

ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ



Δήμητρα Ιορδάνογλου, Ph.D

*Αναπληρώτρια Καθηγήτρια
Τμήμα Επικοινωνίας, Μέσων και Πολιτισμού
Πάντειο Πανεπιστήμιο*

*Σύμβουλος Ανάπτυξης Ανθρώπινου
Δυναμικού*

diordan@panteion.gr

Παρουσιάσεις





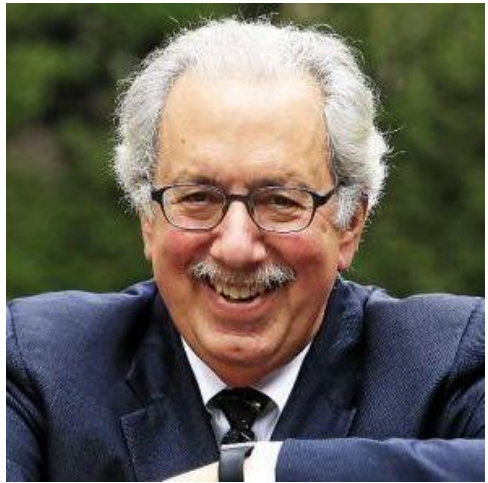
Feedback

Feedforward

Johari Window *(Joseph Luft & Harry Ingham, 1955)*



Αυτό-κατευθυνόμενη μάθηση και αλλαγή



Ιδανικός εαυτός
(Ideal self)

Dream job

(σε 5 -10 χρόνια)



Action plan



ΔΥΝΑΤΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΘΕΤΙΚΕΣ ΔΥΝΑΜΕΙΣ ΑΛΛΑΓΗΣ	ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΔΥΝΑΜΕΙΣ ΑΛΛΑΓΗΣ

Μερικές αναπτυξιακές ενέργειες

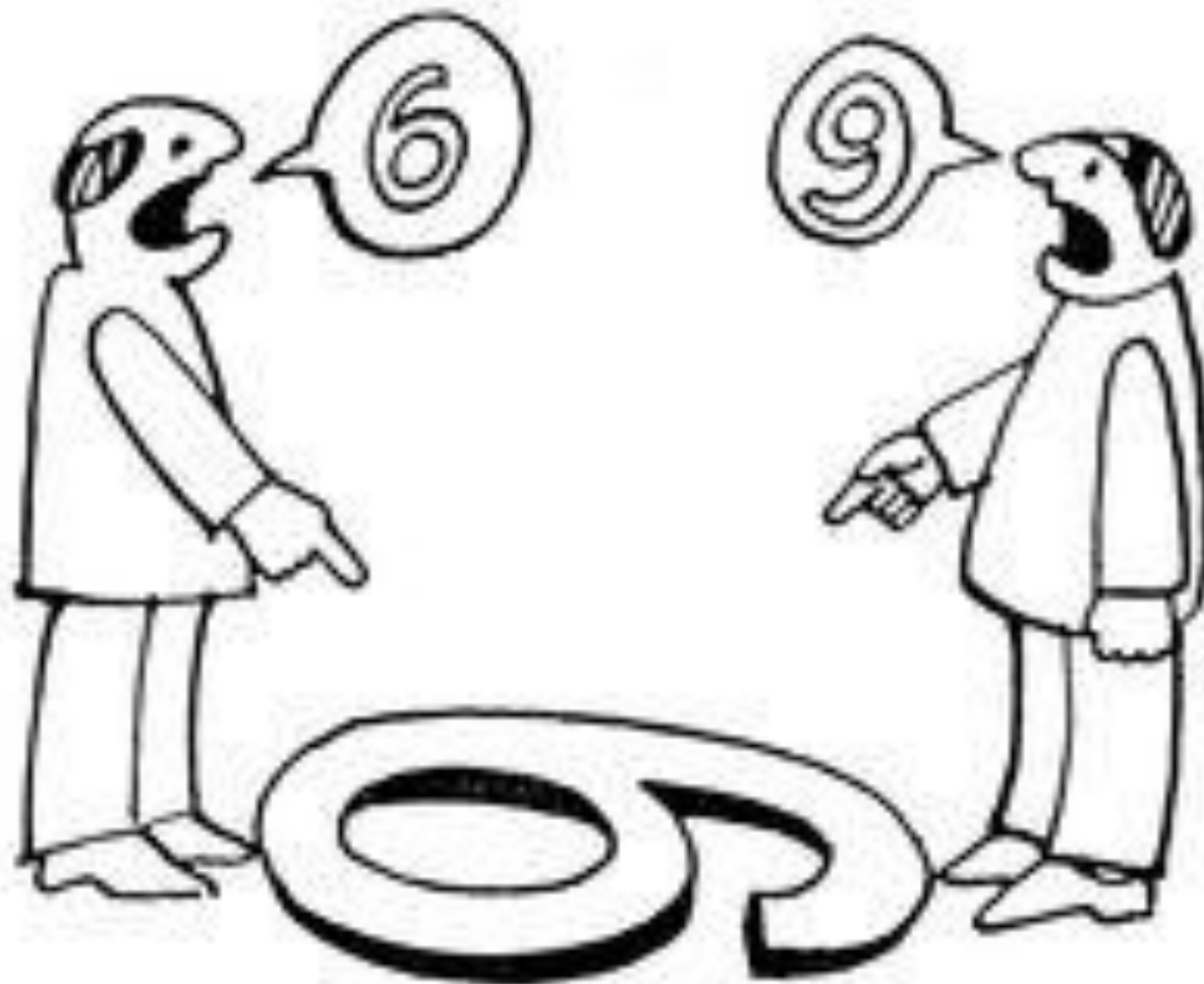
- ✓ Διάβασμα σχετικών βιβλίων
- ✓ Έρευνα στο διαδίκτυο (*tedx talks, links, podcasts....*)
- ✓ Παρακολούθηση σεμιναρίων (*coursera, udemy....*)
- ✓ Προσωπική καθοδήγηση (*Personal coaching*)
- ✓ Αναζήτηση μοντέλου συμπεριφοράς (*Role model*)

