



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών

LEARN
INN
Ε.Κ.Π.Α.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

Δεξιότητες Συνεργασίας και Διαχείρισης Συγκρούσεων

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Ανάπτυξη προσωπικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων: αποτελεσματική συνεργασία

σελ. 03

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

σελ. 05

ΣΚΟΠΟΣ

σελ. 06

ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

σελ. 9

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

σελ. 12

ΤΡΟΠΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Ανάπτυξη προσωπικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων: διαχείριση συγκρούσεων στο χώρο εργασίας

σελ. 03

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

σελ. 14

ΣΚΟΠΟΣ

σελ. 15

ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

σελ. 18

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

σελ. 21

ΤΡΟΠΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ



ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ



Ακαδημαϊκός Υπεύθυνος:
Μάριος Κουκουνάρας-Λιάγκης



Τύπος Πιστοποιητικών:
Πιστοποιητικά Επιμόρφωσης & Συμπληρωματα Europass

**Χρονική Διάρκεια Προγράμματος Αποτελεσματικής
Συνεργασίας:**
1 μήνας | 30 ώρες | 1.2 ECTS



**Χρονική Διάρκεια Προγράμματος Διαχείρισης
Συγκρούσεων:**
1 μήνας | 30 ώρες | 1.2 ECTS



Μέθοδος Εκπαίδευσης:
Ασύγχρονη εξ αποστάσεως

Σε ποιους απευθύνεται:

- Απόφοιτους Ανώτατης, Ανώτερης, Μεταλυκειακής ή Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης,
- Στελέχη οργανισμών ή επιχειρήσεων Δημόσιων & Ιδιωτικών,
- Managers,
- Project Managers,
- HR Managers,
- Επαγγελματίες Πωλήσεων, Επικοινωνίας, Εξυπηρέτησης πελατών,
- Εκπαιδευτικούς, Εκπαιδευτές,
- Επικεφαλής ομάδων,
- Εργαζόμενους στον ιδιωτικό ή στον δημόσιο τομέα,
- Αυτοαπασχολούμενους/ες και ελεύθερους επαγγελματίες,
- Άτομα που επιδιώκουν την αυτοβελτίωση καθώς και την προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη.



**ΑΝΑΠΤΥΞΗ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΚΑΙ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ
ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ:
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ
ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ**

ΣΚΟΠΟΣ

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

Σκοπός του προγράμματος είναι να ενισχύσει τους/τις συμμετέχοντες/-ουσες στην ανάπτυξη δεξιοτήτων που αφορούν τη διαχείριση συγκρούσεων στον χώρο εργασίας.

Μέσα από πραγματικά παραδείγματα και σενάρια συγκρούσεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορέσουν να διερευνήσουν την προσωπική τους στάση σε μία σύγκρουση αλλά και να εντοπίσουν και να αναδείξουν 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.

