

رابطه بین استرس شغلی و توانایی کاری کارکنان

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۳/۱۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۳/۳۱

کد مقاله: ۱۴۵۵۸۱

فریدون بهزادی^{۱*}، محمد بالکدری^۲

چکیده

بزرگترین دارایی همه سازمان‌ها کارکنان هستند و باید از عواملی که مانع از توانایی کاری آنها می‌شود مراقبت کرد. با این وجود، بیشتر سازمان‌ها همیشه نگران کسب سود هستند تا حدی که رفاه کارکنان خود را فراموش می‌کنند. در این راستا، این مطالعه با هدف بررسی استرس شغلی کارکنان و ارتباط آن با توانایی کاری انجام شده است. این مطالعه بر روی دستیابی به آثار عمدتاً بررسی شده توسط هم‌تایان برای پیشنهاد یافته‌های پژوهشی متمرکز شد، با این فرض که رویکرد ادبیات کیفی به محققان اجازه می‌دهد تا اطلاعات عمیق مربوط به مسائل پیچیده را در یک محیط زندگی استاندارد بررسی کنند. بسیاری از محققین قبلی طرح تحقیق خود را در تحلیل محتوا بکار بردند، به ویژه در جایی که مفاهیم مختلفی برای تحلیل وجود دارد. بر اساس منابع متنی کیفی متعدد، این مطالعه نشان داد که دست اندرکاران منابع انسانی باید استراتژی‌های مدیریت استرس را برای کارکنان خود برنامه‌ریزی کنند تا از پنج نوع راه‌حلی که مطالعه حاضر پیشنهاد می‌کند استفاده کنند، زیرا اطمینان از رفاه آنها در جهت پایداری عملکردشان ضروری است. در مجموع بر اساس یافته‌ها، این مطالعه به این نتیجه می‌رسد که استرس کاری کارکنان بر توانایی کاری آنها تأثیر منفی می‌گذارد و بر سلامت روان آنها تأثیر می‌گذارد. در نتیجه، شک کمی وجود دارد که پزشکان باید به طور منظم محیط کار را برای عوامل مرتبط با استرس، علاوه بر ایجاد یک محیط کاری سالم برای همه کارکنان، نظارت کنند.

واژگان کلیدی: استرس محیط کار، مدیریت کارکنان، تحلیل کیفی متن، ادارات دولتی.

۱- کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی، دانشگاه پیام، نور مراغه. (نویسنده مسئول) feraidonbehzadi@gmail.com

۲- کارشناسی مدیریت امور اداری، دانشگاه علمی کاربردی شهرداری، بانه، کردستان.

۱- مقدمه

استرس ناشی از کار یکی از مهم‌ترین مشکلات هم برای کارکنان و هم برای سازمان‌ها است. کارایی و عملکرد کارکنان بزرگترین نگرانی برای هر سازمانی است که قصد دارد موفقیت خود را به طور کلی بهبود بخشد. توانایی کاری کارکنان به توانایی فرد در مقابله با نیازهای کار در زمان خاصی با نیروی انسانی خود اشاره دارد. عملکرد و توانایی کاری کارکنان به طور قابل توجهی با اثربخشی، بقا و سود سازمان مرتبط است. چندین عامل فزاینده و متغیر بر کار تأثیر می‌گذارند، مانند رقابت سخت، دستاورد قابل توجه‌تر، نوآوری‌ها و فشارهای خدمات با کیفیت (آمایا و همکاران، ۲۰۱۷). بنابراین، بیشتر سازمان‌ها از کارکنان می‌خواهند ساعت‌های طولانی کار کنند تا انتظارات فزاینده در مورد عملکرد کاری برآورده شود و در نتیجه باعث ایجاد استرس در بین کارکنان در سطح جهانی شود. شکایات روزافزونی توسط کارمندان در مورد رئیس، شغل و همکارانشان وجود دارد. استرس یکی از موضوعات فزاینده در سازمان‌ها است زیرا بر عملکرد آنها تأثیر منفی می‌گذارد. استرس باعث کاهش عملکرد سازمانی، کاهش عملکرد کارکنان، کاهش کیفیت کار و جابجایی بالای کارکنان می‌شود. همچنین غیبت را به دلیل مشکلات سلامتی، مانند سردرد، افسردگی و اضطراب افزایش می‌دهد. موسسات باید شیوه‌های خود را بررسی کنند، که کارکنان خود را در معرض محیط‌های کاری سخت و نامطلوب قرار می‌دهد، زیرا خواسته‌های روانی و فیزیکی کارگران حساسیت آنها را به سطوح بالاتر استرس افزایش می‌دهد (چوی، ۲۰۱۸). این مطالعه با هدف بررسی استرس ناشی از کار کارکنان در کنار ارتباط آن با توانایی کاری کارکنان انجام شده است.

نگرانی‌های فزاینده‌ای در مورد استرس در بین کارکنان در سطح جهان وجود دارد. بیشتر سازمان‌ها از ناکارآمدی‌های ناشی از استرس ناشی از کار رنج زیادی می‌برند. همه‌گیری کنونی منجر به تغییرات متعددی در محیط کار در نهادهای دولتی و سازمان‌های غیردولتی در کنار سایر سازمان‌ها شده است (کنیفین و همکاران، ۲۰۲۱). در نتیجه، کارمندان علاوه بر ساعت‌های طولانی کار، بارکاری سنگینی را برای دستیابی به اهداف خود متحمل می‌شوند. بنابراین، تغییر فعلی در محل کار ناشی از همه‌گیری کووید-۱۹، کنجکاوی تحقیقات را به سمت بررسی استرس مرتبط با کار و ارتباط آن با توانایی کاری برانگیخت. اکثر مطالعات قبلی در مورد استرس ناشی از کار و توانایی کاری کارکنان بر روی علل استرس مرتبط با کار متمرکز شده‌اند. با این حال، آنها رابطه بین استرس مرتبط با کار و کارآمدی کارکنان را به‌علاوه ارائه راه‌حل‌های روشن عمیقاً تحلیل نکردند. علاوه بر این، تحقیقات محدودی در مورد تأثیر استرس بر کارمندان بر توانایی کاری کارکنان دولتی وجود دارد (کیم، ۲۰۱۷). بنابراین یک شکاف موجود در مورد مدیریت وجود دارد که در آن کارمندان برای اجرای سیاست‌های دولتی سخت کار می‌کنند. بنابراین، نیاز به بررسی استرس کاری در کارکنان ادارات دولتی و تأثیرات آن بر توانایی کاری وجود دارد.

هدف اصلی این پژوهش بررسی استرس ناشی از کار در بین کارکنان و ارتباط آن با توانایی کاری و عملکرد بود. اهداف شامل موارد زیر است: (۱) ارزیابی عوامل استرس مرتبط با کار در میان کارکنان دولتی. (۲) برای تعیین استراتژی‌های موجود مورد استفاده در مدیریت استرس در میان سازمان‌های دولتی. (۳) برای تعیین روابط بین استرس مرتبط با کار و توانایی کاری در میان کارکنان سازمان‌های دولتی. (۴) برای تعیین اثرات استرس‌های روانی و فیزیولوژیکی بر توانایی کاری کارکنان.

۲- ادبیات تحقیق

ادبیات بررسی شده بر اثرات استرس بر توانایی کاری و عملکرد کارکنان متمرکز بود. این فصل در تجزیه و تحلیل ادبیات موجود بسیار مهم بوده و در نتیجه امکان شناسایی شکاف تحقیق فعلی را فراهم می‌کند. فصل بعدی بر ارائه راه‌حلی برای مدیریت استرس کاری در میان کارکنان به منظور اطمینان از بهبود توانایی کاری و عملکرد کارکنان تمرکز دارد.

