



**Δρ. Εύα Μαυράκη**

**Email:**

**[evamavraki@hmu.gr](mailto:evamavraki@hmu.gr)**

# Οργανωσιακή Συμπεριφορά

---

**Μέρος 4ο | Κεφ.4**

**Συναισθήματα, Στάσεις και  
Στρες στον Χώρο Εργασίας**

# Μαθησιακοί Στόχοι

Μετά τη μελέτη αυτού του κεφαλαίου, θα είστε σε θέση να:

**ΜΣ4-1:** Εξηγήσετε τον τρόπο με τον οποίο τα συναισθήματα και η γνώση (συνειδητή λογική) επηρεάζουν τη στάση και τη συμπεριφορά.

**ΜΣ4-2:** Συζητήσετε τη δυναμική της συναισθηματικής εργασίας και τον ρόλο της συναισθηματικής νοημοσύνης στον χώρο εργασίας.

**ΜΣ4-3:** Κάνετε μια σύνοψη των συνεπειών της δυσαρέσκειας στην εργασία, καθώς και των στρατηγικών για την αύξηση της οργανωσιακής συναισθηματικής δέσμευσης.

**ΜΣ4-4:** Περιγράψετε την εμπειρία του στρες και να κάνετε μια σύνοψη των 4ων κύριων παραγόντων στρες.

**ΜΣ4-5:** Αναγνωρίσετε 5 τρόπους διαχείρισης του εργασιακού στρες.

# Συναισθήματα

---

Σωματικά, συμπεριφορικά και ψυχολογικά επεισόδια προς ένα αντικείμενο, πρόσωπο ή γεγονός, που βιώνουν και δημιουργούν μια κατάσταση ετοιμότητας.

Τα περισσότερα συναισθήματα είναι ανεπαίσθητα.

Χαρακτηριστικά όλων των συναισθημάτων:

- **Αξιολόγηση** (βασικό θυμικό)
- **Κατάσταση** ετοιμότητας



# Συναίσθημα

---

- **Τι σημαίνει «αξιολόγηση»; Είναι η ερμηνεία που κάνει το άτομο για ένα γεγονός:**

Είναι ευχάριστο ή δυσάρεστο;

Απειλεί κάτι για εμένα;

Με βοηθά ή με εμποδίζει στους στόχους μου;

Είναι δίκαιο ή άδικο;

Μπορώ να το ελέγξω;

**Αυτό το γνωστικό «φιλτράρισμα» δημιουργεί το συναίσθημα.**

- **Γιατί λέγεται “βασικό θυμικό”;** Γιατί αποτελεί το πρώτο εσωτερικό σήμα που μας λέει αν κάτι έχει θετικό ή αρνητικό συναισθηματικό πρόσημο:

θετικό → χαρά, ανακούφιση, ενθουσιασμός

αρνητικό → φόβος, θυμός, λύπη

μικτό → άγχος + ενθουσιασμός, νοσταλγία κ.λπ.

Η αξιολόγηση είναι το «σπίθα» που πυροδοτεί το συναίσθημα.

# Τύποι Συναισθημάτων

---

**Τι σημαίνει “κατάσταση ετοιμότητας”;**

Κάθε συναίσθημα μάς σπρώχνει προς κάποια συμπεριφορά:

Φόβος → αποφυγή, φυγή

Θυμός → αντιπαράθεση, διεκδίκηση

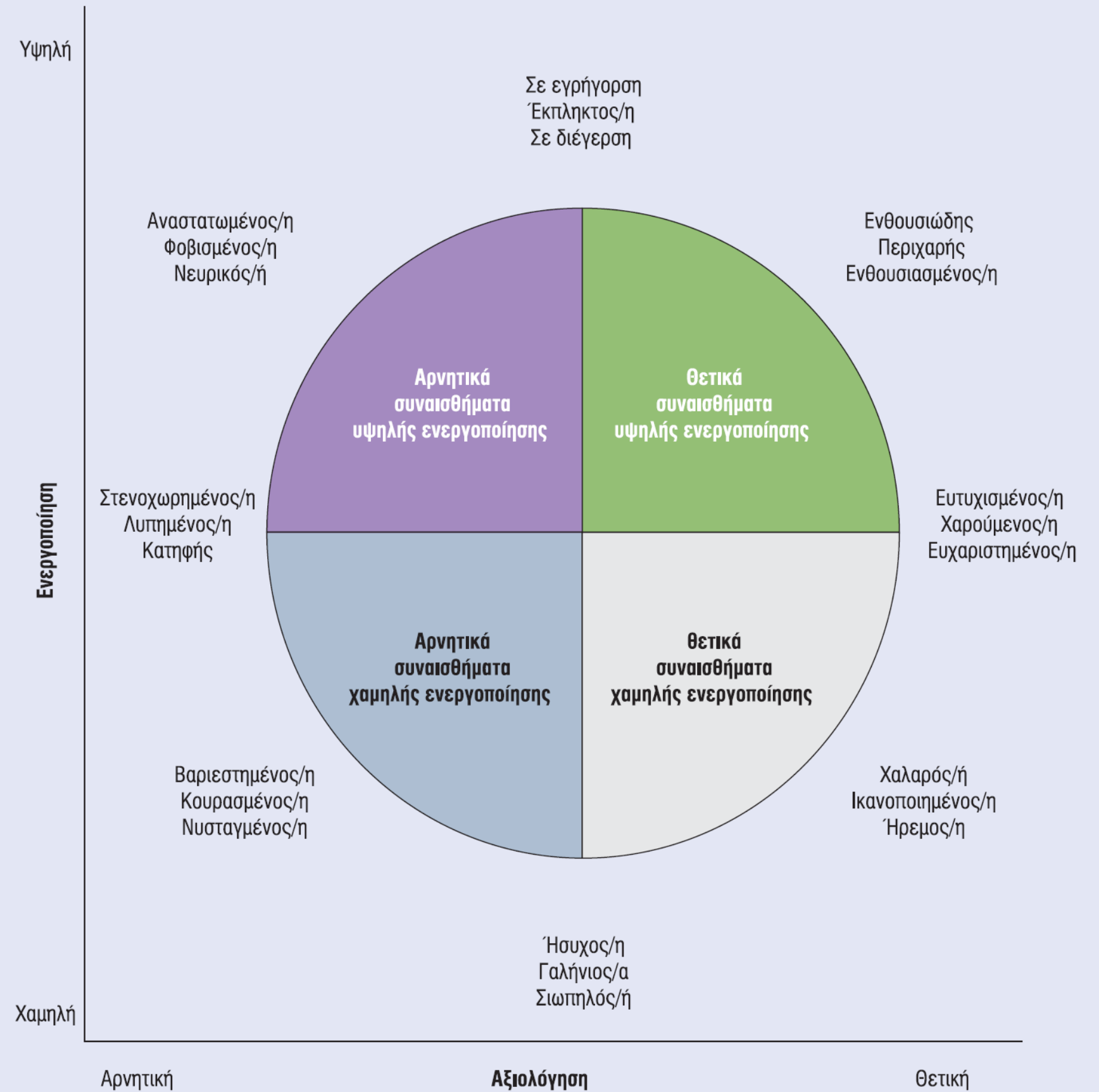
Λύπη → απόσυρση, ανάγκη για στήριξη

Χαρά → προσέγγιση, μοίρασμα

Ενθουσιασμός → ενεργοποίηση, δημιουργία

# Τύποι Συναισθημάτων & Διάσταση Ενεργοποίησης

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4.1 Κυκλικό Μοντέλο Συναισθημάτων



Πηγές: Προσαρμοσμένο από το JA Russell, "Core Affect and the Psychological Construction of Emotion", *Psychological Review* 110, no. 1 (2003): 145-72. M. Yik, JA Russell και JH Steiger, "A 12-Point Circumplex Structure of Core Affect", *Emotion* 11, no. 4 (2011): 705-31.