Παραδοτέα ατομικής εργασίας 360° feedback

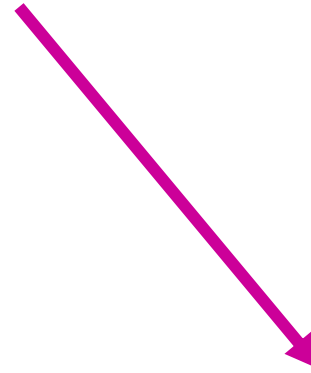
Κατάθεση στο
Open eclass
17/3/2025

- Παρουσίαση ppt (βελτιωμένη)
- Dream job σε 10 χρόνια
- Σχέδιο Προσωπικής Ανάπτυξης με αναλυτικές αναπτυξιακές ενέργειες (*links, τίτλοι βιβλίων, σεμιναρίων κ.λπ.*)
- Συμπεράσματα από τη διαδικασία

Ενσυναίσθηση (Empathy)



ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ

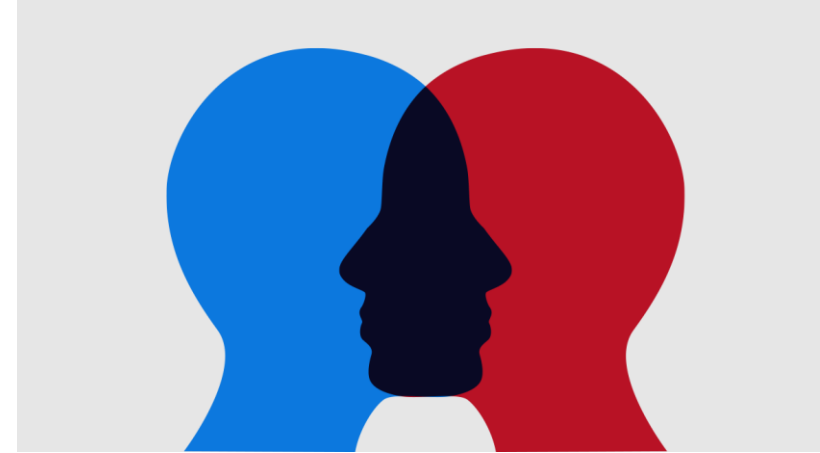


1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

ΑΔΙΑΦΟΡΩ

ΣΥΜΠΑΣΧΩ

Η ενσυναίσθηση (*empathy*)



