

بررسی نقش تعارضات کار و خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان (مطالعه موردی: گمرکات استان خراسان رضوی)

مهدی دارینی^۱، اعظم ملکی^۲

^۱عضو هیات علمی گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تربت جام، ایران

^۲دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی پژوهشگاه مهندسی بحران های طبیعی شاخص پژوه، اصفهان، ایران

چکیده

هدف از این تحقیق، بررسی تاثیر تعارضات کار و خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان گمرکات استان خراسان رضوی می باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل ۴۰۴ نفر کارمندان اداره های گمرک استان خراسان رضوی می باشد. با استفاده از شیوه نمونه گیری طبقه بندی شده متناسب با حجم طبقات و با استفاده از روش مورگان ۲۰۰ نفر از جامعه آماری به عنوان نمونه انتخاب شدند. داده ها با نرم افزار Spss/pc++ در دو سطح توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل شدند. در این تحقیق برای پاسخ به فرضیه های پژوهش (یک فرضیه اصلی و پنج فرضیه فرعی) از پرسشنامه های استاندارد ۱۱ سوالی مدیریت تعارض کار - خانواده کاتین (۲۰۰۹) و ۲۰ سوالی عملکرد شغلی هرسی و گلد اسمیت (۱۹۸۰) استفاده گردید. پایایی پرسشنامه مدیریت تعارض کار - خانواده، ۰/۸۵۵۸ و عملکرد شغلی ۰/۸۷۷۲ بدست آمد. نتایج آزمون کولوموگروف و اسمیرنف نشان داد که همه غیر نرمال هستند. اطلاعات حاصل از پرسشنامه ها با استفاده از آزمون های آماری آزمون های همبستگی اسپیرمن تحلیل و نتیجه اینکه بین وضعیت تعارض کار و خانواده بر عملکرد شغلی و ابعاد آن در کارکنان گمرکات استان خراسان رضوی تاثیر معکوس وجود دارد.

واژه های کلیدی: مدیریت تعارض کار - خانواده، عملکرد شغلی، گمرک استان خراسان رضوی .

