

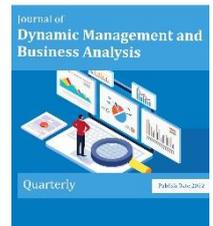


Journal Website

Article history:
Received 29 January 2025
Revised 26 March 2025
Accepted 09 April 2025
Published online 02 July 2025

Dynamic Management and Business Analysis

Volume 4, Issue 2, pp 102-124



E-ISSN: 3041-8933

Identifying the Components of Job Stress in Teleworking Conditions and Stress Management Tactics in Governmental Organizations of Baghdad, Iraq

Yasin Khazal Qasem Al-Madhhour¹, Mahrati Yaghoub^{2*}, Gholamreza Malekzadeh³, Mohammad Mehdi Farahi⁴

¹ PhD Student, Department of Public Management, Faculty of Administrative and Economic Sciences, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran.

² Associate Professor, Department of Management, Faculty of Administrative and Economic Sciences, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran.

³ Professor, Department of Management, Faculty of Administrative and Economic Sciences, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran.

⁴ Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Administrative and Economic Sciences, Ferdowsi University of Mashhad, Iran.

* Corresponding author email address: maharati@um.ac.ir

Article Info

ABSTRACT

Article type:

Original Research

How to cite this article:

Al-Madhhour, Y.K.Q., Yaghoub, M., Malekzadeh, G., Farahi, M.M. (2025). Identifying the Components of Job Stress in Teleworking Conditions and Stress Management Tactics in Governmental Organizations of Baghdad, Iraq. *Dynamic Management and Business Analysis*, 4(2), 102-124.

<https://doi.org/10.61838/dmbaj.211>



© 2025 the author(s). Published by Knowledge Management Scientific Association. This is an open access article under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) License.

Objective: The objective of this study was to identify the components of job stress in teleworking conditions and explore effective stress management tactics in government organizations in Baghdad, Iraq.

Methodology: This qualitative study adopted a fundamental research design using the Glaserian grounded theory approach. Eighteen experienced managers and specialists with at least 15 years of professional exposure to job stress participated through snowball sampling. Data were collected via semi-structured interviews and analyzed using thematic content analysis in MAXQDA. The coding process yielded 952 initial codes, which were refined into 91 subcategories and 13 core components. Selective and theoretical coding was conducted using Glaser's "tactics and dimensions" coding family to construct a conceptual model of job stress and its mitigation strategies.

Findings: The study identified seven main dimensions of job stress in teleworking: physical symptoms, time-related stress, work-related stress, knowledge-related stress, social stress, psychological stress, and insight-based stress. Concurrently, six categories of stress management tactics emerged: behavioral, psychological, physical, cultural, managerial, and individual tactics. These strategies included organizational support, emotional regulation, physical health promotion, technological adaptation, clear communication, autonomy, and structured routines. The interaction of these dimensions and tactics formed a comprehensive framework that highlights the multilayered and contextual nature of occupational stress in telework settings.

Conclusion: The findings underscore the complexity of job stress under remote working conditions and provide actionable insights for policymakers and organizational leaders. The identified tactics offer a practical roadmap for mitigating stress among teleworkers, enhancing psychological well-being, improving performance, and promoting sustainable teleworking cultures within Iraqi public institutions.

Keywords: Job stress; Teleworking; Stress management tactics; Government organizations; Glaserian grounded theory; Iraq.

EXTENDED ABSTRACT

Introduction

The advent of teleworking, once viewed as a flexible option, has rapidly evolved into a widespread necessity, particularly in the aftermath of the COVID-19 pandemic. While remote work offers a variety of organizational and individual benefits—including reduced commute time, flexibility in scheduling, and increased autonomy—it also introduces a new set of psychological and operational challenges, primarily associated with work-related stress (Limanta et al., 2023; Slyke et al., 2022). These stressors, especially when experienced in sustained teleworking conditions, can result in significant mental, emotional, and even physiological strain, which affects both employee well-being and organizational productivity (Tump et al., 2022; Wattenberg et al., 2023). In low-infrastructure settings such as Iraq, where technological limitations and systemic rigidity persist in government institutions, these issues can be more pronounced and complex (Connell et al., 2023; Umamageswaran et al., 2023).

Job stress in remote work settings is multidimensional and stems from an intricate interplay of psychosocial, technological, and organizational factors. Studies have emphasized that telework-induced stress arises from blurred work-life boundaries, digital fatigue, reduced social interaction, and inadequate ergonomic conditions (Avanthika et al., 2023; Januš & Sitar, 2022; Noor Ul Ain Janjua, 2022). The home-work interface, often poorly managed, contributes to chronic stress and undermines job satisfaction and psychological safety (Asamani et al., 2024; Jaiswal et al., 2022). This is particularly true in public sector institutions where bureaucratic rigidity, top-down communication, and low organizational adaptability hinder effective transition to remote models (Handayani et al., 2024; Kambayashi & Ohyama, 2025).

Despite the growing body of literature on teleworking and job stress, most studies have focused either on private-sector employees in technologically advanced countries or have addressed only isolated aspects of stress. There remains a significant gap in the literature regarding the contextual and lived experiences of public-sector employees working remotely in developing and crisis-affected countries like Iraq (Pamungkas et al., 2023; Rambe et al., 2024). Furthermore, limited research has integrated the dual objective of identifying core stress components and mapping context-sensitive stress management tactics. Addressing this gap, the present study aims to explore the subjective components of job stress and derive a typology of stress management strategies employed by public sector employees working under remote conditions in Baghdad.

The theoretical foundation of this study draws from the Job Demands–Resources (JD-R) model, which conceptualizes occupational stress as the result of an imbalance between workplace demands and the resources available to cope with those demands. Within the teleworking context, the depletion of social, cognitive, and managerial resources heightens the likelihood of stress-related outcomes. Moreover, conservation of resources theory and boundary theory provide additional lenses to understand how stress accumulates when personal and professional boundaries collapse and recovery is hindered (Mukhathi et al., 2022; Soman & Mohanan, 2022). This study adds to these theoretical perspectives by providing a qualitative, data-driven framework that captures the multi-layered stress profiles and stress mitigation tactics in the unique sociocultural and organizational context of Iraq.

Methodology

This research employed a qualitative methodology grounded in the Glaserian variant of grounded theory. The study population consisted of experienced government managers and specialists in Baghdad, all of whom had a minimum of 15 years of professional experience and were actively engaged in telework settings. Participants were selected using snowball sampling, yielding 18 key informants. Semi-structured interviews were conducted to elicit rich, experience-based data on the stressors and coping mechanisms associated with remote work.

Data were analyzed using thematic coding, applying Glaser's constant comparative method. MAXQDA software facilitated the coding and categorization process. Initial open coding generated 952 codes, which were then grouped into 91 subcategories and further synthesized into 13 major components. Theoretical and selective coding were applied using Glaser's family of "tactics and dimensions" to identify core categories and their interrelations, culminating in a conceptual model for stress and its mitigation in telework conditions.

Findings

The data analysis revealed a comprehensive set of stressors categorized into seven primary components: physical symptoms of telework, time-related stress, workload-related stress, knowledge-based stress, social stress, psychological stress, and insight-driven stress. Participants reported frequent experiences of fatigue, musculoskeletal pain, and sleep disruption under inadequate home-office setups. Time stress was marked by difficulty in organizing work hours, frequent interruptions, and blurred boundaries between professional and domestic responsibilities. Workload stress emerged from increased job demands without corresponding organizational support, while knowledge stress referred to anxiety stemming from insufficient technical skills or digital literacy.

Social stress was characterized by feelings of isolation, lack of team interaction, and reduced informal communication, often exacerbating emotional withdrawal and job dissatisfaction. Psychological stress included symptoms such as anxiety, irritability, and self-doubt, frequently related to lack of managerial feedback and performance recognition. Lastly, insight stress reflected existential concerns, including goal misalignment, lack of meaning, and growing disengagement from work.

In terms of coping mechanisms, six categories of stress management tactics were identified: behavioral, psychological, physical, cultural, managerial, and individual. Behavioral tactics included task prioritization, time-blocking, and clarity in communication expectations. Psychological tactics comprised emotional regulation, resilience-building, and intrinsic motivation. Physical tactics involved improvements in workspace ergonomics, routine exercise, and sleep hygiene.

Cultural tactics aimed at reframing organizational expectations, redefining productivity metrics, and fostering a supportive remote work ethos. Managerial tactics emphasized the need for policy flexibility, structured feedback loops, resource provision, and mental health support. Individual tactics focused on boundary management, stress self-regulation, and personalized time-use strategies. Together, these tactics represented a multi-level, integrative framework for stress mitigation under teleworking conditions.

Discussion and Conclusion

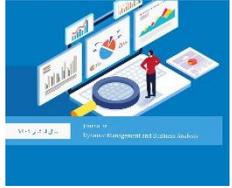
The results of this study reinforce the notion that teleworking is not inherently stress-free and, in fact, introduces new forms of occupational strain that demand adaptive responses at both individual and institutional levels. The identification of seven distinct categories of stress provides a detailed map of how telework affects government employees in Iraq. It also underscores that stress is not a unidimensional experience but emerges from the interaction of physical environments, personal competencies, organizational dynamics, and broader cultural expectations.

The conceptual model developed in this study bridges empirical insight with theoretical constructs from the JD-R model, boundary theory, and stress appraisal theory. It validates previous research that links lack of social support and ambiguous expectations to elevated stress levels in remote work settings. Notably, the incorporation of “insight stress” as a category offers a novel perspective by framing stress not only as a reaction to external conditions but also as an introspective response to perceived stagnation, misalignment, or loss of purpose.

Equally important is the articulation of a tactical repertoire for managing stress. Rather than proposing a one-size-fits-all intervention, this study identifies a nuanced set of coping strategies that correspond to different stress profiles. This practical contribution is particularly relevant for public institutions in developing nations, where resource constraints necessitate low-cost, context-sensitive interventions. By engaging employees in co-creating their own stress management tactics, organizations can enhance ownership, applicability, and long-term sustainability of well-being policies.

Moreover, the findings suggest that stress mitigation should not be siloed within individual responsibility alone but should be distributed across organizational layers. Managers play a critical role in modeling adaptive behaviors, initiating policy reforms, and promoting inclusive communication. The cultural reframing of telework—from a temporary adaptation to a legitimate long-term work modality—further requires organizational learning and flexibility.

In conclusion, this study offers a grounded, empirically-informed framework for understanding and addressing telework-related stress in government institutions in Iraq. It contributes to the literature by mapping a typology of stress components and corresponding management tactics in a previously under-researched sociopolitical context. The research underscores the importance of a holistic, participatory, and systems-based approach to occupational stress management in the digital era.



کشف مولفه‌های استرس شغلی در شرایط دورکاری و تاکتیک‌های مدیریت استرس شغلی در سازمان‌های دولتی شهر بغداد عراق

یاسین خزعل قاسم المذخوری^۱، یعقوب مهارتی^{۲*}، غلامرضا ملک زاده^۳، محمد مهدی فراچی^۴

۱ دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران.

۲ دانشیار، گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران.

۳ استاد، گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران.

۴ استادیار، گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران.

* ایمیل نویسنده مسئول: maharati@um.ac.ir

اطلاعات مقاله

چکیده

نوع مقاله

پژوهشی اصیل

نحوه استناد به این مقاله:

المذخوری، یاسین خزعل قاسم، مهارتی، یعقوب، ملک زاده، غلامرضا، فراچی، محمد مهدی. (۱۴۰۴). کشف مولفه‌های استرس شغلی در شرایط دورکاری و تاکتیک‌های مدیریت استرس شغلی در سازمان‌های دولتی شهر بغداد عراق. *مدیریت پویا و تحلیل کسب و کار*، ۴(۲)، ۱۲۳-۱۰۲.

