

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ: ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΙΤΛΟΣ:
ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ
ΣΤΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ

Εισηγητής: Δρ. Αλεξιάδης Αθαν. Αριστείδης – Δημήτριος
Σπουδάστρια: Ιορδανίδου Ελένη

Θεσσαλονίκη 2003

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ^ο : Η Συμβολή του Προϊσταμένου στη Δημιουργία Ορθών Σχέσεων μεταξύ αυτού και του Προσωπικού.....	3
1.1 Χαρακτηριστικά της Προσωπικότητας ενός Ικανού Προϊσταμένου.....	3
1.2 Η Σχέση μεταξύ Προϊσταμένου και Υφισταμένου.....	7
1.3 Οι Υποχρεώσεις των Υπαλλήλων.....	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο : Παράγοντες που επηρεάζουν τις Διαπροσωπικές Σχέσεις στο Χώρο Εργασίας και οι Σχέσεις μεταξύ των Υπαλλήλων.....	16
2.1 Περί αναγκών.....	16
α) <i>Ικανοποίηση των Αναγκών των Εργαζομένων</i>	16
β) <i>Ο Ρόλος του Προϊσταμένου στη Διάγνωση και Ικανοποίηση των Αναγκών</i>	20
2.2. Παράγοντες που επηρεάζουν τη Συμπεριφορά του Υπαλλήλου.....	22
α) <i>Η Ανάγκη για Ενδοεπιχειρησιακή Επικοινωνία</i>	22
β) <i>Η Εκπαίδευση του Προσωπικού</i>	27
γ) <i>Το Άτομο και η Ικανοποίησή του από την Εργασία</i>	30
δ) <i>Ψυχολογικές Επιδράσεις του Εργασιακού Περιβάλλοντος</i>	33
ε) <i>Η Προσφορά του Εργαζόμενου στην Εργασία του. Πειθαρχία ως Μέσο Προσαρμογής</i>	36
ζ) <i>Κίνητρα Συμπεριφοράς (αμοιβή – ανταγωνισμός – ηθικό)</i>	39
η) <i>Η Άσκηση Ελέγχου</i>	41
2.3 Μέτρα για τη Δημιουργία Άριστων Σχέσεων μεταξύ του Προσωπικού... 43	
3 ^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Δημιουργία Θετικού Κλίματος στις Σχέσεις Εργαζομένων και Πελατών.....	46
3.1 Η Συμπεριφορά των Εργαζομένων έναντι των Πελατών.....	46
3.2 Η Συμπεριφορά των Πελατών έναντι των Εργαζομένων.....	49
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^ο : Λειτουργικές Σχέσεις μεταξύ Αισθητικού και λοιπού Ιατρικού Προσωπικού.....	52
4.1 Η Σημασία της Αρμονικής Συνεργασίας του Παραϊατρικού και Ιατρικού Προσωπικού.....	52
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ^ο : Η Συμβολή των Διαπροσωπικών Σχέσεων στην Ομαλή Λειτουργία του Κέντρου Αισθητικής.....	60
5.1 Η Συμβολή των Διαπροσωπικών Σχέσεων στην Παραγωγικότητα.....	60
5.2 Ηθικό και Παραγωγικότητα.....	62
5.3 Αρχές για τις Ανθρώπινες Σχέσεις.....	64
ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	66
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	67

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Όλα τα ανθρώπινα όντα έχουν έμφυτη ανάγκη να έρχονται σε επαφή και να αναπτύσσουν σχέσεις μεταξύ τους. Κατά τις προηγούμενες εποχές, οι εργοδότες εμφανίζονταν με ακαταμάχητη δύναμη και αντιμετώπιζαν τους εργαζόμενους σαν σκλάβους.

Σιγά – σιγά, όμως, άρχισαν να κατανοούν, ότι ο μόνος τρόπος για να αναπτυχθεί και να προοδεύσει η επιχείρησή τους είναι με την αμοιβαία συμμετοχή και την ειλικρινή προσπάθεια όλων των ατόμων που εργάζονται σ' αυτήν. Άρχισαν να κατανοούν ότι η σπουδαιότητα των ορθών διαπροσωπικών σχέσεων αποβλέπει στο να κάνει τα μέλη της επιχείρησης ως σύνολο και το καθένα χωριστά να αισθάνονται ως απόλυτα χρήσιμα και αναπόσπαστα μέρη της, στο πλαίσιο της γενικότερης προσπάθειας. Συνίσταται στην ανάπτυξη πνεύματος συνεργασίας, υπευθυνότητας, αμοιβαίου σεβασμού και αφοσίωσης σε κοινούς στόχους.

