

مطالعه کیفی تجارب اعضای هیئت علمی از مفهوم «گرانباری نقش»^۱

ناصر شیربگی^۲

عبدالقادر کهنه پوشی^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۸/۱۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۹/۰۱

نوع مقاله: پژوهشی

چکیده

باهداف بازنمایی تجارب اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها از ایفای هم‌زمان نقش‌های چندگانه شغلی و خانوادگی پژوهشی با رویکرد تفسیری و با روش نظریه داده بنیاد انجام شد. میدان تحقیق، دانشگاه کردستان و مشارکت‌کنندگان بالقوه همه اعضای هیئت علمی تمام‌وقت بودند که جهت انتخاب نمونه از شیوه نمونه‌گیری هدفمند با روش پیشینه تنوع استفاده گردید که نهایتاً پس از دست‌یابی به اشباع نظری به ۱۸ نفر رسید. ابزار گردآوری داده‌ها یک پروتکل مصاحبه نیمه‌ساختارمند با ۱۰ سؤال بود. برای افزایش پایایی از روش بازبینی توسط مشارکت‌کنندگان و مرور توسط اعضای هیئت علمی غیر شرکت‌کننده در پژوهش استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها به شیوه کدگذاری نظری سه مرحله‌ای و با استفاده از نرم‌افزار MAXqda انجام گرفت. مؤلفه‌های مرتبط با گرانباری نقش در پنج دسته عوامل زمینه‌ای، فرایندی، علی، راهبردی و پیامدی احصا شدند. یافته‌ها حاکی از آن بود که اعضای هیئت علمی زن و مرد به گونه‌های متفاوتی پدیده گرانباری نقش را تجربه کرده بودند. شیوه نگرش و تفکر اعضای هیئت علمی که مسئولیت مراقبت از بچه‌ها و یا والدین سالمندشان را بر عهده داشتند بر میزان سازگاری آنان با گرانباری نقش تأثیر داشت. تجربه آن دسته از اعضای هیئت علمی که در مدیریت‌های اجرایی دانشگاهی نیز ایفای نقش می‌کردند با تجربه اعضای هیئت علمی که در کارهای اجرایی درگیر نبودند از گرانباری نقش متفاوت بود. به نظر مدیران دانشگاهی، مقابله و سازگاری با گرانباری نقش، امری ممکن و لازم است. با تغییر دیدگاه اعضای

^۱. برگرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد با عنوان «تجربه اعضای هیئت علمی دانشگاه کردستان از مفهوم گرانباری نقش:

پدیدارشناسی توصیفی» در سال ۱۳۹۶ در دانشگاه کردستان

^۲. دانشیار گروه علوم تربیتی، دانشگاه کردستان، سنندج، ایران. نویسنده مسئول: nshirbagi@uok.ac.ir

^۳. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه کردستان

هیئت علمی نسبت به دانشگاه، داشتن برنامه کاری منظم و اولویت‌دهی به کارها می‌توان میزان فشار کاری و ذهنی بر اعضای هیئت علمی را کاهش داد. مصاحبه‌شوندگان بر این باور بودند تغییر قوانین دانشگاهی و داشتن انتظارات متناسب با میزان دریافتی آن‌ها از راه‌حل‌های مفید دیگر برای کاهش گرانباری نقش اعضای هیئت علمی است. **واژگان کلیدی:** اعضای هیئت علمی، گرانباری نقش، نظریه داده بنیاد، توازن بین کار و زندگی، فشار کاری

مقدمه

دانشگاه‌ها به‌عنوان مراکز اندیشه‌ورزی و تولید علم جامعه با حضور و فعالیت متفکران، محققان، دانش‌پژوهان و دانشجویان در اعتلای علمی و جهت بخشیدن به حرکت‌های فکری، اعتقادی، فرهنگی و سیاسی جامعه نقش اساسی دارند. دانشگاه‌ها به‌منظور انجام دادن وظیفه خطیر و همچنین، پویایی و ارتقای کیفیت خود با الگو و ابزار مناسبی برای ارزیابی و اطمینان از کارایی و اثربخشی برنامه‌ها و دانش‌آموختگان نیاز دارند (Ezati, 2012). دانشگاه به‌منزله رکن اساسی آموزش رسمی، سعی در تحقق هدف‌های آموزش عالی دارد. سازمان‌های آموزشی هر جامعه، همانند سازمان‌های دیگر سعی در تحقق اهداف سازمان‌های خود را در اولویت قرار دهند و این موضوع زمینه بررسی و مطالعه اثربخشی را فراهم می‌کند. به‌طور سنتی، شغل‌های گروهی به‌عنوان مشاغل استرس‌زا شناخته نشده‌اند؛ بنابراین، تحقیقات پراکنده‌ای در این زمینه صورت گرفته است؛ اما در دنیای امروز، شرایط تغییر کرده‌اند و آن‌ها تأکید می‌کنند که شغل اعضای هیئت علمی دانشگاه، شغلی کم استرس نیستند. مشخصه‌هایی همانند سیاست و پرستیژ کاری می‌تواند به نیازهای شغلی افزوده شود. اعضای هیئت علمی با دانشجویهای زیادی سروکار دارند که همواره دارای نیازهای فراوانی هستند. نیازهای صنعتی نیز در حال تغییر هستند و اعضا باید خود را با این امر تطبیق دهند. به همین خاطر، اعضا کارها را به یکدیگر محول کرده، روزهای کاری آن‌ها طولانی‌تر شده و در نتیجه، استرس‌زا می‌شوند. انتظارات و نیازمندی‌های دانشکده بر آن‌ها افزایش یافته و بنابراین، آن‌ها باید ساعت‌های طولانی ساعت را مشغول به کار باشند. مهم‌تر از همه این‌ها انتظارات جامعه و خانواده از آن‌هاست (Sharma, 2014).

گرانباری نقش بر ادراک از اینکه آیا تراکم کاری در شغل وجود دارد یا نه و همچنین به فشار موجود برای تکمیل کار و به طور کلی فضا و دسترسی به منابع موجود اشاره می‌کند. تحقیقات زیادی به بررسی اثرات گرانباری روی پیامدهای روان‌شناختی و رفتاری اعضای سازمان پرداخته و نشان داده‌اند که این متغیر با تعهد کاری، غیبت، فرسودگی هیجانی در کار، گرانباری در زندگی خانوادگی و اجتماعی رابطه مثبتی دارد و همچنین اثرات زیانباری بر بهزیستی کارکنان می‌گذارد (Khodabakhsh, 2013). گرانباری نقش به معنای «شکلی از تعارض نقش است که در آن فرد متوجه می‌شود که الزامات شغلی محول شده بر او آنقدر زیاد هستند که زمان و انرژی کافی برای انجام آن‌ها را در اختیار ندارد و در صورتی که بتواند آن‌ها را نیز انجام دهد، برای خودش و سایرین رضایت‌بخش نخواهند بود» (Duxbury, Lyons, & Higgins, 2008).

چارچوب مفهومی

گرانباری نقش مفهومی است که تاکنون به خوبی درک نشده است. این مفهوم، به عنوان جایگزینی برای مفاهیم الزام نقش، استرس کاری، الزام زمانی و تعارض نقش به کاررفته است (Korabik, Lero & Whitehead, 2008). برخی محققان مفهوم فشار بارکاری را ارائه دادند که دربرگیرنده میزان کار و زمان انجام آن است (Allan, Loudoun, & Peetz, 2007). آن‌ها این مفهوم را با طرح سؤالاتی از قبیل میزان زمانی که برای استراحت کارمندان طی فواصل کاریشان به آن‌ها داده می‌شود، آیا زمان کافی برای تکمیل مسئولیت‌های شغلی به کارمندان داده می‌شود، آیا در صورت بیماری کارمندان به آن‌ها مرخصی داده می‌شود، ارائه دادند.

فشار مربوط به کار یکی از عوامل مهم در ایجاد استرس است (Orgambidez-Ramos, Borrego-Ales, & Mendoza-Sierra, 2013). ابهام نقش، گرانباری نقش و تعارض نقش برخی از این فشارهای کاری هستند. ابهام نقش یکی از منابع عمده‌ی استرس است. ابهام نقش بدان معناست که اطلاعات کافی مبنی بر نقش وجود ندارد و کارمندان درک واضحی از آنچه باید انجام دهند، ندارند. نقش‌های مبهم می‌توانند در کارمندان ایجاد تنش کنند و روحیه آن‌ها را تضعیف کنند. تعارض نقش به معنای محول کردن دو یا چند

نقش بر کارمندان است، به طوری که انجام هر کدام از آن‌ها در تعارض با دیگری باشد. تعارض نقش، می‌تواند منجر به بروز انتظاراتی شود که خود را با آنان وفق دادن، امری دشوار است؛ بنابراین، عدم انجام چند نقش می‌تواند منجر به بروز تعارض روان‌شناختی در محیط کار شود. گرانباری نقش، زمانی است که از کارمندان انتظار می‌رود تا بیش از زمانی که در اختیار دارند، به انجام وظایف خود بپردازند. افزایش الزامات شغلی می‌تواند باعث ایجاد مشکلات روانی گردد.

