

How Social Workers Deal with Problems Related to Their Professional Jobs

Samaneh Samadinia¹, Seyed Reza Javadian^{2*}, Nasrin Babaeian³, Akbar Zare-Shahabadi⁴

1. MA in Social Work, Department of Social Work and Social Policy, Faculty of Social Sciences, Yazd University, Yazd, Iran; srj699@gmail.com
- 2*. Assistant Professor, Department of Social Work and Social Policy, Faculty of Social Sciences, Yazd University, Yazd, Iran (**Corresponding Author**); javadian@yazd.ac.ir
3. Assistant Professor, Department of Social Work and Social Policy, Faculty of Social Sciences, Yazd University, Yazd, Iran; babaeian.n@yazd.ac.ir
4. Professor, Department of Social Work and Social Policy, Faculty of Social Sciences, Yazd University, Yazd, Iran; a_zare@yazd.ac.ir

Original Article

Abstract

Background and Aim: The practice of social workers, regarded as one of the most essential professions in changing and improving the quality of life for the target group, has consistently been challenging due to the complexities of the target community. In this context, social workers take action to deal with these challenges. Therefore, the purpose of this study was to examine how social workers confront the issues arising from social work practice.

Data and Method: The research employed a qualitative approach utilizing grounded theory design. For this purpose, 20 social workers from three institutions in Hamadan, Iran, including the Social Welfare Organization, Imam Khomeini Relief Foundation, and hospitals, were selected using a theoretical sampling method. They were interviewed through semi-structured interviews.

Findings: The data were analyzed using a theoretical coding technique in three stages: open, axial, and selective coding. Six main categories emerged from the data analysis: competency crisis, interpersonal barriers to effective intervention, organizational barriers, strategies for action, client challenges, and psychological and professional erosion. Finally, the core category "passive/unprofessional action" emerged as the social workers' response and reaction to problems related to social work practice.

Conclusion: It seems that social workers should strive for greater professionalism when dealing with work-related issues to prevent the negative consequences of psychological and professional erosion. The findings of this study recommend providing a platform to reduce work-related injuries by assisting professionals and relevant officials.

Keywords: Burnout, Competency crisis, Organization challenges, Work problems, Social workers.

Key Message: Psychological and professional erosion is a serious issue in social work practice that impacts the quality of life for both social workers and their target groups. It should be addressed through individual and organizational strategies to improve the professionalism and well-being of social workers.

Received: 09 May 2023

Accepted: 07 August 2023

Citation: Samadinia, S., Javadian, S. R., Babaeian, N., & Zare Shahabadi, A. (2025). How Social Workers Deal with Problems Related to Their Professional Jobs. *Journal of Social Continuity and Change*, 4(1): 127-157. <https://doi.org/10.22034/jscc.2023.20075.1077>



Extended Abstract

Introduction

Social service professionals, including nurses, teachers, counselors, psychologists, social workers, and police officers, are at high risk of burnout due to organizational characteristics and work-related stress (Wang et al., 2019; Gómez-García et al.; Solomonidou & Katsounari, 2022; Vincent et al., 2019). Social workers often encounter individuals in pain and distress who cannot solve their problems independently. Despite their efforts to help, they frequently face limitations in resources and support from their organizations, complicating their professional responsibilities. The diverse needs of clients, accountability to authorities, and shifting expectations make this profession particularly challenging (Moezani et al., 2013; Griffiths et al., 2019). Thus, the preparedness of social workers to manage work-related issues is crucial for their professional performance. This study aims to explore the experiences of social workers in facing these challenges and examine effective and ineffective strategies for managing them.

Methods and Data

The present study is a qualitative research based on the grounded theory of Strauss and Corbin (1998). The participants in this study consisted of 20 social workers employed in Hamadan Province, Iran, all of whom had at least 5 years of social work experience and held a bachelor's degree or higher. They were purposefully selected. Initially, interviews were conducted with 10 social workers working at the Social Welfare Organization, followed by 6 additional participants from the hospital sector and 4 from the Imam Khomeini Relief Foundation. The duration of the interviews varied from 40 to 90 minutes. The information and data obtained from the interviews were analyzed using a constant comparative method during the coding process. This included open coding, axial coding, and, in the third stage, selective coding to identify the data and select the coded categories.

Findings

In this study, 85 concepts were initially identified and later distilled into six main categories: competency crisis, interpersonal barriers to effective intervention, organizational barriers, behavioral challenges of clients, coping strategies, and psychological and professional burnout. The competency crisis is rooted in weaknesses in professional skills and role incongruence, stemming from social workers' lack of effectiveness and indifference toward developing their professional abilities. Interpersonal barriers arise from non-professional attitudes and role pressures, while organizational barriers include limited resources, excessive workloads, lack of inter-agency cooperation, minimal benefits, low professional credibility, and paradoxical professional situations. Clients' behavioral challenges manifest through conservatism, tension, and entitled demands. Participants in the study

indicated they strive to cope with the characteristics and conditions of their jobs, often adapting to the shortages and challenges they face. Some utilized avoidance strategies to manage work-related pressures and reduce physical and psychological harm. Additionally, participants recognized that changing their perspective and acknowledging the positive aspects of their profession, along with adopting a religious and spiritual approach, helped them navigate the challenges of their work. Ultimately, enhancing professional self-efficacy through specific skills can lead to improved relationships, quality of work, and overall job satisfaction for social workers. Self-care strategies were also highlighted as effective means for coping with occupational challenges.

Conclusion and Discussion

Passive and unprofessional conduct among social workers refers to their responses and reactions to the challenges and issues encountered in the practice of social work. Various factors drive social workers toward passive and unprofessional conduct. In the paradigmatic model of this research, causal conditions include organizational barriers, while contextual factors encompass deficiencies in professional skills, role conflicts, and behavioral challenges posed by clients. Intervening conditions involve role incongruence and the prevalence of non-professional attitudes. In facing the challenges and issues of their work, social workers may resort to strategies such as unprofessional behavior, avoidance tactics, interpersonal approaches, enhancing professional self-efficacy, and self-care practices. Some social workers strive to adapt to their circumstances, practicing self-restraint when dealing with client aggression and violence. However, high workloads can lead some social workers to disengage from professional practices, resulting in unprofessional interactions with clients. Additionally, job changes and mobility within their professional roles serve as avoidance strategies utilized by some social workers as they seek to navigate these difficulties.

Ethical Considerations

Compliance with Ethical Guidelines

To adhere to ethical considerations, the researcher informed the interviewees about the research topic, objectives, and methodology during the invitation process. The participants were fully aware of and consented to their involvement in the interviews. Additionally, the recording of participants' voices was conducted with their permission, and it was assured that these recordings would remain confidential with the researcher. The identities of individuals involved in the study were kept confidential, and information was collected while maintaining the participants' anonymity. For those who did not wish to have their voices recorded, interviews were documented through note-taking. Throughout the research process, participants were reminded that they could withdraw from the study at any time, and efforts were made to ensure that they were not harmed during or after the research process.

Acknowledgments

This article stems from the first author's MA thesis in Social Work, completed at the Faculty of Social Sciences, Yazd University. The authors wish to thank the social workers from the involved organizations and the thesis committee for their constructive feedback during the research.

Funding

No financial support was received for the research.

Authors' Contributions

Samaneh Samadinia and Seyed Reza Javadian reviewed the literature. Nasrin Babaeian and Akbar Zare-Shahabadi prepared the manuscript. All authors contributed to synthesizing the findings and presenting the research in a coherent and structured manner.

Conflicts of Interest

The authors declared no conflicts of interest.

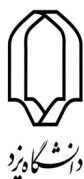
Author's ORCID:

Samaneh Samadinia: <https://orcid.org/0000-0002-3362-937X>

Seyed Reza Javadian: <https://orcid.org/0000-0001-9352-2120>

Nasrin Babaeian: <https://orcid.org/0000-0003-3537-8903>

Akbar Zare-Shahabadi: <https://orcid.org/0000-0003-3421-1036>



نحوه مواجهه مددکاران اجتماعی با مسائل ناشی از کار حرفه‌ای

ثمانه صمدی‌نیا^۱، سیدرضا جوادیان^{۲*}، نسرين بابائیان^۳، اکبر زارع‌شاه‌آبادی^۴

۱- دانش‌آموخته کارشناسی‌ارشد مددکاری اجتماعی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه یزد، یزد، ایران؛ samadinia.s@gmail.com

۲- دانشیار مددکاری اجتماعی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه یزد، یزد، ایران (نویسنده مسئول)؛ javadian@yazd.ac.ir

۳- استادیار مددکاری اجتماعی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه یزد، یزد، ایران؛ babaeian.n@yazd.ac.ir

۴- دانشیار جامعه‌شناسی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه یزد، یزد، ایران؛ a_zare@yazd.ac.ir

مقاله پژوهشی

چکیده

زمینه و هدف: فعالیت مددکاران اجتماعی با توجه به گستردگی جامعه هدف و پیچیدگی‌هایی که دارد به‌عنوان یکی از مهم‌ترین حرفه‌های یاری‌رسان در مسیر تغییر و بهبود کیفیت زندگی گروه هدف، همواره با موقعیت‌های تنش‌زا روبه‌رو بوده است. در این شرایط، مددکاران اجتماعی برای مقابله با این چالش‌ها، اقداماتی انجام می‌دهند که شناسایی آنها اهمیت دارد. هدف پژوهش حاضر، مطالعه نحوه مواجهه مددکاران اجتماعی با مسائل ناشی از انجام کار مددکاری اجتماعی است.

روش و داده‌ها: این پژوهش با رویکرد کیفی و با استفاده از روش نظریه داده‌بنیاد انجام شد. به همین منظور، با روش نمونه‌گیری نظری، هفتمند ۲۰ نفر از مددکاران اجتماعی شاغل در سه موسسه شامل سازمان بهزیستی، کمیته امداد و بیمارستان در شهر همدان انتخاب و مورد مصاحبه نیمه ساختاریافته قرار گرفتند. سپس داده‌های به دست آمده به شیوه کدگذاری نظری در سه سطح کدگذاری باز، محوری و انتخابی مورد تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها: از تحلیل داده‌ها شش مقوله اصلی شامل بحران شایستگی، موانع بین فردی مداخله مؤثر، موانع سازمانی، چالش‌های رفتاری مددجویان، راهبردهای کنش و فرسایش روانی و حرفه‌ای استخراج شد. در نهایت مقوله نهایی کنش انفعالی/غیرحرفه‌ای به‌عنوان پاسخ و واکنشی از سوی مددکاران اجتماعی به مسائل مرتبط با انجام کار مددکاری اجتماعی به دست آمد.

بحث و نتیجه‌گیری: به نظر می‌رسد مددکاران اجتماعی بایستی در مواجهه با مسائل ناشی از کار، حرفه‌ای‌تر برخورد کرده و از پیامدهای منفی فرسایش روانی و حرفه‌ای اجتناب نمایند. نتایج این مطالعه می‌تواند در راستای فراهم ساختن بستری جهت پیشگیری از آسیب‌های ناشی از کار برای حرفه‌های یاورانه و مسئولین، کاربردی باشد.

واژگان کلیدی: بحران شایستگی، چالش‌های سازمانی، فرسودگی شغلی، مددکاران اجتماعی، مسائل ناشی از کار.

پیام اصلی: فرسایش روانی و حرفه‌ای یک مسئله جدی در حرفه‌های یاورانه به‌ویژه مددکاری اجتماعی است که بایستی مورد توجه نظام شغلی قرار گرفته و در جهت تغییر و تحول در رده‌ها و جابجایی‌های شغلی در محیط‌های کاری اقدام لازم از سوی کاربران و مدیران انجام شود.

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۵/۱۶

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۲/۱۹

ارجاع: صمدی‌نیا، ثمانه؛ جوادیان، سیدرضا؛ بابائیان، نسرين و زارع‌شاه‌آبادی، اکبر (۱۴۰۴). نحوه مواجهه مددکاران اجتماعی با مسائل ناشی از کار حرفه‌ای، تداوم و تغییر اجتماعی، ۴(۱)، ۱۵۷-۱۲۷. <https://doi.org/10.22034/jscc.2023.20075.1077>



مقدمه و بیان مسأله

در هر شغلی مقداری از تنش و فشار وجود دارد که عوامل زیادی از جمله فشارهای اجتماعی و شغلی، رقابت بر سر منابع و امکانات، عدم تعادل بین زمان کار، زندگی شخصی و خانوادگی و عدم امنیت شغلی در این میان نقش دارند. اما برخی از مشاغل به خاطر حساس بودن نوع وظایف‌شان و مسئولیت‌هایی که بر عهده دارند فشار و تنش بیشتری را بر شاغلین خود وارد می‌کنند (پیمان و عزتی رستگار، ۱۳۹۰: ۷). حرفه مددکاری اجتماعی نیز از جمله مشاغل حساس و پرتنش و در عین حال مهم جامعه به شمار می‌آید، زیرا که به طور مداوم با انسان‌هایی مواجه می‌شوند که گرفتار درد و رنج و آسیب‌های گوناگون اجتماعی هستند و خود قادر به رفع مسائل‌شان نمی‌باشند و از طرفی دیگر مددکاران اجتماعی هم با وجود تلاش برای کمک به این افراد، به دلیل محدودیت‌های منابع و امکانات سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات اجتماعی قادر نیستند آنگونه که باید وظایف حرفه‌ای خود را انجام داده و به آن افراد یاری رسانند.

سلامتی انسان می‌تواند در اثر وجود تنش‌ها دگرگون شود و عدم تعادل در وضع جسمی و روانی وی پدیدار شود. شرایط نامساعد اجتماعی و محیطی از عوامل مهم ایجاد فشار روانی و تنش هستند که سلامت روانی را به مخاطره می‌اندازند (Du Gas, 1969) به نقل از زیوری، ۱۳۹۵: ۱). عوامل تنش‌زا ممکن است به پاسخ‌های روانی متعدد مانند اضطراب، افسردگی، نومیدی، بی‌قراری و احساس ناتوانی عمومی در سازش‌یافتگی با محیط منجر شود (پرند و خدایاری فرد، ۱۳۸۶: ۴).

