

4^ο Κεφάλαιο

Η Προσωπικότητα του Εργαζομένου στο Χώρο της Εργασίας του

4.1 ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΞΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΣΤΟΧΩΝ

4.2 Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΚΑΙ Η ΑΞΙΑ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ

4.3 ΟΙ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΧΩΡΟ

4.4 ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΑΓΧΟΥΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΥΧΙΩΝ ΣΤΟΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΧΩΡΟ

4^ο Κεφάλαιο



Εισαγωγή

Ο εργαζόμενος, μετά την πρόσληψή του ή την επαγγελματική του δραστηριοποίηση, είναι θετικό να αναπτύξει και να καλλιεργήσει την προσωπικότητα του στο χώρο της εργασίας του. Οι ενέργειες προς αυτή την κατεύθυνση θα υποστηρίξουν την επιτυχία των επαγγελματικών στόχων του με βάση τις προσωπικές του αξίες.

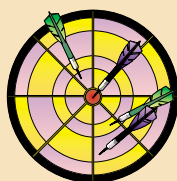
Στον παρόν κεφάλαιο:

παρέχονται χρήσιμες οδηγίες για την ιεράρχηση των προσωπικών αξιών και τον προσδιορισμό της επαγγελματικής επιτυχίας,

αξιολογείται η επαγγελματική εμφάνιση, και αναπτύσσονται μέθοδοι για τη βελτίωση των επικοινωνιακών ικανοτήτων,

εξετάζονται οι διαπροσωπικές σχέσεις, και αναφέρονται τρόποι για την ανάπτυξη δεξιοτήτων στις διαπροσωπικές σχέσεις,

αναπτύσσεται η μεθοδολογία αντιμετώπισης και χειρισμού του άγχους και των αποτυχιών στον επαγγελματικό χώρο.



Επιδιωκόμενοι Στόχοι

Με την ολοκλήρωση του κεφαλαίου αυτού οι μαθητές θα είναι ικανοί:

1. Να ιεραρχούν τις προσωπικές αξίες τους.
2. Να προσδιορίζουν την επαγγελματική επιτυχία τους με βάση τις αξίες και τις ικανότητές τους.
3. Να εκτιμήσουν τη σημασία της επαγγελματικής εμφάνισης και το ρόλο της στον επαγγελματικό χώρο.
4. Να εκτιμήσουν τη σημασία των διαπροσωπικών σχέσεων.
5. Να επιδείξουν δεξιότητες στις διαπροσωπικές σχέσεις.
6. Να συνειδητοποιήσουν όχι μόνο την αρνητική αλήθεια και τη θετική πλευρά του άγχους, το οποίο μπορεί να λειτουργήσει ως κίνητρο.
7. Να χρησιμοποιούν τρόπους και τεχνικές αντιμετώπισης του άγχους.
8. Να συγκρατούν και να ελέγχουν τα συναισθήματά τους στον επαγγελματικό χώρο.

4.1 ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΞΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΣΤΟΧΩΝ

Οι προσωπικές αξίες αποτελούν ένα σύνολο πεποιθήσεων στις οποίες αποδίδουμε ιδιαίτερη σημασία, διότι αυτές επηρεάζουν τη συμπεριφορά και τις αποφάσεις μας και, κατά συνέπεια, την επιλογή της επαγγελματικής μας κατεύθυνσης. Επειδή οι επαγγελματικές δραστηριότητες αποσκοπούν στην πραγματοποίηση των επαγγελματικών στόχων, μπορούμε να πούμε ότι οι προσωπικές αξίες συνδέονται με τους επαγγελματικούς στόχους δημιουργώντας ένα σύστημα προσωπικών αξιών και επαγγελματικών στόχων.



Για παράδειγμα:

Αν ένας εργαζόμενος έχει ως προσωπική αξία την κοινωνική προσφορά, τότε αναζητεί την ανάλογη επαγγελματική δραστηριότητα, έτσι ώστε να επιτύχει τους επαγγελματικούς στόχους που τον εκφράζουν και τον ικανοποιούν.

4.1.1 Ιεράρχηση προσωπικών αξιών

Οι πιο συνηθισμένες προσωπικές αξίες είναι οι εξής:



1. Ελευθερία 2. Αξιοπρέπεια 3. Ισότητα 4. Δικαιοσύνη 5. Αλληλεγγύη 6. Ανεξαρτησία 7. Κοινωνική προσφορά 8. Κοινωνικότητα 9. Κοινωνική αναγνώριση 10. Ευχάριστο περιβάλλον 11. Δόξα, φήμη 12. Κύρος, γόητρο 13. Πνευματική δραστηριότητα 14. Σωματική δραστηριότητα 15. Καλλιτεχνική διάσταση 16. Επαναλαμβανόμενη δραστηριότητα 17. Ανάληψη πρωτοβουλιών 18. Εξέλιξη 19. Σταθερότητα 20. Συμμετοχή στις αποφάσεις 21. Συναδελφικότητα 22. Συχνές μετακινήσεις 23. Ελεύθερος χρόνος.

Η σειρά με την οποία έχουν σημειωθεί οι πιο συνηθισμένες προσωπικές αξίες είναι τυχαία, διότι οι αξίες αυτές μπορεί να έχουν διαφορετική σημασία για κάθε εργαζόμενο.

Για παράδειγμα:

Ένας εργαζόμενος θεωρεί ως σημαντικότερη προσωπική αξία την κοινωνική προσφορά, ενώ ένας άλλος εργαζόμενος θεωρεί ως σημαντικότερη προσωπική αξία τον ελεύθερο χρόνο.

