

עבודה מסכמת בקורס עקרונות בהתנהגות

חלק א':

1. 5 עיוותי והטיות התפיסה הבאים לידי ביטוי בקטע

1) סטריאוטיפ: אמונה המבוססת על סכמות קיימות לפיה לאנשים מקבוצה מסוימת יהיו תכונות או התנהגויות דומה. בקטע רואים סטריאוטיפ שמפגינה זוהר לגבי אנשי שיווק ומשקיעים בבורסה – היא מניחה שירון כהן הינו חמדן, חומרני ולא נאמן, רק בשל השייכות לתחומי העיסוק שיווק ופיננסים. זהו סטריאוטיפ כי היא מייחסת לו את התכונות השליליות המוזכרות לעיל רק משום ששמעה שהוא עוסק בשיווק ופיננסים, ללא היכרות מוקדמת עימו מצידה בכלל. ציטוט: "גם איש שיווק וגם משקיע בבורסה? הרי זה שילוב קטלני. אין לי ספק שהוא מהטיפוסים האלה ש'דורכים' על אחרים כדי להצליח וחברים אצלו זה רק למטרות של רווח או אינטרסים חומריים, אדם חמדן שמבלה את כל סופי השבוע שלו בקריאת עיתונים כלכליים..." סטריאוטיפ נוסף בקטע ניתן לראות לגבי נשים, כשאיילן אומר שכל הנשים שונאות סיכונים ורגשניות – זו הכללה על בסיס דעה קדומה וסכמה מיזוגנית לגבי נשים, לפיה רק משום שאדם משתייך למגדר נקבי הרי שהוא בהכרח גם שונא סיכונים, רגשן ולא רציונלי. ציטוט: "אתה יודע נשים! גם אני נשוי כבר שנים. כל הנשים הן שונאות סיכונים וזה משתק אותן, הן מקבלות החלטות על סמך רגשות ולא מפעילות את הרציונל הגברי."

2) אפקט ההילה: טעות ייחוס רושם שבה התנהגות/תכונה אחת שמפגין אדם, חיובית או שלילית, מקרינה על כל הרושם הכללי שלנו ממנו, כך שיהיה חיובי או שלילי, בהתאמה. בקטע המובא בשאלה ניתן לראות את אפקט ההילה לגבי יועץ ההשקעות, שליאם בחר ב-1994 להתיעץ עימו כי היועץ מכר את הבית האישי של עצמו והרוויח פי שתיים כסף – כלומר על סמך התנהגות שלא קשורה ליועץ השקעות, והיא מכירה מוצלחת של בית פרטי, החליט לייאם שיועץ ההשקעות יהיה מוצלח גם בתחום אחר, יועץ ההשקעות. זהו אפקט ההילה, כי התנהגות חיובי אחת, מכירת בית ברווח, "צבעה" את כל הרושם על יועץ ההשקעות כחיובי בעיני ליאם, שהחליט שיועץ ההשקעות יפגין התנהגות חיובית ומוצלחת גם באספקטים אחרים, כהשקעות. בדיעבד, היועץ גרם לליאם לאבד כסף. ציטוט: "אני, בזמנו התייעצתי עם מומחה לניהול תיק השקעות שמכר את הבית שלו והרוויח פי שתיים כסף. הוא זה שממש התעקש שלא אממש את המניה ומנע ממני למכור."

3) אפקט אחרונות: עיוות בעיצוב רושם שבו מידע המוצג אחרון משפיע על הרושם הכללי כולו. גובר ככל שיותר עבר זמן עבר בין מידע חדש לישן, ככל שהמידע יותר משמעותי וקיצוני, וכשמבתקשים במפורש להעריך אדם על סמך מידע חדש. ניתן לראות ביטוי לאפקט זה בחששה של אשתו של ליאם שהמידע האחרון שישמע בעלה לגבי הצלחות משמעותיות של אחרים בבורסה, יגבש אצלו רושם חיובי לגבי הבורסה והוא יתחיל להשקיע בה, למרות שנחל הרבה הפסדים בהשקעותיו במהלך שנות התשעים. לכן היא מעדיפה שבעלה לא ישמע כלום על הבורסה, כך שלא יגבש רושם חדש וחיובי על הבורסה. יש גם סיכוי רב שאפקט האחרונות יגבר שכן עבר זמן רב בין מידע ישן לחדש (משנות התשעים, אז השקיע והפסיד וגיבש רושם שלילי על הבורסה, עד לימים האחרונים, בהם שמע מחדש המלצות על הבורסה), וכי המידע החדש שקיבל הינו משמעותי – ירון כהן שסיפר לו שכעת בבורסה הרוויח סכום ניכר, וכן חבריו מדברים במפורש על הערכות חיוביות לגבי הבורסה, מה שכמעט "מכריח" את ליאם לגבש עליה רושם מחדש. ציטוט: "ליאם ישמע את סיפורי ההצלחה של החברים שלו. הוא יחשוב בלבו "אני הפראייר היחיד שטרם נכנס לשוק המניות" הוא יתחיל לקנא ויחשוש להפסיד את רכבת העליות. ואז ביום ראשון, בעיתוי הכי גרוע כשהשוק בשיאו, הוא יתקשר למנהל התיק שלנו ויקנה מניות. ואז כל הכסף יימחק שוב."

