

بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و سرمایه اجتماعی با اعتماد کارکنان (مطالعه موردی: کارکنان بیمارستان شهرستان لردگان)

رضا رحیمی اصل^۱، یوسف تلاج^۲، مهرشاد نظری شیاسی^۳، محمد علی خالدي^۴

^۱مدرس دانشگاه جامع علمی کاربردی مرکز لردگان

^۲دانشجوی کارشناسی مهندسی فناوری اطلاعات از دانشگاه جامع علمی کاربردی مرکز لردگان

^۳دانشجوی کارشناسی مهندسی فناوری اطلاعات از دانشگاه جامع علمی کاربردی مرکز لردگان

^۴دانشجوی کارشناسی مهندسی فناوری اطلاعات از دانشگاه جامع علمی کاربردی مرکز لردگان

چکیده

توسعه سریع و اعجاب‌انگیز فناوری‌های ارتباطات و اطلاعات و گرایش عمومی محیط رقابتی به سمت دانش و مدیریت اثربخش آن سبب شده که دانش و یادگیری جمعی به‌عنوان تنها مزیت رقابتی پایدار موردتوجه روزافزون قرار گیرد؛ بنابراین سازمان‌هایی در جهان متحول و پیچیده قرن حاضر موفق خواهند بود که بتوانند فرایند یادگیری، کسب، حفظ و توسعه دانش را با موفقیت پیاده‌سازی کنند. درواقع دانش به‌عنوان یک دارایی ارزشمند و یک منبع و سرمایه راهبردی در سازمان مطرح است و ارائه خدمات با کیفیت و اقتصادی، بدون بهره‌گیری و مدیریت این منبع ارزشمند، کاری دشوار است. مدیریت دانش را می‌توان، توانایی پردازش و سنتز داده به اطلاعات و اطلاعات به دانش یا فرآیند تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح تعبیر نمود در این پژوهش با روش کتابخانه‌ای به بررسی منابع مرتبط با موضوع می‌پردازیم.

کلیدواژه: عدالت سازمانی، سرمایه اجتماعی، اعتماد کارکنان.

مقدمه

در سال‌های اخیر توجه روزافزون به موضوع عدالت سازمانی^۱ و تأثیر آن بر نتایج سازمانی، سازمان را بر آن داشته است که برای رسیدن به اهداف و تداوم حیات خود از الگوها و شیوه‌های مختلف بهره ببرند. امروزه دستیابی به اهداف سازمان تا حد زیادی در گرو عملکرد مناسب و صحیح کارکنانشان است و کارآمدی سازمان پیوند نزدیک خود را با مقوله‌های عدالت سازمانی و سرمایه‌ی اجتماعی حفظ کرده است. عدالت، مفهومی آمیخته با جامعه است و در بیشتر جنبه‌های زندگی حضور دارد. این باور در فرهنگ ما رایج است که پیامدهای هر کاری باید با عدالت همراه باشد. جنبه‌های عدالت نقش بسیار مهمی را در حیات سازمانی بازی می‌کند در نتیجه در سازمان نیز مفهوم می‌یابد و با عنوان عدالت سازمانی از آن یاد می‌شود. (۱)

درواقع، عدالت به این معنی نیست که به اجبار استاندارد واحدی برای تمام افراد در نظر بگیریم، بلکه به این معنی است که مسئولیت‌ها را با شرایط معین بپذیریم و منصفانه به آن عمل کنیم. عدالت سازمانی بیان می‌کند که باید با چه شیوه‌هایی با کارکنان رفتار شود تا احساس کنند که عادلانه با آنها رفتار شده است. به عبارتی عدالت در سازمان بیانگر ادراک کارکنان از رفتار منصفانه‌ی سازمانی است (۲). موفقیت سازمان در گرو توجه ویژه به نیروی انسانی و رضای نیازهای آنهاست. منابع انسانی، سرمایه‌های بنیادی سازمان و منشأ هرگونه تحول و نوآوری در سازمان محسوب میشوند، در نتیجه می‌توان یکی از عوامل نیل به موفقیت سازمان را افزایش سرمایه‌ی اجتماعی کارکنان دانست. سرمایه‌ی اجتماعی ثروت و دارایی نهفته‌ای است که از آمادگی روحی و روانی افراد یک جامعه برای صرف نظر کردن از منافع شخصی و درگیر شدن در عمل جمعی پدید می‌آید (۳)