۲-۱- استرس محل کار

هریس و فلمینگ (۲۰۱۷) بیان می‌کنند که تقریباً همه کارکنان احتمالاً از بیماری‌های مرتبط با استرس یا اختلالات اضطرابی رنج می‌برند. علاوه بر این، تعداد فزاینده‌ای از کارمندان به دلیل افسردگی، اضطراب یا استرس درخواست مرخصی استعلاجی می‌کنند. به گفته نویسندگان، استرس ناشی از عوامل داخلی و خارجی است. بنابراین، آنها استرس را پاسخی به فرآیندهای درونی یا بیرونی می‌دانند که باعث فشار روانی و فیزیولوژیکی می‌شود. به گفته الدور (۲۰۱۸)، شرایط کاری بد به طور قابل توجهی ناشی از استرس کاری در بین کارکنان است. این مستلزم امور فیزیکی است. محیط کار، از جمله نور کم یا زیاد، سر و صدا، تهویه ضعیف و بوی بد در کنار هر محرکی که بر حواس، خلق و خو و وضعیت روانی کارکنان تأثیر منفی می‌گذارد. به همین ترتیب، ال سید، سفورد، و کرلی (۲۰۱۹) بیان می‌کنند که یک دفتر با طراحی ضعیف نیز می‌تواند باعث ایجاد استرس در بین کارکنان شود، زیرا می‌تواند ارتباطات موثر را مختل کند و در نتیجه باعث ایجاد شرایط بد کاری شود. گانستر، روزن و فیشر (۲۰۱۸) دریافتند که ساعات طولانی کار در محل کار نیز بر کارمندان تأثیر منفی می‌گذارد. بر سلامت کارکنان تأثیر می‌گذارد و آنها را از استرس رنج می‌دهد. کالوس و گایسباخگرابنر (۲۰۱۷) همچنین بیان می‌کنند که ساعات کاری طولانی ممکن است خواب کافی کارکنان را از بین ببرد و زندگی کاری و خانوادگی آنها را نامتعادل کند و در نهایت منجر به استرس شود. کار کردن برای ساعات طولانی توانایی کاری کارکنان را کاهش می‌دهد و در نتیجه کیفیت کار آنها را مختل می‌کند.

طبق گفته ریچاردسون (۲۰۱۷)، فناوری‌های جدید همیشه با فشار زیادی همراه هستند و در نتیجه باعث ایجاد استرس در کارکنانی می‌شوند که باید با آنها سازگار شوند. داکسبری، استیونسون و هیگینز (۲۰۱۸) بیان می‌کنند که اضافه بار نقش مستلزم آن است که کارمندان برای رسیدن به یک ضرب الاجل سخت کار کنند. انجام کار بیش از حد با ضرب الاجل‌های بسیار کوتاه باعث ایجاد استرس در کارکنان می‌شود. ابهام نقش مستلزم عمل الزامات نقش بدون اطلاعات واضح و مشخص است. ابهام نقش باعث می‌شود کارکنان احساس کنند که در یک سناریوی مشکل ساز قرار دارند زیرا هیچ تعهد روشنی ندارند. ابهام نقش باعث می‌شود کارکنان از شغل خود ناراضی باشند، علاوه بر آن خلاقیت آنها کاهش می‌یابد. یکی دیگر از عوامل استرس‌زا، تعارض نقش در سازمان است. به گفته دین (۲۰۲۰)، کارمندان به شدت تحت تأثیر نحوه ارتباط آنها در محل کار با یکدیگر قرار می‌گیرند. یک رابطه کاری ضعیف که در آن کارمندان با روسا و همکاران خود رابطه خوبی ندارند، سطح استرس آنها را افزایش می‌دهد زیرا آنها به سختی می‌توانند وظایف خود را به اشتراک بگذارند یا به یکدیگر کمک کنند. چنین محیطی ممکن است باعث شود کارمندان به دلیل تأثیرات منفی یک رابطه کاری ضعیف، بهترین کار خود را در محل کار ارائه ندهند. نویسنده همچنین بیان می‌کند که وقتی کارمندان فاقد امنیت شغلی هستند، بیشتر احساس استرس می‌کنند. به همین ترتیب، زمانی که کارکنان تحت چندین ارزیابی غیرضروری عملکرد قرار می‌گیرند، ممکن است احساس استرس کنند. ناامیدی از عدم ارتقاء شغلی می‌تواند فرد را دچار استرس کند.

۲-۲- توانایی کاری کارکنان و رابطه آن با استرس کاری

به طور کلی، توانایی کاری به توانایی یک فرد برای مقابله با نیازهای کاری در یک زمان خاص با نیروی انسانی خود اشاره دارد. توانایی کار به طور قابل توجهی بر رفاه کارکنان در کنار تأثیرگذاری بر مرخصی‌های استعلاجی، بهره‌وری سازمان‌ها و بازنشستگی پیش از موعد تأثیر می‌گذارد (اوکمن و همکاران، ۲۰۱۸). هر چه فرد شایستگی، انعطاف‌پذیری بیشتری و فضایل شغلی و راهبردهای مقابله‌ای بیشتری داشته باشد، توانایی کار افزایش می‌یابد. توانایی کاری با هر عاملی از زندگی کاری از جمله فرد، سازمان، جامعه و محیط نزدیک مرتبط است. توانایی کاری در تعیین انتظارات کارکنان در مورد شایستگی آنها برای کارهای مختلف در شرکت بسیار مهم است. یونیتا و ساپوترا (۲۰۱۹) کارکنان را در صورتی که از سلامت خوبی برخوردار باشند و برای انجام وظایف کاری خاص به شایستگی مرتبط با کار نیاز داشته باشند، دارای توانایی کار می‌دانند. توانایی کاری کارکنان را قادر می‌سازد تا وظایف و مسئولیت‌های خود را در محل کار انجام دهند. استرس شغلی با ظرفیت عملکردی یک کارمند برای برآوردن کارآمد نیازهای شغلی خود تداخل دارد.

گریبی و همکاران (۲۰۱۶) استدلال می‌کنند که کارکنان استرس برآورده کردن انتظارات سازمان خود را چالش برانگیز می‌دانند زیرا چنین کارکنانی با فرسودگی روانی، فیزیولوژیکی و سازمانی مواجه هستند. بنابراین، استرس ناشی از کار بر رفاه کارکنان تأثیر منفی می‌گذارد و در نتیجه باعث ایجاد نارضایتی و احساسات منفی نسبت به کار آنها می‌شود و در نهایت عملکرد شغلی آنها را کاهش می‌دهد. هسلز، ریتولد و ون در زوان (۲۰۱۷) بیان می‌کنند که استرس به شدت بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر می‌گذارد. کارمندی که هیچ کنترلی بر کار خود ندارند و پاداش‌های مالی ندارند، بیشتر در محل کار تحت استرس قرار می‌گیرند و باعث می‌شود مشکلات سلامتی مختلفی مانند سردرد، بیماری قلبی و فشار خون بالا را تجربه کنند. استرس بر تعادل مالی، روانی و جسمی کارکنان تأثیر می‌گذارد. استرس باعث می‌شود که کارکنان هنگام مراجعه به پزشک از محل کار غیبت کنند و در نتیجه ساعات کاری آنها کاهش یابد. به همین ترتیب، استرس باعث افزایش جابجایی کارکنان می‌شود که بر عملکرد شغلی و عملکرد کلی سازمان تأثیر منفی می‌گذارد. در مورد همه‌گیری کووید-۱۹، بسیاری از سازمان‌ها مجبور شده‌اند برای کمک به جلوگیری از انتشار ویروس، مقررات سازمان بهداشت جهانی را رعایت کنند. چنین مقرراتی شامل فاصله گذاری اجتماعی، دورکاری، اجتناب از تماس زیاد با دیگران، ضد عفونی کردن و غیره است. به گفته حبیبی و همکاران (۲۰۲۰)، اکثر سازمان‌ها دورکاری را به عنوان راهی برای جلوگیری از انتشار ویروس پذیرفته‌اند، به این معنی که اکنون کارمندان با کارهای جدید مرتبط با کار مواجه شده‌اند. چالش‌هایی که می‌توان آن‌طور که سازمان انتظارش را می‌کشد، در سطوح بهینه عمل کرد. با توجه به اینکه محیط اداری محیطی با کیفیت برای حداکثر تمرکز فراهم می‌کند، کار در دفتر با کار در خانه متفاوت است.