هدف: هدف این پژوهش شناسایی مولفه‌های استرس شغلی در شرایط دورکاری و ارائه تاکتیک‌های مؤثر برای مدیریت استرس شغلی در سازمان‌های دولتی شهر بغداد عراق بود. **روش‌شناسی:** این مطالعه کیفی با رویکرد بنیادین و بر اساس راهبرد نظریه داده‌بنیاد گلنزی انجام شد. جامعه پژوهش شامل ۱۸ مدیر و متخصص دارای حداقل ۱۵ سال تجربه در زمینه استرس شغلی بود که با روش نمونه‌گیری گلوله‌برفی انتخاب شدند. داده‌ها از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته گردآوری و با استفاده از تحلیل مضمون در نرم‌افزار MAXQDA تحلیل شدند. در فرایند کدگذاری، ۹۵۲ کد اولیه استخراج و پس از پالایش در قالب ۹۱ مقوله فرعی و ۱۳ مؤلفه اصلی دسته‌بندی شدند. سپس با بهره‌گیری از خانواده کدگذاری «تاکتیک‌ها و ابعاد» گلنزر، کدگذاری نظری برای تدوین مدل مفهومی انجام گرفت. **یافته‌ها:** یافته‌ها حاکی از وجود هفت مؤلفه اصلی استرس شغلی در دورکاری شامل: علائم جسمی، استرس زمانی، استرس کاری، استرس دانشی، استرس اجتماعی، استرس روانشناختی و استرس بینشی بود. همچنین، شش گروه تاکتیک مؤثر در مدیریت این نوع استرس شناسایی شد: تاکتیک‌های رفتاری، روانشناختی، فیزیکی، فرهنگی، مدیریتی و فردی. این تاکتیک‌ها شامل راهکارهایی نظیر حمایت سازمانی، تنظیم هیجانات، ارتقاء سلامت جسمی، آشنایی با فناوری، وضوح انتظارات، خودمدیریتی و تعادل زندگی-کار بودند. تعامل بین این مؤلفه‌ها و تاکتیک‌ها، چارچوبی جامع برای درک و کاهش استرس شغلی در شرایط دورکاری ترسیم نمود. **نتیجه‌گیری:** نتایج پژوهش نشان می‌دهد که استرس شغلی در شرایط دورکاری پدیده‌ای چندبعدی و وابسته به زمینه است. تاکتیک‌های استخراج‌شده در این پژوهش می‌توانند به‌عنوان راهنمایی عملی برای بهبود مدیریت استرس، ارتقاء سلامت روانی، افزایش بهره‌وری و توسعه فرهنگ دورکاری پایدار در سازمان‌های دولتی عراق مورد استفاده قرار گیرند.

کلیدواژه‌ها: استرس شغلی؛ دورکاری؛ تاکتیک‌های مدیریت استرس؛ سازمان‌های دولتی؛ نظریه داده‌بنیاد گلنزی؛ عراق.



© ۱۴۰۴ تمامی حقوق انتشار این مقاله متعلق به نویسنده(گان) است. انتشار این مقاله به‌صورت دسترسی آزاد مطابق با گواهی (CC BY 4.0) صورت گرفته است.

مقدمه

ظهور فناوری‌های ارتباطی و گسترش ساختارهای کاری غیرحضور به‌ویژه پس از همه‌گیری کووید-۱۹ موجب دگرگونی عمیقی در الگوهای اشتغال و محیط‌های کاری در سراسر جهان شده است. دورکاری که پیش‌تر به‌عنوان یک گزینه جایگزین مطرح بود، به‌سرعت به یک الزام تبدیل شد و ساختار سنتی حضور فیزیکی در سازمان‌ها را به چالش کشید. این تغییر ناگهانی، به‌رغم برخی مزایا نظیر انعطاف‌پذیری زمانی و کاهش هزینه‌های رفت‌وآمد، فشارهای روانی، اجتماعی و شغلی تازه‌ای بر کارکنان تحمیل کرد که یکی از مهم‌ترین آن‌ها، استرس شغلی در شرایط دورکاری است (Jurničková et al., 2024; Rambe et al., 2024). به‌ویژه در کشورهای در حال توسعه مانند عراق، که ساختارهای حمایتی و زیرساخت‌های فناوری هنوز به‌صورت کامل نهادینه نشده‌اند، پیامدهای روانی و سازمانی دورکاری می‌تواند چند برابر باشد (Asamani et al., 2024).

استرس شغلی به‌عنوان یکی از چالش‌های برجسته محیط کار در دورکاری، به احساس فشار روانی ناشی از ناهماهنگی بین انتظارات شغلی و منابع فردی اشاره دارد (Slyke et al., 2022). منابع استرس در دورکاری متنوع‌اند و شامل فشار کاری، نبود مرز بین زندگی حرفه‌ای و شخصی، تنهایی و انزوا، فقدان بازخورد فوری، عدم دسترسی به منابع حمایتی سازمانی، و چالش‌های فنی هستند (Limanta et al., 2023; Wattenberg et al., 2023). در این میان، کارکنان دولتی که معمولاً با چارچوب‌های بوروکراتیک و منابع محدود مواجه‌اند، بیشتر در معرض استرس مزمن قرار دارند (Connell et al., 2023).

مطالعات متعدد نشان می‌دهند که دورکاری می‌تواند منجر به افزایش سطح فرسودگی شغلی، نارضایتی شغلی، و کاهش بهره‌وری شود، به‌ویژه زمانی که مدیریت مرزهای میان کار و زندگی شخصی ناکارآمد باشد (Jaiswal et al., 2022; Januš & Sitar, 2022). در مقابل، زمانی که سازمان‌ها به شناسایی عوامل استرس‌زا پرداخته و تاکتیک‌های مدیریتی مؤثر را برای کاهش آن‌ها به‌کار گیرند، دورکاری می‌تواند به ارتقای کیفیت زندگی کاری، رضایت شغلی، و بهزیستی روانی منجر شود (Ayorinde et al., 2024; Pamungkas et al., 2023). بنابراین، ضرورت دارد تا مؤلفه‌های اصلی استرس شغلی در شرایط دورکاری شناسایی و مدل‌هایی برای مدیریت این استرس طراحی گردد.

از منظر نظری، این مطالعه در پیوند با رویکرد نظریه منابع و الزامات شغلی (JD-R) قرار می‌گیرد، که بر تعامل میان منابع موجود و الزامات شغلی تمرکز دارد. در دورکاری، کاهش دسترسی به منابع (نظیر حمایت سازمانی و بازخورد فوری) و افزایش الزامات (نظیر خودتنظیمی، مدیریت زمان، و انگیزش درونی) منجر به ایجاد تنش روانی می‌شود (Kn, 2022; Mukhathi et al., 2022). همچنین نظریه مدیریت مرزها نیز بیان می‌کند که عدم تفکیک فیزیکی و روانی فضای کار و زندگی، استرس را افزایش می‌دهد، خصوصاً در میان زنانی که مسئولیت‌های مراقبتی را نیز برعهده دارند (Soman & Mohanan, 2022; Wattenberg et al., 2023).

در بافت خاص عراق، چالش‌های فرهنگی، اقتصادی و اداری، شرایط را برای اجرای مؤثر دورکاری دشوارتر ساخته است. ضعف در زیرساخت‌های دیجیتال، کمبود آموزش‌های لازم برای کار با فناوری، و نبود سیاست‌های منعطف در سطوح سازمانی، فشار مضاعفی بر کارمندان وارد کرده‌اند (Paman et al., 2025; Umamageswaran et al., 2023). همچنین، بررسی‌ها نشان داده‌اند که میزان استرس در کارکنانی که به‌صورت ناگهانی و بدون آمادگی به دورکاری منتقل شده‌اند، بیشتر از کارکنانی است که انتخاب آگاهانه‌ای در این زمینه داشته‌اند (Noor UI Ain Janjua, 2022).

از سوی دیگر، پژوهش‌ها به نقش مهم تاکتیک‌های فردی و سازمانی در مدیریت استرس دورکاری اشاره دارند. تاکتیک‌های رفتاری نظیر تنظیم زمان، پاسخگویی به موقع، و شفاف‌سازی انتظارات؛ تاکتیک‌های روانشناختی نظیر تاب‌آوری، خودکارآمدی و کنترل هیجان؛ و

تاکتیک‌های فیزیکی مانند بهبود محیط کار خانگی، ورزش، و تعادل خواب، همگی به‌عنوان ابزارهایی اثربخش برای کاهش استرس معرفی شده‌اند (Avanthika et al., 2023; Handayani et al., 2024; Osman, 2023). همچنین تاکتیک‌های فرهنگی و مدیریتی مانند ارتقای فرهنگ انعطاف‌پذیری، بازتعریف معیارهای بهره‌وری، و ارائه حمایت‌های آموزشی و عاطفی توسط مدیران نقش مهمی در کنترل استرس ایفا می‌کنند (Kambayashi & Ohayama, 2025; Tump et al., 2022).

یافته‌های حاصل از مطالعات تجربی در کشورهای مختلف نشان می‌دهد که حتی در بافت‌های متفاوت اجتماعی و فرهنگی، شباهت‌هایی در منشأ و پیامدهای استرس شغلی وجود دارد. به‌عنوان نمونه، در پژوهشی در غنا، ارتباط مستقیم بین کیفیت مرز خانه و کار و میزان استرس شناسایی شد و پیشنهاد گردید که مدیران با حمایت از تعادل کار-زندگی، سطح بهزیستی کارکنان را افزایش دهند (Asamani et al., 2024). در کشورهایی با ساختارهای مشابه عراق، پژوهش‌ها حاکی از آن‌اند که نبود ساختارهای حمایتی و روشن نبودن سیاست‌های کاری از راه دور، منجر به استرس‌های ادراکی و کنشی قابل توجهی شده است (Sauqy et al., 2023; Shugayeva & Kubaidolla, 2022). علاوه بر این، نقش عوامل جمعیت‌شناختی نیز در شدت تجربه استرس شغلی مورد توجه قرار گرفته است. به‌طور خاص، کارکنان جوان‌تر یا زنان دارای فرزند، در معرض سطوح بالاتری از استرس هستند؛ زیرا آن‌ها با تعارض نقش، مسئولیت‌های هم‌زمان و چالش در مدیریت مرزهای شخصی-حرفه‌ای مواجه‌اند (Ayorinde et al., 2024; Krenn et al., 2022). در این راستا، مدیریت اثربخش شرایط دورکاری نیازمند نگاه چندلایه به منابع فردی، بستر سازمانی و شرایط اجتماعی است.

در مجموع، شکاف آشکاری در ادبیات پژوهش در خصوص بررسی ساختاریافته مؤلفه‌های استرس شغلی در دورکاری، به‌ویژه در زمینه‌های بومی نظیر عراق، وجود دارد. اغلب پژوهش‌های پیشین، یا به بررسی سطوح کلی استرس پرداخته‌اند یا صرفاً به بررسی یکی از مؤلفه‌ها نظیر سلامت روان یا رضایت شغلی بسنده کرده‌اند. این پژوهش با رویکرد کیفی نظریه داده‌بنیاد گلگیری، با هدف شناسایی دقیق مؤلفه‌های استرس شغلی در دورکاری و ارائه تاکتیک‌های مدیریت آن انجام شد.

