

ملخص رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم بعنوان: "أثر العمل الإنفعالي على مستوى الإحترق النفسي لدى موظفي خدمة الجمهور والزبائن" من إعداد الأستاذ عبد الحميد عشوي أستاذ بجامعة الجزائر 2، وعضو بمخبر "تعليم تكوين تعليمية" بالمدرسة العليا للأساتذة ببوزريعة.

ملخص الدراسة :

أدت سيادة الزبون في مجال تقديم الخدمات إلى زيادة الحاجة إلى الاعتماد على العمل الانفعالي في أماكن العمل، الشيء الذي يعزز ضرورة الإحاطة بهذا المفهوم، بهذا الصدد حاولت هذه الدراسة البحث في التراث الأدبي لشرح مصطلح "العمل الانفعالي"، حيث ناقشت العوامل التي تؤثر فيه، وتأثر به، كما ساهمت إلى جانب التراث الموجود إلى دمج مختلف الأعمال حول هذا الموضوع وإعطاء فهم شامل للعمل الانفعالي.

كما هدفت الدراسة الحالية إلى البحث في العوامل الفردية والتنظيمية التي قد تؤثر في العلاقة بين مسار التنظيم الإنفعالي (التمثيل السطحي والتمثيل العميق) وبعض نتائجه على الصحة النفسية للموظف (الإحترق النفسي)، وهذا على عينة عرضية من موظفي خدمة الزبائن (employees service customer) شملت ثلاث عشر مؤسسة تنشط في قطاع الإتصالات، والسياحة والفندقة. قام الباحث بتفحص علاقة مجموعة من المتغيرات المستمدة من نموذج جراندي (2000) Grandey اعتمادا على إطار نظري خاص بالعمل الإنفعالي. حيث تم قياس بعض العوامل الفردية كالذكاء الوجداني، الوجدانية الإيجابية والوجدانية السلبية، وبعض العوامل التنظيمية المتمثلة في الإستقلالية، دعم المشرف والزملاء لمعرفة آثارها على سيرورة العمل الإنفعالي ونتائجه على مستويات الأبعاد الثلاثة للإحترق النفسي التي يخبرها الموظفون.

حققت نتائج هذه الدراسة الأهداف التي بدأت بها، فمن أبرز النتائج التي تم التوصل إليها أن موظفي خدمة الزبائن يلجئون إلى إستخدام إستراتيجيتي التمثيل

السطحي والتمثيل العميق على حد سواء، حيث تمثلان جزء هام من النشاط الذي يقومون به أثناء التعامل مع المواقف والأحداث الإنفعالية التي يخبرونها خلال التفاعل مع الزبائن. كما أشارت النتائج المتوصل إليها إلى أن مستوى إدراك متطلبات قواعد العرض لدى موظفي خدمة الزبائن مرتفعة جدا. كما أن أغلبية موظفي خدمة الزبائن يدركون مهام التفاعل مع الزبائن بشكل رتيب؛ الشيء الذي يؤدي بمرور الوقت إلى إستقرار نوع من التعب المزمن والمعاناة.

ضاف إلى أن الإلتزام بهذه القواعد وإمتثال السلوكات لما هو مسطر من طرف المنظمة يعد مسعى "مكلف" على الصحة النفسية لموظف خدمة الزبائن لأنه من جهة يتطلب التحكم في تنظيم إنفعالاته وإدارة إنفعالاته السلبية، ومن جهة أخرى يتطلب إستعمال نوع من الذكاء والإبداع في السيطرة على الموقف السلبي للزبون. فالشدة والتوتر التي تنتج عن الإستجابات الإنفعالية (كبت الإنفعالات السلبية ومحاولة الحفاظ على علاقة إيجابية مع الزبون من خلال إبداء إنفعالات إيجابية) لمواجهة السلوكات غير المثمرة للزبائن، تؤدي مع التكرار إلى شعور العامل بالإرهاك النفسي.

فقد توصلت النتائج إلى أن (13.51 %) من موظفي خدمة الزبائن يخبرون إحتراق نفسي كلي (BO = 8)، وهي نسبة معتبرة جدا، وتندرج بظهور هذه الظاهرة على هذه الشريحة المعتبرة من العمال. ويتضح ذلك جليا من خلال إستجابات الأفراد حيث تبين أن (91.29%) منهم يخبرون مستوى مرتفع من الإنهاك الإنفعالي، كما أن (76.27%) من أفراد العينة يخبرون مستوى مرتفع من تبدل المشاعر.