سرمایه‌ی اجتماعی ماهیتی زاینده و مولد دارد، افراد را وادار می‌کند تا ارزش ایجادکنند، کارها را درست انجام دهند، و به اهداف خویش دست یابند و مأموریت زندگی خود را به انجام رسانند آنجاییکه سرمایه‌ی اجتماعی فرایندی است که به شکل گیری شبکه‌های اجتماعی و تسهیل هماهنگی و همکاری برای تحقق اهداف منجر می‌شود، بهترین بستر و زمینه مناسب برای تقویت تعهد سازمانی که یکی از چالش‌های مهم در سازمانهای امروزی است، میباشد (۴).

شواهد تجربی هم مؤید و تأییدکننده این مطلب اند که عوامل بسیاری از جمله سرمایه اجتماعی که آن را می‌توان تأثیر اقتصادی مؤلفه‌های فرهنگی یک سیستم اجتماعی مانند اعتماد، مشارکت داوطلبانه، هنجارهای حرفه‌ای، پاسخگویی و ... دانست، بر شکل دهی تعهد سازمانی تأثیر دارد (۵) سرمایه اجتماعی مجموعه هنجارهای موجود در سیستم‌های اجتماعی است که موجب ارتقای سطح همکاری اعضای جامعه گردیده و موجب پایین آمدن سطح هزینه‌های تبادلات و ارتباطات میگردد (۶). این پژوهش به شناسایی رابطه بین عدالت سازمانی و سرمایه اجتماعی با اعتماد کارکنان بیمارستان میپردازد.

در مطالعات سازمانی از اعتماد، به‌عنوان عامل بنیادی برای سازمان‌های اثربخش نام برده می‌شود و متخصصین رهبری و محققان به اهمیت ایجاد اعتماد در بین نیروی کار اذعان دارند (۷). اعتماد سازمانی، اعتمادی است که به موجب آن خط مشی‌های سازمان آن گونه که بیان شده است، به طور منصفانه، اداره و انجام خواهد شد (۸). اعتماد به معنی اعتقاداتی است که افراد در مورد رفتار آینده گروه مقابل دارند (۹). این عقیده که اعتماد در محیط‌های کاری به‌عنوان عامل اصلی بالقوه‌ای است که به بهبود عملکرد سازمانی منجر می‌شود و می‌تواند یکی از منابع مزیت رقابتی در بلندمدت باشد، به سرعت با اقبال مواجه شده است. اعتماد برای جامعه‌پذیری موفق، همکاری، کار گروهی موثر و کمک‌های بلندمدت برای

¹ Organizational Justice

حداقل کردن خطرات و کاهش هزینه های عملیاتی، مهم است (۱۰). به علاوه اعتماد، زمینه انضباط اجتماعی را فراهم می کند و در بهبود کیفیت زندگی کاری موثر است (۱۱). بالعکس، هزینه های اعتماد پایین به علت عدم تمایل کارکنان به همکاری و مشارکت، ریسک کردن به خاطر رفتارهای نامناسب، کیفیت پایین کار و نیاز به کنترل، می تواند بسیار سنگین باشد. از این رو اعتماد پایین موجب از دست رفتن رقابت در عرصه های جهانی می شود (۱۲). نقش حیاتی اعتماد سازمانی در بهبود کارایی و اثربخشی سازمانی در سازمان هایی که دارای شبکه گسترده بوروکراسی هستند و در آن ها همکاری بین فردی و بین سازمانی اهمیت فزاینده ای دارد، مورد توجه جدی قرار گرفته است. سطح پایین اعتماد باعث می شود که کارکنان، جریان داده ها را در سازمان منحرف کنند و سوء ظن و بدگمانی در بین کارکنان رواج یابد و ارتباطات باز و صادقانه در سازمان از بین برود و تصمیم های سازمان کیفیتی بهینه نداشته باشد. برخی صاحب نظران بر این باورند که اعتماد نقش چشمگیر در افزایش مشارکت در سازمان دارد و وجود آن بین افراد و سازمان ها باعث می شود تا تعاملات و روابط منظم و منطقی بوجود آید. اعتماد، فرصتی را برای ایجاد همکاری سازمان ها ایجاد می کند تا بر مبنای آن، سرمایه گذاری خود را افزایش دهند (۱۳).

