

Τεχνική Επικοινωνίας - Επιχειρηματικότητα

Μάθημα 6ο 28-4-2025
ΣΑΕΚ : Εκπαιδευτική Ένωση
Ειδικότητα : Τουριστικός Συνοδός
Εξάμηνο : Α΄

Εκπαιδεύτρια : Παγώνη Ειρήνη
(irpagoni@gmail.com)

Εισαγωγή

Ζούμε σε μια εποχή όπου οι περισσότεροι από εμάς περνάμε το μεγαλύτερο μέρος της ημέρας δουλεύοντας σε έναν οργανισμό ή μια επιχείρηση. Οι οργανισμοί είναι σημαντικοί για την κοινωνία μας, αφού καλύπτουν πολλές από τις ανάγκες μας. Για να επιτύχουν τους στόχους τους, οι οργανισμοί βασίζονται στην ομαδική εργασία των ανθρώπων που δουλεύουν σε αυτούς. Ένας μάνατζερ χρειάζεται να κατανοεί καλά πώς συμπεριφέρονται οι άνθρωποι στον χώρο εργασίας, για να μπορεί να τους καθοδηγήσει αποτελεσματικά. Έτσι, το πεδίο της οργανωτικής συμπεριφοράς μας βοηθά να καταλάβουμε τη συμπεριφορά των εργαζομένων και τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να διοικηθούν.

Κατανόηση της Ανθρώπινης Συμπεριφοράς στους Οργανισμούς

Οι μάνατζερς πρέπει να καταλάβουν τη συμπεριφορά των ατόμων που εργάζονται στον οργανισμό. Η συμπεριφορά (Σ) είναι συνάρτηση του ατόμου (A) και του περιβάλλοντος (Π). Δηλαδή,

$$\Sigma = f(A, \Pi)$$

Επομένως, για να κατανοήσουμε την ανθρώπινη συμπεριφορά, πρέπει να γνωρίζουμε κάποια χαρακτηριστικά για το άτομο και κάποια στοιχεία για την περιβαλλοντική κατάσταση. Παράλληλα, για την κατανόηση της ανθρώπινης συμπεριφοράς είναι αναγκαίο να δανειστούμε γνώσεις και από επιστήμες όπως η ψυχολογία, η κοινωνιολογία και η ανθρωπολογία.

Η επιστήμη της οργανωτικής συμπεριφοράς αναπτύσσει γνώσεις σε τρία επίπεδα ανάλυσης. Τα επίπεδα αυτά συνδέονται με τη συμπεριφορά των ατόμων, των ομάδων και των οργανισμών.

Αναλυτικότερα :

- ✓ **Τα Άτομα:** Κάθε οργανισμός αποτελείται από άτομα, τα οποία είναι το βασικό στοιχείο της οργανωτικής συμπεριφοράς. Τα άτομα μπορεί να λειτουργούν μόνα τους ή ως μέλη ομάδων. Όταν οι ανάγκες των ατόμων έρχονται σε σύγκρουση με τις απαιτήσεις του οργανισμού, δημιουργούνται εντάσεις και διαφωνίες. Ο ρόλος του μάνατζερ είναι να εξασφαλίσει ένα περιβάλλον που θα ικανοποιεί τις ανάγκες των ατόμων, ενώ ταυτόχρονα θα επιτυγχάνονται οι στόχοι της επιχείρησης.
- ✓ **Οι Ομάδες:** Οι ομάδες είναι απαραίτητες για την εύρυθμη λειτουργία κάθε επιχείρησης. Κάθε εργαζόμενος συμμετέχει σε μία ή περισσότερες ομάδες. Η κατανόηση της δομής και της συμπεριφοράς των ομάδων συμπληρώνει την κατανόηση της ατομικής συμπεριφοράς και προσφέρει μια επιπλέον διάσταση στην οργανωτική συμπεριφορά.
- ✓ **Ο Οργανισμός:** Τα άτομα και οι ομάδες συνεργάζονται μέσα στο πλαίσιο της οργανωτικής δομής. Η συμπεριφορά τους επηρεάζεται από τον τρόπο με τον οποίο είναι οργανωμένος ο οργανισμός, από την τεχνολογία, το στυλ ηγεσίας και τον τρόπο διοίκησης. Όλα αυτά διαμορφώνουν τις οργανωτικές διαδικασίες, οι οποίες προγραμματίζονται, καθοδηγούνται και ελέγχονται μέσα στον οργανισμό.

