



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΕΑΕΚ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



Η ΠΑΙΔΕΙΑ ΣΤΗΝ ΚΟΡΥΦΗ
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Εκπαίδευσης και Αρχικής
Επαγγελματικής Κατάρτισης

Η ψηφιοποίηση του εκπαιδευτικού υλικού έγινε στο πλαίσιο υλοποίησης της πράξης με τίτλο «ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΣΠΟΥΔΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ στο ΤΕΙ ΚΑΒΑΛΑΣ», του Μέτρου 2.2 «Αναμόρφωση Προγραμμάτων Σπουδών - Διεύρυνση Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης» του ΕΠΕΑΕΚ II, που συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (Ε.Κ.Τ.) κατά 80% και Εθνικούς πόρους κατά 20%.

ΕΝΟΤΗΤΑ 9

ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

Η κίνηση των ανθρώπινων σχέσεων αποδεικνύει ως ένα σημείο το πώς οι μάνατζερ και οι επόπτες προσπάθησαν να καταστήσουν τις ανθρώπινες σχέσεις ένα σύγχρονο εργαλείο στη διοίκηση επιχειρήσεων. Αυτό είναι ένα δύσκολο καθήκον επειδή κάθε άτομο είναι μοναδικό, και οι αντιδράσεις του μπορεί να επηρεαστούν από πνευματικές, φυσικές, και/ή κοινωνικές διαστάσεις. Προσέξτε, για παράδειγμα, το παρακάτω σενάριο:

Η Lois Nevers, ιδιοκτήτρια ενός μεγάλου καταστήματος λιανικής/χονδρικής πώλησης χαλιών, μόλις έλαβε μία παραγγελία για τοποθέτηση χαλιών σε ένα καινούργιο σπίτι. Θέλοντας να επαναλάβει τις οδηγίες, η Lois απευθύνθηκε στον Ty Lawson, το νεαρό επόπτη μίας ομάδας προσωπικού εγκατάστασης – πολύ συμπαθή σε' όλα τα μέλη της ομάδας εργασίας του, ο οποίος αισθανόταν πολύ περήφανος για την ποιότητα της εργασίας που προσέφερε η ομάδα του, "Ty, αναθέτω αυτή τη δουλειά σε εσένα και το προσωπικό σου. Πρόσεξε ιδιαίτερα να γίνει καλή δουλειά σε αυτό, έτσι;" Αμέσως ο Ty απάντησε, "Γιατί σ' εμένα; Γιατί δεν τη δίνεις σε έναν από τους άλλους επικεφαλής ομάδων, έτσι για αλλαγή." Η Lois ξαφνιάστηκε κάπως από την αντίδραση του νεαρού υφισταμένου της, επειδή αυτή η αντίδραση έμοιαζε τόσο έξω από το χαρακτήρα του.

Γιατί η αντίδραση του Ty διέφερε τόσο πολύ από τη συνηθισμένη του αντίδραση; Ήταν οι πνευματικές διαστάσεις της ανθρώπινης συμπεριφοράς η αφορμή για την αντίδραση του Ty; Ίσως να θεώρησε ότι στο προσωπικό του είχε ανατεθεί ένα δυσανάλογο μεγάλο μερίδιο δύσκολης δουλειάς. Μία άλλη πιθανή αιτία που ίσως εξηγεί την απάντηση του Ty μπορεί να εντοπιστεί στις φυσικές διαστάσεις της ανθρώπινης συμπεριφοράς. Αυτή η εργασία μπορεί να του ανατέθηκε στο τέλος μιας κουραστικής ημέρας κατά τη διάρκεια της οποίας ο Ty αντιμετώπισε μία σειρά δύσκολων και απαιτητικών προβλημάτων. Ο Ty δεν ήταν μόνο εξαιρετικά κουρασμένος, αλλά υπέφερε επίσης από ένα κρυολόγημα και αισθανόταν απαίσια. Επίσης, μία άλλη εξήγηση για την απάντηση του Ty μπορεί να έχει σχέση με τις κοινωνικές διαστάσεις της ανθρώπινης συμπεριφοράς. Ίσως ο Ty να θεώρησε ότι με την παράκληση, "Πρόσεξε ιδιαίτερα να γίνει καλή δουλειά σε αυτό", η ιδιοκτήτρια εμμέσως ασκούσε κριτική για προηγούμενες δουλειές που είχε κάνει.

