

ΜΙΧΑΗΛ ΓΡΗΓΟΡΙΟΥ ΛΙΑΝΤΑ

Ψυχολόγος-Ψυχοθεραπευτής
Επαγγελματικός Σύμβουλος

ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Εφαρμογές της ψυχολογίας στο χώρο εργασίας

- Πολυκαταστήματα - Super Markets ▀
- Συνεταιρισμοί - Βιομηχανίες ▀
- Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης ▀
- Νοσοκομεία - Κλινικές ▀
- Τηλεπικοινωνίες ▀
- Πανεπιστήμια ▀
- Μεταφορές ▀
- Ξενοδοχεία ▀
- Τράπεζες ▀
- Εκδόσεις ▀
- Σχολεία ▀

 **ΕΚΔΟΣΕΙΣ
ΖΗΤΗ**

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ 2000

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το παρόν πόνημα έρχεται να πλουτίσει την λίαν πενιχρή βιβλιογραφία στο χώρο της Ψυχολογίας της Εργασίας. Είναι προϊόν πολυετούς μόχθου και εμπειρίας ενός δόκιμου ψυχολόγου ο οποίος επί τριακονταετία εργάστηκε στον Οργανισμό Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.).

Ο κ. Μ. Λιάντας διαπραγματεύεται με πολλή επιτυχία το φλέγον πρόβλημα της Ψυχολογίας της Εργασίας, το οποίο εξετάζει όχι μόνο από τη θεωρητική αλλά και από την πρακτική του πλευρά. Εκθέτει καταρχήν με τρόπο άκρως κατατοπιστικό και αυστηρά επιστημονικό το ρόλο που ο άνθρωπος διαδραματίζει στην πάσης φύσεως εργασιακή σχέση και διαδικασία.

Στις σελίδες του βιβλίου αυτού δεσπόζει η πίστη του συγγραφέα ότι “δεν αρκεί να προσαρμόσουμε το άτομο στην εργασία”, κάτι που είναι πάρα πολύ σημαντικό βέβαια, “αλλά και την εργασία στο άτομο”, κάτι που δεν λαμβάνεται συνήθως υπόψη όσο πρέπει, με αποτέλεσμα να μην επιτυγχάνεται πάντοτε το μέγιστο της αποδόσεώς του ούτε και η ικανοποίησή του και η ευτυχία του. Από τον εργαζόμενο, όπως με έμφαση τονίζει ο συγγραφέας, εξαρτάται κυρίως η επιτυχία οποιασδήποτε επιχειρήσεως και υπηρεσίας και κατ’ επέκταση της εθνικής οικονομίας η ευρωστία και της κοινωνίας η συνοχή και ευημερία.

Η πολύτιμη εμπειρία του στο χώρο του επαγγελματικού προσανατολισμού και της επαγγελματικής επιλογής καθιστά άκρως χρήσιμα όσα εκθέτει για τις ανθρώπινες σχέσεις στο χώρο της εργασίας για το ρόλο των διαφόρων προϋσταμένων, ηγετών και εργοδοτών, για το σεβασμό της προσωπικότητας και της αξιοπρέπειας των εργαζομένων και την εξασφάλιση της σωματικής και ψυχικής των υγείας.

Το βιβλίο αυτό ως εκ του περιεχομένου έχει πολλούς και ποικίλους αποδέκτες. Πιστεύω ότι η μελέτη του θα αποβεί επωφελής όχι μόνο σε όσους εμπλέκονται στην εργασιακή διαδικασία αλλά και σε κάθε άλλο άνθρωπο που ενδιαφέρεται για τα «κοινά» καθώς και για την επίτευξη της αυτογνωσίας του και την ορθή κατανόηση των συνανθρώπων του, οικείων και μη.

Προσωπικά επιθυμώ να συγχαρώ τον κ. Λιάντα για τον εμπλουτισμό της Εφαρμοσμένης ψυχολογίας με μια τόσο αξιόλογη εργασία και να ευχηθώ να έχει πάρα πολλούς αναγνώστες.

Γεώργιος Ξ. Τσαμπής, Ph.D.

