



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 10

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΛΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Μία θεώρηση της πολυπλοκότητας της ανθρώπινης συμπεριφοράς μπορεί να οδηγήσει στην εξής ερώτηση: *Πώς μπορώ να αντιμετωπίσω αποτελεσματικά άτομα που επιδεικνύουν ποικιλόμορφη συμπεριφορά;* Αν και δεν υπάρχει μία απλή απάντηση, η ανάπτυξη ικανοτήτων στις ανθρώπινες σχέσεις θα είναι σίγουρα μια βοήθεια. Είναι πολύ σημαντικό ένα πρόσωπο που αναπτύσσει καλές ανθρώπινες σχέσεις να μπορεί:

- να συναισθάνεται τους άλλους
- να επικοινωνεί αποτελεσματικά με τους άλλους
- να παρέχει κίνητρα στον εαυτό του και τους άλλους
- να επιδεικνύει υπευθυνότητα σε ικανοποιητικό βαθμό,
- να αντιμετωπίζει επιτυχώς τα προβλήματα στο χώρο εργασίας,
- να επιδεικνύει ηθική και επαγγελματική συμπεριφορά.

Συναισθηματική κατανόηση

Η συναισθηματική κατανόηση είναι η ικανότητα του να τοποθετεί κάποιος τον εαυτό του στη θέση κάποιου άλλου και να κατανοεί την άποψη αυτού του ατόμου.

Καθώς ο Scott Maltz γύρισε αργά το κατσαβίδι για να σφίξει το στήριγμα που συγκρατούσε το γυαλιστερό καθρέπτη πάνω αϊτό το νιπτήρα του μπάνιου, άκουσε τον ήχο του ραγίσματος και το κουνδούνισμα των σπασμένων γυαλιών, καθώς έπεφταν στο μαρμάρινο νιπτήρα. Ο επόπτης του έγινε έξαλλος. "Maltz", φώναξε, "ξέρεις πόσο κόστισε αυτός ο καθρέπτης;" Ο Scott αισθάνθηκε πάρα πολύ άσχημα. Είχε προσληφθεί πολύ πρόσφατα ως το νεότερο μέλος της ομάδας κατασκευής και η επιθυμία του να πετύχει ήταν ολοφάνερη. Αργότερα, ο Max Dowling, το παλαιότερο μέλος της ομάδας και ένας εξαιρετικός τεχνίτης, προσπάθησε να καθησυχάσει τον Scott "Ατυχήματα συμβαίνουν σε αυτό το είδος δουλειάς, νεαρέ. Μην το αφήνεις να σε απογοητεύσει. Το ίδιο πράγμα έχει συμβεί και σε εμένα." Ξαφνικά, ο Scott αισθάνθηκε πολύ καλύτερα. Ενώ προηγουμένως σεβόταν τον Max Dowling για την ικανότητα του να παράγει ποιοτική δουλειά, τώρα τον θεωρούσε και φίλο.

Μία σημαντική ικανότητα στις ανθρώπινες σχέσεις είναι η ικανότητα να βάζει κάποιος τον εαυτό του στη θέση του άλλου, όπως κάνει ο Max στο παραπάνω σενάριο, και να κατανοεί τα προβλήματα και τα αισθήματα του άλλου ατόμου. Είναι, επίσης, σημαντικό να καταλάβουμε ότι δε διαθέτουν όλοι αυτή την ικανότητα, συμπεριλαμβανομένων και κάποιων εποπτών.

Επικοινωνία

Το σημαντικότερο ίσως στοιχείο στο σχεδιασμό οποιουδήποτε περιβάλλοντος εργασίας είναι το σχέδιο που συνδέει όλους τους εργαζομένους και τους επόπτες με κανάλια επικοινωνίας. Η καλή επικοινωνία μπορεί να αναφερθεί ως το σημαντικότερο στοιχείο για την ανάπτυξη καλών ανθρώπινων σχέσεων. Παρά την αναγνώριση της σπουδαιότητας της επικοινωνίας, η επίτευξη της αποτελεί ένα από τα πιο δύσκολα και περίπλοκα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι σύγχρονοι οργανισμοί.

