

## رابطه بین دانش، عواطف و روابط کارکنان با عملکرد شغلی

دکتر عبدالقادر تکه ئی<sup>۱</sup>؛ علی صادقی<sup>۲</sup>؛ سارا طاظاری<sup>۳</sup>

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف شناخت رابطه بین دانش، عواطف و روابط کارکنان با عملکرد شغلی انجام شد؛ این تحقیق از نظر ماهیت، توصیفی-پیمایشی و از نوع همبستگی و از لحاظ هدف کاربردی است. جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان دانشگاه فنی و حرفه ای استان گلستان به تعداد ۱۸۰ نفر می باشد؛ با توجه به این جامعه آماری، تعداد ۱۱۸ نفر به عنوان نمونه آماری به روش نمونه گیری غیر احتمالی و در دسترس انتخاب شد. در پژوهش حاضر برای سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه استفاده شد. محقق؛ داده های به دست آمده از پرسش نامه را پس از استخراج و طبقه بندی از طریق نرم افزار Spss مورد تجزیه تحلیل قرار داده است. نتایج نشان داد که بین عواطف کارکنان و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد. بین روابط کارکنان و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد. بین دانش کارکنان و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

**واژه های کلیدی:** عواطف، روابط، دانش کارکنان، عملکرد شغلی، دانشگاه فنی و حرفه ای استان گلستان.

<sup>۱</sup> دانشگاه آزاد اسلامی، واحد گنبد کاووس، گروه حسابداری و مدیریت، گنبد کاووس، ایران.

[Tekei.abdolghader@gmail.com](mailto:Tekei.abdolghader@gmail.com)

<sup>۲</sup> دپارتمان حسابداری، دانشکده دختران گرگان، دانشگاه فنی و حرفه ای استان گلستان، ایران

<sup>۳</sup> دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علی آباد کتول، گروه مدیریت، علی آباد کتول، ایران