از جمله مهم‌ترین عواملی که بر عملکرد اعضای هیئت‌علمی اثر می‌گذارد، میزان استرس شغلی و کاهش سطح سلامت ناشی از عوامل مختلف در محیط کار، از قبیل نیازمندی‌های شغلی بالا و کنترل کم بر شغل، تعارض نقش و گرانباری نقش است. استرس شغلی را می‌توان جمع‌شدن عوامل استرس‌زا در موقعیت‌های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس‌زا بودن آن اتفاق‌نظر دارند. پژوهش‌هایی به بررسی اثرات گرانباری روی پیامدهای روان‌شناختی و رفتاری اعضای هیئت‌علمی دانشگاهی پرداخته و نشان داده‌اند که این متغیر با تعهد کاری و غیبت، فرسودگی هیجانی در کار، گرانباری در زندگی خانوادگی و اجتماعی رابطه مثبتی دارد و اثرات زیانباری بر بهزیستی اعضای هیئت‌علمی می‌گذارد. پژوهش‌ها نشان دادند که تجربه ذهنی از گرانباری نقش مرتبط به آسیب‌های شغلی است. اعضای هیئت‌علمی باور دارند که بارکاری زیاد، آن‌ها را در خطر ابطال به آسیب‌های شغلی قرار می‌دهد. گرانباری شغلی به‌عنوان یک عامل استرس‌زای جدی قادر است از طریق تحمیل استرس و انتظارات شغلی بالا افراد را تا مرز فرسودگی شغلی ببرد (Mohammadi & Maghsodi, 2011).

محققان علاوه بر تعریف گرانباری نقش و سایر مفاهیم مربوطه، دلایل متعددی را برای گرانباری نقش مشخص نموده‌اند که می‌توان آن‌ها را به چند دسته کلی تقسیم نمود:

۱- عناصر سازمانی: تحقیقات انجام‌شده حاکی از آن است که سطح گرانباری نقش زمانی افزایش می‌یابد که سازمان مجموعه‌ای از اهداف و معیارهای عالی عملکردی و اهداف دشوار را تعیین نماید. برخی از خصوصیات نظام ارزیابی مناسب می‌توانند نتایج نامطلوبی را برای کارکنان و در نتیجه برای سازمان به دنبال داشته باشند. ممکن است افراد در محیط کار خود با همکاران و ناظران رقابتی روبه‌رو

شوند و سازمان‌هایی که فرهنگ زیاد کار کردن و ترس از دست دادن کار را در میان کارمندان خود پرورش می‌دهند، در واقع، انگیزه، تعهد و نهایتاً، بهره‌وری آنان را از بین می‌برند (Salam, 2014).

۲- *هنجارهای فرهنگی*: در بسیاری از جوامع هنجارهای فرهنگی بر اهمیت کار و تجارت به بهای فعالیت‌های غیر کاری تأکید دارند. به‌عنوان مثال، کلیشه غرق شدن در کار، نشان‌دهنده قوانین غیر مکتوب در مورد کارمند ایده‌آل است که باید کاملاً بر کار خود تمرکز کند، ساعات کاری طولانی کار کند و فارغ از مسئولیت‌های خانوادگی باشد (Blair-Loy, 2004). پرمشغله بودن یک ارزش، مزیت و نقطه مثبت در جامعه است و تنها افرادی که دارای موقعیت کاری عالی و مناسب هستند می‌توانند زیاد کار کنند و پرمشغله باشند. باین وجود، بر این باورند که به دلیل این هنجارهای فرهنگی، کارمندی که دارای رفتار شهروندی سازمانی هستند ممکن است با مسئولیت‌های اضافی که برعهده گرفته‌اند دچار گرانباری نقش شوند. تدوین سیاست‌های منابع انسانی که جهت افزایش مشارکت، تعهد و رقابت کارکنان ارائه شده‌اند (مانند سیاست‌های افزایش حقوق کارمندان پرتلاش و متعهد) نیز می‌توانند دلیلی برای افزایش کار و تلاش کارکنان و در نتیجه افزایش گرانباری نقش آنان شوند.

۳- *گرانباری اطلاعات*: وجود اطلاعات بسیار که درک، سازمان‌دهی و نهایتاً استفاده از آنان را دشوار می‌کند. یکی دیگر از علت‌های گرانباری نقش است. گرانباری اطلاعات به معنای آن است که حجم اطلاعات آن‌قدر زیاد و گسترده است که افراد در درک و یا تصمیم‌گیری درباره‌ی آن‌ها دچار مشکل می‌شوند (Yang, Chen, & Honga, 2003).

۴- *نتایج فردی و سازمانی گرانباری نقش*: گرانباری نقش منجر به ایجاد تأثیرات نامطلوبی بر سلامت افراد می‌شود و این نیز به نوبه خود سلامت کل سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. گرانباری نقش می‌تواند بعد سلامت، کار، خانواده و جامعه را تحت تأثیر قرار دهد.

۵- *تأثیرات سلامتی*: روانشناسان اجتماعی و سازمانی دریافته‌اند که افرادی که دارای گرانباری نقش هستند واکنش‌های عاطفی منفی مانند تنش، رضایت شغلی محدود، روابط بین فردی ضعیف و اعتمادبه‌نفس پایین را از خود نشان می‌دهند. علاوه بر این، رضایت افراد شاغل از جوانب مختلف زندگی

شخصی‌شان (مانند زندگی اجتماعی و اوقات فراغت) با افزایش ساعات کاریشان، کاهش می‌یابد و این نیز به‌نوبه خود باعث ایجاد تأثیراتی منفی بر وضعیت کلی سلامت عاطفی و روانی‌شان می‌شود (Galinsky, Bond, Kim, Backon, Brownfield, & Sakai, 2005).

گرانباری نقش یا سطوح بالای الزامات کاری نیز از دلایل مهم خستگی عاطفی هستند که جزء عمده سندرم فرسودگی هستند. فرسودگی، پاسخی به گرانباری نقش است. علاوه بر این، ۲۱ درصد افرادی که دچار گرانباری نقش هستند در مقایسه با هشت درصد افرادی که دارای سطح محدودی از حجم کار هستند، علائم افسردگی را از خود بروز می‌دهند (Galinsky et al, 2005). تأثیرات سازمانی: نتایج سلامت فردی ناشی از گرانباری نقش می‌تواند تأثیراتی منفی بر سلامت سازمانی نیز به دنبال داشته باشند. به نظر بیتمن (۱۹۸۰) گرانباری نقش دارای تأثیرات منفی بر بهره‌وری، کیفیت کار کارکنان، رتبه ناظران، نگرش کارکنان و رضایت شغلی است. عدم رضایت شغلی نیز به‌نوبه خود منجر به غیبت از کار (به دلیل مرخصی بیماری)، جابه‌جایی، شکایت و ناراضی‌ت می‌شود. تعارض و گرانباری نقش دو عرصه فشار آفرین در محیط‌های کاری و سازمانی هستند که به‌شدت حالات روانی و نگرشی اعضای هیئت‌علمی و کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (Kazemi et al, 2010). این تأثیر بیشتر از آن‌جهت است که هر یک از این دو متغیر، به شکلی تعادل روانی و اجتماعی افراد را برهم می‌زنند. از آنجایی‌که تحقیقات انجام‌شده در زمینه گرانباری شغلی حاکی از فراگیر بودن اهمیت این مفهوم هستند؛ بنابراین، تحقیقات تاکنون به بررسی این مفهوم همراه با سایر عوامل استرس شغلی در محیط‌های دانشگاهی کمتر توجه کرده‌اند.

پیشینه تحقیقاتی

مطالعات پیشین حاکی از آن‌اند که گرانباری نقش، رابطه‌ای قوی و منفی با سلامت روانی دارد. یوتانیب و ناهارتیو^۱ (۲۰۱۳) رابطه تضاد نقش، ابهام نقش و گرانباری نقش بر فرسودگی شغلی اعضای هیئت‌علمی را

¹Utamib & Nahartyo

مورد مطالعه قراردادند. یافته‌ها نشان داد که تضاد نقش و گرانباری نقش با فرسودگی شغلی رابطه مثبت دارد ولی ابهام نقش فاقد رابطه معنی‌دار با فرسودگی شغلی است.

هالبرگ و سورک^۱ (۲۰۱۴) در مطالعه خود نشان دادند که تحلیل رفتگی عاطفی را می‌توان بر اساس گرانباری نقش، ابهام نقش و تعارض نقش پیش‌بینی کرد، هر دوی این متغیرها با تحلیل رفتگی عاطفی همبستگی مثبت داشتند. گرانباری نقش و تعارض نقش و ابهام نقش با مسخ شخصیت همبستگی مثبت داشتند. به طور خلاصه، نتایج حاکی از این بود که گرانباری نقش و تعارض نقش پیش‌بینی کننده‌های ثابت سه مؤلفه تحلیل رفتگی عاطفی، مسخ شخصیت هستند. در عین حال، ابهام نقش تنها با رشد شخصی همبستگی منفی نشان داد. در مطالعه‌ای رابطه بین تضاد نقش، استقلال، گرانباری نقش و رضایت شغلی کارکنان بررسی شد. یافته نشان می‌دهد که تضاد نقش به طور منفی با رضایت شغلی مرتبط است و استقلال، نقش تعدیل کننده دارد (Belias et al, 2015).

در پژوهش جدیدی به بررسی تأثیر گرانباری نقش و ابهام نقش بر تمایل به ترک خدمت کارکنان پرداخته شد. بر اساس نتایج حاصله، گرانباری نقش بر تمایل به ترک خدمت کارکنان تأثیر مثبت دارد هر چند تأثیر ابهام نقش بر تمایل به ترک خدمت آن‌ها معنی‌دار نیست (Wangerin & Okello, 2014).

کومار^۲ (۲۰۱۶) در تحقیقی تأثیر ده عامل زیر را به عنوان منابع استرس شغلی بررسی کرد: تعارض نقش، ابهام نقش، گرانباری نقش، انتظارات، احساس نابرابری، عدم پشتیبانی و حمایت سرپرستان، محدودیت قوانین و مقررات، سختی کار، تغییرات کاری و فرصت‌های ارتقاء. یافته‌ها حاکی از آن بود که در میان متغیرهای برگزیده شده، گرانباری نقش مهم‌ترین منبع استرس شغلی کارکنان و اعضای هیئت علمی بود و تعارض نقش در مکان بعدی قرار دارد.

