

Thematic Analysis of Career Problems of Social Workers

Zeinab Bahrami Babaheydari¹, Rezvan Salehim², Zabihollah Kaveh Farsani³

1. M.A of career counseling, College of Literature and Human Sciences, Shahrekord University, Shahrekord, Iran. Dami743w@gmail.com
2. (Corresponding Author), PhD Counseling, Assistant Professor, Department of Counseling, Literature and Human Sciences, Shahrekord University, Shahrekord, Iran. R.salehi@sku.ac.ir
3. PhD Counseling, Assistant Professor, Department of Counseling, Literature and Human Sciences, Shahrekord University, Shahrekord, Iran. Kavehfarsani@sku.ac.ir

ABSTRACT

Received: 13/09/2022 - Accepted: 31/01/2023

Aim: Considering the prevalence of career problems in the helping professions, the aim of the present study was to investigate the career problems of social workers. **Methods:** This qualitative study was conducted using thematic analysis approach. The population included all the social workers of Shahrekord city, 17 of whom were selected through purposeful sampling until theoretical data saturation was reached. For collecting the information, semi-structured interviews were used. Atride-Sterling network theme analysis method was used to analyze the data. **Findings:** Social workers perceive career problems in three overarching themes: Intrapersonal problems, interpersonal problems and transpersonal problems. Intrapersonal problems included two organizing themes of emotional-sentimental problems (anxiety, general depression, burnout and violence), and physical problems. In the field of interpersonal problems, the themes of the organizer include: career problems transfer into the family and home, communication problems with clients (collapse of work and personal boundaries with clients, inability to manage clients' high expectations and cultural, educational and social problems of clients), problems related to lack of organizational commitment (feeling of discrimination and low conscientiousness of colleagues), problems related to the policy of the organization (change and diversity of the policy of the organization and the contradiction of the policy of the organization with the needs of clients). The reports of the social workers in the context of transpersonal problems also indicated that the problems related to the nature of the job (high volume of work, high challenge of work), problems related to working conditions (high noise, inappropriate ergonomics and pollution of the work environment) financial and welfare problems and the interference of living environment problems with job duties were the factors that led to career problems in this profession. **Conclusion:** Based on the research findings, it can be concluded that social work is a very challenging job and social workers are among the most vulnerable groups of society who experience many problems in various fields, where the involved related organizations can help them reduce these problems by using career counselors and psychologists, in addition to better comprehensive planning

Keywords: Career problems, Social worker, Thematic analysis

تحلیل مضمون آسیب‌های شغلی مددکاران اجتماعی

زینب بهرامی باباحیدری^۱، رضوان صالحی^۲، ذبیح‌الله کاوه فارسانی^۳

۱. کارشناس ارشد مشاوره شغلی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه شهرکرد، شهرکرد، ایران.
Dami743w@gmail.com
۲. نویسنده مسئول، دکتری مشاوره شغلی، استادیار، گروه مشاوره، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه شهرکرد، شهرکرد، ایران.
r.salehi@sku.ac.ir
۳. دکتری مشاوره خانواده، استادیار گروه مشاوره، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه شهرکرد، شهرکرد، ایران.
Kavehfarsani@sku.ac.ir

(صفحات ۲۸۶-۳۲۱)

چکیده

هدف: با توجه به شیوع آسیب‌های شغلی در مشاغل یاری‌رسان هدف پژوهش حاضر بررسی آسیب‌های شغلی مددکاران اجتماعی بود. **روش پژوهش:** این مطالعه به شیوه‌ی کیفی و با رویکرد تحلیل مضمون انجام شد. جامعه‌ی پژوهش کلیه مددکاران اجتماعی شهر شهرکرد بود که تعداد ۱۷ نفر از مددکاران به روش نمونه‌گیری هدفمند با اشباع نظری داده‌ها انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها مصاحبه نیمه ساختاریافته بود. جهت تحلیل داده‌ها از روش تحلیل مضمون شبکه‌ای آتراید-استرلینگ استفاده شد. **یافته‌ها:** مددکاران اجتماعی آسیب‌های شغلی را در سه مضمون فراگیر آسیب‌های درون‌فردی، آسیب‌های بین‌فردی و آسیب‌های فرافردی تجربه می‌کنند. آسیب‌های درون‌فردی شامل دو مضمون آسیب‌های عاطفی-هیجانی (اضطراب، افسردگی عمومی، فرسودگی و خشونت) و آسیب‌های جسمانی بود. در حوزه‌ی آسیب‌های بین‌فردی مضامین شامل: سرریزی مشکلات شغلی به خانواده، مشکلات ارتباطی با مددجویان (فروپاشی مرز کاری و شخصی با مددجویان، ناتوانی در مدیریت پرتوقعی مددجویان و مشکلات فرهنگی، آموزشی و اجتماعی مددجویان)، مشکلات مربوط به عدم تعهد سازمانی (احساس تبعیض وجدان‌گرایی پایین همکاران) و مشکلات مربوط به خط و مشی سازمان (تغییر و تنوع خط و مشی سازمان و مغایرت خط و مشی سازمان با نیازهای مددجویان) بود. آسیب‌های فرافردی نیز شامل مضامین مشکلات مربوط به ماهیت شغل (حجم زیاد کار، چالش زیاد کار)، مشکلات مربوط به شرایط کاری (سروصدای زیاد، ارگونومی نامناسب و آلودگی محیط کاری)، مشکلات مالی و رفاهی و تداخل مشکلات محیط زندگی با وظایف شغلی بود. بر اساس یافته‌های موجود می‌توان نتیجه گرفت که مددکاری اجتماعی شغلی بسیار پرچالش و مددکاران اجتماعی از جمله آسیب‌پذیرترین قشر جامعه هستند که در حیطه‌های مختلفی مشکلات زیادی را تجربه می‌کنند و سازمانهای زیربنا با استفاده از مشاوران و روان‌شناسان شغلی و برنامه‌ریزی همه‌جانبه می‌توانند در جهت کاهش این آسیبها به آنان کمک کنند.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۶/۲۷ - تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۱/۱۱

واژه‌های کلیدی: آسیب‌شناسی شغلی، مددکاران اجتماعی، تحلیل مضمون

مقدمه و بیان مسئله

شفادهنده‌های زخمی، اولین بار توسط کارل یونگ^۱ (۱۹۶۶) برای پزشکان مفهوم سازی شد. سپس زیرباول و رایت^۲ در سال (۲۰۱۲) آن را برای روان‌شناسان و اخیراً اشتراوسنر؛ سنریچ و استین^۳ (۲۰۱۸) مفهوم شفادهنده زخمی را برای مددکاران اجتماعی به کار بردند. مددکاران اجتماعی وظیفه سنگین پرداختن به مشکلات اجتماعی و کمک به افراد نیازمند را بر عهده دارند؛ بنابراین توانایی روبرویی با طیف گسترده‌ای از مشکلات از مسئولیت‌های روزانه آن‌ها بشمار می‌رود (هو و چان^۴، ۲۰۲۲).

مددکاران اجتماعی در یک محیط اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی دائماً در حال تغییر کار می‌کنند، جایی که با افرادی مواجه می‌شوند که موقعیت‌های متفاوت و مشکلات گوناگونی دارند (گودزینسکین؛ پازدنکوس و سینکونین^۵، ۲۰۲۲). مشکلات گوناگون و شرایط کاری متفاوت تأثیرات زیادی بر مددکاران اجتماعی دارند. از آنجایی که مددکاری اجتماعی یک حرفه‌ی خدماتی است که در ارتباط با افراد است، مددکاران اجتماعی را بیشتر در معرض انواع آسیب‌های شغلی قرار می‌دهد. چراکه آسیب‌های شغلی بیشتر در میان انواع مشاغل مدرسان مانند مشاوره، مددکاری اجتماعی، پرستاری و غیره شایع هستند که این امر احتمالاً معلول نوع مسئولیت‌ها و وظایف این‌گونه مشاغل می‌باشد (پروین و حلیمی، ۱۳۹۶).

از جمله این آسیب‌ها که مددکاران اجتماعی در شغل خود تجربه می‌کنند استرس است (بنت، ایوانز و تاترسال^۶، ۱۹۹۳؛ ایوانز، هاکسلی، گتلی و همکاران^۷، ۲۰۰۶؛

1. Carl Jung

2. Zerubavel, N., & Wright, M.O

3. Straussner, S. L. A; Senreich, E; & Steen, J.T

4. Ho, H.C., & Chan, Y.C

5. Gudzinskiene, V; Pozdniakovas, A; & Sinkuniene, G.R

6. Bennett, P; Evans, R; & Tattersall, A

7. Evans, S; Huxley, P & Gately, C

ویلبرفروس، جاکوبز، چالیز و همکاران^۱، ۲۰۱۴؛ بلومبرگ، کالیو و کرول^۲، ۲۰۱۵؛ واگمن، جی‌گر، شاکلی و همکاران^۳، ۲۰۱۵؛ هولمز، رنتروپ، ویلیامز^۴، ۲۰۲۱). مددکاران اجتماعی با توجه به تنش‌زا بودن حرفه‌شان، در معرض انواع مختلفی از آسیب‌های شغلی از جمله استرس قرار دارند (پروین و حلیمی، ۱۳۹۶). ماهیت حرفه‌ی مددکاری اجتماعی سبب می‌شود که مددکاران سطح بالایی از استرس و خستگی عاطفی و سطح پایین رضایت شغلی را تجربه کنند (واگمن و همکاران، ۲۰۱۵). آنان هم‌چنین در معرض استرس ثانویه هستند و بسیاری، حداقل برخی از علائم استرس ثانویه را تجربه می‌کنند (برید^۵، ۲۰۰۷). گومز-گارسیا، بایون-کالوا و لوکاس-گارسیا^۶ (۲۰۲۱) نیز یادآور شدند که استرس مددکاران به‌طور قابل‌توجهی با فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت شغلی آنان در ارتباط است. استون، دالاسانتو، سافادی و همکاران^۷، (۲۰۲۲) هم‌طی پژوهشی نشان دادند که در مناطقی مانند فلسطین که درگیری وجود دارد و منابع کمتری در دسترس است، مددکاران با استرس‌های بیشتری روبرو می‌شوند و عوامل استرس‌زا در حرفه‌ی مددکاری در این‌گونه مناطق در حوزه‌های ارتباطات بین‌فردی و در ارتباط با سازمان وجود دارند. نگرش مددکاران اجتماعی نسبت به مددجویان نیز با میزان استرس شغلی آن‌ها مرتبط است (بلومبرگ و همکاران، ۲۰۱۵). علاوه بر این استرس می‌تواند با کاهش درک حمایت در محیط کار منجر به فرسودگی شغلی شود (تانگ و لی^۸، ۲۰۲۱). ازجمله دیگر پیش‌بینی‌کننده‌های استرس، فشار برای برنامه‌ریزی و دستیابی به اهداف کاری است (کالینگز و موری^۹، ۱۹۹۶). تأثیر همه‌گیری کوید ۱۹ در دو سال اخیر هم بر

-
1. Wilberforce, M; Jacobs, S & Challis, D
 2. Blomberg, H; Kallio, J; Kroll, C.h; & Saarinen, A
 3. Waganan, M.A; Geiger, J.M. & Shockley, C
 4. Holmes, M.R., Rentrop, C.R., & Williams, A.K
 5. Berid, B
 6. Gomes-Garcia, J; Bayon-Calvo, S; & Lucas-Garcia, J
 7. Easton, S.D; Dalsanto, L & Safadi, N.S
 8. Tang, X., & Li, X
 9. Collings, J. A & Murray, P.J

استرس مددکاران اجتماعی افزوده است و باعث شده است که مددکاران اجتماعی استرس بالایی را در این دوران تجربه کنند و در طول همه‌گیری کوید ۱۹ نیاز به حمایت عاطفی بیشتری داشته باشند (هولمز، ۲۰۲۱).