Η ιεράρχηση των προσωπικών αξιών μπορεί να γίνει με το κριτήριο της σύγκρισης, όσον αφορά την ικανοποίηση που παρέχει στον εργαζόμενο η κάθε προσωπική αξία.

Συγκεκριμένα, ο εργαζόμενος μπορεί να ιεραρχήσει τις προσωπικές αξίες, θέτοντας στον εαυτό του το ερώτημα: «Είμαι ικανοποιημένος με αυτή την προσωπική αξία ή με την άλλη;».

4.1.2 Προσδιορισμός της επαγγελματικής επιτυχίας

Για τον προσδιορισμό της επαγγελματικής επιτυχίας απαιτείται:

- Να ιεραρχηθούν οι προσωπικές αξίες.
- Να επισημανθούν οι προσωπικές ικανότητες.
- Να αναζητηθούν οι κατάλληλες επαγγελματικές δραστηριότητες και να οριστούν οι επαγγελματικοί στόχοι.



- Η ιεράρχηση των προσωπικών αξιών γίνεται με τον τρόπο που έχει αναφερθεί στην παράγραφο 4.1.1.

- Η επισημάνση των προσωπικών ικανοτήτων σχετίζεται με τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα τα οποία απαιτούνται από τον εργαζόμενο για κάθε συγκεκριμένη επαγγελματική δραστηριότητα και ορίζονται από τον εργοδότη.

- Η αναζήτηση των κατάλληλων επαγγελματικών δραστηριοτήτων γίνεται μέσα από τις πηγές έγκυρης πληροφόρησης, όπως έχει αναφερθεί στην παράγραφο 3.3.1.

Οι επαγγελματικοί στόχοι ορίζονται με δύο κριτήρια:

1^ο κριτήριο: το επιθυμητό αποτέλεσμα,

2^ο κριτήριο: την πιθανότητα πραγματοποίησης του στόχου.

Για παράδειγμα: Αν ένας εργαζόμενος επιθυμεί να αποκτήσει πανελλαδική φήμη μέσα από το επάγγελμά του σε μία ημέρα (!), τότε απαιτείται, πριν οριστεί αυτό ως επαγγελματικός στόχος, να εξεταστεί η πιθανότητα πραγματοποίησης αυτής της επιθυμίας.

4.2 Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΚΑΙ Η ΑΞΙΑ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ



Ως άτομα προσφέρουμε προς τα έξω μια εικόνα του εαυτού μας η οποία μας τοποθετεί μέσα στην κοινωνία. Σε κάθε δεδομένη στιγμή η κοινωνία έχει αξίες και προκαταλήψεις. Προβάλλοντας μία εικόνα υποδηλώνουμε ποιες αξίες ενστερνιζόμαστε, ποιες προκαταλήψεις δεχόμαστε ή αψηφούμε, δίνουμε το στίγμα μας, δηλώνουμε το ποιοι είμαστε και πώς θέλουμε να μας αντιλαμβάνονται οι άλλοι.

Η εικόνα μας είναι, επομένως, η «άλλη» ταυτότητά μας (η πιο θεατή μάλιστα και ισχυρή), η οποία παίζει καθοριστικό ρόλο στη γενικότερη εξέλιξη και επιτυχία μας.

Στο περιβάλλον της εργασίας μας η εικόνα που εκπέμπουμε (επαγγελματική εμφάνι-

ση) μπορεί να γίνεται αποδεκτή ή να απορρίπτεται. Όταν γίνεται αποδεκτή, τότε ενισχύεται η αυτοεκτίμησή μας, που είναι από τους σημαντικότερους παράγοντες της επαγγελματικής επιτυχίας μας. Αν η επαγγελματική μας εμφάνιση δε γίνεται αποδεκτή, τότε μειώνεται η αυτοεκτίμησή μας, και, κατά συνέπεια, μειώνονται οι πιθανότητες επιτυχίας μας.

Σε κάθε περίπτωση, όμως, η επαγγελματική μας εμφάνιση έχει περιθώρια βελτίωσης.

Για να βελτιώσουμε την επαγγελματική μας εμφάνιση, απαιτείται να γνωρίζουμε «ποιοι είμαστε εμείς οι ίδιοι». Συγκεκριμένα, απαιτείται να έχουμε αυτογνωσία, έτσι ώστε να εξακριβώσουμε ποια από τα στοιχεία μας χρειάζεται να βελτιώσουμε.

Κατά τη διάρκεια της «εσωτερικής» αυτής διεργασίας και αναζήτησης πρέπει να είμαστε προετοιμασμένοι να δεχτούμε τις διάφορες παρατηρήσεις – υποδείξεις και να αντιμετωπίσουμε κάποιες ενοχλητικές ίσως αλήθειες, τις οποίες σκόπιμα παραβλέπαμε ή αγνοούσαμε έως τώρα.

Η εξακρίβωση των στοιχείων που πρέπει να βελτιώσουμε στην επαγγελματική μας εμφάνιση πραγματοποιείται με την αξιολόγηση των επικοινωνιακών ικανοτήτων μας (βλέπε παράγραφο 4.2.1) και την εξέταση της τήρησης των κανόνων εμφάνισής μας (ντύσιμο, συμπεριφορά, στάση) στο περιβάλλον της εργασίας μας (βλέπε παράγραφο 4.2.2).

