

Το έργο συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το Ελληνικό Δημόσιο

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

Οργανωσιακή Θεωρία και Συμπεριφορά

Β' ΕΚΔΟΣΗ

Σημείωση

Το ΕΑΠ είναι υπεύθυνο για την επιμέλεια έκδοσης και την ανάπτυξη των κειμένων σύμφωνα με τη Μεθοδολογία της εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης. Για την επιστημονική αριότητα και πληρότητα των συγγραμμάτων την αποκλειστική ευθύνη φέρουν οι συγγραφείς, κριτικοί αναγνώστες και ακαδημαϊκοί υπεύθυνοι που ανέλαβαν το έργο αυτό.

Α΄ ΕΚΔΟΣΗ

Copyright © 2002

Για την Ελλάδα και όλο τον κόσμο

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

Οδός Παπαφλέσσα & Υψηλάντη, 26222 Πάτρα

Τηλ.: (061) 314094, 314206, Φαξ: (061) 317244

ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ ΤΟΥ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

του τόμου

Οργανωσιακή Θεωρία και Συμπεριφορά

Ακαδημαϊκός Υπεύθυνος για την Ακαδημαϊκή Επιμέλεια του Υλικού

Ιωάννης Βαλάκας

Συγγραφή

Γεώργιος Βαγιάτης

Κριτική Ανάγνωση

Γεώργιος Πιπερόπουλος

Επιμέλεια στη μέθοδο της εκπαίδευσης από απόσταση

Ιωάννης Βαλάκας

Γλωσσική Επιμέλεια

Μαρία-Χριστίνα Λόη

Φιλολογικός Έλεγχος

Ευαγγελία Αντωνάκη

Καλλιτεχνική Επιμέλεια

Αλεξάνδρα Αμούργη

Ηλεκτρονική Σελιδοποίηση

Πέτρος Ηλιάδης

Συντονισμός ανάπτυξης εκπαιδευτικού υλικού
και γενική επιμέλεια των εκδόσεων

ΟΜΑΔΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ ΕΑΠ/1997-2002

ISBN: 960-538-426-4

*Σύμφωνα με τον Ν. 2121/1993,
απαγορεύεται η συνολική ή αποσπασματική
αναδημοσίευση του βιβλίου αυτού ή η αναπαραγωγή του
με οποιοδήποτε μέσο, χωρίς την άδεια του εκδότη.*

Β΄ ΕΚΔΟΣΗ

Copyright © 2008

Για την Ελλάδα και όλο τον κόσμο

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

Πάροδος Αριστοτέλους 18, 26335 Περιβόλα Πατρών

Τηλ.: (2610) 367300 Φαξ: (2610) 367350

Για τη Β΄ αναθεωρημένη έκδοση επιπλέον των συντελεστών που πραγματοποίησαν την ανάπτυξη του διδακτικού υλικού της Α΄ έκδοσης, εργάστηκαν οι εξής:

ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ ΤΟΥ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

της Β΄ έκδοσης του τόμου

Οργανωσιακή Θεωρία και Συμπεριφορά

Ακαδημαϊκός Υπεύθυνος του Προγράμματος Σπουδών

Ιωάννης Κεχαγιάς

Αναπληρωτής Καθηγητής Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου

Συντονιστής της Θεματικής Ενότητας, Επιστημονικός Επιμελητής

Αθανάσιος Μιχιώτης

Επίκουρος Καθηγητής Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου

Συγγραφή & Επιστημονική Επιμέλεια Επικαιροποίησης Β΄ Έκδοσης

Δρ. Γεώργιος Βαγιάτης

Κριτική Ανάγνωση

(νέου συγγραφικού)