Η ικανότητα να μπαίνουμε στη θέση των άλλων, να κατανοούμε τα συναισθήματα και τον τρόπο σκέψης τους και να είμαστε σε αρμονία μαζί τους

«Εάν μπορούσαμε να αγγίξουμε τα βάθη της καρδιάς και να μάθουμε το παρελθόν των εχθρών μας θα ανακαλύπταμε τόσο πόνο που κάθε εχθρότητα θα εξανεμιζόταν με μιας»

Μορφές ενσυναίσθησης



□ Γνωστική ενσυναίσθηση (*perspective taking*)

Εκφράζεται όταν τα άτομα αντιλαμβάνονται την οπτική του άλλου και καταφέρνουν να επικοινωνήσουν αυτή την κατανόηση (Lawrence et al., 2004, Hojat, 2007)

□ Θυμική ενσυναίσθηση

Η ικανότητα των ατόμων να εμφανίζουν συναισθηματικές αντιδράσεις στις παρατηρούμενες εμπειρίες των άλλων (Shamay-Tsoory, 2009)

Η ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ



- **Ενδιαφέρον** (ρωτάω να μάθω, ακούω)
- **Παρατηρητικότητα** (μνήμη, γλώσσα σώματος)
- **Δεκτικότητα** (ανοιχτός στη διαφορετικότητα)

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ



Κλειστές ερωτήσεις

Του κυνηγού

Σκοπός τους είναι να επιβεβαιώσουν ένα συγκεκριμένο γεγονός ή κάποια λεπτομέρεια

Συνήθως καταλήγουν σε μια απάντηση με ένα Ναι ή Όχι



Ανοιχτές ερωτήσεις

Σκοπός τους είναι η απόκτηση περισσότερων πληροφοριών, απόψεων, γνώσεων

Δημιουργούν ερεθίσματα στο πρόσωπο που θα απαντήσει στην ερώτηση ώστε να σκεφθεί

Αρχίζουν συνήθως με τις λέξεις:

- ✓ Τι
- ✓ Πώς
- ✓ Γιατί
- ✓ Πού
- ✓ Πότε
- ✓ Ποιος

Του ψαρά

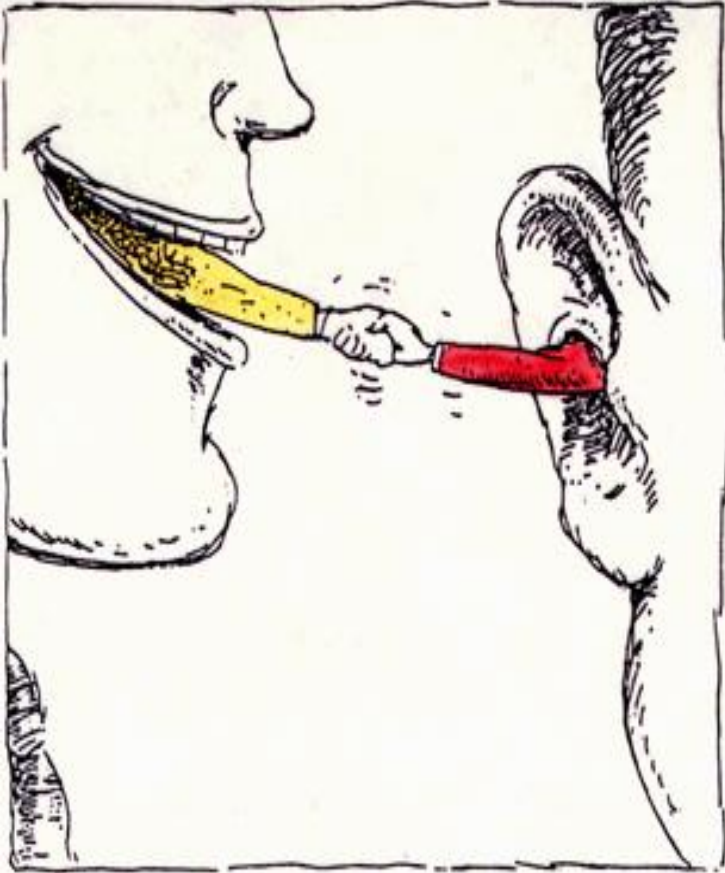


ΧΡΗΣΙΜΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ | ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

