

Οργανωσιακή-Κοινωνική Ψυχολογία με εφαρμογές στη διοίκηση της εκπαίδευσης

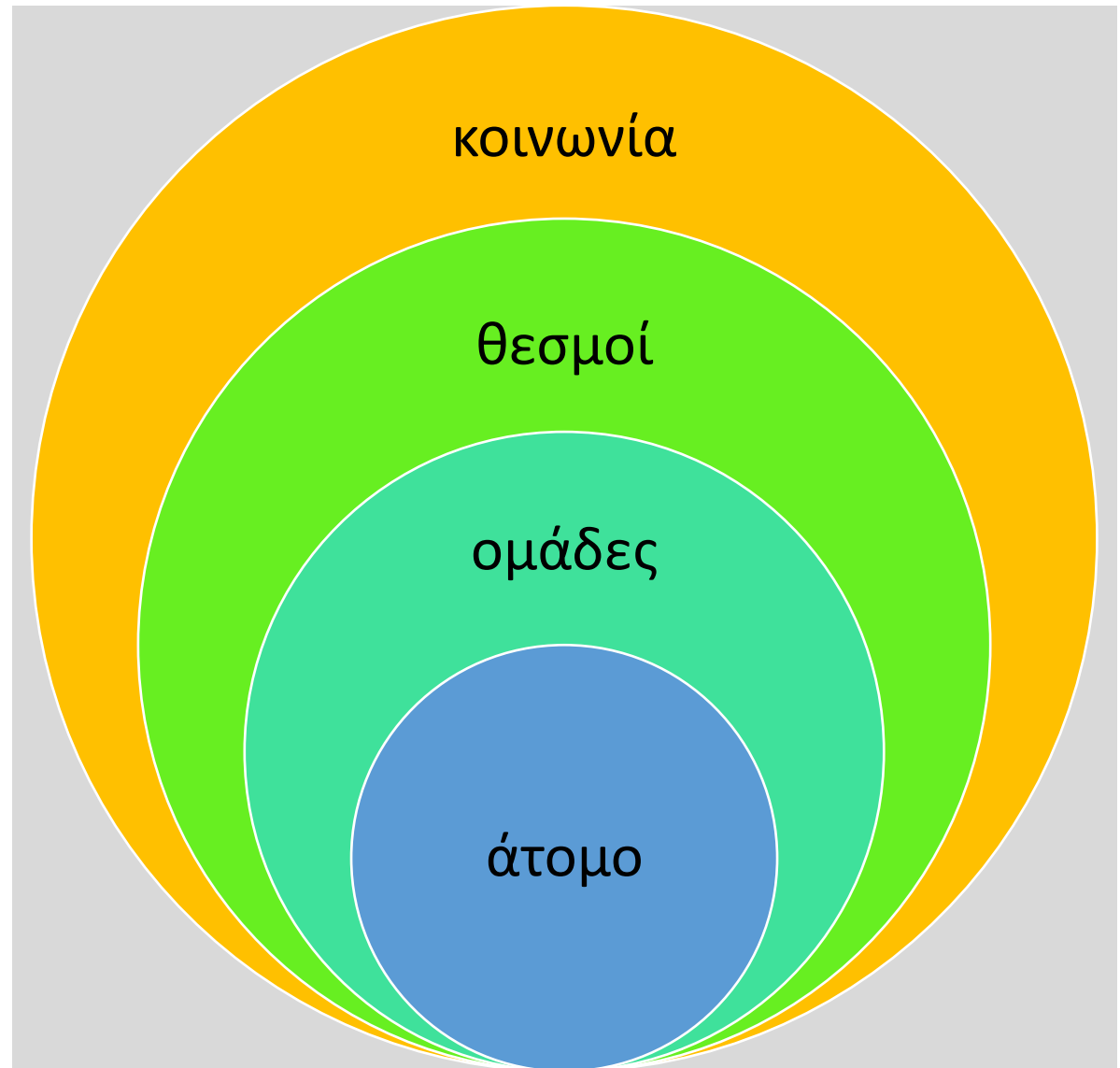
Μέρος II- Οργανωσιακές συμπεριφορές και στάσεις

Ευαγγελία Παπαλόη

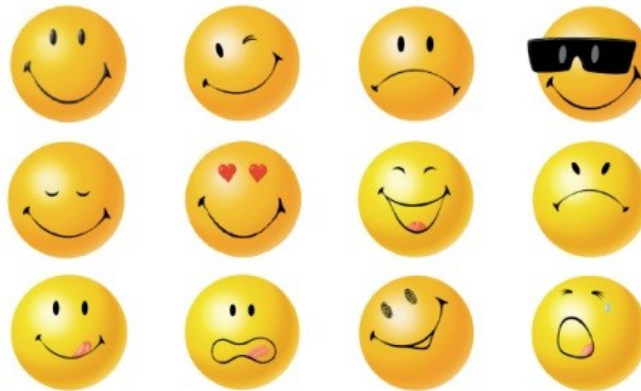
ΣΕΠ ΕΑΠ


**Το άτομο κ' η
κοινωνία
διαμορφώνονται
αμοιβαία**

(Abrams et al.,
2000, Hogg &
Williams, 2000)



Θετικές & αρνητικές
συμπεριφορές και
στάσεις στην
εργασία





Εργασιακό
στρες &
εργασιακό
άγχος

Εργασιακό ΣΤΡΕΣ

Η αίσθηση «εγρήγορσης» και οι καταστάσεις στρες που συχνά βιώνει το άτομο στον εργασιακό χώρο δεν έχουν πάντα αρνητική χροιά.