فرسودگی شغلی واکنشی در برابر فشارهای مزمن و پاسخ به فشارهای کاری و سازمانی است و موجب تباهی در کیفیت خدماتی می‌گردد که به وسیله کارکنان ارائه می‌شود و می‌تواند عاملی برای غیبت، تضعیف روحیه و عدم مسئولیت‌پذیری گردد (ساعتچی، ۱۳۸۷: ۳۰). کارکنان حرفه خدمات اجتماعی از اولین کاندیدهای فرسودگی شغلی محسوب می‌شوند (Wang et al., 2019; Gómez-García et al., 2022). از این رو پرستاران، معلمان، مشاوران، روان‌شناسان، مددکاران اجتماعی، افراد پلیس و کارکنان سرویس‌های بهداشتی جزء افرادی هستند که در معرض فرسودگی شغلی قرار می‌گیرند (Vincent et al., 2019).

با توجه به این که حداقل یک‌سوم عمر ما در محیط کار سپری می‌شود و از طرفی بسیاری از روابط و مناسبات ما در طی ساعات کاری شکل می‌گیرد (پورصادق، ۱۳۹۱: ۷۸) ممکن است افراد در این محیط با چالش‌ها، تهدیدها و موانع متعددی روبه‌رو شوند. شغل مددکاری اجتماعی یکی از مشاغل تخصصی و سخت به شمار می‌آید که عواملی مانند نیازهای متعدد مددجویان، لزوم پاسخگویی به مراکز ذی‌ربط، تغییرهای سریع عقاید و انتظارات در مورد نقش مددکاران اجتماعی این شغل را بسیار پیچیده و مشکل ساخته و مددکاران اجتماعی را با شرایط کاری پرفشاری مواجه ساخته است (مؤذنی و همکاران، ۱۳۹۲: ۲۴؛ Griffiths et al., 2019). مؤسسه ملی و بهداشت شغلی استرالیا اعلام کرده که از ۲۴ شغل یاری‌رسان مورد بررسی، مددکاری اجتماعی رتبه سه را در میزان فرسودگی شغلی نشان داده است. همچنین، میزان رضایت شغلی آنها در حد بسیار پایین گزارش شده است (Robinson et al., 1991) به نقل از رضا زاده و همکاران، ۱۳۹۴). حمایت اجتماعی، استقلال شغلی و رضایت شغلی، رضایت از محیط سازمانی و تعهد سازمانی رابطه منفی با فرسودگی شغلی کارکنان خدمات اجتماعی دارد (Brown et al., 2019; Gómez-García et al., 2021). طبق اطلاعات جمع‌آوری شده از ۱۳۳۳ مددکار اجتماعی انگلیسی، مشخص شد که تعداد زیادی از مددکاران اجتماعی قصد ترک یا تغییر شغل به دلیل شغل طاقت‌فرسا، تقاضاهای زیاد و حمایت مدیریتی ضعیف داشته‌اند (Ravalier, 2019).

مددکاری اجتماعی به دلیل ارتباط مستقیم با انسان‌ها و رفع مشکلات روانی، خانوادگی و کاری یکی از مهم‌ترین مشاغل و حرفه‌های یاری‌رسان است که نقش مهمی در سلامت اجتماعی، روانی و جسمی افراد بر عهده دارد. بدیهی است که شدت و فشار ناشی از شغل در حرفه مددکاری اجتماعی نسبت به بسیاری از مشاغل دیگر بیشتر است و اگر این فشارها با عدم‌رضایت از شغل نیز همراه گردد در صورتی که هیچ منبعی برای کمک به حذف فشارها وجود نداشته باشد، عملکرد همراه با عدم‌رضایت مددکار اجتماعی نه تنها بر روی خودش اثر منفی خواهد گذاشت، بلکه برای سازمان، مراجع و در نهایت جامعه تبعات منفی داشته و آنها را متضرر خواهد ساخت (اللهیاری و میربلوچی، ۱۳۸۸: ۱۹۶). به عبارتی، مددکار اجتماعی که درگیر فشار کاری و فرسودگی ناشی از آن باشد کمتر می‌تواند برای ارائه خدمات با کیفیت مددکاری اجتماعی به مراجعان خود، فعالیت مؤثری داشته باشد. همچنین به همین دلایل کمتر می‌تواند به سازمان یا مؤسسه محل کار خود نیز در جهت تعریف خدمات جدید مددکاری یا اصلاح فرایند ارائه برخی خدمات موجودف پیشگام باشد.

مطالعاتی که در زمینه چگونگی مواجهه مددکاران اجتماعی با مسائل ناشی از کار شکل گرفته بیشتر به صورت کمی بوده و کمتر به تجربه عمیق مددکاران اجتماعی پرداخته شده است. لذا آمادگی برای مقابله با مسائل کاری به دلیل اثراتی که بر عملکرد فرد و سازمان دارند، ضروری به نظر می‌رسد و با توجه به تجارب مددکاران اجتماعی، هدف این مطالعه واکاوی و کشف عمیق تجارب مددکاران اجتماعی در هنگام مواجهه با مسائل ناشی از کار و بررسی روش‌های کارآمد و ناکارآمد در مدیریت این مسائل بود و همچنین بتوان راهکار تازه‌ای در جهت حل این مشکلات یافت. پاسخگویی به این دغدغه‌ها، می‌تواند راهگشایی برای مددکاران اجتماعی، سازمان‌ها و نهادهای خدماتی مرتبط در راستای برنامه‌ریزی‌های آتی جهت کاهش یا پیشگیری از بروز این مسائل باشد.

پیشینه تجربی و ادبیات مفهومی

خلوتی و همکاران (۱۳۹۹) با اجرای پرسشنامه استاندارد MFI بر روی ۳۳۴ نفر از مددکاران اجتماعی در دسترس به این نتیجه دست‌یافتند که در حوزه‌های مختلف کاری مددکاران اجتماعی که ارائه‌دهنده خدمات اجتماعی هستند (شاغل در بهزیستی، انجمن‌های نیکوکاری و بیمارستان) میانگین نمره خستگی در آنها بالاتر از سایر حوزه‌های خدماتی بود. گروه سنی ۶۲-۵۶ میانگین خستگی بیشتری نسبت به سایر گروه‌های سنی را گزارش کردند. مددکاران اجتماعی که سابقه کاری ۳۰ سال به بالا داشتند نیز خستگی شغلی بیشتری نسبت به سایر افراد گزارش نمودند.

کاویانی و همکاران (۱۳۹۷) نشان دادند که بین ویژگی شخصیتی برون‌گرایی با خستگی هیجانی و همچنین بین ویژگی شخصیتی انعطاف‌پذیری و خستگی هیجانی و نیز بین خصوصیت شخصیتی روان‌نژندی با میزان کفایت شخصی ارتباط منفی معناداری وجود داشت. بین ویژگی شخصیتی برون‌گرایی با کفایت شخصی و بین طرح‌واره اولیه گوش‌به‌زنگی و حوزه بریدگی و طرد با خستگی هیجانی همبستگی مثبت و معنادار وجود داشت.

پروین و حلیمی (۱۳۹۴) پژوهشی در رابطه با فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی انجام دادند که یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد، میزان فرسودگی شغلی در بین مددکاران اجتماعی شاغل در بهزیستی بالاست و نیز نحوه مدیریت، اثربخش نبوده و ارتباطات درون سازمانی و بین فردی نیز ضعیف و شکننده است. همچنین با استفاده از معادلات رگرسیونی مشخص گردید که ارتباط با همکاران بیشترین تأثیر را بر فرسودگی شغلی دارد. وجود جو رسمی و صرف بروکراتیک در سازمانی که با آسیب‌دیدگان اجتماعی روبه‌روست

موجب گردیده که کارکنان در نبود روابط دوستانه و وجود روابط صرف کاری، استرس دوجندانی را تجربه نمایند و میزان فرسودگی شغلی آنها دوجندان گردد.

نجفی و همکاران (۱۳۹۴) پژوهشی را در شهر تهران انجام دادند. حجم نمونه شامل ۹۰ نفر از مدیران و ۲۷۰ نفر از مربیان، با استفاده از روش نمونه‌گیری چندمرحله‌ای تعیین شد. یافته‌های حاصل از تحلیل نشان داد که سبک عقلانی مدیران بر عملکرد شغلی آنها تأثیر مثبتی دارد، ولی سبک‌های هیجانی و انفعالی-اجتنابی بر عملکردشان اثر منفی دارد. همچنین نتایج از تأثیر فراوان متغیرهای سبک‌های مقابله‌ای و فرسودگی شغلی بر عملکرد شغلی مدیران مراکز پیش از دبستان شهر تهران نشان می‌دهد. سبک مقابله‌ای هیجانی و هر سه مؤلفه فرسودگی شغلی بر عملکرد شغلی مدیران این مراکز آموزشی تأثیر منفی دارد.

مؤذنی و همکاران (۱۳۹۲) پژوهشی در میان ۱۶۵ نفر از مددکاران اجتماعی بهزیستی انجام دادند. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد، زیرمقیاس‌های مقابله مسئله‌مدار، مقابله هیجان‌مدار و دو بعد مقابله اجتنابی (سرگرمی و توجه‌گردانی) از همسانی درونی مطلوبی برخوردارند. میانگین فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی مرد نسبت به زن بیشتر بود ولی میانگین فرسودگی شغلی و سبک زندگی در مددکاران اجتماعی زن و مرد تفاوت معناداری وجود نداشت. میانگین کمال و نیاز به خشنودسازی در زنان بیشتر بود؛ به دلیل این که زنان سخت‌کوش‌تر بوده و تلاش می‌کنند تا مورد قبول همه واقع شده و در محیط کار موفق‌تر شناخته شوند و بنابراین یافته بیشترین پیش‌بینی‌کننده مسخ شخصیت در مددکاران اجتماعی متغیر کمال‌گرایی بود که رابطه منفی داشت و دومین متغیر تعیین‌کننده عزت نفس، بعد هیجان‌مدار بود که رابطه مثبت داشت.

مالکا^۱ و همکاران (۲۰۲۱) در مطالعه‌ای در بین سرپرستان کار میدانی دانشجویان مددکاری اجتماعی که از پرسشنامه‌های سنجش فرسودگی شغلی و همچنین چندین عامل توضیحی درونی برای فرسودگی شغلی-هویت شغلی، اهمیت شغلی و ویژگی‌های شخصیتی برای سرپرستان مددکاری اجتماعی میدانی استفاده شد، دریافتند که در مشاغل حمایتی، فرسودگی شغلی به‌طور گسترده پذیرفته شده‌است و نقش کلیدی در حفظ کار و یا جابجایی دارد. همچنین هویت شغلی با ویژگی‌های شخصیتی سازگاری داشته و هوشیاری در این زمینه فرسودگی شغلی را به‌طور منفی پیش‌بینی می‌کند، در حالی که روان‌رنجوری به‌طور مثبت با فرسودگی شغلی در ارتباط است.

گومزگارسیا^۲ و همکاران (۲۰۲۰) در مطالعه‌ای به «بررسی فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی و عوامل اجتماعی و جمعیتی مؤثر در آن» پرداختند. ۹۴۷ مددکار اجتماعی در اسپانیا به سوالات پاسخ دادند. یافته‌ها حاکی از آن بود که ۳۳/۲ درصد از خستگی عاطفی و ۲۲/۱ درصد از مسخ شخصیت رنج می‌بردند و ۵۴/۲ درصد موفقیت شخصی پایینی را در محل کار تجربه کردند. درصدهای پایین واریانس کل توضیح داده شده حاکی از آن است که اگرچه مشخصه‌های اجتماعی-جمعیت‌شناختی خاصی پیش‌بینی‌کننده‌های مهم هستند، اما اثرات آنها بسیار ناچیز است.

وانگ^۳ و همکاران (۲۰۱۹) پژوهشی با نام «بررسی فرسودگی شغلی در مددکاران اجتماعی چینی» انجام دادند. تعداد ۸۴۸ نفر از دانشجویان مددکاری اجتماعی و تعداد ۷۴۸ نفر از مددکاران اجتماعی حرفه‌ای مورد مطالعه قرار گرفتند. یافته‌ها نشان داد فرسودگی و

¹. Malka

². Gómez-García

³. Wang

بدبینی مؤلفه‌های اصلی هستند اما کارآمدی شخصی این‌طور نیست. اثربخشی حرفه‌ای نقش واسطه‌ای کلیدی در رابطه بین هویت حرفه‌ای مددکاران اجتماعی دانشجو و رضایت آنها از کار میدانی ایفا می‌کند، در حالی که بدبینی مددکاران اجتماعی واسطه اصلی در رابطه بین هویت حرفه‌ای و قصد ترک شغل آنهاست. بنابراین، شناسایی دانشجویان در معرض خطر و مددکاران اجتماعی حرفه‌ای برای اتخاذ راهبردهای مداخله‌ای مناسب که بر هویت حرفه‌ای و ابعاد مختلف فرسودگی شغلی تمرکز دارد، ممکن است راهی مؤثر برای جلوگیری از نارضایتی دانشجویان و کاهش جابجایی مددکاران اجتماعی باشد.

شیلینگ^۱ و همکاران (۲۰۱۸) پژوهشی را در ایالات متحده انجام دادند. اکثریت شرکت‌کنندگان گزارش دادند که تجربه احساس فرسودگی شغلی را در نقش خود به عنوان روان‌شناس مدرسه داشته‌اند. همچنین آنها گزارش دادند که چندین کار را برای مقابله با فرسودگی انجام می‌دهند. از جمله صحبت با همکاران، تلاش برای تغییر وضعیت، صحبت کردن با خانواده و دوستان، و یا درگیر شدن در برخی رفتارهای دیگر مانند یوگا، مدیتیشن، دارو و فعالیت بدنی، همچنین آنها بر اهمیت برنامه آموزشی مراقبت از خود و ارائه یک تصویر واقع‌گرایانه از دنیای واقعی تأکید داشتند.