دیگر آسیب‌های شغلی تجربه شده توسط مددکاران اجتماعی فرسودگی شغلی است (خاک‌پور و بیرشک، ۱۳۷۷؛ الهیاری و پادیاد، ۱۳۸۹؛ رضازاده، خدری و راجعیان، ۱۳۹۴؛ کیم، جی و کائو^۱، ۲۰۱۱؛ گومز-گارسیا و همکاران، ۲۰۲۱). فرسودگی شغلی و خستگی عاطفی بیشتر در میان انواع مشاغل مدرسان مانند مشاوره، مددکاری اجتماعی و پرستاری شایع است (پروین و حلیمی، ۱۳۹۶؛ آکر^۲، ۱۹۹۹). ویژگی‌های شخصیتی مرتبط با کار به طور قابل توجهی با ابعاد مختلف فرسودگی شغلی ارتباط دارند. عواملی مانند روان‌رنجوری، احساس حقارت کارکنان، همدلی بیش‌ازحد با مراجعان، دلبستگی به مددجویان، افکار وسواسی در مورد شغل و تردید در مورد معنای کار باعث بروز فرسودگی شغلی در مددکاران اجتماعی می‌شوند. هم‌چنین عوامل دیگری مانند ناامیدی در کمک به مددجویان، مسئولیت‌های شغلی بیش‌ازحد، نگرانی‌های بیرون از محیط کار، نبود هم‌صحبت، نبود فرصت کافی برای استراحت و احساس کمبود شایستگی نیز از دیگر عوامل مؤثر در بروز فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی هستند (آلریچ، دونل، تایلر و همکاران^۳، ۲۰۰۷؛ گودژینسکین و همکاران، ۲۰۲۲؛ مالکا، کاسپی-باروچ و سگو^۴، ۲۰۲۱). افزایش جابجایی‌های شغلی، متغیرهای جمعیت شناختی به ویژه جنسیت و چگونگی محیط کار هم از جمله عوامل زمینه‌ساز فرسودگی شغلی در حرفه‌ی مددکاری اجتماعی هستند (فری‌پرو- پادین، ورد- پیگو و آریسا^۵، ۲۰۲۱). بین سن، جنس، وضعیت تأهل، ارتباطات درون سازمانی، ویژگی‌های نقش،

-
1. Kim, H., Ji, J & Kao, D
 2. Aker, G, M
 3. Ulrich, C; Donnell, P.O & Taylor, C
 4. Malka, M; Kaspi-Baruch, O; & Segev, E
 5. Frieiro Padin, P; Verde Piego, C; & Arisa, T.F

وظایف کاری با حجم بالا، امنیت شغلی و مشارکت در تصمیم‌گیری نیز با فرسودگی شغلی ارتباط معنادار وجود دارد (رضازاده و همکاران، ۱۳۹۴). احساس کم‌کاری در محل کار، تقاضای بیش‌ازحد شغلی و محدودیت در ارائه‌ی خدمات به مددجویان منجر به رضایت شغلی ضعیف شده و در نهایت منجر به فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی می‌شود (ایوانز و همکاران، ۲۰۰۶).

مشارکت بیشتر مددکاران اجتماعی با مراجعینی که بیمار روانی دارند سبب خستگی عاطفی آنان می‌شود (آکر، ۱۹۹۹). همچنین خستگی عاطفی با سطوح بالای مسخ شخصیت و سطوح پایین موفقیت شخصی مددکاران اجتماعی همراه است (گومز-گارسیا و همکاران، ۲۰۲۱). این عوامل به مقدار زیادی در خستگی چندبعدی مددکاران اجتماعی مؤثر است (خلوتی، استادهاشمی، سعیدی و همکاران، ۱۳۹۹).

خشونت در محل کار نیز از جمله دیگر آسیب‌های مرتبط با حرفه‌ی مددکاری اجتماعی است (گوارین، دیویت و ردمنود^۱، ۲۰۱۰؛ سیکارا^۲، ۲۰۲۱). در ایران عواملی همچون محدودیت‌های اداری، محدودیت‌ها و تفاوت‌های فردی مددجو، تفاوت‌های فردی و نقاط ضعف مددکاران، آسیب‌ها و مشکلات اجتماعی و تفاوت‌های جمعیت شناختی در بروز خشونت در حرفه‌ی مددکاری اجتماعی تأثیرگذارند (بابائیان، راهب، برهانی و همکاران، ۱۳۹۷). در جوامعی مانند ایتالیا و ایرلند نیز مددکاران اجتماعی رفتارهای خشونت‌آمیز یا تهاجمی مراجعان را تجربه می‌کنند. اشکال رایج خشونت در حرفه‌ی مددکاری پرخاشگری کلامی و تهدید می‌باشد که به دنبال آن مددکاران حملات فیزیکی و آسیب دیدن از نظر مالی را هم تجربه می‌کنند. همچنین مددکارانی که اغلب در انزوا یا بدون حمایت همکاران خودکار می‌کنند بیشتر قربانی خشونت می‌شوند (گوارین و همکاران، ۲۰۱۰؛ سیکارا و همکاران، ۲۰۲۱). این عوامل به اضافه حجم کار بالا در حرفه مددکاری موجب کاهش سلامت جسمانی آنان می‌گردد (کیم و همکاران، ۲۰۱۱).

1. Guerin, S.; Devitt C; & Redmond, B
2. Sicora, A

همچنین تعارض کار- خانواده نیز آسیب دیگری است که با نگرش‌های شغلی نامطلوب و سلامت ضعیف‌تر مددکاران اجتماعی در ارتباط است (گیسلر، برتزن و موهون^۱، ۲۰۱۹). مسائل شخصی افراد مانند مشکلات خانوادگی افراد بر شغل آنان تأثیر می‌گذارد. درخواست‌های متفاوت و ناسازگاری که ناشی از مسئولیت‌های شغلی و خانوادگی هستند پیامدهای منفی را برای کارکنان به دنبال می‌آورد (زارع، فتحی‌زاده و عبدی‌نیا، ۱۳۹۹).

آسیب‌های شغلی ذکر شده از جمله مشکلاتی هستند که مددکاران اجتماعی حین انجام وظایف خود تجربه می‌کنند. آسیب‌های شغلی و مشکلات حرفه‌ای، مانع ارتقاء شغلی و سازگاری شخص می‌گردند که در برخی متون تحت عناوینی همچون مشکلات شغلی یا استرسورهای شغلی هم از آن‌ها نام برده می‌شود. این عوامل استرس‌زا که از خود شغل یا شرایط استخدامی ریشه می‌گیرند اغلب مداوم، طولانی مدت و تکرارپذیرند (زونکر^۲، ۲۰۰۶).

اگرچه متون شغلی و پژوهش‌های این حوزه در داخل و خارج از کشور کمتر به مبحث مهم آسیب‌های شغلی پرداخته‌اند، با این حال مرور متون و مقالات نشان مدل‌های مختلفی برای آسیب‌شناسی شغلی مطرح شده است که می‌تواند سرآغاز تحقیقات بیشتر در زمینه توسعه نشانه‌شناسی و طبقه‌بندی آسیب‌های شغلی باشد. این مدل‌ها عبارتند از: ۱. الگوی آسیب‌شناسی روانی/کارنف^۳ (۱۹۸۵) که به پنج آسیب روانی/شغلی اشاره دارد: عدم انگیزه شغلی، احساس ترس و اضطراب در کار، ساده‌لوحی در کار، خشونت در محل کار و شخصیت‌های وابسته. ۲. الگوی ناکارآمدی‌های روان‌شناختی مرتبط با کارلامن^۴ (۱۹۹۳): در این الگو سه طبقه مشکلات شغلی مطرح شده است که عبارتند از: تمایز بین آسیب‌شناسی روانی و ناکارآمدی

1. Geisler, M; Bertheisen, H; & Muhonen, T
 2. Zunker, V.G
 3. Neff, W.S
 4. Lowman, R .L

شغلی، آشفتگی در وضعیت کار و شرایط شغلی ناکارآمد. ۳. الگوی دوقطبی باساکا^۱ (۲۰۰۲). در این الگو آسیب‌های شغلی به دو طبقه بزرگ آسیبه‌های درون‌فردی و بین‌فردی تقسیم‌بندی می‌شود. ۴. الگوی تحلیل فشار روانی (ابزری و سرایداریان، ۱۳۷۶): در این الگو، مشکلات شغلی به سه طبقه تقسیم می‌شوند: مشکلات مربوط به سازمان، مشکلات مربوط به حیطه‌ی کاری و مشکلات فردی. ۵. الگوی ده طبقه‌ای آسیب‌شناسی شغلی عابدی (دیباج، ۱۳۸۸): این مدل آسیب‌های شغلی را در ده طبقه تقسیم می‌کند که شامل: عدم هماهنگی بین فرد و کار، مشکلات ارتباطی در شغل، تداخل آسیب‌های روانی با وظایف شغلی، وجود مشکل در خط‌مشی سازمان، عدم بلوغ حرفه‌ای، اشکال در ماهیت کار، مشکلات مربوط به تعهد سازمانی، مشکلات محیط فیزیکی، مشکلات مربوط به انگیزش کارکنان و مشکلات در ارتباط با مدیریت می‌باشد. ۶. الگوی سه بعدی آسیب‌شناسی شغلی (دیباج، بهرامی و عابدی، ۱۳۸۷): در این مدل، مشکلات شغلی در سه حوزه‌ی آسیب‌های درون‌فردی، آسیب‌های بین‌فردی و آسیب‌های فرافردی طبقه‌بندی شده است.

مشکلات در تمامی ادوار به معنی عام آن همراه همیشگی انسان‌ها بوده‌اند. گاهی شدت این مشکلات به قدری زیاد است که امکانات فردی و اجتماعی جوابگوی حل مسئله نیست و این افراد برای حل مسئله پیش‌آمده به دنبال کمک برمی‌آیند (رفیعی، مدنی قهفرخی و وامقی، ۱۳۸۸). مددکاران اجتماعی با توجه به ماهیت حرفه‌شان در معرض آسیب‌پذیری قرار دارند. اگر به موقع به علائم مشکلات شغلی آن‌ها توجه نشود و پیشگیری یا درمانی در مورد آنان صورت نگیرد فرد و سازمان متحمل زیان‌های فراوانی می‌شوند (حسینیان، خدابخشی کولایی و طباطبایی یحیی آبادی، ۱۳۸۶). در این حرفه توجه چندانی به عواملی که ممکن است از بروز آسیب‌های شغلی پیش‌گیری کنند و رضایت شغلی را افزایش دهد نشده است (واگمن و همکاران، ۲۰۱۵).

در مجموع می‌توان گفت تحقیقات در سرتاسر دنیا به آسیب‌های شغلی مختلفی چون استرس، فرسودگی، اضطراب، خستگی، مشکلات جسمی، خشونت، تعارض و مشکلات ارگونومی و اداری اشاره کرده‌اند و مدل‌های اولیه‌ای نیز برای درک آسیب‌های شغلی ارائه شده است اما هنوز راه زیادی برای ایجاد یک نظریه منسجم در این زمینه در پیش است. بنابراین مطالعه آسیب‌های شغلی در همه مشاغل امری ضروری و با عنایت به پژوهش حاضر شناخت آسیب‌های متنوع شغلی مددکاران اجتماعی امری مهم به نظر می‌رسد که هم می‌تواند به پیش‌گیری از بروز علائم جسمی و روحی ناشی از آسیب‌های شغلی کمک کند و هم در صورت بروز این علائم راه را برای برطرف شدن هرچه سریع‌تر آسیب‌ها هموار سازد.