## ۱- مقدمه

در اقتصاد جهانی امروزی کسب و کارها در تلاشند تا با به کارگیری شیوه‌های مختلف در موقعیت رقابتی باقی بمانند. کلید موفقیت سازمانی به کارکنان متکی است (عبداللهی و همکاران، ۲۰۲۱). کارکنان موفقیت یا شکست هر سازمانی را تعیین می‌کنند، زیرا آنها دارایی‌های مهمی هستند که منابع دیگری مانند فناوری، مالی، اطلاعات، ابزارهای مدیریتی یا سیستم‌های تولید را ترکیب می‌کنند که سازمان را قادر می‌سازد تا به مزیت رقابتی خود دست یابد (طهماسبی و باباشاهی، ۲۰۲۱). کارکنان یکی از مؤثرترین مؤلفه‌های کلیدی هستند که بر ثروت و بهره‌وری سازمان اثرگذار می‌باشند (ابو زاید و همکاران، ۲۰۲۱). به بیانی دیگر کارکنان ثروت کلیدی و مهم ترین منبع ارزش برای سازمان تلقی می‌شوند و سازمان‌ها به عنوان مجموعه‌ای متشکل از اعضاء انسانی، روزانه درگیر روابط انسانی پیچیده‌ای هستند که در مقوله رفتار سازمانی به آن پرداخته می‌شود و این روابط اگر بدرستی هدایت و رهبری نشوند، باعث ایجاد تعارض و ناراحتی بین کارکنان می‌شود، توانمندی منابع انسانی کاهش یافته و این عوامل بر کاهش بهره‌وری و افزایش هزینه‌های مشهود و نامشهود سازمان تاثیر می‌گذارد (لطیفی، ۱۳۹۷). کارمندان فعالیت‌ها را در خلأ انجام نمی‌دهند: آنها باید با دیگران همکاری، ارتباط و هم افزایی داشته باشند تا بتوانند با مشاغل خود درگیر شوند و آن‌ها را به طور مؤثر تکمیل کنند، بنابراین کارفرمایان به طور فزاینده‌ای نگران ایجاد یک محیط کاری سالم هستند. از سوی دیگر، داشتن یک رابطه کاری مثبت در میان کارکنان، کارفرمایان را برای دستیابی به عملکرد عالی بسیار آسان‌تر می‌کند تا تلاش‌ها یا انرژی‌های خود را با کارکنان خود به کار گیرند (پاهوجا و همکاران، ۲۰۲۱). کارکنانی که روابط مستحکم و همراه با اعتماد با همکاران و مدیران خود دارند، گرایش بیشتری به پیروی از دستورات مدیر و همکاری با سایر کارکنان خواهند داشت (عبداللهی و همکاران، ۲۰۲۳). روابط غیرمولد یا منفی بین کارکنان و کارفرمایان، سازمان‌ها را از عملکرد بهتر و دستیابی به اهداف خود باز می‌دارد، برای کارفرمایان بسیار مهم است که روابط مثبتی با کارکنان خود برقرار کرده و حفظ کنند (هارتی، ۲۰۲۰). تقویت روابط سالم کارکنان برای موفقیت یک سازمان حیاتی است زیرا آنها کارکنان را تشویق می‌کنند تا سخت‌تر کار کنند و نتایج بهتری ارائه دهند (وینت و همکاران، ۲۰۱۳). در دنیای کسب و کار رقابتی امروز، استفاده از روابط انسانی در مدیریت منابع انسانی بسیار مهم است (پاهوجا و همکاران، ۲۰۲۱). امروزه احساسات کارکنان به داده‌ای برای هر سازمان تبدیل شده است تا حفظ کارکنان، بهره‌وری و شهرت واحدهای تجاری را کنترل کند (الشوریده و همکاران، ۲۰۱۷؛ راملل، ۲۰۰۴). فعالیت‌های عاطفی معمولاً رفتار، فرآیند ارتباط، استرس، شادی، غم و نگرش یک کارمند را کنترل می‌کند. احساسات مثبت می‌تواند غنای شغل، عملکرد بهتر و عوامل موفقیت را برای یک عضو شاغل تضمین کند، در حالی که احساسات منفی می‌تواند نتیجه معکوس داشته باشد (الدحیش و همکاران، ۲۰۱۴). روابط و عواطف کاری می‌توانند ارزش‌های مشترک را تقویت نمایند. ارزش مشترک وظیفه دارد یک سازمان را به عنوان یک واحد کامل متحد کند. ارزش مشترک به نوآوری، شناسایی مسائل کاری، توسعه استراتژی‌های دقیق و حفظ چارچوب اصلی یک شرکت کمک می‌کند (آجایی و همکاران، ۲۰۱۷). در نتیجه، هر سازمانی باید از ارزش مشترک کارکنان خود مراقبت کند تا رشد ادراکات و اهداف آینده آنها را تضمین کند. از سویی دیگر دانش کارکنان مهارت‌های کاری را توسعه می‌دهد و این دانش است که عملکرد، رضایت و موفقیت کارکنان را در همه سازمان‌ها تعیین می‌کند (آلتمنونی و همکاران، ۲۰۱۲). به بیان دیگر دانش کارکنان یک عامل کلیدی برای یک سازمان برای دستیابی به بالاترین موقعیت رقابتی می‌باشد و این امکان را فراهم می‌سازد که به طور همزمان سرعت کار، بهره‌وری و دقت را بهبود بخشد (الشوریده، ۲۰۱۴؛ ایدوو، ۲۰۱۷؛ عییدات و همکاران، ۲۰۱۹؛ زویی و همکاران، ۲۰۱۲). با

این حال در عمده مطالعات داخلی صورت گرفته این موضوع نادیده انگاشته شده و یک فضای خالی در ادبیات مدیریتی برای تحقیق در این باره وجود دارد که این خود، انگیزه‌ای جهت انجام پژوهش حاضر می‌باشد. از این رو، در این پژوهش سعی بر آن است که رابطه بین دانش، عواطف و روابط کارکنان با عملکرد شغلی مورد بررسی قرار گیرد. پرسش اصلی تحقیق آن است که چه رابطه‌ای بین دانش، عواطف، و روابط کارکنان با عملکرد شغلی وجود دارد؟

## ۲- مبانی نظری

### ۲-۱- روابط کارکنان

در حوزه مدیریت منابع انسانی چالش‌هایی مطرح است که چگونه می‌توان بین سیستم روابط کارکنان با بافت سازمان از جمله تمدن سازمانی هماهنگی، یکپارچگی و انسجام ایجاد کرد؛ سیستم روابط کارکنان به آن دسته از فعالیتهای استراتژیک مدیریتی مربوط می‌شود که با تدوین، اعمال و نظارت بر قراردادهای روانشناختی بین کارفرما و کارکنان نظارت می‌کند و بدین گونه به محیط کار فیزیکی و مبنای هنجاری سازمان شکل می‌دهد. روابط با کارکنان سیستمی غیر ملموس است که شامل مجموعه‌ای از چارچوبها، سیاستها و روشه‌ایی است که باهم در تعریف و حفظ ارزشها و فلسفه‌های اصلی سازمان نقش اصلی ایفا می‌کنند. بیشتر تعریف‌های روابط با کارکنان در ادبیات حول محور مجموعه‌ای خاص از فعالیت‌های منابع انسانی می‌چرخد. به عنوان مثال می‌توان به رسیدگی شکایتها و اعتراضها و رعایت مقررات انضباطی درباره کارکنان اشاره کرد و هدف روشن ساختن این مطلب است که کارکنان هنجارها و سیاستهای سازمانی را رعایت می‌کنند (لوپس و همکاران، ۲۰۲۲). ولی اصولاً توجه به سیستم روابط بین کارکنان موضوعی فراتر از مجموعه نقشها یا وظایف منابع انسانی است. وجود یک روابط سالم در یک سازمان، جایگاه بسیار مهمی در تحقق اهداف و مقاصد سازمانی دارد. به گفته اونیزوگبه و همکاران (۲۰۱۸)، روابط سالم و موثر کارکنان برای موفقیت سازمانی حیاتی است، زیرا روابط سالم می‌تواند باعث مشارکت کارکنان و حتی افزایش عملکرد کارکنان شود (خاتماکر و حسن، ۲۰۲۳).

