



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Εθνικό και Καποδιστριακό
Πανεπιστήμιο Αθηνών

E- Learning

E- Learning

E- Learning



Ανάπτυξη Επικοινωνιακών Δεξιοτήτων, Συνεργασίας και Αντιμετώπισης Κρίσεων

1. Εισαγωγή

Το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών σας καλωσορίζει στα Προγράμματα εξ Αποστάσεως Επιμόρφωσης για Δημοσίους Υπαλλήλους και συγκεκριμένα στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα "**Ανάπτυξη Επικοινωνιακών Δεξιοτήτων, Συνεργασίας και Αντιμετώπισης Κρίσεων**".

Το ΕΚΠΑ σχεδίασε επιμορφωτικά προγράμματα τα οποία εντάσσονται στο πλαίσιο της εφαρμογής μιας ευρύτερης πολιτικής για την αναδιάρθρωση και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης. Με βασικό στόχο την εντατικοποίηση της προσπάθειας για να αλλάξει ο τρόπος λειτουργίας, οι νοοτροπίες και οι λειτουργίες του Δημόσιου Τομέα στη χώρα μας, προέκυψε η ανάγκη επιμόρφωσης του στελεχικού δυναμικού των δημοσίων υπηρεσιών σχετικά με σύγχρονες τάσεις και καινοτομικές πρακτικές.

Στη συνέχεια, σας παρουσιάζουμε αναλυτικά το πρόγραμμα σπουδών για το εκπαιδευτικό αντικείμενο "**Ανάπτυξη Επικοινωνιακών Δεξιοτήτων, Συνεργασίας και Αντιμετώπισης Κρίσεων**", την διαδικασία πιστοποίησης, καθώς και όλες τις λεπτομέρειες που πιστεύουμε ότι είναι χρήσιμες, για να έχετε μια ολοκληρωμένη εικόνα του προγράμματος.

2. Σκοπός του Προγράμματος

Σκοπός του προγράμματος είναι η ανάπτυξη της ικανότητας διαμόρφωσης και αποτελεσματικής διαχείρισης των ομάδων. Η κατανόηση και διαχείριση της διαφορετικότητας, ο συντονισμός ανθρώπων με συγκεκριμένη στοχοθεσία και η ικανότητα επίτευξης της μέγιστης παραγωγικότητας μέσω της αξιοποίησης διαφορετικών ταλέντων αποτελεί βασική δεξιότητα των ατόμων που διοικούν ομάδες ή έχουν θέσεις ευθύνης.

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος οι εκπαιδευόμενοι- δημόσιοι υπάλληλοι θα:

- είναι πλήρως εξοικειωμένοι με τη σημασία της επικοινωνίας στον σύγχρονο επαγγελματικό κόσμο, τα είδη και τις μορφές αυτής
- έχουν κατανοήσει τη διαδικασία αλλά και τους μηχανισμούς που οδηγούν σε μια συμπεριφορά, καθώς και την έννοια και λειτουργίες της αποτελεσματικής επικοινωνίας
- καλλιεργήσουν τις επικοινωνιακές ικανότητες
- γνωρίζουν σε βάθος τις λειτουργίες και τη συμπεριφορά της ομάδας
- εφαρμόζουν τις διαδικασίες υποκίνησης ατόμων και ομάδων
- μπορούν να διαχειρίζονται την οργανωτική αλλαγή και κουλτούρα
- μπορούν να διαχειρίζονται κρίσεις και να επιλύουν συγκρούσεις

Απώτερος σκοπός του προγράμματος είναι η παροχή εφαρμόσιμης γνώσης για την υπέρβαση καθημερινών επικοινωνιακών εμποδίων στην επαγγελματική ζωή, οδηγώντας στην βελτίωση των ανθρώπινων σχέσεων στο εργασιακό περιβάλλον, στην αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση καθηκόντων τους καθώς και στην αποδοτικότερη λειτουργία ενός δημόσιου οργανισμού.