روش پژوهش

این پژوهش از نظر جهت‌گیری در دسته تحقیقات بنیادی قرار می‌گیرد و از نظر فلسفی، پیرو فلسفه تفسیری، رویکرد استقرائی، استراتژی داده بنیاد با رویکرد گلگیری یا ظاهرشونده می‌باشد. استفاده از نظریه داده‌بنیاد با رویکرد ظهوریابنده به ما کمک کرد تا تاکتیک‌های کاهش دهنده استرس شغلی در شرایط دورکاری ارائه نماییم. این تاکتیک‌ها می‌تواند به عنوان راهنمایی برای افراد، سازمان‌ها و سیاست‌گذاران جهت کاهش استرس شغلی در دورکاری مورد استفاده قرار گیرد. خزانه کیفی تحقیق شامل مدیران و خبرگانی است که در زمینه موضوع مطالعه آگاهی نظری و عملی داشته و تجربه عملی و علمی نسبت به پدیده مورد بررسی دارند. این افراد علاوه بر آگاهی تئوریک، باید حداقل ۱۵ سال سابقه کاری داشته باشند. بنابراین، برای شناسایی تاکتیک‌ها و مولفه استرس شغلی، افرادی با تخصص در مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی و سابقه کاری انتخاب شدند؛ زیرا این افراد به دلیل تجربیات خود درک بهتری از فرآیندها و ویژگی‌های استرس شغلی دارند. به این ترتیب، خزانه کیفی این پژوهش شامل افرادی از سازمان‌های دولتی عراق بود که دارای آگاهی تئوری و عملی از استرس شغلی و فرآیندهای آن بودند و به‌طور دقیق آن را تجربه کرده‌اند. در مصاحبه‌های اولیه، ابتدا افراد خبره شناسایی شدند، سپس با مراجعه به آن‌ها که معمولاً مدیران رده بالای سازمان‌ها هستند، مصاحبه انجام گرفت. در مصاحبه‌های بعدی، از روش نمونه‌گیری گلوله برفی استفاده شد. نمونه‌ها نیز شامل ۱۸ نفر بودند که تجربه و آگاهی کاملی از استرس شغلی داشتند. این آگاهی از طریق تجربه مستقیم در مشاغل مرتبط مانند مدیریت منابع انسانی یا روانشناسی سازمانی به دست آمده بود. این افراد همچنین ارتباط نزدیکی با افرادی داشتند که استرس شغلی را تجربه کرده‌اند و این ارتباط

باعث آگاهی آن‌ها از فرآیندها و ویژگی‌های استرس شغلی شده بود. برای تجزیه و تحلیل تاکتیک‌ها و ویژگی‌های استرس شغلی، با افرادی که خود استرس را تجربه کرده یا به‌طور مستقیم با افرادی که استرس شغلی را تجربه کرده‌اند ارتباط داشته‌اند (مانند مدیران ایمنی و بهداشت)، مصاحبه انجام شد.

در خصوص اعتباربخشی، گوبا و لینکلن (۱۹۸۵) چهار معیار برای ارزیابی کیفیت و اعتبار یافته‌های پژوهش‌های کیفی ارائه داده‌اند: اعتبارپذیری، انتقال‌پذیری، قابلیت اطمینان و تأییدپذیری. این معیارها جایگزینی برای روایی و پایایی در تحقیقات کمی هستند. در این پژوهش، اعتبارپذیری با ارائه توضیحات روشن از هدف مصاحبه و پدیده مورد مطالعه، انجام مصاحبه آزمایشی و نظرخواهی از مشارکت‌کنندگان و کدگذاری داده‌ها توسط چند نفر تضمین شد. انتقال‌پذیری با توصیف دقیق شرایط تحقیق و مقایسه با یافته‌های پژوهش‌های مشابه تأمین شد. برای ارزیابی قابلیت اطمینان، از نظرات اساتید راهنما و مشاور و افراد خبره در زمینه‌های مرتبط استفاده شد و یافته‌ها توسط مشارکت‌کنندگان بررسی و تأیید شدند. همچنین، تأییدپذیری با دقت در انتخاب نمونه‌ها و تلفیق روش‌های گردآوری داده‌ها از جمله مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته و یادداشت‌برداری تضمین شد. این پژوهش همچنین تأکید زیادی بر استفاده از مصاحبه حضوری به‌عنوان ابزاری برای افزایش پایایی و اعتبار تحقیق داشته است. تمامی مصاحبه‌ها با اجازه مصاحبه‌شونده و رعایت اصول اخلاقی ضبط و کلمه به کلمه پیاده‌سازی شد تا دقت و اعتبار یافته‌ها افزایش یابد. برای روش تحلیل داده‌ها در این تحقیق، از رویکرد گلیزر و تحلیل تم استفاده شده است که به‌ویژه در تحلیل داده‌های کیفی مانند مصاحبه‌ها، گروه‌های متمرکز و پرسشنامه‌های باز کاربرد دارد. در این رویکرد، مراحل مختلف کدگذاری داده‌ها به‌طور سیستماتیک انجام شد. با استفاده از دو مرحله اصلی کدگذاری انتخابی و نظری، داده‌ها تحلیل شده و در نهایت الگوی ارتباطی و نظریه‌ای که می‌تواند توضیح‌دهنده دغدغه‌های اصلی شرکت‌کنندگان باشد، ایجاد شد. این فرآیند با استفاده از نرم‌افزار MAXQDA انجام شده است که امکان کدگذاری و تحلیل دقیق داده‌های کیفی را فراهم می‌آورد.

یافته‌ها

یافته‌های ناشی از کدگذاری حقیقی نشان داد که تعداد ۹۵۲ کد اولیه شناسایی شد. سپس این کدها در قالب ۹۱ مقوله دسته‌بندی شدند و نهایتاً در قالب ۱۳ مولفه مفهوم‌سازی شدند. جدول ۱ مجموعه مقوله‌ها و مولفه‌های بدست آمده را نشان می‌دهد. پس از اینکه کدگذاری حقیقی انجام گرفت، کدگذاری نظری صورت گرفت. موضوع مهم خانواده‌های کدگذاری است که گلیزر آنرا برای غنی کردن نتایج مهم می‌داند. این خانواده‌ها برای پشتیبانی از کدگذاری نظری و انتخابی استفاده می‌شود. به‌رحال خانواده‌های کدها، فقط وقتی که مرتبط باشند، استفاده می‌شوند، بنابراین وقتی که چارچوب نظری در حال حاضر ظاهر شدن است، اینها نقش مهمی را در تحلیل دارند. برای کدگذاری نظری در این تحقیق از خانواده «تاکتیک‌ها» و «ابعاد» بهره گرفته شد. این خانواده کدهای حقیقی را در راستای متغیر محوری تلفیق می‌کند، بطوری‌که تاکتیک‌ها و ابعاد در این الگو نقش‌های متفاوتی را ایفا می‌کنند.

باتوجه به ارتباط مفاهیم با یکدیگر، خانواده کدگذاری «تاکتیک‌ها» و «ابعاد» به بهترین شکل ممکن امکان ترکیب مقوله‌ها و مفاهیم را به عمل می‌آورد. کدگذاری نظری به مدلی منجر شد که در شکل ۱ ارائه شد.



در ادامه مولفه‌های هر یکی از موارد نمودار در قالب جدول ارائه گردیده است.

جدول ۱

تاکتیک‌های دستیابی به کاهش استرس شغلی در شرایط دورکاری

مقوله	مؤلفه
علل تاکتیک‌های رفتاری	ایجاد شایستگی ارتباط موثر، عدم تاخیر در کار، سازماندهی زمان دورکاری، حمایت سازمان از دورکار، تعهد به کار، پاسخگویی افراد در دورکاری، وضوح در انتظارات، استفاده از تجربیات دورکاران، وجود تیم دورکاری، وجود تیم مشارکتی، وجود مشارکت سازمانی، همکاری در دورکاری، کاهش فشار در دورکاری، خنثی کردن نیروهای فشار
تاکتیک‌های روانشناختی	ایجاد انگیزه در دورکاری، وجود چشم انداز کارراهه شغلی در دورکاری، احساسات مثبت دورکار، کنترل احساسات، عجز شدن منطقی با کار از راه دور، نبود حواس‌پرتی دورکار، عدم پراکندگی ذهنی دورکار، وجود تاب آوری دورکار، خوش بینی دورکاری، وجود خودکارآمدی در دورکار، امیدواری در دورکار
تاکتیک‌های فیزیکی	سلامت روان، سلامت جسم، بهبود شرایط فیزیکی دورکاری، ثبت نام باشگاههای ورزشی توسط سازمان، زمان ورزش و تمرین بصورت آنلاین در منزل
تاکتیک‌های فرهنگی	آشنایی با فناوری، کاهش فرهنگ استرس‌زا، ایجاد ارزشهای دورکاری، قرار گرفتن در محیط استرس‌زای واقعی
تاکتیک‌های مدیریتی	سازماندهی درست دورکاری، محیط مناسب دورکاری، نظارت کار از راه دور، وجود امنیت، حمایت روانی دورکار توسط مدیر، حمایت دانشی از دورکار، حمایت خانواده در کار از راه دور، حمایت سازمان از خانواده فرد دورکار، وجود خدمات رفاهی در دورکاری، تغییر شرایط کاری، تطبیق و انعطاف محیط دورکاری، وجود منابع مالی برای دورکاری، اجرای آموزشهای مرتبط با دورکاری، الزامات شغلی مناسب دورکاری، مسئولیت متناسب، فرآیندهای کاهنده استرس کار از راه دور
تاکتیک‌های فردی	مرزبندی در کار از راه دور، طراحی شغلی دورکار، ایجاد تعادل دورکاری با زندگی، توان مدیریت درست، مدیریت اوقات فراغت در کار از راه دور، توانایی دورکار در مدیریت استرس، وجود اولویت بندی دورکاری، دانش دورکار، ابزار و پشتیبانی، نبود فشار برای اثبات خود
مؤلفه استرس شغلی	شرایط نامساعد فیزیکی
علائم جسمی دورکار	استرس زمان، استرس مدیریت زمان
استرس زمانی دورکاری	استرس کمیت کار، استرس شرایط بیرونی دورکار
استرس کاری دورکار	استرس یادگیری نحوه دورکاری
استرس دانشی دورکار	استرس فشار اجتماعی دورکار، استرس روابط اجتماعی ناشی از انزوا
استرس اجتماعی دورکار	علائم روانشناختی، استرس روانی دورکار
استرس روانشناختی دورکار	استرس دستیابی به اهداف دورکاری، استرس نارضایتی از دورکاری، استرس کیفیت دورکاری، استرس عدم آرامش کافی

در ادامه هر یک از اجزاء جدول تشریح می‌گردد.

تاکتیک‌های رفتاری

کاهش استرس شغلی در شرایط دورکاری نیازمند ترکیبی از راهکارهای فردی و سازمانی است که به صورت هماهنگ عمل کنند. ارتباط مؤثر پایه و اساس موفقیت در دورکاری محسوب میشود و شامل استفاده هوشمندانه از ابزارهای دیجیتال مانند ویدیوکال برای جلسات مهم و پیامرسانها برای تعاملات روزانه است. گوش دادن فعال و بدون حواسپرتی به صحبت‌های همکاران، همراه با ارائه بازخوردهای سازنده و به موقع، میتواند از بسیاری از سوء تفاهمها جلوگیری کند. شفاف سازی انتظارات از طریق پرسشهای مستقیم مانند "آیا این خروجی مورد نظر شماست؟" نیز نقش کلیدی در پیشگیری از استرس ناشی از ابهام دارد. اجتناب از تأخیر در انجام کارها مستلزم مدیریت هوشمندانه زمان و

