

MOBBİNG VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK İLİŞKİSİ: BİR META ANALİZ

Öğr. Gör. Dr. Haydar HOŐGÖR₁

ÖZET

Bu çalışmanın amacı mobbing ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi meta analitik bir bakış açısıyla incelemektir. Konuyla ilgili on yıllık süreçte (2008-2017) gerçekleştirilen taramada, dâhil edilme kriterlerine uygun 20 çalışma meta analiz yöntemiyle incelenmiştir. Verilerin analizinde Comprehensive Meta Analysis programı kullanılmıştır. Meta analize dâhil edilen yayınların %50'si makalelerden (n: 10), diğer yarısı ise tezlerden (n: 10) oluşmaktadır. Çalışmaların örneklem grubunu büyük oranda Marmara Bölgesi'ndeki (%40) sağlık (%30) ve eğitim (%30) sektörlerinde çalışan kamu personeli (%65) oluşturmaktadır. Çalışmalar kapsamındaki toplam örneklem sayısı 4600'dür. Elde edilen meta analiz bulguları; rastsal etki modeline göre mobbing ile örgütsel bağlılık arasında istatistiksel olarak anlamlı, negatif yönde ve zayıf bir ilişkiyi (r: -0,179) ortaya koymaktadır. Bir diğer ifadeyle işgörenlerin mobbinge maruz kalma düzeyleri arttıkça, kurumsal aidiyet duygularının azaldığı belirlenmiştir. Bu bağlamda işgörenlerin kurumsal bağlılık düzeylerini iyileştirmek için mobbingi engelleyici etkili kurumsal politikaların uygulamaya konulması önerilebilir.

Anahtar Kelimeler: Mobbing, Psikolojik Terör, Örgütsel Aidiyet, Meta Analiz.

CORRELATION BETWEEN MOBBING AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT: A META ANALYSIS

ABSTRACT

This study aims to examine the relationship between mobbing and organizational commitment from a meta-analytical perspective. In the survey conducted during the ten years (2008-2017), 20 studies that met the inclusion criteria were examined by meta-analysis. Comprehensive Meta-Analysis program was used for data analysis. 50% of the publications included in the meta-analysis are articles (n: 10) and the other half are theses (n: 10). The sample group of the studies mostly consists of public employees (65%) working in health (30%) and education (30%) sectors in the Marmara Region (40%). The total number of samples in the scope of the studies is 4600. The meta-analysis findings reflect that there is a statistically significant, negative and weak relationship between mobbing and organizational commitment (r: -0,179) according to the random effect model. In other words, as employees' exposure to mobbing increases, their sense of corporate belonging decreases. In this context, it may be suggested to implement effective institutional policies that prevent mobbing to improve the employees' institutional commitment levels.

Keywords: Mobbing, Psychological Terror, Organizational Commitment, Meta-Analysis.

₁ Uşak Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, haydar.hosgor@usak.edu.tr,
<https://orcid.org/0000-0002-1174-1184>

GİRİŞ

Ulusal alanyazına batı kültüründen adapte edilen bir kavram olması dolayısıyla mobbingin ulusal literatürde henüz net bir karşılığı mevcut olmayıp (Tetik, 2010), yapılan çalışmalarda bu kavramın sıklıkla; duygusal/psikolojik taciz (Palaz vd., 2008), psikolojik terör (Atman, 2012), yıldırma (Karcıoğlu ve Çelik, 2012), psikolojik şiddet (Ertan ve Genç, 2018), bezdiri (Sökmen ve Mete, 2016), duygusal şiddet (Onbaş, 2007), iş yeri zorbalığı (Öcel, 2011), iş yeri terörü (Samırkaş ve Çalışkan, 2011) ve iş yeri şiddeti (Çamcı ve Kutlu, 2011) gibi farklı adlarla değerlendirildiği belirlenmiştir.

Uluslararası literatürde ilk kullanımı bir etolog (hayvan davranışları uzmanı) olan Konrad Lorenz'e ait olduğu bilinen mobbing terimi, bir grup kazın bir tilkiyi ürkütme amacıyla sergiledikleri saldırgan davranışların tanımlanmasında kullanılmıştır (Leymann, 1996). Daha sonra Lorenz'den bu teoriyi ödünç alan İsveçli doktor Peter-Paul Heinemann (1972), ders saatleri arasında çocukların birbirlerine neler yapabileceklerini gözlemleyebilmek için yürüttüğü çalışma sonrasında mobbingi; küçük bir çocuk grubunun genellikle tek bir çocuğa karşı oldukça yıkıcı, olumsuz davranışları olarak adlandırmıştır.

Şiddete eğilimli illegal kalabalık manasına gelen *mob* kökünden türemiş olan mobbing sözcüğü, toplu olarak saldırma veya sorun yaratma anlamına gelmektedir (İlhan, 2010). Türk Dil Kurumu Güncel Türkçe Sözlük'te *bezdiri* olarak yer alan mobbingin; iş yerlerinde, okullarda ve benzeri topluluklar içinde belirli bir kişiyi hedef alıp, çalışmalarını sistemli bir biçimde engelleyip huzursuz olmasına yol açarak yıldırma, dışlama, gözden düşürme şeklinde tanımlandığı görülmektedir. Bir diğer görüşe göreyse mobbing, kasıtlı olarak gerçekleştirilen pasif-agresif bir grup davranışı olup, özünde, işgörenin işine karşı yabancılaşıp işi bırakmasını kolaylaştırmayı hedeflemektedir (Samırkaş ve Çalışkan, 2011).

