





## Determinant Components of Quality of Work Life of Social Workers in Tehran

Hossein Behravan \* 

Professor of Sociology and social work  
Department, Arman Razavi Institute of Higher  
Education, Mashhad, Iran.

Seyyed Alireza Anvari 

Ph.D. of Economic Sociology and Development,  
Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran.

Mahnaz Shariat 

M. A. of Social Wovrk, Arman Razavi Institute  
of Higher Education, Mashhad, Iran.

### Introduction

One of the factors that can affect both the quality of services provided by social workers and their overall quality of life is quality of work life (QWL). Quality of work life refers to employees' perceptions of various aspects of their work, including physical and psychological desirability, as well as working conditions and the work environment. Specialized and motivated human resources, including social workers, constitute one of the main pillars of governance systems addressing social harms and empowering vulnerable, socially disadvantaged, and poor populations. Although no study has specifically examined the quality of work life of social workers in Iran, evidence from related research suggests that the quality of work life of social workers in Iran faces challenges and disruptions and is generally low. Therefore, one of the essential prerequisites for providing appropriate and effective services in mission-oriented organizations is ensuring an adequate quality of work life for social workers. The aim of this study is to investigate the quality of work life of social workers in mission-oriented organizations. The main research question is: What is the quality of work life of social workers employed in mission-oriented organizations in Tehran?

### 2. Literature Review

A review of Iranian studies indicates that none have directly addressed the quality of work life of social workers. Most existing research has focused on issues such as

---

\* Corresponding Author: behravan@armanrazavi-ihe.ac.ir

**How to Cite:** Behravan, H; Anvari, A; Shariat, M. (2025). Determinant components of the quality of work life of social workers in Tehran, *Journal of Social Work Research*, 12(43), 1-38.

burnout, fatigue, job satisfaction, resilience, and related concepts. Overall, the findings suggest that job satisfaction among social workers ranges from average to below average. However, depending on the workplace or type of activity, levels of satisfaction, burnout, or fatigue vary. For instance, evidence shows that fatigue among social service workers is higher than that observed in other occupational groups. According to the American Management Association, the dimensions of quality of work life include wages, benefits, job security, absence of work-related tension, workplace democracy, insurance, profit sharing, weekly working hours, availability of services and amenities, and opportunities to choose alternative employment (Cascio, 2003: 138). Walton identified dimensions such as a safe and healthy work environment, adequate and fair compensation, legality within the organization or workplace, social relevance of work life, the overall living environment, integration and cohesion within the organization, job security, and the development of human capabilities (Walton, 1973: 16).

### **3. Methodology**

This applied study employed a survey research method. Data analysis was descriptive, and data were collected using a researcher-made questionnaire. The statistical population consisted of all social workers employed in mission-oriented organizations in Tehran, including the Welfare Organization, Ministry of Health, Tehran Municipality, private sector organizations, the Oil Company, the Martyr Foundation, the Judiciary and Prisons, and non-governmental organizations. The Morgan and Krejcie sampling table was used to determine the sample size. Given an estimated population of approximately 3,350 social workers, the sample size was calculated as 379 respondents. A proportional stratified sampling method was used. The questionnaire was developed by the researcher based on a review of previous questionnaires, Iranian and international studies on quality of work life among social workers, and the theoretical framework of the study. Three methods were employed to assess validity: use of standard measures from Walton's (1973) questionnaire, face validity, and confirmatory factor analysis. Reliability was assessed using Cronbach's alpha coefficient.

### **4. Results and Discussion**

The findings indicated that the overall quality of work life among social workers was slightly below average. The mean scores of dimensions such as feeling useful and effective, quality of communication with colleagues, and job challenge were slightly above average. Dimensions including work-life balance and safe and healthy working conditions were around the average level. In contrast, indicators

such as diversity in activities, perceived support, quality of management and supervision, organizational integrity and cohesion, development of skills and talents, legality, salaries and benefits, and opportunities for growth and advancement at work were below average. The findings are consistent with several previous studies examining factors related to quality of work life. For example, Khalvati et al. (2019) reported high levels of fatigue among social workers, with fatigue being more prevalent among social service providers compared to other occupational groups. Similarly, the study by Parvin and Halimi (2017) demonstrated high levels of job burnout among social workers in welfare organizations, attributing this to weak organizational management, poor inter-organizational communication, job stress, and fragile collegial relationships.

### **5. Conclusion**


The results showed that all components were significantly related to the overall quality of work life index. Changes in any single component affect both other components and the overall index. These findings suggest that policymakers, organizational managers, and supervisors can enhance the quality of work life of social workers by improving each of these components.

**Keywords:** Social Workers, Quality of Work Life, Mission-Oriented Organizations, Components of Quality of Work Life




## مؤلفه‌های تعیین کننده کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی در تهران


استاد جامعه‌شناسی و مددکاری اجتماعی، موسسه آموزش عالی آرمان  
رضوی، مشهد، ایران.

حسین بهروان \* 

دکتری جامعه‌شناسی اقتصادی و توسعه، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد،  
ایران.

سید علیرضا انوری 

کارشناسی ارشد رشته مددکاری اجتماعی، موسسه آموزش عالی آرمان  
رضوی، مشهد، ایران.

مهناز شریعت 

### چکیده

مددکاری اجتماعی یکی از حرفه‌های یاورانه است که با گروه‌های در معرض آسیب و آسیب‌دیده سروکار دارد. به‌منظور ارائه خدمات اثربخش به گروه نامبرده و توانمندسازی آنها، لازم است کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی مناسب باشد. بر این مبنا این پژوهش به‌منظور مطالعه کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی طراحی و اجرا شده است. روش پژوهش در این مطالعه کمی و برای انجام عملیات پژوهش از پیمایش استفاده شده است. جامعه آماری کلیه پژوهش مددکاران اجتماعی در سازمان‌های مأموریت محور در شهر تهران است. بر اساس شیوه نمونه‌گیری ۳۸۰ نفر انتخاب و داده‌ها با استفاده از ابزار پرسش‌نامه از میان آنها گردآوری گردیده است. یافته‌ها نشان می‌دهد کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی در جامعه مورد مطالعه اندکی از متوسط کمتر است. همچنین کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی با وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، سازمان محل اشتغال و سابقه اشتغال آنها رابطه دارد اما با جنسیت و نوع مدرک دانشگاهی آنها رابطه معنی‌داری یافت نشد. افزون بر این یافته‌ها نشان می‌دهد ابعاد کیفیت زندگی کاری، ۷۱ درصد از شاخص کل کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی را تبیین می‌کند. بر این مبنا ارتقا کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی می‌تواند یکی از راهبردهای سیاست‌گذاران و مدیران برای ارائه خدمات اثربخش‌تر به مددجویان حکمروایی مؤثرتر مسائل و آسیب‌های اجتماعی باشد.

**واژه‌های کلیدی:** سازمان‌های مأموریت محور، کیفیت زندگی کاری، مددکاران اجتماعی، مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری.

## بیان مسئله

یکی از عواملی که می‌تواند بر کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط مددکاران اجتماعی و همچنین کیفیت زندگی آنان تأثیر بگذارد «کیفیت زندگی کاری»<sup>۱</sup> است. کیفیت زندگی کاری در معنای عمومی آن به معنی برداشت ذهنی و تصور کارکنان از تمامی فعالیت‌ها و برنامه‌های است که از طرف سازمان به‌منظور بهبود و ارتقا محیط کار و ارضایی نیازهای کارکنان صورت می‌گیرد. به عبارت دقیق‌تر کیفیت زندگی کاری یعنی تصور و برداشت کارکنان از ابعاد مختلف کار، مطلوبیت فیزیکی و روانی کار و شرایط و محیط کار (پرداختچی و دیگران، ۱۳۹۸: ۱۴۰). البته این برداشت ذهنی به‌صورت دقیق با عوامل بیرونی در ارتباط است. کیفیت زندگی کاری دارای ابعاد مختلفی همچون امنیت شغلی، پرداخت حقوق و مزایایی منصفانه، شرایط کاری امن و سالم، روابط با همکاران، امکان پیشرفت و ارتقا در کار و غیره است (Walton, R. E. 1973: 11).

یکی از حلقه‌های اصلی نظام‌های حکمروایی آسیب‌های اجتماعی و توانمندسازی افراد در معرض آسیب، آسیب‌دیده اجتماعی و فقیر نیروی انسانی متخصص و بانگیزه از جمله مددکاران اجتماعی هستند. اگر کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی در ابعاد مختلف مناسب باشد و مددکاران از کیفیت زندگی کاریشان راضی باشند خدمات باکیفیت و مؤثری به مددجویان ارائه می‌دهند. ارائه چنین خدماتی می‌تواند از آسیب‌پذیر شدن افراد در معرض آسیب پیشگیری کند، باعث درمان و بهبود افراد آسیب‌دیده و به توانمندسازی افراد فقیر منجر شود. حال اگر کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی در سازمان‌های مختلف مناسب نباشد انگیزه آنان برای ارائه چنین خدماتی پایین خواهد بود و بر ارائه کیفیت خدمات اثر منفی خواهد داشت.

ارائه خدمات کم اثر نه تنها منجر به تحقق عوامل نامبرده نمی‌شود بلکه در نظام کنترل و کاهش آسیب‌های اجتماعی اختلال به وجود خواهد آورد. مددکاران اجتماعی در

سازمان‌های مختلف با افراد یا گروه‌های دشوار کار می‌کنند از این رو فعالیت آن‌ها با استرس، اضطراب، غم، فرسودگی شغلی و سایر آسیب‌ها همراه است. به منظور کاستن از این مسائل لازم است کیفیت زندگی شغلی آنان را ارتقا داد. همچنین ارتقا کیفیت زندگی کاری آن‌ها می‌تواند بر افزایش کیفیت زندگی آنان بیانجامد. مجموعه این عوامل منجر به ارتقا زندگی آن‌ها در ابعاد مختلف و باعث بهبود عملکرد آن‌ها می‌شود. پژوهش‌های زیادی به مطالعه کیفیت زندگی کاری در میان مشاغل مختلف پرداخته‌اند، اما در داخل کشور هنوز پژوهشی به صورت مستقل به مطالعه کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی در سازمان‌های مختلف نپرداخته است. از این رو پرداختن به این موضوع و مطالعه آن می‌تواند باعث تولید دانش شود و به شناخت بهتر موضوع و مشکلات مددکاران اجتماعی کمک کند.

گرچه در داخل کشور پژوهشی به صورت خاص به موضوع کیفیت زندگی کاری در میان مددکاران اجتماعی پرداخته نشده است اما لابه‌لای پژوهش‌های دیگر می‌توان استنباط کرد که کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی در ایران با مشکل یا اختلال مواجه است و کیفیت زندگی کاری آنان پایین است. از عناوینی که محققان این حوزه در میان مددکاران اجتماعی به مطالعه آن پرداخته‌اند فرسودگی شغلی، خشونت شغلی، استرس شغلی و... است. یافته‌های این مطالعات نشان می‌دهند که مددکاران اجتماعی با مشکلاتی همچون فرسودگی شغلی، خشونت شغلی، استرس شغلی، عدم امنیت شغلی، ارتباطات شکننده میان همکاران و... مواجه هستند (پروین و حلیمی، ۱۳۹۶: ۳۵؛ خلوتی و دیگران، ۱۳۹۹: ۱۰).

