

Lived Experiences of Female Social Workers: A Thematic Analysis of Occupational Burnout and Professional Agency

255



- ▶ **1- Soolmaz Avarideh** 
PhD in Cultural Sociology,
Department of Social
Sciences, Faculty of Social
Sciences, Payam Noor
University, Tehran, Iran.
- ▶ **2- Gholamreza Ghaffari** 
PhD in Sociology,
Department of Sociology,
Faculty of Social Sciences,
University of Tehran, Tehran,
Iran.
- ▶ **3- Mehrdad Tavakolirad** 
PhD in Economic Sociology
and Development,
Department of Social
Sciences, Faculty of Social
Sciences, Payam Noor
University, Tehran, Iran.
(Corresponding Author)
m_tavakolirad@pnu.ac.ir

Keywords

Clients, Female Social
Workers, Job Burnout,
Occupational Experiences,
Social Workers', Profes-
sional Agency

Received: 2025/09/07

Revised: 2025/11/01

Accepted: 2025/12/10

Introduction: Social workers play a vital role in enhancing clients' quality of life; however, the profession entails psychological stress, role conflict, and ambiguous working conditions. These challenges intensify for female social workers, who must navigate familial, social, and gender-based responsibilities alongside professional duties. This study aimed to explore the lived experiences of female social workers regarding job burnout and professional activism within the Iranian context.

Method: A qualitative thematic analysis was employed. Data were collected through semi-structured interviews with 18 married female social workers employed at welfare centers in Sowme'eh Sara, selected via purposive sampling based on data saturation.

Findings: Analysis revealed two main themes: (1) multi-layered occupational erosion, encompassing exposure to trauma, occupational stress disrupting family interactions, organizational challenges, compassion fatigue, economic difficulties, and communicative challenges with clients; and (2) professional agency in client empowerment, including activism during crises and client participation in the social work process.

Discussion: The findings indicate that female social workers face significant psychological and organizational challenges that threaten their well-being and professional efficacy. Their multiple roles and responsibilities increase susceptibility to burnout. Although they empower clients, their own needs are often neglected. This neglect diminishes their resilience and professional agency while leaving vulnerable clients more unprotected. Supportive workplace policies are essential to address these issues.

Citation: Avarideh S, Ghaffari G, Tavakolirad M. (2026). The Lived Experience of Female Social Workers: a Thematic Analysis of Occupational Burnout and Professional Agency. *Social Welfare Quarterly*. 26(1), 255-281. doi:10.32598/refahj.26.100.9

URL: <http://refahj.uswr.ac.ir/article-1-4520-en.html>



Extended Abstract

Introduction

Social workers significantly contribute to improving clients' quality of life. However, the profession is often associated with psychological stress, role conflict, and ambiguous working conditions. This complexity intensifies for female social workers, who must navigate familial, social, and gender-based responsibilities alongside their professional duties. Social workers encounter a professional double bind: the profession demands substantial emotional engagement with clients, while structural and organizational constraints impose additional pressures. For female social workers in Iran, these challenges are further compounded by socio-cultural expectations regarding women's gender roles.

A review of the existing literature reveals a recurring theme in Iranian social work studies: a predominant focus on the general challenges of the profession. However, the unique experiences of women in this field have remained largely overlooked. For female social workers, the intersection of family responsibilities, professional duties, and societal pressures creates a demanding reality, often resulting in psychological, social, and physical hardships as they strive to meet competing expectations. Accordingly, the central question of this research concerns the professional experiences of female social workers regarding job burnout and professional activism. The present study seeks to investigate the occupational issues of social workers within their specific gendered and feminine context. By proposing supportive strategies, it aims to contribute to equity, address the challenges faced by female social workers, and foster their professional activism in empowering clients. This study can also illuminate pathways for future research and enrich the theoretical depth of the existing literature.

Method

A qualitative approach with thematic analysis was employed in this study. Data were collected through in-depth, semi-structured interviews. Participants were female social workers employed at welfare centers in Sowme'eh Sara. A purposive sampling method was used, and based on the principle of data saturation, 18 married female social workers in official positions participated in the research.

Findings

Rigorous analysis of the collected data revealed two main themes: (1) multi-layered occupational erosion of social workers, and (2) professional agency in client empowerment. The theme of multi-layered occupational erosion encompassed the following sub-themes: exposure to various traumas and implementation of immediate protective measures in critical situations; occupational tensions and disruptions to family interactions; organizational challenges and compassion fatigue; economic and livelihood difficulties; and professional and communicative challenges with clients. Furthermore, the theme of professional agency in client empowerment was associated with two sub-themes: social workers' professional activism during crises, and client empowerment and participation in the social work process. The corresponding micro-themes under each main and sub-theme are detailed in the table below.

Themes Related to the Professional Experiences of Social Workers

Main Themess	Under Main Theme	Micro-theme
The Multi-layered Erosion of the Social Work Profession	Exposure to Various Forms of Trauma	Exposure to traumas such as: physical child abuse, sexual child abuse, parental neglect and emotional rejection, adolescent substance abuse, elder abuse and neglect of the elderly.
	Occupational Stress and Disruption of Family Interactions	Threats and violence from clients, concerns about unpredictable behavior of clients with psychological conditions, fear of unpredictable client reactions, carrying psychological burdens home, work-induced irritability at home, mental exhaustion, fatigue within the family, diminished effective family communication, and the social worker's fear of clients' problems affecting their own family.

Main Themess	Under Main Theme	Micro-theme
The Multi-layered Erosion of the Social Work Profession	Organizational Challenges and Empathy Fatigue	Managerial disarray and diminished morale, frustration and demotivation among social workers, delays in case follow-up, ambiguity in resource allocation, inappropriate conduct towards clients, structural deficiencies in client needs assessment, staff shortages relative to caseload, and a lack of scientific research on the efficacy of social work interventions.
	Economic and Livelihood Difficulties of Social Workers	Managerial disarray and diminished morale, frustration and demotivation among social workers, delays in case follow-up, ambiguity in resource allocation, inappropriate conduct towards clients, structural deficiencies in client needs assessment, staff shortages relative to caseload, and a lack of scientific research on the efficacy of social work interventions.
	Professional and Communicative Challenges with Clients	Clients' insistence on confidentiality of their situation, negative perceptions of some clients towards social workers and the organization, mutual distrust, refusal of clients facing serious crises to engage.
Professional Agency of Social Workers and Empowerment of Clients	Professional Agency of Social Workers in Crisis Situations	Professional practice grounded in knowledge, specialization, systematic follow-up, and engagement with institutions. The foundation for effective and sustainable interventions.
	Empowerment and Participation of Clients in the Social Work Process	Empowerment of social workers through educational and professional development support. Integration of material assistance, counseling, and inter-organizational collaboration for client empowerment.

Discussion

The findings indicate that psychological and social challenges for female social workers begin from the moment they enter the work environment and initiate communication with clients and their life circumstances. Alongside a lack of organizational support, deficiencies in the support system, budget shortfalls, and high workloads with low pay, these challenges threaten the psychological well-being, job motivation, and professional efficacy of female social workers. Furthermore, female social workers—who, in addition to their professional duties, often bear the responsibility of caring for partners, children, friends, and parents, effectively managing multiple overlapping identities and social and familial expectations—are significantly more susceptible to burnout. Consequently, their mental and physical health is exposed to greater vulnerability. Female social workers, as professional agents closely aligned with the concept of empowerment, guide their clients toward active community participation by building trust, providing institutional support, and offering ongoing education. However, in this process, their own needs are often overlooked. The neglect of female social workers' needs in the workplace not only diminishes their resilience and professional agency but also adversely impacts their maternal roles in domestic and family interactions. This study's in-depth examination of the lived experiences of female social workers reveals that inattention to occupational stressors in social work, coupled with the absence of supportive policies and structural interventions, not only discourages role performance but also leaves vulnerable groups in need of support even more unprotected. Therefore, it is recommended that female social workers receive adequate support in their professional environments.

