



ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞANLARININ ÖRGÜTSEL ETİK İKLİM ALGILARI İLE YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞI VE PSİKOLOJİK GÜVENLİK ALGILARI ARASINDAKİ İLİŞKİ¹

Turhan MOÇ²

Öz

Bu çalışmanın temel amacı çağrı merkezi çalışanlarının örgütsel etik iklim algıları, yenilikçi iş davranışı ve psikolojik güvenlik algıları arasındaki ilişkinin araştırılmasıdır. Araştırma Iğdır ilinde faaliyet gösteren özel bir çağrı merkezinde gerçekleştirilmiştir. Nicel araştırma yöntemlerinden online anket yöntemiyle 196 çağrı merkezi çalışanından veriler elde edilmiştir. Verilerin analizinde SPSS.25 ve YEM AMOS.20 programlarından faydalanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliği için Cronbach Alpha ve Yapısal Güvenlik analizlerinden, geçerliliği için doğrulayıcı faktör analizlerinden yararlanılmıştır. Demografik özellikler ile değişkenler arasında anlamlı farklılıkların olup olmadığını tespit etmek amacıyla varyans, örgütsel etik iklim algısının yenilikçi iş davranışı ve psikolojik güvenlik algısı değişkenlerinin aralarındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla korelasyon analizlerinden yararlanılmıştır. Araştırmada örgütsel etik iklimi algısı ile psikolojik güvenlik algısı arasında anlamlı ve yüksek, örgütsel etik iklimi algısı ile yenilikçi iş davranışı ile arasında anlamlı ve orta kuvvette, psikolojik güvenlik algısı ile yenilikçi iş davranışı arasında anlamlı ve orta kuvvette bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca yapılan farklılık analizleri sonucunda cinsiyet değişkeni ile yenilikçi iş davranışı ve psikolojik güvenlik algısı, çalıştığı departman ile psikolojik güvenlik algısı ve örgütsel etik iklimi algısı, kıdem ile psikolojik güvenlik algısı ve örgütsel etik iklimi algısı ve eğitim durumu ile örgütsel etik iklimi algısı arasında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler : Örgütsel Etik İklim Algısı, Psikolojik Güvenlik Algısı, Yenilikçi İş Davranışı.

JEL Sınıflandırması : M10, M12, M14.

¹ Bu çalışma, Iğdır Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu Başkanlığının 01.10.2021 tarihli ve E-37077861-200-46781 sayılı kararıyla bilimsel araştırma ve yayın etiğine uygun bulunmuştur.

² Dr. Öğr. Üyesi, Iğdır Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü, turhan.moc@igdir.edu.tr, ORCID: 0000-0001-9639-2974.

Atıf/Citation (APA 6):

Moç, T. (2023). Çağrı merkezi çalışanlarının örgütsel etik iklim algıları ile yenilikçi iş davranışı ve psikolojik güvenlik algıları arasındaki ilişki. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), 1–23. <https://doi.org/10.25287/ohuiibf.1021316>.

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE ORGANIZATIONAL ETHICAL CLIMATE PERCEPTIONS OF CALL CENTER EMPLOYEES AND INNOVATIVE BUSINESS BEHAVIOR AND PSYCHOLOGICAL SAFETY PERCEPTIONS

Abstract

The main purpose of this study is to investigate the relationship between the organizational ethical climate perceptions, innovative work behavior and psychological safety perceptions of call center employees. The research was carried out in a private call center operating in the province of Iğdır. Data were obtained from 196 call center employees by online survey method, one of the quantitative research methods. SPSS.25 and YEM AMOS.20 programs were used in the analysis of the data. Cronbach Alpha and Structural Reliability analyzes were used for the reliability of the scales used in the research, and confirmatory factor analyzes were used for the validity. Correlation analyzes were used to determine the relationship between variance, organizational ethical climate perception, innovative work behavior and psychological security perception variables in order to determine whether there are significant differences between demographic characteristics and variables. In the study, it was concluded that there is a significant and high relationship between organizational ethical climate perception and psychological security perception, a significant and moderate relationship between organizational ethical climate perception and innovative work behavior, and a significant and moderate relationship between psychological security perception and innovative work behavior. In addition, as a result of the difference analysis, it was found that there were significant differences between gender variable and innovative work behavior and perception of psychological security, psychological safety perception and organizational ethical climate perception with the department, seniority and psychological security perception and organizational ethical climate perception, and educational status and organizational ethical climate perception. detected.

Keywords : Perception of Organizational Ethical Climate, Perception of Psychological Safety, Innovative Business Behavior

JEL Classification : M10, M12, M14.

GİRİŞ

Günümüzde örgütler, artık sadece sundukları hizmetler ya da ürettikleri ürünlerle değil bununla birlikte tüm paydaşlarına karşı sosyal sorumlulukları ve etik değerleri yönünden de değerlendirmelere tabi tutulmaktadır. Küresel rekabetin çok yoğun yaşandığı günümüzde varlıklarını devam ettirmek isteyen örgütler, tüm paydaş guruplarına karşı etik değerler içinde sosyal sorumluluklarını yerine getirmek zorunda kalmışlardır (Soyalın, 2020). Bu zorunluktan dolayı örgüt içinde etik iklim değerlerinin ve kurallarının oluşturulması ve etik davranış ilkelerinin ve değerlerin belirlenmesi örgütün çalışma şekline, karar alma davranışlarına yön verecektir. Bir örgütteki olumlu iş davranışlarının teşvik eden ya da olumsuz iş davranışlarını davranışları önleyen etik iklimin örgütte yaratacağı olumlu hava çalışanların kendilerini daha mutlu, iyi ve huzurlu hissetmelerini sağlayarak daha istekli ve verimli çalışmalarını güdüleyecektir (Ellemers, Pagliaro, Barreto, 2013: 160-193; Aksoy, Erdil, Ertürk, 2017: 133-151; Tekin & Çelik, 2017: 71–90; Taner & Elgün, 2015: 99–114; Fritzsche, 2000: 125–140). Ayrıca etik iklim algısının yaratacağı olumlu bir ortamda, çalışanların fikir ve önerilerini hiçbir kaygı ve endişe duymadan güven içinde rahatlıkla paylaşabilmeleri, çalışanların daha iyi performans gösterebilmesi ve örgütün rakipleri karşısında rekabet etme avantajı sağlayabilmesi yönünden hayati bir öneme sahip olduğunu ifade edebiliriz. Bu bağlamda örgütlerin varlıklarını sürdürebilmeleri, rekabet edebilmeleri ve ilerleyebilmelerini sağlayacak yenilikçi ve yaratıcı yeni iş fikirlerini ve önerilerini rahatlıkla ifade edebildikleri psikolojik acıdan güvenli hissettikleri bir örgüt ortamında olup olmadıklarının ortaya konulması önemlidir.

Bu çalışmanın amacı çağrı merkezlerinde çalışanların örgütsel etik iklim algıları ile psikolojik güvenlik ve yenilikçi iş davranışları arasındaki ilişkinin var olup olmadığının belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda bu çalışmada; örgütsel etik iklim algısı ile psikolojik güvenlik algısı, etik iklim algısı ile yenilikçi iş davranışı algısı ve psikolojik güvenlik algısı ile yenilikçi iş davranışı algısı arasındaki ilişkiyi tespit etmek ayrıca çalışmaya konu olan değişkenler ile demografik değişkenler arasında anlamlı farklılıkların olup olmadığı konuları üzerine odaklanılmıştır. Yapılan çalışmalar örgütsel etik iklimin, psikolojik güvenlik ve yenilikçi iş davranışları üzerinde etkisi olduğunu öne sürmektedir; fakat bu kavramlar arasındaki ilişki düzeyini ve yönünü birlikte ele alan ve değerlendiren yeterli çalışma bulunmamaktadır. Bu doğrultuda bu araştırmada örgütsel etik iklimin psikolojik güvenlik ve yenilikçi iş davranışı üzerinde nasıl bir etkiye sahip olduğunun belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bu çalışmanın rekabet üstünlüğü avantajı elde etmek amacıyla olan örgütlere fayda sunmasının yanı sıra yukarıda belirtilen konulara ilişkin çalışma yapacak olan akademisyenler ve araştırmacılar için de yararlı olması hedeflenmektedir. Bu kapsamda, bu araştırmanın gelecekte yapılacak çalışmalar için önemli bir kaynak teşkil edeceği değerlendirilmektedir.

I. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

I.1. Örgütsel Etik İklim (ÖEİ)

Örgüt yaşamında önemli bir rolü bulunan ve ilk kez Victor ve Cullen tarafından ortaya atılan etik iklim kavramı; etik olarak doğru davranış kalıplarının ve örgütte etik konuların/ilkelere ne olduğu ve nasıl ele alınması gerektiğine dair çalışanların ortak algıları şeklinde tanımlanmıştır (Shafer, 2009: 1091; Victor & Cullen, 1988).

Kültürel açıdan bakıldığında, bir örgüt bir kabileye benzer. Kabile üyelerinin dillerini, kutlamalarını, güç yapılarını ve hikâyelerini/mitlerini geliştirmeleri gibi, örgütlerde yapılarını, politikalarını ve prosedürlerini, kurumsal kültür adı verilen ve diğer örgütlerden kendisini farklı kılan bir özgünlükle bir dizi değer ve normlar geliştirirler. Bir örgütün etik konulara nasıl tepki verdiği bu kültürün bir parçasıdır. Her örgüt, etik standartlarını, değerlerini uygular ve karşılaştığı etik ikilemler için yönergeler geliştirir. “Etik iklim, bireyin etik karar verme ve davranışlarını ve neyin doğru neyin yanlış olduğuna ilişkin algılarını şekillendirir” (Craig, 2008: 267–268).

Etik iklim, örgüt üyelerinin sadece ahlaki karar vermelerinde “ne yapmalıyım?” sorusunun cevabını bulmalarına yardımcı olmakla kalmaz, aynı zamanda karar verme sürecinde “nasıl yapmalıyım?” sorusunun cevabını bulmalarına yardımcı olur. (Cullen, Victor, Stephens, 1989: 50–62). Etik iklimi, örgütün ahlaki tutumlarını içeren prosedürler, uygulamalar ve değerler olarak tanımlayan De George (1995: 138) ayrıca örgütte alınan kararların ahlaki değerlere sahip olması gerektiğini ve bu kararların bireyler ve paydaşlar arasındaki ilişkide önemli bir role sahip olduğunu ifade etmektedir (1995: 138).