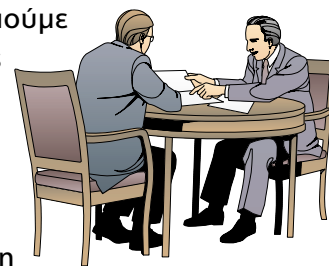


4.2.1 Αξιολόγηση των επικοινωνιακών ικανοτήτων

Οι επικοινωνιακές μας ικανότητες κατά τις επαφές που πραγματοποιούμε με τους υφισταμένους και τους προϊσταμένους μας αξιολογούνται ως προς τον τρόπο που μιλάμε αλλή και ως προς τον τρόπο που ακούμε.

- Ο τρόπος της ομιλίας μας εξετάζεται ως προς τα εξής:

1. Αν υποδηλώνει θετική διάθεση.
2. Αν είναι προσαρμοσμένος και ανάλογος με τα χαρακτηριστικά, τη στάση, το ενδιαφέρον και τις αντιδράσεις του ακροατή.
3. Αν δεν αναδεικνύονται με αυτόν οι προκαταλήψεις μας, αλλή αν, με το περιεχόμενο της ομιλίας μας και με τη στρατηγική που ακολουθούμε, τεκμηριώνονται οι απόψεις μας.
4. Αν έχει δομημένη μορφή.
5. Αν η γενικότερη στάση μας όταν μιλάμε είναι η ενδεδειγμένη. Δηλαδή, αν:
 - ο τρόπος μας είναι ενθουσιώδης,
 - κοιτάμε κατευθείαν τον ακροατή,
 - έχουμε λεκτική ποικιλία και σημεία έμφασης,
 - μιλάμε καθαρά και με ευκρίνεια.



- Ο τρόπος με τον οποίο ακούμε έναν ομιλητή εξετάζεται ως προς τα εξής:
 1. Αν προσέχουμε συνεχώς και με ένταση τον ομιλητή.
 2. Αν δεν είμαστε προκατειλημμένοι ούτε αρνητικοί απέναντι στον ομιλητή.
 3. Αν βοηθάμε στη δημιουργία κλίματος άνεσης και συνεργασίας.
 4. Αν προσπαθούμε να αντιληφθούμε το σκοπό του ομιλητή, αν διαχωρίζουμε τα δεδομένα από τις προσωπικές απόψεις, αν αξιολογούμε τα δεδομένα και δεν καταλήγουμε σε βιαστικά συμπεράσματα.
 5. Αν περιμένουμε να ολοκληρώσει ο ομιλητής την ομιλία του πριν απαντήσουμε.

4.2.2 Εξέταση της τήρησης των κανόνων εμφάνισης και συμπεριφοράς

Σε κάθε περιβάλλον εργασίας ισχύουν ορισμένοι κανόνες εμφάνισης και συμπεριφοράς. Οι κανόνες αυτοί αφορούν τα εξής:

- **Τον τρόπο μετακίνησης των εργαζομένων** στους διάφορους χώρους και στα λειτουργικά τμήματα του εργασιακού περιβάλλοντος.



Για παράδειγμα: Σε ένα εργασιακό περιβάλλον επιτρέπεται και επιβάλλεται, λόγω της φύσης που έχουν οι συγκεκριμένες επαγγελματικές δραστηριότητες, να μετακινούνται ελεύθερα οι εργαζόμενοι από ένα χώρο σε έναν άλλο ή από το ένα λειτουργικό τμήμα στο άλλο. Σε κάποιο άλλο εργασιακό περιβάλλον, όμως, υπάρχει το ενδεχόμενο να μην επιτρέπονται οι μετακινήσεις των εργαζομένων. Η τήρηση αυτού του κανόνα χαρακτηρίζει την επαγγελματική παρουσία ως αποδεκτή ή, αντίθετα, ως μη αποδεκτή.

- **Τον τρόπο έκφρασης των εργαζομένων** στις σχέσεις που αναπτύσσουν είτε μεταξύ τους είτε με τους τρίτους (π.χ. πελάτες, επισκέπτες της εταιρείας κ.ά.).



Για παράδειγμα: Σε ένα εργασιακό περιβάλλον επιτρέπεται η ελεύθερη έκφραση των εργαζομένων χωρίς να επιβάλλεται η τήρηση ενός λεκτικού κώδικα. Σε κάποιο άλλο εργασιακό περιβάλλον, αντίθετα, επιβάλλεται η τήρηση ενός συγκεκριμένου λεκτικού κώδικα.

- **Τον τρόπο ένδυσης των εργαζομένων** ο οποίος μπορεί να επιβάλλεται από τις λειτουργικές ανάγκες του εργασιακού περιβάλλοντος.



Για παράδειγμα: Αν ο απόφοιτος του Τομέα Χημικών Εργαστηριακών Εφαρμογών εργάζεται σε ένα Χημικό Εργαστήριο απαιτείται να φοράει τη συνηθισμένη εργαστηριακή μπλούζα, ενώ αν εργάζεται σε ένα κατάστημα πώλησης χημικών προϊόντων, ως εξειδικευμένος πωλητής, απαιτείται (το πιο πιθανόν) να φοράει κουστούμι.