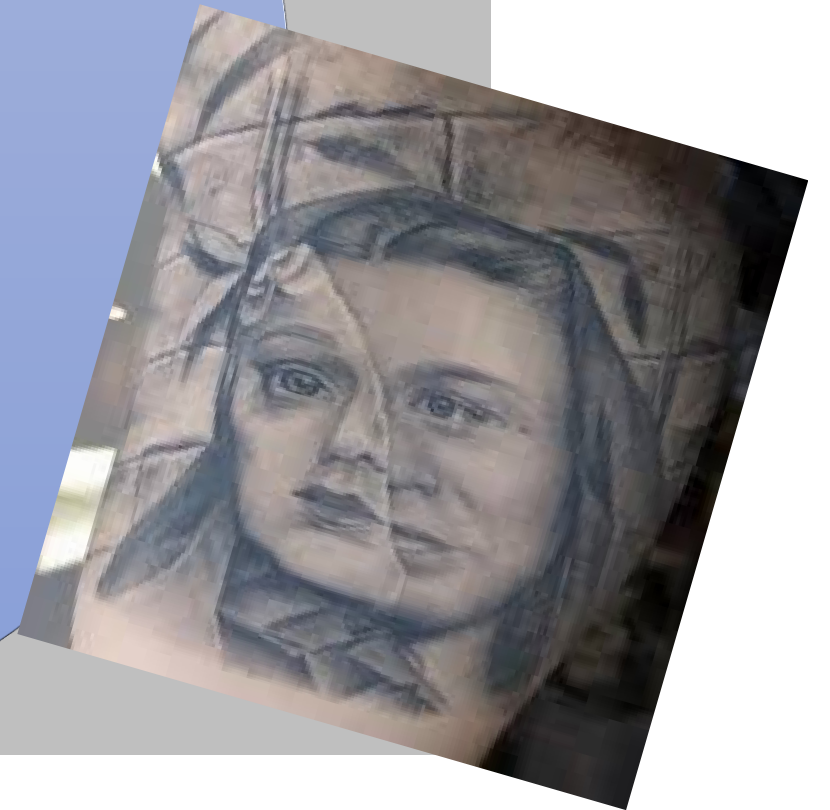
Το εργασιακό στρες δύναται να είναι και θετικό, αποτελώντας για το άτομο την κινητήρια δύναμη που το ωθεί στην επίτευξη των ατομικών στόχων του (Βακόλα & Νικολάου, 2012; Κάντας, 1996; Παπούλια, 2006).

Η θετική διάσταση του εργασιακού στρες είναι γνωστή και ως **ευφορικό στρες ή ΕΥ-στρες** (eu-stress). Σε αυτή την περίπτωση, το άτομο, βιώνει τις εργασιακές προκλήσεις δημιουργικά και ως μια ευκαιρία για αυτο-ολοκλήρωση και αυτοπραγμάτωση.

Το στρες δύναται να αποτελεί προϊόν είτε μιας θετικής είτε μιας αρνητικής κατάστασης, δημιουργώντας στο άτομο ένα αίσθημα υψηλών απαιτήσεων



Εργασιακό άγχος



Άγχος: οδυνηρή συναισθηματική εμπειρία που το άτομο αντιμετωπίζει σαν απειλή ή κίνδυνο

Το άγχος λειτουργεί ως σήμα επικείμενου κινδύνου για το ΕΓΩ προκειμένου να εντοπίσει το πρόβλημα κ να δράσει



Όταν η εργασιακή πίεση υπερβαίνει την ικανότητα του ατόμου να την αντιμετωπίσει, τότε το άτομο αισθάνεται άγχος
(Arnold, Silvester, Cooper & Robertson, 2005)

Το εργασιακό άγχος εκδηλώνεται στο άτομο σε συναισθηματικό και σωματικό επίπεδο, κατόπιν γνωστικής αξιολόγησης συγκεκριμένων οργανωσιακών στρεσογόνων παραγόντων (Greenberg & Baron, 2013)

ανεξάρτητα από τη βαθμίδα ιεραρχίας που ανήκει

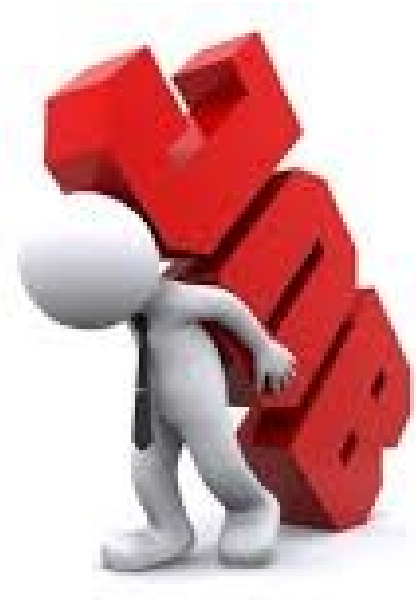
το εργασιακό άγχος δεν περιορίζεται μόνο
στο χώρο της εργασίας


μπορεί να διεισδύσει και να επηρεάσει
σοβαρά και άλλους τομείς της καθημερινής
ζωής του ατόμου



Το άγχος μπορεί να είναι:


- περιστασιακό
- χρόνιο






Περιβαλλον
τικά αίτια

- Οικονομική αβεβαιότητα, πολιτική αστάθεια, τρομοκρατία, εγκληματικότητα, κλπ.



