



# SİGORTA ŞİRKETLERİNDE ÇALIŞANLARIN PROAKTİF KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN YENİLİKÇİ DAVRANIŞA ETKİSİNİN ARAŞTIRILMASI\*

## INVESTIGATION OF THE EFFECT OF PROACTIVE PERSONALITY OF EMPLOYEES INSURANCE COMPANIES ON INNOVATIVE BEHAVIOR

Melisa KARABAY\*\*

Özgür AKPINAR\*\*\*

İbrahim GÖRMÜŐ\*\*\*\*

### Öz

Bu araştırmanın amacı, Türkiye’de sigorta Şirketlerinde çalışanlarının proaktif kişilik özelliklerinin yenilikçi davranışa etkisini incelemektir. Araştırma verileri çevrimiçi anket tekniği ve kolayda örneklem yöntemiyle, merkez veya bölge müdürlükleri büyükşehirlerde bulunan Türkiye’de sigorta Şirketlerinde çalışan 202 kişinin katılması ile elde edilmiş olup, daha sonra araştırma kapsamında kurulan hipotezler test edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda ortaya çıkan bulgular, proaktif kişiliğin yenilikçi davranış ile arasında pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Araştırmada, ayrıca örgütsel destek ve yönetici desteği değişkenlerinin, temel değişkenler arasındaki ilişkide aracı rol oynayıp oynamadığı arařtırılmıŐtır. Analiz sonucunda, örgütsel destek değişkeni aracı bir etkiye sahipken, yönetici desteğin aracı bir etkiye sahip olmadığı sonucuna ulaŐılmıŐtır.

**Anahtar Kelimeler:** Proaktif Kişilik, Sigortacılık Sektörü, Yenilikçi Davranış.

**JEL Sınıflaması:** C91, D14, G22

\* Bu çalışma, 7. Örgütsel Davranış Kongresi’nde İbrahim GÖRMÜŐ tarafından sunulmuŐ olan “Türk Sigorta Şirketlerinde Çalışanların Proaktif Kişilik Özelliklerinin Yenilikçi Davranışa Etkisinin Araştırılması” adlı bildirisinin genişletilmesi ile oluŐturulmuŐtur.

\*\* Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Yüksekokulu, Sigortacılık Bölümü. merdilek@marmara.edu.tr

\*\*\* Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Yüksekokulu, Sigortacılık Bölümü. oakpinar@marmara.edu.tr

\*\*\*\* Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Sigortacılık Anabilim Dalı, Sigortacılık Bölümü. ibrahim.grmus@hotmail.com

**Abstract**

The purpose of this research is to examine the effect of proactive personality traits of employees in Turkey insurance companies on innovative behavior. The research data were obtained with the online survey technique and easy sampling method, with the participation of 202 people working in Turkey insurance companies located in the metropolitan or regional offices, and then the hypotheses established within the scope of the research were tested. Findings revealed as a result of the analysis; revealed that proactive personality has a positive relationship with innovative behavior. In the research, it was also investigated whether the organizational support and executive support variables play an intermediary role in the relationship between the basic variables. As a result of the analysis, it was concluded that the organizational support variable did not have a mediating effect while the organizational support variable did not have a mediating effect.

**Keywords:** Proactive Personality, Insurance Sector, Innovative Behavior.

**JEL Classification:** C91, D14, G22

**I. Giriş**

İşletmelerin kar elde etmeleri ve sürdürülebilirliği açısından mutlak göz ardı edilemeyen birkaç unsur vardır ki bunların başında teknoloji ve yenilikleri takip edebilme gereksinimi gelir. Ortaya çıkan değişime ayak uydurmak için örgütlerin; teknolojileri ve yenilikleri yakından takip etmesi aynı zamanda onların diğer örgütlerle rekabet edebilmesini de sağlamaktadır. Diğer yandan, çalışanların onlardan beklenen yenilikçi fikirler sayesinde örgütlerdeki bu değişime ayak uydurması, hızlı sonuçlara ulaşmasını ve karşılıklarına çıkabilecek sorunlarla baş edebilmesini devamlılıkları açısından zorunlu kılmaktadır. İşletmeler bu gereklilikleri yerine getirebilmek ve kar elde etme amaçlarına ulaşabilmek için hiç şüphesiz ki nitelikli işgücüne ihtiyaç duyacaklardır. Bu ihtiyaç, organizasyonda en fazla çalışanları etkisi altına alır. Bu nedenle yöneticiler, istihdam ettikleri personellerin yalnızca iş yapabilme kabiliyetine göre değerlendirmeyip işletmeye bireysel inisiyatifleri dolayısıyla kendilerinden katabilecekleri yetenek, özveri ve resmi iş gereksinimlerinin dışında kuruma değer katabilecek davranışlar sergilemelerini de göz önünde bulundurmalıydılar. İşte bu noktada örgütün operasyonel gerekliliklerini yerine getirebilecek çalışan kişiliği proaktif bir çalışan kişiliği olarak karşımıza çıkmaktadır. Yenilik kavramı yaratıcılıktan farklı olarak yaratılmış bir fikrin işletmenin bir bölümüne veya tamamına uygulanmasını içerir. Yenilikçi davranış ise yeniyi yaratanı, uygulayan bireyin davranışı olarak söylenebilir. Her proaktif kişiliğe sahip olan bireyin yenilikçi davranış sergilemesi söz konusu olamayacağı gibi, yapılan araştırmalar yenilikçi davranış sergilemeye yatkın ve arasında pozitif ilişkiler bulunan kişiliğin proaktif bir kişilik olduğu konusunda hemfikirlerdir.

