

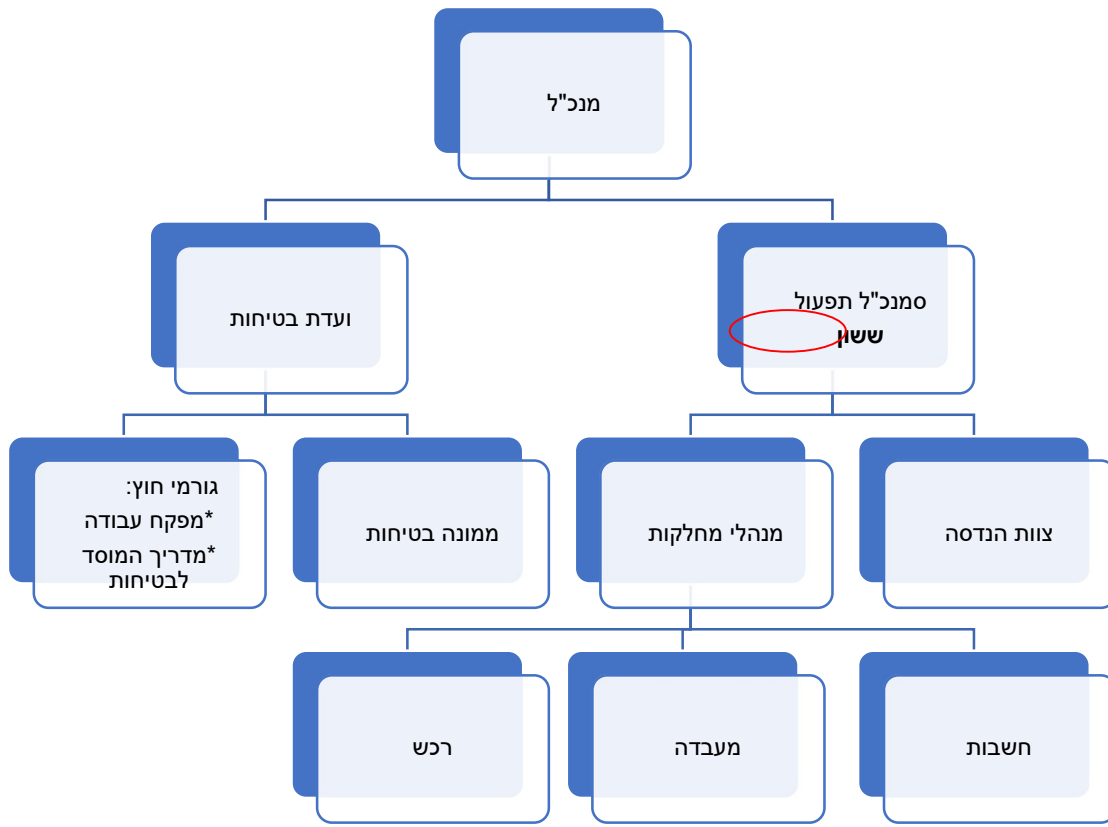
תוכן עניינים

3.....	תיאור הארגון
4	אזרחות ארגונית.....
5	תיאור העובד.....
6	תיאור הבעייתיות.....
7	אבחנה משוערת.....
9	רקע תיאורטי על ההפרעה.....
11.....	השלכות על תפקוד הארגון
12	ניתוח תיאורטי ומחקרי.....
15.....	ביבליוגרפיה

תיאור הארגון

מדובר במפעל בגודל בינוני, אשר בו מועסקים כ- 150 עובדים. המפעל מספק שירותי תיקונים עבור חברות סלולר, כגון סלקום, מוטורולה וכד'. הרוב המכריע אלו הם טכנאים האחראים על ביצוע העבודה השוטפת. הטכנאים עובדים במעבדה ומחולקים לצוותים, לפי משימות. על כל צוות מפקח אחראי צוות והם כפופים למנהל מעבדה. במקביל ישנן מחלקות הנדסה, תפעול ואדמיניסטרציה.

תרשים ארגוני :



עבדתי במפעל כחצי שנה, ומאז אני בקשר רציף עם עובד המועסק בארגון מעל לעשר שנים. העובד הנו אחד מעובדי צוות הנדסה, הבכיר. העובד נהג לשתף אותי, לעתים קרובות, במקרים שונים שאירעו במפעל. הוא מתאר את האווירה הכללית כלא נעימה ומדגיש כי הסמנכ"ל זהו אדם שלא מתמצא בעבודתו מבחינה מקצועית, אך מתעלם מהצעות של צוות ההנדסה להכנסת שינויים שיובילו לשיפור מהלך העבודה.

אזרחות ארגונית

רמת הציפייה מהעובדים למלא תפקידים שאינם מתחייבים מתיאור התפקיד הפורמאלי שלהם:

- ישנם עובדים שהתקבלו לעבודה, מקבלים תלוש שכר ועם זאת אף פעם לא ראו את חוזה העסקה שלהם. הם משויכים מראש לתפקיד ומחלקה מסוימים ובמסגרת הכללית הזאת מחויבים לפעול ולתת מענה. דוגמא: איש מחשבים. תפקידו הראשי לספק תפעול תקין של רשת המפעל ולאבטח מידע. הוא מתכנת. כאשר עולות בעיות שוטפות של מחשב שפתאום לא נדלק, תוכנה שלא עובדת... תמיד נוצר מתח: מי אמור לטפל בזה? ישנם אנשי צוות הנדסה שחלקם יודעים מעולה לתפעל מחשבים – אבל זה לא מחבותם הישירה והם עמוסים גם ככה, ישנו איש מחשבים, אבל הוא בעיקר מתכנת וגם עמוס, או להזמין טכנאי חיצוני – זה עולה כסף להנהלה.
- פתרון שבדרך כלל משתמשים בו: הסמנכ"ל "תופס" מישהו מתאים ואומר לו לטפל בזה. אותו עובד ידע לתת מענה, אבל מרגיש מנוצל.
- כוון שישנם נושאים שונים שעולים במהלך היום ואין הגדרה חד משמעית מי ייתן מענה וגם ועקב פיטורים – חסר כוח אדם, צוות הנדסה נאלץ – לתת מענה לבעיות מעבדה, לעשות ניתוח תקלות של מכשירים, לחשוב על ייעול דרכי עבודה, לטפל בפניות של לקוחות מסוימים, לפעמים הם גם עוזרים לרכש למצוא חלקים אופטימאליים. הם עובדים תחת לחץ ותחושה שעושים חמישה דברים במקביל.
- באיזו מידה נדרש העובד להקדיש משעות הפנאי שלו לענייני עבודה:
- במידה מועטה. אם הוא נאדר מעבודה יכולים להתקשר אליו ולשאול לגבי דברים שעסק בהם כדי לעשות טיפול המשך.
- זכאות העובד לסרב לדרישות אלו:
- מצפים שיענה ויתייחס באדיבות.
- האם מדובר בהתנדבות או שהאזרחות הארגונית כפויה:
- מדובר באזרחות ארגונית כפויה של ביצוע משימות אותן העובד יודע לעשות אך מרגיש שנכפו עליו, נגד רצונו. רמת הציפיות מהעובד עולה: כאשר ראו שמבצע משימה מסוימת, באים בדרישה לבצע עוד. בהמשך תינתן דוגמא של עובד צוות הנדסה.