در پژوهشی دیگر که توسط سانچز مورو^۲ و همکاران (۲۰۱۴) به روش پیمایشی و مقطعی در میان مددکاران اجتماعی صورت گرفته‌است به این نتایج دست یافتند که اضطراب روانی شیوع بالایی دارد و مددکاران اجتماعی در معرض خطر فرسودگی شغلی قرار دارند و حمایت اجتماعی از منابع غیر رسمی یک عامل با پتانسیل کاهش روانشناختی ناراحتی ناشی از فرسودگی است.

هامبرادس و ریواس^۳ (۲۰۱۳) نشان دادند که فرسودگی شغلی تأثیر منفی بر حمایت محیط، رضایت شغلی و رضایت از زندگی دارد. همچنین حمایت محل کار تأثیر مثبتی بر رضایت شغلی دارد. به عبارت دیگر حمایت محل کار به عنوان متغیر واسطه‌ای بین فرسودگی شغلی و رضایت از زندگی عمل می‌کند.

با توجه به مطالعات انجام شده، شغل مجموعه وظایف و فعالیت‌هایی تعریف می‌شود که یک انسان در زمان خدمت معینی انجام می‌دهد و هر فردی سعی دارد شغلی را انتخاب کند که علاوه بر تأمین نیازهای مادی از نظر روانی نیز او را ارضاء نماید (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۵). هاکمن و اولدهام^۴ (۱۹۷۵) به‌طور گسترده در زمینه تأثیر شغل بر رضایت و انگیزه نیروی کار مطالعه کردند. براساس مدل هاکمن و اولدهام هر شغلی دارای چند بُعد است که اگر این ابعاد بهبود یابند، شخص را به یک باور درونی درباره شغل می‌رساند که می‌تواند در بهبود عملکرد شغلی و افزایش کارایی اثرگذار باشد.

مقابله به یک سری از راهبردهای شناختی و رفتاری اشاره دارد که توسط یک فرد برای اداره خواسته‌هایش در موقعیت‌های استرس‌زا و دشوار به کار می‌رود (Folkman & Moskowitz, 2004). به نقل از نادى و همکاران، (۱۳۸۸). همچنین ولین^۵ در تعریف دیگری از مقابله می‌نویسد: مقابله تلاشی است که فرد برای موقعیتی که نیاز به سازگاری دارد؛ انجام می‌دهد تا محرک تنش‌زا حذف و یا تقلیل دهد (سارونی، ۱۳۹۵: ۱۷). لازاروس^۶ و همکاران در مفهوم سازی مقابله یک تمایز قائل شده‌اند و آن تمایز مقابله مسئله‌مدار از مقابله

1. Schilling

2. Sánchez-Moreno

3. Hombrados & Rivas

4. Hackman & Oldham

5. Vlaeyen

6. Lazarus

هیجان‌مدار است. راهبرد مقابله‌ای هیجان‌مدار شامل کوشش‌هایی جهت تنظیم پیامدهای هیجانی واقع تنش‌زاست و تعادل عاطفی، هیجانی را از طریق کنترل هیجانات حاصله از موقعیت تنش‌زا حفظ می‌کند. ولی راهبرد مقابله‌ای مسئله‌مدار شامل اقدامات سازنده فرد در رابطه با شرایط تنش‌زاست و سعی دارد تا منبع تنش را حذف کرده یا تغییر دهد.

به نظر اندلر و پارکر^۱ (۱۹۹۰) راهبردهای مقابله‌ای شامل سه راهبرد تکلیف‌مدار، هیجان‌مدار و اجتناب‌مدار است. راهبرد تکلیف‌مدار مستلزم حصول اطلاعات درباره موقعیت تنش‌زا و پیامدهای آن است. افرادی که این راهبرد را به کار می‌گیرند، تلاش می‌کنند تا فعالیت‌های مهم خود را اولویت‌بندی کنند و با مدیریت زمان، فعالیت‌های خود را به موقع انجام دهند. راهبرد هیجان‌مدار شامل یافتن روش‌هایی برای کنترل هیجانات و امیدوار بودن در هنگام مواجهه با موقعیت‌های تنش‌زا می‌باشد. کسانی که این راهبرد را به کار می‌گیرند، علاوه بر اینکه بر هیجانات خود کنترل دارند، ممکن است احساساتی چون خشم یا ناامیدی را نشان دهند. راهبرد اجتناب‌مدار مستلزم انکار یا کوچک شمردن موقعیت‌های تنش‌زاست. افرادی که از این راهبرد استفاده می‌کنند، با هوشیاری، تفکرات تنش‌زا را واپس‌رانی کرده و افکار دیگری را جایگزین می‌کنند (پرند و خدایاری فرد، ۱۳۸۵).

پاول و انرایت^۲ (۲۰۱۵) دو نوع مقابله با عمل استرس‌زا را مطرح می‌کنند که عبارتند از: مقابله سازگارانه و مقابله ناسازگارانه. در مقابله سازگارانه تلاش می‌شود که فشار ناشی از عامل فشارزا را کاهش داده و ارگانیزم را به حالت تعادل بازگرداند. مقابله ناسازگارانه، اعمالی را دربرمی‌گیرد که موجب افزایش فشار ناشی از عامل استرس‌زا می‌گردد و ارگانیزم را در یک حالت نامتعادل و ناپایدار نگه می‌دارد. به‌کارگیری طولانی مدت راهبردهای ناسازگارانه باعث از دست دادن اعتماد به نفس و فراهم آوردن زمینه اختلالات رفتاری و روانی خواهد شد (استادی قاضیانی، ۱۳۸۹: ۴۷).

در مجموع مطالعات انجام شده، ابعاد و نحوه مواجهه مددکاران اجتماعی با مسائل ناشی از کار از جنبه‌های متفاوت در نظر نگرفته شده است و بیشتر بر روی میزان استرس، تنش و فرسودگی شغلی و عوامل موثر بر آن تأکید داشته‌اند و مطالعات کیفی انجام شده نیز به تجارب مستقیم مددکاران اجتماعی در هنگام مواجهه با مسائل و مشکلات ناشی از کار از دیدگاه ایشان نپرداخته است. با توجه به این که پژوهش کیفی کاملاً وابسته به بافتار و زمینه فرهنگی می‌باشد و در کشور ایران پژوهش کیفی برای نحوه مواجهه مددکاران اجتماعی با مسائل ناشی از کار انجام نشده بود، لذا مطالعات انجام گرفته پاسخگوی سوالات پژوهشی پژوهش‌گران، از جمله این که نحوه مواجهه مددکاران اجتماعی با مسائل مرتبط با کار مددکاری اجتماعی چگونه است؟ مشکلات، چالش‌ها و مسائل ناشی از انجام کار مددکاری اجتماعی چیست؟ علل و زمینه‌های مسائل کاری مددکاران اجتماعی چیست؟ نحوه مواجهه مددکاران اجتماعی با مسائل ناشی از انجام کار مددکاری اجتماعی چگونه است؟ نتایج و پیامدهای مسائل کاری مددکاران اجتماعی چیست؟ نبود و پژوهش‌گران را بر آن داشت که با استفاده از روش پژوهش کیفی با توجه به بافتار فرهنگی و نظریات موجود مطالعه نحوه مواجهه مددکاران اجتماعی با مسائل ناشی از کار را انجام دهد.

1. Endler & Parker

2. Powell & Enright

روش و داده‌های پژوهش

پژوهش حاضر از نوع تحقیق کیفی و بر مبنای نظریه داده‌بنیاد اشتراوس و کوربین (۱۹۹۸) شکل گرفت. استراتژی نظریه داده بنیاد از نوعی رویکرد استقرایی بهره می‌گیرد. یعنی روند شکل‌گیری نظریه در این استراتژی حرکت از جزء به کل است. این روش یک سلسله رویه‌های سیستماتیک را به کار می‌گیرد تا نظریه‌ای مبتنی بر استقرا درباره پدیده مورد نظر ایجاد کند. یافته‌های تحقیق دربرگیرنده تنظیم نظری واقعیت تحت بررسی است نه یک سلسله ارقام یا مجموعه‌ای از مطالب که به یکدیگر وصل شده باشند (Strauss & Corbin, 1998).

مشارکت‌کنندگان مورد مطالعه در این پژوهش، ۲۰ نفر از مددکاران اجتماعی شاغل در استان همدان با سابقه شغلی حداقل ۵ سال، مدرک تحصیلی کارشناسی و بالاتر بودند که به‌صورت هدفمند و بر مبنای نظری انتخاب شدند. ابتدا با ده نفر از مددکاران اجتماعی شاغل در سازمان بهزیستی مصاحبه انجام شد و سپس شش نفر دیگر از حوزه بیمارستان و چهار نفر نیز شاغل در کمیته امداد امام خمینی مورد مصاحبه قرار گرفتند. پس از مصاحبه با ۱۴ نفر، پاسخ‌های مشارکت‌کنندگان به تکرار و اشباع رسید، ولی به‌منظور افزایش اعتبار یافته‌ها بعد از دستیابی به اشباع داده‌ها، مصاحبه‌ها تا ۲۰ نفر ادامه یافت (جدول ۱). در انتخاب نمونه تلاش شد تا حداکثر تنوع به‌لحاظ مکان شغلی، سن، تحصیلات و سابقه کار رعایت شود. شایان ذکر است که به دلیل نیمه‌ساختاریافته‌بودن مصاحبه‌ها کیفیت و نحوه پرسش از مصاحبه‌شوندگان تا حدی باهم متفاوت بود. در هنگام مصاحبه ابتدا پژوهش‌گر به معرفی خود و اعضاء پژوهش پرداخته و هدف را برای مشارکت‌کنندگان تشریح و در صورت رضایت ایشان مصاحبه را آغاز می‌کرد. سؤالاتی که در فرآیند مصاحبه پرسیده شدند به صورت کاملاً باز پاسخ بود و پژوهش‌گر سعی کرد شرایط آرامی را هم به‌لحاظ مکانی و هم مصاحبه‌ای برای مشارکت‌کنندگان فراهم کند تا آنان در پاسخگویی به سؤالات آزاد باشند. هر پرسش به پرسش قبلی مرتبط بود و چنانچه مصاحبه‌شونده سؤالی داشت سعی می‌شد بدون خط‌دادن یا سوءگیری به‌طور خلاصه سوال پاسخ داده‌شود. زمان مصاحبه‌ها بین ۴۰ تا ۹۰ دقیقه متغیر بود. از مصاحبه‌شوندگان جهت ضبط صدا اجازه گرفته شد و به ایشان اطمینان داده شد مواردی در پژوهش آورده خواهد شد که با رضایت ایشان باشد. اطلاعات و داده‌های به دست‌آمده از مصاحبه‌ها با روش مقایسه مستمر در فرآیند کدگذاری تجزیه و تحلیل شد؛ به این صورت که هر کدام از مصاحبه‌ها پس از خاتمه مکتوب می‌شد و مورد تحلیل قرار می‌گرفت. کدگذاری به شیوه گلیزری نیز به این صورت است که پژوهش‌گران ابتدا متن مصاحبه را خوانده و کدگذاری باز و انتخابی را انجام داده و در ادامه به تحلیل کدها پرداخته و کدگذاری نظری را انجام دادند.

در پژوهش کیفی به‌طور معمول روایی و پایایی همانند روش کمی سنجیده نمی‌شود بلکه چهار مفهوم قابلیت اعتبار، قابلیت اعتماد، قابلیت تأیید و قابلیت انتقال مد نظر قرار می‌گیرد (Lincoln & Guba, 1985). در این پژوهش برای اعتباربخشی و مفهوم قابلیت اعتماد، پژوهش‌گر، در طول مصاحبه برداشت خود از اظهارات مصاحبه‌شوندگان را عنوان می‌کرد تا این اطمینان حاصل شود که بین ادراکات پژوهش‌گر و فرد مصاحبه‌شونده سازگاری وجود دارد. جهت سنجش مفهوم قابلیت تأیید پژوهش‌گر مصاحبه‌ها را در اولین فرصت ثبت کرد و داده‌های خام را جهت مراجعه در صورت نیاز حفظ کرد. در قابلیت تأیید پژوهش‌گر، برای افزایش تأییدپذیری کلیه مراحل تحلیل داده از استخراج گزاره‌ها، مفاهیم و کدگذاری را به سمع و نظر دو همکار پژوهشی دیگر رساند تا اشکالات مربوط به جریان کدگذاری با راهنمایی ایشان برطرف گردد. در آخر جهت مفهوم قابلیت انتقال تلاش گردید تا زمینه پژوهش به‌طور کامل توصیف و نکات اساسی شرایط پژوهش ارائه شود.

