



ד"ר ניצה גרי:

המשאב החסר בארגונים כיום - קשב

מהו המשאב החסר ביותר כיום בארגונים? הד"ר ניצה גרי, מהמחלקה לניהול וכלכלה ומרכז המחקר לשילוב טכנולוגיות בהוראה ע"ש צ"ייס באוניברסיטה הפתוחה, סבורה שהמשאב הזה הוא "קשב".

בהרצאה מעניינת שנשאה ביום העיון "כסף אמיתי בעולם וירטואלי - השפעות על עסקים ופרטים", הסבירה ד"ר גרי את המושג "כלכלת קשב", שהגה לראשונה הרברט סיימון, חתן פרס נובל לכלכלה. היא ציטטה את החוקרים טום דבנפורט וג'והן בק, הטוענים שניהול והבנה של קשב הם הגורם החשוב ביותר המשפיע על הצלחה עסקית. מנהלים ניצבים כיום בפני שני אתגרים: איך להשיג קשב אפקטיבי של לקוחות, עובדים וגורמים אחרים, ואיך להקצות להם את הקשב שלהם עצמם. כלכלת קשב היא גישה לניהול מידע, המיישמת תיאוריות כלכליות לפתרון בעיית המחסור בקשב אנושי.

הד"ר גרי הציעה בהרצאתה מספר דרכים עיקריות לניצול הקשב המוגבל של העובדים:

1. יש לקבוע סדרי עדיפויות ולהתמקד ביעדים מרכזיים: צריך לדעת לוותר על עיסוק ביוזמות רבות, ולבחור ביוזמה עיקרית אחת, או בשתיים. למשל, בסטארט-אפ עתיר רעיונות, ניסיון לפתח במקביל כמה יוזמות יביא לכישלון של כולן.
2. יש לנצל את זמנם של העובדים לטיפול בנושאים החשובים באמת, ואף למדוד זאת. לדוגמה, אנשי מכירות צריכים להקדיש את מרבית זמנם לאינטראקציה עם לקוחות.
3. אחת הדרכים להקלת אילוץ הקשב בארגונים היא להוסיף משאבי זמן לעובדים. זאת, על-ידי עבודה מרוחקת, באמצעות הטלפון הנייד והדואר אלקטרוני. הבעיה היא, כדברי הד"ר גרי, שהזמן הנוסף לעבודה בא על חשבון הזמן המוקדש למשפחה, לחברים, ולפעילות פנאי.

4. אפשר להקטין את כמות המידע המגיע לעובדים: לפנות להם זמן עבודה ללא קבלת טלפונים ואי-מיילים, ולקבוע כללים למשלוח הודעות פנימיות. ד"ר ניצה גרי הסבירה כי עדיף לפרסם הודעות מסוימות באינטרנט-נט (אתר אינטרנט פנים-ארגוני), ולשלוח הודעות חברתיות במרכז במקום להפריע לעובדים מספר פעמים במהלך יום העבודה.

ומכל אלה אפשר בעצם ללמוד דבר אחד עיקרי: משאב הקשב הוא כיום החסר ביותר בארגונים. ולמקבלי ההחלטות כדאי מאוד לתת את הדעת לניהולו כדי להצליח בהשגת מטרות הארגון. &



בימים שבהם אנו מוצפים במידע ממגוון ערוצים. יכולת הקשב של העובדים אינה גדלה ויש לתת על כך את הדעת. צריך להתחיל לחשוב על עבודה בסגנון אחר ולפנות זמן מוגדר לעבודה ללא הפרעות, בלי להתעסק עם אי-מיילים ולענות לטלפונים. ד"ר ניצה גרי דיברה על המשאב החסר "קשב" ביום העיון על "כסף אמיתי בעולם וירטואלי"