
TÜRK SİGORTA ŞİRKETLERİNDE ÇALIŞANLARIN PROAKTİF KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN BAĞLAMSAL VE GÖREV PERFORMANSLARINA ETKİSİNİN ARAŞTIRILMASI¹

İskender DEMİRBILEK², Melisa E. KARABAY³, İbrahim GÖRMÜŞ⁴

Öz

Hızla etkisini devam ettiren küreselleşme, iş performansları yüksek çalışanlara olan ihtiyacı ortaya koymaktadır. Bu araştırmanın amacı; Türk sigorta sektöründe faaliyet gösteren şirket çalışanlarının proaktif kişilik özelliklerinin, görev performansına ve bağlamsal performansa olan etkilerini incelemektir. Araştırma verileri, çevrimiçi anket tekniği ve kolayda örneklem yöntemiyle toplanmıştır. Veriler, merkez veya bölge müdürlükleri İstanbul, Ankara veya İzmir gibi büyükşehirlerde bulunan Türk sigorta şirketlerinde çalışan 202 kişinin katılması ile elde edilmiş olup, daha sonra araştırma hipotezleri pararel çoklu aracı model (Hayes, 2018) vasıtasıyla istatistik paket programında test edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda ortaya çıkan bulgular; proaktif kişiliğin bağlamsal ve görev performansı ile arasında pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Araştırmada, ayrıca örgütsel destek ve yönetici desteği değişkenlerinin, temel değişkenler arasındaki ilişkide aracı (mediatör) değişken etkisine sahip olup olmadığı araştırılmıştır. Analiz sonucunda, örgütsel destek değişkeni kısmi aracı bir etkiye sahipken, yönetici desteğinin aracı bir etkiye sahip olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Proaktif Kişilik, Bağlamsal Performans, Görev Performansı, Örgütsel Destek, Sigortacılık Sektörü.

JEL Sınıflandırması: L20,L29,M10,N20

INVESTIGATION OF THE EFFECTS OF PROACTIVE PERSONALITY CHARACTERISTICS ON CONTEXTUAL AND TASK PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN TURKISH INSURANCE COMPANIES

Abstract

Globalization today requires employees having higher performance. The aim of this research is to examine the effects of proactive personality characteristics of company employees operating in Turkish insurance sector on task and contextual performance, which we call business performance. Research data were collected through online survey technique and easy sampling method. The data was obtained by the participation of 202 people working in Turkish insurance companies whose central or regional offices are located in metropolitan cities such as İstanbul, Ankara or İzmir, and then the research hypotheses were tested by multiple mediation models (Hayes, 2018) using the statistical package program. Results confirmed that there is a positive relationship between proactive personality and contextual and task performance. It was also investigated whether the variables of organizational support and executive support have a mediator role in the relationship between the main variables. As a result of the analysis, it was concluded that while organizational support variable has a mediating effect, executive support does not have a mediating effect. Further recommendations are included in the concluding section.

Keywords: Contextual Performance, Insurance Sector, Organizational Support, Proactive Personality, Task Performance.

JEL Classification: L20,L29,M10,N20

¹ Bu çalışma, İbrahim Görmüş'ün Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, Sigortacılık Anabilim Dalı'nda tamamlanmış olan yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

² Öğr. Gör. Dr., Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Yüksekokulu, Sigortacılık Bölümü. idemirbilek@marmara.edu.tr. ORCID: 0000-0001-5523-1736

³ Doç. Dr., Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Yüksekokulu, Sigortacılık Bölümü. merdilek@marmara.edu.tr. ORCID: 0000-0002-7531-5790

⁴ Doktora Öğrencisi, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sigortacılık Anabilim Dalı. ibrahim.grmus@hotmail.com. ORCID: 0000-0002-0866-7681

DOI: 10.18092/ulikidince.678509

Makalenin Geliş Tarihi (Received Date): 22-01-2020

Yayına Kabul Tarihi (Acceptance Date): 11-05-2020

1.Giriş

Günümüz koşullarında dünyanın küreselleşmesi sonucu hergün giderek küçülmesi ve hayatı kolaylaştıracak gelişmelerin yaşanması işletmelerin bu değişime ayak uydurmasını, teknolojileri ve yenilikleri yakından takip etmesini, çalışanlarının ise iş performanslarını optimum seviyeye ulaşmasını devamlılıkları açısından zorunlu kılmıştır. İşletmeler bu gereklilikleri yerine getirebilmek ve kâr elde etme amaçlarına ulaşabilmek için hiç şüphesiz ki nitelikli işgücüne ihtiyaç duymaktadır. İşletmelerin gereksinim duyduğu iş gücü, kendilerini rakiplerinden önde tutabilecek kapasiteye sahip olmalı, ancak atıl kapasite olarak adlandırılan doyum noktasına da ulaşmamalıdır. Bu nedenle işletme açısından çalışanların performansları büyük önem arz etmektedir. Çalışanların sergiledikleri bireysel iş performansları işletmeyi diğerlerinden öncül kılacaktır. Proaktif kişilik, çevresinde bulunan fırsatları belirleyip harekete geçen, gayret gösteren ve örgüt faydası anlamında da kendinden ödün veren bireylerin oluşturduğu bir kişilik türü olduğundan, bu özellikte sahip bireylerin organizasyondaki faydaları da son derece önemlidir. Mevcut özelliklere olan ihtiyaç, her sektörde olduğu gibi finans sektöründe de son derece belirgindir. Nitekim finans sektörü, çevrenin son derece belirsiz olduğu, dinamik ve işgücü devir hızının yüksek olduğu bir sektördür. Sigorta, aynı tür rizikolara maruz kalacak kişi ve kurumların, bir prim karşılığında, gelecekte gerçekleşmesi muhtemel rizikolara karşı, teminat altına alınması ve zarar uğrayanların zararının karşılanması sistemidir. (Demirbilek, 2017:261) Ülkemizde her ne kadar sigortaya gösterilen ilgi az ve sigorta bilinci düşük olsa da sigortacılığın finans sektörü içerisindeki payı ve yeri göz ardı edilemez. Sigorta bu bakımdan sadece bir güvence değil, ekonomiyi canlandırma ve finansal sistemi hareketlendirme aracıdır.

Türkiye’de 2017 yılı sonu itibariyle faaliyet göstermekte olan bu 62 sigorta, reasürans ve emeklilik şirketlerinden 59’u anonim şirket, biri kooperatif şirket ve diğer 2 şirket ise yurtdışında kurulmuş olan şirketlerin şubesi şeklinde faaliyetlerini sürdürmektedir. 2017 yılı itibariyle faaliyet gösteren bu 62 şirketin 38’i hayat dışı branşlarda, 4’ü hayat branşında, 18’i hayat ve emeklilikte, 2’si ise reasürans alanında ruhsat sahibidir (T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Sigorta Denetleme Kurulu, 2017:12). Ülkemizde sigortacılık sektöründe 2017 yılı sonu itibariyle toplam 19.883 kişi istihdam edilmiştir. Rakamların geneli incelendiğinde ise 2017 yılı sonu itibariyle 80 binden fazla kişinin sigortacılık sektöründe istihdam edildiğini söylemek mümkündür.

Sektörde istihdam edilen personelin hali hazırda çalıştığı örgüte karşı sergilediği gerek kişilik özellikleri gerekse de kişisel performansı hem örgütün kârlılığı açısından hem de sektörün birimsel gelişimi açısından çok büyük önem arz etmektedir. Çalışmanın, Türk sigortacılık sektöründe bulunan işletmelerin büyümesi, çalışanların kişiliklerinin sigorta şirketleri açısından öneminin vurgulanması ve çalışanların bireysel iş performanslarının arttırılmasına yönelik sektöre ve bu alanda araştırma yapan akademik camiaya katkı sağlaması amaçlanmaktadır.