Ethical Considerations

Compliance With Ethical Guidelines: This research was conducted in accordance with ethical principles for human studies

Authors' Contributions: All three authors made significant contributions to this study.

Funding: No grant or funding was received for this research.

Conflicts of Interest: The authors declare that there are no conflicts of interest in this study.

تجربه زیسته مددکاران اجتماعی زن: تحلیل مضمون فرسایش شغلی و کنشگری حرفه‌ای



مقدمه: مددکاران اجتماعی بیشتر با دوگانگی پرابهام شغلی روبه‌رو هستند. به نحوی که از سویی ماهیت فعالیت شغلی‌شان مستلزم درگیری عاطفی عمیق با مددجویان است و از سویی دیگر به دلیل محدودیتهای ساختاری و سازمانی با فشارهای روانی، تعارضات نقش و شرایط مبهم کاری مواجه‌اند. این وضعیت در مورد زنان مددکار به دلیل مسئولیتهای خانوادگی، اجتماعی و جنسیتی آنان پیچیده‌تر است. براین اساس هدف این مطالعه کنکاش درباره تجربه زندگی شغلی زنان مددکار اجتماعی است تا چگونگی مواجهه با چالشهای مختلف شغلی آنها مورد واریسی قرار گیرد.

روش: این پژوهش یک مطالعه کیفی-اکتشافی است که داده‌های آن با روش تحلیل مضمون بررسی شد. مشارکت‌کنندگان به صورت هدفمند و بر اساس اشباع داده‌ها انتخاب شدند. در این راستا، با ۱۸ مددکار اجتماعی زن شاغل در اداره بهزیستی شهرستان صومعه‌سرا (استان گیلان) مصاحبه عمیق و نیمه‌ساختاریافته انجام شد.

یافته‌ها: دو مضمون اصلی «فرسایش چندلایه‌ای شغلی» و «کنشگری حرفه‌ای مددکاران، توانمندسازی مددجویان» حاصل یافته‌های این تحقیق بوده است. این دو مضمون که از میان مضامین فرعی و خرده‌مضامین گسترده خاصی پدیدار شده است در اثربخشی فعالیتهای شغلی زنان مددکار اجتماعی بسیار بااهمیت بوده است.

بحث: تجربه شغلی مددکاری اجتماعی زن در بیشتر اوقات پدیده‌ای چندبعدی و فرساینده است که نه تنها بازتاب‌دهنده رنجهای فردی مددکاران اجتماعی است، بلکه شکافهای ساختاری، روانی و نهادی در این حرفه را نمایان می‌کند. تداوم این روند، نه فقط موجب دلسردی در ایفای نقشهای شغلی و آشفته‌گی در کنشگری مؤثر مددکاران اجتماعی خواهد شد، بلکه فرایند توانمندسازی گروههای آسیب‌پذیر را مختل می‌کند.

۱. سولماز آوریده

دکتر جامعه‌شناسی فرهنگی، گروه علوم اجتماعی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۲. غلامرضا غفاری

دکتر جامعه‌شناس، گروه جامعه‌شناسی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

۳. مهرداد توکلیراد

دکتر جامعه‌شناسی اقتصاد و توسعه، گروه علوم اجتماعی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)

m_tavakolirad@pnu.ac.ir

واژه‌های کلیدی

تجربه‌های شغلی، فرسایش شغلی، کنشگری اجتماعی مددکاران، مددجویان، مددکاران اجتماعی زن.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۶/۱۶

آخرین اصلاح: ۱۴۰۴/۰۸/۱۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۹/۱۹

مقدمه

مددکاری اجتماعی، حرفه‌ای است که نقش مهمی در توانمندسازی و ارتقای کیفیت زندگی مددجویان ایفا می‌کند. آنان با پایبندی به اصول حرفه‌ای و ارزشهای انسانی، خدمات تخصصی خود را در اختیار مددجویان قرار می‌دهند تا با بهره‌گیری از منابع گوناگون، در کاهش مشکلات خود بکوشند و به تعادل و سازگاری دست یابند. باین‌حال، مددکاران اجتماعی بیشتر با فشارهای روانی، تعارضات نقش و شرایط پیچیده کاری همراه هستند که به شدت اثربخشی زندگی شغلی و حتی تداوم زندگی فردی و خانوادگی ایشان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (کریل، ۲۰۱۴).

به روایت بهتر مددکاران اجتماعی با دوگانه‌ای روبه‌رو هستند که از سویی با ارائه خدمات مؤثر موجب درمان آسیب‌دیدگان یا پیشگیری از انواع آسیبهای اجتماعی در سطح جامعه می‌شوند؛ اما از سوی دیگر خودشان نیز در معرض آسیبهای مختلفی ناشی از پیامدهای شغلی‌شان نیز قرار دارند؛ بنابراین اگر به مشکلات شغلی مددکاران توجه و رسیدگی نشود کاهش میزان بهره‌وری شغلی و همچنین پایین آمدن اندازه رضایت شغلی‌شان کاملاً محتمل خواهد بود.

در این میان بسیار بااهمیت است تا دیدگاه یا تجارب شغلی مددکاران از زندگی حرفه‌ای‌شان را مورد مذاقه قرار داد. این اهمیت در مورد زنان مددکار اجتماعی با جدیت بیشتری باید دنبال شود. چراکه مددکاران زن نه تنها با موقعیتهای پیچیده انسانی سروکار دارند؛ بلکه با فشارهای مضاعف ناشی از جنسیت، انتظارات اجتماعی، مسئولیتهای خانوادگی، تبعیضهای ساختاری و دستمزدی و محدودیتهای سازمانی نیز مواجه‌اند که این امر سبب می‌شود مددکاران زن در حین ایفای وظایف شغلی هم‌زمان با تعارض نقشهای مادری و حرفه‌ای، فشارهای سازمانی و چالشهای رابطه‌ای با مددجویان مواجه باشند که به شدت موجب می‌شود که تجربه شغلی پرتنشی را درک کنند (مک‌کی، ۲۰۲۳).

1. krill
2. mackay

این وضعیت در بافت فرهنگی - اجتماعی ایران که انتظارات خاصی از نقشهای جنسیتی زنان دارد، برای مددکاران زن پیچیده‌تر است. این مطالعه با رویکردی جنسیت‌محور، به واکاوی این تجربه‌ها و تأثیر آنها بر سلامت و زیست‌جهان حرفه‌ای زنان مددکار می‌پردازد و در پی ارائه راهکارهایی برای حمایت، ارتقای جایگاه و توانمندسازی آنان است. براین اساس پرسشهای محوری این تحقیق عبارت است از: «تجربه زیسته زنان مددکار اجتماعی از فرسایش شغلی چگونه شکل می‌گیرد و چه معنایی برای کنشگری حرفه‌ای آنان دارد؟».

پیشینه تجربی

مرور سوابق پژوهشی نشان می‌دهد که با وجود پرداختن به جنبه‌های مختلف حرفه مددکاری اجتماعی، تجربه‌های شغلی مددکاران زن در ادبیات پژوهشی داخلی تقریباً مغفول مانده و بسیاری از چالشهای شغلی آنان همچنان پنهان مانده است؛ اما با این وجود به شکل غیرمستقیم در لابه‌لای پژوهشهای داخلی بدان پرداخته شده است. بسیاری از پژوهشهای داخلی ارائه خدمات مطلوب مددکاران را نیازمند شکل‌گیری رضایت شغلی در آنها دانسته‌اند. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش **اللهیاری و میری‌بلوچی (۲۰۰۹)** بیشتر مددکاران در حد متوسط از شغل خود رضایت دارند. عدم توجه به رضایت شغلی مددکاران در طی زمان به‌یقین موجب رخنه‌کردن خستگی شغلی و فرسودگی شغلی در آنها خواهد شد.