وظایف است. تقسیم پروژه‌های بزرگ به مراحل کوچکتر و قابل مدیریت، تعیین ضرب‌الاجلهای واقع‌بینانه، و اولویت‌بندی وظایف بر اساس اهمیت و فوریت آن‌ها می‌تواند از انباشته شدن کارها و استرس ناشی از آن جلوگیری کند. ایجاد محیط کار بدون حواسپرتی و اختصاص زمانهای مشخص برای تمرکز روی کارهای پیچیده نیز در این زمینه بسیار مؤثر است. سازماندهی زمان در دورکاری نیازمند نظم شخصی و برنامه ریزی دقیق است. تعیین ساعتهای کاری ثابت، طراحی برنامه روزانه شامل زمانهای استراحت، و استفاده از تکنیکهایی مانند پومودورو می‌تواند به حفظ تعادل بین کار و زندگی کمک کند. جداسازی فیزیکی و ذهنی فضای کار از فضای استراحت نیز در حفظ این تعادل نقش مهمی ایفا میکند. حمایت سازمانی و مشارکت از دورکاران باید فراتر از شعار باشد و در عمل پیاده شود. این حمایت شامل تأمین تجهیزات لازم، دسترسی به منابع اطلاعاتی، و ایجاد سیستمهای پشتیبانی فنی میشود. در این رابطه یکی از خبرگان بیان کرد: "کارمندان می‌توانند یک تیم کاری قوی و مشارکتی تشکیل دهند که می‌توانند وظایف خود را مبادله کنند و به یکدیگر کمک کنند تا فشار بر دیگران را کاهش دهند". همچنین، ارائه آموزشهای لازم برای استفاده از ابزارهای دورکاری و برگزاری جلسات منظم برای دریافت بازخورد کارکنان می‌تواند احساس انزوا را کاهش دهد. تعهد به کار و پاسخگویی در دورکاری نیازمند خودانضباطی و سیستمهای نظارتی هوشمند است. تعریف شاخصهای عملکرد شفاف، گزارشدهی منظم پیشرفت کارها، و ایجاد فرهنگ اعتماد متقابل بین کارکنان و مدیریت می‌تواند محیطی سالم و کماسترس ایجاد کند. وضوح در انتظارات و تعریف دقیق مسئولیتها و اختیارات هر فرد نیز از بروز تنشهای ناشی از ابهام جلوگیری میکند. استفاده از تجربیات دورکاران باتجربه و ایجاد تیمهای مجازی منسجم می‌تواند چالشهای دورکاری را کاهش دهد. تشکیل گروههای هم‌تا برای تبادل تجربه، ایجاد کانالهای ارتباطی غیررسمی برای تعاملات اجتماعی، و تشویق به همکاریهای بین تیمی می‌تواند احساس تعلق سازمانی را تقویت کند. وجود تیمهای مشارکتی که در آن‌ها ایده‌ها و مسئولیتها به اشتراک گذاشته میشود نیز در کاهش فشار روانی مؤثر است. از طرفی همکاری مؤثر در دورکاری مستلزم ایجاد سازوکارهای مناسب برای کار تیمی مجازی است. استفاده از پلتفرمهای اشتراکی مانند ترلو یا آسانا برای مدیریت پروژه، برنامه ریزی جلسات منظم هماهنگی، و تشویق به مشارکت فعال همه اعضا می‌تواند روحیه تیمی را حفظ کند. کاهش فشار در دورکاری نیز نیازمند توجه به سلامت روان کارکنان است که از طریق برگزاری جلسات مشاوره، ارائه برنامه‌های مراقبت از خود، و تشویق به تعادل بین کار و زندگی محقق میشود. در نهایت، خنثی کردن نیروهای فشارزا مانند حجم کار بیش از حد، ابهام در نقشها، یا عدم حمایت اجتماعی، نیازمند رویکردی سیستماتیک است که هم عوامل فردی و هم عوامل سازمانی را پوشش دهد. با ترکیب این راهکارها و اجرای مداوم آنها، میتوان محیط دورکاری را به فضایی پربازده و کماسترس تبدیل کرد.

تاکتیک‌های روانشناختی

دورکاری با وجود مزایای متعددی که دارد، اگر همراه با راهبردهای روانشناختی مناسب نباشد، می‌تواند به منبع استرس و کاهش بهره‌وری تبدیل شود. ایجاد انگیزه در این شرایط نیازمند ترکیبی از عوامل درونی و بیرونی است؛ تعیین اهداف مشخص و قابل دستیابی، همراه با سیستم پاداش مناسب، می‌تواند انرژی لازم برای ادامه کار را فراهم کند. وقتی فرد بتواند مسیر پیشرفت شغلی خود را در شرایط دورکاری به وضوح ببیند و بداند که این شیوه کار مانعی برای رشد او نخواهد بود، احساس امنیت و انگیزه بیشتری پیدا خواهد کرد. مدیریت هیجانات در محیط دورکاری نقشی کلیدی دارد. پرورش نگرش مثبت نسبت به این شیوه کار، همراه با تمرین روزانه قدردانی از مزایای آن، می‌تواند زمینه‌ساز تجربه‌های هیجانی مثبت باشد. از سوی دیگر، یادگیری تکنیک‌های تنظیم هیجان مانند تنفس عمیق یا روش‌های حل مسئله، به فرد کمک می‌کند تا با چالش‌های اجتناب‌ناپذیر این محیط به شیوه‌ای سازنده برخورد کند. ایجاد تعادل بین زندگی شخصی و حرفه‌ای از دیگر عوامل مهم است - تعیین مرزهای مشخص برای ساعت کاری و اختصاص زمان کافی برای استراحت و فعالیت‌های شخصی مانع از فرسودگی شغلی می‌شود. یکی از خبرگان در این زمینه اظهار داشت: "استرس کاری به معنای هر وسیله یا ایده‌ای است که توسط مدیر یا مدیریت اعمال

می‌شود که بر بهره‌وری کارمند و کارگر تأثیر می‌گذارد. این استرس ممکن است به دلیل ماهیت کار یا سوءمدیریت رخ دهد و در دورکاری، این مسئله اغلب تشدید می‌شود.

تاب‌آوری در محیط‌های دورکاری به معنی توانایی تطبیق با تغییرات و حفظ عملکرد در شرایط دشوار است. تقویت این ویژگی از طریق تمرین انعطاف‌پذیری شناختی و پذیرش عدم قطعیت‌های طبیعی این شیوه کار امکان‌پذیر است. خوش‌بینی واقع‌نگرانه - یعنی باور به امکان‌پذیر بودن موفقیت همراه با درک واقع‌بینانه از چالش‌ها - می‌تواند به عنوان سپری در برابر استرس عمل کند. وقتی فرد به توانایی‌های خود برای مدیریت موفق کار در این فضا باور داشته باشد (خودکارآمدی)، با چالش‌ها به عنوان فرصت یادگیری برخورد می‌کند نه تهدید. تمرکز و توجه کامل به کار در محیط‌های دورکاری نیازمند مدیریت فعالانه عوامل حواس‌پرتی است. ایجاد فضای کار اختصاصی، برنامه‌ریزی زمانی منظم و استفاده از تکنیک‌هایی مانند زمان‌بندی پومودورو می‌تواند به حفظ توجه کمک کند. از طرفی، پرورش مهارت‌های شناختی مانند ذهن‌آگاهی می‌تواند از پراکندگی ذهنی جلوگیری کند. امیدواری به عنوان موتور محرکه پشتکار در شرایط دشوار عمل می‌کند - وقتی فرد بتواند حتی در مواجهه با موانع، راه‌حل‌های ممکن را ببیند و به بهبود شرایط باور داشته باشد، بهتر می‌تواند با استرس‌های محیط دورکاری کنار بیاید. پیاده‌سازی این راهبردها نیازمند خودآگاهی مستمر و تمایل به اصلاح و بهبود مداوم است. سازمان‌ها می‌توانند با فراهم آوردن آموزش‌های لازم و ایجاد فضای حمایتی، زمینه را برای موفقیت روانشناختی کارکنان دورکار فراهم کنند. در نهایت، ترکیب این عوامل می‌تواند دورکاری را از یک ضرورت به فرصتی برای رشد شخصی و حرفه‌ای تبدیل کند.

تاکتیک‌های فیزیکی

دورکاری با وجود انعطاف‌پذیری که ایجاد می‌کند، چالش‌های فیزیکی خاصی به همراه دارد که اگر مدیریت نشوند، می‌توانند هم بر سلامت جسم و هم بر روان افراد تأثیر منفی بگذارند. ایجاد محیط کار فیزیکی مناسب در منزل اولین گام اساسی است، انتخاب صندلی ارگونومیک که از ستون فقرات حمایت کند، تنظیم ارتفاع میز کار به گونه‌ای که مانیتور در سطح چشم قرار گیرد، و نورپردازی کافی فضای کار می‌تواند از خستگی عضلانی و مشکلات بینایی جلوگیری کند. سازمان‌ها می‌توانند با ارائه راهنمایی‌های تخصصی در زمینه تنظیم محیط کار یا حتی کمک هزینه خرید تجهیزات اساسی، از کارکنان خود در این زمینه حمایت کنند. در این رابطه یکی از خبرگان بیان کرد: "فراهم کردن یک محیط کار سالم، ایمن و مناسب برای کار از راه دور برای نهادهای دولتی عراق حیاتی است تا فشار کاری در شرایط کار از راه دور کاهش یابد."

حرکت بدنی منظم که در محیط اداری به صورت طبیعی وجود دارد، در دورکاری اغلب کاهش می‌یابد. اختصاص زمان‌های مشخص برای حرکات کششی ساده در طول روز، استفاده از میزهای کار قابل تنظیم که امکان کار به صورت ایستاده را فراهم می‌کند، یا حتی پیاده‌روی کوتاه در فواصل استراحت می‌تواند گردش خون را بهبود بخشد و از عوارض نشستن طولانی مدت بکاهد. بسیاری از سازمان‌ها با ثبت نام کارکنان در باشگاه‌های ورزشی یا ارائه اشتراک‌های آنلاین کلاس‌های ورزشی، امکان دسترسی به فعالیت‌های بدنی ساختاریافته را فراهم می‌کنند. برگزاری جلسات ورزش گروهی آنلاین در ساعات مشخص نه تنها سلامت جسمانی را بهبود می‌بخشد، بلکه به عنوان فرصتی برای تعامل اجتماعی غیررسمی نیز عمل می‌کند. توجه به الگوهای خواب و تغذیه از دیگر جنبه‌های مهم سلامت فیزیکی در دورکاری است. ثابت نگه داشتن ساعت خواب و بیداری حتی در شرایط دورکاری، اجتناب از مصرف بیش از حد کافئین، و برنامه‌ریزی برای وعده‌های غذایی متعادل می‌تواند انرژی لازم برای عملکرد مطلوب را تأمین کند. برخی شرکت‌ها با ارائه مشاوره‌های تغذیه آنلاین یا برنامه‌های چالش سلامتی، کارکنان را به اتخاذ سبک زندگی سالم ترغیب می‌کنند. در نهایت، تعیین مرزهای مشخص بین فضای کار و استراحت در محیط منزل - حتی در صورت محدودیت فضایی - به ذهن و بدن کمک می‌کند تا حالت‌های مختلف فعالیت و آرامش را بهتر از هم تفکیک کند. این رویکرد یکپارچه به

سلامت فیزیکی نه تنها از آسیب‌های جسمانی دورکاری پیشگیری می‌کند، بلکه با کاهش استرس و افزایش سطح انرژی، تأثیر مستقیمی بر سلامت روان و بهره‌وری شغلی افراد دارد.

تاکتیک‌های فرهنگی

دورکاری به عنوان یک شیوه نوین کار، نیازمند تحول فرهنگی عمیقی هم در سطح فردی و هم سازمانی است. آشنایی و تسلط بر فناوری‌های روز پایه‌ای‌ترین نیاز این تحول است، چرا که بدون دسترسی روان به ابزارهای دیجیتال و مهارت استفاده از آن‌ها، هرگونه تلاش برای دورکاری مؤثر محکوم به شکست خواهد بود. سازمان‌ها می‌توانند با برگزاری دوره‌های آموزشی تعاملی، ایجاد سیستم پشتیبانی فنی پاسخگو و تشویق فرهنگ یادگیری مستمر، این مانع را از سر راه بردارند. در سطح فردی نیز پذیرش این واقعیت که فناوری‌ها به سرعت در حال تغییرند و نیاز به به‌روزرسانی مداوم مهارت‌ها وجود دارد، ذهنیت لازم برای سازگاری با محیط‌های کاری نوین را ایجاد می‌کند. کاهش فرهنگ استرس‌زای سنتی در محیط کار که بر ساعات طولانی و حضور فیزیکی تأکید دارد، نیازمند بازتعریف معیارهای عملکرد و بهره‌وری است. به جای تمرکز بر تعداد ساعات کار، باید بر نتایج و خروجی‌های ملموس تأکید شود. ایجاد فضایی که در آن کارکنان بدون ترس از قضاوت بتوانند درباره چالش‌های خود صحبت کنند و درخواست کمک نمایند، از تراکم استرس می‌کاهد. رهبران سازمانی با الگوسازی رفتارهای متعادل - مانند احترام به زمان استراحت کارکنان و عدم انتظار پاسخگویی ۲۴ ساعته - می‌توانند این تحول فرهنگی را هدایت کنند.