4) אפקט ראשונות: עיוות רושם בו למידע ראשוני לגבי אדם, כמו הופעתו החיצונית והתנהגותו הראשונית אליהן נחשפים, יש משקל רב ומכריע על הרושם שמגבשים עליו, ומידע מאוחר יותר לא מצליח לסתור אותו גם אם הוא מדויק יותר. ניתן לראות ביטוי לאפקט זה, בכך שאיילן ראה לפני שבועיים את ירון כהן לראשונה בטקס הרמת כוסית, משהו בו לא מצא חן בעיניו, וגיבוש עליו רושם כללי שלילי (חלקלק, לא אמין, לא כדאי להקשיב לו) בלתי ניתן לערעור, וכל ההתנהגויות שלו מפורשות לאור רושם זה (דיבור של ירון עם מנהל המחלקה נתפס בעיני איילן כהתלחשות). כלומר, הרושם הראשוני השלילי התקבע וגם מידע על כך שירון כהן איש השקעות מצליח לא מצליח להפר רושם זה. ציטוט: "ירון כהן, העובד החדש ממחלקת שיווק? ראיתי אותו לפני כשבועיים כשהיינו בטקס הרמת כוסית וכבר אז לא מצא חן בעיני. אני לא הייתי מקשיב לו. הוא עד היום נראה לי אדם חלקלק ולא אמין. אתמול ראיתי אותו נכנס לחדר הישיבות ומתלחש עם מנהל המחלקה."

5) אשליית השליטה: נטייה לתת יותר משקל לגורמים שמאפשרים שליטה, והפחתה מהערך של גורמים בלתי נשלטים. מתבטאת בין היתר בנטייה לבצע ייחוס פנימי נשלט לאחרים – "האשמת הקורבן", לפיה אנו חושבים שמי שהפך קורבן, יכול היה למנוע את זה. ניתן לראות כי ליאם מאשים את אילן שנפל בשנת 1994 בבורסה בכך שהוא תמים וקל דעת כי הקשיב למנכ"ל חברה, ואומר לו שהיה יכול למנוע זאת אם היה מקשיב למישהו יותר אובייקטיבי, כמו יועץ השקעות. ברור כי זו הטייה, שכן ליאם עצמו הודה שיועץ ההשקעות ייעץ לו לא נכון, לכן לא תמיד הקשבה לאיש מקצוע אובייקטיבי היא החלטה נבונה יותר, אך ליאם "עיוור" לכך בגלל אשליית השליטה, כי הקשבה למישהו אובייקטיבי לכאורה מעניקה יותר שליטה ומי שלא עושה כך, אם כן, אשם במפלתו. ציטוט: "לא ידעתי שנפלת ב-94' אילן. להקשיב למנכ"ל של חברה? אתה ממש מפתיע אותי! לא ידעתי שאתה כל כך נאיבי וקל דעת! אני, בזמנו התייעצתי עם מומחה לניהול תיק השקעות."

2. לאחר שהאורחים הלכו, התווכחו ליאם וזוהר מדוע אילן ממשיך להשקיע בבורסה, למרות שהוא איבד את כספו ב-94'. זוהר טוענת: "אילן הוא מהמר כפייתי, אין לו מעצורים והוא אוהב ליטול סיכונים". אפייני את הייחוס הזה על פי 3 הממדים של ווינר.

- 1) ייחוס סיבתי חיצוני/פנימי: מדובר בייחוס פנימי, שכן הסיבה להמשך השקעותיו של אילן בבורסה נעוצה במאפיינים פנימיים הקשורים באישיותו: נטייה להימורים כפייתיים, היעדר מעצורים, חיבה לסיכונים.
- 2) סיבה יציבה/ארעית: מדובר בסיבה יציבה, שכן זוהר מתייחסת לתכונות אופי קבועות של אילן (נטייה להימורים, חיבה לסיכונים, היעדר מעצורים), ולרוב תכונות אופי הן יציבות.
- 3) סיבה נשלטת או לא: מכיוון שהסיבה פנימית+יציבה, אזי מדובר ביכולת, אשר אינה נשלטת.

מכיוון שהסיבה בלתי נשלטת + יציבה, ניתן לצפות להתנהגות דומה מצד אילן בעתיד, כלומר שימשיך להשקיע בבורסה גם אם זה מסוכן.

ליאם טוען: "אשתו של אילן חמדנית ולוחצת עליו שיכנס לבורסה וינסה להרוויח עוד כסף". אפייני את הייחוס הזה על פי 3 הממדים של ווינר.