گاریا و ازکا (۲۰۱۹) در پژوهشی با استفاده از تحلیل مدل رگرسیون سلسله مراتبی، رابطه بین اضافه‌بار کاری، سبک‌های مقابله‌ای و فرسودگی هیجانی را در نمونه ۲۰۲ نفره از استادان دانشگاه را بررسی کرده

¹. Hallberg & Sverke

². Kumar

است. نتایج نشان می‌دهد که اضافه‌بار کاری و مقابله‌گریزجویانه با خستگی عاطفی رابطه مثبت دارد، درحالی‌که مقابله‌فعال با خستگی عاطفی منفی است. مقابله‌گری آسان، رابطه بین اضافه‌بار کار و فرسودگی هیجانی را تعدیل می‌کند به طوری که معلمانی که از مقابله‌گریزجویانه در شرایط کار زیاد استفاده می‌کنند فرسودگی کمتری نسبت به معلمانی دارند که کمتر از این سبک مقابله استفاده می‌کنند. این ترتیب، اگرچه مقابله‌گریزان جو با کاهش سلامت روانی ارتباط دارد، اما به سبب تأثیر تعدیل‌کننده آن، در شرایط استرس‌زا می‌تواند مفید باشد؛ بنابراین، برای اینکه سبک‌های مقابله مؤثر باشد باید با موقعیت سازگار شوند. به بیان دقیق‌تر، درحالی‌که مقابله‌فعال به دنبال تغییر اوضاع استرس‌زا است، مقابله‌گریزان جو زمانی مؤثر است که تغییر وضعیت یا عوامل استرس‌زا مشکل باشد.

یراقی، الهی دوست و ربانی (۱۳۹۸) تجارب زیسته زنان شاغل را در پژوهشی کیفی به شیوه پدیدارشناسی مطالعه کردند. مؤلفه‌های استخراج‌شده عبارت بودند از: خانواده حمایت‌کننده، الگوهای شغلی، الگوهای شخصیتی، جایگزین مادر، برهم‌کنش‌های کار-خانواده و محیط کار بدون حمایت. تجارب شرکت‌کنندگان در این مطالعه نشان می‌دهند اشتغال زنان بر شیردهی آنان تأثیر دارد.

نورشاهی و فراستخواه (۱۳۸۹) ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت‌علمی و عوامل شناسایی‌شده مؤثر بر این ابعاد بر اساس تجربه زیسته آن‌ها را مطالعه کردند این تحقیق کیفی با تکنیک مصاحبه نیمه ساخت‌مند و رویکردی اکتشافی انجام شده است. یافته‌های مطالعه عمدتاً حول دو کانون اصلی متمرکز شده بودند الف- مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت‌علمی ب- عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت‌علمی، از سازندهای شناسایی‌شده در تجربه زیسته هیئت‌علمی مورد مصاحبه به کنش ارتباطی و تعاملات همکارانه، آزادی علمی، اخلاق حرفه‌ای، رضایت شغلی، فرصت‌های رشد و بالندگی، کارراهه یا مسیر حرفه‌ای و توازن و تناسب حجم فعالیت‌ها می‌توان اشاره کرد. همچنین از جمله مؤلفه‌های تأثیرگذار بر کیفیت زندگی کاری آن‌ها عوامل مدیریتی، ساختار، فرهنگ‌سازمانی، عوامل اقتصادی، فضای سیاسی و فناوری اطلاعات بود.

با توجه به مطالب بیان شده، در پژوهش حاضر به مطالعه تجربه زیسته اعضای هیئت علمی از گرانباری نقش خواهیم پرداخت. اینکه چگونه وظایف یا نقش‌های اعضای هیئت علمی باعث گرانباری نقش می‌شود، چگونه راه‌های مقابله یا سازش با گرانباری توسط آنان انتخاب می‌شود و نهایتاً اینکه گرانباری نقش چه تأثیراتی بر عملکرد آموزشی و پژوهشی و زندگی خانوادگی اعضای هیئت علمی دارند. بر این اساس محققان به دنبال پاسخ‌گویی به سؤالات زیر هستند:

- ۱) اعضای هیئت علمی چگونه گرانباری نقش را تجربه کرده‌اند؟
- ۲) اعضای هیئت علمی با چه راهبردهایی با گرانباری نقش سازگاری یا مقابله می‌کنند؟
- ۳) تجربه گرانباری نقش چه تأثیری بر عملکرد آموزشی، پژوهشی و زندگی خانوادگی آنان داشته است؟

روش‌شناسی

الف- رویکرد و راهبرد: با توجه به ماهیت پرسش‌های پژوهشی، با رویکردی تفسیری راهبرد کیفی «نظریه داده بنیاد» به روش سیستماتیک اشتراوس و کوربین برای مطالعه فرایند مذکور مناسب تشخیص داده شد. نظریه داده بنیاد از توصیف فراتر رفته و با تبیین تلاش می‌کند یک نظریه یا الگوی انتزاعی از فرایندها، کنش‌ها و تعاملات را ارائه و یا چارچوبی برای پژوهش‌های آتی فراهم نماید (Strauss & Corbin 1998).

ب- میدان تحقیق و نمونه‌گیری: میدان تحقیق، دانشگاه کردستان و مشارکت کنندگان بالقوه تمام اعضای هیئت علمی بودند که جهت انتخاب نمونه از شیوه نمونه‌گیری هدفمند بود. در روش نظریه داده بنیاد افرادی به عنوان نمونه در نظر گرفته می‌شوند که در فرایند یا اقدام مورد بررسی محقق مشارکت داشته باشند. در حقیقت هرچه افراد مورد مطالعه پراکنده‌تر باشند می‌توانند اطلاعات مفیدتری را از بستر فرایند مورد بررسی مهیا سازند و مقوله‌های غنی‌تری را فراهم آورند (Cresweel, 2012). درباره حجم نمونه در مطالعات کیفی توافق عمومی وجود ندارد. در مجموع با رعایت اشباع نظری ۱۸ نفر برای انجام مصاحبه‌ها موافقت کردند که پنج نفر از آن‌ها زن و ۱۳ نفر مرد بودند. مشخصات جمعیت شناختی آنان، مدت، دفعات و شیوه مصاحبه‌ها در جدول ۱ آمده است:

جدول ۱ مشخصات جمعیت‌شناسی مشارکت‌کنندگان در تحقیق

ردیف	جنسیت	سن	دانشکده محل کار	مرتبه علمی	مدت مصاحبه به دقیقه	تعداد جلسه مصاحبه	شیوه مصاحبه
۱	مرد	۵۳	علوم انسانی	استاد	۵۰	۱	رودرو
۲	مرد	۵۲	کشاورزی	دانشیار	۹۵	۲	رودرو
۳	مرد	۵۰	کشاورزی	دانشیار	۴۵	۲	رودرو
۴	مرد	۴۳	ادبیات	استادیار	۱۳۰	۳	رودرو
۵	مرد	۴۳	ادبیات	استادیار	۵۰	۱	رودرو
۶	مرد	۴۵	کشاورزی	استادیار	۶۵	۱	رودرو
۷	مرد	۵۱	علوم انسانی	مربی	۶۰	۱	رودرو
۸	مرد	۴۸	کشاورزی	دانشیار	۹۰	۲	رودرو
۹	مرد	۳۵	منابع طبیعی	استادیار	۶۵	۲	رودرو
۱۰	مرد	۴۸	منابع طبیعی	دانشیار	۸۰	۲	رودرو
۱۱	مرد	۳۷	علوم پایه	استادیار	۱۲۰	۳	رودرو
۱۲	زن	۵۳	ادبیات	استادیار	۱۵۰	۲	رودرو
۱۳	مرد	۳۴	منابع طبیعی	استادیار	۸۵	۲	رودرو
۱۴	مرد	۳۵	منابع طبیعی	استادیار	۹۰	۳	رودرو
۱۵	مرد	۴۲	مهندسی	دانشیار	۷۵	۱	رودرو
۱۶	مرد	۴۳	مهندسی	استادیار	۱۲۵	۲	رودرو
۱۷	مرد	۴۲	علوم انسانی	استادیار	۹۰	۲	رودرو
۱۸	مرد	۴۰	علوم پایه	استادیار	۹۵	۲	رودرو

ج- ابزار گردآوری داده‌ها: برای کشف اقدامات و تعاملات در گرانباری نقش داده‌ها از مصاحبه نیمه ساختارمند به شرح ذیل زیر به دست آمد: برای مصاحبه با مشارکت‌کنندگان از پروتکل مصاحبه نیمه ساختارمند کمک گرفته شد. سؤالات مطرح‌شده در پروتکل از نوع تجربه یا رفتار فرد بودند (Patton, 2002). با توجه به جنسیت و تنوع رشته‌ای واحدهای نمونه از همه آنان لزوماً سؤالات یکسانی پرسیده

نمی‌شد. متن مصاحبه‌ها با رعایت ملاحظات اخلاقی و رضایت مشارکت‌کنندگان بدون دست‌کاری و رسمی‌سازی پس از ضبط صوتی به‌طور کامل توسط خود محققان پیاده‌سازی و مکتوب شدند.

پایایی و روایی: در پژوهش حاضر برای افزایش روایی و پایایی پژوهش از راهکارهایی مانند مشارکت طولانی و فعال محققان در میدان تحقیق، استفاده از ضبط صوت و دوربین برای ثبت داده‌ها، برای ایجاد رویه توافق بین کدگذاران و اخذ بازخورد از مشارکت‌کنندگان پس از کدگذاری داده‌ها استفاده شد.