Lorenz ve Heinemann'dan günümüze değin mobbing olgusunun varlığını sürdürmekle beraber, farklı alan ve gruplarda da değişen mobbing şiddeti ve türünün olduğunu ifade etmek mümkündür. Bunlardan günümüz dünyasında en fazla maruz kalınan ve muzdarip olunanın mobbing türünün iş yeri kaynaklı olduğu, konuyla ilgili gerçekleştirilmiş olan pek çok araştırmada (Duffy ve Sperry, 2007; Shallcross vd., 2008; Carnero vd., 2010; Qureshi vd., 2015; Tatar ve Yüksel, 2019) ortaya konulmuştur. Bu bağlamda iş yeri perspektifinden mobbing; amirler, astlar ya da eşit düzeydeki diğer meslektaşlar tarafından işgörene sistematik şekilde uygulanan bir tür psikolojik terör olup; alay etme, dışlama, ötekileştirme, aşağılama, şiddet ve tehdit gibi insanlık onurunu zedeleyen istenmedik tutum ve davranışlardan oluşmaktadır (Tınaz, 2006). Dolayısıyla mobbinge maruz kalan bireylerin, iş ve özel yaşamlarına ek olarak sağlıklarıyla ilgili birtakım olumsuzlukları deneyimlemek durumunda kaldıkları ifade edilebilir.

İş yerinde mobbingi araştıran bir çalışmada (Hallberg ve Strandmark, 2006); mobbinge maruz kalan bireylerin işe konsantre olmada zorlandıkları, uyku sorunu yaşadıkları, depresyon belirtisi gösterdikleri ve hatta daha erken yaşta emekliye ayrılmayı veya işi bırakmayı düşündükleri saptanmıştır. Adoric ve Kvartuc (2007), ciddi bir iş stresörü olan mobbingin; anksiyete, depresyon ve hatta travma sonrası stres bozukluğu dâhil olmak üzere pek çok olumsuz psikolojik ve fiziksel sağlık unsuru ile ilişkili olduğuna değinmektedirler.

Samırkaş ve Çalışkan (2011) ise yüksek tansiyon, mide-bağırsak sorunları, kiloyla ilgili şikâyetler, alkol ve madde bağımlılığı, işe sürekli olarak geç kalma, iş yerinden uzaklaşma duygusu ve alınan hastalık/istirahat raporları sayısı ile mobbinge maruz kalma frekansı arasındaki bağlantıya dikkat çekmektedirler. Bundan farklı olarak mobbingin; mesleki kimlik kaybı, iş kazaları, iş tatminsizliği ve hatta intihar girişimleri (Sökmen ve Mete, 2016) gibi daha hayati konular üzerindeki olumsuz etkileri de literatürde rapor edilmiştir. Körükçü vd., (2014) ise; işten ayrılma niyeti üzerinde mobbingin önemli bir etken olduğunun altını çizmektedir. Dolayısıyla mobbinge uğrayan işgörenlerin örgütsel bağlılık düzeylerinin, uğramayanlara kıyasla daha düşük olduğunu ifade etmek mümkündür. Dolayısıyla mobbing ve örgütsel bağlılık değişkenleri arasındaki ilişki araştırılmaya değer bir konu olarak düşünülebilir.

Yoğun rekabet ortamında işletmelerin ayakta kalabilmelerinde entelektüel sermaye oldukça önemli bir işleve sahiptir. Dolayısıyla personelin örgütte tutulması, işletmeler açısından kıymetli bir rekabet unsuru olarak görüldüğü için bir zorunluluk halini almıştır. Fakat ileri kalifikasyona ve bilgi birikimine sahip insan kaynağını örgütte tutmanın tek yolu elbette ki yalnızca maddi ögelere bağlı değildir. Zira çoğu zaman kimi nitelikli personelin işten ayrılarak, eskisine kıyasla daha az ücretle başka bir kurumda çalışmaya başladığı görülmektedir. Bu vakadaki en temel başarısızlık kaynağının, insan gücünü örgüte bağlama yetkinliğine sahip olmayan örgüt yöneticileri olduğu belirtilebilir (Doğan ve Kılıç, 2007: 38).

Kullanıldığı bağlam içerisinde farklı anlamlar kazanan bağlılık sözcüğü Türk Dil Kurumu sözlüğünde; birine karşı sevgi, saygı ile yakınlık duyma ve gösterme, sadakat şeklinde yer almaktadır. Steers (1977)'e göre bağlılık; örgütün hedef ve değerlerini özümseyip, onun bir parçası olmak için çaba göstermek ve güçlü bir aile üyesi gibi hissetmektir. Nacar ve Demirtaş (2017) ise örgütsel bağlılığı; kurumun amaç ve değerlerinin çalışan tarafından benimsenmesi ve çalışanın örgütte kalıcı olmak için daha çok çaba sarf etmesi şeklinde tanımlamışlardır.

Meyer ve Allen (1991) örgütsel bağlılığı; duygusal, devam ve normatif olmak üzere üç farklı yaklaşımla kavramsallaştırmaktadır. Durna ve Eren (2005) ise bu yaklaşımların genellikle işgören-örgüt arasında bir bağ oluşturduğunu; fakat bu bağın farklı bir nitelik arz ettiğini belirtmektedirler. Bu üç bağlılık türü arasındaki ortak paydanın, personelin işi bırakma ihtimalini azaltması olduğu düşünülebilir. Bir diğer ifadeyle, bu üç bağlılık yaklaşımında da işgörenler mevcut kurumlarında faaliyet göstermeye devam etmektedirler. Ancak, birinci bağlılık yaklaşımında örgütte kalma güdüsü isteğe bağlıyken, ikincisinde gereksinime, üçüncüsünde ise bir yükümlülüğe dayanmaktadır (Yüceler, 2009).

Örgütsel bağlılık, işgörenin çalıştığı örgüte karşı hissettiği bağın gücünü ifade etmektedir. Örgütsel bağlılık duygusunun, örgütsel performansı ve hizmet kalitesini pozitif yönde etkilediğine inanılmaktadır (Özdevecioğlu, 2003; Bayram, 2005). Yousef (2016) ise örgütsel bağlılığın iş tatmini, işi bırakma niyeti ve örgütsel değişime karşı tutum üzerinde etkili olduğundan söz etmektedir. Benzer şekilde Suliman (2002) da örgütsel bağlılığın; stres, performans, işe devamsızlık, iş gücü devir oranı, işe gecikme ve işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğuna atıfta bulunmaktadır.

