

حیطه مداخله مددکاری اجتماعی شغلی (یک مرور نظام‌مند)

سحر محمدزاده ساری* ، فاطمه فلاح بابایی**

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۰/۱۹ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱/۱۴

چکیده

با وجود اهمیت نقش مددکاری اجتماعی شغلی در سازمان‌ها، این مهم در کشور ایران به صورت تخصصی در تمامی سازمان‌ها تعریف نشده و بسیاری از سازمان‌های بزرگ فاقد تخصص مددکاری اجتماعی شغلی هستند. پژوهش حاضر با هدف ارتقاء سطح شناخت از حیطه مداخله‌های مددکاری اجتماعی شغلی فراهم آمده است و تلاشی در جهت غنا بخشیدن به ادبیات تخصصی این حرفه است. از روش مرور نظام‌مند و برای جستجو از کلیدواژه‌های برنامه کمک به کارکنان، مداخله مددکاری اجتماعی شغلی، مددکاری اجتماعی صنعتی، بدون محدود کردن زمان، تا سال ۲۰۲۱ در بانک‌های اطلاعاتی مختلفی استفاده شد. ۴ کتاب و ۱۹ مقاله برای بررسی و تحلیل بیشتر انتخاب شدند. مداخله‌های مددکاری اجتماعی شغلی در چهار سطح خرد، میانه، برونی و کلان بر پایه نظریه سیستم‌های بوم‌شناختی اکولوژیکی انجام می‌شود. در سطح خرد رسیدگی به مسائل و مشکلات فردی، در سطح میانه توجه به افراد در گروه‌های مختلف و در سطح کلان سیاست‌گذاری‌ها و برنامه‌ریزی برای سازمان و جامعه و در سطح بیرونی، آسیب‌شناسی محیط شغلی حائز اهمیت است. رفاه و پیشرفت در هر کشوری در گرو تکیه بر نیروی انسانی ماهر و کارآمد برای بهره‌گیری هرچه بیشتر و بهتر از سرمایه، منابع و امکانات جامعه است. بنابراین ضرورت و اهمیت حرفه مددکاری اجتماعی شغلی رخ می‌نماید. از طرفی پیچیده شدن روابط فرد در سازمان‌ها و جوامع، انسان‌ها برای افزایش سازگاری خود در محیط‌های شغلی به فرد متخصص در این زمینه نیاز دارند، مددکاری اجتماعی شغلی در دو بخش پیشگیری و درمان این نیاز را برطرف می‌سازد.

کلیدواژه‌ها: حیطه مداخله، سازگاری با محیط شغلی، مددکاری اجتماعی شغلی.

* کارشناس ارشد مددکاری اجتماعی دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول).

mohammadzadeh_s1580@yahoo.com

ha.nieh@live.com

** کارشناس ارشد مددکاری اجتماعی دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

طرح مسئله

«مددکاری» سنتی از دیرباز در جوامع مختلف به عنوان یک وظیفه مذهبی وجود داشته است اما مددکاری اجتماعی مدرن، که به عنوان یک حرفه و برای حل مشکلات ناشی از صنعتی شدن به وجود آمده، محصول پس از جنگ جهانی و گسترش کارخانجات در اروپا، مهاجرت روستاییان برای کسب شغل در صنایع جدید و ایجاد پیامدهای آن است. در طول سال‌های بین دو جنگ جهانی و به ویژه بعد از جنگ جهانی دوم برنامه‌های رفاه اجتماعی در جامعه صنعتی با سرعت قابل توجهی گسترش یافت و در بسیاری از موارد به سایر نقاط جهان نفوذ کرد. به طوری که امروزه هیچ کشوری در جهان نیست که توجهی به برنامه‌های رفاهی نداشته باشد.

مددکاری اجتماعی شغلی^۱، یکی از جدیدترین زمینه‌های عملی و خط‌مشی اجرایی در حیطه شغل، سازمان و سرمایه‌های انسانی سازمان است که با هدف ارتقاء کیفیت زندگی سرمایه‌های انسانی و حل مشکلات و مسائل شغلی و خانوادگی افراد و همچنین به تبع آن ارتقاء بهره‌وری افراد در سازمان است که از اواسط دهه ۱۹۶۰ تکامل یافت و به عرصه‌ای پویا برای خدمات اجتماعی و نوآوری در عمل تبدیل شد.

در کشور ما ایران نیز، مددکاری اجتماعی جدید از سال ۱۳۳۷ شمسی و مددکاری اجتماعی صنعتی با تأکید بر فعالیت در حوزه کارخانجات صنعتی از سال ۱۳۴۵ آغاز به کار نمود. مددکاری اجتماعی شغلی که در ابتدا مددکاری اجتماعی صنعتی نامیده می‌شد، در ایران نیز در سال ۱۳۳۹ با استخدام دو مددکار اجتماعی با تحصیلات فوق‌دیپلم در شرکت نفت آغاز شد و بعدها در همه شرکت‌های وابسته به وزارت نفت مددکاران اجتماعی مشغول به خدمت شدند. مددکاری اجتماعی در کارخانجات نیز از سال ۱۳۴۵ با استخدام دو نفر مددکار اجتماعی در کارخانه‌های ارج و روغن نباتی شاه‌پسند آغاز شد و پس از آن در سال ۱۳۴۶ کارخانه‌های جیب و ایران ناسیونال در تهران و کارخانه‌های ذوب‌آهن

اصفهان اقدام به استخدام مددکار اجتماعی نمودند و خدمات مددکاری اجتماعی به کارکنان خود ارائه دادند (سام آرام، ۱۳۸۱: ۱۵).

بر اساس تعریف فدراسیون بین‌المللی مددکاری اجتماعی «مددکاری اجتماعی حرفه‌ای است کاربردی که توسعه و تغییر اجتماعی، انسجام اجتماعی و توانمندسازی و آزادسازی افراد را تسهیل می‌کند. اصول عدالت اجتماعی، حقوق بشر، مسئولیت جمعی و احترام به تفاوت‌ها در مددکاری اجتماعی از اصول اساسی‌اند. مددکاری اجتماعی با تکیه بر علوم اجتماعی، علوم انسانی و دانش بومی افراد و ساختارها را در مقابله با چالش‌های زندگی و ارتقاء رفاه و بهزیستی انسان‌ها درگیر می‌کند.» (IFSW¹, 2014) مفاهیم کلیدی چون توسعه و تغییر اجتماعی، توانمندسازی و رفاه اجتماعی از جمله موضوعات مشترک در مدیریت سرمایه انسانی است که با توسعه سرمایه انسانی و ارتقاء عملکرد سازمان ارتباط تنگاتنگی دارد. از این رو جایگاه مددکاری اجتماعی شغلی در سازمان‌ها قابل تأمل است. مددکاران اجتماعی شغلی از یک سو در تلاش‌اند تا با برطرف کردن مسائل و مشکلات انسان‌ها به سازگاری آن‌ها با محیط زندگی خود کمک نمایند و از سوی دیگر با تغییر مثبت در سازمان، نسبت به ایجاد سازگاری متقابل نقش مؤثری ایفا نمایند. از تعریف بالا می‌توان استنباط کرد که نقش مددکاران اجتماعی شغلی در افزایش بهره‌وری افراد، رضایت شغلی آنان و در نهایت ارتقاء عملکرد سازمان حائز اهمیت است.

مددکاری اجتماعی شغلی با تمرکز بر کار، نیروهای کار و سازمان‌ها فرصت‌هایی منحصر به فرد را برای این حرفه فراهم می‌کند تا بتواند بر تصمیمات کلان و اقدامات مدیریتی تأثیر بگذارد. با وجود خطرات ناشی از کار در محیط‌های قدرتمند و غالباً خصوصی، مددکاران اجتماعی شغلی موقعیت را برای کمک به سرمایه‌های انسانی شاغل در سازمان‌ها و خانواده‌های آنان فراهم آورده و تلاش می‌کنند تا علاوه بر ارائه خدمات تخصصی به عنوان عوامل زمینه‌ساز تغییر اجتماعی اقدام نمایند. به همین منظور لازم است مددکار اجتماعی شغلی برای کار در سازمان‌ها، بین سرمایه‌های اجتماعی سازمان و

1. The International Federation of Social Workers

مدیریت، پیوند و اعتماد ایجاد کند که این مهم در سایه ایجاد رابطه بین دانش، روش و تکنیک‌های مددکاری اجتماعی با شبکه مدیریت و توسعه سرمایه انسانی امکان‌پذیر است (Ghosh, 2021: 5).

می‌توان به‌وضوح دریافت که مدیریت سرمایه انسانی با هدف برطرف کردن:

- بی‌ثباتی در تعاملات محل کار
- روابط کارمند-کارفرما
- همچنین شناسایی، تعیین و جهت دادن تمام پتانسیل‌ها و منابع داخلی برای ارتقاء بازده از تخصص مددکاران اجتماعی شغلی استفاده می‌کند که هدف نهایی آن برای بهبود عملکرد فعالیت‌های سرمایه انسانی است.

امروزه مددکاری اجتماعی شغلی محدود به کارخانجات صنعتی نیست بلکه این حرفه در حال گسترش تخصص خود در سطح تمام مشاغل و موقعیت‌های کاری است. در دنیای امروز، افراد در سراسر جهان در دوره‌های پر از جنجال و اغتشاشات شغلی، ساخت‌وساز دوباره در اقتصاد و رقابت در تجارت و صنعت حضور دارند که امنیت اجتماعی را سست کرده‌اند. علاوه بر آن مسائل و آسیب‌های اجتماعی از قبیل افزایش نابرابری (درآمد)، فقر، نابرابری جنسیتی، آموزش نابرابر، مسائل خانوادگی، اعتیاد و سایر مواردی از این دست در سطح جامعه منجر به تأثیر انکارناپذیر در الگوها و سبک زندگی افراد شده است. سرمایه انسانی سازمان‌ها حتی اگر با پیامدهای آشکار و مستقیم مسائل و آسیب‌های اجتماعی مواجه نباشند، متأثر از پیامدهای پنهان و غیرمستقیم آن بر زندگی‌شان هستند. آگاهی از پیامدهای مستقیم و غیرمستقیم مسائل اجتماعی بر نگرش و رفتار افراد، مسئولیت سازمان‌ها را برای درک و تلاش در راستای حذف یا کاهش مسائل بیش‌ازپیش نموده است.