### ۲-۲- عواطف کارکنان

یک خدمت، فعالیت یا مجموعه‌ای از فعالیت‌های کم و بیش ناملموس است که معمولاً و نه لزوماً در تعاملات بین مشتری و کارکنان خدمات و/ یا منابع فیزیکی یا کالاها و/ یا سیستم‌های عرضه کننده خدمات صورت می‌گیرند بلکه به عنوان راه‌حلی برای مشکلات مشتری ارائه می‌شوند (گرونروز، ۲۰۰۱). اصلی رقابت بین سازمان‌ها مورد توجه قرار گرفت به طوریکه توجه به کیفیت خدمات، سازمان را از رقبایش متمایز ساخته و سبب کسب مزیت رقابتی می‌گردد (آلدایان و باتل، ۲۰۰۲). کیفیت خدمات عبات است از تفاوت بین انتظارات مشتریان قبل از استفاده از خدمات سازمان و تصویری که از خدمات دریافت شده دارند (گنورگ و همکاران، ۲۰۱۳). گرونروز (۱۹۸۴) دو بعد مجزا برای کیفیت خدمات شامل کیفیت فنی و عملکردی ارائه کرده است. کیفیت فنی به میزانی که خدمات اصلی سازمان مطابق با انتظارات مشتریان باشد اشاره دارد، درحالی که کیفیت عملکردی نشان دهنده ادراکات از فرایند ارائه خدمات می‌باشد (لین و همکاران، ۲۰۱۷). کیفیت خدمات یکی از عوامل مؤثر برای دستیابی به منافع استراتژیک سازمان مثل حفظ میزان مشتریان یا افزایش

۱ Gronroos

۲ Aldlaigan, & Buttle

۳ George et al

۴ Lien et al

اثر بخشی و به دست آوردن سود عملیاتی است (صادق سهیل و شیخ، ۲۰۰۸)؛ کیفیت خدمات الکترونیکی را می‌تواند همان ارزیابی و قضاوت کلی مصرف‌کننده از برتری و کیفیت خدمات الکترونیکی عرضه‌شده در بازار مجازی دانست (کارلسون و اوکاس، ۲۰۱۰).

### ۲-۳- دانش کارکنان

دانش کارکنان به شرکت‌ها کمک می‌کند تا سریع‌تر، کارآمدتر یا نوآورتر از رقبا باشند. همچنین، اصطلاح "مدیریت" به این معناست که مدیریت دانش به تعاملات بین سازمان و محیط و توانایی سازمان در واکنش و عمل می‌پردازد. در دیدگاه منبع محور یک شرکت، دانش به عنوان یک امر حیاتی تلقی می‌شود. سازمان‌هایی که از منابع دانش خود آگاه هستند دارای یک منبع ارزشمند و منحصر به فرد هستند که تقلید از آن دشوار است و می‌توان از آن برای دستیابی به مزیت رقابتی پایدار بهره‌برداری کرد (گرینر و همکاران، ۲۰۰۷). بنابراین، ابزارهای به دست آوردن، حفظ و استفاده از منابع دانش می‌تواند منجر به سطوح بالاتر موفقیت برای سازمان‌ها شود. از این رو، دانش کارکنان شامل کلیه فعالیت‌هایی است که از دانش برای دستیابی به اهداف سازمانی به منظور رویارویی با چالش‌های محیطی و رقابتی مانند در بازار استفاده می‌کند (ادوارد، ۲۰۲۲). ارتقا دانش کارکنان برای بقا و پایداری شرکت‌هایی امری ضروری و مهم است؛ توانایی مدیریت دانش داخلی و دسترسی به دانش خارجی یکی از استراتژی‌های کلیدی در عین حال چالش‌برانگیزترین وظایف مدیران در شرکت‌هاست. امروزه اهمیت و پیچیدگی مدیریت دانش برای شرکت‌هایی که فعالیت‌های فرامرزی دارند با توجه به فشار رقابتی تقویت شده از بازارهای جهانی و ناهمگونی‌ها در سراسر جهان، افزایش می‌یابد (دبم ماچادو و همکاران، ۲۰۲۲). مدیریت دانش یک موضوع دیرینه موفقیت شرکت بوده است که به طور سنتی بررسی می‌کند که چگونه در اقتصادهای پیشرفته با بهره‌گیری از دانش در موقعیت‌های مختلف، از طریق ادغام و انتقال دانش در سراسر مرزهای ملی، نوآوری را تقویت کند (ادوارد، ۲۰۲۲).