۳- طراحی تحقیق

۳-۱- مجموعه داده‌های متنی

جمع آوری داده‌ها در تحلیل محتوای کیفی طی پنج مرحله مهم انجام می‌شود. در ابتدا، یک محقق محتوایی را که نیاز به تجزیه و تحلیل دارد، انتخاب می‌کند. پژوهشگر بر اساس نوع سؤال تحقیق، از میان بسیاری از متون که برای تحلیل کارآمد هستند، انتخاب می‌کند. در این مرحله، محقق عوامل بسیاری مانند رسانه‌ای که داده‌ها از طریق آن جمع آوری می‌شود را در نظر می‌گیرد. چنین رسانه‌هایی شامل کتاب‌ها، روزنامه‌ها، وب سایت‌ها یا ویدئوها می‌شود. علاوه بر این، تعیین معیارهای ورود ضروری است. تجزیه و تحلیل پارامترها برای انتخاب محدوده داده‌ها و میزان شواهد به دنبال آن است که به موجب آن مقادیر محدودی از متون منجر به تجزیه و تحلیل همه مفاهیم می‌شود. در مقابل، حجم‌های عظیم، فرد را مجبور به انتخاب از یک نمونه می‌کند. الو و

کینگاس (۲۰۰۸) اظهار می‌دارند که انتخاب محتوا فرآیند حیاتی در جمع‌آوری داده‌های تحلیل محتوا است که شامل آماده‌سازی داده‌ها قبل از تجزیه و تحلیل است. بنابراین، تمام فعالیت‌هایی که در طول انتخاب انجام می‌شوند، محدوده را قبل از تجزیه و تحلیل آماده می‌کنند (سونگ، ۲۰۲۱؛ کانگ، ۲۰۲۰؛ شین، ۲۰۱۴).

مرحله دوم در فرآیند جمع‌آوری داده‌ها شامل تعریف واحدها و دسته‌بندی‌های تجزیه و تحلیل است. در این مرحله محقق تعیین می‌کند که در چه سطحی تجزیه و تحلیل داده‌های انتخاب شده انجام شود. گروه‌های معنا مانند فراوانی، ویژگی‌ها، مضامین یا حضور تصویری که در آن یک متن خاص ظاهر می‌شود، تعیین می‌شوند. به طور مشابه، محقق سطح مقوله‌هایی را که فرد می‌خواهد در کدبندی اعمال کند، تعریف می‌کند. سطوح طبقه‌بندی بر اساس ویژگی‌ها، مفاهیم یا توصیفات شی هستند. طبق نظر الو و کینگاس (۲۰۰۸)، تصاویری مانند جنسیت، سن، وضعیت تأهل و شغل برخی از واحدهای معنا هستند که محققان هنگام تعریف تقسیم‌بندی‌ها و مقوله‌های مختلف برای تحلیل استفاده می‌کنند. از این رو، تعریف واحدها و کلاس‌ها به یک مرحله ضروری پس از فرآیند انتخاب تبدیل می‌شود.

مرحله سوم در جمع‌آوری داده‌ها شامل توسعه مجموعه‌ای از قوانین کدگذاری است. فرآیند کدگذاری مستلزم طبقه‌بندی واحدهای مختلف معنا به دسته‌های مشخص شده آنهاست. زمانی که قوانین به وضوح در مورد مواردی که باید در دسته‌بندی گنجانده شده و حذف شوند، تعریف شده باشند، کدگذاری یکنواخت تضمین می‌شود. بکارگیری قوانین کدگذاری، به ویژه در مواردی که بیش از یک محقق وجود دارد، به به حداقل رساندن اختلافات و اطمینان از یکنواختی کمک می‌کند (الو و کینگاس، ۲۰۰۸). به عنوان مثال، هنگام تجزیه و تحلیل یک کتاب خاص در مورد موضوعات موضوعی، شیوه‌های کدبندی اطمینان حاصل می‌کند که قبل از ارائه یک موضوع در کتاب، جنبه‌های دیگر در نظر گرفته شده است. بنابراین قوانین کدگذاری یک تحلیل سیستماتیک، قابل اعتماد و شفاف از محتوا را ارائه می‌دهد.

مرحله بعدی شامل کدگذاری مفهوم بر اساس قوانین فرموله شده در مرحله سه است. فرآیند کدگذاری مستلزم گذر از تمام مواد انتخاب شده و یادداشت اطلاعات مربوطه در دسته‌های مربوطه است. در حالی که برخی از محققان نرم افزارهایی مانند Nvivo را برای انجام این کار ترجیح می‌دهند، برخی دیگر به صورت دستی کل فرآیند را انجام می‌دهند. با این حال، در مواردی که داده‌های زیادی وجود دارد، رویکرد دستی خسته کننده و وقت گیر می‌شود. با پیروی از قوانین کدگذاری، یک محقق تمام مواد مونتاژ شده را بررسی می‌کند و جزئیات خاص را با توجه به دسته بندی‌های ارائه شده ثبت می‌کند (وو، ۲۰۲۱؛ الو و کینگاس، ۲۰۰۸). اطلاعات مشخصه‌های مختلف را از طریق کدگذاری، مانند عبارات و مضامین، از هر داده ارائه شده متمایز می‌کند.

آخرین مرحله در فرآیند جمع‌آوری داده‌ها شامل تجزیه و تحلیل نتایج و نتیجه گیری است. در بیشتر موارد، محققان از تجزیه و تحلیل آماری برای ایجاد همبستگی، روندها و الگوها در اطلاعات جمع‌آوری شده استفاده می‌کنند (الو و کینگاس، ۲۰۰۸). علاوه بر این، بحث در مورد یافته‌ها و تفسیر آنها در این مرحله حیاتی است. بنابراین، نتیجه‌گیری از این گونه تفاسیر حاکی از آن است که داده‌های درست، ارزشمند و دقیق جمع‌آوری شده و آماده استفاده است (لی، ۲۰۲۱؛ ریچارد و کانگ، ۲۰۱۸). بنابراین پس از انتخاب داده‌ها، تعریف واحدها و دسته بندی‌ها، تنظیم قوانین کدگذاری و تحلیل نتایج نهایی، فرآیند جمع‌آوری داده‌ها در تحلیل محتوای کیفی را تشکیل می‌دهد.