4.3 ΟΙ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΧΩΡΟ

- Στις αρχές του 19^{ου} αιώνα ο Taylor μελέτησε την ανθρώπινη συμπεριφορά στον επαγγελματικό χώρο και κατέληξε στη διαπίστωση ότι για την βελτίωση της αποδοτικότητας των εργαζομένων πρέπει να υπάρχουν τέσσερις προϋποθέσεις:

1. Επιλογή του κατάλληλου ατόμου για κάθε συγκεκριμένη εργασία.
2. Εκπαίδευση των εργαζομένων στο να αποφεύγουν κάθε περιττή κίνηση.
3. Προσφορά κατάλληλων οικονομικών κινήτρων.
4. Εξασφάλιση κατάλληλων φυσικών συνθηκών στο εργασιακό περιβάλλον.



- Το 1927 η αμερικανική εταιρία «W.E.C.», επηρεασμένη από τις αρχές του Taylor, πραγματοποίησε μια έρευνα που είχε ως σκοπό να διαπιστώσει κατά πόσο υπήρχε σχέση ανάμεσα στην απόδοση των εργαζομένων και στο φωτισμό του εργασιακού χώρου. Η έρευνα έγινε στο τμήμα συναρμολόγησης τηλεφώνων, όπου ο φωτισμός έπαιζε σημαντικό ρόλο, δεδομένου ότι η συγκεκριμένη εργασία απαιτούσε προσοχή στις λεπτομέρειες.

Ο Taylor έλεγε ότι αν αυξηθεί ο φωτισμός στο συγκεκριμένο χώρο, θα αυξηθεί και η απόδοση, ενώ, αντίθετα, αν ελαττωθεί ο φωτισμός, θα μειωθεί η απόδοση.

Για την έρευνα χρησιμοποιήθηκαν τρεις ομάδες εργαζομένων.

Ως προς την πρώτη ομάδα, άρχισαν σταδιακά να αυξάνουν το φωτισμό στο χώρο εργασίας και πράγματι διαπίστωσαν ότι όσο αυξανόταν ο φωτισμός, τόσο ανέβαινε και η απόδοση των εργαζομένων.

Ως προς τη δεύτερη ομάδα, παρατήρησαν ότι άρχισε να αυξάνεται η απόδοσή της χωρίς, παράλληλα, να έχει αυξηθεί ο φωτισμός στο χώρο εργασίας.

Ως προς την τρίτη ομάδα, μείωσαν το φωτισμό και διαπίστωσαν ότι η απόδοση της ομάδας αυξήθηκε αντί να μειωθεί.

Ο Mayo, ο οποίος επεξεργάστηκε έως το 1932 τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας, απέδειξε ότι υπήρχαν και άλλοι παράγοντες που επηρέαζαν την απόδοση των εργαζομένων εκτός από τις συνθήκες του περιβάλλοντος. Οι εργαζόμενοι που συμμετείχαν σε αυτή την έρευνα ένιωσαν ότι τους υπολόγιζαν, διότι ζητούσαν τη γνώμη τους, και αυτό τους βοήθησε να αυξήσουν την απόδοσή τους ανεξάρτητα από τις συνθήκες εργασίας. Αποδείχτηκε ότι οι εργαζόμενοι είχαν, εκτός από υλικές, και κοινωνικο-πνευματικές (ανθρώπινες) ανάγκες.

Έτσι, τοποθετήθηκε η πρώτη βάση αυτού που ονομάζουμε ανθρώπινες ή διαπροσωπικές σχέσεις στον επαγγελματικό χώρο.



4.3.1 Η σημασία των διαπροσωπικών σχέσεων

Οι διαπροσωπικές (ανθρώπινες) σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ εργοδοτών και εργαζομένων επηρεάζουν, όπως έχουμε αναφέρει παραπάνω, τη στάση των εργαζομένων και κατά συνέπεια την απόδοσή τους. Αναπτύσσονται διαπροσωπικές σχέσεις επίσης είτε μεταξύ των εργαζομένων είτε μεταξύ των εργαζομένων και των πελατών ή των προμηθευτών (πιθανόν) της επιχείρησης. Αυτές οι διαπροσωπικές σχέσεις επιδρούν και διαμορφώνουν τη συμπεριφορά των ατόμων, αλλήλα και επηρεάζονται από αυτήν. Κατά συνέπεια, παρατηρείται μια αλληλεπίδραση της συμπεριφοράς των ατόμων και των διαπροσωπικών σχέσεων.

Για παράδειγμα:

Αν ένας προϊστάμενος, ξεκινώντας από ένα συναίσθημα υπεροψίας, αγνοεί την προσωπικότητα του υφισταμένου ή δεν την εκτιμά σωστά, τότε πληγώνει τον υφιστάμενο, ο οποίος έχει ανάγκη από επιδοκιμασία. Η συνεχής επίδειξη δύναμης από τον προϊστάμενο δημιουργεί στον υφιστάμενο συναισθήματα κατωτερότητας, ζήλιας και αντιπάθειας. Ο προϊστάμενος αντιδρά, στη συνέχεια, με τρόπο που υπογραμμίζει ακόμη περισσότερο την ανωτερότητα της θέσης που κατέχει.



Οι διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ προϊσταμένου και υφισταμένου διαμορφώνονται όχι μόνο από τη συμπεριφορά και τις αντιδράσεις του προϊσταμένου προς τον υφιστάμενο αλλά και αντίστροφα.

Έτσι, αυτός ο κύκλος συμπεριφοράς και αντιδράσεων μπορεί να ξεκινήσει και από την πλευρά του υφισταμένου, ο οποίος μπορεί να δείξει αδιαφορία, ασυνέπεια, έλλειψη σεβασμού κτλ. προς τον προϊστάμενο, προκαλώντας τα ανάλογα αποτελέσματα.