ارتباطات میان همکاران، احساس آرامش روانی و امنیت شغلی از ابعاد کیفیت زندگی کاری هستند و همان‌گونه که پژوهش‌های این حوزه نشان می‌دهند، این ابعاد در میان زندگی کاری مددکاران اجتماعی خوب نیست. جامعه مورد مطالعه این پژوهش‌ها هم اکثراً در شهر تهران است. برای مثال یافته‌های پژوهش‌ها نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی در میان مددکاران اجتماعی سازمان بهزیستی در شهر تهران بالا است و مدیریت این

سازمان در این زمینه اثربخش نبوده است (پروین و حلیمی، ۱۳۹۶: ۴۰). کیفیت زندگی کاری علاوه بر آنکه منجر به بهبود عملکرد مددکاران اجتماعی در سازمان‌های مأموریت محور می‌شود همچنین می‌تواند منجر به احساس رضایت و ارتقا کیفیت زندگی آنان شود (حسینی و دیگران، ۱۳۹۷: ۴۰).

همان‌گونه که مرور شد مددکاران اجتماعی در حوزه‌ها و سازمان‌های مختلف با گروه‌های در معرض آسیب و آسیب‌دیده نظیر کودکان کار، معلولین، بیماران روانی، افراد در معرض طلاق و طلاق گرفته به همراه فرزندان آنان، افراد داری وابستگی به مواد مخدر، بی‌خانمان‌ها، فقرا، زنان سرپرست خانوار، بیماران در سازمان‌های همچون بهزیستی، بیمارستان‌ها، کمیته امداد امام خمینی (ره)، شهرداری‌ها و... فعالیت می‌کنند. از این رو یکی شروط اصلی ارائه خدمات مناسب و مؤثر به این گروه‌ها مستلزم این است که مددکاران اجتماعی در سازمان‌های مأموریت محور از کیفیت زندگی کاری مناسب برخوردار باشند. با این توضیحات هدف این مطالعه بررسی کیفیت زندگی مددکاران اجتماعی در سازمان‌های مأموریت محور است. سؤال اصلی این است که کیفیت زندگی کاری در میان مددکاران اجتماعی در سازمان‌های مأموریت محور شهر تهران چگونه است.

### اهداف تحقیق

- بررسی و شناخت کیفیت زندگی کاری در میان مددکاران اجتماعی شهر تهران بر اساس جنسیت
- بررسی و شناخت کیفیت زندگی کاری در میان مددکاران اجتماعی شهر تهران بر اساس وضعیت تأهل
- بررسی و شناخت کیفیت زندگی کاری در میان مددکاران اجتماعی شهر تهران بر اساس مقطع دانشگاهی آنها
- بررسی و شناخت کیفیت زندگی کاری در میان مددکاران اجتماعی شهر تهران بر اساس نوع مدرک دانشگاهی آنها

بررسی و شناخت کیفیت زندگی کاری در میان مددکاران اجتماعی شهر تهران بر اساس نوع سازمان محل اشتغال آنها

بررسی و شناخت کیفیت زندگی کاری در میان مددکاران اجتماعی شهر تهران بر اساس سابقه اشتغال آنها

بررسی و شناخت سهم هریک از ابعاد در تعیین رضایت از کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی

### پیشینه تحقیق

جدول ۱- خلاصه مطالعات داخلی

ردیف	نویسنده / سال	عنوان	روش	یافته‌ها
۱	یعقوب و دیگران (۱۴۰۱)	نقش رابطه انسجام و اعتماد اجتماعی بر تاب‌آوری مددکاران اجتماعی در زمان بحران	کمی	انسجام و اعتماد منجر به تاب‌آوری در میان مددکاران اجتماعی می‌شود.
۲	خلوتی و دیگران (۱۳۹۹)	خستگی چندبعدی در میان مددکاران اجتماعی شاغل ایرانی	کمی	میزان خستگی در میان مددکاران اجتماعی زیاد است و خستگی در میان مددکاران ارائه‌دهندگان خدمات اجتماعی از سایر گروه‌ها بیشتر است.
۳	حسینی و دیگران (۱۳۹۷)	رابطه جوسازمانی با عملکرد شغلی مددکاران اجتماعی در شهر تهران	کمی	بین جوسازمانی و مؤلفه‌های آن (وضوح و توافق نقش در سازمان، رضایت از پاداش و رویه‌ها و توافق بر سر آن‌ها و اثربخشی ارتباطات) با عملکرد شغلی مددکاران اجتماعی رابطه وجود دارد.
۴	بابائیان و دیگران (۱۳۹۷)	عوامل بروز خشونت در روابط حرفه‌ای مددکاران اجتماعی	کمی	محدودیت‌های اداری، محدودیت‌ها و تفاوت‌های فردی مددجویان، نقاط ضعف مددکاران اجتماعی، تفاوت‌های جمعیت شناختی،

مؤلفه‌های تعیین‌کننده کیفیت زندگی کاری مددکاران...، بهروان و همکاران | ۹

ردیف	نویسنده / سال	عنوان	روش	یافته‌ها
				تفاوت‌های فردی و مشکلات و آسیب‌های اجتماعی زمینه‌ساز خشونت در روابط حرفه‌ای هستند.
۵	شاهنده و دیگران (۱۳۹۶)	نقش فشار شغلی، جهت‌گیری مذهبی و جهت‌گیری اجتماعی در پیش‌بینی کیفیت زندگی مددکاران اجتماعی	کمی	فشار شغلی باعث کاهش کیفیت زندگی مددکاران اجتماعی می‌شود اما جهت‌گیری مذهبی درونی باعث تقویت آن.
۶	پروین و حلیمی (۱۳۹۶)	فرسودگی شغلی در بین مددکاران اجتماعی	کمی	فرسودگی شغلی در بین مددکاران اجتماعی سازمان بهزیستی بالا است و عوامل آن عبارت‌اند از ضعف مدیریت سازمان، ارتباطات بین سازمانی ضعیف، استرس شغلی و ارتباط شکننده میان همکاران.
۷	کرمی (۱۳۹۵)	فرسودگی شغلی در میان مددکاران اجتماعی سازمان بهزیستی و کمیته امداد امام خمینی (ره)	کمی	بین وضعیت تأهل، رشته تحصیلی، سطح تحصیلات و میزان درآمد و فرسودگی رابطه وجود دارد.
۸	رضازاده و دیگران (۱۳۹۴)	فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی ناجا و عوامل مؤثر بر آن	کمی	بین سن، وضعیت تأهل، جنس، حجم کاری زیاد، ارتباطات درون‌سازمانی، امنیت شغلی، ویژگی‌های نقش، مشارکت در تصمیم‌گیری با فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.
۹	سادات میرباقری (۱۳۹۰)	عوامل اجتماعی مؤثر بر رضایت شغلی مددکاران اجتماعی در مراکز درمانی	کمی	بین سرمایه اجتماعی، اعتماد اجتماعی، مشارکت اجتماعی، شبکه‌های اجتماعی، حمایت اجتماعی، پایگاه اجتماعی و رضایت شغلی در میان مددکاران اجتماعی رابطه وجود دارد.

ردیف	نویسند / سال	عنوان	روش	یافته‌ها
۱۰	امینی و دیگران (۱۳۸۷)	عوامل مؤثر بر موفقیت مددکاران اجتماعی زن در استان اصفهان	کمی	عوامل اثرگذار بر موفقیت عبارت بوده‌اند از وجود فعالیت‌های مشارکتی در میان جامعه هدف، وضعیت اقتصادی مددکار و آموزش
۱۱	الهیاری و میربلوچی (۱۳۸۷)	رضایت‌مندی شغلی در میان مددکاران اجتماعی در شاغل در وزارت بهداشت و سازمان بهزیستی	کمی	رضایت مددکاران اجتماعی در سطح متوسط است و عوامل مؤثر بر آن عبارت‌اند از پیشرفت و ارتقا شغلی، ماهیت کار، سرپرستی و مدیریت، حقوق و مزایا، شرایط کار و ارتباط با همکاران.

#### جدول ۲- خلاصه مطالعات خارجی

ردیف	نویسند / سال	عنوان	روش	یافته‌ها
۱	Stanley, S., & Sebastine, A. J. (2023).	تبادل کار و زندگی، حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی: مطالعه کمی مددکاران اجتماعی	کمی	وجود سطوح بالای فرسودگی شغلی و سطوح پایین حمایت اجتماعی و تعادل بین کار و زندگی در میان مددکاران اجتماعی هندوستان. حمایت اجتماعی و تعادل کار و زندگی به‌عنوان پیش‌بینی کننده‌های مهم فرسودگی شغلی.
۲	Gad, S., Nazarova, T., Rzanova, S., & Makar, S. (2022).	رضایت شغلی مددکاران اجتماعی در سازمان‌های عمومی	کمی	ترس غیرمنطقی از دست دادن شغل، بیشتر بر ادراک مددکاران اجتماعی از کار و رضایت شغلی آن‌ها تأثیرگذار است تا عامل دستمزد.
۳	McFadden, P., Campbell, A., & Taylor, B. (2015)	بهزیستی روانی و کیفیت زندگی کاری در مددکاران اجتماعی بریتانیا	کمی	بهزیستی روانی و کیفیت زندگی کاری در دوره شیوع کووید ۱۹ در میان مددکاران اجتماعی بیشتر

مؤلفه‌های تعیین‌کننده کیفیت زندگی کاری مددکاران... ، بهروان و همکاران | ۱۱

<p>بوده است که عوامل آن عبارت‌اند از افزایش حمایت و تغییرات در شیوه‌های کاری، مانند اولویت‌بندی مجدد کار</p>				
<p>تعامل مددکاران اجتماعی با گروه‌های مختلف جمعیتی، رعایت قوانین و مقررات، روابط بین فردی و تعهد به سازمان از مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های رضایت در میان مددکاران اجتماعی.</p>	<p>کمی</p>	<p>رضایت شغلی در میان مددکاران اجتماعی عمومی</p>	<p>Elsayed, W., Baskiewicz, N., Yousif, N. B. A., &amp; BORISOV, B. (2021).</p>	<p>۴</p>
<p>درگیری، اشتیاق به کار، تعهد سازمانی، توانمندسازی ساختاری و فرسودگی شغلی از عوامل پیش‌بینی‌کننده کیفیت زندگی</p>	<p>کمی</p>	<p>کیفیت زندگی کاری در میان متخصصان خدمات اجتماعی در اسپانیا</p>	<p>Morilla-Luchena, A., Borrego-Alés, Y., Orgambidez-Ramos, A., &amp; Vázquez-Aguado, O. (2021).</p>	<p>۵</p>
<p>دو عامل خلق معنی و تمرکز بر وظایف با مؤلفه‌های همچون مفید بودن، حمایت، مسئولیت‌پذیری، ابتکار، پذیرش، محیط مطلوب و نیاز به رشد و پیشرفت و نارضایتی‌های سازمانی و تقاضا با مؤلفه‌های همچون شیوه‌های انجام کار، فقدان منابع، فقدان ساختار و رهبری، بار کاری و پیچیدگی، فقدان فرصت‌های حرفه‌ای، پیشرفت در پرداخت و آموزش‌های بیشتر و فقدان منزلت پیش‌بینی‌کننده‌های اصلی رضایت شغلی به صورت مثبت و منفی هستند.</p>	<p>کیفی</p>	<p>افتخار و عزت حرفه‌ای؟ مطالعه‌ای کلاسیک نظریه زمینه‌ای در میان مددکاران اجتماعی</p>	<p>Branta, H., Jacobson, T., &amp; Alvinus, A. (2017).</p>	<p>۶</p>

