

היבטים תיאורטיים ומעשיים בניהול ההון האנושי בארגוני שירות לזקנים

01 287.4710

שנה"ל תשפ"ד, סמס' א'

מרצה: ד"ר יהודית ראובני
חדר 219, בנין הפקולטה למדעי הרווחה והבריאות, קומה 2
ליצירת קשר: yreuveni@research.haifa.ac.il
שעת קבלה: יום ד', 00:00-13:00, **בתיאום מראש**

מטרת הקורס להכיר, לבחון, ולדון בהיבטים תיאורטיים ומעשיים הקשורים לניהול אנשים שעובדים בארגונים המעניקים שירותים לזקנים. זאת במטרה לפתח בשלות ניהולית, מתוך גישה המניחה כי היכולת להבין באופן מעמיק את צרכי הזקנים מקבלי השירות, לצד היכולת להבין גם עמיתים, ממונים, וכפיפים, **וליישם** את התובנות לפעולות ניהול, היא מרכזית ביצירת שירות מיטבי.

תיאור כללי: מגוון רחב של עובדים, בעלי-רקעים ומאפיינים שונים, מועסק בארגונים המעניקים שירותים לזקנים. שונות מקצועית (השכלה, התמחות, נסיון), תרבותית (מוצא, דת), ואישית (מוטיבציה, שחיקה, אישיות), הן רק חלק ממאפיינים אלה. כיצד מנהלים עובדים בתנאים מורכבים אלה? כיצד מניעים אותם בענף שבו לכאורה מנעד התגמולים הוא יחסית מצומצם ו"רזה"?.. אילו תהליכים משפיעים עליהם, ועל אילו תהליכים משפיעים הם? כיצד ניתן להביא למיקסום יכולותיהם לטובת יעילות ארגונית ואישית בשירות ובטיפול בזקן? הקורס מדגיש היבטים פרקטיים, ומכין את המשתתפים לקראת אתגרים ניהוליים בארגונים המעניקים שירותים לזקנים.

מבנה הקורס: בסיס החלוקה ליחידות לימוד מושתת על **נושאים**. ייתכן שנושאים מסוימים ידרשו יותר משיעור אחד, ולחילופין ייתכן שבמסגרת שיעור אחד, יידונו מספר נושאים. כמו-כן ייתכנו הבדלים בין סדר הופעת הנושאים בסילבוס לבין הסדר בו יילמדו בכיתה.

דרכי הוראה: הקורס ישלב למידה תיאורטית על בסיס חומר אקדמי, ניתוח תיאורי מקרה, דיון על-בסיס צפיה בסרטים, ולמידת עמיתים. בסיום הקורס יכירו הסטודנטים גישות תיאורטיות שונות לניהול עובדים בארגונים המעניקים שירותים לזקנים, ויהיו מסוגלים לנתח וליישם תובנות מושכלות, בהתמודדות עם סיטואציות מציאותיות בארגונים אלה.

דרישות הקורס:

- 1) נוכחות והשתתפות פעילה בשיעורים ובדיונים.
- 2) קריאה של ספרות מחקרית בהתאם להנחיות שתימסרנה משיעור לשיעור, ופיתוח פרספקטיבה ביקורתית ואינטר-דיסציפלינרית. רשימת הקריאה מופיעה בהמשך. כל תלמיד צריך להכיר היטב לפחות מאמר אחד בכל אחד מהנושאים.
- 3) הגשת מטלות במועדים שיוגדרו, ועמידה במבחן מסכם. הסברים על התרגילים, אופן הגשתם ומשמעותם, יוסברו בשיעור.

**** נושאי הקורס והביבליוגרפיה:**

(שינויים ייתכנו. עדכונים עשויים להימסר משיעור לשיעור לפי הנדרש)

❖ מניהול למנהיגות:

- Boamah, S. A., Laschinger, H. K. S., Wong, C., & Clarke, S. (2018). Effect of transformational leadership on job satisfaction and patient safety outcomes. *Nursing outlook*, 66(2), 180-189.
- Bregenzer, A., Milfelner, B., Šarotar Žižek, S., & Jiménez, P. (2020). Health-promoting leadership and leaders' listening skills have an impact on the employees' job satisfaction and turnover intention. *International Journal of Business Communication*, 2329488420963700.
- Jungbauer, K. L., Loewenbrück, K., Reichmann, H., Wendsche, J., & Wegge, J. (2018). How does leadership influence incident reporting intention in healthcare? A dual process model of leader-member exchange. *German Journal of Human Resource Management*, 32(1), 27-51.
- Leach, L., Hastings, B., Schwarz, G., Watson, B., Bouckenooghe, D., Seoane, L., & Hewett, D. (2021). Distributed leadership in healthcare: leadership dyads and the promise of improved hospital outcomes. *Leadership in Health Services*.
- Nembhard, I. M., & Edmondson, A. C. (2006). Making it safe: The effects of leader inclusiveness and professional status on psychological safety and improvement efforts in health care teams. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 27(7), 941-966.

