

**התמודדות של נותני שירות עם לחץ הנובע מתוקפנות לקוחות**  
**ההשפעה של אוטונומיה, מוצדקות תלונה, אותנטיות ומצפוניות של העובד**  
**על הבחירה באסטרטגיית התמודדות**

**ורד פליט- אולשביץ**

**תקציר**

מחקרים רבים עסקו בחוויית הלחץ ובהשפעתו השלילית על תפקודו הרגשי, הקוגניטיבי וההתנהגותי של הפרט ונמצא כי תוקפנות הינה בעלת פוטנציאל גבוה לתחושת לחץ חמור. המחקר הנוכחי מתמקד בתוקפנות מילולית של לקוחות, המהווה מטרד נפוץ בחיי העבודה של עובדים בארגוני שירות. תוקפנות כזו משפיעה על תחושת הלחץ של העובדים, ובין היתר גם על יכולותיהם הקוגניטיביות ויעילותם וכן גורמת לעמדות שליליות ולתשישות רגשית.

המחקר מתבסס על המודל המקובל להתמודדות עם מצבי לחץ של לזרוס ופולקמן (1984), שנבחן בהקשרים רבים, ומבחין בין שתי אסטרטגיות עיקריות; התמודדות הממוקדת בבעיה והתמודדות הממוקדת ברגש. עדויות רבות, ובפרט מעולם העבודה, מצביעות על יעילותה והשפעותיה החיוביות של האסטרטגיה למיקוד בבעיה, תוך שימוש בפעולות המכוונות לפתרונה. עם זאת, המודל נבחן במידה מועטה ביחס ללחץ הנובע מהתנהגות תוקפנית של הזולת ובעת אינטראקציה בין עובד והלקוח בפרט.

במחקר הנוכחי נבחנה הבחירה באחת משתי האסטרטגיות, ביחס לגורמים מצביים ואישיותיים ולהשפעתם המשולבת. ההתמקדות בגורמים המקדימים לבחירה, מיועדת לתרום להבנה מעמיקה של האופן בו מתמודדים עובדים עם חוויית הלחץ וכן להעשיר את הספרות בנוגע להתאמה בין אדם לתפקיד.

לצורך כך, נערך מחקר שכלל שלושה שלבים: 1. נותני שירות התבקשו לכתוב תיאורי מקרה הממחישים מקרי תוקפנות הנשענים על בסיס מוצדק ולא מוצדק. 2. על בסיס התיאורים נבנו תסריטים שהוצגו בפני נותני שירות נוספים על מנת להעריך את מידת הריאליות שלהם. 3. התסריטים שתפעלו את רמות המשתנים אוטונומיה ומוצדקות תלונת הלקוח, הותאמו לשני הקשרים- שירות בבנק ושירות בחברת סלולר ותיאורי מקרה אלה הועברו בקרב 203 נותני שירות נוספים. הנבדקים התבקשו לענות על שאלון האסטרטגיות ועל שאלונים לבחינת אותנטיות ומוצדקות. שני ניתוחי MANOVA בוצעו על מנת לבחון את השפעתם המשולבת של אוטונומיה, תפיסת מוצדקות התלונה, מצפוניות ואותנטיות, על הבחירה באסטרטגיות ההתמודדות במיקוד ברגש ומיקוד בבעיה.

התוצאות הראו כי: א) נמצאה השפעה מובהקת לרמות גבוהות של מצפוניות ותפיסת מוצדקות התלונה על הבחירה באסטרטגית המיקוד בבעיה בשני הקשרי השירות. ב) השפעה מובהקת לאותנטיות גבוהה על השימוש במיקוד בבעיה בהקשר הסלולר. ג) השפעה מובהקת לרמות נמוכות של מצפוניות ואותנטיות על המיקוד ברגש בשני הקשרי השירות. ד) אינטרקציה מובהקת בהקשר הבנק הראתה כי עובדים בעלי אותנטיות גבוהה משתמשים יותר במיקוד ברגש כאשר תלונת הלקוח הנתפסת כבעלת מוצדקות נמוכה. בניגוד לכך, לא נמצאה השפעה מובהקת לאוטונומיה על השימוש בשתי אסטרטגיות ההתמודדות וכן לא נמצאה השפעה מובהקת לאינטראקציה בין אוטונומיה למצפוניות על השימוש באסטרטגיות התמודדות.

תוצאות המחקר מעמיקות את ההבנה לגבי האופן בו מתמודדים נותני שירות עם אחד מגורמי הלחץ המרכזיים בתפקידם, דהיינו תוקפנות לקוחות. בעוד שיש עדויות רבות ללחץ שחווים נותני שירות בביצוע תפקידם, למיטב ידיעתנו זהו המחקר הראשון שבוחן את השפעתם של משתני אישיות ומשתנים מצביים על ההתמודדות בהקשרי שירות. מתוך כך, נדונות השלכות יישומיות הנוגעות להתאמה בין עובד לתפקיד והמשאבים הדרושים לצורך הגעה לתוצאות הארגוניות הרצויות תוך שמירה על רווחתם הנפשית של העובדים.