

ויסות רגשות בין אישי – השפעתו על צוותי שירות

סורין סולומון

תקציר

המחקר הנוכחי בחן את ההשפעות של תהליכי ויסות רגשות בינאישי (אשר מתרחשים בין חברי צוותי שירות) על חברי אותם צוותים. איך תהליך כזה מתרחש? מאיזה סיבות אנשים מנסים לבצע ויסות רגשות בינאישי ומה התוצאות האפשריות? כדי לענות לשאלות אלה רואינו 27 נותני שירות, שעובדים בצוותים. הניתוח הראה שלושה ממדים, כל אחד בעל שני ערכים: עמדת המרוויין בתהליך הוויסות (סוכן או לקוח), אופי הפעולה (חיובית או שלילית) וכיוון הפעולה (אופקית או אנכית), מה שיצר 8 מקרים שונים של ויסות. ניתוח התהליך אפשר בניה של רשימת סיבות בגינן אנשים מנסים לבצע אותו והרכבת רשימה של תוצאות שלו שנצפו. מנתונים אלה ניתן להסיק שוויסות רגשות בינאישי חיובי משפר את האקלים בצוות, ואילו לוויסות רגשות בינאישי שלילי יש השלכות מזיקות, הן לטווח הקצר והן לטווח הארוך. ההשלכות למנהלי צוותים כאלה מכאן הן, שוויסות רגשות חיובי הוא מומלץ וכדאי לעודד אותו. במקרה של וויסות רגשות בינאישי שלילי, כדאי למשוך את נציגי השירות שעבר תהליך כזה ממערך השירות עד ל"תיקון" ההשלכות ההרסניות של התהליך שעבר.

מילות מפתח: וויסות רגשות בינאישי, נציגי שירות, צוותי שירות