



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Εθνικών και Καποδιστριακών  
Πανεπιστημίων Αθηνών

LEARN  
**INN**  
Ε.Κ.Π.Α.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

Soft Skill – Διαχείριση συγκρούσεων στον  
χώρο εργασίας

# ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

**Ακαδημαϊκός Υπεύθυνος:**

Μάριος Κουκουνάρας - Λιάγκης

**Εκπαιδεύτρια:**

Μαριάνθη Καρατζά

**Τύπος Πιστοποιητικού:**

Πιστοποιητικό Επιμόρφωσης & Συμπλήρωμα Europass

**Χρονική Διάρκεια:**

Εκδοχή 1: 30 ώρες | 1.2 ECTS

Εκδοχή 2: 45 ώρες | 1.8 ECTS

**Μέθοδος Εκπαίδευσης:**

Εκδοχή 1: Εξ αποστάσεως ασύγχρονη εκπαίδευση

Εκδοχή 2: Μικτή εκπαίδευση (Εξ αποστάσεως και διά ζώσης)



**Απευθύνεται** σε όσους ενδιαφέρονται να αναπτύξουν τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο.

**Συστήνεται** σε επαγγελματίες, Στελέχη οργανισμών ή επιχειρήσεων Δημόσιων & Ιδιωτικών, Επαγγελματίες Πωλήσεων, Επικοινωνίας, Εξυπηρέτησης πελατών, Εκπαιδευτικούς, Εκπαιδευτές, Επικεφαλής ομάδων, νέους/ες στην αγορά εργασίας.

Πρωτοποριακό πρόγραμμα ανάπτυξης της δεξιότητας της διαχείρισης συγκρούσεων στον χώρο εργασίας, με πιστοποίηση του Ε.Κ.Π.Α.

Η διαχείριση συγκρούσεων είναι απαραίτητη ικανότητα, που ζητείται σε πολλά διαφορετικά πλαίσια της καθημερινής μας ζωής, και προσόν σε επαγγελματικό επίπεδο.

### **Το πρόγραμμα προσφέρεται σε δύο εκδοχές**

**Στην πρώτη εκδοχή**, με τον δικό σας ρυθμό και στον δικό σας χρόνο θα εντρυφήσετε στην αποτελεσματική διαχείριση των συγκρούσεων σε δυναμικά και απρόβλεπτα περιβάλλοντα.

Μέσα από πραγματικά σενάρια συγκρούσεων θα διερευνήσετε την προσωπική σας στάση σε μία προβληματική κατάσταση ή σύγκρουση και θα εντοπίσετε πώς θα αναδείξετε τη δημιουργική της πτυχή.

Σε αυτό το πλαίσιο, θα παρουσιαστούν εκτενώς τα στάδια και τα επίπεδα της σύγκρουσης και θα αναδειχθούν τα κατάλληλα σημεία επέμβασης για τον περιορισμό της κλιμάκωσής της.

**Η δεύτερη εκδοχή** συμπεριλαμβάνει όλα όσα προσφέρει η πρώτη εκδοχή καθώς και προσωποποιημένη συνεργασία με την εκπαιδευτριά. Με τη μέντορά σας και την προσωπική υποστήριξή της και μέσα από μελέτες περίπτωσης σας δίνεται η ευκαιρία να εργαστείτε εστιασμένα σε πραγματικές περιπτώσεις συγκρούσεων και να αναπτύξετε τις δεξιότητές σας στην πράξη, αναπτύσσοντας περαιτέρω τις επαγγελματικές σας σχέσεις και διευρύνοντας τις ευκαιρίες εμπλουτισμού σας.

**Βιώνετε μία ολοκληρωμένη εμπειρία ανάπτυξης, που συντελεί ουσιαστικά στην πρόοδο και εξέλιξή σας.**



# 1Η ΕΚΔΟΧΗ

## ΕΝΟΤΗΤΑ 1

### Διερευνώντας τη στάση μου απέναντι στη σύγκρουση

ΔΙΑΡΚΕΙΑ | 10 ΩΡΕΣ

#### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ

1. Η προσωπική στάση απέναντι στις συγκρούσεις.
2. Η σύγκρουση ως ευκαιρία εμπάθυνας της σχέσης.
3. Η προσέγγιση win-win

## ΕΝΟΤΗΤΑ 2

### Τα στάδια και τα επίπεδα μιας σύγκρουσης στο χώρο εργασίας

ΔΙΑΡΚΕΙΑ | 10 ΩΡΕΣ

#### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ

1. Στάδια κλιμάκωσης της σύγκρουσης
2. Ανάλυση πολλαπλών επιπέδων σύγκρουσης
3. Χαρτογράφηση της σύγκρουσης