جدول ۱- توصیف مشخصات کلی مشارکت کنندگان

کد	سن	جنس	تحصیلات	رشته تحصیلی	محل تحصیل	سابقه کار (سال)	محل خدمت
۱	۲۹	زن	کارشناسی	مددکاری اجتماعی	علمی کاربردی	۶	سازمان بهزیستی
۲	۴۱	زن	ارشد	مددکاری اجتماعی	علامه طباطبایی	۱۰	سازمان بهزیستی
۳	۳۱	زن	کارشناسی	مددکاری اجتماعی	علمی کاربردی	۵	سازمان بهزیستی
۴	۳۴	زن	کارشناسی	مددکاری اجتماعی	علمی کاربردی	۷	سازمان بهزیستی
۵	۳۳	زن	ارشد	مددکاری اجتماعی	علامه طباطبایی	۹	سازمان بهزیستی
۶	۳۲	زن	کارشناسی	آسیب‌های اجتماعی	علمی کاربردی	۴	سازمان بهزیستی
۷	۳۷	زن	کارشناسی	علوم اجتماعی	پیام نور	۱۶	سازمان بهزیستی
۸	۳۷	زن	ارشد	جامعه‌شناسی	دانشگاه آزاد	۱۲	سازمان بهزیستی
۹	۳۱	زن	کارشناسی	مددکاری اجتماعی	علامه طباطبایی	۵	سازمان بهزیستی
۱۰	۳۲	زن	کارشناسی	روان‌شناسی	پیام نور	۱۰	سازمان بهزیستی
۱۱	۵۹	زن	کارشناسی	روان‌شناسی بالینی	فردوسی مشهد	۲۷	بیمارستان
۱۲	۳۴	زن	دکتری	مددکاری اجتماعی	علوم بهزیستی	۱۱	بیمارستان
۱۳	۳۹	زن	کارشناسی	مددکاری اجتماعی	علامه طباطبایی	۱۰	بیمارستان
۱۴	۳۶	مرد	دکتری	مددکاری اجتماعی	علامه طباطبایی	۱۳	بیمارستان
۱۵	۴۷	مرد	فوق دیپلم	مددکاری اجتماعی	علمی کاربردی	۶	بیمارستان
۱۶	۳۴	مرد	فوق دیپلم	مددکاری اجتماعی	علمی کاربردی	۸	بیمارستان
۱۷	۴۰	زن	کارشناسی	ادبیات فارسی	دانشگاه تبریز	۵	کمیته امداد
۱۸	۳۵	زن	ارشد	روان‌شناسی	فردوسی مشهد	۶	کمیته امداد
۱۹	۴۰	زن	کارشناسی	روان‌شناسی	پیام نور	۱۲	کمیته امداد
۲۰	۳۴	زن	کارشناسی	علوم تربیتی	پیام نور	۶	کمیته امداد

کدگذاری باز اولین مرحله تحلیل داده‌های کیفی است که در آن پژوهشگر داده‌ها را بررسی می‌کند تا آنها را به شکل طبقات یا کدهای تحلیلی اولیه خلاصه کند. در این مطالعه، پس از گردآوری داده‌ها و پیاده‌سازی آنها ابتدا عباراتی را که با توجه به اهداف و سؤالات پژوهش دارای بار معنایی بودند جدا شده و سپس در یک جدول قرار گرفتند و برای هر کدام نیز یک مفهوم اختصاص داده شد. «کدگذاری محوری» مرحله دوم تحلیل داده‌های کیفی است که در آن پژوهشگر کدها را سازماندهی کرده، ارتباطی میان آنها برقرار کرده و طبقات تحلیلی اصلی را پیدا می‌کند. لذا در این مرحله از پژوهش، گزاره‌هایی که دارای مفاهیم مشترک بودند، در قالب مسائل مددکاران اجتماعی، علل، نحوه مقابله با آنها و پیامدهای آن در جداول جداگانه طبقه‌بندی شدند. «کدگذاری انتخابی» به مرحله آخر کدگذاری داده‌های کیفی گفته می‌شود که پژوهشگر در آن به بررسی کدهای قبلی می‌پردازد تا داده‌هایی را شناسایی و انتخاب کند که از طبقات کدگذاری مفهومی ایجاد شده حمایت می‌کنند.

یافته‌ها

یافته‌های پژوهش به صورت مفاهیم و مقوله‌های حاصل از مصاحبه‌ها در قالب جداول آمده و در نهایت مقوله هسته‌ای نیز استخراج شده است. در مرحله اول ۸۵ مفهوم و در مرحله دوم شش مقوله اصلی «بحران شایستگی، موانع بین فردی مداخله مؤثر، موانع سازمانی، چالش‌های رفتاری مددجویان، راهبردهای کنش و فرسایش روانی و حرفه‌ای» به دست آمد.

(۱) بحران شایستگی

مقوله بحران شایستگی حاصل ترکیب مقولاتی چون ضعف مهارت‌های حرفه‌ای و ناسازی نقش است (جدول ۲).

جدول ۲- مفاهیم و مقولات فرعی مربوط به بحران شایستگی

مقولات فرعی	مفاهیم
ضعف مهارت‌های حرفه‌ای	ضعف عملکرد حرفه‌ای، عملکرد غیر حرفه‌ای مددکاران تجربی، بی‌توجهی به رشد حرفه‌ای، ضعف دانش تخصصی، ضعف آموزش حرفه‌ای
ناسازی نقش	پایین‌بودن صبر و تحمل، احساساتی‌بودن، شخصیت نامتناسب

۱-۱) ضعف مهارت‌های حرفه‌ای: یکی از زمینه‌ها و مشکلاتی که در حال حاضر مددکاران اجتماعی با آن مواجهه هستند ضعف عملکردی و حرفه‌ای خود در سازمان‌هایی است که مشغول به کار هستند. این ضعف در وهله اول به علت کاستی‌هایی است که در نظام آموزشی دانشگاهی وجود دارد که باعث عدم مهارت‌مندی و کارایی مددکاران در حین اشتغال به کار می‌شود. در وهله دوم ناشی از بی‌توجهی خود افراد برای توسعه و گسترش توانایی‌های حرفه‌ای ایشان است. این عملکردهای ضعیف و غیر حرفه‌ای روی دیدگاه‌ها و نگاه‌های دیگران نسبت به این حرفه تأثیر گذاشته است.

«چون تو آموزش‌های دانشگاهی به مقدار ضعف داریم خیلی نمی‌تونیم تخصصی کار کنیم. اصلاً یکی از دلایل فرسودگی مددکاران همین‌ه که تو بعضی جاها احساس ضعف می‌کنیم، احساس می‌کنیم خوب آموزش ندیدیم و نمی‌دونیم باید چیکار کنیم. خب اگر من خوب آموزش دیده باشم و مهارت داشته باشم، اعتماد به نفس دارم و بهتر می‌تونم خودم رو نشون بدم».

«کد۸»

۱-۲) ناسازی نقش: تناسب بین شخصیت فرد با شغلی که انجام می‌دهد در همه مشاغل از اهمیت بالایی برخوردار است، زیرا بر کارایی و اثربخشی فرد در انجام کار حرفه‌ای و هم بر سلامت شخصی‌اش اثر می‌گذارد. به خصوص در حرفه مددکاری اجتماعی به علت ماهیت شغلی و فرسودگی بالای آن، این مهم از اهمیت بیشتری برخوردار است. این موضوع مورد تأکید افراد مورد مطالعه بود به‌طوری که عنوان می‌کردند مددکاران اجتماعی زمانی می‌توانند در حرفه خود موفق باشند که جنبه‌های شخصیتی‌شان با کاری که انجام می‌دهند هماهنگی داشته باشد. در غیر این صورت دچار آسیب‌های شغلی خواهند شد.

«به مددکار اجتماعی درسته یه سری چیزها رو می‌تونه از طریق یادگیری حرفه مددکاری و روان‌شناسی و اینها تو خودش تقویت کنه، ولی یه سری چیزها هم واقعاً خصوصیات ژنتیکی فردیه. مثلاً یه فرد فوق‌العاده حساس رو که می‌گن اصلاً بهتره وارد مددکاری نشه». «کده»

۲) موانع بین فردی مداخله مؤثر

مقوله موانع بین فردی مداخله مؤثر حاصل ترکیب مقولات غلبه نگرش غیر حرفه‌ای و فشار نقش است (جدول ۳).

جدول ۳- مفاهیم و مقولات فرعی موانع بین فردی مداخله مؤثر

مقولات	مفاهیم
غلبه نگرش غیر حرفه‌ای	دیدگاه غیر تخصصی، ضعف دانش مددکاری اجتماعی، نگرش تک‌بعدی کمی، آشنابودن مدیر با وظایف حرفه‌ای
فشار نقش	عدم اقتدار حرفه‌ای، دخالت‌های سازمانی غیر حرفه‌ای، انتظار کار غیر حرفه‌ای، پارتی بازی، تضاد و دوگانگی

۲-۱) **غلبه نگرش غیر حرفه‌ای:** هدف مددکاری اجتماعی، کمک به اقشار آسیب دیده است تا با استفاده از توانایی‌ها و ظرفیت خود مشکلاتشان را حل کنند و لازمه رسیدن به این هدف علاوه بر دانش حرفه‌ای خود مددکاران اجتماعی، نیازمند دانش، نگرش حرفه‌ای و همکاری سایر افراد، مدیران و کارشناسان درون مجموعه سازمانی است تا بتوانند به رسالت حرفه‌ای خود عمل کنند. به گفته افراد مورد مطالعه، در اکثر سازمان‌هایی که آنها مشغول به کار بودند نه تنها نگرش‌های حرفه‌ای بر کار مددکاری اجتماعی وجود نداشت، بلکه گاهی نگاه‌های منفی از جانب افراد سطوح بالای سازمان به این حرفه وجود دارد.

«مددکاری یه جورایی درآمدزا نیست و داره تخفیف می‌ده، این باعث شده نگاه بعضی افراد در سطوح بالا نسبت به مددکاری خوب نباشه و متأسفانه توی بعضی مراکز وقتی می‌خوان کسی رو تنبیه کنن، می‌گن بفرستین واحد مددکاری تا بره اونجا فقط تخفیف بده». «کد ۱۱»

۲-۲) **فشار نقش:** توانایی مددکاران اجتماعی و سایر افراد سازمان در کار کردن با یکدیگر در بهبود و ارتقای خدمت‌رسانی و کارایی حرفه‌ای ضروری است و این زمانی میسر می‌شود که فرایندهای اجرایی و روابط بین حرفه‌ای به درستی شکل گرفته باشد و هرکس در جایگاه شغلی خود به رساندن سازمان به اهداف خود تلاش کند. اما در حال حاضر به گفته مشارکت‌کنندگان رابطه سلسله مراتبی بر اقتدار حرفه‌ای غالب شده و همکاری ضعیف دیگر کارکنان سازمان در انجام روند حرفه‌ای مددکاری اجتماعی، عدم رضایت عده زیادی از مشارکت‌کنندگان در پژوهش را به دنبال داشت، زیرا این دخالت‌های نامطلوب و غیر حرفه‌ای سایر افراد در نقش آفرینی بهینه تأثیر می‌گذارد.

«مدیر قبلیم ازم تقاضا کرد که من بعضی فیلدها رو بالا بزنم که آمار بره بالا و پول بیشتری بگیریم، من گفتم که چنین کاری نمی‌کنم. ایشان سر این مسئله بهانه کرد و نامه داده بود به اداره تخلفات اداری که این فرد با مراجعان بد برخورد می‌کنه، در صورتی که اصلاً مسئله مراجعین نبود و اون ازم کار غیرقانونی می‌خواست». «کد ۶»

(۳) موانع سازمانی

مقوله موانع سازمانی حاصل ترکیب مقولاتی چون، محدودیت امکانات سازمانی، تراکم کاری، فقدان همکاری بین سازمانی، مزایای حداقلی، اعتبار حرفه‌ای حداقلی و پارادوکس‌های حرفه‌ای می‌باشد (جدول ۴).

جدول ۴- مفاهیم و مقولات فرعی موانع سازمانی

مقولات	مفاهیم
محدودیت امکانات سازمانی	کمبود بودجه، محدودیت اعتبارات، فقدان منابع مالی، فضای کاری نامناسب، کمبود امکانات
تراکم کاری	حجم زیاد کار، موازی کاری، کثرت پرونده‌ها
فقدان همکاری بین سازمانی	عدم همکاری بین سازمانی، ناهماهنگی بین سازمانی، بی‌توجهی به ارتباطات بین سازمانی
مزایای حداقلی	دستمزد کم، کمبود امکانات رفاهی، کمبود مزایای شغلی، فقدان محرک‌های انگیزشی
اعتبار حرفه‌ای حداقلی	عدم تکریم مددکار، منزلت سازمانی نازل، عدم مشارکت در تصمیمات
پارادوکس‌های حرفه‌ای	شکاف علم و عمل، خلاء مددکاری حرفه‌ای نوین، تعارض رشته تحصیلی و شغل، غلبه خود سازمانی بر خود حرفه‌ای، ابهام نقش

۳-۱) محدودیت امکانات سازمانی: حوزه کاری مددکاران اجتماعی در سازمان‌های خدماتی بسیار وسیع است و ارائه خدمات به گروه‌های مختلفی از مردم، که به نوعی دچار آسیب‌های اجتماعی هستند و یا در معرض خطر قرار دارند را شامل می‌شود. اما به گفته همه افراد مورد مطالعه، اعتبارات و امکانات پیش‌بینی‌شده در این سازمان‌ها در حد مناسب نیست. همچنین آنها با فقدان فضای کاری مناسب برای ارائه خدمات مددکاری حرفه‌ای و نیروی متخصص در موارد خاص مواجه‌اند. این مسائل موجب شده تا آنها در ارائه خدمات مطلوب به جامعه هدف با مشکل مواجه گردند.

«مشکل اصلی ما کمبود بودجه است، مشکلات مددجوها بیشتر از اونیه که ما بهشون کمک می‌کنیم. مثلاً از ۱۳۰ تا پرونده به ۳۰ تاشون می‌شه کمک کرد. کلاً بودجه‌ای که به این بخش می‌دن خیلی کمه و جوابگوی مشکلات مددجوها نیست». «کد ۱»

«امکانات سازمان برای مددجوها محدود، مثلاً ما مددجوها مون نیاز به بازی درمانی دارند ولی ما اینجا شرایط و امکاناتش رو نداریم. چون بچه‌هایی که میان اینجا، مورد کودک‌آزاری قرار گرفتن و حتماً به روان‌شناس کودک و بازی درمانی نیاز دارند ولی ما تو سازمان اینها رو نداریم. برای همین، مجبوریم بفرستیم مراکز خصوصی». «کد ۱۶»

۳-۲) تراکم کاری: یکی از چالش‌ها و مشکلات مددکاران اجتماعی در انجام کار حرفه‌ای حجم زیاد کار و پرونده‌ها و عدم تناسب آن با نیروی انسانی شاغل در این حرفه می‌باشد که اکثریت مشارکت‌کنندگان اذعان داشتند که این معضل، به مانعی برای انجام کار حرفه‌ای مددکاران اجتماعی تبدیل شده است.

«الان ما حداقل ۴۵۰ تا خانواده معیشت‌بگیر داریم و ۲۰۰ خانواده که توانمند کردیم ولی باز باهاشون کار می‌کنیم و این تعداد پرونده رو بذارید در کنار مراجعان غیر مددجویی مون. خب مددکار مگه چقدر امکانات و توان داره؟ کسی هم که میاد اینجا به مددکارش به عنوان کسی نگاه می‌کنه که قراره دستش رو بگیره و از مشکلات درش بیاره و این خودش فشاره رو مددکار». «کد ۱۲»

۳-۳) فقدان همکاری بین سازمانی: مسئله‌ای که امروزه در بیشتر مطالعات سازمانی و برنامه‌ریزی‌ها به آن تأکید می‌گردد همکاری بین سازمانی است. زیرا جامعه از منافع حاصل از این همکاری و هماهنگی‌ها بهره خواهد برد. طبق گفته مشارکت‌کنندگان، این همکاری‌ها در میان سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات اجتماعی محدود بوده که این خود موجب کندی و چالش در انجام فعالیت‌های حرفه‌ای مددکار اجتماعی می‌شود و عملکرد آنان را با مشکل مواجه می‌کند.