Çalışma toplamda beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm olan giriş kısmında, sigorta sektörü ile ilgili güncel bilgiler paylaşılmış, ikinci bölümde kişilik kavramı ve teorisinden bahsedilmiş, proaktif kişilik, görev performansı ve bağlamsal performans ile ilgili detaylı bilgilere yer verilmiştir. Üçüncü bölümde, değişkenler arasındaki ilişki ve savunulan hipotezler yer almaktadır. Dördüncü bölümde araştırma metodolojisi çerçevesinde; araştırmanın amacı, modeli, hipotezler, analiz ve bulgularına yer verilmiştir. Sonuç kısmında ise sigorta şirketlerine yönelik araştırmadan elde edilen bulgular sonucunda çıkarılabilecek varsayımlara ve önerilere yer verilmiştir.

2. Kavramsal Çerçeve

Bu bölümde çalışmanın değişkenleri olan proaktif kişilik ve bireysel iş performansının boyutları olan görev performansı ve bağlamsal performans ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

2.1. Proaktif Kişilik Kavramı ve Teorik Altyapı

Kişilik kavramını ele almadan önce bu kavramın oluşmasında şüphesiz tek etken olan kişiyi diğer bir deyişle bireyi ele almak gerekmektedir. Kişiyi, yani insanı tek bir kalıba oturtarak tanımlamak

veya onu açıklamaya çalışmak mümkün değildir. Bu nedenle, kişilik psikologları, insanlar üzerindeki bakış açısını “İnsanlar arasında farklılıklar bulunur, ancak esas önemli olan bu farklılıklardır.” şeklinde özetlemişlerdir. (Burger, 2006:21)

İnsanlar çevresel baskıların pasif alıcıları olmayıp hatta kendi çevrelerini aktif olarak etkilemektedirler. 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 prototipik proaktif kişiliği, durumsal güçler tarafından nispeten kısıtlanmayan ve çevresel değişimi etkileyen kişi olarak tanımlamıştır. Proaktif kişilik, çevresel değişime yön vermeye yeterince istikrarlı bir eğilim şeklinde tanımlanıp çeşitli durumlarda proaktif davranışlarda bulunmayı gerektirir. Proaktif kişiliğe sahip bireyler fiziksel çevreleri de dahil olmak üzere içerisinde buldukları durumları kasıtlı olarak değiştirme eğilimindedirler. Proaktif bir kişi fırsatları belirleyecektir, harekete geçecektir ve anlamlı bir değişiklik olana kadar da mücadelesini sürdürecektir. Bazı insanlar kendi çevreleri tarafından şekillendirilip buna adapte olurken, proaktif insanlar çevrelerindeki dünyayı etkilemek için kişisel inisiyatif alırlar. (Bakker ve Derks, 2012:1360) 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)

2.2. Performans Kavramı

Performans kelimesi Fransızca kökenli olup, “başarı, başarımlar ve verimlilik” anlamına gelmektedir. (Kart, 2015:22) İngilizceden ise dilimize “icra etme, yapma, ifa” olarak tercüme edilmiştir. (Akçakaya, 2012:173.) Ancak Türk Dil Kurumu performans kelimesinin sözlük anlamını “başarımlar” olarak kabul etmektedir. (TDK, 2018) Literatüre bakıldığında performans kavramına yönelik çok sayıda araştırma ve çalışma olmasına rağmen ortaya tek bir anlam içeren tanım yapılmadığı bilinmektedir. Performans kavramı, herşeyden önce anlam bakımından düşünme ve çalışma pratiği olarak tanımlanabilir. Performans için, girdi yerine çıktıya daha doğrusu teknik açıklamalar yerine kullanıma uygun olup olmadığına odaklanılmalıdır. (Brochner vd., 2010:368) Performansa büyük bir anlam yüklemek istersek; belirli bir yolda yapılan tüm işlerin, yol açacağı görünümün özel sonuçları olarak ifade etmek mümkün olacaktır. Burada bahsi geçen performans sözcüğünü daha da açmak istersek, “güçlü bir birliğin kazanç bakışıyla üstlenmiş olduğu düşünce faaliyetleri” şeklinde tanımlama yapabiliriz. (Hannabus, 1987:150-151)

2.2.1. Bireysel İş Performansı

Kurumlar için hiç şüphesiz ki örgütsel başarı ve çalışanların performansı en önemli faktörler arasında gösterilebilir. İş performansı modellerini (klasik genel faktör modeli, kritik eksiklik modeli vb.) gözden geçiren Campbell ve arkadaşları (1996), iş performansının çok faktörlü olduğu kanaatine varmışlardır. İş performansını değerlendirebilecek tek bir genel faktörün belirlenmesi girişimleri ise başarısızlıkla sonuçlanmıştır. Genel bir performans faktörü belirlemeye çalışan “Kritik Eksiklik Modeli”nin savunucuları bile alt faktörlerin olabileceğini kabul etmiştir. (Hosie ve Nankervis, 2016:420) McCloy, Campbell ve Cudeck (1994), iş performansını organizasyonun amaçlarıyla alakalı davranışlar ve eylemler olarak tanımlar. Yani örgütlerde iş performansının niteliği misyona, amaçlara, işlevsellik gereksinimlerine ve değer biçilen davranışlarla ilgili örgütsel inançlara bağlıdır. (Castilho, 2015:6-7) Kohli (1985), iş performansını çalışanın kendine eşit seviyedeki çalışanlara kıyasla elde ettiği verimlilik düzeyinin miktarı olarak ifade etmiştir. Sonetag (2002), iş performansını örgütün hedefleri doğrultusunda bireylerin ölçülebilir davranışı olarak tanımlamıştır. (Güngören, 2007:74) Bu tanımlardan da anlaşılacağı üzere iş performansının, örgütün amaçları doğrultusunda çalışanların bireysel olarak görev ve sorumluluklarını, bunların ötesinde tutum ve davranışlarını ele alan çok boyutlu bir yapıya sahip olduğu görülmektedir.

Bireysel iş performansı, görev performansı ve bağlamsal performans olmak üzere iki sınıfta incelenebilir.

2.2.1.1. Görev Performansı

İş performansının alt boyutu olarak kabul edilen “Görev Performansı” uluslararası literatürde “Task Performance” adıyla yerini almıştır. Rotundo ve Sackett (2002) görev performansının, organizasyonun devamlılığını sürdürebilmesi için teknik anlamdaki asgari iş eylemlerinin tümünü kapsadığını ifade etmektedir. (Kart, 2015: 23) Katz ve Kahn (1978), görev performansını rol tarif eden davranış, Campbell (1990) ise temel görevler şeklinde tanımlamıştır. (Wein, 2003: 80) Başka bir deyişle görev performansı, bir faaliyet içerisinde yapılması gereken temel sorumlulukları ifade eder ve bu sorumluluklar organizasyonun yapısına göre farklılıklar oluşturabilmektedir. Bu nedenle görev performansı faaliyetler arasındaki net farklılıkları ortaya koyan, örtüğün kendine has görev ve sorumluluklarını ifade etmektedir. (Tunca, 2018: 328). Borman ve Motowidlo (1993)’e göre görev performansı, bir organizasyonda görev alan bireylerin üzerine düşen sorumluluklar neticesinde oluşacak süreçte, doğrudan veya dolaylı olarak ihtiyaç duyulan malzeme ve hizmetleri sağlayarak, kuruluşun teknik çekirdeğine katkıda bulunduğu tüm faaliyetlerini kapsar. (Borman ve Motowidlo, 1997: 99)