3. Τρόπος Εκπαίδευσης

Τα προγράμματα διατίθενται αποκλειστικά μέσω ηλεκτρονικής εκπαιδευτικής πλατφόρμας, χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία των εκπαιδευόμενων, ενώ η εκπαιδευτική διαδικασία βασίζεται στη συνεχή επικοινωνία και τη πλήρη υποστήριξη των εκπαιδευόμενων. Πιο συγκεκριμένα, και αναφορικά με τη διαδικασία υλοποίησης της εξ αποστάσεως επιμόρφωσης, τα προγράμματα e-Learning υλοποιούνται με γνώμονα τις Αρχές Εκπαίδευσης Ενηλίκων και με τη χρήση απλού λογισμικού (εκπαιδευτική πλατφόρμα), προσαρμοσμένου στις αρχές της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Η εκπαιδευτική πλατφόρμα που χρησιμοποιείται για τη διεξαγωγή των προγραμμάτων αποτελεί στην ουσία έναν διαδικτυακό τόπο, μέσω του οποίου γίνεται η διαχείριση των ηλεκτρονικών τάξεων και παρέχεται η πρόσβαση των χρηστών σε αυτές. Κάθε ηλεκτρονική τάξη αποτελεί προσομοίωση μιας φυσικής, παραδοσιακού τύπου, αίθουσας διδασκαλίας. Το εκπαιδευτικό υλικό του προγράμματος διατίθεται σταδιακά, ανά διδακτική ενότητα, μέσω ειδικά διαμορφωμένων ηλεκτρονικών τάξεων. Το εκπαιδευτικό υλικό παρέχεται και σε ηλεκτρονική μορφή (e-book) προκειμένου να διευκολυνθούν οι εκπαιδευόμενοι σε περιπτώσεις που προτιμούν την έντυπη έκδοσή του.

Κάθε διδακτική ενότητα αντιστοιχεί σε 6 ώρες δια ζώσης επιμόρφωσης. Στη χρονική διάρκεια περιλαμβάνεται ο χρόνος μελέτης της κάθε ενότητας και χρόνος συμπλήρωσης και υποβολής των τεστ. Η αντιστοιχία της χρονικής διάρκειας σε δια ζώσης επιμόρφωση έχει δοθεί από το συγγραφέα του εκπαιδευτικού υλικού. Συνολικά, το πρόγραμμα αποτελείται από 42 ενότητες, οι οποίες αντιστοιχούν σε 252 ώρες δια ζώσης επιμόρφωσης ή 36 ημέρες επιμόρφωσης (252 ώρες / 7 ώρες ανά ημέρα) σύμφωνα με το αρ. 3 της Υ.Α. ΙΕΚ/ΤΜ.Β/Φ.2/31/οικ.30214/ 2008.

Διευκρινίζεται ότι, σύμφωνα με τη μεθοδολογία της εξ αποστάσεως επιμόρφωσης, διατίθενται στο κοινό μία ή δύο ενότητες ανά εβδομάδα, όπως φαίνεται αναλυτικά στο επισυναπτόμενο ωρολόγιο πρόγραμμα. Σύμφωνα με αυτό, το εκπαιδευτικό πρόγραμμα διαρκεί συνολικά 22 εβδομάδες. Το περιεχόμενο του κάθε μαθήματος που βρίσκεται στο Διαδίκτυο αφορά τα κύρια σημεία της θεωρίας και είναι εμπλουτισμένο κυρίως με τα εξής:

- παραδείγματα
- λυμένες ασκήσεις
- ασκήσεις αυτοαξιολόγησης
- μελέτες περιπτώσεων πάνω σε πραγματικά δεδομένα
- πρόσθετη βιβλιογραφία
- simulation
- video

Ο εκπαιδευόμενος, αφού ολοκληρώσει τη μελέτη της εκάστοτε διδακτικής ενότητας καλείται να υποβάλει ηλεκτρονικά και βάσει του χρονοδιαγράμματος που έχει ανακοινωθεί από τον εκπαιδευτή του, το αντίστοιχο τεστ. Τα τεστ περιλαμβάνουν ερωτήσεις αντιστοίχισης ορθών απαντήσεων, πολλαπλής επιλογής, αληθούς/ ψευδούς δήλωσης, ή upload όπου ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να διατυπώσει και να επισυνάψει την απάντησή του.

