

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΛΙΓΑ ΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ</b> .....	18
---	----

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

<b>Το γνωστικό αντικείμενο και η εξέλιξη της Οργανωσιακής Ψυχολογίας και Συμπεριφοράς</b> .....	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
<b>Η Οργανωσιακή Ψυχολογία και Συμπεριφορά στην Ελλάδα</b> .....	32
<b>Evidence-Based Οργανωσιακή Ψυχολογία και Συμπεριφορά</b> .....	33
Παράρτημα 1ου Κεφαλαίου .....	35

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

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

Η μέτρηση της νοημοσύνης .....	57
Η χρησιμότητα της νοημοσύνης στον χώρο εργασίας .....	60
<b>Προσωπικότητα</b> .....	60
Θεωρίες προσωπικότητας .....	62
Θεωρία των χαρακτηριστικών (Trait theory) .....	66
<b>Το μοντέλο προσωπικότητας των πέντε παραγόντων</b> .....	69
Η χρησιμότητα του μοντέλου των πέντε παραγόντων στον χώρο εργασίας .....	74
Άλλες σχετικές με την εργασία διαστάσεις προσωπικότητας .....	76
<b>Συναισθηματική νοημοσύνη</b> .....	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
<b>Άσκηση 1</b> .....	88
<b>Άσκηση 2</b> .....	89
<b>Άσκηση 3</b> .....	91
<b>Άσκηση 4</b> .....	92
Παράρτημα 2ου Κεφαλαίου .....	94

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

<b>Αντίληψη και στερεότυπα στον εργασιακό χώρο. Πρακτικές εφαρμογές στην αξιολόγηση της απόδοσης</b> .....	101
Τι είναι η αντίληψη; .....	102
<b>Αντίληψη στην πράξη: Πώς κρίνουμε τους άλλους</b> .....	105
Η διαδικασία της αντίληψης .....	105
Η θεωρία της κοινωνικής απόδοσης .....	106
Στερεότυπα .....	109
<b>Στερεότυπα και προκαταλήψεις: Πώς επηρεάζονται οι γυναίκες στη διοίκηση των επιχειρήσεων</b> .....	111
<b>Προβλήματα που σχετίζονται με την αντίληψη</b> .....	112
<b>Διαχείριση αντιληπτικής διαδικασίας</b> .....	115
<b>Πρακτικές εφαρμογές της αντίληψης στην αξιολόγηση της απόδοσης</b> .....	116
Σφάλματα στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης .....	124
<b>Συνέντευξη αξιολόγησης (feedback interview)</b> .....	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**

<b>Ο ρόλος της παρακίνησης στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον</b> .....	143
<b>Θεωρίες της παρακίνησης</b> .....	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
<b>Συμπεράσματα</b> .....	169
Μελέτη Περίπτωσης 1 .....	171
Μελέτη Περίπτωσης 2 .....	175
Μελέτη Περίπτωσης 3: Έλλειψη παρακίνησης στον εργασιακό χώρο .....	179
Παράρτημα 4ου Κεφαλαίου .....	190

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5**

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

<b>Άγχος και επαγγελματική εξουθένωση στον εργασιακό χώρο .....</b>	<b>233</b>
<b>Τι είναι το εργασιακό άγχος;.....</b>	<b>234</b>
<b>Συνέπειες και συμπτώματα του εργασιακού άγχους .....</b>	<b>236</b>
<b>Τα αίτια δημιουργίας του εργασιακού άγχους.....</b>	<b>238</b>
<b>Παράγοντες που σχετίζονται με τη θέση εργασίας και το οργανωσιακό κλίμα</b>	
<b>ως πηγές άγχους.....</b>	<b>238</b>
Εργασιακές συνθήκες .....	238
Οι βάρδιες .....	238
Ο φόρτος και το ωράριο εργασίας .....	239
Ρίσκο και κίνδυνος στην εργασία .....	239
Οργανωσιακή κουλτούρα και κλίμα .....	240
<b>Παράγοντες που σχετίζονται με τον ρόλο του/της εργαζόμενου/ης ως πηγές</b>	
<b>άγχους .....</b>	<b>240</b>
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 Α και Β .....	242
Έδρα ελέγχου.....	242
Κύρια αυτοαξιολόγηση .....	243
Ανθεκτικότητα.....	244
Αισιοδοξία/απαισιοδοξία.....	244
<b>Παράγοντες που σχετίζονται με τις σχέσεις στην εργασία ως πηγές άγχους .....</b>	<b>245</b>
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
<b>Επαγγελματική εξουθένωση (Burnout) .....</b>	<b>250</b>
<b>Αίτια επαγγελματικής εξουθένωσης .....</b>	<b>251</b>
<b>Αντιμετώπιση και διαχείριση του εργασιακού άγχους .....</b>	<b>253</b>
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**