۳-۲- رویکرد محتوای کیفی

با توجه به تحلیل محتوای کیفی باید به روش‌های قابل توجهی، یعنی نظریه زمینه‌ای، قوم‌نگاری و مطالعات موردی طراحی شود. تجزیه و تحلیل محتوای کیفی که مردم‌نگاری را به کار می‌گیرد به موجب آن محققین شخصیت آزمایش را از طریق مشاهده یا مصاحبه مطالعه می‌کنند (کرسول و همکاران، ۲۰۰۷). مردم‌نگاران به راحتی می‌توانند با تجزیه و تحلیل عملکردهای فرهنگی مردم، نمونه جمعیت را بر اساس مولفه‌های شخصیتی خاص دسته‌بندی کنند. در این پژوهش، پژوهشگران موظفند فنون هنری موضوعات مورد بررسی را بیاموزند تا از درگیری با آنها بر سر اعمال فرهنگی اجتناب کنند.

تحقیقات قوم‌نگاری در تحلیل محتوای کیفی بیشتر به دو دسته کلاسیک و معاصر تقسیم می‌شود. در رویکرد قوم‌نگاری کلاسیک، محققین شیوه‌های فرهنگی را دور از کشور مبدا مطالعه می‌کنند (کراپتری و همکاران، ۲۰۱۲). محقق پس از تعامل با جمعیت مورد مطالعه، یافته‌ها را در گزارشی مفصل بیان می‌کند. مطالعه قوم‌نگاری معاصر به بررسی زندگی عادی مردمی می‌پردازد که در کشور مبدا زندگی می‌کنند. با انجام تحلیل محتوای کیفی مطالعات، اطلاعات جمع‌آوری شده طی پنج مرحله تحلیلی طی می‌شود تا به نتایج معتبر، معتبر و شفاف دست یابد. داده‌ها هم توصیفی و هم تفسیری هستند.

ثانیاً، محققان از تحقیقات نظریه زمینه‌ای در طراحی تحقیقات تحلیل محتوای کیفی استفاده می‌کنند. در این طرح مربوطه، محققان تجزیه و تحلیل سیستماتیک نظریه‌ها را برای ایجاد داده‌های متمرکز و مفهومی انجام می‌دهند که برای توضیح رفتار یک یافته تحقیق خاص استفاده می‌شود. این ایده تنها پس از بررسی انواع مختلف داده‌ها و طبقه‌بندی بر اساس آن برای ایجاد فرضیات معنادار پدیدار می‌شود. به گفته سلوی (۲۰۱۹)، فرآیند نظریه زمینه‌ای شش مرحله مهم در طراحی تحقیق را طی می‌کند. در مرحله اول، یک محقق تمام موادی را که برای استفاده در مطالعه آینده نگر هستند جمع‌آوری می‌کند. ثانیاً، روشی مؤثر برای طبقه‌بندی مواد موجود به اجزای خاص مانند مضامین ارائه می‌شود. سپس جمع‌آوری داده‌ها از گروه‌های دسته‌بندی مختلف انجام می‌شود. بر این اساس، ارتباط بین دسته‌های مختلف را بررسی کنید. با استفاده از ارتباطات دیگر بین کلاس‌ها، می‌توان مدل‌های

نظری مختلفی ساخت و در عین حال موارد منفی را حذف کرد. در نهایت، با استفاده از شواهدی از نمونه‌های داده‌های جمع‌آوری شده که دلالت بر نظریه‌ای دارند، داده‌ها را برای تحلیل ارائه می‌کند. به طور کلی، نظریه زمینه‌ای مبنایی را برای محققان تحلیل محتوای کیفی با دستورالعمل‌هایی برای جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها فراهم می‌کند.

۴- راه حل‌های تحقیق

۴-۱- استراتژی‌های مدیریت استرس

به گفته یونس، موسیات و براون (۲۰۱۸)، کارکنان دارایی‌های حیاتی در یک سازمان هستند. بنابراین، اطمینان از رفاه آنها در جهت حفظ عملکردشان حیاتی است. بنابراین، یک سازمان باید از مهارت‌های مقابله‌ای برای اطمینان از مدیریت موثر استرس کارکنان استفاده کند. راهبردهای مقابله‌ای به اقدامات اصلاحی اشاره دارد که در آن معیشت و بقا درگیر و در خطر است. راهبردهای مقابله‌ای مختلفی مانند راهبردهای مقابله ابزاری برای مقابله با مسائل و تغییر واقعیت و مقابله متمرکز بر هیجان وجود دارد که بر پرورش احساسات فرد در شرایط استرس زا تمرکز دارد. چپسا و سرتی (۲۰۰۹) بیان می‌کنند که درگیر شدن در برنامه‌های شناخت درمانی در مدیریت استرس در بین افراد بسیار مهم است. با این حال، استرس را نمی‌توان به طور کامل از بین برد. هدف خدمات مشاوره کمک به کارکنان در ایجاد تکنیک‌های مدیریت استرس است که در به حداقل رساندن تأثیر استرس بر آنها و جلوگیری از استرس آینده آنها بسیار مهم است. روش‌های دیگر مستلزم آموزش روش‌های بهتر به کارکنان برای مدیریت خوب زمان است. مدیریت زمان مناسب در رعایت ضرب الاجل‌ها بسیار مهم است. هنگامی که یک کارمند بتواند زمان خود را به خوبی اداره کند، مطمئن است که ضرب الاجل‌های کاری خود را رعایت می‌کند، بنابراین کمتر احتمال دارد که استرس بیشتری را در محل کار تجربه کند. همچنین می‌توان به کارمندان تکنیک‌های مختلفی را که در مدیریت استرس بسیار مهم هستند، آموزش داد، مانند راهبردهای ذهنی مانند میانجی‌گری و تمرینات یوگا. خندیدن مکرر نیز در کاهش استرس کاری حیاتی است. حذف استرس‌های محیطی، به ویژه آنهایی که برای کارکنان استرس ایجاد می‌کنند، در مدیریت سطوح استرس در سازمان بسیار مهم است. این کار را می‌توان با کاهش مواد آسیب رسان به کارکنان، تنظیم جدول زمانی و حجم کاری انجام داد.

آوانزی و همکاران (۲۰۱۸) بیان می‌کنند که هدف تکنیک‌های مدیریت استرس جلوگیری از استرس با کنترل منابع استرس، مانند بازی فوتبال، دویدن در کنار سایر فعالیت‌های ورزشی است. در عین حال، هدف تکنیک‌ها کمک به افراد در واکنش به فشار به روش‌هایی است که به آنها آسیبی وارد نمی‌کند. هدف چنین تکنیک‌هایی عمدتاً به حداقل رساندن سطوح استرس است، به عنوان مثال، افزایش مهارت‌های خودآگاهی و مدیریت استرس از طریق آموزش و آموزش در مورد حذف استرس و مکانیسم‌های مقابله‌ای (رودریگز و همکاران، ۲۰۱۹). علاوه بر این، تکنیک‌های مدیریت استرس نیز با هدف بازتوانی افراد تحت استرس وجود دارد. چنین تکنیک‌هایی به عنوان یک درمان برای افرادی که از اثرات استرس رنج می‌برند عمل می‌کند.