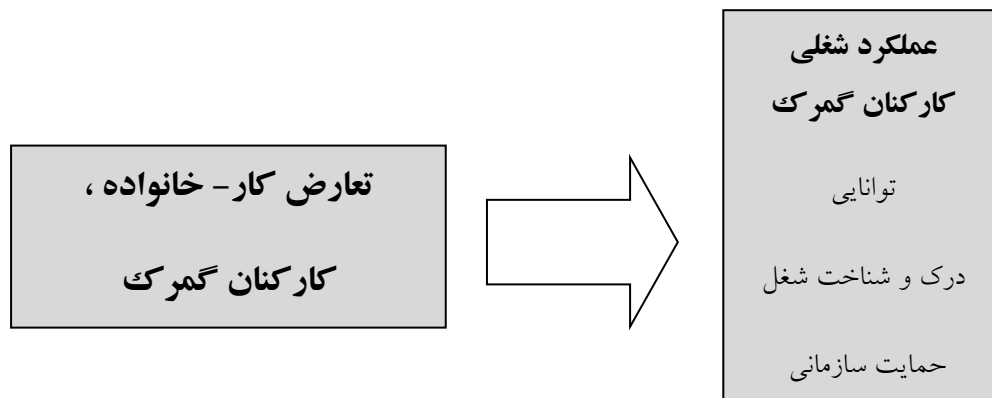
۱- مقدمه

تعارض کار- خانواده چالشی برای کارکنان محسوب می‌شود. هنوز دقیقاً مشخص نیست که چگونه کارکنان تعارض کار- خانواده را تجربه می‌کنند، اما نتایج مطالعات شیوع و تکرار بالای این پدیده را نشان می‌دهد. افراد به میزان محدودی منابع روان‌شناختی، زمان و انرژی جسمی در اختیار دارند. هر یک از نقش‌های زندگی فرد تقاضای به کارگیری این منابع محدود را دارد. میزان زمان و انرژی صرف شده در کار و خانواده بر ارتباط بین استرسورها و تعارض در دو حوزه کار و خانواده تأثیر می‌گذارد. (امیرسالاری، ۱۳۸۴) پدیده کار و اشتغال از ابتدای زندگی بشر مورد توجه بوده است. جهان در آغاز هزاره سوم با شتابی تصاعدی شاهد شکل‌گیری تحولات و دگرگونی‌های عمیق در بسیاری از ابعاد است. این تحول نه تنها در ابزار، روش و برنامه، بلکه در اندیشه و نگرش انسان به خود و جهان اطراف نیز ایجاد می‌شود. این شتاب تصاعدی تغییر نه در تغییرات ابزاری و فناوری که حتی در ماهیت انسانی نیز رخ می‌دهد و سبب پیدایش تحولات عمیق در نظام تعلیم و تربیت می‌شود. (بیک، ۱۳۸۰) تعارض کار- خانواده، نوعی از تعارض بین نقشی است که در آن فشار حاصل از نقش‌های کاری و خانوادگی از هر دو طرف ناهم‌ساز می‌باشد، بدین معنا که مشارکت در نقش کاری با (یا خانوادگی) به دلیل مشارکت در نقش خانوادگی (یا کاری) دشوار است. (توانگر و همکاران، ۱۳۹۰) در چند سال اخیر یکی از دغدغه‌های اصلی و عمده مدیران بهبود عملکرد کارکنان و ارتقاء آن تا حد بهینه و مطلوب جهت نیل به اهداف سازمان بوده است، با توجه به تعریف کیفیت زندگی کاری، وجود عوامل فیزیکی و مناسب و همچنین ساختار و ساختمان بهینه و مناسب می‌تواند به عنوان عاملی در جهت بهبود عملکرد کارکنان و ایجاد رضایت شغلی آنان باشد لذا کیفیت زندگی کاری یکی از متغیرهایی است که اخیراً به لحاظ اهمیت، مورد توجه بسیاری از مدیران که در صدد ارزیابی عملکرد نیروی انسانی خود هستند قرار گرفته است. (خدادادی، ۱۳۹۰) در بررسی‌های سازمانی، کارکنان به عنوان افراد تصمیم‌گیرنده باهوشی در نظر گرفته شده‌اند که جهت کار برانگیخته می‌شوند و به کار بر اساس بالانس مطلوبی بین پاداش‌های داده شده به آنها و انتظاراتی که از آنها می‌رود، می‌نگرند. (ربانی، ۱۳۹۱)

گمرک سازمانی است دولتی که مسئول اجرای قوانین مربوط به ورود و صدور کالاهای تجارتي و مسئول اجرای قانون امور گمرکی، آیین‌نامه‌های اجرایی آن و سایر قوانین و مقرراتی که اجرای آن به عهده گمرک گذاشته شده از یک طرف و اخذ حقوق ورودی و عوارض مربوط به ورود یا صدور کالاها از طرف دیگر بوده و همچنین مسئول اجرای امور مربوط به واردات، صادرات و ترانزیت و مسائل مربوط در خصوص کنترل مسافران خروجی و ورودی می‌باشد. (رستگار، ۱۳۸۵) در شرایطی که همه چیز سر جای خودش است و اصطلاحاً همه چیز مرتب است، ما کم‌تر با مسئله‌ای به نام تعارض و درگیری و استرس روبرو می‌شویم و آرامشمان طولانی‌تر و با ثبات‌تر خواهد بود. (شریف زاده و همکاران، ۱۳۸۸) شکافی که بین کار و زندگی شخصی در آینده‌ای نزدیک احتمالاً به معضلی برای مدیران و دست‌اندرکاران گمرک ما تبدیل خواهد شد و این تعارض، به نوبه‌ی خود وارد زندگی فردی و کارمند شده و در نهایت ایجاد فشارهای روانی می‌نماید، بنابراین ایجاد سیستم‌های حمایتی (مادی و معنوی) می‌تواند به مقدار بسیار زیادی در کاهش این تعارض نقش داشته باشد و اگر تحقیقاتی در این زمینه صورت بگیرد می‌تواند در آینده‌ی تجارت کشور ما کمک‌رسان باشد و باعث رضایت شغلی کارکنان و همچنین خانواده آنها شود. (شهبازی و همکاران، ۱۳۸۸) اکثر بررسی‌های انجام شده اعم از موردی یا جامع مبین این است که نیروهای انسانی کمیاب‌ترین و گرانترین سرمایه‌های هر نوع سازمان محسوب می‌شوند تا جایی که گفته‌اند: امروز دیگر کارکنان به سازمان‌ها وابسته نیستند بلکه در واقع سازمان‌ها هستند که به کارکنان وابسته‌اند. (مقیمی، ۱۳۹۰) بررسی وضعیت کاری کارکنان در سازمان‌ها و این که تا چه حد با علاقه و انگیزه و وظایف خود را انجام می‌دهند، از موضوعات مهمی است که لازم است در سازمان‌ها به آن پرداخته شود، کار برای افراد مختلف معانی متفاوتی دارد ولی بطور کلی می‌توان گفت: کار فعالیتی است که برای افراد تولید ارزش می‌کند و رابطه‌ی انسان را با دنیای واقعی برقرار می‌کند. در کشور ما مطابق عرف یا قانون تعداد ساعات کار در یک روز هشت ساعت است. (محمدی، ۱۳۹۰) بنابراین هر کس در هر سازمانی شاغل باشد یک سوم عمرش را در مدت خدمت اداری که معمولاً سی سال است در این محیط سپری می‌کند، این مفهوم در مباحث مدیریتی در قالب کیفیت زندگی کاری بیان