ومن أجل التعرف على طبيعة العلاقة بين مستوى العمل الإنفعالي ومستويات أبعاد الإحتراق النفسي لدى موظفي خدمة الزبائن، توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائيا بين التمثيل السطحي وكل من الإنهاك الإنفعالي وتبدل المشاعر، في حين لم تكن هناك علاقة دالة بين التمثيل السطحي وتدني الشعور بالإنجاز. كما تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة

بين التمثيل العميق والإنهاك الإنفعالي، فيما لم تتوصل إلى علاقة دالة بين التمثيل العميق وتبلد المشاعر، في حين توصلت إلى علاقة سلبية دالة بين التمثيل العميق ونقص الشعور بالإنجاز .

غير أن نتائج تحليل الانحدار أوضحت أن أثر إستراتيجية التمثيل السطحي والتمثيل العميق يختلف على الأبعاد الثلاثة للإحترق النفسي، إذ تبين بأن إستراتيجية التمثيل السطحي هي الإستراتيجية المؤثرة في بعد الإنهاك الإنفعالي. بينما إستراتيجية التمثيل العميق هي الإستراتيجية المؤثرة في بعد تدني الشعور بالإنجاز. في حين أن كلا الإستراتيجيتين تؤثران على بعد تبلد المشاعر، مع العلم أن إستراتيجية التمثيل السطحي كانت الأكثر أثرا بالمقارنة مع إستراتيجية التمثيل العميق. كما إتضح من خلال هذه النتائج أن معامل التحديد ضعيف (التأثير المشترك للإستراتيجيتين)، حيث يفسر حوالي 5% من التباين في متغيري الإنهاك الإنفعالي وتدني الشعور بالإنجاز، و 9% من التباين في متغير تبلد المشاعر، وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن إستراتيجيتي العمل الإنفعالي غير كافية وحدها للتأثير على أبعاد الإحترق النفسي، مما يبعث على البحث عن مدى تأثير متغيرات أخرى لتفسير هذه العلاقة.

ومن بين أهم وأبرز النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة الدور الذي يلعبه متغير الذكاء الوجداني والوجدانية و متغير الإستقلالية والدعم الإجتماعي في العلاقة بين العمل الإنفعالي والآثار المترتبة عنه، حيث أن نتائج هذه الدراسة تبعث على البحث أكثر مستقبلا من خلال دراسات إمبريقية أخرى تتناول إستخدام الذكاء الوجداني والوجدانية كأداة تنبؤية في الوسط المهني الخدماتي، وبحوث أخرى تدعم الإفتراض والنتيجة التي مفادها أن الإستقلالية تعمل على التخفيف من النتائج السلبية وتساهم في بروز نتائج إيجابية تجعل منها متغيرا تنظيميا أساسيا ينبغي مراعاته وإحاطته بالعناية الكافية في سياق تقديم الخدمة.

## - حدود البحث وآفاقه:

على الرغم من تحقق بعض أهداف البحث، إلا أنه يجب الوقوف على حدود نتائج هذه الدراسة. فطبيعة البحث العرضي (Cross Sectional) والإعتماد فقط على مقاييس التقرير الذاتي يمكن أن تشكل حدودا لنتائج هذه الدراسة، إذ أن المنهجية التي تعتمد على التقرير الذاتي تؤدي إلى الإعتماد المفرط على العلاقات الموجودة بين متغيرات الدراسة. رغم ذلك ينبغي الإشارة بأن استخدام مقاييس التقرير الذاتي يعد مناسباً هنا لأن هذه الدراسة تسعى إلى تقييم سلوكيات واتجاهات الأفراد والنتائج المدركة المترتبة عنها.

ومن الممكن بالنسبة للبحوث المستقبلية في هذا المجال تطوير مناهجها كالإعتماد مثلا على قياس التوتر الفيزيولوجي خلال القيام بالعمل الإنفعالي. ولتجاوز النقص الموجودة على مستوى الدراسة العرضية، يمكن للبحوث المستقبلية تبني تصميم طولي بحيث يتم تقييم مستويات العمل الإنفعالي والنتائج المترتبة عنه (الإحترق النفسي مثلا) عبر مراحل مختلفة من الزمن بحيث تركز النتائج على الطبيعة السببية لهذه العلاقات.

