

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Σελ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ

1. Η ψυχολογία και η εξέλιξή της	23
2. Η κοινωνική ψυχολογία και η κοινωνιολογία	25
3. Η διοικητική ψυχολογία	26
4. Η ψυχολογία της συμπεριφοράς	27
5. Η μορφική ψυχολογία και η ψυχολογία του πεδίου	28
6. Η ψυχολογία του βάθους του FREUD	29
7. Η ατομική ψυχολογία του ADLER	31
8. Η αναλυτική ψυχολογία του JUNG	32

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΟΙ ΑΤΟΜΙΚΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ Η ΑΝΤΙΛΗΨΗ ΚΑΙ Η ΨΥΧΙΚΗ ΜΑΤΑΙΩΣΗ

1. Η αντίληψη και ο κόσμος της	37
2. Οι ατομικές διαφορές και η αντίληψη	39
3. Οι ανάγκες, η αντίληψη και η συμπεριφορά	40
4. Η επιλεκτική αντίληψη και η αντιληπτική άμυνα	40
5. Η αντίληψη του εαυτού μας	42
6. Η επιθετικότητα, οι συγκρούσεις και η ματαίωση	42
α. Επιθετικότητα	44
β. Οπισθοδρόμηση	44
γ. Παγίωση	45
δ. Υποταγή	45
7. Οι μηχανισμοί άμυνας	46
α. Απώθηση	46
β. Προβολή	47
γ. Λογίκευση	47
δ. Μετάθεση	48
ε. Αντιστάθμιση	48
στ. Εξιδανίκευση	48
ζ. Ενδοπροβολή	49

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Η ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ

1. Έννοια	53
2. Ιδιότητες της συμπεριφοράς	54
3. Η κοινωνική συμπεριφορά και η προσωπικότητα	56

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Η ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑ

1. Η μοναδικότητα των ανθρώπων	61
2. Τι είναι παρακίνηση	62
3. Ιστορική εξέλιξη	63
4. Παρακίνηση και παραγωγικότητα	64
5. Τα ανθρώπινα πρότυπα των ψυχολόγων της οργάνωσης και η παρακίνηση	65
α. Η θεωρία των αναγκών του MASLOW	66
β. Η θεωρία του MC GREGOR	68
γ. Η θεωρία της ανθρώπινης ωριμότητας του CHRIS ARGYRIS.....	70
δ. Η θεωρία της αλληλεπίδρασης του LIKERT	72
ε. Η θεωρία της «υγιεινής» παρακίνηση του HERZBERG	73
στ. Οι ανάγκες κατά τον MC CLELLAND	75
6. Το χρήμα παράγοντας παρακίνησης	75
7. Η διοίκηση με στόχους και η παρακίνηση	78
8. Τα μειονεκτήματα του συστήματος «διοίκηση με στόχους»	80

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Η ΗΓΕΣΙΑ ΚΑΙ Ο ΗΓΕΤΗΣ

1. Εισαγωγική έννοια	85
2. Οι θεωρίες των χαρακτηριστικών	86
3. Οι θεωρίες της μορφής	88
α. Αυταρχική ηγεσία και ηγέτης	88
β. Δημοκρατική ηγεσία και ηγέτης	90
γ. Η ηγεσία της ελεύθερης δράσης (LAISEZ FAIRE)	92
4. Οι θεωρίες των συμπτώσεων	93
5. Παράγοντες που επηρεάζουν το σχήμα ηγεσίας	94

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Η ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΤΗΣ ΕΠΙΡΡΟΗΣ

1. Εισαγωγή	99
2. Το ισοζύγιο των δυνάμεων και η σχετικότητα τους	100
3. Διακρίσεις των δυνάμεων	100
α. Η φυσική δύναμη	101
β. Η δύναμη των μέσων	101
γ. Η δύναμη της θέσης	101
δ. Η δύναμη της ειδικότητας	101
ε. Η προσωπική δύναμη	102
στ. Η αρνητική δύναμη	102
4. Η μεθοδολογία της επιρροής	102
α. Η βία	103
β. Κανονισμοί και διαδικασίες	103
γ. Ανταλλαγή	103
δ. Η «πειθώ»	103
στ. Προσωπικός μαγνητισμός	104
5. Η μέτρηση της επιρροής	105