Οργανωσιακά
αίτια

- Αυξημένη λήψη/ευθύνη αποφάσεων, ταξίδια, υποαπασχόληση, φόρτος εργασίας, μονότονη/βαρετή εργασία, εργασιακή ανασφάλεια, κακές συνθήκες εργασίας, κουλτούρα, κλίμα, ασάφεια του ρόλου, προοπτικές καριέρας, διαπροσωπικές σχέσεις, σχέσεις με ιεραρχία, ΝΤ, κλπ.



Προσωπικά
αίτια

- Προσωπικότητα
- Αδυναμία ισορροπίας επαγ./προσ. ζωής

Ο εκφοβισμός & η χρήση βίας

Ο εκφοβισμός (bullying) στον εργασιακό χώρο αναφέρεται σε περιστατικά συνειδητής, συστηματικής και επαναλαμβανόμενης έκθεσης του εργαζόμενου σε βία (λεκτικής, μη λεκτικής, σωματικής, ψυχολογικής), ταπείνωση ή απαξίωση των καθηκόντων του χωρίς να μπορεί να υπερασπιστεί τον εαυτό του (Coyne, 2011; Einarsen, Hoel, Zapf and Cooper, 2003, Κόιν, 2015).

Επιπτώσεις

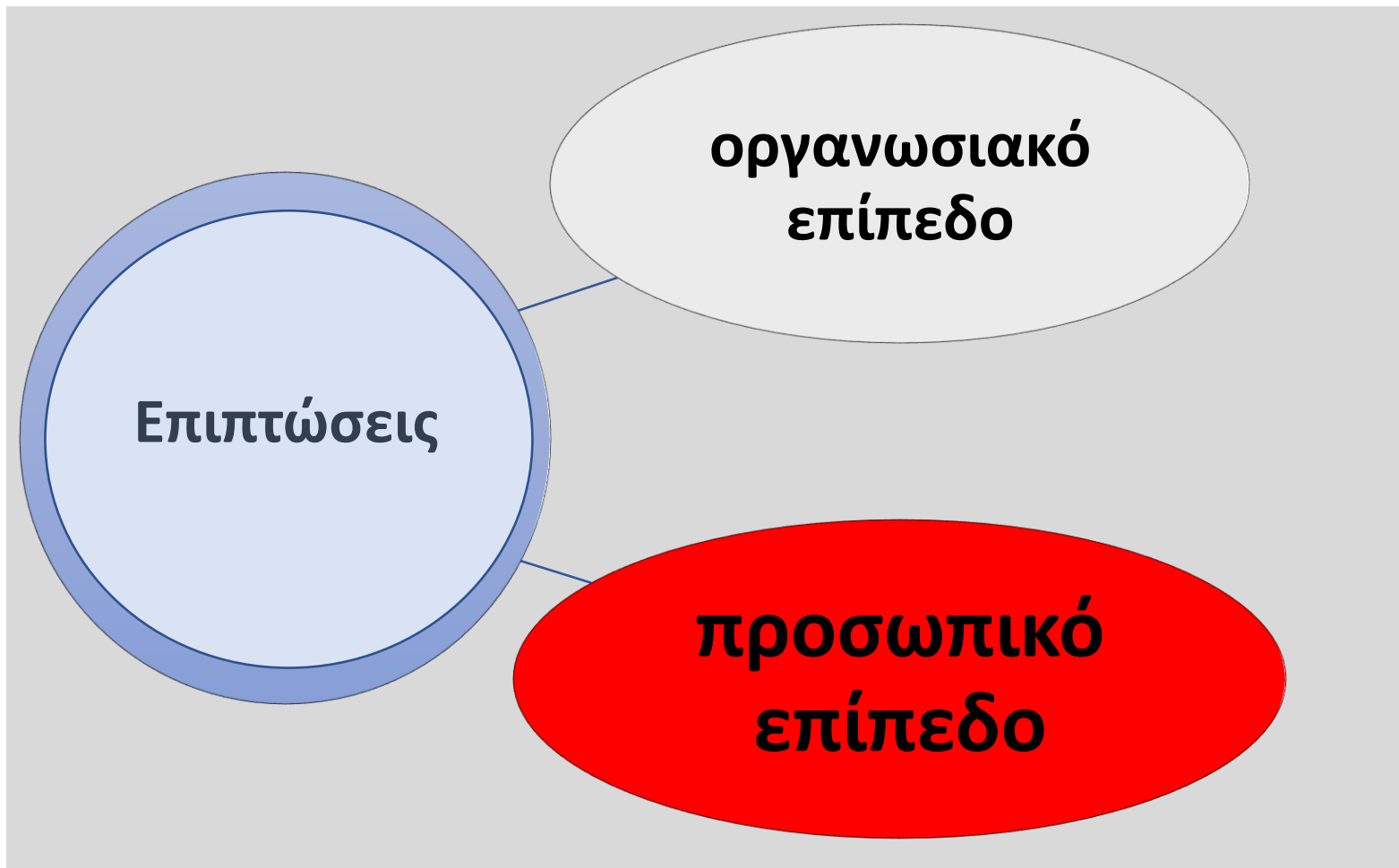
- ➔ στην υγεία του εργαζόμενου (σωματική – ψυχική),
- ➔ στην εύρυθμη λειτουργία του οργανισμού.