با عنایت به مطالب بیان شده انجام پژوهش‌های بیشتر در زمینه‌ی آسیب‌های شغلی که مددکاران با آن مواجه هستند علاوه بر کمک به آنان جهت ارتقاء عملکردشان برای کمک به اقشار نیازمند، موجبات بالارفتن سطح سلامت عمومی جامعه نیز خواهد شد. مطالعه‌ی حاضر با هدف بررسی آسیب‌های شغلی مرتبط با حوزه‌ی مددکاری به دنبال آن است که گامی جهت کمک به بهبود سلامت روحی و جسمی مددکاران اجتماعی بردارد. از آنجا که تحقیقاتی که در زمینه مشکلات شغلی مددکاران اجتماعی صورت گرفته است محدود به چند عامل یا زمینه بوده و همچنین همه روش‌های موجود به صورت کمی انجام شده و به صورت عمیق تجربه‌های آسیب‌های ادراک شده شغلی مددکاران را مورد توجه قرار نداده است. بر این اساس سوال اصلی پژوهش حاضر اینست که مشکلات و آسیب‌های شغلی مددکاران اجتماعی چیست؟

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر کیفی، جهت‌گیری پژوهش بنیادی - کاربردی و رویکرد آن تحلیل مضمون^۱ بوده است که با ترسیم شبکه مضامین به فهم، تحلیل و تفسیر پدیده آسیب‌های شغلی تجربه شده مددکاران اجتماعی می‌پردازد.

جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه‌ی پژوهش حاضر، کلیه‌ی مددکاران اجتماعی شهر شهرکرد در سال ۱۴۰۰ بود. در روش‌های کیفی و مصاحبه نمی‌توان از قبل تعیین کرد که چه تعداد مشارکت‌کننده مورد نیاز است، بنابراین فرایند مصاحبه تا جایی ادامه می‌یابد که داده‌ها به حد اشباع رسیده و پس از آن فرایند مصاحبه متوقف می‌شود. در پژوهش حاضر پس از مصاحبه با ۱۴ نفر از مددکاران اجتماعی داده‌ها به اشباع نظری می‌رسید؛ اما برای اطمینان بیشتر پژوهشگر با ۳ مددکار دیگر نیز مصاحبه کرد. مددکاران اجتماعی در این پژوهش به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند (۱۱ مرد و ۶ زن).

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی شرکت‌کنندگان

کد مددکار	جنسیت	سن	وضعیت تأهل	میزان تحصیلات	سابقه‌ی کاری
۱	آقا	۵۱	متأهل	کارشناسی	۱۹ سال
۲	آقا	۴۸	متأهل	کاردانی	۲۵ سال
۳	آقا	۵۴	متأهل	کاردانی	۲۸/۵ سال
۴	آقا	۵۳	متأهل	کارشناسی	۲۶ سال
۵	خانم	۳۹	متأهل	کارشناسی	۱۵ سال
۶	خانم	۳۲	متأهل	کارشناسی	۶ سال
۷	خانم	۳۸	متأهل	کارشناسی	۱۲ سال
۸	خانم	۴۶	متأهل	کارشناسی	۱۴ سال
۹	آقا	۴۴	متأهل	کارشناسی ارشد	۱۷ سال
۱۰	آقا	۳۶	متأهل	کارشناسی	۷ سال
۱۱	آقا	۳۲	مجرد	کارشناسی	۷ سال
۱۲	خانم	۳۹	متأهل	کارشناسی	۱۴ سال
۱۳	آقا	۴۲	متأهل	کارشناسی	۱۵ سال
۱۴	خانم	۴۲	متأهل	کارشناسی	۲۰ سال
۱۵	آقا	۴۸	متأهل	کاردانی	۱۵ سال
۱۶	آقا	۴۵	متأهل	کارشناسی	۲۰ سال
۱۷	آقا	۴۷	متأهل	کارشناسی	۲۰ سال

ابزار گردآوری داده‌ها

ابزار مورد استفاده در پژوهش حاضر مصاحبه نیمه ساختاریافته بود. مصاحبه نیمه ساختاریافته^۱ از یکسری سؤالات منسجم تشکیل شده است که به منظور دستیابی به اطلاعات بیشتر و موشکافی‌های هر چه عمیق‌تر موضوعی که مورد مصاحبه است از سؤالات باز پاسخ در آن استفاده می‌شود. از روش مصاحبه نیمه ساختاریافته به طور وسیعی در تحقیقات به روش کیفی استفاده می‌شود (گال؛ بورک و گال^۲، ۱۹۹۶؛ ترجمه نصر و همکاران، ۱۳۹۸).

در پژوهش حاضر جهت تحلیل مصاحبه‌ها از روش تحلیل شبکه مضامین آتراید-استرلینگ^۳ (۲۰۰۱) استفاده شد. گام اول تجزیه و تحلیل داده‌ها در پژوهش حاضر این بود که مصاحبه‌های که ضبط و ثبت شده بودند به منظور بررسی‌های بیشتر رونویسی شدند. پس از مکتوب کردن داده‌ها و مطالعه‌ی مجدد آن‌ها ایده‌های اولیه نوشته شد. در گام دوم با تفکیک متن به اجزای کوچک‌تر و مشخص کردن قالب مضامین، کدگذاری اولیه صورت پذیرفت. گام سوم با تطبیق دادن کدها با قالب مضامین آغاز شد و مضامین از بخش‌های کدگذاری شده استخراج شد. در گام چهارم شبکه مضامین با بررسی و کنترل همخوانی مضامین با کدهای مستخرج، مرتب کردن مضامین، انتخاب مضامین پایه، سازمان دهنده و فراگیر، ترسیم نقشه مضامین و تأیید شبکه‌های مضامین ترسیم شد. در گام پنجم تحلیل شبکه مضامین با تعریف و نام‌گذاری مضامین و توصیف و توضیح شبکه مضامین انجام شد. در گام ششم و پایانی با تلخیص شبکه‌ی مضامین، استخراج نمونه‌های جالب، مرتب کردن نتایج تحلیل با سؤالات تحقیق و مبانی نظری آن، گزارش علمی و تخصصی از تحلیل‌های پژوهش نوشته شد. طی تجزیه و تحلیل، تفسیر داده‌ها مرحله به مرحله از سطح داده‌های خام تا رسیدن به سطح مفاهیم انتزاعی تر ادامه یافت و در هر مرحله از تعداد مضامین کاسته شد.

1. Semi-structured
2. Gall, M.D., Borg, W.R & Gall, J.P
3. Attride- Stirling

سنجش پایایی و روایی مطالعه‌ی حاضر با در نظر گرفتن پیشینه‌ی نظری و پیشینه‌ی پژوهش صورت گرفت. جهت اجتناب از سوگیری تحلیل‌گران، از نظر گروهی از خبرگان آشنا به موضوع پژوهش و هم‌چنین از کدگذاران مستقل خارجی برای کدگذاری استفاده شد. در کلیه‌ی مراحل کدگذاری نیز زمانی که فهم کافی در مورد مفهوم مطرح شده حاصل نمی‌شد، نتایج مصاحبه در اختیار شرکت‌کنندگان در پژوهش قرار می‌گرفت تا در مورد تطابق کدها با مفهوم مطرح شده اطمینان لازم حاصل گردد.

ملاکهای ورود و خروج در پژوهش

ملاکهای ورود عبارت بودند از: مشارکت‌کنندگان در پژوهش، مددکاران اجتماعی شهر شهرکرد باشند؛ در چند ماه گذشته در مرخصی نبوده باشند؛ سابقه‌ی کاری مددکاران بیش از پنج سال باشد؛ شرکت‌کنندگان تمایل و رضایت آگاهانه برای مصاحبه داشته باشند.

ملاکهای خروج عبارت بودند از: عدم برقراری ارتباط با پژوهشگر؛ عدم تمایل به همکاری و عجله در پاسخ دادن به سؤالات مصاحبه.

یافته‌ها

آسیب‌های شغلی تجربه شده توسط مددکاران اجتماعی در جدول ۲ قابل مشاهده است.

جدول ۲. آسیب‌های شغلی تجربه شده توسط مددکاران اجتماعی

مضمون فراگیر	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین پایه
آسیب‌های فردی	آسیب‌های عاطفی و هیجانی	اضطراب
		افسردگی
		درگیری ذهنی با مشکلات مراجعان، نگرانی و دلشوره زیاد از مشکلات متنوع و هر روزه مددجویان و ناتوانی در حل آن‌ها، استرس و عصبیت. تجربه غم، درد، حس درماندگی در کمک‌رسانی به مددجویان بی‌بضاعت، کاهش روزبه‌روز انرژی و

مضمون فراگیر	مضامین سازمان دهنده	مضامین پایه
		<p>روحیه در اثر ناتوانی در حل مشکلات لاینحل مددجویان، مددکاری شغلی پر از غم و غصه.</p> <hr/> <p>خستگی و فرسودگی زیاد، از دست رفتن انرژی</p> <hr/> <p>فروسلگی</p> <hr/> <p>پرخاشگری نسبت به برخی مددجویان پرتوقع و کم حوصله. درگیری لفظی با مددجویان، درگیری فیزیکی با مددجویان.</p> <hr/> <p>کمردرد و گردن درد به دلیل نشستن‌های طولانی، سردرد و چشم درد به دلیل کار زیاد با رایانه، سوءهاضمه به دلیل فشار کار بالا، موی سپید در اواسط جوانی به دلیل تماشای هر روزه مشکلات مددجویان.</p>
آسیب‌های بین فردی	سرریزی مشکلات شغلی به خانواده	بی‌حوصلگی در محیط خانواده، کمبود انرژی در ارتباط با فرزندان و همسر، پرخاشگری نسبت به اعضای خانواده و کمبود وقت برای رسیدگی به وظایف خانوادگی به دلیل خستگی زیاد.
	مشکلات ارتباطی با مددجویان	<p>مددجویان بسیار نگران در ارتباط با رفت و آمدشان به مرکز، ناراضی‌بندی و ناراحتی مددجویان از تحقیقاتی که در مورد آن‌ها از خانواده و همسایگان می‌شود، توقعات بیش از حد توان مددجویان از مددکاران، بحث و درگیری با مددجویان راحت طلب و فراری از کار، پافشاری بیش از حد مددجو در کمک طلبی مالی و شغلی، مورد خشم و عصبانیت مددجویان قرار گرفتن، دعوای لفظی و گاهی فیزیکی با مددجویان.</p> <hr/> <p>درخواست‌های مکرر مددجویان جهت محرمانه ماندن اطلاعاتشان و ایجاد فشار در مددکاران، در اختیار قرار دادن شماره تماس شخصی به مددجویان به دلیل دلسوزی، تماس مکرر مددجویان در ساعات غیر کاری با مددکار، در مقابل مددجویان بسیار محجوب و سر به زیر برای کمک خواهی.</p>

مضمون فراگیر	مضامین سازمان دهنده	مضامین پایه
	مشکلات فرهنگی، اجتماعی و آموزشی مددجویان	ارتباط گرفتن سخت با مددجویان با سطح اجتماعی و فرهنگی بسیار پایین، به دوش کشیدن کارهای اینترنتی مددجویان به دلیل سطح پایین سواد مجازی آن‌ها. نبود نیروی کمکی سازمان دهنده به محدودیت مراجعان
	مشکلات مربوط به عدم تعهد سازمانی	پارتنری بازی همکاران و مدیران برای کمک به مددجویان آشنا، همکاران سفارش شده، همکاران قانون‌گریز و بی‌مسئولیت، کم‌کاری برخی همکاران
	مشکلات مربوط به عدم تعهد سازمانی	احساس تبعیض وجدان‌گرایی پایین همکاران
آسیب‌های بین فردی	مشکلات مربوط به خط‌مشی سازمان	تغییر مکرر قوانین، بخش‌نامه‌ها و تبصره‌ها، تحت فشار قرار دادن مددکاران برای سرعت بخشیدن بیش‌ازحد به کارها و انجام وظایف کاری متعدد از طرف مدیران.
	مشکلات مربوط به خط‌مشی سازمان	قوانین دست‌وپاگیر که راه را برای کمک به افراد بی‌بضاعت می‌بندد، کمک‌وام‌های ناچیز به مددجویان، وضعیت اقتصادی بسیار بد مددجویان، کمبود بودجه برای کمک به مستحقان.
آسیب‌های فرافردي	مشکلات مربوط به ماهیت شغل	حجم بسیار بالای کار، بازنده‌های مکرر از خانواده و وضعیت مددجویان، تعداد زیاد مددجویان نسبت به مددکاران، مشکلات متنوع و پیچیده مراجعان، مددجویان آسیب‌دیده از کرونا و از دست دادن حداقل درآمد آن‌ها.
	مشکلات مربوط به شرایط کاری	مشکلات سروصدا در ساختمان مرکز، شلوغی بیش‌ازحد مرکز، شرایط ارگونومی نامناسب (میز، صندلی و...) فضای کم، ساختمان قدیمی و فرسوده، مشکلات تهویه، تجهیزات فرسوده، آلودگی محیط
	مشکلات مربوط به شرایط کاری	حجم زیاد کار چالش زیاد کار سر و صدای زیاد ارگونومی نامناسب آلودگی محیط کاری

مضمون فراگیر	مضامین سازمان دهنده	مضامین پایه
	مشکلات مالی و رفاهی	حقوق کم، عدم وجود خدمات و تشویقی به مددکاران، عدم امکانات رفاهی.
	تداخل مشکلات محیط زندگی و وظایف شغلی	محیط‌های کوچک و در نتیجه نقض رازداری نسبت به اطلاعات مددجویان، ایجاد دردسر برای مددکاری که در محیطی کوچک زندگی می‌کند و مددجویان وی را می‌شناسند.