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΟΙ ΘΕΩΡΙΕΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

1. Έννοια και μέσα επικοινωνίας	111
2. Η θεωρία της πληροφορίας	112
3. Η θεωρία της ανθρώπινης επικοινωνίας	114
4. Οι απόψεις των θεωριών της συμπεριφοράς	115
5. Οι διαδικασίες της επικοινωνίας, τα εμπόδια ή θόρυβοι	115
α. Φάσεις της διαδικασίες	115
β. Μονοδρομική επικοινωνία και επικοινωνία των δύο κατευθύνσεων	118
γ. Εμπόδια επικοινωνίας	120
6. Επικοινωνιακά μέσα προσεγγίσεως των εργαζομένων	121
α. Δημοσιεύσεις	121
β. Έρευνα απόψεων	122
γ. Σύστημα των εισηγήσεων	124
δ. Πληροφοριακές συναντήσεις	126
ε. Επιστολές στους εργαζομένους	126

στ. Παροχή συμβουλών	127
ζ. Η πολιτική των ανοικτών θυρών	128
η. Οπτικοακουστικά μέσα	128
7. Η συνέντευξη	130
8. Η Τεχνική της συνέντευξης ως μορφή επικοινωνίας - φάσεις	131
9. Η επικοινωνία στις επιτροπές	137
α. Έννοια, διακρίσεις	137
β. Η σύνθεση των επιτροπών	139
γ. Σύγκρουση σκοπών και αναγκών στις επιτροπές	139
δ. Οι συζητήσεις στις επιτροπές	141
ε. Διεξιότητες των μελών της επιτροπής	142
στ. Διεξιότητες του προέδρου	143

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

Η ΟΜΑΔΑ ΣΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

1. Εισαγωγικές έννοιες	147
2. Κατηγορίες ομάδων στους οργανισμούς	148
3. Ο ρόλος των ομάδων στους οργανισμούς	149
4. Ο ρόλος των ομάδων για τους σκοπούς των ατόμων	150
5. Τι επηρεάζει την απόδοση των ομάδων	151
α. Παράγοντες που αναφέρονται στην ίδια την ομάδα	152
β. Παράγοντες που αναφέρονται στο έργο της ομάδας	154
γ. Παράγοντες που αφορούν το περιβάλλον	155
δ. Παράγοντες που αφορούν το σχήμα της ηγεσίας και τον ηγέτη	156
ε. Λειτουργικοί παράγοντες	156
στ. Παράγοντες παρακίνησης	157
6. Η ανταγωνιστική τάση μεταξύ των ομάδων	157
7. Διάκριση των διαφορών μέσα στους οργανισμούς	158
α. Διαφορές επιχειρημάτων	158
β. Ανταγωνισμός	159
γ. Συγκρούσεις	160
8. Ποιά μέσα χρησιμοποιούνται στις συγκρούσεις	162
α. Επικοινωνιακά μέσα	162
β. Κανονισμοί και λοιπές διατάξεις	163
γ. Έλεγχος προαγωγών	163
9. Ο ρόλος της διοικήσεως στις συγκρούσεις	163
α. Διαιτησία	165
β. Συντονιστικοί μηχανισμοί	165

γ. Διαπραγματεύσεις	165
δ. Μετακίνηση προσωπικού	166
ε. Η αγνόηση της σύγκρουσης	166
10. Η συνοχή και οι αντιθέσεις μέσα στην ομάδα	167
α. Προβλήματα στόχων	168
β. Προβλήματα προσωπικά	168
γ. Προβλήματα στη λήψη των αποφάσεων	169