- ✓ **Τι εννοείς;**
 - ✓ Επαναλαμβάνεις αυτό που είπες; Δεν νομίζω ότι άκουσα καλά
 - ✓ Τι θέλεις να πεις με αυτό το σχόλιο;
 - ✓ Δεν καταλαβαίνω το αστείο, θα μπορούσες να μου το εξηγήσεις;
 - ✓ Αυτό που είπες παίρνει **κόκκινη κάρτα**
 - ✓ Αναρωτιέμαι γιατί ένιωσες άνετα να μου πεις κάτι τέτοιο
-
- ✓ **Τι προτείνεις;**
 - ✓ Last but not least “**Ηχηρή σιωπή**» με έντονο κοίταγμα

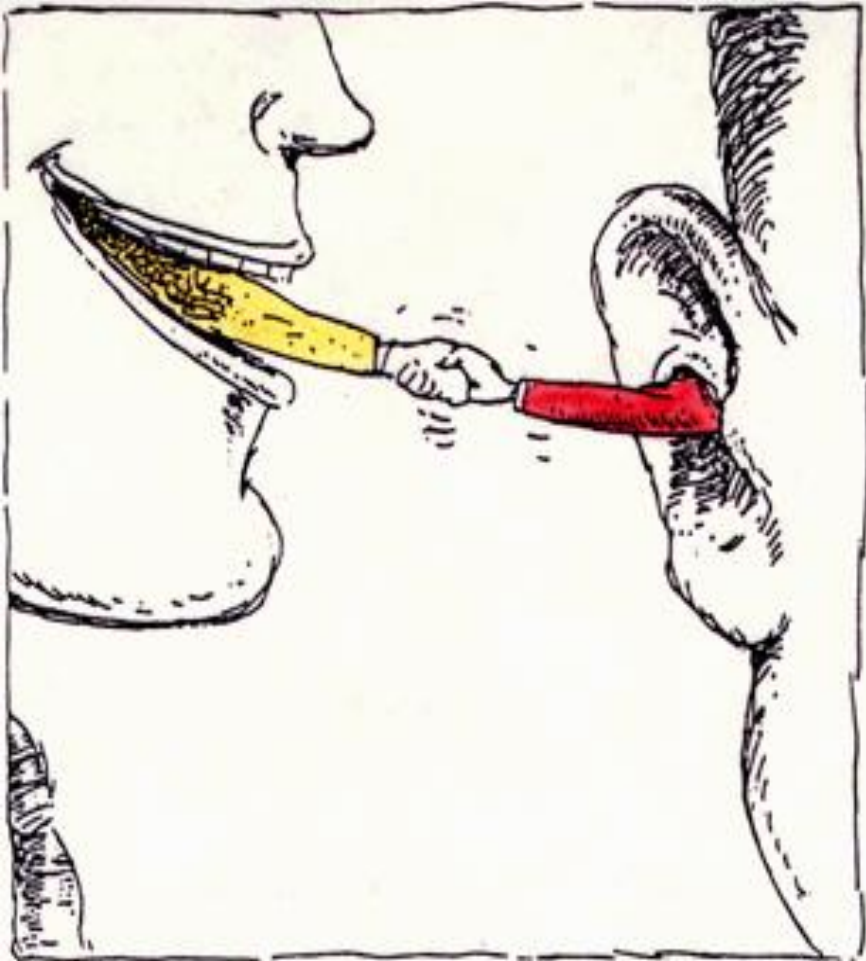


ΠΩΣ ΑΚΟΥΜΕ



- Αδιαφορώ
- Προσποιούμαι ότι ακούω
- Ακούω επιλεκτικά
- Ακούω **σιωπηλά**
- Ακούω **ενεργητικά**
- Ακούω με **ενσυναίσθηση**

ΚΑΚΕΣ ΣΥΝΗΘΕΙΕΣ ΑΚΡΟΑΣΗΣ



- Να διακόπτω
- Να συμπληρώνω τη φράση
- Να δίνω συμβουλές
- Να λέω τη δική μου ιστορία

