

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΛΙΓΑ ΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ	18
---	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Το γνωστικό αντικείμενο και η εξέλιξη της Οργανωσιακής Ψυχολογίας και Συμπεριφοράς	21
Τι είναι Οργανωσιακή Ψυχολογία και Συμπεριφορά;	22
Πεδία εφαρμογής της Οργανωσιακής Ψυχολογίας και Συμπεριφοράς	24
Η προέλευση της Οργανωσιακής Ψυχολογίας	26
Τα πρώτα βήματα (1880-1910).....	26
Η επίδραση των δύο Παγκοσμίων Πολέμων (1910-1950).....	29
Η ώριμη περίοδος (1950-2000).....	30
Η Οργανωσιακή Ψυχολογία και Συμπεριφορά τον 21ο αιώνα.....	31
Η Οργανωσιακή Ψυχολογία και Συμπεριφορά στην Ελλάδα	32
Evidence-Based Οργανωσιακή Ψυχολογία και Συμπεριφορά	33
Παράρτημα 1ου Κεφαλαίου.....	35

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Ψυχολογία των Ατομικών Διαφορών και ψυχομετρική αξιολόγηση	37
Ψυχολογία των Ατομικών Διαφορών	38
Η ψυχομετρική αξιολόγηση	41
Οι ιδιότητες των ψυχομετρικών τεστ	42
Αξιοπιστία.....	42
Εγκυρότητα.....	47
Στάθμιση.....	50
Η σημασία των ιδιοτήτων των ψυχομετρικών τεστ.....	51
Αποκριτικές τάσεις	52
Νοημοσύνη	52
Η έννοια και οι σημαντικότερες θεωρίες νοημοσύνης.....	54

Η μέτρηση της νοημοσύνης	57
Η χρησιμότητα της νοημοσύνης στον χώρο εργασίας	60
Προσωπικότητα	60
Θεωρίες προσωπικότητας	62
Θεωρία των χαρακτηριστικών (Trait theory)	66
Το μοντέλο προσωπικότητας των πέντε παραγόντων	69
Η χρησιμότητα του μοντέλου των πέντε παραγόντων στον χώρο εργασίας	74
Άλλες σχετικές με την εργασία διαστάσεις προσωπικότητας	76
Συναισθηματική νοημοσύνη	79
Πώς «γεννήθηκε» η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης;	79
Θεωρίες συναισθηματικής νοημοσύνης (ΣΝ)	80
Η συναισθηματική νοημοσύνη στον χώρο εργασίας	85
Επικρίσεις για τη συναισθηματική νοημοσύνη	86
Άσκηση 1	88
Άσκηση 2	89
Άσκηση 3	91
Άσκηση 4	92
Παράρτημα 2ου Κεφαλαίου	94

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Αντίληψη και στερεότυπα στον εργασιακό χώρο. Πρακτικές εφαρμογές στην αξιολόγηση της απόδοσης	101
Τι είναι η αντίληψη;	102
Αντίληψη στην πράξη: Πώς κρίνουμε τους άλλους	105
Η διαδικασία της αντίληψης	105
Η θεωρία της κοινωνικής απόδοσης	106
Στερεότυπα	109
Στερεότυπα και προκαταλήψεις: Πώς επηρεάζονται οι γυναίκες στη διοίκηση των επιχειρήσεων	111
Προβλήματα που σχετίζονται με την αντίληψη	112
Διαχείριση αντιληπτικής διαδικασίας	115
Πρακτικές εφαρμογές της αντίληψης στην αξιολόγηση της απόδοσης	116
Σφάλματα στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης	124
Συνέντευξη αξιολόγησης (feedback interview)	125
Μελέτη Περίπτωσης 1	127
Μελέτη Περίπτωσης 2	130
Μελέτη Περίπτωσης 3: Παίζει ρόλο η ηλικία στην εργασιακή απόδοση;	133
Παράρτημα 3ου Κεφαλαίου	141