1. MOBBİNG VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK İLİŞKİSİ

Türkiye’de mobbing ile örgütsel bağlılık arasında nasıl ve ne yönlü bir ilişkinin olduğunu ortaya koymaya yönelik çok sayıda araştırmanın gerçekleştirildiği ve elde edilen bulguların büyük bir kısmında örgütsel bağlılık değişkeni ile mobbing arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin mevcut olduğu rapor edilmektedir. Benzer bulguların uluslararası literatürde de yer aldığını belirtmek mümkündür.

Bedük ve Ata (2019) tarafından 469 otobüs şoförü ve işçinin katılımıyla Konya’da; Baltacı (2018) tarafından 391 öğretmen ile Ankara’da; Vural ve Peker (2018) tarafından 248 beden eğitimi öğretmeniyle Ağrı’da gerçekleştirilen çalışmalarda ilgili değişkenler arasında negatif yönde ve anlamlı ilişkilerin olduğu rapor edilmektedir (sırayla; $r: -0,150; -0,76; -0,278$). Diğer taraftan Thomson (1997), Güney Avustralya Kadın Çalışmaları Merkezi tarafından gerçekleştirilmiş olan bir çalışmada da ulusal literatür ile örtüşen sonuçların olduğuna atıfta bulunmaktadır. Ghorbannezhad ve Fallahmorad (2017) tarafından 76 kişiyle İran’da gerçekleştirilen çalışmada da değişkenler arasında $-0,339$ ’luk; Dumitru vd., (2015) tarafından iletişim sektöründen 74 kişinin katılımıyla Romanya’da gerçekleştirilen bir çalışmada $-0,182$ ’lik bir ilişki saptanmıştır. Fakat Rehman vd., (2015) tarafından eğitim sektöründen 293 kişiyle gerçekleştirilen bir diğer çalışmada ise her iki değişken arasında, diğer çalışma bulgularından farklı olarak $0,613$ düzeyinde pozitif, anlamlı ve güçlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Alpaslan ve Aydoğdu (2018) tarafından Ankara’da yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan 400 işgörenin katılımıyla gerçekleştirilen başka bir çalışmada ise mobbing ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı rapor edilmiştir.

Bu çalışmanın temel amacı mobbing ile örgütsel davranış arasındaki ilişkilerin meta analiz yöntemiyle incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda aşağıdaki hipotez test edilmiştir;

H₁: Mobbing ile örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

2. GEREÇ VE YÖNTEM

2.1. Çalışma Deseni

Meta analitik bir desende tasarlanan çalışmada, mobbing ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin yönü ve anlamlılığı test edilmiştir. Meta analiz; belirli bir konuda ve zaman periyodunda yapılmış birbirinden bağımsız çalışma sonuçlarını birleştirerek, elde edilen bulguların istatistiksel çözümlenmelerini yapma ve bunları yeniden yorumlama yöntemidir (Gedik ve Üstüner, 2017).

2.2. Tarama Stratejisi ve Dâhil Etme Kriterleri

Meta analitik süreci dâhil edilecek konuyla ilgili çalışmaların saptanmasında Google Akademik, YÖK Ulusal Tez Merkezi, ULAKBİM ve üniversitelerin kütüphane veri tabanlarından faydalanılmıştır. Bu bağlamda mobbing, yıldırma, psikolojik şiddet, örgütsel bağlılık, örgütsel adanmışlık anahtar kelimeleri kullanılarak meta analize dâhil edilecek çalışmalara erişilmiştir.

Çalışmaların tekrarlanabilmesini sağlamak amacıyla belirlenen dâhil etme kriterleri şunlardır:

- ∞ Araştırmaların 2008-2017 yılları arasında yayınlanmış olması.
- ∞ İşgörenlerin mobbing ve örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemesi.
- ∞ Türkçe veya İngilizce dillerinde yazılmış tezler ve/veya hakemli dergilerde yayınlanmış makaleler olması.
- ∞ Meta analiz yapılabilmesi için gerekli olan korelayon katsayısını (r) ve örneklem hacmini içermesi.
- ∞ Genel mobbing ve genel örgütsel bağlılık ana boyutları arasındaki ilişkiye bakılmış olmalı.

Yapılan tarama sonrasında konuyla ilgili 73 çalışmaya erişilmiş olmasına rağmen; meta analiz için gerekli olan istatistik verileri barındırmayan (n: 11), korelasyon analizi haricindeki diğer testleri kullanan (n: 27) ve ilgili ölçeklerin genel boyutlarını değerlendirmeksizin yalnızca alt boyutlar bazında ilişki bakan (n: 15) çalışmaların dışlanması sonucunda, dâhil etme kriterlerine uygun 20 çalışma araştırmaya dâhil edilmiştir.

2.3. Verilerin Analizi

Dâhil etme kriterlerine uygun çalışmaların meta analizinde CMA (Comprehensive Meta Analysis) V.3.0 programı kullanılmıştır. Çalışma kapsamında meta analize tabi tutulan her bir araştırmacının yazarı/yazarları, yayın yılları, korelasyon katsayıları ve örneklem sayıları programa girildikten sonra, program otomatik olarak her bir çalışmaya ait korelasyon alt ve üst sınır değerlerini, z ve p değerlerini otomatik olarak hesaplamaktadır. Burada korelasyon katsayıları etki büyüklükleri yerine kullanılmakta ve Fisher z dönüşümü yapılarak bu değer tekrar korelasyona dönüştürülmektedir. Çünkü Fisher z yönteminin hassas kestirimler yaptığı bilinmekte ve istatistiksel anlamlılıkların düzeyini p değeri vasıtasıyla sunmaktadır.

3. BULGULAR VE YORUMLAR

3.1. Çalışmaların Betimsel Analizi

Araştırmaya dâhil edilme kriterlerine uyan 20 çalışmanın tanımlayıcı özelliklerini gösteren Tablo 1 incelendiğinde; yayınların %50'sinin yüksek lisans ve doktora tezlerinden, diğer yarısının ise makalelerden meydana geldiği görülmektedir. İlgili çalışmaların büyük bir bölümünün Türkçe dilinde (%90) yazıldığı, yalnızca %10'unun İngilizce dilinde olduğu saptanmıştır. Mobbing ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkilerin incelendiği çalışmaların sıklıkla Marmara Bölgesi'nde (%40) yer alan kamu sektörlerinde (%65) faaliyet gösteren sağlık (%30) ve eğitim (%30) örgütü çalışanları üzerinde gerçekleştirildiği tespit edilmiştir.