Υποστηρικτική επικοινωνία

- Επικοινωνήστε με **σαφήνεια, έχοντας επίγνωση των συναισθημάτων σας**, αλλά χωρίς να τους επιτρέπετε να εξωτερικευτούν με καταστροφικούς τρόπους.
- Χρησιμοποιήστε **περιγραφικά και όχι επικριτικά σχόλια**. Περιγράψτε αντικειμενικά αυτό που συνέβη, περιγράψτε τις αντιδράσεις σας και προτείνετε εναλλακτικές λύσεις.
- Μιλήστε με παρατηρήσεις που **εστιάζουν στο πρόβλημα και όχι στο άτομο**. Εντοπίστε συνέπειες συμπεριφορών ή χαρακτηριστικά γεγονότων και όχι χαρακτηριστικά του ατόμου.

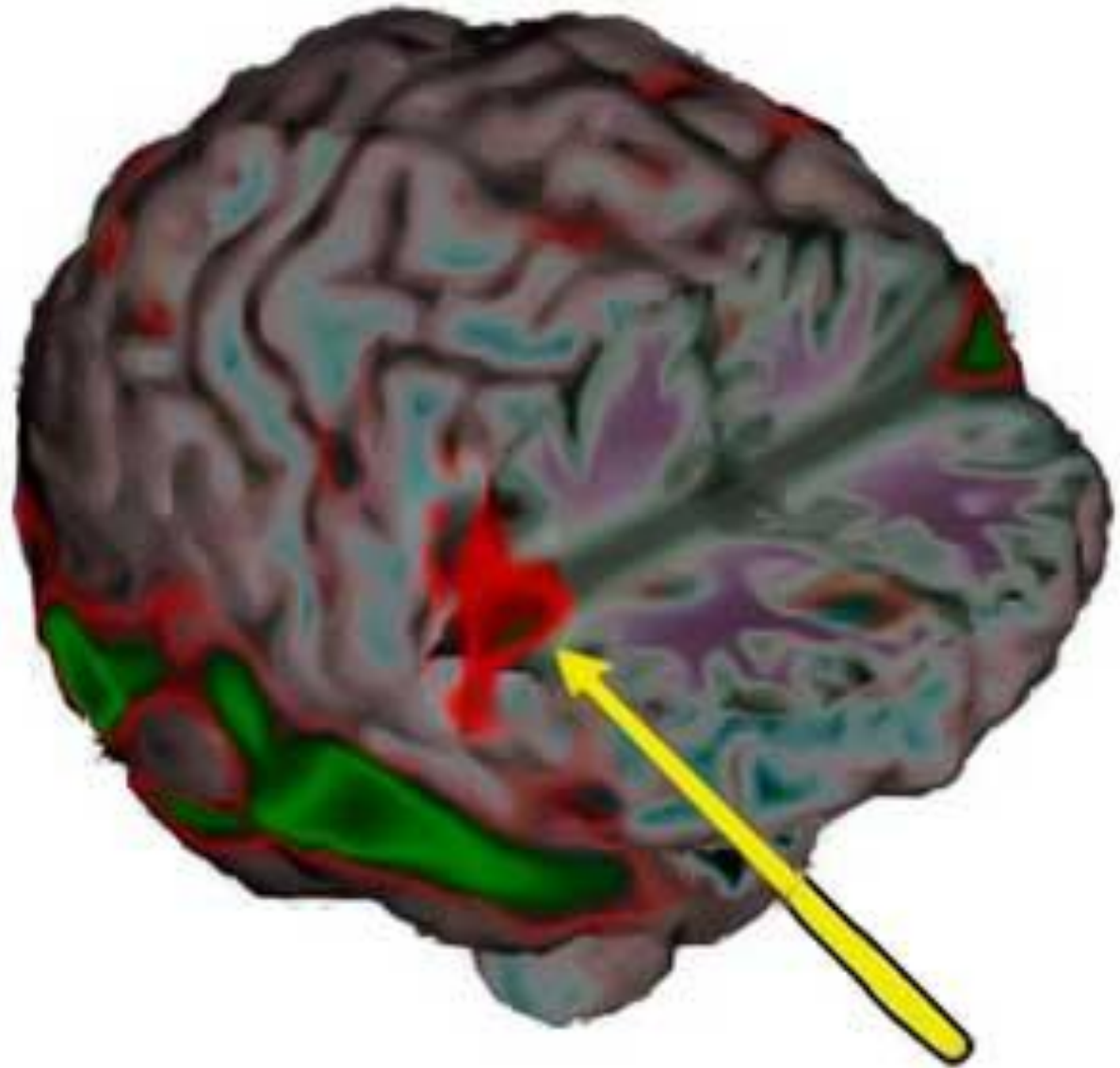


Υποστηρικτική επικοινωνία

- Προσέξτε ώστε οι παρατηρήσεις σας να προστατεύουν την **αίσθηση ισότητας με το συνομιλητή σας**. Δείξτε ότι αναγνωρίζετε την αξία του συνομιλητή σας και ότι θέλετε η μεταξύ σας αλληλεπίδραση να είναι **αμοιβαία επωφελής και ικανοποιητική**.
- **Ακούστε το συνομιλητή σας με ενσυναίσθηση**, δίνοντας ιδιαίτερη προσοχή στο περιεχόμενο του μηνύματος, τα συναισθήματα πίσω από το μήνυμα και τα σιωπηρά μηνύματα που ίσως υπογραμμίζουν το μήνυμα.
- Δείξτε ευαισθησία σε **σημάδια αντίστασης ή άμυνας**, τα οποία είναι απόρροια μηνυμάτων που έχουν παρανοηθεί