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

1. Η επιχείρηση και η κοινωνία	173
2. Ο κοινωνικός ρόλος της επιχείρησης	175
3. Το περιεχόμενο της κοινωνικής ευθύνης της επιχείρησης	176
α. Η συσχέτιση των μακράς απόδοσης επενδύσεων με κοινωνική ευθύνη της επιχείρησης	176
β. Η προσαρμογή της «ηθικής των μανάτζερς στις εξελισσόμενες κοινωνικές «νόρμες»	176
γ. Η τάση μεγιστοποίησης της κοινωνικής χρησιμότητας παρά του κέρδους	177
δ. Η αποδοχή μιας λογικής ικανοποίησης του κέρδους	177
ε. Ο καιροσκοπικός προσανατολισμός της επιχείρησης	177
4. Οι ειδικές κοινωνικές ομάδες και η επιχείρηση	178
α. Οι εργαζόμενες γυναίκες	178
β. Οι ηλικιωμένοι	179
γ. Τα μειονεκτικά άτομα	180
δ. Τα πνευματικά μειονεκτικά άτομα	180
ε. Τα ανειδίκευτα άτομα	180
5. Η εξέλιξη της «επιχειρησιακής ιδεολογίας»	181
6. Ειδικά κοινωνικά προβλήματα	182
α. Η απεργία - κατηγορίες	182
β. Ο ρόλος των ενώσεων	184

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10

ΤΟ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ

1. Τι είναι «κουλτούρα»	189
2. Το πολιτιστικό περιβάλλον διαφέρει από χώρα σε χώρα και από τόπο σε τόπο	190

3. Το πολιτιστικό περιβάλλον και οι οργανισμοί	191
4. Ποιοί παράγοντες επηρεάζουν το «κλίμα» στον οργανισμό	193
α. Ιστορία και ιδιοκτησία	193
β. Το μέγεθος	193
γ. Η τεχνολογία	194
δ. Οι σκοποί	194
ε. Το περιβάλλον	194
στ. Οι τύποι των ανθρώπων	195
5. Διάκριση του πολιτιστικού περιβάλλοντος στους οργανισμούς	195
α. Υλικό περιβάλλον	195
β. Μη υλικό περιβάλλον	196
6. Η δυναμική του πολιτιστικού κλίματος	196

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11

Η ΕΡΓΑΣΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

1. Η εργασία και τα κίνητρά της	201
2. Η εργασία η κόπωση, η ανία, και η απάθεια	202
3. Επίδραση του αυτοματισμού στους εργαζόμενους	204
4. Τα ατυχήματα	207

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12

ΦΥΣΙΚΟΙ ΚΑΙ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

1. Το φυσικό περιβάλλον	215
α. Φωτισμός	215
β. Θέρμανση - αερισμός	218
γ. Κλιματισμοί	219
δ. Ήχοι	220
2. Ψυχολογικοί παράγοντες	222
α. Κάπνισμα	223
β. Διακοπή και ψυχαγωγία	223
γ. Ψυχική διάθεση - μοναχική	224
δ. Ζεύγη εργαζομένων	225

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13

ΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

1. Έννοια του ηθικού	229
----------------------------	-----

2. Ηθικό και παραγωγικότητα	230
3. Απουσίες και βραδύτητα προσέλευσης	231
4. Η κινητικότητα του προσωπικού	233
5. Έρευνα ηθικού	236
6. Οι ποινές	241
α. Αυταρχική άποψη	241
β. Η σύγχρονη θετική θεώρηση	241
7. Οι επιβραβεύσεις και οι αμοιβές	245
8. Τα παράπονα	248
α. Πρόληψη παραπόνων	250
β. Διάγνωση των παραπόνων και η αντιμετώπισή τους	250

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14

Η ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ Η ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

1. Η ανάθεση έργου	255
2. Η ανάγκη εκτιμήσεως	256
3. Προυποθέσεις για σωστή εκτίμηση	257
4. Κατηγορίες σχεδίων εκτίμησης	259
α. Το σύστημα άνθρωπος με άνθρωπο	259
β. Η σύγκριση μεταξύ υφισταμένων	259
γ. CHECK LIST	259
δ. Διάγραμμα στοιχείων	260
5. Η οργάνωση της εκτίμησης του προσωπικού	271

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 15

Η ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΟΠΤΕΙΑ

1. Ο ρόλος της εποπτείας	275
2. Το περιεχόμενο της εποπτείας	278
3. Δεξιότητες και γνώσεις του επόπτη	277
α. Επιλογή εποπτών	277
4. Σύγχρονες τάσεις για την εποπτεία και το ρόλο του επόπτη	279
5. Σχέσεις με τα διάφορα κλιμάκια της ιεραρχίας	280