خلوتی و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشهای خود اشاره داشته‌اند که به دلیل ماهیت کار مددکاری اجتماعی، خستگی ناشی از اشتغال یا فرسودگی در این حرفه گریزناپذیر بوده که در این میان **قنائیان و همکاران (۲۰۱۹)** در مطالعه خود نشان دادند که با ایجاد امنیت شغلی می‌توان فرسودگی شغلی آنان را کاهش داد. همچنین **حسینی و همکاران (۲۰۱۸)** و نیز **قرائت و همکاران (۲۰۲۲)** هم در مطالعه‌های خود اصرار داشتند که با توجه به میزان بالای احتمال فرسودگی شغلی در حوزه مددکاری اجتماعی، لزوم توجه و تصویب سیاستهای

حمایتی از مددکاران بسیار حائز اهمیت است.

تعدادی پژوهش داخلی تا حدودی به تجربه شغلی مددکاران پرداخته‌اند. در همین راستا **سراج و فتحی (۲۰۲۳)** در پژوهش خود بدان نتایج رسیدند که مراقبت برای مددکاران صرفاً یک وظیفه شغلی نبوده، بلکه با تجربه‌هایی چون غرق‌شدگی در کار، همدلی با مددجو، رشد معنوی و همچنین چالش‌هایی ناشی از ساختارهای سازمانی همراه است.

نتایج مطالعات **همایونی و همکاران (۲۰۲۳)** نیز مؤید همین نکته است. در این میان **بهرامی و همکاران (۲۰۲۳)** نیز در مطالعه‌ای تأکید داشتند که مددکاری اجتماعی شغلی بسیار پرچالش است که در حیطه‌های مختلف، آسیب‌های زیاد درون‌فردی، بین‌فردی و فرافردی را به همراه دارد. همچنین تحقیقات **سلیمانی و عادلین‌راسی (۲۰۱۸)**، **بهراری و همکاران (۲۰۱۷)** اهمیت و نقش مداخله حرفه‌ای مددکاران را به‌عنوان الگوی توانمندسازی تشریح کردند.

مطالعات خارجی زیادی بیانگر تجارب شغلی مددکاران اجتماعی بوده است. در همین زمینه **ویدال - مارتی^۱ (۲۰۲۳)** در مطالعه خود اشاره داشت که مددکاران در معرض خشونت‌های کلامی، تهدید، توهین و گاه خشونت فیزیکی قرار دارند. **سونیو و فابلا^۲ (۲۰۲۳)** نیز تأکید می‌کنند که مددکاران با چالش‌هایی چون پیچیدگی‌های عاطفی، بحران‌های ایمنی، فشار حرفه‌ای و تهدیدات روانی مواجه‌اند که بر اساس یافته‌های **گل‌سبرن^۳ و همکاران (۲۰۲۵)** با گذر زمان سلامت روانی و حرفه‌ای آنان را تهدید می‌کند.

در این راستا مطالعات **جوت^۴ (۲۰۲۴)** **راولیر^۵ و همکاران، (۲۰۲۵)** **پاسکو^۶ و همکاران، (۲۰۲۳)** برای ایجاد ذهنیت شغلی سازنده در بین مددکاران برای ارتقای رضایت شغلی آنها تأکید دارند. به‌طوری‌که یافته‌های پژوهش **کینمن و گران^۷ (۲۰۲۰)** نشان داد که رضایت شغلی می‌تواند اثرات منفی فشارهای عاطفی محیط کاری مددکاران را تعدیل کند. در این

1. vidal-marti

2. sonio and fabella

3. glassburn

4. jutt

5. ravalier

6. pascoe

7. kinman and Grant

میان براون^۱ و همکاران (۲۰۱۵) در نتایج مطالعه خود بر حمایتگری مددکاران در مقابله با نابرابریها و توانمندسازی اقشار آسیب‌پذیر تأکید داشتند. همچنین براید^۲ (۲۰۰۷)، گارسیا^۳ و همکاران (۲۰۲۱) اشاره داشتند که زنان مددکار با مشکلات و محدودیتهای بیشتر مواجه‌اند و با انواع گوناگونی از آسیبهای شغلی روبه‌رو هستند. به‌طور کلی مطالب و ایده‌های برگرفته از مروری بر پیشینه تجربی که می‌تواند در پیشبرد اهداف تحقیق مؤثر باشد را می‌توان در جدول زیر مشاهده کرد.

جدول ۱: مطالب برگرفته از مروری بر پیشینه تجربی مطالعات داخلی و خارجی

مسائل شغلی	قابلیتهای شغلی
کاهش رضایت شغلی، خستگی شغلی، فرسودگی شغلی، عدم امنیت شغلی، ابهامهای نقشی، فشارهای نقشی، اضطرابهای شغلی، محیط کاری نامناسب، حجم کاری بالا، وجود تعاملات سازمانی نامطلوب، رخنه‌کردن انواع آسیبهای فردی، بین فردی و فرافردی در بین مددکاران اجتماعی.	کاهش‌دهنده مشکلات فردی و اجتماعی، بهبود کیفیت زندگی، توانمندسازی مددجویان، امکان مداخله‌های کارساز، پیشگیری و درمان آسیبهای اجتماعی و جرایم مختلف، همدلی و شفقت با مددجویان، تعهد شغلی بالا، کاهش‌دهنده نابرابریها.
راهکاری ایجاد تجربه شغلی مطلوب در بین مددکاران	
افزایش سرمایه اجتماعی فردی و سازمانی، افزایش تعاملات سازنده درون‌سازمانی، خودمراقبتی، پرورش ذهنی، فراهم‌کردن امنیت شغلی، استقرار عدالت سازمانی، ایجاد جو سازمانی مطلوب، آموزشهای مداوم، تشکیل شبکه اجتماعی قوی، تدوین سیاستهای فراگیر اجتماعی و حمایتی از مددکاران.	

1. brown
2. bride
3. garcia

تأملات نظری

در این پژوهش به دلیل اتخاذ رویکرد اکتشافی و استقرایی از چارچوب نظری خاصی استفاده نمی‌شود. البته برای تفسیر مطلوب یافته‌های تحقیق استفاده از نظریه‌های مرتبط می‌تواند، بسیار مؤثر باشد. به‌طورکلی با توجه به درهم‌تنیدگی سطوح مختلف تأثیرگذار بر تجربه حرفه‌ای مددکاران می‌توان رویکردها یا سطوح مختلفی را در این راستا بیان داشت که در یک نوع تقسیم‌بندی به صورت زیر می‌توان آنها را دسته‌بندی کرد. ترکیب این سه رویکرد، امکان تحلیل چند سویه‌ای از تنشهای روانی و ارتباطی مددکاران اجتماعی را فراهم می‌کند.

سطح خرد و رویکرد روان‌شناختی

این سطح یا رویکردهای متعلق به سطح خرد به تبیین ابعاد درونی و شناختی تجربه مددکار می‌پردازد. در این راستا می‌توان سه نظریه ذیل را بیان داشت:

نظریه تبادلی استرس و مقابله فولکمن و لازاروس^۱: این نظریه استرس را یک فرایند شناختی - تعاملی میان فرد و محیط می‌داند که در آن، فرد بر اساس منابع درونی و بیرونی خود، موقعیتهای تنش‌زا را ارزیابی می‌کند. درواقع این نظریه در مددکاری اجتماعی، کمک می‌کند تا درک بهتری از فرسایش روانی ناشی از مواجهه مداوم با بحرانها و ناکامیها در ارائه کمک شکل بگیرد (۱۹۸۵).