### ۲-۴- عملکرد شغلی

عملکرد شغلی یکی از مهمترین متغیرهای ملاک در روان‌شناسی صنعتی و سازمانی است و اهمیت آن هم برای افراد و هم برای سازمانها کاملاً روشن است به عبارتی تمام فعالیت‌های عمده در روان‌شناسی صنعتی و سازمانی بر بهبود عملکرد شغلی متمرکز است (بورمن، ۲۰۰۴). عملکرد شغلی در حوزه مدیریت، عامل مهمی در توسعه و پیشبرد اهداف سازمانی می‌باشد و شناختی است که چگونگی تحقق اهداف یک سازمان یا موسسه را اندازه‌گیری می‌نماید (هو، ۲۰۰۹). عملکرد شغلی در چه ای از انجام وظایف محوله به فرد در شغل وی تعریف می‌شود (سلیمان، ۲۰۰۷) رتمن (۲۰۰۲) عملکرد شغلی را به عنوان یک سازه چند بعدی که نشان دهنده چگونگی عملکرد کارکنان در شغل، میزان ابتکار عمل و تدابیر حل مسأله آن‌ها و روش‌های استفاده از منابع موجود خود و همچنین استفاده از وقت و انرژی در انجام وظایف شغلی می‌باشد، تعریف می‌کند. به عبارتی، عملکرد شغلی مجموعه‌ای از الگوهای رفتاری و عملکردی شامل دانش، مهارت‌ها، شایستگی مدیریت، وجدان و توانایی‌های ادراکی در محیط شغلی است (رتمن و همکاران، ۲۰۰۲) در واقع عملکرد شغلی عنوان ارزش‌های کلی مورد انتظار سازمان از تکه‌های مجزای رفتاری تعریف شده است که یک فرد در طول یک دوره مشخص از زمان انجام می‌دهد (ماتا ویدلو، ۲۰۰۳).