مبانی نظری

تعهد سازمانی

موضوعی که امروزه بسیاری از مدیران مؤثر در سازمانهای موفق بدان توجه ویژه دارند، نیروی انسانی سازمان است. نیروی انسانی از جمله منابع سازمانی است که ضمن داشتن مزیت های رقابتی بسیار، سازمان نیز آن را به مأموریت و فلسفه وجودی خویش نزدیک مینماید. امروزه سازمانها به کارکنان اثربخش و کارآمد نیاز دارند تا بتوانند به اهداف خود در جهت رشد و توسعه همه جانبه دست یابند. تحقیقات نشان داده است که کارکنان علاقه مند و وفادار به سازمان عملکرد و بهره‌وری بالاتری دارند، تمایل به ماندگاری آنها در سازمان بیشتر است، کمتر غیبت می کنند، از انگیزه بالاتری برخوردارند و موافقت و همراهی آنان با تغییرات سازمان بیشتر است (۱۴) محققان تعهد سازمانی را به عنوان یک متغیر مهم در فهم رفتار کارکنان می دانند.

در مورد تعریف تعهد سازمانی بین پژوهشگران اتفاق نظری نیست (۱۵). تعهد سازمانی را درجه نسبی تعیین هویت فرد با یک سازمان خاص و درگیری مشارکت او با سازمان و تمایل فرد به در اختیار گذاشتن انرژی و وفاداری خویش به نظام اجتماعی تعریف می کند. یکی از معمولیترین شیوه های برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی و روانی به سازمان در نظر می گیرد. براساس این شیوه، فردی که به شدت به سازمان خود متعهد است، هویت خود را از سازمان میگیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن در میآمیزد و از عضویت در سازمان خود لذت میبرد (۱۸) در تعریف دیگری تعهد سازمانی وفاداری کارکنان به سازمان، اشتیاق آنان به کار در سازمان، هماهنگی و سازگاری با اهداف و ارزش های سازمان و علاقه مندی نسبت به عضویت در سازمان بیان شده است (۱۶) وجه اشتراک تعریف های بیان شده این است که تعهد حالتی روانی است که رابطه فرد را با سازمان مشخص می کند و به واسطه این حالات فرد تصمیم به ماندن یا ترک سازمان میگیرد (۱۷)

بنابراین تعهد سازمانی یک نگرش درباره وفاداری کارمندان به سازمان و فرایند مستمری است که از طریق آن اعضای سازمان علاقه خود را به سازمان و موفقیت و کارایی پیوسته آن نشان می دهند (۲۱) بدیهی است تعهد سازمانی کارکنان زمانی ارزشمند خواهند بود که بر روی عملکرد سازمان تأثیر مثبت داشته، و موجب ارتقا و بهره وری سازمان گردد (۲۲)

سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی مفهومی بین رشته ای است که در جامعه‌شناسی، اقتصاد، روانشناسی و سایر حوزه های اجتماعی کاربرد دارد. امروزه موفقیت سازمانها را نمیتوان تنها در انباشت ثروت مادی و تجهیز به آخرین فناوریها ارزیابی کرد، زیرا سرمایه مالی، فیزیکی و انسانی بدون سرمایه اجتماعی فاقد کارآیی مؤثر است. سرمایه اجتماعی روابطی است که انسان با کسانی که میشناسد برقرار می‌کند؛ یعنی اندازه، کیفیت و گوناگونی شبکه های کسب و کار و شبکه های ارتباطی شخصی که انسان در آنها نقش دارد (۲۳).