2.2.1.2. Bağlamsal Performans

Literatürde “Rol Dışı Performans” (Özdemir, 2017:48) veya “Ekstra-rol Davranışları” (Öcel, 2013:38) olarak da adlandırılan bağlamsal performans, temel bir işin gerçekleştirilmesi veya tamamlanması sürecinde doğrudan etkili olmayan ancak o işin veya sürecin hızlandırılmasında etkisi bulunan ve ortaya çıkmasında kişisel özelliklerin etkili olduğu muhtemel davranış veya çabalar olarak tanımlanabilir. (Kalay, 2016:38) Bağlamsal performans, Rhoades ve Eisenberger (2002)’e göre, rol gerekliliğinin bir parçası olmamakla birlikte gönüllü davranışlar içeren sosyal bir değişim sürecini anlatmaktadır. (Katlav, 2016:45) Bağlamsal performans, sosyal ve örgütsel ağın canlılığını destekleyen, başkalarına yardım etme, işbirliği yapma gibi faaliyetleri teşvik eden performans türüdür. Bunlar; örgüt kuralları ve prosedürleri takip etmek, örgütsel hedefleri desteklemek ve savunmak, kendi görevlerini başarıyla gerçekleştirmek için gerektiğinden fazla hevesli olmak ve kendi görevinin bir parçası olmayan iş faaliyetlerini yürütmek için görevli olmak şeklinde sergilenen davranışların tümüdür. (Motowidlo vd., 1997:75-76)

2.3. Örgütsel Destek ve Yönetici Desteği

Çalışıkları işletme tarafından değer görme ve örgütün bir parçası olduğunu hissetme gibi beklentilerinin örgütsel destekle güçlendirilmesi halinde çalışanların örgütleri ile etkili bir bağ kurmaları söz konusu olabilmektedir (Turunç ve Çelik, 2010). Çalışanların aldıkları örgütsel destek seviyesi daha düşük ya da yüksek iş performansı olarak örgüte geri dönmektedir. Örgütsel destek: “Örgüt değerlerinin çalışanların beklentilerini dikkate alması ve onların mutluluklarını artırıcı nitelik taşıması durumu”dur (Eisenberger vd., 1986).

Diğer taraftan, örgütsel destek dışında bireylerin beklenti ve ihtiyaçlarını belirlemek için, çalışanların birincil iletişim kurdukları yönetici ile ilişkileri de önem arz etmektedir (Göktepe, 2017). Çalışanlar, performanslarını takdir etmelerini, kariyer hedeflerini desteklemelerini öğrenmelerini ve iş-aile dengesini koruyucu esnek çalışma imkanının sağlanması, ve proje önerilerinin dikkate alınması gibi konularda birim ve daha üst düzey yöneticilerinden destek beklemektedirler (Tucker vd, 2018). Dolayısıyla yönetici desteği: “Çalışanların yöneticileriyle olan ilişkilerinde karşılaştığı desteğin ne derece kullanılabilir olduğuna dair inançları” olarak tanımlanabilir. Çalışan tutum ve davranışlarına yön vermede en etkili aktör olan yönetici ve amirin desteği de son derece önemli bir unsur olarak alanyazında araştırma konusu olmaya devam etmektedir. Günümüze kadar yapılan araştırmalarda gerek yönetici desteği gerekse örgütsel desteğin çeşitli değişkenlerle ilişkisine vurgu yapan pek çok çalışma yer almaktadır.

Alanyazında, çoğunlukla yönetici desteği ve örgütsel destek birbirinin yerine geçen bir bağlamda kullanılmaktadır. Diğer yandan, örgüt desteğinin yönetici desteğini kapsadığına dair hem yerel hem uluslararası yazında çok fazla araştırma da yer almaktadır. Ancak içerik ve etki yönünden bu iki kavram birbirini tamamlayıcı bir rol oynayabilmektedir. Bu da, diğer çalışmalardan farklı olarak araştırmada iki değişkenin paralel aracı etkisinin ölçülmesinin altta yatan nedenlerinden biridir.

3. Değişkenler Arası İlişkiler ve Hipotezlerin Oluşturulması

3.1. Proaktif Kişilik ve İş Performansı

Crant (1995)'in 131 emlakçı üzerinde yaptığı bir araştırma sonucunda proaktif kişilik ölçeğinde yüksek puan alanların, daha düşük puan alanlara göre daha fazla iş performansına sahip olduğu görülmüştür. Bu araştırmanın bulguları aynı zamanda proaktif kişilik ölçeğinin iş performansına katkı sağlayan bir değişken olduğunu da ortaya çıkarmıştır. Proaktif kişilik ile iş performansı arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak amacıyla Thompson (2005), işletme fakültesinden 1965-1998 yıllarında mezun olmuş 202 kişi üzerinde yapmış olduğu araştırma sonucunda ise proaktif kişiliğe sahip olan bireylerin iş yerinde yüksek bireysel (iş performansı) performans sergilediği sonucuna ulaşmıştır.

Hester, Cox ve Fuller (2010)'in Amerika Birleşik Devletleri'nin güneyinde bulunan bir şirketteki 120 çalışan üzerinde yaptığı araştırmanın sonuçları ise yine bizi şaşırtmayacak niteliktedir. Araştırmanın sonucunda proaktif kişiliğin iş performansı ile pozitif ilişkili olduğunu ve hatta insan kaynakları yönetiminin iş performansını artırabilmesi için proaktif bir konumlandırma sağlaması gerektiğini de ileri sürmüşlerdir. Proaktif kişilik ile iş performansı (bağlamsal ve görev performansı) arasında pozitif bir ilişki olduğunu gösteren bir diğer araştırma ise Bakker ve arkadaşları (2012) tarafından yapılmıştır. Bu araştırmanın bulgularına göre; proaktif bir kişiliğe sahip bireylerin iş ortamlarını ve iş taleplerini harekete geçirerek çalışma ortamlarını proaktif bir şekilde değiştirmeye meyilli oldukları görülmüştür. Bu da çalışmanın; proaktifliğin çalışanın iş performansı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu iddia eden Crant (2000) ile tutarlı olduğunu göstermiştir. Çünkü proaktif bireyler etkinlik için fırsatlar yaratır, yarattıkları fırsatlar ise katılımı ve dolaylı olarak da performansı kolaylaştırır. Benzer şekilde Greguras ve Diefendorff (2010), proaktif kişiliğin ihtiyaç doyumunu yoluyla rol-içi (bağlamsal) performansı tetiklediğini öne sürmüşlerdir. Tunca (2018)'nin da çok yakın tarihte yapmış olduğu proaktif kişiliğin görev performansına etkisini konu alan araştırmasında da ikisi arasında pozitif bir ilişki olduğu ve proaktif kişiliğin görev performansını etkilediği sonucuna varılmıştır.

İlgili literatür ışığında aşağıdaki hipotezler önerilmektedir:

H1_a: Proaktif kişilik ile bağlamsal performans arasında pozitif bir ilişki vardır.

H1_b: Proaktif kişilik ile görev performansı arasında pozitif bir ilişki vardır.

