

مهارات بحثية

Prepared by

Mohammed Al Jayan

أثر الضغوط النفسية والإرهاق العاطفي على أداء العاملين في خدمة العملاء

Lecture Name: مهارات بحثية



أثر الضغوط النفسية والإرهاق العاطفي على أداء العاملين في خدمة العملاء

Task No. 10

التكليف
10

مقدمة



سأتناول في هذا الجزء موضوع بحثي بعنوان:
"أثر الضغوط النفسية والإرهاق العاطفي على أداء العاملين في خدمة العملاء: دراسة ميدانية". اخترت هذا الموضوع انطلاقاً من أهمية العاملين في خدمة العملاء باعتبارهم يمثلون الواجهة المباشرة للمنظمة أمام العميل، وبالتالي فإن مستوى أدائهم لا ينعكس فقط على الموظف نفسه، وإنما يمتد تأثيره إلى جودة الخدمة، ورضا العملاء، والصورة الذهنية للمنظمة، وقدرتها على المحافظة على عملائها وتحقيق أهدافها.

التكليف

10

أولاً: أهمية العاملين في خدمة العملاء

في الوقت الحالي، أصبحت جودة خدمة العملاء أحد العناصر الأساسية التي تعتمد عليها المنظمات في تحقيق الميزة التنافسية.

فموظف خدمة العملاء لا يقتصر دوره على تنفيذ الإجراءات أو تقديم المعلومات، وإنما يتعامل بشكل مباشر ومستمر مع العملاء، ويستقبل استفساراتهم وشكاواهم، ويحاول حل المشكلات التي تواجههم، وفي كثير من الحالات يتعامل مع عملاء لديهم توقعات مرتفعة أو مشاعر سلبية.

لذلك فإن أداء موظف خدمة العملاء يتطلب مجموعة من المهارات، مثل القدرة على التواصل، وسرعة الاستجابة، وحل المشكلات، والتحكم في الانفعالات، والمحافظة على مستوى مناسب من المهنية في مختلف المواقف.

ومن هنا، فإننا عندما نتحدث عن أداء العاملين في خدمة العملاء، لا يمكن أن ننظر فقط إلى المهارات والخبرات والتدريب، وإنما يجب أيضاً أن نأخذ بعين الاعتبار الحالة النفسية والانفعالية للموظف.

التكليف

10

ثانياً: الضغوط النفسية في بيئة خدمة العملاء

من أهم العوامل التي قد تؤثر في الحالة النفسية للعاملين الضغوط النفسية المرتبطة بالعمل.

فطبيعة العمل في خدمة العملاء قد تفرض على الموظف التعامل مع عدد كبير من العملاء، والالتزام بمؤشرات أداء محددة، وسرعة الاستجابة، والتعامل مع الشكاوى والمواقف الصعبة، إضافة إلى المحافظة على سلوك مهني مناسب حتى في الظروف الضاغطة.

وهذه المتطلبات يمكن النظر إليها في ضوء نموذج متطلبات العمل-الموارد، أو **Resources –Job Demands Model**. وقد قدم Demerouti وزملاؤه عام 2001 هذا النموذج لتفسير العلاقة بين متطلبات العمل والموارد المتاحة للموظف والاحترق الوظيفي.

التكليف

10

ثانياً: الضغوط النفسية في بيئة خدمة العملاء

ويفترض النموذج بصورة أساسية أن ارتفاع متطلبات العمل، خصوصاً عندما يستمر لفترات طويلة ولا يقابله مستوى كافٍ من الموارد والدعم، يمكن أن يؤدي إلى استنزاف الطاقة النفسية والجسدية للعامل.

وهنا تظهر أهمية الموضوع بالنسبة للعاملين في خدمة العملاء، لأن التعامل المستمر مع العملاء يمثل في حد ذاته أحد متطلبات العمل التي قد تحتاج إلى جهد نفسي وانفعالي مستمر.

كما أظهرت دراسات تطبيقية في قطاع الخدمات أن التواصل مع العملاء كان من بين متطلبات العمل المرتبطة بمستويات أعلى من الاحتراق الوظيفي، في حين أن بعض موارد العمل، مثل الدعم الاجتماعي والكفاءة الذاتية، يمكن أن تساعد في تخفيف هذه الآثار.

التكليف

10

ثالثاً: الإرهاق العاطفي

أما المتغير الثاني في هذه الدراسة فهو **الإرهاق العاطفي**.