Για να το επιτύχει φυσικά αυτό θα πρέπει ο προϊστάμενος της επιχείρησης θα πρέπει να έχει τις απαραίτητες ικανότητες και τα ανάλογα χαρίσματα. Να είναι δίκαιος, δημοκρατικός και όχι αυταρχικός, να δίνει βάση στην ικανοποίηση των διαφόρων αναγκών των εργαζομένων, στη βελτίωση του εργασιακού τους περιβάλλοντος, στη δύναμη της σωστής επικοινωνίας και στην ορθή κατάρτιση και εκπαίδευσή τους. Επίσης να δίνει βάση στην προσαρμογή των υπαλλήλων στις συνθήκες εργασίας και στην ανάγκη χρησιμοποίησης ικανοποιητικών κινήτρων για την ενεργοποίηση του ενδιαφέροντός τους τόσο για ποσοτική όσο και για ποιοτική προσφορά υπηρεσιών.

Είναι χρήσιμο να τίθενται κοινοί στόχοι όπου δημιουργούν προϋποθέσεις για αρμονική συμβίωση ανάμεσα στα μέλη του

συνόλου, δηλαδή, τόσο ανάμεσα στον προϊστάμενο – υπαλλήλους όσο και μεταξύ των υπαλλήλων. Έτσι, συνεργάζονται και επικοινωνούν καλύτερα δίνοντας τη δυνατότητα στους άλλους να γνωρίσουν τι επιθυμούν από αυτούς και να εναρμονίσουν αμοιβαία τη συμπεριφορά τους βοηθώντας ο ένας τον άλλον.

Όλοι επιθυμούν, αποζητούν, απαιτούν υγιείς σχέσεις τόσο με τους ανωτέρους τους όσο και με τους συναδέλφους, αλλά και πελάτες και αν δεν καταφέρουν να τις ικανοποιήσουν μέσα στον απρόσωπο «μαγικό τρόπο ζωής», τόσο αισθάνονται ανικανοποίητοι και αποξενωμένοι. Το κυνήγι των ψευτοφιλοδοξιών και η ψυχρότητα των διαπροσωπικών σχέσεων είναι φαινόμενα που δεν αφήνουν τον εργαζόμενο να λειτουργήσει ομαδικά να συνεργαστεί και να ευαισθητοποιηθεί γύρω από τις αντιλήψεις και τις ανάγκες των άλλων.

Φυσικά, όλα αυτά δεν μπορούν να αφήσουν ανέγγικτη την επιχείρηση, καθώς διαταράσσουν την ομαλή λειτουργία της και την απομακρύνουν από τους στόχους της. Γι' αυτό, λοιπόν, καθώς οι καιροί άλλαξαν, εργοδότες και εργαζόμενοι συνειδητοποίησαν ότι οι ενδοεπιχειρησιακές διαπροσωπικές σχέσεις είναι αλληλένδετες και εξαρτημένες ώστε ο καθένας να συμβάλλει ή να εμποδίζει τόσο τη ψυχολογική όσο και την οικονομική ευημερία του άλλου.¹

2. Να έχει γνώση των σκοπών του, να κατανοεί την στρατηγική σύση και να ελέγχει τις ατομικές δράσεις.

3. Να έχει ευφροσύνη, προσοχή, ευελιξία και τηρησιμότητα.

² Χαράλαμπος Κ. Κανελόπουλος, «Επιχειρησιακή Διαχείριση: Θεωρητικό και Εφαρμοσμένο Οργάνισμα», σελ. 134.

³ Χαράλαμπος Κ. Κανελόπουλος, «Επιχειρησιακή Διαχείριση: Θεωρητικό και Εφαρμοσμένο Οργάνισμα», σελ. 134.

¹ Χαράλαμπος Κ. Κανελόπουλος, Μάνατζμεντ – Αποτελεσματική Διοίκηση (σελ. 16).