شده است، منظور از این اصطلاح آن است که در یک سوم زندگی هر کارمند، کار او چگونه می گذرد یا به بیان دیگر تلقی او از محیطی که در آن فعالیت می کند چیست و آن را با چه خصوصیتی می شناسد. (نقوی، ۱۳۹۰) همچنین امروزه عملکرد کارکنان موضوع اصلی بسیاری از سازمان ها، به ویژه سازمان های اجرایی است و در این راستا، مدیریت موثر بستگی به اندازه گیری، ارزیابی، برنامه ریزی و بهبود عملکرد سازمانی دارد. (Conolly, 2009) به طور کلی بیشتر مدیران بر این باورند که هدایت نیروی کار به سمت عملکرد عالی کار آسانی نیست و برای این مسئله یک راه حل ساده نمی توان ارائه داد. (Jose 2007) R. Goris, 2007 هر سازمانی باید با توجه به ماهیت سازمان و اولویت های مورد نیاز به اندازه گیری عملکرد بپردازد، به هر حال در تمامی برنامه های سنجش باید به سه ویژگی مهم قابل سنجش بودن، ثبات و کاربردی بودن برنامه توجه کرد. مشکل اساسی که در کشور ما وجود دارد این است که تغییرات کار و زندگی و اثرات روانی آن بر روی کارکنان گمرک که در صف اول مراجعین واردات و صادرات به کشور ایستاده اند چگونه است. (Katler, phlip, 2010) با توجه به متفاوت بودن فشارهای کاری در مشاغل مختلف کارکنان اداره گمرک نیز در معرض تعارض و فشارهای روانی هستند. این تعارضات بصورت سایه‌هایی هستند که هرگز تصویر واقعی خود را در شرایط بحرانی به آنها نشان نخواهند داد. زیرا تغییرات در شیوه های کاری بسیار زیاد بوده و به سرعت در حال گسترش است. (Katherine J and etal, 2009) با توجه به شرایطی که اخیراً در کارکنان گمرک ایجاد شده آنها را به سوی یک سیستم مکانیزه و چابک پیش می برد، معهدا اشکلاتی در روند اجرا، برای کارکنان پیش آمده است. همچنین مسئله کاهش شکافی که بین کار و زندگی شخصی بوجود آمده در آینده‌ای نزدیک احتمالاً به معضلی برای مدیران ارشد ما تبدیل خواهد شد و این تعارض، به نوبه‌ی خود وارد زندگی فردی شده و در نهایت ایجاد فشارهای روانی می‌نماید، بنابراین ایجاد سیستم‌های حمایتی (مادی و معنوی) می‌تواند به مقدار بسیار زیادی در کاهش این تعارض نقش داشته باشد. و اگر تحقیقاتی در این زمینه صورت بگیرد می‌تواند در آینده‌ی گمرک کشور ما کمک‌رسان باشد و باعث عملکرد بهتر کارکنان شود.

لذا این پژوهش در صدد است که از طریق ارائه راه کار به کارکنان ادارات گمرک به آنان کمک کند تا به مدیریت و کنترل تعارض کار- خانواده خود بپردازند. زیرا اگر نیازهای واقعی کارکنان در سازمان کشف و شناسایی نشود و به موقع به آن نیاز پاسخ داده نشود، احتمال لغزش و کناره گیری آنها از سازمان وجود دارد تا قادر به ایفای نقش‌های شغلی و خانوادگی خود به نحو مطلوب شود و باعث افزایش عملکرد شغلی و افزایش باور خود کارآمدی آنان در کاهش و به حداقل رساندن تعارض کار و خانواده گردد.



شکل ۱: مدل نظری پژوهش براساس اهداف اصلی و ویژه

۲- روش پژوهش

این بررسی از نوع توصیفی-پیمایشی با استفاده از تکنیک پرسشنامه و تکمیل آن به صورت میدانی توسط جامعه آماری می باشد. فرضیه اصلی شامل وضعیت تعارض کار و خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان گمرکات استان خراسان رضوی تاثیر دارد می باشد که این وضعیت تعارض کار و خانواده در قالب فرضیه های فرعی (بر توانایی، درک و شناخت شغل، حمایت سازمانی، انگیزش و سازگاری کارکنان گمرکات استان خراسان رضوی تاثیر دارد) مورد بررسی قرار گرفت. جامعه آماری، کلیه کارمندان اداره های گمرک استان خراسان رضوی (پنج گمرک مشهد، سرخس، دوغانرون، لطف آباد و باجگیران) می باشد و نمونه آماری ۲۰۰ نفر و روش نمونه گیری تصادفی ساده می باشد.