Αυτό το περιστατικό δείχνει πόσο περίπλοκη είναι η ανθρώπινη συμπεριφορά. Οι σχέσεις μεταξύ των ατόμων είναι περίπλοκες, επειδή κάθε άτομο αντιδρά στα ερεθίσματα σύμφωνα με τις μοναδικές αντιλήψεις του που συνδέονται με τις πνευματικές, σωματικές και κοινωνικές διαστάσεις της συμπεριφοράς.

Πνευματική Διάσταση της Συμπεριφοράς

Οι νοητικές αντιλήψεις, για παράδειγμα, επηρεάζονται απ' όλα όσα έχει αποθηκεύσει στο

μυαλό του ένα άτομο. Συγκεκριμένα, αυτό συμπεριλαμβάνει όλες τις εμπειρίες ενός ατόμου, τις γνώσεις, τις προκαταλήψεις, τα αισθήματα, τις αξίες και τις στάσεις. Είναι ολοφάνερο ότι δύο άνθρωποι δε διαθέτουν τις ίδιες αντιλήψεις, επειδή δεν έχουν τις ίδιες εμπειρίες, γνώσεις, επιρροές και ούτω καθεξής.

Οι νοητικές αντιλήψεις μερικές φορές μπορεί να οδηγήσουν σε σύγκρουση. Κάθε άτομο, για παράδειγμα, έχει σχηματίσει κάποιες αντιλήψεις σχετικά μ' έναν αριθμό αμφιλεγόμενων θεμάτων - άμβλωση, ευθανασία, θανατική καταδίκη, έρευνες για το DNA και την ηθικότητα των εγχειρήσεων μεταμόσχευσης οργάνων, για παράδειγμα. Όταν οι υποστηρικτές και οι αντιτιθέμενοι έρχονται σε αντιπαράθεση εκφράζοντας τις αντιλήψεις τους πάνω σε αμφιλεγόμενα θέματα, επέρχεται σύγκρουση. Αν το θέμα είναι σχετικό με το χώρο εργασίας, όπως είναι τα μέτρα προστασίας και βοήθειας για ανθρώπους που αδικούνται, ειδικά λόγω χρώματος, φυλής ή φύλου, η ρίψη τοξικών αποβλήτων, ή η κατάχρηση της άδειας χρήσης ενός προγράμματος ηλεκτρονικού υπολογιστή, οι διαφορετικές αντιλήψεις ή αξίες είναι δυνατόν να προκαλέσουν προβλήματα στις ανθρώπινες σχέσεις.

Ήθη, Έθιμα και Παραδόσεις; Παρατηρώντας την Παγκόσμια Διαφορά

Αταίριαστοι και Στιγμές Αμηχανίας

Όταν ο υπερ-τακτικός Felix και ο ακατάστατος, απρόσεκτος Oscar ήταν συγκαίτιοι στην τηλεοπτική κωμωδία "Το παράξενο ζευγάρι", οι διαφορές τους προκαλούσαν γέλιο. Στην πραγματική ζωή, όμως, τέτοιες διαφορές δεν είναι τόσο αστείες. Όλοι, είτε είναι τακτικοί είτε ακατάστατοι, έχουν κάποια στιγμή αισθανθεί ενοχλημένοι από τη σχέση τους με ένα πρόσωπο που είναι "διαφορετικό."