«به ارتباطات سازمانی به عنوان یه موضوع خیلی مهم پرداخته نشده، از اون طرف روال کارم تو سازمان‌های حمایتی خیلی طولانی و این کار ما رو مشکل‌تر می‌کنه. ما اگر بخوایم یه کیسی رو ارجاع بدیم به‌زیستی، یه روند خیلی طولانی داره که باید طی بشه. ممکنه یه ماه طول بکشه و این یه ماه که تو بیمارستانه خب یه تخت رو اشغال کرده و اینها گاهی اوقات هم مشکلاتی رو در بخش ایجاد می‌کنند و همه هم انتظار دارند مددکار اینجا معجزه کنه». «کد ۸»

۳-۴) مزایای حداقلی: کمبود حقوق و مزایای شغلی نسبت به کاری که مددکاران اجتماعی انجام می‌دهند موضوعی بود که همه افراد مورد مطالعه نسبت به آن اتفاق نظر داشتند. دستمزد کم به خصوص در مؤسسات خصوصی، نبود استراتژی‌های انگیزشی و عدم تعلق سختی کار از مسائلی بودند که به گفته مددکاران اجتماعی موجبات بی‌انگیزگی در انجام کار حرفه‌ای و کاهش رضایت شغلی آنها شده است.

«از نظر مالی که مددکاری هیچ جایگاهی نداره و از لحاظ حقوق و دستمزد زیر حق یه کارگره. یعنی نصف قانون کار حقوقمونه. چون مددکارها رو دادن به بخش خصوصی، اگه اداره بودیم خیلی وضعمون بهتر بود». «کد ۷»

۳-۵) اعتبار حرفه‌ای حداقلی: در این پژوهش، عدم توجه به مددکاری اجتماعی و مشارکت‌ندادن آنها در تصمیم‌گیری‌ها مسئله‌ای بود که مشارکت‌کنندگان نسبت به آن اظهار ناراحتی می‌کردند و احساس می‌کردند که به شغل، حرفه و تخصص آنها در سازمان بهایی داده نمی‌شود.

«کمبته به طرحی رو شروع کرده که می‌گه مددکار محوری و به ظاهر می‌گن الان بیشترین جایگاه رو مددکار داره تو سازمان. اما حالا چقدر مددکار تو تصمیم‌گیری‌ها نقش داره از نظر من که هیچ. تو ارتباط با خانواده چرا... مددکار همه کارست. ولی در ارتباط با سازمان و سیاست‌هاش هیچ نقشی نداریم و این برای ما احساس رضایت ایجاد نمی‌کنه». «کد ۱۳»

۳-۶) تعارض‌های حرفه‌ای: پارادوکس یا تعارض در لغت به معنی باهم اختلاف‌داشتن و مزاحم یکدیگرشدن است. منظور از پارادوکس یک اختلاف واضح مابین دو طرف وابسته به هم است که ارزش‌ها و مفاهیم ناسازگار از آن ادراک می‌گردد. افراد مورد مطالعه در این پژوهش، از وجود انواع مختلف تعارض‌ها در فرایند کار حرفه‌ای، تعاملات سازمانی و دانش افراد مشغول در پست‌های مددکاری اجتماعی سخن گفتند.

«تو آکادمی می‌گن بازدید از منزل رو باید به ضرورتی که پیش میاد بری، ولی برای ما بازدید به امر اجباریه که سالی دوبار باید انجام بدیم. خب با این خدمات محدودی که ارائه می‌شه این مددجو مگه هر بار چقدر تغییر کرده، که من هردفعه برم گزارش بگیرم پیام». «کد ۹»

۴) چالش‌های رفتاری مددجویان

مقوله چالش‌های رفتاری مددجویان از ترکیب زیرموضوعات محافظه‌کاری مددجو، تنش‌زایی مددجویان و مراجعین طلب‌کار به‌دست آمده‌است (جدول ۵).

جدول ۵- مفاهیم و مقولات فرعی چالش‌های رفتاری مددجویان

مقولات	مفاهیم
محافظه‌کاری مددجویان	مخفی‌کاری، عدم‌همکاری
تنش‌زایی مددجویان	احتمال آسیب جسمی، تهدید و شکایت، درگیری فیزیکی
مراجعان طلب‌کار	مراجع پرتوقع، مراجع بی‌منطق، مراجع فاقد شرایط

۴-۱) محافظه‌کاری مددجویان: اصل مشارکت مراجع یکی از اصول مددکاری حرفه‌ای است. پابندی به این اصل برای رسیدن به هدف حرفه مددکاری اجتماعی که رساندن مددجویان به توانمندی است، ضروری می‌باشد. در این پژوهش، یکی از مسائلی که مددکاران اجتماعی عنوان کردند محافظه‌کاری مددجویان در برابر مددکار اجتماعی بود. پنهان‌کاری‌ها و عدم‌همکاری با مددکار اجتماعی، باعث خلل در خدمت‌رسانی و حل مشکلات مددجو شده و مددکار اجتماعی را در انجام کار حرفه‌ای با مشکل روبه‌رو می‌کند.

«بعضی موقع‌ها، خود فرد هیچ جوهره همکاری نمی‌کنه و کاری هم نمی‌شه براش کرد، من مددجو داشتم یک سال خورده‌ای، روش کارکردم به نتیجه مطلوب رسیده، ولی به برهه زمانی دیگه خودش کنار می‌کشه و کار قطع می‌شه. این باعث می‌شه خستگی به تن آدم بمونه. چه مددجو و چه خانواده تا خودشون نخوان نمی‌تونن کاری براشون انجام بدی». «کد ۱۵»

۴-۲) تنش‌زایی مددجویان: مددکاران اجتماعی به دلیل ماهیت شغلی خود و ارتباط مداوم با مراجعان و مددجویانی که به نوعی آسیب‌دیده هستند ممکن است از جانب آنها نیز در معرض آسیب‌های جسمی و روانی قرارگیرند. در این زمینه، اکثریت مشارکت‌کنندگان تجربیاتی در زمینه تنش و درگیری با مددجویان با عنوان مقوله ارائه کردند. این تنش‌ها باعث استرس و فشارهای روانی و جسمی در آنها و یا همکاری‌شان شده بود.

«خیلی وقت‌ها ناگزیر از درگیری با خانواده بیمار یا خود بیماریم. چون بیمارانی که به ما مراجعه می‌کنند، اکثراً دچار مشکل مالی هستند و شرایط خوبی ندارند و ما هم به لحاظ سازمانی محدودیت بودجه داریم، خیلی وقت‌ها ناخواسته درگیری پیش می‌آید». «کد ۱۷»

۴-۳) مراجعین طلبکار: وظیفه سازمان‌های حمایتی و مؤسساتی که مددکاران اجتماعی در آنها فعالیت می‌کنند حمایت از اقشار ضعیف و آسیب‌پذیر جامعه است تا با حمایت کردن از آنها از آسیب‌های بیشتر جلوگیری شود. این حمایت از طریق ارزیابی و احراز شرایط نیازمندی افراد صورت می‌گیرد. اما به گفته مشارکت‌کنندگان در خیلی از مواقع افرادی که شرایط پذیرش را ندارند با مراجعه به مددکاران اجتماعی توقعاتی دارند که با توجه به محدودیت اعتبارات و دستورالعمل‌ها مددکاران اجتماعی نمی‌توانند پاسخگوی آنها باشند و این به دنبال خود، در برخی مواقع موجب درگیری و مشکلات بعدی می‌گردد.

«هنوز جا نیافتاده مددکاری رو برای چه کسانی گذاشتن، الان خیلی‌ها توان پرداخت دارند ولی باز قبض رو که می‌گیرن اصلاً نگاه نمی‌کنند مبلغش چقدره. اول میان واحد مددکاری تخفیف بگیرن. مشکلات اقتصادی، مردم رو حریص کرده، که می‌گن یک مو از خرس کندن هم غنیمته. مثلاً من خیلی مراجع دارم که طرف کارمنده یا فرهنگی، اومده تخفیف بگیره». «کد ۱۰»

۵) راهبردهای کنش

مقوله **راهبردهای کنش** از ترکیب مقولات تقویت خود حرفه‌ای، خودمراقبتی، راهبردهای اجتنابی، رویکرد فرافردی، سازگاری حرفه‌ای، کنش غیرحرفه‌ای تشکیل شده است (جدول ۶).

جدول ۶- مفاهیم و مقولات فرعی راهبردهای کنش

مقولات	مفاهیم
سازگاری حرفه‌ای	پذیرش هویت شغلی، وفاق و سازگاری، درک شرایط، خویشتن داری
کنش غیرحرفه‌ای	سطحی‌نگری، اهمال‌کاری، بی‌خیالی، مقابله به مثل، برخورد قهرآمیز
راهبردهای اجتنابی	جابه‌جایی شغلی، امتناع از درگیری لفظی، تنوع‌طلبی شغلی
رویکرد فرافردی	توجه به معنویت، مثبت‌نگری
تقویت خودحرفه‌ای	شناسایی منابع اجتماعی، توسعه تعاملات سازمانی، برخورد صادقانه، رد قاطعانه درخواست‌های غیرقانونی
خود مراقبتی	خودمراقبتی، مشاوره گرفتن از همکار، یاریگری همسر، یاریگری دیگران، تخلیه هیجانی، شوخ طبعی

۵-۱) سازگاری حرفه‌ای: سازگاری در لغت به معنای تحمل، سازش، موافقت و هم‌خوانی است. سازگاری حرفه‌ای یعنی کنارآمدن با شرایط شغلی و حرفه‌ای. مشارکت‌کنندگان بیان کردند که سعی می‌کنند با ویژگی و شرایط شغلی خود کنار بیایند و با درک شرایط، خود را با کمبودها و مشکلات شغلی وفق دهند. استفاده از این راهبرد به معنی این نیست که دیگر دچار تنش و استرس نمی‌شوند زیرا گاهی مشکلات فراتر از توانایی فرد برای سازگار شدن می‌باشد.

«با درک شرایط همیشه تاب و تحمّل تو ببری بالا؛ مثلاً مراجعی اومد و کلی سر تخفیف‌دادن بهم بد و بیراه گفت، حتی بهم گفت که ایشالله بچه‌ات فوت کنه، خب من می‌دونستم که این آقا بچه‌اشو از دست داده و می‌فهمیدم چشمه. برای همین با وجود این که خیلی نفرین و تندی کرد، باهاش راه اومدم، سریع کارشو راه انداختم». «کد۶»

۵-۲) کنش غیر حرفه‌ای: در هر شغلی انتظار می‌رود که افراد متناسب با اصول و اهداف حرفه‌ای شغل خود رفتار کنند. مددکاران اجتماعی در مطالعه حاضر، گاهی کنش‌هایی به کار می‌بردند که شاید در کاهش مشکلات و فشارهای ناشی از کار آنها مؤثر باشد ولی به دلیل این که ممکن است بر اصول و عملکرد حرفه‌ای مددکاری اجتماعی ضربه بزند به عنوان کنش غیر حرفه‌ای نام‌گذاری شد.

«من جلوی مددجو اگر قرار باشه حریم خودش رو شناسه و حد و حدودش رو رعایت نکنه به هیچ عنوان کوتاه نمی‌یام و با اقتدار کامل باهاش برخورد می‌کنم. شاید بعضی‌ها بیان بگن کوتاه بیا و انعطاف نشون بده، ولی من به هیچ وجه کوتاه نمی‌یام و اصلاً رابطه حرفه‌ای برام مهم نیست». «کد۹»

۵-۳) راهبردهای اجتنابی: مقابله اجتنابی به معنی فعالیت‌ها و تغییرات شناختی است که هدف آنها اجتناب از موقعیت تنیدگی‌زاست و ممکن است در قالب روی آوردن و درگیر شدن در یک فعالیت تازه ظاهر شود (سارونی، ۱۳۹۵). تعدادی از افراد مورد مطالعه از این راهبرد در مواجهه با فشارهای کاری برای کاهش آسیب‌های جسمی و روحی ناشی از آن فشارها استفاده می‌کردند.

«من خودم سعی می‌کنم زیاد با مراجعان درگیر نشم، چون با هر درگیری باعث فشار بر جسم خودم می‌شم. سعی می‌کنم خیلی منطقی و آرام با بیماران برخورد کنم، تا شرایطی ایجاد نشه که هم برای خودم آسیب‌زا باشه و هم برای مراجعه‌کننده». «کد۱۸»

۵-۴) رویکرد فرافردی: افراد مورد مطالعه، یکی از راه‌های مواجهه با مسائل کاری را تغییر نگاه و دیدن جنبه‌های مثبت حرفه می‌دانستند و همچنین با نگرش دینی و معنوی نسبت به کاری که انجام می‌دهند سعی می‌کنند خود را با چالش‌ها و مشکلات شغل سازگار کنند.

«من به نگاه معنوی به مددکاری هم دارم، به موقع‌هایی فکر می‌کنم همین کارهایی که برای مددجو هام می‌کنم و گاهی هم بیشتر از وظیفه‌ام براشون وقت می‌زارم، باعث می‌شه انعکاسش رو تو زندگی هم ببینم، مثلاً وقتی تو زندگی به مشکل می‌خورم و اون مشکل سریع حل می‌شه، می‌گم این به خاطر تلاش‌هایی بوده که برای رفع مشکل دیگران انجام دادم». «کد۱۶»

۵-۵) تقویت خود حرفه‌ای: مقوله دیگری است از مکانیسم‌های مقابله‌ای که حاصل ترکیب مفاهیم بالابردن علم و آگاهی، توسعه تعاملات سازمانی، سرعت عمل و هماهنگی درون سازمانی، برخورد صادقانه و رد قاطعانه درخواست‌های غیرقانونی می‌باشد. این زیر موضوعات به‌دست آمده از گفته‌های افراد مورد مطالعه، مهارت‌هایی هستند که استفاده از آنها در موقعیت‌های مختلف موجب بهبود روابط، کیفیت کاری و وضعیت شغلی مددکاران اجتماعی خواهند شد.