همان‌طور که در جدول فوق مشاهده شد آسیب‌های شغلی گزارش شده توسط مددکاران اجتماعی در سه مضمون فراگیر، تحت عنوان آسیب‌های درون‌فردی، آسیب‌های بین‌فردی و آسیب‌های فرافردی کدگذاری شدند. هریک از این مضامین نیز با توجه به عبارات استخراج شده از مصاحبه‌ها به مضامین سازمان دهنده و مضامین پایه تقسیم‌بندی شدند. در ادامه آسیب‌های شغلی تجربه شده توسط مددکاران اجتماعی با توجه به مضامین فراگیر، مضامین سازمان دهنده و مضامین به تفضیل ارائه شده است.

مضمون فراگیر آسیب‌های درون‌فردی

آسیب‌های درون‌فردی به مشکلات و مسائلی برمی‌گردد که در ارتباط با شخص کارمند است. مضمون آسیب درون‌فردی به دو مضمون سازمان دهنده‌ی آسیب‌های جسمانی و مشکلات عاطفی - هیجانی (اضطراب، افسردگی عمومی، فرسودگی شغلی و خستگی) تقسیم شد.

یکی از مضامین تجربه شده در مضمون آسیب‌های درون‌فردی آسیب‌های جسمانی است. در این مضمون مددکاران اجتماعی گزارش دادند که کمردرد و گردن درد به دلیل نشستن‌های طولانی، سردرد و چشم درد به دلیل کار زیاد با رایانه، سوءهاضمه به دلیل فشار کار بالا، موی سپید در اواسط جوانی به دلیل تماشای هر روزه مشکلات مددجویان

آسیب‌های جسمانی بودند که آنان تجربه کرده بودند. دیگر مضمون گزارش شده در این حوزه مشکلات عاطفی - هیجانی بود. در این زمینه مددکاران اجتماعی اضطراب، افسردگی عمومی، فرسودگی شغلی و تکانشگری (پرخاشگری) را تجربه کرده بودند. عواملی همچون درگیری ذهنی با مشکلات مراجعان، نگرانی و دلشوره زیاد از مشکلات متنوع و هر روزه مددجویان و ناتوانی در حل آن‌ها، استرس و عصبیت باعث اضطراب مددکاران اجتماعی می‌شد. تجربه غم، درد، حس درماندگی در کمک‌رسانی به مددجویان بی‌بضاعت، کاهش روزه‌روز انرژی و روحیه در اثر ناتوانی در حل مشکلات لاینحل مددجویان و غم و غصه زیاد در شغل مددکاری باعث می‌شد مددکاران احساس افسردگی داشته باشند. خستگی، فرسودگی زیاد و از دست رفتن انرژی موجب فرسودگی آنان می‌شد. همچنین پرخاشگری نسبت به برخی مددجویان پرتوقع و کم‌حوصله. درگیری لفظی با مددجویان، درگیری فیزیکی با مددجویان موجب پرخاشگری مددکاران اجتماعی می‌شد.

مددکار شماره ۹: اکثر کسانی که اینجا مشغولن یا کم‌رود دارن یا گردن و پاشون اذیتشون می‌کنه، بازنشست هم که می‌شن با کلی بیماری جسمی می‌رن خونه، من خودم از فشار عصبی سر درد می‌گیرم و چشمم اذیت می‌شه.

مددکار شماره ۵ نیز: محیط کار رو می‌بینین چطوریه، سرسام می‌گیریم دیگه روحیه‌ای برا آدم نمی‌مونه، چطوری می‌شه حال آدم اینجا خوب باشه وقتی از صبح با دردها و غصه‌ها و مشکلاتی که خیلی وقت‌ها لاینحل باقی می‌مونه سر و کله بزنی.

مضمون فراگیر آسیب‌های بین فردی

به‌طورکلی در حوزه‌ی بین فردی تعاملات شخص مد نظر است. تعامل اجتماعی - انسانی افراد تأثیر بسیاری بر ارزیابی مثبت یا منفی کارمندان از کیفیت زندگی کاریشان دارد (محسنی تبریزی و فدائی صابر، ۱۳۹۰). در پژوهش حاضر آسیب‌های بین فردی به چهار مضمون سازمان‌دهنده‌ی: سرریزی مشکلات شغلی به خانواده، مشکلات ارتباطی

با مددجویان (ناتوانی در مدیریت پرتوقعی مددجویان، فروپاشی مرزهای کاری و شخص با مددجویان و مشکلات فرهنگی، آموزشی و اجتماعی مددجویان)، مشکلات مربوط به عدم تعهد سازمانی (احساس تبعیض وجدان‌گرایی پایین همکاران) و مشکلات مربوط به خط و مشی سازمان (تغییر و تنوع خط و مشی‌های سازمان و مغایرت خط و مشی‌های سازمان با نیازهای مددجویان) تقسیم‌بندی شدند.

در رابطه با سرریزی مشکلات شغلی به خانواده تحلیل مصاحبه‌ها نشان داد که مددکاران اجتماعی مشکلاتی مانند بی‌حوصله‌گی در محیط خانواده، کمبود انرژی در ارتباط با فرزندان و همسر، پرخاشگری نسبت به اعضای خانواده و کمبود وقت برای رسیدگی به وظایف خانوادگی به دلیل خستگی زیاد را تجربه کرده بودند.

مشکلات ارتباطی با مددجویان دیگر آسیب اشاره شده در این مضمون بود که باعث آزار مددکاران می‌شد. در این مضمون، عواملی همچون: نگرانی مددجویان در ارتباط با رفت‌وآمدشان به مرکز، نارضایتی و ناراحتی مددجویان از تحقیقاتی که در مورد آن‌ها از خانواده و همسایگان می‌شود، توقعات بیش‌ازحد توان مددجویان از مددکاران، بحث و درگیری با مددجویان راحت‌طلب و فراری از کار، پافشاری بیش‌ازحد مددجو در کمک‌طلبی مالی و شغلی، مورد خشم و عصبانیت مددجویان قرار گرفتن، دعوای لفظی و گاه فیزیکی با مددجویان باعث آسیب‌های شغلی می‌شد. فروپاشی مرز کاری و شخصی با مددجویان دیگر مضمون سازمان‌دهنده در ارتباط با مددجویان بود که عواملی همچون درخواست‌های مکرر مددجویان جهت محرمانه ماندن اطلاعاتشان و ایجاد فشار در مددکاران، در اختیار قرار دادن شماره تماس شخصی به مددجویان به دلیل دلسوزی، تماس مکرر مددجویان در ساعات غیرکاری با مددکار، در مقابل مددجویان بسیار محجوب و سربه‌زیر برای کمک‌خواهی و مشکلات فرهنگی، اجتماعی و آموزشی مددجویان در این ارتباط باعث بروز آسیب‌های شغلی می‌شد. مشکلات فرهنگی، آموزشی و اجتماعی مددجویان نیز موجبات بروز آسیب‌های شغلی در ارتباط

با مددجویان را فراهم می‌کرد. از جمله این مشکلات می‌توان به ارتباط گرفتن سخت با مددجویان با سطح اجتماعی و فرهنگی بسیار پایین، به دوش کشیدن کارهای اینترنتی مددجویان به دلیل سطح پایین سواد مجازی آن‌ها و نبود نیروی کمکی سازمان دهنده به محدودیت مراجعان اشاره کرد.

مشکلات مربوط به تعهد سازمانی دیگر زیر مقوله در ارتباط با آسیب‌های بین فردی بود. تحلیل یافته‌ها در این حوزه بیان‌گر آن بود که احساس تبعیض در محل کار باعث بروز مشکلاتی می‌شد. برخی از شرکت‌کنندگان، پارتی‌بازی همکاران و مدیران برای کمک به مددجویان آشنا وجود همکاران سفارش شده را در این زمینه عنوان کردند. دیگر آسیب مرتبط با عدم تعهد سازمانی وجدان‌گرایی پایین برخی از همکاران بود. قانون‌گریزی، بی‌مسئولیتی و کم‌کاری برخی از همکاران از جمله دلایل بروز آسیب در این مورد بود..

گزارشات مصاحبه‌شوندگان بیانگر آن بود که تغییر خط‌مشی سازمان آسیب تجربه‌شده‌ی دیگر در حوزه‌ی بین فردی بود. در این ارتباط تغییر مکرر قوانین، بخش‌نامه‌ها و تبصره‌ها، تحت فشار قرار دادن مددکاران برای سرعت بخشیدن بیش‌ازحد به کارها و انجام وظایف کاری متعدد از طرف مدیران باعث بروز آسیب‌های شغلی می‌شد. هم‌چنین مغایرت خط‌مشی سازمان با نیازهای مددجویان نیز دیگر مورد اشاره شده در این حوزه بود. عواملی همچون قوانین دست‌وپاگیر که راه را برای کمک به افراد بی‌بضاعت می‌بندند، کمک‌وام‌های ناچیز به مددجویان، وضعیت اقتصادی بسیار بد مددجویان و کمبود بودجه برای کمک به مستحقان از جمله دلایل گزارش شده در این مورد بودند.

مددکار شماره ۱۴: این مددجوها نگرانم می‌کنن خیلی، نگران از اینکه نکنه کسی بفهمه مثلاً من رفتم بازدید خونش. خیلی مواظبم که کسی منو نبینه، بعد اینم که مددجوی اینجا شدن نمی‌خوان بیان و برن، نمی‌خوان کسی اینجا ببینشون. غرورشون

براشون خیلی اهمیت داره. منم همه تلاشم رو می‌کنم که خدماتی که می‌گیرن محرمانه باشه. باور کنین حتی من شماره موبایلم رو به این مددجوها می‌دم که آگه کاری دارن زنگ بززن بهم که کمتر بیان اینجا. بعد خیلی پیش میاد که وقت و بی وقت زنگ می‌زنن و کار دارن. حتی شده آخر شب زنگ می‌زنن یا من تو خونه دستم به کاری بنده زنگ می‌زنن.

مددکار شماره ۳: محدودیت‌های زیادی که دست ما رو در کمک به نیازمندترین افراد می‌بنده. مثلاً برای کسی که خونش تعمیر نیاز داره موردی دویست هزار تومن چکار می‌کنه؟ یه شیر آب می‌شه؟

مضمون فراگیر آسیب‌های فرافردی

آسیب‌های فرافردی به مضامین سازمان‌دهنده‌ی مشکلات مربوط به ماهیت شغل (حجم کاری بالا و چالش‌های کار زیاد)، مشکلات مربوط به شرایط کاری (سروصدای زیاد ارگونومی نامناسب و آلودگی محیط کار)، مشکلات مالی و رفاهی و تداخل مشکلات محیط زندگی و وظایف شغلی تقسیم شدند.