Tablo 1: Meta Analize Dâhil Edilen Çalışmaların Betimsel Analizi

Değişken	Tür	n	%
Yayın türü	Tez	10	50,0
	Makale	10	50,0
Yayın dili	Türkçe	18	90,0
	İngilizce	2	10,0
Araştırma sektörü	Sağlık	6	30,0
	Eğitim	6	30,0
	Tekstil	2	10,0
	İnşaat	1	5,0
	İmalat	1	5,0
	Genel hizmet	4	20,0
İstihdam durumu	Kamu	13	65,0
	Özel	7	35,0
Araştırma bölgesi	Marmara	8	40,0
	İç Anadolu	6	30,0
	Ege	1	5,0
	Doğu Anadolu	1	5,0
	Güneydoğu Anadolu	1	5,0
	Akdeniz	1	5,0
	Karadeniz	1	5,0
	Türkiye geneli	1	5,0

Mobbing ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon katsayılarını vermiş olan 20 çalışma analize dâhil edilmiştir. Meta analiz çalışmalarının analizinde ilk olarak heterojenlik testleri uygulanmalı ve akabinde bu testlerin sonuçlarına göre uygun analiz modeli seçilmelidir. Eğer etki büyüklükleri homojen dağılım gösteriyorsa sabit etki modeli, heterojen dağılım gösteriyorsa rastsal etki modeli kullanılmalıdır (Ellis, 2010).

Bir meta analizde heterojenliğin varlığını anlamanın bir yolu Cochran (1954) tarafından tanımlanan Q istatistiğidir. Q istatistiğine göre [(Q=146,295; Q(df)=19; p=0,000)] tüm çalışmaların aynı etkiyi değerlendirdiği sıfır hipotezi reddedilmiştir. Q istatistiği az sayıda çalışma olduğunda düşük, çok sayıda çalışma olduğunda ise yüksek bir güce sahiptir. Higgins ve Thompson 2002'deki çalışmalarında Cochran Q istatistiğinin zayıflıklarını gidermek amacıyla I₂ indeksini tanıtarak, bu değerinin asla %100 olamayacağını ve %70'in üzerindeki değerlerin dikkate değer bir heterojenliği gösterdiğini ifade etmişlerdir (Akt: Palamutçuoğlu vd., 2016). Bu çalışmada I₂ değeri 87,013 olarak hesaplanmış ve yüksek düzeyde bir heterojenlik içerdiği için rastsal etki modeline göre hesaplanan ortalama etki büyüklüğü ve güven aralığı dikkate alınmıştır. Sabit etki modeline ve rastsal etki modeline göre hesaplanan etki büyüklükleri ve çalışmalara ilişkin istatistikler Tablo 2'de gösterilmektedir.

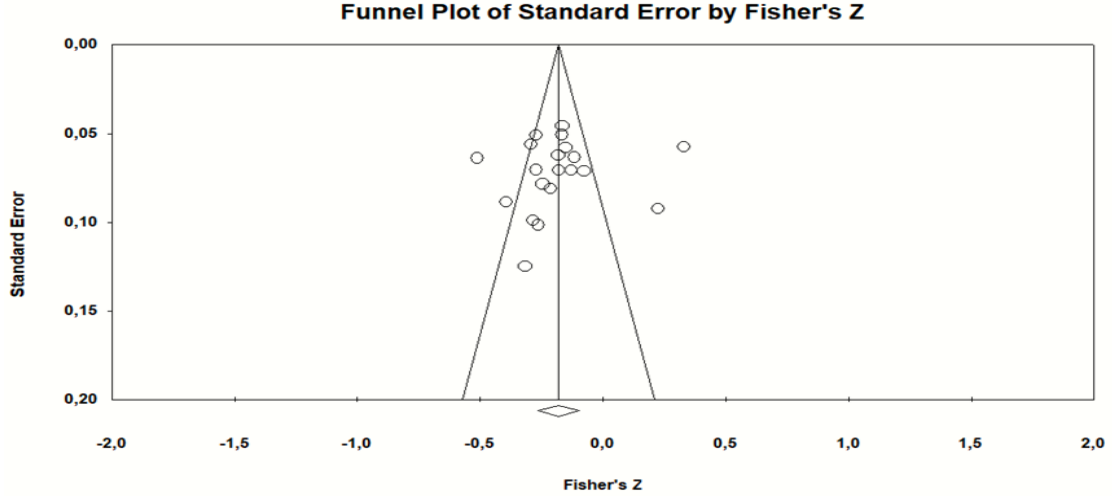
Tablo 2: Mobbing ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki Korelasyonun Ortalama Etki Büyüklüğü

Model	Study name	Statistics for each study					Correlation and 95% CI				
		Correlation	Lower limit	Upper limit	Z-Value	p-Value	-1,00	-0,50	0,00	0,50	1,00
	Demirgil (2008)	-0,240	-0,379	-0,091	-3,115	0,002					
	Tengilimoğlu & Mansur (2009)	-0,116	-0,236	0,008	-1,839	0,066					
	Yüksel & Tunçsiper (2011)	0,220	0,042	0,384	2,419	0,016					
	Aras (2012)	-0,470	-0,562	-0,367	-7,984	0,000					
	Engin (2012)	-0,150	-0,259	-0,037	-2,605	0,009					
	Yıldız ve ark. (2013)	-0,163	-0,249	-0,075	-3,596	0,000					
	Şener (2013)	-0,210	-0,356	-0,054	-2,628	0,009					
	Ünal & Karaoğul (2013)	-0,257	-0,432	-0,064	-2,589	0,010					
	Üstün (2014)	-0,178	-0,308	-0,041	-2,538	0,011					
	Karahan & Yılmaz (2014)	-0,284	-0,382	-0,180	-5,208	0,000					
	Kızıoğlu & Bedük (2015)	-0,264	-0,387	-0,131	-3,834	0,000					
	Ekinci & Yıldırım (2015)	-0,266	-0,356	-0,171	-5,348	0,000					
	Hiçkorkmaz (2016)	-0,179	-0,294	-0,059	-2,912	0,004					
	Bedük & Yıldız (2016)	-0,305	-0,508	-0,070	-2,520	0,012					
	Naktiyok & Polat (2016)	-0,374	-0,513	-0,216	-4,430	0,000					
	O. Aras (2017)	-0,076	-0,212	0,063	-1,071	0,284					
	Koç (2017)	-0,166	-0,261	-0,068	-3,309	0,001					
	Tutar (2017)	-0,127	-0,260	0,011	-1,801	0,072					
	Taşar (2017)	-0,277	-0,445	-0,090	-2,873	0,004					
	Taştan (2017)	0,318	0,213	0,416	5,715	0,000					
Fixed		-0,172	-0,200	-0,144	-11,717	0,000					
Random		-0,179	-0,258	-0,099	-4,312	0,000					

