**חכמת ההמונים, תבונה קולקטיבית - הבסיס לצוותי שיפור פנים אירגוניים**

* "בתנאים הנכונים, קבוצות הן אינטליגנטיות במיוחד, ופעמים רבות נבונות יותר מהאנשים הנבונים ביותר בתוכן"
* "קבוצות אינן זקוקות להנהגה של אנשים חכמים במיוחד כדי להיות חכמות".
* "גם אם האנשים החכמים ביותר בקבוצה, אינם בעלי ידע גדול והיגיון משובח, הקבוצה עדין יכולה להגיע להחלטות חכמות".

זוהי תמצית ספרו של ג'יימס סורוביצקי - "חכמת ההמונים"

הדוגמה הידועה על הערכת משקל הפר בשוק והדיוק שאליו הגיעו, באמצעות חישוב ממוצע כלל התשובות של עשרות אנשים למרות הסטיות הגדולות, פותחת את הספר אך הדוגמאות רבות: ממציאת צוללת אבודה, זיהוי חברה כושלת או לחילופין סטארט-אפ עם פוטנציאל , הימור על סוס מנצח ועד שיפור עבודת סוכנויות הביון בארה"ב.

כבר כיום קיימות חברות שמפעילות מערכות של  "הימור ותיגמול"  כך שבאמצעות המידע והידע  שנמצא אצל מאות ואלפי העובדים הן ממקסמות את תחזיות המכירה, או ההצלחה של מוצר חדש (שלהן או של מתחרים), מעדכנות לו"ז ומוודאות מראש עמידה ביעדים.

צוותי שיפור אמנם אינם המוניים אך הם מהווים יישום פשוט ומיידי של טכניקה שבה אין מומחיות ספציפית ואין בעלות אחת על הידע. זהו  מקום שבו הפתרון נוצר כתוצאה מהקשבה לדיעות ורעיונות שונים: מקצועיים ולא מקצועיים וחיבור ביניהם.

סורוביצקי מצא  כי 4 מאפיינים יגרמו לצוות לעבוד כ"קבוצה חכמה" :
1. **גיוון** **ושונות**- דיעות מרובות ושונות ופרשנויות מגוונות לעובדות הידועות.
2. **עצמאות** - היעדר תלות או היררכיה -אנשים לא קובעים את דעתם על סמך דעתם של אחרים (בכירים יותר).
3. **ביזור** - התמחות והסתמכות על ידע או הבנה מקומית של כל אחד מחברי הצוות.
4. **קיבוץ** - הפיכת השיפוט הפרטי להחלטה קולקטיבית ישימה לביצוע.

חשוב שלקבוצה תהיה רגישות חברתית- אמפתיה הקשבה (את אלה בדר"כ משיגים באמצעות ייצוג גבוה של נשים בקבוצה), ויתקיים שוויון בין החברים (כולם ישמעו בצורה שווה ודבריהם ישקלו בצורה שווה).
צוות שיפור שעובד נכון יכול לפתור בעיות מ-3 סוגים:
1. בעיות קוגניטיביות -  באמצעות חשיבה ועיבוד מידע

2. בעיות תיאום - באמצעות שימוש ביכולות תמרון וגמישות.

3. בעיות שיתוף פעולה -באמצעות  יצור יחסי אמון ללא תלות בחוקי המערכת.
צוות כזה יכול לתרום להשגת כל יעד בארגון : שפור וייעול תהליכים, צמצום עלויות, שפור שביעות רצון לקוח, מוצרים חדשים או משלימים רווחת העובד ועוד....

בעולמנו הטכנולוגי כבר קיימות תוכנות ואפליקציות זמינות שעושות את רוב העבודה, אבל
לא הייתי מוותרת על המפגש פנים אל פנים, המעורבות האישית והאינטראקציה של הצוות/הקבוצה כי "הסוד טמון באנשים".

**בהצלחה!**
אורלי פיין-­חודור
יועצת ארגונית בעלת ניסיון בניהול משאבי אנוש בתעשיה, בשרותים ובמיגזר החברתי,על מגוון העיסוקים שבתחום. בעלת ניסיון באימון, בניה והנחיה של צוותי עבודה ופורומים עסקיים וחברתיים.