



“שירות עם חיוך”?

תפקיד הרגשות הנבדלים
והחוסן בעבודה הרגשית של מיילדות

עבודה דו תחומית – מיילדות ופסיכולוגיה ארגונית

פרופסור ענת דרך-זהבי | אוניברסיטת חיפה

ד"ר נדיה גולפנשטיין | אוניברסיטת חיפה

אסתר דרי | אוניברסיטת חיפה, אסותא אשדוד

רקע:

תחום המיילדות בישראל פועל תחת תחרות כלכלית בין בתי החולים על **בחירתן של היולדות**. לצד מגבלות משאבים, המיילדות נדרשות לספק חוויית לקוח / חוויית לידה חיובית, המגבירה את הדרישות הרגשיות.



עבודה רגשית (Emotional Labor) מוגדרת כתהליך ויסות רגשות שעובד מבצע על מנת לענות על דרישות הארגון, באמצעות אסטרטגיות שונות: **עבודה שטחית** (זיוף של רגשות) **עבודה עמוקה** (מאמץ אקטיבי לשנות את הרגש), **דיכוי ואוטנטיות**. לכל אסטרטגיה השלכות שונות הן על העובד והן על הלקוח ושיעור רצונו.

הפער:

הדרישה המערכתית ל**עבודה רגשית** גובה מחיר כבד של שחיקה ופגיעה **במרץ** של הצוות.

מטרת המחקר:

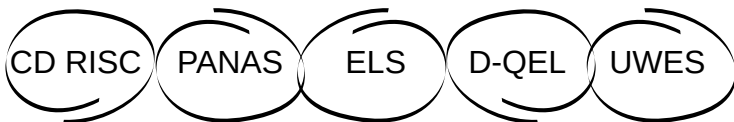
לבחון את ההשפעה של **חוסן** על הקשר בין רגשות ספציפיים באינטראקציה עם יולדת לבין **אסטרטגיות עבודה רגשית** וכיצד אלה משפיעים על **המרץ** של המיילדת.

שיטות מחקר:

מערך המחקר: מחקר חתך מקונן (Nested Diary Design).

מדגם: 48 מיילדות שדיווחו על 145 אינטראקציות עם יולדות בתהליך הלידה.

כלים: שאלון מקדים ושאלוני יומן דיגיטליים לאחר כל קבלת לידה. ניתוח באמצעות מודלים ליניאריים היררכיים (HLM).



ממצאים:

- עבודה שטחית ועבודה עמוקה נמצאו כמפחיתות מרץ.
- חוסן מהווה “בלם זעזועים” של חוויית עוונות.
- רגשות נבדלים שונים מנבאים שימוש באסטרטגיות שונות של עבודה רגשית; קשיבות ניבאה אותנטיות, בעוד שעוינות ניבאה עבודה שטחית.

מסקנות והמלצות:

- מעבר מהנחיה ארגונית “שירות עם חיוך” ל**מודל תהליכי מובנה** לשיפור התפתחות אישית מקצועית.
- **השקעה מוכוונת לפיתוח חוסן** אישי וצוותי.
- **מנגנוני תמיכה מובנים** כחלק אינטגרלי מהכשרת צוותים.
- **בניית תהליכי עבודה** תוך מתן דגש על שימור המרץ ושיפור הרווחה של הצוות.

תודה לד"ר טל בן ואליד -

מיילדת אחראית חדרי לידה באסותא אשדוד,

על תמיכתה במחקר.

לסנדרה צוקרמן על הייעוץ הסטטיסטי.

לאלה יחיאל ולסתיו מוקע חמד על השימוש בתמונה.