Bir olgunun toplumda görülme sıklığı olarak da bilinen etki büyüklüğü kavramı, meta analitik çalışmaların omurgasını oluşturması bakımından önemlidir. Cohen, Manion ve Morrison (2007) etki büyüklüklerini şu şekilde sınıflandırmaktadırlar (Akt: Gedik ve Üstüner, 2017):

- 0,00 ≤ etki değeri büyüklüğü < 0,10 [çok zayıf düzeyde]
- 0,10 ≤ etki değeri büyüklüğü < 0,30 [zayıf düzeyde]
- 0,30 ≤ etki değeri büyüklüğü < 0,50 [orta düzeyde]
- 0,50 ≤ etki değeri büyüklüğü < 0,80 [yüksek düzeyde]
- 0,80 ≤ etki değeri büyüklüğü [çok yüksek düzeyde]

Bu çalışmada rastsal etki modeline göre hesaplanan etki büyüklüğünün -0,179 olduğu göz önünde bulundurulduğunda, zayıf düzeyde bir etkinin söz konusu olduğu söylenebilir. %95 güven aralığına göre sabit etki modelinde etki büyüklüğü -0,200 ile -0,144; rastsal etki modelinde etki büyüklüğü -0,258 ile -0,099 arasında değişmektedir. Bu bağlamda 4600 kişilik bir örneklem grubunun yer aldığı toplam 20 çalışma göstermektedir ki; mobbing ile örgütsel bağlılık arasında negatif yönde zayıf bir ilişki mevcuttur. Yayınların yanlılığına ilişkin huni grafiği Şekil 1’de gösterilmektedir.



Şekil 1: Mobbing ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiye Ait Huni Grafiği (Funnel Plot)

Yayınların yanlılığına ilişkin huni grafiği incelendiğinde; çalışmaların büyük bir kısmının şeklin üst kısmına doğru ve birleştirilmiş etki büyüklüğüne yakın bir konumda yer alması dolayısıyla simetrik bir dağılım sergilediğini belirtmek mümkündür. Bu durum, meta analize dâhil edilen çalışmalar için yayın yanlılığının görülmediğini düşündürmektedir. Literatürde yayın yanlılığının huni grafiğindeki asimetrinin sebeplerinden yalnızca bir tanesi olduğu, bu nedenle grafiğin şeklinin yanıltıcı olabileceği ve huni grafiğinin ihtiyatlı bir şekilde yorumlanması gerektiği ciddi bir şekilde vurgulanmaktadır (Lau vd., 2006). Bu nedenle, yayın yanlılığı olmadığına ilişkin başka kanıtlara gereksinim duyulmaktadır. Tam da bu noktada Palamutçuoğlu vd., (2016); Rosenthal'ın güvenli N (FSN) sayısı ile Begg ve Mazumdar'ın sıra korelasyon testi kullanılarak yayın yanlılığı olup olmadığına dair net bir karara varılması gerektiğinin altını çizmektedirler. Bunlara ek olarak Duval ve Tweedie'nin kırp ve doldur testi ile Egger'in Resyon testi de yayın yanlılığı kontrolü için kullanılmaktadır.

Rosenthal (1979)'e göre, $\frac{N}{5k+10} > 1$ ise meta-analiz sonuçları güçlüdür ve yayın yanlılığı yoktur. Çalışma sonucunda Rosenthal'ın güvenli N (FSN) sayısı, kullanılan meta-analiz programı tarafından 686 olarak hesaplanmıştır. Denklemde yer alan k ise, meta analize dâhil edilen toplam çalışma sayısıdır. $N/(5k+10)=686/(5.20+10)=6,24 > 1$ olduğundan bu değer yayın yanlılığı olmadığına ilişkin bir delildir. Aynı zamanda mobbing ile örgütsel bağlılığı arasındaki ilişkiyi ulusal bazda ele alan 686 çalışmaya daha erişilmesi söz konusu olmadığından dolayı da yayın yanlılığının mevcut olmadığı ileri sürülebilir.

Yanlılık olmadığına ilişkin bir diğer test yönetimi olan Begg ve Mazumdar (1994)'in sıra korelasyon testinde, Kendall testine ait çift kuyruklu p değeri hesaplanır. Eğer p değeri 0,05'ten büyük ise yayın yanlılığının olmadığından söz edilebilir. Bu testin sonuçlarına göre de (Kendall Tau=0,173; p=0,55922) yayın yanlılığının söz konusu olmadığı belirtilebilir.

Yayın yanlılığını değerlendiren bir diğer test Duval ve Tweedie'nin kırp ve doldur parametreleridir. Bu test sonuçlarına göre yayın yanlılığının olmaması için gözlenen ve düzeltilmiş değerler arasında fark olmaması gerekmektedir.

Bu ise huni grafiğine ait merkez çizgisinin sağ ve sol taraflarında kayıp veri olmadığını, diğer bir ifadeyle yayın yanlılığının olmadığı anlamına gelmektedir. Tablo 3 incelendiğinde yanlılığın söz konusu olmadığı anlaşılmaktadır.