۱ Sadiq Sohail & Shaikh

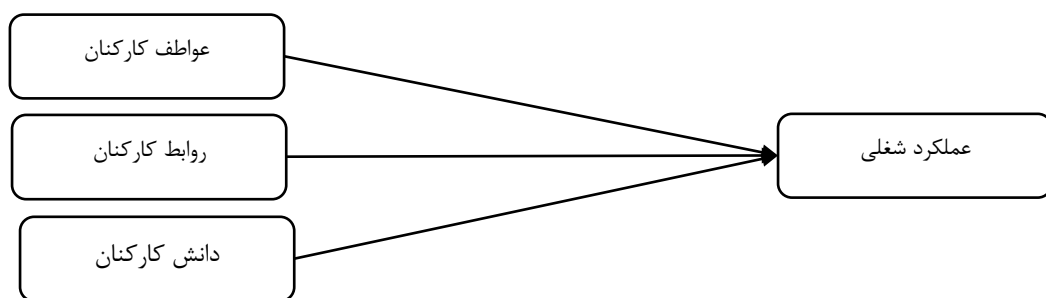
۲ Carlson, & O'Cass

## ۲-۵- پیشینه پژوهش

الشوریده و همکاران (۲۰۲۳) در پژوهشی به بررسی تاثیر ویژگی کارکنان بر روابط و عملکرد کارکنان پرداختند؛ در این پژوهش توسفی پیمایشی از پرسشنامه جهت گردآوری اطلاعات استفاده شد، نتایج تحلیل داده‌ها به وسیله معادلات ساختاری نشان داد که مشارکت کارکنان بر روابط کارکنان تأثیر معناداری ندارد. عواطف کارکنان بر روابط کارکنان تأثیر معناداری دارد. ارزش مشترک کارکنان بر روابط کارکنان تأثیر معناداری ندارد. دانش کارکنان بر روابط کارکنان تأثیر معناداری دارد. پاداش‌های کارکنان بر روابط کارکنان تأثیر معناداری ندارد. توانمندسازی کارکنان بر روابط کارکنان تأثیر معناداری دارد. کیفیت عملکرد کاری بر روابط کارکنان تأثیر معناداری دارد. روابط و عواطف و دانش کارکنان بر عملکرد کارکنان تأثیر معناداری دارد. چن و همکاران (۲۰۲۳) در پژوهشی تاثیر مشارکت و عواطف کارکنان بر روابط کارکنان با توجه به نقش توانمندسازی کارکنان پرداختند؛ در این پژوهش از پرسشنامه جهت گردآوری اطلاعات استفاده و داده‌ها با معادلات ساختاری تحلیل شده که نتایج نشان داد که مشارکت کارکنان بر روابط کارکنان تأثیر معناداری دارد. همچنین عواطف کارکنان بر روابط کارکنان تأثیر معناداری دارد. همچنین بررسی‌ها نشان داد که توانمندسازی در این روابط نقش میانجی ایفا می‌کند. هو و جلینگ (۲۰۲۱) در پژوهشی به بررسی تاثیر عوامل موثر روابط کارکنان در محیط کاری و اثر آن بر فرسودگی شغلی و خروج از سازمان پرداختند؛ این پژوهش از پرسشنامه جهت گردآوری اطلاعات استفاده و داده‌ها با معادلات ساختاری تحلیل شده که نتایج نشان داد که توانمندسازی، تعهد، وفاداری کارکنان تقویت کننده روابط بین همکاران در محیط کاری می‌باشد و این عوامل بر خروج از سازمان و فرسودگی شغلی تاثیر منفی و معناداری را نشان می‌دهند.

## ۲-۶- ارائه مدل مفهومی

شکل زیر، مدل مفهومی این پژوهش را که بر اساس مبانی نظری و همچنین مطالعات انجام شده در سایر متون علمی، طراحی شده است را نشان می‌دهد.



شکل (۱) مدل مفهومی پژوهش

## ۲-۷- هدف و فرضیه‌های پژوهش

هدف این پژوهش، شناخت رابطه بین دانش، عواطف، روابط کارکنان با عملکرد شغلی می‌باشد که در فرضیه‌های این پژوهش به شکل ذیل بیان شده‌اند.

- فرضیه اول: بین عواطف کارکنان و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد.
- فرضیه دوم: بین روابط کارکنان و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد.
- فرضیه سوم: بین دانش کارکنان و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

### ۳- روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از نظر ماهیت، توصیفی-پیمایشی و از نوع همبستگی می‌باشد. توصیفی از آن جهت که یافته‌ها به همان صورت که جمع‌آوری شده‌اند، بدون هیچ‌گونه دست‌کاری توصیف می‌گردند و روابط بین متغیرها بررسی شده و رابطه بین متغیر مستقل و متغیرهای وابسته ارزیابی می‌شوند. از آنجا که اطلاعات توسط یک نمونه غیر احتمالی از جامعه اصلی به وسیله پرسشنامه به دست آمده بعد پیمایشی این بررسی نیز تأمین گردیده است. در پژوهش حاضر، برای تأیید روایی پرسشنامه از روش خبرگان استفاده شده است. همچنین باید اذعان داشت در تحقیق حاضر، محقق از روش پرسشنامه‌ای استفاده کرده است. روش پرسشنامه‌ای یکی از متداول‌ترین روش‌های جمع‌آوری داده‌ها در تحقیقات میدانی است. در این گونه تحقیقات پرسشنامه‌ها از مهم‌ترین منابع جمع‌آوری اطلاعات هستند، در این پژوهش برای سنجش متغیرها از پرسشنامه استاندارد استفاده شده است. در این پژوهش برای اطمینان از پایایی پرسشنامه‌های توزیع شده بین کارکنان با استفاده از نرم‌افزار آماري اس پی اس ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه‌های این پژوهش محاسبه گردید که در جدول (۱) آمده است.

جدول (۱)- ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه‌های پژوهش

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ
روابط کارکنان	۰,۸۸
عواطف کارکنان	۰,۸۰
دانش کارکنان	۰,۸۳
عملکرد شغلی	۰,۹۲

جامعه آماری این تحقیق کارکنان دانشگاه فنی و حرفه ای استان گلستان به تعداد ۱۸۰ نفر بود؛ بر این اساس ۱۱۸ نفر به عنوان نمونه آماری به روش نمونه‌گیری غیر احتمالی در دسترس انتخاب شد. تحلیل‌ها در دو بخش مجزا، به صورت آمار توصیفی و آمار استنباطی می‌باشند. در بخش توصیفی، از جدول‌ها و نمودارها برای توصیف و شناخت جمعیت مورد مطالعه بهره گرفته می‌شود. در بخش آمار استنباطی نیز فرضیه‌های تحقیق نرم افزار اس پی اس مورد آزمون قرار گرفت.