τ. Εκπαιδευτικός Σύμβουλος

ΠΡΟΟΙΜΙΟ

Το εγχειρίδιο αυτό περιλαμβάνει θέματα ψυχολογίας της εργασίας. Για την κατανόηση και αντιμετώπιση των ανθρωπίνων προβλημάτων των σύγχρονων επιχειρήσεων και υπηρεσιών, υπάρχει σήμερα μεγάλο ενδιαφέρον, αφού η εμπειρία έχει αποδείξει τη σπουδαιότητα του ανθρώπινου παράγοντα, στο χώρο της εργασίας.

Η ψυχολογία σήμερα συμβάλλει σε πολλούς τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας. Αντικείμενό της είναι ο άνθρωπος στην καθημερινότητα της ζωής του, (τα βιώματά του και τη συμπεριφορά του). Ο άνθρωπος είναι πολυσύνθετος, η ακριβής δε διαπίστωση των πολλαπλών του επιθυμιών, θέσεων, τάσεων, αξιών, ιδιοτήτων και τρόπων αντιδράσεως δεν είναι τόσο απλή υπόθεση.

Η ζωή, περιλαμβάνει μια σειρά από αντιδράσεις προσαρμογής στο περιβάλλον. Ο άνθρωπος λειτουργεί κανονικά, όταν είναι σε θέση να ικανοποιεί τις ανάγκες του με επιτυχία, να αντιμετωπίζει τις εσωτερικές και εξωτερικές καταστάσεις και συγκρούσεις και να εξελίσσεται βιολογικά.

Σήμερα η βιομηχανία, η επιχείρηση και κάθε χώρος εργασίας έχει πλήρη συνείδηση της σημασίας της καλής ψυχοσωματικής κατάστασης των εργαζομένων. Δέχεται πως η ψυχοσωματική κατάσταση των εργαζομένων επηρεάζει την παραγωγή. Εργατικές ταραχές, απουσίες από την εργασία, διαταραχές στις ανθρώπινες σχέσεις, όλα αυτά μεταφράζονται σε χρήμα.

Η έκδοση αυτού του βιβλίου, αποτελεί μια προσπάθεια, να καλύψει ένα κενό στην ελληνική βιβλιογραφία πάνω στο μεγάλο θέμα της εργασίας. Τα θέματα που αναπτύσσονται στο βιβλίο αυτό, δε στηρίζονται σε απλές θεωρητικές γνώσεις, αλλά πάνω σε γνώσεις, οι οποίες αποκτήθηκαν μετά από πολυετή εμπειρία που πηγάζει από την πράξη και την έρευνα στο χώρο της εργασίας. Ο συγγραφέας στη σταδιοδρομία του είχε την τύχη να υπηρετήσει το αντικείμενο αυτό για τριάντα χρόνια στον Οργανισμό Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού.

Το εγχειρίδιο αυτό έχει σκοπό να δώσει θεωρητικές και πρακτικές γνώσεις σε κάθε ενδιαφερόμενο επιχειρηματία - στέλεχος επιχειρήσεων - εργαζόμενο - σπουδαστή, πάνω στα προβλήματα της ανθρώπινης δραστηριότητας που πάντοτε υπάρχουν στο χώρο της εργασίας. Ελπίζουμε, οι ενδιαφερόμενοι θα βρουν ενδιαφέρουσες απαντήσεις στα επίμαχα ανθρώπινα προβλήματα των σύγχρονων επιχειρήσεων. Κατά τη γνώμη μας, τα θετικά αποτελέσματα, από

τη σωστή αντιμετώπιση των προβλημάτων αυτών στο χώρο της εργασίας, δεν μπορεί παρά να έχουν λίαν ευεργετικές επιπτώσεις στην επιχείρηση, στην εθνική μας οικονομία και κατ' ακολουθίαν στην ευημερία μας ως ατόμων και ως κοινωνικού συνόλου.