والإرهاق العاطفي يمكن أن نفهمه بصورة مبسطة على أنه شعور الموظف باستنزاف طاقته النفسية والانفعالية نتيجة استمرار متطلبات العمل والضغوط المرتبطة به. وتظهر أهمية هذا المتغير بشكل خاص في وظائف خدمة العملاء، لأن الموظف لا يتعامل فقط مع المهام والإجراءات، وإنما يتعامل مع مشاعر العملاء أيضاً.

فقد يكون العميل غاضباً أو غير راضٍ أو متوتراً، ومع ذلك يُطلب من الموظف أن يحافظ على هدوئه، وأن يتحدث بطريقة محترمة، وأن يظهر التعاطف والاهتمام، حتى لو كان هو نفسه يشعر بالضغط أو الإرهاق.

التكليف

10

ثالثاً: الإرهاق العاطفي

وهنا يظهر مفهوم مهم في الدراسات المتعلقة بخدمة العملاء، وهو العمل الانفعالي أو Emotional Labor

ويقصد به الجهد الذي يبذله الموظف لتنظيم مشاعره وتعبيراته بما يتوافق مع متطلبات الوظيفة وتوقعات المنظمة. فعلى سبيل المثال، قد يشعر الموظف بالغضب أو الإحباط تجاه موقف معين، ولكنه لا يستطيع إظهار هذه المشاعر للعميل، وإنما يجب عليه المحافظة على الابتسامة والهدوء والاحترام.

وهذا يعني أن استمرار الموظف في إخفاء مشاعره الحقيقية وإظهار مشاعر مختلفة عنها قد يمثل استنزافاً إضافياً لموارده النفسية.

التكليف

10

تأثير العلاقة بين سلوك العملاء والإرهاق العاطفي على الأداء الوظيفي

وهنا نصل إلى المحور الأساسي في الدراسة، وهو:

كيف يمكن أن تؤثر الضغوط النفسية والإرهاق العاطفي على أداء العاملين في خدمة العملاء؟
فالموظف الذي يعاني من مستويات مرتفعة من الضغط والإرهاق قد يجد صعوبة أكبر في المحافظة على التركيز والطاقة اللازمة لأداء مهامه.

وقد ينعكس ذلك على عدة جوانب من الأداء، مثل سرعة الاستجابة للعملاء، والقدرة على حل المشكلات، وجودة التواصل، ومستوى الاهتمام بالعميل.
كما أن الإرهاق العاطفي قد يؤثر في قدرة الموظف على المحافظة على المستوى المطلوب من التفاعل الإيجابي مع العملاء، خصوصاً عندما تكون طبيعة الوظيفة قائمة على التواصل المستمر.

وقد دعمت بعض الدراسات التطبيقية هذه الفكرة؛ حيث أشارت دراسات على العاملين في الخطوط الأمامية إلى أن سلوك العملاء غير اللائق يمكن أن يؤثر في الأداء بصورة غير مباشرة من خلال الإرهاق العاطفي.

التكليف

10

المراجع المستخدمة

- Demerouti, E., Nachreiner, F., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2001) *The job demands-resources model of burnout*. **Journal of Applied Psychology**, 86(3), 499–512.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004) *Using the job demands-resources model to predict burnout and performance*. **Human Resource Management**, 43(1), 104–83.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011) *On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research*. **Journal of Occupational Health Psychology**, 16(3), 389–361.
- van Jaarsveld, D. D., Walker, D. D., & Skarlicki, D. P. (2010) *The role of job demands and emotional exhaustion in the relationship between customer and employee incivility*. **Journal of Applied Psychology**, 95(6), 1066–1056.



الخلاصة:

وفي ختام هذه المقدمة، يمكن القول إن الاهتمام بالصحة النفسية للعاملين في خدمة العملاء لم يعد مجرد جانب إنساني أو اجتماعي، وإنما أصبح جزءاً من إدارة الأداء وجودة الخدمة.

فالمنظمة التي تهتم بموظفيها وتوفر لهم بيئة عمل داعمة لا تحافظ فقط على رفاههم النفسي، وإنما يمكن أن تسهم أيضاً في تعزيز قدرتهم على تقديم خدمة أفضل والمحافظة على رضا العملاء.

وبالتالي، فإن دراسة الضغوط النفسية والإرهاق العاطفي وعلاقتها بالأداء الوظيفي يمكن أن توفر فهماً أفضل للعوامل التي تؤثر في العاملين في الخطوط الأمامية، وتساعد في تطوير ممارسات إدارية أكثر فاعلية في إدارة الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمة.



Thank You