# Τύποι Συναισθημάτων & Διάσταση Ενεργοποίησης

---

► **Υψηλή ενεργοποίηση (high activation / high arousal).** Ενεργητικά, κινητοποιούν το σώμα:

θυμός  
άγχος  
ενθουσιασμός  
φόβος  
χαρά

► **Χαμηλή ενεργοποίηση (low activation / low arousal).** Παθητικά, ηρεμούν ή μειώνουν την ενέργεια:

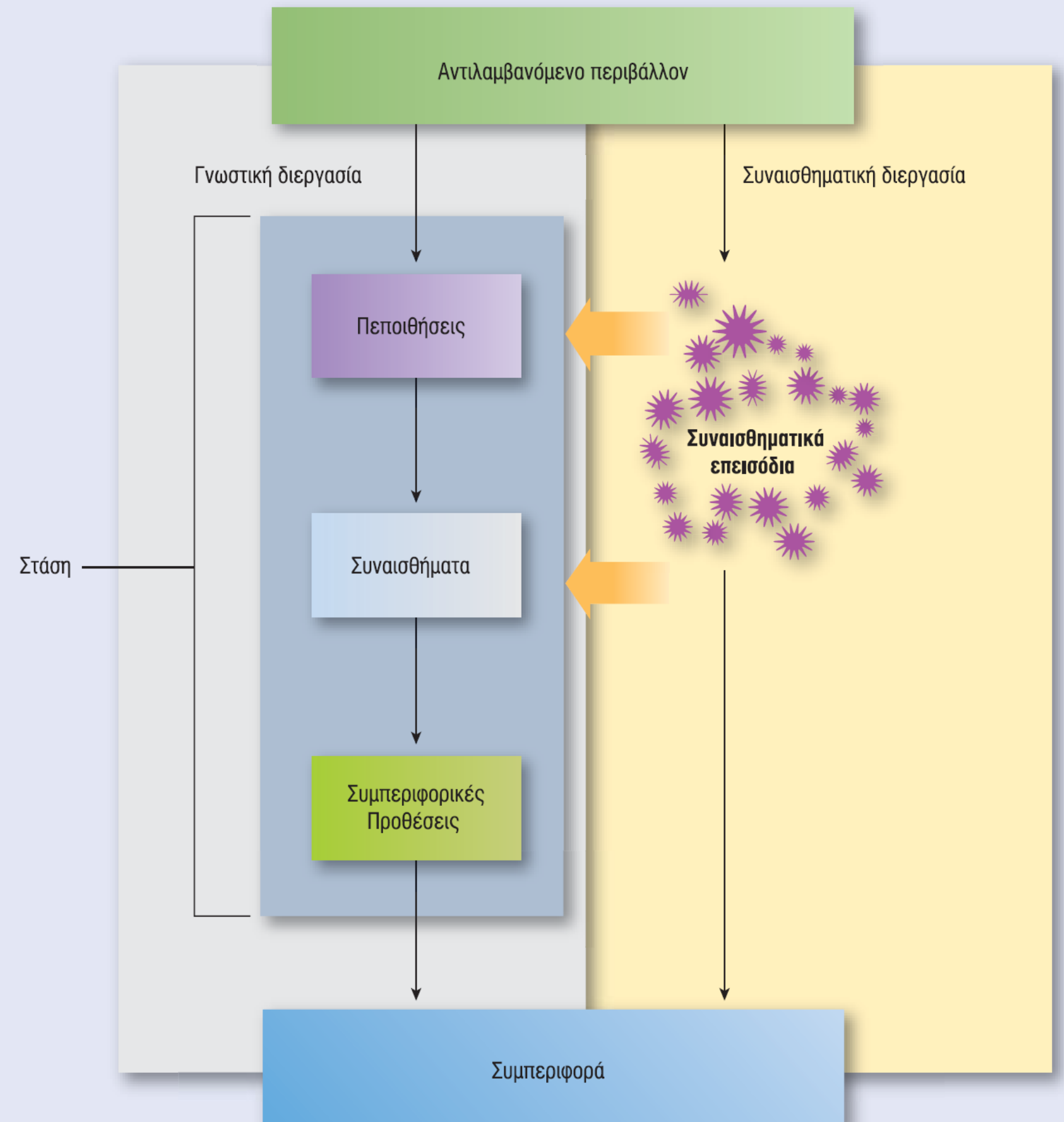
λύπη  
απογοήτευση  
ηρεμία  
χαλάρωση  
απάθεια

# Στάσεις έναντι Συναισθημάτων

Στάσεις	Συμπεριφορές
Σύμπλεγμα πεποιθήσεων, συναισθημάτων, προθέσεων συμπεριφοράς.	Εμπειρίες που σχετίζονται με αντικείμενο της στάσης.
Κρίσεις με συνειδητό συλλογισμό.	Λειτουργούν ως γεγονότα, συχνά ανεπαίσθητα.
Πιο σταθερές με την πάροδο του χρόνου.	Σύντομες εμπειρίες.

# Μοντέλο Συναισθημάτων, Στάσεων & Συμπεριφορών

- **Οι συναισθηματικοί** δείκτες συνδέονται με τις πληροφορίες που συγκεντρώνουμε μέσω των αισθήσεων.
- **Οι συναισθηματικές** εμπειρίες συμβαίνουν αφού πρώτα ληφθούν οι πληροφορίες και στη συνέχεια γίνει η επεξεργασία τους.
- **Τα συναισθήματα** και οι πεποιθήσεις επηρεάζονται από σωρευτικά συναισθηματικά επεισόδια.



# Στάσεις & Συμπεριφορές

---

## Πεποίθηση-Συναίσθημα:

Δύο άνθρωποι ενδέχεται να έχουν την **ίδια** πεποίθηση αλλά **διαφορετικό** σθένος για αυτήν την πεποίθηση.

## Συναίσθημα-Πρόθεση Συμπεριφοράς:

Δύο άνθρωποι ενδέχεται να έχουν τα ίδια συναισθήματα αλλά διαμορφώνουν διαφορετικές συμπεριφορικές προθέσεις, λόγω προηγούμενης εμπειρίας και προσωπικότητας. Ή να έχουν τις ίδιες συμπεριφορικές προθέσεις, αλλά διαφορετικές καταστάσεις ή δεξιότητες που επιτρέπουν μόνο σε έναν από αυτούς να ενεργήσει.