<b>Θεωρίες μάθησης: Πρακτικές εφαρμογές στην εκπαίδευση και την ανάπτυξη εργαζομένων</b> .....	275
<b>Τι είναι μάθηση;</b> .....	276
<b>Πώς μαθαίνουμε;</b> .....	277
Κλασική εξαρτημένη μάθηση.....	278
Συντελεστική μάθηση.....	279
Γνωστικές θεωρίες και θεωρία κοινωνικής μάθησης .....	281
<b>Διαμορφώνοντας συμπεριφορές στον εργασιακό χώρο</b> .....	284
Ενίσχυση, τιμωρία και εξάλειψη .....	284
Συμπεριφορική τροποποίηση συμπεριφοράς.....	286
Πρότυπα συμπεριφοράς .....	287
<b>Εκπαίδευση και ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού</b> .....	288
<b>Ο οργανισμός που μαθαίνει</b> .....	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**

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

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

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

<b>Ηγεσία.....</b>	<b>363</b>
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**

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

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11**

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

<b>Προσέλκυση και επιλογή ανθρώπινου δυναμικού .....</b>	<b>523</b>
<b>Ανάλυση και περιγραφή θέσης .....</b>	<b>526</b>
Μέθοδοι ανάλυσης θέσης .....	527
Τεχνικές ανάλυσης θέσης .....	529
<b>Περιγραφή και προδιαγραφές της θέσης .....</b>	<b>529</b>
<b>Προγραμματισμός ανθρώπινου δυναμικού .....</b>	<b>532</b>
<b>Προσέλκυση ανθρώπινου δυναμικού .....</b>	<b>533</b>
Μέθοδοι εσωτερικής προσέλκυσης προσωπικού .....	534
Μέθοδοι εξωτερικής προσέλκυσης προσωπικού .....	536
Διαδίκτυο και εξωτερική προσέλκυση προσωπικού .....	539
Επιλογή ανθρώπινου δυναμικού .....	540
<b>Εισαγωγικές μέθοδοι επιλογής προσωπικού .....</b>	<b>540</b>
Βιογραφικό σημείωμα και συνοδευτική επιστολή .....	540
Έντυπες αιτήσεις (Application blanks) .....	541
Συστατικές επιστολές (Letters of recommendation) .....	542
Συστάσεις (Reference checks) .....	543
Εισαγωγική συνέντευξη .....	544
<b>Βασικές-κύριες μέθοδοι επιλογής προσωπικού .....</b>	<b>544</b>
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**

<b>Καριέρα και ανάπτυξη σταδιοδρομίας</b> .....	589
<b>Το μεταβαλλόμενο πλαίσιο της καριέρας στους οργανισμούς</b> .....	591
<b>Επιλογή καριέρας</b> .....	592
<b>Θεωρίες επαγγελματικής επιλογής και ανάπτυξης</b> .....	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
<b>Μορφές καριέρας</b> .....	606
Η καριέρα χωρίς όρια (the boundaryless career) .....	606
Η πρωτεϊνική καριέρα (protean career).....	607
<b>Συμβουλευτική καριέρας</b> .....	607
Κέντρα ανάπτυξης (Development centres) .....	608
Εκπαίδευση μέσω μέντορα (Mentoring) .....	610
Η διαχείριση καριέρας στις επιχειρήσεις .....	610
<b>Το ψυχολογικό συμβόλαιο</b> .....	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
<b>Δραστηριότητα</b> .....	622
Δημιουργία προσωπικού πλάνου ανάπτυξης και καριέρας .....	622
Μελέτη Περίπτωσης 1.....	624
Μελέτη Περίπτωσης 2: Διλήμματα καριέρας .....	627
Παράρτημα 13ου Κεφαλαίου.....	636