«یه مددکار دایماً زنگ خور داره چون هرکس بخواد وارد گردونه امداد بشه باید اول مهر تأیید مددکار روش بخوره. برای همین خیلی زنگ خور داریم که برای فلانی کارشو انجام بده. یا تو قسمت وام هامون مخصوصاً خیلی سفارش می‌کنن. ولی من چیزی که با جهان بینی، نگرش و اصول اخلاقی و حرفه‌ایم مخالف باشه، سفارش هرکی می‌خواد باشه انجام نمی‌دم».

«کد ۱۳»

۵-۶) خودمراقبتی: اقدامات و فعالیت‌های آگاهانه، اکتسابی و هدف‌داری است که فرد به منظور حفظ حیات و تأمین، حفظ و ارتقای سلامت خود انجام می‌دهد. در این پژوهش، افراد مورد مطالعه مواردی از خودمراقبتی را به‌عنوان یکی از راه‌های مقابله با مسائل و مشکلات شغلی خود بیان کردند.

«یه تکنیکی هست به نام بازگویی روانشناختی که من از تجربیم توی مناطق زلزله‌زده به‌دست آوردم. چه خوبه که جمعی از متخصصین کنار هم بشینن و این تکنیک رو اگه برای مردم به کار می‌برن برای خودشون هم به کار ببرن. مثلاً، برای همدیگه تعریف کنن از کیس‌هاشون و گاهی حتی اشک بریزن. ما گاهی جلسات این چنینی توی این مرکز با پیشنهاد بنده و دیگر همکارامون داریم. تا شاید باری اینجا خالی بشه تا با خودمون انتقال ندیم».

«کد ۲»

۶) فرسایش روانی و حرفه‌ای

مقوله فرسایش روانی و حرفه‌ای، از ترکیب مقولات فرسایش روانی، کرحتی حرفه‌ای، تنزل رغبت حرفه‌ای به‌دست آمده است (جدول ۷).

جدول ۷- مفاهیم و مقولات فرعی فرسایش روانی و حرفه‌ای

مقولات	مفاهیم
فرسایش روانی	تأثیر حرفه بر ابعاد شخصیتی، فرسایش روانی، درهم‌ریختگی روانی، تنش و فشار روانی، آسیب‌پذیری سلامت روان
کرحتی حرفه‌ای	احساس عصبانیت و دل‌سردی، احساس سرخوردگی، احساس درماندگی، فرسایش شغلی
تنزل رغبت حرفه‌ای	تغییر نگرش، کاهش رضایت شغلی، نارضایتی از درآمد، احساس عدم پیشرفت شغلی

۶-۱) فرسایش روانی: شغل مددکاری اجتماعی با مقداری از فشار روحی و روانی همراه است. به همین دلیل افرادی که در این حرفه انجام وظیفه می‌کنند سعی در مقابله و کنار آمدن با این فشارها دارند. اما بعضی از افراد تحمل مقاومت در برابر استرس‌زها را ندارند و یا فشار وارده بر آنها بیشتر از آن است که فرد توان مقابله داشته باشد، در نتیجه با پیامدهای روحی و روانی ناشی از آن مواجه می‌شوند.

«ما از صبح که می‌ایم حرف مردم رو گوش می‌دیم و درد و رنج‌ها رو می‌بینیم. مخصوصاً در موارد کودک‌آزاری و خشونت‌های خانگی خیلی اذیت می‌شیم. مثل آزارهایی که منجر به فوت کودک می‌شه. به هر حال ما با باری از این دردها و رنج‌ها می‌ریم خونه و گاهی به هم می‌ریزیم. چون وقتی درون ما به هم ریخته است و خشمگینیم، این خشم رو منتقل می‌کنیم رو بچه‌هامون و همسرامون و زندگی خصوصی خودمون». «کد ۲»

۶-۲) کرختی حرفه‌ای: کرختی در لغت به معنای بی‌حسی، خونسردی و بی‌حالی است. اما در زمینه شغلی، کرختی حالتی است که افراد را نسبت به حرفه بی‌تفاوت می‌کند. در مددکاران اجتماعی مشارکت‌کننده در این پژوهش نیز خستگی، دلسردی و بی‌تفاوتی نسبت به شغلشان به دلیل مسائل و مشکلاتی که در آن وجود دارد مشهود بود.

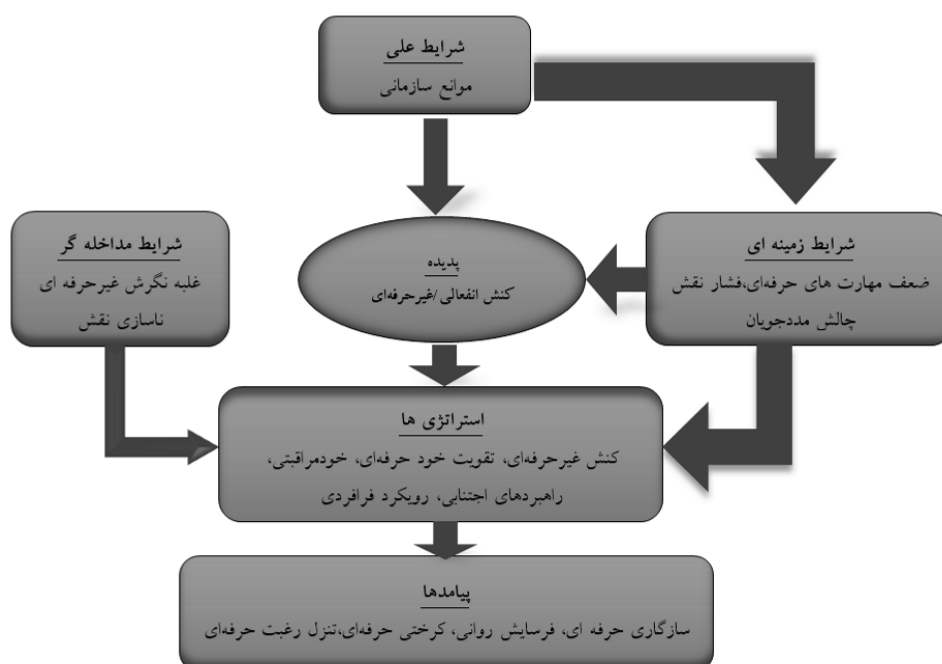
«من حقیقتاً کار با آدم‌ها و خدمت‌رسانی به اون‌ها رو دوست دارم و شاید خیلی موقع‌ها بحث حقوقم رو هم در نظر نمی‌گیرم. اما به موقع‌هایی احساس سرخوردگی بهم دست می‌ده که چرا اون جایگاهی رو که شایسته یه مددکاره بهمون تعلق نمی‌گیره و با این وضعیت شغلیمون هیچ‌وقت پیشرفت خاصی توی کار خودم از نظر سمت و منزلت نمی‌بینم». «کد ۱۳»

۳-۶) تنزل رغبت حرفه‌ای: یکی از عوامل مؤثر موفقیت در هر شغلی داشتن رغبت است. رغبت شغلی تعیین‌کننده رضایت و ثبات در زمینه‌های شغلی است. به گفته افراد مورد مطالعه، به دلیل مسائل و مشکلاتی که حرفه مددکاری اجتماعی با آن روبه‌روست رضایت شغلی و نگرش آن‌ها نسبت به شغل تغییر پیدا کرده است.

«در حال حاضر از جایگاه جایگاه مددکاری اجتماعی راضی نیستم و فقط برای این انجام چون فکر می‌کنم تو این جایگاه شاید بتونم برای کسی کاری بکنم یا شاید حداقل برای یه نفر دیگه مفید باشم و دیدن احساس رضایت اون‌ها یه لذت و آرامش درون بهم می‌ده، مگر نه از لحاظ شخصی که هیچ مزیتی توش نمی‌بینم». «کد ۱۱»

۷) مقوله نهایی و مدل پارادایمی

پدیده اصلی این پژوهش **کنش انفعالی/غیر حرفه‌ای مددکاران اجتماعی** است. بر همین اساس می‌توان گفت کنش انفعالی و غیر حرفه‌ای در واقع پاسخ و واکنش مددکاران اجتماعی به شرایط و مسائل ناشی از انجام کار مددکاری اجتماعی بوده‌است. هر پدیده‌ای متأثر از یک سری شرایط و بسترهاست. بنابراین عوامل مختلفی در سوق دادن مددکاران اجتماعی به سمت کنش انفعالی/غیر حرفه‌ای دخیل هستند. در مدل پارادایمی این شرایط و مسائل در سه دسته شرایط علی، شرایط زمینه‌ای و شرایط مداخله‌گر طبقه‌بندی شده‌اند (شکل ۱).



شکل ۱- مدل پارادایمی مستخرج از داده‌ها

شرایط علی در این پژوهش شامل موانع سازمانی بود. شرایط زمینه‌ای که متأثر از شرایط علی هستند شامل، ضعف مهارت‌های حرفه‌ای، فشار نقش و چالش‌های رفتاری مددجویان می‌باشند. شرایط مداخله‌گر هم شامل ناسازی نقش و غلبه نگرش غیرحرفه‌ای است. همچنین مددکاران اجتماعی در پاسخ به چالش‌ها و مسائلی که در حین انجام کار با آنها روبه‌رو هستند راهبردهایی را به کار می‌گیرند. راهبردهایی که افراد مورد مطالعه این پژوهش به کار می‌گرفتند شامل کنش غیرحرفه‌ای، راهبردهای اجتنابی، رویکرد فرافردی، تقویت خودحرفه‌ای و خودمراقبتی می‌شدند. در نهایت، پیامدهایی که متأثر از کنش‌ها و مواجهه مددکاران اجتماعی با شرایط و مسائلی که منجر به کنش انفعالی/غیرحرفه‌ای در افراد مورد مطالعه شده است آورده شد که سازگاری حرفه‌ای، فرسایش روانی، کرختی حرفه‌ای و تنزل رغبت حرفه‌ای را شامل می‌شود (شکل ۱).

بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس یافته‌های پژوهش، کنش انفعالی/غیرحرفه‌ای مددکاران اجتماعی به عنوان پدیده اصلی انتخاب شد. بر همین اساس می‌توان گفت کنش انفعالی و غیرحرفه‌ای در واقع پاسخ و واکنش مددکاران اجتماعی به شرایط و مسائل ناشی از انجام کار مددکاری اجتماعی بوده است. هر پدیده‌ای متأثر از یک سری شرایط و بسترهاست. بنابراین عوامل مختلفی در سوق دادن مددکاران اجتماعی به سمت کنش انفعالی/غیرحرفه‌ای دخیل هستند. چالش‌ها و مشکلات مددکاران اجتماعی در سه محور مسائل مرتبط با شایستگی‌های حرفه‌ای مددکاران اجتماعی، مسائل مرتبط با سازمان، مسائل مرتبط با مددجویان بود. کمبودها و ضعف‌ها در شاغلان این حرفه منجر می‌شود که

ایشان در مداخلات حرفه‌ای خود قابلیت و توانمندی لازم را نداشته باشند. همین امر موجب کاهش اعتماد به نفس آنان در نقش‌آفرینی حرفه‌ای شده و می‌تواند در روند مقابله‌ی انفعالی و غیرحرفه‌ای آنها نقش داشته باشد. اویسی و همکاران (۱۳۸۷) هم در مطالعه خود مطرح می‌کند که عدم‌آمدگی برای احراز شغل و ویژگی‌های شخصیتی افراد به‌عنوان متغیر درون فردی در فرسودگی شغلی نقش دارد.

محدودیت‌های سازمانی شامل کمبود بودجه، محدودیت اعتبارات، فقدان منابع مالی، فضای کاری نامناسب و کمبود امکانات بود که به‌عنوان مانع مهمی در انجام کار حرفه‌ای از سوی مددکاران اجتماعی معرفی شد. تراکم کاری و حجم بالای کار که ناشی از تعداد زیاد پرونده‌ها به نسبت منابع انسانی شاغل در این حرفه می‌باشد با ایجاد فشار کاری منجر به خستگی جسم و روان افراد مورد مطالعه از یک سو و عدم‌انجام کامل کار حرفه‌ای مددکاری اجتماعی از سوی دیگر می‌شود. رضازاده و همکاران (۱۳۹۴) نیز در مطالعه خود دریافتند که حجم کار زیاد رابطه معناداری با فرسودگی شغلی به عنوان یک مانع دارد. فقدان همکاری بین سازمانی، ناهماهنگی‌های بین سازمانی و بی‌توجهی به ارتباطات بین سازمانی، با طولانی‌کردن روند پذیرش و روال کاری باعث کندشدن اجرای فرایندهای حرفه‌ای در سامان‌دادن به وضعیت مددجویان از سوی مددکاران اجتماعی می‌گردد. مزایای حداقلی و عدم‌توجه به وضعیت رفاهی و انگیزشی شاغلان این حرفه به‌عنوان یکی از عوامل فرسایش حرفه‌ای بیان شد. شکاف علم و عمل، خلاء مددکاری نوین، تعارض رشته تحصیلی و شغل، غلبه خود سازمانی بر خود حرفه‌ای و ابهام نقش تضادهایی بودند که مددکاران اجتماعی با آن مواجه بودند. در همین راستا مالکا و همکاران (۲۰۲۱) نیز در پژوهش خود با عنوان پیش‌بینی‌کننده‌های فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی به این نتایج دست یافتند که فرسودگی شغلی با هویت شغلی به‌همراه ویژگی‌های شخصیتی سازگارانه و هوشیار رابطه منفی داشته در حالی که با روان‌رنجوری رابطه مثبت داشت. همچنین هامبرداس و همکاران (۲۰۱۳) در مطالعه خود عنوان کردند حمایت محل کار با رضایت شغلی و رضایت از زندگی ارتباط معنادار دارد. وانگ و همکاران (۲۰۱۹) نیز به تأثیر بدبینی شغلی و هویت حرفه‌ای بر ترک شغل اشاره کرده‌اند.