Αθανάσιος Μιχιώτης

Επίκουρος Καθηγητής Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου

Γλωσσική Επιμέλεια

Ηλίας Αλικάκος

Καλλιτεχνική Επιμέλεια-Ηλεκτρονική Σελιδοποίηση

Άρτεμις Πετροπούλου

Συντονισμός ανάπτυξης εκπαιδευτικού υλικού

και γενική επιμέλεια των εκδόσεων

ΟΜΑΔΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ ΕΑΠ

ISBN: 978-960-538-770-9

*Σύμφωνα με τον Ν. 2121/1993,
απαγορεύεται η συνολική ή αποσπασματική
αναδημοσίευση του βιβλίου αυτού ή η αναπαραγωγή του
με οποιοδήποτε μέσο, χωρίς την άδεια του εκδότη.*



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

Διοίκηση Επιχειρήσεων και Οργανισμών

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

ΤΟΜΟΣ Γ

ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΘΕΩΡΙΑ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

Β΄ ΕΚΔΟΣΗ
ΠΑΤΡΑ 2008

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Ο Γ. Βαγιάτης είναι απόφοιτος της Μαθηματικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών. Είναι κάτοχος DEA με αντικείμενο «Πυρηνικοί Χώροι» στον τομέα της συναρτησιακής ανάλυσης και διδακτορικού διπλώματος με θέμα «Πληροφορική και αυτοματική εφαρμοσμένες στα βιομηχανικά συστήματα και στα συστήματα management». Δίδαξε (ΠΔ/407) στο Μαθηματικό Τμήμα του Πανεπιστημίου και χρημάτισε Υποδιευθνή στο Κέντρο Ερευνών Πρώτων Υλών (CERNA) στην Ecole des Mines de Paris στη Γαλλία. Σήμερα εργάζεται στην Αγροτική Τράπεζα και ανήκει στο ΣΕΠ (Συνεργαζόμενο Εκπαιδευτικό Προσωπικό) του ΕΑΠ. Διαθέτει ευρύ ερευνητικό και συγγραφικό έργο σε θέματα που αφορούν πρώτες ύλες, ενεργειακά μοντέλα κ.ά.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πρόλογος	19
-----------------	-----------

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Τι είναι η Οργανωσιακή Συμπεριφορά	23
-------------------------------------------	-----------

Σκοπός	23
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	23
Έννοιες- Κλειδιά	23
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις	23

Ενότητα 1.1

Νόημα και σημασία της Οργανωσιακής Συμπεριφοράς	26
1.1.1 Η σημασία των ικανοτήτων στις διαπροσωπικές σχέσεις	26
1.1.2 Ορισμός της Οργανωσιακής Συμπεριφοράς	28
1.1.3 Παρατηρήσεις σχετικά με τον ορισμό	28
1.1.4 Η σημασία της Οργανωσιακής Συμπεριφοράς	31

Ενότητα 1.2

Ανταγωνισμός. Οι κινητήριες δυνάμεις και οι κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας	34
----------------------------------------------------------------------------------------	-----------

Ενότητα 1.3

Στην αναζήτηση της οργάνωσης	36
1.3.1 Τι εννοούμε με τον όρο <i>οργάνωση</i>	36
1.3.2 Ορισμός της οργάνωσης	38
1.3.3 Παρατηρήσεις σχετικά με τον ορισμό της οργάνωσης	39
1.3.4 Οργάνωση/οργανώνει	40

Ενότητα 1.4

Το οργανωσιακό δίλημμα	42
1.4.1 Το ψυχολογικό συμβόλαιο	42
1.4.2 Ανάγκες και προσδοκίες του ατόμου σε αντίθεση. Συλλογικοί σκοποί της οργάνωσης	44
Σύνοψη	46
Παράρτημα	48
Βιβλιογραφία	49
Οδηγός για Περαιτέρω Μελέτη	49

