

2018-19

## הקשבה בינאישית בעולם העבודה

יום ה' 10:00-12:00  
מרצה: ד"ר גיא יצחקוב  
lguy3011@gmail.com  
שעות קבלה יום ד' 11:00-12:00

### 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 יכלול חומר תאורטי על הקשבה יחד עם תרגולים של מיומנויות הקשבה. בהרצאה הסטודנטים ילמדו על:

העדויות המדהימות 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**

**בריאות העובדים**

**שביעות רצון עובדים**

**שביעות רצון לקוחות**

**מכירות וביצועים**

### 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 ד"וח מחקר מסכם הכולל חלק תאורטי, שיטה, תוצאות דיון ומסקנות.

### ב. מבנה הסמינר

הרצאות פרונטאליות לגבי חומר תיאורטי ושיטות מחקר. הצגת מאמרים ודיון במאמרים נבחרים מספרות ההקשבה. התנסות בעריכת מחקר והצגת התוצאות בכיתה ובכתב. מפגשי הנחיה בקבוצות למידה (החל מסמסטר ב).

#### ד. חובות הסטודנטים

1. הצגת מאמר מחומר הקריאה (ניתן לבחור רק מרשימת הביבליוגרפיה בעמוד הבא, יש לקבל אישור מהמרצה לאחר בחירת המאמר).
2. בניית שאלונים, העברת שאלונים.
3. הגשת הצעת מחקר (בסוף סמסטר א').
4. הצגת הצעת המחקר בפני הכיתה (בסוף סמסטר א').
5. עבודה סמינריונית – דו"ח מחקר מלא שיוגש בזוגות או שלשות עד חודשיים מסיום הקורס. הערכה של הסמינר המוגש היא הבסיס לציון בסמינר (סמסטר ב').
6. נוכחות מלאה וקריאת חומר ביבליוגרפיה חובה.

הרכב הציון : עבודה מסכמת (100%)

#### נושאי הסמינר (סמסטר א')

#### \* ייתכנו שינויים בסדר הנושאים

מספר שיעור	נושא השיעור
1-2	מבוא- הגדרת המושג הקשבה בינאישית
3-5	ההשפעה של הקשבה בעולם הארגוני והחברתי
6-7	הקשבה ומשוב
8-9	מעגל ההקשבה
10	התערבויות הקשבה בארגונים
11-12	הצגת מאמרים
13	מפגשי הצעת מחקר

\*תוכנית שבועית לסמסטר ב' תינתן במהלך שהשנה

#### 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., & Itzhakov, 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.

Groysberg, B., & Slind, M. (2012). Leadership is a conversation. *Harvard business review*, 90(6), 76-84.

Gayle, B. M. (2004). Transformations in a civil discourse public speaking class: speakers' and listeners' attitude change: Scholarship of teaching and learning. *Communication Education*, 53(2), 174-184.

Itzhakov, 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.

Itzhakov, 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.

Itzhakov, G., & Kluger, A. N. (2018). The power of listening in helping people change. *Harvard Business Review*.

Itzhakov, 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.

Kluger, A. N., & Nir, D. (2010). The feedforward interview. *Human Resource Management Review*, 20(3), 235-246.

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.

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).

Reis, H. T., & Gable, S. L. (2015). Responsiveness. *Current Opinion in Psychology*, 1, 67-71.

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.