Tablo 3: Duval ve Tweedie'nin Kırp ve Doldur Test Sonuçları

Değişkenler	Çıkarılmış Çalışma Sayısı	Nokta Tahmini	Güven Aralığı (%95)		Q
			Alt Sınır	Üst Sınır	
Mobbing-Örgütsel Bağlılık					
Gözlenen Değerler		-0,18	-0,26	-0,10	146,3
Düzeltilmiş Değerler	0	-0,18	-0,26	-0,10	146,3

Huni grafiğin asimetrik olup olmadığına dair son parametre ise Egger'in Regresyon testi sonuçlarıdır. Bu test sonucunda p değeri 0,05 değerinden büyük çıkması, yayın yanlılığı olmadığını teyit etmektedir. Bu meta analiz çalışmasında p değerinin 0,70 olarak hesaplanması, yayın yanlılığının olmadığını ortaya koymaktadır. Özetle dört yöntemin sonuçları da bu çalışmada yayın yanlılığının olmadığını net bir şekilde ortaya koymuştur. Bu bağlamda mobbing ile örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır yönünde ileri sürülen H_1 'in desteklendiği saptanmıştır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Mobbing ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkilerin meta analiz yöntemiyle ulusal literatür kapsamında incelendiği çalışmada, dâhil etme kriterlerine uygun 20 çalışma değerlendirilmiştir. Sürece dâhil edilen her bir çalışmanın etki büyüklüklerinden yola çıkarak, değişkenler arasındaki genel durumun ne düzeyde ve yönde olduğu ortaya konulmuş ve böylece mobbing ve örgütsel bağlılık ilişkisine dair ortak bir yargıya varılmak hedeflenmiştir.

Toplam 4600 örneklem sayısına sahip olan çalışmaların yarısının makalelerden, diğer yarısının ise yüksek lisans ve doktora tezlerinden oluştuğu, yayınların çok düşük bir oranla İngilizce dilinde yazıldığı sonucuna varılmıştır. Buna ek olarak çalışmaların örneklem grubunu büyük oranda Marmara Bölgesi'ndeki sağlık ve eğitim sektörlerinde faaliyet gösteren kamu kurumu çalışanlarının oluşturduğu belirlenmiştir.

Meta analize dahil edilen çalışmalarda yayın yanlılığının olup olmadığını teyiti için sırasıyla; Rosenthal'ın güvenli N (FSN) sayısı, Begg ve Mazumdar'ın sıra korelasyon testi, Duval ve Tweedie'nin kırp ve doldur testi ile Egger'in Regresyon testi sonuçları incelenmiştir. Bu dört yöntemin her birinden elde edilen sonuçlar itibarıyla, yayın yanlılığını ortaya koyan herhangi bir değer olmadığı bilgisine ulaşılmıştır. Elde edilen meta analiz bulguları; rastsal etki modeline göre mobbing ile örgütsel bağlılık arasında -0,179'luk anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Cohen etki büyüklüğü katsayıları dikkate alındığında bu etkinin zayıf düzeyde olduğu saptanmıştır. Elde edilen zayıf düzeyde ilişkinin negatif yönde olması, değişkenler arasında zıt bir ilintiyi işaret etmektedir. Diğer bir ifadeyle işgörenlerin mobbinge maruz kalma düzeyleri arttıkça, çalışmakta oldukları kuruma olan bağlılıklarının azaldığı sonucuna varılmış olup, çalışma kapsamında ileri sürülen H_1 hipotezinin desteklendiği ortaya konulmuştur.

İşgörenlerin istihdam durumları (kamuda veya özel sektörde) fark etmeksizin mobbing olgusunun varlığı, canlı bir organizmada hızla yayılan kötü huylu bir kanser hücresine benzetilebilir. Şayet bu istenmeyen olgu kısa sürede teşhis edilip, konuya ilişkin birtakım iyileştirici önlemler alınmaz ise personelin kurumlarına karşı hissettikleri sadakat duyguları erozyona uğrayabilir. Bu durumda işgörenler faaliyet alanlarını ilgilendiren görevlerini layıkıyla ifa etmek yerine, yalnızca mesailerini doldurmaya gayret eden, yaptıkları işten keyif almayan verimsiz bireyler haline dönüşebilirler. En nihayetinde ise mobbing mağduru çalışanların alternatiflere yönelme; yani yeni iş arama çabaları artış gösterebilir. Bu bağlamda beşeri sermayenin kurumsal bağlılık düzeylerini iyileştirmek için mobbingi engelleyici etkili kurum içi politikaların devreye sokulması son derece önem arz etmektedir. Ayrıca tepe yönetimin mobbinge karşı mücadele eden bir örgüt kültürünü benimsemeleri de kurumlarda mobbing vakalarının görülme sıklığını azaltan önemli bir faktör olarak düşünülebilir. Çalışanların mobbinge karşı algı ve farkındalık düzeylerini yükseltecek, hukuki ve psikolojik açılardan kendilerine dayanak teşkil edecek seminer ve/veya hizmet içi eğitim programları düzenlenebilir. Diğer yandan araştırmanın sahip olduğu sınırlılıklar doğrultusunda da birtakım önerilerde bulunmak olasıdır. Örneğin çalışma kapsamında meta analize yalnızca korelasyonel türdeki araştırmaların dâhil edilmesi, korelasyonun sadece ana değişkenler arasındaki ilişkiye odaklanması (değişken alt boyutlarının dikkate alınmaması) ve moderatör etkilere bakılmaması, bu çalışmanın başlıca kısıtları arasında değerlendirilebilir. Buradan hareketle, ileride konuyla ilgili çalışma yapmayı planlayan araştırmacılara, bu kısıtları dikkate alan bir araştırma sürecini takip etmeleri önerilebilir.