<p>مضامین فردی نظیر سابقه شخصی بدرفتاری، آموزش و آمادگی برای بهبودی کودک، مقابله، استرس تروما تیک ثانویه، خستگی شفقت و رضایت از شفقت و مضامین سازمانی همچون حجم کار، حمایت و نظارت اجتماعی، فرهنگ و جوسازمانی، تعهد سازمانی و حرفه‌ای، و رضایت یا نارضایتی از عوامل پیش‌بینی کننده تاب‌آوری و فرسودگی شغلی.</p>	<p>مرور نظام‌مند</p>	<p>تاب‌آوری و فرسودگی شغلی در مددکاری اجتماعی حمایت از کودکان: مضامین فردی و سازمانی از مرور نظام‌مند ادبیات موجود</p>	<p>McFadden, P., Neill, R. D., Mallett, J., Manthorpe, J., Gillen, P., Moriarty, J.,... &amp; Ross, J. (2022)</p>	<p>۷</p>
---	--------------------------	--	---	----------

مرور مطالعات داخلی نشان می‌دهد که موضوع هیچ‌کدام از آن‌ها به صورت مستقیم مطالعه کیفیت زندگی مددکاران اجتماعی نبوده است، و بیشتر موضوعاتی همچون فرسودگی شغلی، خستگی، رضایت شغلی، تاب‌آوری و مواردی مانند این‌ها در دستور کار بوده است. روی هم رفته مطالعات نشان می‌دهند میزان رضایت شغلی در میان مددکاران اجتماعی متوسط و کمتر از متوسط است. البته بسته به محل کار یا نوع فعالیت میزان رضایت، فرسودگی شغلی یا خستگی می‌تواند متفاوت باشد. برای مثال شواهد مطالعات نشان می‌دهد خستگی در میان مددکاران ارائه‌دهندگان خدمات اجتماعی از سایر گروه‌ها بیشتر است (خلوتی و دیگران، ۱۳۹۹: ۲۷) یا فرسودگی شغلی در بین مددکاران اجتماعی سازمان بهزیستی بالا است (پروین و حلیمی، ۱۳۹۶).

در این میان برخی از عوامل به صورت مثبت یا منفی با مواردی همچون رضایت شغلی، خستگی، فرسودگی، تاب‌آوری و کیفیت زندگی رابطه داشتند. در میان مطالعات خارجی موضوع کیفیت زندگی و رضایت شغلی بیشتر مورد بررسی قرار گرفته بودند. در این میان کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی در برخی از کشورها همچون هندوستان در میان مددکاران اجتماعی پایین بود اما در کشورهای نظیر بریتانیا به‌ویژه بعد از شیوع

مؤلفه‌های تعیین‌کننده کیفیت زندگی کاری مددکاران...، بهروان و همکاران | ۱۳

ویروس کووید ۱۹ افزایش یافته بود. همچنین عواملی که به صورت مثبت با موارد نامبرده رابطه داشتند عبارت بودند از افزایش حمایت و تغییرات در شیوه‌های کاری مانند اولویت‌بندی مجدد کار، رعایت قوانین و مقررات، روابط بین فردی و تعهد به سازمان، درگیری، اشتیاق به کار، توانمندسازی ساختاری، مفید بودن، حمایت، مسئولیت‌پذیری، ابتکار، پذیرش، محیط مطلوب و نیاز به رشد و پیشرفت. همچنین به لحاظ روش‌شناسی بیشتر این مطالعات با روش کمی انجام شده بودند اما از روش‌های دیگر مانند مرور نظام‌مند و کیفی نیز استفاده شده بود.

## مبانی نظری

### مفهوم کیفیت زندگی

مفهوم کیفیت زندگی<sup>۱</sup> و به همین ترتیب مفهوم کیفیت زندگی کاری<sup>۲</sup> همانند بسیاری از مفاهیم حوزه علوم انسانی مفهومی پر مناقشه است و محققان تعاریف مختلفی از این مفهوم ارائه کرده‌اند (بزاز جزایری و پرداختچی، ۱۳۸۶). علی‌رغم تفاوت‌ها در تعریف این مفهوم عناصر مشترکی در میان آن‌ها نیز وجود دارد. تعدادی از متفکران در مورد عینی و پویا بودن این مفهوم اتفاق نظر دارند، به گونه‌ای که آن‌ها کیفیت زندگی را مفهومی چندبعدی و دربرگیرنده حقایق و ویژگی‌ها منفی و مثبت در طول مسیر زندگی شغلی دانسته‌اند (جوادی، ۱۳۹۶: ۳۵). از طرف دیگر تعدادی دیگر از متفکران آن را مفهومی ذهنی قلمداد کرده به گونه‌ای که ارزیابی‌های فرد از وضعیت کار و زندگی‌اش را ملاک قرار داده‌اند نه معیارهای بیرونی (Frisch, M. B., 1993: 45). در این بخش مروری بر تعاریف این مفهوم شده است.

کیفیت زندگی کاری در معنای عمومی آن به معنی «برداشت ذهنی و تصور کارکنان از تمامی فعالیت‌ها و برنامه‌های است که از طرف سازمان به منظور بهبود و ارتقا محیط کار

- 
1. Quality of Life
  2. Quality of Work Life

و ارضایی نیازهای کارکنان صورت می‌گیرد. به عبارت دقیق‌تر کیفیت زندگی کاری یعنی تصور و برداشت و رضایت کارکنان از ابعاد مختلف کار نظیر مطلوبیت فیزیکی و روانی کار و شرایط و محیط کار» (پرداختچی و دیگران، ۱۳۹۸: ۱۴۰). کیفیت زندگی کاری درجه‌ای از توانمندی اشخاص برای ارضای نیازهای فردی و خانوادگی از طریق فعالیت در یک شغل در سازمان‌های مختلف یا سایر محیط‌های کاری است. این مفهوم سطحی از رضایت، انگیزش، درگیری و تعهد اشخاص به کار را نشان می‌دهد که از تجارب شغلی آن‌ها ناشی می‌شود.

درواقع کیفیت زندگی کاری سطحی از تجارب زندگی حرفه‌ای افراد است و به ارتباط درونی بین شغل و فرد شاغل اشاره می‌کند. والتون<sup>۱</sup> کیفیت زندگی کاری را فرایندی از راه تصمیم‌گیری مشترک بین کارکنان و مدیریت می‌داند که هدف آن ارتقا رضایت کارکنان و بهبود مشارکت آن‌ها در کار است. به عبارت دیگر کیفیت زندگی کاری معیاری ارتباطی است که به کارکنان اجازه می‌دهد تا درباره عواملی که بر کار و زندگی‌شان به واسطه کار تأثیر می‌گذارد تصمیم‌گیری کنند، تا در نتیجه در کار و فرایند انجام آن مشارکت بیشتر و مؤثرتری داشته باشند و عوامل استرس‌زا و فشار ناشی از کار را کمتر کنند. به عقیده والتون کیفیت زندگی کاری توانایی اعضای یک مجموعه همچون یک سازمان، کارخانه یا سایر واحدهای کاری در برآوردن نیازهای مهم فردی در سازمان است (Walton, R. E., 1973: 15).

از نظر مارتل و داپیوس کیفیت زندگی کاری مفهومی چندبعدی است و مواردی همچون نظام پاداش، اقدامات رفاهی و خدمات درمانی، طرح‌های تشویقی، تناسب شغل، امنیت شغل، اهمیت به نقش و جایگاه فرد در سازمان، مشارکت در تصمیم‌سازی‌ها و تصمیم‌گیری‌ها، امکان رشد و پیشرفت یا ارتقا، کاهش تعارضات و ابهامات شغلی و نظام آموزش‌ها را در برمی‌گیرد (Martel, J. P., & Dupuis, G. 2006: 345).

علی‌رغم اختلاف‌نظرها در تعریف کیفیت زندگی کاری، حداقل سه تعریف عمومی از این مفهوم وجود دارد. نخست، کیفیت زندگی کاری به مجموعه‌ای نتایج خوب برای کارکنان همچون امنیت شغلی، پاداش‌های خوب یا منصفانه، شرایط کاری امن و سالم، روابط مناسب با کارفرما و همکاران و فرصت‌های رشد و یادگیری اشاره دارد. دوم، این مفهوم به مجموعه‌ای از عملکردهای سازمانی مانند مدیریت مشارکتی، سیستم پرداخت خوب که منجر به عملکرد خوب می‌شود، غنی‌سازی شغلی، تضمین شغلی و شرایط کاری خوب اشاره می‌کند. درنهایت، کیفیت زندگی کاری به یک نوع برنامه تغییر در سازمان اشاره دارد که نتیجه آن رضایت کارکنان و بهبود فرایندها و خروجی‌های کار همچون کالا بهتر یا خدمات اثربخش‌تر است (جوادی، ۱۳۹۶: ۴۵).

روی‌هم‌رفته با مرور تعاریف بالا می‌توان عناصری همچون محیط کاری امن و سالم، میزان پایین حوادث در سازمان، دستمزد یا پرداخت‌های منصفانه، روابط منصفانه بین کارکنان و کارفرما، امکان یادگیری و پیشرفت یا ارتقا (توسعه قابلیت‌های انسانی)، روابط کاری مناسب با سایر کارکنان، عدالت جنسیتی در سازمان، قانون‌گرایی در سازمان، تعادل بین کار و زندگی، وابستگی اجتماعی زندگی شغلی، امنیت شغلی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان برای کیفیت زندگی کاری اشاره کرد. مجموعه این عوامل رضایت فرد از کار و زندگی را ارتقا می‌دهند و می‌توانند به بهبود عملکرد و نتایج در محیط کاری منجر شوند.

## مباحث نظری

مطالعات و نظریه‌های که مرور شدند هرکدام به بعدی از نظریه کیفیت زندگی کاری پرداخته بودند. لازم به ذکر است که حرفه مددکاری اجتماعی از نوع حرفه‌های یاورانه است و ماهیت این کار باعث می‌شود که ویژگی‌های مختص به خود را داشته باشد.