Örgütler açısından önemli bir düzenleme aracı olarak kabul edilen etik iklim, örgütün kendine özgü temel değerleri ve düşüncelerini yansıtmayı, örgütle özdeşleşmeyi ve bağlılığı teşvik etmesi ve örgütsel hedeflerden sapmaları önlemesi yönünden, günümüzde örgütler açısından hayati öneme sahip bir konu haline gelmiş durumdadır (Ellemers, Pagliaro, Barreto, 2013: 160–193; Aksoy, Erdil, Ertürk, 2017: 133–151). Bu önemine dayanarak etik iklimin çalışanın duyguları, algıları ve davranışları üzerindeki etkilerinin ne olduğunu tespit edebilmek için bazı araştırmalar yapılmıştır. Yapılan bu araştırmalarda, etik iklimin çalışanların etik davranışlarını (Treviño, Butterfield, McCabe, 1998: 447–476; Fritzsche, 2000: 125–140), iş tutumlarını (Ambrose, Arnaud, Schminke, 2008: 323–333), iş tatmininin (Deshpande, 1996: 655–660; Schwepker, 2013: 389–402), örgüte bağlılığını (Babin, Boles, Robins, 2000: 345–358; Tekin, & Çelik, 2017: 71–90; Taner, & Elgün, 2015: 99–114), proaktif müşteri hizmeti performansını (Lau, Tong, Lien, Hsu, Chong, 2017: 20–26), işten ayrılma niyetini (Mulki, Jaramillo, Locander, 2006: 19–26), örgütsel vatandaşlık davranışlarını (Leung, 2008: 43–55; Shin, 2012: 299–312; Pagliaro, Lo Presti, Barattucci, Giannella, Barreto, 2018: 960; Bellini, Ramaci, Bonaiuto,

Cubico, Favretto, Johnsen, 2019: 32–50), örgütsel sapmaları (Hsieh & Wang, 2016: 3600–3608), yolsuzluğu (Gorsira, Steg, Denkers, Huisman, 2018: 4) ve işe geç kalma veya devamsızlık (Wimbush & Shepard, 1994: 637–647; Peterson, 2002: 47–61) gibi bir dizi davranış ve tutumu olumlu yada olumsuz yönde önemli ölçüde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Özetlemek gerekirse, etik iklimin, bir örgütteki olumlu iş davranışlarının teşvik eden ya da sapkın iş davranışlarını önleyen bir kavram olduğunu ifade edebiliriz (Newman, Round, Bhattacharya, Roy, 2017: 475–512).

I.II. Yenilikçi İş Davranışı (YİD)

Yenilik, örgütlerin sürekliliğini sağlayarak hayatta kalabilmeleri için en önemli rekabet unsurların başında gelmektedir (Yaman, 2021:63). Günümüzde yoğun bir şekilde yaşanan rekabet ortamı, örgütlerin her alanda yenilik yaratan bir anlayışa sahip olmalarını bir zorunluluk haline getirmiş durumdadır. Örgütlerde yeniliği ve yenilenmeyi sağlayan faktörlerin en başında gelen “yenilikçi iş davranışı” dünya küreselleştikçe, ekonomik ortam değiştikçe ve rekabet arttikça, YİD ve inovasyon araştırmalarına olan ilgi giderek artmaktadır (Prieto & Perez-Santana, 2014; Örnek & Ayas, 2015; Shanker, Bhanugopan, Heijden, Farrell, 2017; Yidong & Xinxin, 2013: 441).

Janssen (2000: 287–302) YİD’i “çalışanın performansına, gruba veya organizasyona fayda sağlamak için grup veya organizasyon içinde yeni fikirlerin bilinçli olarak bulunmaya çalışılması, tanıtılması ve uygulanması” olarak tanımlamaktadır. YİD, örgütler için günümüzdeki yeni değişimleri uygulamak, yeni çözümler bulmak veya iş performansını artırmak için süreçleri iyileştirmek amacıyla fırsatların araştırılması ve yeni fikirlerin geliştirilmesi, süreçlerin yeniden düzenlenmesi veya yeni ürünlerin üretilmesidir (Luthans, Avolio, Avey, Norman, 2007: 547–572). Yuan ve Woodman (2010: 323–342) YİD’i, “çalışanın yeni fikirleri, ürünleri, süreçleri ve prosedürleri isteyerek bilinçli bir şekilde tanıtması veya uygulaması” olarak tanımlamaktadır. YİD’nin temeli alışılmışın dışında alternatif yöntemlerle düşünebilmektir (Prieto & Pillar, 2014: 184–208). Hizmetler söz konusu olduğunda, Stock (2014: 92) YİD’i, müşteriler ile yüz yüze iletişim halinde olan çalışanların, karşılaşılan ve gelecekte karşılaşılabilecek potansiyel sorunlara çözüm bulabilmek için yeni yollar ve teknikler yaratma ve çalışanların müşterilerle etkileşime girdiğinde bunları faaliyetlere dönüştürme derecesi olarak tanımlamaktadır.

YİD, yaratıcı fikirleri keşfetme, üretme, destekleme ve uygulama gibi bireysel davranışlardan (De Jong & Hartog 2007: 41–64); ve birbiriyle ilişkili üç görev, yani fikirlerin yaratılması, desteklenmesi ve uygulanmasından oluşmaktadır (Janssen 2000). Süreçleri basitleştirmek, yeni araç ve gereçler kullanmak, bulmak ve bunları tanıtmak, örgüt içinde iş birliğini geliştirmek veya bir işin yapılış şeklinde yeni yöntemler geliştirmek gibi çeşitli şekillerde olabilir (Messmann & Mulder 2012: 43–59). YİD, sırasıyla fikirlerin üretilmesi, desteklenmesi ve uygulanması olmak üzere üç farklı aşamanın gerçekleşmesinden oluşmaktadır (Kanter 1988: 169–211; Scott & Reginald, 1994: 580–607). Çalışanlar, tüm sürecin bir parçası olmak zorunda değildir, ancak yenilikçilik, faaliyetlerin yenilenmesi ile karakterize edildiğinden, yenilik faaliyetlerinin aşamalarının herhangi bir bölümüne dahil edilebilirler (Schroeder, Van de Ven, Scudder, Polley, 1989: 107–34). Özellikle uygulama aşamasında, yenilik faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde YİD, örgütler açısından neden olacağı olumsuz durumları telafi edebileceği/katlanabileceği miktarda risk almayı içerebilir (Chen & Aryee, 2007: 226–38). YİD, Rekabet avantajı elde etme (Martins & Terblanche, 2003:64-74) ve rekabetin sürdürülebilir olabilmesi gibi (Lin, Zeng, Liu, Li, 2018: 94–95) özellikle bilgi yoğunluklu endüstriler için hayati bir öneme sahiptir (Anderson, Poto, Zhou, 2014: 1297–333; Foss & Laursen, 2014: 506–29; Montani, Odoardi, Battistelli, 2014: 645–70; Scott & Bruce, 1994). YİD’in örgüt, çalışma grubu ve bireysel düzeydeki öncülleri ve YİD ile önemli ölçüde ilişkili olan liderlik, çalışma grubu, çalışma ortamı, bireysel farklılıklar, iş özellikleri ve talepleri, kişilik ve değerlerdir (Javed, Naqvi, Khan, Arjoon, Tayyeb, 2017: 117–36).

YİD’nin olumlu etkileri hem örgütün hem de çalışanların kendileri için daha iyi çalışma koşulları, daha yüksek iş tatmini veya artan refah şeklinde olabilmektedir (Lukes & Stephan 2017: 136–58). Örgütsel ve psikolojik yönden çalışanların, iş ve kaynak ihtiyaçlarının uyumlaştırılmasını, artan iş

tatminini ve iletişim verimliliği gibi faydalar içerdiğini söyleyebiliriz (Usmanova, Yang, Sumarliah, Khan, Khan, 2020).

I.III. Psikolojik Güvenlik Algısı (PGA)

Örgütsel davranış alanında yaklaşık yarım yüz yıl önce ortaya çıkan psikolojik güvenlik algısı kavramı, günümüzde giderek birçok araştırmacı tarafından araştırılan bir konu haline gelmiş durumdadır (Frazier, Fainshmidt, Klinger, Pezeshkan, Vracheva, 2017: 113–165). Psikolojik güvenlik ilk olarak Maslow tarafından ihtiyaçlar hiyerarşisinde "koru ve kaygıdan kaynaklanan bir tür güvenlik ve özgürlük duygusu, özellikle güven, kişinin mevcut ve gelecekteki ihtiyaçlarını karşılama hissini içerir" şeklinde tanımlanmıştır (Maslow, Hirsh, Stein, Honigmann, 1945: 21–41).

Brown ve Leigh (1996: 358–368), psikolojik güvenlik algısını bir çalışanın “kendi imajına, statüsüne veya kariyerine yönelik olumsuz sonuçlardan korkmadan kendini ifade edebilme ve eleştiride bulunabilme duygusu” şeklinde tanımlanmıştır. Edmondson (1999: 350–383), çalışma ekiplerinde psikolojik güvenliği, bir ekibin kişilerarası ilişkilerde riskler alırken kendilerini güvende hissettiğine dair ortak bir inanç olarak açıklamaktadır. Psikolojik güvenlik alanında yapılan ilk çalışmalarda psikolojik güvenliğin iş performansı, işe bağlılık, örgütsel destek üzerinde doğrudan anlamlı bir etkisi olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır (Baer, & Frese, 2003: 45–68; Schaubroeck, Lam, Peng, 2011: 863–871, Rich, Lepine, Crawford, 2010: 617–635; Christian, Garza, Slaughter, 2011: 89–136).

Çalışanların çalışma ortamının kendilerini iyi hissetmelerine neden olduğuna inanmaları durumunu “psikolojik güvenlik” olarak ifade edilebilir, ayrıca psikolojik güvenlik, çalışanların kendilerini ifade etme özgürlüğünün yüksek olduğunun farkında olmaları, benlik imajına, örgütsel statüye veya kariyer gelişimine zarar verme konusunda endişe duymamaları anlamına da gelmektedir (Brown & Leigh, 1996).

Kahn (1990:692-724) çalışanların örgütlerine bağlılığı konulu çalışmasında psikolojik güvenliği, “çalışanların benlik imajı, pozisyonu ve işlerin olumsuz gitmesi durumunda endişelenmemeleri, kendilerini rahatça ifade edebilmeleri ve farklı durumlarda farklı davranışlar sergileyebilmeleri” şeklinde tanımlanmaktadır. Edmonson (1999) göre; (1) örgütün tüm üyeleri düşündüklerini özgürce ifade edebiliyor ve konuşabiliyorsa; (2) örgüt risk almayı teşvik ediyor ve izin veriyorsa; (3) örgütün üyelerinin birbirlerine karşı güven ve saygı duyuyorsa; (4) örgüt üyeleri, örgütün tüm değerleri için aynı inanç ve görüşlere sahipse, çalışanlar kendilerini psikolojik olarak güvende hissetmektedirler.

II. DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİLER

Etik yöneticilik alan yazınında genellikle “Sosyal Öğrenme Kuramı”na dayandırılarak açıklanmaya çalışılmaktadır. Bu kuramın temeli gözleme ve başkalarının yaptıklarını taklit ederek öğrenmeye dayanmaktadır (Bandura, 1977). Bireylerin yeni davranışlar kazanmasında bilişsel öğrenme süreçleri önemli bir rol oynamaktadır (Bandura, 1977). Bu nedenle sosyal öğrenme kuramına göre öğrenme, bireysel, toplumsal ve çevresel etkileşim sonucunda meydana gelmektedir. Ayrıca sosyal bir varlık olan insanın, toplumda öne çıkmış, etkin olan kişileri rol model olarak ve onları gözlemleyerek öğrendiği ve bu öğrenme sürecine göre davranış ve tutumlar sergilediği savunulmaktadır (Bayrakçı, 2007). Öte yandan sosyal öğrenme kuramının “karşılıklı ilişki” ne göre etkileşim çift yönlüdür. Başka bir ifade ile örgüt içerisinde yöneticiler takipçilerini, takipçilerde yöneticilerini etkilemektedirler (Wood ve Bandura, 1989). Karşılıklı ilişkiye göre yöneticinin olumlu davranışlarına çalışanlarda olumlu davranışlar göstermektedirler (Walumbwa, Mayer, Wang, Wang, Workman, Christensen, 2011). Etik yöneticilik yönünden sosyal öğrenme kuramı, yöneticilerin takipçilerine karşı etik tutum ve davranışlarının, takipçilerinin örgüte, yöneticiye ve diğer çalışma arkadaşlarına karşı tutum ve davranışlarını etik ve olumlu yönde etkilediğine dayanmaktadır.