Κριτική παρουσίαση των θεωριών οργάνωσης	51
Σκοπός	51
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	51
Έννοιες-Κλειδιά	51
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις	52
	Ενότητα 2.1
Κλασική σχολή	54
2.1.1 F. W. Taylor (1911): Επιστημονικό μάνατζμεντ	54
2.1.2 Αρχές του «επιστημονικού μάνατζμεντ»	55
2.1.3 Κριτική του «επιστημονικού μάνατζμεντ»	56
2.1.4 H. Fayol (1916): Βιομηχανική διοίκηση	57
2.1.5 Κριτική της «βιομηχανικής διοίκησης»	59
2.1.6 M. Weber (1947): Γραφειοκρατία	59
2.1.7 Κύρια χαρακτηριστικά του γραφειοκρατικού μοντέλου	60
2.1.8 Κριτική της γραφειοκρατίας.....	61
2.1.9 Κλασική σχολή. Οι υποθέσεις	62
2.1.10 Κλασική σχολή. Η κριτική.....	62
	Ενότητα 2.2
Σχολή των ανθρώπινων σχέσεων	65
2.2.1 Βασικές αρχές της σχολής των ανθρώπινων σχέσεων	65
	Ενότητα 2.3
Η ποσοτική σχολή	68
	Ενότητα 2.4
Η ψυχο-κοινωνιολογική σχολή	70
	Ενότητα 2.5
Η νεοκλασική ή εμπειρική σχολή	72
Σύνοψη	74
Παράρτημα	76
Βιβλιογραφία	77
Οδηγός για Περαιτέρω Μελέτη	77

Συστημική προσέγγιση – Η οργάνωση ως σύστημα 79

Σκοπός 79
 Προσδοκώμενα Αποτελέσματα 79
 Έννοιες-Κλειδιά 79
 Εισαγωγικές Παρατηρήσεις 79

Ενότητα 3.1

Η έννοια του συστήματος 82
 3.1.1 Ορισμός της έννοιας *σύστημα* 82
 3.1.2 Βασικές συστημικές έννοιες 83

Ενότητα 3.2

Συστημική σκέψη 88

Ενότητα 3.3

Οργάνωση – Ανοικτό σύστημα 93
 3.3.1 Παραδείγματα διαγραμμάτων επιρροής 95
 3.3.2 Επιχείρηση – Ανοικτό σύστημα 98
Σύνοψη 101
 Παράρτημα 104
 Βιβλιογραφία 105

Βάσεις ατομικής συμπεριφοράς στην εργασία 107

Σκοπός 107
 Προσδοκώμενα Αποτελέσματα 107
 Έννοιες-Κλειδιά 107
 Εισαγωγικές Παρατηρήσεις 108

Ενότητα 4.1

Χαρακτηριστικά του ατόμου 110
 4.1.1 Αντίληψη 110

4.1.2 Στάσεις	112
4.1.3 Προσδοκίες	114
4.1.4 Πιστεύω και αξίες	115
4.1.5 Κίνητρα	115
4.1.6 Προσωπικότητα	116

Ενότητα 4.2

Υποκίνηση	118
4.2.1 Υποκίνηση	118
4.2.2 Μερικές απόψεις σχετικά με την υποκίνηση	118
4.2.2.1 Οι δύο διαστάσεις της υποκίνησης	119
4.2.3 Θεωρία ιεράρχησης των αναγκών του A. Maslow	123
4.2.4 Θεωρίες υποκίνησης	126
4.2.4.1 Mc Clelland	126
4.2.4.2 Θεωρία Δύο Παραγόντων	127
4.2.4.3 Θεωρία ERG του ALDERFER.....	129
4.2.5 Θεωρίες διαδικασιών	130
4.2.5.1 Θεωρία της δικαιοσύνης (Equity Theory)	130
4.2.5.2 Θεωρία των προσδοκιών	131
4.2.5.3 Μοντέλο καθορισμού στόχων – Locke	132
4.2.6 Από τη θεωρία στην πράξη.....	132
4.2.7 Αναγνώριση (Strokes)	135
4.2.7.1 Οδηγίες για την αναγνώριση και την ανταμοιβή της απόδοσης	136
4.2.8 Η δύναμη της θετικής ενίσχυσης.....	137
Σύνοψη	140
Παράρτημα	142
Βιβλιογραφία	145

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Διαπροσωπικές σχέσεις στις οργανώσεις – Επικοινωνία 147