از نظر جیمز کلمن سرمایه اجتماعی، فرایندهای اجتماعی است که با تسهیل کنش اعضای خود، منافع شان را ارتقاء میدهد. پیر بورديو معتقد است، سرمایه اجتماعی عبارتست از موقعیتهای و روابطی که در درون گروه ها و شبکه های اجتماعی برای افراد دسترسی به فرصتها، اطلاعات، منابع مادی و موقعیت اجتماعی را افزایش میدهد. رابرت پاتنام میگوید سرمایه اجتماعی به مجموعه ای از ارتباطات افقی بین افراد و نیز وجوه گوناگون سازمانهای اجتماعی نظیر اعتماد، هنجارها و شبکه ها گفته می‌شود که با ایجاد و تسهیل امکانات هماهنگ، منافع متقابل و کارآیی جامعه را افزایش می‌دهد. فوکویاما معتقد است که سرمایه اجتماعی مجموعه معینی از هنجارها یا ارزشهای غیر رسمی است که اعضای گروهی که تعاون و همکاری میانشان مجاز است، در آن سهیم و ذینفع هستند (۲۴).

سرمایه اجتماعی یک خصیصه سازمانی است نه دارایی منحصر تک تک اعضا، یعنی سازمان و اعضا به طور مشترک مالک آن هستند و محصول جانبی سایر فعالیت های سازمانی قلمداد می‌شود. گزاره اصلی سرمایه اجتماعی سازمانی این است که شبکه های اجتماعی که در طول زمان توسعه مییابد، مبنایی برای اعتماد و همکاری ایجاد می‌کند و شامل منابع ارزشمند بالفعل و بالقوه می‌شود که به هدایت روابط اجتماعی کمک می‌کند. در مجموع سرمایه اجتماعی سازمانی متشکل از ابعاد ساختاری (ارتباطات میان افراد) رابطه ای اعتماد میان افراد، و شناختی اهداف و ارزشهای مشترک میان افراد، در میان اعضای سازمان است. هرکدام از این ابعاد تأثیر قابل ملاحظه ای روی پیامدهای سازمانی از طریق تسهیل تبادلات انتشار دانش و عمل جمعی دارد. تعداد اندک ولی رو به رشد از مطالعات به بررسی سرمایه اجتماعی سازمانی و عملکرد پرداخته اند که یافته‌های حاصل از این تحقیقات نشان میدهد که سطوح بالاتر سرمایه اجتماعی با پیامدهای سازمانی بهتر همبستگی دارد (۲۵).

اعتماد سازمانی

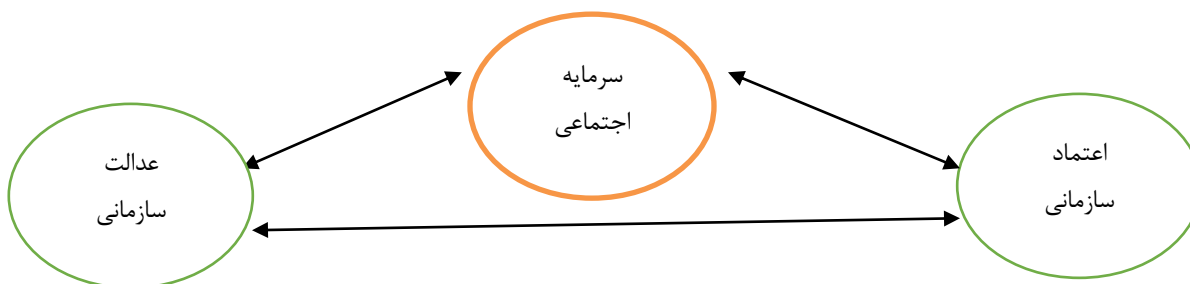
اعتماد یک مفهوم چند بعدی است و ابعاد متفاوتی دارد. در متون مختلف معانی متفاوتی برای اعتماد عنوان شده است. اسونسون دست کم بیست معنی متفاوت از اعتماد که در متون مختلف آمده را ذکر کرده است از قبیل: اطمینان، قابلیت پیش‌بینی، توانمندی، شایستگی، تخصص، خیرخواهی، تمایل، حس تجاری، نوع دوستی، انسجام، وفاداری، ایمان، اجماع، سازگاری، شخصیت، مدیریت باز، علاقه، پذیرش، واقعیت و ...