Çalışanlar yöneticilerini kendilerine güvenildiğini, adaletli davranıldığını ve ilgilenildiğini hissettiklerinde bu doğrultuda yöneticilerine, örgütlerine karşılık vermek isteyeceklerdir (Kalshoven, Den Hartog, De Hoogh, 2011). Çünkü çalışanlar için bir rol model olan yöneticiler, “çalışanların etik standartlar ve sosyal normlardan dolayı bağlılık duyması, çalışmada, sorumluluk duygusunu yansıtan, örgütte kalmak için zorunluluğu ifade eden, örgütün amaçlarına ulaşmasında katkı sağlamayı gerektiren” bağlılığı artıracaktır. Alan yazında yapılan çalışmalarda rol model olan yöneticinin, dürüst, adil ve güvenilir olması çalışanların bağlılığını olumlu yönde etkilediğini göstermektedir (Den Hartog & De Hoogh, 2009; Bushra, Usman, Naveed, 2011). Sosyal öğrenme kuramı kapsamında dolaylı öğrenme ve rol model alma mekanizmaları sayesinde etik yöneticilerin, olumlu davranışları uygulama konusunda çalışanları etkiledikleri görülmektedir. Bu kurama dayanarak etik yöneticilerin etik uygulamalarının çalışanları psikolojik olarak kendilerini daha güvende hissetmelerine ve bu duyulan güven sayesinde örgüt için olumlu bir tutum ve davranış şekli olan yenilikçi iş davranışları sergilemelerine katkıda bulunabileceği ifade edilebilir.

Çalışanlar örgütlerindeki bilgilere ulaşmak, kullanmak ve bunları işleyebilmek için motive olurlar. Örgütlerini anlayabilmek ve örgüt amaç ve hedeflerine uygun bir şekilde davranışlar gösterebilmek için belirsizliklerle sürekli bir mücadele içindedirler. Etik bir iklime sahip olunan örgütlerin yöneticileri çalışanlarının davranış şekillerini ve rollerini ahlaki standartlar ile netleştirerek belirsizliği azaltmaya çalışmaktadırlar (Mayer, Aquino, Greenbaum, Kuenzi, 2012). Kahn (1990) yaptığı çalışmada çalışanların rol netliğinin, belirsizliğini önemli ölçüde azaltarak psikolojik güvenlik algısını arttırdığını ifade etmektedir. Bununla birlikte çalışanlar tarafından etik olarak algılanan örgütler, çalışanlar arasında güven ve saygıyı geliştirerek olumlu yönde psikolojik güvenlik algısının oluşmasına katkı sağlamaktadırlar (Newman, Kiazad, Miao, Cooper, 2014). Soyalin ve Karabey (2020:875-889), Siirt ilindeki sağlık çalışanları üzerinde yaptığı çalışmalarında PGA ile ÖEİ algısı arasında, olumlu ve orta düzeyde bir ilişkinin olduğunu tespit etmişlerdir. Başka bir deyişle etik iklim algısını yüksek olduğu örgütlerde çalışanların kendilerini daha güvende hissettikleri söylenebilir. Bu kapsamda aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H1: Bireylerin örgütsel etik iklim algıları ile psikolojik güvenlik algıları arasında pozitif bir ilişki vardır.

Etik davranışa sahip çalışanlar, örgütsel çıkarları bireysel çıkarlardan daha çok ön planda tutarlar ve örgütsel işleyiş ve sürdürülebilirliğe olumlu katkı sağlarlar (Schwartz, 1992: 1–65; Schwartz & Bilsky, 1990: 878–891). Bu nedenle, yeni gelişmelerin yarattığı değişimlere uyum sağlamak isteyen etik iklim algısı yüksek olan örgütler, daha çok gayret göstermekte, istekle çalışmakta ve yaratıcı fikirler üretmeyi teşvik ederek ve uygulayarak proaktif eylemlerde bulunmaktadır (Ali & Al-Owaidan, 2008: 5–19). Ayrıca, etik iklim algısının yüksek olduğu örgütlerde çalışanlar, etik iklim değerlerini yenilikçi davranışın bir yordayıcısı olarak kullandıkları gibi olumlu davranışlar sergilerler (Arnaud & Şekerka, 2010: 121–137; Şekerka, Brumbaugh, Rosa, Cooperrider, 2006: 449–489 ; Tomasino, 2007: 528–542). Etik standartlar, çalışanları yaratıcı çözümler bulmada faydalı olabilecek yeni fikirler, seçimler veya fırsatlar hakkında üretmeye yönlendirmektedir (Riggs, 2010: 172–188). Araştırmalar, etik standartlar sergileyen çalışanların yeni fikirlere, görüşlere ve bilgilere açık olduğunu göstermektedir. Ayrıca, bu çalışmalarda etik iklim algısının sahip olduğu örgütlerde çalışanların, YİD yönünden bilgi edinmeye, yeni bilgileri keşfetmeye ve öğrenmeye istekli olduklarını göstermektedir (Rawwas, Swaidan, Isakson, 2007: 146–158). Bu kapsamda aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H2: Bireylerin örgütsel etik iklim algıları ile yenilikçi iş davranışları arasında pozitif bir ilişki vardır.

Çalışanların bakış açısıyla, yeni fikirlerin inşa edilmesi ve ifade edilmesi, doğası gereği yeni fikirlerde var olan muhtemel başarısızlık riskinin eşlik ettiği sürece, bir örgütte risk almakla yakından ilişkilidir (Kark & Carmeli, 2009: 785–804; Carmeli, Reiter-Palmon, Ziv, 2010: 250–260). Bu nedenle, çalışanların bir örgütte sadece yeni fikirler üretmeleri değil, aynı zamanda yeni fikirleri fiilen uygulamaya koymaları da çok zordur (Edmondson, 1999). Başka bir deyişle, çalışanlar yeni fikirleri uyguladıklarında hata yapsalar bile herhangi bir yaptırıma maruz kalmayacaklarına inanmaları gerekir

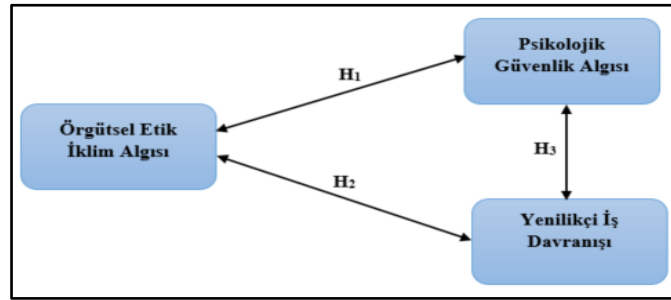
(Carmeli ve ark., 2010). Örgütte psikolojik güvenlik algısı yüksek olan çalışanlar, mevcut geleneksel düşünce ve davranışlar hakkında sorular sorma ve örgütte çeşitli sorunları çözmenin yeni yollarını önerme eğilimindedirler (Kark & Carmeli, 2009). Bu nedenle, çalışanların psikolojik güvenlik algıları, örgütlerde yenilikçi iş davranışlarının oluşturulmasında en önemli faktörlerden biri olarak işlev görebilir (Edmondson, 1999). Psikolojik güvenlik ve yenilikçi iş davranışları arasındaki ilişki üzerine daha önce yapılan çalışmalar bu argümanı ampirik olarak desteklemektedir (West & Richter, 2008). Kim ve arkadaşları (2021: 2968), kurumsal sosyal sorumluluğun yenilikçi davranışlar üzerine etkileri üzerine yapmış oldukları çalışmalarında, kurumsal sosyal uygulamalarının çalışanların psikolojik güvenlik düzeylerini artırarak yenilik yapma düzeylerini arttırdığını ayrıca çalışmalarında etik uygulamaların psikolojik güvenliğin yenilikçi davranışların oluşumunda aracı bir rol oynadığını tespit etmişlerdir. Bu kapsamda aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H_3 : Bireylerin psikolojik güvenlik algıları ile yenilikçi iş davranışları arasında pozitif bir ilişki vardır.

III.YÖNTEM

III. I. Araştırmanın Amacı ve Modeli

Bu çalışmada, örgütsel etik iklim algısı ile psikolojik güvenlik algısı ve yenilikçi iş davranışı arasında bir ilişki olup olmadığı incelenmektedir. Bu amaç doğrultusunda araştırmanın modeli aşağıda Şekil 1’de gösterilmiştir:



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

III. II. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Çalışmanın ana kütlesi Iğdır ilinde faaliyet gösteren çağrı merkezi çalışanlardan oluşmaktadır. Çalışmanın evreninin çağrı merkezi çalışanlarının seçilmesinin temel nedeni Iğdır ilinde çalışan sayısı yönünden en fazla olan işyerlerinin başında gelmesi ve çalışanlarının çoğunluğunun eğitimli ve kendini ifade edebilen kişilerden olmasıdır. Çalışmada kolayda örnekleme yöntemi seçilmiştir. Iğdır ilindeki çağrı merkezlerinde yaklaşık 310 kişi çalışmaktadır. Evren sayısı bilindiği için evreni temsil edecek örnekleme sayısını belirlemek amacıyla “ $n=N t^2pq / d^2 (N-1) + t^2pq$ ” formülünden (Ural ve Kılıç, 2021:43) yararlanılmıştır. Bu evrenin %95 güven %5 hata payı öngörülerek belirlenen örnekleme sayısı 172 olarak hesaplanmıştır. Google Drive üzerinden çevrimiçi anket yöntemiyle çalışanlara gönderilen anketi dolduran sayısı 196 çalışandır. Bu sayı gerekli olan 172 âdeti sağladığı için anket çalışmasına son verilmiştir.

III. III. Anket Formunun Niteliği

Çalışmanın anket bölümü toplam 4 bölümden ve 35 ifadeden oluşmaktadır. Birinci bölüm çağrı merkezinde çalışanlara ait cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, gelir, kıdem ve çalıştığı departman gibi kişisel özelliklerini ifade eden 7 maddeden oluşmaktadır. Anketin geri kalan bölümleri sırasıyla ÖEİ, PGA ve YİD ile ilgili toplamda 36 ifadeden oluşmaktadır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin tamamı 5’li Likert derecelendirmesi (1- Kesinlikle Katılmıyorum → 5- Kesinlikle Katılıyorum) tipindeki ölçeklerdir.

Örgütsel Etik İklim Algısı Ölçeği: ÖEİ algısının ölçümü için Arnaud (2010) tarafından geliştirilen 19 maddelik Etik İklim Ölçeği (kısa versiyonu) kullanılmıştır. Çalışmada kullanılan ölçek belirtilen ölçeği baz alarak yapılmış olan Soybalın’ın (2019) doktora tez çalışmasından alınmıştır.