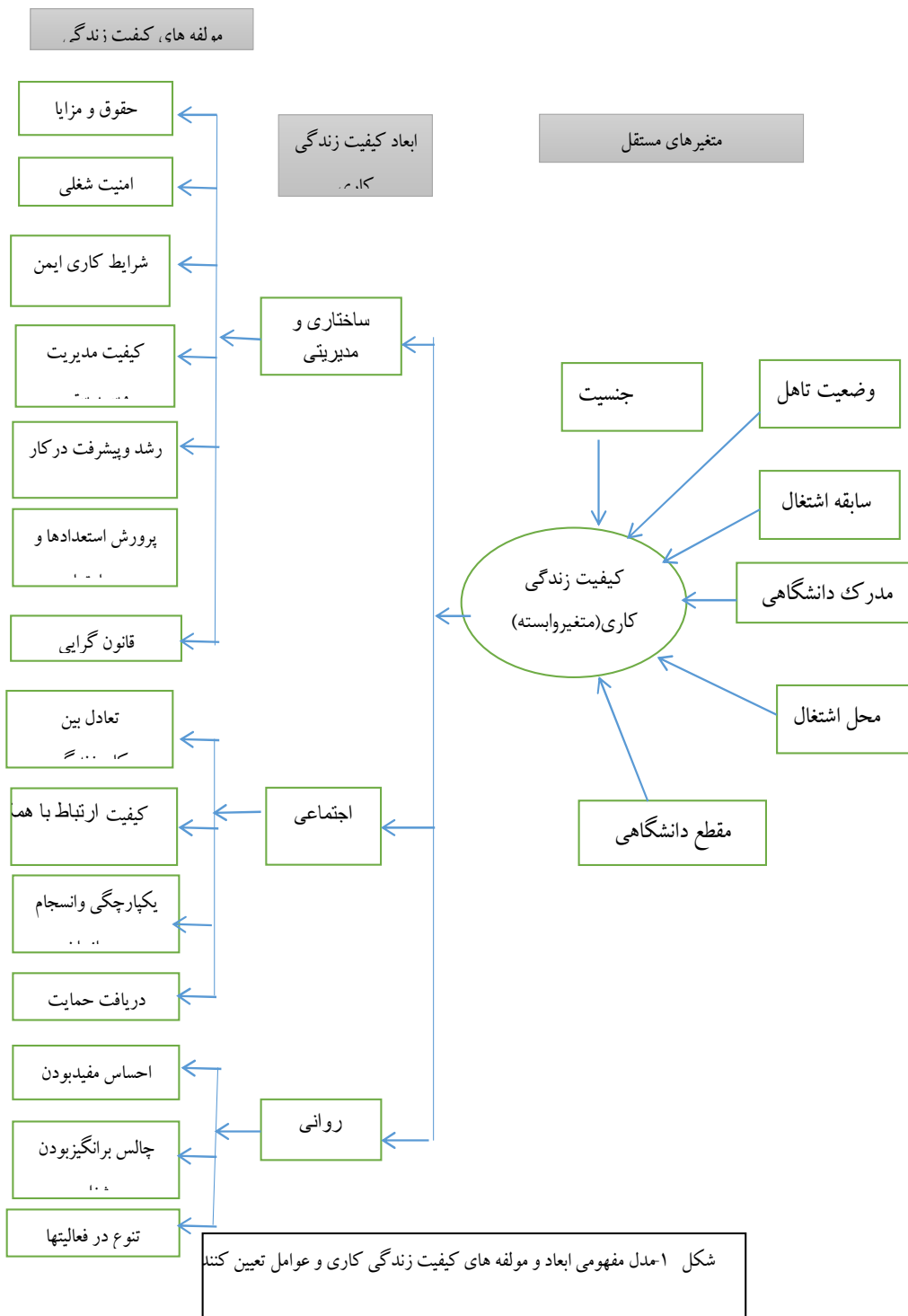
همان‌گونه که گفته شد کیفیت زندگی کاری مفهومی چندبعدی است و مواردی همچون نظام پاداش، اقدامات رفاهی و خدمات درمانی، طرح‌های تشویقی، تناسب شغل، امنیت شغل، اهمیت به نقش و جایگاه فرد در سازمان، مشارکت در تصمیم‌سازی‌ها و تصمیم‌گیری‌ها، امکان رشد و پیشرفت یا ارتقا، کاهش تعارضات و ابهامات شغلی و نظام آموزش‌ها را در برمی‌گیرد (Martel, J. P., & Dupuis, G. 2006: 346). مرور نظریه‌های مختلف نیز نشان داد مفهوم کیفیت زندگی، مفهومی چندبعدی است. مورتون ابعادی همچون حقوق / دستمزد و مزایا، جدول زمانی کاری، ماهیت شغل، جنبه‌های محیطی یا فیزیکی شغل، ابعاد نمادی درونی و بیرونی شغل و غیره را برای کیفیت زندگی کاری شناسایی کرده بود (داودی، ۱۳۹۷). از نظر انجمن مدیریت آمریکا ابعاد کیفیت زندگی کاری عبارت بودند از دستمزد، مزایا، امنیت شغلی، نداشتن تنش‌های کاری، دموکراسی در محل کار، بیمه‌ها، سهام بودن در سود، مدت کاری در طول هفته وجود خدمات و امکانات رفاهی و دارا بودن شانس انتخاب شغل دیگر (Cascio, W. F., 2003: 138).

یکی از نظریه‌های مشهور و دقیق درباره کیفیت زندگی کاری از آن‌ها والتون بود. او ابعادی همچون محیط کاری امن و سالم، پرداخت کافی و منصفانه، قانون‌گرایی در سازمان یا محیط کار، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام در سازمان، تأمین امنیت شغلی و توسعه قابلیت‌های انسانی را برای این موضوع برشمرده بود (Walton, R. E., 1973: 16). زالاگی و والاس نیز به ابعاد فردی، فرایندی و ساختاری را برای کیفیت زندگی کاری برمی‌شمرد که هرکدام از آن‌ها دارای مؤلفه‌های مختلفی بودند (خبازی راوندی، ۱۳۹۹: ۲۸). ترکوت نیز ابعادی همچون ماهیت خود شغل، محیط فیزیکی، محیط روانی و اجتماعی و محیط سازمانی را برای کیفیت زندگی کاری برمی‌شمارد (همان). به باور یو و لی نیز ابعاد کیفیت زندگی کاری عبارت‌اند از پاداش‌ها و جبران خدمات، فرهنگ سازمانی، رهبری، ارتباطات، کار گروهی، هویت شغلی، عملکرد و آموزش و توسعه (همان).

محققان داخلی نیز درباره کیفیت زندگی کاری به نظریه‌پردازی پرداخته بودند. یکی از این نظریه‌ها از آن بزار جزایری و پرداختچی (۱۳۸۶) بود. آنان سه بعد به همراه مؤلفه‌های مختلف را برای کیفیت زندگی کاری برشمرده بودند که عبارت بودند از: ۱. بعد ساختاری-مدیریتی: (سیاست‌های سازمانی، نظام حقوق و مزایا، امنیت شغلی، شرایط کاری ایمن، زمان کار انعطاف‌پذیر، کیفیت مدیریت و سرپرستی، نظام بازخوردی، امکان رشد و پیشرفت در کار، پرورش استعدادها و مهارت‌ها و مشارکت در تصمیم‌گیری)، ۲. بعد اجتماعی (انسجام اجتماعی، تعادل بین شغل و جنبه‌های فردی) و ۳. بعد روان‌شناختی (اهمیت معنی‌داری، چالش‌برانگیز بودن شغل و تنوع فعالیت‌ها) (جزایری و پرداختچی، ۱۳۸۶).

بر اساس یافته‌های نظریه‌ها می‌توان گفت برای اینکه کارکنان کار یا شغلشان دارای کیفیت باشد باید عوامل مختلفی حضور داشته باشند، لذا این بدان معنی نیست که تنها با یک مورد مثلاً افزایش حقوق و مزایا بتوان کیفیت زندگی کاری کارکنان را افزایش داد. برخی از ابعاد همچون میزان دستمزد و امنیت و سلامت محیط کار در میان همه نظریه‌ها به‌نوعی دیده می‌شوند درحالی‌که برخی از نظریه‌های دیگر بر عوامل خاص‌تری نظیر هویت شغلی، فرهنگ سازمانی و... تأکید داشته‌اند.

در میان نظریه‌های که مرور شدند نظریه‌های ریچارد والتون (۱۹۷۳) و نظریه بزار جزایری و پرداختچی (۱۳۸۶) از سایر نظریه‌های جامع‌تر بودند، چراکه ابعاد و مؤلفه‌های مختلفی را برای کیفیت زندگی کاری برشمرده بودند و برخی از این نظریه‌ها در مطالعه مختلف مورد استفاده بوده‌اند و مورد آزمون قرار گرفته‌اند. نقطه قوت نظریه بزار جزایری و پرداختچی این است که ابعاد و مؤلفه‌های نظریه کیفیت زندگی کاری را در سه حوزه ساختاری-مدیریتی، اجتماعی و روان‌شناختی دسته‌بندی کرده‌اند. چارچوب نظری این پژوهش به لحاظ حوزه‌ها متأثر از نظریه بزار جزایری و پرداختچی است و تلاش شده است ابعاد نظریه کیفیت زندگی در سایر نظریه‌ها در این سه بعد گنجانده شود. بر این مبنا می‌توان مدل نظری زیر را برای مطالعه کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی پیشنهاد کرد:



توضیح:

شکل یک مدل مفهومی عوامل تعیین‌کننده کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی را نشان می‌دهد. لازم به ذکر است که منظور از عوامل کیفیت زندگی در این تحقیق به معنی تبیین نیست. زیرا اولویت‌بندی مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و نیز تفاوت آن برحسب متغیرهای مستقل زمینه‌ای هدف تحقیق بوده است که در این صورت نیازی به استفاده از نظریات تبیین‌کننده این مدل نیست.

مدل دارای سه بعد اصلی است که شامل ابعاد ساختاری / مدیریتی، اجتماعی و روانی است. همان‌گونه که مدل نشان می‌دهد هرکدام از این ابعاد دارای مؤلفه‌هایی هستند. به‌گونه‌ای که بعد ساختاری مدیریتی دارای هفت مؤلفه، بعد اجتماعی دارای چهار مؤلفه و بعد روانی دارای سه مؤلفه و جمعاً چهارده مؤلفه است. هر مؤلفه نیز دارای سنجه‌هایی بوده است که در پرسشنامه استاندارد بیان شده است.

همچنین با توجه به ادبیات پژوهش می‌توان فرضیه‌های زیر را پیشنهاد کرد:

فرضیه اول: به نظر می‌رسد کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی بر اساس جنسیت آن‌ها متفاوت باشد.

فرضیه دوم: به نظر می‌رسد کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی بر اساس وضعیت تأهل آن‌ها متفاوت باشد.

