



הקשבה בינאישית בעולם העבודה

סמסטר ב, יום ג' 12:15-15:45

מרצה: פרופ' גיא יצחקוב

gitzchako@univ.haifa.ac.il

שעות קבלה יום ג' 11:00-12:00 בתאום מראש

א. מטרת הסמינר

המשפט "אבל כבר אמרתי לך אלף פעם" מעיד על התסכול וחוסר האונים של המדבר, בין אם הוא מנהל, קולגה, הורה, או בן זוג. המשפט מספר לנו כי מי שאומר אותו ניסה משהו אלף פעם, נכשל ובכל זאת מנסה אותו עוד פעם. כמוצא מן המלכוד הזה.

סמינר זה ילמד על כוחה העוצמתי של הקשבה בעולם הארגוני והחברתי. הסמינר יכול חומר תאורטי על הקשבה יחד עם תרגולים של מיומנויות הקשבה.

בהרצאה הסטודנטים ילמדו על:

העדויות מתחום הפסיכולוגיה לגבי הכוח הסמוי של ההקשבה להרגיע, למתן עמדות, לעצב שיחה, להשפיע על זהות הדובר ולגרום לשינוי עמוק אצל הדובר וכן העדויות החזקות לגבי התוצאות מרחיקות הלכת של הקשבה בארגונים, כולל:

יצירת מנהיגות

שינוי עמדות

אמון

שביעות רצון עובדים

שביעות רצון לקוחות

מכירות

ביצועים

מרכיבי הסמינר

1. בחירת נושא למחקר כמותי.
2. רכישת מיומנות בסקירת ספרות רלוונטית.
3. הכרת מגוון של שיטות וכלי מחקר על הקשבה.
4. איסוף נתונים וניתוח סטטיסטי.
5. כתיבת דו"ח מחקר מסכם הכולל חלק תאורטי, שיטה, תוצאות דיון ומסקנות.



ב. מבנה הסמינר

1. הרצאות פרונטאליות לגבי חומר תיאורטי ושיטות מחקר.
2. הצגת מאמרים ודיון במאמרים נבחרים מספרות ההקשבה.
3. התנסות בעריכת מחקר והצגת התוצאות בכיתה ובכתב.
4. מפגשי הנחיה בקבוצות למידה.

ג. חובות הסטודנטים

1. ביצוע מטלות
2. גיבוש שאלת מחקר והשערת המחקר.
3. איסוף נתונים (30 נבדקים לכל סטודנט)
4. הגשת הצעת מחקר.
5. הצגת הצעת המחקר בפני הכיתה.
5. עבודה סמינריונית – דו"ח מחקר מלא שיוגש עד חודשיים מסיום הקורס.
6. נוכחות מלאה וקריאת חומר ביבליוגרפיה חובה.

ד. הרכב הציון:

- פרזנטציה של המחקר (25%)
עבודה מסכמת (75%)

נושאי המפגשים

נושא השיעור
הקשבה בינאישית: הגדרות ומושגי יסוד
ההשפעה של הקשבה בעולם הארגוני והחברתי
מעגל ההקשבה: התערבויות הקשבה בארגונים
הקשבה ושינוי עמדות
ניסויי הקשבה: הכנה לעבודת הסמינר
פגישות אישיות
הצגת עבודות בכיתה
הדרכה על כתיבה אקדמית
הדרכה על כתיבה אקדמית וסיכום הסמינר