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Ο ρόλος της παρακίνησης στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον	143
Θεωρίες της παρακίνησης	145
Η ιεράρχηση των αναγκών κατά Maslow	146
Η ERG θεωρία παρακίνησης του C.D. Alderfer	149
Η θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg	151
Η θεωρία Χ και Υ του McGregor	153
Η θεωρία των αναγκών του McClelland	154
Η θεωρία της δικαιοσύνης – ισότητας του Adams	156
Η θεωρία των προσδοκιών του Vroom	160
Η θεωρία της στοχοθέτησης	164
Η θεωρία της ενίσχυσης	167
Το μοντέλο των χαρακτηριστικών της εργασίας (The job characteristics model)	167
Συμπεράσματα	169
Μελέτη Περίπτωσης 1	171
Μελέτη Περίπτωσης 2	175
Μελέτη Περίπτωσης 3: Έλλειψη παρακίνησης στον εργασιακό χώρο	179
Παράρτημα 4ου Κεφαλαίου	190

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Εργασιακές στάσεις – θετικές και αρνητικές συμπεριφορές στην εργασία	193
Ορίζοντας τις στάσεις	194
Οι θεωρίες της λογικής πράξης και της προσχεδιασμένης συμπεριφοράς	199
Εργασιακές στάσεις: Εργασιακή ικανοποίηση	203
Θεωρίες που εξηγούν τα αίτια της εργασιακής ικανοποίησης	204
Συνέπειες της εργασιακής ικανοποίησης	206
Οργανωσιακή δέσμευση (Organizational commitment)	208
Παράγοντες που καθορίζουν την οργανωσιακή δέσμευση	209
Συνέπειες της οργανωσιακής δέσμευσης	211
Θετικές οργανωσιακές συμπεριφορές	212
Εργασιακή Δέσμευση (Work Engagement)	212
Ψυχολογικό κεφάλαιο (Psychological capital)	213
Ευημερία στον χώρο εργασίας	214
Αντιπαραγωγικές συμπεριφορές στον χώρο εργασίας	215
Εκφοβισμός (Bullying)	215
Σεξουαλική παρενόχληση	217
Απουσίες, αργοπορίες και αποχωρήσεις	220

Μελέτη Περίπτωσης 1: Η ιστορία όπως τη διηγήθηκε η Άννα.....	222
Μελέτη Περίπτωσης 2: Απόδοση, θετικές και αρνητικές εργασιακές συμπεριφορές.....	224
Παράρτημα 5ου Κεφαλαίου.....	226

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Άγχος και επαγγελματική εξουθένωση στον εργασιακό χώρο	233
Τι είναι το εργασιακό άγχος;.....	234
Συνέπειες και συμπτώματα του εργασιακού άγχους.....	236
Τα αίτια δημιουργίας του εργασιακού άγχους.....	238
Παράγοντες που σχετίζονται με τη θέση εργασίας και το οργανωσιακό κλίμα ως πηγές άγχους.....	238
Εργασιακές συνθήκες.....	238
Οι βάρδιες.....	238
Ο φόρτος και το ωράριο εργασίας.....	239
Ρίσκο και κίνδυνος στην εργασία.....	239
Οργανωσιακή κουλτούρα και κλίμα.....	240
Παράγοντες που σχετίζονται με τον ρόλο του/της εργαζόμενου/ης ως πηγές άγχους.....	240
Η ασάφεια του ρόλου.....	241
Η σύγκρουση ρόλου.....	241
Οι ευθύνες του ρόλου.....	241
Παράγοντες που σχετίζονται με την προσωπικότητα ως πηγή άγχους.....	242
Τύπος προσωπικότητας A και B.....	242
Έδρα ελέγχου.....	242
Κύρια αυτοαξιολόγηση.....	243
Ανθεκτικότητα.....	244
Αισιοδοξία/απαισιοδοξία.....	244
Παράγοντες που σχετίζονται με τις σχέσεις στην εργασία ως πηγές άγχους.....	245
Οι σχέσεις με τους προϊσταμένους.....	245
Οι σχέσεις με τους υφισταμένους και τους συναδέλφους.....	245
Οι προοπτικές καριέρας ως πηγή άγχους.....	246
Ισορροπία μεταξύ προσωπικής/οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής.....	247
Επαγγελματική εξουθένωση (Burnout)	250
Αίτια επαγγελματικής εξουθένωσης	251
Αντιμετώπιση και διαχείριση του εργασιακού άγχους	253
Τι μπορεί να κάνει το άτομο.....	253
Τι μπορεί να κάνει ο οργανισμός.....	255
Μελέτη Περίπτωσης 1.....	258
Μελέτη Περίπτωσης 2: Αντιμετώπιση εργασιακού άγχους.....	261
Παράρτημα 6ου Κεφαλαίου.....	269