Σκοπός	147
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	147

Έννοιες-Κλειδιά	147
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις	147
	Ενότητα 5.1
Τι είναι επικοινωνία	150
5.1.1 Οι πρωτοπόροι C. Shannon, N. Wiener	150
5.1.2 Γιατί επικοινωνούμε; Ανάγκες και σκοποί	152
	Ενότητα 5.2
Ορισμός της επικοινωνίας	154
	Ενότητα 5.3
Η επικοινωνία ως διαδικασία	155
	Ενότητα 5.4
Αποτελεσματική επικοινωνία	159
5.4.1 Εμπόδια που οφείλονται στον πομπό	159
5.4.2 Εμπόδια που οφείλονται στον δέκτη	160
5.4.3 Ενεργητική ακρόαση	162
Σύνοψη	164
Παράρτημα	166
Βιβλιογραφία	170

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Διαπροσωπικές διαδικασίες στις οργανώσεις:

Γκρουπ – Συγκρούσεις	171
Σκοπός	171
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	171
Έννοιες-Κλειδιά	171
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις	171
	Ενότητα 6.1
Γκρουπ και ομάδες	173
6.1.1 Ορισμός του γκρουπ και της ομάδας	173

6.1.2	Είδη γκρουπ	174
6.1.3	Λόγοι δημιουργίας γκρουπ και ομάδων	175
6.1.4	Ανάπτυξη των γκρουπ	175
6.1.5	Νόρμες	176
6.1.6	Αποτελεσματικότητα των γκρουπ	177
6.1.7	Συμπτώματα επιτυχίας και αποτυχίας	178
6.1.8	Παράγοντες που βελτιώνουν την απόδοση του γκρουπ	178

Ενότητα 6.2

Συγκρούσεις	180
6.2.1 Εισαγωγή	180
6.2.2 Ορισμός της σύγκρουσης	181
6.2.3 Διαδικασία σύγκρουσης	183
6.2.4 Επιλογή στρατηγικής για την επίλυση μιας σύγκρουσης	186
Σύνοψη	188
Παράρτημα	190
Βιβλιογραφία	192

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

Μάνατζμεντ – Ηγεσία 193

Σκοπός	193
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	193
Έννοιες-Κλειδιά	193
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις	193

Ενότητα 7.1

Τι είναι μάνατζμεντ. Τι είναι μάνατζερ	196
7.1.1 Ρόλοι του μάνατζερ	199

Ενότητα 7.2

Ηγεσία – Μάνατζμεντ	202
----------------------------------	------------

Ενότητα 7.3

Ηγεσία: Σχολές σκέψης	204
------------------------------------	------------

7.3.1 Προσέγγιση προσωπικών χαρακτηριστικών	204
7.3.2 Προσέγγιση συμπεριφοράς	205
7.3.3 Προσέγγιση της «κατάστασης» ή «ενδεχομενική» προσέγγιση	209
7.3.3.1 Θεωρία του Fiedler	210
7.3.3.2 Θεωρία ηγεσίας και του «μονοπατιού» του R. Home (path-goal theory)	211
7.3.3.3 Μοντέλο ηγεσίας VROOM-YETTON- JAGO.....	213
7.3.3.4 Μοντέλο ηγεσίας Hersey και Blanchard.....	216

Ενότητα 7.4

Ηγεσία και Επιρροή.....	224
7.4.1 Μετασχηματιστική ηγεσία.....	224
7.4.2 Χαρισματική ηγεσία.....	226

Ενότητα 7.5

Υποκατάστατα ηγεσίας.....	228
----------------------------------	------------

Ενότητα 7.6

Υπερηγεσία.....	229
Σύνοψη	230
Παράρτημα	233
Βιβλιογραφία	237
Οδηγός για Περαιτέρω Μελέτη	237

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

Οργανωσιακή κουλτούρα 239

Σκοπός	239
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	239
Έννοιες-Κλειδιά	239
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις	240