Η παρενόχληση

Πρόκειται για ανεπιθύμητα σχόλια ή συμπεριφορά αναφορικά κυρίως, με το φύλο, τη θρησκεία, την εθνικότητα, το χρώμα του δέρματος, την αναπηρία, κ.λπ., τα οποία αποτελούν μια μορφή διάκρισης, δημιουργώντας ένα εχθρικό εργασιακό περιβάλλον όχι μόνο για τον εργαζόμενο που είναι ο αποδέκτης της συμπεριφοράς αυτής, αλλά και για τους υπόλοιπους εργαζόμενους

Όλα αυτά συνιστούν **ψυχοκοινωνικούς κινδύνους** οι οποίοι προκύπτουν από ελλιπή σχεδιασμό/ οργάνωση/ διαχείριση της εργασίας, καθώς και από μη υγιές κοινωνικό πλαίσιο της εργασίας

ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ



Επιπτώσεις σε οργανωσιακό επίπεδο:

ψυχοκοινωνικές συνέπειες

Δημιουργία παθολογικού περιβάλλοντος που δεν βοηθά στην καλλιέργεια υγιών σχέσεων συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων-προστριβές, συγκρούσεις, κακό κλίμα

οργανωσιακή δυσλειτουργία

χαμηλή απόδοση εργαζομένων, χαμηλή αποτελεσματικότητα στην υλοποίηση των οργανωσιακών στόχων

οικονομικές συνέπειες

απουσίες, αδυναμία του οργανισμού να επιτύχει τους οικ. στόχους

Συμπτώματα Άγχους

Σωματικά

Ημικρανίες
Πόνοι στο στήθος/ ταχυπαλμίες
Ζαλάδες / τάσεις λιποθυμίας
Έντονη εφίδρωση
Αδυναμία / κόπωση/ εξάντληση
Διαταραχές βιολογικού κύκλου

Νοητικά

Αδυναμία συγκέντρωσης
Σύγχυση/ δυσκολία λήψης αποφάσεων
Αίσθηση κενού

Συμπεριφορές

Ανάπτυξη έμμονων σκέψεων/ φοβιών
Αδράνεια/ παθητική στάση/ εριστική διάθεση απέναντι στους άλλους
Απουσίες
Κατανάλωση αλκοόλ/ ουσιών

Υπάρχει κλιμάκωση στον τρόπο με τον οποίο το άτομο, σύμφωνα με τα προσωπικά χαρακτηριστικά του, προσλαμβάνει τις αρνητικές πτυχές του εργασιακού περιβάλλοντος

Το εργασιακό στρες δύναται να οδηγήσει σε εργασιακό άγχος το οποίο με τη σειρά του μπορεί να εκδηλωθεί με τη μορφή της επαγγελματικής εξουθένωσης

Κάντας (1996)

εργασιακό
στρες

εργασιακό
άγχος

επαγγελματική
εξουθένωση

Η επαγγελματική εξουθένωση

Αποτελεί μια ψυχο-συναισθηματική κατάσταση την οποία όλο και συχνότερα μπορεί να βιώσει ο εργαζόμενος στην προσπάθειά του να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του σύγχρονου εργασιακού συγκείμενου.

Ατομικά χαρακτηριστικά
εργαζόμενου

Χαρακτηριστικά του
εργασιακού
περιβάλλοντος

Εκδηλώνεται ως απόρροια του εργασιακού άγχους και, έχει σημαντικές επιπτώσεις τόσο στο ίδιο το άτομο όσο και στον οργανισμό.




Συναισθηματική κούραση: συναισθηματική εξάντληση, άγχος, θυμός καθώς το άτομο έχει νιώθει ότι δεν μπορεί να προσφέρει τίποτα στη δουλειά και τους γύρω του

Αποπροσωποποίηση: αποστασιοποίηση και συναισθηματική απομάκρυνση του ατόμου από τους άλλους

Αίσθηση μειωμένης προσωπικής επίτευξης: αίσθηση ότι δεν μπορεί να επιτύχει τους στόχους που έχει θέσει καθώς και αδυναμία ανταπόκρισης στις προκλήσεις ενός ανταγωνιστικού εργασιακού περιβάλλοντος

Maslach (1982)



**Μοντέλα
εργασιακού
άγχους**

Σύνδρομο γενικής προσαρμογής- Seyle (1946)