انتظار یا چشمداشت یک فرد از رفتار فرد یا گروه دیگری که به مزایای فردی و نوع دوستانه منجر می‌شود. انتظارات کلی که ما می‌توانیم به گفتار، وعده ها، عبارات شفاهی و کتبی دیگران تکیه کنیم. حد و اندازه‌ای که یک نفر تمایل دارد تا به سخنان و اعمال دیگری اطمینان داشته باشد. اعتماد سازمانی را به‌عنوان تمایل یک طرف به آسیب پذیر بودن در برابر طرف دیگر براساس این انتظار یا باور که طرف مقابل مطمئن، باز و قابل اعتماد است، تعریف می‌کنند. تمایل فرد به در معرض آسیب قرار گرفتن نسبت به اعمال شریک دیگر و داشتن انتظار اینکه دیگری به طریقی عمل می‌کند که برای اعتماد کننده مهم

باشد. اعتماد را انتظار خاصی که کسی از اعمال دیگری دارد مبنی بر اینکه اعمال او سودمند بوده و درخواست‌های او را پاسخ دهد تعریف کرده اند. سازه اعتماد سازمانی را به‌عنوان «انتظارات مثبتی که افراد، بر پایه نقش‌های سازمانی، مناسبات، تجربیات، وابستگی‌های متقابل از نیات و رفتارهای مختلف اعضاء سازمان دارند، تعریف می‌کنند (۲۶).

روش تحقیق

روش‌های پژوهش در علوم رفتاری را معمولاً با توجه به دو ملاک هدف و ماهیت تقسیم بندی می‌کنند. با توجه به این که موضوع تحقیق بررسی بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و سرمایه اجتماعی با اعتماد کارکنان (مطالعه موردی: کارکنان بیمارستان شهرستان لردگان) در آن می‌باشد، لذا تحقیق حاضر از نظر اهمیت کاربردی و از لحاظ زمان مقطعی است زیرا به کاربرد نقش عدالت سازمانی و سرمایه اجتماعی انجام شده، اشاره دارد. همچنین از آنجا که در پژوهش حاضر رابطه بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته مورد بررسی قرار خواهد گرفت، لذا روش تحقیق از نوع همبستگی پیمایشی می‌باشد. پیمایش روشی در تحقیق است که فراتر از یک فن خاص در گردآوری اطلاعات است و هدف آن اکتشافی، توصیفی یا تبیینی است. هرچند عمدتاً در آن از پرسشنامه استفاده می‌شود اما ابزار دیگری از قبیل مصاحبه ساختمند، مشاهده و... به کار برده می‌شود. به صورت کلی روش تحقیق پژوهش از نوع همبستگی از شاخه میدانی و از لحاظ ماهیت کاربردی و از نظر زمان مقطعی است.



نتیجه گیری

با توجه به نتایج بدست آمده، می‌توان نتیجه گیری نمود که با ارتقای متغیر سرمایه اجتماعی سازمانی در بیمارستان شهرستان لردگان بُعد بکارگیری مدیریت دانش نیز ارتقا می‌یابد.