Η στάση (Attitude) στον χώρο εργασίας

- **Τι είναι η Στάση:** Η στάση είναι μια σχετικά σταθερή αίσθηση, πεποίθηση ή συμπεριφορά που σχετίζεται με ένα συγκεκριμένο άτομο, ομάδα, ιδέα ή αντικείμενο. Με απλά λόγια, η στάση αφορά το πώς νιώθουμε και τι πιστεύουμε για ορισμένα πράγματα, όπως για τους συναδέλφους μας ή για την εργασία μας.



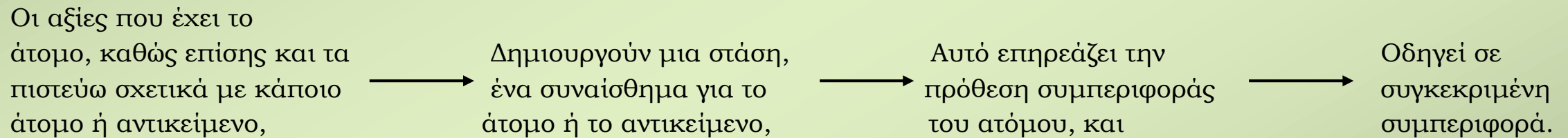
- **Παράγοντες που επηρεάζουν τη Στάση:** Η στάση κάθε ατόμου διαμορφώνεται από τα προσωπικά του βιώματα και από την υποδομή της προσωπικότητάς του. Για παράδειγμα, το αν κάποιος έχει θετικά ή αρνητικά συναισθήματα για τη δουλειά του είναι δείγμα της στάσης του. Ομοίως, αν συμπαθεί ή αντιπαθεί ένα άτομο ή μια ομάδα, αυτό εκφράζει τη στάση του.

- **Η ικανοποίηση στην εργασία:** Μια βασική στάση που σχετίζεται με το επαγγελματικό περιβάλλον είναι το πόσο ικανοποιημένος αισθάνεται κάποιος από την εργασία του. Η ικανοποίηση στην εργασία επηρεάζει την παραγωγικότητα και το πώς το άτομο αντιλαμβάνεται τον οργανισμό συνολικά.
- **Ο υποκειμενικός χαρακτήρας της Στάσης:** Όπως και οι αξίες, έτσι και η στάση είναι υποκειμενική. Δεν μπορούμε να τη δούμε ή να την αγγίξουμε, αλλά την καταλαβαίνουμε μέσα από τις δηλώσεις ή τις πράξεις των ατόμων, δηλαδή μέσα από τη συμπεριφορά τους.

Στοιχεία της στάσης

Η στάση πρέπει να εξετάζεται με βάση τα συστατικά της στοιχεία και τη δυναμική της. Το μοντέλο της στάσης δείχνει ότι αυτή συνδέεται με τις αξίες και τα πιστεύω του ατόμου. Οι αξίες αντιπροσωπεύουν για το άτομο το σωστό ή το λάθος, ενώ τα πιστεύω είναι σκέψεις και αντιλήψεις σχετικά με κάποιο αντικείμενο, καθώς και συμπεράσματα που συνάγονται σχετικά μ' αυτό.

Ειδικότερα :



Τα Συστατικά της Στάσης

Η στάση ενός ατόμου αποτελείται από τρία κύρια συστατικά, τα οποία επηρεάζουν το πώς σκέφτεται, νιώθει και συμπεριφέρεται. Ας δούμε αυτά τα στοιχεία αναλυτικά:

1. Γνωστικό συστατικό: Αυτό περιλαμβάνει τις αξίες και τα πιστεύω του ατόμου. Το γνωστικό μέρος αφορά τις σκέψεις ή τις απόψεις που έχει κάποιος για ένα πρόσωπο ή μια κατάσταση. Για παράδειγμα, αν κάποιος πιστεύει ότι ο επόπτης του δεν διαθέτει ικανότητες διοίκησης, αυτή είναι μια γνωστική άποψη που επηρεάζει τη στάση του προς τον επόπτη.

2. Συναισθηματικό συστατικό: Αυτό το στοιχείο αφορά τα συναισθήματα που έχει το άτομο για κάποιον ή κάτι. Τα συναισθήματα εκφράζουν την προσωπική αντίδραση του ατόμου, θετική ή αρνητική. Για παράδειγμα, όταν κάποιος νιώθει δυσαρέσκεια για την εργασία του, αυτό αντικατοπτρίζει το συναισθηματικό κομμάτι της στάσης του.