علاوه بر آن تغییر در نظام ارزشی خانواده و جامعه، تفاوت در نیازها و خواسته‌ها، تعارضات و کشمکش‌های میان‌نسلی، شکاف‌های ایدئولوژیک و فرهنگی، سیستم آموزشی ناکارآمد، ضعف در مهارت‌های فردی و اجتماعی، نهادینه نشدن مفاهیم نوین مدیریتی و

مواردی از این دست همگی از عوامل تأثیرگذار بر افراد هستند که بر محیط کار نیز تأثیر می‌گذارند.

بنابراین، به نظر می‌رسد که سرمایه انسانی در تمام نظام‌ها با مشکلات بی‌شماری روبه‌رو است که بر سر راه عملکرد مؤثر و مولد آنان قرار گرفته است. این حقیقت روزبه‌روز آشکارتر می‌شود که انسان بر سازمان اثر می‌گذارد و از آن نیز تأثیر می‌پذیرد. از این رو، عملکرد مطلوب مددکاری اجتماعی شغلی با درک اولیه و اساسی از جامعه، ساختار سازمان، الگوهای ارتباطی در محیط کار و ضرورت بهبود وضعیت سرمایه انسانی منجر به توسعه سازمان و بهبود کیفی و کمی عملکرد آن و همچنین توسعه پایدار جامعه خواهد شد.

با وجود اهمیت نقش مددکاری اجتماعی شغلی در سازمان‌ها، این مهم در کشور ایران به صورت تخصصی در تمامی سازمان‌ها تعریف نشده و بخش کثیری از سازمان‌ها، به ویژه سازمان‌های خصوصی بزرگ، فاقد تخصص مددکاری اجتماعی شغلی‌اند. از این رو در پژوهش حاضر در نظر است، به روش مرور نظام‌مند، با بررسی حیطه مداخله مددکاری شغلی در سایر کشورها، تلاشی در جهت غنا بخشیدن به ادبیات تخصصی این حرفه صورت پذیرد.

از سوی دیگر، رضایت شغلی سرمایه‌های انسانی، علاقه و وفاداری به سازمان و بالندگی کارکنان منوط به ایجاد محیطی است که مدیران، متولی و مسئول آن هستند. شناسایی عوامل رضایت، دلایل نارضایتی و نیز ارزیابی و رفع مسائل و مشکلات کارکنان و خانواده‌هایشان در افزایش بهره‌وری و ارتقاء عملکرد سازمان اهمیت دارد. بنابراین توجه به پیامدهای نارضایتی از شغل نظیر غیبت، جابه‌جایی، فرسودگی شغلی، ترک کار و همچنین اثرات سوء مسائل و مشکلات بر سلامت کارکنان، همه و همه عواملی هستند که می‌توانند زمینه‌ساز کاهش بهره‌وری و عملکرد سازمان شوند.

رضایت شغلی نگرش فرد نسبت به شغل است که یکی از عوامل مهم در زمینه موفقیت شغلی و افزایش کارایی، بروز خلاقیت و احساس رضایت است. بر این اساس

روشن است که عوامل موجود در محیط کاری که عملکرد فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد متأثر از شرایط محیطی است. بنابراین تخصصی لازم است تا بین فرد و محیط کار وی تعادل و سازگاری ایجاد نماید و زمینه را برای ایجاد رضایت شغلی در افراد فراهم کند. هدف از مداخله‌های مددکاری اجتماعی ایجاد رضایت بین فرد و محیط است و یکی از مهم‌ترین اهداف مداخله مددکاری اجتماعی شغلی علاوه بر ارتقاء عملکرد فرد در سازمان افزایش و یا ایجاد رضایت شغلی افراد است. رضایت شغلی دارای ابعاد مختلف سازمانی، ارتباطی و روحی و روانی است که مددکاری اجتماعی شغلی به‌طور مستقیم و غیرمستقیم بر این ابعاد تأثیرگذار است.

مددکاری اجتماعی شغلی به‌عنوان یک حیطه تخصصی از مددکاری اجتماعی است که هدف اصلی آن افزایش بهره‌وری و در کل افزایش عملکرد روانی، اجتماعی از طریق ارائه خدمات تخصصی در چارچوب سیاست‌های کلان سازمان است. به‌تبع این مهم رضایت گروه‌های هدف در پی دریافت خدمات اجتماعی باکیفیت افزایش می‌یابد. این مهم طریق ارائه خدمات تخصصی در چارچوب سیاست‌های کلان سازمان حاصل می‌شود. نیازهای انسانی و اجتماعی کارکنان به این دلیل مورد توجه قرار می‌گیرد که تأثیر مستقیمی بر رفاه سازمان به‌عنوان یک کل دارد. اگر از کارکنان مراقبت نشود، بهره‌وری و عملکرد شغلی کاهش می‌یابد و در نتیجه به زیان سازمان و عدم رضایت مراجعان منجر می‌شود.

آنچه در این خصوص اهمیت دارد این است که توسعه سرمایه انسانی و بهبود عملکرد آن‌ها تنها از طریق آموزش‌های فنی و تخصصی حاصل نمی‌شود بلکه لازم است به روش‌های مختلف به توسعه و ارتقاء عملکرد آن‌ها پرداخت. یکی از راهکارهای اساسی و مهم در این زمینه برنامه‌ریزی برای توجه به نیازها، خواسته‌ها و مشکلات فردی، خانوادگی، شغلی و اجتماعی سرمایه‌های انسانی است. این مهم تحقق نمی‌یابد مگر اینکه نیازها و خواسته‌های به‌حق افراد در سازمان محقق شده و سرمایه‌های انسانی، سازمان را مأمّن امنی ببینند که به خواسته‌ها و نیازهای آن‌ها توجه دارد. به عبارت بهتر، سرمایه انسانی احساس نماید برای سازمان مهم است و اهمیت دارد.

هدف اصلی مددکاری اجتماعی شغلی، ارتقاء کیفیت زندگی انسان‌ها و درنهایت توانمندسازی آنان به منظور ایجاد تغییر در زندگی فردی و اجتماعی ایشان است. برقراری توازن و تعادل بین زندگی کاری و شخصی، کمک به رفع برخی نیازهای سرمایه‌های انسانی به منظور ایجاد سازگاری در محیط شغلی و از سوی دیگر ایجاد تغییر مثبت در سازمان و درنهایت فراهم‌سازی شرایط توسعه در جامعه، از اهداف اصلی حرفه مددکاری اجتماعی در حیطه شغلی است که به آن مددکاری اجتماعی شغلی، صنعتی یا سازمانی نیز گفته می‌شود.

حرفه مددکاری اجتماعی با سابقه‌ای کمتر از یک سده در ایران، در حیطه‌های مختلفی همچون سلامت و بهداشت، آسیب‌های اجتماعی، کودک و خانواده و مواردی از این دست به تعریف علمی خود پرداخته و با فعالیت در سازمان‌هایی همچون بیمارستان‌ها، مراکز قضایی، مراکز توانبخشی و مؤسسات مردم‌نهاد، حیطه تخصصی مداخله‌های خود را مشخص کرده است. مددکاری اجتماعی شغلی یکی از زمینه‌های تخصصی این حرفه است که در ابتدا با عنوان مددکاری اجتماعی صنعتی و با تمرکز بر خدمت‌رسانی به کارگران کارخانه‌ها و یا کارکنان برخی سازمان‌های بزرگ فعالیت خود را آغاز کرد.

به‌طور کلی جوان بودن این حیطه از مددکاری اجتماعی و غنی نبودن ادبیات نظری آن سبب شده است که این حیطه از کار مددکاری اجتماعی، تحت عنوان مددکاری اجتماعی شغلی، برای کارفرمایان ناشناخته بماند و یا از افراد متخصص این حرفه برای انجام امور رفاهی و شغلی مددکاری اجتماعی استفاده نشود. از این رو ضروری است با مطالعه منابع به‌روز بین‌المللی مددکاری اجتماعی شغلی فزون بر غنا بخشیدن به ادبیات نظری این حرفه مشخص نمود که حیطه مداخله‌های مددکاری اجتماعی شغلی کدام است و همچنین کاربرد آن در سازمان چیست.

پیشینه پژوهش

با استناد به نظر تونیس^۱، امروزه اجتماعات پیشین جای خود را به جوامع داده‌اند. در این جوامع، روابط چهره به چهره و مبتنی بر عواطف جای خود را به روابط عقلانی و مبتنی بر وظایف داده است. در این مرحله ارتباطات شخصی کم‌رنگ‌تر شده و مردمان دیگر خود را در احساس مشترک شریک نمی‌بینند و کنش‌های متقابل اجتماعی نیز بر اساس وظیفه انجام می‌شود و نه از روی آشنایی و صمیمیت. علایق و منافع فردی بر یکی بودن خواسته‌ها غالب گردیده و کنترل‌های اجتماعی رسمی حاکم شده است و تحمل بیشتری در برابر رفتارهای انحرافی پدید آمده است. اکنون پایگاه‌های اکتسابی است که افراد را شاغل می‌سازد نه انتصاب از طریق شبکه خویشاوندی.

از این رو، انسان‌ها امروزه در سازمان‌های پیچیده و نوپدید زندگی می‌کنند که بیان مفهومی آن همان دیوان‌سالاری و بروکراسی است و نظام حاکم بر دیوان‌سالاری و بروکراسی، نظامی بر پایه عقل و منطق است تا عواطف و احساسات انسانی. بنابراین روابط عاطفی و خویشاوندی به مرور زمان جای خود را به روابط منطقی با اتکا بر منفعت می‌دهد و با استناد به تغییرات به وجود آمده در ساخت جامعه، سازگاری با وضعیت موجود برای بسیاری از مردمان آسان نبوده، از این رو تنظیم روابط انسان با انسان و انسان با سازمان‌ها تعریف تازه‌ای به خود می‌گیرد.