### ۴- یافته‌های پژوهش

در ادامه، با ارائه آمار توصیفی از جامعه و نمونه مورد بررسی در جدول (۲)، ارائه نتایج آزمون فرضیه‌ها و در نهایت ارائه مدل نهایی پژوهش، که در اصل براساس نتایج آزمون فرضیه‌ها و اصلاح مدل مفهومی ارائه شده است، یافته‌های پژوهش تشریح خواهد شد.

جدول (۲) فراوانی ویژگی‌های اعضای نمونه

ویژگی افراد	زیر گروه	تعداد	درصد	مد یا نما
جنسیت	مرد	۱۱۲	۹۵	مرد
	زن	۶	۵	
تحصیلات	زیر دیپلم و دیپلم	-	-	فوق لیسانس
	فوق دیپلم	۱۰	۹	
	لیسانس	۳۰	۲۵	
	فوق لیسانس	۷۳	۶۲	
	دکتری و بالاتر	۵	۴	
سن	۳۱ الی ۴۰	۸	۶	۴۱ الی ۵۰ سال
	۴۱ الی ۵۰	۹۹	۸۴	
	بیش از ۵۰ سال	۱۱	۱۰	

#### ۴-۲-آزمون فرضیات

جدول (۳) آزمون نرمال بودن متغیرهای تحقیق

متغیر	آماره کالموگروف - اسمیرنف	سطح معناداری
روابط کارکنان	۱,۰۲۳	۰,۵۵۷
عواطف کارکنان	۱,۰۱۱	۰,۵۵۳
دانش کارکنان	۱,۰۵۰	۰,۵۷۹
عملکرد شغلی	۱,۰۴۹	۰,۵۷۷

جدول (۴) نتایج آزمون همبستگی: آزمون فرضیه‌های تحقیق

عملکرد شغلی	روابط کارکنان	عواطف کارکنان	دانش کارکنان
روابط کارکنان	۱		
عواطف کارکنان	۰,۹۱	۱	
دانش کارکنان	۰,۷۹	۰,۸۷	۱
عملکرد شغلی	۰,۸۸	۰,۸۳	۰,۹۳

#### ۵-بحث و نتیجه گیری

در این پژوهش به بررسی رابطه بین عواطف، روابط و دانش کارکنان با عملکرد شغلی پرداخته شد؛ بر این اساس فرضیه‌های تحقیق به وسیله ضرایب مسیر و آماره تی مورد آزمون قرار گرفته‌اند. ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که، با اطمینان ۹۵٪ ( $p < ۰/۰۵$ ) می‌توان گفت: بین عواطف کارکنان و عملکرد شغلی رابطه مثبت ( $r > ۰$ ) و معنی داری وجود دارد ( $p = ۰/۰۰۰$  و  $r = ۰,۸۳$ ). بنابراین فرضیه اول تأیید می‌گردد. ضریب همبستگی پیرسون در جدول فوق، با اطمینان ۹۵٪



( $p > 0/05$ ) می‌توان گفت: بین روابط کارکنان و عملکرد شغلی رابطه مثبت ( $r > 0$ ) و معنی‌داری وجود دارد ( $p = 0/000$ ) و  $r = 0/88$  و  $p < 0/05$ ). بنابراین فرضیه دوم تأیید می‌گردد. در نهایت بررسی‌ها نشان داد که با اطمینان ۹۵٪ ( $p < 0/05$ ) می‌توان گفت: بین دانش کارکنان و عملکرد شغلی رابطه مثبت ( $r > 0$ ) و معنی‌داری وجود دارد ( $p = 0/000$ ) و  $r = 0/93$  و  $p < 0/05$ ). بنابراین فرضیه سوم تأیید می‌گردد. نتایج به دست آمده در این پژوهش با نتایج تحقیقات پیشین از جمله الشوریده و همکاران (۲۰۲۳) همسو می‌باشد. با توجه به اینکه نتایج پژوهش حاضر با یافته‌های پیشینه پژوهش هم‌خوانی دارد، می‌توان گفت که از پشتوانه تئوریک قوی و محکمی برخوردار بوده و فرضیه‌های آن بر اساس مبانی نظری قابل اتکایی استوار است. براساس پیشنهاد می‌گردد که از طریق گسترش روابط و تسهیل مبادله اطلاعات میان کارکنان، سطح آگاهی افراد را نسبت به ویژگیها و خصوصیات خود افزایش داده و از این طریق موجبات خودشناسی و تسهیل روابط بین افراد فراهم گردد. به عبارت دیگر منطقه کور شخصیت آن‌ها را روشن نموده و از منطقه ناشناخته شخصیت آنان کاسته شود؛ همچنین پیشنهاد می‌گردد بازخورهای صادقانه‌ای از نحوه عملکرد افراد به آنان ارائه شود و در جهت رفع معایب راهنمایی‌های کاربردی و دلسوزانه از طرف مسئولین داده شود تا فرد در این مسیر علاوه بر ارتقاء کیفی در کار به گسترش ظرفیت روحی خود پردازد؛ همچنین پیشنهاد می‌گردد در کنار دوره‌های آموزشی تخصصی، کارگاه‌هایی در راستای توانمندسازی کارکنان، ارتباطات مطلوب و خودمدیریتی در سازمان برای کارکنان برگزار گردد.