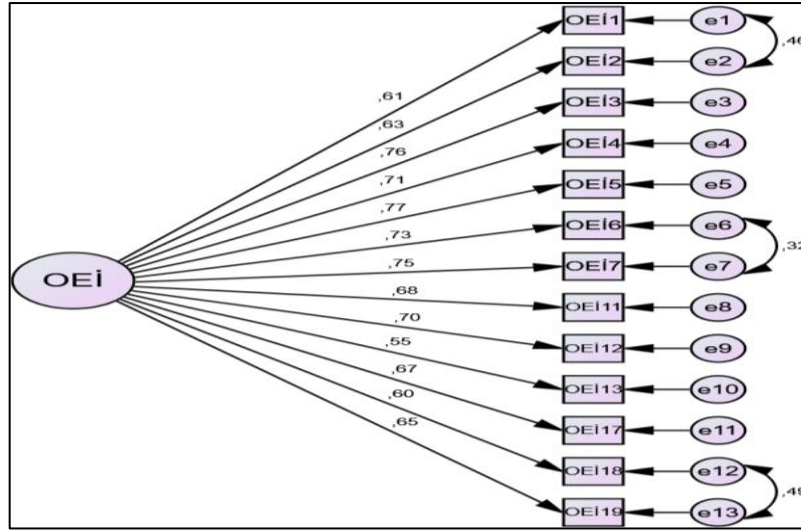
Psikolojik Güvenlik Algısı Ölçeği: Çalışanların PGA’sini ölçmek için Liang vd. (2012) tarafından geliştirilen 5 maddelik PGA kullanılmıştır. Türkçeye uyarlanmış hali Kılıç (2021) ve Soybalın tarafından tez çalışmaları kapsamında kullanılmıştır.

Yenilikçi İş Davranışı Ölçeği: YİD düzeyini ölçmek amacıyla araştırmada yer alan ve 11 ifadeden oluşan Janssen (2000) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Çalışmada kullanılan ölçek, belirtilen ölçeği baz alarak yapılmış olan Töre (2017) çalışmasından alınmıştır.

IV. BULGULAR

IV. I. Örgütsel Etik Algısı Ölçeğinin Geçerliliği ve Güvenirliliğine İlişkin Bulgular

Aşağıda Şekil 2. Örgütsel etik iklim algısı ölçeği için yapılan doğrulayıcı faktör analizinin (DFA) sonuçlarını göstermektedir.



Şekil 2. Örgütsel Etik Algısı DFA

DFA uyum iyiliği değerleri literatürde istenilen sınırlarda olmadığı için düzeltme indekslerinden yararlanma yollarına gidilmiştir. Bu düzeltme indeksleri sonucunda 8,9,10,14,15,16. maddeler uyum iyiliği değerlerini bozduğu için boyuttan çıkarılmıştır. Bu çözümleme ile uyum iyiliği indeks değerleri Tablo 1.'de görüldüğü gibi kabul edilen kriterlere göre (Kline, 2005: 154–186; Şimşek, 2007; Byrne, 2001; Schreiber, Nora, Stage, Barlow, King, 2006: 323–337) uyum göstermektedir.

Tablo 1. OEİ DFA Model Uyum Değerleri ve Yorumları

İndeksler	Mükemmel Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Değer	Uyum
χ^2/sd	$0 \leq \chi^2/sd \leq 2$	$2 \leq \chi^2/sd < 5$	2,242	Kabul Edilebilir Uyum
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$	0,080	Kabul Edilebilir Uyum
SRMR	$0 \leq SRMR \leq 0,05$	$0,05 \leq SRMR \leq 0,10$	0,050	Mükemmel Uyum
GFI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,90	Kabul Edilebilir Uyum
NFI	$0,95 \leq NFI \leq 1,00$	$0,90 \leq NFI \leq 0,95$	0,90	Kabul Edilebilir Uyum
CFI	$0,97 \leq CFI \leq 1,00$	$0,95 \leq CFI \leq 0,97$	0,94	Kabul Edilebilir Uyum

DFA analizi ile ilk olarak modelde istatistiksel olarak anlamlı olan ya da olmayan faktörleri tespit etmek amacıyla kritik oranlar (K.O) incelenmiştir. Kritik oranın $\pm 1,96$ değerinde olması gerekmektedir (Hox, & Bechger, 1998: 4).

Tablo 2. OEİ Ölçeği DFA Faktör Yükleri

Faktörler	Faktör Yükleri	S.H.	Ort.	K.O.
OEİ1	0,610		3,27	
OEİ2	0,627	0,093	3,34	10,053
OEİ3	0,760	0,154	3,17	8,496
OEİ4	0,706	0,163	3,11	8,056
OEİ5	0,774	0,156	3,02	8,605
OEİ6	0,730	0,157	3,16	8,241
OEİ7	0,746	0,152	3,17	8,371
OEİ11	0,682	0,145	3,14	7,859
OEİ12	0,696	0,136	3,40	7,978
OEİ13	0,552	0,146	3,00	6,664
OEİ17	0,666	0,144	3,38	7,718
OEİ18	0,597	0,139	3,10	7,090
OEİ19	0,652	0,147	3,24	7,591

Yukarıda Tablo 2.'de görüldüğü gibi tüm değerler bu şartı sağlamaktadır ve bu da %95 güvenilirlik seviyesinde istatistiksel yönden anlamlı olduğunu göstermektedir ($KO \geq \pm 1,96$, $p \leq 0,05$). Tabloda da görüldüğü gibi maddelerin faktör yükleri eşik değerinin üzerindedir. Malthouse (2001:81-82) “faktör yüklerinin büyüklüğü en azından 0,30 olmalıdır” demektedir. Çalışmamızda Malthouse’un belirttiği eşik değer faktör yükleri kullanılmıştır.

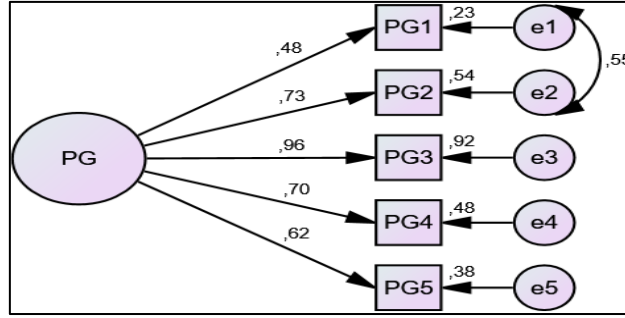
Güvenirliklerinin ölçülmesinde “Cronbach’s Alpha” ve “Yapısal Güvenirlik” analizi uygulanmıştır. Bu güvenilirlik değerleri aşağıda Tablo 3.'de görüldüğü gibi OEİ algısı için eşik değer olarak kabul edilen 0,7 (George, & Mallery, 2003) değerinin üzerindedir. Bu sonuçlara dayanarak çalışmada kullanılan OEİ algısı ölçeğinin güvenilir bir ölçek olduğu şeklinde ifade edebiliriz.

Tablo 3. OEİ Algısı Ölçeği Güvenirlik Test Sonuçları

Faktörler	Cronbach's Alpha	Yapısal Güvenirlik (Y.G)
OEİ(Örgütsel Etik İklim)	0,918	0,917

IV. II. Psikolojik Güven Algısı Ölçeğinin Geçerliliği ve Güvenirliliğine İlişkin Bulgular

Aşağıda Şekil 3. Psikolojik güvenlik algısının doğrulayıcı faktör analizinin (DFA) sonuçlarını göstermektedir.



Şekil 3. Psikolojik Güvenlik Algısı Doğrulayıcı Faktör Analizi

Psikolojik güvenlik algısı ölçeğinde anlamlı olmayan herhangi bir faktör (madde/ifade) bulunmadığından (Kline, 2005:154-186; Şimşek, 2007; Byrne, 2001; Schreiber vd. 2006: 323-337) ölçeği oluşturan tüm maddeler ölçüme dâhil edilmiştir. Modelin uyum indeksleri Tablo 4.'te gösterilmektedir.

Tablo 4. PGA DFA Model Uyum Değerleri ve Yorumları

İndeksler	Mükemmel Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Değer	Uyum
χ^2/sd	$0 \leq \chi^2/sd \leq 2$	$2 \leq \chi^2/sd < 5$	1,76	Mükemmel Uyum
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$	0,062	Kabul Edilebilir Uyum
SRMR	$0 \leq SRMR \leq 0,05$	$0,05 \leq SRMR \leq 0,10$	0,031	Mükemmel Uyum
GFI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,986	Mükemmel Uyum
NFI	$0,95 \leq NFI \leq 1,00$	$0,90 \leq NFI \leq 0,95$	0,985	Mükemmel Uyum
CFI	$0,97 \leq CFI \leq 1,00$	$0,95 \leq CFI \leq 0,97$	0,993	Mükemmel Uyum

Tablo 4.'deki model uyum iyiliği değerlerine göre değerlendirildiğinde ölçek modelinin kullanılabilir olduğunu göstermektedir (Kline, 2005:154-186; Şimşek, 2007; Byrne, 2001; Schreiber vd. 2006: 323-337). PGA'na ait faktör yükleri aşağıdaki Tablo 5.'de görülmektedir.

Tablo 5. PGA DFA Faktör Yükleri

Faktörler	Faktör Yükleri	S.H.	Ort.	K.O.
PG1	0,475		3,43	
PG2	0,732	0,180	3,17	8,709
PG3	0,957	0,282	2,94	6,79
PG4	0,696	0,215	2,96	6,33
PG5	0,620	0,215	3,04	5,99

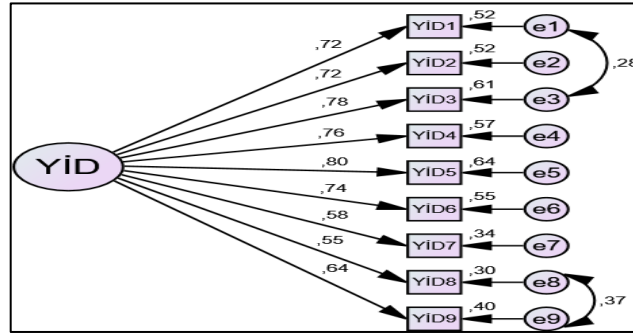
Tabloda da görüldüğü gibi ölçeği oluşturan tüm faktör yükleri eşik değerinin üzerinde olduğundan ölçeği oluşturan tüm maddeler modele dâhil edilmiştir (Malthouse, 2001:81-82). Aşağıda Tablo 6.'da görüldüğü gibi ölçeğin "Cronbach's Alpha" ve "Yapısal Güvenirlik" değeri eşik değer olan 0,7'nin üzerindedir. Bu değerler bu çalışmamızda kullanılan PGA ölçeğinin güvenilir bir ölçek olduğunu göstermektedir (George ve Mallery, 2003; Nunnally, 1978).

Tablo 6. PGA Ölçeği Güvenirlik Test Sonuçları

Faktör	Cronbach's Alpha	Y.G.
PGA (Psikolojik) Güvenlik Algısı)	0,845	0,831

IV. III. Yenilikçi İş Davranışı Ölçeğinin Geçerliliği ve Güvenirliğine İlişkin Bulgular

Aşağıda Şekil 4. Yenilikçi iş davranışının doğrulayıcı faktör analizinin (DFA) sonuçlarını göstermektedir.