باتوجه به اینکه همه اجزای جامعه از یکدیگر تأثیر می‌پذیرند، سازمان‌ها نیز از این تغییرات و پیچیدگی روابط جدا نیستند. همان‌طور که اجتماعات "گمنشافت"^۲ جای خود را را به جوامع "گزلشافت"^۳ داده‌اند، سازمان‌های کوچک با ساختارهای ساده به سازمان‌های بزرگ با ساختارهای پیچیده تبدیل شدند. از این رو، سازگاری انسان‌ها با چنین ساختاری به خودی خود صورت نمی‌گیرد و با بزرگ شدن سازمان‌ها و گسترش روزافزون کمی و

1. Tonnies Ferdinand
2. Gemeinschaft
3. Gesellschafts

کیفی آن در جامعه، اصل رقابت برای بقاء و پیشرفت سازمان‌ها اهمیت می‌یابد. اما از آنجا که استفاده از منابع فیزیکی و مالی با توجه به ویژگی‌های امروز اقتصاد جهانی و ظهور پدیده‌هایی مانند جهانی شدن و رشد روزافزون فناوری به تنهایی نمی‌تواند مزیت رقابتی برای سازمان‌ها ایجاد نماید، سازمان‌ها باید بر عوامل دیگری مانند انسان و سرمایه‌های فکری به منظور به دست آوردن مزیت رقابتی و بهبود بقا توجه نمایند. در دنیایی که دانش و ارتباطات اهمیت زیادی دارد، سرمایه‌های انسانی به دلیل دارا بودن دانش، مهارت‌های فنی، خلاقیت و تجربه در پیشبرد اهداف بالا مؤثرند. بنابراین، سرمایه‌های انسانی در سازمان به عنوان دارایی‌های مولد در نظر گرفته می‌شوند و نه دارایی‌های پرهزینه.

در ایران پژوهش‌های زیادی در خصوص مددکاری اجتماعی شغلی به معنای خاص کلمه انجام نشده است اما نتایج بررسی‌های سام آرام در سال ۱۳۸۱ در خصوص مددکاری اجتماعی در کارگاه نشان می‌دهد که مددکار اجتماعی کارگاه کسی است که به کارکنان دارای مشکل و خانواده‌های آن‌ها یا کارکنانی که تحت فشارهای روانی هستند و خود قادر به مبارزه با آن نیستند کمک می‌کند تا با استفاده از نیروهای خودشان و کمک‌های دیگران مشکلات خود را کاهش دهند. مددکاری اجتماعی در کارگاه از تمام روش‌های مددکاری اجتماعی به‌ویژه روش مددکاری فردی استفاده می‌نماید تا در زمینه‌های مختلف به مشکلات کارگران و خانواده‌های آن‌ها رسیدگی نمایند.

سام آرام در پژوهشی با عنوان کارابزارهای مددکاری اجتماعی در کارگاه (۱۳۸۱) مهم‌ترین کارابزارهای این حرفه را مصاحبه، ارتباط حرفه‌ای و بازدید منزل معرفی کرده و بر ارتباط حرفه‌ای به عنوان مهم‌ترین اصل تأکید ورزیده است.

در پژوهش مجیدی پرست و همکار (۲۰۱۵) با موضوع نقش مددکاری اجتماعی شغلی در محل کار با توجه به سرمایه‌های اجتماعی اشاره شده است که چهار اصل برای نقش‌های مددکاری اجتماعی شغلی در ایجاد و شکل‌گیری سرمایه‌های اجتماعی در محیط کار وجود دارد:

۱. پر کردن شکاف‌های بین شغلی

۲. «مشروعیت بخشیدن» به سرمایه اجتماعی از بالا

۳. سیستم پرداخت مناسب به سرمایه اجتماعی

۴. تقویت پتانسیل «نیروی کار جدید»

در نهایت هدف مددکاری اجتماعی شغلی تضمین رضایت از زندگی، ایمنی، ظرفیت کاری بهینه و رفاه جمعیت شاغل است.

پژوهش باباپور و همکاران (۱۳۹۹) با موضوع راهبردهای مددکاری اجتماعی و مشاوره در کار با خانواده‌های کارکنان اقماری صنعت نفت (مطالعه کیفی) با هدف تدوین راهبردهای مددکاری اجتماعی و مشاوره با انتخاب ۲۹ نفر از کارکنان اقماری صنعت نفت انجام شده است. با استفاده از مصاحبه نیمه ساختاریافته، سه طبقه اصلی انتزاعی شامل: توانمندسازی فردی، تحکیم و پویایی خانواده و گسترش شبکه‌های حمایتی به‌عنوان راهبردهای اصلی و نقش‌های حرفه‌ای مددکاران اجتماعی در خصوص کارکنان صنعت نفت اشاره شده است.

در تحقیقاتی که روم^۱ (۱۹۶۴) انجام داده است این روابط بین رضایت شغلی و عوامل دیگر به‌دست آمده است:

۱. بین رضایت شغلی با احتمال استعفا از کار رابطه منفی وجود دارد. به عبارتی کسی که از شغلش رضایت دارد کمتر احتمال دارد که از شغلش استعفا دهد.
۲. بین رضایت شغلی با غیبت از کار رابطه منفی وجود دارد. کسی که از شغلش راضی است کمتر احتمال دارد از حضور در محل کارش خودداری نماید.
۳. بین رضایت شغلی با میزان سوانح کار ارتباط منفی وجود دارد. به عبارتی کسی که از شغلش راضی است کمتر دچار سوانح در محیط کار می‌شود.
۴. بین رضایت شغلی با میزان کارآمدی ارتباط مثبت وجود دارد. به عبارتی رضایت شغلی افزایش کارآمدی را به همراه دارد و در نهایت رضایت شغلی منجر به افزایش تعهد

سازمانی، انگیزه و تلاش بیشتر برای پیشرفت و کاهش فرسودگی شغلی می‌گردد که نهایتاً کل سازمان از آن بهره می‌برند.

بردلی گوجین^۱ (۱۹۸۵) در پژوهشی با عنوان ارزیابی مددکاری اجتماعی شغلی به روش مرور نظام‌مند، به چگونگی شکل‌گیری مددکاری اجتماعی شغلی در آمریکا پرداخت و اشاره کرد که خدمات مددکاری اجتماعی شغلی در سازمان‌ها به‌عنوان یک برنامه عملیاتی در دهه‌های ۱۹۳۰ و ۱۹۴۰ با جنبش‌های انسانی شکل گرفت و پا به عرصه حضور گذاشت. این حرفه ابتدا در ایالت متحده آمریکا با هدف خاص رسیدگی به وضعیت نیروهای انسانی دارای اعتیاد با سابقه سوء‌مصرف مواد رو به پیشروی و تکامل رفت.

بالگوپال^۲ در پژوهشی در سال ۱۹۸۹ به دیدگاه جدیدی در مددکاری شغلی اشاره دارد و تأکید می‌کند که مددکاران اجتماعی شغلی باید از دیدگاه بالینی گسترده‌تری در مداخلات حرفه‌ای خود استفاده نمایند و مداخلات خود را محدود به چارچوب خاص و تثبیت‌شده‌ای نمایند. او تأکید دارد که لازم است کار اجتماعی فردبه‌فرد و فردمحور گسترش یابد و مددکاران اجتماعی با تکیه بیشتر با دیدگاه التقاطی و اکولوژیکی فعالیت نمایند.

رامانتن^۳ در پژوهشی در سال ۱۹۹۲ با عنوان وظایف مددکاران اجتماعی شغلی در خصوص استرس شغلی و تأثیر آن بر بهره‌وری به نقش مددکاران اجتماعی شغلی در این حیطه تأکید کرد و پژوهش‌های وی حاکی از این مهم است که مداخلات مددکاری اجتماعی شغلی بر کاهش استرس شغلی مؤثر است و به تبع آن کاهش استرس شغلی نیز بر بهره‌وری افراد تأثیرگذار است.

-
1. Bradley gooins
 2. Pallassana R. Balgopal
 3. Chathapuram S. Ramanthan

پژوهش بریدج^۱ (۱۹۹۶) به روش مرور نظام‌مند و با موضوع شباهت‌ها و تفاوت‌های برنامه‌های کمک به کارکنان و مددکاری اجتماعی شغلی انجام شده است. این پژوهش در مورد تحولات اخیر برای برنامه‌های کمک به کارکنان حرفه‌ای در ایالات متحده بحث می‌کند که باید توسط مدل‌های مددکاری اجتماعی شغلی هدایت شوند. در این برنامه تأکید بر آن است که منافع کارفرما به‌طور کامل در نظر گرفته شود و همچنین نتایج مدل‌های مربوطه را ارزیابی می‌نماید. از این رو در پژوهش بالا، موضوعات مربوط به اصل محرمانگی و انجام مشاوره محرمانه فردی را به‌عنوان یک اصل مهم دانسته و به آن تأکید می‌ورزند.

سؤالات پژوهش

- عوامل زمینه‌ساز و ظهور مددکاری اجتماعی شغلی چیست؟
- تفاوت بین مددکاری اجتماعی شغلی و برنامه‌های کمک به کارکنان چیست؟
- حیطه مداخله‌های مددکاری اجتماعی شغلی کدام است و کارکرد آن در سازمان‌ها چگونه می‌باشد؟

روش پژوهش

این مطالعه به روش مرور نظام‌مند انجام می‌شود. این روش کنکاش منظمی در اسناد و مدارک و منابع دیگری است که در زمینه مرتبط با سؤال پژوهش است. روش مرور نظام‌مند در زمره روش‌های غیر واکنشی به شمار می‌آید. در حالی که در سایر روش‌های دیگر، همچون مصاحبه و پرسشنامه، مشکل جمع‌آوری داده‌ها و احتمال نادرستی آن‌ها وجود دارد در روش مرور نظام‌مند اطلاعات ثبت شده است و تا حدودی پژوهشگر به‌درستی و اصالت آن اعتماد دارد و تنها آگاهی پژوهشگر است که مبنای انتخاب

اطلاعات است. با استفاده از این روش پژوهشگر نسبت به آنچه جست‌وجو می‌نماید، دید و افق گسترده‌تری می‌یابد و آگاهی بیشتری به دست می‌آورد. در مقاله مرور نظام‌مند، آخرین اطلاعات علمی یک موضوع خاص مورد نقد و بررسی قرار می‌گیرد و هدف از نوشتن مقاله مروری تنها اطلاع‌رسانی نیست بلکه ارزشیابی و تفسیر نیز می‌باشد و باید نظر نویسنده را نیز درباره موضوع دربر گرفته باشد (فروغی، ۱۳۸۹: ۳).