3.2. Örgütsel Destek ve Yönetici Desteğinin Aracı Rolü

Araştırma kapsamında proaktif kişilik ile birlikte ele alınan değişkenlerin yanısıra örgütsel destek ve yönetici desteği aracı değişkenlerini kullanarak asıl değişken olan iş performansı ile proaktif davranış arasındaki ilişkinin yönü de ölçülmüştür. Ancak bu yapılmadan önce, bu aracı değişkenlerin proaktif kişilik ile olan ilişkisini ortaya koyan bir literatür taraması yapılmıştır. Kanten ve Ulker (2012)'in Türkiye'deki telekomünikasyon ve enerji sektöründe yer alan iki büyük firmanın 108 çalışanı 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.

İlgili literatür ışığında aşağıdaki hipotezler önerilmektedir:

H2_a: Örgütsel destek, proaktif kişilik ile bağlamsal performans arasındaki ilişkide aracı etkiye sahiptir.

H2_b: Örgütsel destek, proaktif kişilik ile görev performansı arasındaki ilişkide aracı etkiye sahiptir.

Kim, Hon ve Lee (2010)'nin 157 kişi üzerinde yapmış olduğu çalışmada ise proaktivite ile yaratıcılık arasındaki ilişkiyi açıklamak için aracı değişken olarak yönetici desteğini kullanmışlardır. Bu araştırmaya göre, proaktif kişilik ile çalışanların yaratıcılığı arasındaki ilişki yüksek iken yönetici desteği düşük; iş yaratıcılığı düşük iken yönetici desteğinin yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

İlgili literatür ışığında aşağıdaki hipotezler önerilmektedir:

H3_a: Yönetici desteği, proaktif kişilik ile bağlamsal performans arasındaki ilişkide aracı etkiye sahiptir.

H3_b: Yönetici desteği, proaktif kişilik ile görev performansı arasındaki ilişkide aracı etkiye sahiptir.

4. Araştırma Metodolojisi

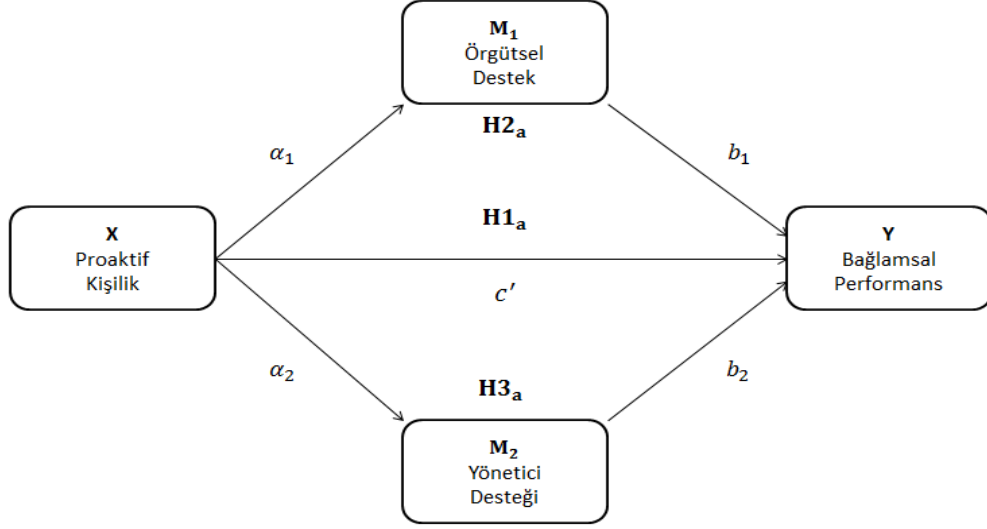
4.1. Amaç ve Örneklem

Araştırma Türk sigorta şirketlerinde çalışanların proaktif kişilik özelliklerinin iş performansına etkisini araştırmak amacıyla yapılmıştır. Veri, merkezleri genellikle İstanbul, Ankara ve İzmir gibi büyükşehirler olan Türk sigorta şirketlerinin Genel Müdürlükleri ve Bölge Müdürlüklerinde çalışanlardan kolayda örneklem yoluyla toplanmıştır. Genellikle sigorta şirketlerinin teknik personel pozisyonunda çalışanlar olmak üzere toplamda 300 katılımcıya ulaşılmış, kullanılabilir veri olarak ise 202 çalışana ait veri analize dahil edilmiştir.

4.2. Araştırmanın Modeli ve Veri Toplama Araçları

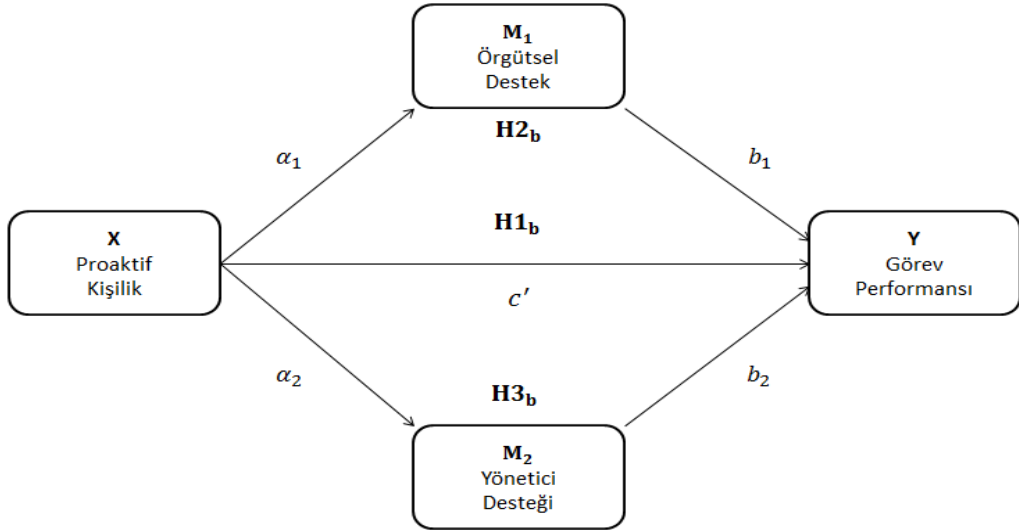
Türk sigorta şirketlerinde çalışanların proaktif kişilik özelliklerinin bağlamsal ve görev performanslarına etkisinin araştırılması kapsamında proaktif kişiliğin; (1) bağlamsal performansa etkisi ve (2) görev performansına etkisi şeklinde 2 ayrı model kurmak gerekti. Bu modelleri kurarken ayrıca araştırma daha da komplike hale getirilip, örgütsel destek ve yönetici desteğinin değişkenler arasındaki aracı ilişkileri de gözlemlenmiştir. Proaktif kişiliğin bağlamsal performansa etkisinin incelediği, örgütsel destek ve yönetici desteği aracı değişkenlerinin de bulunduğu birinci model Şekil 1'de gösterilmiştir.

Şekil 1: Aracı Değişken Etkisi 1. Model



Proaktif kişiliğin görev performansına etkisinin incelediği, örgütsel destek ve yönetici desteği aracı değişkenlerinin de bulunduğu ikinci model Şekil 2'de gösterilmiştir.

Şekil 2: Aracı Değişken Etkisi 2. Model



Araştırma da ileri sürülen hipotezlerin test edilmesi amacıyla geniş literatür taraması yapılmış, yabancı kaynaklardan faydalanılmış ve geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış ölçeklerden yararlanılarak araştırmanın anket çalışması yapılmıştır.

Bağlamsal Performans Ölçeği; bağlamsal performansı ölçmek için Borman ve Motowidlo (1993)'nin hazırladığı 16 ifadeden oluşan "Bağlamsal Performans Ölçeği" kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan bağlamsal performans ölçeğinin Türkçe'ye geçerliliği daha önce Bağcı (2014) tarafından yapılmıştır.