داده ها با نرم افزار **Spss/pc++** در دو سطح توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل شدند. در آمار توصیفی از جداول فراوانی و درصدها، میانگین ها و انحراف معیارها و در آمار استنباطی از آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای تعیین نرمال بودن متغیرها و آزمون همبستگی اسپیرمن برای پاسخ فرضیه های تحقیق استفاده شده است. همچنین، به منظور تعیین روایی پرسشنامه، از نقطه نظرات و پیشنهادات استاید مجرب، متخصصان و کارشناسان استفاده گردید جهت تعیین پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید. میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ برای ۳۰ پرسشنامه محاسبه شد که نتایج آن در جدول ۱، آمده است.

جدول ۱- محاسبه پایایی پرسشنامه (آلفای کرونباخ)

ردیف	سرفصل سوالات	ضریب آلفای کرونباخ
۱	تعارض کار خانواده	۰/۸۵۵۸
۲	عملکرد شغلی	۰/۸۷۷۲
۲-۱	توانایی	۰/۸۴۹۸
۲-۲	درک و شناخت شغل	۰/۸۰۳۵
۲-۳	حمایت سازمانی	۰/۶۹۷۹
۲-۴	انگیزش	۰/۸۰۲۲
۲-۵	سازگاری محیطی	۰/۷۸۵۱

با توجه به جدول فوق، شاخص مطلوبیت از جانب صاحب نظران روش تحقیق اعداد متفاوتی عنوان شده است، که اکثریت آنها بین ۰/۶۵ و ۰/۷۰ اتفاق نظر دارند. از اینرو شاخص مطلوبیت پایایی ابزار در این تحقیق ۰/۷۰ مناسب مشخص شد. با توجه به مناسب بودن ضرایب آلفای کرونباخ اعتبار درونی ابزار پژوهش تأیید می شود.

۳- یافته ها و نتایج

پیش از بررسی متغیرهای تحقیق، به منظور آشنایی با نحوه پاسخگویی به سوالات، به بررسی سوالات پرسشنامه با استفاده از جداول و نمودارهای فراوانی پرداخته شد. نتایج توصیف آماری داده های حاصل از اجرای پرسشنامه بر اساس مشخصات فردی پاسخ دهندگان شامل سن، جنسیت، میزان تحصیلات، سابقه کار و وضعیت تاهل توسط پاسخ دهندگان به شرح ذیل می باشد.

- وضعیت جنسیت در نمونه تحت بررسی شامل ۷۵ درصد مرد و ۲۴ درصد زن بوده است. ۱ درصد به این سوال پاسخ ندادند.

- وضعیت تاهل در نمونه تحت بررسی شامل ۱۴ درصد مجرد و ۸۵/۵ درصد متأهل بوده است. ۰/۵ درصد به این سوال پاسخ ندادند.
- وضعیت سن در نمونه تحت بررسی شامل ۸ درصد کمتر از ۲۵ سال، ۴۴ درصد بین ۲۵ تا ۳۵ سال، ۴۴ درصد بین ۳۵ تا ۴۵ سال، ۴ درصد بین ۴۵ تا ۵۵ سال و ۵۵ درصد بالای ۵۵ سال بوده است.
- میزان تحصیلات در نمونه تحت بررسی شامل ۹ درصد دیپلم و کمتر، ۲۴ درصد فوق دیپلم، ۵۷ درصد لیسانس، ۹/۵ درصد فوق لیسانس و بالاتر بوده است. ۰/۵ درصد به این سوال پاسخ ندادند.
- وضعیت سابقه کار در نمونه تحت بررسی شامل ۲۹ درصد کمتر از ۵ سال، ۱۶ درصد بین ۶ تا ۱۰ سال، ۲۷ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۲۰/۵ درصد بین ۱۶ تا ۲۰ سال و ۶/۵ درصد بالای ۲۰ سال بوده است. ۱ درصد به این سوال پاسخ ندادند.