3. Συστατικό της συμπεριφοράς: Το στοιχείο αυτό δείχνει την πρόθεση του ατόμου να ενεργήσει με συγκεκριμένο τρόπο, επηρεασμένο από τα συναισθήματά του. Δηλώνει το πώς σκοπεύει να αντιδράσει. Για παράδειγμα, εάν κάποιος επιθυμεί να αποχωρήσει από την εργασία του, αυτό είναι μια πρόθεση δράσης, βασισμένη στα συναισθήματα που έχει για την εργασία του.



Αυτά τα τρία συστατικά – γνωστικό, συναισθηματικό και συμπεριφοράς – λειτουργούν μαζί και επηρεάζουν τη συνολική στάση του ατόμου προς πρόσωπα, καταστάσεις ή αντικείμενα στον χώρο εργασίας και γενικότερα.

Αξίες : Ο βασικός οδηγός της συμπεριφοράς

Οι αξίες είναι θεμελιώδεις πεποιθήσεις που αποτελούν τον πυρήνα της αντίληψης που έχει ένα άτομο για τον εαυτό του. Ας αναλύσουμε τις **αξίες** με βάση τις βασικές τους πτυχές:

- **Τι είναι οι Αξίες:** Οι αξίες είναι όλα εκείνα τα πράγματα που θεωρούμε σημαντικά στη ζωή μας και μας ωθούν στο να επιδιώκουμε συγκεκριμένους στόχους ή συμπεριφορές, συνειδητά ή και ασυνείδητα. Για παράδειγμα, αν κάποιος θεωρεί την ποιότητα σημαντική, τότε πιθανότατα θα προσπαθήσει να δουλεύει με υψηλά πρότυπα ποιότητας.
- **Οι Αξίες και η Ηθική:** Η ηθική μας συμπεριφορά βασίζεται στις αξίες μας. Αυτό σημαίνει ότι οι αξίες μας καθορίζουν το τι θεωρούμε σωστό ή λάθος και μας βοηθούν να πράττουμε αναλόγως.

- **Περιεχόμενο και Ένταση των Αξιών:**

- **Περιεχόμενο:** Κάθε αξία καθορίζει τι θεωρούμε σωστό να κάνουμε. Για παράδειγμα, αν πιστεύουμε στην τιμιότητα, θα προσπαθούμε να είμαστε ειλικρινείς.

- **Ένταση:** Η ένταση καθορίζει πόσο σημαντική είναι η αξία για το άτομο. Ο βαθμός σημασίας που δίνει κάθε άτομο στις αξίες του διαμορφώνει το προσωπικό του *σύστημα αξιών*.

- **Προσωπικό σύστημα Αξιών:** Οι αξίες μας είναι ιεραρχημένες, δηλαδή κάποιες αξίες είναι πιο σημαντικές από άλλες. Για παράδειγμα, κάποιος μπορεί να δίνει μεγάλη σημασία στην ελευθερία ή στην ειλικρίνεια, ενώ για κάποιον άλλον η ισότητα ή ο σεβασμός να είναι πιο σημαντικά.