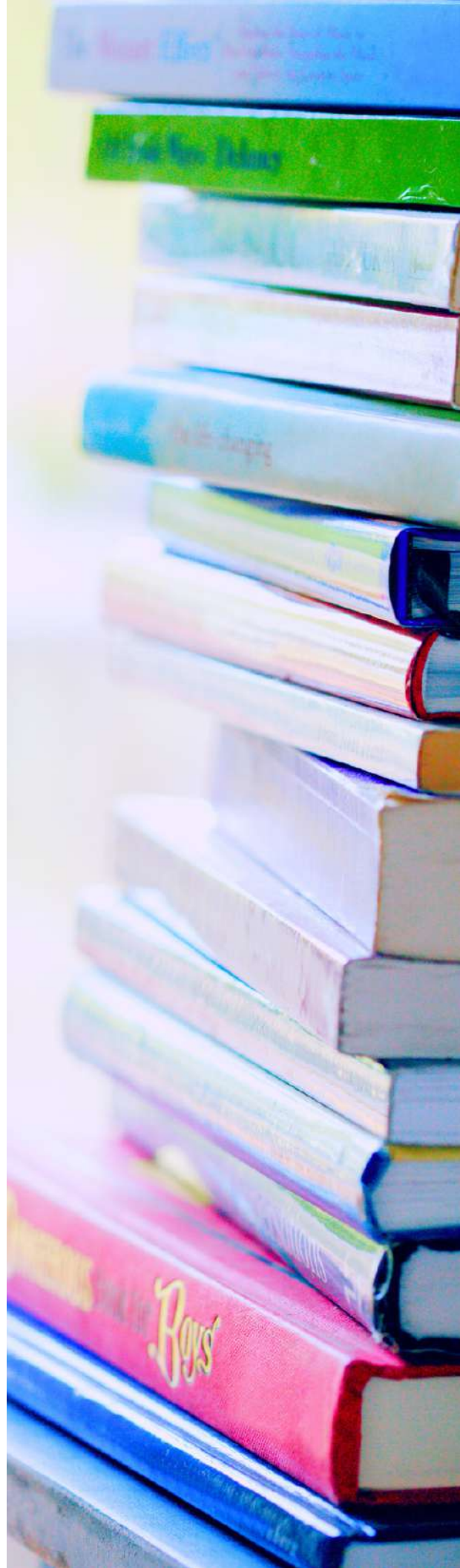
Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εξοικειωθούν με τεχνικές και εναλλακτικούς τρόπους επικοινωνίας και παρέμβασης για την ανάπτυξη μιας καλής και αποτελεσματικής συνεργασίας και επαγγελματικής σχέσης.

Μαθησιακά Αποτελέσματα

ΓΝΩΣΕΙΣ

Μετά το πέρας του προγράμματος ο/η εκπαιδευόμενος/η θα είναι σε θέση να:

- ✓ Αποτιμά τα οφέλη της καλής συνεργασίας στην επαγγελματική ζωή του ατόμου και των προς συγκρότηση ομάδων, ειδικά ως προς την επίτευξη καλύτερων αποτελεσμάτων για κάθε νέο στόχο που τίθεται.
- ✓ Εκτιμά τον πλούτο της συνεργασίας με ανθρώπους που φέρουν διαφορετικές κουλτούρες και τις ενσωματώνει στην εργασιακή του/της πρακτική για την επίτευξη κοινών στόχων.
- ✓ Προβλέπει τα πιθανά εσωτερικά και εξωτερικά εμπόδια σε μία συνεργασία.
- ✓ Διακρίνει τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που μπορεί να έχουν οι συνεργάτες ως προσωπικότητες και τις δυσκολίες που ενδέχεται να προκύψουν κατά τη συνεργασία λόγω αυτών.
- ✓ Περιγράφει τεχνικές αποτελεσματικής διαχείρισης των εσωτερικών και εξωτερικών εμποδίων σε κάθε συνεργασία.



Μαθησιακά Αποτελέσματα

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Μετά το πέρας του προγράμματος ο/η εκπαιδευόμενος/η θα είναι σε θέση να:

- ✓ Επιδιώκει και εφαρμόζει τεχνικές καλής συνεργασίας, ως τρόπο εξοικονόμησης πόρων και χρόνου.
- ✓ Επιλέγει τους/τις κατάλληλους/ες συνεργάτες με κριτήριο τις απαραίτητες δεξιότητες συνεργασίας για την επίτευξη των αμοιβαία συμφωνημένων στόχων.
- ✓ Εφαρμόζει κατάλληλες μεθόδους ανάπτυξης της συνεργασίας προσαρμοσμένες σε φυσικές και virtual ομάδες.
- ✓ Διαχειρίζεται τη διαφορετικότητα ως στοιχείο ανάπτυξης της συνεργασίας στο επαγγελματικό του/της περιβάλλον.
- ✓ Σχεδιάζει σχέσεις που μπορούν να αποφέρουν μελλοντικές συνεργασίες.
- ✓ Εντοπίζει αποτελεσματικά εμπόδια και δυσκολίες που οφείλονται στις προσωπικότητες των συνεργατών και προκαλούν ζητήματα στη συνεργασία και την επίτευξη των στόχων.