Περιγραφή της διαδικασίας βάσει της οποίας το σώμα ανταποκρίνεται στο στρες

3 στάδια

Στάδιο Αντίδρασης Συναγερμού

το σώμα στέλνει σήμα
κινδύνου στον
εγκέφαλο

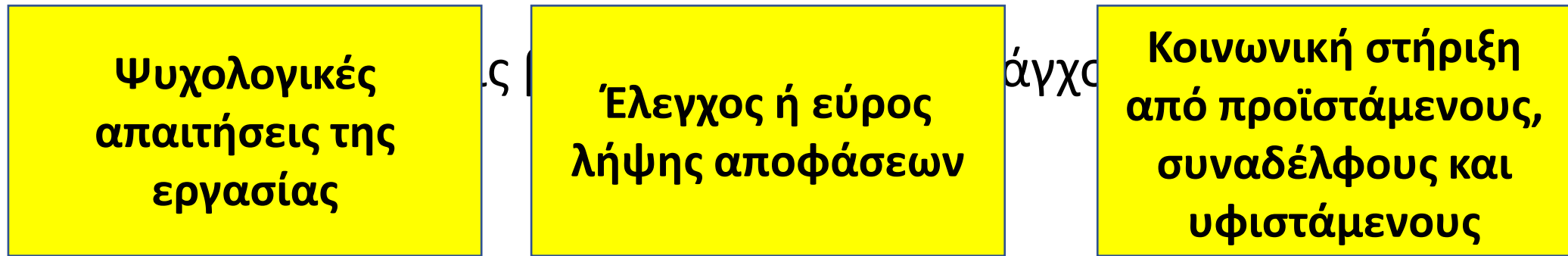
Στάδιο Αντίστασης

το σώμα προσπαθεί να
αποτρέψει τις αλλαγές
που συνέβησαν κατά το
προηγούμενο στάδιο
μέσω του
παρασυμπαθητικού
νευρικού συστήματος

Στάδιο Εξάντλησης

το άτομο είναι πιο
επιρρεπές στην
ανάπτυξη προβλημάτων
υγείας. Το πιο επικίνδυνο
στάδιο!

Το μοντέλο απαιτήσεων-ελέγχου-κοινωνικής στήριξης (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990; Johnson & Hall, 1988)



Η κοινωνική στήριξη μπορεί να λειτουργήσει ως ενισχυτικός παράγοντας στην αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους

Μοντέλο των βιταμινών- Warr (1990, 1994)

δύο διαστάσεις:

ευχαρίστηση

διέγερση

Μέσω αυτών των διαστάσεων ο Warr περιγράφει το περιεχόμενο και την ένταση των συναισθημάτων σχετικά με το επάγγελμα.

Τα επαγγελματικά χαρακτηριστικά επηρεάζουν την ευημερία των εργαζομένων με τον ίδιο τρόπο όπως η πρόσληψη βιταμινών επηρεάζει τη σωματική υγεία.

12 εργασιακά χαρακτηριστικά- «επαγγελματικές βιταμίνες»

ευκαιρίες για ανάπτυξη δεξιοτήτων
δυνατότητα προσωπικού ελέγχου
απαιτήσεις από την εργασία
ποικιλία δεξιοτήτων
περιβαλλοντική σαφήνεια
κοινωνική στήριξη
αμοιβές
φυσική ασφάλεια
κοινωνική θέση
υποστηρικτική εποπτεία
προοπτικές σταδιοδρομίας
ευθυδικία



Διαχείριση άγχους

Αποκατάσταση της ισορροπίας στο εργασιακό περιβάλλον και άρση των εμποδίων που δυσκολεύουν τους εργαζόμενους να βιώσουν πληρότητα και δημιουργικότητα

Ενίσχυση του αισθήματος του «ανήκειν» και δημιουργία προϋποθέσεων για ασφάλεια

**Η εσωτερική γαλήνη
είναι αποτέλεσμα της
δίκαιης και ορθής
ιεράρχησης των
αναγκών και των
στόχων μας- A. Maslow**

**Καθορισμός στόχων και
προτεραιοτήτων στην
εργασία**

Ιεράρχηση των αναγκών

**Κατανόηση των
συναισθημάτων και των
ορίων μας**



**Η ψυχολογική
ευεξία (well-being)**

Η ευημερία δεν είναι:

- μια «μαγική» συνταγή
- η ευθυγράμμιση με αυτό που αναμένουν οι άλλοι από εμάς
- η απομάκρυνση από τους στόχους και τις επιθυμίες μας



Ευτυχία



Η ψυχική ικανοποίηση του ανθρώπου που προέρχεται από:

- την εκπλήρωση των επιθυμιών
- την επιτυχία των σκοπών του



Οι αξίες

Οι αξίες

Αποτελούν:

καθοδηγητικές αρχές στη ζωή του ατόμου,
σημείο αναφοράς για το άτομο, επηρεάζουν την
αυτο-αντίληψη και καθορίζουν τις επιλογές του
στη ζωή

Συνδέονται με:

τα **συναισθήματα** που βιώνει
τους **στόχους** που θέτει

(Schwartz & Bilsky, 1990; Schwartz, 1992).