ارزش‌های دورکاری زمانی در سازمان نهادینه می‌شود که به جای تحمیل از بالا، از طریق مشارکت کارکنان شکل بگیرد. ایجاد گروه‌های بحث و تبادل نظر درباره تجربیات دورکاری، شناسایی و اشتراک گذاری بهترین روش‌ها و حتی پذیرش این که ممکن است این شیوه برای همه مناسب نباشد، به ایجاد فرهنگی منعطف و انسانی کمک می‌کند. قدردانی از موفقیت‌های حاصل شده در شرایط دورکاری و برجسته کردن مزایای آن مانند کاهش زمان تردد و تعادل بهتر کار-زندگی، این ارزش‌ها را در ذهن کارکنان برجسته می‌کند. با این حال، نباید فراموش کرد که برخی افراد ممکن است در محیط خانه با شرایط استرس‌زای واقعی مانند فضای کار نامناسب، مسئولیت‌های مراقبتی یا انزوا دست و پنجه نرم کنند. فرهنگ سازمانی حمایتی باید این واقعیت‌ها را به رسمیت بشناسد و راهکارهای منعطفی مانند ساعت کاری شناور، امکان استفاده از فضای کار اشتراکی در مواقع نیاز یا حمایت‌های روان‌اجتماعی را ارائه دهد. پذیرش این که دورکاری یک تجربه یکسان برای همه نیست و نیازهای افراد ممکن است متفاوت باشد، سنگ بنای فرهنگی است که هم بهره‌وری و هم رفاه کارکنان را در اولویت قرار می‌دهد. در نهایت، تلفیق هوشمندانه فناوری، ارزش‌های انسانی و انعطاف‌پذیری سازمانی می‌تواند فرهنگی پایدار ایجاد کند که در آن دورکاری نه به عنوان یک راه‌حل موقت، بلکه به عنوان شیوه‌ای بالغ از کار جمعی پذیرفته شده باشد.

تاکتیک‌های مدیریتی

مدیریت اثربخش دورکاری نیازمند رویکردی همه‌جانبه است که هم به نیازهای عملیاتی سازمان و هم به ملاحظات انسانی کارکنان توجه کند. سازماندهی درست کار از راه دور با تعریف فرآیندهای شفاف شروع می‌شود - از برنامه‌ریزی وظایف و زمان‌بندی پروژه‌ها تا ایجاد سیستم‌های گزارش‌دهی منظم که هم برای کارکنان و هم برای مدیران قابل فهم و پیگیری باشد. محیط مناسب دورکاری فراتر از تجهیزات فیزیکی است و شامل دسترسی ایمن به سیستم‌های سازمان، پلتفرم‌های ارتباطی پایدار و منابع اطلاعاتی به‌روز می‌شود. نظارت بر کار از راه دور باید بر اساس اعتماد و نتایج صورت گیرد، نه کنترل ساعتی، با استفاده از ابزارهای هوشمند مدیریت پروژه که پیشرفت کارها را بدون ایجاد حس نظارت تحمیلی نشان می‌دهد. در این رابطه یکی از خبرگان بیان کرد: "ابزار و تکنیک‌های مورد استفاده می‌تواند بر فشار کاری تأثیر بگذارد و این امر با استفاده از ابزارها و تکنیک‌های مدرن و مناسب برای کمک به کارکنان در رسیدن به اهداف به نحو احسن و مؤثر بهبود می‌یابد."

امنیت شغلی و اطلاعاتی از نگرانی‌های اصلی دورکاران است که باید از طریق سیاست‌های روشن حفاظت از داده‌ها، آموزش امنیت سایبری و تضمین ثبات شغلی مورد توجه قرار گیرد. مدیران نقش محوری در حمایت روانی کارکنان دارند - از طریق ارتباطات همدلانه، شنیدن فعال نگرانی‌ها و ایجاد فضایی امن برای بیان چالش‌ها. حمایت دانشی مستمر از طریق برنامه‌های منتورینگ، دسترسی به آموزش‌های تخصصی آنلاین و اشتراک دانش سازمانی به دورکاران کمک می‌کند احساس عقب‌افتادگی نکنند. در سطح خانواده، درک مشترک از نیازهای کاری و حمایت عاطفی اعضا می‌تواند فشارهای دورکاری را کاهش دهد، در حالی که سازمان‌ها می‌توانند با ارائه خدمات مشاوره خانواده یا برنامه‌های تعادلی کار-زندگی از این حلقه حمایتی تقویت کنند. در این رابطه یکی از خبرگان بیان کرد: "انعطاف پذیری در محل کار باید فراهم شود و این می‌تواند شامل ارائه گزینه‌های کار از راه دور، تنظیم ساعات کاری انعطاف پذیر و ارائه تعطیلات با حقوق و مرخصی‌های طولانی مدت برای کارکنانی باشد که به زمان اضافی برای استراحت و رفع فشار نیاز دارند".

تأمین خدمات رفاهی متناسب با شرایط دورکاری - از بیمه‌های درمانی گرفته تا تخفیف‌های خرید تجهیزات - نشان‌دهنده توجه سازمان به رفاه کارکنان است. انعطاف‌پذیری در ساعات کاری و تطبیق شرایط با موقعیت‌های خاص فردی (مانند مسئولیت‌های مراقبتی) فضایی انسانی‌تر ایجاد می‌کند. تأمین منابع مالی کافی برای پوشش هزینه‌های زیرساختی دورکاری و طراحی سیستم‌های پاداش متناسب با این شیوه کار، انگیزه‌بخش خواهد بود. آموزش‌های تخصصی دورکاری باید فراتر از آشنایی با ابزارها باشد و مهارت‌های خودمدیریتی، ارتباطات مجازی و تعادل کار-زندگی را پوشش دهد. در این رابطه یکی از خبرگان بیان کرد: "آموزش باید در مدیریت استرس و مقابله موثر با آن انجام شود و این می‌تواند به بهبود سلامت روان و کنترل استرس ناشی از کار کمک کند".

طراحی شغل برای دورکاری نیازمند بازنگری در الزامات و انتظارات است - تمرکز بر نتایج به جای ساعات کار، تعریف مسئولیت‌های متناسب با شرایط غیرحضور و طراحی فرآیندهایی که به جای ایجاد موانع بوروکراتیک، تسهیل‌گر باشند. فرآیندهای کاهنده استرس می‌توانند شامل جلسات منظم بازخورد، سیستم‌های شناسایی و حل سریع مشکلات، و ایجاد فرهنگ سازمانی باشد که به سلامت روانی همانند بهره‌وری اهمیت می‌دهد. در نهایت، موفقیت در مدیریت دورکاری به توانایی ترکیب این عناصر در چارچوبی منسجم بستگی دارد که هم کارایی سازمانی و هم رفاه کارکنان را به صورت متعادل تأمین کند.

تاکتیک‌های فردی

دورکاری موفق نیازمند مجموعه‌ای از مهارت‌های فردی است که باید به‌صورت آگاهانه پرورش داده شوند. مرزبندی بین کار و زندگی شخصی شاید مهم‌ترین چالشی باشد که دورکارها با آن روبرو هستند - تعیین ساعت کاری مشخص، طراحی فضای فیزیکی جداگانه برای کار حتی در کوچک‌ترین خانه‌ها، و یادگیری «نه» گفتن به درخواست‌های کاری خارج از ساعت‌های تعیین شده، همگی به ایجاد این مرزها کمک می‌کنند. در این رابطه یکی از خبرگان بیان کرد: "از انجام چند کار پرهیز کنید و با ایجاد انگیزه برای انجام کار، از کارکنان حمایت کافی کنید. تناسب بین مقدار پست و تعداد کارکنان و تلاش کارمند برای دستیابی به رضایت شغلی"

وجود مرزبندی واضح بین ساعات کاری و ساعات شخصی است. طراحی شغل دورکاری به معنای بازتعریف روش‌های انجام کار است؛ باید وظایف را به بخش‌های مستقل و قابل مدیریت تقسیم کرد، نقاط عطف مشخصی تعیین نمود و سیستم‌هایی برای ارزیابی پیشرفت شخصی ایجاد کرد. ایجاد تعادل واقعی بین کار و زندگی در دورکاری نیازمند نظم شخصی قوی است - برنامه‌ریزی زمان‌های استراحت، اختصاص ساعاتی برای فعالیت‌های غیرکاری و پایبندی به این برنامه همان قدر مهم است که انجام به‌موقع پروژه‌ها. مدیریت مؤثر زمان در دورکاری فراتر از برنامه‌ریزی ساده است؛ شامل درک ریتم‌های شخصی، شناسایی ساعات پربازده روز و تطبیق کارهای چالش‌برانگیز با این اوقات می‌شود. مدیریت اوقات فراغت نیز به همان اندازه مهم است - برنامه‌ریزی فعالیت‌های احیاکننده خارج از ساعت کار، از ورزش منظم تا پیگیری

سرگرمی‌ها، از فرسودگی شغلی جلوگیری می‌کند. توانایی مدیریت استرس در دورکاری مهارتی اکتسابی است که شامل تکنیک‌های تنفسی، مدیتیشن کوتاه در طول روز و توسعه نگرش انعطاف‌پذیر نسبت به چالش‌ها می‌شود. اولویت‌بندی مؤثر، سنگ بنای دورکاری موفق است - تشخیص فوری‌ترین و مهم‌ترین وظایف و مقاومت در برابر وسوسه انجام کارهای آسان‌تر اما کم‌اهمیت‌تر.

دانش و مهارت‌های دورکاری دائماً در حال گسترش است - از تسلط بر ابزارهای ارتباطی جدید تا یادگیری روش‌های خودآنگیزی. دسترسی به ابزارهای مناسب و پشتیبانی فنی به‌موقع، اضطراب ناشی از مشکلات تکنولوژیکی را کاهش می‌دهد. در این رابطه یکی از خبرگان بیان کرد: "هنگام کار از راه دور، ارتباط می‌تواند چالش برانگیزتر باشد، زیرا اتکا به ارتباطات آنلاین می‌تواند منجر به برخی مشکلات فنی شود و ممکن است برقراری ارتباط با همکاران و شرکت در جلسات و بحث‌ها دشوار باشد." یکی از فشارهای روانی پنهان در دورکاری، احساس نیاز مداوم به «اثبات خود» و نشان دادن مشغول بودن است که می‌تواند به فرسودگی منجر شود. توسعه اعتماد به نفس حرفه‌ای و تمرکز بر نتایج ملموس به جای نمایش ظاهری فعالیت، این فشار را کاهش می‌دهد. در نهایت، دورکاری مؤثر زمانی محقق می‌شود که فرد بتواند این مهارت‌ها را در هم آمیزد و الگویی شخصی‌سازی شده ایجاد کند که هم بازدهی حرفه‌ای و هم رفاه شخصی را تأمین کند، در حالی که انعطاف‌پذیری لازم برای تطبیق با شرایط متغیر را حفظ نماید.

مولفه‌های استرس شغلی در شرایط دورکاری

علائم جسمی دورکار

در شرایط دورکاری، کارکنان با مشکلات مختلفی روبرو می‌شوند که بر سلامت جسمی آن‌ها تأثیر می‌گذارد. این مشکلات ناشی از محیط کار خانگی و نداشتن امکانات مناسب برای کار مؤثر در خانه هستند. دورکاری می‌تواند با ایجاد شرایط نامساعد فیزیکی، علائم جسمی متعددی در کارکنان به وجود آورد. این علائم، که نتیجه مستقیم استرس شغلی و محیط کاری نامناسب است، به‌ویژه زمانی نمایان می‌شوند که کارکنان در شرایط فیزیکی نادرست یا محیط‌های کاری نامناسب قرار می‌گیرند. در سازمان‌های دولتی عراق، کارکنان به دلیل نبود زیرساخت‌های مناسب، فضای کاری محدود، یا نبود نظارت کافی، با مشکلات جسمی مختلفی مواجه می‌شوند.