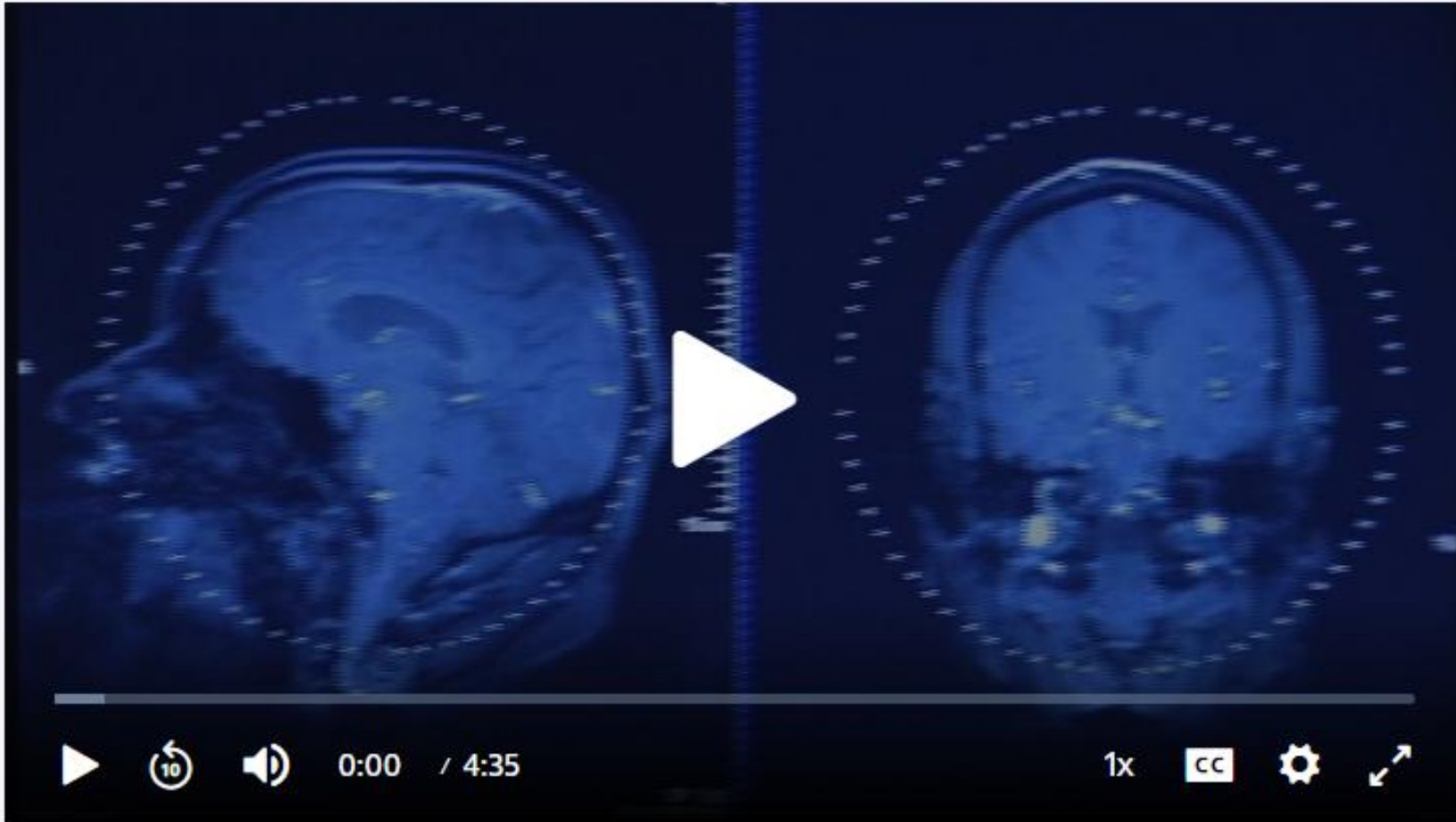


Καθρεπτικοί
νευρώνες
(Mirror
neurons)



Mirror Neurons

Video Grades: 6-8, 9-12 Collection: NOVA scienceNOW



<https://www.pbslearningmedia.org/resource/hew06.sci.life.reg.mirrorneurons/mirror-neurons/>



support meetings LEARN BUSINESS COACH PEOPLE training

COACHING

activities work results SUCCESS business goals COACH

Τι είναι το coaching

- Το coaching είναι μια **δημιουργική διεργασία** που επιδιώκει να υποστηρίξει τους εμπλεκόμενους ώστε να αναπτυχθούν και να φτάσουν τους στόχους που οι ίδιοι επιθυμούν



- Μπορεί να επικεντρώνεται τόσο σε **άτομα** όσο και σε **ομάδες** και ασχολείται με θέματα επαγγελματικής και προσωπικής εξέλιξης, διευκολύνοντας τον εντοπισμό εναλλακτικών τρόπων διαχείρισης επαγγελματικών και προσωπικών προκλήσεων

Τι είναι το coaching



Το coaching είναι **ανάπτυξη** και **αλλαγή**, διέπεται από την πίστη στη θετική πλευρά των ανθρώπων, στην έμφυτη τάση προς την ολοκλήρωση.

Είναι μία **ισότιμη σχέση**, μέσα στην οποία ο πελάτης ανακαλύπτει τον εαυτό του, ενδυναμώνεται, έρχεται σε επαφή με τα θετικά του συναισθήματα και ενεργοποιείται.