Μιχαήλ Γρηγ. Λιάντας

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ	17
– Σκοποί της επιχείρησης - της υπηρεσίας	19
– Αλληλοεπίδραση των βιομηχανικών σκοπών	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ	21
– Ποιες είναι οι πηγές και τα γνωρίσματα, που στηρίζεται η ψυχολογία της εργασίας	21
– Τα βασικά ενδιαφέροντα της ψυχολογίας της εργασίας.....	22
– Μέθοδοι που χρησιμοποιεί η ψυχολογία της εργασίας.....	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ	29
– Η εργασία και η επιρροή της στον άνθρωπο	29
– Το σύστημα άνθρωπος - Παραγωγικά μηχανήματα	30
– Ψυχολογική ανάλυση της απόδοσης της εργασίας	31
– Αποδοτικές καμπύλες - Αξιολόγηση της απόδοσης.....	33
– Ανάλυση της αποδοτικής καμπύλης	33
– Καταλληλότητα για την εργασία.....	34
– Η εργονομική λύση της σχέσεως άνθρωπος - μηχανή.....	35
– Προσαρμογή του ατόμου στην εργασία	36
– Ένταξη και ενσωμάτωση του ατόμου στην εργασία.....	36
– Η αμοιβή της εργασίας	37
– Κοινωνική πολιτική της επιχείρησης	37
– Η επιτυχία στο επάγγελμα εξαρτάται από τον βαθμό της ικανότητας προσαρμογής του ατόμου.....	39
– Τρόποι αντιμετώπισης προβλημάτων προσαρμογής	40
– Βελτίωση των συνθηκών εργασίας.....	41

- Πώς μπορεί μια εργασία να προσαρμοστεί
ικανοποιητικά στον άνθρωπο42

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ.....43

- Ιστορική ανασκόπηση της εργονομίας.....45
- Τι μελετά η εργονομία46
- Μελέτη των κινήσεων46
- Φυσιολογία της εργασίας48
- Μελέτη του χρόνου των κινήσεων49
- Στάσεις του σώματος κατά τη διάρκεια της εργασίας.....50
- Μελέτη των εργαλείων και η προσαρμογή τους στον άνθρωπο51
- Κτιριακή συγκρότηση - οργάνωση
και φυσικό περιβάλλον του χώρου εργασίας53
- Τί είναι ο χώρος εργασίας53
- Φυσικές προϋποθέσεις στο χώρο εργασίας54
- Η ψυχολογία και ο κίνδυνος της εργασίας58

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ61

- Καμπύλη κούρασης.....65
- Η αίσθηση της κούρασης.....65
- Μέθοδοι για τη διαπίστωση και μέτρηση της κούρασης.....66
- Η επίδραση της κούρασης στην εργασία.....68
- Πηγές κούρασης.....69
- Αντιμετώπιση της κούρασης69
- Μέσα για την πρόληψη της κούρασης.....70
- Η κούραση και τα άμεσα ψυχολογικά αποτελέσματα70
- Αποτελέσματα της υπερκόπωσης - εξάντλησης.....72
- Η θεραπεία της κατάθλιψης73
- Εξάσκηση - μάθηση της εργασίας.....74
- Ρυθμός και μονότονη εργασία76
- Το ξεπέραςμα της μονοτονίας77
- Κατανομή της εργάσιμης ημέρας79
- Κατηγορία των διαλειμμάτων.....79
- Ξεκούραση μετά την εργασία.....80

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ.....	81
– Εισαγωγή.....	81
– Οι ανθρώπινες σχέσεις στην πράξη.....	82
– Η κοινωνικο-ψυχολογική φύση του ανθρώπου.....	83
– Οι συνέπειες των κακών ανθρωπίνων σχέσεων.....	84
– Ανάγκη σεβασμού προς το άτομο.....	85
– Προγραμματισμένη εφαρμογή ανθρωπίνων σχέσεων.....	85
– Οι ανθρώπινες σχέσεις στο χώρο της εργασίας.....	86
– Η ψυχολογία στο χώρο της εργασίας.....	88
– Ανάγκες - κίνητρα.....	89
– Κίνητρα εργασίας.....	91
– Οικονομικά κίνητρα και κούραση.....	92
– Συναισθηματικές ανάγκες.....	93
– Ο άνθρωπος και η εργασία.....	94
– Εμπόδια για την ικανοποίηση των ανθρωπίνων αναγκών και τα αποτελέσματά τους πάνω στη συμπεριφορά του ανθρώπου.....	94
– Η ανησυχία είναι ένας άριστος φόβος.....	98
– Ομαλοί και νευρωτικοί φόβοι.....	99
– Ανησυχία και αποδοτικότητα.....	99
– Συνηθισμένες πηγές ανησυχίας.....	100
– Πως αντιμετωπίζουμε αποτελεσματικά την ανησυχία.....	100
– Ικανοποίηση από την εργασία.....	102
– Ερωτηματολόγιο Horrock.....	102
– Καθοριστικοί παράγοντες ικανοποίησης από την εργασία.....	103
– Ικανοποίηση από την εργασία και παραγωγικότητα.....	105
– Η αλληλεπίδραση μεταξύ των προϊσταμένων και υφισταμένων και μεταξύ των εργαζομένων.....	105
– Ο προϊστάμενος - Ρόλος και προσόντα.....	105
– Ο υφιστάμενος και οι στάσεις του.....	105
– Ώριμη προσωπικότητα.....	111
– Το ώριμο άτομο κινείται με κέντρο τους σκοπούς του.....	112
– Το ώριμο άτομο έχει ολοκληρωμένους σκοπούς.....	114
– Το ώριμο άτομο είναι αυθόρμητο.....	114
– Το ώριμο άτομο ασχολείται με τα προβλήματά του κατά τρόπο ενεργητικό.....	114