Ηδονική Θεωρία



Η ευτυχία βασίζεται στην αναζήτηση της προσωπικής ευχαρίστησης

Ευδαιμονική Θεωρία



Εκφράζει την ανάγκη του ατόμου να αναπτύξει τις εσωτερικές του δυνατότητες και να τις αξιοποιήσει για την επίτευξη ενός υψηλού συλλογικού σκοπού που συνεπάγεται και τη δική του ευεξία

Μοντέλο του συν-διεργασιακού εαυτού



Μια συστημική θεώρηση του εαυτού, διασυνδέοντας την ταυτότητα και την ποιότητα των σχέσεων που το άτομο συνάπτει με τους άλλους με την πορεία του ατόμου προς την ανάπτυξη και την ολοκλήρωσή του.

1. Σοφία και γνώση	2. Κουράγιο	3. Ανθρωπιά	4. Δικαιοσύνη	5. Εγκράτεια	6. Υπέρβαση
δημιουργικότητα	γενναιότητα	Αγάπη	ομαδικότητα	Συγχώρεση/ ευσπλαχνία	Εκτίμηση του ωραίου & της τελειότητας
περιέργεια	Εργατικότητα/ επιμονή	καλοσύνη	αμεροληψία	Ταπεινοφροσύνη/ μετριοφροσύνη	ευγνωμοσύνη
Κριτική ικανότητα	ζήλος	Κοινωνική νοημοσύνη	Ηγεσία	σύνεση	ελπίδα
Αγάπη για μάθηση	αυθεντικότητα			αυτορρύθμιση	χιούμορ
προοπτική					πνευματικότητα

**Κατηγοριοποίηση VIA- Values in action
(Peterson & Seligman, 2004)**

Με το πέρασμα του χρόνου, δεχόμαστε τους συλλογικούς κανόνες και αρχές και ξεχνάμε τις δικές μας αξίες

συλλογικό vs. ατομικό



Οι αρετές

Οι **αρετές** εμπειρεύουν την αναζήτηση της αριστείας και η καλλιέργειά τους είναι σημαντική για το άτομο και την κοινωνία




Αριστοτέλης

το «ευ ζην» και το «ευ πράττειν», αποτελεί τον ύψιστο σκοπό (τέλος) για τον άνθρωπο και μπορεί να επιτευχθεί μέσω της καλλιέργειας των αρετών

Alasdair MacIntyre (2007)

οι αρετές αποτελούν τις ιδιότητες εκείνες που διαμορφώνουν τον χαρακτήρα του ατόμου και νοηματοδοτούν τη δράση του, επιτρέποντας στο άτομο να θέσει στόχους και να επιδιώξει το «καλό» στη ζωή του.



**Η ψυχολογική
ευεξία στον
εργασιακό χώρο**

**Σε οργανωσιακό πλαίσιο, η ευημερία
διασυνδέεται με το νόημα στη ζωή και
το νόημα στην εργασία**

**Ωριμότητα, ακεραιότητα,
ήθος στην αλληλεπίδραση με
τους άλλους**

**Το νόημα στην
εργασία**

**Εργασία με
νόημα**

Meaning **at** work: θετική ψυχολογική κατάσταση του ατόμου λόγω της αποδοχής του ως μέλος της επαγγελματικής κοινότητας στο χώρο που δραστηριοποιείται

Meaning **in** work: επιθυμία του ατόμου να ανακαλύψει και να αποκτήσει εμπειρίες αναφορικά με τον ρόλο του, τους στόχους, το αντικείμενο και τις αξίες της εργασίας του
(Pratt & Ashworth, 2003· Rosso et al., 2010· Steger et al., 2012).

η εργασία παρέχει στο άτομο τη δύναμη να επικυρώσει την αυτοαντίληψη του και την πνευματική του ικανοποίηση (Heneman,1973)

Οφέλη και προεκτάσεις από την απόδοση νοήματος στην εργασία

- αυξημένα κίνητρα και προσδοκίες,
- αποτελεσματικότητα
- καλύτερος συντονισμός με τους ομαδικούς και τους οργανωσιακούς στόχους
- υψηλά επίπεδα δέσμευσης