نتایج حاصل از بررسی فرضیه‌های پژوهش فوق حاکی از آن است که به طور کلی بین فرآیند تسهیم دانش و تجربه و مفهوم سرمایه اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد. سرمایه اجتماعی شناختی از طریق زبان و کدها و خاطرات مشترک سبب تسهیل فرایند ترکیب و مبادله دانش می‌شود. بعد رابطهای سرمایه اجتماعی با ایجاد شرایط مناسب از جمله گسترش روابط و اعتماد متقابل به تولید و اشتراک دانش در سازمان کمک می‌کند. هنجارهای مشترک از جمله فرهنگ کار گروهی، صداقت و روحیه انتقادپذیری باعث توسعه سرمایه فکری سازمان و تولید دانش و ارزیابی دانش سازمانی می‌شود. تعهدات و انتظارات احتمالاً بر دسترسی، انگیزش افراد و گروه‌ها برای تبادل و ترکیب دانش تاثیر می‌گذارند. هویت در

سازمان باعث می‌شود افراد خود را جز یک گروه واحد بدانند و در جهت منافع سازمانی بیشتر تلاش کنند و در نتیجه روابط بین افراد افزایش می‌یابد. یا به واسطه ارتباط هویت زمینه اشتراک و تولید دانش فراهم می‌شود.

سرمایه اجتماعی ساختاری مناسب در سازمان و فراهم نمودن زیرساخت‌های فناوری و ارتباطات تاثیر زیادی بر ترکیب و مبادله دانش در سازمان دارد. سازمان برای مدیریت اثربخش دانش سازمانی خویش می‌بایست برای تقویت سرمایه اجتماعی و اعتماد متقابل در میان کارکنان خویش تلاش کنند. سرمایه‌گذاری سازمان در توسعه سرمایه اجتماعی از طریق آموزش ارتباطات اثربخش، بهبود فرایند ارتباطات و تعاملات میان کارکنان و مدیران در داخل و خارج سازمان، ایجاد فرهنگ و جوی آکنده از همکاری، اعتماد متقابل و کار تیمی و گروهی همگی موجب توسعه سرمایه اجتماعی سازمان و حرکت سازمان به سمت سازمانی نوآور و یادگیرنده را تسریع خواهد کرد. چنانچه سازمانها بخواهند مدیریت دانش در سازمان خویش را توسعه بدهند، دانش کسب کنند، انتقال دهند و در فرایندها و محصولات خویش به کار گیرند، باید علاوه بر بهبود ارتباطات و تعاملات اثربخش میان اعضای سازمان و شبکه‌ها و گروه‌های سازمانی، زیرساخت‌های ضروری شامل فرایندها، سیستم‌ها، و فناوری‌های لازم را برای کسب، نگهداشت و بکارگیری دانش سازمانی فراهم آورند.

منابع

- 1- Ardalan, F.; Qalipo, R., & Salavati, A. (2014). Effects of perception of organizational justice on the desire to quit (case study: education staff in Tehran district), national conference on management, organizational culture and human resources, Sanandaj, Islamic Azad University, Sanandaj Branch. (in Persian)
- 2- Daniyal Fard, H., & Torabzadeh Jahromi, M. S. (2017). Analysis of the coherence of the theory of justice in educational policies of the Islamic Republic of Iran approach to appraisal of theory, strategic management thought, year 11, number 1, spring and summer 1396, successive 21, p. 73-103. (in Persian)
- 3- Durkhanai, M.; ul Amin, S., & Khan, S. (2016). Organizational justice effect on job outcomes: moderating effect of Islamic work ethics. *Entrepreneurship and Innovation Management Journal*, 4(2), 48-62. (in Persian)
- 4- Chiu, C.M., M.H. Hsu, and E.T.G. Wang. 2006. Understanding knowledge sharing in virtual communities: An integration of social capital and social cognitive theories. *Decision Support Systems* 42 (3): 1872-1888.
- 5- Luthans, F., S.M. Norman, B.J. Avolio, and J.B. Avey. 2008. The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate-employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior* 29: 219-238.
- 6- Mathwick, C., C. Wiertz, and K. de Ruyter. 2007. Social capital production in a virtual P3 community. *Journal of Consumer Research* 34: 832-849.
- 7- Adobor, H. (2005). Trust as sensemaking: The microdynamics of trust in interfirm alliances. *Journal of Business Research*, 58(3), 330-337.
- 8- Andreasson, U. (2017). *Trust – the Nordic Gold* (2017:737 vol.). Nordic Council of Ministers.
- 9- Balboni, B., Marchi, G., & Vignola, M. (2017). The moderating effect of trust on formal control mechanisms in International Alliances. *European Management Review*, 15(4), 541-558.