فرضیه سوم: به نظر می‌رسد کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی بر اساس مقطع دانشگاهی آن‌ها متفاوت باشد.

فرضیه چهارم: به نظر می‌رسد کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی بر اساس نوع مدرک دانشگاهی آن‌ها متفاوت باشد.

فرضیه پنجم: به نظر می‌رسد کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی بر اساس سازمان محل اشتغال آن‌ها متفاوت باشد.

فرضیه ششم: به نظر می‌رسد کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی بر اساس سازمان سابقه اشتغال آن‌ها متفاوت باشد.

## روش پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ نوع از جنس پژوهش‌های کاربردی است. این نوع پژوهش‌ها به دنبال شناخت موضوع و لذا دستیابی به راه‌حل‌های مسائل موجود است. کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی و ارتقا آن می‌تواند نظام حکمروایی آسیب‌های اجتماعی را بهبود ببخشد. به لحاظ روش جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها روش این پژوهش پیمایش از نوع توصیفی و بر اساس داده‌های جمع‌آوری شده توسط پرسش‌نامه محقق ساخته است. پیمایش نوع روش خاصی برای جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها از نوع کمی است.

## جامعه آماری و حجم نمونه

جامعه آماری این پژوهش کلیه مددکاران شاغل در سازمان‌های مأموریت محور (بهبودی، وزارت بهداشت، شهرداری تهران، بخش خصوصی، شرکت نفت، بنیاد شهید، قوه قضائیه و زندان‌ها، سازمان‌های مردمی نهاد و...) در شهر تهران است. بر اساس منابع در دسترس در بهزیستی استان تهران حدود ۱۷۰۰ مددکار اجتماعی (شاغل در بخش‌های اورژانس اجتماعی، پایگاه‌های خدمات اجتماعی، مراکز مثبت زندگی، مراکز نگهداری نظیر خانه‌های امن، تلاش، سلامت، مراکز نگهداری کودکان کار و خیابان)، در شهرداری حدود ۳۰۰ مددکار اجتماعی (شاغل در گشت ۱۳۷، پایگاه‌های خدمات اجتماعی، شهرداری مناطق و...)، حدود ۵۰۰ مددکار اجتماعی شاغل در قوه قضائیه (شامل زندان‌ها، مراکز مهر خانواده، دادگاه‌های خانواده و...)، حدود ۷۰۰ مددکار شاغل در وزارت بهداشت (شامل بیمارستان‌ها، مراکز مشاوره، مراکز سراج)، حدود ۵۰ مددکار اجتماعی در بنیاد شهید و در بخش مردم‌نهاد نیز حدود ۱۰۰ مددکار اجتماعی مشغول به فعالیت هستند. لذا تعداد جامعه آماری حدود ۳,۳۵۰ نفر برآورد می‌شود.

برای تعیین حجم نمونه از جدول نمونه‌گیری مورگان و کرجسی استفاده شد. از آنجایی که جامعه آماری حدود ۳,۳۵۰ نفر برآورد شد، حجم نمونه برابر با ۳۷۹ نفر بود.

مؤلفه‌های تعیین‌کننده کیفیت زندگی کاری مددکاران... ، بهروان و همکاران | ۲۱

روش نمونه‌گیری در این مطالعه طبقه‌ای متناسب بود. به این گونه که بر اساس نسبت جامعه آماری در بخش‌های مختلف و حجم نمونه تعداد نمونه انتخاب شد. بر این اساس حجم نمونه در این مطالعه به شرح زیر بود:

جدول ۳- برآورد حجم نمونه در بخش‌های مختلف

ردیف	سازمان محل اشتغال	جامعه آماری	فراوانی
۱	سازمان بهزیستی	۱۷۰۰	۱۱۱
۲	سازمان‌های مردم‌نهاد	۱۰۰	۹۸
۳	بخش خصوصی	۷۰۰	۶۲
۴	کمپته امداد	۱۳۰	۳۱
۵	بیمارستان	۱۰۲	۲۳
۶	شهرداری	۳۵۰	۲۳
۷	شرکت نفت	۴۵	۱۶
۸	دانشگاه	۷۰	۸
۹	بنیاد شهید	۶۰	۸
۱۰	جمع	۳۲۵۷	۳۸۰

#### ابزار گردآوری داده‌ها

ابزار گردآوری داده‌ها در پژوهش حاضر پرسش‌نامه محقق ساخته است، بر این اساس که ضمن مرور پرسش‌نامه‌های قبلی در حوزه کیفیت زندگی کاری، مطالعات داخلی و خارجی حوزه کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی و مدل نظری این پژوهش توسط محقق ساخته شده است. همان‌گونه که مرور شد مدل نظری این پژوهش دارای سه بعد اصلی ساختاری- مدیریتی، اجتماعی و روانی به همراه مؤلفه‌های آن بود. همچنین برای سنجش کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی سنجه‌های انتخاب شده است که با ماهیت این شغل متناسب باشد.

### روایی و پایایی

در این مطالعه به منظور بررسی روایی ابزار پژوهش از سه فن استفاده گردید. نخست اینکه پرسش‌نامه پژوهش بر مبنای مطالعات حوزه کیفیت زندگی کاری طراحی گردید و از سنجش‌های پرسش‌نامه‌های استاندارد این حوزه از جمله ریچارد والتون (۱۹۷۳) که در ادبیات این حوزه مورد استناد است استفاده گردید. همچنین از اعتبار صوری به معنی استفاده از نظرات خبرگان این حوزه نیز استفاده گردید. بدین منظور برای اعتلای ابزار ساخته‌شده با استاد راهنما و یکی از خبرگان حوزه مددکاری اجتماعی مشورت به عمل آمد. برای سنجش روایی از تحلیل عامل تأییدی نیز استفاده شد. به منظور انجام پایایی ابزار پژوهش از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد. جدول زیر نتایج این آزمون را نشان می‌دهد:

جدول ۴- آلفای کرونباخ

ردیف	مؤلفه	آلفای کرونباخ
۱	حقوق و مزایا	۰,۸۰
۲	امنیت شغلی	۰,۶۹
۳	شرایط کاری ایمن و سالم	۰,۸۳
۴	کیفیت مدیریت و سرپرستی	۰,۷۱
۵	پرورش مهارت‌ها و استعدادها	۰,۷۷
۶	رشد و پیشرفت در کار	۰,۷۰
۷	قانون‌گرایی	۰,۷۴
۸	تعادل بین کار و زندگی	۰,۹۷
۹	کیفیت ارتباط با همکاران	۰,۸۲
۱۰	یکپارچگی و انسجام در سازمان	۰,۷۱
۱۱	حمایت اجتماعی	-
۱۲	احساس مفید و مؤثر بودن	۰,۶۹
۱۳	چالش‌برانگیز بودن شغل	۰,۷۹
۱۴	تنوع در فعالیت‌ها	۰,۷۶

همان‌گونه که جدول نشان می‌دهد همه مؤلفه‌های (زیر شاخص‌های) کیفیت زندگی کاری از میزان آلفای مناسبی برخوردار هستند. میزان آلفای دو مؤلفه امنیت شغلی و احساس مفید و مؤثر بودن کمتر از ۰,۷ است اما از آنجایی که میزان آن‌ها بسیار نزدیک به ۰,۷ است با اغماض می‌توان آنها را نیز قبول کرد. همچنین از آنجایی که مؤلفه حمایت اجتماعی تنها با یک گویه سنجش شد، امکان محاسبه آلفای آن وجود نداشت.

### توصیف ابعاد کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی

جدول ۵- توصیف مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی و مقایسه آن با میانگین کل

ردیف	شاخص	میانگین	انحراف استاندارد	Sig
۱	احساس مفید و مؤثر بودن	۳,۴۴	۱,۰۲	۰,۰۰۰
۲	کیفیت ارتباط با همکاران	۳,۳	۰,۹۵	۰,۰۰۰
۳	چالش‌برانگیز بودن شغل	۳,۲۹	۱,۰	۰,۰۰۰
۴	تبادل بین کار و زندگی	۳,۱۴	۱,۰	۰,۰۰۰
۵	امنیت شغلی	۳,۰۲	۰,۹۳	۰,۰۰۰
۶	شرایط کاری ایمن و سالم	۳,۰۱	۰,۹۸	۰,۰۰۰
۷	تنوع در فعالیت‌ها	۲,۸۵	۱,۱۷	۰,۰۰۰
۸	دریافت حمایت	۲,۸۱	۱,۱۳	۰,۰۰۰
۹	کیفیت مدیریت و سرپرستی	۲,۸	۱,۰۶	۰,۰۰۰
۱۰	یکپارچگی و انسجام در سازمان	۲,۷۹	۰,۹۸	۰,۰۰۰
۱۱	پرورش مهارت‌ها و استعدادها	۲,۶۶	۱,۱۱	۰,۰۰۰
۱۲	قانون‌گرایی در سازمان	۲,۵۶	۱,۰۶	۰,۰۰۰
۱۳	حقوق و مزایا	۲,۳۴	۰,۶۵	۰,۰۰۰
۱۴	رشد و پیشرفت در کار	۲,۲	۰,۹۹	۰,۰۰۰

جدول بالا ابعاد کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی را توصیف می‌کند. همان‌گونه که مشاهده می‌شود به ترتیب احساس مفید و مؤثر بودن، کیفیت ارتباط با همکاران، چالش‌برانگیز بودن شغل، تعادل بین کار و زندگی، امنیت شغلی، شرایط کاری، ایمن و سالم، تنوع در فعالیت‌ها، دریافت حمایت، کیفیت مدیریت و سرپرستی، یکپارچگی و انسجام در سازمان، پرورش مهارت‌ها و استعدادها، قانون‌گرایی، حقوق و مزایا و رشد و پیشرفت در کار بیشترین تا کمترین نمرات را به خود اختصاص داده‌اند.

### آزمون فرضیه‌های پژوهش

در این بخش با توجه به آزمون‌های آماری متناسب به آزمون فرضیه‌های پژوهش پرداخته شده است. به این منظور از آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه یا آنوا (ANOVA) برای متغیرهای مقطع تحصیلی، دانشگاه محل تحصیل، سازمان اشتغال و سابقه اشتغال و برای متغیر جنسیت از آزمون تی استفاده شده است. جدول زیر نتایج این آزمون برای فرضیه‌های مختلف را نشان می‌دهد.