د- شیوه تجزیه و تحلیل داده‌ها: هدف تحلیل داده‌ها ارائه توصیفی تحلیلی و تبیینی جامع از مفهوم گرانباری نقش بود تا تجربیات مشارکت‌کنندگان به بهترین شیوه منعکس شود... گردآوری و تحلیل داده‌ها به‌صورت هم‌زمان انجام پذیرفت. برای تحلیل داده‌ها مراحل کدگذاری نظری سه مرحله‌ای انجام شد. کدگذاری نظری روشی است برای تحلیل داده‌هایی که به‌منظور تدوین یک نظریه گردآوری شده‌اند. این فرایند شامل سه مرحله بود: ۱- کدگذاری باز: در این مرحله داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها و اسناد به‌دقت بررسی شدند و مقوله‌های اصلی و مقوله‌های فرعی مربوط به آن‌ها مشخص گردید. ۲- کدگذاری محوری: در این مرحله مفاهیم بر اساس اشتراکات و یا هم‌معنایی در کنار هم قرار گرفتند؛ به‌عبارت‌دیگر، کدها و دسته‌های اولیه که در کدگذاری باز ایجاد و با یکدیگر مقایسه شدند. ضمن ادغام کدهایی که از نظر مفهومی با یکدیگر مشابه‌اند، دسته‌هایی که به یکدیگر مربوط می‌شوند حول محور مشترکی قرار گرفتند. ۳- کدگذاری گزینشی: در این مرحله فرایند اساسی نهفته در داده‌ها، چگونگی، مراحل وقوع و پیامدهای آن نمودار شد (Morse, 1994). لازم به ذکر است برای مدیریت داده‌های گردآوری شده نرم‌افزار MAXqda مورد استفاده قرار گرفت. در جدول ۱ نحوه کدگذاری دستی بخشی از متن مصاحبه‌ها قبل از ورود به نرم‌افزار به شیوه مقایسه مداوم ارائه شده است:

جدول ۱: نمونه کدگذاری باز متن مصاحبه‌ها به شیوه مقایسه مداوم

نوع کد	کدگذاری باز		داده‌های خام (متن گفتارها)
	بازنگری کدها	کدهای اولیه	
استقرایی - زنده	هدفمندی	- داشتن رسالت	«عضو هیئت علمی رسالتی واسش تعریف شده، اولاً باید مدرس خوبی باشه لازمه‌اش اینه که مرتباً مطالعه داشته و به‌روز باشه. حضور به‌موقع در کلاس و ۴۰ ساعت در هفته در دانشگاه. دیگری هم بحث مالی قضیه‌ست یعنی بعضی وقت‌ها استاد به دلایلی مجبوره چند واحد اضافی برداره و خستگی به او دست می‌ده.»
استقرایی - زنده	کیفی گرایی	- تلاش برای خوب بودن	
قیاسی	توسعه حرفه‌ای	- آمادگی استاد،	
استقرایی - زنده	بهبود مستمر	- مطالعه مستمر دروس،	
استقرایی - زنده	نظم و انضباط کاری	- حضور به‌موقع در کلاس،	
استقرایی - زنده	تدریس مازاد بر موظف	- تدریس اضافی	

یافته‌ها

یافته‌های اصلی پژوهش بر مبنای پرسش‌های تحقیق و با توجه به نتایج خلاصه‌شده در جداول ۳ تا ۵ توضیح داده می‌شوند:

سؤال اول پژوهش عبارت از این بود که اعضای هیئت علمی چگونه گرانباری نقش را تجربه کرده‌اند؟ به عبارت دیگر، طی چه فرایندی اعضای هیأت علمی با گرانباری نقش مواجه می‌شوند؟

جدول ۳. کدگذاری داده‌های مصاحبه‌ها در مورد فرایند تجربه گرانباری نقش اعضای هیئت علمی

کدهای محوری	کدهای باز	نقل قول‌ها
*تلاش برای تثبیت شغلی	-اولویت دهی پژوهش بر آموزش	«استادا پژوهش را در اولویت قرار می‌دهند، چون آینده شغلی آن‌ها درگرو همین کارهای پژوهشی‌ست که به هر طریقی باید انجام دهند، اعضای هیئت علمی که پیمانی‌اند و خطر اخراج و یا توبیخ دارند بیشتر تلاش می‌کنند و درواقع می‌ترسن و استرس به آنان وارد می‌شه و مجبور به تلاشی مضاعف جهت انجام فعالیت‌های پژوهشی می‌باشند.»
	-تأثیر پژوهش بر آینده شغلی	
	-اهمیت تبدیل وضعیت استخدامی	
	-تمرکز بر فعالیت‌های	

	پژوهشی	
<p>*تدریس خارج از تخصص *نیاز به مدیریت زمان</p>	<p>-تدریس دروس بی ربط -اضافه تدریس به دلیل فشار مالی، -رفت و آمد به سایر دانشگاهها -هدر رفتن زمان -کمبود وقت</p>	<p>با توجه به شرایط مالی یا نیاز گروه مجبور به تدریس دروس بی ربط هستیم. این مسأله بیش از دروس موظفی من به زمان نیاز دارد و بسیار دچار استرس می شوم. تدریس غیر تخصصی بیشتر از سایر دروس نیازمند مطالعه است و در این راستا اعضای هیئت علمی زمان زیادی را از دست می دهند. مجبورم به خاطر تدریس در سایر دانشگاهها زمان زیادی هدر بره که در این شرایط رفت و آمد بسیاری از برنامه ها و اهداف من را به تعویق می اندازد.</p>
<p>*برآورده ساختن انتظارات دانشگاهی *فعالیت های مازاد آموزشی *نیاز به مطالعه مستمر *یادگیری مادام العمر</p>	<p>-دغدغه نوشتن مقاله -تأثیر پژوهش در ارزشیابی سالانه، -داشتن استرس پذیرش مقالات -نظارت بر دانشجویان، -توجه به مشکلات جامعه، - نیاز به مطالعه همیشگی -عضویت در هیئت تحریریه مجلات،</p>	<p>نوشتن مقالات برای ارتقاء شغلی مهم ترین دغدغه من است و این مسأله به نظر من برای سایر همکاران نیز دغدغه ای جدی بوده و بسیاری از زمان ما را به خود مشغول کرده است. روزانه حداقل دو مقاله علمی پژوهشی در جهت داوری برای من ارسال می شود و داوری آنها بسیاری از زمان و وقت من را هدر می دهد. مطالعه در جهت ارائه ی مطلوب تدریس و آموزش در کلاس درس مسأله ای مهم و تأثیر گذار است. هیچ وقت حتی برای یک سمینار ساده نیز نمی توانم تصور کنم که بدون مطالعه ی قبلی وارد شده ام.</p>
<p>*مسئولیت اجتماعی *راهنمایی غیر رسمی دانشجویان *راهنمایی غیر رسمی دانشجویان *شش شرکت در</p>	<p>- درگیری در ریزترین کارهای دانشجویان -توجه به پرورش همه جانبه دانشجویان، -تشویق و راهنمایی دانشجویان</p>	<p>«هر عضو به صورت غیررسمی وظیفه های بر عهده داره مثلاً در مقابل اجتماعی که در آن زندگی می کنیم مسئولیت هایی بر عهده داریم». «اعضای هیئت علمی درگیر کارهای دانشجویی هستند یعنی ریزترین کارهایی که با یک کارشناس راحت قابل حله». «دانشجویان برای ادامه تحصیل در مقاطع بالاتر، سئوالات علمی و انجام کارهای پژوهشی مراجعه می کنند. این</p>

<p>فعالیت‌های فوق برنامه</p>	<p>- حضور در مراسمات فرهنگی - اجتماعی - مسائل غیر درسی دانشجویان</p>	<p>کار در فاصله بین زنگ های تدریس اعضای هیئت علمی و نیز ساعت‌هایی که آن‌ها در دفتر حضور دارند، اتفاق می افتد. راهنمایی کردن دانشجویان به عنوان یکی از وظایف اصلی ما شناخته می‌شود. بدیهی است این کار در کنار دیگر وظایفمون، موجب خستگیمون می‌شه. لازمه که اعضای هیئت علمی همیشه با مطالعه وارد دانشگاه شده و به سئوالات دانشجویان پاسخ بدهند».</p>
<p>* ایفای نقش‌های متعدد * مستند سازی فعالیت‌های پژوهشی * کمبود نیروی انسانی ستادی * مسئولیت پذیری اجتماعی</p>	<p>- پیگیری سیاستگذاری دانشگاه - تأثیرگذاری اجتماعی - کمبود نیرو در دانشگاه - انجام کارهای اداری روتین - چند مسئولیت همزمان، - ثبت فعالیت‌های پژوهشی در سامانه ها، - فعالیت در دانشگاه های دیگر، - شرکت در شوراهاى دانشگاه</p>	<p>کارهای جانبی مانند ثبت کارهای پژوهشی، سیاست گذاری‌هایی که برای آینده دانشگاه مطرح می‌شود و ابلاغ به همکاران را به عهده دارم. این کارها وقت گیره. من در چند شورای استانی عضو هستم که فارغ از وظیفه هیئت علمی خودم هست و بنا به ماهیت کار باید تأثیرگذاری اجتماعی هم داشته باشیم. «اعضای هیئت علمی علاوه بر تدریس باید به کارهای اجرایی نیز پردازند. در غیاب کارشناس حرفه‌ای گروه همه کارها و سختی‌های آن رو سر ما ریخته که باید مثلاً شخص مدیر گروه به تنهایی از عهده آن بریاد و آن را به دوش بکشد. وقتی برای ما مانده و کارها خیلی سخت شده و ما در مقایسه با سایر دانشگاه‌های به شدت کمبود کارمند داریم. به عنوان یک هیئت علمی که چندین مسئولیت همزمان بر عهده دارم کارها برایم سنگین و استرس‌زا هستند».</p>

همانطور که در جدول ۳ ملاحظه می‌شود با بررسی متن مصاحبه‌ها و احصای ۲۹ کد باز و ۱۵ کد محوری مشخص شد عواملی همچون تدریس مازاد بر موظف، تدریس خارج از تخصص، فعالیت‌های پژوهشی، راهنمایی رسمی و غیر رسمی دانشجویان و فشار فعالیت‌های اداری و مسئولیت‌های اجتماعی به عنوان مهم‌ترین عواملی هستند که می‌توانند باعث گرانباری نقش در اعضای هیئت علمی شوند.