استرس را می‌توان در هر دو سطح سازمانی و فردی مدیریت کرد. با توجه به سطح یک فرد، استرس را می‌توان از طریق فعالیت‌هایی مانند ورزش کاهش داد. این بدان معناست که کارکنان می‌توانند استرس را از طریق پیاده‌روی، دویدن، بازی فوتبال در کنار سایر فعالیت‌ها مدیریت کنند. افراد همچنین می‌توانند استرس را از طریق آرامش مدیریت کنند (پروثول و همکاران، ۲۰۱۷). آرامش افراد را قادر می‌سازد تا تنش‌هایی را که در حین کار تجربه می‌کنند کاهش دهند. این شامل تکنیک‌هایی مانند هیپنوتیزم و مدیتیشن با هدف اطمینان از آرامش فیزیکی کارکنان است. تکنیک‌های آرام سازی در به حداقل رساندن استرس‌های فیزیولوژیکی بسیار مهم هستند. علاوه بر این، روابط صمیمی می‌تواند یک راه مهم برای مدیریت استرس باشد، زیرا خودآشنایی در کاهش استرس ضروری است. یک سازمان باید اطمینان حاصل کند که کارکنان به اندازه کافی آموزش دیده‌اند و ارتباطات درون سازمان برای همه کارکنان سطح موثر است (رابنو و یانیو، ۲۰۱۷). برای کاهش استرس شغلی باید به آنها اجازه داد تا در کنار حمایت مدیریت و همکارانشان، کار خود را کنترل کنند.

۴-۲- راه حل‌های استرس کاری

۴-۲-۱- برقراری ارتباط

بر اساس مطالعات موجود، بیشتر استرس‌های مرتبط با کار کارکنان از مدیران آنها ناشی می‌شود. تحقیقات نشان داده است که اکثر کارمندان در سطوح پایین تر، روابط خوبی با مدیران خود ندارند. برخی از مدیران معتقد به تهدید و تحت فشار قرار دادن کارکنان با مهلت‌های کاری هستند. به همین ترتیب، برخی از کارفرمایان معمولاً کارمندان خردسال خود را با وظایف زیادی پر می‌کنند، که در نهایت باعث استرس آنها می‌شود (هاچینز، پنی و سابلت، ۲۰۱۸). چنین رفتارهایی منجر به روابط کاری خصمانه بین روسا و کارمندان در محل کار می‌شود. آنها می‌توانند منجر به اضطراب، افسردگی و افزایش خطر ابتلا به فشار خون بالا و بیماری‌های قلبی شوند. ارتباط ناکارآمد در یک سازمان علاوه بر ایجاد بی‌اعتمادی و سردرگمی می‌تواند باعث نامیدی کارکنان شود. اگر کارمندان کانال‌های ارتباطی واضحی با مدیران خود نداشته باشند، همیشه احساس نمی‌کنند که صدایشان شنیده می‌شود. در نتیجه، تعهد و وفاداری آنها به ارتباطات کاهش می‌یابد (والدن، یونگ و وسترن، ۲۰۱۷). بنابراین مدیریت باید از برقراری ارتباط برای اطمینان از رابطه کاری مثبت با کارکنان خود اطمینان حاصل کند. مدیر می‌تواند کارکنان خود را از طریق برنامه‌های آموزشی

در مورد موضوعاتی مانند اجرای مقررات و مدیریت تعارض راهنمایی کند. چنین برنامه‌های آموزشی ارتباط بین کارکنان را تشویق می‌کند و همچنین به بهبود آگاهی از سطح استرس آنها کمک می‌کند. کارکنان خودآگاه برای مدیریت استرس محل کار مجهزتر هستند. با حصول اطمینان از برقراری ارتباطات، کارکنان تشویق می‌شوند تا نگرانی‌ها و ایده‌های خود را به صورت منفی یا مثبت به اشتراک بگذارند، در نتیجه باعث می‌شود در سازمان احساس ارزشمندی کنند. احساس ارزشمند بودن باعث افزایش انگیزه و روحیه کارکنان و عملکرد کلی آنها در ازای آن می‌شود (شین، ۲۰۲۰). بنابراین، حصول اطمینان از برقراری ارتباطات در درون سازمان یکی از عالی‌ترین راه حل‌ها برای کاهش استرس است، زیرا ارتباط بین کارمندان را تشویق می‌کند و باعث می‌شود آنها صحبت کنند.

۴-۲-۲- تشویق سلامت محیط کار و شناخت کارکنان

سازمان‌ها باید اطمینان حاصل کنند که کارکنانشان ورزش می‌کنند و سالم زندگی می‌کنند. زندگی سالم و ورزش برخی از عالی‌ترین تکنیک‌ها برای مدیریت استرس ناشی از کار هستند. از طریق ورزش، کارمندان می‌توانند ذهن خود را از چیزهای استرس زا به سمت تمرکز بر فعالیت‌های در دست دور کنند (آمایا و همکاران، ۲۰۱۷). ورزش با افزایش تولید اندورفین که به مغز احساس خوبی می‌دهد، خلق و خوی کارکنان را بهبود می‌بخشد. یک سازمان می‌تواند از طریق فعالیت‌های مختلف از سلامت محیط کار اطمینان حاصل کند. به عنوان مثال، یک سازمان می‌تواند کارکنان را تشویق کند که در ساعات ناهار پیاده روی کنند. پیاده روی نوعی ورزش است که در کاهش سطح استرس بسیار مهم است. یک سازمان همچنین می‌تواند برای کارمندان خود یک سالن ورزشی ایجاد کند تا آنها را تشویق به انجام ورزش کند، که در کاهش سطح استرس ضروری است. علاوه بر این، یک سازمان همچنین می‌تواند به طور منظم مربیان بدنی را برای آموزش و آموزش کارمندان در مورد نحوه ورزش و هم در خانه و هم در محل کار بیاورد. رقابت تناسب اندام در یک سازمان همچنین می‌تواند کارکنان را به حفظ آمادگی جسمانی از طریق ورزش تشویق کند (حاتمی و افشاری، ۲۰۱۹). تشویق غذاهای سالم در محل کار نیز در تشویق سلامت محیط کار بسیار مهم است.

۴-۲-۳- ارائه محیط کاری انعطاف‌پذیر

به گفته چوی (۲۰۱۸)، ارائه یک محیط کاری انعطاف‌پذیر به کارکنان در مدیریت سطوح استرس آنها بسیار مهم است. بیشتر کارمندان از انعطاف‌پذیری در کنار قدرت انجام کارها در زمانی که بهره‌وری و خلاقیت بیشتری دارند، شکوفا می‌شوند. علاوه بر این، در بیشتر موارد، کارمندان ممکن است از بررسی فیزیکی در محل کار خسته شوند. بنابراین، ارائه یک محیط کاری انعطاف‌پذیر مانند اجازه دادن به کارمندان برای کار در خانه می‌تواند سطح استرس آن‌ها را بیدار شدن در صبح زود برای رسیدن به کار را کاهش دهد (ماولیک، ۲۰۱۷). به طور کلی، هر فردی در برنامه خود شکوفا می‌شود. بنابراین، دادن محیط کاری انعطاف‌پذیر به کارکنان، علاوه بر بهبود تعادل بین کار و زندگی، آزادی انتخاب ساعات کاری خود را نیز برای آنها فراهم می‌کند. به گفته برکری و همکاران (۲۰۱۷)، ارائه یک محیط کاری منعطف به احتمال زیاد به سازمان در جذب و حفظ کارکنان با تجربه و ماهر کمک می‌کند، زیرا اکثر متخصصان زمان انعطاف‌پذیری را بسیار ترجیح می‌دهند. دفتر یک سازمان باید شبیه یک سلول باشد. در عوض، باید مکانی باشد که انجام کار را تسهیل کند. بسیار مهم است که به کارمندان اطلاع داده شود که شغل آنها بر اساس به موقع بودن و کیفیت کارشان تعریف می‌شود و نه زمانی که آنها به دفتر مراجعه می‌کنند و خارج می‌شوند. اجازه دادن به کارمندان برای کار از راه دور در کنار ارائه زمان شروع و پایان انعطاف‌پذیر به آنها در کاهش سطح استرس و در عین حال بهبود توانایی کاری آنها بسیار مهم است (چوی، ۲۰۱۸). چنین انعطاف‌پذیری باعث افزایش روحیه کارمندان می‌شود که استرس را کاهش می‌دهد و در عین حال توانایی کاری کارکنان را بهبود می‌بخشد.