- Το ώριμο άτομο οργανώνει.....	115
- Το ώριμο άτομο κάνει ενδοσκόπηση.....	115
- Το ώριμο άτομο είναι διακριτικό.....	116
- Το ώριμο άτομο είναι παραγωγικό.....	116
- Ψυχωτικές προσωπικότητες.....	116
- Νευρωτικές προσωπικότητες.....	117
- Τι προκαλεί την ανώριμη συμπεριφορά.....	117
- Γνώση του εαυτού μου και γνώση του άλλου.....	118
- Μελέτη της προσωπικότητας του εισερχόμενου στην ομάδα εργασίας ατόμου	119
- Σύστημα επικοινωνίας και τρόπος διοίκησης.....	120
- Θέση και στάση του προϊστάμενου όταν δεν εκτελεστεί μια εντολή του	121
- Εξωτερικά αίτια της ανυπακοής.....	122
- Πειθαρχία - υπακοή.....	123
- Τύποι προσωπικότητας που τους αρέσει να διατάζουν	124
- Η ψυχολογία του ελέγχου	123
- Τεχνική του ελέγχου.....	124
- Παρατήρηση	126
- Πότε και πως ο προϊστάμενος κάνει τις παρατηρήσεις του	127
- Ο ρόλος των κυρώσεων απέναντι στην ανυπακοή.....	128
- Παράγοντες που επιδρούν στην απόδοση.....	129
- Ο έπαινος.....	129
- Ενθάρρυνση για πρωτοβουλία του προσωπικού	130
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ.....	131
- Η ομάδα στο χώρο της εργασίας.....	131
- Η φύση και τα προβλήματα της ομάδας εργασίας.....	132
- Σύνδεση της ομάδας - έλξη και αποδοχή.....	132
- Οργάνωση και Διοίκηση.....	133
- Ο ηγέτης και η ηγεσία.....	134
- Η επιλογή των ηγετικών στελεχών στην επιχείρηση	136
- Ποια είναι τα κατάλληλα κριτήρια για την επιλογή των ηγετικών στελεχών	137

- Μορφές ηγεσίας.....	138
- Πως επιλέγει ο ηγέτης τη μέθοδο διοίκησης.....	139
- Ποια είναι τα πλεονεκτήματα της δημοκρατικής μεθόδου.....	140
- Η εκπαίδευση του ηγέτη - στελέχους.....	141
- Διοίκηση του εαυτού.....	141
- Στόχοι - πρόγραμμα επιτυχία.....	142
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΟΓΔΩΟ.....	149
- Εισαγωγή.....	149
- Το ιστορικό της επαγγελματικής επιλογής.....	150
- Διαφορές μεταξύ επαγγελματικής επιλογής και επαγγελματικού προσανατολισμού.....	151
- Επαγγελματικός προσανατολισμός και παραγωγή.....	152
- Η επαγγελματική επιλογή γενικά.....	153
- Η επιλογή κατά την πρόσληψη προσωπικού.....	155
- Η διαδικασία επιλογής και τα στάδιά της.....	155
- Συνέντευξη επιλογής.....	156
- Τι πρέπει να κάνει ο ψυχολόγος μετά το πέρας της συνέντευξης.....	158
- Δεύτερος έλεγχος του κύρους της συστοιχίας των tests και παρακολούθηση της προσαρμογής των επιλεγόντων (Follow up).....	158
- Η επιλογή του καταλληλότερου προσωπικού και η διαδικασία της.....	159
- Υποδοχή - κατατόπιση και παρακολούθηση των προσληφθέντων.....	160
- Μελέτη του επαγγέλματος ή της θέσεως εργασίας - Σύνταξη επαγγελματικής μονογραφίας.....	160
- Η ψυχολογική ανάλυση της εργασίας.....	163
- Ανάλυση των επαγγελματικών κινήσεων.....	165
- Ανάλυση των σύνθετων ενεργειών με την επεξεργασία προσωρινών σχημάτων.....	166
- Αυτοπαρατήρηση και κριτική ενδοσκόπηση.....	168
- Επιλογή και οι συστοιχίες των test.....	169
- Επιλογή επαγγελματικών οδηγών διαφόρων κατηγοριών.....	170
- Επιλογή διοικητικών στελεχών.....	171
- Επιλογή υπαλλήλων γραφείου.....	171
- Επιλογή προσωπικού πωλήσεων.....	172