سؤال دوم پژوهش راهبردها و عوامل مداخله‌گر در جهت سازگاری و مقابله اعضای هیئت علمی دانشگاه با گرانباری نقش را مورد سؤال قرار می‌دهد که داده‌های مربوط به این سؤال در جدول ۴ آورده شده است.

جدول ۴ کدگذاری داده‌های مصاحبه‌ها درباره راهکارهای مقابله و سازگاری با گرانباری نقش

کدهای محوری	کدهای باز	نقل قول‌ها
*مدیریت برنامه‌ها *فراموشی علایق شخصی *انزوآگرایی *جایجایی وظایف خانوادگی *کاهش فعالیت‌های اجتماعی و مذهبی	<ul style="list-style-type: none"> - نرسیدن به خواسته‌های شخصی - تداخل کار و زندگی - فرسودگی شغلی - کاهش زمان تخصیص یافته به خانواده - کاهش روابط خانوادگی و روابط با اقوام - دور شدن از جامعه و فعالیت‌های سیاسی و مدنی - عدم توجه به علایق شخصی خود - انجام فعالیت‌های پژوهشی در منزل - عصبانیت و بروز مشکلات رفتاری در خانواده 	<p>«آدم در طول زمان به هر چیزی عادت می‌کنه می‌تونه بی‌خیال شدن باشه. می‌تونه برنامه داشته باشه. بر خوردهایی که بین زندگی کاری و شغلی پیش میاد باید آن را مدیریت کرد.» «به دلیل کمبود وقت، کمتر در میان خانواده خود حضور دارن، بسیاری از کارهای خانه را همسر و بچه‌هاشون انجام می‌دن. کمتر در خانواده حضور دارن و تازه زمانی هم که در خانه هستن بیشتر به مطالعه و بررسی کار دانشجویان می‌پردازن.» «با کم کردن از وقت‌های شخصی و رسیدن به کارهای خانوادگی و محدود کردن آن‌ها برای رسیدگی به کارهای سازمان با نقش‌های خود کنار میایم و البته این اجباری ست.» «فشارکاری زندگی خانوادگی را متحول نموده و اونا می‌نالن می‌گن که ما زنگ می‌زنیم اکثراً نمی‌تونیم احوالشونو جوینا بشیم چون همیشه در جلسه هستن و تأثیر منفی در خانواده داشته.» «فرصت پرداختن به کارهای شخصی خودمونو نداریم و اجازه نمی‌ده که کارهای موردعلاقه خود را انجام بدیم، از جمله کارهای عبادی یا ورزش و تفریح.»</p>

<p>* تخصیص ایام تعطیل به کار * فراغت محدود * مدیریت زمان</p>	<p>- داشتن برنامه شخصی در هر ترم تحصیلی - سازگاری با شرایط مدیریت ایام تعطیل و تابستان - کاستن از بار اضافی کار با برنامه ریزی - داشتن یک برنامه منسجم در یک بازه زمانی - پرهیز از کارهای غیرضروری در دانشگاه - تخصصی کردن درسها - محدود شدن استراحت و فراغت</p>	<p>«بیشتر روی زمان کار می‌کنم یعنی وقتم را تنظیم می‌کنم و سعی می‌کنم خودم را با شرایط وفق دهم و کارهای پژوهشی را در خارج از اوقات روتین‌های اداری انجام می‌دهم.» «بیشتر سعی کردم از نظر زمانی وظایف شغلی خود را مدیریت کنم؛ یعنی زمان اجرای فعالیت‌های خودم را به صورتی انتخاب کردم که بتوانم این اولویت‌ها را برای خودم رعایت کنم بنابراین، مجبورم ایام تابستان و تعطیلی‌های خود را به امورات پژوهشی اختصاص دهم». ما برای وضعیت روحی خودمان نیاز به ارتباط با اقوام، خویشاوندان و نزدیکان داریم، ولی این شغل سبب می‌شه منزوی بشیم و کناره‌گیری کنیم، یعنی همکار داریم برای اینکه کارهای پژوهشی انجام بده در اتناق خود را قفل می‌کرد وقتی برای مهمانی نمی‌داشت یا همکار دیگری هم داریم که می‌رفت مهمانی کتاب را با خودش می‌برد، چون فرصتی برای او نمونه و مجبوره در مهمانی آن را مطالعه کنه...</p>
<p>* انگیزش درونی * تلاش برای امنیت شغلی * کسب جوایز و افتخارات علمی * مزایای مالی</p>	<p>- فشار به خود جهت ارتقاء سریع علمی - تلاش برای تبدیل وضعیت - کسب جوایز علمی-فرهنگی - تشویق‌های درونی و بیرونی - تلاش در جهت کسب افتخارات - دریافت گرنت برون سازمانی - افزایش شهرت و قدرت</p>	<p>مجبورم که فشار کاری بر خود اعمال کرده تا بتوانم به این امتیازات دست پیدا کنم. جوایز و افتخارات سازمانی همواره برای هر یک از اعضا در هر سازمانی مسأله‌ای بسیار مهم و تأثیر گذار می‌باشد. کمتر همکاری در این راستا فشار اضافه‌ای به خود نیاورده تا بتواند به اصل مهم دست پیدا کند. معیارهای سازمان گاه‌ها بسیار سخت است و من در جهت اخذ گرنت پژوهشی خود مجبورم سخت کار کنم و همین مسأله بار مسئولیتی بسیاری را بر من حاکم می‌کند. شغل استادی دانشگاه در کنار مزایای حاصله همواره در جامعه مورد توجه است و و برخی برای کسب شهرت و جایگاه و انتظارات اجتماعی به دنبال کسب این موارد هستن.</p>

<p>*کیفیت گزایی *تخصص گزایی *مهندسی کار *نپرداختن به حواشی کار</p>	<p>-مدیریت زمان - تدریس دروس مرتبط -درگیر نشدن در امورات غیر موظف -تأکید بر کیفیت بیش تر -نپرداختن به مسائل بی ربط -برنامه ریزی دقیق -کاهش فعالیت های غیر ضروری</p>	<p>«با مدیریت کردن زمان و تخصصی کردن درس ها. کارهای مربوط به خودمون را انجام بدیم و اولویت بندی کنیم. و آنهایی که مهم تر از همه ست با مدیریت کردن زمان در اولویت قرار بدیم. اگر کارها زیاد باشن و متعدد با مطالعه و برنامه ریزی دقیق و مشخص کارها را فرایندی کنن نقش هرکدام باید مشخص باشه و وظیفه اصلی خودش رو بدون با برنامه ریزی دقیق یعنی بدون این مدیریت زمان هرج و مرج پیش میاد و کارها متوقف میشن. برای تک تک مراحل و فرایند کاری خود تعریف مشخص و دقیق داشته باشن. چک لیست ارائه دادن برای قسمت های مختلف کاری. مطالعه دقیق در انجام کارها تا حدودی می تونه از بار اضافی کار کم کنن»</p>
--	---	--

همان طور که در جدول ۴ ملاحظه می شود با بررسی متن مصاحبه ها و احصای ۳۲ کد باز و ۱۴ کد محوری مشخص شد مؤلفه هایی همچون تخصص گزایی، اولویت دهی به کارهای علمی، تفویض برخی از مسئولیت ها به اعضای خانواده، کم کردن فراغت و تخصیص ایام آن به مسائل علمی، مهندسی کار و تاب آوری از طریق انگیزش های درونی و بیرونی به عنوان مهم ترین موارد برای سازگاری و مقابله با گرانباری نقش در کار مورد بحث توجه قرار داده اند.

سؤال سوم تأثیرات و پیامدهای تجربه گرانباری نقش را بر عملکرد آموزشی، پژوهشی و زندگی خانوادگی اعضای هیئت علمی مورد بررسی قرار می دهد.