نظریه دلبستگی جان بالبی^۲: این نظریه به بررسی نقش الگوهای دلبستگی دوران کودکی در شکل‌گیری روابط بزرگ‌سالی می‌پردازد. مددجویانی که در کودکی تجربه دلبستگی ناایمن داشته‌اند معمولاً در برقراری روابط مبتنی بر اعتماد با مددکار دچار دشواری‌اند. در چنین شرایطی بنا به باور بالبی مددکار می‌تواند با ایفای نقش پایگاه امن و ایجاد رابطه‌ای پایدار، همدلانه و غیرقضاوتگر، به بازسازی تدریجی اعتماد در مددجو کمک کند (۱۹۸۲).

1. folkman and lazarus

2. bowlby

نظریه فرسودگی شغلی ماسلاچ و جکسون^۱: این نظریه فرسودگی را واکنشی به فشارهای مداوم کاری می‌داند که شامل سه مؤلفه است: خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش احساس موفقیت فردی است. این مؤلفه‌ها به‌ویژه در مشاغل یاریگر مانند مددکاری اجتماعی که ارتباط انسانی مستمر دارند، با شدت بیشتری بروز می‌کند (۱۹۸۱).

سطح میانی و رویکرد بین فردی - سازمانی

در این سطح رویکردهای مطرح بر تعاملات حرفه‌ای و الزامات سازمانی تمرکز دارد که به سه نظریه مطرح در این زمینه می‌توان اشاره کرد:

مدل تقاضا - کنترل کارازک^۲: این مدل در تحلیل استرس شغلی مددکاران اجتماعی کاربرد دارد و نشان می‌دهد که هنگامی که تقاضاهای شغلی بالا باشد و میزان کنترل فرد بر کار پایین باشد، استرس مزمن و فرسودگی شغلی شکل می‌گیرد. کارازک می‌گوید این وضعیت در حرفه مددکاری که با حجم کاری زیاد و فشارهای عاطفی همراه است، بسیار رایج است (۱۹۷۹).

نظریه سیستمهای بوم‌شناختی برونفن‌برنر^۳: در کنار عوامل روانی، چالشهای ارتباطی میان مددکار، مددجو و سازمان می‌تواند نقش مؤثری در افزایش فشارهای روانی ایفا کند. این نظریه سطوح مختلف تأثیرگذار بر رفتار انسان را از سطح خرد شامل روابط نزدیک مانند رابطه مددکار - مددجو تا سطوح میانی نظیر سیاستهای سازمانی و نگرش فرهنگی جامعه نسبت به مددکاری اجتماعی را موردبررسی قرار می‌دهد. برونفن‌برنر معتقد است که چالشهایی نظیر بی‌اعتمادی مددجو، نگرش منفی نسبت به نهادهای حمایتی یا ساختارهای سازمانی ناکارآمد، در این قالب این نظریه تحلیل‌پذیر هستند (رحمان، ۲۰۲۵).

1. maslach and Jackson
2. karasek
3. bronfenbrenner

نظریه مداخله در بحران کاپلان: این نظریه بحران را دوره‌ای کوتاه از نابسامانی روانی می‌داند که فرد در آن با موقعیتی تهدیدآمیز مواجه شده و راه‌حلهای معمول پیشین دیگر کارایی ندارند. مداخله در بحران، رویکردی فوری، ساختاریافته و حمایتی است که با هدف کاهش آسیب روانی، بازیابی تعادل روانی - اجتماعی و پیشگیری از پیامدهای منفی نظیر اختلالات روانی طراحی شده است. در این الگو، نقش مددکاران حرفه‌ای و غیرحرفه‌ای در ارائه حمایت به‌موقع و مؤثر، برای بازسازی ظرفیت روانی - اجتماعی فرد، حیاتی تلقی می‌شود (۱۹۶۸).

سطح کلان و رویکرد اجتماعی - سیاسی

در این سطح، رویکردها به ساختارهای قدرت، سیاست‌گذاریهای کلان و زمینه‌های اجتماعی تأثیرگذار بر حرفه مددکاری تأکید دارند که دو نظریه ذیل را می‌توان در این رابطه مطرح کرد:

نظریه کنش اجتماعی ماکس وبر: وبر کنش اجتماعی را رفتاری معنادار می‌داند که در بستر اجتماعی و با جهت‌گیری به‌سوی دیگری صورت می‌گیرد. در این چارچوب، کنشگری مددکاران اجتماعی نوعی کنش عقلانی - ارزشی محسوب می‌شود؛ چراکه آنان با آگاهی، هدفمندی و تکیه بر ارزشهای حرفه‌ای، در مسیر تغییر اجتماعی، حمایتگری، مداخله و سیاست‌گذاری مشارکت می‌کنند.

توانمندسازی ساختاری: برای آنکه افراد بتوانند با انگیزه بالا وظایف خود را انجام دهند و در رشد فردی و سازمانی نقش فعال‌تری ایفا کنند؛ استقرار فرایند توانمندسازی ساختاری در سازمان بسیار موردنیاز است (حیدری و یزدانی‌زیارت، ۲۰۱۶). این نظریه می‌تواند چارچوبی مکمل و ضروری در مددکاری اجتماعی به شمار آید؛ چراکه با کاهش موانع فردی و ساختاری، زمینه انتقال قدرت از ساختارهای بیرونی به فرد را فراهم می‌کند.

1. caplan

در فرایند توانمندسازی، مددکار اجتماعی نقش تسهیلگر، حامی و آگاه‌ساز را ایفا می‌کند تا تعادل روانی - اجتماعی مددجو بازسازی و استقلال فردی او تقویت شود (پاین، ۲۰۰۲).

روش تحقیق

این پژوهش با رویکرد کیفی و با بهره‌گیری از راهبرد تحلیل مضمون^۱، به بررسی تجربه زیسته زنان مددکار اجتماعی از فعالیت حرفه‌ای آنان پرداخت. داده‌ها از طریق مصاحبه‌های عمیق نیمه‌ساختاریافته گردآوری شد. مشارکت‌کنندگان شامل ۱۸ مددکار اجتماعی زن متأهل شاغل در اداره بهزیستی شهرستان صومعه‌سرا بودند که با استفاده از نمونه‌گیری هدفمند و با معیار حداکثر تنوع انتخاب شدند. فرایند نمونه‌گیری تا دستیابی به اشباع داده‌ها ادامه یافت. ویژگی‌های کلی مشارکت‌کنندگان نیز در جدول (۲) ارائه شده است.

تحلیل داده‌ها با استفاده از روش تحلیل مضمون **براون و کلارک** انجام شد تا الگوها و مضامین آشکار و پنهان در تجربه‌های مددکاران اجتماعی شناسایی شود (۲۰۰۶). پس از ضبط، رونویسی و مرور مکرر مصاحبه‌ها، کدهای اولیه استخراج و سپس در قالب مضامین پایه، سازمان‌دهنده و فراگیر طبقه‌بندی شدند. درنهایت، دو **Under Main Theme** «فرسایش چندلایه‌ای حرفه مددکاری» و «کنشگری حرفه‌ای و توانمندسازی مددجویان» به‌عنوان هسته‌های اصلی تجربه مشارکت‌کنندگان شناسایی شد.