- Εξαγωγή και αξιοποίηση τελικών αποτελεσμάτων στην επαγγελματική επιλογή.....	176
- Βιογραφικό	179
- Κατάσταση επεξεργασίας τελικής βαθμολογίας των test	181
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	183



ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η τεχνική και οικονομική ανάπτυξη, όπως και η βιομηχανική επανάσταση, δημιούργησαν στην ανθρωπότητα πολλές αλλαγές στη συμπεριφορά του ανθρώπου, σε όλους τους τομείς της δραστηριότητάς του. Η εξελικτική ανάπτυξη των κοινωνιών τροποποίησε και μετέβαλλε τη ζωή του ανθρώπου και κυρίως των εργαζομένων.

Ο καταμερισμός της εργασίας και η εξειδίκευση των εργασιών, η δημιουργία νέων ειδικοτήτων και η εισδοχή νέων επαγγελματιών στον κόσμο της εργασίας, εξαναγκάζουν τον άνθρωπο συνεχώς σε αλλαγές και νέες επαγγελματικές αναπροσαρμογές. Η οικονομική, κοινωνική και επαγγελματική ανασφάλεια, επιδρούν σημαντικά στον ψυχολογικό τομέα και δημιουργούν στον άνθρωπο μια μόνιμη ανησυχία, η οποία μετατρέπεται σε κλασικό και στη συνέχεια σε παθολογικό άγχος. Όσο αυξάνει η πρόοδος, τόσο αυξάνουν και τα προβλήματα στον άνθρωπο. Η κοινωνικοοικονομική διάρθρωση και η αλληλεξάρτηση των ανθρώπων σε όλους τους τομείς της ζωής έχουν καταστήσει τον άνθρωπο αναπόσπαστο μέλος ενός εκτεταμένου τεχνοοικονομικού συστήματος πολύπλοκου και συνεχώς μεταβαλλόμενου και εξελισσόμενου, μέσα στο οποίο κινείται, δρα, ενεργεί και εργάζεται. Η δράση του ανθρώπου μέσα σ' αυτόν τον κύκλο διέπεται από πολλούς και ποικίλους ψυχολογικούς προβληματισμούς, που έχουν άμεση

σχέση με τη συμπεριφορά του, την προσαρμογή του σε κάθε περιβάλλον και την επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων.

Σήμερα, η ψυχολογία έχει μεγάλη σχέση με τα θέματα της οικονομικής ζωής και γι' αυτό ενδιαφέρεται για την αντιμετώπιση των προβλημάτων της. Θεωρεί τον άνθρωπο ως το σημαντικότερο συντελεστή της παραγωγής μέσα σε κάθε χώρο εργασίας και γι' αυτό είναι μία από τις κυριότερες επιστήμες που φροντίζει για την επιστημονική αξιολόγηση του εργαζόμενου ατόμου.

Η ψυχολογία της εργασίας λοιπόν ως κλάδος της εφαρμοσμένης ψυχολογίας, μελετά την ανθρώπινη δραστηριότητα παρατηρώντας την, καταγράφοντας την, αναλύοντάς την, ερμηνεύοντάς την, σύμφωνα με τις επιστημονικές αρχές και μεθόδους και στη συνέχεια οδηγεί το άτομο στην ορθή κατεύθυνση ώστε να επιτύχει στο επάγγελμά του και στο σκοπό του, να ευτυχήσει και να ευημερήσει.