یافته‌های حاصل از تحلیل اشاره به این داشتند که نگاه سایر افراد در سازمان به مددکاری اجتماعی بسته و محدود است و مددکاران اجتماعی به‌عنوان مستمری‌دهنده شناخته می‌شود. همچنین نگرش غیرتخصصی و حتی منفی نسبت به نقش و جایگاه مددکاری اجتماعی وجود دارد و تنها توانمندسازی مالی مددجویان مورد توجه قرار دارد و ابعاد دیگر زندگی مددجو نادیده گرفته می‌شود. عدم‌اقتدار حرفه‌ای، سفارش‌های غیراخلاقی و غیرقانونی، دخالت‌های غیرحرفه‌ای مدیران و سایر کارشناسان در فرایند مددکاری اجتماعی، تضاد و دوگانگی در اجرای فرایندهای مددکاری اجتماعی حرفه‌ای ایجاد می‌کنند. خلوتی و همکاران (۱۳۹۹) نیز در پژوهش خستگی چندبعدی به مسئله کار متفاوت مددکاران اجتماعی در حوزه‌های مختلف کاری اشاره کرده‌اند. پروین و حلیمی (۱۳۹۴) و رنجبر و همکاران (۱۳۹۶) در تحقیقات خود به نتایج مشابهی دست یافتند. این پژوهشگران نیز ارتباطات درون سازمانی و بین فردی ضعیف، جو رسمی و بوروکراتیک سازمان، رابطه با همکاران، دستمزد کم و آینده شغلی مبهم را از عوامل سازمانی مؤثر بر فرسودگی شغلی عنوان می‌کنند. زارع (۱۳۸۸) نیز در مطالعه خود دریافتند که فرسودگی شغلی با ناآشنایی با اهداف سازمان‌ها رابطه دارد.

محافظه‌کاری مددجویان، تنش‌زایی مددجویان و مراجعان طلبکار، مخفی‌کاری‌ها، فقدان همکاری مددجویان و خانواده‌ها در کنار توقعات بالای مددجویان و افراد فاقد شرایط، چالش‌هایی بودند که خستگی جسم و روان افراد شاغل در این حرفه را موجب می‌شدند. گومز گارسا و همکاران (۲۰۲۰) نیز در مطالعه خود با عنوان فرسودگی شغلی و عوامل اجتماعی و جمعیتی مؤثر بر آن در مددکاران اجتماعی دریافتند که خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و موفقیت شخصی پایین پیامد ناشی از فرسودگی شغلی است. به علاوه حملات و

آسیب‌های فیزیکی، درگیری‌های لفظی و تهدیداتی که از جانب مراجعان در این حرفه اتفاق می‌افتد، چالش‌ها و مسائل دیگری بودند که از سوی افراد مورد مطالعه بیان شدند. نتایج پژوهش بابائیان و همکاران (۲۰۲۱) در خصوص عوامل بروز خشونت در روابط حرفه‌ای مددکاران اجتماعی نشان داد که عوامل متعددی همچون محدودیت‌های اداری، محدودیت‌ها و تفاوت‌های فردی مددجو و نقاط ضعف مددکاری اجتماعی در بروز خشونت از جانب مددجویان نقش داشته و باعث ایجاد تنش بین مددکار اجتماعی و مددجو می‌شود.

سازگاری شغلی، کنش غیرحرفه‌ای، راهبردهای اجتنابی، رویکرد فرافردی، تقویت خودحرفه‌ای و خودمراقبتی مواردی بودند که در فرآیند مواجهه مددکاران اجتماعی با مسائل ناشی از کار، با آن روبرو بودند. برخی سعی می‌کردند در مواجهه با مشکلات خود را با شرایط سازگار کنند و در مواجهه با خشونت و پرخاشگری مددجویان نیز خویشتن‌داری را پیشه می‌کردند. به دلیل حجم بالای کار، برخی دیگر کار حرفه‌ای انجام نمی‌دادند و مجبور می‌شدند برخورد غیرحرفه‌ای با مراجعان داشتند. تعویض شغل و جابجایی در حیطه شغلی نیز از راهبردهای اجتنابی بود که از سوی برخی مددکاران اجتماعی اقدام شده بود. همانگونه که وانگ و همکاران (۲۰۱۹) نیز نشان دادند که ترک شغل و جابجایی مددکاران اجتماعی به دلیل بدبینی و فرسودگی شغلی بوده و واسطه کلیدی در رابطه بین هویت حرفه‌ای و قصد ترک شغل مددکاران اجتماعی بود. از سوی دیگر نتایج مطالعه شیلینگ و همکاران (۲۰۱۸) نشان داد که اکثر شرکت‌کنندگان در دوره‌ای از شغل خود احساس می‌کنند که فرسودگی شغلی دارند.

علل رایج فرسودگی شغلی شامل احساس اضافه بار نقش و عدم حمایت از جانب دولت بود. مشارکت‌کنندگان همچنین طیفی از استراتژی‌ها را به‌خصوص در برخورد با احساس فرسودگی شغلی، از جمله اهمیت برنامه‌های آموزشی با تأکید بر اهمیت مراقبت از خود و ارائه تصویری واقع‌بینانه از کار در دنیای واقعی را مفید گزارش کردند. همچنین طبق نظریه لازاروس و همکاران راهبرد مقابله‌ای هیجان‌مدار شامل کوشش‌هایی جهت تنظیم پیامدهای هیجانی واقعه تنش‌زاست و تعادل عاطفی، هیجانی را از طریق کنترل هیجانات حاصله از موقعیت تنش‌زا حفظ می‌کند. ولی راهبرد مقابله‌ای مسئله‌مدار شامل اقدامات سازنده فرد در رابطه با شرایط تنش‌زاست و سعی دارد تا منبع تنش را حذف کرده یا تغییر دهد.

کمبود امکانات و ضعف ارتباطات سازمانی و بین بخشی در کار حرفه‌ای مددکاران اجتماعی باعث نشده‌بود که دست از تلاش برای حمایت از مددجویانشان بردارند و در کنار آن با خودمراقبتی که انجام می‌دادند سعی در حفظ روحیه خود در مقابله با تنش‌ها و فشارها و آسیب‌های ناشی از کار داشتند (Babaeian et al., 2021).

فرسایش روانی و حرفه‌ای، کاهش رضایت شغلی به دلیل نبود زمینه‌های پیشرفت شغلی و فقدان مزایای متناسب پیامد مواجهه مددکاران اجتماعی با مسائل ناشی از کار بود. با وجود علاقه‌ای که به حرفه خود داشتند، اگر فرصت دوباره داشتند حرفه دیگری را انتخاب می‌کردند، زیرا احساس می‌کردند با این وضعیت شغلی فرصتی برای پیشرفت ندارند. به علاوه مزایا و انگیزه‌های لازم برای شاغلان این حرفه وجود ندارد. همچنین از این که در سازمان توجهی به نظرات و خواسته‌های آنها نمی‌شد، ناراضی و ناراحت بودند. پیامدهای روحی و روانی که بیشتر برگرفته از ماهیت شغلی این حرفه در مواجهه هر روزه با مددجویان آسیب دیده است، از دیگر پیامدهای مواجهه با مسائل ناشی از کار بود و بخشی از این اثرات به خاطر فقدان مهارت‌هایی بوده است که برای مقابله با تنش‌ها و فشارهای روانی و شغلی در این حرفه لازم است. نتایج مطالعه حاضر با نتایج پژوهش‌های مالکا و همکاران (۲۰۲۱) «رابطه مثبت روان‌رنجوری با فرسودگی شغلی در مددکاران اجتماعی»، گومز گارسیا و همکاران (۲۰۲۱) «تجربه خستگی عاطفی و مسخ شخصیت و

موفقیت پایین از مواجهه با مسائل ناشی از کار در مددکاران اجتماعی»، مورنو و همکاران (۲۰۱۴) «رابطه پریشانی روانی با فرسایش شغلی در مددکاران اجتماعی»، خلوتی و همکاران (۱۳۹۹) «خستگی شغلی پیامد مسائل ناشی از کار در محیط‌های شغلی مددکاران اجتماعی» همسو بود.

سه عامل بحران شایستگی، طرد سازمانی و فرسایش روانی و حرفه‌ای منجر به کنش انفعالی و غیرحرفه‌ای در مددکاران اجتماعی می‌شود. مسائل و موانع زیادی پیش روی مددکاران اجتماعی وجود دارد که وقتی در کنار هم قرار می‌گیرند باعث هم‌افزایی شده و با ایجاد ناکامی، بی‌تفاوتی و تنش، فرد را دچار درماندگی و انفعال حرفه‌ای می‌کنند. بحران شایستگی بیانگر ناسازی نقش، ضعف صلاحیت‌های حرفه‌ای و فقدان کفایت متصدیان این حرفه می‌باشد و می‌تواند به‌طور مستقیم و یا از طریق تأثیر بر عامل دیگر یعنی طردسازمانی که به نظر می‌رسد مهم‌تر و با اهمیت‌تر از عامل اول است بر کنش انفعالی/غیرحرفه‌ای مددکاران اجتماعی اثر بگذارد. مددکاران اجتماعی به دلیل حساسیت شغلی که دارند باید دارای قابلیت‌ها و مهارت‌هایی باشند تا بتوانند در جهت بهبود و کارایی خود در ارائه خدمات حرفه‌ای حرکت کنند. اما گاهی به دلیل برخی کمبودهای آموزشی، کاهش یادگرفته‌ها به مرور زمان، کمبود آموزش‌های ضمن خدمت و عدم تمرین مهارت‌های حرفه‌ای، مددکاران اجتماعی را دچار ضعف در انجام مهارت‌ها کرده و همین امر باعث نزول جایگاه ارزشی این حرفه در سازمان‌ها شده و در نتیجه فرآیند حرفه‌ای مددکاری اجتماعی را با مشکل مواجه ساخته است.

پیشنهاد می‌شود به منظور کاهش پیامدهای منفی ناشی از مسائل کاری که می‌تواند هزینه‌های زیادی را بر سازمان تحمیل کند، سازمان‌ها به طور جدی به بهبود وضعیت شغلی مددکاران اجتماعی خود بپردازند و برنامه‌های کاربردی همچون کاهش عوامل نارضایتی، ایجاد توازن بین کار و درآمد، بهبود امکانات و تسهیلات رفاهی، قدردانی و تکریم به موقع، مشارکت دادن مددکاران اجتماعی در تصمیم‌گیری‌ها و حمایت بیشتر از جانب مافوق‌ها را در دستور کار خود قرار دهند.

همچنین به منظور به‌روزرسانی و افزایش مهارت‌های حرفه‌ای مددکاران، دوره‌های ویژه بازآموزی و توانمندسازی در نظر گرفته شود و مدیران سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات اجتماعی نسبت به بهبود ارتباطات درون سازمانی و برون سازمانی اقدام کنند تا مسائلی که به خاطر ضعف ارتباطات سازمانی منجر به طولانی‌شدن روال کاری و فرایند انجام کار مددکاری اجتماعی می‌گردد، کاسته شود. در آخر، با توجه به مصاحبه‌های انجام شده با مددکاران اجتماعی شاغل توصیه می‌گردد تمهیداتی اتخاذ شود که مددکاران اجتماعی بتوانند نظرات، انتقادات و پیشنهادها را در مورد افراد، پرسنل و سرپرستان یا کیفیت و کمیت وظایف محول شده، به راحتی و بدون ترس و نگرانی ارائه دهند. از محدودیت‌های که این مطالعه با آن روبرو بود می‌توان به اتاق‌های شلوغ و پر رفت‌وآمد مددکاران اجتماعی اشاره کرد که اجازه مصاحبه در محیط کار را به مصاحبه‌شونده نمی‌داد و گاهی مددکاران اجتماعی نیز فرصت مصاحبه خارج از محیط کار را نداشت.

تشکر و قدردانی

این مقاله برگرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد نویسنده اول مقاله در رشته مددکاری اجتماعی است که در دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه یزد به انجام رسیده است. نویسندگان برخود لازم می‌دانند از مددکاران اجتماعی شرکت‌کننده و شاغل در سازمان‌های مذکور و همچنین از نظرات و پیشنهادات اصلاحی داوران پایان‌نامه و نیز داوران ناشناس مقاله حاضر تشکر کنند.