۴-۲-۴- تعیین اهداف واضح

مدیران باید اطمینان حاصل کنند که تیم‌هایشان اهداف مشخصی دارند. تعیین اهداف روشن به کارکنان کمک می‌کند تا از ابهام اجتناب کنند و وظایف خود را به طور مؤثر انجام دهند. اهداف واضح باعث می‌شود که کارمندان به جای انجام کارهایی که می‌تواند منجر به نتایج اشتباه شود، روی وظایفی که در دست دارند تمرکز کنند. زمانی که یک سازمان اهداف مشخصی برای کارمندان نداشته باشد، کارمندان به احتمال زیاد زمان بیشتری را صرف کار می‌کنند که این امر باعث کاهش عملکرد آنها می‌شود. اهداف روشن همچنین در دادن ذهنی آرام به کارکنان بسیار مهم است زیرا آنها می‌دانند که چه کاری باید انجام دهند و روی دستیابی به آن تمرکز می‌کنند (گروور و همکاران، ۲۰۱۷).

بر اساس مطالعات قبلی، ابهام می‌تواند سطح استرس را در بین کارکنان مختلف در محیط کار افزایش دهد. کارمندانی که تکالیف کاری نامشخصی دارند، بیشتر دچار سردرگمی و استرس می‌شوند. بنابراین بسیار مهم است که اطمینان حاصل شود که یک سازمان همیشه خطوط کلی مشخصی برای انجام وظایف در کنار نحوه انجام آنها دارد. علاوه بر این، مدیران باید به طور منظم بررسی کنند که آیا افرادی که به یک شغل خاص منصوب می‌شوند آموزش و تجربه مرتبط دارند یا خیر (ژانگ و پارکر، ۲۰۱۹). اغلب کارمندان وقتی که مدیرانشان بدون دستورالعمل و اهداف صریح به آنها تکلیف می‌دهند همیشه استرس دارند. بنابراین با تعیین اهداف و دستورالعمل‌های روشن برای این گونه کارکنان، میزان استرس آنها به میزان قابل توجهی کاهش می‌یابد.

و عملکرد کاری آنها افزایش می‌یابد. علاوه بر این، تعیین دستورالعمل‌ها و اهداف روشن برای کارکنان به اطمینان از اینکه آن‌ها نقش‌های مناسبی را که می‌توانند بدون استرس زیادی انجام دهند، می‌دهند، کمک می‌کند (گروور و همکاران، ۲۰۱۷).

۴-۲-۵- افزایش ایمنی روانی و وقفه‌های کاری منظم

کارمندان نمی‌توانند اعتماد مورد نیاز برای اطمینان از نوآوری و همکاری واقعی را هنگامی که محل کار را تهدیدی برای رفاه خود می‌دانند ایجاد کنند (رابینو، تزینر و شارونی، ۲۰۱۷). راه‌های مختلفی برای بهبود ایمنی روانی در محل کار وجود دارد. به عنوان مثال، اطمینان از آشکار شدن انتظارات از طریق تعیین اهداف روشن. اطمینان از اینکه صدای همه شنیده می‌شود نیز در افزایش ایمنی روانی بسیار مهم است. جلسات سازمانی و جلسات طوفان فکری نسبت به تحمیل تصمیمات از بالا به پایین در سازمان بسیار مهم است زیرا باعث می‌شود کارکنان احساس مشارکت و مشارکت داشته باشند (ادموندسون، ۲۰۱۸). ایجاد یک محیط کاری که تهدید کننده اما چالش برانگیز باشد نیز بسیار مهم است. مدیران باید به کارکنان خود اطلاع دهند که شکست خوردن اشکالی ندارد. درخواست بازخورد از کارمندان باعث می‌شود احساس مشارکت و شناخت بیشتری داشته باشند.

همچنین بسیار مهم است که کارکنان را تشویق کنید تا در زمان استراحت از دفتر خود خارج شوند و از نظر ذهنی از وظایف چالش برانگیز رها شوند. حرکت در زمان استراحت، ظرفیت ذهنی آنها را برای کار موثر افزایش می‌دهد. علاوه بر این، اطمینان از اینکه کارکنان در محل کار برای بهبود ایمنی روانی خود انتقادات حمایتی و سازنده دریافت می‌کنند ضروری است. فرهنگ محل کار که تشویق به کار بی‌وقفه است، تأثیرات مختلفی بر کارمندان دارد. بار بیش از حد کارمندان باعث می‌شود کارمندان اوقات فراغت خود را برای رسیدن به هدفشان فدا کنند. چنین کارمندانی باید تشویق شوند تا علاوه بر تغییر انتظاراتشان، به استراحت‌های کاری خود بپردازند تا کمتر احساس استرس کنند (پراوز و مجتبی، ۲۰۱۵).

جدول ۱: یافته‌های تحقیق

جمع‌بندی	راه‌حل
برقراری ارتباطات علاوه بر ارزش بخشیدن به کارکنان، رابطه کاری مثبتی را در بین کارکنان ایجاد می‌کند و باعث می‌شود آنها کمتر احساس استرس کنند.	تشویق برقراری ارتباط
سلامت محیط کار، مانند عادات غذایی سالم و ورزش، سلامت کلی کارکنان را بهبود می‌بخشد. علاوه بر این، شناخت کارکنان در محل کار، روحیه و انگیزه شغلی آنها را افزایش می‌دهد و در نتیجه سطح استرس آنها را کاهش می‌دهد.	تشویق به سلامت محیط کار و شناخت کارکنان
یک محیط کاری منعطف کارمندان را قادر می‌سازد تا ساعات کاری خود را انتخاب کنند و از این رو تعادل کاری خود را بهبود بخشند.	ارائه محیط کاری انعطاف‌پذیر
اهداف روشن برای جلوگیری از ابهام نقش و سردرگمی بسیار مهم هستند.	تعیین اهداف روشن
وقفه‌های کاری منظم به کارکنان این امکان را می‌دهد تا ذهن خود را تازه کنند و در نتیجه سطح استرس را کاهش دهند.	افزایش ایمنی روانی و وقفه‌های کاری منظم

۵- نتیجه‌گیری

این مطالعه به بررسی رابطه بین استرس کاری و توانایی کاری در بین کارکنان بر اساس نتایج مطالعات قبلی پرداخته است. بر اساس یافته‌ها، استرس ناشی از کار کارکنان بر توانایی کاری آنها تأثیر منفی می‌گذارد. استرس شغلی بر سلامت روحی و جسمی کارکنان تأثیر می‌گذارد که در نهایت بر توانایی کاری آنها تأثیر می‌گذارد. واضح است که کارمندان اداره دولتی بیشتر در محل کار خود استرس را از بررسی ادبیات موجود تجربه می‌کنند. عواملی که باعث افزایش سطح استرس آنها می‌شود، حجم کاری بالاتر و منابع ناکافی برای برآورده کردن انتظارات را به دنبال دارد. استرس ناشی از کار بر بخش‌های ذهنی، جسمی، عاطفی و معنوی زندگی کارکنان تأثیر می‌گذارد. قرار گرفتن در معرض یک محیط کاری استرس طولانی مدت بر کارمندان تأثیر منفی می‌گذارد زیرا خطر ابتلا به مشکلات شدید سلامت روانی مانند افسردگی، اضطراب و حتی بیماری قلبی را افزایش می‌دهد.