Μοντέλα
ευημερίας

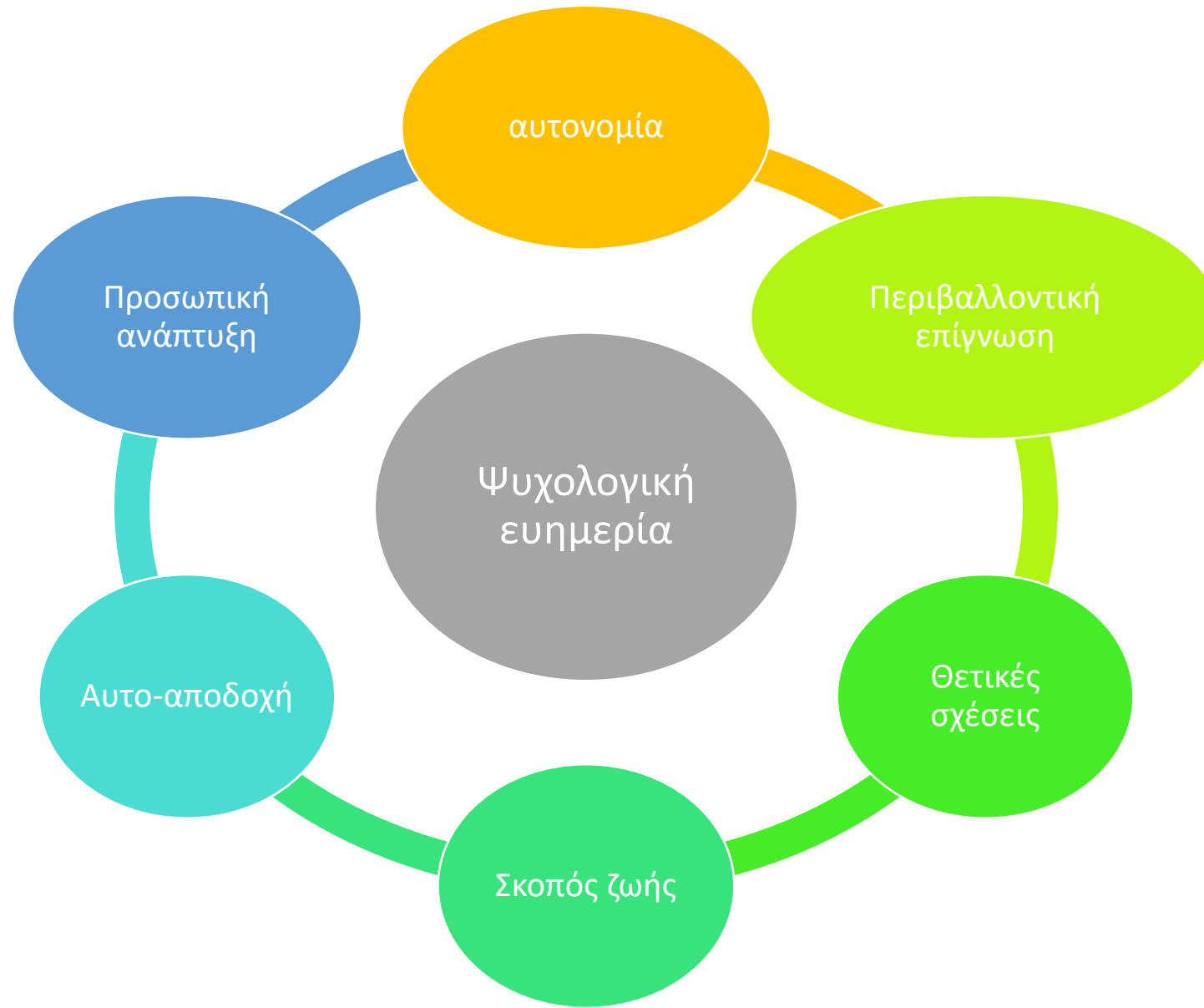
Η Θεωρία της Αυθεντικής Ευτυχίας και η «Γεμάτη Ζωή» (Seligman, 2002, 2004)


Η ευχάριστη ζωή – ικανοποίηση από τις καθημερινές απολαύσεις- βίωση θετικών συναισθημάτων για το παρόν, το παρελθόν και το μέλλον.

Η καλή ζωή - κατανόηση των ικανοτήτων κάθε ατόμου και αξιοποίηση τους σε όλες τις πτυχές της ζωής του. Εμφαση στη δέσμευση, τη συνέπεια και το ενδιαφέρον που δείχνει το άτομο στην εργασία, την οικογένεια και τα σημαντικά πρόσωπα στη ζωή του.

Η ζωή με νόημα – αξιοποίηση των ιδιαίτερων δυνατοτήτων για την επίτευξη ενός ανώτερου στόχου που νοηματοδοτεί τη ζωή του ατόμου. Πρόκειται για το ανώτερο επίπεδο ευτυχίας. Στόχος η αυτοπραγμάτωση και η αυθεντικότητα στις σχέσεις με τους άλλους.

6 παράγοντες Ψυχολογικής Ευημερίας (Ryff, 1989)





Η ψυχική
ανθεκτικότητα

Η ψυχική ανθεκτικότητα αποτελεί μια σημαντική ικανότητα που επιτρέπει στο άτομο:

- να προσαρμοστεί επιτυχώς στις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις του εργασιακού περιβάλλοντος,
- να ξεπεράσει τις δυσκολίες, ενισχύοντας το αίσθημα της προσωπικής ικανοποίησης και της αυτοπεποίθησης.

Τα ψυχικά ανθεκτικά άτομα διαθέτουν τρία βασικά χαρακτηριστικά:

- αποδοχή της πραγματικότητας,
- βαθιά πεποίθηση και ισχυρές αξίες ότι η ζωή έχει νόημα,
- ικανότητα ευελιξίας και αυτοσχεδιασμού στις δύσκολες καταστάσεις (Coutu, 2002).