Görev Performansı Ölçeği; Çalışanların görev performansını ölçmek için Williams ve Anderson (1991)'in hazırladığı 7 ifadeden oluşan "Görev Performansı Ölçeği" kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan görev performansı ölçeğinin Türkçe'ye geçerlemesi daha önce Bağcı (2014) ve Tunca (2018) tarafından yapılmıştır.

Proaktif Kişilik Ölçeği; 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), Yolcu ve Çakmak (2017) tarafından yapılmıştır.

Aracı Değişken Ölçekleri; araştırmada mediator etkiyi test etmeye yönelik olarak kullanılan aracı değişkenlerden ilki 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. Araştırmada kullanılan örgütsel destek ölçeğinin Türkçe'ye geçerlemesi daha önce İplik ve Efeoğlu (2014) tarafından, yönetici desteği ölçeğinin Türkçe'ye geçerlemesi ise daha önce Giray ve Şahin (2012) tarafından yapılmıştır.

Araştırma da kullanılan çevrimiçi anketler için (1. Kesinlikle Katılmıyorum - 5. Kesinlikle Katılmıyorum 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. Araştırmanın Analizi ve Bulguları

4.3.1. Demografik Göstergeler

Araştırma kapsamında elde edilen veriler doğrultusundaki demografik verilere göre, 202 sigorta şirketi çalışanından ulaşan veriler sonucunda; katılımcıların %49'u kadın, %52'si erkek, %56'sı evli ve %44'ü bekârdır. Kadın katılımcıların %59'u evli, %41'i bekâr ve erkek katılımcıların ise %54'ü evli ve %46'sı bekârdır. Araştırmaya katılanların çoğunluğunun %54 ile lisans mezunlarından oluştuğu, bunu sırası ile yüksek lisans (%17), ön lisans (%15), lise (%10) ve ilköğretim (%1) mezunlarının takip ettiği görülmektedir. Araştırmaya katılanların çalışma süreleri incelendiğinde, çalışanların 178'inin 10 yılın altında kıdeme sahip olduğu görülmektedir.

4.3.2. Çoklu Korelasyon, Güvenilirlik ve Normal Dağılım Analizi Bulguları

Araştırma kapsamında incelenen değişkenler arasındaki ilişkilerin varlığının ve yönünün belirlenebilmesi amacıyla çoklu korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz neticesinde elde edilen sonuçlar Tablo 1'de yer almaktadır. 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 ± 1 arasındaki değerler güçlü bir ilişkiyi ifade etmektedir. (Şahin ve Gürbüz, 2018:261.) Tablo 1 incelendiğinde bağımsız değişken olan "proaktif kişilik" ile bağımlı değişkenler "bağlamsal performans" ve "görev performansı" arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Ancak değişkenler arasında ilişki olması onların nedenselliği hakkında bilgiyi tam olarak veremediğinden korelasyon iki değişken arasındaki ilişkinin büyüklüğü ve yönünü ölçmede kullanılmakta ve bir değişkenin puanı ile diğer değişkeni yordamakta regresyon analizi kullanılmaktadır. (Fidell ve Tabachnick, 2015:117-190.) Bir başka ifade ile Tablo 2'de yer alan değişkenler arasındaki ilişkinin nedenselliğini aramak maksadı ile regresyon analizi yapılmıştır. Ancak analiz kapsamında kullanılan ölçeklerin güvenilirliği hem korelasyon hem de regresyon analizleri açısından önem taşımaktadır. Bu maksatla yapılan analiz sonucu elde edilen Cronbach Alpha sayıları incelendiğinde, tüm değişkenlerin 0,7'nin üzerinde bir değere sahip olmakla güvenilir olduğu (Field, 2009:627-685.) görülmüştür.

Değişkenler arasındaki nedensellik ilişkilerini incelemek üzere regresyon analizi gibi parametrik testlere başlanmadan önce yapılması gereken testlerden birisi de normal dağılım analizidir. Bu maksatla verilerin çarpıklık değerleri "skewness" ve "kurtosis" analizi ile test edilmiştir. Buna göre

verilerin $\pm 1,5$ aralığı içinde ve parametrik analizler için yeterli normalliğe sahip olduğu görülmüştür. (Hair vd., 2014:89-150, Fidell ve Tabachnick, 2015:117-143.)

Tablo 1: Değişkenler Arasındaki Çoklu Korelasyon, Güvenirlik ve Normal Dağılım Analiz Sonuçları

Değişkenler	Ort.	SS	α	Skewness		1	2	3	4	5
					Kurtosis					
Bağlamsal Performans	4,37	,40 7	,873	-,674 ,862		1				
Görev Performansı	4,57	,44 6	,845	-,900 ,687		,665**	1			
Proaktif Kişilik	3,84	,49 1	,870	,285 ,249		,531**	,432**	1		
Örgütsel Destek	3,79	,75 7	,934	-,329 -,106		,487**	,356**	,427**	1	
Yönetici Desteği	3,70	,76 2	,885	-,477 -,224		,265**	,098	,076	,533**	1

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

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

1: Bağlamsal Performans, 2: Görev Performansı, 3: Proaktif Kişilik, 4: Örgütsel Destek, 5: Yönetici Desteği

4.3.3. Faktör ve Regresyon Analizi Bulguları

Ölçeklerin yapısal geçerliliği test etmek amacıyla yapılan keşfedici faktör analizi (KFA) neticesinde, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik değerinin 0,876 olduğu ve örneklem büyüklüğünün faktör analizi için çok iyi seviyede olduğu görülmüştür. (Field, 2009, s. 627). Ayrıca Bartlett küresellik testinin anlamlı olması [$\chi^2 (2211) = 8953,505$ $p < ,001$] maddeler arasındaki korelasyon ilişkilerinin faktör analizi için uygun olduğuna işaret etmektedir. (Şahin ve Gürbüz, 2018: 317.) Bununla birlikte; “İşimle ilgili problemleri çözmede inisiyatif kullanırım”, “Öz disiplin ve oto kontrol sahibiyim”, “Gerek kurumumun etkinliği gerekse çalışma arkadaşlarıma yardım etmek için gönüllü olarak işimin gereğinden fazlasını yaparım”, “Bana verilen temel görevleri başarılı bir şekilde yerine getiririm”, “Fırsatları görmekte başarılıyım”, “Yapılacak şeyler için her zaman daha iyi yollar ararım”, “İyi bir fırsatı diğerleri görmeden çok önce yakalayabilirim” maddelerinin faktör yükleri beklenen değer altında olduğu için analize dahil edilmemiştir.

Tablo 2: Regresyon Analiz Sonuçları

Model	Değişkenler	R ²	B	SH	β	t	F	p
1	Bsüz D. : Pro-aktif Kişilik	,282	,441	,050	,531	8,87	78,6	,000
	Blı D. : Bağlamsal Performans							
2	Bsüz D. : Pro-aktif Kişilik	,186	,392	,058	,432	6,76	45,8	,000
	Blı D. : Görev Performansı							

Bsüz D. : Bağımsız Değişken

Blı D. : Bağımlı Değişken

Değişkenler arasındaki ilişkileri bir model çerçevesinde ve neden-sonuç çerçevesinde anlayabilmek üzere yapılan regresyon analizine dair sonuçlar Tablo 2’de yer almaktadır. Buna göre R2 değerleri bağımlı değerdeki değişimin ne kadarının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını göstermektedir. (Şahin ve Gürbüz, 2018, s. 268.) Öncelikle bağımlı ve bağımsız değişkenlerin ayrı ayrı test edildiği iki regresyon modeli de istatistiksel olarak anlamlıdır (p<,05). Değerler incelendiğinde bağımlı değişkenlerden bağlamsal performanstaki değişimin %28’inin ve görev performansındaki değişimin %19’unun proaktif kişilik bağımsız değişkeni tarafından açıklandığı iki farklı modelde görülmektedir. Bu çalışmada Hayes (2018)’in geliştirmiş olduğu SPSS’te çalışan PROCESS (v3.2) modülü kullanılmıştır. Daha önce iki model çerçevesinde yapılan regresyon analizlerine “örgütsel destek” ve “yönetici desteği” aracı değişkenler olarak beraber dahil edilmiştir. Değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir korelasyon bulunması nedeni ile “paralel çoklu aracı model” kullanılmıştır. (Hayes, 2018, ss. 187-215.)