جدول ۶- کیفیت زندگی کاری بر اساس عوامل زمینه‌ای

معنی‌داری (Sig)	میانگین	بعد	متغیر	ردیف
۰,۰۷	۲,۸۸	مرد	جنسیت	۱
	۲,۸۶	زن		
۰,۰۰۰	۲,۸۴	مجرد	وضعیت تأهل	۲
	۲,۹	متأهل		
	۲,۸	مطلقه		
۰,۰۰۰	۲,۳۵	کاردانی	مقطع تحصیلی	۳
	۲,۹۴	کارشناسی		
	۲,۷۳	کارشناسی ارشد		
	۳,۳۷	دکتری تخصصی		

معنی داری (Sig)	میانگین	بعد	متغیر	ردیف
۰,۱۱	۲,۹۱	علمی کاربردی	دانشگاه محل تحصیل	۴
	۲,۸۵	سراسری		
	۲,۸۶	آزاد		
۰,۰۰۰	۲,۹۲	بهبودی	سازمان محل اشتغال	۵
	۳,۰۷	بیمارستان		
	۲,۷۴	سازمان‌های مردم‌نهاد		
	۳,۳۸	شرکت نفت		
	۲,۷	کمیته امداد		
	۲,۹۳	بخش خصوصی		
	۲,۳۶	شهرداری		
	۳,۰۷	دانشگاه		
۳,۵	بنیاد شهید			
۰,۰۰۰	۲,۸۴	۱ الی ۸	سابقه اشتغال	۶
	۳,۰۱	۹ الی ۱۶		
	۳,۳۴	۱۷ الی ۲۴		
	۳,۳۶	۲۵ الی ۳۲		
	۳,۰	۳۳ الی ۴۰		
	۳,۹۱	۴۱ و بیشتر		

جدول شش نشان دهنده آزمون فرضیه‌های پژوهش است. بر این مبنا می‌توان به تفسیر آنها پرداخت.

فرضیه اول: به نظر می‌رسد کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی بر اساس جنسیت آن‌ها متفاوت باشد. یافته نشان می‌دهد گرچه میانگین کیفیت زندگی کاری مردان به اندازه ۰,۰۲ درصد از زنان بیشتر است، اما تفاوت معنی داری در میانگین کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی بر مبنای جنسیت وجود ندارد.

**فرضیه دوم:** به نظر می‌رسد کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی بر اساس وضعیت تأهل آن‌ها متفاوت باشد. میانگین کیفیت زندگی کاری پاسخگویان بر اساس وضعیت تأهل مددکاران اجتماعی نشان می‌دهد این کیفیت اندکی در میان متأهلان و افراد مطلقه نسبت به افراد مجرد بیشتر است و این تفاوت میانگین به لحاظ آماری معنی‌دار است.

**فرضیه سوم:** به نظر می‌رسد کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی بر اساس مقطع دانشگاهی آن‌ها متفاوت باشد. همان‌گونه که یافته‌ها نشان می‌دهد کمترین میزان کیفیت زندگی در میان مقطع کاردانی است و بیشترین آن در میان دکتری تخصصی. میانه این طیف به ترتیب کارشناسی و کارشناسی ارشد وجود دارد. لذا می‌توان نتیجه گرفت تفاوت معنی‌داری در کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی بر اساس مقطع تحصیلی آنان وجود دارد.

**فرضیه چهارم:** به نظر می‌رسد کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی بر اساس نوع مدرک دانشگاهی آن‌ها متفاوت باشد. همان‌گونه که یافته‌ها نشان می‌دهد کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی که در دانشگاه علمی کاربردی مشغول به تحصیل بوده اند اندکی بیشتر از سایر دانشگاه‌ها است، اما این تفاوت به لحاظ آماری معنی‌دار نیست.

**فرضیه پنجم:** به نظر می‌رسد کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی بر اساس سازمان محل اشتغال آن‌ها متفاوت باشد. یافته‌ها نشان می‌دهد به لحاظ سازمان محل اشتغال تفاوت قابل توجهی در کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی وجود دارد، به گونه‌ای که بیشترین کیفیت زندگی کاری برای مددکاران اجتماعی بنیاد شهید و سپس برای مددکاران اجتماعی شاغل در شرکت نفت، بیمارستان، دانشگاه، بخش خصوصی، بهزیستی، سازمان‌های مردم‌نهاد و کمیته امداد امام خمینی (ره) و در انتهای طیف شهرداری تهران وجود دارد. همچنین تفاوت کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی بر اساس سازمان‌های محل اشتغال به لحاظ آماری معنی‌دار است.

**فرضیه ششم:** به نظر می‌رسد کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی بر اساس سابقه اشتغال آن‌ها متفاوت باشد. یافته‌ها نشان می‌دهد به لحاظ سابقه اشتغال نیز تفاوت

قابل توجهی در کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی وجود دارد به گونه‌ای که میزان رضایت کسانی که ۴۱ سال و بیشتر سابقه شغلی داشته‌اند زیاد بوده است درحالی‌که برای کسانی که سابقه اشتغال آنها ۱ الی ۸ سال بوده است اندکی کمتر از متوسط است. در میانه طیف نیز به ترتیب کسانی که ۲۵ الی ۳۲ سال، ۱۷ الی ۲۴، ۹ الی ۱۶ و ۳۳ الی ۴۰ سابقه کاری دارند، قرار دارند. لذا می‌توان نتیجه گرفت کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی بر مبنای سابقه اشتغال آنها معنی‌دار است.

### بررسی کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی

به منظور بررسی کیفیت زندگی مددکاران اجتماعی از آزمون رگرسیون استفاده گردید. در این آزمون هر یک از ابعاد یا مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با شاخص کل کیفیت زندگی کاری وارد معادله گردید تا مشخص شود هر یک از ابعاد تا چه میزان توانسته‌اند کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی را تبیین کنند. نتایج این آزمون در جدول زیر آمده است:

جدول ۷- مدل خلاصه آزمون رگرسیون

ردیف	R	Adjusted R Square	SIG
۱	۰,۸۹	۰,۷۳	۰,۰۰۰

جدول هفت خلاصه مدل را نشان می‌دهد. مقدار ضریب همبستگی (R) بین متغیرها ۰,۸۹ می‌باشد که نشان می‌دهد بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و شاخص کل کیفیت زندگی کاری همبستگی نسبتاً قوی وجود دارد، اما مقدار ضریب تعدیل‌شده که برابر با ۰,۷۳ می‌باشد نشان می‌دهد ۷۳ درصد از کل تغییرات میزان کیفیت زندگی در بین مددکاران اجتماعی توسط ابعاد آن تبیین می‌شود. همچنین جدول زیر نتایج سهم هر یک از ابعاد در تبیین کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی را نشان می‌دهد:

جدول ۸- نتایج همبستگی تفکیکی ابعاد کیفیت زندگی کاری

ردیف	بعد	بتا استاندارد شده (Standardized Coefficients Beta)	sig
۱	رضایت از حقوق و مزایا	۰,۱۰	۰,۰۰۰
۲	امنیت شغلی	۰,۱۵	۰,۰۰۰
۳	شرایط کاری ایمن و سالم	۰,۱۶	۰,۰۰۰
۴	کیفیت مدیریت و سرپرستی	۰,۱۰	۰,۰۰۰
۵	پرورش مهارت‌ها و استعدادها	۰,۱۴	۰,۰۰۰
۶	رشد و پیشرفت در کار	۰,۱۴	۰,۰۰۰
۷	قانون‌گرایی در سازمان	۰,۱۳	۰,۰۰۰
۸	تعادل بین کار و زندگی	۰,۰۷	۰,۰۰۰
۹	کیفیت ارتباط با همکاران	۰,۱۳	۰,۰۰۰
۱۰	یکپارچگی و انسجام در سازمان	۰,۱۱	۰,۰۰۰
۱۱	دریافت حمایت	۰,۱۸	۰,۰۰۰
۱۲	احساس مفید و مؤثر بودن	۰,۱۷	۰,۰۰۰
۱۳	چالش‌برانگیز بودن شغل	۰,۱۰	۰,۰۰۰
۱۴	تنوع در فعالیت‌ها	۰,۱۳	۰,۰۰۰

همان‌گونه که نتایج جدول هشت نشان می‌دهد همه ابعاد کیفیت زندگی کاری با شاخص کل کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت و معنی‌داری دارند. در این میان ابعادی همچون دریافت حمایت، احساس مفید و مؤثر بودن و شرایط کاری ایمن و سالم بیشترین رابطه را با شاخص کل کیفیت زندگی کاری دارند و بُعد تعادل بین کار و زندگی با ضریب ۰,۰۷ کمترین رابطه را دارد.

معادله رگرسیون:

$$Y = 0,11 + 0,10X_1 + 0,15X_2 + 0,16X_3 + 0,10X_4 + 0,14X_5 + 0,14X_6 + 0,13X_7 + 0,07X_8 + 0,13X_9 + 0,11X_{10} + 0,18X_{11} + 0,17X_{12} + 0,10X_{13} + 0,13X_{14}$$

$$R^2 = 0,13 + 0,11 + 0,18 + 0,17 + 0,10 + 0,13 + 0,11 + 0,16 + 0,10 + 0,14 + 0,14 + 0,13 + 0,07 + 0,13 + 0,11$$

## نتیجه‌گیری

سؤال توصیفی: کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی در سازمان‌های مأمورین محور چه میزان است؟ یافته‌ها نشان داد کیفیت زندگی کاری در میان مددکاران اجتماعی اندکی کمتر از متوسط است (میانگین = ۲,۸۷ درصد). در این میان میانگین ابعادی همچون احساس مفید و مؤثر بودن، کیفیت ارتباط با همکاران، چالش‌برانگیز بودن شغل اندکی بیشتر از متوسط، میانگین شاخص‌های همچون تعادل بین کار و زندگی و شرایط کاری ایمن و سالم نیز حول و حوش متوسط بود. در نهایت میانگین شاخص‌های تنوع در فعالیت، دریافت حمایت، کیفیت مدیریت و سرپرستی، یکپارچگی و انسجام در سازمان، پرورش مهارت‌ها و استعدادها، قانون‌گرایی، حقوق و مزایا و رشد و پیشرفت در کار از متوسط کمتر بود.

گرچه در داخل کشور پژوهشی به موضوع کیفیت زندگی کاری در بین مددکاران اجتماعی نپرداخته است، اما یافته‌های این پژوهش با تعدادی از پژوهش‌ها در این زمینه که برخی از مؤلفه‌های آن‌ها با کیفیت زندگی کاری ارتباط نزدیکی دارد همسو است. برای مثال خلوتی و دیگران (۱۳۹۹) نشان داده‌اند میزان خستگی در میان مددکاران اجتماعی زیاد است و خستگی در میان مددکاران ارائه‌دهندگان خدمات اجتماعی از سایر گروه‌ها بیشتر است. یافته‌های پژوهش پروین و حلیمی (۱۳۹۶) نشان می‌دهد فرسودگی شغلی در بین مددکاران اجتماعی سازمان بهزیستی بالا است و عوامل آن عبارت‌اند از ضعف مدیریت سازمان، ارتباطات بین سازمانی ضعیف، استرس شغلی و ارتباط شکننده میان همکاران.