Ακόμα και σε μικρούς οργανισμούς, στους οποίους εργάζονται μόνο λίγοι άνθρωποι, είναι δύσκολο να επιτευχθεί καλή επικοινωνία. Όταν ο οργανισμός επεκτείνεται και αυξάνονται ο αριθμός των εργαζομένων, καθώς επίσης και η διαφορετικότητα των εργαζομένων, η δημιουργία διαύλων επικοινωνίας τα οποία διευκολύνουν τη μεταφορά των πληροφοριών και της κατανόησης καθίσταται ακόμα πιο δύσκολη. Αυτό είναι γεγονός, άσχετα από την κατεύθυνση προς την οποία εκπέμπονται τα μηνύματα - προς τα πάνω ή προς τα κάτω στον οργανισμό, ή οριζοντίως ανάμεσα στους εργαζομένους ή τους επόπτες.

Σε αυτό το σημείο, όμως, δίνονται οι παρακάτω προτάσεις σχετικά με την επικοινωνία.

1. Σιγουρευτείτε ότι τα μηνύματα είναι ακριβή. Λανθασμένες πληροφορίες μπορεί να κλονίσουν την εμπιστοσύνη που έχει ο παραλήπτης του μηνύματος στον αποστολέα. Λάθη σε γεγονότα ή αριθμούς μπορεί επίσης να οδηγήσουν σε άλλες ανακρίβειες και σε συγκρούσεις.

2. Αναλύστε τα χαρακτηριστικά στοιχεία των παραληπτών. Επιλέξτε λέξεις που πιθανότατα θα μπορέσει να καταλάβει ο παραλήπτης,

3. Αποφύγετε τη χρήση "πολύπλοκης γλώσσας". Συχνά, απλά μηνύματα παρερμηνεύονται, επειδή ο αποστολέας προσπαθεί να εντυπωσιάσει με το λεξιλόγιο του. Επιλέξτε ακριβείς λέξεις τις οποίες μπορεί να αντιληφθεί ο παραλήπτης.

4. Να επικοινωνείτε εγκαίρως. Να επικοινωνείτε με τους άλλους υπαλλήλους ή επόπτες, όταν το θέμα είναι σημαντικό για εκείνους. Δεν έχει νόημα, για παράδειγμα, να ενημερώσετε ένα συνεργάτη ότι κάποιος συγκεκριμένος πωλητής προσφέρει χαμηλότερη τιμή για προμήθειες, όταν η αγορά έχει ήδη πραγματοποιηθεί.

Κίνητρα

Όταν οι άνθρωποι συμμετέχουν σε κάποιον τύπο επιχείρησης για την εκτέλεση κάποιων εργασιακών καθηκόντων σ'έναν με τον άλλον με συγκεκριμένους τρόπους, ωθούμενοι από τις δυνάμεις των κινήτρων. Μερικές φορές, οι άνθρωποι είναι ικανοί να αναγνωρίζουν την πηγή των κινήτρων για τον εαυτό τους ή τους άλλους. Ίσως ο θαυμασμός, η αναγνώριση, ή η αποδοχή να είναι το κίνητρο. Σε άλλες περιπτώσεις, λέγεται ότι υπάρχουν υποσυνείδητα

κίνητρα, αλλά αυτά τα κίνητρα μπορεί να μην είναι εύκολο να αναγνωριστούν ή να κατονομαστούν. Παρ' όλα αυτά, τα κίνητρα είναι το καύσιμο για την ενεργοποίηση και, ακριβώς για αυτόν το λόγο, συνιστούν τις αιτίες της συμπεριφοράς των ατόμων. Υποκινούν, διατηρούν και καθορίζουν τη γενική κατεύθυνση της συμπεριφοράς. Γι' αυτό, η κατανόηση των κινήτρων των εργαζομένων μπορεί να αποτελέσει ένα χρήσιμο εργαλείο για τους επόπτες και τους μάνατζερ.