Επιπρόσθετα, ο εκπαιδευόμενος μπορεί να απευθύνεται ηλεκτρονικά στον ορισμένο εκπαιδευτή του, μέσω του ενσωματωμένου στην πλατφόρμα ηλεκτρονικού συστήματος επικοινωνίας, για την επίλυση αποριών σχετιζόμενων με τα μαθήματα και τις ασκήσεις αξιολόγησης αλλά και για την υποβολή αιτημάτων παράτασης στην περίπτωση που αυτό κρίνεται αναγκαίο. Το e-learning διαθέτει επίσης τμήμα Γραμματειακής και Τεχνικής Υποστήριξης, στο οποίο ο εκπαιδευόμενος έχει τη δυνατότητα να απευθύνεται μέσω του

ενσωματωμένου στην πλατφόρμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεφωνικά, ανάλογα με τη φύση του ζητήματος που τον απασχολεί. Τέλος, παρέχεται η δυνατότητα πρόσβασης σε ειδικά διαμορφωμένη ηλεκτρονική βιβλιοθήκη μέσω της οποίας προμηθεύεται σε έντυπη μορφή (e-book) το εκπαιδευτικό υλικό των μαθημάτων, αλλά και πρόσθετο υλικό το οποίο μπορεί να χρησιμοποιεί βοηθητικά στις εργασίες του. Παράλληλα, η παρακολούθηση του προγράμματος δύναται να περιλαμβάνει και διαδικτυακές διαλέξεις ασύγχρονης μορφής εφόσον αυτό κριθεί απαραίτητο.

Ως εκ τούτου, και μέσω του συγκεκριμένου μοντέλου εκπαίδευσης, οι δημόσιοι υπάλληλοι, οι οποίοι θα συμμετάσχουν στο πρόγραμμα, θα έχουν τη δυνατότητα να επιμορφωθούν σε σύντομο χρονικό διάστημα, χωρίς να αποσπώνται από τις καθημερινές επαγγελματικές τους υποχρεώσεις και διατηρώντας την αυτονομία τους με τη δυνατότητα μελέτης ανεξαρτήτως περιοριστικών παραγόντων όπως η υποχρέωση της φυσικής του παρουσίας σε συγκεκριμένο χώρο και χρόνο. Η μαθησιακή διαδικασία οργανώνεται, συντονίζεται και παρακολουθείται επί εικοσιτετράωρου βάσεως από εξειδικευμένο εκπαιδευτικό προσωπικό, παρέχοντας έτσι συνεχή και πλήρη εκπαιδευτική υποστήριξη στους εκπαιδευόμενους.

Μετά από την επιτυχή ολοκλήρωση του προγράμματος, ο κάθε εκπαιδευόμενος θα λαμβάνει Βεβαίωση Πιστοποίησης η οποία θα παρέχεται από το ΕΚΠΑ.

4. Πιστοποίηση γνώσεων και δεξιοτήτων

Η διαδικασία που ακολουθείται για την πιστοποίηση των γνώσεων και δεξιοτήτων που έχει αποκομίσει και αποκτήσει ο εκπαιδευόμενος - δημόσιος υπάλληλος, είναι η ακόλουθη:

Ο εκπαιδευόμενος καλείται κάθε εβδομάδα να υποβάλει ηλεκτρονικά και βάσει του χρονοδιαγράμματος που έχει ανακοινωθεί από τον εκπαιδευτή του τεστ αξιολόγησης που αναφέρεται στην εξέταση συγκεκριμένων εννοιών.