KAYNAKÇA

* Meta Analizde Kullanılan Çalışmalar

- ADORIC, V. C., Kvarduc, T. (2007). Effects of mobbing on justice beliefs and adjustment. *European Psychologist*, 12(4), 261-271.
- ALPASLAN, K., Aydoğdu, A. (2018). Yiyecek içecek işletmelerinde mobbing uygulamalarının örgütsel bağlılığa etkisi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, Özel Sayı (3), 298-311.
- *ARAS, A. (2012). *İlköğretim okullarında görev yapan müzik öğretmenlerinin mobbing (yıldırma) yaşama düzeyleri, örgütsel bağlılık ve iş doyumları arasındaki ilişkiler* (Doktora tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- ATMAN, Ü. (2012). İşyerinde psikolojik terör: Mobbing. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 3(1), 157-174.
- BALTACI, A. (2018). Psikolojik yıldırma ve örgütsel bağlılık ilişkisinde önyargının aracılık rolü. *Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(1), 141-161.
- BAYRAM, L. (2005). Yönetimde yeni bir paradigma: Örgütsel bağlılık. *Sayıştay Dergisi*, (59), 125-139.
- *BEDÜK, A., Yıldız, E. (2016). Mobbing (psikolojik şiddet) ve örgütsel bağlılık ilişkisi: Hastane çalışanlarına yönelik bir uygulama. *Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 18(31): 77-87.
- BEDÜK, A., Ata, N. (2019). Mobbing ile örgütsel bağlılık ilişkisi üzerine bir araştırma: Belediye otobüs şoförleri örneği. *Journal of International Social Research*, 12(62), 1182-1193.

- CARNERO, M. A., Martínez, B., Snchez-Mangas, R. (2010). Mobbing and its determinants: The case of Spain. *Applied Economics*, 42(29), 3777-3787.
- ÇAMCI, O., Kutlu, Y. (2011). Kocaeli’nde sağlık çalışanlarına yönelik işyeri şiddetinin belirlenmesi. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 2(1), 9-16.
- *DEMİRGİL, A. (2008). *İşletmelerde mobbing uygulamaları ile örgütsel bağlılık ilişkisinin incelenmesine yönelik bir araştırma* (Yüksek lisans tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- DOĞAN, S., Kılıç, S. (2007). Örgütsel bağlılığın sağlanmasında personel güçlendirmenin yeri ve önemi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (29), 37-61.
- DUFFY, M., Sperry, L. (2007). Workplace mobbing: Individual and family health consequences. *The Family Journal*, 15(4), 398-404.
- DUMÎTRU, A. R., Burtaverde, V., Mihaila, T. (2015). Exploring turnover, bullying at work and organizational commitment in the communication field. *Romanian Journal of Experimental Applied Psychology*, 6(4), 66-78.
- DURNA, U., Eren, V. (2005). Üç bağlılık unsuru ekseninde örgütsel bağlılık. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(2), 210-219.
- *EKİNCİ, Ö., Yıldırım, A. (2015). Ortaöğretim okullarında yıldırma (mobbing) davranışları ile örgütsel adanmışlık arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Uluslararası Eğitim Bilimleri Dergisi*, 2(5), 509-528.
- ELLİS, P. (2010). *The essential guide to effect sizes: Statistical power, meta-analysis, an the interpretation of research results*. Cambridge University Press, New York, ISBN: 9780521194235.
- *ENGİN, G. (2012). *Mobbingin (duygusal taciz) işten ayrılma ve örgütsel bağlılığa olan etkisi: Konu ile ilgili bir araştırma* (Yüksek lisans tezi). Trakya Üniversitesi, Edirne.
- ERTAN, E., Genç, K. Y. (2018). Bir sosyal travma kaynağı olarak psikolojik şiddet (mobbing). Şiddet ve Sosyal Travmalar Uluslararası Kongresi, Samsun, 26-28 Nisan.
- GEDİK, A., Üstüner, M. (2017). Eğitim örgütlerinde örgütsel bağlılık ve iş doyumunu ilişkisi: Bir meta analiz çalışması. *E-Uluslararası Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 41-57.
- GHORBANNEZHAD, M., Fallahmorad, A. (2017). The relationship between mobbing and organizational commitment in workplace: In case of Loshan power plant. *Journal of Biochemistry Technology*, Special Issue (2): 24-33.
- HALLBERG, L. R. M., Strandmark, M. (2006). Health consequences of workplace bullying: Experince from the perspective of employees in the public service sector. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 1, 109-119.
- HEINEMANN, P. (1972). Mobbing-group violence by children and adults. Naturoch Kultur, Stockholm.
- *HIÇKORKMAZ, Ş. (2016). *Mobbing algısının örgütsel bağlılık düzeyi üzerindeki etkisi (İzmit kamu çalışanları örneği)* (Yüksek lisans tezi). Nişantaşı Üniversitesi, İstanbul.
- İLHAN, Ü. (2010). İşyerinde psikolojik tacizin (mobbing) tarihsel arka planı ve Türk hukuk sisteminde yeri. *Ege Akademik Bakış*, 10(4): 1175-1186.
- *KARAHAN, A., Yılmaz, H. (2014). Mobbing ve örgütsel bağlılık ilişkisine yönelik bir çalışma. *Journal of Yasar University*, 9(33), 5692-5715.
- KARCIOĞLU, F., Çelik, Ü. H. (2012). Mobbing (yıldırma) ve örgütsel bağlılığa etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(1), 59-75.
- *KIZILOĞLU, E., Bedük, A. (2015). The effect of civil servants’ mobbing perception on organizational commitment: a practice in special provincial administration of Erzurum. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(4), 144-149.
- *KOÇ, E. (2017). *Hacettepe Üniversitesi’nde çalışan araştırma görevlilerinin psikolojik iyi oluş düzeylerinin yordanması*. (Yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