## ملاحظات اخلاقی

### پیروی از اصول اخلاقی پژوهش

در اجرای پژوهش اصول اخلاقی کسب‌خشنودی از شرکت‌کنندگان برای مشارکت در پژوهش، محرمانه ماندن اطلاعات شرکت‌کنندگان، استفاده از داده‌ها فقط در راستای اهداف پژوهش، آزادی و اختیار کناره‌گیری از پژوهش در هر زمان برای شرکت‌کنندگان و آگاهی کامل از روند اجرای پژوهش و ارائه نتایج شخصی در صورت درخواست شرکت‌کنندگان استفاده شده است.

### مشارکت نویسندگان

همه نویسندگان در تدوین مقاله مشارکت داشته‌اند.

## فهرست منابع

- (۱) لطیفی، الهام. (۱۳۹۷). بررسی روابط کارکنان در سازمان کنفرانس ملی اندیشه‌های نوین و خلاق در مدیریت، حسابداری مطالعات حقوقی و اجتماعی، تهران.
- ۲) Borman, W. C. (2004). The concept of organizational citizenship. *Current Directions in Psycho-logical Science*, 13 (6), 238–241.
- ۳) Abdullahi, M. S., Raman, K., Solarin, S. A., & Adeiza, A. (2023). Employee engagement as a mediating variable on the relationship between employee relation practice and employee performance in a developing economy. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 15(1), 83-97.
- ۴) Abdullahi, M.S., Raman, K. and Solarin, S.A. (2021), “Effect of organizational culture on employee performance: a mediating role of employee engagement in Malaysia educational sector”, *International Journal of Supply and Operations Management*, Vol. 8 No. 3, pp. 232-246.
- ۵) Abu Zayyad, H. M., Obeidat, Z. M., Alshurideh, M. T., Abuhashesh, M., Maqableh, M., & Masa’deh, R. E. (2021). Corporate social responsibility and patronage intentions: The mediating effect of brand credibility. *Journal of Marketing Communications*, 27(5), 510-533.
- ۶) Ajayi, O.M., Odusanya, K., Morton, S. (2017). Stimulating employee ambidexterity and employee engagement in SMEs. *Management Decision*.
- ۷) Al-Duhaish, A., Alshurideh, M., Al-Zu’bi, Z., 2014. The impact of the basic reference group usage on the purchasing decision of clothes (A field study of Saudi youth in Riyadh city). *Dirasat: Adm.* 41 (2), 205–221.
- ۸) Alshurideh, 2017. A theoretical perspective of contract and contractual customer-supplier relationship in the mobile phone service sector. *Int. J. Bus. Manag.* 12 (7), 201–210.
- ۹) Altamony, H., Alshurideh, M., Obeidat, B. (2012). Information systems for competitive advantage: Implementation of an organisational strategic management process.
- ۱۰) Consoli, Domenico, (2010), A New Concept of Marketing: The Emotional Marketing, *Journal of Bussiness Research*, 58, p302.
- ۱۱) de Bem Machado, A., Secinaro, S., Calandra, D., & Lanzalonga, F. (2022). Knowledge management and digital transformation for Industry 4.0: a structured literature review. *Knowledge Management Research & Practice*, 20(2), 320-338.
- ۱۲) Edwards, J. S. (2022). Where knowledge management and information management meet: Research directions. *International Journal of Information Management*, 63, 102458.
- ۱۳) Greiner, M. E., Böhmman, T., & Krcmar, H. (2007). A strategy for knowledge management. *Journal of knowledge management*, 11(6), 3-15
- ۱۴) Hartati, T. (2020), “The role of human relations in increasing employee performance”, *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, Vol. 3 No. 1, pp. 127-133.
- ۱۵) Hatmaker, D. M., & Hassan, S. (2023). When do women receive managerial support? The effects of gender congruence and the manager-employee relationship. *Public Management Review*, 25(1), 22-41