در زمینه‌ی مشکلات مرتبط با ماهیت شغل، عواملی همچون حجم زیاد کار و چالش زیاد کار باعث بروز آسیب‌های شغلی شده بود. حجم بسیار بالای کار، بازدیدهای مکرر از خانواده وضعیت مددجویان و تعداد زیاد مددجویان نسبت به مددکاران عواملی بودن که باعث می‌شدند مددکاران اجتماعی بار کاری زیادی را بر دوش خود احساس کنند. مشکلات متنوع و پیچیده مراجعان، مددجویان آسیب‌دیده از کرونا و از دست دادن حداقل درآمد آن‌ها نیز باعث می‌شد چالش زیادی در شغل تجربه شود.

دیگر مضمون سازمان‌دهنده در حوزه‌ی آسیب‌های بین فردی مشکلات مربوط به شرایط کاری بود. در این زمینه گزارشات مشارکت‌کنندگان در پژوهش بیان‌گر آن بود که مشکلات سروصدا در ساختمان مرکز و شلوغی بیش از حد مرکز باعث سروصدای زیاد در محل کار می‌شد. هم‌چنین شرایط ارگونومی نامناسب (میز، صندلی و...) نیز از دیگر

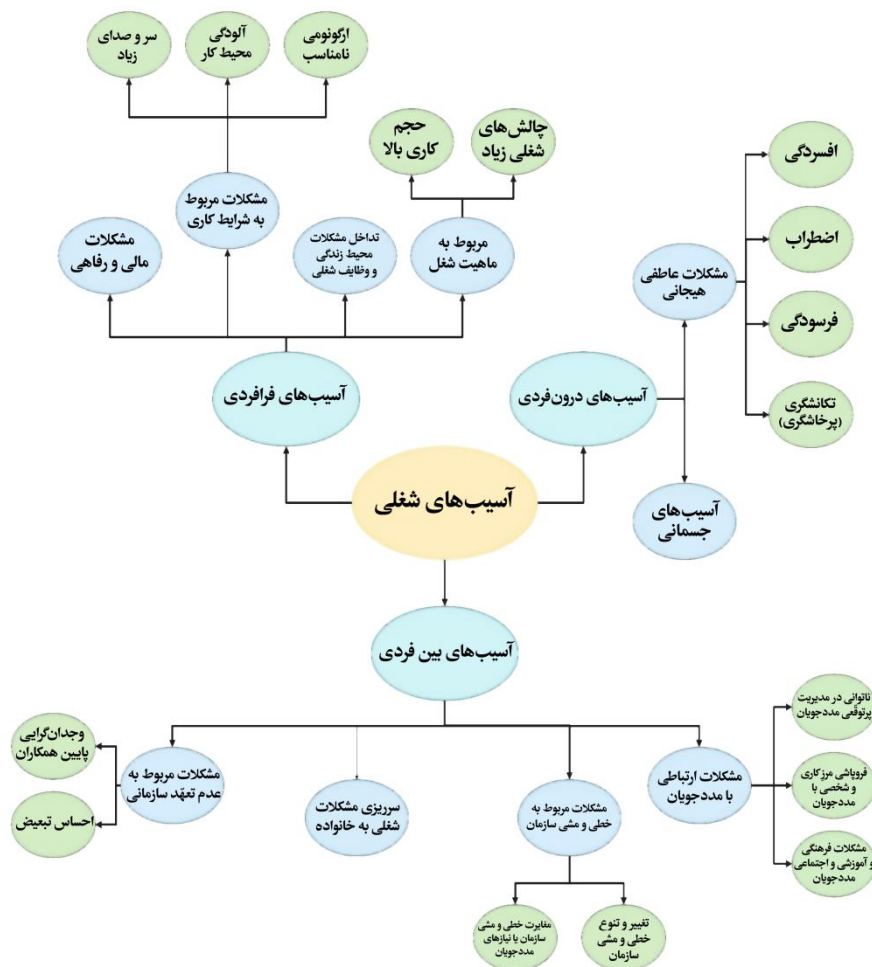
عوامل آسیب‌زا در رابطه با شرایط کاری بود. فضای کم، ساختمان قدیمی و فرسوده، مشکلات تهویه، تجهیزات فرسوده باعث آلودگی محیط کار می‌شدند و در این ارتباط مشکلاتی را پدید می‌آوردند.

آسیب شغلی دیگری که مددکاران اجتماعی در حوزه‌ی فرافردی تجربه کرده بودند مشکلات مالی و رفاهی بود. حقوق کم، عدم وجود خدمات و تشویقی به مددکاران، عدم امکانات رفاهی از جمله مواردی بود که نشان‌دهنده‌ی وجود مشکل در این زمینه بودند. تداخل مشکلات محیط زندگی و وظایف شغلی نیز از جمله آسیب‌های فرافردی گزارش شده بود. محیط‌های کوچک و در نتیجه نقض رازداری نسبت به اطلاعات مددجویان، همچنین دردهای ایجاد شده به دلیل شرایط محیط زندگی که باعث آشنایی مددکاران با مددجویان بود مواردی بودند که در این رابطه زمینه‌ساز بروز آسیب‌های شغلی بودند.

مددکار شماره ۷: حجم کاری هم خیلی بالاست و تعداد افرادی که کمک می‌خوان روز به روز بیشتر می‌شه. باورتون می‌شه من از صبح می‌خوام یه استکان آب جوش بخورم ولی وقت نمی‌کنم.

مددکار شماره ۱۷: محیط ما کوچیکه. مثلاً شما الان اومدی اینجا منم کامل شما رو می‌شناسم. شرایط تحت پوشش بودن اینجا رو هم ندارین. بهتون میگم نه. میگم نمی‌تونم کاری براتون بکنم. از اینجا رفتین عصری دم خونه مایین. تلفن منو پیدا می‌کنین زنگ می‌زنین یا میرین دوست منو پیدا می‌کنین. یا یکیو پیدا می‌کنین زنگ بزنه. یکی از مشکلات اینجا همینه.

در ادامه شبکه مضامین آسیب‌های شغلی مددکاران در نمودار زیر رسم شده است.



نمودار شماره ۱. شبکه مضامین آسیبهای شغلی مددکاران اجتماعی

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌های استخراج شده از مصاحبه با مددکاران اجتماعی آسیب‌های شغلی تجربه شده در سه حوزه‌ی آسیب‌های درون فردی، آسیب‌های بین فردی و آسیب‌های فرافردی وجود داشتند. در حوزه‌ی آسیب‌های درون فردی، دو مضمون سازمان‌دهنده شامل مشکلات عاطفی-هیجانی (اضطراب، افسردگی عمومی، فرسودگی

شغلی و خشونت) و آسیب‌های جسمانی بدست آمد. این یافته‌ها با نتایج مطالعه‌ی دیباج، بهرامی و عابدی (۱۳۸۷) که در پژوهش خود نشان داده بودند کارمندان آسیب‌های مختلف شغلی را در حوزه‌ی درون فردی تجربه می‌کنند همخوان است. کیم و همکاران (۲۰۱۱) نیز در پژوهش خود در ارتباط با آسیب‌های جسمانی این نکته را یادآور شدند که مددکاران اجتماعی با سطوح اولیه فرسودگی شغلی، بعداً شکایت بیشتری از سلامت جسمی خود دارند و فرسودگی شغلی منجر به آن می‌شود که سلامت جسمانی مددکاران اجتماعی سریع‌تر تحلیل رود.

مددکاران اجتماعی به دلیل ماهیت کار و زمینه‌هایی که در آن کار می‌کنند در معرض خطر آسیب‌های شغلی هستند و توجه چندانی به عواملی که ممکن است از فرسودگی شغلی و استرس جلوگیری کرده و رضایت آنان را افزایش دهد نشده است (واگمن و همکاران، ۲۰۱۵). آنان در محیط کار سطح بالایی از استرس و خستگی عاطفی و سطح پایین رضایت شغلی را تجربه می‌کنند و علائم و ناراحتی قابل توجهی را نشان می‌دهند (ایوانز و همکاران، ۲۰۰۶). علاوه بر این مددکارانی که مشارکت عاطفی بیشتری با مراجعان خود دارند سطوح بالاتری از اضطراب و افسردگی عمومی و همچنین پریشانی روانی مرتبط با شغل را گزارش می‌کنند (بنت و همکاران، ۱۹۹۳). در از دلایل احتمالی آسیب‌های درون فردی خصوصاً فرسودگی بالای مددکاران، می‌توان به عوامل شخصیتی مانند روان رنجوری، احساس حقارت کارکنان، همدلی بیش از حد با مراجعان، دلبستگی به مددجویان، افکار وسواسی در مورد شغل و تردید در مورد معنای کار اشاره کرد. هم چنین عوامل دیگری مانند ناامیدی در کمک به مددجویان، مسئولیت‌های شغلی بیش از حد، نگرانی‌های بیرون از محیط کار، نبود هم صحبت، نبود فرصت برای استراحت و احساس کمبود شایستگی از دیگر عوامل مؤثر در به وجود آمدن فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی است (گودژینسکین و همکاران، ۲۰۲۲؛ مالکا و همکاران، ۲۰۲۱؛ فری یرو- پادین و همکاران، ۲۰۲۱) نیز در پژوهش خود نشان دادند که

افزایش جابجایی‌های شغلی، متغیرهای جمعیت شناختی به‌ویژه جنسیت و تأثیر محیط کار از جمله عوامل مؤثر بر آسیب‌های شغلی چون مشکلات هیجانی/عاطفی مددکاران اجتماعی بود. گومز-گارسیا و همکاران (۲۰۲۱) نیز یادآور شدند که خستگی عاطفی با سطوح بالای مسخ شخصیت و سطوح پایین موفقیت شخصی مددکاران اجتماعی همراه است و ویژگی‌های شخصیتی مرتبط با کار به‌طور قابل توجهی با ابعاد مختلف فرسودگی شغلی و رضایت شغلی ارتباط دارند.

مددکاران در حین انجام وظایف شغلی خشونت را نیز تجربه می‌کنند. یافته‌های پژوهش‌ها در این باره بیانگر آن است که اشکال رایج خشونت پرخاشگری کلامی، تهدید، حملات فیزیکی و آسیب‌های مالی می‌باشد. مددکاران اجتماعی با تجربه کمتر و مددکارانی که اغلب در انزوا یا بدون حمایت همکاران خود کار می‌کنند بیشتر قربانی خشونت می‌شوند (سیکارا و همکاران، ۲۰۲۱). هم‌چنین سطوح پایین تاب‌آوری، فراوانی تعارضات اخلاقی و در معرض خشونت مددجویان قرار گرفتن، باعث سطوح بالاتر استرس ثانویه در میان مددکاران اجتماعی می‌شود (لو، ژیلینسکی و کاگان^۱، ۲۰۲۲).