مزیت اصلی مرور نظام‌مند آن است که «وزن داده‌ها» مانع اعمال نظر شخصی و پیش‌داوری مؤلف می‌گردد و در واقع به کمک استراتژی‌هایی با حداقل خطا، به جمع‌بندی نتایج چندین مطالعه اصلی می‌پردازد. انجام مرور نظام‌مند کاری سخت و دقیق است. در این روش، پژوهشگر دید نقدی مطالب را مورد تجزیه، تحلیل و بررسی قرار می‌دهد و سپس گزینش می‌نماید. بهره‌گیری از این شیوه موجب فزونی آگاهی و بینش پژوهشگر نسبت به موضوع مورد مطالعه می‌شود و در این جستار تلاش بر این بوده است که تنها منابع و اسناد دارای اصالت مورد توجه قرار گیرد (دلاور، ۱۴۰۰: ۲۵۶).

بدین منظور یافته‌های مربوط به مددکاری اجتماعی شغلی، بدون محدود کردن زمان، تا سال ۲۰۲۱ در بانک‌های اطلاعاتی Google، ELSEVIER، Science Direct، Civilica، Scopus، scholar، Occupational Intervention، Employee Assistance Program، Social Work و Industrial social work استفاده شد. در مجموع ۱۷۲۸۷ سند، شامل کتاب و مقاله در جستجوی اولیه به دست آمد. جامعه آماری این مطالعه شامل تمام پژوهش‌ها و مقاله‌هایی در زمینه مددکاری اجتماعی شغلی و حیطه مداخله‌های آن است. در ابتدا کلیدواژه مددکاری اجتماعی شغلی مورد بررسی قرار گرفت و به ترتیب کلیدواژه‌های دیگری همچون برنامه کمک به کارکنان نیز به آن اضافه شد. که تعداد ۴ کتاب و ۱۹ مقاله بر اساس معیارهای «ارتباط موضوعی مطالعات انجام‌شده با موضوع پژوهش حاضر، تکراری نبودن و مرتبط بودن پیام اصلی مطالعات با موضوع پژوهش» از ویژگی‌های لازم برای استفاده در پژوهش را دارا بوده‌اند.

باتوجه به معیارهای بالا، حیطة مداخله مددکاری اجتماعی و تفاوت آن‌ها استخراج و در ادامه پژوهش حاضر گزارش شدند. در جدول زیر به طور خلاصه به برخی از منابع مورد استفاده اشاره می‌شود.

عنوان مقاله / کتاب	سال انتشار	نویسنده / نویسندگان	موضوعات محوری
Social work in the work place	۲۰۰۰	& Barak, M. E Bargel, D	توجه به مداخله مددکاری اجتماعی در محل کار با تأکید بر رسیدگی به مشکلات فردی نیروی کار
Social work Intervention in Human Resource Managment	۲۰۲۱	Ghosh, K	اشاره به نقش مددکاری اجتماعی در سازمان و ارتباط آن با مدیریت منابع انسانی در سازمان‌ها
New roles for employee assistance programmes in the 1990s: occupational social work is back and different	۱۹۹۶	Berridge, John.	تعریف برنامه‌های کمک به کارکنان و تعیین شباهت‌ها و تفاوت‌های بین مددکاری اجتماعی شغلی و برنامه‌های کمک به کارکنان
Global perspectives of occupational social work	۲۰۰۱	Paul, M	اشاره به وظایف مددکاران اجتماعی شغلی و توجه به نقاط ضعف و قوت مددکاری اجتماعی شغلی در بعد جهانی
Occupational social work today	۱۹۸۹	Straussner, L. S	توجه به نقش مددکاری اجتماعی شغلی در سازمان‌ها (تاریخچه و مداخلات)
Social work, Stress and burnout	۲۰۰۲	Loyd, C & king, R & Chenoweth, L	اشاره به نقش‌ها و وظایف مددکاران اجتماعی در کاهش استرس و فرسودگی شغلی

یافته‌ها

یافته‌های حاصل از پژوهش در سه بخش برای پاسخگویی به سه سؤال اساسی طبقه‌بندی شده است. این سه سؤال اساسی عوامل زمینه‌ساز ظهور مددکاری اجتماعی، تفاوت مددکار اجتماعی شغلی و برنامه‌های کمک به کارکنان و حیطه مداخله‌های مددکاری اجتماعی شغلی است که به توضیح آن پرداخته می‌شود:

الف) چارچوب نظری و علل زمینه‌ساز ظهور مددکاری اجتماعی شغلی

شکل‌گیری مداخلات مددکاری اجتماعی شغلی مبتنی بر نظریه سیستم‌های بوم‌شناختی است. به کارگیری نظریه سیستم‌های بوم‌شناختی در مددکاری اجتماعی مستلزم داشتن دید کل‌نگر است. بر این اساس انسان‌ها با محیط‌های فیزیکی، رفتاری و فرهنگی خود در تعامل هستند و بر آن تأثیر می‌گذارند و از آن تأثیر می‌پذیرند. مددکاری اجتماعی با تکیه بر دیدگاه سیستمی در تلاش است که افراد، تعادل و سازگاری خوبی بین خود و محیطشان برقرار نمایند و به عبارتی به یک تناسب مثبت و سازنده بین افراد و محیط اشاره دارد.

دیدگاه سیستم‌های بوم‌شناختی افراد را جزئی از یک کل بزرگ‌تر و منسجم می‌داند که بر اساس آن عمل می‌کنند. این نظریه شخص را به صورتی در نظر می‌گیرد که در یک سیستم پیچیده روابط رشد می‌کند که چندین سطح از محیط اطراف بر او تأثیر می‌گذارند. این سطوح شامل ریز سیستم، میان سیستم، برون سیستم و کلان سیستم است.

عمیق‌ترین سطح محیط از نظر برون‌برنر^۱ ریز سیستم است که به فعالیت‌ها و الگوهای تعامل در نزدیک‌ترین محیط فرد اشاره دارد. برنر تأکید می‌کند که نکته دارای اهمیت برای آگاهی از رشد در این سطح دو جهتی بودن تمام رابطه‌ها است. میان سیستم به ارتباط بین ریز سیستم‌ها اشاره دارد. برون سیستم به موقعیت‌های اجتماعی اشاره دارد که بر تجربه‌های فرد تأثیر می‌گذارد. بیرونی‌ترین سطح الگوی برنر، همان کلان سیستم است. کلان سیستم

1. Bronfen Brenner

موقعیت بخصوصی را شامل نمی‌شود بلکه از ارزش‌ها، قوانین، سنت‌ها و امکانات یک فرهنگ خاص تشکیل می‌شود.

بنا بر نظر سیستم‌های بوم‌شناختی برونر (۱۹۹۵ - ۱۹۹۷) محیط نیروی ثابت و را کدی نیست که همه افراد را به‌طور یکسان تحت تأثیر قرار دهد بلکه پویا و متغیر است. بنابراین در این نظریه، سازگاری و رشد نه توسط شرایط محیطی کنترل می‌شود و نه به وسیله گرایش‌های درونی هدایت می‌شود بلکه، افراد محصول و تولیدکنندگان محیطشان هستند و از این رو، هم افراد و هم محیط آن‌ها شبکه‌ای از تأثیرات وابسته به هم را تشکیل می‌دهند و به عبارتی محیط‌های در ارتباط با فرد، قابلیت ایجاد سلامت و محدودیت در عملکرد فرد را دارند. افراد همواره به دنبال تطبیق جایگاه خود درون جامعه هستند.

در نظریه سیستم‌های بوم‌شناختی، محیط ترکیبی از شرایط زیست‌محیطی، اجتماعی و فرهنگی است. بر اساس این دیدگاه، عملکرد مناسب یک فرد در محیط کار خود نیز در واقع نشأت گرفته از مجموعه‌ای از روابط میان ارگانسیم‌ها در همان محیط است و با استناد به این نظریه، عملکرد فرد در محیط کار قابل تحلیل و بررسی است. با بررسی منابع و اسناد به دست آمده گام بعدی در تحلیل مداخله‌های مددکاری اجتماعی شغلی، پس از تحلیل چارچوب نظری، شناخت عوامل زمینه‌ساز ظهور مددکاری اجتماعی شغلی است.

بر اساس مطالعات صورت گرفته، عوامل زمینه‌ساز ظهور مددکاری اجتماعی شغلی در آمریکا، آفریقا و اروپا به شرح جدول صفحه بعد است (Kurzman, 1993: 43):

قاره	عوامل زمینه‌ساز ظهور	مفاهیم کلیدی و مهم	خدمات ارائه‌شده توسط مددکاران اجتماعی شغلی
آسیا	جنگ جهانی اول و دوم پاسخگویی به کمبود نیروی کار در زمان جنگ جهانی	سرمایه‌داری رفاه دستیاران بهزیستی دستیاران شخصی پرستاران صنعتی	بهبود بهداشت تأمین مسکن نظارت بر ایمنی کلاس‌های آموزشی
آسیا، اروپا	تحقیقات دکتری du Plessis	تمرکز بر حل مشکلات افراد	اولین پست مددکاری شغلی در سال ۱۹۳۵ برای ارائه خدمات به نیروهای کار سفیدپوست ایجاد شد
آسیا	جلوگیری از استثمار کارگران و شکل‌گیری جنبش بهسازی صنعتی	امنیت محیط کاری سیاست‌های رفاهی مددکاری اجتماعی صنعتی مددکاری اجتماعی در محل کار	ارائه خدمات رفاهی بازنشستگی حقوق، توانبخشی

آمریکا

حضور مددکاری اجتماعی شغلی در آمریکا اقدامی برای پاسخگویی به فشارهای ناشی از کار بر نیروی انسانی در طول جنگ جهانی اول بوده است. ریشه‌های مددکاری اجتماعی در آمریکا را می‌توان در اصطلاحی تحت عنوان سرمایه‌داری رفاه پیدا کرد؛ که هدف اصلی آن تلاش برای حفظ و نگهداری سرمایه انسانی بود. برای پیشبرد این امر عموماً سازمان‌ها افرادی را تحت عنوان "welfare secretaries" به کار می‌گرفتند تا برنامه‌های مربوط به خدمات رفاهی همچون بهبود بهداشت جسمی، تأمین مسکن، نظارت بر ایمنی و کلاس‌های آموزشی برای نیروهای کار را اجرا نمایند. «دستیاران رفاه» از آموزش‌های رسمی برخوردار نبودند اما به تدریج بعد از جنگ جهانی اول وضعیت در آمریکا تغییر یافت و دستیاران رفاه، آموزش‌های مختلفی را در خصوص خدمات رفاه اجتماعی فراگرفتند. این عنوان شغلی تا قبل از سال ۱۹۳۵ از بین رفت و برخی از وظایف

1. Welfare Capitalism

آن بر عهده افرادی با عنوان "personal officer"^۱ و یا "Industrial nurse"^۲ قرار گرفت (Hughez, 2013: 3).