- ۱۶) Hou J. (2009). The Study on Psychological Capital Development of Intrapreneurial Team. *International Journal of Psychological Studies*; 1(2): 35-40.
- ۱۷) Jarrold W. L, (2004), Towards a theory of affective mind: computationally modeling the generativity of goal appraisal, Taylor & Francis, 18, p20.
- ۱۸) Lopes, S., Dias, P. C., Sabino, A., Cesário, F., & Peixoto, R. (2022). Investigating the impact of employee relationships on their happiness at work *Employee Relations: The International Journal*, 45(1), 257-274
- ۱۹) Motowidlo, J. S. (2003). Job Performance, *Handbook of Psychology. Industrial and Organizational Psychology*, 2, 39-55.
- ۲۰) Obeidat, Z., Alshurideh, M., Al Dweeri., R., Masa'deh, R. (n.d.). The Influence of Online Revenge acts on consumers psychological and emotional states: Does Revenge Taste Sweet? 33. *IBIMA Conference Proceedings - 10-11 April 2019, Granada, Spain.*
- ۲۱) Pahuja, S., Chowdary, K.M. and Mittal, S. (2021), "Employee relations as a tool of strategic competitive environment", in *Critical Issues on Changing Dynamics in Employee Relations and Workforce Diversity*, IGI Global, Hershey, Pennsylvania, pp. 45-63.
- ۲۲) Ramlall, S., 2004. A review of employee motivation theories and their implications for employee retention within organizations. *J. Am. Acad. Bus.* 5 (1/2), 52-63.
- ۲۳) Rothmann, S., Scholtz, P. E., Rothmann, J. C., Fourie, M. (2002). The Relationship Between Individual Variables and Work-Related Outcomes. *International Council for Small Business, 47th World Conference, San Juan, Puerto Rico*
- ۲۴) Slatten, T. (2009). "The effect of managerial practice on employee-perceived service quality, the role of emotional satisfaction", *Managing Service Quality*, 19 (4), 433.
- ۲۵) Spector, P. (2006). *Industrial and Organizational Psychology*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- ۲۶) Suliman, A. M. T. (2007). Links between justice, satisfaction and performance in the workplace: a survey in the UAE and Arabic context. *Journal of Management Development*, 26(4), 294-311.
- ۲۷) Tahmasebi, R. and Babashahi, J. (2021), "A framework for employee relationship management in public organizations case study: Tondgooyan oil refining company", *Organizational Resources Management Researchs*, Vol. 10 No. 4, pp. 127-146.
- ۲۸) Vineet, T., Sinha, S. and Bajaj, R. (2013), "Employee relationship management: an effective means to develop Public Sectors", *Journal Search and Research*, Vol. 4 No. 3, pp. 21-27.
- ۲۹) Wong, A. (2004). "The role of emotional satisfaction in service encounters", *Managing Service Quality*, 14 (5), 367.
- Yu, Y. T. & Dean, A. (2001), "The contribution of emotional satisfaction to consumer loyalty", *International Journal of Service Industry Management*, 12 (3), 238.

**The relationship between employees' knowledge, emotions and relationships with job performance**

**Abdolghader Tekei<sup>^</sup> Ali Sadeghi<sup>^</sup> Sara Tatari<sup>1</sup>**

The current research was conducted with the aim of knowing the relationship between employees' knowledge, emotions and relationships with job performance; This research is descriptive-survey and correlational in nature and practical in terms of purpose. The statistical population of this research includes 180 employees of Technical and Vocational University of Golestan province; According to this statistical population, the number of 118 people was selected as a statistical sample by non-probability and available sampling method. In the present study, a questionnaire was used to measure the research variables. research fellow; The data obtained from the questionnaire has been analyzed after extraction and classification through Spss software. The results showed that there is a significant relationship between employees' emotions and job performance. There is a significant relationship between employee relations and job performance. There is a significant relationship between employee knowledge and job performance.

**Keyword:** emotions; Relations, employee knowledge, job performance, Golestan Technical and Vocational University.

<sup>^</sup> Assistant Prof., Public Administration, Islamic Azad University Gonbad Kavous, Iran.

<sup>^</sup>Accounting Department, Gorgan Girls College, Golestan Technical and Vocational University, Iran.

<sup>1</sup> Islamic Azad University, Aliabad Katul Branch, Department of Management, Aliabad Katul, Iran.