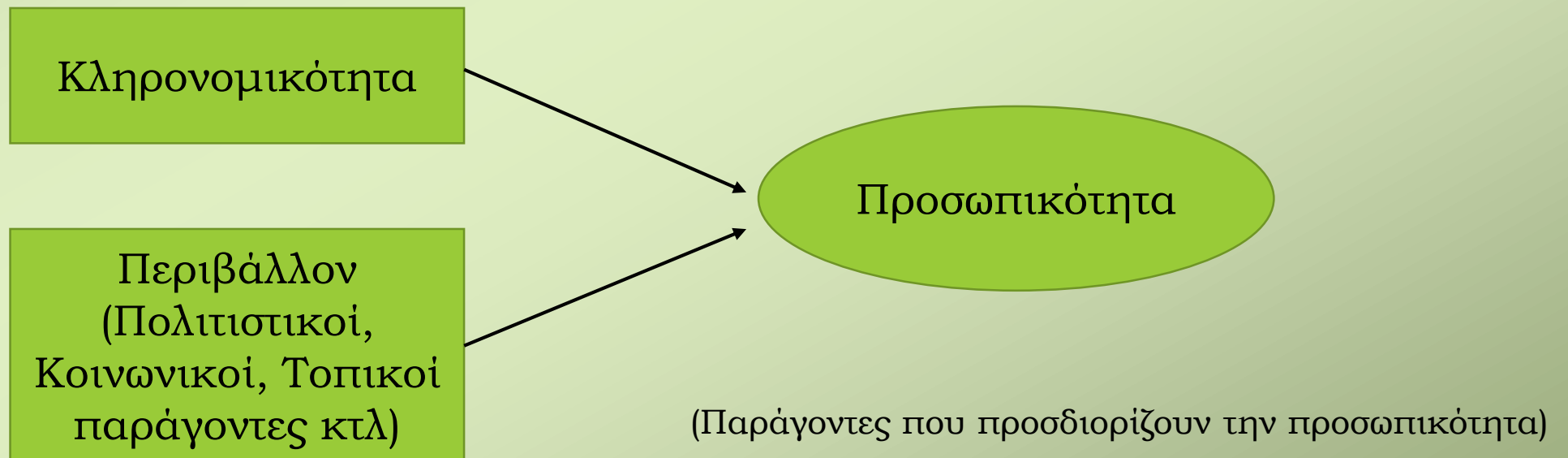
- **Διαφορά Αξιών και Στάσεων:** Οι αξίες είναι γενικότερες και διαρκούν για μεγάλο διάστημα, ενώ οι στάσεις μας είναι πιο συγκεκριμένες και αφορούν συγκεκριμένα θέματα ή καταστάσεις.
- **Πώς διαμορφώνονται οι Αξίες:** Οι αξίες διαμορφώνονται κυρίως όταν είμαστε μικροί, αλλά μπορούν να αλλάξουν αν συμβούν σημαντικά γεγονότα στη ζωή μας.



Οι **αξίες** μας είναι ουσιαστικά τα «**πιστεύω**» μας για το τι είναι σημαντικό και σωστό, και αυτές καθοδηγούν τη συμπεριφορά και τις επιλογές μας στην καθημερινότητα.

Προσωπικότητα

- Η προσωπικότητα είναι το σύνολο των σταθερών ψυχολογικών χαρακτηριστικών που επηρεάζουν τη συμπεριφορά μας και την αλληλεπίδραση με το περιβάλλον. Καθορίζει το προσωπικό μας στυλ, δηλαδή τον μοναδικό τρόπο με τον οποίο ενεργούμε και αντιδρούμε.
- Η προσωπικότητα περιγράφει τα κοινά χαρακτηριστικά ή τις διαφορές μεταξύ των ατόμων, τα οποία παραμένουν σχετικά σταθερά με την πάροδο του χρόνου.



Παράγοντες που προσδιορίζουν την προσωπικότητα

Η προσωπικότητα του ατόμου διαμορφώνεται από δύο βασικούς παράγοντες : την κληρονομικότητα και το περιβάλλον στο οποίο έχει μεγαλώσει και ζήσει.

- **Κληρονομικότητα:** Σχετίζεται με τα φυσικά χαρακτηριστικά που κληρονομούμε από τους γονείς μας.
- **Περιβάλλον:** Παράγοντες όπως οι πολιτιστικές αξίες, η οικογένεια, η θρησκεία και οι εμπειρίες από τις ομάδες στις οποίες συμμετέχουμε επηρεάζουν τη συμπεριφορά και την προσωπικότητά μας.

Επιπλέον, σημαντικά χαρακτηριστικά που διαμορφώνουν την προσωπικότητα είναι:

- **Αυτοσεβασμός** (self-esteem): Πόσο εκτιμά το άτομο τον εαυτό του.
- **Αυτεπίγνωση της αποτελεσματικότητας** (self-efficacy): Πόσο πιστεύει το άτομο ότι μπορεί να τα καταφέρει σε διάφορες καταστάσεις.
- **Τόπος ελέγχου** (locus of control): Πόσο πιστεύει το άτομο ότι ελέγχει τη ζωή του ή πόσο πιστεύει ότι άλλοι ή η τύχη το επηρεάζουν.

Το άτομο πρέπει να κατανοήσει καλά τον εαυτό του, δηλαδή να έχει αυτογνωσία, για να αντιληφθεί τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητάς του.