## Τα Συναισθήματα επηρεάζουν τις Στάσεις και τη Συμπεριφορά

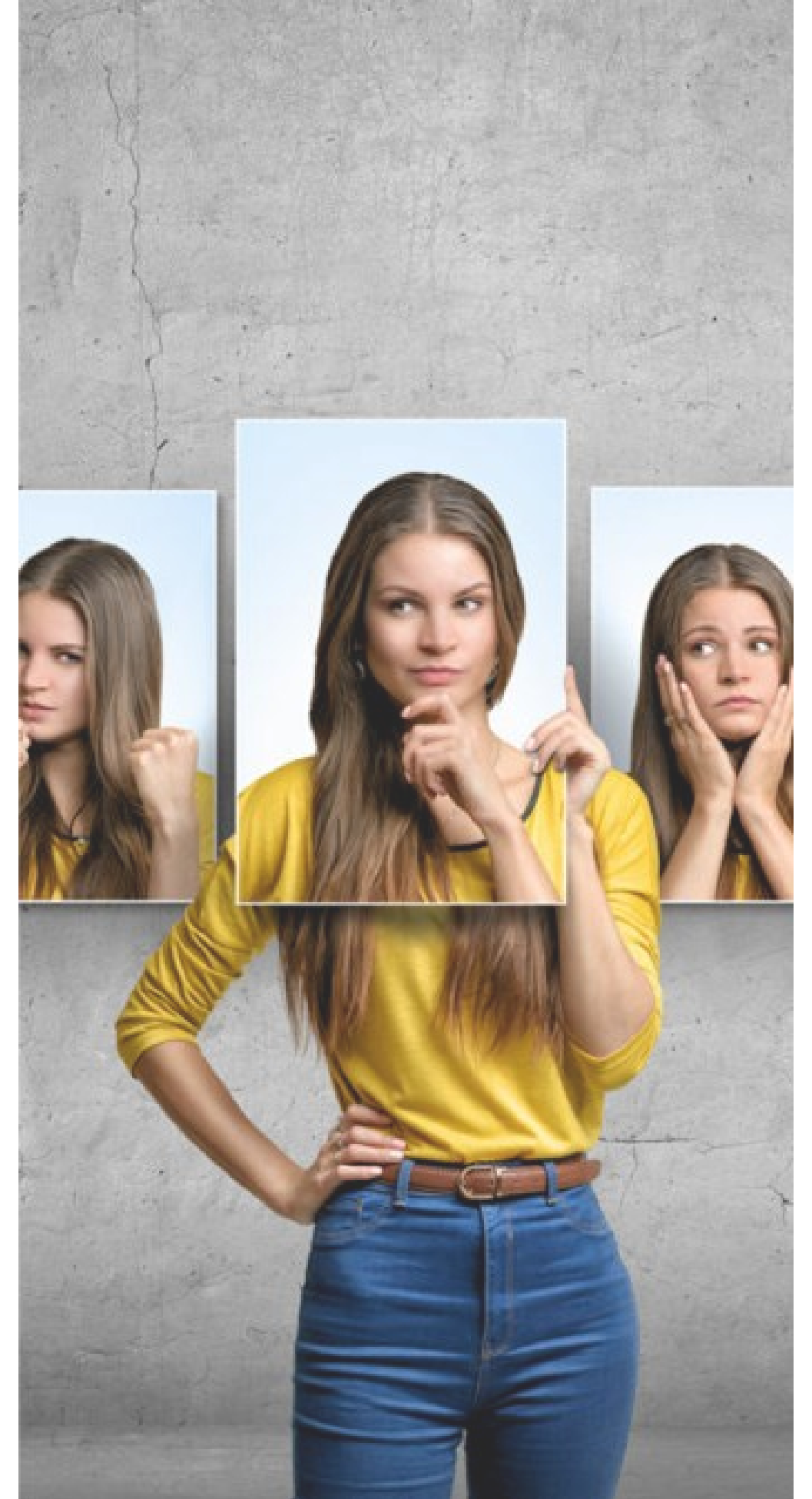
---

- **Τα συναισθήματα** επηρεάζουν τη γνωστική μας σκέψη σχετικά με το αντικείμενο στάσης.
- **«Ακούμε»** τα συναισθήματά μας.
- **Τα συναισθήματα** επηρεάζουν άμεσα τη συμπεριφορά.
- **Τα συναισθήματα** επηρεάζονται από την προσωπικότητα.
- **Οι οργανισμοί** προσπαθούν να δημιουργήσουν θετικά συναισθήματα στην εργασία.

# Γνωστική Ασυμφωνία

Συναισθηματική εμπειρία που προκαλείται από την αντιληπτή ασυμφωνία των πεποιθήσεων, των συναισθημάτων και της συμπεριφοράς μας.

- **Παραβιάζει** τη λογική. «Δεν βγάζει νόημα αυτό που έκανα, δεν είμαι συνεπής με αυτά που πιστεύω».
- **Το συναίσθημα** παρακινεί τη συνέπεια.



# Γνωστική Ασυμφωνία

Παράδειγμα: Η Μαρία πιστεύει ότι: «Είναι σημαντικό να υποστηρίζω τους συναδέλφους μου και να εργάζομαι με συνεργατικό πνεύμα.» (πεποίθηση – belief). Την ίδια στιγμή νιώθει ενόχληση και ενοχή επειδή: χθες αρνήθηκε να βοηθήσει μια συνάδελφο που είχε πίεση, παρότι είχε χρόνο.(συναίσθημα – emotion). Η συμπεριφορά της όμως ήταν: να αποφύγει να τη βοηθήσει.(συμπεριφορά – behaviour).



# Συναισθηματική Εργασία

---

Προσπάθεια, προγραμματισμός και έλεγχος για την έκφραση των επιθυμητών, από τον οργανισμό, συναισθημάτων.

*Αυξημένη* σε θέσεις εργασίας που απαιτούν:

- *Συχνή/μεγάλη* εμφάνιση συναισθημάτων.
- *Εμφάνιση* ποικιλίας συναισθημάτων.
- *Εμφάνιση* έντονων συναισθημάτων .

*Τα πρότυπα* εμφάνισης συναισθημάτων ποικίλλουν μεταξύ των λαών.





# Στρατηγικές Εμφάνισης Αναμενόμενων Συναισθημάτων

---

Συνειδητή συμμετοχή σε λεκτικές και μη λεκτικές συμπεριφορές που αντιπροσωπεύουν τα αναμενόμενα συναισθήματα.

- *Η επιφανειακή* ηθοποιία προσποιείται τα αναμενόμενα συναισθήματα.
- *Η επιφανειακή* δράση είναι αγχωτική και δύσκολη.



# Στρατηγικές Εμφάνισης Αναμενόμενων Συναισθημάτων

Ρύθμιση πραγματικών συναισθημάτων  
(βάση της βαθιάς δράσης):

- *Αλλαγή* κατάστασης.
- *Τροποποίηση* κατάστασης.
- *Καταπίεση* ή ενίσχυση συναισθημάτων.
- *Μετατόπιση* προσοχής, στρέφω την προσοχή στη λύση.
- *Αναπλαισίωση* κατάστασης. Αλλάζω τον τρόπο που ερμηνεύω την κατάσταση, ώστε να αλλάξει το συναίσθημά μου.

# Διαστάσεις Συναισθηματικής Νοημοσύνης

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4.3 Οι Διαστάσεις της Συναισθηματικής Νοημοσύνης

		Ο εαυτός σας	Οι άλλοι
Ικανότητες	Αναγνώριση συναισθημάτων	Επίγνωση των δικών σας συναισθημάτων	Επίγνωση των συναισθημάτων των άλλων
	Ρύθμιση συναισθημάτων	Διαχείριση των δικών σας συναισθημάτων	Διαχείριση των συναισθημάτων των άλλων

Πηγές: D. Goleman, "An EI-Based Theory of Performance," in *The Emotionally Intelligent Workplace*, ed. C. Cherniss και D. Goleman (San Francisco: Jossey-Bass, 2001), 28; P. J. Jordan και S. A. Lawrence, "Emotional Intelligence in Teams: Development and Initial Validation of the Short Version of the Workgroup Emotional Intelligence Profile (WEIP-S)," *Journal of Management & Organization* 15 (2009): 452–69.

# Συναισθηματική Νοημοσύνη

Η συναισθηματική νοημοσύνη οδηγεί  
σε καλύτερη/ες:

- Ομαδική εργασία
- Συναισθηματική εργασιακή απόδοση
- Ηγετικές ικανότητες
- Αποφάσεις που αφορούν άλλους
- Νοοτροπία δημιουργικότητας



# Συναισθηματική Νοημοσύνη

---

Ανάπτυξη συναισθηματικής  
νοημοσύνης:

- **Εκπαίδευση**, καθοδήγηση, εξάσκηση και ανατροφοδότηση
- **Η συναισθηματική νοημοσύνη** αυξάνεται με την ηλικία





# Μοντέλο ENLN

Αποτελούν τις τέσσερις αντιδράσεις των εργαζομένων στη δυσαρέσκεια, με διαστάσεις ενεργητικότητας (active–passive) και κατεύθυνσης (constructive–destructive).