Tablo 3’de birinci model kapsamında “bağlamsal performans” bağımlı değişkeni (Y) üzerinde “proaktif kişilik” bağımsız değişkenin (X) etkisine aracılık rolü olduğu değerlendirilen “örgütsel destek” (M1) ve “yönetici desteği” (M2), aracı değişkenler olarak dahil edildiği analiz sonuçları yer almaktadır. Şekil 1’de yer alan analiz modelinden de anlaşılacağı üzere aracılık etkisini incelerken X ve M1 arasındaki ilişki (α_1), M1 ile Y arasındaki ilişki (b1) ve X ve M2 arasındaki ilişki (α_2), M2 ile Y arasındaki ilişki (b2) ile X ile Y arasındaki ilişki (c’) bütüncül olarak değerlendirilmektedir. Her bir ilişkiye dair katsayılar ile anlamlılık düzeyleri aracılık etkisini belirlemede öne çıkmaktadır.

Tablo 3: Aracı Model Analiz Sonuçları (Model 1)

Değişkenler	M ₁ (Örg.Dest.)			M ₂ (Ynt.Dest.)			Y (Bağlamsal Perf.)					
	Ksayı	SH	p	Ksayı	SH	p	Ksayı	SH	p			
X (Proa.Kişilik)	α_1	,657	,099	,001	α_2	,118	,110	,284	c'	,343	,053	,000
M ₁ (Örg.Dest.)	----	----	----	----	----	----	b ₁	,140	,040	,001		
M ₂ (Ynt.Dest.)	----	----	----	----	----	----	b ₂	,051	,036	,163		
Sabit	i_{M1}	1,261	,382	,001	i_{M2}	3,254	,425	,000	i_y	2,341	,207	,000
		$R^2 = ,182$				$R^2 = ,006$				$R^2 = ,371$		
		F = 44,493, p = ,000				F = 1,155, p = ,284				F = 38,992, p = ,000		

X: Proaktif Kişilik, M₁: Örgütsel Destek, M₂:Yönetici Desteği, Y: Bağlamsal Performans

Buna göre Tablo 3 incelendiğinde, “örgütsel destek” aracı değişkenin modeli %18 açıklayarak anlamlı olduğu ($R^2 = ,182$, $p = ,000$) ancak “yönetici desteği” aracı değişkeninin model içinde anlamlı olmadığı görülmektedir ($R^2 = ,006$, $p = ,284$). Nitekim Tablo 4’de yer alan paralel çoklu aracı model analiz sonuçları özet bilgileri incelendiğinde X’in Y üzerindeki toplam etkisinin ($c = ,441$) aracı değişkenler modele dahil edildiğinde doğrudan etki şeklinde azaldığı ($c' = ,343$) ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu ($p < ,05$) görülmektedir. Aracı değişkenlerin model içindeki dolaylı etkileri incelendiğinde, “örgütsel destek” aracı değişkeni katsayısının ($,092$) “yönetici desteği” katsayısından ($,006$) yüksek olduğu görülmektedir. Ancak her iki değişkenin etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını anlamak amacı ile Bootstrap alt ve üst limitlerini (LLCI-ULCI) incelemek gerekmektedir. Hayes (2018) tarafından 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. Buna göre aracı değişkenlerden “yönetici desteğine” ait bootstrap değerlerinin 0’ı içine alması nedeni ile istatistiksel olarak %95 güven aralığı içinde olmadığı ve anlamlı olmadığı görülmüştür. Model 1 için yapılan testler sonucunda $H1_a$ ve $H2_a$ hipotezleri kabul, $H3_a$ hipotezi ise reddedilmiştir.

Tablo 4: Aracı Model 1 Analiz Sonuçları Özeti

		Ksayı	SH	t	p	BootLLCI	BootULCI
TOPLAM	(c)	,441	,050	8,87	,000	---	---
DOĞRUDAN	(c')	,343	,053	6,52	,000	---	---
DOLAYLI	($\alpha_1 b_1 + \alpha_2 b_2$)						
	TOPLAM	,098	,033	---	---	,0377	,1675
	Örg.Destek	,092	,032	---	---	,0335	,1593
	Ynt.Dest.	,006	,008	---	---	-,0166	,0645

İkinci model kapsamında “görev performansı” bağımlı değişkeni (Y) üzerinde “proaktif kişilik” bağımsız değişkeninin (X) etkisine aracılık rolü olduğu değerlendirilen “örgütsel destek” (M1) ve “yönetici desteği” (M2), aracı değişkenler olarak dahil edildiği analiz sonuçları yer almaktadır. Buna göre Tablo 5 incelendiğinde “örgütsel destek” aracı değişkeninin 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 5: Aracı Model Analiz Sonuçları (Model 2)

Değişkenler	M ₁ (Örg.Dest.)			M ₂ (Ynt.Dest.)			Y (Görev Perf.)					
	Ksayı	SH	p	Ksayı	SH	p	Ksayı	SH	p			
X (Proa.Kişilik)	α_1	,657	,099	,001	α_2	,118	,110	,284	c'	,302	,064	,000
M ₁ (Örg.Dest.)	---	---	---	---	---	---	b ₁	,144	,049	,004		
M ₂ (Ynt.Dest.)	---	---	---	---	---	---	b ₂	-,033	,044	,450		
Sabit	i_{M1}	1,261	,382	,001	i_{M2}	3,254	,425	,000	i_y	2,298	,251	,000
		$R^2 = ,182$				$R^2 = ,006$				$R^2 = ,225$		
		F = 44,493, p = ,000				F = 1,155, p = ,284				F = 19,106, p = ,000		

X: Proaktif Kişilik, M₁: Örgütsel Destek, M₂:Yönetici Desteği, Y: Görev Performans

Tablo 6’de yer alan paralel çoklu aracı model analiz sonuçları özet bilgileri incelendiğinde X’in Y üzerindeki toplam etkisinin ($c = ,392$) aracı değişkenler modele dahil edildiğinde doğrudan etki şeklinde azaldığı ($c' = ,302$) ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu ($p < ,05$) görülmektedir. Aracı değişkenlerin model içindeki dolaylı etkileri incelendiğinde, “örgütsel destek” aracı değişkeni katsayısının ($,095$) “yönetici desteği” katsayısından ($-,004$) yüksek olduğu görülmektedir. Ancak aracı değişkenlerden “yönetici desteğinin” etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olmaması nedeni ile ($\text{BootLLCI} < 0$) “örgütsel destek” aracı değişkeninin kısmi aracılık etkisinden söz edilebilir. Buna göre ise Model 2 için yapılan testler sonucunda $H1_b$ ve $H2_b$ hipotezleri kabul, $H3_b$ hipotezi ise reddedilmiştir.