با شروع جنگ جهانی دوم و به منظور پاسخگویی به فشار مربوط به کمبود نیروهای کار در جنگ جهانی دوم، مددکاران اجتماعی صنعتی بعد از کسب آموزش‌های رسمی پا به عرصه فعالیت گذاشتند. این گروه از مددکاران اجتماعی، که به مراتب متخصص‌تر و آموزش دیده‌تر از پرستاران صنعتی یا دستیاران رفاه بودند، به تعداد کمی در سازمان‌ها حضور داشتند و اغلب این افراد را زنان تشکیل می‌دادند.

مددکاری اجتماعی صنعتی یا سازمانی به شیوه نوین و توسعه یافته، در آمریکا از اواسط دهه ۱۹۶۰ هم‌زمان با شکل‌گیری دو اتفاق مهم به وقوع پیوست. اولین اتفاق مربوط به زمانی است که «پولاریدو^۳ در بوستون» برنامه‌ای تحت عنوان مشاوره برای کارکنان شرکت‌ها راه‌اندازی کرد و این برنامه به بخشی از برنامه‌های دائمی سازمان‌ها تبدیل شد. دوم، در همان زمان «وینر آکاباس^۴ و سامر^۵» در نیویورک تصمیم گرفتند برنامه‌های توانبخشی و سلامت روان را برای بهداشت نیروهای کار در آمریکا ایجاد نمایند. این دو برنامه بستر لازم برای رشد و توسعه مددکاری اجتماعی صنعتی و تبدیل آن به مددکاری اجتماعی شغلی را فراهم آورد (Cheeran, 2015: 3).

بر اساس تحلیل روستو^۶ در سال ۱۹۶۰، رشد رفاه اجتماعی مبتنی بر رشد اقتصادی است. از این رو رفاه اجتماعی سنتی و مددکاری سنتی مبتنی بر صنعت، با پایان جنگ جهانی دوم به پایان رسید. در واقع، مددکاری اجتماعی شغلی در آمریکا از اواسط دهه ۱۹۷۰ توسعه یافت و این توسعه نشان‌دهنده تلاش هماهنگ و تمرکز بین منابع انسانی و سرمایه‌های اجتماعی و مالی سازمان است.

۱- دستیاران شخصی

۲- پرستاران صنعتی

3. Polaroid
4. Weiner A (Bradley & Godfery, 1985) kabas
5. Sommer
6. Rostow

آفریقا

شکل‌گیری مددکاری اجتماعی در آفریقا پیشینه توسعه‌ای جالب‌توجهی دارد که زمینه ایجاد آن با تحقیقات دوره دکتری خانم «دوپلسیس»^۱ در سال ۱۹۹۴ آغاز گردید. براین اساس اولین پست مددکاری اجتماعی در آفریقای جنوبی برای خدمت‌رسانی به کارکنان سفیدپوست در سال ۱۹۳۵ ایجاد شد. مطالعات دیگری در آفریقا نشان می‌دهد که ادبیات نظری و پژوهشی مددکاری اجتماعی شغلی قوی نبوده و از سوی دیگر نه تنها تعداد کمی مددکار اجتماعی شغلی در این حیطه مشغول به کار هستند بلکه این افراد با یکدیگر در ارتباط نبوده و وحدت رویه یکسانی در مداخلات خود ندارند.

بعد از گذشت زمان، مددکاری اجتماعی شغلی در آفریقا در دو شرکت بزرگ برای پاسخگویی به نیازهای تمامی نیروهای کار شکل گرفت (Bereda, 2009: 13). در ابتدای شکل‌گیری مددکاری اجتماعی شغلی در آفریقا، هدف، به‌طور صرف رفع مشکلات کارکنان بود و توجه و تمرکز به سازمان و ارتقاء عملکرد و بهره‌وری آنان مدنظر نبوده است. از این‌رو، اقداماتی از قبیل ارتقاء سلامت همکاران، رفع نیازهای ایشان و انجام اقدامات قانونی به‌منظور از بین بردن استثمار نیروی انسانی در دستور کار مددکاران اجتماعی شغلی در آفریقا قرار گرفت.

اروپا

زمینه‌های شکل‌گیری مددکاری اجتماعی شغلی در اروپا تا حدودی همچون آمریکا با هدف جلوگیری از بهره‌کشی از کارگران ایجاد شد. زمینه‌های ایجاد مددکاری اجتماعی شغلی ریشه در عقاید آنگلوساکسونی نیز دارد. که برای پاسخ‌دهی به نیازهای قانونی و مشروع نیروهای کار شکل گرفت و به‌مرور زمان توسعه یافت و برنامه‌هایی از قبیل ارائه

خدمات رفاهی، خدمات توانبخشی در بخش سلامت و خدمات مربوط به بازنشستگی برای کارکنان بازنشسته سازمان‌ها ایجاد شد (Maseko, 2018: 100).

بر اساس آنچه از مطالعات نتیجه‌گیری شد، مددکاری به شیوه سنتی بعد از وقوع جنگ جهانی اول پاسخگوی نیازهای ایجادشده نبود و به تدریج به سمت توسعه گام برداشت و مددکاری سنتی جای خود را به مددکاری اجتماعی به صورت تخصصی و مدرن داد. شکل‌گیری و تکامل مددکاری اجتماعی شغلی نیز نمود توسعه و ارتقاء مددکاری اجتماعی برای پاسخ به نیازهای مختلف ایجادشده بوده است.

ب) تفاوت مددکاری اجتماعی شغلی و EAP^۱ (برنامه‌های کمک به کارکنان) ارائه خدمات به سرمایه‌های انسانی در سازمان عموماً در قالب برنامه‌های کمک به کارکنان انجام می‌گرفته است که در برخی موارد شباهت‌های زیادی به مداخلات مددکاری اجتماعی شغلی دارد. برنامه‌های کمک به کارکنان یک برنامه مداخله‌ای استراتژیک مبتنی بر کار است که برای افزایش رفاه روانی و اجتماعی نیروهای کار سازمان طراحی شده است. این برنامه‌ها در نهایت سبب افزایش بهره‌وری نیروی کار و در نهایت ارتقاء عملکرد سازمان می‌شود. هدف اصلی برنامه‌های EAP، ارائه مداخله‌های عملکردی با استفاده از دانش‌های شناخته‌شده برای شناسایی یا حل و فصل چالش‌هایی که ممکن است بر عملکرد فرد تأثیر منفی بگذارد می‌باشد.

وزارت امور اقتصادی و اجتماعی ایالات متحده آمریکا^۲ در سال ۱۹۹۰، مددکاری اجتماعی شغلی را این‌گونه تعریف کرده است: مددکاری اجتماعی شغلی که ریشه در رفاه اجتماعی دارد به مجموعه برنامه‌ها، عملیات و فعالیت‌هایی گفته می‌شود که در سطوح مختلف به منظور ارتقاء رفاه سرمایه‌های انسانی و خانواده‌هایشان در محل کار تنظیم می‌گردد. بنابراین بر اساس یافته‌های بالا، مددکاری اجتماعی شغلی و برنامه‌های کمک به کارکنان سه تفاوت عمده با یکدیگر دارند که عبارت‌اند از:

-
1. Employee Assistance Program
 2. United Nations Economic and Social Council

- سطوح مداخله مددکاری اجتماعی شغلی هم به لحاظ کیفیت و هم به لحاظ گستره به مراتب بیشتر از برنامه‌های کمک به کارکنان است. در واقع بخشی از خدمات مددکاری اجتماعی شغلی برنامه‌های کمک به کارکنان است.

- مددکاری اجتماعی شغلی یک حرفه تخصصی است که دارای اصول و ارزش‌های خاص این حرفه است و مداخله‌های مددکاری اجتماعی مبتنی بر آن است. در صورتی که برنامه‌های خدمات کارکنان یک پست سازمانی است که تخصص‌های مختلفی همچون مدیریت منابع انسانی، کارشناسان رفاه اجتماعی می‌توانند در آن فعالیت نمایند (Hughes, 2018: 14).

- اصلی‌ترین و مهم‌ترین تفاوت بین مددکاری اجتماعی و برنامه‌های کمک به کارکنان موارد مربوط به پایش و ارزیابی است. در مددکاری اجتماعی شغلی پایش و ارزیابی به صورت عملکردی و بالینی صورت می‌گیرد و به عبارتی برنامه‌های ارزیابی به مراتب طولانی‌مدت و پیوسته هستند اما در برنامه‌های کمک به کارکنان پایش و ارزیابی عموماً به صورت عملکردی و کوتاه‌مدت صورت می‌گیرد. این تفاوت در پایش و ارزیابی در خدمات به دلیل این است که در برنامه‌های کمک به کارکنان مداخلات کوتاه‌مدت‌تر است و بیشتر تمرکز بر حل مشکلات است تا پیشگیری و سبب‌شناسی از مشکل (Dale, 1986: 13).