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

Θεωρίες μάθησης: Πρακτικές εφαρμογές στην εκπαίδευση και την ανάπτυξη εργαζομένων	275
Τι είναι μάθηση;	276
Πώς μαθαίνουμε;	277
Κλασική εξαρτημένη μάθηση	278
Συντελεστική μάθηση	279
Γνωστικές θεωρίες και θεωρία κοινωνικής μάθησης	281
Διαμορφώνοντας συμπεριφορές στον εργασιακό χώρο	284
Ενίσχυση, τιμωρία και εξάλειψη	284
Συμπεριφορική τροποποίηση συμπεριφοράς	286
Πρότυπα συμπεριφοράς	287
Εκπαίδευση και ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	288
Ο οργανισμός που μαθαίνει	292
Παιχνίδι ρόλων: Επανατροφοδότηση ανεπιθύμητης εργασιακής συμπεριφοράς	294
Μελέτη Περίπτωσης 1: Αξιολόγηση της εκπαίδευσης	298
Μελέτη Περίπτωσης 2: Αξιολόγηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων	303
Παράρτημα 7ου Κεφαλαίου.....	314

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

Δυναμική των ομάδων στον εργασιακό χώρο	317
Γιατί οι άνθρωποι δημιουργούν ομάδες;	320
Είδη ομάδων	321
Πώς αναπτύσσονται οι ομάδες	323
Αποτελεσματικότητα στην ομαδική εργασία: Από τι εξαρτάται	326
Η σύνθεση της ομάδας	327
Το πλαίσιο της ομάδας	334
Οι διαδικασίες της ομάδας	336
Δυναμικές των ομάδων που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα μιας ομάδας	338
Το φαινόμενο της ομαδικής σκέψης (groupthink)	338
Η συνοχή στην ομάδα	340
Η επίδραση της θέσης (status)	341
Το φαινόμενο της κοινωνικής σκηνικής (λούφας)	342
Το φαινόμενο της πόλωσης και του ρίσκου στην ομάδα	343
Ομαδική και ατομική λήψη αποφάσεων	344
Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της ομαδικής λήψης αποφάσεων	345
Διοικώντας διαπολιτισμικές ομάδες	347

Αναπτύσσοντας αποτελεσματικές ομάδες	349
Διάσημα πειράματα με ομάδες και χρήσιμα συμπεράσματα	350
Το πείραμα στην εταιρεία Hawthorne	350
Το πείραμα του Asch.....	352
Το πείραμα του Zimbardo	352
Άσκηση 1	354
Άσκηση 2.....	356
Παράρτημα 8ου Κεφαλαίου.....	358