Μαθησιακά Αποτελέσματα

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Μετά το πέρας του προγράμματος ο/η εκπαιδευόμενος/η θα είναι σε θέση να:

- ✔ Είναι ανοιχτός/ή να μοιράζεται τις δικές του/της ιδέες και γνώσεις με τους άλλους.
- ✔ Αναθεωρεί τις θέσεις του/της όταν οι συνεργάτες προσφέρουν νέες ιδέες και είναι ανοιχτός/ή να μοιράζεται τις δικές του/της ιδέες και γνώσεις με τους άλλους.
- ✔ Ανακαλύπτει σε κάθε συνεργασία ευκαιρίες για την προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη του/της.
- ✔ Διαχειρίζεται ευέλικτα τον εαυτό του/της και τις σχέσεις με τους άλλους, εκφράζεται με σεβασμό και ακούει ενεργά στο πλαίσιο κάθε συνεργασίας.



ΕΝΟΤΗΤΑ 1

Η συνεργασία ως ένα μέσο επίτευξης αποτελεσμάτων στον επαγγελματικό χώρο

ΔΙΑΡΚΕΙΑ | 10 ΩΡΕΣ

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Συνεργασία και ομαδικότητα ως βασικές συνταγές επιτυχίας
2. Συνεργάζομαι εστιάζοντας στην αξία που φέρνει ο καθένας/καθεμιά μας μέσα στην ομάδα
3. Εκφράζω τις ανάγκες μου και σέβομαι τις ανάγκες των άλλων – για μια επιτυχημένη συνεργασία

ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

- Εκφράζει τις ιδέες του/της και να ακούει νέες ιδέες με σεβασμό, συγκεράζοντας απόψεις για την επίτευξη των κοινών στόχων.
- Αναγνωρίζει και αποδέχεται τη συμβολή της ομάδας και όλων χωριστά στην επιτυχία.
- Αναλαμβάνει την ευθύνη που του/ της αναλογεί και να συνεργάζεται στη λύση κάθε προβλήματος.
- Συνεργάζεται με τους/τις συναδέλφους του/της αποτελεσματικά για την επίτευξη των κοινών τους στόχων.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

Χτίζοντας συνέργειες στον χώρο εργασίας

ΔΙΑΡΚΕΙΑ | 10 ΩΡΕΣ

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Η αναγνώριση των δυνατών σημείων των ανθρώπων ως μοχλός επιτυχημένων συνεργασιών
2. Εσωτερικά και εξωτερικά εμπόδια στη συνεργασία
3. Σύνδεση και χτίσιμο σχέσεων για ενδεχόμενη συνεργασία
4. Συνεργασία από κοντά (με φυσική παρουσία) και από μακριά (virtually)

ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

- Προσδιορίζει τα δυνατά σημεία των συνεργατών του/της και να τα συνδυάζει με τα δικά του/της δυνατά σημεία για την επίτευξη των κοινών τους στόχων.
- Αναγνωρίζει και να διαχειρίζεται αποτελεσματικά τα εσωτερικά και εξωτερικά εμπόδια σε κάθε συνεργασία.
- Οικοδομεί σχέσεις για μελλοντικές συνεργασίες.
- Διακρίνει τις διαφορές ανάμεσα στις φυσικές και τις virtual ομάδες και να τις διαχειρίζεται κατάλληλα με κριτήριο την αποτελεσματικότητα.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3

Η συνεργασία ως ένα μέσο προσωπικής και επαγγελματικής ανάπτυξης

ΔΙΑΡΚΕΙΑ | 10 ΩΡΕΣ

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Η ανοιχτότητα και η συμπερίληψη ως πλούτος σε κάθε συνεργασία
2. Η διαχείριση των διαπροσωπικών σχέσεων στις δύσκολες συνεργασίες
3. Η συνεργασία ως μέσο μάθησης και ανάπτυξης

ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

- Ενστερνίζεται την αντίληψη ότι οι διαφορετικές κουλτούρες και απόψεις φέρνουν νέες λύσεις σε παλιά και νέα προβλήματα.
- Διαχειρίζεται τους «δύσκολους» συνεργάτες έχοντας επίγνωση των ιδιαίτερων σημείων της προσωπικότητάς τους.
- Εκμεταλλεύεται κάθε ευκαιρία για συνεργασία αντιμετωπίζοντάς την ως δυνατότητα επίτευξης καινούριων στόχων αλλά και απόκτησης νέων δεξιοτήτων.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Η αξιολόγηση της επίτευξης των προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων πραγματοποιείται με κριτήρια αυτοαξιολόγησης. Δεν υπάρχουν εξετάσεις και η αξιολόγηση δεν είναι αρνητική, αλλά δρα αυτοβελτιωτικά, με κριτήριο τα προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα κάθε Διδακτικής Ενότητας.