Ο άνθρωπος από τη γέννησή του στη γη, άρχισε να εργάζεται ενστικτωδώς προς εξασφάλιση των αναγκαίων αγαθών και μέσων που του ήταν απαραίτητα για να ζήσει, όπως τροφή, ένδυση, υπόδηση και στέγη, για να προφυλαχθεί από την αδάμαστη φύση. Για το σκοπό αυτό λοιπόν άρχισε να σκέφτεται, να θέτει σε κίνηση τις διάφορες πνευματικές λειτουργίες και ικανότητές του και έτσι επινόησε τα πρώτα εργαλεία του, που τον βοήθησαν να κατασκευάσει διάφορα αντικείμενα, χρήσιμα για την αντιμετώπιση των βασικότερων αναγκών του. Δηλαδή, ο άνθρωπος είναι υποχρεωμένος να καταβάλει σωματικές και πνευματικές δυνάμεις, για τη δημιουργία χρήσιμων σ' αυτόν αντικειμένων.

Κάθε ζωντανός και φυσιολογικός οργανισμός πρέπει να εργάζεται. Γιατί η εργασία παίζει σπουδαίο ρόλο ψυχικά, κοινωνικά και οικονομικά, στη ζωή του ανθρώπου. Έχει αναπτυξιακό ρόλο και εξελικτικό σκοπό, όσον αφορά την ανάπτυξη του πνεύματος και της κοινωνικότητας του ανθρώπου.

Η επιστημονική, τεχνική και βιομηχανική επανάσταση, ήταν η αιτία δημιουργίας σκέψεων για έρευνα της συμπεριφοράς του ανθρώπου, μέσα στο χώρο της εργασίας με τη βοήθεια της ψυχολογίας, της φυσιολογίας, της κοινωνιολογίας, της ιατρικής και της οικονομίας.

Η μελέτη του ανθρώπινου παράγοντα, είχε τεράστια σημασία στην οικονομική και κοινωνική ζωή, αφού η επιτυχία του έργου κάθε οικονομικής μονάδας, κάθε υπηρεσίας, εξαρτάται από το βαθμό ικανότητας του προσωπικού της (δηλαδή των ατόμων που την αποτελούν). Η άριστη όμως επιλογή εξαρτάται από την ικανότητα αυτού που κάνει την επιλογή.

Η εποχή μας χαρακτηρίζεται από ιλιγγιώδη πρόοδο, ταχεία εξέλιξη και συχνή αλλαγή στα μέσα και μεθόδους που εφαρμόζονται σε κάθε χώρο εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

Ψυχολογία και Βιομηχανία

Η βιομηχανική ψυχολογία ή ψυχολογία της εργασίας, εφαρμόζει την επιστήμη της ανθρώπινης συμπεριφοράς στα προβλήματα του βιομηχανικού πολιτισμού, προς όφελος του ανθρώπου.

Πώς όμως η ψυχολογία σχετίζεται με τους σκοπούς της βιομηχανίας, του εργαζόμενου, του χώρου εργασίας ή γενικότερα τί προσφέρει στην ομάδα εργασίας; Ο άνθρωπος γιατί εργάζεται; Ποιές είναι οι ανάγκες του ανθρώπου, πώς αυτές σχετίζονται με την εργασία;

Η ψυχολογία είναι η επιστήμη η οποία ασχολείται με την ανθρώπινη συμπεριφορά. Μελετά, λοιπόν, τη συμπεριφορά των ανθρώπων, των υγιών και των ασθενών, των μειονεκτούντων και των φυσιολογικών, σε όλους τους χώρους, στο σπίτι, στην ομάδα, στην κοινωνία, στην εργασία.

Η ψυχολογία χρησιμοποιεί όλες τις επιστημονικές μεθόδους, για να βοηθήσει στην ψυχοσωματική υγεία του ανθρώπου, στην επίλυση ανθρωπίνων προβλημάτων, που δεν μπορεί το άτομο να τα λύσει μόνο του, και τα οποία γεννώνται μέσα στον βιομηχανικό πολιτισμό, στο χώρο της εργασίας, προς όφελος του ανθρώπου. Η συμπεριφορά των ανθρώπων κατευθύνεται από τις ανάγκες τους, π.χ. οικονομικές, συνθήκες εργασίας, τον χώρο εργασίας, όπως και ανάγκες ψυχολογικής μορφής, οι οποίες απαιτούν λύσεις και τις περισσότερες φορές είναι συναισθηματικής φύσεως.

