

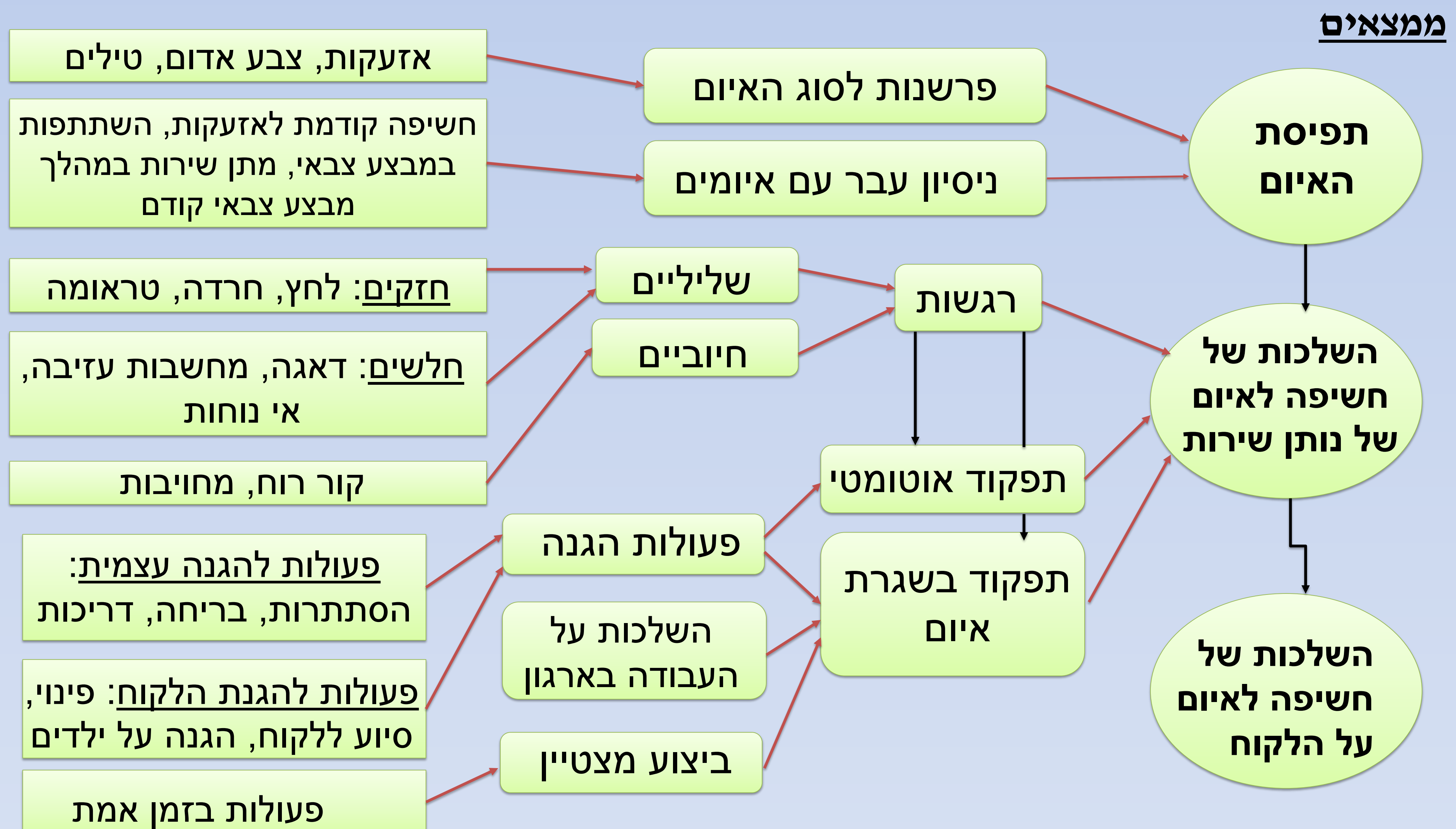
השפעה של איום ביטחוני על נותן השירות

סמינר: המפגש הרגשי בין לקוח ונותן שירות

מנחה: ד"ר טלי סגר- גוטמן צוות המחקר: דניאל מילוא ודניאל עובדיה

מבוא - המחקר מתמקד בהשפעת איום ביטחוני על נותן השירות במהלך עבודתו ובוחן את דרכי ההתמודדות שלו עם הסיטואציה. שאלות המחקר מתמקדות בחוויית השירות, בקשיים המרכזיים, במחיר הנפשי והרגשות שעולים כשברקע איום ביטחוני ודרכי ההתמודדות. דחק נוצר בפער שבין הדרישות למשאבי האדם למילוי דרישות אלו. לדחק יש השפעה על מצבו הפיזי של האדם, רמות גבוהות של דחק נמצאו קשורות למערכת חיסונית חלשה, תפקוד מופחת של כלי דם ושל הלב, לחץ דם גבוה, הפרעה בהפרשת הורמונים וסיכון מוגבר לתאונות. שתי הגישות המרכזיות להתמודדות עם מצבי דחק הן **התמודדות ממוקדת רגש** אשר מנסה להתמודד עם התוצאות הרגשיות ו**התמודדות ממוקדת בעיה** אשר מנסה להתמודד בעיקר עם התוצאות הפיזיולוגיות של המצב (Segerstrom & Solberg Nes, 2006). הגישה השנייה מקושרת לביצוע מצטיין בשירות כיוון שבאמצעות מיקוד בגורם האנושי ומיקוד במשימה ניתן לפתור את בעיית הלקוח.

שיטה - מחקר זה עשה שימוש בשיטות ניתוח איכותניות. אוכלוסיית המדגם כללה 18 נחקרים שעוסקים במקצועות השירות השונים בגילאי 23 עד 58. עמם נערך ריאיון אודות חוויתם במסגרת עבודתם כנותני שירות במצב של איום ביטחוני. פרוטוקול הריאיון נבנה בשיטת ניתוח קונסטרוקטיביסטית והראיונות התבצעו פיזית, הוקלטו, תומללו לשם ניתוח תיאמתי.



מסקנות - החשיפה לאיום משליכה על תפקוד נותן השירות בכמה מובנים, **השלכות אישיות על נותן השירות** הן הרגשות שחווה. **רגשות שליליים** לצד חיוביים הניעו את ההתנהגות של נותן השירות **לפעולות להגנה עצמית ופעולות הגנה על הלקוח**. ביצוע מצטיין של נותן שירות בא לידי ביטוי על ידי **פעולות בזמן אמת** שבאמצעותן פעל על מנת לשמור על ביטחונם של הלקוחות והעובדים בארגון ובטחונו האישי כנדרש ממנו. **השלכות על פעולה** שמשפיעות על פעולות נותן השירות בהתאם למצב האיום והאופי האישי של הפרט, כאשר עולה כי **עבודת רגשות** היא אחת הפעולות המרכזיות שנוקט נותן השירות כתוצאה מהחשיפה לאיום. ומכאן נגזרות **ההשלכות על העבודה בארגון** שבאות לידי ביטוי בפגיעה בעבודה השוטפת של הארגון בעקבות המעבר למתכונת עבודה תחת איום והשפעתה על הפרטים.