Για να ολοκληρώσετε επιτυχώς θα πραγματοποιήσετε online κριτήρια αξιολόγησης στην πλατφόρμα του Eclass.

**ΑΝΑΠΤΥΞΗ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΚΑΙ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ
ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ:
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΤΟ
ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

ΣΚΟΠΟΣ

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Σκοπός του προγράμματος είναι να ενισχύσει τους/τις συμμετέχοντες/-ουσες στην ανάπτυξη δεξιοτήτων που αφορούν τη συνεργασία για την επίτευξη των προσωπικών και ομαδικών στόχων στον χώρο εργασίας.

Με βάση το εκπαιδευτικό υλικό, τα πρακτικά εργαλεία και μέσα που προσφέρει το πρόγραμμα, θα εστιάσουν σε όσα τους/τις επιτρέπουν να συνεργάζονται αποτελεσματικά με τους/τις συνεργάτες στον επαγγελματικό χώρο και συγχρόνως να πετυχαίνουν τη μέγιστη συμβολή τους στους αμοιβαία συμφωνημένους στόχους. Επιπλέον, θα ενισχυθούν, με τις πρακτικές εφαρμογές, να επιλέγουν και να προωθούν επωφελείς συνέργειες με ανθρώπους που έχουν νέες ιδέες και δυνατότητες ώστε να επιτυγχάνουν το αναμενόμενο αποτέλεσμα με αμοιβαία δέσμευση και ευθύνη.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα διευρύνουν την οπτική τους ώστε να μπορούν να εκμεταλλευτούν κατάλληλα τον πλούτο των συνεργασιών με διαφορετικούς ανθρώπους από διαφορετικές κουλτούρες και με διαφορετικές απόψεις, χωρίς προκαταλήψεις και περιορισμούς.

Μαθησιακά Αποτελέσματα

ΓΝΩΣΕΙΣ

Μετά το πέρας του προγράμματος ο/η εκπαιδευόμενος/η θα είναι σε θέση να:

- ✓ Περιγράφει τα στάδια εξέλιξης μιας σύγκρουσης.
- ✓ Προσδιορίζει τα διαφορετικά επίπεδα των συγκρούσεων.
- ✓ Αναγνωρίζει έγκαιρα τα σημάδια μιας σύγκρουσης.
- ✓ Αναφέρει τις διαφορετικές στάσεις που μπορεί να αναλάβει κανείς σε σχέση με τη σύγκρουση.
- ✓ Ανακαλεί τις πιθανές επιλογές διαχείρισης ανάλογα με το στάδιο που βρίσκεται μια σύγκρουση.



Μαθησιακά Αποτελέσματα

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Μετά το πέρας του προγράμματος ο/η εκπαιδευόμενος/η θα είναι σε θέση να:

- ✓ Επισημαίνει τη δημιουργική δυναμική μιας σύγκρουσης στον χώρο εργασίας και την αξιοποιεί κατάλληλα.
- ✓ Εντοπίζει και επεμβαίνει στο κατάλληλο στάδιο της σύγκρουσης για την αποτελεσματική διαχείρισή της.
- ✓ Διαχειρίζεται τα συναισθήματα του/της κατά τη διάρκεια μιας σύγκρουσης με παραγωγικό τρόπο.
- ✓ Αναζητά ενεργά το κοινό έδαφος στη σύγκρουση.
- ✓ Επικοινωνεί με κατανοητό τρόπο τα συναισθήματα που του/της προκαλεί μια σύγκρουση.