همان‌طور که یافته‌های پژوهش‌ها نشان می‌دهد مددکاران به دلیل ماهیت حرفه‌ای خود آسیب‌های درون‌فردی فراوانی را در حین انجام وظایف حرفه‌ای خود تجربه می‌کنند. در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت که مددکاران با افرادی در ارتباط هستند که در حل مشکلات عدیده، ناتوان مانده‌اند. شدت مشکلات این افراد به قدری زیاد است که امکانات فردی و اجتماعی جوابگوی حل مسئله نیست و آنان برای حل مسئله پیش آمده به دنبال کمک برمی‌آیند (رفیعی و همکاران، ۱۳۸۸). فراوانی مشکلات در جامعه برای قشر ضعیف و جویای کمک آنقدر زیاد است که باعث می‌شود افراد شاغل در حرفه‌های خدماتی مانند مددکاری در معرض دشواری‌های فراوان قرار بگیرند و همین مسئله موجبات بروز نشانگان فرسودگی شغلی، اضطراب و افسردگی را در آنان

1. Lev, S; Zychlinski, E; & Kagan, M

فراهم کند. بسیاری از مددکاران درگیر ذهنی زیادی با مشکلات مددجویان دارند و عملاً نمی‌توانند کاری برای آنها انجام دهند. ویژگی‌های شخصیتی مددکاران هم می‌تواند از دیگر عوامل تبیین‌کننده بروز آسیب‌های شغلی در این حوزه باشد. هرچقدر مددکاران دارای ویژگی‌های روان‌رنجوری، وسواس، احساس حقارت و حتی همدلی بیش‌ازحد با مددجویان باشند، آسیب‌های شغلی درون‌فردی بیشتری را تجربه می‌کنند. علاوه بر این مشکلات فراوان مددجویان و به دنبال آن فشارهایی که برای انجام وظایف شغلی به مددکاران وارد می‌شود می‌تواند بستر مناسبی را برای بروز خشونت در این حرفه مهیا کند. پژوهش سیکارا و همکاران (۲۰۲۱) نیز مؤید همین نکته بود که بیش از نیمی از مددکاران اجتماعی به دلیل سختی انجام وظایف شغلی خشونت و پرخاشگری را در محیط کار تجربه می‌کنند. مددکار شماره‌ی ۱۴ نظر خود را در این مورد چنین بیان می‌کند: همون طور که گفتم ارباب رجوع ما با بقیه جاها خیلی متفاوت، اینا از زمین و زمان سرشون بلا ریخته و از ما انتظار کمک دارن وقتی می‌بینن من نوعی نمی‌تونم کاری براش بکنم خوب دق و دلش رو سر من خالی می‌کنه.

انبوه مشکلات مددجویان و شرایط کاری دشوار علاوه بر تأثیرات فراوان و گوناگون روحی، بر سلامت جسمانی مددکاران نیز تأثیر می‌گذارد. از جمله دلایلی که باعث بروز آسیب‌های جسمانی در حرفه‌ی مددکاری است می‌توان به حجم کاری بالا و نبود فرصت کافی برای استراحت اشاره کرد (گودژینسکین و همکاران، ۲۰۲۱). مددکاران به این دلایل ساعت‌های متمادی را بدون استراحت روی صندلی می‌نشینند و یا با رایانه کار می‌کنند که همین مسائل باعث بروز کمردرد، گردن درد و مشکلات بینایی آنان می‌شود. شیوع آسیب‌های روحی اشاره شده نیز که در اثر کار پراسترس ایجاد می‌شود، می‌تواند از دیگر دلایل بروز آسیب‌های جسمانی از جمله سردردهای عصبی و مشکلات گوارشی عصبی در مددکاران اجتماعی باشد.

در حوزه‌ی آسیب‌های بین‌فردی، سه مضمون سازمان‌دهنده‌ی مشکلات ارتباطی با مددجویان (سرریزی مشکلات شغلی به خانواده، ناتوانی در مدیریت پرتوقعی مددجویان، فروپاشی مرزهای کاری و شخصی با مددجویان و مشکلات فرهنگی، آموزشی و اجتماعی مددجویان)، مشکلات مربوط به عدم تعهد سازمانی (احساس تبعیض و وجدان‌گرایی پایین همکاران) و مشکلات مربوط به خط و مشی سازمان (تغییر و تنوع خط‌مشی‌های سازمان و مغایرت خط‌مشی‌های سازمان با نیازهای مددجویان) بدست آمد.

گزارشات مددکاران اجتماعی در این زمینه نشان‌دهنده‌ی آن بود که مشکلات شغلی مددکاران به درون خانواده آنان نفوذ کرده و دشواری‌هایی از جمله بی‌حوصله‌گی در محیط خانواده، کمبود انرژی در ارتباط با فرزندان و همسر، پرخاشگری نسبت به اعضای خانواده و کمبود وقت برای رسیدگی به وظایف خانوادگی به دلیل خستگی زیاد را به دنبال می‌آورد. یافته‌های پژوهش حاضر در این زمینه با نتایج معدود تحقیقات انجام شده در این زمینه نیز همخوانی دارد. از جمله این پژوهش‌ها می‌توان به مطالعه‌ی استون و همکاران (۲۰۲۲) اشاره کرد. آنان در پژوهش خود این نکته را مطرح کرده بودند که عوامل استرس‌زا در حرفه‌ی مددکاری در حوزه‌های ارتباطات بین‌فردی و در ارتباط با سازمان مشاهده می‌شوند. پژوهش گیسلر (۲۰۱۹) نیز نشان داد که تعارض کار/خانواده با نگرش‌های شغلی نامطلوب و سلامت ضعیف‌تر مددکاران اجتماعی در ارتباط است.

در تبیین یافته‌های پژوهش در این حوزه نیز باید به این نکته اشاره کرد که تعارض کار- خانواده امری دوسویه است و هنگامی رخ می‌دهد که شرایط مختلف سبب شوند که افراد نقش‌های جداگانه‌ای را که نیاز به انرژی، تعهد و زمان دارند انجام دهند و این نقش‌ها با یکدیگر تداخل پیدا کنند (نیازی، موسوی و یایه و منصوریان راوندی، ۱۳۹۷).

نقش‌های گوناگون افراد ممکن است بین خواسته‌های متفاوتی که اشخاص در موقعیت‌های متفاوت دارند تعارض ایجاد کند که پیامد وجود این تعارض‌ها استرس است و به دنبال استرس افت چشمگیر ملاک‌های سلامت فردی و سازمانی رخ می‌دهد (پیرحیاتی، نیسی و نعامی ۱۳۹۱). با توجه به دشواری‌های وظایف شغلی در حرفه‌ی مددکاری اجتماعی انرژی و زمان زیادی از مددکاران صرف این کار می‌شود؛ و همین امر موجب می‌شود آنان برای انجام وظایف خود در خانواده انرژی و زمان کافی نداشته باشند و نقش‌های کاری و خانوادگی با هم تداخل پیدا کنند. مددکار شماره ۵ این آسیب را این‌گونه شرح می‌دهد: گاهی ساعت‌های اضافه کاری و بار کاری زیاد اونقدر خسته‌کننده می‌شه که دیگه انرژی برا خونه و خونواده باقی نمی‌مونه.

در ارتباط با مشکلاتی که مددکاران با مددجویان خود داشتند نیز توجه به این نکته که ارباب رجوع مددکاران اجتماعی اغلب از قشر کم‌سواد و با سطح اجتماعی - اقتصادی پایین جامعه است دلایل بروز مشکل در این رابطه را روشن می‌سازد. به عنوان مثال شماره مددکار شماره ۱۷ نیز نظر خود را این‌گونه بیان می‌کند: همون جور که گفتم ارباب رجوع ما چون از قشر پایین و کم سواد جامعه‌اس معمولاً نمی‌تونه با اینترنت کاراشو بکنه و باز این کارام می‌افته رو دوش ما. چیکارش باید کرد نمی‌دونم. ما الان خیلی درگیر این مسئله‌ایم.

دلایلی مانند درخواست‌های مددجویان برای محرمانه ماندن اطلاعات و حجب و حیا ی برخی مددجویان برای گرفتن خدمات نیز از جمله عواملی بود که باعث می‌شد مرزهای کاری و شخصی در حرفه‌ی مددکاری اجتماعی از هم پاشیده شود. در این مورد نیز مصاحبه با مددکار شماره ۱۴ دلیل فروپاشی مرزهای کاری و خانوادگی را نشان می‌دهد: این مددجوها نگرانم می‌کنن خیلی، نگران از اینکه نکنه کسی بفهمه مثلاً من رفتم بازدید خونش. خیلی مواظبم که کسی منو نبینه، بعد اینم که مددجوی اینجا شدن

نمی‌خوان بیان و برن، نمی‌خوان کسی اینجا ببینشون. غرورشون برایشون خیلی اهمیت داره. منم همه تلاشم رو می‌کنم که خدماتی که می‌گیرن محرمانه باشه. باور کنین حتی من شماره موبایلم رو به این مددجویا می‌دم که اگه کاری دارن زنگ بزنن بهم که کمتر بیان اینجا. بعد خیلی پیش میاد که وقت و بی‌وقت زنگ می‌زنن و کار دارن. حتی شده آخر شب زنگ می‌زنن یا من تو خونه دستم به کاری بنده زنگ می‌زنن.

در واقع ارائه خدمات بلاعوض در مؤسسات مددکاری باعث می‌شود که مددجویان درخواست‌های مکرر برای دریافت کمک داشته باشند و همین امر موجب ناراحتی مددکاران اجتماعی شود.

مشکلات مربوط به عدم تعهد سازمانی هم موجب بروز آسیب‌های شغلی در حرفه‌ی مددکاری اجتماعی است. در این مورد نیز عواملی مانند درخواست‌های ناعادلانه همکاران و مدیران از مددکاران، احساس تبعیض بین همکاران و بی‌مسئولیتی و کم‌کاری همکاران از جمله عواملی است که موجبات بروز آسیب‌های شغلی در این زمینه را فراهم می‌کند. در تبیین این یافته‌ها نیز باید خاطر نشان کرد که گاه پیش می‌آید که همکاران یا مدیران درخواست‌های از مددکاران دارند که آنان باید برای برآورده کردن این مطالبات یا ارزشهای خود را زیر پا بگذارند یا اینکه عواقب سرپیچی از این کار را بپذیرند و این دو راهی است که مشکلات زیادی را برای مددکاران در پی دارد. هم‌چنین روابطی که بین مدیریت و برخی از کارکنان وجود دارد باعث می‌شود دیگر شاغلان در آن سازمان از احساس تبعیضی که مدیریت بین آنان می‌گذارد دچار آزرده‌گی شوند. بی‌مسئولیتی برخی از افراد سازمان هم موجب می‌شود که مددکاران علاوه بر انجام وظایف شغلی بار کاری دیگری را نیز بر دوش خود احساس کنند و این حجم کاری زیاد زمینه را برای بروز آسیب‌های شغلی در این حرفه فراهم می‌کند.

در ارتباط با مشکلات مربوط به خط و مشی سازمان نیز که دیگر آسیب این حوزه بود

می‌توان گفت تغییر مکرر قوانین و عدم تناسب قوانین با درخواست‌های مددجویان باعث بروز آسیب می‌شود. چنانچه که مددکار شماره ۱ در این مورد می‌گوید: هر روز قانون و بخش‌نامه و تبصره‌های جدید خیلی اذیت می‌کنه و خیلی وقت‌ها نمی‌دونیم به مددجو چی بگیم. از دیگرو سو قوانین سازمان محدودیت‌هایی در ارائه خدمات به مددجویان دارد و این باعث عدم تناسب میان درخواست‌ها با خدمات ارائه شده می‌شود که آسیب‌های فراوانی را برای مددکاران اجتماعی به دنبال دارد. در این مورد مددکار شماره ۴ می‌گوید: برای کمک به مددجوها هم دست و بالمون بسته است. گاهی اونقدر کمک‌ها ناچیزه که احساس شرمندگی می‌کنم. در مورد عواملی که زمینه ساز بروز آسیب در این مقوله بودند باید این نکته را در نظر گرفت که تغییرات مکرر قوانین و آمدن بخش‌نامه‌های جدید باعث سردرگمی مددکاران اجتماعی در کمک به مددجویان می‌شود. به عنوان مثال مطابق با قوانین قبلی مراحل ارائه خدمات به مددجویان متفاوت از ارائه همان خدمات با قوانین جدید است و همین امر سبب می‌شود که در شرایط جدید مددکاران دچار ابهام و سردرگمی شوند. همچنین با توجه به وسعت مشکلات در جامعه‌ی امروزی بخصوص مشکلات اقتصادی مددجویان درخواست‌های زیادی از مددکاران دارند. مطالبات آنان با از یک سو و محدودیت‌های فراوانی که با توجه قوانین سازمان در ارائه کمک به این افراد است زمینه ساز بروز مشکلات فراوان میان مددکار و مددجو از یک سو و هم‌چنین میان مددکاران با مدیریت سازمان می‌شود. چرا که این محدودیت‌ها باعث می‌شود که مددکاران درخواست امکان ارائه خدمات بیشتر از مدیریت داشته باشند و مدیریت نیز با توجه به قوانین سازمان این امکان را برای آنان فراهم نکند. از دیگرو سو آگاهی از وسعت مشکلات مددجویان و ارائه خدمات ناچیز به آنان که امکان برطرف شدن مشکلاتشان را فراهم نمی‌کند موجب آزرده‌گی روحی مددکاران اجتماعی می‌شود.