شرایط نامساعد فیزیکی می‌تواند ناشی از عوامل مختلفی باشد؛ از جمله نشستن طولانی‌مدت در وضعیت‌های نامناسب، استفاده مفرط از فناوری‌های دیجیتال، فشار روانی و استرس ناشی از کار، و نبود ابزار و تجهیزات مناسب. این شرایط ممکن است علائم جسمی متعددی مانند سردرد، خستگی، درد عضلانی، مشکلات گوارشی، تپش قلب، فشار خون بالا، تعریق، کم‌خوابی و تغییرات اشتها را در کارکنان ایجاد کند. در همین رابطه یکی از خبرگان بیان کرد: "عوامل محیطی ماهیت کار و شرایط محیط کار است که ممکن است با ماهیت کارمند یا کارگر سازگار نباشد و عامل خستگی و تولید ضعیف او باشد".

سردرد و خستگی از شایع‌ترین علائم هستند که اغلب به دلیل فشار ناشی از کار طولانی‌مدت و شرایط نادرست محیطی بروز می‌کنند. استفاده مفرط از رایانه و عدم رعایت اصول ارگونومی، می‌تواند منجر به سردردهای مداوم شود. درد عضلانی، به‌ویژه در نواحی گردن، شانه و پشت، از دیگر مشکلات رایج است که به دلیل نشستن طولانی‌مدت در وضعیت‌های نامناسب و تشدید استرس شغلی ایجاد می‌شود.

مشکلات گوارشی نیز از دیگر عوارض دورکاری هستند که به دلیل استرس و فشار روانی ناشی از کار پدیدار می‌شوند. کارکنان ممکن است با مشکلاتی همچون درد معده، نفخ یا سوءهاضمه روبرو شوند. همچنین، تپش قلب و فشار خون بالا به‌عنوان واکنش‌های فیزیولوژیکی به استرس‌های شغلی مطرح هستند. در برخی موارد، افزایش ضربان قلب یا فشار خون در کارکنان ناشی از فشارهای مداوم کاری یا انتظارات غیرواقعی است.

استرس زمانی دورکاری

در شرایط دورکاری، استرس زمانی یکی از ابعاد مهم استرس شغلی است که کارکنان با چالش‌های مدیریت زمان روبرو می‌شوند. نبود نظارت مستقیم، مسئولیت‌های چندگانه و نیاز به انجام وظایف مختلف در زمان‌های محدود، فشارهای زمانی را افزایش می‌دهد. این استرس می‌تواند تأثیرات منفی زیادی بر کیفیت کار، سلامت روانی و جسمی کارکنان داشته باشد و بهره‌وری آن‌ها را کاهش دهد. در این زمینه دو زیرموضوع اصلی شناسایی شده است: استرس زمان و استرس مدیریت زمان.

استرس زمان به احساساتی اشاره دارد که کارکنان هنگام کمبود وقت یا فشار برای انجام وظایف در بازه زمانی کوتاه تجربه می‌کنند. در شرایط دورکاری، این استرس به دلیل بی‌نظمی‌ها، نبود مرزهای واضح بین زمان کار و استراحت، و عدم نظارت دقیق تشدید می‌شود. کارکنان ممکن است احساس کنند زمان کافی برای انجام وظایف خود ندارند، که ناشی از فشار کاری زیاد و عدم امکان تقسیم‌بندی مناسب وظایف است. در برخی موارد، کارکنان تحت فشار انجام چندین کار به صورت همزمان در بازه زمانی کوتاه هستند که می‌تواند به کاهش کیفیت کار، افزایش خطاها و فرسودگی شغلی منجر شود. احساس غرق شدن در کار نیز زمانی رخ می‌دهد که کارکنان نتوانند وظایف خود را به درستی اولویت‌بندی کنند یا زمان کافی برای انجام کارها نداشته باشند، که به کاهش کارایی و سلامت روان آن‌ها آسیب می‌رساند. علاوه بر این، ناتوانی در رد درخواست‌های مکرر و دشواری در اولویت‌بندی وظایف، استرس زمانی را تشدید می‌کند. در این رابطه یکی از خبرگان بیان کرد: "عدم همکاری برخی ادارات ذیربط به منظور تکمیل کار یا تامین اولویت‌های مورد نیاز - عدم اعطای زمان کافی برای انجام کارهای محوله به کارمند."

استرس کاری دورکار

استرس کاری یکی از ابعاد کلیدی استرس شغلی است که کارکنان دورکار با آن مواجه می‌شوند و می‌تواند ناشی از بار کاری زیاد، شرایط نامساعد بیرونی یا عدم تناسب مسئولیت‌ها با توانایی‌های فرد باشد. در شرایط دورکاری، به‌ویژه در سازمان‌های دولتی عراق، این نوع استرس تحت تأثیر دو منبع اصلی، استرس کمیت کار و استرس شرایط بیرونی، شدت می‌یابد. استرس کمیت کار به فشارهایی اشاره دارد که کارکنان به دلیل حجم زیاد وظایف و نیاز به انجام کارهای متعدد در بازه‌های زمانی محدود تجربه می‌کنند. نبود نظارت مستقیم و مرزهای واضح بین زمان کار و استراحت در دورکاری، این استرس را تشدید می‌کند. کارکنان ممکن است احساس کنند که به دلیل حجم زیاد وظایف محوله قادر به انجام مؤثر آن‌ها نیستند. این فشارها در بلندمدت منجر به فرسودگی شغلی و کاهش بهره‌وری می‌شود در این رابطه یکی از خبرگان بیان کرد: "می‌توان استرس کاری را با دادن زمان کافی برای تکمیل کار کاهش دهد". استرس شرایط بیرونی از عواملی ناشی می‌شود که خارج از کنترل فرد بوده و بر کیفیت کار تأثیر می‌گذارد. سروصدا و شلوغی یکی از مشکلات عمده است که کارکنان در محیط‌های خانگی شلوغ با آن مواجه‌اند، و این امر می‌تواند تمرکز و کارایی آن‌ها را به شدت کاهش دهد. همچنین، بسیاری از کارکنان دورکار فضای اختصاصی و مناسبی برای کار ندارند و مجبور به کار در محیط‌های شلوغ و نامناسب هستند که این مسئله باعث کاهش بهره‌وری و افزایش استرس می‌شود.

استرس دانشی دورکار

استرس دانشی یکی از ابعاد مهم استرس شغلی در شرایط دورکاری است که کارکنان به دلیل نیاز به یادگیری مهارت‌های جدید، دسترسی محدود به منابع آموزشی و احساس عدم توانایی در مقابله با وظایف شغلی خود تجربه می‌کنند. در شرایط دورکاری در سازمان‌های دولتی عراق، کارکنان ممکن است به دلیل کمبود فرصت‌های یادگیری مناسب، فشارهای فنی و نیاز به تطابق با سیستم‌ها و ابزارهای جدید دچار استرس شوند که این استرس می‌تواند به کاهش اعتماد به نفس، احساس عدم کفایت و در نهایت کاهش بهره‌وری منجر شود. استرس یادگیری نحوه دورکاری به‌ویژه زمانی مشهود می‌شود که کارکنان نیازمند یادگیری مهارت‌های جدیدی برای انجام وظایف خود باشند. این نیاز

به یادگیری ممکن است با چالش‌هایی همراه باشد که بسیاری از آن‌ها خارج از کنترل کارکنان هستند. یکی از مشکلات اساسی در این شرایط این است که کارکنان ممکن است با ترس از عدم توانایی در یادگیری مهارت‌های جدید روبرو شوند. این ترس می‌تواند ناشی از فشارهای موجود برای انجام کارها در بازه‌های زمانی محدود یا عدم آگاهی کافی از ابزارها و فناوری‌های جدید باشد. علاوه بر این، عدم دسترسی به منابع آموزشی نیز چالشی اساسی است. بسیاری از کارکنان ممکن است در خانه دسترسی به منابع آموزشی مناسب نداشته باشند یا از آموزش‌های کافی برای تسلط بر مهارت‌های مورد نیاز محروم باشند. این کمبود منابع می‌تواند به احساس عقب ماندن از سایر همکاران و دشواری در تطابق با تغییرات و فناوری‌های جدید منجر شود. احساس عقب ماندن از دیگران نیز یکی دیگر از جنبه‌های استرس دانشی است که می‌تواند تأثیر زیادی بر کارکنان داشته باشد. در شرایطی که کارکنان قادر به یادگیری و به‌روز نگه‌داشتن مهارت‌های خود نباشند، ممکن است احساس کنند که از دیگران عقب افتاده‌اند. این احساس می‌تواند باعث کاهش انگیزه و رضایت شغلی شود و بر توانایی انجام وظایف شغلی تأثیر منفی بگذارد. بنابراین، ارائه منابع آموزشی مناسب، برگزاری دوره‌های آنلاین و حمایت از کارکنان در یادگیری و به‌روز نگه‌داشتن مهارت‌های خود می‌تواند به کاهش این استرس‌ها و بهبود عملکرد کارکنان دورکار کمک کند. در این رابطه یکی از خبرگان بیان کرد: "ارائه حمایت‌های روانی و اجتماعی از کارکنان مانند ارائه جلسات مشاوره و مشاوره آنلاین و تهیه منابع آموزشی مناسب."

استرس اجتماعی دورکار

استرس اجتماعی در شرایط دورکاری به فشارهای روانی و اجتماعی اشاره دارد که کارکنان هنگام انجام وظایف شغلی خود به‌صورت از راه دور تجربه می‌کنند. این نوع استرس معمولاً ناشی از تأثیرات اجتماعی محیط خانواده، انتظارات بیرونی و چالش‌های انزوا و کمبود تعاملات اجتماعی است. کارکنان دورکار ممکن است به دلیل فشارهای اجتماعی از سوی خانواده و دوستان، تحت تأثیر انتظارات بیرونی قرار گیرند. این فشارها در شرایطی که مرزهای مشخصی بین کار و زندگی شخصی وجود ندارد، بیشتر احساس می‌شود و می‌تواند منجر به ترس از قضاوت، احساس عدم کفایت، و اضطراب در مورد توانایی برآورده کردن این انتظارات شود. علاوه بر این، انزوای اجتماعی به‌عنوان یکی از پیامدهای شرایط دورکاری می‌تواند بر روحیه و انگیزه کارکنان تأثیر منفی بگذارد. کاهش فرصت‌های اجتماعی برای تعامل با دیگران و دوری از تیم کاری می‌تواند احساس تنهایی و عدم تعلق را در میان کارکنان تقویت کند. این کمبود تعامل اجتماعی و دشواری در برقراری ارتباط مؤثر با همکاران، می‌تواند منجر به کاهش رضایت شغلی، افت انگیزه، و کاهش بهره‌وری کارکنان شود.

استرس روانشناختی دورکار

استرس روانشناختی در شرایط دورکاری یکی از چالش‌های مهمی است که بسیاری از کارکنان در هنگام انجام وظایف خود به‌صورت از راه دور تجربه می‌کنند. این نوع استرس به مجموعه‌ای از فشارهای روانی اشاره دارد که فرد به‌ویژه در محیط کاری خود احساس می‌کند. در شرایط دورکاری، عواملی چون اضطراب، افسردگی، نگرانی در مورد شغل و عدم تعادل بین کار و زندگی می‌توانند تأثیرات منفی زیادی بر سلامت روان کارکنان داشته باشند. این استرس روانشناختی ممکن است به دو بخش اصلی تقسیم شود: علائم روانشناختی و استرس روانی دورکار. در شرایط دورکاری، کارکنان ممکن است با علائم روانشناختی متعددی روبرو شوند که بر توانایی آن‌ها در انجام کار تأثیر می‌گذارد. این علائم معمولاً شامل اضطراب، افسردگی، تحریک‌پذیری، و عصبانیت هستند که می‌توانند به‌طور مستقیم به افزایش استرس شغلی منجر شوند. کارکنان ممکن است از احساس ناقص بودن یا تردید به خود رنج ببرند، که این احساسات معمولاً از فشارهای درونی ناشی می‌شود که کارکنان به‌ویژه در محیط دورکاری تجربه می‌کنند. یکی از عواملی که این مشکلات روانشناختی را تشدید می‌کند، تمرکز ضعیف و حافظه ضعیف است. در شرایط دورکاری، بسیاری از افراد به دلیل محیط‌های پر از حواس‌پرتی یا مشکلات موجود در مدیریت زمان، قادر به تمرکز کافی بر وظایف خود نیستند. این مشکلات به نوبه خود می‌تواند منجر به ناتوانی در انجام کارها به‌صورت مؤثر و افزایش فشارهای روانی شود.