❖ רגשות בעבודה

- Barsade, S.G., & Gibson, D.E. (2007). Why does affect matter in organizations? *Academy of Management Perspectives*, 21 (1), 36-59.
- Grandey, A. A., & Sayre, G. M. (2019). Emotional labor: Regulating emotions for a wage. *Current Directions in Psychological Science*, 28(2), 131-137.
- Hadley, C. N. (2014). Emotional roulette? Symmetrical and asymmetrical emotion regulation outcomes from coworker interactions about positive and negative work events. *human relations*, 67(9), 1073-1094.
- Walker, D. D., van Jaarsveld, D. D., & Skarlicki, D. P. (2017). Sticks and stones can break my bones but words can also hurt me: The relationship between customer verbal aggression and employee incivility. *Journal of Applied Psychology*, 102(2), 163-179.

אמון בעבודה ❖

- Baer, M. D., Dhensa-Kahlon, R. K., Colquitt, J. A., Rodell, J. B., Outlaw, R., & Long, D. M (2015). Uneasy lies the head that bears the trust: The effects of feeling trusted on emotional exhaustion. *Academy of Management Journal*, 58(6), 1637-1657.
- Langfred, C.W. (2004). Too much of a good thing? Negative effects of high trust and individual autonomy in self-managed teams. *Academy of Management Journal*, 47(3), 385-399.

כיצד נגייס ונניע עובדים ❖

- Bakker, A. B. (2018). Job crafting among health care professionals: The role of work engagement. *Journal of nursing management*, 26(3), 321-331.
- Kitsios, F., & Kamariotou, M. (2021). Job satisfaction behind motivation: An empirical study in public health workers. *Heliyon*, 7(4), e06857.
- Ployhart, R.E., Weekley, J.A., and Baughman, K. (2006). The Structure and Function of Human Capital Emergence: a Multilevel Examination of the Attraction-Selection-Attrition Model. *Academy of Management Journal*, 49(4), 661-677.
- van Dorssen-Boog, P., van Vuuren, T., de Jong, J. P., & Veld, M. (2021). Facilitating health care workers' self-determination: The impact of a self-leadership intervention on work engagement, health, and performance. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 94(2), 259-281.
- van Yperen, W., & Hagedoorn, M., (2003). Do High Job Demands Increase Intrinsic Motivation or Fatigue or Both? The Role of Job Control and Job Social Support. *Academy of Management Journal*, 46(3), 339-348.

תפישות וקבלת החלטות ❖

- Boone, C., & Hendriks, W. (2009). Top management team diversity and firm performance: Moderators of functional-background and locus-of-control diversity. *Management science*, 55(2), 165-180.
- Sleesman, D. J., Conlon, D. E., McNamara, G., & Miles, J. E. (2012). Cleaning up the big muddy: A meta-analytic review of the determinants of escalation of commitment. *Academy of Management Journal*, 55(3), 541-562.

Together Everyone Achieves More ❖ **סוגיות נבחרות בעבודת צוות**

- Bamberger, E., & Bamberger, P. (2022). Unacceptable behaviours between healthcare workers: just the tip of the patient safety iceberg. *BMJ Quality & Safety*.
- Lee, Y. S., King, M. D., Anderson, D., Cleary, P. D., & Nembhard, I. M. (2020). The How Matters: How Primary Care Provider Communication With Team Relates to Patients' Disease Management. *Medical Care*, 58(7), 643-650.
- Reuveni, Y., & Vashdi, D. R. (2015). Innovation in multidisciplinary teams: The moderating role of transformational leadership in the relationship between professional heterogeneity and shared mental models. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24(5), 678-692.
- Rosen, M. A., DiazGranados, D., Dietz, A. S., Benishek, L. E., Thompson, D., Pronovost, P. J., & Weaver, S. J. (2018). Teamwork in healthcare: Key discoveries enabling safer, high-quality care. *American Psychologist*, 73(4), 433.

תרבות ארגונית ❖

- García-Buades, E., Martínez-Tur, V., Ortiz-Bonnín, S., & Peiró, J. M. (2016). Engaged teams deliver better service performance in innovation climates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 25(4), 597-612.
- Hartnell, C. A., Kinicki, A. J., Lambert, L. S., Fugate, M., & Doyle Corner, P. (2016). Do similarities or differences between CEO leadership and organizational culture have a more positive effect on firm performance? A test of competing predictions. *Journal of Applied Psychology*, 101(6), 846.
- Miron-Spektor, E., Erez, M., & Naveh, E. (2011). The effect of conformist and attentive-to-detail members on team innovation: Reconciling the innovation paradox. *Academy of Management Journal*, 54(4), 740-760.
- Rofcanin, Y., Las Heras, M., & Bakker, A. B. (2017). Family supportive supervisor behaviors and organizational culture: Effects on work engagement and performance. *Journal of occupational health psychology*, 22(2), 207.

ייתכנו שינויים **