Ενώ άνθρωποι που κατοικούν σε διαφορετικές χώρες μπορεί, με αυτόν τον τρόπο, να είναι αταίριαστοι, καμία χώρα δεν μπορεί να απομονωθεί από τον υπόλοιπο κόσμο. Η μελλοντική οικονομική άνθηση και ανάπτυξη κάθε χώρας είναι άμεσα συνδεδεμένη με την οικονομική άνθηση και ανάπτυξη του υπόλοιπου κόσμου. Περίπου 20 τοις εκατό του συνολικού κεφαλαίου που είναι επενδεδυμένο στις βιομηχανίες των Ηνωμένων Πολιτειών έχει επενδυθεί σε εγκαταστάσεις εκτός των Ηνωμένων Πολιτειών. Επιπλέον, μεγάλες εμπορικές τράπεζες και χρηματιστηριακοί οίκοι (εταιρείες που πουλούν μετοχές και ομολογίες) εξασφαλίζουν μια παρόμοια αναλογία της συνολικής τους δουλειάς μέσω ξένου συναλλάγματος. Η Caterpillar, που έχει τη βάση της στην Peoria, στο Illinois, πουλάει περισσότερα από τα μισά της τρακτέρ και βαριά μηχανήματα σε αγοραστές εκτός των Ηνωμένων Πολιτειών. Το 58 τοις εκατό των συμβολαίων που αναλαμβάνει η Boeing, μία κατασκευαστική εταιρεία αεροπλάνων, προέρχεται από άλλες χώρες. Πολλά από τα προϊόντα που απολαμβάνουν οι άνθρωποι στις Ηνωμένες

Πολιτείες, προέρχονται από χώρες εκτός των Ηνωμένων Πολιτειών -τηλεοράσεις, συστήματα CD, κάμερες, ηλεκτρονικοί υπολογιστές και πολλά άλλα.

Καθώς οι Αμερικάνοι εργαζόμενοι και οι εργαζόμενοι από άλλες χώρες συνεργάζονται, μπορεί να μοιάζουν με 'Το Παράξενο Ζευγάρι'. Οι διάφορες χώρες υιοθετούν πολύ διαφορετικούς τρόπους διεύθυνσης των επιχειρήσεων τους και, κατά το μεγαλύτερο μέρος, αυτές οι διαφορές μπορούν να αποδοθούν στις διαφορετικές κουλτούρες των ανθρώπων που διαμένουν σε διαφορετικές χώρες. Πριν από μερικά χρόνια, σ' ένα βιβλίο με τον τίτλο *The Ugly American* αποδοκιμάζονταν έντονα οι Αμερικάνοι για τη στάση τους "Άφησε τους να το κάνουν με το δικό μας τρόπο ή καθόλου." Ο εθνοκεντρισμός, η πεποίθηση που έχει κάποιος ότι η δική του ομάδα είναι ανώτερη, εμποδίζει την επικοινωνία, την κατανόηση και τη συνεργασία μεταξύ των ατόμων που συμμετέχουν σε διεθνείς επιχειρήσεις.

Οι στιγμές αμηχανίας που προκαλούνται από τις διαφορές στην κουλτούρα μπορούν να διευθετηθούν, χωρίς να χαθεί ο αλληλοσεβασμός, αν τα άτομα γνωρίζουν αυτές τις διαφορές. Ο *Kenneth Malito* ήταν ένας ιδιώτης επενδυτής ακινήτων που είχε πολλούς Ιάπωνες πελάτες. Σε ένα ταξίδι στην Ιαπωνία, ένας από τους πελάτες του παρέθεσε προς τιμήν του ένα πλουσιοπάροχο επίσημο γεύμα. Ο *Malito* το ανταπέδωσε οργανώνοντας ένα μεγαλύτερο και ακριβότερο πάρτι για τον πελάτη του. Όταν τα τηλεφωνήματα του έμειναν αναπάντητα, ο *Malito* ανακάλυψε ότι είχε προσβάλει τον πελάτη του με το να τον ξεπεράσει. Μόνο μετά από αρκετούς μήνες ανεπίσημων επισκέψεων στο γραφείο τού πελάτη του, επιδεικνύοντας τη φιλία του και τις ευγενείς του προθέσεις, ο *Malito* πράγματι κατάφερε να ξανακερδίσει την εμπιστοσύνη του πελάτη. Οι Ιάπωνες χρησιμοποιούν τον όρο "αξιόπιστο πρόσωπο", και μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί ως ένας τρόπος υπενθύμισης σε έναν Ιάπωνα επιχειρηματία μίας εκκρεμούς συμφωνίας, χωρίς να φανεί κάποιος πολύ αγενής ή τολμηρός.