Είναι δηλαδή μια **συμμαχία**.

(Πετράς, 2015)

Τι δεν είναι το Coaching;

- Η παροχή μιας έτοιμης και γρήγορης λύσης
- Ευχάριστη συζήτηση για ανταλλαγή απόψεων
- Ψυχανάλυση
- Αξιολόγηση του coachee από τον coach
- Mentoring?



Coaching Vs. Mentoring



Ο μέντορας είναι πολύ έμπειρος και:

- **μεταλαμπαδεύει** στον ενδιαφερόμενο την εμπειρία και την ειδικότητά του σε συγκεκριμένο τομέα
- βοηθά τον λιγότερο έμπειρο να **αναπτυχθεί και να εξελιχθεί επαγγελματικά** ή /και προσωπικά μοιραζόμενος επαγγελματική /προσωπική εμπειρία, συμβουλές και υποστήριξη

Μερικά είδη coaching



- Life Coaching
- Executive Coaching
- Career Coaching
- Performance Coaching
- Relationship Coaching

Μοντέλα Coaching



GROW coaching model



GOAL is what you agree the action to be – it can come from you OR the person being coached.



Reality is agreeing "Where are you NOW?" and what have you done to get there?



OPTIONS is all about the different ways they can reach the new Goal you have agreed.