Şekil 4. YİD Doğrulayıcı Faktör Analizi

YİD ölçeğinde 10 ve 11. maddelerin faktör yükleri kabul edilen eşik değerinin altında olduğu için modele dâhil edilmemiştir. Modelden 10 ve 11. Maddelerin çıkarılmasıyla elde edilen uyum indeksleri Tablo 7.'deki görüldüğü gibidir.

Tablo 7. YİD DFA Model Uyum Değerleri ve Yorumları

İndeksler	Mükemmel Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Değer	Uyum
χ^2/sd	$0 \leq \chi^2/sd \leq 2$	$2 \leq \chi^2/sd < 5$	2,081	Kabul Edilebilir Uyum
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$	0,074	Kabul Edilebilir Uyum
SRMR	$0 \leq SRMR \leq 0,05$	$0,05 \leq SRMR \leq 0,10$	0,037	Mükemmel Uyum
GFI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,946	Kabul Edilebilir Uyum
NFI	$0,95 \leq NFI \leq 1,00$	$0,90 \leq NFI \leq 0,95$	0,942	Kabul Edilebilir Uyum
CFI	$0,97 \leq CFI \leq 1,00$	$0,95 \leq CFI \leq 0,97$	0,968	Kabul Edilebilir Uyum

Tablo 7.'de görüldüğü gibi uyum iyiliği değerlerine göre ölçek modelinin kullanılabilir olduğunu göstermektedir. YİD'na ait faktör yükleri aşağıdaki Tablo 8.'de görüldüğü gibidir.

Tablo 8. YİD DFA Faktör Yükleri

Faktörler	Faktör Yükleri	S.H.	Ort.	K.O.
YİD1	0,719		3,74	
YİD2	0,720	0,093	3,95	9,478
YİD3	0,779	0,079	3,82	12,171
YİD4	0,758	0,101	3,83	9,956
YİD5	0,799	0,106	3,62	10,473
YİD6	0,745	0,093	3,89	9,79
YİD7	0,585	0,116	3,61	7,72
YİD8	0,552	0,091	3,99	7,275
YİD9	0,635	0,104	3,78	8,369

Aşağıda Tablo 9.'da görüldüğü YİD ölçeğinin güvenilir değerleri eşik değer 0,7'nin üzerindedir. Bu değerler bu çalışmamızda kullanılan YİD ölçeğinin güvenilir bir ölçek olduğunu göstermektedir (George ve Mallery, 2003; Nunnally, 1978).

Tablo 9. Değişkenlerin Güvenirlik ve Yapısal Güvenlik Değerleri

Faktörler	Cronbac's Alpha	Yapısal Güvenlik (Y.G)
PGA (Psikolojik Güvenlik Algısı)	0,845	0,831

IV. IV. Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular

Aşağıda Tablo 10.'da çalışmamıza katılan bireylerin demografik değişkenler açısından frekans ve yüzdelerini göstermektedir.

Tablo 10. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

DEĞİŞKEN		FREKANS	YÜZDE
Cinsiyet	Kadın	155	79,1
	Erkek	41	20,9
Medeni Durum	Bekâr	150	76,5
	Evli	46	23,5
Yaş	18-22 yaş arası	35	17,9
	23-27 yaş arası	108	55,1
	28 yaş ve üstü	53	27,0
Eğitim Durumu	Lise	32	16,3
	Ön Lisans	96	49,0
	Lisans	59	30,1
	Lisans Üstü	9	4,6
Gelir	0-3000 TL arası	176	89,8
	3001-4500 TL arası	15	7,7
	4501 TL ve üzeri	5	2,6
Kıdem	1 yıldan az	80	40,8
	1-3 yıl arası	100	51,0
	4 yıl üzeri	16	8,2
Departman	Asistan	186	94,9
	Lider/Operasyon Müd.	10	5,1

Araştırmaya katılanların cinsiyet dağılımlarına bakıldığında; katılımcıların %79,1'inin (155 kişi) kadın ve %20,9'unun ise (41 kişi) erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğu bekâr (%76,5-150 kişi) ve sadece %23,5'i ise (46 kişi) evlidir. Katılımcıların yarısından fazlası (%55,1- 108 kişi) 23-27 yaş grubuna %17,9'u 18-22 yaş grubunda, %27, si 28 yaş ve üstü grubunda olduğu görülmektedir. Eğitim durumlarına göre sırasıyla %49'u (96 kişi) Ön Lisans, %30,1'i (59 kişi) Lisans, %16,3'ü (32 kişi) Lise ve %4,6'sı (9 kişi) gurbundandır. Gelir durumlarına göre sırasıyla %89,8'i (176 kişi) 0-3000 TL arası, %7,7'si (15 kişi) 3001-4500 TL arası, %2,6'sı (5 kişi) 4501 TL ve üzeri gelir gurubunda olduğu görülmektedir. Lise ve %4,6'sı (9 kişi) gurubundandır. Kıdemlerine göre sırasıyla %51'i (100 kişi) 1-3 yıl arası, %40,8'i (80 kişi) 1 yıldan az, %8,2'si (16 kişi) 4 yıl ve üzeri gurubunda olduğu görülmektedir. Çalıştıkları departmanlara göre sırasıyla %94,9'u (186 kişi) asistan, geri kalanın ise %5,1'i (10 kişi)'nin Lider/Operasyon Müdürlüğü departman gurubunda olduğu görülmektedir.

IV. V. t-Testi ve ANOVA Analiz Bulguları

Aşağıda Tablo 11. ve Tablo 12.'de demografik değişkenlerin anlamlı farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla yapılan t-Testi ve ANOVA analiz sonuçlarını göstermektedir.

Tablo 11. T-Testi Sonuçları

		Grup	N	Ort.	S.S	t	df	p
Cinsiyet	PG	Kadın	155	3,00	1,050	-2,980	194	0,003
		Erkek	41	3,53	0,894			
	YİD	Kadın	155	3,75	0,721	-2,098	194	0,037
		Erkek	41	4,01	0,614			
	OEİ	Kadın	155	3,15	0,800	-1,653	194	0,100
		Erkek	41	3,38	0,830			
Medeni Durum	PG	Evli	46	3,21	0,981	0,767	194	0,444
		Bekâr	150	3,08	1,05			
	YİD	Evli	46	3,90	0,690	1,034	194	0,302
		Bekâr	150	3,77	0,711			
	OEİ	Evli	46	3,35	0,765	1,454	194	0,147
		Bekâr	150	3,15	0,819			
Departman	PG	Asistan	186	3,07	1,04	-5,167	194	0,000
		Lider-Op.Müd.	10	3,90	0,444			
	YİD	Asistan	186	3,78	0,714	-1,869	194	0,063
		Lider-Op.Müd.	10	4,21	0,393			
	OEİ	Asistan	186	3,16	0,810	-6,739	194	0,000
		Lider-Op.Müd.	10	3,92	0,303			

İkili gruptan oluşan cinsiyet, medeni durum ve çalışılan departman demografik değişkenleri OEİ, YİD ve PGA değişkenlerinin varyanslarında bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan t-testi betimsel analizleri sonuçlarına göre sadece;

- Medeni durum ile OEİ, YİD ve PGA değişkenleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.
- Cinsiyet ile PGA ($t=-2,980$, $p=0,003$) ve YİD ($t=-2,098$, $p=0,037$) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmüştür. Tablodaki verilere göre erkeklerin PGA ile YİD ortalamaları kadınların ortalamalarına göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre erkeklerin kadınlara göre daha fazla PGA hissettiklerini ve daha fazla YİD sergiledikleri söylenebilir.
- Çalışılan departman ile PGA ($t=-5,167$, $p=0,000$) ve OEİ ($t=-6,739$, $p=0,000$) arasında anlamlı bir fark görülmüştür. Tablodaki verilere göre Lider ve Operasyon Müdürlerin PGA ile OEİ algıları ortalamaları, asistanların ortalamalarından daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu

sonuçlara göre Lider ve Operasyon müdürlerinin asistanlara göre daha fazla PGA ve OEİ algısı hissettikleri ifade edilebilir.

Tablo 12. ANOVA Testleri Sonuçları

		Grup	No	Ortalama	S.S	F	df	p
Yaş	PG	18-22 yaş arası	35	3,44	0,158	2,734	2/193	0,067
		23-27 yaş arası	108	2,98	0,100			
		28 yaş ve üstü	53	3,16	0,146			
	YİD	18-22 yaş arası	35	3,72	0,111	2,251	2/193	0,108
		23-27 yaş arası	108	3,74	0,069			
		28 yaş ve üstü	53	3,98	0,095			
	OEİ	18-22 yaş arası	35	3,43	0,108	2,701	2/193	0,070
		23-27 yaş arası	108	3,09	0,082			
		28 yaş ve üstü	53	3,26	0,108			
Kıdem	PG	1 Yıldan az	80	3,51	0,111	11,376	2/193	0,000
		1-3 yıl arası	100	2,81	0,097			
		4 yıl ve üzeri	16	2,96	0,263			
	YİD	1 Yıldan az	80	3,86	0,076	0,418	2/193	0,659
		1-3 yıl arası	100	3,77	0,071			
		4 yıl ve üzeri	16	3,73	0,204			
	OEİ	1 Yıldan az	80	3,42	0,080	6,911	2/193	0,001
		1-3 yıl arası	100	2,99	0,083			
		4 yıl ve üzeri	16	3,38	0,202			
Gelir	PG	0-3000 TL arası	176	3,06	1,023	2,939	2/193	0,055
		3001-4500 TL arası	15	3,733	1,102			
		4501 TL ve üzeri	5	3,12	1,054			
	YİD	0-3000 TL arası	176	3,79	0,712	,707	2/193	0,495
		3001-4500 TL arası	15	3,99	0,708			
		4501 TL ve üzeri	5	3,62	0,475			
	OEİ	0-3000 TL arası	176	3,18	0,830	0,227	2/193	0,797
		3001-4500 TL arası	15	3,32	0,658			
		4501 TL ve üzeri	5	3,27	0,472			
Eğitim	PG	Lise	32	3,40	0,175	1,740	3/192	0,160
		Önlisans	96	3,11	0,106			
		Lisans	59	2,91	0,137			
		Yüksek Lisans	9	3,35	0,295			
	YİD	Lise	32	3,71	0,122	2,270	3/192	0,082
		Önlisans	96	3,76	0,077			
		Lisans	59	3,84	0,080			
		Yüksek Lisans	9	4,35	0,182			
	OEİ	Lise	32	3,57	0,101	4,238	3/192	0,006
		Önlisans	96	3,12	0,084			
		Lisans	59	3,06	0,111			
		Yüksek Lisans	9	3,62	0,201			

ANOVA analizleri sonucunda anlamlı farklılık çıkanların hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek için yapılan Post Hoc-Tukey HSD testi sonuçları Tablo 13`te verilmiştir.