Από την πλευρά της επιχείρησης η ψυχολογία επιδιώκει την αύξηση της παραγωγικότητας, χωρίς την υπερβολική εξάντληση των εργαζομένων, και

στοχεύει σε πληρέστερη ικανοποίηση των αναγκών των εργαζομένων, γιατί με την αύξηση της παραγωγικότητας, έχουμε αντίστοιχα και αύξηση των απολαβών.

Ένα κεντρικό και σημαντικό πρόβλημα της επιχείρησης είναι το πώς θα μπορέσει να ελαττώσει, ή να περιορίσει τις συγκρούσεις μεταξύ των προϋσταμένων και υφισταμένων, των εργοδοτών και εργαζομένων. Γενικότερα, η ψυχολογία της εργασίας αποβλέπει στην ικανοποίηση του ανθρώπου από την εργασία του και στο να τον κάνει πιο δημιουργικό και περισσότερο παραγωγικό. Ο ψυχολόγος στο χώρο της εργασίας, ενεργεί όπως ο μηχανικός, ο οποίος χρησιμοποιεί τις φυσικές επιστήμες για να κτίζονται καλύτερα οι γέφυρες, ή να λειτουργούν καλύτερα και ασφαλέστερα οι μηχανές στο χώρο της εργασίας, ή όπως ο γιατρός χρησιμοποιεί τις βιολογικές επιστήμες για να θεραπεύσει αποτελεσματικότερα τους ανθρώπους.

Το έργο του ψυχολόγου σε κάθε μορφής χώρο εργασίας είναι:

- 1) Η επιστημονική έρευνα βελτίωσης των συνθηκών εργασίας, εργονομίας, αποτελεσματικότητας, ασφάλειας, υγιεινής και ψυχοσωματικής ευεξίας των εργαζομένων.
- 2) Η εφαρμογή της στατιστικής των επιστημών συμπεριφοράς.
- 3) Η ψυχολογική διαγνωστική (εφαρμογή των ψυχοδιαγνωστικών μεθόδων στην έρευνα και διάγνωση των ατομικών διαφορών - έρευνα - διάγνωση των ικανοτήτων, ενδιαφερόντων της προσωπικότητας).
- 4) Η ανάλυση των επαγγελματιών και των θέσεων εργασίας - σύνταξη επαγγελματικής μονογραφίας.
- 5) Η ανακατάταξη προσωπικού.
- 6) Ψυχολογική ανάλυση και υποστήριξη των εργαζομένων.
- 7) Η οργάνωση και η διοίκηση της οικονομικής μονάδας.
- 8) Η εκπαίδευση και μετεκπαίδευση του προσωπικού.
- 9) Ανθρώπινες και δημόσιες σχέσεις - σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων γενικά (σχέσεις εργασίας).
- 10) Η επαγγελματική επιλογή.

Τα θέματα τα οποία ανακύπτουν για τον ψυχολόγο είναι: Γιατί οι άνθρωποι συμπεριφέρονται με τον άλφα ή βήτα τρόπο; Με πόση ακρίβεια μπορεί ο ψυχολόγος να κατανοήσει και να πει εκ των προτέρων, το πως ο άνθρωπος θα συμπεριφερθεί σε μία νέα κατάσταση; Μπορεί να μεταβάλλει τα αίτια της παρούσας συμπεριφοράς του, ώστε η μελλοντική του συμπεριφορά να μεταβληθεί ανάλογα;

Φυσικά, στο να κρίνουμε την ανθρώπινη συμπεριφορά ως καλή, εάν μας ευνοεί και ως κακή, εάν μας βλάπτει, ο τρόπος αυτός αντιμετώπισης των άλλων είναι φυσικός στην καθημερινή μας ζωή, αλλά βρίσκεται σε σύγκρουση με την επιστημονική προσπάθεια για την ανακάλυψη της αιτίας της συμπεριφοράς. Ο άνθρωπος-εργαζόμενος π.χ. που μεθά στην εργασία του, φυσικό είναι να κρίνεται ως ανεπιθύμητος από τον προϊστάμενό του, ο οποίος τον αναφέρει στη διεύθυνση της επιχείρησης, για να τον απομακρύνει από την εργασία του. Παρ' όλα αυτά μια τέτοια ενέργεια δεν μας πληροφορεί, γιατί ο υπάλληλος αυτός μεθά. Με αυτόν τον τρόπο κρίνουμε τη συμπεριφορά των ανθρώπων. Σπάνια ενδιαφερόμαστε γιατί ένας άνθρωπος προχωρεί μπροστά από εμάς σε μια γραμμή. Δεν θέλουμε να κατανοήσουμε αυτό, αλλά απλώς επιθυμούμε να το μεταβάλλουμε, να το αλλάξουμε. Η δυσκολία μας στο να κάνουμε ένα επιστημονικό πλησίασμα στην ανθρώπινη συμπεριφορά έγκειται στην ικανοποίηση, ή στον εμποδισμό της ικανοποίησης των ανθρώπινων αναγκών. Ένας λόγος της δυσκολίας αυτής έγκειται στο γεγονός ότι οι άνθρωποι συχνά δεν γνωρίζουν τις δικές τους ανάγκες και επομένως δεν είναι ικανοί να τις εκφράσουν ή να τις προβάλλουν.