جدول ۲- آماره های توصیفی متغیرهای تحقیق و ابعاد آن در نمونه تحت بررسی

ردیف	متغیر	میانگین	انحراف معیار	حداقل در نمونه	حداکثر در نمونه	حداقل و حداکثر ممکن
۱	تعارض کار خانواده	۲/۹	۰/۷۶۸	۱/۲۷	۴/۳۶	۱-۵
۲	عملکرد شغلی	۲/۷۸	۰/۵۶۶	۱/۶۵	۴/۱	۱-۵
۲-۱	توانایی	۳/۳۳	۳/۳۷	۱/۳۳	۵	۱-۵
۲-۲	درک و شناخت شغل	۳/۳۷	۰/۷۳۵	۱/۲	۴/۸	۱-۵
۲-۳	حمایت سازمانی	۲/۵۵	۰/۷۷۵	۱	۴	۱-۵
۲-۴	انگیزش	۲/۳۴	۰/۹	۱	۴/۵	۱-۵
۲-۵	سازگاری محیطی	۲/۴۷	۰/۹۱۶	۱	۴/۵	۱-۵

پس از توصیف آماری متغیرهای تحقیق، فرضیه های مطرح شده، مورد آزمون قرار گرفته و داده ها در دو سطح توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل شده اند. به منظور توصیف داده های مذکور از جداول توزیع فراوانی و شاخص های آماری مانند فراوانی، درصد، میانگین و ... و در سطح استنباطی برای بررسی نرمال بودن داده ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوفو جهت آزمون فرضیه ها از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شده است.

جدول ۳- آزمون کولموگروف اسمیرنوف متغیرهای تحقیق

نتیجه	آزمون کولموگروف-اسمیرنوف		یافته های توصیفی		متغیرهای تحقیق	ردیف
	سطح معنی داری	آماره Z	انحراف معیار	میانگین		
غیر نرمال	۰/۰۲۵	۱/۴۷۷	۰/۷۶۸	۲/۹	تعارض کار خانواده	۱
غیر نرمال	۰/۰۰۲	۱/۸۷۲	۰/۵۶۶	۲/۷۸	عملکرد شغلی	۲
غیر نرمال	۰/۰۰۳	۱/۷۸۶	۳/۳۷	۳/۳۳	توانایی	۲-۱
غیر نرمال	۰/۰۰۰۱	۲/۳۳۳	۰/۷۳۵	۳/۳۷	درک و شناخت شغل	۲-۲
غیر نرمال	۰/۰۰۳	۱/۴۴۸	۰/۷۷۵	۲/۵۵	حمایت سازمانی	۲-۳
غیر نرمال	۰/۰۰۰۱	۲/۰۶۶	۰/۹	۲/۳۴	انگیزش	۲-۴
غیر نرمال	۰/۰۴۹	۱/۳۴۷	۰/۹۱۶	۲/۴۷	سازگاری محیطی	۲-۵

در صورتی که متغیرها نرمال باشند، استفاده از آزمون‌های پارامتری توصیه می‌شود و در غیر این صورت استفاده از آزمون‌های معادل غیر پارامتری مد نظر قرار خواهد گرفت. برای تعیین نرمال بودن متغیرها بایستی سطح معنی داری بررسی شود. در صورتی که سطح معنی داری از عدد ۰/۰۵ کمتر باشد متغیر غیر نرمال و در صورت بیشتر از ۰/۰۵ نرمال است. نتیجه اینکه سطح معنی داری همه متغیرها از ۰/۰۵ کمتر است لذا همه متغیرهای تحقیق غیر نرمال هستند.

فرضیه اصلی: وضعیت تعارض کار و خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان گمرکات استان خراسان رضوی تاثیر دارد. برای بررسی ادعای وجود رابطه بین دو متغیر "وضعیت تعارض کار و خانواده" و "عملکرد شغلی"، از تحلیل همبستگی اسپیرمن استفاده می‌کنیم.

جدول ۴- نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن (فرضیه اصلی)

تعارض کار و خانواده		متغیر پیش بین
سطح معنی داری	ضریب همبستگی اسپیرمن	متغیر ملاک
۰/۰۰۰۱	-۰/۴۷۱	عملکرد شغلی

با توجه به جدول ۴، مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر تعارض کار و خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان گمرکات استان خراسان رضوی برابر ۰/۴۷۱- بوده و مقدار احتمال مربوط به سطح معنی داری آن برابر ۰/۰۰۰۱ می‌باشد که از ۰/۰۵ کمتر است. بنابراین وجود رابطه معنی دار بین دو متغیر پذیرفته می‌شود.

فرضیه فرعی اول: وضعیت تعارض کار و خانواده بر توانایی کارکنان گمرکات استان خراسان رضوی تاثیر دارد. برای بررسی ادعای وجود رابطه بین دو متغیر "وضعیت تعارض کار و خانواده" و "توانایی"، از تحلیل همبستگی اسپیرمن استفاده می‌کنیم.