**E = (Exit) Έξοδος**

- **Αποχώρηση** από την κατάσταση.
- **Παραίτηση**, μεταγραφή, απουσία.

**V = (Voice) Φωνή**

- **Αλλαγή** της κατάστασης.
- **Επίλυση** προβλημάτων, παράπονα.

**L = (Loyalty) Αφοσίωση**

- **Υπομονετική** αναμονή βελτίωσης κατάστασης.

**N = (Neglect) Παραμέληση/ Αδιαφορία**

- **Μείωση** εργασιακής προσπάθειας για ποιότητα.
- **Αύξηση** απουσιών.

# Μοντέλο EVLN – Αντιδράσεις εργαζομένων

- 1 Υποβολή παραίτησης
- 2 Μείωση ποιοτικής προσπάθειας
- 3 Συζήτηση προβλημάτων με προϊστάμενο
- 4 Εθελοντική συμμετοχή σε έργα
- 5 Απροειδοποίητες απουσίες
- 6 Υπομονή για αλλαγές λόγω νέας διοίκησης
- 7 Έκφραση δυσαρέσκειας μέσω συνδικαλισμού
- 8 Μεταγραφή σε άλλο τμήμα
- 9 Αναζήτηση νέας εργασίας εκτός εταιρείας
- 10 Παράπονα στους συναδέλφους
- 11 Συνειδητή μείωση υπερωριών
- 12 Υποβολή προτάσεων βελτίωσης στην ομάδα
- 13 Απόσυρση από κοινωνικές δραστηριότητες
- 14 Διατήρηση θετικής στάσης δημοσίως
- 15 Αποδοχή επιπλέον καθηκόντων για υποστήριξη
- 16 Αρνητική συμπεριφορά προς πελάτες
- 17 Προσπάθεια να πείσει κι άλλους να παραιτηθούν
- 18 Συμμετοχή σε ανώνυμες έρευνες προσωπικού

# Μοντέλο EVLN – Αντιδράσεις εργαζομένων

1	Υποβολή παραίτησης	Exit (Έξοδος)
2	Μείωση ποιοτικής προσπάθειας	Neglect (Αδιαφορία)
3	Συζήτηση προβλημάτων με προϊστάμενο	Voice (Φωνή)
4	Εθελοντική συμμετοχή σε έργα	Loyalty (Αφοσίωση)
5	Απροειδοποίητες απουσίες	Neglect (Αδιαφορία)
6	Υπομονή για αλλαγές λόγω νέας διοίκησης	Loyalty (Αφοσίωση)
7	Έκφραση δυσαρέσκειας μέσω συνδικαλισμού	Voice (Φωνή)
8	Μεταγραφή σε άλλο τμήμα	Exit (Έξοδος)
9	Αναζήτηση νέας εργασίας εκτός εταιρείας	Exit (Έξοδος)
10	Παράπονα στους συναδέλφους	Voice (Φωνή)
11	Συνειδητή μείωση υπερωριών	Neglect (Αδιαφορία)
12	Υποβολή προτάσεων βελτίωσης στην ομάδα	Voice (Φωνή)
13	Απόσυρση από κοινωνικές δραστηριότητες	Neglect (Αδιαφορία)
14	Διατήρηση θετικής στάσης δημοσίως	Loyalty (Αφοσίωση)
15	Αποδοχή επιπλέον καθηκόντων για υποστήριξη	Loyalty (Αφοσίωση)
16	Αρνητική συμπεριφορά προς πελάτες	Neglect (Αδιαφορία)
17	Προσπάθεια να πείσει κι άλλους να παραιτηθούν	Exit (Έξοδος)
18	Συμμετοχή σε ανώνυμες έρευνες προσωπικού	Voice (Φωνή)

# Μοντέλο EVLN – Σύντομη άσκηση

Η εταιρεία που εργάζεστε αντιμετωπίζει οικονομικές δυσκολίες και έχει περικόψει τα μπόνους και τις εκπαιδεύσεις.

Τι νομίζετε ότι θα επιλέγατε να κάνετε από το Μοντέλο EVLN?

Αναφέρατε **θετικά** και **αρνητικά** της επιλογής σας.

## **E = (Exit) Έξοδος**

- Αποχώρηση από την κατάσταση.
- Παραίτηση, μεταγραφή, απουσία.

## **V = (Voice) Φωνή**

- Αλλαγή της κατάστασης.
- Επίλυση προβλημάτων, παράπονα.

## **L = (Loyalty) Αφοσίωση**

- Υπομονετική αναμονή βελτίωσης κατάστασης.

## **N = (Neglect) Παραμέληση/ Αδιαφορία**

- Μείωση εργασιακής προσπάθειας για ποιότητα.
- Αύξηση απουσιών.

# Μοντέλο EVLN – Σύντομη άσκηση

Στην εταιρεία που εργάζεστε είστε δυσαρεστημένος/η επειδή η δουλειά σας δεν αναγνωρίζεται και οι προτάσεις σας αγνοούνται από τη διοίκηση.

Τι νομίζετε ότι θα επιλέγατε να κάνετε από το Μοντέλο EVLN?

Αναφέρατε **θετικά** και **αρνητικά** της επιλογής σας.

## **E = (Exit) Έξοδος**

- Αποχώρηση από την κατάσταση.
- Παραίτηση, μεταγραφή, απουσία.

## **V = (Voice) Φωνή**

- Αλλαγή της κατάστασης.
- Επίλυση προβλημάτων, παράπονα.

## **L = (Loyalty) Αφοσίωση**

- Υπομονετική αναμονή βελτίωσης κατάστασης.

## **N = (Neglect) Παραμέληση/ Αδιαφορία**

- Μείωση εργασιακής προσπάθειας για ποιότητα.
- Αύξηση απουσιών.

# Εργασιακή Ικανοποίηση & Απόδοση

Μέτρια θετική σχέση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και απόδοσης.

*Η συσχέτισή τους είναι μέτρια μόνο επειδή:*

- *Οι γενικές στάσεις* είναι κακοί προγνωστικοί παράγοντες συγκεκριμένων συμπεριφορών.
- *Οι εργαζόμενοι* έχουν ελάχιστο έλεγχο της απόδοσης.
- *Η απόδοση* προκαλεί ικανοποίηση (αντίστροφη αιτιότητα), αλλά η απόδοση συχνά δεν ανταμείβεται.