Küreselleşmenin hızla arttığı dünyada şirketlerin performansları artık dönemsel karlılık göstergeleri ile değil, yarattıkları ve zamanla yaratacakları müşteri sadakati ile belirlenmektedir (Erk, 2009). Ayrıca gelişimlerinde sadece tek bir alanda uzmanlaşmanın yanısıra farklı alanlarda iş tecrübesi edinen çalışanların donanım ve bireysel iş performanslarının ise arttığı gözlenmektedir. Sigortacılık hızla değişen ve çok yönlü bir sektör olarak değerlendirilebilir. Türkiye'de sigorta sektöründe 2019 yılı sonu itibarıyla yaklaşık olarak 19.500 kişi aktif olarak çalışmaktadır (www.sigortadunyasi.com.tr). Finans sektörü içinde sigorta sektörü çalışan sayısı bakımından önem

arz etmektedir. Genel olarak işletmeleri sektörel olarak değerlendirmek gerekirse sigortacılık sektörü teknoloji ve yenilik gereksinimi açısından en yüksek işletmeler arasında yer almaktadır. Gerek hasarların ve acentelerin takibi gerekse elektronik sigortacılık uygulamaları ve teknoloji kullanımı dolayısıyla müşteri memnuniyetinin sağlanması sigorta şirketlerinin teknolojik yatırımlarını şekillendiren unsurlardan sadece birkaçıdır. Fakat teknolojik yatırımların oluşması için öncelikle fikir ve alternatifler değerlendirilmelidir. Dolayısıyla ilk başta bu fikri öne süren bir operasyonel temel söz konusu olmalıdır. Bu operasyonel temelin sağlanması ve işletmelerin gerekliliklerini yerine getirebilmeleri amacıyla proaktif kişilik ve yenilikçi davranış sergileyen danışanların potansiyelinden faydalanılabilir.

Bu araştırmada, Türkiye’de bulunan sigorta şirketlerinde çalışanların proaktif kişilik özelliklerinin yenilikçi davranışa etkisi ile bu ilişkideki örgütsel ve yönetici desteğinin aracı rolü incelenecektir. Çalışma ile hem yöneticilere çalışanlarını seçmeleri ve tanımları bakımından yol gösterilmiş, hem de çalışanların ekstra-role dayalı davranış sergilemeleri sonucunda işletme performansının artacağına önemi vurgulanmaktadır. Araştırmadan elde edilecek bulguların; Türkiye’de sigortacılık sektöründe bulunan işletmelerin büyümesi, sektörün finansal sistem içerisindeki payının artması, çalışan davranışlarının sigorta şirketleri açısından öneminin vurgulanması, yeniliklere ayak uydurarak müşteri memnuniyetinin sağlanması ve çalışanların bireysel iş performanslarının artırılmasına yönelik sektöre ve alanyazına katkı sağlaması amaçlanmıştır. Çalışma, dört bölümden oluşmaktadır: Giriş kısmını takiben, kavramsal çerçeve ve ilgili literatür ışığında oluşturulan hipotez ve yöntem yer almaktadır. Araştırma bulguları ve bunlara ilişkin tartışma sonuç kısmında değerlendirilmiştir.

## **2. Kavramsal Çerçeve**

### **2.1. Proaktif Kişilik**

Kişilik, bilimsel olarak incelenmesine ve birden fazla açıklama getirilmesine rağmen kişilik kavramının psikologlar arasında anlaşılmaya varılmış bir tanımı bulunmamaktadır. Kişilik ile ilgili yapılan tanımların çoğunda bireysel farklılıkların önemi vurgulandığından kişiliğin, bir bireyi diğerinden farklı kılacak, bireyin kendine özgü özellikleri şeklinde nitelendirilmesi doğru olacaktır. Bireyler kişilikleri doğrultusunda içerisinde buldukları duruma uygun şekilde tepki gösterirler, ancak davranışlar sadece içinde bulunulan duruma göre verilen tepkilerden oluşmaz (Yazgan ve Yerlikaya, 2014). Bu bağlamda, bireyler çevresel baskıların pasif alıcıları olmayıp hatta kendi çevrelerini aktif olarak etkilemektedirler. Kuramsal çerçeve incelendiğinde, insan kişiliğinin altında yatan mekanizmaları ve bu mekanizmalara bağlı olarak bireye özgü davranışların ortaya çıkmasından nasıl sorumlu olduklarını açıkladıkları görülmektedir. Çoğu zaman kuramcılar, kişilik farklılıklarının nasıl oluştuğunu da ele almışlardır. Kişilik kuramcıları farklı görüşlere sahip olup bazıları bilinçdışı süreçlere, bazıları kişinin öğrenme tarihçesine, bazıları da zihinsel süreçlerin incelenmesine önem vermişlerdir (Burger, 2006). Alanyazında, kişilik kuramları çoğunlukla Freud’un kişiliğin yapısını anlamak ve bireyi incelemek amacıyla

geliştirdiği ve kişiliğin gelişiminde psikoseksüel gelişim dönemini ele alan “psikodinamik kuram” (1890), bireyin davranışlarını belirleyenlerin dışsal çevre olduğunu ileri süren “Davranışçı kuram”, davranışçılığın aksine düşünce süreçleri üzerinde durup davranışların, çevreden gelen uyarılara ne şekilde karşılık verildiğine bağlı olarak ortaya çıktığını öne süren “Bilişsel kuram” (Watson, 1913), ilk çalışmaları Allport (1921) ile başlayan “Özellikler kuramı” ve alanyazında sıklıkla araştırmalarda çeşitli öncül ve sonuçlarıyla ele alınan, McCrea ve Costa (1987) tarafından geliştirilen “Beş faktör kişilik kuramı”dır. Rogers (1961) ise insancıl yani varoluşçu kuramda, bireyi yaşamın odak noktası kabul ederek, kişiliğin temelini bireyin kendisini, evreni ve olayları yorumlama biçimine bağlı olarak oluştuğunu öne sürmektedir.

