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Rotter, J. B. (1966). Generalized Expectancies for Internal and External Control of Reinforcement. *Psychological Monographs*, 80, 1-28.
- Rotter, J. B. (1990). Internal Versus External Control of Reinforcement: A Case History of A Variable. *American Psychologist*, 45, 489-493.

- Silvester, J., Gough, M. F., Anderson, N. R. & Mohamed, A. R. (2002). Locus of Control, Attributions and Impression Management in the Selection Interview. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75, 59-76.
- Smith, C. A., Organ, D. W. & Near, Y. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.
- Solmuş, T. (2004). İş Yaşamı, Denetim Odağı ve Beş Faktörlük Kişilik Modeli. *Türk Psikoloji Bülteni*, 10, 196-205.
- Spector, P. (1988). Development of The Work Locus of Control Scale. *Journal of Occupational Psychology*, 61, 335-340.
- Strauser, D. R., Ketz, K. & Keim, J. (2002). The Relationship Between Self-Efficacy, Locus of Control and Work Personality. *Journal of Rehabilitation*, 68, 20-26.
- Strickland, B. R. (1989). Internal-External Control Expectancies: From Contingency to Creativity. *American Psychologist*, 44, 1-12.
- Taylor, S. E., Peplau, A. L., & Sears, D. O. (2006). *Social Psychology* (12th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Van Dyne, L., Graham, J. W. & Dienesch, R. M. (1994). Organization Citizenship Behavior: Construct, Redefinition, Measurement and Validation. *Academy of Management Journal*, 37(4), 765-802.
- Vey, M. A. & Campbell, J. P. (2004). In-Role or Extra-Role Organizational Citizenship Behavior: Which Are We Measuring? *Human Performance*, 17(1), 119-135.
- Williams, S. & Shiaw, W. T. (1999). Mood and Organizational Citizenship Behavior: The Effects of Positive Affect on Employee OCB Intentions. *The Journal of Psychology*, 133(6), 656-668.