Tablo 6: Aracı Model 2 Analiz Sonuçları Özeti

		Ksayı	SH	t	p	BootLLCI	BootULCI
TOPLAM	(c)	,392	,058	6,76	,000	---	---
DOĞRUDAN	(c')	,302	,064	4,70	,000	---	---
DOLAYLI	($\alpha_1 b_1 + \alpha_2 b_2$)						
	TOPLAM	,091	,033	---	---	,0336	,1624
	Örg.Destek	,095	,034	---	---	,0359	,1694
	Ynt.Dest.	-,004	,007	---	---	-,0220	,0072

5.Sonuç ve Öneriler

İşletmelerde sergilenen proaktif davranış, son 15 yıl içerisinde, hem bilim adamlarının hem de yöneticilerin dikkatlerini üzerinde toplamıştır. İşletmelerin çalışanlarla olan ilişkileri ise personelin ve müşterilerin kuruma ilişkin algılarını ve değerlendirmelerini olağan bir biçimde etkilemektedir. Sigorta sektörü bir hizmet sektörü olup, gücünün artırılabilmesi için yenilikleri takip edip gerekli uygulamaları zamanında tatbik edebilmesi, fırsatları tanımlayıp uygun bir şekilde cevaplayabilmesi, müşteri memnuniyetini ve güvenini yüksek tutabilmesi gerekmektedir. Bunun gerçekleşebilmesi ise sigortalının birebir temasta olduğu sigorta çalışanlarının karakterleri ve performansları ile doğrudan ilişkilidir. Bu nedenle sigorta sektörü çalışanlarının kişilikleri ve sağladıkları fayda bakımından hizmet sektörüne uygun yapı da olmaları gerekmektedir. Proaktif bireyler pasif karakterlere sahip olmayan, çevrelerinde meydana gelen fırsatları öngörebilen, bu fırsatları ise zamanında değerlendirip anlamlı bir sonuç elde etme gayreti gösteren kişilerdir. Araştırmanın gerekçesi Türk sigorta şirketlerinde çalışanların proaktif kişilik özelliklerinin bağlamsal ve görev performansına etkisini ölçmektir. Bu kapsamda elde edilen bulgular, Crant (1995), Thompson (2005) ve Fuller vd. (2010) gibi araştırmacıların sonuçları ile paralellik göstermiş, proaktif kişilik ile bağlamsal ve görev performansı arasında pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Örgütsel amaçları gerçekleştirmenin yanı sıra çalışanların iş davranışlarına olumlu etkisinin belirgin olarak gözlenmesi örgütlerde, yönetici desteğine yönelik beklentileri arttırmaktadır. Buna yönelik alanyazındaki araştırmaların odak noktasında olması da mevcut araştırma konusunun bu çerçevede oluşturulmasına neden olmuştur. Araştırma çerçevesinde, örgütsel destek ve yönetici desteği aracı değişkenleri kullanarak temel değişkenler arasındaki ilişkide aracı bir role sahip olup olmadıkları konusunda hipotezler ileri sürülmüştür.

Elde edilen veriler ışığında; örgütsel destek aracı değişkeninin, Caesens ve arkadaşları (2015)'nin yapmış olduğu araştırmayı da destekler nitelikte, proaktif kişilik ile arasında olumlu yönde bir ilişki olduğu; bu nedenle de proaktif kişiliğin bireysel iş performansına etkisinde pozitif kısmi aracı bir rol oynadığı sonucuna ulaşılmıştır. Son olarak da yönetici desteği aracı değişkeninin temel değişkenler arasında aracı bir etkiye sahip olup olmadığı ile ilgili hipotezler ileri sürülmüştür. Buradan toplanılan veriler ise Kim ve arkadaşları (2010)'nin proaktif kişilik ile yaratıcılık arasındaki ilişki de yönetici desteğinin aracı rolünün araştırılması çalışmasına benzer nitelikte olup, yönetici desteğinin proaktif kişilik ile bağlamsal ve görev performansı arasındaki ilişkide aracı bir rol oynamadığı sonucuna varılmıştır. Bu nedenle ileri sürülen yönetici desteğinin temel değişkenler üzerindeki aracı role sahip olduğu hipotezleri de reddedilmiştir.

Sonuç olarak; sigortacılığın finans sektörü içerisindeki payının artması, şirketler arası rekabet avantajının sağlanması, yeniliklere ayak uydurulması amacıyla şirketlerin işe alım süreçlerinde proaktif kişiliğe sahip olan bireylerin tercih edilmesi önerilmektedir. Bununla birlikte yöneticilerin

çalışanlarına; fırsatları tanımlayabilmesi, risk ve sorumlulukları üstlenebilmesi ve alışılmışın dışındaki geleneksel olmayan yöntemleri uygulayabilmesi için izin ve yetkiler tanımları gerektiği düşünülmektedir. Çalışma literatüre, proaktif kişiliğe sahip bireylerin, bireysel performans sergilemeye yatkın kişiler olduğu varsayımını ve bu ilişkide örgütsel desteğin kısmi aracılık etkisinin olduğu sonucunu kazandırmış olup bu konuda çalışma yapmak isteyenlere bir artalan sağlamayı amaçlamaktadır. Ayrıca araştırma finans sektöründe veya farklı sektörlerde hizmet gösteren firmalar üzerinde uygulanarak da genişletilebilir. Bu çalışma; Türk sigortacılık sektöründe bulunan yöneticilerin çalışanları seçiminde bir öngörüş oluşturma ve sigortacılık alanında araştırma yapmak isteyenlere yol gösterebilme özelliğine sahip olup, bireylere proaktif kişilik, bağlamsal ve görev performansı ilgili bilgiler verip bu alanda çalışma yapmak isteyenlere öneriler de sunabilir.

Kaynakça

- Bağcı, Z. (2014). Çalışanların İş Doyumunun Görev ve Bağlamsal Performansları Üzerindeki Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 12(24), 58-72.
- Bakker, A.B., Tims, M. ve 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. ve Crant, J.M. (1993). The Proactive Component of Organizational Behavior: A Measure and Correlates. *Journal of Organizational Behavior*, 14(2), 103-118.
- Borman, W.C. ve Motowidlo, S.J. (1997). Task Performance and Contextual Performance: The Meaning For Personnel Selection Research. *Human Performance*, 10(2), 99-109.
- Brochner, J., Ang, G. K. I. ve Fredriksson, G. (2010). Sustainability and the Performance Concept: Encouraging Innovative Environmental Technology in Construction. *Building Research & Information*, 27(6), 367-372.
- Burger, J. M. (2006). *Kişilik (1. Basım)*. İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Caesens, G., Marique, G., Hanin D. ve Stinglhamber, F. (2015). The Relationship Between Perceived Organizational Support And Proactive Behaviour Directed Towards The Organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2-14.
- Castilho, A.F.P. (2015). The Relationship of Learning Culture with Contextual Performance and Negative Emotions at Work: The Mediator Role of Job Satisfaction and P-O Fit (Unpublished Master's thesis). University of Coimbra & University of Barcelona.
- Crant, J.M. (1995). The Proactive Personality Scale and Objective Job Performance Among Real Estate Agents. *Journal of Applied Psychology*. 80(4), 535-536.
- Demirbilek, İ. (2017). Sigortacılıkta Kurumsal İtibar. Ö. ÇATIKKAŞ (Ed.), H. KAHRİMAN (Ed.) ve A. YATBAZ (Ed.), *Sosyo Ekonomik Stratejiler I: Ekonomi - Maliye - Finans - Kamu Yönetimi* (s. 261). IJOPEC Publication.
- Doğru, Ç. (2016). Algılanan Örgütsel Destek Ve Lider-Üye Etkileşiminin Bağlamsal Performansa Etkileri: Ankara'da Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Eisenberger, R. Huntington, S. Hutchinson ve D. Sowa. (1986). Perceived organizational support, *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), 500-507.
- Fidell, L.S. ve Tabachnick, B. (2015). *Çok Değişkenli İstatistiklerin Kullanımı* (6. Baskı). Nobel Yayın ve Dağıtım.
- Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS* (3. Baskı). SAGE Publications.
- Fuller, J.B., Hester, K. ve Cox, S.S. (2010). Proactive Personality and Job Performance: Exploring Job Autonomy as a Moderator. *Journal of Managerial Issues*, 22(1), 35-51.