Οι πέντε διαστάσεις της προσωπικότητας

Οι ψυχολόγοι διατύπωσαν πέντε βασικές διαστάσεις που περιγράφουν την προσωπικότητα του ατόμου. Αυτές οι διαστάσεις μαζί με τα χαρακτηριστικά τους παρουσιάζονται παρακάτω :

1. **Εξωστρέφεια (extraversion)** : Η τάση του ατόμου να είναι κοινωνικό, ανοιχτό και ομιλητικό, έναντι ατόμου που είναι ντροπαλό και κλειστό στον εαυτό του.
2. **Συναισθηματική σταθερότητα (Emotional stability)** : Συναισθηματικό γνώρισμα του ατόμου που διακρίνεται για τη σταθερότητα, την άνεση στις σχέσεις του με τους συνανθρώπους του, έναντι ατόμου που είναι απογοητευμένο και αγχώδες.
3. **Άτομο ευπροσήγορο (agreeableness)** : Άτομο που το εμπιστεύεσαι, είναι ανεκτικό και συνεργάσιμο έναντι ατόμου που είναι αγενές και ψυχρό.
4. **Ευσυνειδησία (conscientiousness)** : Άτομο συνετό, προσανατολισμένο στην επίτευξη του στόχου και υπεύθυνο, έναντι ατόμου που είναι επιπόλαιο και παρορμητικό.
5. **Ανοιχτό στις εμπειρίες (openness to experience)** : Άτομο που είναι ανήσυχο, φιλομαθές, καλλιεργημένο και πρωτότυπο, έναντι ατόμου που είναι νωθρό και μονότονο.

Ορισμός της Ομάδας και της Ομαδικής Εργασίας

- Σήμερα, οι περισσότεροι οργανισμοί δεν έχουν σταθερό περιβάλλον ή απλές διαδικασίες. Αντίθετα, οι συνθήκες αλλάζουν συνεχώς, και το περιβάλλον είναι πιο περίπλοκο και αβέβαιο. Αυτό απαιτεί οργανισμούς που να προσαρμόζονται γρήγορα και να δουλεύουν ομαδικά για να λύνουν προβλήματα και να ανταποκρίνονται στις αλλαγές.
- Η νέα τάση είναι οι υπάλληλοι, κυρίως αυτοί στα κατώτερα επίπεδα, να αναλαμβάνουν μεγαλύτερη ευθύνη και να συνεργάζονται σε ομάδες για να βελτιώσουν τη λειτουργία της επιχείρησης. Η επιτυχία του οργανισμού εξαρτάται από την ομαδική δουλειά και όχι από την ατομική επιτυχία.

Μια ομάδα είναι ένα σύνολο δύο ή περισσότερων ατόμων που έχουν τα εξής χαρακτηριστικά:

- Έχουν έναν κοινό στόχο.
- Αλληλεπιδρούν μεταξύ τους.
- Εξαρτώνται ο ένας από τον άλλον.
- Αισθάνονται ικανοποίηση από την αμοιβαία συνεργασία τους.

Για παράδειγμα, αν πέντε άτομα παίζουν μπάσκετ για να περάσουν την ώρα τους, δεν αποτελούν ομάδα. Αν όμως παίζουν μαζί κάθε Σάββατο με στόχο να κερδίσουν την αντίπαλη ομάδα, τότε δημιουργούν μια ομάδα. Έτσι, τα βασικά χαρακτηριστικά μιας ομάδας είναι ο **κοινός στόχος** και η **αλληλεξάρτηση των μελών της**.

Η ομαδική εργασία αφορά μια ομάδα ατόμων που συνεργάζονται για να επιτύχουν έναν κοινό στόχο. Μια ομάδα έχει λόγο ύπαρξης όσο εκτελεί αυτό το καθήκον. Όταν το ολοκληρώσει, δεν χρειάζεται πλέον να υφίσταται. Σύμφωνα με τον Kinlaw, η ομαδική εργασία απαιτεί συνεργασία για να παραχθούν προϊόντα ή υπηρεσίες που δεν θα μπορούσαν να δημιουργηθούν από έναν μόνο άνθρωπο.



Η συνεργασία στην ομάδα οδηγεί σε συνέργεια, δηλαδή το αποτέλεσμα του συνόλου είναι καλύτερο από το άθροισμα των μελών του. Οι ομάδες είναι χρήσιμες γιατί βοηθούν στην εκπλήρωση σημαντικών στόχων και βελτιώνουν την απόδοση των οργανισμών.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΠΟΛΛΑΠΛΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ

1. Ποια από τα παρακάτω αποτελεί παράδειγμα αξίας στον εργασιακό χώρο;

- α) Η ικανοποίηση του πελάτη
- β) Η καθυστέρηση στην παράδοση ενός έργου
- γ) Η χρήση εργαλείων λογισμικού
- δ) Η προθυμία για εργασία υπό πίεση