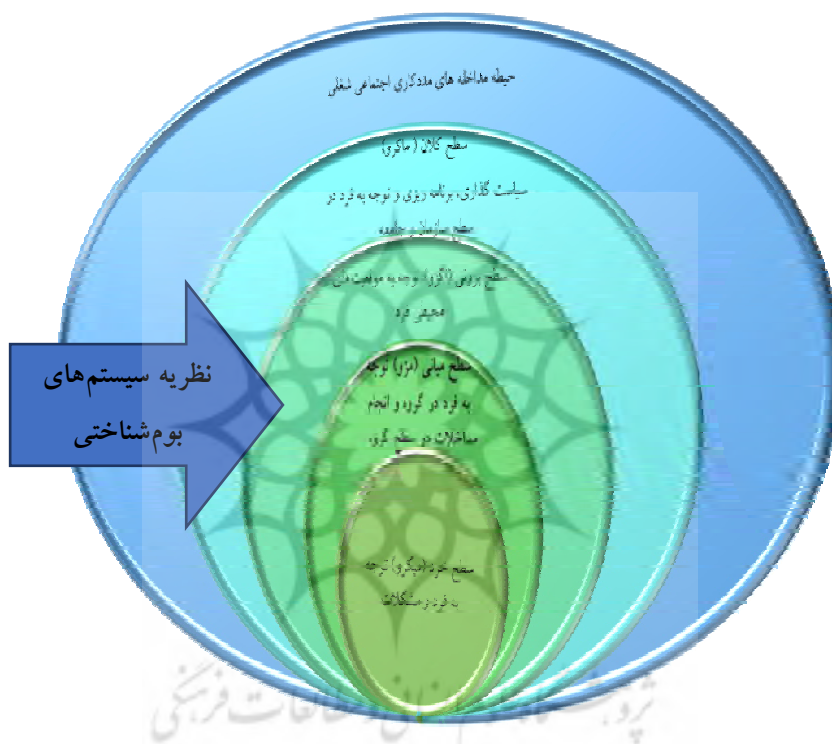
آن‌طور که از تعریف برنامه‌های کمک به کارکنان و مددکاری اجتماعی شغلی واضح است، نقاط مشترک بین این دو بخش قابل توجه است. بنابراین بعد از بررسی‌های به عمل آمده، در یک جدول به صورت کلی به بررسی وجوه اشتراک و تفاوت‌های این دو پرداخته می‌شود (Moseko, 2018: 105).

برنامه‌های کمک به کارکنان	مددکاری اجتماعی شغلی	
تمرکز بر راه حل	وظیفه محور - توانمندسازی - تمرکز بر نقاط قوت - خدمات مشاوره بالینی	رویکرد درمانی
نیروی انسانی و اعضای خانواده وی - سازمان	نیروی انسانی و اعضای خانواده وی - سازمان	گروه هدف
به عنوان حرفه به رسمیت شناخته نشده است	به عنوان حرفه به رسمیت شناخته شده است	وضعیت حرفه در دنیا
تمرکز فقط بر فرد است دید حل مشکلات فرد به فرد	تمرکز بر فرد و محیط اجتماعی با هم دید پیشگیرانه و سیستمی	تمرکز مداخله‌ای
رشته‌های مختلفی همچون مدیریت منابع انسانی، روانشناسی و رفاه اجتماعی استفاده از دانش تخصصی	رشته تخصصی مددکاری اجتماعی ترکیبی از دانش تخصصی، ارزش‌های حرفه‌ای و مهارت ^۱	تحصیلات و آموزش و مهارت
صرفاً به صورت عملکردی	عملکردی و بالینی (سوپروایزی)	نظارت و ارزیابی
ارتقاء عملکرد شغلی فرد	ارتقاء عملکرد شغلی فرد، بهبود کیفیت زندگی فردی و خانوادگی، بهبود رفاه اجتماعی فرد در محیط اجتماعی - ارتقاء عملکرد سازمان	هدف
مداخلات کوتاه مدت و راه حل مدار	تمرکز بر نظریه سیستمی، مداخلات کوتاه مدت و راه حل مدار، رفتار درمانی، رویکرد توانمندسازی، مراجع محوری، حل مسئله	روش‌های درمانی و اقدامات اجرایی رویکرد نظری
خدمات حمایتی و مداخله شبکه سازی (بانک اطلاعاتی)	مشاوره، آموزش و توسعه خدمات حمایتی ارزیابی و مداخله شبکه سازی (بانک اطلاعاتی)	عملکردهای محوری
ارزیاب، مشورت دهنده ^۱	میانجی‌گری، تسهیلگر، آموزش دهنده و مشورت دهنده، ارزیاب، مربی ^۲	نقش‌های محوری

1. Maiden, 2001: 5
2. Naberushkina, 2017: 3

ج) مداخلات مددکاری اجتماعی شغلی

مددکاری اجتماعی شغلی با تکیه بر نظریه سیستم‌های بوم‌شناختی حیطه مداخلات خود را در چهار بخش تعریف کرده است که بعد از بررسی مطالعات صورت گرفته مدل مداخله مددکاری اجتماعی شغلی به دست آمده به شرح زیر است:



مداخله مددکاری اجتماعی شغلی سطح خرد

خدمات مددکاری اجتماعی شغلی، با تکیه بر رویکرد توانمندسازی و حل مسئله، به افراد دارای مشکل کمک می‌کند تا سازگاری آن‌ها با محیط اجتماعی و همین‌طور بهره‌وری‌شان افزایش یابد. مددکاری اجتماعی شغلی در سطح خرد دو دیدگاه عمده دارد: (۱) فرد به‌عنوان نیروی کار و (۲) فرد به‌عنوان یک شخص. به عبارتی مددکاری اجتماعی

شغلی در سطح خرد، در ابتدا فرد را به عنوان عضوی از سازمان در نظر می‌گیرد، از این رو توجه به نقش‌ها و مشکلات عملکردی سازمانی فرد از این منظر مورد بررسی قرار می‌گیرد. چالش‌هایی که به علت تنظیم زندگی کاری، مشکلات محیطی، ساختار سازمانی و مواردی از این دست در ارتباط با محیط کار رخ می‌دهد. از سوی دیگر مددکاری شغلی در سطح خرد فرد را به عنوان یک شخص در محیط اجتماعی خود می‌نگرد. بنابراین توجه به چالش‌ها و مسائل فردی ایشان (مسائلی از قبیل مشکلات اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، خانوادگی) در حیطه مداخله‌های خرد مددکاری اجتماعی شغلی بررسی می‌شود. از این رو مددکاری اجتماعی شغلی در سطح خرد، نقش میانجی‌گر، تسهیلگر، آموزش‌دهنده و مشاور را ایفا می‌کند تا به سازگاری بهتر فرد در محیط کاری و اجتماعی کمک کند.

مداخله مددکاری اجتماعی شغلی سطح میانی

مداخله‌های مددکاری اجتماعی شغلی در سطح میانی با تکیه بر رویکردهای توانمندسازی و پویایی گروهی و تعامل گروهی در تلاش است به افراد و گروه‌ها کمک کند تا به رشد و توانمندسازی رسیده و به عبارتی به گروه‌ها کمک می‌کند تا در سازمان به عاملیت دست یابند. از این رو مددکاری اجتماعی شغلی در سطح میانی نقش‌های تسهیلگر، آموزش‌دهنده، ارزیاب و مشاوره‌دهنده را ایفا می‌کند. در سطح میانی مداخلات مددکاری اجتماعی شغلی، پایش و ارزیابی عملکرد اهمیت ویژه‌تری دارد.

مداخله مددکاری اجتماعی شغلی سطح کلان

مددکار اجتماعی شغلی در سطح کلان به حصول درک کلی جامعه‌ای که سازمان در آن قرار دارد کمک می‌کند. شناخت نسبت به منابع منجر به بهره‌مندی اجتماع و سازمان خواهد شد. حیطه مداخله مددکاری اجتماعی شغلی در سطح کلان تلاش سازمان‌یافته‌ای است که برای جلب مشارکت اعضای سازمان برای تأمین نیازهای جمعی و برطرف کردن مشکلات انجام می‌پذیرد. به عبارتی، مددکاری اجتماعی شغلی در سطح کلان در تلاش

است تا به ارتقاء بهره‌وری سازمان و افراد توأمان کمک کند. از این رو برنامه‌ریزی، سیاست‌گذاری و مدیریت مداخله‌های اجتماعی اهمیت زیادی دارد. مددکاری اجتماعی شغلی در سطح کلان با شناخت سیستم‌ها و ساختار سازمان‌ها به ترویج و ایجاد برنامه‌های رفاهی و کمک به مدیران برای مدیریت مؤثر کارمندان و توسعه سازمانی مؤثر است.

مداخله مددکاری اجتماعی شغلی سطح برونی

مددکار اجتماعی شغلی در سطح برونی به بررسی وضعیت و عوامل محیطی که فرد در آن قرار دارد کمک می‌نماید و تلاش می‌کند تا با بررسی، شناخت و ارزیابی عوامل محیطی مؤثر در عملکرد، بهره‌وری و کیفیت زندگی فرد به تنظیم ارتباط فرد و محیط شغلی‌اش پردازد. از این رو تلاش برای تغییر رویه‌هایی که به نفع سرمایه‌های انسانی سازمان نبوده و از سویی دیگر باعث افت عملکرد افراد در سازمان می‌شود را هدف قرار می‌دهد. بدین منظور رایزنی با صاحبان قدرت و نقش‌های کلیدی در سازمان به منظور مدافعه و میانجی‌گری از عمده مداخلات تخصصی در این حیطه است. بر اساس مدل سیستم‌های بوم‌شناختی مطرح شده، مداخلات مددکاری اجتماعی شغلی در چهار سطح خرد، میانی، کلان و بیرونی به شرح جدول زیر قابل تبیین است:

سطح خرد	سطح میانی	سطح کلان	سطح بیرونی
حل مشکلات فردی و خانوادگی	برگزاری گروه‌های منظم با هدف ارتقاء کیفیت زندگی	ارائه و توسعه خدمات	آسیب‌شناسی محیط شغلی
حل مشکلات ناشی از اضطراب و استرس محیط کار	ارائه آموزش‌های گروهی مشارکتی	ارائه خدمات	بررسی و ارزیابی مسائل و مشکلات محیط شغلی
ارزیابی و پایش فرد به فرد افراد	ارزیابی و پایش گروهی	تغییر در رویه سازمان (شرایط بحران و موارد اضطرار)	تغییر در رویه سازمان
-	-	ارزیابی و پایش	برنامه‌ریزی و اقدام