برای تضمین کیفیت داده‌ها، از معیارهای اعتبار، اتکاپذیری، انتقال‌پذیری و تأییدپذیری استفاده شد. در این راستا، پرسشهای مصاحبه به تأیید صاحب‌نظران رسید. فرایند کدگذاری و استخراج مضامین زیر نظر متخصصان انجام شد. همه مراحل پژوهش به‌طور دقیق مستندسازی شد و یافته‌ها از طریق بازبینی پژوهشگران دیگر و نیز بهره‌گیری از نقل‌قولهای

1. payne
2. Thematic Analysis

مستقیم مشارکت‌کنندگان تقویت شد. همچنین، انتخاب مشارکت‌کنندگانی با تجارب متنوع و ادامه نمونه‌گیری تا رسیدن به اشباع داده‌ها، بر استحکام و اعتمادپذیری نتایج افزود.

جدول ۲: وضعیت جمعیتی مشارکت‌کنندگان تحقیق

کد مددکار	تحصیلات	سن	سابقه کاری	وضعیت استخدامی	محل کار
۱	کارشناسی (روانشناسی)	۴۷	۱۸	رسمی	بهبیستی
۲	کارشناسی (روانشناسی)	۵۲	۱۸	رسمی	بهبیستی
۳	کارشناسی (مددکاری)	۴۱	۱۵	رسمی	توان‌بخشی بهبیستی
۴	کارشناسی (علوم اجتماعی)	۲۹	۴	قراردادی	اورژانس ۱۲۳
۵	کارشناسی (روانشناسی)	۳۰	۴	قراردادی	بهبیستی
۶	کارشناسی (علوم اجتماعی)	۳۵	۱۰	پیمانی	اورژانس اجتماعی
۷	کارشناسی ارشد (روانشناسی بالینی)	۵۳	۱۸	رسمی	مرکز مشاوره
۸	کارشناسی (روانشناسی)	۵۰	۱۶	پیمانی	مرکز مثبت زندگی
۹	کارشناسی (روانشناسی)	۵۴	۲۳	رسمی	توان‌بخشی بهبیستی
۱۰	کارشناسی (علوم اجتماعی)	۴۸	۱۷	قراردادی	اورژانس اجتماعی
۱۱	کارشناسی (روانشناسی)	۴۱	۹	قراردادی	اورژانس اجتماعی
۱۲	کارشناسی (علوم اجتماعی)	۴۲	۱۱	قراردادی	مرکز مثبت زندگی
۱۳	کارشناسی (مددکاری)	۴۴	۱۲	پیمانی	مددکاران بهبیستی شهر
۱۴	کارشناسی (علوم اجتماعی)	۴۵	۱۶	قراردادی	اورژانس اجتماعی
۱۵	کارشناسی (روانشناسی)	۳۱	۹	پیمانی	مرکز مثبت زندگی
۱۶	کارشناسی (مددکاری)	۳۹	۱۶	رسمی	بهبیستی
۱۷	کارشناسی (علوم اجتماعی)	۴۷	۱۷	قراردادی	اورژانس اجتماعی
۱۸	کارشناسی ارشد (روانشناسی)	۴۶	۱۹	رسمی	بهبیستی

یافته‌ها

مضامین مرتبط با تجارب شغلی مددکاران اجتماعی مطابق جدول ۳ است که در سطور ذیل به شرح آن می‌پردازیم.

جدول ۳: مضامین مرتبط با تجارب شغلی مددکاران اجتماعی

مضامین اصلی	مضامین فرعی	خرده‌مضامین
فرسایش چندلایه‌ای حرفه مددکاری	مواجهه با انواع آسیبها	مواجهه با آسیبهایی مثل کودک‌آزاری جسمی، کودک‌آزاری جنسی، غفلت والدین و طرد عاطفی، اعتیاد نوجوانان، سالمند آزاری و غفلت از سالمندان.
	تنشهای شغلی و اختلال در تعاملات خانوادگی	تهدید، خشونت مددجویان نگرانی از رفتارهای غیرقابل پیش‌بینی مددجویان روانی، ترس از واکنش غیرقابل پیش‌بینی مددجویان. انتقال مشکلات روانی به خانه. بی‌حوصلگی خانگی ناشی از کار، خستگی روحی، خستگی در خانواده، کاهش ارتباط مؤثر خانوادگی، ترس مددکار از تکرار مشکلات مددجویان برای خانواده.
	مشکلات سازمانی و خستگی از همدلی	نابسامانی مدیریتی و افت روحیه، ناکامی و بی‌انگیزگی مددکاران، تأخیرهای پیگیری پرونده، ابهام در تخصیص منابع، رفتار نامتناسب با مددجویان، نقص ساختاری در نیازسنجی مددجویان، کمبود نیرو نسبت به مددجویان، کمبود پژوهشهای علمی درباره اثربخشی مداخلات مددکاری.
	مشکلات اقتصادی و معیشتی مددکاران	میزان دریافتی ناچیز، عدم دریافت پاداش یا تشویقی، نبود امکانات رفاهی، پایین‌ترین حقوق دریافتی نسبت به اداره‌ها و سازمانهای دیگر.
	چالشهای ارتباطی و حرفه‌ای با مددجویان	پافشاری مددجویان بر محرمانه‌بودن وضعیتشان. دید منفی برخی مددجویان نسبت به مددکاران و سازمان، بی‌اعتمادی متقابل، امتناع مددجویان درگیر بحرانهای جدی از ارتباط.
کنشگری حرفه‌ای مددکاران، توانمندسازی مددجویان	کنشگری حرفه‌ای مددکاران در بحران	فعالیت حرفه‌ای مبتنی بر دانش، تخصصی، پیگیری و تعامل نظام‌مند با نهادها، مداخلات مؤثر و پایدار.
	توانمندسازی و مشارکت مددجویان در فرایند مددکاری	توانمندسازی مددکاران از طریق حمایت‌های تحصیلی و شغلی، تلفیق حمایت‌های مادی، مشاوره و تعامل بین سازمانی برای توانمندسازی مددجویان.

۱- فرسایش چندلایه‌ای حرفه مددکاری

۱-۱- مواجهه با انواع آسیبها

تقریباً تمامی مشارکت‌کنندگان تحقیق، تجارب شغلی خود را با شرح وضعیتهای بحرانی مددجویان و دست‌وپنجه نرم‌کردن مداوم با انواع آسیبهای آزاردهنده بیان کرده‌اند. مقوله آسیبهای اجتماعی نه تنها نقطه آغاز ورود مددکار به زندگی مددجویان است، بلکه مهم‌ترین و تأثیرگذارترین بعد حرفه‌ای آنان محسوب می‌شود که در روحیه شغلی آنها بسیار اثرگذار است. به روایتهای مددکاران اجتماعی ذیل توجه کنید:

«فردی بود که مادر بیرون از خانه کار میکرد، شوهرش به بچه تنی خودش تجاوز کرده بود، بچه را گرفتیم و انتقال دادیم به مرکز نگهداری» (مددکار شماره ۱۲)،
«دختری ۱۶ ساله پس از ازدواج مجدد مادرش، مورد بی‌مهری و غفلت مادرش قرار میگیره، همین باعث میشه خود دختر هم درگیر اعتیاد بشه و مورد آزار جنسی قرار گرفته و در همین حین باردار بشه» (مددکار شماره ۵).