Τα τεστ περιλαμβάνουν ερωτήσεις αντιστοίχισης ορθών απαντήσεων, πολλαπλής επιλογής, αλη-θούς/ ψευδούς δήλωσης, ή upload στις οποίες ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να διατυπώσει και να επισυνάψει την απάντησή του.

Ο τρόπος βαθμολόγησης των εκπαιδευομένων στο πρόγραμμα έχει ως εξής: Κάθε εβδομάδα, ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να επιλύει και να αποστέλλει συγκεκριμένες ασκήσεις, για τις οποίες θα βαθμολογείται. Η κλίμακα βαθμολογίας είναι από 0 έως 100%.

Επιπλέον, για τη χορήγηση της Βεβαίωσης Πιστοποίησης θα σχεδιάζονται εξετάσεις (τεστ) αξιολόγησης - πιστοποίησης, όπου ο εκπαιδευόμενος θα καλείται να απαντήσει σε πενήντα ερωτήσεις κλειστού τύπου. Η χορήγηση του Πιστοποιητικού Πιστοποίησης πραγματοποιείται όταν ο εκπαιδευόμενος συγκεντρώσει συνολική βαθμολογία 50%. Η συνολική βαθμολογία του προγράμματος προκύπτει κατά το 60% από το τελικό τεστ αξιολόγησης και κατά το υπόλοιπο 40% από τη βαθμολογία που συμπληρώνει από τις ασκήσεις στις οποίες θα υποβάλλει κάθε εβδομάδα. Ο χρόνος για την ολοκλήρωση και υποβολή των ασκήσεων και του τεστ αξιολόγησης εξαρτάται αποκλειστικά από τον εκπαιδευόμενο.

Η χορήγηση της Βεβαίωσης Πιστοποίησης πραγματοποιείται όταν ο εκπαιδευόμενος λάβει βαθμό μεγαλύτερο ή ίσο του 50%. Η μη επιτυχής συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στο πρόγραμμα, δηλαδή η συγκέντρωση συνολικής βαθμολογίας μικρότερης του 50%, οδηγεί στην απόκτηση Βεβαίωσης Παρακολούθησης.

5. Συγγραφείς του εκπαιδευτικού υλικού

Οι συγγραφείς του εκπαιδευτικού υλικού είναι μέλη ΔΕΠ του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών ή και ειδικοί εμπειρογνώμονες με ιδιαίτερη συγγραφική καταξίωση, οι οποίοι κατέχουν πολύ βασικό ρόλο στην υλοποίηση του προγράμματος. Συγγράφουν τα βασικά κείμενα και αναλαμβάνουν την επιστημονική ευθύνη για την μετατροπή του εκπαιδευτικού υλικού σε e-learning μορφή.

6. Χρονική διάρκεια και κόστος συμμετοχής

Η χρονική διάρκεια του Προγράμματος είναι **6 μήνες** και το κόστος ανέρχεται στα **350 ευρώ**.

7. Προαπαιτούμενα

Τα προαπαιτούμενα για την παρακολούθηση του Προγράμματος από τους δημόσιους υπαλλήλους είναι:

- Πρόσβαση στο Διαδίκτυο και κατοχή προσωπικού e-mail
- Βασικές γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών.

8. Η ύλη του προγράμματος

Στην παράγραφο αυτή γίνεται μία εκτενής περιγραφή της ύλης του προγράμματος. Συγκεκριμένα αναφέρονται όλα τα μαθήματα του προγράμματος και οι διδακτικές ενότητες κάθε μαθήματος.