جدول ۵- نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن (فرضیه فرعی اول)

تعارض کار و خانواده		متغیر پیش بین
سطح معنی داری	ضریب همبستگی اسپیرمن	متغیر ملاک
۰/۰۰۰۱	-۰/۲۹۱	توانایی

همان‌طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر تعارض کار و خانواده بر توانایی کارکنان گمرکات استان خراسان رضوی برابر ۰/۲۹۱- بوده و مقدار احتمال مربوط به سطح معنی داری آن برابر ۰/۰۰۰۱ می‌باشد که از ۰/۰۵ کمتر است. بنابراین وجود رابطه معنی دار بین دو متغیر پذیرفته می‌شود.

فرضیه فرعی دوم: وضعیت تعارض کار و خانواده بر درک و شناخت شغل کارکنان گمرکات استان خراسان رضوی تاثیر دارد.

برای بررسی ادعای وجود رابطه بین دو متغیر "وضعیت تعارض کار و خانواده" و "درک و شناخت"، از تحلیل همبستگی اسپیرمن استفاده می‌کنیم.

جدول ۶- نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن (فرضیه فرعی دوم)

تعارض کار و خانواده		متغیر پیش بین
سطح معنی داری	ضریب همبستگی اسپیرمن	متغیر ملاک
۰/۰۳۶	-۰/۱۴۸	درک و شناخت شغل

همان طور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر تعارض کار و خانواده بر درک و شناخت شغل کارکنان گمرکات استان خراسان رضوی برابر ۰/۱۴۸- بوده و مقدار احتمال مربوط به سطح معنی داری آن برابر ۰/۰۳۶ می‌باشد که از ۰/۰۵ کمتر است. بنابراین وجود رابطه معنی دار بین دو متغیر پذیرفته می‌شود.

فرضیه فرعی سوم: وضعیت تعارض کار و خانواده بر حمایت سازمانی کارکنان گمرکات استان خراسان رضوی تأثیر دارد.

برای بررسی ادعای وجود رابطه بین دو متغیر "وضعیت تعارض کار و خانواده" و "حمایت سازمانی"، از تحلیل همبستگی اسپیرمن استفاده می‌کنیم.

جدول ۷- نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن (فرضیه فرعی سوم)

تعارض کار و خانواده		متغیر پیش بین
سطح معنی داری	ضریب همبستگی اسپیرمن	متغیر ملاک
۰/۰۰۰۱	-۰/۳۶۸	حمایت سازمانی

همان طور که در جدول ۷ مشاهده می‌شود مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر تعارض کار و خانواده بر حمایت سازمانی کارکنان گمرکات استان خراسان رضوی برابر ۰/۳۶۸- بوده و مقدار احتمال مربوط به سطح معنی داری آن برابر ۰/۰۰۰۱ می‌باشد که از ۰/۰۵ کمتر است. بنابراین وجود رابطه معنی دار بین دو متغیر پذیرفته می‌شود.

فرضیه فرعی چهارم: وضعیت تعارض کار و خانواده بر انگیزش کارکنان گمرکات استان خراسان رضوی تأثیر دارد.

برای بررسی ادعای وجود رابطه بین دو متغیر "وضعیت تعارض کار و خانواده" و "انگیزش"، از تحلیل همبستگی اسپیرمن استفاده می‌کنیم.

جدول ۸- نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن (فرضیه فرعی چهارم)

تعارض کار و خانواده		متغیر پیش بین
سطح معنی داری	ضریب همبستگی اسپیرمن	متغیر ملاک
۰/۰۰۰۱	-۰/۳۵۷	انگیزش

مطابق جدول ۸، مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر تعارض کار و خانواده بر انگیزش کارکنان گمرکات استان خراسان رضوی برابر $0/357-$ بوده و مقدار احتمال مربوط به سطح معنی داری آن برابر $0/0001$ می باشد که از $0/05$ کمتر است. بنابراین وجود رابطه معنی دار بین دو متغیر پذیرفته می شود.

فرضیه فرعی پنجم: وضعیت تعارض کار و خانواده بر سازگاری کارکنان گمرکات استان خراسان رضوی تاثیر دارد.

برای بررسی ادعای وجود رابطه بین دو متغیر "وضعیت تعارض کار و خانواده" و "سازگاری"، از تحلیل همبستگی اسپیرمن استفاده می کنیم.