Son yıllarda alanyazında kişilik faktörünün çeşitli araştırmalarda temel değişken olarak ele alınmasında bireyin sahip olduğu ve onu diğerlerinden ayırtıran farklılıkların örgütlerde pek çok konuyu ve problemi etkileyen aktörlerden biri olması neden olmaktadır. Proaktif kişilik, çevresel değişime yön vermeye yeterince istikrarlı bir eğilim şeklinde tanımlanıp çeşitli durumlarda proaktif davranışlarda bulunmayı gerektirir. Bazı insanlar kendi çevreleri tarafından şekillendirilip buna adapte olurken, proaktif insanlar çevrelerindeki dünyayı etkilemek için kişisel inisiyatif alırlar (Bakker vd., 2012: 1360). Proaktif birey, durumsal güçler tarafından nispeten kısıtlanmamış olan ve çevresel değişimi etkileyen kişidir. Bu şekilde sınıflandırılmayan diğer kişiler ise göreceli olarak pasiftir (reaktif), uyum sağlarlar ve çevreleri tarafından şekillendirilirler (Crant, 1996). Proaktif olmak, kişisel inisiyatif verilen bir görevde, görevin gereklerinden öteye gitmek ve bireyin görev niteliklerine aktif şekilde yaklaşmasını sağlayan bir davranıştır. Bu nedenle kişisel inisiyatif; amaca yönelik örgütün misyonu ile çelişmeyecek şekilde, önüne çıkacak engellere rağmen uzun dönem olarak yapılan ve kişinin kendi isteği ile başlama özelliği gösteren proaktif yapıdaki bir davranış türü olarak tanımlanabilir (Uncuoğlu Yolcu ve Çakmak, 2017: 428).

Bateman ve Crant (1993) örgütsel davranışların proaktif bileşenini tartışarak proaktif kişiliğin ölçüsünü sunmuşlardır. Proaktif davranışa yönelik kişisel eğilimin bu ölçüsü, çevrelerini etkilemek için harekete geçmeleri halinde insanlar arasındaki farklılıkları tanımlamaya yöneliktir. Bateman ve Crant (1999) prototipik proaktif kişiliği, durumsal güçler tarafından nispeten kısıtlanmayan ve çevresel değişimi etkileyen kişi olarak tanımlamıştır. Proaktif kişiler, fırsatları tespit ederek; harekete geçerler, inisiyatif göstererek; anlamlı bir değişim meydana gelene kadar sebat ederler yani geri dönmeyerek işi sonuna kadar götürürler. Buna karşılık, proaktif kişiliğe sahip olmayan insanlar birşeyleri değiştirmek için fırsatları tanımlayamaz veya tek başlarına fırsatları tanımlamakta başarısız olurlar. Proaktivite, temel olarak refah gibi duygusal özelliklerden ve kontrol odağı olma gibi bilişsel özelliklerden farklıdır. Proaktif eğilim, çevreyi doğrudan etkileyen eylemleri başlatma ve sürdürme eğilimidir. Buss ve Finn (1987)’e göre, proaktiflik çevreyi etkileyen davranış sınıfının bir parçası olduğu için araçsal bir özelliktir (Crant, 1996: 43).

Örgütlerde proaktif kişiliğe sahip olan bireylerin davranışları ve etkileri son yıllarda önemli bilimsel araştırmalardan biri haline gelmiştir. Ayrıca, dinamik ve sorumluluk paylaşımı öne çıkan çalışanlarda, proaktif davranış ve inisiyatif alma başarısının kritik belirleyicilerinden biri

olarak kabul edilmiştir. Bu bağlamda, proaktif davranış sergileyen çalışanlar örgütsel etkinliğin artmasında kritik rol oynamaktadırlar.

## **2.2. Yenilikçi Davranış**

Yenilik, etkilenenler tarafından yeni olarak algılanacak bir olgu, düşünce ya da hedefin sonucudur (Akın, 2012). Son yıllarda yapılan bilimsel araştırma çalışmalarının konuları, inovasyona olan ilginin arttığını göstermektedir. Yenilik, dinamik bir iş ortamında uygulanabilir etkili ve rekabetçi kalmaya çalışan kuruluşlar tarafından benimsenir. Bir işletme, zaman içerisinde aynı şekilde ürün ve hizmet üretmeye devam ederse uygulanabilir olmaz ve bu tür bir davranışın devam etmesi örgütlerin düşüşüne yol açacaktır. Bu yüzden, bir işletmede özellikle çalışanların yenilikçi davranışı (örneğin; ürünler ve iş yöntemleri için yeni fikirler geliştirmek, benimsemek ve uygulamak) bir kuruluşun dinamik bir iş ortamında başarılı olmasını sağlayan önemli bir varlığıdır. Ancak bilinmelidir ki; bir işyerinde yenilikçi davranışlarda bulunmak çalışanlara gerçek bir keyif alma hissini ötesinde faydalar sağlamanın yanısıra, işletme açısından da maliyetleri beraberinde getirmektedir (Yuan, Woodman, 2010: 323). Fakat her ne kadar maliyetli olursa olsun, yenilikçilik yeteneği rekabet avantajı sağladığı için işletme açısından göz ardı edilemez.

West ve Farr (1989)'a göre yenilikçi davranış bir çalışanın kasıtlı bir şekilde yeni fikirleri, ürünleri ve süreçleri çalışma rolüne, iş ünitesine veya organizasyonuna tanıtması veya uygulamasıdır. Farr ve Ford (1990) ise yenilikçi çalışma davranışını yeni ve yararlı fikirlerin, işlemlerin, ürünlerin veya prosedürlerin başlatılmasını ve kasıtlı olarak tanıtılmasını (bir iş rolü veya grup veya organizasyon içerisinde) sağlayan bir bireyin davranışı olarak tanımlar. Bu bağlamda, yeniliğin; yeni fikirler, süreçler, ürünler ve hizmetler üretmek ve uygulamak için tasarlanmış davranışlarda bulunma süreci olduğu ifade edilebilir.