سطح خرد	سطح میانی	سطح کلان	سطح بیرونی
			در راستای سیاست‌های سازمان
-	-	برنامه‌ریزی و اقدام در راستای سیاست‌های اجتماعی	-
-	-	انجام پژوهش‌های اجتماعی	-

علاوه بر موارد ذکر شده، توجه به اصول و ارزش‌های مددکاری اجتماعی در تحقق اهداف مدیریتی به صورت عملی در هر سه مرحله مدیریت سرمایه انسانی شامل جذب، توسعه و نگهداشت و خروج قابل توجه می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

با رشد جوامع شهری، گسترش ارتباطات جوامع بشری و تبدیل اجتماعات به جوامع ارتباطات انسان‌ها شکل جدیدی به خود گرفت. ارتباطات در گذشته در اجتماعاتی شکل می‌گرفت که تعداد افراد زیاد نبوده و ارتباطات عموماً بر مبنای عواطف، اعتماد و دوستی بوده است. به مرور زمان با رشد جمعیت، افزایش شهرنشینی و صنعتی شدن شکل جدیدی از جوامع ایجاد شد که ارتباطات در آن بر مبنای منطق و اراده انسانی است. بسیاری از اجتماعات مانند خانواده به صورت طبیعی و محیطی شکل می‌گیرند اما جامعه گزلفاشافت با اختیار آدمی تشکیل شده و علت آن غالباً دگرگونی و رشد جمعیت و لزوم تقسیم و تسهیم منافع است. یعنی رابطه افراد بر اساس سود و زیانی که به آن‌ها برسد در نظر گرفته می‌شود و مالکیت خصوصی یکی از ارکان این نوع جامعه است.

مشاغل و حرفه‌های گوناگون در یک گزلفاشافت می‌کوشد نیازهای انسان را با اصل تقسیم کار بین افراد جامعه تقسیم نماید و طبیعتاً چنین جامعه پیچیده و گسترده‌ای نیازمند شکل‌گیری نهادها و مقررات حقوقی و تشکیلات اجتماعی نیز هست. برخلاف گمشفافت،

در جامعه‌ی صوری «خدمت‌رسانی» کم‌کم به «سودجویی» تبدیل می‌شود، «عاطفه» جای خودش را به «وظیفه» می‌سپارد و «حمایت» تبدیل به «رقابت» می‌شود.

در یک جامعه افراد به‌صورت طبیعی آزاد و رها هستند اما حسب شرایط هر فرد، تنشی را در سطح ارتباط با دیگری تجربه می‌کند. از نظر تونیس «عقلانیت» مسبب شکل‌گیری جوامع مدرن، امری غیرطبیعی و غیرمطلوب است. از نظر او یک جامعه پیوسته در تب‌وتاب تغییر است درحالی‌که در گمنشافت شرایط طبیعی و ثبات حاکم است و این مسئله منجر به آرامش بیشتر اعضای یک اجتماع می‌گردد. از این‌رو افراد برای ایجاد سازگاری با جوامع بزرگ و تنظیم روابط خود با سایر افراد ممکن است دچار کژکاری‌هایی شوند که عملکرد آن‌ها را در همین جوامع تحت تأثیر قرار می‌دهد. به همین دلیل افراد در جوامع شغلی، اجتماعی و سایر گروه‌ها نیاز به افراد متخصصی دارند تا به آن‌ها برای تنظیم روابط خود و افزایش سازگاری‌شان با محیط کمک کند. از این‌رو، وجود حرفه‌ی مددکاری اجتماعی ضروری می‌نماید.

بر اساس مطالعات صورت گرفته، نتایج حاصل از مرور نظام‌مند مقالات حاکی از آن است که شکل‌گیری حرفه‌ی مددکاری اجتماعی شغلی در سال‌های پس از جنگ جهانی اول ایجاد گردید که در ابتدا با عنوان مددکاری اجتماعی صنعتی به ارائه‌ی خدمات می‌پرداخت و با گذشت زمان به مددکاری اجتماعی سازمانی تغییر نام یافت و اکنون با عنوان مددکاری اجتماعی شغلی مشغول به فعالیت است. مداخلات مددکاری اجتماعی شغلی در ابتدا به‌صورت تخصصی و جامع نبوده است و به تدریج با تکیه بر نظریه‌ی سیستم‌های بوم‌شناختی و احساس نیاز در ابعاد مختلف رشد و تکامل یافت.

از سوی دیگر، مطالعات در زمینه‌ی نگرش شغلی پیش از جنگ جهانی اول آغاز شد و به‌طور گسترده در اروپا و آمریکا دنبال شد. نهضت روابط انسانی با مطالعات هاثورن^۱ آغاز شد. این مطالعه در کارخانه‌های ثورن وابسته به شرکت وسترن^۲ الکتریک در شهر شیکاگو

1. Henthorn
2. Western

آمریکا در سال‌های ۱۹۳۲ - ۱۹۲۷ به وسیله گروهی به سرپرستی التون مایو با همکاری روتلیز برگر دیکسون^۱ انجام گرفت و به نتایج چشمگیری منتهی شد. عده‌ای اعتقاد دارند که پیدایش مکتب روابط انسانی به وسیله التون مایو و دستیارانش اتفاقی بود زیرا آنان در ابتدا قصد نداشتند آزمایش‌هایی برای یافتن روابط انسانی در سازمان‌ها و اهمیت آن انجام دهند. بلکه به‌طور تصادفی در حین پژوهش بر روی تأثیر عوامل فیزیکی و مادی بر افزایش کارایی رضایت شغلی به این دستاورد بزرگ جهانی دست یافتند. کشف اهمیت عوامل اجتماعی در روابط انسانی مهم‌ترین یافته مطالعات هاثورن است.

مطالعات هاثورن موجب تغییر مرکز توجه کانون پژوهش از متغیرهای فیزیکی و روانشناسی به متغیرهای روانی - اجتماعی و سپس به عوامل اجتماعی گردید که در مرحله بعد در زمینه روابط انسانی تلقی شد. در سده بیستم پرودن و مارکس^۲ کار را جزئی از وجود آدمی معرفی کردند. به نظر آن‌ها انسان صرفاً برای امرارمعاش نیست که کار می‌کند بلکه باید ضمن کار نیازهای روانی او نیز ارضا شوند و احساس مفید بودن و خلاقیت در کار داشته باشند. امیل دورکیم نیز در نوشته‌های خود به اهمیت رضایت شغلی در ایجاد روح جمعی در جامعه توجه کرده است. همین موارد زمینه‌ساز تکامل تدریجی مددکاری اجتماعی شغلی و استفاده از این تخصص در سازمان‌ها گردید. ظهور مددکاری اجتماعی شغلی در سازمان‌ها کارکردهای مهم و قابل توجهی را به همراه آورد که سرمنشأ تحقیقات و پژوهش‌های زیادی در این زمینه شد. لزوم وجود مددکاری اجتماعی شغلی و در سازمان مطابق با نظریه سیستم‌های بوم‌شناختی در سطوح مختلف خرد، میانه، کلان و بیرونی قابل تحلیل است که کارکردهای مختلفی را به همراه دارد که در دو سطح اصلی پیشگیری و درمان اجرایی می‌شود:

-
1. Berger Dickson
 2. Proden and Marx

الف) پیشگیری در مددکاری اجتماعی شغلی

پیشگیری در مددکاری اجتماعی شغلی به معنی انجام اقدامات لازم به منظور کاهش آسیب‌های شغلی و افزایش بهره‌وری و کارآمدی سرمایه‌های انسانی سازمان است. از سوی دیگر، پیشرفت و رفاه در هر کشوری در گرو توانمندی برای حضور و پیروزی در عرصه رقابت‌های اقتصاد جهانی است. این امر مستلزم تکیه بر نیروی انسانی ماهر و کارآمد برای بهره‌گیری هرچه بیشتر و بهتر از سرمایه، منابع و امکانات جامعه است.

نیروی انسانی برای عملکرد درست و بهتر لازم است احساس رضایتمندی نسبت به شغل خود داشته باشد که این مهم نیازمند وجود تخصصی برای تأمین نیازهای گوناگون از جمله نیازهای عاطفی و روانی کارکنان را دارد. بنابراین ضرورت و اهمیت مداخله‌های پیشگیرانه در حرفه مددکاری اجتماعی شغلی رخ می‌نمایند.

لازم است مددکاران اجتماعی شغلی در هر سازمانی برای رسیدگی به مسائل و مشکلات ناشی از عدم رضایتمندی از شغل، فرسودگی شغلی، مداخله‌های حرفه‌ای خود را برنامه‌ریزی نمایند. به‌عنوان مثال، تلاش برای ارتقاء رضایت شغلی افراد از جمله اقدامات پیشگیرانه در مددکاری اجتماعی است. رضایت شغلی یکی از عوامل مهم و مؤثر در موفقیت و انگیزش شغلی است. رضایت شغلی باعث افزایش کارایی و احساس امنیت شغلی می‌شود و هر سازمان درصدد است رضایت شغلی سرمایه‌های انسانی خود را افزایش دهد (Aziri, 2011: 3).

در مقابل نارضایتی شغلی نیز متغیر پیش‌بینی‌کننده و مهمی برای استعفا و غیبت از کار به حساب می‌آید. این موارد کارآمدی سازمان را کاهش می‌دهند. کارآمدی سرمایه‌های انسانی شاد و راضی در سازمان زیاد است و در کارکنان شاد و راضی نگرش مثبت، سلامت روان و علاقه قلبی به ادامه اشتغال بیشتر دیده می‌شود. پنج بعد شغل یعنی: عنوان شغل، حقوق و دستمزد، فرصت ارتقاء و پیشرفت، مدیریت و سرپرستی همکاران و ارتباط بین آن‌ها در رضایت شغلی مؤثر است. توجه به این موارد در رضایت شغلی اهمیت زیادی

دارد. در نهایت رضایت شغلی کارکنان موجب اثرگذاری مثبت سازمان در جامعه، افزایش سلامت روان شاغلین جامعه و وقوع سوانح کمتر می‌شود (Zhue, 2013: 2).