جدول ۵ کدگذاری داده‌های مصاحبه‌ها مربوط به پیامدهای گرانباری نقش

کدهای محوری	کدهای باز	نقل قول‌ها
* کاهش کیفیت تحقیق و پژوهش * کاهش اخلاق علمی * تأکید صرف بر کمیت * کاهش کیفیت و رضایت سازمان	-انجام ندادن درست کار -به سامان نرساندن یک مسولیت کاستی در انجام همه کارها -از دست دادن اصالت و ریشه آموزش -سرقت علمی برای انجام کارهای پژوهشی اجباری -بی توجهی به وظایف آموزشی دانشگاه -کاهش کیفیت خروجی در سطوح کارشناسی، ارشد و دکتری،	تعدد نقش‌ها موجب شده که آموزش اصالت و ریشه خودش را به مرور از دست بده؛ روزبه‌روز وضع دانشگاه بدتر میشه و کیفیت کارهای پژوهشی و به نوعی اخلاق پژوهشی پایین میاد. «هیئت‌علمی این آزادی را نداره که خودش برنامه‌ریزی کنه و بیشتر بر آن‌ها دیکته می‌کنند. باید مقاله بنویسند. کارهای پژوهشی انجام دهند، طرح داشته باشند، باید دانشجوی دکتری داشته باشند؛ یعنی من که برای استاد شدن باید سه تا دانشجوی دکتری فارغ‌التحصیل داشته باشم و دانشگاه برای من برنامه‌ریزی کرده، من شاید آمادگی لازم برای پرورش دانشجوی دکتری نداشته باشم چون امکانات لازم نداریم باز این وضعیت من برای استاد شدن چاره‌ای ندارم جز اینکه دوره دکتری را هم بگیریم».
* تنش در روابط فردی و بین فردی * عدم تفاهم و همکاری سازمانی * ناراضی‌آیی دانشجویان از اعضای هیئت‌علمی	-تعارض بین شغلی و زندگی شخصی -تضعیف روحیه و نارضایتی از شغل خود استهلاک زود هنگام اعضای هیئت‌علمی -کاهش توان کمی و کیفی آموزشی -تنش با سایر همکاران -کم شدن کارهای تیمی و همکاری علمی -رقابت ناسالم -گلايه‌مندی دانشجویان از عدم	«وقتی یک چیزی خارج از توان شخصی باشه اولین تبعاتش فرسودگی شغلی زود هنگامه، اگر کسی بنالد و هیچ کاری هم انجام نده یا راهکار سازنده‌ای، توانمندسازی از طرف سازمانش ارائه نشده، آن موقع به‌صورت طبیعی به فرسودگی زود هنگام شغلی تبدیل میشه، یعنی آن شخص که قرار شده سی سال معلم خوبی باشه دوران اوجش به ده سال تبدیل میشه». «بعضی وقت‌ها که یک هیئت‌علمی برخورد تندی را با همکار خودش داره به خاطر فشار کاریست که تجربه می‌کنه بر روابط بین فردی هیئت‌علمی هم اثر گذاشته و بخش عمده آن کارها را تیمی و گروهی‌ست که باعث شده ما کمتر بین اعضا ببینیم و بیشتر دنبال زندگی شخصی خودمونیم». «تعارض نقش ایجاد می‌کنه و فرسودگی پیش

	حضور	<p>میاد که حتی یک هیئت علمی نمی‌تونه ظاهری آراسته داشته باشه که نشان از شخصیت فرد داره و یک بخش خیلی مهمی از زندگی روزمره فرد و باعث تقویت روحیه فرد می‌گردد که این را هم از ما سلب کرده، گرانباری نقش نارضایتی شغلی رو به همراه خواهد داشت».</p>
<p>*بی تفاوتی اجتماعی *گلایه‌مندی اجتماعی *فرسودگی شغلی *روزمرگی</p>	<p>-بی تفاوتی در قبال مسائل اجتماعی -عدم توجه به مراجعان اجتماعی -نارضایتی اطرافیان از بی مسئولیتی فرد -عدم تنوع در زندگی و فرسودگی ذهنی -یکنواختی -عدم حضور در تشکل‌ها مورد علاقه -نپذیرفتن پست‌های سازمانی -استفاده از سایرین برای فعالیت‌ها</p>	<p>همیشه در زندگی اجتماع با توجه به ویژگی‌های شغل استادی انتظارات بالایی از این اقشار دارند و مسئولیت‌های بسیاری را متوجه اعضای هیئت علمی کرده است و خود من به دلیل مشغله کاری با این مسائل بسیار مشکل دارم. زندگی پر از یکنواختی و فشار شغلی شده است، اصلاً وقت پرداختن به محیط دور و بر را ندارم. فقط می‌توانم با افسوس خبرهای دور و بر را شنیده و عدم تأثیرگذاری خود را به یاد بیاورم. احساس می‌کنم همیشه اقوام و حتی همسایه‌ها از من به‌عنوان فردی بی‌خاصیت در اجتماع یاد می‌کنند و معتقد هستند که هیچ اثری در محیط بیرون از خود ندارم و من مطمئنم این فقط به خاطر عدم توجه به محیط دور و بر خودم است که تمامی مسائل را فدای شغل و مسئولیت حرفه‌ای خودم کرده‌ام. در بسیاری از موارد شدیداً علاقه‌مندم که در گروه‌های مدنی مورد علاقه حضور داشته باشم، اما به دلیل وظایف حرفه‌ای شغلی نمی‌توانم در آن‌ها شرکت کنم بر این اساس مجبورم از این فعالیت‌ها بگذرم.</p>

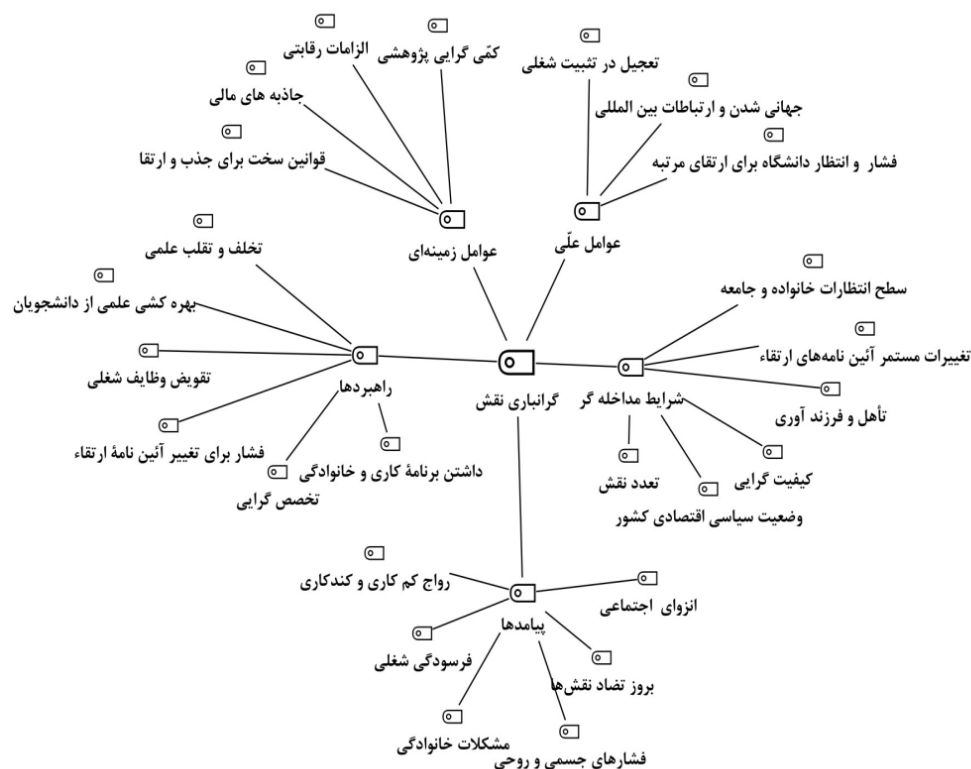
<p>* نبود توازن بین میزان تلاش با حقوق</p> <p>* بی انگیزگی شغلی</p> <p>* نارضایتی شغلی</p>	<p>- ناهمسانی حقوق با توجه به وظایف کاری</p> <p>- احساس تبعیض و نابرابری</p> <p>- گلايه کردن از شغل خود</p> <p>- بی انگیزه بودن</p> <p>- احساس ناخوشایند نسبت به شغل خود</p> <p>- ناهمسانی بین حجم کار و میزان دریافتی</p>	<p>«خیلی‌ها معتزضند که حقوق و مزایای آن‌ها متناسب با کاری که انجام میدن، نیست. شب و روز کار می‌کنند و مسئولیت‌های خانواده را به خودشان می‌سپارن و در مقابل هم اگر یک خروجی خوب هم داشته باشه که دست اونارو بگیره خیلی خوبه و خیلی‌ها از عدم همسانی بین حجم کار و دریافتی که دارند ناراضی هستند.» «بعضی‌ها شکایت و گلايه‌هایی را در جلسات مطرح می‌کنند و شاکی هستند مخصوصاً وقتی که حس بی‌انگیزگی دانشجو باعث میشه آن‌ها احساس نارضایتی می‌کنند.» «همه‌جانبه زندگی را تحت‌تأثیر قرار می‌ده، روان و جسم اعضای هیئت‌علمی را تحت‌تأثیر قرار می‌ده، از خانواده و جامعه باید کم کنن، از آموزش باید کم کنن، رفتارشان با اعضای خانواده بدتر میشه با جامعه با دانشجویان و همه این‌ها را در برمی‌گیره».</p>
--	--	---

همان‌طور که در جدول ۳ ملاحظه می‌شود که با بررسی متن مصاحبه‌ها و احصای ۳۲ کد باز و ۱۴ کد محوری مشخص اعضای هیئت‌علمی مؤلفه‌هایی چون کاهش اثربخشی تدریس، بی‌تفاوتی اجتماعی، افزایش انزوای اجتماعی و عدم دخالت در فعالیت‌های سیاسی- فرهنگی، تنش در روابط بین فردی و روزمرگی، تقلب و تخلفات علمی، عدم خلاقیت نهایتاً عدم وجود توازن بین میزان تلاش‌های شغلی اساتید با میزان دریافتی آن‌ها به‌عنوان مهم‌ترین اثرات و پیامدهای گرانباری نقش در دانشگاه را موردتوجه قرار داده‌اند.