Çalışanların yaratıcılığı ile yakından ilgili olmasına rağmen, yenilikçi davranış yaratıcı olmaktan fazlasını ifade eder. Yaratıcılık farklı düşüncelerle, yenilik ise yakınsak düşünmeyle ilgilidir. Basitçe söylemek gerekirse yaratıcılık fikirlerin üretilmesiyle ilgilidir, yenilik onları harekete geçirmekle ilgilidir (Gurteen, 1998). Miron, Erez ve Naveh (2004) ise yaratıcı insanların her zaman çok yenilikçi olmadıklarını ileri sürmüşlerdir. Yenilikçi davranış artan iyileştirmelerden, tüm organizasyon boyunca süreçleri ve ürünleri etkileyen radikal olarak yeni fikirler geliştirmeye kadar değişebilir. Genellikle, yenilikçi iş davranışı çoğu çalışanın tipik işinin bir parçası değildir. Ayrıca görev tanımında belirtilmeyen isteğe bağlı davranış olarak gerçekleşen ve kuruluşa fayda sağlamak amacıyla oluşan ekstra rol davranışları olarak da ifade edilebilir (Dorner, 2012: 11).

## **3. Değişkenler Arasındaki İlişki ve Hipotezler**

### **3.1. Proaktif Kişilik ve Yenilikçi Davranış Arasındaki İlişki**

Örgütlerde; seçme, geliştirme ve eğitim yoluyla yenilikçi bir iş gücü oluşturmak isteyen yöneticiler bireysel ve örgütsel faktörleri dikkate almak durumundadır. Bir örgütteki ekip çalışması,

çalışanların işlerini daha sofistike ve karmaşık bir şekilde anlamalarına yol açabilir ve buda yeniliği teşvik edebilir. Örneğin; destekleyici ve cesaret verici bir çalışma kültürü her çalışanın bu şekilde davranması gerektiği beklentisini arttırdığı için proaktivite ve yeniliği de arttıracaktır (Unsworth ve Parker, 2002).

Alanyazında proaktif kişilik ile yenilikçi davranış arasındaki ilişkiyi araştıran sınırlı sayıda çalışma yer almaktadır. Giebels, Reuver, Rispens ve Ufkes (2016)'ın Hollanda'daki 35 farklı sektördeki 166 çalışan üzerinde yaptığı çalışma sonucunda proaktif kişilik ile yenilikçi davranış arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve proaktif bireylerin, meslektaşları ile ilgili artan çalışma etkileşimlerinin bir sonucu olarak inovasyonu gerçekleştirmede daha başarılı oldukları ortaya çıkmıştır. Yine, Taştan (2013) İzmir'de farklı sektörlerde faaliyet gösteren kobilerin 400 çalışını üzerinde yaptığı araştırma ile proaktif kişiliğin örgütsel iklimdeki yenilikçi davranış üzerinde etkili olduğu sonucuna varmıştır. Kickul ve Gundry (2002)'ın ABD'de bulunan 107 küçük işletmede yapmış olduğu çalışmada, küçük işletme sahiplerinin proaktif kişilikleri ile yenilikçi hedefleme süreçlerinde yer alma, yenilikçi sistemler geliştirme ve yenilikçi davranışlar gerçekleştirme arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. İlgili literatür ışığında araştırma hipotezleri aşağıda önerilmektedir:

**H1:** Proaktif kişilik yenilikçi davranışı pozitif yönde etkilemektedir.

### 3.2. Örgüt Desteği ve Yönetici Desteğinin Aracı Etkisi

Literatürde proaktif kişiliğin yenilikçi davranışa etkisindeki örgütsel desteğin aracı rolü bazı araştırmalara konu olmuştur. Kanten ve Ulker (2012)'in Türkiye'deki telekomünikasyon ve enerji sektöründe yer alan iki büyük firmanın 108 çalışını ile yaptığı araştırmada proaktif kişilik ile algılanan örgütsel destek arasında anlamlı ilişkiler bulunmasına rağmen; proaktif kişiliğin algılanan örgütsel destek üzerinde doğrudan bir etkisinin olmadığı gözlemlenmiştir. Caesens ve arkadaşları (2015)'nin yapmış olduğu çalışmaya göre ise algılanan örgütsel desteğin proaktif davranış ile geçici yönde olumlu ilişki içerisinde olduğu gözlemlenmiştir. Başka bir deyişle, kurumlarının işteki katkısına büyük önem verdiğini algılayan ve refahlarını önemseyen çalışanlar örgütsel verimliliği arttırmak için proaktif davranmaya yatkın oldukları görülmüştür. Aynı şekilde Shin ve Kim (2014), Liu ve diğerleri (2013) ve Ashford ve arkadaşları (1998)'da algılanan örgütsel desteğin kendiliğinden problem çözme, yenilikçilik gibi proaktivite biçimleriyle pozitif ilişkili olduğunu öne sürmüşlerdir. Kim, Hon ve Lee (2010)'nin 157 kişi üzerinde yapmış olduğu çalışmada proaktif kişilik ile çalışanların yaratıcılığı arasındaki ilişki yüksek iken yönetici desteği düşük; iş yaratıcılığı düşük iken yönetici desteğinin yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Bu çalışmada, yönetici desteği ve örgütsel desteğin aracı etkileri paralel aracı çoklu model kapsamında birlikte test edilmiş ve aşağıdaki araştırma hipotezleri önerilmiştir:

**H2<sub>a</sub>:** Örgütsel destek proaktif kişilik ile yenilikçi davranış arasındaki ilişkide aracı etkiye sahiptir.

**H2<sub>b</sub>:** Yönetici desteği proaktif kişilik ile yenilikçi davranış arasındaki ilişkide aracı etkiye sahiptir.

## 4. Araştırma Metodolojisi

### 4.1. Araştırmanın Amacı ve Örneklem

Bu araştırma Türkiye’de sigorta şirketlerinde çalışanların proaktif kişilik özelliklerinin yenilikçi davranışa etkisini araştırmak amacıyla yapılmıştır. Veriler, merkezleri İstanbul, Ankara ve İzmir’deki sigorta şirketlerinin Genel Müdürlükleri ve Bölge Müdürlüklerinde çalışan 202 adet çalışandan kolayda örneklem yoluyla toplanmıştır.