در حوزه‌ی آسیب‌های فرافردی مضامین سازمان‌دهنده‌ی مشکلات مرتبط با ماهیت شغل (حجم کاری بالا و چالش زیاد کار)، آسیب‌های مربوط به شرایط کاری (ارگونومی نامناسب، سروصدای زیاد و آلودگی محیط کار)، مشکلات مالی-رفاهی و تداخل شرایط محیط زندگی با وظایف شغلی بدست آمد. نتایج مطالعه‌ی حاضر در این زمینه با یافته‌های پژوهش‌های مرتبط همخوانی دارد. بین جو سازمانی و تمام مؤلفه‌های آن، با چگونگی عملکرد شغلی مددکاران اجتماعی رابطه‌ی معناداری وجود دارد (حسینی، جوادیان و فرهمند، ۱۳۹۷). نوری، شفیق‌آبادی، دلاور و همکاران (۱۳۹۷) نیز طی پژوهشی نشان دادند مؤلفه‌های گزینش و استخدام در سازمان‌ها می‌تواند آسیب‌رسان باشد. خلوتی و همکاران (۱۳۹۹) در این زمینه این نکته را بیان کردند که ماهیت کار مددکاری اجتماعی و اشتغال در حوزه‌های کاری متفاوت باعث بروز خستگی چندبعدی در مددکاران اجتماعی است. شرایط نامساعد و مستمر کاری نیز بر سلامت جسمی و روانی کارکنان و به دنبال آن بر ترک شغل تأثیر می‌گذارد (لی، پنگ و یانگ^۱، ۲۰۲۲). همچنین نتایج پژوهش واگمن و همکاران (۲۰۱۵) نیز نشان داد که مددکاران اجتماعی به دلیل ماهیت کار و زمینه‌هایی که در آن کار می‌کنند در معرض خطر فرسودگی و استرس‌های شغلی هستند. استون و همکاران (۲۰۲۲) طی مطالعه‌ی خود این نکته را یادآور شدند که در مناطقی که درگیری وجود دارد و منابع کمتری در دسترس است مددکاران با چالش‌های شغلی بیشتری روبرو هستند. عبدالله زاده (۱۳۹۸) نیز در پژوهشی نشان داد که شرایط فیزیکی محل کار، ساختار اداری و امکانات رفاهی و مادی از جمله مؤلفه‌های نارضایتی شغلی است. نبود ارتباط بین تلاش‌های فرد با پاداشی که دریافت می‌کند نیز از جمله عوامل مؤثر در بروز نشانگان آسیب‌های شغلی است (باکر؛ دمروتی و وربک^۲، ۲۰۰۴). یافته‌های پژوهش قنائیان، طهرانی‌زاده و حاجی رستم‌لو

1. Li, N., Peng, G., & Yang, R

2. Baker, A.B; Demerouti, E; & Verbeke, W

(۱۳۹۷) نیز حکایت از آن داشت که بین سطوح امنیت شغلی و فرسودگی شغلی رابطه‌ی مثبت و معنادار وجود دارد.

در مورد این یافته‌ها می‌توان چنین استنباط کرد که افرادی که حجم کاری بالا دارند فشار کاری بیشتری بر دوش خود احساس می‌کنند. این فشار مضاعف انرژی آنان را تحلیل می‌برد و زمینه بروز خستگی در ابعاد مختلف را فراهم می‌کند. زمانی که حجم کار انرژی انسان را تخلیه می‌کند و تحلیل می‌برد، نمی‌توان تعادلی بین کار و اوقات فراغت، خانواده پیدا کرد (گودزینسکین و همکاران، ۲۰۲۲). فشار کاری زیاد یکی از متغیرهای است که بر ایجاد شرایط استرس‌زا و سلامت جسمی و روانی کارکنان تأثیرگذار است چنانچه که مددکار شماره ۱۲ در این مورد چنین شرح می‌دهد: سختی کار زیاده، فشار زیادی روی دوش ماست، تعداد مراجعان خیلی زیاده و حجم کار بالاست. باید بازدید بریم، آمارها رو به موقع آماده کنیم و تحویل بدیم. وقت برای به استراحت کوتاه نداریم. هم روحی و هم جسمی خسته‌ام.

شرایط کاری نیز از دیگر مؤلفه‌های تأثیرگذار بر بروز آسیب‌های شغلی در مضمون آسیب‌های فرافردی است. در این مورد نیز می‌توان چنین تبیین کرد که چگونگی شرایط کاری، افراد را در معرض آسیب‌های شغلی گوناگون قرار می‌دهد. از جمله کاری که هدف آن مبهم باشد باعث می‌شود که کارکنان تصویر روشنی از سازمان نداشته باشند و نتوانند درک کنند که ارزش‌های سازمان چیست و سازمان از آن‌ها چه انتظاراتی دارد (دانایی‌فرد، نیری و آخوندی، ۱۳۹۹). هم چنین شغلی که شرایط فیزیکی آن به صورت معقول و منطقی طراحی نشده باشد و محیط فیزیکی آن نامناسب باشد منجر به نارضایتی فرد شاغل می‌شود و همین نارضایتی باعث تأثیرات منفی بر بازده کاری کارمندان می‌شود. عدم توجه به اصول و شرایط فیزیکی محیط کار هزینه‌های زیادی را برای کارفرمایان و کارکنان به دنبال دارد و موجب کاهش کارایی کارکنان می‌شود. چراکه

افراد شاغل پیوسته با محیط اطراف خود در ارتباط هستند بنابراین شرایط محیط فیزیکی تأثیر زیادی بر کارمندان دارد (شمس قهفرخی، قاسمی و شمس قهفرخی، ۱۴۰۰). مشکلات مالی و رفاهی از دیگر عوامل تأثیرگذار در حوزه‌ی آسیب‌های فرفردی است. به باور بسیاری از صاحب‌نظران نخستین و نهایی‌ترین هدف افراد از پذیرش شغل دریافت حقوق و مزایا است بنابراین به سهولت می‌توان دریافت که امر پرداخت حقوق و دستمزد جایگاهی حساس در نظام اداری دارد و شمار زیادی از نارضایتی‌های شغلی، ترک خدمت، کم‌کاری‌ها و مواردی از این قبیل زائیده‌ی بی‌توجهی به انگیزه‌های مادی کارکنان و احساس ناعدالتی در این زمینه است (رونقی، ۱۳۸۵). در این رابطه مددکار شماره‌ی ۱۱ چنین می‌گوید: حقوق با توجه به فشار کار و ساعات کاری کمه. خدمات و تشویقی نیست که ما رو با انگیزه کنه. بی‌توجهی به رفاه کارکنان سازمان زمینه را برای بروز انواع آسیب‌های شغلی فراهم می‌کند. با توجه به فشار کاری مددکاران، اگر از حقوق و مزایایی که سازمان در اختیارشان می‌گذارد ناراضی باشند انگیزه کافی برای انجام وظایف شغلی خود ندارند و مشکلات مالی و رفاهی سبب می‌شود که در محل کار یا در خانه با سختی‌های فراوان روبرو می‌شوند.

در مجموع با توجه به یافته‌های استخراج شده از گزارشات شرکت‌کنندگان در پژوهش می‌توان گفت با توجه به ماهیت حرفه‌ی مددکاری اجتماعی (خدماتی و یاورانه بودن، در ارتباط بودن با انسان‌ها، حجم کاری بالا، مواجهه هر روزه با ارباب رجوعی که دچار مشکلات عدیده اجتماعی، اقتصادی، آموزشی و فرهنگی هستند و محدودیت‌های فراوان که در ارائه خدمات به این اشخاص وجود دارد) مددکاران اجتماعی در سه مضمون ذکر شده (آسیب‌های درون‌فردی، آسیب‌های بین‌فردی و آسیب‌های فرفردی) مشکلات شغلی متعددی را تجربه می‌کنند. بر این اساس پیشنهاد می‌شود از آنجا که مددکاری اجتماعی شغلی بسیار پرچالش است و از جمله مشاغل

یاری‌رسانی است که آسیب‌های متنوعی را متوجه مددکاران می‌نماید، متولیان امر اقدام به قرار دادن این شغل در زمره مشاغل سخت یا نیمه سخت نمایند و مددکاران مناطق محروم از مزایای شغلی برخوردار شوند. همچنین نیاز به حضور مشاوران شغلی در مراکز زیررابط و برگزاری جلسات مشاوره شغلی به صورت فردی و گروهی جهت سازگاری، رشد و توسعه مهارت‌های شغلی و درمان آسیب‌های شغلی مددکاران ضروری بوده و سازمان نظام روان‌شناسی و مشاوره می‌تواند در این زمینه اقدامات لازم را برنامه‌ریزی نماید.

ملاحظات اخلاقی: ملاحظات اخلاقی به کار رفته در پژوهش حاضر عبارتند از: بیان اهداف کلی پژوهش برای مددکاران؛ رضایت آگاهانه برای شرکت در فرایند مصاحبه؛ اطمینان به رازداری محقق و تعهد به محرمانه ماندن اطلاعات شخصی؛ تخصیص کد به شرکت‌کنندگان در پژوهش و پرهیز از نوشتن نام آنان. مقاله دارای کد اخلاق است.

سهم نویسندگان: نویسنده مسئول فرایند پژوهش را مدیریت نموده است.

حمایت مالی: این مقاله تحت حمایت مالی سازمانی نبوده است.

تعارض منافع: یافته‌های این مطالعه هیچ‌گونه تضاد با منافع شخصی و سازمانی ندارد.

قدردانی: از کلیه‌ی مددکاران اجتماعی شهر شهرکرد، که با شرکت در این پژوهش به روند اجرای طرح کمک کردند سپاس‌گذاری می‌شود.

منابع

- اللهیاری، ط؛ پادیاد، ک، (۱۳۸۹). بررسی ارتباط بین سلامت عمومی با فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی شاغل در بیمارستانهای دولتی و مراکز بهزیستی شهر تهران. نشریه مطالعات روان‌شناختی، ۳ (۱)، ۱۳۵-۱۴۹.
- ابری، م؛ سرایداریان، ح، (۱۳۷۶). سازمان، مدیریت و فشار روانی. اصفهان: انتشارات ارکان.
- بابائیان، ن؛ راهب، غ؛ برهانی، ف؛ حاشیه‌باف، ع، (۱۳۹۷). عوامل بروز خشونت در روابط حرفه‌ای مددکاران اجتماعی. فصلنامه مددکاری اجتماعی، ۸ (۱)، ۱۴-۲۶.
- پروین، س؛ حلیمی، ص، (۱۳۹۶). عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر میزان فرسودگی شغلی (مددکاران اجتماعی شاغل در سازمان بهزیستی تهران). پژوهشنامه مددکاری اجتماعی، ۲ (۶)، ۱۰۱-۱۳۵.

پیرحیاتی، س؛ نیسی، ع؛ نعامی، ع، (۱۳۹۱). رابطه تعارض کار- خانواده و خانواده- کار با اشتیاق شغلی و میل ماندن در شغل در کارکنان یک شرکت پتروشیمی در ماهشهر. یافته‌های نو در روان‌شناسی، ۷ (۲۳)، ۹۵-۱۱۴.