Οι απεργίες είναι ένα είδος συμπεριφοράς και έχουν ειδικά αίτια, όπως κάθε είδος συμπεριφοράς. Προέρχονται από μία ανάγκη η οποία δεν ικανοποιείται.

Σκοποί της επιχείρησης

Η αύξηση της παραγωγικότητας και της ποιότητας της παραγωγής, είναι οι βασικότεροι σκοποί της επιχείρησης - της υπηρεσίας. Τα τελευταία σαράντα χρόνια, η παραγωγή σε γενική κλίμακα αυξήθηκε σε 400% περίπου. Οι παράγοντες οι οποίοι συνέβαλαν σ' αυτή την αύξηση, ήταν η αύξηση της απόδοσης της εργασίας και οι μεγάλες επενδύσεις. Ο σημερινός εργαζόμενος, είναι πολύ περισσότερο αποδοτικός από τον εργαζόμενο του 1960.

Ένας άλλος βασικός σκοπός της επιχείρησης είναι η επιδίωξη του ανωτάτου ορίου κέρδους. Η αυξημένη παραγωγή, αποβλέπει στην πληρέστερη ικανοποίηση των αναγκών του συνόλου της κοινωνίας. Έτσι, δημιουργείται η ψυχολογία του "οικονομικού ανθρώπου". Βάσει της νοοτροπίας αυτής, οι άνθρωποι έγιναν περισσότερο υλιστές στις ανάγκες τους και εξελίχθηκαν σε ατομιστές και εγωϊστές. Εξάλλου, οι εργαζόμενοι και οι ηγέτες τους βλέπουν ως πρωταρχικό σκοπό της επιχείρησης, την πραγματοποίηση υψηλότερων μισθών. Με βάση αυτές τις σκέψεις και τη νοοτροπία των εργαζομένων, την αύξηση της παραγωγής και της παραγωγικότητας, έχουμε αντίστοιχα αύξηση των μισθών.

Αλληλεπιδράσεις των βιομηχανικών σκοπών

Το κεντρικό πρόβλημα της επιχείρησης, είναι το πώς μπορεί να ελαττώσει, ή να περιορίσει τις ανθρώπινες συγκρούσεις. Οι συγκρούσεις αυτές δημιουργούνται μεταξύ εργοδοτών και εργαζομένων, ή μεταξύ των εργαζομένων ή μεταξύ των διευθυντών-προϊσταμένων και εργαζομένων. Η λύση των συγκρούσεων, επιτυγχάνεται όταν βρεθούν τρόποι, με τους οποίους θα ικανοποιούνται όλοι οι κοινωνικοί εταίροι. Οι επιχειρήσεις, οι ηγέτες των συνδικαλιστικών οργανώσεων και οι ψυχολόγοι οφείλουν να συνεργάζονται, ώστε να εναρμονίζονται όλες οι ανάγκες των κοινωνικών εταίρων. Οι ψυχολόγοι ειδικά, ασχολούνται με τα προβλήματα των ανθρωπίνων σχέσεων. Η προσφορά τους έγκειται στο ότι γνωρίζουν την ανθρώπινη συμπεριφορά. Γνωρίζουν, ότι σοβαρό εμπόδιο για τη συνεργασία μεταξύ των ανθρώπων είναι η έλλειψη αμοιβαίας κατανόησης. Είναι ανάγκη να καταβάλλονται προσπάθειες για να εξασφαλίζονται καλές σχέσεις.