### 4.2. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Araştırma da ileri sürdüğümüz hipotezlerin test edilmesi amacıyla geniş literatür taraması yapılmış, yabancı kaynaklardan faydalanılmış ve geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış ölçeklerden yararlanılarak çevrimiçi anket uygulanmıştır.

Proaktif kişiliği ölçmek için Bateman ve Crant (1993)’ın tasarladığı 17 ifadeden oluşan “Proaktif Kişilik Ölçeği” kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan proaktif kişilik ölçeğinin Türkçe’ye geçerlemesi daha önce Doğru (2016), Uncuoğlu Yolcu ve Çakmak (2017) tarafından yapılmıştır.

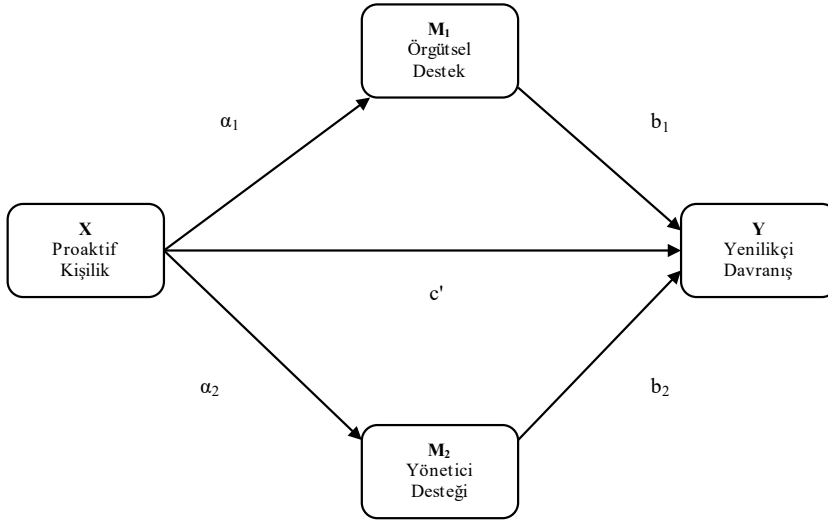
Çalışanların yenilikçi davranışını ölçmek amacıyla ise Scott ve Bruce (1994) tarafından 6 ifade şeklinde oluşturulmuş “Yenilikçi Davranış Ölçeği” kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan yenilikçi davranış ölçeğinin Türkçe’ye geçerlemesi daha önce Pelenk (2017) tarafından yapılmıştır.

Aracı etkiyi test etmeye yönelik olarak kullanılan aracı değişkenler olan örgütsel desteği ölçmek için Eisenberger ve arkadaşları (1986) tarafından hazırlanmış 8 ifadeden oluşan Örgütsel Destek Ölçeği, yönetici desteğini ölçmek için ise Babin ve Boles (1996) tarafından hazırlanmış 9 ifadeden oluşan Yönetici Desteği Ölçeği kullanılmıştır. Örgütsel destek ölçeğinin Türkçe’ye geçerlemesi daha önce İplik ve arkadaşları (2014) tarafından, yönetici desteği ölçeğinin Türkçe’ye geçerlemesi ise daha önce Ece ve Gültekin (2018) tarafından yapılmıştır.

Araştırmada uygulanan çevrimiçi anketler için (1. Kesinlikle Katılmıyorum – 5. Kesinlikle Katılıyorum şeklinde seçeneklere sahip) 5’li Likert ölçeği kullanılmıştır. Ayrıca anket formunda çalıştıkları sigorta şirketleri ile ilgili işletmenin yaşı, faaliyet branşı, çalışan sayısı gibi soruların yanında kişilerin demografik verileri ile ilgili yaş, cinsiyet, medeni durumları ve eğitim durumları gibi sorularda yer almıştır.

### 4.3. Araştırma Modeli

Türkiye’de sigorta şirketlerinde çalışanların proaktif kişilik özelliklerinin yenilikçi davranışa etkisini gösteren kavramsal model aşağıda ifade edilmiştir:

**Şekil 1:** Aracı Değişken Modeli

#### 4.4 Analiz ve Bulgular

Araştırma kapsamında elde edilen demografik verilere göre, 202 Sigorta şirketi çalışanından elde edilen veriler sonucunda; katılımcıların %49'u kadın, %52'si erkek, %56'sı evli ve %44'ü bekârdır. Araştırmaya katılanların eğitim durumları ile kıdem bilgileri değerlendirildiğinde; katılımcıların çoğunluğunun %54 ile lisans mezunlarından oluştuğu, bunu sırası ile yüksek lisans (%17), ön lisans (%15), lise (%10) ve ilköğretim (%1) mezunlarından oluştuğu görülmektedir.

Ölçeklerin yapısal geçerliliği test etmek amacıyla yapılan keşfedici faktör analizi (KFA) sonucunda Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik değerinin 0,876 olduğu ve örneklem büyüklüğünün faktör analizi için gayet iyi seviyede olduğu görülmüştür. (Field, 2009: 627) Ayrıca Bartlett küresellik testinin anlamlı çıkması [ $\chi^2(2211) = 8953,505$   $p < ,001$ ] korelasyon ilişkilerinin faktör analizi için uygun olduğuna işaret etmektedir. (Şahin ve Gürbüz, 2018: 317) Bununla birlikte; *“Fırsatları görmekte başarılıyım”*, *“Yapılacak şeyler için her zaman daha iyi yollar ararım”*, *“İyi bir fırsatı diğerleri görmeden çok önce yakalayabilirim”* maddelerinin faktör yükleri beklenen değerin altında olduğu için analize dahil edilmemiştir.