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 16

Η ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

1. Η έννοια της εκπαίδευσης	285
2. Οι επιπτώσεις της εκπαίδευσης	286
3. Συστήματα εκπαίδευσης	287
α. Το σύστημα εκπαίδευσης προ του διορισμού	287
β. Προκαταρκτική εκπαίδευση	288
γ. Εκπαίδευση πάνω στην εργασία	288
δ. Εκπαιδευτικά προγράμματα «μαθητείας»	288
ε. Ειδικά σεμινάρια	289
4. Βασικοί παράγοντες εκπαίδευσης	289
α. Παρακίνηση	289
β. Φυσιολογικοί παράγοντες	289
γ. Η πρακτική	290
δ. Χωρισμός ύλης	290
ε. Ψυχολογικοί παράγοντες	290
5. Μέθοδοι διδασκαλίας	290
α. Συζήτηση	291
β. Επίδειξη	291
γ. Μέθοδος περιπτώσεων	291
δ. Υπόδυση ρόλου	291
ε. Επιχειρησιακά παιχνίδια	292
στ. Εναλλαγή εργασίας	292

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 17

Η ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΤΩΝ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΩΝ ΑΛΛΑΓΩΝ ΚΑΙ Η ΑΝΤΙΣΤΑΣΗ

1. Η τάση της αλλαγής	295
2. Συνέπειες της παραγνωρίσεως της δυναμικής της διοικητικής οργάνωσης	296
3. Το ισοζύγιο της οργάνωσης	296
4. Αντιμετώπιση των αντιθέσεων στην αλλαγή	297
5. Ενδείξεις που οδηγούν στην διοικητική αναδιοργάνωση σε	

λειτουργικό σύστημα οργάνωσης	300
6. Ο προγραμματισμός της οργανωτικής αλλαγής	301

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 18

ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ ΣΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ - ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΜΟΣ

1. Έννοια	305
2. Ανταπόδοση των παροχών	306
3. Είδη παροχών	307
4. Ο εργασιακός συνδικαλισμός	309
α. Εργασιακές σχέσεις	309
β. Σκοποί των ενώσεων	310
γ. οι διαπραγματεύσεις	311

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 19

ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

1. Έννοια των δημοσίων σχέσεων	317
2. Τι περιλαμβάνουν οι δημόσιες σχέσεις	319
3. Οι δημόσιες σχέσεις στη δημόσια διοίκηση	320
4. Ο ανθρώπινος παράγοντας στο management	321
5. Ιστορική εξέλιξη των ανθρωπίνων σχέσεων	322
6. Ανθρώπινη χροιά στο management	324
7. Το σύγχρονο δημοκρατικό - ανθρώπινο σύστημα	325
8. Διαφορές των δημοσίων σχέσεων από τις ανθρώπινες σχέσεις	326

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 20

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ

1. Περιεχόμενο της τεχνολογίας στην οργάνωση	331
2. Αντίθετες απόψεις	332
3. Τεχνολογία και ειδικευση	333
4. Κατηγορίες τεχνολογιών	335

5. Επίδραση της τεχνολογίας στη διάθρωση	336
6. Επίδραση της τεχνολογίας στη Διοίκηση	337

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 21

ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ

1. Μελέτη περιπτώσεων 1.	341
2. Μελέτη περιπτώσεων 2.	342
3. Μελέτη περιπτώσεων 3.	343
4. Μελέτη περιπτώσεων 4.	344
5. Μελέτη περιπτώσεων 5.	345
6. Μελέτη περιπτώσεων 6.	346
7. Μελέτη περιπτώσεων 7.	347

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 22

ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΝΝΕΤΕΥΞΗΣ

A. Θέτοντας το σκηνικό	351
B. Πρόκληση της αντίδρασης	352
Γ. Μελετώντας τι θα μπορούσε να γίνει	353

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 23

ΑΝΘΟΛΟΓΙΟ ΕΝΝΟΙΩΝ ΚΑΙ ΟΡΩΝ	357 - 367
ΑΛΦΑΒΗΤΙΚΟ ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ	369
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	381