

# פיתוח ידע באמצעות קבוצה בארגון

כנס האיכות 2015

מנחה: ד"ר מוריה לוי

Rom Knowledgeware

[www.kmrom.com](http://www.kmrom.com)

[2know.kmrom.com](http://2know.kmrom.com)

# מודל SECI (נונקה וטאקאוצ'י, 1995)



# שלב 1: Socialization

- ◀ שיתוף
- ◀ מעבר מידע סמוי אצל הפרט לידע סמוי בקבוצה
- ◀ ידע שאינו בהכרח מילולי
- ◀ ידע מבוסס חוויה



# דוגמא לשלב 1: ידע חוויתי

... "עבדתי עם משפחה ממוצא רוסי: אם, ובת עם פיגור קל בשנות ה-30 המאוחרות, המתקיימות מקצבאות ודוברות רוסית בלבד. הצעתי לאם לשלב את הבת במע"ש אך האם סירבה בטענה שהמע"ש אינו תואם את רמת התפקוד הגבוהה של הבת. אני חשדתי שהסירוב נובע מהצורך לשאת בתשלום דמי ההשתתפות באחזקה ובנסיעות למע"ש. האם התבצרה בסירובה ואני המשכתי לנסות ולשכנע. במבחן התוצאה, הבת שהתה שנים בבית בבידוד חברתי מוחלט. בדיעבד, אני מצרה על כך שלא הצלחתי למצוא פתרונות אלטרנטיביים שיכולתי להציע לבת. הרגשתי גם שלא ממש הצלחנו לדבר על מה הצורך שעומד מאחורי הסירוב- כלכלי, תרבותי, התאמת יכולות, ואולי משהו אחר שלא זיהיתי?

הייתי מתוסכלת מכך שהבת לא נמצאת במסגרת תעסוקתית, אינה מממשת את יכולותיה ומבודדת חברתית. אבל מאחר והתקשיתי לתקשר עם האם בשל קשיי שפה "הרמתי ידיים". ...

# שלב 2: Externalization

- ◀ החצנה
- ◀ מעבר מידע סמוי בקבוצה לידע גלוי בקבוצה
- ◀ בניית קונספט
- ◀ עדיין לא מובנה ומעובד במלואו





## דוגמא לשלב 2: פרטי ידע מנוסחים

◀ הלקוח אינו רק האדם עם המוגבלות אלא גם משפחתו. בהתאם לכך, ההסתכלות על הבעיה, או על הצורך, היא מערכתית ובוחנת את צרכי האדם, את צרכי משפחתו ואת צרכי סביבתו.

◀ מאחורי כל עמדה המובעת במילים או בהתנהגות עומדים אינטרסים וצרכים המהווים את הבסיס להתנהגות- את המניע שמאחורי הדברים. לעיתים הם מושמעים בצורה גלויה ולעיתים מסתתרים מאחורי הדברים. לדוגמא, עמדה יכולה להיות "אני רוצה שתוציאו את האדם מהבית", בעוד והצורך/אינטרס העומד מאחורי העמדה עשוי להיות "אינני מצליח לטפל בו במצב הנוכחי בגלל...ואני צריך עזרה בטיפול בו".

◀ כדי להתאים את התערבות למאפייני התרבות יש להקפיד על הפשטה לשונית, זמינות מתורגמן, שימוש בחומרי הסברה כתובים בשפה המדוברת והכרת קוד ההתנהגויות המקובל בתרבות הספציפית

# שלב 3: Combination

◀ שילוב

◀ מעבר מידע גלוי ברמה פשוטה לידע גלוי ברמה מורכבת

◀ תכלול של כמה פיסות ידע גלוי יחד

◀ מידול





# דוגמא לשלב 3: מידול התובנות

חליפה בתפירה אישית  
מודל התאמת התערבות מיטבית ללקוח

העו"ס כמנהל טיפול בשגרה ובמצבי משבר



מיפוי מאפייני המצב



מיפוי מאפייני האדם ומשפחתו

הגדרת הצורך



הכרת סל האפשרויות



אתגרים

בניית התערבות ויישומה



הערכה והתאמה



תהליך



מערכת הלקוח



התערבות מיטבית



# שלב 4: Internalization

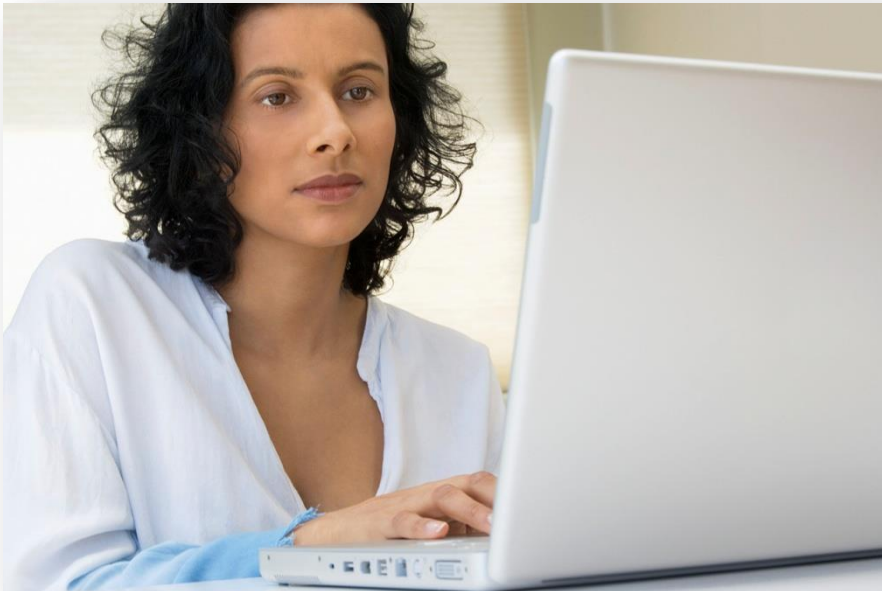
◀ הפנמה

◀ מעבר מידע גלוי בקבוצה לידע סמוי שמוטמע

בפרט

◀ מייצג את הבנת הנושא ע"י הפרט מתוך קבלת

הידע הגלוי





## דוגמא לשלב 4: הפנמת השיטה

---

מתוך משובים על הכלי:

...הייתי בתקיעות בעבודה עם משפחה. המפקחת הפנתה אותי אל אתר התאמת ההתערבות ושם נתקלתי בהסבר על הפער שבין עמדה מדוברת ואינטרסים סמויים. פתאום נפתחו בפני אפשרויות נוספות שלא חשבתי עליהן קודם...

# שאלת המחקר:

התמודדות עם אתגרים בעולם ניהול הידע





ת"י  
25006

ROM

ניהול ידע להצלחה עיסקית



## תודה רבה.

מנחה: ד"ר מוריה לוי  
Rom Knowledgeware

[www.kmrom.com](http://www.kmrom.com)  
[2know.kmrom.com](http://2know.kmrom.com)