

פסיכולוגיה בניהול – מטלה מסכמת

שאלה 2 – למידה, קשב, זיכרון

א. למידה דרך התניה אופרנטית מתארת עידוד התנהגות רצויה אצל הלומד דרך תגמול או עונש. במילים אחרות, כשתגובת הלומד מובילה לתוצאה שטובה לו, סביר כי הוא יחזור עליה. ישנם שלושה סוגי תוצאות לפי שיטת ההתניה האופרנטית שיכולות להכתיב את התנהגות הלומד: חיזוק חיובי, חיזוק שלילי ועונש. נדגים כיצד כל תוצאה יכולה לשמש את מיכל לשם עידוד העובדות לחבוש מסיכות ולשטוף ידיים.

עונש: מצב שבו אירוע לא נעים מפחית את התדירות של התגובה הבלתי רצויה. בהקשר של השאלה, אפשר להשתמש בעונש כך: בכל פעם שמיכל רואה שהעובדות לא שוטפות ידיים או לא שמוות מסיכה, היא תגער בהן בחומרה, מול שאר העובדות. גערות פומביות מצד הבוס מהוות גירוי לא נעים כי לרוב הן מביישות את העובדים ומעוררות בהם חשש להמשך העסקתם. לכן, העובדות יפחיתו את תדירות התגובה הלא רצויה, שהיא הימנעות מחבישת מסיכות ומשטיפת ידיים, על מנת שיופסק האירוע הלא נעים הזה. כלומר, העובדות ילמדו מה לא לעשות (לא להתרשל בהתנהגויות מקדמות בטיחות) ולכן זו התניה אופרנטית מסוג עונש.

חיזוק חיובי: מצב שבו נתינה של גירוי מסוים שנעים לפרט מגביר את תדירות התגובה הרצויה למלמד. בהקשר של השאלה, אפשר להשתמש בחיזוק חיובי כך: מיכל תיתן מילות שבח והערכה לעובדות שלה בכל פעם שהן שוטפות ידיים ושמוות מסיכות. מילות שבח והערכה מהבוס מהוות גירוי נעים כי לרוב נעימות מאד לעובדים כי מעוררות בהם תחושות של גאווה והערכה. לכן, העובדות יגבירו את תדירות התגובה הרצויה (חבישת מסיכות ושטיפת ידיים), על מנת לקבל עוד מהגירוי הנעים. כלומר, מילות שבח והערכה מהוות גירוי נעים שמגביר את תדירות התגובה הרצויה (שטיפת ידיים וחבישת מסיכות) ע"י נתינתו, ולכן זו התניה אופרנטית מסוג חיזוק חיובי.

חיזוק שלילי: מצב שבו הפסקה/הסרה של גירוי מסוים שלא נעים לפרט מגביר את תדירות התגובה הרצויה למלמד. בהקשר של השאלה, אפשר להשתמש בחיזוק שלילי כך: מיכל תנזוף כל כמה דקות בעובדות שלה עד שהן ישטפו ידיים וישימו מסיכות. ברגע שהן שוטפות וחובשות מסיכה, מיכל מפסיקה לנזוף. נזיפות מהבוס מהוות גירוי לא נעים כי מפריעות מאד לעובדים. לכן, העובדות יגבירו את תדירות התגובה הרצויה, שהיא חבישת מסיכות ושטיפת ידיים, על מנת שיופסק הגירוי הלא נעים. כלומר, נזיפות מהוות גירוי לא נעים שמגביר את תדירות התגובה הרצויה (שטיפת ידיים וחבישת מסיכות) ע"י הפסקות/הסרתו, ולכן תהליך זה הינו התניה אופרנטית מסוג חיזוק שלילי.

שאלה 3 – אישיות

א. ההבנה שיש צורך להגדיל את הצוות נמצאת אצל עידו בלא מודע, שכן מעוררת רגשות לא מקובלים וחסרי היגיון כמו חרדה ופחד. סימן נוסף שההבנה אצלו בלא-מודע הוא בכך שקשה לעידו לשלוף אותה אל המודע, לכן מתעקש מול שאר חברי הארגון שאין צורך להגדיל את צוותו – הוא פשוט לא מודע לצורך זה. הכרה זו צריכה לנוע אצל עידו אל החלק הסמוך למודע, כך שיוכל לשלוף אותה אל המודע בעת הצורך, למשל בישיבות צוות שבהן דנים בנושא. אחת הדרכים בהן ניתן לחשוף נושאים כמו דחפים ואלמנטים מן הלא מודע אל הסמוך למודע היא לפי פרויד – ניתוח תכנים גלויים וחבויים בחלומות. פרויד אפילו יצר שפה שלמה של פירוש חלומות, למשל – אריה משקף אבא, תולעים משקפות אחים וכו'. דרך נוספת לפי פרויד לחשיפת חומרים מהלא מודע הינה היפנוזה המאפשרת להציף דברים מהתת מודע למודע, כמו ההכרה של עידו בצורך להגדיל צוות.

ב. מנגנוני הגנה הם קבוצת תהליכי נפשיים שמטרתם להגן על הפרט מפני מצב של מודעות לרגשות שליליים כגון חרדה, בדומה לחרדה של עידו. אחד ממנגנוני ההגנה הוא התקה: כשיש דחפים או הרגשות שחוששים לבטאם מול אדם/חפץ מסוים, מתיקים אותם דרך הפנייה שלהם לעבר אדם/חפץ נייטרלי. דוגמא אפשרית לביטוי מנגנון זה אצל עידו: נאמר כי החרדה מעוררת בעידו כעס כלפי המנהלת שלו. ברור שהוא חושש לבטא כעס זה מול המנהלת כי הוא פוחד לאבד את עבודתו. לכן כשהוא חוזר הביתה, הוא מבצע מנגנון הגנה מסוג התקה ומפנה את הכעס כלפי אשתו במקום אל המנהלת שלו ומתחיל לריב עם אשתו על נושא סתמי, כמו למה היא לא זרקת את הזבל וסידרה את הבית לפני שהוא חזר הביתה.

ג. 2 תכונות מתוך מודל חמשת הגדולים אשר חשובות במיוחד לתפקיד של מכירות ושירות וההסבר לכך:

מוחצנות: תכונה זו מאופיינת בדברנות, חברותיות, פעלתנות ואסרטיביות. תכונה זו בעלת ערך לאיש מכירות מאחר ואיש מכירות צריך לדבר הרבה כדי לשכנע, צריך להיות פעלתן כדי לנוע בין הלקוחות השונים, חברותי כדי ליצור יחסי אמון עם הלקוחות שסייעו לו