Αυτές οι αλληλεπιδράσεις διαμορφώνουν τη διαπροσωπική σχέση υφισταμένου-προϊσταμένου και επηρεάζουν καθοριστικά την αποδοτικότητα της επαγγελματικής συνεργασίας τους.

4.3.2 Δεξιότητες στην ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων

Στους επαγγελματικούς χώρους, αλλά και στην κοινωνία γενικότερα, αναπτύσσονται πέντε (συνήθως) μορφές διαπροσωπικών σχέσεων, όπως σημειώνονται στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 4.3.2: Μορφές διαπροσωπικών σχέσεων

Ονομασία	Έννοια	
Συνεργασία	Ωφέλεια, σε μέγιστο βαθμό, όλων των εμπλεκόμενων μερών	
Συμβιβασμός	Μοίρασμα της διαφοράς με αμοιβαίες υποχωρήσεις	
Αποφυγή	Αδιαφορία για την ικανοποίηση των συμφερόντων που έχουν τα εμπλεκόμενα μέρη	
Διευθέτηση	Η ικανοποίηση των συμφερόντων της άλλης πλευράς σε βάρος των συμφερόντων του ατόμου	
Ανταγωνισμός	Η πλήρης ικανοποίηση των συμφερόντων του ατόμου σε βάρος της άλλης πλευράς	

Από τις παραπάνω μορφές διαπροσωπικών σχέσεων η πιο επιθυμητή είναι η συνεργασία.

Για να αναπτυχθεί η διαπροσωπική σχέση της συνεργασίας, απαιτείται:

1. Να αναγνωριστούν, να κατανοηθούν και να καθοριστούν τα ενδιαφέροντα – συμφέροντα των εμπλεκόμενων μερών.
2. Να αναζητηθούν και να αναπτυχθούν εναλλακτικές λύσεις, που θα ικανοποιούν και τις δύο πλευρές.
3. Να επιλεγεί η κατάλληλη λύση, που θα ικανοποιεί όσο το δυνατόν περισσότερο και τις δύο πλευρές.

Σημαντικό ρόλο για την ανάπτυξη συνεργασίας ανάμεσα στα άτομα παίζει η συμπεριφορά των ατόμων, όπως αυτή διαμορφώνεται από τις αξίες, τα



κίνητρα, τη συγκινησιακή κατάσταση, τις προθέσεις, τις δεξιότητες, την αντίληψη, την προηγούμενη καλή εμπειρία και το γενικότερο καλό κλίμα του εργασιακού περιβάλλοντος.

4.4 ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΑΓΧΟΥΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΥΧΙΩΝ ΣΤΟΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΧΩΡΟ

Στις σύγχρονες μορφές εργασίας παρατηρείται όλο και περισσότερο αύξηση του άγχους και των αποτυχιών.

Το άγχος και οι αποτυχίες μάς επηρεάζουν άλληλοτε θετικά και άλληλοτε αρνητικά.

Αν αντιμετωπίσουμε και χειριστούμε κατάλληλα το άγχος και τις αποτυχίες, αυτά επιδρούν θετικά στις επαγγελματικές μας δραστηριότητες, ενώ, αντίθετα, αν δεν τα αντιμετωπίσουμε σωστά, αποτελούν τις σημαντικότερες αιτίες επαγγελματικών και κοινωνικών προβλημάτων, γενικότερα.

4.4.1 Αντιμετώπιση του άγχους στον επαγγελματικό χώρο



Το άγχος παρουσιάζεται με διαφορετικό τρόπο σε κάθε άτομο. Ορισμένοι άνθρωποι έχουν μηχανισμούς που τους οδηγούν στην ανάπτυξη έντονου άγχους, ενώ άλλοι έχουν την ικανότητα να ελέγχουν το άγχος τους και να απαλύνονται από αυτό.

Σύμφωνα με τις υπάρχουσες μελέτες οι άνθρωποι που αναπτύσσουν έντονο άγχος είναι (συνήθως) τελειομανείς και υπερδραστήριοι. Ενώ οι άνθρωποι που κατορθώνουν να ελέγξουν το άγχος τους είναι αυτοί που συμβιβάζονται με τις ατέλειες και δίνουν στα προβλήματα την πραγματική τους διάσταση.

Όταν ελέγχεται το άγχος, τότε επιδρά θετικά στις επαγγελματικές δραστηριότητες, διότι λειτουργεί ως κίνητρο και αυξάνει την ετοιμότητα και την ενεργητικότητα του ατόμου.

Για τον έλεγχο του άγχους μπορούμε να ακολουθήσουμε ορισμένους τρόπους αντιμετώπισής του, όπως:



1. Να προσδιορίσουμε και να συμπεριλάβουμε στο ημερήσιο πρόγραμμά μας εκείνες τις δραστηριότητες που μας κάνουν να νιώθουμε ωραία και να αποβάλλουμε εκείνες που μας προκαλούν συναισθήματα έντασης και πίεσης.
2. Να διαμορφώσουμε κατάλληλα το ημερήσιο πρόγραμμά μας, έτσι ώστε να διαχειριζόμαστε πιο αποτελεσματικά το χρόνο μας. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα να εξοικονομούμε περισσότερο ελεύθερο χρόνο, τον οποίο θα αφιερώνουμε για τους φίλους, την οικογένεια, την ξεκούραση, τη χαλάρωση και την ανανέωσή μας.