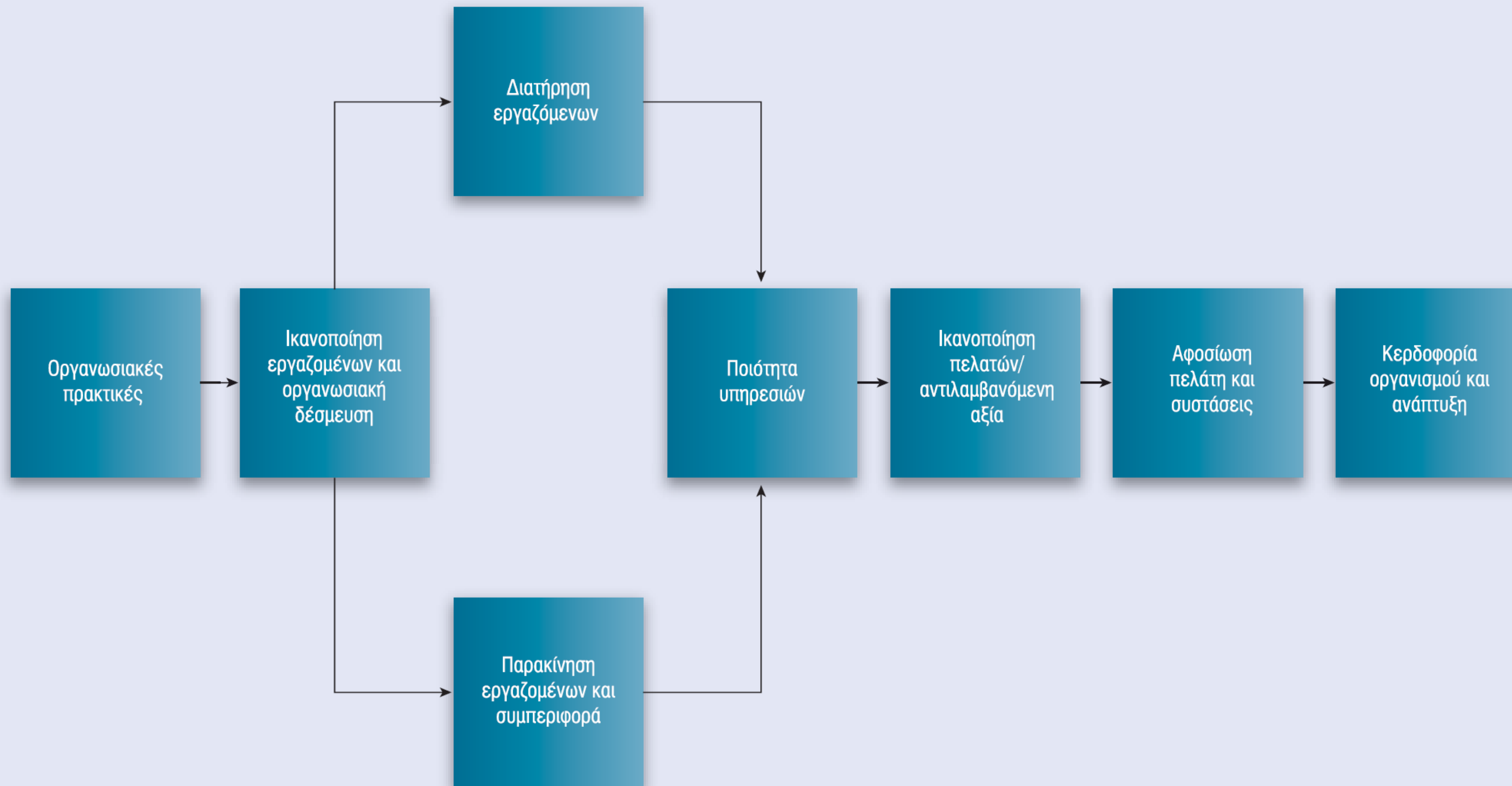
# Μοντέλο Αλυσίδας Εξυπηρέτησης-Κέρδους

---

Γιατί η εργασιακή ικανοποίηση αυξάνει την ικανοποίηση των πελατών και τα κέρδη:

- *Τα συναισθήματα* των εργαζομένων επηρεάζουν τα συναισθήματα των πελατών.
- *Οι έμπειροι* εργαζόμενοι παρέχουν καλύτερες υπηρεσίες.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4.5 Μοντέλο Αλυσίδας Εξυπηρέτησης-Κέρδους



Πηγές: Αυτό το μοντέλο βασίζεται στους JI Heskett, WE Sasser και LA Schlesinger, *The Service Profit Chain* (New York: Free Press, 1997). AJ Rucci, SP Kim και RT Quinn, "The Employee-Client-Profit Chain στο Sears", *Harvard Business Review* 76 (1998): 83-97. SP Brown και SK Lam, "A Meta-Analysis of Relationships Linking Employee Satisfaction to Customer Responses", *Journal of Retailing* 84, no. 3 (2008): 243-55.

# Οργανωσιακή Δέσμευση

---

## Συναισθηματική Δέσμευση:

- *Συναισθηματική* προσκόλληση, ταύτιση και συμμετοχή σε έναν οργανισμό.
- *Χαμηλότερος* ρυθμός οικειοθελούς αποχώρησης, υψηλότερα κίνητρα και οργανωσιακή υπηκοότητα, υψηλότερη απόδοση εντός και εκτός ρόλου, συνεργασία.



# Οικοδόμηση Συναισθηματικής Δέσμευσης

---

## Δικαιοσύνη και Υποστήριξη

Υποστήριξη της οργανωσιακής δικαιοσύνης και της ευημερίας των εργαζομένων.

## Κοινές Αξίες

Οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι οι αξίες τους είναι σύμφωνες με τις αξίες του οργανισμού.



# Οικοδόμηση Συναισθηματικής Δέσμευσης

---

## Εμπιστοσύνη

- Θετικές προσδοκίες προς ένα άλλο άτομο σε καταστάσεις που εμπεριέχουν κίνδυνο.
- Η εμπιστοσύνη της διοίκησης προς τους εργαζόμενους ανταποδίδεται από τους εργαζόμενους.



# Οικοδόμηση Συναισθηματικής Δέσμευσης

---

## Οργανωσιακή Κατανόηση

- *Πόσο καλά* κατανοούν οι εργαζόμενοι τον οργανισμό.
- *Ανάγκη* ενός ξεκάθαρα νοητικού μοντέλου οργάνωσης για ταύτιση με αυτό.

## Συμμετοχή Εργαζομένων

- *Ψυχολογική* ιδιοκτησία και κοινωνική ταυτότητα του οργανισμού.



# Εργασιακές Στάσεις: Οργανωσιακή Δέσμευση

- Οργανωσιακή δέσμευση (organizational commitment) είναι ο βαθμός στον οποίο ο εργαζόμενος είναι ψυχολογικά συνδεδεμένος με τον οργανισμό όπου δουλεύει και θέλει να συνεχίσει να δουλεύει.
- Διακρίνονται τρεις διαστάσεις:
- Συναισθηματική δέσμευση (affective commitment): Αναφέρεται στην ψυχολογική σύνδεση του ατόμου με τον οργανισμό όπου εργάζεται. Το άτομο μένει στον οργανισμό επειδή το θέλει.
- Συνεχιστική δέσμευση (continuance commitment): Αναφέρεται στο κόστος που συνεπάγεται στην περίπτωση που το άτομο παραιτηθεί από τον οργανισμό. Το άτομο μένει στον οργανισμό επειδή το χρειάζεται.
- Κανονιστική δέσμευση (normative commitment): Αναφέρεται στην ηθική υποχρέωση που έχει το άτομο να παραμείνει στον οργανισμό. Το άτομο μένει στον οργανισμό επειδή αισθάνεται ότι πρέπει.