جدول ۹- نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن (فرضیه فرعی پنجم)

تعارض کار و خانواده		متغیر پیش بین
سطح معنی داری	ضریب همبستگی اسپیرمن	متغیر ملاک
$0/0001$	$-0/274$	سازگاری

همان طور که در جدول ۹ مشاهده می شود مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر تعارض کار و خانواده بر سازگاری کارکنان گمرکات استان خراسان رضوی برابر $-0/274$ بوده و مقدار احتمال مربوط به سطح معنی داری آن برابر $0/0001$ می باشد که از $0/05$ کمتر است. بنابراین وجود رابطه معنی دار بین دو متغیر پذیرفته می شود.

۴- بحث و نتیجه گیری

تعارض یا کشمکش یکی از مسائلی است که در زندگی همه انسان ها در طول تاریخ بوده است. تضاد منافع، تفاوت در ادراک، تفاوت در ایده آل ها و برنامه ها و ده ها موضوع دیگر از عوامل بوجود آورنده تعارض هستند. تعارض مبتنی بر شغلی شامل تعداد ساعات کار در هفته، میزان اضافه کاری، نوبت کاری انعطاف پذیری با برنامه زمان بندی کار، کنترل شخص بر برنامه زمان بندی کار و تمایل حاد و شدید فرد شاغل نسبت به انجام کار در ساعات طولانی است. این عوامل از طریق گسترش تعهد زمانی فرد به ایفای نقش کاری خود بر تعارض کار - خانواده تأثیر مثبت می گذارند. منابع این نوع تعارض در نقش خانوادگی که احتمال بروز تعارض کار - خانواده را می افزاید. (Ndubisi, 2006)

بر اساس نتایج حاصل از فرضیه اصلی، و اینکه وضعیت تعارض کار و خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان گمرکات استان خراسان رضوی تاثیر معکوس دارد. به نظر می رسد این شغل تعارضات زیادی را به خانواده منتقل می کند از اینرو لازم است در مراحل اولیه ورود به سازمان و فرایند استخدامی، ویژگیهای مشاغل و همچنین محدودیتهایی که در آن وجود دارد، به شکل واقع بینانه برای آنها تشریح شود. به گونه ای که بتوانند پیش از انتخاب شغل و سازمان مورد نظر خود، تصویر دقیق و روشنی از آن داشته باشند و بتوانند ارزیابی دقیقی از واقعیتهای موجود در خصوص مواردی نظیر، حقوق و مزایا، امکانات رفاهی، نحوه ارتقاء و پیشرفت شغلی، امکانات موجود برای ارتقاء سطح علمی و کسب دانش و تجربه ی بیشتر، میزان استقلال و آزادی عمل در انتخاب روش انجام کار، میزان پیچیدگی و ظرافتهای شغلی به عمل آورند. ارائه این اطلاعات و آگاهیها، منجر به تعدیل انتظارات کارکنان شده و موجب می گردد تا فرد در شغل و سازمان خود از رضایت بالاتر و روحیه بهتری برخوردار شود و با تعهد بیشتر نسبت به اهداف و رسالت های سازمان، امکان تحقق این اهداف را با حضور مستمر و تلاش بیشتر و بی هیچ تمایلی به ترک شغل فراهم آورد.

بر اساس نتایج حاصل از فرضیه فرعی ۱ و اینکه وضعیت تعارض کار و خانواده بر توانایی کارکنان گمرکات استان خراسان رضوی تاثیر معکوس دارد. به نظر می رسد که کارکنان بر کار خود مسلط هستند.

همچنین بر اساس نتایج حاصل از فرضیه فرعی ۲، و اینکه وضعیت تعارض کار و خانواده بر درک و شناخت شغل کارکنان گمرکات استان خراسان رضوی تاثیر معکوس دارد. سبک رهبری یک سازمان دو ملاک عمده در جلب رضایت کارمند تاثیر دارد. سرپرستانی که با زیردستان خود رابطه دوستانه ای داشته و نسبت به آنها علاقمند باشند به خاطر این ویژگی تا حدود زیادی موجب رضایت شغلی کارمندان می گردند. به نظر می رسد مدیران با سبک های مدیریت آشنا بوده و از سبکهای مشارکتی بیشتر استفاده کرده اند که کارکنان از آنها راضی هستند.

از طرفی بر اساس نتایج حاصل از فرضیه فرعی ۳، و اینکه وضعیت تعارض کار و خانواده بر حمایت سازمانی کارکنان گمرکات استان خراسان رضوی تاثیر معکوس دارد. وقتی برای کارکنان فرصت کمتری جهت گفتگو وجود داشته باشد آنها ناراضی بیشتری از خودشان می دهند و از انجام کار شانه خالی می کنند.