Tablo 13. Post Hoc Tukey HSD Testi Bulguları

		Grup		Grup	Ortalama Fark	p
Kıdem	PGA	1 Yıldan az	---	1-3 Yıl arası	,70150*	0,000
	OEİ	1 Yıldan az	---	1-3 Yıl arası	,42327*	0,001
Eğitim	OEİ	Lise	---	Önlisans	,45753*	0,026
		Lise	---	Lisans	,51805*	0,017

Çalışanların mesleki kıdemlerine ve eğitim düzeylerine göre anlamlılığın hangi guruplardan kaynaklandığını tespit edebilmek amacıyla yapılan Post Hoc testlerine göre;

- Çalışmaya katılanların mesleki kıdemlerine göre, PGA için birbirinden farklı “1 Yılda az” olan gurup ile “1-3 yıl arası” olan guruplar arasında olduğu görülmektedir. “1 Yılda az” olan gurubun PGA ortalaması 3,51 iken “1-3 yıl arası” gurubun ortalaması 2,81’dir. Bu durumu işe yeni başlayanların kıdemleri arttıkça psikolojik güvenlik algılarının giderek azaldığı şeklinde ifade edebiliriz.
- ÖEİ algısı için mesleki kıdem açısından anlamlı farklılık gösteren gurup “1 Yılda az” gurup ile “1-3 yıl arası” olan gurup arasında olduğu görülmektedir. ÖEİ algısı “1 Yılda az” gurubun ortalaması 3,42, “1-3 yıl arası” gurubun 2,99’dur. Bu durumu çalışanların kıdemi arttıkça ÖEİ algılarının giderek azaldığı şeklinde de ifade edilebilir.
- Eğitim düzeylerine göre ÖEİ algısı için anlamlı farklılık “Lise” eğitim düzeyindeki gurup ile “Önlisans” ve “Lisans” gurupları arasında olduğu görülmektedir. “Lise” eğitim düzeyindeki çalışanların ÖEİ algıları ortalamaları 3,57, “Önlisans” ortalamaları 3,12, “Lisans” ortalamaları 3,06’dır. Bu durumu çalışanların eğitim düzeyleri arttıkça çalıştıkları kurumdaki ÖEİ algılarının azaldığı şeklinde ifade edilebilir.

IV. VI. Korelasyon Analizi Bulguları

Çalışmamıza konu olan ÖEİ algısı, PGA ve YİD değişkenleri arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla yapılan korelasyon analizi sonuçları Tablo 14.’de görüldüğü gibidir.

Tablo 14. ANOVA Analiz Bulguları

			1	2	3
1	PGA	r	1		
2	YİD	r	,351**	1	
3	ÖEİ	r	,604**	,323**	1

** . P< 0.01 level (2-tailed).---*. P< 0.05 level (2-tailed).

Korelasyon analizi sonuçlarına göre;

- ÖEİ algısı ile PGA arasında pozitif yönlü, anlamlı ve kuvvetli bir ilişki vardır ($r=0,604$, $p<0,01$). Başka bir ifade ile çağrı merkezinde çalışan bireylerin çalıştıkları kurum ile alakalı ÖEİ algısı arttıkça PGA artmakta tam tersi ÖEİ algıları azaldıkça PGA’da azalmaktadır. İstatiksel olarak anlamlı çıkan bu ilişkiye dayanarak çalışmanın H_1 hipotezi “*desteklenmiştir*”.
- ÖEİ algısı ile YİD arasında anlamlı, pozitif yönlü ve orta kuvvette bir ilişki vardır ($r=0,323$, $p<0,01$). Başka bir ifade ile çalışanların ÖEİ algıları arttıkça YİD artmakta ya da ÖEİ algıları azaldıkça YİD’da azalmaktadır. İstatiksel olarak anlamlı çıkan bu ilişkiye dayanarak çalışmanın H_2 hipotezi “*desteklenmiştir*”.
- PGA algısı ile YİD arasında anlamlı, pozitif yönlü ve orta kuvvette bir ilişki vardır ($r=0,351$, $p<0,01$). Başka bir ifade ile çalışanların PGA algıları arttıkça YİD artmaktadır ya da PGA algıları azaldıkça YİD’da azalmaktadır. İstatiksel olarak anlamlı çıkan bu ilişkiye dayanarak çalışmanın H_3 hipotezi “*desteklenmiştir*”.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Araştırma modelinde yer alan ÖEİ, PG ve YİD değişkenleri arasındaki ilişkileri gösteren hipotezleri test edebilmek amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır. Yapılan korelasyon analizi

sonucunda ÖEİ, PG ve YİD arasında %99 önem seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olduğu sonucuna ulaşılmıştır. PG, çalışanların örgütlerine karşı duydukları psikolojik güven duygusunu yansıtmaktadır. PG ile ÖEİ arasındaki tespit edilen anlamlı ilişkiye dayanarak etik iklime sahip olan örgütlerde çalışanların kendilerini güvende hissettiklerini ve psikolojik olarak güvende hissettikleri bir çalışma ortamında herhangi bir endişe ya da korkuya kapılmadan kendilerini çok daha rahat ifade edebilecekleri söylenebilir. Kahn (1990), Newman, Kiazad, Miao ve Cooper (2014), Soyalin ve Karabey (2020:875-889) yapmış oldukları çalışmalarda örgütsel etik iklime sahip olan örgütlerde çalışanların kendilerini psikolojik olarak daha güvende hissetmektedirler. Başka bir ifade ile örgütlerdeki etik iklim algı düzeyi arttıkça çalışanlar kendilerini psikolojik olarak daha fazla güvende olduklarını hissetmektedirler. Literatürdeki bu sonuçlar ile araştırmanın H1 hipotez benzerlik göstermektedir. Örgütsek etik iklime sahip bir örgütte çalışanlar, kolaylıkla fikir ve düşüncelerini ifade edebilmektedirler. Ayrıca etik uygulamalara önem verilen bir örgütte çalışanlar, kendilerini psikolojik olarak daha güvende olduklarına hissetmelerine, düşünceleri, fikirleri ve önerilerinden dolayı dışlanmalarına neden olmaktadır. Bu nedenden dolayı, örgütler tarafından etik değerlerin ve uygulamaların hâkim olduğu bir etik iklim kültürü desteklenmelidir. Bunun için örgütlerde etik iklim algısını olumlu yönde arttıracak eğitimler ve seminerler verilebilir. Etik uygulamaları teşvik eden örgüt içerisinde bilgilendirme amaçlı resimler, afişler ve sosyal medya araçları vasıtasıyla oluşturulan ortak paylaşım guruplarından (Whatsup, Instagram vb. gibi) yararlanılabilir. Bu durum özellikle örgütlerin en önemli kaynaklarından biri olan çalışanlarının, örgüte bağlılıklarını ve verimliliklerini arttırarak ve iş devir oranlarını azaltarak rakipleri karşısında rekabet üstünlüğü elde edebilmelerinde avantaj sağlayabileceği ifade edilebilir.

ÖEİ ile YİD arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç literatürdeki Riggs (2010:172-188), Rawwas, Swaidan, Isakson (2007:146-158), Ali ve Al-Owaihan (2008:5-19), Arnaud ve Şekerka (2010:121-137), Şekerka, Brumbaugh, Rosa, Cooperrider (2006:449-489) ve Tomasino'nun (2007:528-542) yaptığı araştırma bulguları ile araştırmanın H2 hipotez bulguları benzerlik göstermektedir. Bu sonuca dayanarak etik iklime sahip olan örgütlerin çalışanlarını yenilik yaratan iş davranışları sergilemeleri konusunda teşvik ettiği ve çalışanların yenilik yaratan iş davranışlarında bulunabilmeleri örgütlerinde oluşturulan ve uygulanan etik bir ortama bağlı olduğu ifade edilebilir.

Araştırmada PGA ile YİD arasında ulaşılan anlamlı ilişki, Kark ve Carmeli (2009), West ve Richter (2008), Kim ve arkadaşları (2021:2968), Edmondson, 1999 ve Carmeli ve arkadaşlarının (2010) yapmış oldukları araştırmanın H3 hipotez bulguları ile benzerlik göstermektedir. Çalışanların yenilikçi iş davranışlarını destekleyen bir örgüt ortamı, çalışanlarının kendilerini rahatlıkla ve çekinmeden düşünce, fikir ve önerilerini paylaşabildikleri güvenli bir çalışma ortamını ifade etmektedir. Örgütlerin çalışanları sadece kuralları uygulayan, verilen görevleri/işleri harfiyen yerine getirenlerden olmamalı, yeni fikirler, yeni yöntemler üretebilen çalışanlardan oluşmalıdır. Çünkü örgütlerin bina, makine gibi maddi varlıkları kolayca rakipleri tarafından taklit edilebilir fakat yaratıcı fikir ve düşüncelere sahip beşerî sermayenin taklit edilmesi çok zordur. Bu nitelikteki çalışanlar bir örgütün en önemli değerleri olduğunu söyleyebiliriz. Düşüncelerini, önerilerini rahatlıkla güvenli oldukları bir örgüt ortamında ifade edebilecek çalışanlara sahip olan örgütlerin rakipleri karşısında fark yaratarak daha başarılı olabileceğini ifade edebiliriz.

Analiz sonuçlarına göre psikolojik olarak kendilerini güvende hisseden çalışanların kurum için olumsuz sonuçlara neden olabilecek sorunlar hakkındaki bilgi, düşünce ve endişelerini yetkililer ile paylaştıklarını göstermektedir. Bu bağlamda örgütsel etik iklim algısının sağladığı psikolojik güven ortamında çalışanların kurum için daha faydalı olabilmek için yenilikçi iş davranışları gösterebilecekleri ifade edilebilir.

Çağrı merkezlerinde çalışan bireylerin ÖEİ algıları ile YİD ve PGA'ları arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik yapılan bu çalışmada, ÖEİ algısının PGA ve YİD ile ve PGA'nın YİD ile ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, Rawwas, Swaidan ve Isakson, (2007), Kark ve Carmeli, (2009), Carmeli, Reiter-Palmon ve Ziv (2010), Edmondson, (1999), West ve Richter, (2008), Kim ve arkadaşları (2021), Soyalin ve Karabey (2020) tarafından yapılan çalışmaların sonuçları ile

örtüşmektedir. Araştırmada değişkenleri arasında ilişkinin belirlenmesi için yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre; çalışanların kurumlarındaki örgütsel etik iklim uygulamalarına ilişkin algıları olumlu yönde arttıkça kendilerini psikolojik olarak daha güvenli hissettikleri ve bu güven hissi ile daha fazla risk almaktan çekinmeden örgütleri için yenilik yaratıcı iş davranışlarına başvurabilecekleri tespit edilmiştir.