Ενότητα 8.1

Κουλτούρα.....	241
8.1.1 Κουλτούρα και αλλαγή	242
8.1.2 Κοινωνική Μάθηση	242

	Ενότητα 8.2
Εθνικές Κουλτούρες	244
	Ενότητα 8.3
Οργανωσιακή Κουλτούρα	246
8.3.1 Ορισμοί της Οργανωσιακής κουλτούρας.....	246
8.3.2 Διαστάσεις της Οργανωσιακής κουλτούρας.....	250
	Ενότητα 8.4
Ιδιότητες και δυσκολίες της Οργανωσιακής κουλτούρας	252
	Ενότητα 8.5
Υποκουλτούρα	254
	Ενότητα 8.6
Τύποι Οργανωσιακής κουλτούρας.....	255
	Ενότητα 8.7
Τα καθοριστικά στοιχεία της Οργανωσιακής κουλτούρας.....	260
	Ενότητα 8.8
Οργανωσιακό κλίμα	262
8.8.1 Χαρακτηριστικά ενός υγιούς Οργανωσιακού κλίματος.....	263
	Ενότητα 8.9
Αλλαγή Οργανωσιακής κουλτούρας.....	264
Σύνοψη	266
Παράρτημα	268
Βιβλιογραφία	270

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

Ηθική Επιχειρήσεων	271
Σκοπός	271
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	271
Έννοιες-Κλειδιά	271

Εισαγωγικές Παρατηρήσεις	271
	Ενότητα 9.1
9.1.1 Ηθική	273
9.1.2 Ορολογία	273
9.1.3 Κριτήρια Ηθικής Πράξης.....	274
	Ενότητα 9.2
Τρία Επίπεδα της Ηθικής Ανάπτυξης του Lawrence Kohlberg.....	276
	Ενότητα 9.3
Αξίες	279
	Ενότητα 9.4
9.4.1 Επιχειρησιακή Ηθική	282
9.4.2 Η σημασία της ηθικής για τις επιχειρήσεις.....	282
9.4.3 Παράγοντες που οδηγούν σε αμφιλεγόμενες πρακτικές στις επιχειρήσεις.....	283
9.4.4 Ηθικά Διλήμματα	284
9.4.5 Μερικά κριτήρια για την ηθική των αποφάσεων	285
	Ενότητα 9.5
Τι μπορεί να γίνει στις επιχειρήσεις για να προωθηθεί μια ηθική συμπεριφορά... 287	
	Ενότητα 9.6
Ανάλυση Stakeholder.....	288
9.6.1 Τα βήματα για μια προσέγγιση της ηθικής των επιχειρήσεων με βάση την ανάλυση των stakeholders	288
	Ενότητα 9.7
Προγράμματα ηθικής στις επιχειρήσεις	290
	Ενότητα 9.8
Διεθνής Ηθική.....	291
Σύνοψη	292
Παράρτημα	293
Βιβλιογραφία	294

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η Οργανωσιακή Συμπεριφορά ως πεδίο γνώσης είναι ένα σημαντικό τμήμα της εκπαίδευσης στη Διοίκηση των Επιχειρήσεων.

Τι είναι η Οργανωσιακή Συμπεριφορά; Πώς προέκυψε ως πεδίο γνώσης; Γιατί είναι σημαντική;

Στη σημερινή εποχή όλοι οι τομείς της ζωής μας επηρεάζονται από τις οργανώσεις, πράγμα το οποίο μας βοηθά να κατανοήσουμε αφενός τη συμπεριφορά των ανθρώπων ως μελών των οργανώσεων και αφετέρου την επίδραση που ασκούν οι οργανώσεις στη συμπεριφορά των ανθρώπων. Δεν υπήρξε άλλη εποχή στην ανθρώπινη ιστορία που να είχαμε τόσες πολλές οργανώσεις, που να ήμαστε τόσο καλά «οργανωμένοι». Αλλά ακόμα και σήμερα, ύστερα από εκατό χρόνια ακαδημαϊκών και πρακτικών μελετών, γνωρίζουμε ελάχιστα για το τι είναι «καλή» οργάνωση και τι αποτελεί «καλή» οργανωσιακή συμπεριφορά. Η μελέτη της συμπεριφοράς των ανθρώπων μέσα στις οργανώσεις και η εφαρμογή των συμπερασμάτων της στην καθημερινή πρακτική μπορεί να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα όχι μόνο του ατόμου αλλά και του συνόλου.