- Giray, M. D., Şahin, D. N. (2012). Algılanan Örgütsel, Yönetici ve Çalışma Arkadaşları Desteği Ölçekleri: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Türk Psikoloji Yazıları*, 15(30), 1-9.
- Göktepe, E. A. (2017). Algılanan Yönetici Desteği Ölçeği: Geliştirilmesi, Geçerliliği ve Güvenirliği, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46 (Özel Sayı), 31-48.
- Güngören, M. (2017). Algılanan Örgüt Kültürünün İş Tatmini ve İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Havacılık Sektöründe Bir Araştırma (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.C. ve Anderson, R.E. (2014). *Multivariate Data Analysis: Pearson New International Edition (7. Baskı)*. Essex: Pearson Education Limited.
- Hannabus, S. (1987). The Concept of Performance: a Semantic Review. *Aslib Proceedings*, 36(5), 149-158.
- Hayes, A.F. (2018). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis A Regression-Based Approach (2. Baskı)*. Guilford Publications.
- Hosie, P. ve Nankervis, A. (2016). A Multidimensional Measure of Managers' Contextual and Task Performance. *Personnel Review*, 45(2), 419-447.
- İplik E., İplik, F.N. ve Efeoğlu, İ.E. (2014). Çalışanların Örgütsel Destek Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 12, 110-122.
- Kalay, F. (2016). İşletmelerde Örgütsel Adaletin İşgören Performansı Üzerindeki Etkisi: Teorik Bir İnceleme. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 148-158.
- Kanten, P. ve Ulker, F.E. (2012). A Relational Approach Among Perceived Organizational Support Proactive Personality and Voice Behaviour. *Social and Behavioral Sciences*, 62, 1016-1022.
- Katlav, E. Ö. (2016). Algılanan Etkileme Taktiklerinin İş Gören Performansı Üzerindeki Etkisini Belirlemede Kontrol Odağının Düzenleyici Rolü: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Nevşehir.
- Kızıldaş, E. (2017). Kültürel Değerlere Göre Karanlık Lider Algısının Çalışan İş Performansı Etkisi Üzerine Bir Araştırma (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Başkent Üniversitesi, Ankara.
- Kim, T.Y., 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.
- Motowidlo, S.J., Borman, W.C., Schmit, M.J. (1997). A Theory of Individual Differences in Task and Contextual Performance. *Human Performance*, 10(2), 71-83.
- Öcel, H. (2013). Örgüt Kimliğinin Gücü, Algılanan Örgütsel Prestij ve Kişi-Örgüt Uyumu ile Bağlamsal Performans Arasındaki İlişkiler: Örgütsel Bağlılığın Aracı Rolü. *Türk Psikoloji Dergisi*, 28(71), 37-53.
- Özdemir, O. (2017). Lider Desteği ve Örgütsel Adalet Algısının İş Performansına Etkisinde Kişi-Örgüt Uyumunun Aracılık Rolü: Eğitim Sektöründe Bir Araştırma (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Ankara.
- Şahin, F., Gürbüz, S. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe Yöntem-Analiz (5. Baskı)*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Sigorta Denetleme Kurulu, Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor, 2017, 2-26.

- Tucker, M. K., Jimmieson, N. L., & Bordia, P. (2018). Supervisor support as a double-edged sword: Supervisor emotion management accounts for the buffering and reverse-buffering effects of supervisor support. *International Journal of Stress Management*, 25(1), 14-34.
- Tunca, S. (2018). Proaktif Kişilik Yapısının ve Yenilikçi Davranışın Görev Performansına Etkisi. *Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(1), 325-335.
- Turunç, Ö., & Çelik, M. (2010). Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Journal of Management & Economics*, 17(2), 183-206.
- Türk Dil Kurumu. (2018). http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=performans.
- 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), 425-438.

**INVESTIGATION OF THE EFFECTS OF PROACTIVE PERSONALITY
CHARACTERISTICS ON CONTEXTUAL AND TASK PERFORMANCE OF EMPLOYEES
IN TURKISH INSURANCE COMPANIES**

Extended Abstract

Aim: The aim of this course is to examine the effects of the proactive personality traits of the employees in the Turkish insurance sector on the task and contextual performance we call business performance.

Method(s): The research was conducted to investigate the impact of proactive personality traits of employees in Turkish insurance companies on job performance. Data were collected easily from the employees of the General Directorates and Regional Directorates of Turkish insurance companies whose centers are generally metropolitan cities such as Istanbul, Ankara and İzmir. A total of 300 participants were reached, usually the technical personnel of insurance companies, and 202 employees were included in the analysis as usable data.

Findings: The two regression models in which the dependent and independent variables were tested separately were statistically significant ($p < .05$). When the values are analyzed, it can be seen that 28% of the change in contextual performance and 19% of the change in task performance are explained by the proactive personality independent variable. In the first model, organizational support (M1) and manager support (M2), which are considered to be mediators of the effect of proactive personality independent variable (X) on context performance dependent variable (Y), are included as analysis variables. In the first model, the organizational support tool variable was significant by explaining the model 18% ($R^2 = .182, p = .000$), but it was seen that the manager support tool variable was not significant in the model ($R^2 = .006, p = .284$). The second model includes the results of the analysis in which organizational support (M1) and executive support (M2), which are considered to be mediators of the effect of proactive personality independent variable (X) on the task performance dependent variable (Y), are mediated variables. In the second model, the organizational support tool variable is significant by explaining the model 18% ($R^2 = .182, p = .000$), but it is seen that the manager support tool variable is not significant in the model ($R^2 = .006, p = .284$).

Conclusion: In the light of the data obtained; organizational support tool variable, which supports the research conducted by Caesens et al. (2015), there is a positive relationship between proactive personality; therefore, it has been concluded that proactive personality plays a positive mediator role in the impact of individual business performance. Finally, hypotheses have been proposed as to whether the executive support tool variable has a mediating effect among the main variables. The data collected here are similar to Kim et al. (2010)'s relationship between proactive personality and creativity in investigating the mediator role of executive support. Therefore, the hypothesis that executive support put forward has a mediating role on the main variables was also rejected. As a result; In order to increase the share of insurance in the financial sector, to provide competitive advantage among companies and to keep up with innovations, it is recommended that individuals with proactive personality be preferred in the recruitment processes of companies. In addition, employees of managers; they are required to recognize permissions and authorizations in order to identify opportunities, assume risks and responsibilities, and apply unconventional methods. The research can also be expanded by applying it to firms that serve in the financial sector or in different sectors. This work; It has the ability to create a foresight in the selection of the employees of the managers in the Turkish insurance sector and to guide those who want to conduct research in the field of insurance, and can provide information to individuals who want to work proactively, contextual and task performance and offer suggestions to those who want to work in this field.