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

Ηγεσία.....	363
Ορίζοντας την ηγεσία	364
Πηγές & είδη εξουσίας-επιρροής	367
Θεωρίες ηγεσίας	371
Θεωρίες των ατομικών χαρακτηριστικών (Trait theories)	371
Συμπεριφορικές θεωρίες (Behavioral theories)	373
Συμμετοχικό ή αυταρχικό στυλ διοίκησης	374
Οι μελέτες του Πανεπιστημίου του Ohio, ΗΠΑ	374
Οι μελέτες του Πανεπιστημίου του Michigan, ΗΠΑ	375
Κριτική των ατομικών χαρακτηριστικών και συμπεριφορικών θεωριών	377
Θεωρίες ηγεσίας που σχετίζονται με τα χαρακτηριστικά της κατάστασης (Contingency theories)	377
Συγκυριακό μοντέλο ηγεσίας	378
Ηγεσία ανάλογα με την κατάσταση (Situational leadership)	382
Το μοντέλο πορείας-στόχου	384
Συναλλακτικό μοντέλο ηγεσίας (Leaders-Member Exchange Theory)	387
Συμμετοχικό μοντέλο ηγεσίας των Vroom-Yetton	388
Σύγχρονες θεωρίες ηγεσίας	390
Χαρισματική ηγεσία	391
Μετασχηματιστική και συναλλακτική ηγεσία	392
Ηγεσία και συναισθηματική νοημοσύνη	395
Ανάπτυξη ηγετών και ηγετικών ικανοτήτων	397
Ερωτήσεις για συζήτηση/επανάληψη	399
Δραστηριότητες	399
Μελέτη Περίπτωσης 1.....	401
Μελέτη Περίπτωσης 2: Τοξικοί διευθυντές	405
Μελέτη Περίπτωσης 3: Ψάχνοντας τον Νέμο	412
Παράρτημα 9ου Κεφαλαίου.....	423

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10

Αποτελεσματική επικοινωνία και διαχείριση συγκρούσεων	427
Η έννοια και η διαδικασία της επικοινωνίας	428
Η κατεύθυνση της επικοινωνίας	431
Τα είδη της επικοινωνίας	433
Προφορική επικοινωνία	433
Γραπτή επικοινωνία	434
Ηλεκτρονική επικοινωνία	435
Μη λεκτική επικοινωνία.....	436
Εμπόδια στην επικοινωνία	438
Ο ρόλος της αντίληψης	438
Οργανωσιακή κουλτούρα και δομή	439
Διαπολιτισμικές διαφορές	442
Το φαινόμενο της οργανωσιακής σιωπής	444
Πώς επιτυγχάνεται η αποτελεσματική επικοινωνία	446
Συγκρούσεις και διαχείριση συγκρούσεων	449
Η φύση και τα αίτια της σύγκρουσης	449
Τακτικές αντιμετώπισης συγκρούσεων	453
Αντιμετωπίζοντας δύσκολες συμπεριφορές σε μια σύγκρουση	459
Άσκηση 1	461
Άσκηση 2	462
Άσκηση 3	463
Παράρτημα 10ου Κεφαλαίου.....	464

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11

Διοικώντας τις αλλαγές στον εργασιακό χώρο – ο ρόλος της οργανωσιακής κουλτούρας	469
Ποιοι παράγοντες οδηγούν τις επιχειρήσεις σε αλλαγές	470
Γιατί αποτυγχάνουν τα προγράμματα αλλαγών;	471
Θεωρητικά μοντέλα και εργαλεία στη Διοίκηση Αλλαγών	475
Η θεωρία του Lewin	475
Η ανάλυση δυναμικής πεδίου	476
Τα οκτώ στάδια του Kotter	478
Αντίσταση στην αλλαγή	480
Αιτίες της αντίστασης στην αλλαγή	481
Τρόποι αντιμετώπισης της αντίστασης κατά της αλλαγής	486
Ο ρόλος της οργανωσιακής κουλτούρας	488
Πώς ορίζεται η οργανωσιακή κουλτούρα	488
Πώς διαμορφώνεται και πώς μαθαίνεται η οργανωσιακή κουλτούρα.....	491

Το μοντέλο των Cameron & Quinn για την οργανωσιακή κουλτούρα	494
Μπορεί να αλλάξει η οργανωσιακή κουλτούρα;	496
Ερωτήσεις για συζήτηση	498
Άσκηση	498
Μελέτη Περίπτωσης 1: Αντίσταση στην οργανωσιακή αλλαγή.....	499
Μελέτη Περίπτωσης 2: Ή Αλλάζουμε ή βουλιάζουμε	509
Παράρτημα 11ου Κεφαλαίου.....	519

