

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Πρόλογος .....	17
----------------	----

### ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

#### ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΘΕΩΡΙΕΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	25
1.1. Οργάνωση .....	25
1.2. Συμπεριφορά .....	28
1.3. Οργανωσιακή Συμπεριφορά .....	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΘΕΩΡΙΕΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ .....	33
2.1. Εισαγωγή .....	33
2.2. Ψυχοδυναμικές/Ψυχαναλυτικές Θεωρίες .....	34
2.2.1. Η ψυχαναλυτική θεωρία, του S. Freud .....	35
2.2.2. Η ατομική ψυχολογία, του A. Adler .....	38
2.2.3. Η αναλυτική θεωρία, του C. Jung .....	39
2.2.4. Η ψυχοκοινωνική θεωρία, του E. Erikson .....	41
2.3. Θεωρίες Ατομικών Χαρακτηριστικών και Τύπων Προσωπικότητας .....	42
2.3.1. Η θεωρία περί ιδιοσυγκρασίας του ανθρώπου, του Ιπποκράτη .....	43
2.3.2. Η θεωρία σωματικής διάπλασης, του W. Sheldon .....	44
2.3.3. Η θεωρία των μοναδικών προδιαθέσεων, του G. Allport .....	45
2.3.4. Η παραγοντική – αναλυτική θεωρία των τύπων προσωπικότητας, του H. Eysenck .....	46
2.4. Ανθρωπολογικές ή Ανθρωπιστικές Θεωρίες .....	47
2.4.1. Η θεωρία ανθρώπινων αναγκών, του A. Maslow .....	48
2.4.2. Η θεωρία της αυτοπραγμάτωσης του ατόμου, του C. Rogers .....	49
2.5. Θεωρίες της Συμπεριφοράς .....	50
2.5.1. Η θεωρία (εξαρτημένης) συμπεριφοράς, του B. Skinner .....	50
2.5.2. Κοινωνικογνωστικές Θεωρίες των, J. Rotter, A. Bandura, W. Mischel .....	51

2.5.3. Θεωρία των επιτυχιών και αποτυχιών των A.W. Combs και D. Snygg .....	53
--	----

## ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

### ΑΤΟΜΙΚΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΑΤΟΜΙΚΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ, ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ .....	63
3.1. Εισαγωγή .....	63
3.2. Ατομικές διαφορές .....	67
3.2.1. Βιογραφικές διαφορές μεταξύ ατόμων .....	67
3.2.2. Διαφορές επάρκειας μεταξύ ατόμων .....	72
3.2.3. Ψυχολογικές διαφορές μεταξύ ατόμων .....	76
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑ .....	77
4.1. Εισαγωγή .....	77
4.2. Ο ορισμός της προσωπικότητας .....	78
4.3. Θεωρίες προσωπικότητας .....	82
4.3.1. Η θεωρία των πέντε μεγάλων παραγόντων (Big 5), των R. Costa & R. Mc Grae .....	83
4.3.2. Η παραγοντική-αναλυτική θεωρία, του R. Cattell .....	87
4.4. Διαστάσεις προσωπικότητας .....	89
4.4.1. Επίκεντρο του ελέγχου .....	90
4.4.2. Εσωστρέφεια έναντι εξωστρέφειας .....	92
4.4.3. Αυτο-εκτίμηση .....	94
4.4.4. Γραφειοκρατικός προσανατολισμός .....	95
4.4.5. Τρόπος επίλυσης προβλήματος .....	96
4.4.6. Η ανάγκη για επίτευξη .....	98
4.4.7. Συμπεριφορά τύπου Α και τύπου Β .....	98
4.4.8. Αυταρχισμός .....	99
4.4.9. Δογματισμός .....	100
4.4.10. Μακιαβελισμός .....	100
4.4.11. Ναρκισσισμός .....	102
4.4.12. Η Σκοτεινή Τριάδα της προσωπικότητας .....	108
4.5. Μηχανισμοί άμυνας του εγώ ή της προσωπικότητας .....	110