۱-۲- تنشهای شغلی و اختلال در تعاملات خانوادگی

این مضمون به‌مواجهه با مددجویانی بازمی‌گردد که در برخوردهای اولیه تمایلی به همکاری یا برقراری ارتباط مؤثر ندارند و در شرایطی که درخواستهایشان مانند کمک مالی، مسکن یا اشتغال رد می‌شود، واکنشهایی شدید و گاه پرخاشگرانه نشان می‌دهند؛ واکنشهایی که شامل تهدید، فریاد یا حتی خشونت فیزیکی است که اضطراب شدیدی برای مددکاران ایجاد می‌کند. به عبارات ذیل دراین رابطه ملاحظه کنید:

«زمانی که مددجو برای بار اول پذیرای من نباشد یا اینکه نتوانم مشکلات آن را حل کنم، آن وقت استرس از اینکه مددجو چه رفتاری با من داره همه وجودم رو میگیره» (مددکار شماره ۱)، «با درخواست وام یکی از مددجوها موافقت نشد،

گلدان روی میز را برداشت و به سمت من پرت کرد» (مددکار شماره ۸).

با دقت در تجربه زیسته مددکاران مشخص شد با وجود تلاش مددکاران برای تفکیک زندگی شغلی و شخصی، این تجربیات تلخ و فشارهای روانی ناشی از کار، ناگزیر به زندگی خانوادگی و شخصی آنان نیز راه می‌یابد. این حالات به‌وفور در تجارب شغلی مددکاران اظهار شد که برای نمونه به موارد زیر می‌توان اشاره داشت:

«گاهی مشکلات مددجویان خیلی روی من تأثیر می‌گذارد، میام خونه دیگه حوصله هیچ کاری را ندارم» (مددکار شماره ۱۳)، «با دیدن وضعیت مددجوها، ساعتها و شاید روزها افکارم داغونه، بعضی موقعها تو خونه، همه معترض میشن چرا این جوری بی حوصله‌ای؟!» (مددکار شماره ۱۴).

۳-۱- مشکلات سازمانی و خستگی از همدلی

وقتی مددکاران با ناکارآمدیهای سیستمی مانند تأخیر در رسیدگی به پرونده‌ها، تخصیص ناعادلانه منابع و فشارهای بیرونی مواجه می‌شوند، به تدریج دچار فرسودگی ناشی از همدلی می‌شوند. فقدان نظام اولویت‌بندی شفاف و حمایت اداری، اقتدار حرفه‌ای آنان را تضعیف و فرسودگی روانی و شغلی را تشدید می‌کند. کمبود نیرو در برابر افزایش پرونده‌های آسیب‌دیده، آگاهی محدود مدیران نسبت به تأثیرات مداخلات مددکاری و کمبود پژوهشهای علمی درباره اثربخشی و فواید این مداخلات، بر شدت این چالشها می‌افزاید. در این رابطه به این اظهارات مددکاران مورد مطالعه مذاقه کنید:

«مبلغ کمی برای کمک به ۲۰ مددجوی واجد شرایط اختصاص یافته بود، اما یک مددجوی خانم که با روشهای گرفتن بودجه آشنا بود، اثاث خود را جلوی سازمان تخلیه کرد و تمام بودجه به او رسید. عدم پرداخت کمک به ۲۰ مددجوی فوق‌العاده نیازمند، سخت منو ناراحت و ناامید کرد» (مددکار شماره ۸)، «به خاطر

کمبود پرسنل من مجبورم به جای چند نفر کار کنم، خیلی خسته‌کننده است»
(مددکار شماره ۶).

۱-۴- مشکلات اقتصادی و معیشتی مددکاران

نارضایتی مددکاران از سطح پایین حقوق، از چالشهای اصلی این حوزه است. بسیاری از مددکاران با لحن گله‌آمیز، همراه با طنزی تلخ، از وضعیت درآمدی خود یاد کرده‌اند:

«کار ما فی سبیل الله است؛ از همه سازمانها کمتر حقوق میگیریم» (مددکار شماره ۳)، «حقوقش که چیزی نیست، فقط به افراد کم‌توان خدمت میکنم تا زندگی حال من را خوب کنه» (مددکار شماره ۱۸)، «همش به من میگن با این حقوق کم، چطور دست‌ودلت به کار میره» (مددکار شماره ۵).

عدم تناسب بین سختی کار مددکاری، بار روانی سنگین، مسئولیتهای اجتماعی حساس و میزان دریافتی کم، احساس بی‌عدالتی و نادیده‌انگاری را در میان مددکاران تقویت کرده که منجر به کاهش کیفیت خدمات یا ترک شغل توسط آنها خواهد شد.

۱-۵- چالشهای ارتباطی و حرفه‌ای با مددجویان

از دشوارترین ابعاد حرفه مددکاری اجتماعی، ایجاد اعتماد و ارتباط مؤثر با مددجویانی است که به دلایل مختلف، تمایلی به همکاری نشان نمی‌دهند. مددکاران باید با ترکیبی از مهارتهای حرفه‌ای و ظرافتهای روان‌شناختی، حداقلی از اعتماد را در مددجو ایجاد و راهی به دنیای بسته و رنج‌دیده او پیدا کنند. در این رابطه به عبارات ذیل از سوی مددکاران توجه کنید:

«بعضی از مددجوها، نسبت به ما بدبین هستند و فکر میکنند که میخواهیم نقاط پنهان زندگی آنها را پیدا کنیم» (مددکار شماره ۱۷)، «مددجویان در ابتدا معمولاً علاقه‌ای به ارتباط‌گیری ندارند خیلی مشکلات از این جهت برای ما پیش میاد» (مددکار شماره ۱۵).

۲-کنشگری حرفه‌ای مددکاران، توانمندسازی مددجویان

۲-۱-کنشگری حرفه‌ای مددکاران در بحران

مددکار اجتماعی نه فقط به عنوان یک حامی، بلکه به مثابه یک کنشگر آگاه و مسئول عمل می‌کند. او با مهارت خود تلاش می‌کند شرایطی را فراهم آورد که مددجو بتواند به منابع، فرصت‌ها و ظرفیتهای فردی و اجتماعی خود دست یابد. به این روایتها از سوی مشارکت‌کنندگان تحقیق دقت داشته باشید:

«دختری که از سه سالگی توسط زنی معتاد ربوده شده بود، پس از فوت آن زن در تصادف، به بهزیستی سپرده شد. او در ۲۴ سالگی با تلاش ما و پلیس، خانواده‌اش را پیدا کرد. لحظه دیدار شیرین او هیچ‌گاه از یاد من نمی‌رود» (مددکار شماره ۱۰)، «پیرزنی که همه اموالش از او کلاهبرداری شده و فرزندی نداشت، مدت‌ها بی‌سرپناه بود. با کمک من و یک خیر، مدتی در خانه‌ای سکونت کرد و سپس با پیگیری دادستان، اموالش بازگردانده شد» (مددکار شماره ۱۱).