بحث و نتیجه‌گیری

در بخش بحث و تفسیر داده‌ها ضمن اشاره به مهم‌ترین مقولات یا کدهای گزینشی به‌دست‌آمده مسیر استدلال، تبیین و چشم‌انداز مشارکت‌کنندگان منعکس می‌شود. این کار از طریق بحثی مکانیکی ادامه می‌یابد که در آن نحوه رخ دادن و کارکرد پدیده گرانباری تشریح می‌شود. با توجه به ویژگی‌های نظریه

داده بنیاد محققان به استخراج و ارائه شرایط علی، زمینه‌ها، راهبردها، پیامدها و شرایط مداخله‌گر در زمینه گرانباری نقش پرداختند که در نمودار ۱ به تصویر کشیده شده‌اند.



نمودار ۱. مؤلفه‌های تجربه گرانباری نقش اعضای هیئت علمی بر مبنای نظریه داده‌بنیاد استخراج شده از نرم‌افزار MAXqda

اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها نقش هدایت‌گری را در دانشگاه دارند و امور چه به سمت صحیح و چه غلط هدایت شوند، تأثیرپذیری زیادی توسط دانشجویان دارند و می‌طلبند که این امور صحیح و غلط،

شناسایی شوند تا از ایجاد آسیب‌های احتمالی پرهیز شود. از جمله اولین عوامل مؤثر بر فشارکاری و گرانباری نقش برای اعضای هیئت‌علمی، مسئله تدریس موظفی هست که در طول هفته برای آن‌ها طراحی شده و موظف به انجام آن هستند. اعضای هیئت‌علمی دانشگاه در کنار تدریس موظفی خود به صورت رسمی، مجبور به پژوهش به اندازه‌ای چند برابر به خاطر منافع حاصل از آن هستند و این مسئله باعث به وجود آمدن فشار کاری و گرانباری حاصل از مقدار ساعاتی می‌شود که برای این جمعیت علمی به وجود می‌آید. در کنار این مسئله و گرانباری حاصل از آن، کیفیت کاری اعضای هیئت‌علمی پایین آمده و رسالت اصلی آن‌ها که یادگیری اثربخش و مطلوب آموزشی هست کاهش پیدا می‌کند.

بسیاری از اعضای هیئت‌علمی به دلایلی چون نیاز مالی، کمبود نیروی متخصص، انگیزش به تدریس بیش‌تر و سایر موارد مربوطه، به تدریس مازاد در دانشگاه یا خارج از دانشگاه، به صورت خصوصی و غیرانتفاعی روی می‌آورند. توجه به ارتباط فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی مدرسان دانشگاه، زمانی تأثیرگذار و سودمند خواهند بود که به اندازه فعالیت‌های پژوهشی مدرسان مدنظر قرار گیرد و عوامل مؤثر در این زمینه بررسی شوند. یافته‌های این پژوهش نشان داده که چنین ارتباطی در کار نیست و صرفاً به شکل مجزا و بیشتر به کیفیت پژوهش و عوامل مؤثر بر انجام پژوهش از سوی اعضای هیئت‌علمی توجه شده است. این در حالی است که تأکید عمده دانشگاه بر جنبه آموزشی است اما بیشتر اعضای هیئت‌علمی به پژوهش برای رسیدن به منافع فردی، علاقه‌مند هستند که این مسئله حکایت از پژوهشی بودن دانشگاه دارد. اعضای هیئت‌علمی وقتی مشاوره و راهنمایی پایان‌نامه دانشجویان در مقاطع مختلف تحصیلی مخصوصاً کارشناسی ارشد و دکتری را می‌پذیرند، به نوعی فشار و استرس مضاعف وارد می‌شود. همچنین، در کنار این راهنمایی‌ها سعی می‌کند نقش والد دانشجویان، مددکار اجتماعی و روانشناس را بر عهده بگیرد؛ که این موارد باید رعایت شوند اگر استادی بخواهد موارد فوق را در نظر بگیرد دانشجویی باکیفیت عالی تحویل می‌دهد که باز هم به دلیل فشار بیش‌ازحد به هیئت‌علمی این موارد رعایت نمی‌شوند.

مشارکت‌کنندگانی که از دانشکده‌های علوم انسانی و ادبیات بودند به دلیلی گرانباری نقش نگران از دست دادن کیفیت آموزش و یادگیری بودند. این یافته با نتایج پژوهش (ماتیکان، ۲۰۲۰) همخوان است که در

پژوهش خود دریافت که معتقد بودند اضافه تدریس و کمبود وقت اساتید فرصت مباحث بین اساتید و دانشجویان و تمرکز بر موضوعات مهم را در کلاس را از بین می برد.

با توجه به نحوه سیاست گذاری وزارت علوم، ناهماهنگی در سازمان و بوروکراسی اداری نارسایی هایی در سازمان دهی و استفاده از نیروی انسانی کارآمد صورت می گیرد و باعث ضعف انگیزه های لازم در اعضای هیئت علمی می گردد. حجم کارهای اداری و سازمانی باعث به نتیجه نرساندن پژوهش و کارهای تحقیقی خواهد شد و بعضی وقتها اعضای هیئت علمی کارهایی را انجام داده که خیلی از زمان و انرژی آنها را می گیرد، این در حالی است که با وجود یک کارشناس هم این کارها انجام شده و زیاد دست و پاگیر نمی شوند. از جمله درگیری های دیگر اعضای هیئت علمی می توان به برنامه ریزی جهت انجام پژوهش های کاربردی، همکاری در زمینه های علمی با سایر مراکز داخل و خارج از کشور، بررسی و تصویب برگزاری همایش ها و کنگره های علمی پیشنهادی از سوی مراکز تحت نظارت، تدوین آئین نامه های داخلی و برنامه های مختلف پژوهش و فناوری بر اساس راهبرد و اهداف پژوهش و فناوری جامعه همچنین همکاری در تدوین سیاست های پژوهش و فناوری دانشگاه و پیشنهاد آئین نامه های ذی ربط به شورای دانشگاه، بررسی نحوه ارائه خدمات پژوهش و فناوری به سازمان های ذی ربط در استان به منظور رفع نیازهای منطقه و کشور، برنامه ریزی جهت ارتقای فعالیت های انجمن های علمی دانشجویی استان و بهره گیری از توان تخصصی و تجربیات آنان در پیشبرد امور پژوهش و فناوری باعث به وجود آمدن گرانباری می شوند.

در پژوهش حاضر، مشخص گردید که زمانی که اعضای هیئت علمی دانشگاه وقت لازم جهت انجام کارهای شخصی و مورد علاقه و تسلی دهنده خود مثلاً ورزش، کارهای عبادی و جلسات دوره ای به صورت غیررسمی را نداشته باشند ناراضی به همراه خواهد داشت. اگر در راه رسیدن به علایق شخصی خود و اولویت های مورد نظر خود ناکام باشند رفتارهای انحرافی، رفتارهای عمدی و ارادی با مشخصه زیر پا گذاشتن قواعد، رسوم و مقررات سازمان از آنها سر می زند که این مهم می تواند زمینه آسیب رسانی به افراد و سازمان را فراهم سازد. عدم وقت کافی تأثیر منفی زیادی بر خلاقیت و شایستگی اعضای

هیئت علمی می‌گذارد که مطلوبیت یا عدم مطلوبیت مشارکت افراد در صحنه‌های اجتماعی را نشان می‌دهد، ملموس است که با توجه به نبود زمان به دلیل فشارکاری و برنامه‌های نامنظم اعضای هیئت علمی باعث عدم مشارکت آن‌ها در این حیطه و همچنین افزایش انزوای اجتماعی و عدم فعالیت سیاسی- فرهنگی آن‌ها خواهد شد که این مسئله پرمشغله بودن کیفیت زندگی خانوادگی آن‌ها را کاهش دهد. بیشتر مشارکت‌کنندگان بر این باور بودند که در فرآیند تلاش اضافی جهت رسیدن به وضعیت استخدامی پایدار، مجبورند که خواسته‌های معقول و در بعضی موارد حتی نامعقول آیین‌نامه‌های استخدامی - شغلی را اجرا نمایند که در این شرایط دچار فشار کاری خواهند شد. مسئله مربوط به ارتقاء کاری نیز از این شرایط مستثنا نیست، افراد در کنار ثبات شغلی به دنبال رسیدن به ارتقاء و ترفیعات شغلی هستند. با توجه به موضوع این پژوهش همین مسئله با عدم ارضای نیازهای سطوح اجتماعی و احترام اعضا، باعث دوری، افسردگی و احساس شکست اجتماعی آن‌ها می‌شود. این استرس و فشار کاری خود باعث ایجاد تنش نقش در روابط فردی و بین فردی اعضای هیئت علمی در موارد بسیاری شده است.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که دانشگاه‌ها نیازمند بازنگری و اصلاح در مواردی چون شرایط تدریس موظفی و مازاد، تدریس خارج از تخصص، فعالیت‌های مازاد آموزشی و پژوهشی، راهنمایی رسمی و غیررسمی دانشجویان و فشار فعالیت‌های اداری و سازمانی برای خود هستند. چراکه نتایج گویای این مسئله بود که تمامی این موارد از جمله موارد تأثیرگذار بر گرانباری نقش اعضای هیئت علمی می‌باشند و کنترل هرکدام از این موارد می‌تواند مفید فایده باشد. به‌عنوان نمونه، بسیاری از دانشگاه‌ها می‌توانند با اصلاح آیین‌نامه‌های اجازه تدریس خارج از دانشگاه و مازاد بر موظف خود را ندهند. اعضای هیئت علمی دانشگاه نیازمندند که در اصلاح برنامه‌ریزی خود در جهت مواردی چون عدم تعدیل اولویت‌های غیرعلمی، کاهش بی‌توجهی به مسائل خانوادگی و تخصیص ندادن ایام فراغت به مسائل علمی-آموزشی و ارتقاء علمی خود تلاش کرده و در این راستا به‌صورت جدی در دیدگاه‌های خود تجدیدنظر کنند. نهایتاً اینکه مدیران دانشگاهی باید به بررسی مهم‌ترین اثرات گرانباری نقش بر عملکرد آموزشی، پژوهشی و سازمانی از قبیل کاهش کیفیت و کمیت متناسب، افزایش انزوای اجتماعی و عدم فعالیت سیاسی -

فرهنگی، افزایش تنش در روابط فردی و بین فردی و ناهمسانی بین تلاش‌ها و میزان دریافتی آن‌ها در دانشگاه پرداخته و در فکر راه چاره برای حل این موارد باشند.