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12

Προσέλκυση και επιλογή ανθρώπινου δυναμικού	523
Ανάλυση και περιγραφή θέσης	526
Μέθοδοι ανάλυσης θέσης	527
Τεχνικές ανάλυσης θέσης	529
Περιγραφή και προδιαγραφές της θέσης	529
Προγραμματισμός ανθρώπινου δυναμικού	532
Προσέλκυση ανθρώπινου δυναμικού	533
Μέθοδοι εσωτερικής προσέλκυσης προσωπικού	534
Μέθοδοι εξωτερικής προσέλκυσης προσωπικού	536
Διαδίκτυο και εξωτερική προσέλκυση προσωπικού	539
Επιλογή ανθρώπινου δυναμικού	540
Εισαγωγικές μέθοδοι επιλογής προσωπικού	540
Βιογραφικό σημείωμα και συνοδευτική επιστολή.....	540
Έντυπες αιτήσεις (Application blanks)	541
Συστατικές επιστολές (Letters of recommendation)	542
Συστάσεις (Reference checks)	543
Εισαγωγική συνέντευξη	544
Βασικές-κύριες μέθοδοι επιλογής προσωπικού	544
Τεστ νοημοσύνης-γνωστικών ικανοτήτων	545
Τεστ προσωπικότητας	546
Ερωτηματολόγια βιογραφικών πληροφοριών (Biodata)	549
Δείγματα έργου (Work samples)	551
Κέντρα επιλογής, αξιολόγησης και ανάπτυξης (Assessment & Development centres).....	553
Συνέντευξη επιλογής	556
Ασκήσεις	561
Απαντήσεις στις Ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών	562
Μελέτη Περίπτωσης 1.....	563
Μελέτη Περίπτωσης 2: Η εξωτερική εμφάνιση στην επιλογή ανθρώπινου δυναμικού.....	566
Μελέτη Περίπτωσης 3: Ζητείται δεσποινίς ετών 29.....	575
Παράρτημα 12ου Κεφαλαίου.....	583

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13

Καριέρα και ανάπτυξη σταδιοδρομίας	589
Το μεταβαλλόμενο πλαίσιο της καριέρας στους οργανισμούς	591
Επιλογή καριέρας	592
Θεωρίες επαγγελματικής επιλογής και ανάπτυξης	594
Η τυπολογική θεωρία του Holland	594
Οι εξελικτικές θεωρίες της επαγγελματικής επιλογής	599
Λαμβάνοντας αποφάσεις σταδιοδρομίας	601
Παρακίνηση και καριέρα	603
Τα “αγκυροβόλια” σταδιοδρομίας	604
Μορφές καριέρας	606
Η καριέρα χωρίς όρια (the boundaryless career)	606
Η πρωτεϊνική καριέρα (protean career).....	607
Συμβουλευτική καριέρας	607
Κέντρα ανάπτυξης (Development centres)	608
Εκπαίδευση μέσω μέντορα (Mentoring)	610
Η διαχείριση καριέρας στις επιχειρήσεις	610
Το ψυχολογικό συμβόλαιο	612
Ορίζοντας το ψυχολογικό συμβόλαιο	614
Χαρακτηριστικά των ψυχολογικών συμβολαίων	616
Είδη ψυχολογικών συμβολαίων	617
Προσδιοριστικοί παράγοντες και δημιουργία του ψυχολογικού συμβολαίου	619
Η ρήξη (breach) και παραβίαση (violation) του ψυχολογικού συμβολαίου	621
Δραστηριότητα	622
Δημιουργία προσωπικού πλάνου ανάπτυξης και καριέρας	622
Μελέτη Περίπτωσης 1.....	624
Μελέτη Περίπτωσης 2: Διλήμματα καριέρας	627
Παράρτημα 13ου Κεφαλαίου.....	636