Araştırma çerçevesinde incelenen değişkenler arasındaki ilişkilerin varlığının ve yönünün tespit edilmesi amacıyla çoklu korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon katsayıları +1'ye yaklaştıkça pozitif yönlü bir ilişki ve -1'e yaklaştıkça negatif yönlü bir ilişki söz konusu olmakla birlikte katsayının değerine göre  $\pm 0,3$ 'ten düşük değerler zayıf,  $\pm 0,3$  ile  $\pm 0,7$  arasındaki değerler orta ve  $\pm 0,7$  ile  $\pm 1$  arasındaki değerler güçlü bir ilişkiyi ifade etmektedir (Şahin ve Gürbüz, 2018). Analiz neticesinde elde edilen sonuçlar Tablo 1'de yer almaktadır.



**Tablo 1:** Çoklu Korelasyon, Güvenirlik Analizi Sonuçları

Değişkenler	Ort.	SS	$\alpha$	Skewness Kurtosis	1	2	3	4
Proaktif Kişilik	3,84	,491	,870	,285 ,249	1			
Örgütsel Destek	3,79	,757	,934	-,329 -,106	,427**	1		
Yenilikçi Davranış	4,12	,493	,882	-,231 ,835	,631**	,507**	1	
Yönetici Desteği	3,70	,762	,885	-,477 -,224	,076	,533**	,175*	1

\*\* Korelasyonlar %99 güven aralığı içinde istatistiksel olarak anlamlıdır (2-tailed).

\* Korelasyonlar %95 güven aralığı içinde istatistiksel olarak anlamlıdır (2-tailed).

Bulgular incelendiğinde, bağımsız değişken olan “proaktif kişilik” ile bağımlı değişken “yenilikçi davranış” arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Analiz sonucu elde edilen Cronbach Alpha sayıları incelendiğinde, tüm değişkenlerin 0,7’nin üzerinde bir değere sahip olmakla güvenilir olduğu görülmüştür (Field, 2009: 627-685)

**Tablo 2:** Regresyon Analiz Sonuçları

Değişkenler	R <sup>2</sup>	B	SH	$\beta$	t	F	p
<b>Bsız</b> : Pro-aktif Kişilik	D. ,398	,635	,055	,631	11,51	132,4	,000
<b>B1</b> : Yenilikçi Davranış	D.						

Tablo 2’deki regresyon analizi sonuçlarına göre kurulan araştırma modelindeki bağımlı değişken yenilikçi davranış ile bağımsız değişken proaktif kişilik arasındaki ilişkinin güçlü olduğu tespit edilmiştir.

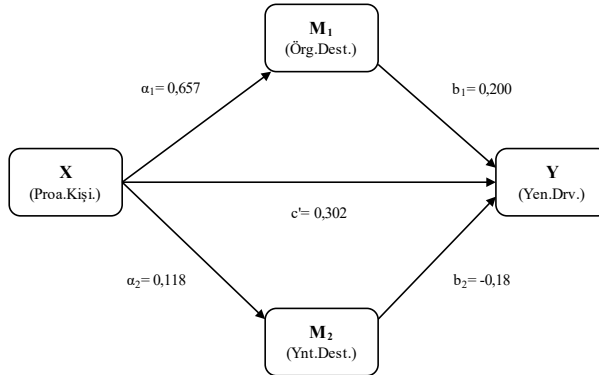
Model çerçevesinde yapılan regresyon analizine “örgütsel destek” ve “yönetici desteği” aracı değişkenler olarak beraber dahil edilmiştir. Aracılık etkisini test etmek için Hayes’in (2017) geliştirmiş olduğu PROCESS (v3.2) modülü kullanılmıştır. Tablo 3’de de görüldüğü üzere, “örgütsel destek” aracı değişkenin etkisi değerlendirildiğinde modeli %18 açıklayarak anlamlı olduğu ( $R^2 = ,182$ ,  $p=,000$ ) ancak “yönetici desteği” aracı değişkeninin model içinde anlamlı olmadığı görülmektedir. ( $R^2 = ,006$ ,  $p=,284$ ).

**Tablo 3:** Aracı Model Analiz Sonuçları

Değişkenler	M <sub>1</sub> (Örg.Dest.)			M <sub>2</sub> (Ynt.Dest.)			Y (Yen.Dvr.)					
	Ksayı	SH	p	Ksayı	SH	p	Ksayı	SH	p			
X (Proa.Kişilik)	$\alpha_1$	,657	,099	,001	$\alpha_2$	,118	,110	,284	$c'$	,505	,059	,000
M <sub>1</sub> (Örg.Dest.)	---	---	---	---	---	---	---	---	$b_1$	,200	,045	,000
M <sub>2</sub> (Ynt.Dest.)	---	---	---	---	---	---	---	---	$b_2$	-,018	,040	,664
Sabit	$i_{M1}$	1,261	,382	,001	$i_{M2}$	3,254	,425	,000	$i_y$	1,484	,231	,000
		$R^2 = ,182$				$R^2 = ,006$				$R^2 = ,468$		
		F = 44,493,				F = 1,155,				F = 58,039,		
		p = ,000				p = ,284				p = ,000		

X: Proaktif Kişilik; Y: Yenilikçi Davranış; M<sub>1</sub>: Örgütsel Destek; M<sub>2</sub>: Yönetici Desteği

Modeldeki değişkenlerin etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını anlamak amacı ile Bootstrap alt ve üst limitlerini (LLCI-ULCI) incelemek gerekmektedir. Hayes tarafından (2017) geliştirilen aracılık etki analiz modülü PROCESS dahilinde olasılık güven aralığı (p) analizinden daha kesin ve güvenilir sonuçlar üretmesi nedeni ile Bootstrap güven aralığı kullanılmaktadır. Bootstrap değerleri, 0'ı içine almayan bir değere sahipse %95 güven aralığı içinde kabul edilmektedir.