یافته‌های پژوهش الهیاری و میربلوچی (۱۳۸۷: ۱۹۷) نیز نشان می‌دهد رضایت مددکاران اجتماعی در سطح متوسط است و عوامل مؤثر بر آن عبارت‌اند از پیشرفت و ارتقا شغلی، ماهیت کار، سرپرستی و مدیریت، حقوق و مزایا، شرایط کار و ارتباط با همکاران. همان‌گونه که یافته‌های این مطالعات نشان می‌دهد برخی از عوامل مورد اشاره با ابعاد کیفیت زندگی کاری مطابقت دارند.

در ارتباط با مطالعات خارجی باید گفت یافته‌های این مطالعه استنلی و دیگران (۲۰۲۳:۱۱۴۰) همسو است اما با مطالعه مک فادن و سباستین (۲۰۲۲:۱۵۴۹) همسو نیست. در این راستا استنلی و دیگران (۲۰۲۳) نشان داده‌اند در میان مددکاران اجتماعی هندوستان فرسودگی شغلی بالا است و عوامل تعیین کننده آن عبارت‌اند از حمایت اندک و تعادل بین کار و زندگی پایین. مطالعه مک فادن و سباستین (۲۰۲۲) نشان داده‌اند بهزیستی روانی و کیفیت زندگی کاری در دوره شیوع کووید ۱۹ در میان مددکاران اجتماعی در بریتانیا بیشتر بوده است که عوامل آن عبارت‌اند از افزایش حمایت و تغییرات در شیوه‌های کاری، مانند اولویت‌بندی مجدد کار.

سؤال اول: آیا کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی بر اساس نوع سازمان محل اشتغال یا محل کار آن‌ها متفاوت است؟ یافته‌ها نشان داد کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی بر اساس سازمان محل اشتغال آنها متفاوت است به گونه‌ای که کیفیت زندگی کاری در میان مددکاران اجتماعی سازمان بهزیستی، سازمان‌های مردم‌نهاد، کمیته امداد امام خمینی و شهرداری از متوسط کمتر است، درحالی که کیفیت زندگی کاری در میان مددکاران اجتماعی در بیمارستان‌ها، شرکت نفت، دانشگاه و بنیاد شهید متوسط و بیشتر است. این یافته با مطالعات خلوتی و دیگران (۱۳۹۹)، پروین و حلیمی (۱۳۹۶) و الهیاری و میربلوچی (۱۳۸۷) همسو است.

این مطالعات نشان می‌دهند خستگی چندبعدی و فرسودگی شغلی در میان مددکاران اجتماعی برخی از سازمان‌ها همچون بهزیستی و وزارت بهداشت بالا است یا میزان رضایت شغلی در میان آنان متوسط است. باید گفت در میان سازمان‌های همچون اجتماعی سازمان بهزیستی، سازمان‌های مردم‌نهاد، کمیته امداد امام خمینی و شهرداری با موردهای سخت و دشوار مثل فقرا، افراد دارای اعتیاد، بی‌خانمان‌ها و کودکان فعالیت می‌کنند که خود بر کیفیت زندگی کاری آنها اثرگذار است. درحالی که در سازمان‌های همچون شرکت نفت، دانشگاه و بنیاد شهید چنین موردهای وجود ندارد. البته قائل به این هستیم که عوامل

متعددی بر کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی تأثیرگذار است و تنها قابل‌تقلیل به نوع مددجویان یا شرایط کاری آنان نیست.

سؤال دوم: آیا کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی بر اساس مقطع تحصیلی آنها متفاوت است؟ یافته‌ها نشان داد که کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی بر اساس مقطع تحصیلی آنها متفاوت است به گونه‌ای که کمترین میزان کیفیت زندگی در میان مقطع کاردانی است و بیشترین آن در میان دکتری تخصصی و سپس به ترتیب کارشناسی و کارشناسی ارشد. پژوهش‌ها در این زمینه یافته‌ای ارائه نکرده بودند که به مقایسه این یافته با آنها پرداخته شود. می‌توان گفت افرادی که دارای مقطع کاردانی هستند بیشتر از دانشگاه‌های همچون علمی کاربردی فارغ‌التحصیل می‌شوند و در بخش‌های فرصت پیدا کردند کار دارند که چندان کیفیت کاری آنها مناسب نیست درحالی‌که افرادی که دارای مدارک تحصیلی بالاتر هستند بهتر از پس رقابت‌های شغلی برمی‌آیند و سازمان‌های به اشتغال مشغول می‌شوند که کیفیت زندگی کاری آنها بهتر است.

سؤال سوم: به نظر می‌رسد کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی بر اساس نوع مدرک دانشگاهی آنها متفاوت باشد. یافته‌ها نشان داد تفاوت معنی‌داری بین کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی بر اساس نوع مدرک دانشگاهی آنها وجود ندارد.

سؤال چهارم: به نظر می‌رسد کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی بر اساس وضعیت تأهل آنها متفاوت باشد. یافته‌ها نشان داد که کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی در میان افراد متأهل و مطلقه بیشتر از افراد مجرد است. این یافته با یافته مطالعه حسینی و دیگران (۱۳۹۷) همسو است که نشان می‌دهد عملکرد مددکاران متأهل از مجردها بهتر است. در ارتباط با مقایسه با کیفیت زندگی کاری افراد متأهل در نسبت با افراد مجرد باید گفت، احتمالاً افراد متأهل به دلیل سابقه کاری بیشتر و امتیازاتی که از قبیل سازمان‌ها در اختیار آنها قرار می‌دهند، کیفیت زندگی کاری بهتری دارند.

سؤال پنجم: به نظر می‌رسد کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی بر اساس سابقه اشتغال آنها متفاوت باشد؟ یافته‌ها نشان داد هرچقدر سابقه شغلی افراد بیشتر باشد کیفیت

زندگی کاری آنها بیشتر است. در این میان بیشترین کیفیت زندگی کاری برای کسانی که ۴۱ سال و بیشتر سابقه شغلی داشتند از همه بیشتر بود و برای کسانی که سابقه اشتغال آنها ۱ الی ۸ سال بود از همه کمتر بود. در پژوهش‌های که مرور شدند یافته‌ای وجود نداشت که کیفیت زندگی کاری را بر اساس سابقه اشتغال بررسی کند اما خلوتی و دیگران (۱۳۹۹) نشان داده بودند خستگی چندبعدی مددکاران اجتماعی با بیش از ۳۰ سال سابقه کار از سایر گروه‌ها بیشتر است که با یافته‌های این پژوهش همسو نیست.

روی هم‌رفته می‌توان این یافته را این‌گونه توضیح داد که کسانی که سابقه شغلی بیشتری دارند به لحاظ شغلی تثبیت شده‌اند، حقوق و مزایایی منظم و بهتری دریافت می‌کنند، در سازمان ارتباطات بهتری دارند و بهتر می‌توانند با دیگران به‌ویژه بخش مدیریت ارتباط برقرار کنند، احتمالاً بخشی از آنها بازنشسته شده‌اند و بعد از بازنشستگی در بخش‌های دیگر فعالیت می‌کنند و حقوق و مزایای دیگری نیز دارند و همه این‌ها بر کیفیت زندگی کاری آنها اثرگذار است.

سؤال ششم: ابعاد کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی تا چه میزان شاخص کل کیفیت زندگی کاری آنها را تبیین می‌کند؟ یافته‌های این مطالعه نشان داد ۷۳ درصد از کل تغییرات میزان کیفیت زندگی در بین مددکاران اجتماعی توسط ابعاد آن تبیین می‌شود که میزان قابل‌توجهی است. یافته‌ها همچنین نشان داد همه ابعاد کیفیت زندگی کاری با شاخص کل کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت و معنی‌داری دارند. در این میان ابعادی همچون دریافت حمایت، احساس مفید و مؤثر بودن و شرایط کاری ایمن و سالم بیشترین رابطه را با شاخص کل کیفیت زندگی کاری داشتند.

این یافته با مطالعات این حوزه همسو است. مطالعات داخلی در این زمینه نشان داده‌اند عواملی همچون انسجام و اعتماد (یعقوب و دیگران، ۱۴۰۱)، جوسازمانی (با مؤلفه‌های همچون وضوح و توافق نقش در سازمان، رضایت از پاداش و رویه‌ها و توافق بر سر آن‌ها و اثربخشی ارتباطات) حسینی و دیگران (۱۳۹۷)، فشار شغلی و جهت‌گیری مذهبی درونی (شاهنده و دیگران، ۱۳۹۶)، ضعف مدیریت سازمان، ارتباطات بین سازمانی ضعیف،

استرس شغلی و ارتباط شکننده میان همکاران (پروین و حلیمی، ۱۳۹۶)، وضعیت تأهل، رشته تحصیلی، سطح تحصیلات و میزان درآمد (کرمی، ۱۳۹۵)، سن، وضعیت تأهل، جنس، حجم کاری زیاد، ارتباطات درون‌سازمانی، امنیت شغلی، ویژگی‌های نقش، مشارکت در تصمیم‌گیری (رضازاده و دیگران، ۱۳۹۴)، سرمایه اجتماعی، اعتماد اجتماعی، مشارکت اجتماعی، شبکه‌های اجتماعی، حمایت اجتماعی، پایگاه اجتماعی (سادات میرباقری، ۱۳۹۰)، پیشرفت و ارتقا شغلی، ماهیت کار، سرپرستی و مدیریت، حقوق و مزایا، شرایط کار و ارتباط با همکاران (الهیاری و میربلوچی، ۱۳۸۷) با کیفیت زندگی کاری، تاب‌آوری، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی رابطه دارند.

همچنین این یافته با مطالعات خارجی نیز همسو است. مطالعات خارجی در این زمینه نشان داده‌اند عواملی همچون حمایت اجتماعی و تعادل کار و زندگی (استنلی و دیگران، ۲۰۲۳)، ترس غیرمنطقی از دست دادن شغل (گاد و دیگران، ۲۰۲۲)، افزایش حمایت و تغییرات در شیوه‌های کاری، مانند اولویت‌بندی مجدد کار (مک فادن و سباستین، ۲۰۲۲)، تعامل مددکاران اجتماعی با گروه‌های مختلف جمعیتی، رعایت قوانین و مقررات، روابط بین فردی و تعهد به سازمان (الساید و دیگران، ۲۰۲۱)، درگیری، اشتیاق به کار، تعهد سازمانی، توانمندسازی ساختاری و فرسودگی شغلی (موریل-لوچنا و دیگران، ۲۰۲۱)، خلق معنی و تمرکز بر وظایف و پیشرفت و نارضایتی‌های سازمانی (برانتا و دیگران، ۲۰۱۷) و مضامین فردی نظیر سابقه شخصی بدرفتاری، آموزش و آمادگی برای بهزیستی کودک، مقابله، استرس تروما تیک ثانویه، خستگی شفقت و رضایت از شفقت و مضامین سازمانی همچون حجم کار، حمایت و نظارت اجتماعی، فرهنگ و جوسازمانی، تعهد سازمانی و حرفه‌ای، و رضایت یا نارضایتی (مک فادن و دیگران، ۲۰۱۵) با مواردی همچون کیفیت زندگی در محل کار، رضایت شغلی، بهزیستی روانی، تاب‌آوری و فرسودگی شغلی رابطه دارد.