نتایج این پژوهش از اشارات کاربردی جالبی برخوردار بود: نخست آنکه تجارب اعضای هیئت علمی زن و مرد متفاوت بود. به عنوان مثال، برای اعضای هیئت علمی زن که مسئولیت مراقبت از بچه‌های کوچک و والدین سالمند را داشتند نوع تفکرشان درباره گرانباری نقش را تحت تأثیر می‌داد. نکته جالب‌تر دیگر، اینکه تجربه مدیران دانشگاهی (اعضای هیئت علمی که مسئولین اجرایی داشتند) با اعضای هیئت علمی که درگیر کارهای اجرایی نبودند متفاوت بود. به نظر مدیران دانشگاهی مقابله و سازگاری با گرانباری نقش، امری ممکن و خوب است و تغییر دیدگاه اعضای هیئت علمی از دانشگاه، داشتن برنامه کاری و اولویت‌دهی به کارها می‌توان فشار کاری و ذهنی بر اعضای هیئت علمی را کاهش داد. از طرف دیگر، استادان بر این باور بودند تغییر قوانین دانشگاهی و انتظارات متناسب با میزان دریافتی استادان از راه‌حل‌های مفید برای کاهش گرانباری نقش است.

همان‌گونه که یافته‌های جدید و مطالعات پیشین نشان داده (مانند گارسیا و اسکا، ۲۰۱۹) رابطه منفی بین افزایش ساعات تدریس و فرسودگی به معنای این است که اساتید باتجربه‌تر و با سابقه‌تر خسته‌تر هستند. رسیدگی به سلامتی و رفاه همه اعضای هیئت علمی بسیار مهم است، اما کسانی که تجربه کمتری دارند آسیب‌پذیرتر هستند. از آنجاکه گرانباری نقش یک عامل استرس‌زا مهم است که به‌طور مستقیم با فرسودگی شغلی در ارتباط است، بنابراین، باید حجم کار اعضای هیئت علمی را بررسی کرده و برنامه‌ریزی صحیح در مورد کارها و برنامه‌ها انجام داد. برای کاهش خستگی، سازگاری و مقابله باید فعال باشد تا وضعیت استرس‌زا را تغییر دهد. اما اگر وضعیت استرس‌زا قابل تغییر نباشد، بهتر است سازگاری گریزان‌جو انجام شود زیرا با تعدیل اثر استرس‌زا به‌طور غیرمستقیم عمل می‌کند. به‌منظور ارتقاء سلامت اساتید و در نتیجه تسهیل فعالیت آموزشی و پژوهشی دانشگاه‌ها باید گرانباری نقش و برنامه‌های پیشگیری از برنامه را باهدف آموزش اعضای هیئت علمی در استفاده از سبک‌های سازگاری و مقابله کنترل کنند. برخی از

نویسندگان قبلاً اثربخشی برخی از شیوه‌ها، به‌عنوان مثال، آموزش مدیریت احساسات را گزارش داده‌اند (Kinman, Wray, & Strange, 2011).

فهرست منابع

- استورا، جین، بنیامین (۱۹۹۹). تنیدگی یا استرس (بیماری تمدن جدید)، ترجمه پریخ دادستان، چاپ اول، انتشارات رشد.
- خدابخش، محمدرضا؛ کیانی، فریبا (۱۳۹۳). بررسی قدرت پیش‌بینی کنندگی ادراک گرانباری نقش توسط خودکارآمدی شغلی و حمایت سازمانی ادراک شده از ایمنی، طب کار، ۶، ۴۸-۵۶.
- عزتی، میترا (۱۳۹۱). بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد آموزشی گروه‌های آموزشی دانشگاهی: مطالعه کیفی، پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، (۶۵)، ۲۳-۴۵.
- محمدی، ش؛ و مقصودی، م. (۱۳۹۰). بررسی رابطه استرس شغلی با رضایت زناشویی در کارکنان زن. مشاوره شغلی و سازمانی، ۳، ۷۴-۸۷.
- نورشاهی، نسرين و فراستخواه، مقصود (۱۳۹۱). کیفیت زندگی کاری اعضای هیأت علمی براساس تجربه زیسته آنها، *آموزش عالی ایران*، ۴(۲) ۳۹-۶۱.
- یراقی، سعیده؛ الهی دوست، سعیده؛ ربانی خوراسگانی، علی (۱۳۹۸). واکاوی تجارب زیسته زنان شاغل اصفهانی از شیردهی، *جامعه‌شناسی کاربردی* ۳۰ (۱) ۲۱-۳۸.

- Allan, C., Loudoun, R., & Peetz, D. (2007). Influences on work/ non-work conflict. *Journal of Sociology*, 43, 219-239. DOI: 10.1177/1440783307080104.
- Belias, D., Kousteliosb A., Sdroliasc L., Aspridis G. (2015). Job Satisfaction, Role Conflict and Autonomy of employees in the Greek Banking Organization, *Social and Behavioral Sciences*, 175, 324 – 333
- Blair-Loy, M. (2004). Work Devotion and Work Time. In C.F. Epstein & A.L. Kalleberg (Eds.), *Fighting for time: Shifting boundaries of work and social life*: 282-316. New York: Russell Sage Foundation.
- Creswell, J. W. (2012). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (3rd Ed.). Sage Pub. Inc
- Duxbury, L., Lyons, S., & Higgins, C. (2008). Too Much to do, and Not Enough Time: An Examination of Role Overload. In K. Korabik, D. Lero, & D. Whitehead (Eds.). *Handbook of work-family integration: Research, theory and best practice* (pp. 125-140). San Diego, CA: Elsevier.
- Galinsky, E., Bond, J.T., Kim, S.S., Backon, L., Brownfield, E., & Sakai, K. (2005). Overwork in America: When the way we work becomes too much. New York: *Families and Work Institute. Handbook of Work-Family Integration*: 125-140. San Diego: Academic Press.

- García-Arroyo, J. A., & Osca, A. (2019). Work overload and emotional exhaustion in university teachers: Moderating effects of coping styles. *Universitas Psychologica*, 18(2), 1-12, <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy18-2.woee>
- Hallberg, U. E., & Sverke, M. (2014). Construct Validity of the Maslach Burnout Inventory: Two Swedish Health Care Samples, *European Journal of Psychological Assessment*, 20 (4), 320-338.
- Kazemi, S., Javidi, H., & Aram, M. (2011). The effects of communication skills training on job related stress of the experts. *Quarterly Journal of New Approaches in Educational Administration*, 1(4), 63-80. [In Persian].
- Korabik, K., Lero, D. S., & Whitehead, D. L. (2008). *Handbook of work-family integration: research, theory, and best practices*. San Diego, CA: Elsevier
- Kumar, M. D. (2016). A study on job stress of nationalized & non nationalized company employees. Sinhgad Business School. Retrieved from http://www.indianmba.com/Faculty_Column/FC231/fc231.htm.
- Lee, T. W., Mitchell, T. R., Sablinski, C. J., Burton, J. P., & Holtom, B. C. (2014). The effects of job embeddedness on organizational citizenship, job performance, volitional absences, and voluntary turnover. *Academy of Management Journal*, 47(5), 711-722.
- Matican, R. (2020). Faculty members' express logistical concerns, heightened workload in the move to remote teaching, retrived 7 june 2020 from: <https://thecarletonian.com/2020/03/20/faculty-members-express-logistical-concerns-heightened-workload-in-the-move-to-remote-teaching/>
- Morse, J. M. (1994). Emerging from the data: Cognitive processes of analysis in qualitative inquiry. In J. Morse (Ed.), *Critical issues in qualitative research* (pp. 23-43). Menlo Park, CA: Sage.
- Orgambidez-Ramos, A., Borrego-Ales, Y., & Mendoza-Sierra, I. (2013). Role stress and work engagement as antecedents of job satisfaction in workers. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 360-372.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. 3rd edition. Sage Pub.
- Salam, F., (2014). Work overload, work-family conflict, family-work conflict and their effects on job embeddedness. *Journal of Business and Management*, 16 (1): 75-80.
- Sharma, E. (2014). Stressors: A Challenge for the Faculty Members of the Higher Educational Institutions. *Case Studies in Business and Management*, 1(2).
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (2nd ed.). Sage Publications, Inc.
- Utamib I., Nahartyo E. (2013). The Effect of Type a Personality on Auditor Burnout: Evidence from Indonesia, *Accounting & Taxation*, 5(2): 89-102.

- Wangeri, T. & Okello, L.O. (2014). Work Role Overload, and Burn Out as Factors Related to Work Stress among Primary School Teachers *Global Journals of Social Science*, 14 (10) 6-55
- Yang, C.C., Chen, H., & Honga, K. (2003). Visualization of large category map for Internet browsing. *Decision Support Systems*, 35, 89-102.
- Kinman, G., Wray, S., & Strange, C. (2011). Emotional labour, burnout and job satisfaction in UK teachers: the role of workplace social support. *Educational Psychology*, 31(7), 843-856