Υπευθυνότητα

Όλοι οι εργαζόμενοι, είτε αυτοί που εργάζονται ως εξειδικευμένοι τεχνίτες είτε οι επόπτες, πρέπει να αποδεχτούν την ευθύνη για τη συμπεριφορά τους. Αυτή η συμπεριφορά μπορεί να συμπεριλαμβάνει διάφορα προσωπικά προβλήματα, όπως είναι οι συχνές αδικαιολόγητες απουσίες από την εργασία, η κατάχρηση οινόπνευματων ή ναρκωτικών ουσιών, πράξεις που φανερώνουν διάκριση υπέρ ή εναντίον κάποιου, σεξουαλική παρενόχληση, άγχος, υπερκόπωση από τη δουλειά και συγκρούσεις που οφείλονται σε φυλετικές διακρίσεις ή στη διαφορετική κουλτούρα. Υπευθυνότητα, σε τέτοιες περιπτώσεις, είναι η υποχρέωση του εργαζομένου να δώσει εξηγήσεις στον εργοδότη.

Σε καταστάσεις που αφορούν στις εργασιακές δραστηριότητες, η υπευθυνότητα γίνεται υποχρέωση μετά την παραχώρηση σε έναν εργαζόμενο της εξουσίας να ενεργήσει. Αν ο Todd Carvell, μάνατζερ της εταιρείας 20-20 Window Cleaning Service, αναθέσει στον Patrick Alexander να συγκροτήσει μία ομάδα τριών υπαλλήλων για τον καθαρισμό των παραθύρων του κτιρίου μιας εταιρείας, του αναθέτει εξουσία. Αν ο Patrick αποδεχτεί την εξουσία, πρέπει να αναλάβει την ευθύνη για τη δουλειά. Σε αυτή την περίπτωση, ο Patrick θα πρέπει να αποδεχτεί επίσης και την ευθύνη για τη λειτουργία των ανθρώπινων σχέσεων, πράγμα που σημαίνει να αναπτύξει καλή σχέση με τους υπαλλήλους και να τους παρακινήσει ώστε να ολοκληρώσουν αρμονικά την εργασία.

Προβλήματα στον εργασιακό χώρο

Ο σημερινός χώρος εργασίας χαρακτηρίζεται από την επικράτηση περίπλοκων προβλημάτων. Δυστυχώς, τα προσωπικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν πολλά άτομα τους συνοδεύουν στη δουλειά τους. Η εργασιακή κόπωση, η μονοτονία ή ανία είναι δυνατό να αντικατοπτρίζονται στο ρυθμό αντικατάστασης των εργαζομένων, στις συχνές αδικαιολόγητες απουσίες από την εργασία, στην απροσεξία που οδηγεί σε ατυχήματα ή σε μειωμένα επίπεδα παραγωγικότητας. Το άγχος και η ένταση που προκαλούνται από την πίεση της δουλειάς ή άλλους εξωτερικούς παράγοντες συνιστούν την πραγματικότητα στις

περισσότερες περιπτώσεις στο περιβάλλον εργασίας. Το κεφάλαιο 3 αυτού του βιβλίου είναι αφιερωμένο σε προβλήματα τα οποία πρέπει να αντιμετωπιστούν, προκειμένου να αποδώσουν επιτυχώς οι ανθρώπινες σχέσεις στην εργασία. Οι περισσότεροι εργαζόμενοι δεν είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι ώστε να αντιμετωπίζουν με επιτυχία τέτοια προβλήματα.

Ηθική και Επαγγελματική Συμπεριφορά

Σίγουρα κανείς δεν απαιτεί περισσότερο σεβασμό και θαυμασμό απ' ό,τι ο εργαζόμενος που ακολουθεί τις ηθικές αρχές και έχει επαγγελματική συμπεριφορά. Κάποιοι ειδικοί στον τομέα της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού ισχυρίζονται ότι ανθρώπινες σχέσεις είναι να κάνεις στους άλλους ό,τι θα ήθελες εκείνοι να κάνουν σ' εσένα. Άλλοι ισχυρίζονται ότι ανθρώπινες σχέσεις είναι να κάνεις στους άλλους ό,τι θα ήθελαν αυτοί να κάνεις σε αυτούς. Και στις δύο περιπτώσεις, εσύ ή αυτοί δε θα πρέπει να δέχεστε τίποτα λιγότερο από συνεργάτες ή επόπτες που συμπεριφέρονται με ηθικό και επαγγελματικό τρόπο.