# Αποτελέσματα ως προς την οργανωσιακή δέσμευση σε ελληνικές επιχειρήσεις (Κατου, στοιχεία 2011)

No.	Διαστάσεις / Δηλώσεις	Σκορ	
		Δημόσιες	Ιδιωτικές
Συναισθηματική Δέσμευση			
1	Αισθάνομαι υπερήφανος να λέω στους ανθρώπους για ποιον εργάζομαι	3,42	3,86*
2	Νιώθω πιστός στην επιχείρησή μου	3,78	3,95*
3	Συμμερίζομαι τις αξίες της επιχείρησής μου	3,59	3,87*
4	Θα ήμουν πολύ ευτυχής να περάσω το υπόλοιπο της καριέρας μου στην επιχείρηση αυτή	3,42	3,66*
5	Μου αρέσει να συζητώ για την επιχείρησή μου με ανθρώπους έξω από αυτήν	3,32	3,69*
6	Πραγματικά αισθάνομαι σαν τα προβλήματα αυτής της επιχείρησης να είναι δικά μου	3,28	3,37
7	Η επιχείρηση αυτή έχει μεγάλη προσωπική σημασία για μένα	3,32	3,55*

# Αποτελέσματα ως προς την οργανωσιακή δέσμευση σε ελληνικές επιχειρήσεις (Katou, στοιχεία 2011)

No.	Διαστάσεις / Δηλώσεις	Σκορ	
		Δημόσιες	Ιδιωτικές
<b>Συνεχιστική Δέσμευση</b>			
8	Θα ήταν πολύ δύσκολο για μένα να αφήσω την επιχείρησή μου αυτή τη στιγμή, ακόμα και αν ήθελα να το κάνω	3,61	3,76
9	Αυτή τη στιγμή, το να μείνω στην επιχείρησή μου είναι τόσο θέμα αναγκαιότητας όσο και επιθυμίας	3,56	3,85*
10	Αισθάνομαι ότι έχω πολύ λίγες επιλογές προς εξέταση με το να αφήσω την επιχείρηση αυτή	3,57	3,78*
11	Μια από τις λίγες σοβαρές συνέπειες που προκύπτουν αφήνοντας την επιχείρηση αυτή είναι οι περιορισμένες εναλλακτικές διαθέσιμες λύσεις	3,62	3,73
<b>Κανονιστική Δέσμευση</b>			
12	Νομίζω ότι οι άνθρωποι στις μέρες μας μετακινούνται από εταιρία σε εταιρία πολύ συχνά	3,01	3,21*
13	Εάν είχα μια άλλη προσφορά για μια καλύτερη δουλειά αλλού, αισθάνομαι ότι δεν θα ήταν σωστό να αφήσω την επιχείρησή μου	3,06	3,34*
14	Διδάχθηκα να πιστεύω στην αξία του να παραμένω πιστός σε μια επιχείρηση	3,25	3,48*
15	Τα πράγματα ήταν καλύτερα τις μέρες που οι άνθρωποι έμεναν σε μια επιχείρηση για το μεγαλύτερο μέρος της καριέρας τους	3,43	3,62*



# Τι είναι το Στρες;

---

Προσαρμοστική απάντηση σε μια κατάσταση που εκλαμβάνεται ως προκλητική ή απειλητική για την ευημερία του ατόμου.

*Μας προετοιμάζει* να προσαρμοστούμε σε εχθρικές περιβαλλοντικές συνθήκες.

*Ευεργετικό άγχος* έναντι *αγχους καταπόνησης*.