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΑΞΙΕΣ .....	115
5.1. Εισαγωγή .....	115
5.2. Διαμορφωτές ή πηγές αξιών .....	117
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. ΣΤΑΣΕΙΣ .....	125
6.1 Εισαγωγή .....	125
6.2 Συνιστώσες και χαρακτηριστικά των στάσεων .....	126
6.3. Στάσεις και συμπεριφορά .....	127
6.4. Εργασιακή Ικανοποίηση, Οργανωσιακή Δέσμευση και Ψυχολογικό Συμβόλαιο .....	130
6.4.1. Εργασιακή ικανοποίηση .....	130
6.4.2. Οργανωσιακή δέσμευση .....	133
6.4.3. Ψυχολογικό Συμβόλαιο .....	143
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. ΑΝΤΙΛΗΨΗ .....	159
7.1. Εισαγωγή .....	159
7.2. Η διαδικασία της αντίληψης .....	160
7.2.1. Αισθήσεις .....	160
7.2.2. Προσοχή .....	161
7.2.3. Οργάνωση πληροφοριών .....	163
7.2.4. Ερμηνεία (πληροφοριών) / Συμπεράσματα .....	168
7.3. Κοινωνική αντίληψη .....	168
7.3.1. Χαρακτηριστικά του παρατηρούμενου .....	169
7.3.2. Χαρακτηριστικά της κατάστασης .....	174
7.3.3. Χαρακτηριστικά του παρατηρούντος .....	175
7.3.4. Σφάλματα αντίληψης .....	178
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8. ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ .....	191
8.1. Εισαγωγή .....	191
8.2. Βασικές παρακινητικές δυνάμεις .....	192
8.3. Ανάγκες, απογοήτευση και απόδοση .....	193
8.4. Θεωρίες για τη φύση της παρακίνησης .....	195
8.4.1. Α. Maslow: Η πυραμίδα των ανθρώπινων αναγκών .....	196
8.4.2. C.D. Aldrfer: Οι τρεις βασικές ανάγκες .....	199
8.4.3. F. Herzberg: Θεωρία Παρακίνησης των δύο Παραγόντων ή Παράγοντες παρακίνησης και υγιεινής .....	200
8.4.4. D. McClelland: Η θεωρία των επίκτητων αναγκών .....	202
8.5. Θεωρίες για τη διαδικασία της παρακίνησης .....	205

8.5.1. V. Vroom: Η θεωρία της προσδοκίας .....	205
8.5.2. W. Porter και E. Lawler: Το υπόδειγμα της προσδοκίας .....	207
8.5.3. B. Skinner: Η θεωρία του λειτουργικού εθισμού .....	209
8.5.4. J. Adams: Η θεωρία της ισότητας .....	212
8.5.5. E. Locke: Η θεωρία της στοχοθέτησης .....	214
8.6. Σύγχρονες θεωρίες παρακίνησης .....	217
8.6.1. E. Deci και R. Ryan: Η θεωρία της αυτοδιάθεσης, .....	217
8.6.2. R. Hackman και G. Oldham: Η θεωρία των χαρακτηριστικών της εργασίας .....	219

### ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ

#### ΟΜΑΔΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9. ΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗ-ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΟΜΑΔΩΝ ...	225
9.1. Εισαγωγή .....	225
9.2. Διακρίσεις ή Τύποι ομάδων .....	227
9.2.1. Τυπικές ομάδες .....	228
9.2.2. Ατυπες ομάδες .....	230
9.3. Στάδια ανάπτυξης της ομάδας .....	233
9.4. Χαρακτηριστικά και Διαδικασίες ομάδων .....	237
9.4.1. Συνεκτικότητα ομάδας .....	237
9.4.2. Διαδικασίες λήψης ομαδικών αποφάσεων .....	241
9.4.3. Ρόλοι των μελών (μέσα) στην ομάδα .....	246
9.4.4. Πρότυπα ομαδικής συμπεριφοράς .....	251
9.5. Ομάδες και Σχεδιασμός της Εργασίας .....	254
9.5.1. Ο Frederick Taylor και το Επιστημονικό Μάνατζμεντ .....	254
9.5.2. Η Σχολή των Ανθρωπίνων Σχέσεων .....	256
9.5.3. Ομαδική Εργασία: Δύο Σχολές Σκέψης .....	258
9.6. Η Ομαδική Εργασία στη Σύγχρονη Οργάνωση .....	265
9.6.1. Ομαδική Εργασία και Αναδιάρθρωση των Οργανώσεων .....	265
9.6.2. Ομαδική Εργασία και Απόδοση .....	266
9.6.3. Ομάδες και Οργανωσιακή Γνώση .....	267
9.6.4. Ομάδες και Καινοτομία .....	269
9.6.5. Ομάδες ως Μέσο Επιτήρησης και Ελέγχου .....	269
9.6.6. Ομάδες και Ηγεσία .....	270
9.6.7. Εσωτερικές Συγκρούσεις .....	273
9.6.8. Τα Χαρακτηριστικά των Αποτελεσματικών Ομάδων .....	275