روی‌هم‌رفته می‌توان نتیجه گرفت که کیفیت زندگی مددکاران اجتماعی در سازمان‌های مأموریت محور در شهر تهران اندکی از متوسط پایین‌تر است. کیفیت زندگی

کاری مجموعه‌ای در هم تنید از ابعاد است که هر کدام از آنها با یکدیگر ارتباط دارند و در نهایت همان‌گونه که یافته‌ها نشان داد با شاخص کل نیز ارتباط دارند. افزایش یا کاهش کیفیت زندگی کاری در هر یک از مؤلفه‌های آن بر سایر ابعاد و شاخص کل اثرگذار است. این یافته‌های نشان می‌دهد سیاست‌گذاران، مدیران سازمان‌ها و سرپرستان می‌توانند با بهبود هر یک از مؤلفه‌ها کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی را بهبود ببخشند.

### پیشنهادهای کاربردی

- تضمین امنیت شغلی در میان مددکاران اجتماعی در بخش‌های مختلف به‌ویژه بخش خصوصی با پرداخت کامل حق بیمه و تأمین قراردادهای شغلی.
- اجتناب از برون‌سپاری خدمات مددکاری اجتماعی به بخش خصوصی و ارائه این خدمات در بخش دولتی به‌منظور تأمین امنیت شغلی مددکاران اجتماعی
- پرداخت حقوق و مزایا منصفانه به مددکاران اجتماعی در همه بخش‌ها و افزایش آنها حداقل متناسب با میزان تورم و جبران کاستی‌های سال‌های گذشته.
- نظارت کامل بخش‌های دولتی نظیر وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی و سازمان بهزیستی بر بخش خصوصی از این جهت که کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی در عمل تأمین شود.
- تصویب حرفه مددکاری اجتماعی در بخش ارائه‌دهنده خدمات اجتماعی به‌عنوان مشاغل سخت در اسناد بالادستی و در نظر گرفتن حقوق و مزایا بیشتر در این زمینه.
- کاهش بار کاری و فشار شغلی با استخدام بیشتر مددکاران اجتماعی در بخش‌های موردنیاز و قائل شدن امتیازاتی برای آنان همچون مرخصی‌های بیشتر.
- برگزاری دوره‌های آموزشی در زمینه بهبود ارتباط و همکاری در سازمان.
- برقراری نظام‌های قانون‌گرایی در محل کار و برخورد جدی با موارد تخلف نظیر استخدام‌ها و پرداخت مزایا خارج از رویه‌های قانونی و موجود.

مؤلفه‌های تعیین‌کننده کیفیت زندگی کاری مددکاران... ، بهروان و همکاران | ۳۵

- حمایت جدی انجمن‌های مددکاری اجتماعی از کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی به تبدیل شدن به صدای آنها
- جلوگیری از راه‌اندازی رشته مددکاری اجتماعی در دانشگاه‌های کم کیفیت و ادغام کامل آنها در دانشگاه‌های ملی.
- برگزاری دوره‌های ضمن خدمت به منظور ارتقا دانش و مهارت مددکاران اجتماعی.

### تعارض منافع:

تعارض منافی وجود ندارد.

hossein behravan



<https://orcid.org/0000-0002-8825-9388>

seyed alireza anvari



<https://orcid.org/0000-0003-4836-8317>

mahnaz shariat



## منابع

- الهیاری، طلعت و میربلوچی، عصمت. (۱۳۸۷)، "میزان رضایت‌مندی شغلی مددکاران اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن"، *فصلنامه علوم اجتماعی*، سال شانزده، شماره ۴۴: ۲۱۹-۱۹۳.
- مینی، امیر مظفر؛ شاهسون، مائده و زینل همدانی، علی. (۱۳۸۷)، "عوامل مؤثر بر موفقیت مددکاران اجتماعی زن در استان اصفهان"، *علوم و فنون کشاورزی و منابع طبیعی*، سال چهل و هشتم، شماره الف: ۲۵۵-۷۰.
- بابائیان، نسرين؛ راهب، غنچه؛ برهانی، فریبا و دیگران. (۱۳۹۸)، "عوامل بروز خشونت در روابط حرفه‌ای مددکاران اجتماعی"، *پژوهشنامه مددکاری اجتماعی*، سال هشتم، شماره ۱: ۲۶-۱۴.
- بزاز جزایری، سید احمد و پرداختچی، محمدحسن. (۱۳۸۶)، "تدوین مدل ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان‌ها"، *فصلنامه علوم مدیریت ایران*، سال دوم، شماره ۵: ۱۵۱-۱۲۳.
- پرداختچی، محمدحسن؛ قهرمانی، محمد و گل دوست جویباری، یاسر. (۱۳۹۸)، *کیفیت زندگی کاری (ضرورت بالندگی کارکنان در سازمان‌ها)*، تهران: انتشارات یاد عارف.
- پروین، ستار و حلیمی، صلاح. (۱۳۹۶)، "عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر میزان فرسودگی شغلی (مطالعه موردی: مددکاران اجتماعی شاغل در سازمان بهزیستی استان تهران)"، *پژوهشنامه مددکاری اجتماعی*، سال دوم، شماره ۶: ۱۰۲-۳۵.
- جوادی، رحم‌خدا. (۱۳۹۶) *بررسی اکتشافی شاخص‌های کیفیت زندگی کاری معلمان: طراحی و اعتبار سنجی یک مقیاس*، رساله دکتری، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه خوارزمی.
- حسینی، عاطفه؛ جوادیان؛ سید رضا و فرهمند؛ مهناز. (۱۳۹۷) "رابطه جوسازمانی با عملکرد شغلی مددکاران اجتماعی شهر تهران"، *فصلنامه مددکاری اجتماعی*، سال هفتم، شماره ۱: ۶۵-۳۷.
- خبازی راوندی، محمدرضا. (۱۳۹۹)، *تدوین مدل کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان بهزیستی و بررسی اثربخشی آن بر ارتقا کیفیت زندگی کاری آنان*، رساله دکتری، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی. دانشگاه علامه طباطبائی.

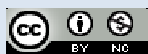
مؤلفه‌های تعیین‌کننده کیفیت زندگی کاری مددکاران...، بهروان و همکاران | ۳۷

- خلوتی، ملیحه؛ خلوتی، محبوبه؛ استاد هاشمی، لیلا و دیگران. (۱۳۹۹)، "خستگی چندبعدی در مددکاران شاغل ایرانی، سلامت کار، سال هفدهم، شماره ۱: ۸۶-۹۷.
- داودی، سید محمدرضا. (۱۳۹۷)، بررسی تأثیر زندگی کاری بر رضایت شغلی و حوادث شغلی در بین کارکنان عملیاتی شاغل در مجتمع فولاد مبارکه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران. دانشگاه آزاد اسلامی.
- رضازاده، اکبر؛ خدری، بهزاد و راجعیان، محمد. (۱۳۹۴)، "بررسی میزان فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی ناجا و شناخت عوامل مؤثر بر آن"، امنیت اجتماعی، سال ششم، شماره ۴۲: ۲۰۸-۱۸۱.
- سادات میرباقری، شهره. (۱۳۹۰)، عوامل اجتماعی مؤثر بر میزان رضایت شغلی مددکاران اجتماعی مراکز درمانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، گروه مددکاری اجتماعی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه علامه طباطبایی.
- شاهنده، آمنه؛ معماری، زهرا؛ حمیدفر، حمید و دیگران. (۱۳۹۶)، "نقش فشار شغلی، جهت‌گیری مذهبی و جهت‌گیری اجتماعی در پیش‌بینی کیفیت زندگی مددکاران اجتماعی"، مجله روانشناسی اجتماعی، شماره ۴۳: ۳۴-۲۵.
- کرمی، آرش. (۱۳۹۵)، فرسودگی شغلی در میان مددکاران اجتماعی سازمان بهزیستی و کمیته امداد امام خمینی (ره)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه علامه طباطبایی.
- یعقوب، فرزانه؛ پروین؛ ستار و آقاجانی، حسین. (۱۴۰۱)، "نقش رابطه اعتماد و انسجام اجتماعی بر تاب‌آوری مددکاران اجتماعی در زمان بحران"، پژوهش‌های جامعه‌شناسی، سال شانزدهم، شماره ۳: ۳۰-۸.

- Branta, H., Jacobson, T, & Alvinus, A. (2017). Professional pride and dignity? A classic grounded theory study among social workers. *Quality of life and quality of working life*, 285.
- Cascio, W. F. (2003). Managing human resources. *Colorado: Mc Graw-Hill*.
- Elsayed, W., Baskiewicz, N., Yousif, N. B. A., & BORISOV, B. (2021). Job satisfaction of public social workers. *Administratie si Management Public*, (36), 134-148.

- Frisch, M. B. (1993). The Quality of Life Inventory: A cognitive-behavioral tool for complete problem assessment, treatment planning, and outcome evaluation. *Behavior Therapist*, 16, 42-64
- Gad, S., Nazarova, T., Rzanova, S., & Makar, S. (2022). Social workers' job satisfaction in public institutions. *SA Journal of Human Resource Management*, 20, 7.
- Martel, J. P., & Dupuis, G. (2006). Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social indicators research*, 77, 333-368.
- McFadden, P., Campbell, A., & Taylor, B. (2015). Resilience and burnout in child protection social work: Individual and organisational themes from a systematic literature review. *The British Journal of Social Work*, 45(5), 1546-1563.
- McFadden, P., Neill, R. D., Mallett, J., Manthorpe, J., Gillen, P., Moriarty, J.,... & Ross, J. (2022). Mental well-being and quality of working life in UK social workers before and during the COVID-19 pandemic: A propensity score matching study. *The British Journal of Social Work*, 52(5), 2814-2833.
- Morilla-Luchena, A., Borrego-Alés, Y., Orgambídez-Ramos, A., & Vázquez-Aguado, O. (2021). Quality of Working Life among Social Services Professionals in Spain: Analysis of the Psychosocial Factors Determining a Good Working Climate. *Journal of Social Service Research*, 47(4), 506-521.
- Stanley, S., & Sebastine, A. J. (2023). Work-life balance, social support, and burnout: A quantitative study of social workers. *Journal of Social Work*, 23(6), 1135-1155.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: what is it? *Sloan management review*, 15(1), 11-21.
- Yeo, Roland K., and Jessica Li(2011). "Working out the quality of work life: A career development perspective with insights for human resource management." *Human resource management international digest* 19, no. 3: 39-45.

استناد به این مقاله: بهروان، حسین؛ انوراری، سیدعلیرضا و شریعت، مهناز. (۱۴۰۴). مولفه‌های تعیین کننده کیفیت زندگی کاری مددکاران اجتماعی در تهران، پژوهشنامه مددکاری اجتماعی، ۱۲(۴۳)، ۳۸-۱.



Social Work Research Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.