3. Να φροντίζουμε τη σωματική υγεία μας με την υγιεινή διατροφή και με τη γυμναστική και να αποφεύγουμε φάρμακα, ιδιοσκευάσματα, οινόπνευμα, καφεΐνη και γλυκά.
4. Να καλλιεργήσουμε εποικοδομητική σχέση με έναν καλό ακροατή. Η εξωτερίκευση των σκέψεων και των συναισθημάτων μας, στις περιπτώσεις έντονου άγχους, σε έναν άνθρωπο της εμπιστοσύνης μας θα αμβλύνει την πίεση.

4.4.2 Αντιμετώπιση των αποτυχιών στον επαγγελματικό χώρο



Οι αποτυχίες στον επαγγελματικό χώρο ενδέχεται να επηρεάσουν αρνητικά το άτομο, δεδομένου ότι μειώνουν την αυτοεκτίμηση και την αυτοπεποίθηση του.

Κατά συνέπεια, η αντιμετώπιση των αποτυχιών και ο κατάλληλος χειρισμός τους αποτελούν σημαντική και καθοριστική ενέργεια, η οποία θα επηρεάσει τη γενικότερη συμπεριφορά και τη δραστηριότητα του εργαζόμενου.

Για να αντιμετωπίσουμε και να χειριστούμε κατάλληλα τις αποτυχίες στον επαγγελματικό χώρο, πρέπει να αποδεχτούμε ότι υπήρχαν, υπάρχουν και θα υπάρχουν ως πιθανό αποτέλεσμα σε κάθε σημαντική επαγγελματική δραστηριότητα. Το γεγονός αυτό δεν πρέπει να μας επηρεάσει, διότι από όλες τις προσπάθειες που κάνουμε σε κάθε σημαντική επαγγελματική μας δραστηριότητα μία μόνο προσπάθεια είναι εκείνη που οδηγεί σε επιτυχία.

Στην Αμερική και στον Καναδά έγινε μια έρευνα ανάμεσα σε 10.000 επιτυχημένους επαγγελματίες. Η έρευνα έδειξε ότι τέσσερις παράγοντες καθόρισαν την επιτυχία των συγκεκριμένων ατόμων: νοημοσύνη – γνώση – εμπειρία – επιμονή. Από αυτούς τους τέσσερις παράγοντες η επιμονή συνέβαλε στην επιτυχία σε ποσοστό 93%, ενώ οι άλλοι τρεις σε ποσοστό 7%.

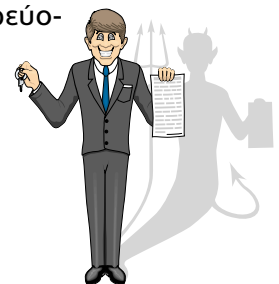
Κατά συνέπεια, μπορούμε να πούμε ότι οι αποτυχίες «οδηγούν» στην επιτυχία, αν τις αντιμετωπίσουμε ως πιθανό συστατικό όλων των επαγγελματικών δραστηριοτήτων και επιμείνουμε στις προσπάθειες για την επίτευξη των στόχων μας.



4.4.3 Έλεγχος των συναισθημάτων στον επαγγελματικό χώρο

Τα συναισθήματα έχουν την ιδιότητα να πολλαπλασιάζονται, να συσσωρεύονται και να επηρεάζουν τον τρόπο συμπεριφοράς μας. Αν τα αφήσουμε να δρουν ανεξέλεγκτα, θα μας κατευθύνουν έξω από τη σφαίρα της λογικής. Ο έλεγχος των συναισθημάτων επιτυγχάνεται, αν κατορθώσουμε:

1. Να τα αναγνωρίσουμε και να τα διακρίνουμε.
2. Να επιλέξουμε τον κατάλληλο τρόπο με τον οποίο θα τα εκφράσουμε.



Σύμφωνα με τον ορισμό που έδωσε ο Αριστοτέλης νοήμων άνθρωπος είναι εκείνος που έχει την ικανότητα να εκφράζεται (είτε μιλάει για δυσάρεστα είτε για ευχάριστα):

- την κατάλληλη στιγμή,
- στον κατάλληλο άνθρωπο,
- με τον κατάλληλο τρόπο,
- για τον κατάλληλο λόγο ή την κατάλληλη αιτία.



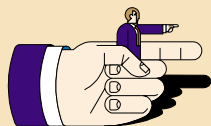
Η ικανότητα να ελέγχουμε τα συναισθήματά μας αποτελεί το βασικότερο γνώρισμα της **συναισθηματικής νοημοσύνης**.

Ο έλεγχος των συναισθημάτων αποδεικνύεται συνήθως στην πράξη όχι εύκολη υπόθεση.

Συγκεκριμένα:

Για να αναγνωρίσουμε, να διακρίνουμε και να αφομοιώσουμε τα συναισθήματά μας, απαιτείται ελεύθερος χρόνος, τον οποίο είτε δε διαθέτουμε είτε δεν τον αξιοποιούμε σωστά. Για να επιλέξουμε τον κατάλληλο τρόπο με τον οποίο θα εκφράσουμε τα συναισθήματά μας, απαιτείται να αποστασιοποιηθούμε από την καθημερινότητα των επαγγελματικών δραστηριοτήτων μας, οι οποίες δραστηριότητες πιθανόν χαρακτηρίζονται από συνθήκες έντασης και πίεσης, έτσι ώστε να διατηρήσουμε την ψυχραιμία μας. Μία από τις σημαντικότερες πράξεις προσωπικής ευθύνης στην εργασία είναι ο έλεγχος της δικής μας συναισθηματικής κατάστασης.