- KÖRÜKÇÜ, Ö., Yıldırım, N., Kukulu, K. (2014). Hemşirelikte önemli bir sorun: Zorbalık (bullying). *Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3(2), 126-129.
- LAU, J., Ioannidis, J. P. A., Terrin, N., Schmid, C. H., Olkin, I. (2006). Evidence based medicine: The case of the misleading funnel plot. *British Medical Journal*, 333(7568), 597-6000.
- LEYMANN, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- MEYER, J. P., Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- NACAR, D., Demirtaş, Z. (2017). Lise öğretmenlerinin örgütsel bağlılık düzeyleri. *Uluslararası Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 5(9), 547-558.
- *NAKTİYOK, A., Polat, F. (2016). Çalışanların psikolojik taciz algısının örgütsel bağlılıkla ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(1), 1-17.
- *O. ARAS, E. (2017). Mobbing, örgütsel bağlılık ve iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: bir tekstil firması örneği. (Yüksek lisans tezi). İstanbul Arel Üniversitesi, İstanbul.
- ONBAŞ, N. (2007). İlköğretim okulu öğretmenlerinin eğitim örgütlerinde duygusal şiddete ilişkin görüşleri üzerine bir araştırma. (Yüksek lisans tezi). Harran Üniversitesi, Şanlıurfa.
- ÖCEL, H. (2011). İşyeri zorbalığı ve fiziksel rahatsızlık belirtileri: Adil dünya inancının düzenleyici rolü. *Türk Psikoloji Dergisi*, 26(68), 76-86.
- ÖZDEVECİOĞLU, M. (2003). Algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 113-130.
- PALAMUTÇUOĞLU, B. T., Çavuşoğlu, S., Terzi Palamutçuoğlu, A. (2016). Örgütsel adalet ile iş tatmini arasındaki ilişkiye meta analitik (meta analitical) bir yaklaşım. *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 8(2), 203-216.
- PALAZ, S., Özkan, S., Necla, S., Fehim, G., Şahin, N., Akkurt, Ö. (2008). İş yerinde psikolojik taciz (mobbing) davranışları üzerine bir araştırma: Bandırma örneği. *ISGUC-The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 10(4), 41-58.
- QURESHI, M. I., Iftikhar, M., Janjua, S. Y., Zaman, K., Raja, U. M., Javed, Y. (2015). Empirical investigation of mobbing, stress and employees' behavior at workplace: Quantitatively refining a qualitative model. *Quality & Quantity*, 49(1), 93-113.
- REHMAN, F., Javed, F., Khan, A., Nawaz, T., Hyder, S. (2015). Determining the effects of mobbing on organizational commitment: A case of educational sector in Pakistan. *Journal of Education and Practice*, 6(22), 101-105.
- SAMIRKAŞ, M., Çalışkan, O. (2011). Örgütlerde işyeri terörü: Yıldırma kavramı ve önleme çabaları. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(7), 27-37.
- SHALLCROSS, L., Sheehan, M., Ramsay, S. (2008). Workplace mobbing: Experiences in the public sector. *Workplace Mobbing: Experiences in the Public Sector*, 13(2), 56-70.
- SÖKMEN, A., Mete, E. S. (2016). Bezdininin iş performansı, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Ankara'da bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(3), 271-295.
- STEERS, R. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- SULIMAN, A. M. T. (2002). Is it really a mediating construct? The mediating role of organizational commitment in work climate-performance relationship. *Journal of Management Development*, 21(3), 170-183.

- *ŞENER, O. (2013). Genel kamu liselerinde psikolojik yıldırma ve örgütsel bağlılık ilişkisi. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Karatekin Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 1(1), 47-64.
- *TAŞAR, P. (2017). *Örgütsel bağlılığın mobbing algılama üzerine etkisi*. (Yüksek lisans tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi, İstanbul.
- *TAŞTAN, T. (2017). *Hemşirelikte mobbing yaşama durumunun kurumsal bağlılık ve kurumsal güvene etkisi*. (Yüksek lisans tezi). Ondokuz Mayıs üniversitesi, Samsun.
- TATAR, Z. B., Yüksel, Ş. (2019). Mobbing at workplace–psychological trauma and documentation of psychiatric symptoms. *Archives of Neuropsychiatry*, 56, 57-62.
- *TENGİLİMOĞLU, D., Mansur, F. A. (2009). İşletmelerde uygulanan mobbingin (psikolojik şiddet) örgütsel bağlılığa etkisi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 1(3), 69-84.
- TETİK, S. (2010). Mobbing kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12(18), 81-89.
- THOMSON, C. (1997). Workplace bullying: Finding some answers. Adelaide: Working Women's Centre of S.A. Inc.
- TINAZ, P. (2006). Mobbing: İşyerinde psikolojik taciz. *Çalışma ve Toplum*, 3, 11-22.
- *TUTAR, H. N. G. (2017). *İşyerinde yıldırma davranışlarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: örgütsel bağlılık ve örgütsel sessizliğin aracılık rolü*. (Yüksek lisans tezi). Mustafa Kemal Üniversitesi, Hatay.
- TÜRK DİL KURUMU, <https://sozluk.gov.tr/?kelime=baglilik> (Erişim: 05.11.2019).
- TÜRK DİL KURUMU, <https://sozluk.gov.tr/?kelime=bezdiri> (Erişim: 04.11.2019).
- *ÜNAL, Ö. F., Karaoğul, Z. (2013). Psikolojik şiddetin örgütsel bağlılık üzerine etkisi: Büro sekreterleri üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (Büro Yönetimi Özel Sayısı): 175-192.
- *ÜSTÜN, E. (2014). *Spor eğitimi veren yüksek öğretim kurumlarındaki öğretim elemanlarının mobbing algı düzeyleri*. (Doktora tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- VURAL, M., Peker, A. T. (2018). Effect of the mobbing perceptions of physical education and sports teachers on the organizational commitment levels. *Universal Journal of Educational Research*, 6(12), 2841-2845.
- *YILDIZ, G., Akbolat, M., Işık, O. (2013). Psikolojik taciz ve örgütsel bağlılık: sağlık çalışanları üzerine bir araştırma. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(6), 85-117.
- YOUSEF, D. A. (2016). Organizational commitment, job satisfaction and attitudes toward organizational change: A study in the local government. *International Journal of Public Administration*, 40(1), 77-88.
- YÜCELER, A. (2009). Örgütsel bağlılık ve örgüt iklimi ilişkisi: Teorik ve uygulamalı bir çalışma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (22), 445-458.
- *YÜKSEL, M., Tunçsiper, B. (2011). The relationship between mobbing and organizational commitment in workplace. *International Review of Management and Marketing*, 1(3), 54-64.