بر اساس یافته‌های هاتورن عواملی نظیر استراحت بین ساعات کار، تأمین هزینه‌های بهداشتی، توجه به شرایط سالم و امن کار، بهبود روابط بین همکاران و ارتقاء شرایط محیط کار جزو عوامل مؤثر در رضایت شغلی به حساب می‌آید. بعد دیگر اقدامات در مددکاری اجتماعی شغلی که جنبه پیشگیرانه دارد، تلاش برای ایجاد سازگاری مطلوب بین نیروهای انسانی و سازمان است. تلاش برای افزایش انگیزه سرمایه‌های انسانی، ارتقاء کیفیت زندگی نیروهای انسانی و مواردی از این قبیل اقداماتی در این حیطه است.

ب) درمان در مددکاری اجتماعی شغلی

بروز برخی مسائل و مشکلات در حیطه شغل و چالش‌های پیش آمده بین سرمایه‌های انسانی سازمان با یکدیگر و کارپذیر و مواردی از این قبیل نیاز به مداخله تخصصی مددکاران اجتماعی شغلی دارد. رفع مشکلات ارتباطی و تلاش برای حل تعارضات ایجادشده بین فرد و محیط به صورت مسئولانه از طریق ایفای نقش میانجی‌گری است. کارکرد دیگر مددکاری اجتماعی شغلی در سازمان است که سبب حل مشکلات عملکردی سرمایه‌های انسانی می‌شود.

پیرو آنچه در مقدمه بیان شد، در ایران سابقه این حرفه به سال‌های ۱۳۴۵ بازمی‌گردد. باوجود اهمیت حرفه مددکاری اجتماعی شغلی برای عملکرد سازمان‌ها و افراد، جنبه‌های مختلف این حرفه برای افراد شناخته‌شده نبوده و ادبیات نظری آن نیز چندان قوی نبوده است. از این رو شناخت حیطه مداخله‌های مددکاران اجتماعی شغلی در سایر کشورها و تلاش برای استفاده بومی از این حرفه برای مددکاران اجتماعی امری مهم است. لذا به نظر می‌رسد، لازم است مددکاران اجتماعی شغلی به عنوان حیطه‌ای تخصصی در ساختار آموزش آکادمیک به طرز قوی وارد شده و همچنین راه‌یابی مداخلات حرفه‌ای این حیطه

در بعد کلان و سیاست‌های اجتماعی و رفاهی شناخته و تقویت شود. بنابراین بر اساس یافته‌های پژوهش یادشده، پیشنهادهایی در دو بخش خرد و کلان قابل ارائه است.

اجرائی

• انجام پژوهش‌هایی در حیطه مداخلات مددکاری اجتماعی شغلی در سازمان‌های دارای این حرفه.

• مقایسه مداخلات مددکاری اجتماعی شغلی با استانداردهای بین‌المللی اجرائی در جهان و تلاش برای همسوسازی با این استانداردها.

• تلاش برای شکل‌دهی مدل مداخلاتی بومی مددکاری اجتماعی شغلی در سازمان‌ها.

کلان:

• آسیب‌شناسی و سبب‌شناسی عدم استفاده از تخصص مددکاری اجتماعی شغلی در سازمان‌ها.

• آموزش نیروهای آکادمیک و متخصص در حیطه مددکاری اجتماعی شغلی مطابق با استانداردهای روز جهانی.

• مطالبه‌گری در قوانین کار و به عبارتی استفاده از تخصص مددکاری اجتماعی شغلی در بعد کلان و سیاست‌گذاری‌ها.

• حضور مددکاران اجتماعی شغلی در سندیکاهای کارگری به منظور ایجاد تغییرات اجتماعی و مدافعه‌گری از حقوق سرمایه‌های انسانی.

منابع

- آقابخش، حبیب. (۱۳۹۷)، قضا‌زدایی نقش میانجی مددکار اجتماعی در حل اختلافات غیر دادگاهی؛ تهران: نشر جامعه شناسان، چاپ دوم.
- باباپور، محمد؛ راهب، غنچه و عبدی، کیانوش. (۱۳۹۹)، "راهبردهای مددکاری اجتماعی و مشاوره در کار با خانواده‌های کارکنان اقماری صنعت نفت (مطالعه کیفی)"، فصلنامه خانواده پژوهی، سال شانزدهم، شماره ۶۴:۵۱۳-۵۳۲.
- دلاور، علی. (۱۴۰۰)، مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی؛ تهران: انتشارات رشد، چاپ دوم.
- سام آرام، عزت‌الله. (۱۳۸۱)، "مددکاری اجتماعی در کارگاه"، مجله کار و جامعه، شماره ۴۵: ۲۰-۱۴.
- شفیق‌آبادی، عبدالله. (۱۳۹۹)، راهنمایی و مشاوره شغلی و نظریه‌های انتخاب شغل (با تجدیدنظر کلی و اضافات)، تهران: نشر رشد، چاپ بیست و ششم.
- فروغی، فریدون و ملمبوس باف، رامین. (۱۳۸۹)، مقاله مرور سیستماتیک چیست و چگونه نگاشته می‌شود؟ فصلنامه علمی پژوهشی دانشکده پزشکی، سال سوم، شماره ۳۴: ۲۰۳-۲۰۷.
- Aziri, Brikend. (2011). "Job satisfaction: A literature review". *managment and research practice*, 3(4), 77-86.
- Barak, Michal, and Emo David. Bargel. (2000). "Social Services in the Workplace" New York, The Haworth press.
- Berridge, John. R. (1996). "Review article: New roles for employee assistance programmes in the 1990s: occupational social work is back and different". *Personal Review*, 25 (1), 59-64.
- Bradley, Googins, and Godfery. Joline. (1985). "The Evaluation of Occupational Social work". *Social work*, 30 (5), 396-402.
- Breda, Van, and Du. Plessis. (2009). "A model of occupational social work practice: A developmental social welfare critique". *Social Work Practitioner-Researcher*, 21, 316-333.
- Breda, Adrian Devan. (2009). "A model of occupational soical work practice: A developmental Social welfare critiq". University of Johannesburg, 316-333.
- Maseko, Cathrine. (2018). "a comparative study between employee assistance programs and occupational social work in a south african context". *A thesis for*

the master degree of social work, department of social work and criminology faculty of humanities.

- Chmelar, Caroline, and Rudolf, Torres. (2017). Association Between Age, Psychosocial work conditions, Occupational Well - Being And Telomere Length. *Geriatric care Professional*, 59 (10), 949-955.
- Dale, Masia. (1986). "Employee Assistance Programs". Oxford University Press, 1 (4), 653-665.
- Farnsworth, Kevin. (2004). "Welfare through Work: An Audit of Occupational Social Provision at the Turn of the New Century". *Social policy administration*, 5 (38), 437-455.
- Foster, Brain, and Schore. Lee. (1989). "Job Loss and the Occupational Social Worker". *Employee Assistance quarterly*, 5 (1), 77-97.
- Ghosh, Kuntak. (2021). "Social work Intervention in Human Resource Managment: The Conceptual Framework". *International Journal of Social Sciences*, 10 (1), 81-87.
- Googin, Bradly. (1985). "The evolution of occupational social work". *Social Work*, 30 (2), 396-402.
- Hosseinzadeh, Sadegh & Pasban, mohammad. (2016). "A Review of the Role of Human Capital in the Organization". *Social and Behavioral Sciences*, 230, 249-253.
- Hughes, Damel & Olsen. Mary C. (2018). "Occupational Social Work Education for Employee Assistance Practice". *Journal of Teaching in Social Work. Internation Federation of Social workers*, 4(38), 379-397.
- Hughes, Damel. (2013). Introduction to the Special Issue: Occupational Social Work: Current Perspectives, *Social Work in Mental Health*, 11(5), 377-380
- Kurzman, Paul A, and Akabas. Sheila. (1993). "Work and Well-being The Occupational Social work advantage". National Association of Social work, United State.
- Loyd-Chris, king. (2002). "Social work, Stress and burnout: Areview". *Journal of Mental Health*, 11 (3), 255-265
- Majidi Parast, Sajad and Sepehr Nia, Hossein. (2015). "The Roles of Occupational social work in the work place: with regard to social capital". *MAGNT Reaserch Reports*, 3(1), 1118-1123.
- Michel Mor, Barak and Tynan, Margaret. (1993). "Older Workers and the Workplace: A New Challenge for Occupational Social Work". *social work*, 1 (38), 45-55.
- Maiden, Paul. (2001). "Global prespectives of occupational social work", New York, Routledge.

- Naberushkina - Elmira, Volka. (2017). "Human Resource Management in Social Welfare System". *Journal of Emerging Trends in Marketing and Management*, 1 (1), 30 – 34.
- Pardeck, John. T. (2001). "An Ecological Approach for Social Work". *The Journal of Sociology and Welfare*.
- Paul, Maiden. (2001). "Global perspectives of occupational social work". *Employee Assistance Quarterly*, 33 (2), 247-258.
- Ramanathan, Chathapuram. S. (1992). "EAP's Response to personal stress and productivity implication for Occupational social work". *social work*, 37 (3), 234-239.
- Sanchez- Paula, Miranda. (2020). "Knowledge and Skills for occupational Social work: challenges for education and professional practice". *Cuadernos de Trabajo Social*, 33 (2), 247-258.
- Straussner, Lala. (1990). "Occupational social work today". *Employee Assistance Quarterly*, 5(1),1-17.
- T. Cheeran, Mariya. (2015). "scope of social work profession in industrial establishment". *International journal in Management and Social Sciences*, 4 (8), 313-326.
- Zhu, Yanhan. (2013). "A Review of Job Satisfaction". *Asian Social Science*, 9 (1), 1911- 2025.
- Wasif, Ali. (2016). "understanding the concept of job satisfaction, measurments, theories and it is significantce in the recent organizational environment", *Archives of bussiness research*, 4 (1), 100-111.