**Şekil 2:** Aracı Değişken Model Sonucu**Tablo 4:** Aracı Model Analiz Sonuçları Özeti

		Ksayı	SH	t	p	BootLLCI	BootULCI
TOPLAM	(c)	,635	,055	11,5	,000	---	---
DOĞRUDAN	(c')	,505	,059	8,59	,000	---	---
DOLAYLI	( $\alpha_1 b_1 + \alpha_2 b_2$ )						
	TOPLAM	,130	,037	---	---	,0632	,2087
	Örg.Destek	,132	,039	---	---	,0643	,2174
	Ynt.Dest.	-,002	,008	---	---	-,0240	,0075

$c'$ : Proaktif Kişilik ile Yenilikçi Davranış Arasındaki Doğrudan İlişki

c: Proaktif Kişilik ile Yenilikçi Davranış Arasındaki Doğrudan ve Dolaylı İlişki Toplamı

Tablo 4'deki paralel çoklu aracı model analiz sonuçları özet bilgileri incelendiğinde proaktif kişiliğin yenilikçi davranış üzerindeki toplam etkisinin ( $c=,635$ ), aracı değişkenler modele dahil edildiğinde doğrudan etki şeklinde azaldığı ( $c'=,505$ ) ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu ( $p<,05$ ) görülmektedir. Aracı değişkenlerin model içindeki dolaylı etkileri incelendiğinde, “örgütsel destek” aracı değişkeni katsayısının ( $,132$ ) “yönetici desteği” katsayısından ( $-,002$ ) yüksek olduğu görülmektedir. Ancak aracı değişkenlerden “yönetici desteğinin” etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olmaması nedeni ile ( $BootLLCI<0$ ) “örgütsel destek” aracı değişkeninin kısmi aracılık etkisinden söz edilebilir. Elde edilen bulgular sonucunda H1 ve H2a hipotezleri kabul edilmiş ancak H2b hipotezi reddedilmiştir.

## 5. Sonuç ve Öneriler

Örgütlerde çalışanlar tarafından sergilenen proaktif davranış son zamanlarda hem davranış araştırmacılarının hem de yöneticilerin dikkatlerini üzerinde toplamıştır. Finans sektörünün dinamik bir yapıya sahip olması işletmelerin birbirleriyle rekabet etmesi gereksinimini doğurmuş bu koşullar içerisinde yer alan örgütlerin ise kar maksimizasyonu sağlayabilmesi, gelişen teknoloji ve pazar koşullarına ayak uydurabilmesi ve iş gücü avantajlarından faydalanabilmesi için; çalışanlarının temel sorumlulukların ötesinde aktif roller üstlenebilen niteliklere sahip olması şartını da beraberinde getirmiştir. Tüm bu gelişmeler Türkiye’de sigortacılık sektöründe faaliyet gösteren şirketler için de geçerliliğini korumaktadır. Nitekim, sigorta sektöründe çalışanların, müşteri memnuniyeti üzerinde büyük bir etkiye sahip olduğu bilinmektedir. Müşteri memnuniyetine ve kaliteye yönelik çalışmalar yapan sigorta şirketleri için müşteri beklentilerini karşılamak, hızlı ve kaliteli hizmet oldukça önemlidir. Sigorta sektöründe yer alan şirketlerin prim üretimlerinin artması, gelişen teknolojilere ve yeniliklere ayak uydurabilmesi, dolayısıyla müşteri memnuniyetlerinin yükselmesi ve piyasada yer alan diğer şirketlerle rekabet edebilmesi için yenilikçi davranış sergileyen ve ekstra roller üstlenebilen çalışanlara sahip olması bir gereklilik haline gelmiştir.

Araştırmanın amacı; Türkiye’de sigorta şirketlerinde çalışanların proaktif kişilik özelliklerinin yenilikçi davranışa etkisine incelemektir. Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, sigorta şirketlerinde çalışanların proaktif kişilik özellikleri ile yenilikçi davranış arasında pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Yapılan değerlendirmeler ve analizler sonucunda ortaya çıkan bulgular bu konuda daha önceden çalışma yürütmüş olan Kickul (2002), Giebels ve arkadaşları (2016)’nın ulaştığı sonuçları kanıtlar niteliktedir. Araştırmanın diğer bir amacı olan, örgütsel destek ve yönetici desteği değişkenlerinin temel değişkenler arasındaki ilişkide aracı bir role sahip olup olmadıklarına yönelik analizler ise örgütsel destek aracı değişkeninin varlığını ortaya koymuştur. Bu durum Caesens ve arkadaşları (2015)’nin yapmış olduğu araştırmayı desteklemektedir.

Son olarak yönetici desteği aracı değişkeninin temel değişkenler arasında aracı bir etkiye sahip olup olmadığı test edildiğinde; yönetici desteğinin proaktif kişilik ile yenilikçi davranış arasındaki

ilişkide aracı bir rol oynamadığı sonucuna varılmıştır. Mevcut bulgu, Kim ve arkadaşları (2010)'nın proaktif kişilik ile yaratıcılık arasındaki ilişki de yönetici desteğinin aracı rolünün araştırılması çalışmasına benzer niteliktedir.

Bu çalışma, Türkiye'de sigortacılık sektöründe yer alan yöneticilere ve insan kaynakları birim yetkililerine işe alım süreçlerinde bir öngörü oluşturma ve bu alanda çalışma yapmak isteyen araştırmacılara yol gösterme niteliğine sahip olup, farklı sektörlere uygulanarak veya yeni değişkenler eklenerek genişletilebilir.