۲-۲-توانمندسازی و مشارکت مددجویان در فرایند مددکاری

موفقیت در حرفه مددکاری اجتماعی صرفاً به ارائه خدمات اولیه یا رفع نیازهای فوری مددجویان خلاصه نمی‌شود، بلکه در معنای عمیق‌تر آن، در مسیر توانمندسازی افراد و خانواده‌ها برای عبور از بحران، دستیابی به استقلال و بازسازی هویت فردی و اجتماعی آنان است. روایت‌هایی که از دل تجربه‌های مددکاران بیرون آمده، گواهی بر اثربخشی تلاشهای دلسوزانه و پیگیر آنان در تحقق این هدف است. برای مثال به عبارتها زیر دقت کنید:

«خانواده بی‌سرپرستی بود که فرزندان خانواده استعداد خوبی داشتند؛ ولی چون منابع مالی نداشتند ترک تحصیل کرده بودند. با شناسایی خانواده، توانستم خلاصه بچه‌ها را به آغوش مدرسه بازگردانم» (مددکار شماره ۷)، «روزی رئیس سازمان

گفت می‌تونیم برای خانواده‌های دارای چند فرزند معلول برای تهیه مسکن اقدام کنیم. یک خانواده سه فرزند معلول داشتند. پدرشان بیکار شده بود و پول پیش نداشتند. با پیگیری زیاد، بالاخره صاحب‌خانه شدند» (مددکار شماره ۹)

بحث

فعالیت‌های مددکاران اجتماعی با چالش‌های پیچیده و درهم‌تنیده‌ای در تلاطم است. با تحلیل اطلاعات به‌دست‌آمده در این پژوهش، تجربه زیسته مددکاران اجتماعی حول دو مضمون کلیدی شکل می‌گیرد: نخست «فرسایش حرفه‌ای» ناشی از زیرمضمون‌هایی با عناوین مواجهه با آسیب‌های مددجویان، تنش‌های سازمانی، فشارهای معیشتی و چالش‌های ارتباطی؛ و دوم «کنشگری حرفه‌ای و توانمندسازی» که بر مضامین فرعی مداخلات دانش‌محور و راهکارهای نظام‌مند برای ارتقای ظرفیت مددجویان متمرکز است.

تبیین بیشتر یافته‌ها نشان می‌دهد که فرسایش حرفه‌ای مددکاران اجتماعی پدیده‌ای چندسویه و چندلایه است که در سطوح خرد، میانی و کلان شکل می‌گیرد. در سطح خرد، مواجهه مداوم با بحران، آزار، اعتیاد، فقر و فروپاشی خانوادگی، مطابق با نظریه تبدیلی استرس و مقابله [لزاروس و فولکمن \(۱۹۸۵\)](#)، مددکار را در معرض ارزیابی‌های مکرر تنش‌زا قرار می‌دهد که به فرسودگی هیجانی می‌انجامد. همچنین دشواری در برقراری رابطه با مددجویان بی‌اعتماد یا آسیب‌دیده را می‌توان با الهام از نظریه دلبستگی [بالبی \(۱۹۸۲\)](#) فهم کرد؛ جایی که مددکار ناگزیر است در نقش «پایگاه امن» ظاهر شود، اما تداوم این نقش خود به فشار عاطفی مضاعف منجر می‌شود. در نتیجه، نشانه‌های توصیف‌شده در روایت‌ها با مؤلفه‌های فرسودگی شغلی [ماسلاچ و جکسون \(۱۹۸۱\)](#) یعنی خستگی عاطفی، تحلیل توان روانی و کاهش احساس اثربخشی حرفه‌ای هم‌خوان است.

در سطح میانی، این فشارها تنها محصول مواجهه با رنج مددجویان نیست، بلکه از بستر

سازمانی و روابط حرفه‌ای نیز تغذیه می‌شود. بر اساس مدل تقاضا - کنترل کاراز (۱۹۷۵)، هنگامی که حجم تقاضاهای شغلی بالا و اختیار و حمایت سازمانی پایین باشد، استرس مزمن و احساس درماندگی تشدید می‌شود؛ وضعیتی که در روایتهای مربوط به کمبود نیرو، بی‌عدالتی در توزیع منابع و فشار مددجویان به‌روشنی دیده می‌شود.

از سوی دیگر، مطابق نظریه بوم‌شناختی برونفن‌برنر (۲۰۲۵)، تجربه مددکار حاصل درهم‌تنیدگی روابط مددکار - مددجو، ساختار سازمانی و نگرشهای اجتماعی نسبت به نهادهای حمایتی است؛ بنابراین تنشهای حرفه‌ای را باید نه صرفاً فردی، بلکه برآمده از شبکه‌ای از عوامل تعاملی و نهادی دانست. همچنین در بسیاری از موقعیتهای مددکار در متن شرایط حاد و فوری عمل می‌کند که با منطق مداخله در بحران کاپلان (۱۹۶۸) قابل تحلیل است؛ یعنی جایی که ضرورت واکنش سریع، فشار تصمیم‌گیری و مسئولیت بالا، بار روانی حرفه را سنگین‌تر می‌کند.

در سطح کلان، فرسایش مددکاران به ساختارهای اقتصادی، سیاستهای حمایتی و جایگاه اجتماعی این حرفه پیوند می‌خورد. نارضایتی از حقوق، احساس بی‌عدالتی و دیده‌نشدن منزلت حرفه‌ای، نشان می‌دهد که فرسودگی فقط پیامد تماس با رنج انسانی نیست، بلکه از شرایط ساختاری نیز سرچشمه می‌گیرد. در این چارچوب، مددکار اجتماعی را می‌توان با الهام از نظریه کنش اجتماعی وبر، کنشگری ارزش‌مدار دانست که فعالیتش صرفاً اجرای وظیفه اداری نیست، بلکه تلاشی آگاهانه برای حمایت، مداخله و تغییر اجتماعی است.

بالاین حال، تداوم این کنشگری بدون فراهم‌بودن بسترهای توانمندسازی ساختاری دشوار است؛ زیرا فقدان حمایت سازمانی، منابع کافی و سازوکارهای عادلانه، توان حرفه‌ای مددکار را تضعیف می‌کند؛ بنابراین، فرسایش چندلایه‌ای مددکاران را باید پیامد هم‌زمان فشارهای روانی، الزامات سازمانی و محدودیتهای ساختاری دانست.

در رابطه با نتایج تحلیل و مقایسه آن با تحقیقات انجام‌شده در داخل و خارج از کشور،

می‌توان گفت یافته‌های پژوهش حاضر با بخش قابل توجهی از پیشینه تجربی هم‌سو است. نتایج این تحقیق در زمینه فرسایش و چالشهای شغلی مددکاران با پژوهشهای سراج و فتحی (۲۰۲۳)، بهرامی و همکاران (۲۰۱۷)، خلوتی و همکاران (۲۰۲۰)، گارسیا و همکاران (۲۰۲۱)، ویدال-مارتی (۲۰۲۳)، سونیو و فابلا (۲۰۲۳) و گلبرن و همکاران (۲۰۲۵) هم‌خوانی دارد؛ زیرا این مطالعات نیز نشان داده‌اند که تداوم فشارهای شغلی، تهدیدهای حرفه‌ای و مواجهه مکرر با موقعیتهای بحرانی، سلامت روانی و حرفه‌ای مددکاران را تهدید کرده و به دلسردی و کاهش انگیزش شغلی منجر می‌شود.

همچنین، یافته‌های مربوط به چالشهای ارتباطی مددکاران با مددجویان با نتایج همایونی و همکاران (۲۰۲۳) و میلر و همکاران (۲۰۲۰) قابل انطباق است. افزون بر این، مضامین «کنشگری حرفه‌ای» و «مداخله در بحران» در پژوهش حاضر، در راستای تأیید نتایج سلیمانی و عادلیان‌راسی (۲۰۱۸) و بهاری و همکاران (۲۰۱۷) قرار دارد که بر نقش مداخله مبتنی بر توانمندسازی در ارتقا و بهبود سلامت مددجویان تأکید کرده‌اند.