Araştırma sonuçları demografik değişkenleri açısından değerlendirildiğinde; erkek çalışanların PGA ve YİD'nin kadın çalışanlara, lider ve operasyon müdürlerinin PGA ve ÖEİ algılarının asistanlara göre daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Kıdem değişkeni açısından PGA ve ÖEİ algılarında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. 1 yıldan daha az çalışanların 1-3 yıl arası çalışanlara oranla daha fazla PGA ve ÖEİ algılarının daha fazla olduğu gözlemlenmiştir. Eğitim düzeyi değişkenine göre lise eğitim düzeyindeki çalışanların önlisans ve lisans düzeyindeki çalışanlara göre ÖEİ algılarının daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

İşletmeler ile müşterileri arasında köprü vazifesi olan çağrı merkezleri müşteri memnuniyetini sağlamak ve rekabet üstünlüğü sağlamak açısından günümüzde giderek önemi artmaktadır. Rekabetin her alanda çok yoğun bir şekilde yaşadığı günümüzde kurumlar artan taleplere cevap verebilme zorunluluğu çağrı merkezi çalışanları yoğun bir iş yükü ile karşı karşıya kalmıştır. Rekabet ve giderek artan iş yükü çağrı merkezi çalışanlarının daha yoğun bir şekilde etik iklim ve sorunlar ile karşı karşıya kalmasına neden olabilmektedir. Kurumda etik bir çalışma ikliminin sağlanması, çalışanların karşılaştıkları etik sorun ve ikilemlere daha kolay ve hızlı cevap verebilmelerini sağlayabilecektir. Bununla birlikte çağrı merkezi çalışanları fikir, düşünce ve önerilerini rahatlıkla çekinmeden ifade edebilmeleri verdikleri hizmetlerin ortaya çıkarabileceği sonuçları açısından kurum için büyük bir önem ve değer taşımaktadır. Kısacası etik iklimde sahip bir kurumda çalışanlar, öneri, düşünce ve fikirlerini rahatlıkla dile getirebilecekleri bir örgüt ortamının yaratılması çok önemlidir. Böyle bir örgüt ortamında çalışanlar fikir ve düşüncelerinden dolayı eleştirilmeyeceklerinden kendilerini psikolojik yönden daha güvenli bir ortamda olduklarını hissedebilirler Edmonson (1999). Böyle bir ortamın yaratılması için örgütlere, çalışanlarına kişisel gelişimlerine katkıda bulunabilecek eğitimler, futbol, voleybol, ve basketbol gibi sportif faaliyetler, tiyatro, sinema gibi kültürel faaliyetler, çalışanların motivasyonlarını arttıracak eğlenceler, yemek ve piknik gibi organizasyonları yapmalarını önerebiliriz.

Bu araştırmanın sadece çağrı merkezini kapsamaması, ulaşılabilirlik ve maliyet faktörleri nedenleriyle bir ilden verilerin toplanması kısıtlılarından biridir. İleride bu alanda gerçekleştirilecek çalışmaların örneklem sayısını artırarak başka şehir ve bölgelerdeki çağrı merkezlerinde yapılarak farklılıkların olup olmadığının araştırılması önerilebilir.

KAYNAKÇA

- Aksoy, S., Erdil, O., & Ertürk, A. (2017). Etik İklim: Kavramsal Gelişimi, Bireysel ve Örgütsel Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 18 (2), 133-151.
- Ali, J.A., & Al-Owaidan, A. (2008). Islamic work ethic: A critical review. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 15(1), 5–19. Erişim adresi: doi: 10.1108/13527600810848791.
- Ambrose, M. L., Arnaud, A., & Schminke, M. (2008). Individual moral development and ethical climate: the influence of person–organization fit on job attitudes. *J. Bus. Ethics*, 77, 323–333. Erişim adresi: doi: 10.1007/s10551-007-9352-1.
- Anderson, Neil, Kristina Potočnik & Jing Zhou. (2014). Innovation and creativity in organizations. *Journal of Management*, 40: 1297–333.
- Arnaud, A., (2010). Conceptualizing and Measuring Ethical Work Climate, Development and Validation of the Ethical Climate Index, *Business and Society*, 49(2), 345- 358.

- Arnaud, A., & Sekerka, L. E. (2010). Positively ethical: The establishment of innovation in support of sustainability. *International Journal of Sustainable Strategic Management*, 2(2), 121–137. Erişim adresi: doi: 10.1504/IJSSM.2010.032556.
- Babin, B. J., Boles, J. S., & Robin, D. P. (2000). Representing the perceived ethical work climate among marketing employees. *J. Acad. Market. Sci.* 28, 345–358. Erişim adresi: doi: 10.1177/0092070300283004.
- Baer, M., & Frese, M. (2003). Innovation is not enough: climates for initiative and psychological safety, process innovations, and firm performance. *J. Organ. Behav.* 24, 45–68. doi: 10.1002/job.179.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-hall.
- Bayrakçı, M. (2007). Sosyal öğrenme kuramı ve eğitimde uygulanması. *SAÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*, 14, 198–210.
- Bellini, D., Ramaci, T., Bonaiuto, M., Cubico, S., Favretto, G., & Johnsen, S. A. K. (2019). Exploring the influence of working environments' restorative quality on organisational citizenship behaviours. *Int. J. Environ. Workplace Empl.* 5, 32–50. Erişim adresi: doi: 10.1504/IJWE.2019.097146.
- Brown S. P., & Leigh, T. W. (1996). A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 81: 358–368.
- Bushra, F. Usman, A., & Naveed, A. (2011). Effect of transformational leadership on employees' job satisfaction and organizational commitment in banking sector of Lahore (Pakistan). *International Journal of Business and Social Science*, 2(18), 261–267.
- Byrne, B. M. (2001). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Carmeli, A.; Reiter-Palmon, R., & Ziv, E.(2010). Inclusive Leadership and Employee Involvement in Creative Tasks in the Workplace: The Mediating Role of Psychological Safety. *Creat. Res. J.* 22, 250–260.
- Chen, Zhen Xiong, & Samuel, A. (2007). Delegation and employee work outcomes: An examination of the cultural context of mediating processes in China. *Academy of Management Journal*, 50: 226–38.
- Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. (2011). Work engagement: a quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Pers. Psychol.* 64, 89–136. Erişim adresi: doi: 10.1111/j.1744-6570.2010.01 203.x.
- Craig, J. (2008). *Meeting the ethical challenges of leadership: Casting light or shadow*. (3rd Edition) Thousand Oaks, CA: SAGE, 267–268.
- Cullen, J., Victor, B., & Stephens, C. (1989). An ethical weather report: Assessing the organization's ethical climate. *Organizational Dynamics*, 18(2), 50–62.
- De George, Richard. (1995). *Business Ethics*. 4a ed. New Jersey: Princeton Hall Inc.
- De Hoogh, Annabel H. B., & Deanne den Hartog (2008). "Ethical And Despotism Leadership, Relationships With Leader's Social Responsibility, Top Management Team Effectiveness and Subordinate's Optimism: A Multi Method Study", *The Leadership Quarterly*, V.19, No:1, 297-311.
- De Jong, Jeroen P. J., & Deanne N. Den Hartog. (2007). How leaders influence employees' innovative behaviour. *European Journal of Innovation Management*, 10: 41–64.
- Deshpande, S. P. (1996). The impact of ethical climate types on facets of job satisfaction: an empirical investigation. *J. Bus. Ethics*, 15, 655–660. Erişim adresi: doi: 10.1007/BF00411800.
- Edmondson, A. C. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. *Adm. Sci. Q.* 44, 350–383. Erişim adresi: doi: 10.2307/2666999.
- Ellemers, N., Pagliaro, S., & Barreto, M. (2013). Morality and behavioural regulation in groups: a social identity approach. *Eur. Rev. Soc. Psychol.* 24, 160–193. Erişim adresi: doi: 10.1080/10463283.2013.841490.
- Foss, Nicolai J., & Keld Laursen. (2014). *Human resource management practices and innovation*. In *The Oxford Handbook of Innovation Management*. Edited by Mark Dodgson, David M. Gann and Nelson Phillips. Oxford: Oxford University Press, 506–29.
- Frazier, M. L., Fainshmidt, S., Klinger, R. L., Pezeshkan, A., & Vracheva, V. (2017). Psychological safety: a meta-analytic review and extension. *Pers. Psychol.* 70, 113–165. Erişim adresi: doi: 10.1111/peps.12183.
- Fritzsche, D. J. (2000). Ethical climates and the ethical dimension of decision-making. *J. Bus. Ethics*, 24, 125–140. Erişim adresi: doi: 10.1023/A:1006262914562.
- George, D., & Mallery, P.,(2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn and Bacon.

- Gorsira, M., Steg, L., Denkers, A., & Huisman, W. (2018). Corruption in organizations: ethical climate and individual motives. *Adm. Sci.* 8:4. Erişim adresi: doi: 10.3390/admsci8010004.
- Hox, J. J., & Bechger, T. M. (1998). An introduction to structural equation modeling. *Family Science Review*, 11, 4.
- Hsieh, H.-H., & Wang, Y.-D. (2016). Linking perceived ethical climate to organizational deviance: the cognitive, affective, and attitudinal mechanisms. *J. Bus. Res.* 69, 3600–3608. doi: 10.1016/j.jbusres.2016.01.001.
- Janssen, O. (2000). Job demands, perceptions of effort-reward fairness and innovative work behaviour. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(3), 287-302.
- Javed, Basharat, Sayyed Muhammad Mehdi Raza Naqvi Naqvi, Abdul Karim Khan, Surendra Arjoon, & Hafiz Habib Tayyeb. (2017). Impact of inclusive leadership on innovative work behavior: The role of psychological safety. *Journal of Management and Organization*, 25: 117–36.
- Kahn W A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work[J]. *Academy of Management Journal*, 33: 692–724.
- Kalshoven, K., Den Hartog, D., & De Hoogh, A. (2011). Ethical Leader Behavior and Big Five Factors of Personality. *Journal of Business Ethics*, 100 (2), 349-366.
- Kanter, R. M. (1988). When a thousand flowers bloom: Structural, collective, and social conditions for innovation in organizations. In *Research in Organizational Behavior*. Edited by Barry M. Staw and L. Larry L. Cummings. Greenwich: JAI Press, vol. 10, 169–211.
- Kark, R., & Carmeli, A. (2009). Alive and creating: The mediating role of vitality and aliveness in the relationship between psychological safety and creative work involvement. *J. Org. Behav.* 30, 785–804.
- Kılıç, Ç.K. (2021). *Etik Liderliğin Çalışan Sessizliği Üzerindeki Etkisi: Psikolojik Güvenliğin Aracı Rolü*. (Yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Kim, B.-J.; Kim, M.-J., & Kim, T.-H. (2021). The Power of Ethical Leadership”: The Influence of Corporate Social Responsibility on Creativity, the Mediating Function of Psychological Safety, and the Moderating Role of Ethical Leadership. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 18, 2968. Erişim adresi: <https://doi.org/10.3390/ijerph18062968>.
- Kline, RB. (2005). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: Guilford Press. 154-186.
- Lau, P. Y. Y., Tong, J. L. Y. T., Lien, B. Y. H., Hsu, Y. C., & Chong, C. L. (2017). Ethical work climate, employee commitment and proactive customer service performance: test of the mediating effects of organisational politics. *J. Retail. Consum. Serv.* 35, 20–26. Erişim adresi: doi: 10.1016/j.jretconser.2016.11.004.
- Leung, K. (2008). Matching ethical work climate to in-role and extra-role behaviors in a collectivist work setting. *J. Bus. Ethics*, 79, 43–55. doi: 10.1007/s10551-007-9392-6.
- Liang, J. C., Farh, C. I., & Farh, J. L., (2012). Psychological Antecedents of Promotive and Prohibitive Voice: A Two-Wave Examination, *Academy of Management Journal*, 55(1), 71-73.
- Lin, Han, Saixing Zeng, Haijian Liu, & Chao Li. (2018). Bridging the gaps or fecklessness? A moderated mediating examination of intermediaries’ effects on corporate innovation. *Technovation*, 94–95.
- Lukes, M., & Ute, S.(2017). Measuring employee innovation: A review of existing scales and the development of the innovative behavior and innovation support inventories across cultures. *International Journal of Entrepreneurial Behavior and Research*, 23: 136–58.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541–572. Erişim adresi: doi: 10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x.
- Ma Prieto, I., & Ma P. P.S. (2014). Managing innovative work behavior: The role of human resource practices. *Personnel Review*, 43, 184–208.
- Malthouse, E. (2001). How high or low must loadings be to keep or delete a scale item? *Journal of Consumer Psychology*, 10 (1/2), 81-82.
- Martins, E.C., & Fransie, T. (2003). Building organisational culture that stimulates creativity and innovation. *European Journal of Innovation Management*, 6: 64–74.
- Maslow, A. H., Hirsh, E., Stein, M., & Honigmann I. (1945). A clinically derived test for measuring psychological security-insecurity[J]. *Journal of General Psychology*, 33: 21-41.