Μαθησιακά Αποτελέσματα

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Μετά το πέρας του προγράμματος ο/η εκπαιδευόμενος/η θα είναι σε θέση να:

- ✓ Υιοθετεί μια δημιουργική στάση απέναντι στη σύγκρουση.
- ✓ Διατηρεί την ψυχραιμία του/της ώστε να μπορεί να σκεφτεί κριτικά και από απόσταση την συνθήκη στην οποία εμπλέκεται.
- ✓ Διαχειρίζεται μια σύγκρουση πριν την κλιμάκωση της.
- ✓ Διαχειρίζεται επαρκώς τα δυσάρεστα συναισθήματα που προκαλεί μια σύγκρουση.
- ✓ Συμμετέχει ενεργά στη δημιουργία ευκαιριών προκειμένου να ακουστούν όλες οι πλευρές σε μια σύγκρουση.



ΕΝΟΤΗΤΑ 1

Διερευνώντας τη στάση μου απέναντι στη σύγκρουση

ΔΙΑΡΚΕΙΑ | 10 ΩΡΕΣ

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΕΣ

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

ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

- Αποτιμά την προσωπική του/της στάση σε μια σύγκρουση.
- Επιλέγει τη στάση win-win ως αποδοτικότερη σε μια σύγκρουση.
- Επισημαίνει τη δημιουργική αξία των συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

Τα στάδια και τα επίπεδα μιας σύγκρουσης στον χώρο εργασίας

ΔΙΑΡΚΕΙΑ | 10 ΩΡΕΣ

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΕΣ

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

ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

- Περιγράφει τα στάδια μιας σύγκρουσης και επεμβαίνει έγκαιρα για τον περιορισμό της κλιμάκωσή της.
- Διακρίνει το σύνολο των επιπέδων και των δυναμικών της σύγκρουσης στο χώρο εργασίας.
- Χαρτογραφεί μια σύγκρουση με στόχο να την κατανοήσει βαθύτερα και να την επιλύσει.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3

Διαχείριση συναισθημάτων στη σύγκρουση

ΔΙΑΡΚΕΙΑ | 10 ΩΡΕΣ

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΕΣ

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

ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

- Προσδιορίζει και ερμηνεύει τα συναισθήματα τόσο από την δική του/της πλευρά όσο και από την άλλη.
- Επικοινωνεί τα συναισθήματά του/της με λειτουργικό για τη σχέση τρόπο.
- Εξηγεί τη σημασία της διαχείρισης των συναισθημάτων σε μια σύγκρουση.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Η αξιολόγηση της επίτευξης των προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων πραγματοποιείται με κριτήρια αυτοαξιολόγησης. Δεν υπάρχουν εξετάσεις και η αξιολόγηση δεν είναι αρνητική, αλλά δρα αυτοβελτιωτικά, με κριτήριο τα προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα κάθε Διδακτικής Ενότητας.

Για να ολοκληρώσετε επιτυχώς θα πραγματοποιήσετε online κριτήρια αξιολόγησης στην πλατφόρμα του Eclass.

Σημείωση: Μετά το πέρας των προγραμμάτων “Δεξιότητες Συνεργασίας και Διαχείρισης Συγκρούσεων” θα λάβετε δυο ξεχωριστά Πιστοποιητικά Επιμόρφωσης και δυο Συμπληρώματα Europass.

είπαν για εμάς:

”

**Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΜΟΥ ΕΙΝΑΙ
ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΗ: ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΑΡΙΣΤΟ ΥΛΙΚΟ,
ΕΞΑΙΡΕΤΟΙ ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΕΣ. ΘΑ
ΗΘΕΛΑ ΝΑ ΠΑΡΑΜΜΕΙΝΩ ΜΕΛΟΣ
ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ LEARN INN Ε.Κ.Π.Α.**

“

ΕΛΕΝΗ Π.

παρακολούθησε τα προγράμματα
Δεξιότητες Συνεργασίας και Διαχείρισης Συγκρούσεων

Επικοινωνήστε μαζί μας:
Τ. 210 7275 735, 6975 913005
E. info@learninn.gr