# ΦΟΒΟΣ - ΑΓΧΟΣ

## ΙΔΙΟΤΗΤΕΣ

αντικείμενο

απειλή

περιγραφή

διάρκεια

αντιμετώπιση

## ΑΓΧΟΣ

απροσδιόριστο

εσωτερική

αόριστη

χρόνια

μηχανισμοί άμυνας

## ΦΟΒΟΣ

συγκεκριμένο

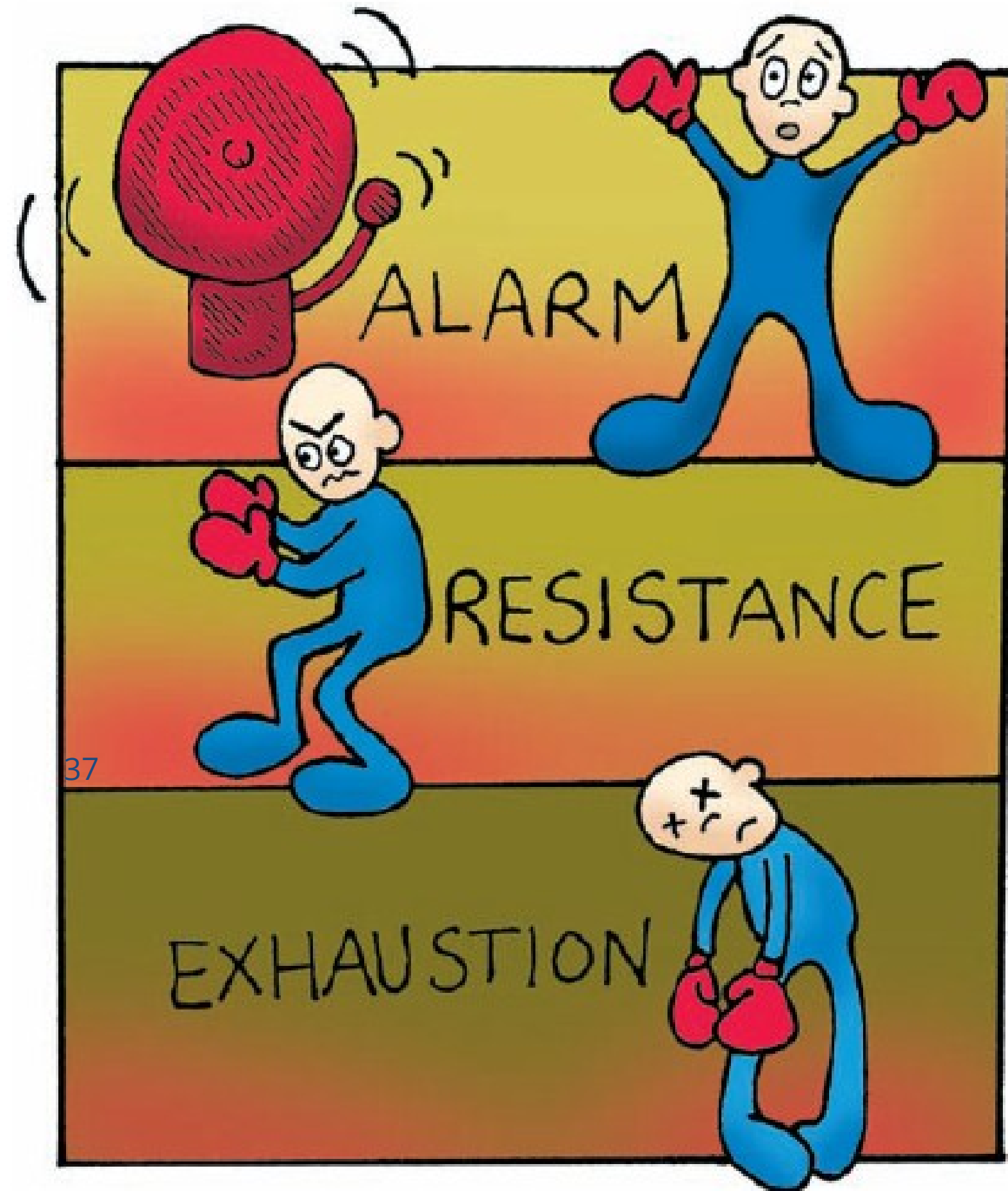
εξωτερική

συγκεκριμένη

όσο υπάρχει το ερέθισμα

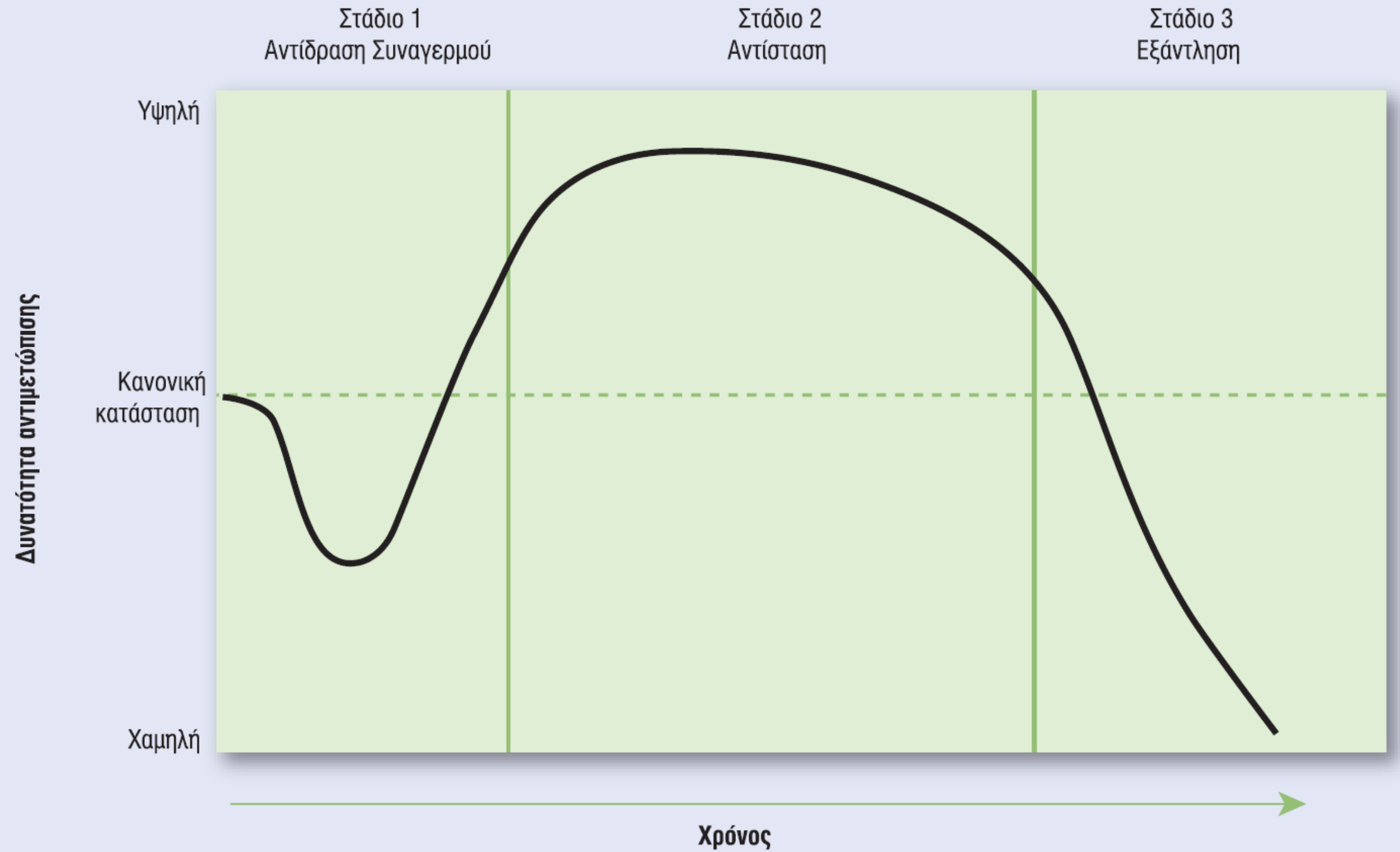
πάλη ή φυγή

# ΤΑ 3 ΣΤΑΔΙΑ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ



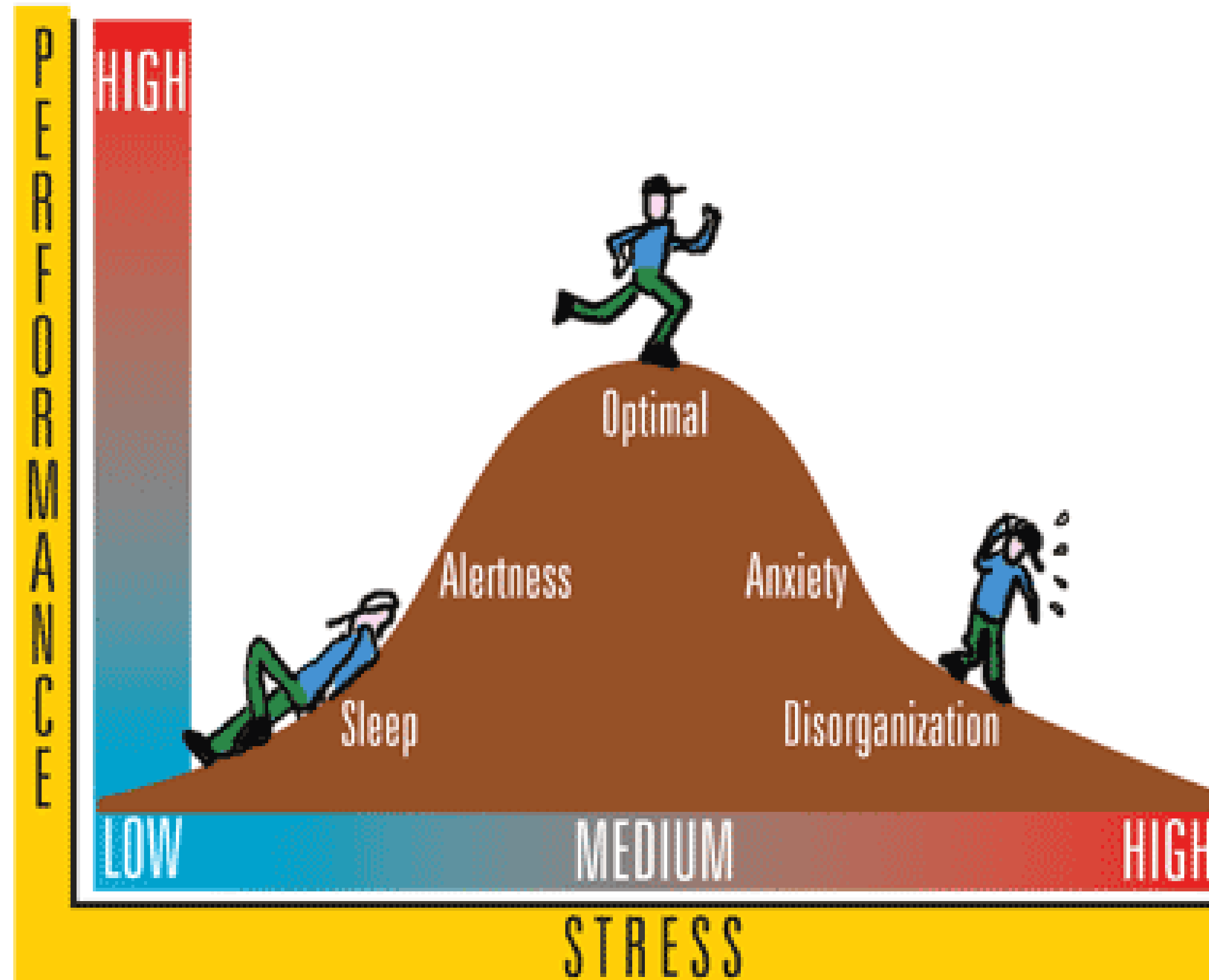
# Σύνδρομο Γενικής Προσαρμογής

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4.6 Σύνδρομο Γενικής Προσαρμογής