## ΕΝΟΤΗΤΑ 3

### Διαχείριση συναισθημάτων στη σύγκρουση

ΔΙΑΡΚΕΙΑ | 10 ΩΡΕΣ

#### **ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ**

1. Αναγνώριση των συναισθημάτων σε μια σύγκρουση
2. Αξιοποίηση των συναισθημάτων σε μια σύγκρουση με στόχο τη δημιουργία κοινού τόπου

# 2Η ΕΚΔΟΧΗ

## ΕΝΟΤΗΤΑ 1

### Διερευνώντας τη στάση μου απέναντι στη σύγκρουση – Συνθετική εργασία & Εφαρμογή στην πράξη

ΔΙΑΡΚΕΙΑ | 13 ΩΡΕΣ

#### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ

1. Η προσωπική στάση απέναντι στις συγκρούσεις.
2. Η σύγκρουση ως ευκαιρία εμπάθυνας της σχέσης.
3. Η προσέγγιση win-win
4. Ανάλυση-Μελέτη Περίπτωση για την αναγνώριση διαφορετικών στάσεων στη σύγκρουση και επιλογή κατάλληλης προσέγγισης

## ΕΝΟΤΗΤΑ 2

### Τα στάδια και τα επίπεδα μιας σύγκρουσης στο χώρο εργασίας – Συνθετική εργασία & Εφαρμογή στην πράξη

ΔΙΑΡΚΕΙΑ | 10 ΩΡΕΣ

#### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ

1. Στάδια κλιμάκωσης της σύγκρουσης
2. Ανάλυση πολλαπλών επιπέδων σύγκρουσης.
3. Ανάλυση-Μελέτη Περίπτωση για την αναγνώριση διαφορετικών επιπέδων κλιμάκωσης της σύγκρουσης και δημιουργία χάρτη σύγκρουσης



## ΕΝΟΤΗΤΑ 3

### Διαχείριση συναισθημάτων στη σύγκρουση - Συνθετική εργασία & Εφαρμογή στην πράξη

ΔΙΑΡΚΕΙΑ | 10 ΩΡΕΣ

#### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ

1. Αναγνώριση των συναισθημάτων σε μια σύγκρουση.
2. Αξιοποίηση των συναισθημάτων σε μια σύγκρουση με στόχο τη δημιουργία κοινού τόπου.
3. Αξιοποίηση παραδείγματος σύγκρουσης για αναγνώριση και καταγραφή συναισθημάτων των διαφορετικών πλευρών της σύγκρουσης και αναστοχασμός με αναγνώριση καλών πρακτικών για τη διαχείρισή τους

## ΕΝΟΤΗΤΑ 4

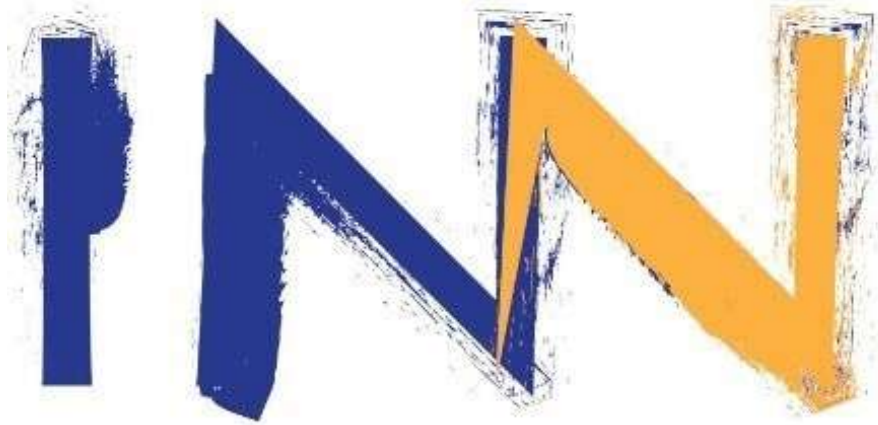
### Συνθετική εργασία -εφαρμογή στην πράξη

ΔΙΑΡΚΕΙΑ | 3 ΩΡΕΣ

#### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ

1. Αξιοποίηση των παραπάνω επιμέρους ενοτήτων και εφαρμογών σε ανάλυση σύγκρουσης από την εμπειρία του εκπαιδευόμενου

L E A R N



E.K.P.A.