بنابراین، کارکنان ممکن است احساس کنند که در انجام کار خود ناکافی هستند و این احساس می‌تواند موجب تشدید مشکلات روانشناختی آن‌ها شود در این رابطه یکی از خبرگان بیان کرد: "استرس کاری می‌تواند اثرات منفی بر سلامت روحی و جسمی کارکنان داشته باشد، مانند اضطراب، تنش، افسردگی، سردرد، خستگی و بی‌خوابی. استرس کاری همچنین می‌تواند بر عمل در این رابطه یکی از خبرگان بیان کرد: "شغلی کارکنان تأثیر بگذارد، درصد غیبت و تأخیر در کار را افزایش دهد و بهره‌وری و کیفیت کار را کاهش دهد".

استرس بینشی در شرایط دورکاری

استرس بینشی در شرایط دورکاری به فشارهایی اشاره دارد که به‌طور مستقیم با نگرش‌ها، انتظارات و تجربیات فرد از کار در محیط دورکاری ارتباط دارد. این نوع استرس می‌تواند به‌ویژه به دلیل فشارهای داخلی برای رسیدن به اهداف شغلی، نارضایتی از وضعیت شغلی، نگرانی‌ها درباره کیفیت کار، و مشکلات مربوط به ایجاد تعادل بین کار و زندگی، به وجود آید. در سازمان‌های دولتی عراق، کارکنان دورکار ممکن است با چهار زیرمؤلفه اصلی استرس بینشی روبرو شوند: استرس دستیابی به اهداف دورکاری، استرس نارضایتی از دورکاری، استرس کیفیت دورکاری، و استرس عدم آرامش کافی. این چهار مؤلفه می‌توانند به‌طور همزمان تأثیرات منفی بر روان‌شناسی و عملکرد کارکنان داشته باشند. یکی از عوامل اصلی استرس بینشی در شرایط دورکاری، استرس دستیابی به اهداف است. کارکنان ممکن است تحت فشار برای رسیدن به اهداف تعیین شده در محیط دورکاری قرار گیرند. این فشارها می‌تواند ناشی از انتظارات بالا از سوی مدیران یا خود فرد باشد. کارکنان ممکن است احساس کنند که برای موفقیت در کارهایشان باید استانداردهای بسیار بالایی را رعایت کنند و ترس از شکست به‌ویژه در زمانی که نتایج مطلوبی ارائه نمی‌دهند، می‌تواند منجر به استرس و اضطراب گردد. در این شرایط، احساس عدم رضایت از عملکرد به‌ویژه در افرادی که گرایش به کمال‌گرایی دارند، می‌تواند تشدید شود. این افراد معمولاً خود را تحت فشار می‌بینند تا هیچ‌گونه نقصی در کار خود نداشته باشند و به همین دلیل، همواره احساس نارضایتی از خود دارند.

نارضایتی از شرایط شغلی یکی دیگر از جنبه‌های استرس بینشی در دورکاری است. کارکنان ممکن است با عدم رضایت از شغل خود روبرو شوند، به‌ویژه اگر احساس کنند که شغل‌شان با وظایفشان تطابق ندارد. این نوع نارضایتی می‌تواند ناشی از عدم رضایت از حقوق و مزایا، عدم رضایت از همکاران یا مدیران، یا حتی احساس عدم قدردانی از تلاش‌های فرد باشد. زمانی که کارکنان احساس کنند که زحمات آن‌ها مورد توجه قرار نمی‌گیرد یا حق آن‌ها به‌درستی ادا نمی‌شود، ممکن است این نارضایتی‌ها به استرس شدید تبدیل شوند. این نوع استرس می‌تواند بر انگیزه و بهره‌وری فرد تأثیر منفی بگذارد و باعث افت کیفیت کار شود. در این رابطه یکی از خبرگان بیان کرد: "علاوه بر این، فشار کاری مداوم منجر به استرس طولانی مدت می‌شود و احتمال ابتلای شما به فرسودگی شغلی را افزایش می‌دهد که باعث می‌شود توانایی انجام کارهای مورد نیاز به‌طور معمول را از دست بدهید. تأثیر استرس در محل کار تنها به جنبه‌های عملی محدود نمی‌شود، بلکه بر زندگی شخصی و سلامت روانی نیز تأثیر می‌گذارد".

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش کیفی نشان داد که استرس شغلی در شرایط دورکاری دارای مؤلفه‌های چندبعدی و پیچیده‌ای است که در قالب هفت محور اصلی شامل علائم جسمی، استرس زمانی، استرس کاری، استرس دانشی، استرس اجتماعی، استرس روانشناختی و استرس بینشی طبقه‌بندی شد. همچنین، تاکتیک‌های مدیریت این نوع استرس در قالب شش دسته رفتاری، روان‌شناختی، فیزیکی، فرهنگی، مدیریتی و فردی تبیین گردید. این نتایج، یک مدل جامع برای فهم و مدیریت استرس شغلی در ساختارهای دولتی عراق ارائه می‌دهد.

از منظر علائم جسمی، شرکت‌کنندگان به نشانه‌هایی مانند خستگی، دردهای عضلانی و اختلالات خواب اشاره کردند. این یافته با پژوهش (Tump et al., 2022) همخوانی دارد که نشان داد استرس فیزیکی دورکاری از طریق داده‌های پوشیدنی مانند ساعت‌های هوشمند نیز قابل اندازه‌گیری است. همچنین (Osman, 2023) در مطالعه‌ای بر کارکنان حوزه فناوری، به افزایش سردرد، مشکلات عضلانی و اختلالات خواب در پی افزایش زمان کار با کامپیوتر اشاره کرده است.

استرس زمانی که در قالب فشار زمانی و دشواری در مدیریت زمان مطرح شد، یکی از پرتکرارترین موارد بود. در تطبیق با این یافته، مطالعه (Slyke et al., 2022) تأکید دارد که یکی از مهم‌ترین منابع دیسترس در دورکاری، گسست مرزهای زمانی بین کار و زندگی است. همچنین (Limanta et al., 2023) گزارش کرده است که نبود چارچوب زمانی مشخص در شرایط دورکاری، منجر به احساس «کار بی‌پایان» و فرسایش روانی می‌شود.

استرس کاری نیز با دو زیرمؤلفه استرس ناشی از حجم کار و شرایط بیرونی تعریف شد. مشارکت‌کنندگان اشاره کردند که نبود محیط کاری استاندارد، قطع و وصلی اینترنت، و مزاحمت‌های خانوادگی از مهم‌ترین عوامل فشار بیرونی هستند. پژوهش (Krenn et al., 2022) نیز نشان داده است که والدین دارای فرزند خردسال در دورکاری بیشترین سطح فشار بیرونی را تجربه می‌کنند. همچنین، (Handayani et al., 2024) دریافت که فقدان تجهیزات مناسب و محیط ساکت از دلایل مهم کاهش رضایت شغلی در افراد دورکار هستند.

استرس دانشی به احساس ناتوانی در یادگیری مهارت‌های جدید و تسلط بر فناوری‌های دورکاری اشاره داشت. این یافته با مطالعه (Umamageswaran et al., 2023) هم‌راستا است که در آن به نقش فناوری‌های اینترنت اشیا در پایش سطح استرس و بهبود مدیریت آن پرداخته شده است. همچنین، (Noor UI Ain Janjua, 2022) به نقش ضعف مهارت‌های فناوری در افزایش اضطراب شغلی در بین کارکنان تازه‌وارد به دورکاری اشاره کرده است.

در زمینه استرس اجتماعی، مشارکت‌کنندگان به احساس انزوا، قطع ارتباط اجتماعی، و کمبود تعاملات غیررسمی اشاره داشتند. این مورد با پژوهش (Jaiswal et al., 2022) همسوست که بیان می‌دارد نبود تعامل اجتماعی چهره‌به‌چهره در دورکاری، به‌ویژه در سازمان‌های دولتی، باعث کاهش حس تعلق و افزایش فشارهای روانی می‌شود. همچنین (Rambe et al., 2024) نشان داد که کاهش کیفیت روابط کاری در دوران پاندمی، سهم بسزایی در افزایش استرس شغلی داشته است.

استرس روانشناختی به شکل بروز نشانه‌هایی همچون اضطراب، افسردگی، تحریک‌پذیری و احساس ناکارآمدی تبیین شد. یافته حاضر با نتایج مطالعه (Avanthika et al., 2023) مطابقت دارد که نشان می‌دهد کارکنان دورکار در بخش IT به‌شدت در معرض اضطراب ناشی از انتظارات شغلی، نبود بازخورد، و عدم حضور فیزیکی در تیم کاری قرار دارند. همچنین پژوهش (Mukhathi et al., 2022) اشاره دارد که حمایت روانی سازمانی می‌تواند نقش تعدیل‌کننده مؤثری در کاهش این نوع استرس ایفا کند.

استرس بینشی که به نگرش افراد نسبت به اهداف شغلی، کیفیت عملکرد و رضایت از خود مربوط می‌شود، یافته‌ای متمایز بود. مشارکت‌کنندگان به فشار درونی برای اثبات توانمندی، کمال‌گرایی، و نارضایتی از شرایط موجود اشاره کردند. این مورد با یافته‌های (Shugayeva & Kubaidolla, 2022) همخوان است که نشان داد استرس ادراکی و هویتی در کارکنانی که فاقد چارچوب شفاف از عملکرد شغلی هستند، بیشتر است. همچنین (Wattenberg et al., 2023) تأکید کرده است که زنان دورکار بیشتر از مردان دچار تعارض شناختی و نارضایتی درونی از خود می‌شوند.

در زمینه تاکتیک‌های مدیریت استرس، یافته‌ها نشان داد که کارکنان نیازمند ترکیبی از راهکارهای فردی و سازمانی هستند. تاکتیک‌های رفتاری مانند سازمان‌دهی زمان، وضوح انتظارات، و ایجاد تیم‌های مشارکتی، از عناصر کلیدی در کاهش فشارهای کاری معرفی

شدند. پژوهش (Paman et al., 2025) نیز تأیید می‌کند که ایجاد ساختارهای مشارکتی و بازخورد مستمر در تیم‌های دورکار باعث بهبود عملکرد و کاهش استرس می‌شود.

تاکتیک‌های روانشناختی همچون انگیزه درونی، تاب‌آوری، خودکارآمدی و خوش‌بینی واقع‌گرایانه از مؤثرترین عوامل درونی کنترل استرس بودند. این یافته با مطالعات (Olsen et al., 2023) و (Ayorinde et al., 2024) همراستا است که نقش مکانیزم‌های خودتنظیمی و تقویت سازوکارهای شناختی را در پایداری عملکرد افراد دورکار برجسته می‌کنند.

تاکتیک‌های فیزیکی شامل طراحی مناسب فضای کاری، ورزش در خانه و خواب منظم از سوی مشارکت‌کنندگان مؤثر تلقی شدند. در تطابق با این نتیجه، (Soman & Mohanan, 2022) دریافت که تغییرات سبک زندگی مانند تغذیه سالم و کاهش مصرف کافئین، موجب بهبود تنظیم هیجان و کاهش استرس در زنان دورکار شده است.

در بُعد فرهنگی، مشارکت‌کنندگان به لزوم تغییر نگرش سازمانی نسبت به دورکاری و بازتعریف ارزش‌های عملکرد اشاره کردند. پژوهش (Jurníčková et al., 2024) تأکید دارد که مدیران باید به "عادی‌سازی دورکاری" و حذف معیارهای سنتی ارزیابی (مانند ساعات حضور) توجه کنند تا فرهنگ سازمانی جدیدی نهادینه شود.