من أوجه القصور أيضا في الإعتماد على أسلوب التقرير الذاتي ما يتعلق بالمرغوبية الإجتماعية (Social desirability) في الكشف عن المعلومات المتعلقة بموضوع الإنفعال. فبالرغم من المجهولية والسرية التي يطبعها هذا النوع من البحوث إلا أن المشاركين غالبا ما يترددون في وصف الإنفعالات السلبية المرتبطة بمهنتهم.

ومن جهة أخرى يؤدي الإقتصار على الأفراد الذين أبدوا الإستعداد للمشاركة في الحد من الحصول على عينة أكثر تمثيلا للمجتمع، كون أولئك الذين يواجهون فعلا عملا إنفعاليا مضنيا ويعانون من إنهاك مهني معتبر قد يتجاهلون أو يتحاشون المشاركة إن لم يتم الإتصال بهم بشكل فردي (ضرورة الإعتراف بمساهماتهم وأهمية مشاركتهم في الدراسة)؛ وهذا ما يجعل عناصر العينة تقتصر على أولئك المشاركين الذين يشعرون بنوع من الراحة في عملهم. لذلك من المستحسن أن تمنح كل

التسهيلات للباحثين من أجل إمكانية جمع المعلومات في مواقع العمل (في المكاتب، الشبائيك، بعد عقد الاجتماعات...) أين تسنح الفرصة للباحث في تحفيز الموظفين على المشاركة. وهكذا فإن إمكانية الإحتكاك بالموظفين تسمح بالوصول إلى المستويات المختلفة للفئات العمالية بما في ذلك الذين يكافحون في عملهم؛ الشيء الذي يساعد على جمع إستجابات أكثر دقة وأكثر تعبيراً عن مجتمع الدراسة.

إن المنظمات التي ساهمت في تكوين عينة الدراسة كانت من مختلف القطاعات المتعلقة بتقديم الخدمات (الإتصالات، السياحة والفندقة) وكنتيجة لذلك فإن هذا التنوع في مصادر هذه العينة من شأنه الإسهام في تعميم هذه النتائج. بالإضافة إلى ذلك، فإن قواعد التعبير والعرض تختلف بين المنظمات، لذلك فإن جمع البيانات من مجموعة من المنظمات تسهل دراسة سيرورة العمل الإنفعالي في سياقات تنظيمية مختلفة.

ويعتقد الباحث أن هناك سببين على الأقل للحاجة إلى توسيع البحوث الإمبريقية حول العمل الإنفعالي: يتمثل السبب الأول في كون إستخدام قواعد التبادل الإنفعالي (قواعد العرض والتعبير) أصبح اليوم هو "المعيار" في أغلب القطاعات الخدمائية ولاسيما مع اشتداد قوة المنافسة بين المنظمات. فالضغط على الموظفين من أجل الخضوع لهذه القواعد يتزايد، ولا يبدو أن السيادة التي منحت للزبون سوف تزول أو تتلاشى. ونتيجة لذلك يعتقد الباحث بأن هناك الحاجة إلى تركيز الإنتباه على نتائج هذا الموضوع، وهذا ليس من أجل وضع قواعد تعبير وتسيير للإنفعال بشكل أحسن فحسب، ولكن من أجل إتخاذ الحيطة والحذر من العواقب المحتملة لفرض قواعد التبادل الإجتماعي بشكل صارم على الفرد والمنظمة على السواء.

والسبب الثاني الذي يجب التنبيه إليه هنا، هو أنه نظراً لكون العمل الإنفعالي هو عمل لصيق بمهن تقديم الخدمات (لا يمكن فصله عن الخدمة نفسها) لم يعد يعار إليه الإنتباه، ولا يتم التعويض عنه أحيانا، بل ويتم إستغلاله أيضاً. لذلك

من الضروري توسيع البحوث حول موضوع "العمل الإنفعالي" من أجل كسب "الشرعية" كمهارة، وأن الموظفين هم ممثلون إجتماعيون مهرة.

وفي الأخير يمكن الإشارة بأن هذه الدراسة تتضمن معلومات مفيدة بالنسبة لمنظمات صناعة الخدمات والباحثين في الحقل المهني لأن فهم سيرورة العمل الإنفعالي وأثاره السلبية على الموظفين يمثل المرحلة الأولى في السعي للحد من المظاهر السلبية التي تميز مهن الخدمات وتخفيف التكاليف التنظيمية والفردية المترتبة عنها.