Η *Ellen Carothers* είναι υπεύθυνη για τη διεύθυνση των εργαστηρίων ηλεκτρονικών υπολογιστών σε ένα κοινοτικό κολέγιο στη νοτιοδυτική περιφέρεια της χώρας. Καθώς ο αριθμός των ηλεκτρονικών υπολογιστών που φορτώθηκαν με το πρόγραμμα της βάσης δεδομένων έφτασε στον ανώτατο επιτρεπόμενο βαθμό κατανομής σύμφωνα με το συμβόλαιο της άδειας, η *Ellen* πήγε στον επικεφαλής του τμήματος της και ζήτησε άδεια για επαναδιαπραγμάτευση του συμβολαίου. Ο επικεφαλής της είπε να συνεχίσει να φορτώνει τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές με το πρόγραμμα, αν και αυτό αποτελούσε παραβίαση του συμβολαίου. Η *Ellen* υπέβαλε την παραίτηση της.

Είναι φανερό ότι το παραπάνω σενάριο είναι ηθικής φύσης. Η **ηθική** αναφέρεται σε ηθικούς κανόνες ή αξίες που κατευθύνουν τη συμπεριφορά ενός προσώπου ή μίας ομάδας.

Ίσως περισσότερο από οτιδήποτε άλλο, η προσκόλληση ενός ατόμου σε αξίες ή αρχές σχετικά με το τι είναι ηθικά σωστό καθορίζει το σεβασμό που τρέφουν οι άλλοι γι' αυτό το άτομο. Η έλλειψη σεβασμού προς ένα άτομο είναι πιθανό να οδηγήσει στην ανάπτυξη μη ικανοποιητικών ανθρώπινων σχέσεων.

Κοινωνική Διάσταση της Συμπεριφοράς

Οι κοινωνικές διαστάσεις της συμπεριφοράς καθορίζονται από την προσωπικότητα, τις στάσεις, τις ανάγκες και τις επιθυμίες ενός προσώπου. Η **προσωπικότητα** ενός ατόμου είναι το σύνολο των περίπλοκων χαρακτηριστικών, συμπεριλαμβανομένων και των τάσεων της συμπεριφοράς και των συναισθημάτων, των προσωπικών και κοινωνικών χαρακτηριστικών, της αυτοαντίληψης και της κοινωνικότητας. Ο στόχος πολλών μαθημάτων σχετικά με την ανάπτυξη της προσωπικότητας για εργαζόμενους και επόπτες είναι η βελτίωση της ικανότητας τους να τα πηγαίνει καλά με τους άλλους. Μερικοί εργαζόμενοι διακρίνονται για την ευχάριστη προσωπικότητα τους. Άλλοι θεωρούνται ότι έχουν δυσάρεστη προσωπικότητα. Αναμφίβολα, η προσωπικότητα ενός ανθρώπου έχει πολύ μεγάλη επίδραση στις ανθρώπινες σχέσεις.

Ο Rob Weiss και η Elaine Burbank είναι υπάλληλοι στη ρεσεψιόν του Riverfront Inn, ενός μεγάλου ξενοδοχείου στο οποίο γίνονται συχνά κρατήσεις για περιφερειακά συνέδρια και συνελεύσεις. Η μάνατζερ, Beth Higgms, έχει δώσει οδηγίες στους υπαλλήλους που κάνουν τις κρατήσεις, να υπερβαίνουν κατά έξι τοις εκατό τη χωρητικότητα του ξενοδοχείου, όταν αυτό είναι δυνατό, επειδή οι ακυρώσεις και αυτοί που τελικά δεν εμφανίζονται, φτάνουν συχνά το έξι τοις εκατό των συνολικών κρατήσεων.

Πρόσφατα, έγιναν κρατήσεις για ένα περιφερειακό συνέδριο από το Senior Corps of Retired Executives (SCORE), και το ξενοδοχείο έκανε έξι τοις εκατό περισσότερες κρατήσεις απ' ό,τι επέτρεπε η χωρητικότητα του. Τριάντα έξι άνθρωποι έπρεπε να σταλούν σε άλλα ξενοδοχεία της περιοχής από τον Rob και την Elaine.

Όταν ο Rob ήρθε αντιμέτωπος μ' έναν εκνευρισμένο πελάτη, απάντησε λέγοντας: "Μην ξεσπάτε πάνω μου, εγώ απλώς εργάζομαι εδώ. Αν θέλετε να κατηγορήσετε κάποιον, απευθυνθείτε στην κυρία Higgins. Αυτή είναι υπεύθυνη για την ανόητη τακτική των επιπλέον κρατήσεων στο ξενοδοχείο."