Πέρα από τη συναισθηματική νοημοσύνη του ατόμου υπάρχει και η συναισθηματική νοημοσύνη της εταιρείας στην οποία εργάζεται το άτομο. Κάθε εταιρεία έχει τους δικούς της γραπούς και άγραφους κανόνες, τις δικές της αξίες και, φυσικά, το δικό της συναισθηματικό οικοσύστημα. Η εταιρεία, μέσα από τους ανθρώπους που τη διοικούν, πρέπει να διαθέτει τις δεξιότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης και να ενθαρρύνει την ανάπτυξή τους στους υπαλλήλους της. Μόνο έτσι θα καταφέρει να γίνει ανταγωνιστική στον κόσμο των επιχειρήσεων. Το συλλογικό επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης μιας εταιρείας καθορίζει σε ποιο βαθμό αξιοποιεί το ανθρώπινο δυναμικό της. Τα παραδοσιακά κίνητρα (προαγωγές, συμμετοχή στα κέρδη, bonus) είναι σημαντικά ως μέσα υποκίνησης ή ως τρόποι να διατηρήσουμε μια σταθερή απόδοση. Ωστόσο, οι πιο ισχυρές κινητήριες δυνάμεις είναι οι συναισθηματικές καταστάσεις. Για να φτάσει η επίδοση στο μέγιστο σημείο, οι άνθρωποι πρέπει να αγαπούν αυτό που κάνουν και να αντλούν ευχαρίστηση από τη δουλειά τους. Οι λέξεις «motive» (κίνητρο) και «emotion» (συναίσθημα) έχουν την ίδια λατινική ρίζα, το «motere» που σημαίνει «κινώ». Τα συναισθήματα είναι αυτά που μας κινούν και μας ωθούν στην επίτευξη των στόχων μας. Τα μεγάλα έργα και οι σημαντικές επαγγελματικές δραστηριότητες ξεκινούν από έντονα συναισθήματα.



Περίληψη

- Οι προσωπικές αξίες επηρεάζουν την αναζήτηση των επαγγελματικών δραστηριοτήτων και συνδέονται με τους επαγγελματικούς στόχους κάθε ατόμου. Η ιεράρχηση των προσωπικών αξιών είναι ατομικό ζήτημα και προσδιορίζει, μαζί με την επισήμανση των προσωπικών ικανοτήτων και την αναζήτηση των κατάλληλων επαγγελματικών δραστηριοτήτων, την επαγγελματική επιτυχία κάθε ατόμου.
- Η επαγγελματική εμφάνιση συνιστά ένα από τα σημαντικότερα γνωρίσματα του χαρακτήρα του ατόμου (αξίες, προκαταλήψεις κ.ά.), επηρεάζει την αυτοεκτίμηση του ατόμου (όταν γίνεται αποδεκτή ή όταν απορρίπτεται) και συνδέεται με τις πιθανότητες επιτυχίας του. Η αξιολόγηση των επικοινωνιακών ικανοτήτων του ατόμου εξετάζεται ως προς τον τρόπο που μιλάει αλλή και ως προς τον τρόπο που ακούει. Οι συνηθισμένοι κανόνες εμφάνισης και συμπεριφοράς των εργαζομένων στους επαγγελματικούς χώρους σχετίζονται με τον τρόπο μετακίνησης, έκφρασης και ενδυμασίας τους.
- Οι διαπροσωπικές σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ των ατόμων επηρεάζουν καθοριστικά (τις περισσότερες φορές) την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα των επαγγελματικών συνεργασιών. Οι συνηθισμένες μορφές διαπροσωπικών σχέσεων είναι οι εξής: συνεργασία, συμβιβασμός, αποφυγή, διευθέτηση και ανταγωνισμός.
- Το άγχος και οι αποτυχίες στον επαγγελματικό χώρο, αν αντιμετωπιστούν σωστά, επιδρούν θετικά στις επαγγελματικές δραστηριότητες, διότι λειτουργούν ως κίνητρα για την επιδίωξη της επιτυχίας, ενώ, αντίθετα, αν δεν αντιμετωπιστούν σωστά αποτελούν τις σημαντικότερες αιτίες επαγγελματικών και κοινωνικών προβλημάτων γενικότερα.
- Ο έλεγχος των συναισθημάτων στον επαγγελματικό χώρο επιτυγχάνεται:
 - αν αναγνωρίσουμε και διακρίνουμε τα συναισθήματά μας,
 - αν τα εκφράσουμε, επιλέγοντας τον κατάλληλο τρόπο.