ביבליוגרפיה



- Bavelas, J. B., Coates, L., & Johnson, T. (2000). Listeners as co-narrators. *Journal of personality and social psychology*, 79(6), 941-952.
- Bavelas, J. B., Coates, L., & Johnson, T. (2002). Listener responses as a collaborative process: The role of gaze. *Journal of Communication*, 52(3), 566-580.
- Castro, D. R., Kluger, A. N., & Itzchakov, G. (2016). Does avoidance-attachment style attenuate the benefits of being listened to?. *European Journal of Social Psychology*, 46(6), 762-775.
- Flynn, J., Valikoski, T. R., & Grau, J. (2008). Listening in the business context: Reviewing the state of research. *The Intl. Journal of Listening*, 22(2), 141-151.
- Itzchakov, G. (2020). Can Listening Training Empower Service Employees? The Mediating Roles of Anxiety and Perspective Taking. *European Journal of Work and Organizational Psychology*.
<https://doi.org/10.1080/1359432X.2020.1776701>
- Itzchakov, G., DeMarree, K. G., Kluger, A. N., & Turjeman-Levi, Y. (2018). The listener sets the tone: High-quality listening increases attitude clarity and behavior-intention consequences. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 44(5), 762-778.
- Itzchakov, G., & Kluger, A. N. (2017). The listening circle: a simple tool to enhance listening and reduce extremism among employees. *Organizational Dynamics*, 46(4), 220-226.
- Itzchakov, G., & Kluger, A. N. (2018). The power of listening in helping people change. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2018/05/the-power-of-listening-in-helping-people-change>
- Itzchakov, G., Kluger, A. N., & Castro, D. R. (2017). I am aware of my inconsistencies but can tolerate them: The effect of high quality listening on speakers' attitude ambivalence. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 43(1), 105-120.
- Itzchakov, G., Weinstein, N., Legate, N & Amar, M (2020). Can high quality listening predict lower speakers' prejudiced attitudes? *Journal of Experimental Social Psychology*.
<https://doi.org/10.1016/j.jesp.2020.104022>
- Itzchakov, G., Reis, H. T., & Weinstein, N. (2022). How to foster perceived partner responsiveness: High-quality listening is key. *Social and Personality Psychology Compass*, 16, e12648. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/spc3.12648>
- Itzchakov, G., & Reis, H. T. (2023). Listening and Perceived Responsiveness: Unveiling the Significance and Exploring Crucial Research Endeavors. *Current Opinion in Psychology*, 101662.
- Itzchakov, G., Weinstein, N., & Cheshin, A. (2022). Learning to listen: Downstream effects of listening training on employees' relatedness, burnout, and turnover intentions. *Human Resource Management*, n/a. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/hrm.22103>
- Itzchakov, G., Weinstein, N., Saluk, D., & Amar, M. (2022). Connection Heals Wounds: Feeling Listened to Reduces Speakers' Loneliness Following a Social Rejection Disclosure. *Personality and social psychology bulletin*, 01461672221100369.
<https://doi.org/10.1177/01461672221100369>



Itzchakov, G., Weinstein, N., Vinokur, E., & Yomtovian, A. (2023). Communicating for workplace connection: A longitudinal study of the outcomes of listening training on teachers' autonomy, psychological safety, and relational climate. *Psychology in the Schools*, 60(4), 1279-1298.

Kluger, A. N., Malloy, T. E., Pery, S., Itzchakov, G., Castro, D. R., Lipetz, L., Sela, Y., Turjeman-Levi, Y., Lehmann, M., New, M., & Borut, L. (2020). Dyadic Listening in Teams: Social Relations Model. *Applied Psychology: An International Review*. <https://doi.org/10.1111/apps.12263>.

Kluger, A. N., & Itzchakov, G. (2022). The Power of Listening at Work. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 9, 121-146.
<https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012420-091013>

Kluger, A. N., Lehmann, M., Aguinis, H., Itzchakov, G., Gordon, G., Zyberaj, J., & Bakaç, C. (2023). A Meta-analytic Systematic Review and Theory of the Effects of Perceived Listening on Work Outcomes. *Journal of Business and Psychology*, 1-50.

Levine, L. (1994). Listening with spirit and the art of team dialogue. *Journal of Organizational Change Management*, 7(1), 61-73.

Pasupathi, M. (2001). The social construction of the personal past and its implications for adult development. *Psychological bulletin*, 127(5), 651-672.

Rave, R., Itzchakov, G., Weinstein, N., & Reis, H. T. (2022). How to Get Through Hard Times: Principals' Listening Buffers Teachers' Stress on Turnover Intention and Promotes Organizational Citizenship Behavior. <https://doi.org/10.1007/s12144-022-03529-6>

Reed, K., Goolsby, J. R., & Johnston, M. K. (2016). Extracting meaning and relevance from work: The potential connection between the listening environment and employee's organizational identification and commitment. *International Journal of Business Communication*, 53(3), 326-342.

Reis, H. T., Lemay Jr, E. P., & Finkenauer, C. (2017). Toward understanding understanding: The importance of feeling understood in relationships. *Social and Personality Psychology Compass*, 11(3).

Van Quaquebeke, N., & Felps, W. (2018). Respectful inquiry: A motivational account of leading through asking questions and listening. *Academy of Management Review*, 43(1), 5-27.

Weinstein, N., Huo, A., & Itzchakov, G. (2021). Parental listening when adolescents self-disclose: A preregistered experimental study. *Journal of Experimental Child Psychology*, 209, 105178.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jecp.2021.105178>

Weinstein, N., Itzchakov, G., & Legate, N. (2022). The Motivational Value of Listening During Intimate and Difficult Conversations. *Social and Personality Psychology Compass*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/spc3.12651>