با توجه به ادبیات موجود، استرس کاری با توانایی و عملکرد کاری بسیار مرتبط است. از کارکنان انتظار می‌رود که برای بهبود توانایی کاری خود با شرایط استرس‌زا کنار بیایند. بنابراین، سازمان‌ها و کارکنان باید با استرس‌های مرتبط با کار در جهت افزایش عملکرد مقابله کنند. ادبیات قبلی استراتژی‌های مدیریت استرس بهتری را ارائه نکرده است. با این حال، این تحقیق برخی از استراتژی‌های مؤثر مدیریت استرس را که در کاهش سطوح استرس کاری حیاتی هستند، شناسایی کرده است. استرس عاملی است که اکثر کارمندان اداره دولتی تحمل می‌کنند، زیرا واضح است که اکثر کارمندان تحت فشار کار می‌کنند و در محل کار خود احساس ناشناخته بودن می‌کنند. بر اساس بررسی ادبیات، نتیجه‌گیری می‌شود که استرس کاری یک چالش بزرگ برای کارکنان اداره دولتی است.

بنابراین نظارت منظم محیط کار برای عوامل مرتبط با استرس علاوه بر ایجاد یک محیط کاری سالم برای همه کارکنان ضروری است. تعارض نقش، ابهام نقش، و حجم کاری به طور قابل توجهی به استرس کاری کمک می‌کند. یافته‌ها نشان داده است که استرس بر توانایی کاری کارکنان تأثیر منفی می‌گذارد. با این حال، سازمان و کارکنان می‌توانند استرس کاری را به منظور افزایش توانایی کاری کارکنان، به ویژه در طول همه‌گیری فعلی کاهش دهند. این مطالعه حاکی از آن است که سازمان‌ها باید از نیروی کار خود با توجه به تنوع مهارت‌ها، تجربه و فرهنگ کاری موجود برای مقابله موثر با استرس کاری آگاه باشند. به همین ترتیب، تحقیق حاکی از آن است که هم کارکنان و هم سازمان مسئول مدیریت استرس محل کار هستند. استراتژی‌های مدیریت استرس در سطح فردی و سازمانی انجام می‌شود. سازمان‌هایی که کار تیمی را تشویق می‌کنند و به سلامت کارکنان احترام می‌گذارند به کاهش استرس کمک می‌کنند. این مطالعه همچنین حاکی از آن است که کارکنان باید مشکلات مربوط به شغل مرتبط با مشکلات کاری، انتظارات کاری و عدم حمایت را مورد توجه قرار دهند.

تحقیق در مورد استرس ناشی از کار و تأثیر مرتبط با ادبیات در همان زمینه به طرق مختلف. بررسی ادبیات و تحقیق تأثیرات را به عنوان کاهش عملکرد برجسته کرد و بر توانایی‌های کارکنان تأثیر گذاشت. کارکنان و مدیران نقش دارند تا از اثرات منفی استرس ناشی از کار جلوگیری کنند. برخی از راه حل‌های پیشنهادی در بررسی ادبیات و تحقیقات نشان می‌دهد که استرس را می‌توان هم در سطح فردی و هم در سطح سازمانی مدیریت کرد. مطالعات استرس مرتبط با کار که توسط سایر محققان انجام شده است عمدتاً بر علل استرس مرتبط با کار و راه حل‌های مبتنی بر روش تحقیق مورد استفاده متمرکز شده است. با این حال، آنها جدا از ارائه راه حل‌های روشن، نتوانستند رابطه بین استرس مربوط به کار و کارایی کارکنان را تجزیه و تحلیل کنند. روش مورد استفاده در انجام پژوهش، رویکرد ادبیات دیدگاه است که در این پژوهش از ادبیات گوناگونی در انجام تحقیق استفاده شده است. مطالعات قبلی در این موضوع، مسائل فنی، حقوقی و منابع را در این مطالعات برجسته کرد. این مطالعه به شکاف بررسی استرس‌های کاری در کارمندان اداره دولتی و تأثیر استرس کاری بر توانایی کاری می‌پردازد. محققانی مانند الدور (۲۰۱۸) منشأ استرس کارگر را کارکنان شناسایی می‌کنند. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که بیشتر استرس ناشی از مدیران است. ارتباط و ارتباط بین مدیران و کارکنان تعیین کننده میزان استرس کاری در بین کارکنان است. این گزارش نشان می‌دهد که مدیران مسئول افزایش یا کاهش استرس ناشی از کار در بین کارکنان هستند. راه‌حل‌های مدیریت استرس کاری نیز شامل کارهایی است که باید توسط مدیران انجام شود.

علاوه بر این، پیگیری مطالعات استرس ناشی از کار کارکنان و ارتباط آن با توانایی کاری کارکنان ضروری است. این به ویژه در مورد راه حل‌های کیفی تر در مورد چگونگی کاهش مشکل برای ارائه یک محیط کاری کارآمد و با کیفیت برای کارکنان برای دستیابی به بهترین چیزی است که می‌توانند در محل کار به دست آورند. بررسی عمیق موضوعات بسیار مهم است زیرا مطالعات نشان می‌دهد که انواع مختلفی از افراد وجود دارند که در هنگام استرس به روش‌های متفاوتی واکنش نشان می‌دهند. کسانی هستند که بیشتر کار می‌کنند و می‌توانند در شرایط استرس بهترین کار خود را انجام دهند و کسانی هستند که تعطیل می‌شوند و کارایی آنها تحت تأثیر استرس قرار می‌گیرد. تشویق به سلامتی محل کار و شناخت کارکنان نیز باید از نظر توانایی آن در کاهش استرس ناشی از کار مورد بررسی قرار گیرد. رابطه بین تشویق سلامت محیط کار و شناخت کارکنان و توانایی کاری کارکنان را می‌توان برای یافتن کاربرد آن در یک سازمان بیشتر پیگیری کرد. همچنین مطالعات بیشتری در مورد افزایش ایمنی روانی و استراحت‌های منظم کاری و ارتباط آن با توانایی کاری کارکنان و استرس ناشی از کار ضروری است. علاوه بر این، همچنین مهم است که بررسی کنیم که چگونه یک محیط کاری منعطف می‌تواند در تأثیرگذاری بر توانایی کاری کارکنان ضروری باشد. سازمان‌ها بر دریافت حداکثر عملکرد از کارکنان خود متمرکز هستند و از این رو، یافتن راه‌هایی برای افزایش بهره‌وری کارکنان بسیار مهم است.

منابع

1. Amaya, M., Melnyk, B. M., Buffington, B., & Battista, L. (2017). Workplace wellness champions: lessons learned and implications for future programming. *Building Healthy Academic Communities Journal*, 1(1), 59-67.
2. Avanzi, L., Fraccaroli, F., Castelli, L., Marcionetti, J., Crescentini, A., Balducci, C., & van Dick, R. (2018). How to mobilize social support against workload and burnout: The role of organizational identification. *Teaching and Teacher Education*, 69(January), 154-167.
3. Berkery, E., Morley, M. J., Tiernan, S., Purtil, H., & Parry, E. (2017). On the uptake of flexible working arrangements and the association with human resource and organizational performance outcomes. *European Management Review*, 14(2), 165-183.
4. Chiesa, A., & Serretti, A. (2009). Mindfulness-based stress reduction for stress management in healthy people: a review and meta-analysis. *The Journal of Alternative and Complementary Medicine*, 15(5), 593-600.
5. Choi, S. (2018). Managing flexible work arrangements in government: Testing the effects of institutional and managerial support. *Public Personnel Management*, 47(1), 26-50.