Ερωτήσεις

1. Αν δύο άτομα ιεραρχούν με τον ίδιο τρόπο τις προσωπικές αξίες τους, θα αναζητήσουν τις ίδιες επαγγελματικές δραστηριότητες; (αιτιολόγηση).
2. Με ποιο κριτήριο γίνεται η ιεράρχηση των προσωπικών αξιών;
3. Ποιες είναι οι προϋποθέσεις για τον προσδιορισμό της επαγγελματικής επιτυχίας;
4. Με ποια κριτήρια ορίζονται οι επαγγελματικοί στόχοι; (παράδειγμα).
5. Ως προς ποια στοιχεία εξετάζεται ο τρόπος της ομιλίας μας, προκειμένου να αξιολογήσουμε τις επικοινωνιακές ικανότητές μας;
6. Ως προς ποια στοιχεία εξετάζεται ο τρόπος με τον οποίο ακούμε έναν ομιλητή, προκειμένου να αξιολογήσουμε τις επικοινωνιακές ικανότητές μας;
7. Ποιος από τους συνηθισμένους κανόνες εμφάνισης και συμπεριφοράς, που ισχύουν σε κάθε περιβάλλον εργασίας, σας δυσκολεύει ή δε σας εκφράζει; (αιτιολόγηση).
8. Ποιες προϋποθέσεις ορίστηκαν από τον Taylor για τη βελτίωση της αποδοτικότητας των εργαζομένων;
9. Σχετικά με τη μελέτη του Taylor, ποιο ήταν το νέο στοιχείο το οποίο απέδειξε ο Mayo ότι υπάρχει και επηρεάζει την αποδοτικότητα των εργαζομένων;
10. Ποιες είναι οι συνηθισμένες μορφές διαπροσωπικών σχέσεων σε έναν επαγγελματικό χώρο;
11. Τι απαιτείται για να αναπτυχθεί η διαπροσωπική σχέση της συνεργασίας;
12. Σε ποια περίπτωση και γιατί επιδρά το άγχος θετικά στις επαγγελματικές δραστηριότητες;
13. Ποιος από τους τρόπους αντιμετώπισης του άγχους είναι, κατά τη γνώμη σας, ο πιο δύσκολος στην πράξη; (αιτιολόγηση).
14. Πώς επιδρούν οι αποτυχίες στο άτομο και με ποιο τρόπο αντιμετωπίζονται;
15. Πώς επιτυγχάνεται ο έλεγχος των συναισθημάτων;



Δραστηριότητες

1. Συμπλήρωσε τον παρακάτω πίνακα ενεργώντας ως εξής:

α) Σημείωσε τις τρεις πιο σημαντικές προσωπικές αξίες σου.

β) Σημείωσε δίπλα σε κάθε προσωπική αξία σου την πιθανή επαγγελματική δραστηριότητα που θα ικανοποιούσε και θα αντιπροσώπευε αυτή την αξία. Προσπάθησε να σκεφτείς όσο πιο πολλές επαγγελματικές δραστηριότητες μπορείς.

Προσωπικές αξίες	Πιθανές επαγγελματικές δραστηριότητες
1.	α. β. γ.
2.	α. β. γ.
3.	α. β. γ.

2. Παρατήρησε και αναζήτησε τα αρνητικά και τα θετικά στοιχεία των ομιλητών και των ακροατών σε μια συζήτηση της παρέας σου. Προσπάθησε να μη συμμετέχεις στη συζήτηση, έτσι ώστε να μην επηρεαστείς, αλλήλ και να έχεις τη δυνατότητα να αξιολογήσεις τα αποτελέσματα που αφορούν την επικοινωνιακή ικανότητα αυτών που συζητούν.
3. Στον παρακάτω πίνακα σημείωσε τη στρατηγική που ακολουθείς, όταν υπάρχει μια σύγκρουση ή διαφωνία στην παρέα σου. Στη συνέχεια, σε κάθε καταφατική απάντηση αναζήτησε και σημείωσε τη μορφή της διαπροσωπικής σχέσης που αντιστοιχεί στη στρατηγική σου.

4^ο Κεφάλαιο

Στρατηγική	Απάντηση	Μορφή διαπροσωπικής σχέσης
Προσπαθείς να μην αναμειχτείς στη σύγκρουση και να παραμείνεις ουδέτερος;	ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>	
Ψάχνεις τα βαθύτερα αίτια της σύγκρουσης και προτείνεις λύσεις, προκειμένου να ωφεληθούν όσο το δυνατόν περισσότερο όλοι οι εμπλεκόμενοι;	ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>	
Προσπαθείς να σταματήσεις τη σύγκρουση, επιβάλλοντας τις θέσεις σου;	ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>	
Προσπαθείς να κατευνάσεις τα πνεύματα και να διατηρήσεις τις καλές σχέσεις σου με την παρέα;	ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>	
Προτείνεις μέσες λύσεις, προκειμένου όλοι οι εμπλεκόμενοι να κερδίσουν κάτι;	ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>	

4. Προσδιόρισε τα συμπτώματα άγχους που μπορεί να έχεις, απαντώντας στο παρακάτω ερωτηματολόγιο.

A/A	ΕΡΩΤΗΣΗ	Απάντηση
1.	Σε απορροφούν όλο και περισσότερο οι δικές σου σκέψεις, όταν βρίσκεσαι με άλλους, έτσι ώστε να δυσκολεύεσαι να συμμετέχεις σε ουσιαστικές συζητήσεις;	ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>
2.	Βλέπεις λιγότερο συχνά και για λιγότερο χρόνο τους φίλους σου σε σχέση με παλαιότερα;	ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>
3.	Μήπως έχεις γίνει πιο ευερέθιστος, όταν βρίσκεσαι με άλλους;	ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>
4.	Μελετάς ή εργάζεσαι περισσότερες ώρες χωρίς όμως καλύτερα αποτελέσματα;	ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>
5.	Μήπως χάνεις προθεσμίες και αθετείς κανονισμένες συναντήσεις χωρίς να καταλαβαίνεις πώς έγινε;	ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>
6.	Μήπως κουράζεσαι εύκολα;	ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>
7.	Έχεις περιορίσει τελευταία το χρόνο που αφιερώνεις στα προσωπικά σου ενδιαφέροντα και στην ψυχαγωγία σου;	ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>