Μερικά από τα ερωτήματα στα οποία η Οργανωσιακή Συμπεριφορά προσπαθεί να απαντήσει είναι:

- Γιατί οι άνθρωποι συμπεριφέρονται όπως συμπεριφέρονται;
- Πώς μπορούν να λειτουργούν πιο αποτελεσματικά οι οργανώσεις;
- Πώς μπορούν να υποκινηθούν οι εργαζόμενοι στις οργανώσεις;
- Πώς αναπτύσσονται οι διαπροσωπικές σχέσεις μέσα στις ομάδες;

Οι οργανώσεις είναι σύνολα ανθρώπων που εργάζονται ως ομάδα με σκοπό είτε την επίτευξη προσωπικών στόχων (π.χ. επαγγελματική ανέλιξη) είτε στόχων που αφορούν την οργάνωση (π.χ. βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων). Όταν έχουμε να κάνουμε με άτομα, οι περισσότεροι από εμάς βασιζόμαστε στην εμπειρία μας, στην αντίληψη που έχουμε για τους άλλους και για την κατάσταση. Οδηγός μας είναι η «κοινή λογική». Η λαϊκή σοφία, μάλιστα, είναι γεμάτη από παροιμίες που μπορούν να μας βοηθήσουν. Δυστυχώς αυτό δεν επαρκεί. Η λαϊκή σοφία μπορεί εκ των υστέρων να δίνει μια εικόνα ενός φαινομένου ή γεγονότος, όμως δεν είναι και πολύ χρήσιμη για να προβλέψει και να ασκήσει επιδράσεις στη συμπεριφορά.

Η Οργανωσιακή Συμπεριφορά στηρίζεται στην επιστημονική έρευνα και αποσκοπεί στην ερμηνεία, στην πρόβλεψη και στην επιρροή της συμπεριφοράς στις οργανώσεις.

Η Οργανωσιακή Συμπεριφορά συνήθως αναλύεται σε τρία διαφορετικά αλλά αλληλοεξαρτώμενα επίπεδα: στο ατομικό επίπεδο, στο επίπεδο της ομάδας και στο «όλον», δηλαδή στο επίπεδο της οργάνωσης συνολικά.

Στο ατομικό επίπεδο εξετάζονται κυρίως θέματα που αφορούν την προσωπικότητα, την αντίληψη, την υποκίνηση. Στο επίπεδο της ομάδας εξετάζεται ο τρόπος με τον οποίο οι ομάδες επηρεάζουν τα άτομα και τη λήψη των αποφάσεων. Στο επίπεδο της οργάνωσης εξετάζεται η διάρθρωση, η κουλτούρα που δημιουργείται, καθώς και οι τρόποι που επηρεάζουν τους ανθρώπους της οργάνωσης.

Καθένα από τα τρία επίπεδα επηρεάζει τη συμπεριφορά στις οργανώσεις. Οι αλλαγές σε ένα από τα επίπεδα μπορεί να έχουν δραματικές επιπτώσεις στα άλλα δύο.

Στο κείμενο που ακολουθεί θα αναπτύξουμε θεωρίες οι οποίες επιτρέπουν την ανάλυση πολύπλοκων καταστάσεων που προκύπτουν στις οργανώσεις και βοηθούν στη διάγνωση προβλημάτων και στην αναγνώριση των παραγόντων που συντελούν στην επίτευξη των σκοπών της οργάνωσης.

Οι οργανώσεις είναι πολύπλοκα συστήματα. Για να είναι κάποιος αποτελεσματικός υπάλληλος και αργότερα μάνατζερ, είναι ανάγκη να κατανοήσει πώς λειτουργεί ένα τέτοιο σύστημα.

Η ανθρώπινη συμπεριφορά είναι απρόβλεπτη σε ατομικό επίπεδο. Η συμπεριφορά, όμως, στο εσωτερικό των οργάνωσης μπορεί εν μέρει να γίνει κατανοητή χάρη στις έννοιες και τα μοντέλα που μας προσφέρουν οι κοινωνικές επιστήμες.