منابع

- استادی قاضیانی، زینب (۱۳۸۹)، رابطه کمال گرایی و راهبردهای مقابله با فرسودگی شغلی دبیران زن شهر تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی. <https://ganj.irandoc.ac.ir/#/articles/3a4f35b56f09e09f2f02139146045865>
- اللهیاری، طلعت؛ میری‌بلوچی، عصمت (۱۳۸۸)، میزان رضامندی شغلی مددکاران اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در تهران، علوم اجتماعی، ۴۱(۱)، ۲۱۹-۱۹۳. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.17351162.1388.16.44.6.7>
- اویسی، جمیله؛ سهرابی، یلدا؛ کمالی، محمد اسعد (۱۳۸۷)، سه وجهی کردن مدیریت عملکرد اثربخش، تدبیر، ۹۸: ۶۱-۶۴. <http://ensani.ir/fa/article/163434>
- بابائیان، نسرين؛ راهب، غنچه؛ برهانی، فریبا؛ حاشیه‌باف، عطیه (۱۳۹۸)، عوامل بروز خشونت در روابط حرفه‌ای مددکاران اجتماعی، مددکاری اجتماعی، ۱۸(۱)، ۲۶-۱۴. <http://socialworkmag.ir/article-1-458-fa.html>
- پرند، اکرم؛ خدایاری فرد، محمد (۱۳۸۶)، استرس و روش‌های مقابله با آن، تهران، دانشگاه تهران.
- پروین، ستار؛ حلیمی، صلاح (۱۳۹۴)، عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر میزان فرسودگی شغلی (مطالعه موردی: مددکاران اجتماعی شاغل در سازمان بهزیستی استان تهران)، پژوهشنامه مددکاری اجتماعی، ۲(۶)، ۱۳۵-۱۰۱. <https://doi.org/10.22054/rjsw.2015.7895>
- پورصادق، ناصر (۱۳۹۱)، راهبردهای مقابله با فشار روانی و ویژگی‌های شخصیت در تعامل با فرسودگی شغلی کارکنان، مطالعات راهبردی، ۳(۱۰)، ۹۶-۸۱. https://www.smsjournal.ir/article_88913.html
- پیمان، نوشین؛ عزتی‌رستگار، خدیجه (۱۳۹۰)، تأثیر برنامه آموزشی بر مبنای نظریه خودکارآمدی بر مدیریت تنش پرستاران، فصلنامه مراقبت نوین، ۹(۱)، ۹-۱.
- خلوتی، ملیحه؛ استاد هاشمی، لیلا؛ سعیدی، عبدالهادی؛ قربانی، محمد؛ جوادی، سید محمد حسین؛ سبزی خوشنای، محمد (۱۳۹۹)، خستگی چندبعدی در مددکاران اجتماعی شاغل ایرانی، سلامت کار ایران، ۱۷(۸۴)، ۱۲-۱. <http://ioh.iums.ac.ir/article-1-3000-fa.html>
- رضازاده، اکبر؛ خدری، بهزاد؛ راجعیان، محمد (۱۳۹۴)، بررسی میزان فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی ناجا و شناخت عوامل مؤثر بر آن، مطالعات امنیت اجتماعی، ۲۶(۴۲)، ۲۰۸-۱۸۱. http://sss.jrl.police.ir/article_11939.html
- رنجبر، حسین؛ مجلی، محمد؛ نامدار ارشتناب، حسین (۱۳۹۶)، فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بخش‌های مراقبت ویژه وابسته به مراکز آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی مشهد در سال ۱۳۹۰، مجله دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه، ۵(۲)، ۶۱-۵۶. <http://jms.thums.ac.ir/article-1-427-fa.html>
- زارع، احمد (۱۳۸۸)، بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن در بین کارکنان شرکت ملی صنایع پتروشیمی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور تهران.

زیوری، سمانه (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین تنیدگی ناشی از محیط کار و فرسودگی شغلی در پرستاران بخش‌های ویژه و عمومی بیمارستان حضرت رسول اکرم تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی.

سارونی، زهرا (۱۳۹۵). رابطه شوخ طبعی با راهبردهای مقابله‌ای و فرسودگی شغلی در مدیران دوره ابتدایی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه سیستان و بلوچستان.

ساعتچی، محمود (۱۳۸۷). بهداشت روانی در محیط کار، تهران، ویرایش.

شفیع‌آبادی، عبدالله (۱۳۷۵). راهنمایی و مشاوره شغلی و نظریه‌های انتخاب شغل، تهران، رشد.

کاویانی، فائزه؛ حسینی، محدثه؛ نظری، علی؛ اکبرزاده، مصطفی؛ حجت، سیدکاوه (۱۳۹۷). ارتباط ویژگی‌های شخصیتی و طرحواره‌های ناسازگار اولیه با فرسودگی شغلی در درمانگران اعتیاد. مجله دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی، ۱۰(۲)، ۱۱۳-۱۲۱.

<http://doi.org/10.52547/nkums.10.2.113>

مؤذنی، رضا؛ میرکاظمی، بهاره؛ کاظمی‌راد، حسن (۱۳۹۲). بررسی رابطه سبک زندگی و شیوه‌های مقابله با استرس و فرسودگی شغلی در مددکاران اجتماعی استان مرکزی، اصلاح و تربیت، ۱۱(۱۴۱)، ۲۶-۲۴. <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/1025554>

نادی، آذر؛ خداپناهی، محمدکریم؛ صدق پور بهرام، صالح (۱۳۸۸). مقایسه شیوه‌های مقابله‌ای دانش آموزان دارای هوش هیجانی بالا و پایین در طبقات مختلف اجتماعی-اقتصادی، روان شناسی کاربردی، ۳(۳)، ۴۸-۵۹.

<https://dorl.net/dor/20.1001.1.20084331.1388.3.3.4.9>

نجفی، مینا؛ مفیدی، فرخنده؛ احقر، قدسی (۱۳۹۴). رابطه‌ی سبک‌های مقابله‌ای و فرسودگی شغلی با عملکرد شغلی مدیران مراکز پیش از دبستان، مطالعات پیش دبستان و دبستان، ۸(۲)، ۲۲-۱. https://soece.atu.ac.ir/article_4131.html

Allah Yaari, T., & Miri Balouchi, E. (2009). A Study of Social Workers Job Satisfaction and Its Effective Factors in the City of Tehran. *Social Sciences*, 16(44), 193-219. [In Persian], <https://dorl.net/dor/20.1001.1.17351162.1388.16.44.6.7>

Babaeian, N., Ghoncheh, & Borhani, F. (2021). Explaining the Experiences of Social Workers in Utilizing Professional Capital to Deal with Client Violence. *Journal of Qualitative Research in Health Sciences*, 10, 143-152. <https://doi.org/10.22062/jqr.2021.193615.0>

Babaeian, N., Raheb, G., Borhani, F., & Hashiehbaf, A. (2019). The Factors of Violence Outbreak in the Professional Relationship of Social Workers. *Journal of Social Work*, 8(1), 14-26. [In Persian], <http://socialworkmag.ir/article-1-458-en.html>

Brown, A. R., LCSW, Walters, J. E., & Jones, A. E. (2019). Pathways to retention: Job satisfaction, burnout, & organizational commitment among social workers. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 16(6), 577-594. <https://doi.org/10.1080/26408066.2019.1658006>

- Du Gas, B. W. (1969). *Analysis of certain factors in the deffusion of innovations in nursing practice in the public general hospitals of the province of British Columbia*. University of British Columbia. <https://doi.org/10.14288/1.0104251>
- Endler, N. S., & Parker, J. D. A. (1990). State and trait anxiety, depression and coping styles. *Australian Journal of Psychology*, 42(2), 207–220. <https://doi.org/10.1080/00049539008260119>
- Folkman, S., & Moskowitz, J. T. (2004). Coping: Pitfalls and promise. *Annual Review of Psychology*, 55(1), 745–774. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.55.090902.141456>
- Gómez-García, R., Alonso-Sangregorio, M., & Llamazares-Sánchez, M. L. (2020). Burnout in social workers and socio-demographic factors. *Journal of Social Work (London, England)*, 20(4), 463–482. <https://doi.org/10.1177/1468017319837886>
- Gómez-García, R., Bayón-Calvo, S., & Lucas-García, J. (2021). The relationship between burnout and job satisfaction in a sample of Spanish social workers. *British Journal of Social Work*, 51(8), 3115–3134. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa150>
- Griffiths, A., Royse, D., Murphy, A., & Starks, S. (2019). Self-care practice in social work education: A systematic review of interventions. *Journal of Social Work Education*, 55(1), 102–114. <https://doi.org/10.1080/10437797.2018.1491358>
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *The Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159–170. <https://doi.org/10.1037/h0076546>
- Hombrados-Mendieta, I., & Cosano-Rivas, F. (2013). Burnout, workplace support, job satisfaction and life satisfaction among social workers in Spain: A structural equation model. *International Social Work*, 56(2), 228–246. <https://doi.org/10.1177/0020872811421620>
- Kaviyani, F., Hoseyni, M., Nazari, A., Akbarzadeh, M., & Hojjat, S. K. (2018). The Relationship between Personality Traits and Early Maladaptive Schemas and Burnout in Addiction Therapists. *North Khorasan University of Medical Sciences*, 10(2), 114-122. [In Persian]. <http://doi.org/10.52547/nkums.10.2.113>
- Khalvati, M., Ostadhashemi, L., Saidi, A., Ghorbani, M., Javadi, S.M.H., & Sabzi Khoshnami, M. (2020). Multidimensional fatigue in Iranian social workers. *Iran Occupational Health*, 17(1), 1-12. [In Persian]. <http://ioh.iums.ac.ir/article-1-3000-en.html>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. sage.

- Malka, M., Kaspi-Baruch, O., & Segev, E. (2021). Predictors of job burnout among fieldwork supervisors of social work students. *Journal of Social Work (London, England)*, 21(6), 1553-1573. <https://doi.org/10.1177/1468017320957896>
- Moazzeni, R., Mirkazemi, B., & Kazemirad, H. (2013). Investigating the Relationship Between Lifestyle, Coping Strategies, and Job Burnout in Social Workers of Markazi Province. *Journal of Correction and Education / Eslah va Tarbiat*, 11(141), 24-26. [In Persian], <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/1025554>
- Nadi, A., Khodapanahi, M. K., & Sedghpoor Bahram, S. (2009). Comparing coping styles between students with high and low emotional intelligence in different socio-economical classes. *Applied Psychology*, 3(3), 48-59. [In Persian]. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.20084331.1388.3.3.4.9>
- Najafzadeh, M., Mofidi, F., & Ahghar, G. (2015). Studying relationship of coping style and job burnout with job performance of managers of pre-school centers. *Preschool and Elementary School Studies*, 1(2), 1-22. [In Persian]. https://soece.atu.ac.ir/article_4131.html
- Ostadi Ghaziani, Z. (2010). The relationship between perfectionism and coping strategies with job burnout among female teachers in Tehran. Master's thesis in Educational Psychology, Allameh Tabataba'i University. [In Persian], <https://ganj.irandoc.ac.ir/#/articles/3a4f35b56f09e09f2f02139146045865>
- Oveisi, J., Sohrabi, Y., & Kamali, M. A. (2008). Triangulating effective performance management. *Tadbir*, 198, 61-64. [In Persian], <http://ensani.ir/fa/article/163434>
- Parand, A., & KhodayariFard, M. (2007). *Stress and Coping Methods*. Tehran: University of Tehran. [In Persian].
- Parvin, S., & Halimi, S. (2015). Internal Factors Affecting the Rate of Burnout (Case Study: Social Workers Working in the Organization Tehran Welfare). *Journal of Social Work Research*, 2(6), 101-137. [In Persian]. <https://doi.org/10.22054/rjsw.2015.7895>
- Peyman, N., & Ezzati-Rastegar, K. (2012). Effect of an educational program on job tension management in nurses, based on self-efficacy theory. *Modern Care Journal*, 9(1), 1-9. [In Persian]. <https://sid.ir/paper/206043/en>
- Poursadegh, N. (2012). Coping Strategies for chronic stress and Personality Characteristics with interaction of Job burnout. *Journal of Strategic Management Studies*, 3(10), 81-96. [In Persian]. https://www.smsjournal.ir/article_88913.html
- Powell, T., & Enright, S. (2015). *Anxiety and Stress Management*. Routledge.

- Ranjbar, H., Mojalli, M., & Namdar Areshtanab, H. (2017). Job Burnout among Nurses Working in ICUs Affiliated with the Educational and Therapeutic Centers of Mashhad University of Medical Sciences. *Journal of Medical Science and Technology*, 5(2), 56-61. [In Persian]. <http://jms.thums.ac.ir/article-1-427-en.html>
- Ravalier, J. M. (2019). Psycho-social working conditions and stress in UK social workers. *British Journal of Social Work*, 49(2), 371-390. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcy023>
- Rezazadeh, A., Khedri, B., & Rajeian, M. (2015). Reviewing NAJA Social Workers' Level of Exhaustion and Identifying Factors Contributing to it. *Societal Security Studies*, 6(42), 181-208. [In Persian]. http://sss.jrl.police.ir/article_11939.html
- Robinson, S. E., Roth, S. L., Keim, J., Levenson, M., Flentje, J. R., & Bashor, K. (1991). Nurse burnout: Work related and demographic factors as culprits. *Research in Nursing & Health*, 14(3), 223-228. <https://doi.org/10.1002/nur.4770140309>
- Saatchi, M. (2008). *Mental health in the workplace* (1st ed.). Tehran: Vireyash Press. [In Persian].
- Sánchez-Moreno, E., de La Fuente Roldán, I.-N., Gallardo-Peralta, L. P., & Barrón López de Roda, A. (2015). Burnout, informal social support and psychological distress among social workers. *British Journal of Social Work*, 45(8), 2368-2386. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu084>
- Sarouni, Z. (2016). The Relationship Between Humor, Coping Strategies, and Job Burnout in Primary School Managers. Master's thesis, University of Sistan and Baluchestan. [In Persian].
- Schilling, E. J., Randolph, M., & Boan-Lenzo, C. (2018). Job burnout in school psychology: How big is the problem? *Contemporary School Psychology*, 22(3), 324-331. <https://doi.org/10.1007/s40688-017-0138-x>
- Shafieabadi, A. (1996). *Career Guidance and Counseling and Career Choice Theories*. Tehran: Roshd Press. [In Persian].
- Solomonidou, A., & Katsounari, I. (2022). Experiences of social workers in nongovernmental services in Cyprus leading to occupational stress and burnout. *International Social Work*, 65(1), 83-97. <https://doi.org/10.1177/0020872819889386>
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Sage Publications, Inc.
- Vincent, L., Brindley, P. G., Highfield, J., Innes, R., Greig, P., & Suntharalingam, G. (2019). Burnout Syndrome in UK Intensive Care Unit staff: Data from all three Burnout Syndrome domains and across professional groups, genders and ages. *Journal of the Intensive Care Society*, 20(4), 363-369. <https://doi.org/10.1177/1751143719860391>

- Vlaeyen, J. W. S. (2014). Psychological flexibility: What theory and which predictions? *The Journal of Pain: Official Journal of the American Pain Society*, 15(3), 235-236. <https://doi.org/10.1016/j.jpain.2014.01.003>
- Wang, Y., Zhang, H., Lei, J., & Yu, Y. (2019). Burnout in Chinese social work: Differential predictability of the components of the Maslach Burnout Inventory. *International Journal of Social Welfare*, 28(2), 217-228. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12339>
- Zare, A. (2009). Study of job burnout and its influencing factors among employees of the National Petrochemical Company, Master's thesis, Payame Noor University, Tehran. [In Persian].
- Zivari, S. (2011). The Relationship Between Work-Related Stress and Job Burnout in Nurses of Special and General Wards at Hazrat Rasool Akram Hospital in Tehran. Master's Thesis, Allameh Tabataba'i University. [In Persian].