- Mayer, D. M., Aquino, K., Greenbaum, R. L., & Kuenzi, M. (2012). Who displays ethical leadership, and why does it matter? An examination of antecedents and consequences of ethical leadership. *Academy of Management Journal*, 55(1), 151–171.
- Messmann, G., & Regina, H. M. (2012). Development of a measurement instrument for innovative work behaviour as a dynamic and context-bound construct. *Human Resource Development International*, 15: 43–59.
- Montani, F., Carlo, O., & Adalgisa, B. (2014). Individual and contextual determinants of innovative work behaviour: Proactive goal generation matters. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 87: 645–70.
- Mulki, J. P., Jaramillo, F., & Locander, W. B. (2006). Effects of ethical climate and supervisory trust on salesperson's job attitudes and intentions to quit. *J. Pers. Sell. Sales Manag.* 24, 19–26. Erişim adresi: doi: 10.2753/PSS0885-3134260102.
- Newman, A., Kiazad, K., Miao, Q., & Cooper, B. (2014). Examining the cognitive and affective trust-based mechanisms underlying the relationship between ethical leadership and organisational citizenship: A case of the head leading the heart. *Journal of Business Ethics*, 123(1), 113–123.
- Newman, A., Round, H., Bhattacharya, S., & Roy, A. (2017). Ethical climates in organizations: a review and research agenda. *Bus. Ethic. Q.* 27, 475–512. Erişim adresi: doi: 10.1017/beq.2017.23.
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric Methods*, 2nd ed., McGraw-Hill, New York, NY.
- Örnek, A. Ş., & Ayas, S. (2015). The Relationship between Intellectual Capital, Innovative Work Behavior and Business Performance Reflection. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 195, 1387-1395.
- Pagliaro, S., Lo Presti, A., Barattucci, M., Giannella, V. A., & Barreto, M. (2018). On the effects of ethical climate(s) on employees' behaviour: a social identity approach. *Front. Psychol.* 9: 960. Erişim adresi: doi: 10.3389/fpsyg.2018.00960.
- Peterson, D. K. (2002). Deviant workplace behavior and the organization's ethical climate. *J. Bus. Psychol.* 17, 47–61. Erişim adresi: doi: 10.1023/A:1016296116093.
- Prieto, I., & Pilar Perez-Santana, M. (2014). Managing Innovative Work Behavior: The Role of Human Resource Practices. *Personnel Review*, 43(2), 184-208.
- Rawwas, M., Swaidan, Z., & Isakson, H. (2007). A comparative study of ethical beliefs of master of business administration students in the United States with those in Hong Kong. *Journal of Education for Business*, 82(3), 146–158. Erişim adresi: doi: 10.3200/JOEB.82.3.146-158.
- Rich, B. L., Lepine, J. A., & Crawford, E. R. (2010). Job engagement: antecedents and effects on job performance. *Acad. Manage. J.* 53, 617–635. Erişim adresi: doi: 10.5465/AMJ.2010.51468988.
- Riggs, W. (2010). Open-mindedness. *Metaphilosophy*, 41(1-2), 172–188. Erişim adresi: doi: 10.1111/j.1467-973.2009.01625.x.
- Schaubroeck, J., Lam, S. S. K., & Peng, A. C. (2011). Cognition-based and affectbased trust as mediators of leader behavior influences on team performance. *J. Appl. Psychol.* 96, 863–871. Erişim adresi: doi: 10.1037/a0022625.
- Schreiber, J. B., Nora, A., Stage, F. K., Barlow, E. A., & King, J. (2006). Reporting structural equation modeling and confirmatory factor analysis results: A review. *The Journal of Educational Research*, 99(6), 323-338.
- Schroeder, R., Andrew, Van de V., Gary, S., & Douglas P. (1989). The development of innovation ideas. In *Research on the Management of Innovation: The Minnesota Studies*. Edited by Andrew H. Van de Ven, Harold L. Angle and Marshall Scott Poole. New York: Harper, and Row, 107–34.
- Schwartz, S. H. (1992). Universals in the content and structure of values: Theoretical advances and empirical tests in 20 countries. *Advances in Experimental Social Psychology*, 25(1), 1–65. Erişim adresi: doi: 10.1016/S0065-2601(08)60281-6.
- Schwartz, S. H., & Bilsky, W. (1990). Toward a theory of the universal content and structure of values: Extensions and cross-cultural replications. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(5), 878–891. Erişim adresi: doi: 10.1037/0022-3514.58.5.878.
- Schwepeker, C. H. Jr. (2013). Improving sales performance through commitment to superior customer value: the role of psychological ethical climate. *J. Pers. Sell. Sales Manag.* 33, 389–402. Erişim adresi: doi: 10.2753/pss0885-3134330403.
- Scott, S.G., & Reginald, A. B. (1994). Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace. *Academy of Management Journal*, 37: 580–607.

- Sekerka, L. E., Brumbaugh, A., Rosa, J., & Cooperrider, D. (2006). Comparing appreciative inquiry to a diagnostic technique in organizational change: The moderating effects of gender. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 9, 449–489..
- Shafer, W.E. (2009). Ethical climate, organizational-professional conflict and organizational commitment, *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, Vol. 22 No. 7, 1091.
- Shanker, R., Bhanugopan, R., Van der Heijden, B. I., & Farrell, M. (2017). Organizational Climate For Innovation and Organizational Performance: The Mediating Effect of Innovative Work Behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 100, 67-77.
- Shin, Y. (2012). CEO ethical leadership, ethical climate, climate strength, and collective organizational citizenship behavior. *J. Bus. Ethics*, 108, 299–312. Erişim adresi: doi: 10.1007/s10551-011-1091-7.
- Soyalın, M., & Karabey, C. N. (2020). Örgütsel etik iklim ve çalışan sesliliği davranışı arasındaki ilişki: Psikolojik güvenliğin aracı rolü. *Business and Economics Research Journal*, 11(3), 875-889.
- Soyalın, M. (2020). *Örgütsel Etik İklim, Psikolojik Güvenlik, Güç Mesafesi Yönelimi ve Çalışan Sesliliği Davranışı Arasındaki İlişkiler*. (Doktora tezi). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Erzurum.
- Stock, R. M. (2014). Is boreout a threat to frontline employees' innovative work behavior? *Journal of Product Innovation Management*, 32: 574–92.
- Şimşek, Ö. F., (2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş, Temel İlkeler ve LİSREL Uygulamaları*. Ankara: Ekinoks Eğitim ve Danışmanlık Hizmetleri, Siyasal Basın ve Dağıtım.
- Taner, B., & Elgün, R. F. (2015). Çalışanların etik iklim algılarının örgütsel bağlılık üzerine etkileri: ilaç sektöründe bir uygulama. *Çukurova üniversitesi sosyal bilimler enstitüsü dergisi*, 24(1), 99-114.
- Tekin, İ. Ç., & Çelik, A. (2017). Etik iklimin örgütsel bağlılık üzerine etkisi: Konya küçük ve orta büyüklükteki işletmeler örneği. *Yönetim bilimleri dergisi*, 15(29), 71-90.
- Tomasino, D. (2007). The psycho physiological basis of creativity and intuition: Accessing “the zone” of entrepreneurship. *International Journal of Entrepreneurship and Small Business*, 4(5), 528–542. Erişim adresi: doi: 10.1504/IJESB.2007.014388.
- Töre, E. (2017). *Entelektüel sermayenin yenilikçi iş davranışına etkisinin bilgi paylaşımı öz yeterlilik ve iç denetim odağı perspektifinden incelenmesi üzerine bir araştırma*. (Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Treviño, L. K., Butterfield, K. D., & McCabe, D. M. (1998). The ethical context in organizations: influences on employee attitudes and behaviors. *Bus. Ethics Q.* 8, 447–476. Erişim adresi: doi: 10.5840/10.2307/3857431.
- Ural, A., & Kılıç, İ. (2011). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*, Detay Yayıncılık, Ankara
- Usmanova, N., Jianhua, Y., Eli, S., Safeer, U. K., & Sher, Z. K. (2020). Impact of knowledge sharing on job satisfaction and innovative work behavior: The moderating role of motivating language. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*. ahead-of-print.
- Victor, B., & Cullen J.B. (1988). The organizational basis of ethical work climates, *Administrative Science Quarterly*, No:33.
- Walumbwa, F. O. Mayer, D.M. Wang, P. Wang; H. Workman, K., & Christensen, A. L. (2011). Linking ethical leadership to employee performance: The roles of leader-member exchange, self-efficacy, and organizational identification”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.115,204- 213.
- West, M.A., & Richter, A.W. (2008). *Climates and Cultures for Innovation and Creativity at Work*. In Handbook of Organizational Creativity; Zhou, J., Shalley, C.E., Eds.; Lawrence Erlbaum Associates: New York, NY, USA.
- Wimbush, J. C., & Shepard, J. M. (1994). Toward an understanding of ethical climate: its relationship to ethical behavior and supervisory influence. *J. Bus. Ethics*, 13, 637–647. Erişim adresi: doi: 10.1007/BF00871811.
- Wood, R., & Bandura, A. (1989). Social cognitive theory of organizational management. *Academy of management Review*, 14(3), 361-384.
- Yaman, T. (2021). *Etik İklimin, Yenilikçi İş Davranışı, İşten Ayrılma Niyeti ve İş Performansı ile İlişkisinde İş Yükü ve Özdeşleşmenin Rolü*. (Doktora tezi). Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Zonguldak.
- Yidong, T., & Xinxin, L. (2013). How Ethical Leadership Influence Employees' Innovative Work Behavior: A Perspective of Intrinsic Motivation. *Journal of Business Ethics*, 116(2), 441-455.

Moç, T. (2023). Çağrı merkezi çalışanlarının örgütsel iklim algıları ile yenilikçi iş davranışı ve psikolojik güvenlik algıları arasındaki ilişki. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), 1–23.

Yuan, F., & Richard, W. W. (2010). Innovative Behavior in the Workplace: The Role of Performance and Image Outcome Expectations. *Academy of Management Journal*, 53: 323–342.

Etik Beyanı : Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu yazar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde ÖHÜİİBF Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazarına aittir. İlgili çalışma için 01.10.2021 tarih ve E-37077861-200-46781 sayılı Iğdır Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu Başkanlığından gerekli izinler alınmıştır

Ethics Statement : The authors declare that ethical rules are followed in all preparation process of this study. In case of detection of a contrary situation. ÖHÜİİBF Journal has no responsibility and all responsibility belongs to the authors of the study. For this study, necessary permissions were obtained from the Iğdır University Scientific Research and Publication Ethics Committee, dated 01.10.2021 and numbered E-37077861-200-46781.