Μέσω της σχετικής με την ψυχική ανθεκτικότητα κατάρτισης, τα άτομα:

--μπορούν να αποκτήσουν σημαντικές δεξιότητες, όπως η διαχείριση του άγχους, η αναζήτηση πόρων, η ευελιξία και η αντιμετώπιση του μέλλοντος με θετικό τρόπο

--να επεκτείνουν την ικανότητά τους όσον αφορά την ανάληψη δράσης,

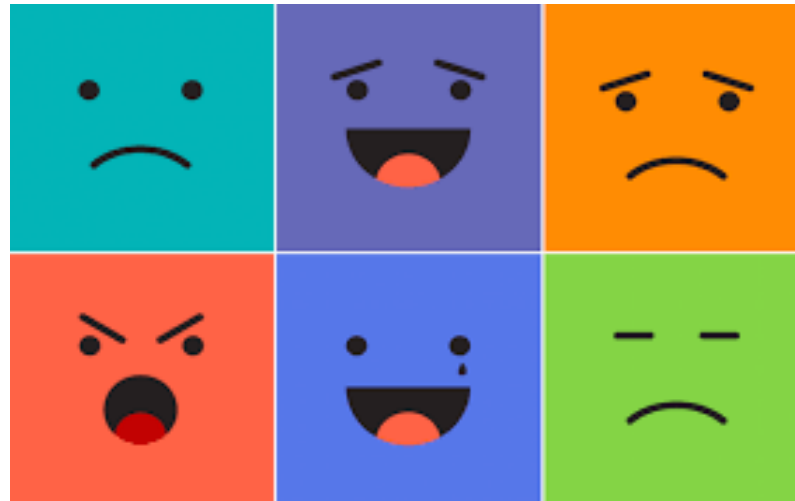
--να βλέπουν τους εαυτούς τους ως αυτοαποτελεσματικούς

--να συνειδητοποιήσουν τις προσωπικές και επαγγελματικές τους φιλοδοξίες



Συναισθηματική
νοημοσύνη

Τα συναισθήματα



επηρεάζουν την ποιότητα της επικοινωνίας και, εν γένει, τη διαδικασία των κοινωνικών σχέσεων

(Καφέτσιος, 2010, Manstead, et al., 1999; Σακαλάκη, 2010; Forgas, 2000)

συνδέονται με την κοινωνική προσαρμοστικότητα και το αίσθημα ικανοποίησης στις σχέσεις

(Lopes, et al., 2004).

επιτρέπουν στα άτομα να ρυθμίζουν, να διατηρούν και να χρησιμοποιούν διαφορετικές κοινωνικές σχέσεις προς προσωπικό όφελός τους

(Keltner & Haidt, 1999).

Η ανθρώπινη νοημοσύνη- Binet & Simon, 1905

Δείκτης νοημοσύνης - W. Stern, 1912

Κοινωνική νοημοσύνη-Thorndike -δεκαετία του '20

Θεωρία της πολλαπλής νοημοσύνης Gardner -*Frames of mind: the theory of multiple intelligences* (1983)

Θεωρία της τριαρχικής νοημοσύνης- Sternberg 1985

δείκτης συναισθηματικής νοημοσύνης

Reuven Bar-On , 1988

ο δείκτης συναισθηματικής νοημοσύνης μετρά και προσδιορίζει τη συναισθηματική και κοινωνική νοημοσύνη

το 1992 ο Bar-On κατασκευάζει ένα από τα πρώτα τεστ μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης

Θεωρία συναισθηματικής
νοημοσύνης (ΣΝ)
Mayer & Salovey 1990

Η ΣΝ, εξετάζει τον τρόπο με τον οποίο τα συναισθήματα αλληλεπιδρούν με τη σκέψη και τη νόηση, μέσα από μια σχέση αλληλοσυμπλήρωσης και, παρά τις δυσκολίες μέτρησής της, είναι εξίσου σημαντική μορφή νοημοσύνης με τη γλωσσική και πρακτική νοημοσύνη.

Οι διαστάσεις της Συναισθηματικής Νοημοσύνης (ΣΝ)- Goleman



Μοντέλο των χαρακτηριστικών της συναισθηματικής νοημοσύνης-(trait emotional intelligence) (Petrides & Furnham, 2001)

Ευημερία (Well-being)

Ευτυχία (Happiness)

Αισιοδοξία (Optimism) και

Αυτοεκτίμηση (Self-esteem)

Αυτοέλεγχος (Self-control)

Συναισθηματική ρύθμιση (Emotional Regulation)

Διαχείριση του άγχους (Stress management)

Χαμηλή παρορμητικότητα (Impulsiveness)

Συναισθηματικότητα (Emotionality)

Ενσυναίσθηση (Empathy)

Συναισθηματική Αντίληψη (Emotional perception)

Έκφραση συναισθημάτων (Emotional expression)

Σχέσεις (Relationships).

Κοινωνικότητα (Sociability)

Διαχείριση συναισθημάτων (των άλλων) (Emotional management)

Διεκδικητική Συμπεριφορά (Assertiveness)

Κοινωνική συνείδηση-αντίληψη (Social Awareness)

Βοηθητικές όψεις

Αυτοπαρακίνηση (Self-motivation)

**Προσαρμοστικότητα
(Adaptability).**

Σας ευχαριστώ θερμά για την προσοχή σας!

Καλή ολοκλήρωση του μεταπτυχιακού σας!