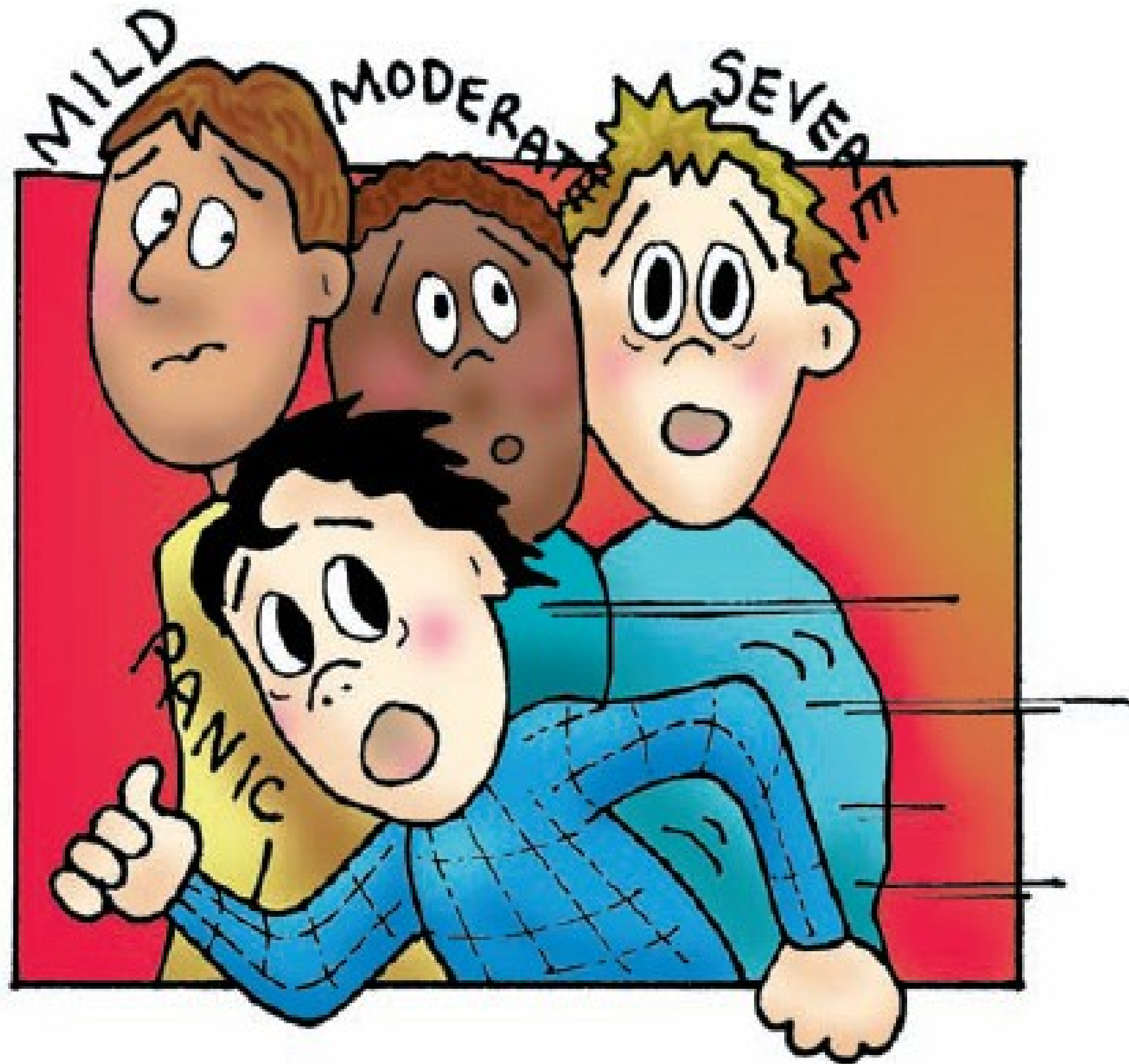


Πηγή: Προσαρμοσμένο από H. Selye, *The Stress of Life* (New York: McGraw-Hill, 1956).

# Stress Performance Connection



# ΕΠΙΠΕΔΑ ΑΓΧΟΥΣ



# Εγκέφαλος, Συναισθήματα και Διατροφή

---

Πώς αυτά που τρως επηρεάζουν τον εγκέφαλό σου;

<https://www.youtube.com/watch?v=xyQY8a-ng6g>



# Στρεσογόνοι Παράγοντες

---

## Οργανωσιακοί Περιορισμοί

Επεμβαίνει στην απόδοση, δεν μπορεί πάντα να ελεγχθεί.

## Διαπροσωπική Σύγκρουση:

- **Επεμβαίνει** στους στόχους, η συμπεριφορά των άλλων εκλαμβάνεται ως απειλητική.
- **Περιλαμβάνει** ψυχολογική και σεξουαλική παρενόχληση.



# Στρεσογόνοι Παράγοντες

---

## Υπερβολικός Φόρτος Εργασίας

Περισσότερες ώρες εργασίας, εντατική εργασία.

## Χαμηλός Έλεγχος Καθηκόντων

Χειρότερα όταν κάποιος έχει μεν ορισθεί υπεύθυνος αλλά έχει περιορισμένο έλεγχο.





# Ατομικές Διαφορές στο Στρες

---

Οι άνθρωποι βιώνουν **λιγότερο στρες** ή **λιγότερες αρνητικές επιπτώσεις του στρες** όταν έχουν:

- **καλύτερη σωματική υγεία:** άσκηση, τρόπος ζωής.
- **κατάλληλες στρατηγικές** αντιμετώπισης του στρες.
- **προσωπικότητα:** χαμηλότερο νευρωτισμό και υψηλότερη εξωστρέφεια.
- **θετική** αυτο-αντίληψη.

# Διαχείριση Εργασιακού Στρες

---

- **Αφαίρεση** Στρεσογόνου Παράγοντα.
- **Απομάκρυνση** από Στρεσογόνο Παράγοντα.
- **Αλλαγή** Αντιλήψεων για το Στρες.
- **Συνέπειες** Ελέγχου του Στρες.
- **Παροχή** Κοινωνικής Υποστήριξης.



# Λύνω επιτυχημένα ένα πρόβλημα

Περιγραφή του Προβλήματος	Ποιο ήταν το πρόβλημα; (Περιγράψτε ξεκάθαρα την κατάσταση.)
Τα Άτομα που Εμπλέκονταν	Ποια ήταν τα άτομα που εμπλέκονταν στο πρόβλημα;
Πριν Λυθεί το Πρόβλημα	Το επίπεδο άγχους μου ήταν: ____ (σε κλίμακα 1–10). Ένιωθα _____ και _____. Οι άλλοι ένιωθαν _____ και _____.
Η Λύση μου	Τι είπα ή έκανα για να αντιμετωπίσω το πρόβλημα;
Το Αποτέλεσμα	Τι συνέβη μετά; Ποιες ήταν οι συνέπειες (θετικές ή αρνητικές);
Λύθηκε το Πρόβλημα;	Αν ναι, εξηγήστε γιατί η λύση λειτούργησε. Αν όχι, σκεφτείτε άλλες πιθανές λύσεις.
Εναλλακτικές Λύσεις	Ποια είναι <b>τρία άλλα πράγματα</b> που θα μπορούσα να είχα πει ή κάνει για να χειριστώ το πρόβλημα;
Επιλογή της Καλύτερης Λύσης	Ποια από τις εναλλακτικές λύσεις θεωρείτε πιο αποτελεσματική; Γιατί πιστεύετε ότι αυτή η λύση θα λειτουργούσε καλύτερα;
Μαθήματα για το Μέλλον	Ποιες στρατηγικές ή ιδέες θα θυμάστε αν προκύψει ένα παρόμοιο πρόβλημα στο μέλλον; Πώς μπορείτε να το αντιμετωπίσετε πιο αποτελεσματικά την επόμενη φορά;



# Οργανωσιακή Συμπεριφορά

Μέρος 4ο | Κεφ. 4ο  
Συναισθήματα, Στάσεις και Στρες στον Χώρο  
Εργασίας