در مجموع، نتایج این پژوهش نه تنها بازتاب‌دهنده رنجها و فشارهای فردی مددکاران اجتماعی است، بلکه به صورت نظام‌مند، شکافها و کاستیهای ساختاری، روانی و نهادی در این حرفه را نمایان می‌کند. تداوم این روند، در غیاب سیاستهای حمایتی و مداخلات ساختاری، نه فقط موجب دلسردی در ایفای نقشهای شغلی توسط مددکاران خواهد شد، بلکه گروههای آسیب‌پذیری را نیز بی‌پناه‌تر خواهد کرد. براین اساس برای بالابردن رضایت شغلی و کارآمدتر کردن نقشهای مددکاران زن پیشنهادهای ذیل مورد تأکید است:

- افزایش منابع مالی پایدار برای حمایت از گروههای آسیب‌پذیر
- طراحی دوره‌های مهارت‌افزایی برای مددکاران اجتماعی
- راه‌اندازی سیستمهای گزارش‌دهی امن برای حمایت از مددکاران تهدیدشده

- ارتقای وضعیت معیشتی مددکاران
- ارتقای جایگاه حرفه‌ای مددکاران اجتماعی و قراردادن شغلشان در زمره مشاغل سخت
- افزایش اختیارات سازمانی مددکاران اجتماعی برای فراهم کردن زمینه مداخلات مؤثر آنان.

ملاحظات اخلاقی

پیروی از اصول اخلاقی

این پژوهش با رعایت اصول اخلاق پژوهش انجام شده و تمامی منابع مورد استفاده به‌طور کامل استناد شده‌اند.

مشارکت نویسندگان

هر سه نویسنده مشارکت معناداری در انجام این پژوهش داشته‌اند.

تأمین مالی

این پژوهش هیچ‌گونه کمک‌هزینه یا حمایت مالی دریافت نکرده است.

تعارض منافع

نویسندگان اعلام می‌کنند که در این پژوهش هیچ‌گونه تعارض منافی وجود ندارد.

- Allah yaari, T., & Miri Bolchi, 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)
- Bahari, A., & et al. (2017). The Effect of the Psychological-Social Empowering Model on the Mental Health of Women with Husbands with Chronic Mental Disease. *Journal of Social Work Research*, 4(13), 37-71. <https://doi.org/10.22054/rjsw.2017.10222> (In Persian)
- Bahrami, Z., & et al. (2023). Thematic Analysis of Career Problems of Social Workers. *Journal of Counseling Research*, 22 (85), 286-321. <http://dx.doi.org/10.18502/qjcr.v22i85.12544> (In Persian)
- Bowlby, J. (1982). Attachment and loss: Retrospect and prospect. *American Journal of Orthopsychiatry*, 52(4), 664-678. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1111/j.1939-0025.1982.tb01456.x>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101
- Bride, B. E. (2007). Prevalence of Secondary Traumatic Stress among Social Workers. *Social Work*, 52(1), 63-70. <http://dx.doi.org/10.1093/sw/52.1.63>
- Brown, M. E., & et al. (2015). Social Work Advocacy: Professional Self-Interest and Social Justice. *Journal of Sociology & Social Welfare*, 42 (3), 44-63. <http://dx.doi.org/10.15453/0191-5096.3919>
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1985). If it changes it must be a process: Study of emotion and coping during three stages of a college examination. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48(1), 150-170. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0022-3514.48.1.150>
- Garcia, R. G., & et al. (2021). The Relationship between Burnout and Job Satisfaction in a Sample of Spanish Social Workers. *Journal of social work*, 51(8), 3115-3134. <http://dx.doi.org/10.1093/bjsw/bcaa150>
- Gharaat Khiaban, M., & et al. (2022). Comparative Study of Burnout Rate of Psychiatric Social Workers with Other Areas of Social Work Practice in Tehran. *Socialwork-mag*, 11 (2), 21-29. <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.1735451.1401.11.2.3.2> (In Persian)
- Glassburn, S. L., & et al. (2025). The lived Experience of Compassion Fatigue and Burnout in Social Workers: The Role of Moral Distress and shame. *Advances in Social Work*, 25(1):418-437. <http://dx.doi.org/10.18060/28019>
- heydari, H., & yazdani ziarat, M. (2016). The Role of Structural Empowerment in Job Distress. *Psychological Researches in Management*, 2(2), 103-130. <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.24764833.1395.2.2.4.2> (In Persian)

- Homayouni-Bakhshaish, N., & et al. (2023). Experiences of caregivers in the 24-hour residential centers of the Welfare Organization. *Journal of Social Work Research*, 9(35), 179-219. <https://doi.org/10.22054/rjsw.2023.68678.606> (In Persian)
- Hosseini, A., et al. (2018). The relationship between Organizational Climate and Job Performance in Social Workers in the City of Tehran. *Socialworkmag*, 7 (1), 37-45. (In Persian)
- Jutt, S. (2024). Factors That Affect Social Workers' Job Satisfaction, Stress and Burnout. *Journal for Social Science Archives*, 3 (1), 13-26. <http://dx.doi.org/10.59075/jssa.v1i3.17>
- Kaplan, D. M. (1968). Observations on crisis theory and practice. *Social Casework*, 49(3), 151-155.
- Karasek Jr., R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. <http://dx.doi.org/10.2307/2392498>
- Khalvati M., & et al. (2020). Multidimensional Fatigue in Iranian Social Workers. *Iran Occupational Health*, 17 (1), 1086-1097. (In Persian)
- Kinman, G., & Grant, L. (2020). Emotional demands, compassion and mental health in social workers. *Occupational Medicine*, 70(2), 89-94. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqz144>.
- Krill, D. F. (2014). Existential Social Work. *Advances in Social Work*. 15(1): 117-128. <https://doi.org/10.18060/16846>
- Mackay, T. (2023). The Lived Experience of Social Workers. *The British Journal of Social Work*, 53(3), 1133-1840. <http://dx.doi.org/10.1093/bjsw/bcad028>
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981) The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <http://dx.doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Miller, J. J., et al. (2020). Self-compassion among social workers. *Journal of Social Work*, 20(4), 448-462. <https://doi.org/10.1177/1468017319829404>
- Pascoe, K. M., et al. (2023). Social Workers' Experiences of Bureaucracy: A Systematic Synthesis of Qualitative Studies. *The British Journal of Social Work*, 53 (1), 513-533. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcac106>
- Payne, M. (2002). The politics of systems theory within social work. *Journal of social Work*, 2(3), 269-292. <https://doi.org/10.1177/146801730200200302>
- Qanaian M., et al. (2019). The Relationship Between Job Security and Organizational Justice, with Job Burnout in Emdad Committee Staff. *Journal of Counseling Research*, 17 (68), 152-171. (In Persian)

- Rahman, L. B. (2025) Bronfenbrenner's Ecological Systems Theory in Childhood Resilience and Motivation in Learning: A Literature Review. *Open Journal of Social Sciences*, 13, 550-561. <https://doi.org/10.4236/jss.2025.136037>
- Ravalier, J. M., & et al. (2025). A Three-Year Comparison of Global Social Worker Working Conditions. *The British Journal of Social Work*, 55 (1), 575–593. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcae159>
- Salomoni, F., & et al. (2018). Empowering elderly Iranians through a social group work intervention: A trial study to assess the effect of the intervention on participants' quality of life. *Health & Social Care in the Community*, 26(6), 906–916. <https://doi.org/10.1111/hsc.12617>(In Persian)
- Seraj, N., & Fathi, M. (2023). The Application of Family-Based Social Work Intervention with Task-Centered Model on the Functioning of Working Children's Family. *Journal of Social Work Research*, 10(36), 115-152. <https://doi.org/10.22054/rjsw.2023.71040.635> (In Persian)
- Sonio, M. P., & Fabella, F. E. T. (2023). Lived Experiences of Social Workers Handling Child Sexual Abuse Cases. *Cognizance Journal of Multidisciplinary Studies*, 3(6), 130–172. <https://doi.org/10.47760/cognizance.2023.v03i06.009>
- Vidal-Martí, C. (2023). Client violence towards social workers in Spain: A systematic review. *International and Multidisciplinary Journal of Social Sciences*, 12(1), 69–92. <https://doi.org/10.17583/rimcis.10584>