6. Creswell, J. W., Hanson, W. E., Clark Plano, V. L., & Morales, A. (2007). Qualitative research designs: Selection and implementation. *The Counseling Psychologist*, 35(2), 236-264.
7. Dinh, L. (2020). Determinants of employee engagement mediated by work-life balance and work stress. *Management Science Letters*, 10(4), 923-928.
8. Duxbury, L., Stevenson, M., & Higgins, C. (2018). Too much to do, too little time: Role overload and stress in a multi-role environment. *International Journal of Stress Management*, 25(3), 250-266.
9. Edmondson, A. C. (2018). *The fearless organization: Creating psychological safety in the workplace for learning, innovation, and growth*. New Jersey, USA: John Wiley & Sons.
10. Eldor, L. (2018). Public service sector: The compassionate workplace—The effect of compassion and stress on employee engagement, burnout, and performance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 28(1), 86-103.
11. Elo, S., & Kyngäs, H. (2008). The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 107-115.
12. El Sayed, S. A., Sanford, S. M., & Kerley, K. R. (2019). Understanding workplace stress among federal law enforcement officers. *American Journal of Criminal Justice*, 44(3), 409-429.
13. Ganster, D. C., Rosen, C. C., & Fisher, G. G. (2018). Long working hours and wellbeing: What we know, what we do not know, and what we need to know. *Journal of Business and Psychology*, 33(1), 25-39.
14. Gharibi, V., Mokarami, H., Taban, A., Aval, M. Y., Samimi, K., & Salesi, M. (2016). Effects of work-related stress on work ability index among Iranian workers. *Safety and Health at Work*, 7(1), 43-48.
15. Grover, S. L., Teo, S. T., Pick, D., & Roche, M. (2017). Mindfulness as a personal resource to reduce work stress in the job demands-resources model. *Stress and Health*, 33(4), 426-436.
16. Habibi, R., Burci, G. L., de Campos, T. C., Chirwa, D., Cinà, M., Dagron, S. & Hoffman, S. J. (2020). Do not violate the International Health Regulations during the COVID-19 outbreak. *The Lancet*, 395(10225), 664-666.
17. Harris, E. G., & Fleming, D. E. (2017). The productive service employee: personality, stress, satisfaction and performance. *Journal of Services Marketing*, 31(6), 499-511.
18. Hatami, A., & Afshari, D. (2019). Effect of Occupational Stress on the Work Ability of Iranian Firefighters. *Jundishapur Journal of Health Sciences*, 11(1), e83410.
19. Hessels, J., Rietveld, C. A., & van der Zwan, P. (2017). Self-employment and work-related stress: The mediating role of job control and job demand. *Journal of Business Venturing*, 32(2), 178-196.
20. Huang, S., van der Veen, R., & Song, Z. (2018). The impact of coping strategies on occupational stress and turnover intentions among hotel employees. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 27(8), 926-945.
21. Hutchins, H. M., Penney, L. M., & Sublett, L. W. (2018). What imposters risk at work: Exploring imposter phenomenon, stress coping, and job outcomes. *Human Resource Development Quarterly*, 29(1), 31-48.
22. Ipsen, C., van Veldhoven, M., Kirchner, K., & Hansen, J. P. (2021). Six key advantages and disadvantages of working from home in Europe during COVID-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(4), 1826.
23. Kallus, K. W., & Gaisbachgrabner, K. (2017). Stress and recovery in applied settings: Long working hours, recovery, and breaks. In *Sport, Recovery, and Performance* (pp. 233-246). Milton Park, England: Routledge.
24. Kang, E. (2020). The Relationship between Reinforcement of Employee's Customer-Centric Behavior and Employee Motivation Factors. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 7(7), 338-347.
25. Kim, J. Y. (2017). Mediating effect of self-efficacy in relation of job stress and work satisfaction. *Research Journal of Pharmacy and Technology*, 10(9), 2913-2916.
26. Kniffin, K. M., Narayanan, J., Anseel, F., Antonakis, J., Ashford, S. P., Bakker, A. B., & Vugt, M. V. (2021). COVID-19 and the workplace: Implications, issues, and insights for future research and action. *American Psychologist*, 76(1), 63-77.
27. Lee, J. H. (2021). Effect of Sports Psychology on Enhancing Consumer Purchase Intention for Retailers of Sports Shops: Literature Content Analysis. *Journal of Distribution Science*, 19(4), 5-13.
28. Maulik, P. K. (2017). Workplace stress: A neglected aspect of mental health wellbeing. *The Indian Journal of Medical Research*, 146(4), 441-444.
29. Oakman, J., Neupane, S., Proper, K. I., Kinsman, N., & Nygård, C. H. (2018). Workplace interventions to improve work ability: A systematic review and meta-analysis of their effectiveness. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 44(2), 134-146.

30. Perreault, M., Touré, E. H., Perreault, N., & Caron, J. (2017). Employment status and mental health: Mediating roles of social support and coping strategies. *Psychiatric Quarterly*, 88(3), 501-514.
31. Prause, D., & Mujtaba, B. G. (2015). Conflict management practices for diverse workplaces. *Journal of Business Studies Quarterly*, 6(3), 13-22.
32. Rabenu, E., Tziner, A., & Sharoni, G. (2017). The relationship between work-family conflict, stress, and work attitudes. *International Journal of Manpower*, 38(8), 1143-1156.
33. Rabenu, E., & Yaniv, E. (2017). Psychological resources and strategies to cope with stress at work. *International Journal of Psychological Research*, 10(2), 8-15.
34. Richard, J., & Kang, E. (2018). Culture, Competencies and Compensation: A Framework for Pay for Performance Incentives. *American Journal of Management*, 18(4), 33-48.
35. Richardson, K. M. (2017). Managing employee stress and wellness in the new millennium. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 423.
36. Rodríguez, I., Kozusznik, M. W., Peiró, J. M., & Tordera, N. (2019). Individual, co-active and collective coping and organizational stress: A longitudinal study. *European Management Journal*, 37(1), 86-98.
37. Selvi, A. F. (2019). Qualitative content analysis. In *The Routledge handbook of research methods in applied linguistics* (pp. 440-452). Milton Park, England: Routledge.
38. Shin, D. J. (2014). A Comparative Content Analysis on the Journal of International Marketing: A Study of Ten Years (2004-2013). *The Journal of Distribution Science*, 12(5), 81-92.
39. Shin, Y. C. (2020). Job stress and depression. *Journal of Korean Neuropsychiatric Association*, 59(2), 88-97.
40. Sung, I. (2021). Interdisciplinary Literature Analysis between Cosmetic Container Design and Customer Purchasing Intention. *The Journal of Industrial Distribution & Business*, 12(3), 21-29.
41. Walden, J., Jung, E. H., & Westerman, C. Y. (2017). Employee communication, job engagement, and organizational commitment: A study of members of the Millennial Generation. *Journal of Public Relations Research*, 29(2-3), 73-89.
42. Woo, E. J. (2021). The Relationship between Green Marketing and Firm Reputation: Evidence from Content Analysis. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 455-463.
43. Yunita, P. I., & Saputra, I. G. N. W. H. (2019). Millennial generation in accepting mutations: Impact on work stress and employee performance. *International Journal of Social Sciences and Humanities*, 3(1), 102-114.
44. Yunus, W. M. A. W. M., Musiat, P., & Brown, J. S. (2018). Systematic review of universal and targeted workplace interventions for depression. *Occupational and Environmental Medicine*, 75(1), 66-75.
45. Zhang, F., & Parker, S. K. (2019). Reorienting job crafting research: A hierarchical structure of job crafting concepts and integrative review. *Journal of Organizational Behavior*, 40(2), 126-146.