Αντικείμενό μας είναι η διερεύνηση των διάφορων τρόπων με τους οποίους εκδηλώνεται η συμπεριφορά. Βέβαια, δεν υπάρχουν άριστες λύσεις στα οργανωσιακά προβλήματα, αλλά μπορούμε να αυξήσουμε την κατανόηση και τις ικανότητές μας για ανάπτυξη καλύτερων διαπροσωπικών σχέσεων. Μας βοηθά να κατανοήσουμε τη συμπεριφορά των ατόμων στις οργανώσεις και τις διαπροσωπικές σχέσεις που αναπτύσσονται όταν δύο άτομα αλληλεπιδρούν. Μας προσφέρει τα εργαλεία για να εξετάσουμε τη δυναμική των ομάδων.

Πρόκειται για πολύ ενδιαφέρουσα προβληματική, η οποία μας αγγίζει όλους. Όμως, οι δυσκολίες να παρουσιάσει κάποιος τέτοια θέματα σε περιορισμένο χώρο, για ένα τόσο σημαντικό και προσωπικό ζήτημα, είναι μεγάλες. Οι βασικές έννοιες της Οργανωσιακής Συμπεριφοράς, όπως γενικά των κοινωνικών επιστημών, είναι αρκετά αφηρημένες. Πώς θα τις μεταφέρουμε στην καθημερινή πραγματικότητα;

Η Οργανωσιακή Συμπεριφορά καλύπτει ένα πεδίο μελέτης το οποίο διευρύνεται διαρκώς και έχει ασαφή σύνορα με επιστήμες όπως η κοινωνική ψυχολογία, η κοινωνιολογία, η ψυχολογία, η ανθρωπολογία και τομείς του μάνατζμεντ όπως η επιχειρησιακή έρευνα, οι βιομηχανικές σχέσεις κ.λπ. Θα μπορούσε ο καθένας να υποστηρίξει με πειστικό τρόπο ότι τα πρότυπα που διακρίνει κανείς σε αυτή την ποικιλία και πολυπλοκότητα εξαρτώνται από τον κάθε παρατηρητή και όχι από την πραγματικότητα. Το πώς ορίζει καθένας την Οργανωσιακή Συμπεριφορά εξαρτάται από το σημείο που έχει ως αφετηρία για παρατήρηση, τις εμπειρίες και τους σκοπούς του. Είναι σημαντικό να αναγνωρίσουμε το γεγονός ότι το σύνορο που περικλείει την Οργανωσιακή Συμπεριφορά είναι ένας συνδυασμός της αντικειμενικής πραγματικότητας και των επιστημονικών προτιμήσεων.

Σε αυτό το σημείο πρέπει να παρατηρήσουμε το εξής: Ένα από τα πιο σημαντικά πράγματα που μαθαίνει κάποιος κατά τη διάρκεια των πανεπιστημιακών σπουδών του είναι η απόκτηση κριτικής σκέψης. Η κριτική σκέψη αναφέρεται στην ικανότητα αξιολόγησης, σύγκρισης, ανάλυσης, κριτικής και σύνθεσης. Προσπαθήσαμε κατά τη συγγραφή αυτού του τόμου να περιγράψουμε με κριτικό τρόπο όλες τις έννοιες που παρουσιάζονται και να καταδείξουμε ότι τα πάντα είναι σε εξέλιξη και ότι δεν υπάρχουν απόλυτες αλήθειες.

Πιστεύουμε η μελέτη του παρόντος τόμου θα συμβάλει στην καλλιέργεια και στην ανάπτυξη της κριτικής σας σκέψης.

Ελπίζουμε η μελέτη της Οργανωσιακής Συμπεριφοράς να σας βοηθήσει να δώσετε απαντήσεις σε αρκετά από τα ερωτήματά σας και να σας προσφέρει ανάλογη ικανοποίηση με αυτή που είχαμε και εμείς κατά τη διάρκεια της συγγραφής του παρόντος τόμου.