

שיעור מספר 12 – הגורם האנושי – המשך תקשורת

מטרת התקשורת:

הלימה מוחלטת בין המסר הנקלט למסבר המתקבל

לעיתים קרובות המסר לא נקלט כפי שהמוסר רצה למסור אותו. הבעיה במקרה כזה היא שהארגון בסופו של דבר מתקדם לכיוון הלא נכון ומשיג תוצאה אחרת מהתוצאה הרצויה ולכן – תוצאה לא טובה.

איך מטייבים את המסר:

Read my lips – דרך לומר שזה המסר ואליו אני מתכוון לחזק את המסר:

"מהיום והלאה עובדים לא נשארים אחרי 5!". אם אחרי מסר כזה לא יובהר שאכן יש כוונה רצינית, למשל שהמנהל בעצמו ישלח את העובדים הביתה בשעה 5.

מסרים סותרים:

לעיתים קרובות המסרים בארגון סותרים זה את זה, דוגמא קלאסית – "המשאב האנושי הוא החשוב ביותר בארגון". במקביל יכול להיות אקט מעשי שמעביר בדיוק את המסר ההפוך, כמו לפגוע בתנאי העבודה של העובדים.

עיבוד המסר

הקבלה תלויה באיך מעובד המסר. אם אני לא מאמין למנהל שלי, כי אני יודע שהוא לעולם לא פועל בהתאם לדבריו, המסר לא יקלט. העיבוד תלוי בהטיות שונות

פידבק – היזון חוזר

כדי לוודא שכל המסלול עובד

ציפיות שמגשימות

"פיגמליון בכיתה" – לא צריך לחזור כאן, נדון כבר בפסיכולוגיה חברתית.

במשפט אחד – "אפקט פיגמליון" הוא אפקט של יצירת מציאות.

כאשר מנהלים מקבלים יעדים שהם לא מאמינים בהם, הם משדרים לעובדים שהם לא מאמינים בהם. באופן טבעי, הסיכוי שלהם להצליח לעמוד ביעדים קטן מאוד.

לקראת הבחינה

מבנה הבחינה:

עיקר החומר מבוסס על הנלמד בכתה. יתכן ויהיו שאלות על חומר שלא נלמד בכתה.

משך המבחן – שעותיים.

הגדרות (5 מתוך 6) – 50%

- הגדרה היא משפט או שניים
- ההגדרה הרלוונטית למבחן – ההגדרה כפי שנלמד בכתה.
- אם השאלה נפתחת בהגדרת מושג ויש קודם כל לחזור על ההגדרה

ניתוח אירוע – 50%

נתמנית למבקר משאבי אנוש, מותר לך לפעול כפי שאתה חושב לנכון כדי לתת להנהלה משוב אמיתי.

ניתן להניח הנחות נוספות לטובת ניתוח האירוע. **לא להניח הנחות בלי לכתוב אותן**

לאחר התיאור ישנם 4 סעיפים (לדוגמא):

- מהי האסטרטגיה בה תנקוט כדי לבצע את העבודה.
- איזה שניים או שלושה נושאים בתחום תבדוק בשלב הראשון. המטרה היא לבדוק מה סדר עדיפויות בגישה למשאבי אנוש בארגון.
- איזה נושאים יבדקו רק בשלב השני.
- תן סיכום אינטרגטיבי של הסיפור ואיך מגה תראה אחרי שנה מהיום.

אין תשובת בית ספר לשאלה זו.

כל אחד יכול להתמקד בכל נושא שירצה

- תפיסת עולם
- ביסוס תיאורטי
- זרימה בפתרון

לעבור על החומר