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10. ΗΓΕΣΙΑ .....	281
10.1. Εισαγωγή .....	281
10.2. Κλασικές θεωρίες της ηγεσίας .....	286
10.2.1. Το διοικητικό πλέγμα ή πλέγμα ηγεσίας .....	286
10.2.2. Το συνεχές της ηγετικής συμπεριφοράς .....	288
10.2.3. Το υπόδειγμα Vroom – Yetton .....	290
10.2.4. Θεωρία του κύκλου ζωής ηγεσίας ή ηγετικό στυλ με βάση την ωριμότητα υφισταμένων .....	293
10.2.5. Η Θεωρία X, Ψ ή (X, Y) .....	295
10.3. Άλλες θεωρίες ηγεσίας .....	297
10.3.1. Η θεωρία πορείας-στόχου .....	297
10.3.2. Το ενδεχομενικό υπόδειγμα του Fiedler .....	300
10.3.3. Μετασχηματιστική ηγεσία .....	301
10.3.4. Αυθεντική ηγεσία .....	303
10.3.5. Υπηρετική ηγεσία .....	306
10.3.6. Συναλλακτική θεωρία ή Θεωρία συναλλαγής ηγέτη-μέλους .....	307
10.4. Ηγεσία και συναισθηματική νοημοσύνη (emotional intelligence) .....	310
 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ .....	 317
11.1. Εισαγωγή .....	317
11.2. Σκοποί (οργανωσιακής) επικοινωνίας .....	319
11.3. Τύποι και Διάλογοι (οργανωσιακής επικοινωνίας) .....	323
11.3.1. Τυπική επικοινωνία .....	327
11.3.2. Άτυπη επικοινωνία .....	331
11.4. Προβλήματα/εμπόδια στην επικοινωνία .....	333
11.5. Προβλήματα επικοινωνίας μεταξύ στελεχών και υφισταμένων .....	342
11.6. Αρχές βελτίωσης της επικοινωνίας .....	346
11.7. Επικοινωνία-Αγλωσσία-Ακρισία, σε κοινωνικό επίπεδο .....	351
 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12. ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ .....	 355
12.1. Εισαγωγή .....	355
12.2. Πηγές, τύποι και αιτίες συγκρούσεων .....	356
12.3. Οι συνέπειες των συγκρούσεων .....	359
12.4. Σύγκρουση ρόλων. ....	363
12.5. Τρόποι (ή στυλ) διευθέτησης συγκρούσεων .....	367
12.5.1. Συγκρούσεις ομάδων και διευθέτησή τους .....	371
12.6. Διαπραγμάτευση, Διαμεσολάβηση, Διαιτησία .....	376
12.6.1. Μια εναλλακτική θεώρηση των διαπραγματεύσεων .....	381

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13. ΔΥΝΑΜΗ, ΕΠΙΡΡΟΗ, ΕΞΟΥΣΙΑ .....	383
13.1. Εισαγωγή .....	383
13.2. Δύναμη .....	384
13.2.1. Συνθήκες απαραίτητες για τη χρήση δύναμης .....	386
13.2.2. Δείκτες δύναμης .....	387
13.2.3. Διαπροσωπική δύναμη .....	390
13.2.4. Ομαδική και τμηματική δύναμη .....	397
13.3. Επιρροή .....	404
13.4. Εξουσία .....	408
13.4.1 Τύποι νομιμοποίησης της εξουσίας .....	410

#### ΜΕΡΟΣ ΤΕΤΑΡΤΟ

#### ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΕΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14. ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ .....	417
14.1. Εισαγωγή .....	417
14.2. Συνθήκες και υποδείγματα λήψης αποφάσεων .....	417
14.3. Τύποι αποφάσεων .....	423
14.4. Τεχνικές προγραμματισμού και λήψης απόφασης .....	427
14.5. Προσωπικά στίλ λήψης απόφασης .....	432
14.6. Οι (προσωπικού χαρακτήρα) αιτίες για τις λάθος αποφάσεις .....	433
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 15. ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ .....	441
15.1. Εισαγωγή .....	441
15.2. Παράγοντες διαμόρφωσης οργανωσιακής κουλτούρας .....	445
15.3. Επιδράσεις και Μέτρηση της Οργανωσιακής Κουλτούρας .....	449
15.4. Τυπολογία Οργανωσιακής Κουλτούρας .....	457
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 16. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΛΛΑΓΩΝ .....	467
16.1. Εισαγωγή .....	467
16.2. Τύποι και Φορείς αλλαγής .....	474
16.3. Αιτίες αποτυχίας της αλλαγής .....	479
16.4. Ατομική Αντίδραση στην αλλαγή .....	483
16.5. Οργανωσιακή Αντίσταση στην Αλλαγή .....	491
16.6. Υποδείγματα Εισαγωγής Αλλαγής .....	495

---

16.6.1. Το Υπόδειγμα Τριών Βημάτων του Lewin .....	498
16.6.2. Το Υπόδειγμα Οκτώ Βημάτων του Kotter .....	504
16.6.3. Το Υπόδειγμα Αλλαγής των Beckhard και Harris. ....	507
16.6.4. Το (συστημικό) Υπόδειγμα του Senge .....	508

## ΜΕΡΟΣ ΠΕΜΠΤΟ

### ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ (CASE STUDIES)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 17. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ .....	515
17.1. Εισαγωγή .....	515
17.2. Περιπτώσεις προς μελέτη .....	518
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....	535