Αποτελεσματική Επιχειρησιακή Επικοινωνία
Γενικά περί της επικοινωνίας
Τα είδη της επικοινωνίας
Μορφές της επιχειρησιακής επικοινωνίας
Προφορική επικοινωνία
Επιτυχημένη σύνταξη επαγγελματικών κειμένων
Αποτελεσματική τηλεφωνική συμπεριφορά
Επικοινωνία κατά τη διάρκεια συσκέψεων

Επικοινωνία
Βασικές Αρχές Επικοινωνίας I
Βασικές Αρχές Επικοινωνίας II
Βασικές Αρχές Επικοινωνίας III

Τηλεφωνική Επικοινωνία
Τηλεφωνική Επικοινωνία I
Τηλεφωνική Επικοινωνία II

Προφορική Επικοινωνία
Κατανοώντας ο ένας τον άλλον
Ενεργητική ακρόαση
Επικοινωνώντας με τον λόγο
Τεχνικές ερωτήσεων

Γραπτή Επικοινωνία
Ικανότητες συγγραφής
Αποτελεσματικό email

ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
Συμπεριφορά, επικοινωνία και στάση
Φραγμοί επικοινωνίας
Δεξιότητες και τεχνικές διαπροσωπικής επικοινωνίας

Δουλεύοντας ομαδικά
Έννοια και σπουδαιότητα των ομάδων
Η λειτουργία της ομάδας
Αποτελεσματικές ομάδες
Η επιβίωση στις ομάδες

Επιχειρησιακές Συγκρούσεις
Ανάλυση της σύγκρουσης
Επιχείρηση και συγκρουσιακά φαινόμενα.
Υποδείγματα Ενδοεπιχειρησιακών συγκρούσεων.
Ενδοεπιχειρησιακές συγκρούσεις
Σύγκρουση ρόλου.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ
Διαχείριση Κρίσεων Α' Μέρος
Διαχείριση Κρίσεων Β' Μέρος
Διαχείριση Κρίσεων Γ' Μέρος

ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΛΛΑΓΩΝ
Αναγκαιότητα & Προϋποθέσεις για Αλλαγή και Ανάπτυξη στο Χώρο Εργασίας
Τεχνικές και τρόποι παρέμβασης
Οργανωτική κουλτούρα και αλλαγή
Διοίκηση και οργανωτική κουλτούρα

Ο ρόλος της Ψυχολογίας Κινήτρων στην Υποκίνηση Ατόμων και Ομάδων (Teambuilding)
Η έννοια του κινήτρου στην εργασία (Οι θεωρίες των αναγκών)

Η φύση των Groups και η Συμπεριφορά μέσα σε αυτά
Σύγχρονες θεωρίες υποκίνησης στο εργασιακό πλαίσιο
Διασύνδεση υποκίνησης και απόδοσης
Κίνητρα και επαγγελματική ικανοποίηση

9. Βεβαίωση Πιστοποίησης

ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ ΑΠΟΦΑΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ 03/04/2012 (Αριθ. Πρωτ. 4054) ΤΗΣ 19 ^{ης} ΣΥΝΕΛΕΥΣΗΣ ΤΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ (ΚΕΠ) ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ, ΣΤΙΣ 28/03/2012 ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ 318	
ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	
Η ΤΟΥ	
Παρακολούθησε επιτυχώς το πιστοποιημένο επιμορφωτικό πρόγραμμα με τίτλο: «ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ, ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΚΡΙΣΕΩΝ»	
διάρκειας 252 ωρών (αντίστοιχη με 36 ημέρες επιμόρφωσης*) που οργανώθηκε από το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών για Δημοστούς Υπαλλήλους με τη χρήση Καινοτόμων Μεθόδων εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης, το οποίο ξεκίνησε στις και ολοκληρώθηκε με τη λήξη των εξετάσεων πιστοποίησης στις	
Ο Πρύτανης του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών	Ο Επετημονικός Υπεύθυνος του Προγράμματος
Καθηγητής	Καθηγητής Παναγιώτης Ε. Πετρόκης
*Οι ημέρες επιμόρφωσης λογίζονται επί (7) ώρες εκπαίδευσης (Υπουργική Απόφαση ΔΕΚΤΜ ΒΠΦ 2/58/οικ.19975,ΦΕΚ 1592/Β/00-09-2010).	