Όταν η Elaine ήρθε αντιμέτωπη με έναν εξαγριωμένο πελάτη, του είπε: "Δε σας κατηγορώ που απογοητευτήκατε και λυπάμαι που έχουμε λίγες παραπάνω κρατήσεις απ' όσες θα

έπρεπε. Έχουμε κάνει κράτηση για εσάς σε ένα πολύ ωραίο ξενοδοχείο εδώ κοντά, και η δωρεάν υπηρεσία ξενάγησης του ξενοδοχείου θα σας ξεναγήσει σε διάφορα μέρη της περιοχής. Εκτιμούμε την υποστήριξη σας και θα καταβάλουμε κάθε προσπάθεια, ώστε να σιγουρευτούμε ότι οι εναλλακτικές κρατήσεις και η εξυπηρέτηση που θα λάβετε θα είναι ικανοποιητικές. Επίσης, θα ήθελα να σας δώσω δύο δωρεάν εισιτήρια για δείπνο στην αίθουσα του ξενοδοχείου μας για εσάς και τον καλεσμένο σας."

Ηθική Διάσταση στις Ανθρώπινες Σχέσεις

Ποιο Έρχεται Πρώτο,

Ηθικοί Πολίτες ή Ηθικοί Θεσμοί;

Η Christina Hoff Sommers, μία καθηγήτρια φιλοσοφίας στο Πανεπιστήμιο Clark στη Worcester, στη Μασσαχουσέτη, διαφωνεί με τον τρόπο που διδάσκεται η ηθικολογία στα Αμερικάνικα κολέγια. Πιστεύει ότι δίνεται υπερβολική έμφαση σε θέματα κοινωνικής τακτικής, ενώ δε δίνεται καθόλου, ή δίνεται πολύ λίγη, προσοχή σε θέματα σχετικά με την προσωπική ηθική, όπως είναι η υποκρισία, η αυταπάτη και η σκληρότητα.

Μία από τις συναδέλφους της Sommers είχε διαφορετική γνώμη. Αυτή η συνάδελφος πίστευε ότι είναι προτιμότερο να επικεντρώνει την προσοχή της σε σημαντικότερα θέματα ηθικής, όπως αυτά της κοινωνικής αδικίας, της καταπίεσης των μειονοτήτων, της διαφθοράς στις μεγάλες επιχειρήσεις, των παραβάσεων των πολυεθνικών εταιρειών στις χώρες Του Τρίτου Κόσμου, χωρίς να στρέφει το ενδιαφέρον της σε θέματα προσωπικής ηθικής. Η συνάδελφος υποστήριζε το εξής: "Δε θα έχεις ηθικούς ανθρώπους μέχρι να αποκτήσεις ηθικούς θεσμούς. Δε θα έχεις ηθικούς πολίτες μέχρι να έχεις ηθική κυβέρνηση."

Στο τέλος του εξαμήνου, η συνάδελφος μπήκε στο γραφείο της καθηγήτριας Sommers κρατώντας μια στοίβα γραπτών και έδειχνε πολύ στεναχωρημένη. Τελικά, περισσότεροι από τους μισούς μαθητές στην τάξη της ηθικολογίας είχαν αντιγράψει μακροσκελή αποσπάσματα από κείμενα από τη δευτερογενή λογοτεχνία.

Οι εκπαιδευτικοί διαφωνούν στο θέμα της διδασκαλίας της ηθικής, αλλά παραμένει γεγονός ότι έχουν ξεσπάσει μεγάλα σκάνδαλα για αντιγραφή σε πολλά από τα καλύτερα πανεπιστήμια των Ηνωμένων Πολιτειών. Σε μία πρόσφατη έρευνα από την Boston Globe υποστηρίζεται ότι το 75 τοις εκατό όλων των μαθητών της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης παραδέχεται ότι αντιγράφει. Για τους μαθητές των κολεγίων, το νούμερο είναι 50 τοις εκατό. Σε μία έρευνα που πραγματοποιήθηκε από την U.S. News and World Report ερωτήθηκαν μαθητές κολεγίου αν θα έκλεβαν από έναν εργοδότη. Το 34 τοις εκατό απάντησε καταφατικά.