در سطح مدیریتی، نتایج نشان داد که حمایت روانی و آموزشی، انعطاف در شرایط کاری، و تعریف مسئولیت‌های متناسب از جمله مهم‌ترین انتظارات کارکنان از مدیران است. این موضوع با یافته‌های (Connell et al., 2023) و (Pamungkas et al., 2023) انطباق دارد که تأکید می‌کنند مدیران باید نقش فعالی در کنترل استرس سازمانی ایفا کنند و برای آن سیاست‌های مشخصی داشته باشند.

در نهایت، تاکتیک‌های فردی شامل مرزبندی بین کار و زندگی، توان مدیریت استرس، و استفاده از ابزارهای دیجیتال کارآمد معرفی شد. مطالعه (Sauqy et al., 2023) نیز به اهمیت اولویت‌بندی، آگاهی از نقاط قوت فردی، و مدیریت خودانگیزگی در کاهش استرس کاری معلمان دورکار اشاره دارد.

این پژوهش با ارائه مدلی چندبعدی و مبتنی بر تجربه زیسته کارکنان دولتی در بغداد، گامی عملی در جهت شناخت عوامل استرس‌زای دورکاری و راهبردهای کنترل آن ارائه می‌دهد. یافته‌ها می‌توانند در تدوین دستورالعمل‌های سازمانی، آموزش مدیران و ارتقاء سلامت روانی کارکنان در محیط‌های دورکار مورد استفاده قرار گیرند.

یکی از محدودیت‌های اصلی این پژوهش، تمرکز صرف بر سازمان‌های دولتی در شهر بغداد است که ممکن است تعمیم‌پذیری نتایج به سایر مناطق جغرافیایی یا بخش‌های خصوصی را محدود کند. همچنین، استفاده از روش کیفی و حجم نمونه محدود (۱۸ نفر) مانع از سنجش آماری سطح استرس در جمعیت بزرگ‌تر شده است. علاوه بر این، وابستگی داده‌ها به خوداظهاری مشارکت‌کنندگان می‌تواند منجر به سوگیری در گزارش دهی شود، به‌ویژه در مواردی که افراد از بیان مسائل روانی به دلیل نگرانی‌های شغلی خودداری کرده‌اند.

پژوهش‌های آینده می‌توانند با ترکیب روش‌های کیفی و کمی، به بررسی هم‌زمان تجربه زیسته و سطح‌سنجی استرس شغلی در جمعیت‌های بزرگ‌تر بپردازند. همچنین، مقایسه تجارب کارکنان زن و مرد یا گروه‌های سنی مختلف می‌تواند ابعاد جنسیتی و نسلی استرس دورکاری را روشن‌تر سازد. تحلیل تأثیرات بلندمدت دورکاری بر سلامت روان، رضایت شغلی و بهره‌وری نیز حوزه‌های مهم برای بررسی‌های آینده است. در نهایت، پژوهش تطبیقی میان کشورهای با زیرساخت‌های متفاوت می‌تواند الگوهای فرهنگی مدیریت استرس را بهتر تبیین کند.

سازمان‌های دولتی باید چارچوب‌های سیاستی مشخصی برای دورکاری تدوین کرده و در آن‌ها به نیازهای روانی، اجتماعی و تجهیزاتی کارکنان توجه کنند. ایجاد ساختارهای حمایتی مانند مشاوره روانشناسی سازمانی، جلسات بازخورد مستمر، آموزش مهارت‌های مدیریت استرس و ارائه امکانات فیزیکی مورد نیاز دورکاری (مانند صندلی ارگونومیک، اینترنت پرسرعت و اشتراک پلتفرم‌های ارتباطی) ضروری است. همچنین،



بازتعریف معیارهای ارزیابی عملکرد، افزایش انعطاف‌پذیری در ساعات کاری، و تقویت فرهنگ سازمانی همدلانه می‌تواند نقش مهمی در بهبود کیفیت تجربه دورکاری ایفا کند. در سطح فردی، آموزش مهارت‌های خودتنظیمی، اولویت‌بندی، مراقبت از خود، و مرزبندی بین حوزه‌های زندگی شخصی و کاری باید مورد تأکید قرار گیرد.

تعارض منافع

در انجام مطالعه حاضر، هیچ‌گونه تضاد منافی وجود ندارد.

مشارکت نویسندگان

در نگارش این مقاله تمامی نویسندگان نقش یکسانی ایفا کردند.

موازن اخلاقی

در انجام این پژوهش تمامی موازن و اصول اخلاقی رعایت گردیده است.

شفافیت داده‌ها

داده‌ها و مآخذ پژوهش حاضر در صورت درخواست از نویسنده مسئول و ضمن رعایت اصول کپی رایت ارسال خواهد شد.

حامی مالی

این پژوهش حامی مالی نداشته است.

References

- Asamani, L., Milledzi, E. Y., Danso-Mensah, M., Boampong, G. N., Arhin, K., & Mensah, D. Y. (2024). The Home-Work Interface as a Predictor of Work Stress and General Wellbeing Among Higher Education Administrators in Ghana. *Afr. Quarterly S.S. Review*, 1(4), 99-110. <https://doi.org/10.51867/aqssr.1.4.8>
- Avanthika, M., Bharathi, N. R., Sakthi, R., Raja, S. K., & Com, M. (2023). A Study on Stress Management About It Employees Work From Home. *International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science*. <https://doi.org/10.56726/irjmets45305>
- Ayorinde, O., Doğan, H., Adedoyin, F. F., Jiang, N., Bitters, F., & Dempley, S. (2024). Design of a System for Managing Complex Shift Patterns and Related Stress Levels for Blue Light Forces in the UK (Preprint). <https://doi.org/10.2196/preprints.69986>
- Connell, J., Burgess, J., & Larkin, R. (2023). COVID in Australia: HR Managers' Challenges and Opportunities. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 61(3), 535-553. <https://doi.org/10.1111/1744-7941.12373>
- Handayani, A., Maulia, D., Yulianti, P. D., & Dian, P. (2024). The Coping Stress Differences Among Work From Home and Work From Office Individuals. *Philanthropy Journal of Psychology*, 8(1), 32. <https://doi.org/10.26623/philanthropy.v8i1.8742>
- Jaiswal, A., Gupta, S., & Prasanna, S. (2022). Theorizing Employee Stress, Well-Being, Resilience and Boundary Management in the Context of Forced Work From Home During COVID-19. *South Asian Journal of Business and Management Cases*, 11(2), 86-104. <https://doi.org/10.1177/22779797221100281>
- Januš, S., & Sitar, A. S. (2022). The Impact of Home-Based Work on Stress at Work and Burnout During the COVID-19 Pandemic in Slovenia. 375-388. <https://doi.org/10.18690/um.epf.5.2022.36>
- Jurníčková, P., Matulayová, N., Olecká, I., Šlechtová, H., Zatloukal, L., & Jurníček, L. (2024). Home-Office Managers Should Get Ready for the "New Normal". *Administrative Sciences*, 14(2), 34. <https://doi.org/10.3390/admsci14020034>

- Kambayashi, R., & Ohyama, A. (2025). Work From Home, Management, and Technology. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.5133996>
- Kn, S. M. (2022). A Study on the Impact of Occupational Stress on the Performance of Teachers of Pavaratty, Thrissur. *Asian Journal of Management and Commerce*, 3(1), 128-136. <https://doi.org/10.22271/27084515.2022.v3.i1c.121>
- Krenn, J. L., Chan, M., & Wang, K. (2022). Managing Work From Home With Young Children. 21-46. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-3996-8.ch002>
- Limanta, A. L., Prihanto, Y., & Situmorang, R. (2023). Analysis of the Influence of Work-Life Balance, Work Stress, and Job Satisfaction When Working From Home on the Implementation of Permanent Telework Culture in Legal Business. *Journal of Business Management Review*, 4(1), 001-016. <https://doi.org/10.47153/jbmr41.5922023>
- Mukhathi, F., Tshabalala, S. L., Kotze, C. J., & Wyk, M. M. v. (2022). "Managing Staff WFH in Crisis Times" - How Are Teacher Education Managers Supporting Staff Working Remotely at an Odel College? *Jetl (Journal of Education Teaching and Learning)*, 7(1), 20. <https://doi.org/10.26737/jetl.v7i1.2739>
- Noor Ul Ain Janjua, Z. (2022). Relationship Between Stress and Work From Home. 469-482. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-3937-1.ch026>
- Olsen, K. M., Hildrum, J., Kummen, K., & Leirdal, C. (2023). How Do Young Employees Perceive Stress and Job Engagement While Working From Home? Evidence From a Telecom Operator During COVID-19. *Employee Relations*, 45(3), 762-775. <https://doi.org/10.1108/er-05-2022-0230>
- Osman, T. (2023). Work From Home Stress and Burnout. 113-128. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-6543-1.ch009>
- Paman, A. C., Itang, E. O., Lorenzo, L. B. A., Paangay, J. G., Dano, A. L. A., & Banate, R. M. (2025). Work-Stress Creators and Work-Stress Inhibitors on the Job Performance of Work-From-Home Millennials in Bpo Firms. *International Journal of Research in Education Humanities and Commerce*, 06(01), 304-327. <https://doi.org/10.37602/ijrehc.2025.6121>
- Pamungkas, W., Budiono, N. T., Haryanto, R., & Gunadi, W. (2023). Factors Affecting Millennials' Job Turnover Intention During the Implementation of Work From Home (WFH). *Revista de Cercetare si Interventie Sociala*, 80, 139-160. <https://doi.org/10.33788/rcis.80.8>
- Rambe, D., Hasibuan, A. N., & Setyawati, I. (2024). Perbedaan Perilaku Kerja Dilihat Dari Motivasi Dan Stres Kerja Karyawan Di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 22(2), 191-204. <https://doi.org/10.31599/5736cz81>
- Sauqy, A., Mifdhal, M., & Airangga, S. F. D. (2023). The Influence of Work From Home, Job Stress, and Workload on the Performance of High School Teachers at Sma N 32 Jakarta. *icss*, 2(1), 230-236. <https://doi.org/10.59188/icss.v2i1.119>
- Shugayeva, G., & Kubaidolla, S. (2022). Psychological Aspects of the Causes of Occupational Stress Are Specialized in Various Areas. *Вестник*, 55-62. <https://doi.org/10.47649/vau.2022.v64.i1.06>
- Slyke, C. V., Lee, J., Duong, B., & Ellis, T. S. (2022). Eustress and Distress in the Context of Telework. *Information Resources Management Journal*, 35(1), 1-24. <https://doi.org/10.4018/irmj.291526>
- Soman, S. P., & Mohanan, D. (2022). Home-Based Work and Stress in the Pandemic Period: A Case of Working Women in Kerala. *Iim Ranchi Journal of Management Studies*, 1(2), 160-174. <https://doi.org/10.1108/irjms-07-2021-0034>
- Tump, D., Narayan, N., Verbiest, V., Hermsen, S., Goris, A. H. C., Chiu, C. D., & Stiphout, R. v. (2022). Stressors and Destressors in Working From Home Based on Context and Physiology From Self-Reports and Smartwatch Measurements: International Observational Study Trial. *Jmir Formative Research*, 6(11), e38562. <https://doi.org/10.2196/38562>
- Umamageswaran, J., Saravanan, K., & Srinivasan, V. P. (2023). Intelligent Technique for Stress Level Management for IT Employees in the Work From Home Environment Using IoT Technology. *Cm*(26), 618-622. <https://doi.org/10.18137/cardiometry.2023.26.618622>
- Wattenberg, M., Mauritz, N., Prädikow, L., Schulte, M., Franken, S., & Armutat, S. (2023). Women Working From Home: Higher Performance and Satisfaction or More Stress? *International Conference on Gender Research*, 6(1), 249-256. <https://doi.org/10.34190/icgr.6.1.1016>