WAY FORWARD is all about ensuring they actually DO SOMETHING, or else all your time and money has been wasted.



Solution Focused Coaching

Βασικές παραδοχές

Κάθε άνθρωπος χρειάζεται **εξατομικευμένες λύσεις**

και

είναι **ικανός** να βρει μόνος του τις λύσεις



Solution Focused Coaching



<https://www.youtube.com/watch?v=JX2FnFUqLMo>

www.atom-wave.com

The miracle question - Το επιθυμητό μέλλον

1. Εάν συνέβαινε ένα θαύμα, και το πρόβλημα που αντιμετωπίζεις λυνόταν δια μαγείας πως θα ήταν η ζωή σου χωρίς αυτό το πρόβλημα;



Κλίμακα

1. Φαντάσου μία κλίμακα από το 1 – 10. Εάν το 10 δείχνει την ιδανική κατάσταση και το 0 την χειρότερη **σε ποιο σημείο βρίσκεσαι τώρα;**
2. Τι σε **βοήθησε** να φτάσεις σε αυτό το σημείο;
3. Εάν καταφέρεις να **μετακινηθείς** κατά έναν βαθμό στην κλίμακα αυτή, πως θα είναι τότε η κατάσταση;
4. Ποια θα είναι τα **πρώτα σημάδια** αυτής της προόδου;
5. Πως οι **άλλοι γύρω σου** θα αντιληφθούν αυτή σου την πρόοδο;

Χειρότερο

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Ιδανικό

Μοντέλο OSKAR στο Coaching

Outcome

Αποτέλεσμα

- Πώς **φαντάζεσαι τον εαυτό σου στο μέλλον**, έχοντας αναπτύξει τη δεξιότητα που θέλεις;
- Τι βλέπεις να κάνεις **διαφορετικά**;
- Τι **βλέπουν οι άλλοι** να κάνεις διαφορετικά;

Scaling

Κλίμακα

- Σε μία κλίμακα από το **0** ως το **10**, όπου το 10 είναι το ιδανικό, πού βρίσκεσαι σήμερα;
- Τι **κάνεις καλά** και είσαι στο 5;
- Τι **βλέπουν οι άλλοι σε σένα να κάνεις** όταν είσαι στο 5;

Know- How

Γνώση του «πώς»

- Τι **μπορείς να κάνεις** για να μετακινηθείς από το 5 που είναι σήμερα στο 6; **Μέχρι πότε** θα κάνεις αυτή τη μετακίνηση;

Affirm & Action

Επιβεβαίωση & Δράση

- Θυμήσου κάποιες περιπτώσεις όπου κατάφερες **να λειτουργήσεις αποτελεσματικά**. Πώς τα κατάφερες;

Review

Ανασκόπηση

- Τι **πήγε καλά** για σένα σήμερα;

Ενδεικτική Βιβλιογραφία coaching

- Antonas, V. (2018). ***Coaching for Impact. The Evolution of Leadership***, Routledge
- Λιόλιου, Ζ. (2019) ***Το Coaching στην Πράξη***, Iwrite
- Πετράς, Χ. (2015). ***Η Τέχνη του Coaching***, Iwrite
- Whitmore, J. (2010) 4th edition, ***Coaching for Performance***, Nicholas Brealey Publishing

Χρήσιμοι σύνδεσμοι



<http://www.hca.com.gr/el/>



<http://www.emccouncil.org/>



<http://www.coachfederation.org/>



<http://www.athenscoaching.gr>



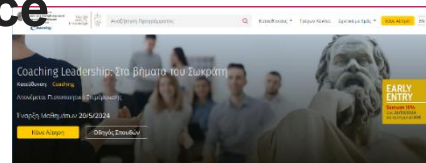
<http://www.icmacademy.gr>



<https://treasurelab.net/coaching/>

Aristotelian Leadership & Female Resilience

<https://www.leader-edu.cce.uoa.gr/>



https://elearningekpa.gr/courses/coaching-leadership-sta-bhmata-tou-swkrath?gclid=EAlaIQobChMIztaUp97GhAMVb6P9Bx2Hxw90EAEYASACEgKMAfD_BwE



Thank you

Ραντεβού στις Σπέτσες!!