2. Ποιος παράγοντας είναι πιθανότερο να επηρεάσει τη στάση ενός εργαζομένου;

- α) Ο μισθός του
- β) Η συνολική κουλτούρα του οργανισμού
- γ) Οι προσωπικές του αξίες
- δ) Όλα τα παραπάνω

3. Ένας εργαζόμενος που παραβλέπει συστηματικά τις πολιτικές του οργανισμού πιθανότατα:

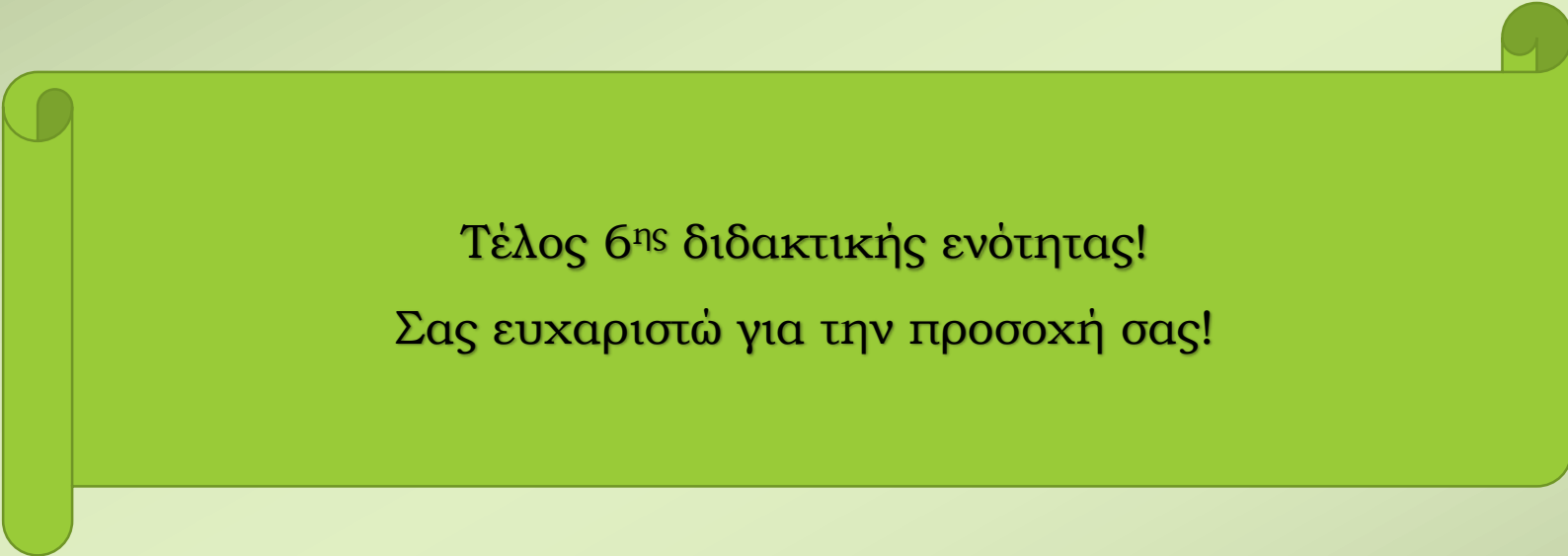
- α) Δεν κατανοεί τις πολιτικές.
- β) Έχει διαφορετικές αξίες από αυτές του οργανισμού.
- γ) Έχει κακή επαγγελματική ηθική.
- δ) Όλα τα παραπάνω.

4. Τι από τα παρακάτω είναι αλήθεια για τις αξίες;

- α) Είναι πάντα ίδιες για όλους τους εργαζομένους.
- β) Επηρεάζουν τη στάση και τη συμπεριφορά των ατόμων.
- γ) Δεν επηρεάζουν τη λήψη αποφάσεων.
- δ) Είναι εφήμερες και αλλάζουν συνεχώς.

5. Ποια από τις παρακάτω συμπεριφορές δεν ευθυγραμμίζεται με την αξία του σεβασμού στον χώρο εργασίας;

- α) Διακοπή ενός συναδέλφου κατά τη διάρκεια μιας συζήτησης
- β) Άμεση επίλυση μιας διαφωνίας με ήρεμο τρόπο
- γ) Αναγνώριση της συνεισφοράς των άλλων
- δ) Ενεργή ακρόαση σε μια ομαδική συνάντηση



Τέλος 6^{ης} διδακτικής ενότητας!
Σας ευχαριστώ για την προσοχή σας!