## Kaynakça

- Akın, U. (2012). *Örgüt ve Yönetimde İnisiyatif Alma*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Allport, G. W. (1921). Personality and Character. *Psychological Bulletin*, 18(9), 441-455.
- Ashford, S. J., Rothbard, N. P., Piderit, S. K., & Dutton, J. E. (1998). Out on a limb: The role of context and impression management in selling gender-equity issues. *Administrative Science Quarterly*, 43, 23-57
- Babin, B. J., Boles, J. S. (1996). The Effects of Perceived Co-worker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and Job Satisfaction. *Journal of Retailing*. 72(1), 57-75.
- Bakker, A.B., Tims, M. & Derks, D. (2012). Proactive Personality and Job Performance: The Role of Job Crafting and Work Engagement. *Human Relations*, 65(10), 1359-1378.
- Bateman, T. S., & Crant, J. M. (1993). The proactive component of organizational behavior: A measure and correlates. *Journal of organizational behavior*, 14(2), 103-118.
- Burger, J. M. (2006). *Kişilik*. İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Buss, A. H., & Finn, S. E. (1987). Classification of personality traits. *Journal of personality and social psychology*, 52(2), 432-444.
- Crant, M. (1996). The Proactive Personality Scale as a Predictor of Entrepreneurial Intentions. *Journal of Small Business Management*, 34(3), 42-49.
- Bateman, T. S., & Crant, J. M. (1999). Proactive behavior: Meaning, impact, recommendations. *Business Horizons*, 42(3), 63-70.
- Caesens, G., Marique, G., Hanin, D., & Stinglhamber, F. (2015). The relationship between perceived organizational support and proactive behaviour directed towards the organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 25(3), 398-411.
- Doğru, Ç. (2016). Algılanan Örgütsel Destek ve Lider-Üye Etkileşiminin Bağlamsal Performansa Etkileri: Ankara'da Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Dorner, N. (2012). Innovative Work Behavior: The Roles of Employee Expectations and Effects on Job Performance (Yayınlanmamış Doktora Tezi). The University of St. Gallen, Switzerland.
- Ece, S. & Gültekin, S. (2018). Yönetici Desteği ve Örgütsel Bağlılık: Kamu Sektöründe Bir Uygulama. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, 66,82-93.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal Of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Erk, Ç. (2009). Müşteri İçin Değer Yaratma, Müşteri Sadakati Oluşum Süreci ve Şirket Performansına Etkileri Üzerine Araştırma (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.

- Farr, J. L., & Ford, C. M. (1990). Individual innovation. içinde M. A. West & J. L. Farr (Eds.), *Innovation and creativity at work: Psychological and organizational strategies* (p. 63–80). John Wiley & Sons.
- Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS*, London: SAGE Publications.
- Giebels, E., Reuver, R. S. M., Ripsens & S. Ufkes, E. G. (2016). The Critical Roles of Task Conflict and Job Autonomy in the Relationship Between Proactive Personalities and Innovative Employee Behavior. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 52(3), 320-341.
- Gurteen, D. (1998). Knowledge, creativity and innovation. *Journal of knowledge Management*, 2(1), 5-13.
- Hayes, A. F. (2017). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*. Guilford Publications: Second Edition.
- İplik, E., İplik, F. N. & Efeoğlu, İ. E. (2014). Çalışanların Örgütsel Destek Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 6(12), 110-122.
- Kanten, P. & Ulker, F. E. (2012). A Relational Approach Among Perceived Organizational Support Proactive Personality & Voice Behaviour. *Social and Behavioral Sciences*. 62,1016-1022.
- Kickul, J. & Gundry, L. K. (2002). Prospecting for Strategic Advantage: The Proactive Entrepreneurial Personality and Small Firm Innovation. *Journal of Small Business Management*. 40(2), 85-97.
- Kim, T., Hon, A. H. & Lee, D. (2010). Proactive Personality and Employee Creativity: The Effects of Job Creativity Requirement and Supervisor Support for Creativity. *Creativity Research Journal*, 22(1), 37-45.
- Liu, J., Lee, C., Hui, C., Kwan, H. K., & Wu, L. (2013). Idiosyncratic deals and employee outcomes: The mediating roles of social exchange and self-enhancement and the moderating role of individualism. *Journal of Applied Psychology*, 98, 832–840.
- McCrea, R. R., & Costa, P. T. (1987). Validation of the Five-factor Model of Personality Across Instruments and Observers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(1), 81–90.
- Miron, E., Erez, M., & Naveh, E. (2004). Do personal characteristics and cultural values that promote innovation, quality, and efficiency compete or complement each other?. *Journal of organizational behavior*, 25(2), 175-199.
- Pelenk, S.E. (2017). Bireysel Yenilikçi Davranışların Bireysel İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Teknoloji Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Journal of Emerging Economies and Policy*, 2(2).
- Rogers, C. R. (1961). *On becoming a person: a therapist's view of psychotherapy*. London: Constable.
- Scott, S. & Bruce, R. A. (1994). Determinants of Innovative Behavior: A Path Model of Individual Innovation in the Workplace. *The Academy of Management Journal*. 37(3),580-607.
- Shin, Y., & Kim, M. (2014). Antecedents and mediating mechanisms of proactive behavior: Application of the theory of planned behavior. *Asia Pacific Journal of Management*, doi:10.1007/s10490.014.9393-9
- Şahin, F. & Gürbüz, S.(2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe Yöntem-Analiz*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Taştan, S. B. (2013). The Influences of Participative Organizational Climate and Self-Leadership on Innovative Behavior and the Roles of Job Involvement and Proactive Personality: A Survey in the Context of SMEs in Izmir. *Social and Behavioral Sciences*. 75,407-419.
- <https://www.sigortadunyasi.com.tr/2020/02/04/sigorta-sektorunde-calisan-sayisi-2019da-402-kisi-artti/>  
Erişim: (11.01.2020)
- Uncuoğlu Yolcu, İ. & Çakmak, A.F. (2017). Proaktif Kişilik ile Proaktif Çalışma Davranışı İlişkisi Üzerinde Psikolojik Güçlendirmenin Etkisi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 13(2):428.
- Watson, J. B. (1913). Psychology as the Behaviorist Views it. *Psychological Review*, 20(2), 158–177.

West, M. A., & Farr, J. L. (1989). Innovation at work: Psychological Perspectives. *Social behaviour*,4(1), 15-30.

Yazgan İnanç, B. & Yerlikaya, E. E.(2014). *Kişilik Kuramları*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.

Yuan, F. and Woodman, R.W. (2010). Innovative Behavior in The Workplace: The Role of Performance and Image Outcome Expectations. *Academy of Management Journal*, 53(2):323–324.