- 10- Baldvinsdottir, G. (2013). Trust within the context of management accounting. In L. Fallan & K. Nyland (Eds.), *Perspektiver på økonomistyring*. Fagbokforlaget.
- 11- Bradach, J. L., & Eccles, R. G. (1989). Price, Authority, and Trust: From Ideal Types to Plural Forms. *Annual Review of Sociology*, 15(August 1989), 97–118.
- 12- Brattström, A., & Bachmann, R. (2018). Cooperation and Coordination - the role of trust in inter-organizational relationships. In R. H. Searle, A. M. I. Nienaber, & S. B. Sitkin (Eds.), *The Routledge companion to Trust*. Routledge.
- 13- Costa, A. C., & Bijlsma-Frankema, K. (2007). Trust and Control Interrelations: New Perspectives on the Trust-Control Nexus. *Group & Organization Management*, 32(4), 392–406.
- 14- Ahmed, K.-Z., & Bakar, R.-A. (2003). The association between training and organizational commitment among white-collar workers in Malaysia. *Social Science Research Network* 20, 1967.
- 15- Al-Jabari, B., & Ghazzawi, I. (2019). Organizational commitment: A review of the conceptual and empirical literature and a research Agenda. *International Leadership Journal*, 11(1), 908.
- 16- Allen, J. N., & Meyer, J. P. (1991). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1–18.
- 17- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1997). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49(3), 252–276.
- 18- Ayari, A., Besson, D., & Mamlouk, Z. (2014). Organizational commitment expatriates. Case of university teachers. *XXVIème Congrès de l'AGRH Chester, Grande-Bretagne* 6 & 7 November.
- 19- Bentein, K., Vandenberg, R. J., Vandenberghe, C., Stinglhamber, F. (2005). The role of change in the relationship between commitment and turnover: A latent growth modeling approach. *The Journal of Applied Psychology*, 90(2005), 468–482.
- 20- Bonds, A-A. (2017). *Employees 'organizational commitment and turnover intentions*. Ph.D. Thesis, Walden University, p. 138.
- 21- Ciftcioglu, A. (2011). Investigating occupational commitment and turnover intention relationship with burnout syndrome. *International Journal of Economics and Business Research*, 2(3), 109–119.
- 22- Fahdy, M., Nawangsari, L. C., & Handiman, U.-T. (2020). The influence of job stress, organizational commitment and compensation of employee turnover intention. *International Journal of Business Marketing and Management*, 5(1), 60–67.
- 23- Meek, S., M. Ogilvie, C. Lambert, and M.M. Ryan. 2019. Contextualising social capital in online brand communities. *Journal of Brand Management* 26: 426–444.
- 24- Yoshida, M., Gordon, B.S. & James, J.D. Social capital and consumer happiness: toward an alternative explanation of consumer-brand identification. *J Brand Manag* 28, 481–494
- 25- Chiu, C.M., M.H. Hsu, and E.T.G. Wang. 2006. Understanding knowledge sharing in virtual communities: An integration of social capital and social cognitive theories. *Decision Support Systems* 42 (3): 1872–1888.
- 26- Hayes, S. C., Luoma, J. B., Bond, F. W., Masuda, A., & Lillis, J. (2006). Acceptance and commitment therapy: Model, processes and outcomes. *Psychology Faculty Publications*, 6, 1–31.