حسینیان، س؛ خدابخشی کولایی، آ؛ طباطبایی یحیی آبادی، ش، (۱۳۸۶). اثربخشی مشاوره گروهی با الگوی شناختی- رفتاری شادمانی فوردایس بر کاهش فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی مرکز روان پزشکی رازی تهران. نشریه مطالعات روان‌شناختی، ۳ (۱)، ۱۰۱-۱۱۳.

حسینی، ع؛ جوادیان، ر؛ فرهمند، م، (۱۳۹۷). رابطه جو سازمانی با عملکرد شغلی مددکاران اجتماعی شهر تهران. فصلنامه مددکاری اجتماعی، ۱۷ (۱)، ۳۷-۴۵.

خلوتی، م؛ استاد هاشمی، ل؛ سعیدی، ع؛ قربانی، م؛ جوادی، س.م.ح؛ سبزی خوشنامی و همکاران، (۱۳۹۹). خستگی چندبعدی در مددکاران اجتماعی. نشریه سلامت کار ایران، ۱۷ (۱)، ۱۰۸۶-۱۰۹۷.

خاکپور، ر؛ بیرشک، ب، (۱۳۷۷). بررسی میزان شیوع نشانگان فرسودگی شغلی در مشاوران و روان‌درمانگران. مجله روان پزشکی و روان‌شناسی بالینی ایران، ۴ (۳)، ۲۳-۱۴.

دانایی فرد، ح؛ نیری، ش؛ آخوندی، ح، (۱۳۹۹). تأثیر ابهام هدف سازمانی بر روحیه کاری کارکنان در سازمان‌های خدمات عمومی به تفکیک مأموریت سازمانی و ویژگی‌های فردی. نشریه مدیریت دولتی، ۱۲ (۱)، ۲۴-۴۱.

دیباچ، ف.ا، (۱۳۸۸). آسیب‌شناسی شغلی. قم: نشر سلسبیل.

دیباچ، ف.ا؛ بهرامی، ف؛ عابدی، م.ر، (۱۳۸۷). آسیب‌شناسی شغلی. تازه‌های روان‌درمانی، ۱۳ (۴۷-۴۸)، ۶۸-۸۹.

دیباچ، ف.ا؛ بهرامی، ف؛ عابدی، م.ر، (۱۳۸۷). بررسی آسیب‌های شغلی کارمندان شهرداری اصفهان. پژوهش‌های مشاوره تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره، ۷ (۲۷)، ۱۱۹-۱۳۲.

رفیعی، ح؛ مدنی قهفرخی، س؛ وامقی، م، (۱۳۸۷). مشکلات اجتماعی در اولویت ایران. مجله جامعه‌شناسی ایران، ۹ (۱ و ۲)، ۱۸۴-۲۰۸.

رضازاده، ا؛ خدری، ب؛ راجعیان، م، (۱۳۹۴). بررسی میزان فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی ناجا و شناخت عوامل مؤثر بر آن. فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، ۶ (۴۲)، ۱۸۱-۲۰۸.

رونقی، ی (۱۳۸۵). مدیریت حقوق و دستمزد. تهران: انتشارات فرامنش.

زارع، ر؛ فتحی‌زاده، ع.ر؛ عبدی‌نیا، ح، (۱۳۹۹). تأثیر مشکلات میان فردی بر تعارض کار- خانواده؛ واکاری نقش میانجی‌گر فرسودگی احساسی و تعدیل‌گر انتقام‌جویی. مطالعات منابع انسانی، ۱۰ (۱)، ۱۰۹-۱۳۴.

شمس قهفرخی، م؛ قاسمی، م.ر؛ شمس قهفرخی، ف، (۱۴۰۰). رابطه شرایط فیزیکی محیط کار با رضایت شغلی. فصلنامه علمی تخصصی طب کار یزد ۱۴۰۰، ۱۳ (۲)، ۴۰-۵۱.

عبدالله‌زاده، ا، (۱۳۹۸). آسیب‌شناسی جامع نارضایتی شغلی کارکنان با رویکرد کیفی و ارائه راهکارهایی برای آن. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اردکان.

قنائیان، م؛ طهرانی‌زاده، م؛ حاجی رستم‌لو، م، (۱۳۹۷). رابطه امنیت شغلی و عدالت سازمانی با فرسودگی شغلی در کارکنان کمیته امداد. نشریه پژوهش‌های مشاوره (تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره)، ۱۷ (۶۸)، ۱۵۲-۱۷۱.

گال، م؛ بورگ، و؛ گال، ج، (۱۹۹۶). روشهای تحقیق کمی و کیفی در علوم تربیتی و روان‌شناسی (ترجمه احمدرضا نصر و همکاران، ۱۳۹۸). تهران: سمت.

محسنی تبریزی، ع؛ فدائی صابر، پ، (۱۳۹۰). شناسایی تأثیر کیفیت روابط انسانی کارکنان در ارزیابی آنان از کیفیت زندگی کاری (مورد مطالعه: کارکنان شرکت صبا نیرو). فصلنامه جامعه‌شناسی ایران، ۱ (۳)، ۲۳-۳۹.

نیازی، م؛ موسوی ویاپه، ف؛ منصوریان راوندی، ف، (۱۳۹۷). تأثیر تعارض کار- خانواده بر فرسودگی شغلی: یک مطالعه فراتحلیل. مجله مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، ۵ (۲)، ۱۲۱-۱۳۴.

نوری، ع؛ شفیق‌آبادی، ع؛ دلاور، ع؛ فرحبخش، ک، (۱۳۹۷). ساخت مقیاس آسیب‌شناسی سازمانی بر اساس مدل سه شاخگی و بررسی آسیب‌های سازمانی در شرکت‌های صنایع غذایی. مجله پژوهش‌های مشاوره، ۱۷ (۲۰).

Acker, G. M, (1999). The Impact of Clients' Mental Illness on Social Workers' Job Satisfaction and Burnout. *Health & Social Work*, 24 (2), 112-119.

Attride-Stirling, J, (2001). Thematic networks: an analytic tool for qualitative research. *Qualitative research*, 1 (3), 385-405

Baker, A.B., Demerouti, E., & Verbeke, W, (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43, 83-104.

Bennett, P., Evans, R., & Tattersall, A, (1993). Stress and Coping in Social Workers: A Preliminary Investigation. *The British Journal of Social Work*. 23 (1), 31-44.

Blomberg, H., Kallio, J., Kroll, C.h., & Saarinen, A, (2015). Job Stress among Social Workers: Determinants and Attitude Effects in the Nordic Countries. *The British Journal of Social Work*. 45 (7) 2089-2105.

Bride, B, (2007). Prevalence of secondary traumatic stress among social workers. *ProQuest Psychology Journals*, 52 (1), 63-70.

Busacca, L. A, (2002). Career Problem Assessment: A Conceptual Schema for Counselor Training *Journal of Career Development*, 29 (2), 129-46.

Collings, J.A., & Murray, P.J, (1996). Predictors of Stress Amongst Social Workers: An Empirical Study. *The British Journal of Social Work*, 26 (3), 375-387.

Easton, S.D., Dalsanto, L., Safadi, N.S., & Hokanson, K, (2022). Job stressors and solutions: Perspectives of social workers in the occupied Palestinian territories. *Journal Homepage*, 46 (2), 130-144.

Evans, S., Huxley, P., Gatley, C., & Webber, M, (2006). Mental health, burnout and job satisfaction among mental health social workers in England and Wales. *The British Journal of Psychiatry*, 188 (1) 75-80.

- Frieiro Padin, P., Verde Piego, C., & Arisa, T.F, (2021). Burnout in health social work: An international systematic review (2000-2020). *Journal Homepage*, 24 (6), 1051-1065.
- Geisler, M., Bertheisen, H., & Muhonen, T, (2019). Retaining social workers: The role of quality of work and psychosocial safety climate for work engagement, job satisfaction and organizational commitment. *Human Service Organizations: management, leadership & governance*. <https://doi.org/10.1080/23303131.2019.1569574>.
- Gomes-Garcia, J., Bayon-Calvo, S., & Lucas-Garcia, J, (2021). The relationship between burnout and job satisfaction in a sample of Spanish social workers. *Journal of Social Work*, 51 (8), 3115-3134.
- Gudzinskiene, V., Pozdniakovas, A., & Sinkuniene, G.R, (2022). Individual factors that cause professional burnout syndrome in that cause professional burnout syndrome in social workers, employed in community rehabilitation centre for addictive diseases, (2022). *SHS Web of Conferences*, <http://doi.org/10.1051/shsconf/202213103004>.
- Guerin, S., Devitt C., & Redmond, B, (2010). Experiences of Early-Career Social Workers in Ireland. *The British Journal of Social Work*, 40 (8) 2467-2484.
- Ho, H. C., & Chan, Y. C, (2022). Longitudinal associations between psychological capital and problem-solving among social workers: A two-wave cross-lagged study. *Health & social care in the community*, Wiley Online Library. <https://doi.org/10.1111/hsc.13713>.
- Holmes, M.R., Rentrop, C.R., Williams, A.K., & King, J.A, (2021). Impact COVID-19 pandemic on posttraumatic stress, grief, burnout and secondary trauma of social workers in the United States. *Clinical Social Work Journal*. <https://doi.org/10.1007/s10615-021-00759-y>.
- Jung, C. G, (1966). *The practice of psychotherapy* (2nd ed.) New York, NY: Bollingen Foundation.
- Kim, H., Ji, J & Kao, D, (2011). Burnout and Physical Health among Social Workers: A Three-Year Longitudinal Study. *Social Work*, 56 (3), 258-268.
- Lowman, R. L, (1993). *Counseling and psychotherapy of work dysfunction*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Lev, S., Zychlinski, E., & Kagan, M, (2022). Secondary traumatic stress among social workers: The contribution of resilience, social support, and exposure to violence and ethical conflicts. *Journal of the society for social work and research*, 13 (1), 47-65.
- Li, N., Peng, G., & Yang, R, (2022). How do working conditions affect the turnover intention of medical social workers in China?. *BMC Health Services Research*. <http://doi.org/10.1186/s12913-021-07435-8>.
- Malka, M., Kaspi-Baruch, O., & Segev, E, (2021). Predictors of job burnout among fieldwork supervisors of social work students. *Journal of Social Work*, 21 (6), 1553-1573.
- Neff, W. S, (1985). *Work and human behavior* (2nd ed.). Chicago: Aldine.

- Sicora, A (2021). Service user violence against social workers in Italy: prevalence and characteristics of the phenomenon. *Journal of social work*. <https://doi.org/10.1177/14680173211009188>
- Straussner, S. L. A., Senreich, E., & Steen, J. T, (2018). Wounded healers: A multistate study of licensed social workers' behavioral health problems. *Social Work*, 63 (2), 125–133.
- Tang, X & L,X, (2021). Role stress, burnout and workplace support among newly recruited social workers. *Research on Social Work Practice*, 31 (5), 529-540.
- Ulrich, C., Donnell, P.O., Taylor, C., Farrar, A., Danis, M., & Christine Grady, C.H, (2007). Ethical climate, ethics stress, and the job satisfaction of nurses and social workers in the United States. *Social Science & Medicine*, 65 (8), 1708-1719.
- Wagaman, M.A., Geiger, J.M., Shockley, C., & Segal, E.A, (2015). The Role of Empathy in Burnout, Compassion Satisfaction, and Secondary Traumatic Stress among Social Workers. *Social Work*, 60 (3), 201-209.
- Wilberforce, M., Jacobs, S., Challis, D., Manthorpe, J., Stevens, M., Jasper, R., Fernandes, J.L., Karen Jones, G., & Knapp, M, (2014). Revisiting the Causes of Stress in Social Work: Sources of Job Demands, Control and Support in Personalised Adult Social Care. *The British Journal of Social Work*, 44 (4), 812-830.
- Zerubavel, N., & Wright, M. O, (2012). The dilemma of the wounded healer. *Psychotherapy*, 49 (4), 482–491. <https://doi.org/10.1037/a0027824>.
- Zunker, V. G, (2006). *Career Counseling: A Holistic Approach*. California: Brooks/Cole publishing company.