Εξαιτίας αυτών αλλά και άλλων στατιστικών στοιχείων, ένας διαρκώς αυξανόμενος αριθμός εκπαιδευτικών υποστηρίζει τη θέση της καθηγήτριας Sommers και πιστεύει ότι οι καθηγητές πρέπει να επιμένουν στους βασικούς κανόνες της ευγένειας, της τιμιότητας και του δικαίου μέσα στην τάξη και στο χώρο εργασίας. Όταν οι εργαζόμενοι εξαπατούν και κλέβουν, θέτουν σε κίνδυνο την εμπιστοσύνη την οποία έχουν στην επιχείρηση αγοραστές και πελάτες, καθώς επίσης και την εμπιστοσύνη που οι εργοδότες και οι εργαζόμενοι πρέπει να έχουν ο ένας στον άλλο.

Ανατύπωση από: Christina Hoff Sommers, "Teaching the Virtues," Περιοδικά Chicago Tribune, 12 Σεπτεμβρίου, 1993.

Μία από τις ευθύνες της κυρίας Higgins ως μάνατζερ του Riverfront Inn είναι η αξιολόγηση της απόδοσης των υπαλλήλων για τους εξής σκοπούς: (1) για την εξασφάλιση λογικών στόχων και την παροχή επαρκούς ανατροφοδότησης σχετικά με την απόδοσή τους, (2) τη βελτίωση της απόδοσης με τον προσδιορισμό των τομέων στους οποίους απαιτείται εκπαίδευση, η οποία θα βοηθήσει τους εργαζομένους να βελτιώσουν τη συμπεριφορά τους, και (3) τη συγκέντρωση πληροφοριών συμφωνά με τις οποίες θα αποφασίζει για τις μελλοντικές αναθέσεις καθηκόντων, τις προαγωγές, τους υποβιβασμούς τις αυξήσεις των μισθών και των ημερομισθίων και τις απολύσεις των ακατάλληλων υπαλλήλων. Η προσωπικότητα όπως φάνηκε από την περίπτωση του Rob και της Elaine, μπορεί να αποτελεί ένα σημαντικό παράγοντα στην αξιολόγηση των ικανοτήτων όσον αφορά στις ανθρώπινες σχέσεις.

Οι στάσεις της Elaine και του Rob, όπως εκδηλώνονται μέσα από την προσωπικότητα τους, είναι πολύ διαφορετικές. Η **στάση** είναι η θέση κάποιου σε σχέση με ένα γεγονός, ένα θέμα ή μια πεποίθηση. Η Elaine πιστεύει ότι είναι δική της ευθύνη να παρέχει στον πελάτη την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση, ακόμα και αν το ξενοδοχείο είναι υπερπλήρες. Ο Rob πιστεύει ότι ο εκνευρισμός του πελάτη δεν είναι δική του ευθύνη. Στάσεις οι οποίες προκαλούν προβλήματα στο χώρο εργασίας αφορούν σε αμφιλεγόμενα θέματα καθώς και μεροληπτικές και προκατειλημμένες απόψεις. Γενικώς, οι υπάλληλοι που τηρούν θετική στάση και είναι ανοιχτόμυαλοι σχετικά με τα αμφιλεγόμενα θέματα κρίνονται ότι έχουν πιο επιθυμητή προσωπικότητα: απ' ότι αυτοί που τηρούν αρνητική στάση και έχουν μεροληπτικές και προκατειλημμένες απόψεις.