از سویی دیگر بر اساس نتایج حاصل از فرضیه فرعی ۴، و اینکه وضعیت تعارض کار و خانواده بر انگیزش کارکنان گمرکات استان خراسان رضوی تاثیر معکوس دارد. به نظر می رسد که کارکنان انگیزش کافی در شغلشان برخوردارند و همین سبب کم رنگ شدن تعارض کار و خانواده شده است.

در نهایت بر اساس نتایج حاصل از فرضیه فرعی ۵، و اینکه وضعیت تعارض کار و خانواده بر سازگاری کارکنان گمرکات استان خراسان رضوی تاثیر معکوس دارد یکی از منابع بسیار مهم سازگاری شغلی سازمان می باشد. در نتیجه این پژوهشها رفع نیازهای ضروری فرد نقش مهم و اساسی دارد و جنبه ی حمایتی و تامین کننده دارد و می تواند در انجام تفریحات و فعالیت های فوق برنامه خارج از سازمان و کم کردن تعارض کار- خانواده نقش داشته باشد.

۵- منابع و ماخذ

۱. امیر سالاری، یاسر (۱۳۸۴) رابطه بین تعارض کار- خانواده و خانواده-کار با رضایت شغلی دبیران دوره دبیرستان فیروزآباد فارس، پایان نامه کارشناسی ارشد مشاوره- گرایش خانواده، دانشگاه اصفهان.
۲. بیگلرلیک، سودابه (۱۳۸۰) پایان نامه دوره کارشناسی ارشد دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان زن شاغل در وزارت مسکن و شهرسازی در مقایسه بامردان
۳. توانگر، حسین؛ الحانی، فاطمه؛ ونکی، زهره (۱۳۹۰) تبیین تجارب پرستاران از تعارضکار- خانواده و ایفای حقوق کودکان: یک مطالعه کیفی، طلوع بهداشت
۴. خدا مرادی، نعمت الله (۱۳۹۰) بررسی رابطه برخی عوامل با رضایت شغلی معلمان در شهرستان خرم آباد. پایان نامه جهت دریافت کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی دانشگاه البرز قزوین.
۵. ربانی، شیما (۱۳۹۱) بررسی و تحلیل تاثیر کاربرد مدیریت ارتباط با مشتری بر رضایت مشتریان مطالعه موردی بانک رفاه شهر تهران. پایان نامه جهت دریافت کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی دانشگاه البرز قزوین.
۶. رستگار، خالد (۱۳۸۵) تعارض کار- خانواده - جنسیت. چاپ اول، تهران، روابط عمومی شورای فرهنگی اجتماعی زنان.
۷. شریف زاده، فتاح؛ خیر اندیش، مهدی (۱۳۸۸) تجزیه و تحلیل رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان شرکت ایران خودرو دیزل، سال دوم، شماره سوم، ۵۹-۲۲
۸. شهبازی، بهزاد؛ واعظی، مظفرالدین؛ ثنایی پور، هادی (۱۳۸۸) تبیین رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد مدیران گروههای آموزشی دانشگاه اصفهان، نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۳، ۸۴-۶۹.
۹. مقیمی، سید محمد (۱۳۹۰) سازمان و مدیریت؛ رویکردی پژوهشی، چاپ چهارم، تهران: انتشارات ترمه.
۱۰. محمدی، رخشنده (۱۳۹۰) مقاله به کارگیری مؤثر نیروی انسانی، تدبیر ماهنامه علمی آموزشی در زمینه مدیریت سازمان مدیریت صنعتی شماره ۱۱۰.

۱۱. نقوی، میرعلی و همکاران (۱۳۹۰) مدیریت استراتژیک عملکرد کارکنان، از تئوری تا عمل، چاپ اول، موسسه کتاب مهربان نشر، ص ۱۱۸-۱۱۶.

12. Conolly S. (۲۰۰۹) The work-family role system. *Journal of Social Problems*; 24:417-27.
13. Jose´ R. Goris (2007), Effects of satisfaction with communication on the relationship between performance/satisfaction" *Journal of Management Development* Vol. 26 No. 8, p 46.
14. Katler, phlip. (2010), *Marketing .3.0. from products to customer to the human spirit.*
15. Katherine J. C. Sang, Stephen G. Ison, Andrew R. J. Dainty, (2009). The job satisfaction of UK architects and relationships with work- life balance and turnover intentions", *Engineering, Construction and Architectural Management*, Vol. 16, No. 3, pp. 288- 300.
16. Ndubisi, Nelsonoly (2006), "Effect of gender on customer loyalty: a relationship marketing approach" *journal of marketing intelligence & planning.*