Η κοινωνική διάσταση της συμπεριφοράς αποκαλύπτεται επίσης και από την άποψη που έχει κάποιος για την εσωστρέφεια ή την εξωστρέφεια. Ο **εσωστρεφής** είναι ένα άτομο το

οποίο αισθάνεται πιο άνετα με τις δικές του σκέψεις και τα δικά του αισθήματα και προτιμά να μη συναλλάσσεται με άλλους. Άλλα άτομα τείνουν να είναι **εξωστρεφή**, δηλαδή είναι άτομα που ευχαριστιούνται να συναλλάσσονται με τους άλλους και ικανοποιούνται με το να μοιράζονται σκέψεις και ιδέες με άλλους. Ένα εξωστρεφές άτομο μπορεί να είναι πιο αποτελεσματικό, όταν εργάζεται με συναδέλφους απ' ό,τι ένα εσωστρεφές. Ένας εργαζόμενος, στις περισσότερες περιπτώσεις, μπορεί να εργαστεί πιο αρμονικά με τους άλλους για την επίτευξη υψηλού επιπέδου παραγωγικότητας. Ένας εσωστρεφής εργαζόμενος, από την άλλη πλευρά, μπορεί να επιτύχει υψηλά επίπεδα παραγωγικότητας, όταν εκτελεί καθήκοντα ατομικής φύσης.

Κώδικας Λέξεων στις Ανθρώπινες Σχέσεις

Οι έξι πιο σημαντικές λέξεις... "Εγώ παραδέχομαι ότι έκανα ένα λάθος."

Οι πέντε πιο σημαντικές λέξεις... "Εσύ έκανες μία καλή δουλειά."

Οι τέσσερις πιο σημαντικές λέξεις... "Εσύ τι γνώμη έχεις;"

Οι τρεις πιο σημαντικές λέξεις... "Αν θα ήθελες?"

Οι δυο πιο σημαντικές λέξεις... "Σε ευχαριστώ"

Η μία πιο σημαντική λέξη... "Εμείς"

Η λιγότερο σημαντική λέξη... "Εγώ"

Στους εσωστρεφείς ανθρώπους ταιριάζουν καλύτερα θέσεις απασχόλησης που απαιτούν εργασία ατομικής φύσης. Είναι συνήθως πιο παραγωγικοί και αισθάνονται πιο άνετα, όταν εργάζονται μόνοι τους. Οι εξωστρεφείς άνθρωποι εργάζονται αποδοτικότερα σε θέσεις απασχόλησης οι οποίες περιλαμβάνουν αλληλεπίδραση με άλλους ανθρώπους, επειδή τους ευχαριστεί να μοιράζονται σκέψεις και ιδέες.

Φυσική Διάσταση της Συμπεριφοράς

Η φυσική διάσταση της συμπεριφοράς αποτελείται από πολλά πολύπλοκα στοιχεία, μεταξύ των οποίων συμπεριλαμβάνεται και η εγρήγορση, η κούραση, το άγχος, οι βασικές ανάγκες (φυσιολογικές και ασφάλειας) και η κατάσταση της υγείας. Όταν ένα άτομο έχει στερηθεί τον ύπνο ή αισθάνεται άρρωστο, μπορεί να αντιδράσει διαφορετικά κατά τη διάρκεια της αλληλεπίδρασης του με επόπτες ή άλλους εργαζομένους απ' ό,τι θα αντιδρούσε, αν ήταν ξεκούραστο και σε ετοιμότητα. Η πείνα, η άσχημη φυσική κατάσταση και το άγχος μπορούν επίσης να επηρεάσουν δυσμενώς τη συμπεριφορά.

Όπως απεικονίζεται στο Σχεδιάγραμμα 1.6, οι διαστάσεις της ανθρώπινης συμπεριφοράς είναι πολύπλοκες. Για την κατανόηση της ανθρώπινης συμπεριφοράς πρέπει να ληφθούν υπ' όψιν τα αποτελέσματα των ερευνητικών μελετών που έχουν πραγματοποιηθεί στα πλαίσια αρκετών κοινωνικών και φυσικών επιστημών, ώστε να εξασφαλιστεί συνοχή στα συμπεράσματα που θα εξαχθούν. Όσοι σπουδάζουν το αντικείμενο των ανθρώπινων σχέσεων πρέπει να γνωρίζουν ότι απομένουν ακόμα πολλά που πρέπει να ανακαλυφθούν σχετικά με την ανθρώπινη συμπεριφορά και τους λόγους για τους οποίους οι άνθρωποι αντιδρούν με τον τρόπο που αντιδρούν.

**Σχεδιάγραμμα 1.6 Οι Πολύπλοκες Διαστάσεις της Ανθρώπινης Συμπεριφοράς
Αλληλεπιδρούν Επηρεάζοντας τη Συμπεριφορά**

