



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Εθνικόν και Καποδιστριακόν  
Πανεπιστήμιον Αθηνών  
— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

E- Learning

E- Learning

E- Learning



# Ανάπτυξη Διαπραγματευτικών Δεξιοτήτων

# 1. Εισαγωγή

---

Το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών σας καλωσορίζει στα Προγράμματα εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης για Δημοσίους Υπαλλήλους και συγκεκριμένα στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα "**Ανάπτυξη Διαπραγματευτικών Δεξιοτήτων**".

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 Διαπραγματευτικών Δεξιοτήτων**", 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 βελτίωση προσωπικών δεξιοτήτων για την ουσιαστικότερη και εποικοδομητικότερη επικοινωνία, τη συνεργασία στο εργασιακό και γενικότερο περιβάλλον καθώς και τη διαχείριση των εργασιακών συγκρούσεων μέσα από την ανάπτυξη των διαπραγματευτικών ικανοτήτων.

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος οι εκπαιδευόμενοι θα:

- γνωρίζουν τις λειτουργίες της εποικοδομητικής επικοινωνίας
- έχουν κατανοήσει την διαδικασία μίας ολοκληρωμένης τηλεφωνικής, ηλεκτρονικής και γραπτής επικοινωνίας
- μπορούν να διαχειρίζονται το προφορικό λόγο θέτοντας κατάλληλες ερωτήσεις για την εξαγωγή συμπερασμάτων
- είναι ενεργητικοί ακροατές και θα μπορούν να κατανοούν τον συνομιλητή
- μπορούν να συνεργάζονται εποικοδομητικά μέσα σε μία ομάδα
- γνωρίζουν τις μεθόδους υποκίνησης στο εργασιακό περιβάλλον
- έχουν αναπτύξει την ικανότητα να αποκτούν κίνητρα για επαγγελματική ικανοποίηση
- έχουν αναπτύξει το προσωπικό στυλ των διαπραγματεύσεων
- μπορούν να διαχειριστούν μία κρίση στο εργασιακό περιβάλλον
- γνωρίζουν τις προϋποθέσεις για αλλαγές στο εργασιακό χώρο\

Απώτερος σκοπός του προγράμματος είναι η βελτίωση και η ανάπτυξη δεξιοτήτων που θα βελτιώσουν τις ανθρώπινες σχέσεις στο εργασιακό περιβάλλον και θα επιτρέψουν την αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση καθηκόντων τους καθώς και την αποδοτικότερη λειτουργία ενός 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 23 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 εικοσιτετραώρου 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 της Βεβαίωσης Πιστοποίησης πραγματοποιείται όταν ο εκπαιδευόμενος συγκεντρώσει συνολική βαθμολογία 50%. Η συνολική βαθμολογία του προγράμματος προκύπτει κατά το 60% από τις εξετάσεις πιστοποίησης και κατά το υπόλοιπο 40% από το μέσο όρο βαθμολογίας που συγκέντρωσε στα επιμέρους μαθήματα του προγράμματος. 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.

### **ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

- Η Διοίκηση ενός Οργανισμού – Εισαγωγικές Έννοιες
- Ο Προγραμματισμός σε έναν Οργανισμό - Οι λειτουργίες της Οργάνωσης και της Διοίκησης
- Επιχειρησιακή Δομή και Οργάνωση
- Η Δραστηριότητα του Ελέγχου
- Η Έννοια του κινήτρου
- Η φύση των Groups και η Συμπεριφορά μέσα σε αυτά

### **Ο ρόλος του ηγέτη**

- Η ηγεσία: εισαγωγικές έννοιες και ορισμοί
- Επισκόπηση θεωριών του ηγέτη (leadership theories)
- Η ηγετική συμπεριφορά

### **ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΣΕ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΑΣ**

- Απόφαση διοίκησης
- Λήψη αποφάσεων και διοίκηση

- Παράγοντες που επηρεάζουν τη λήψη αποφάσεων
- Λήψη αποφάσεων: μέθοδοι και προκαταλήψεις
- Αναλυτική νοημοσύνη και συνθήκες αβεβαιότητας

## **ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ**

- Ανάπτυξη Διαπραγματευτικών Ικανοτήτων I
- Ανάπτυξη Διαπραγματευτικών Ικανοτήτων II

## **Οργανωσιακή Συμπεριφορά και Αλλαγή**

- Οργανωσιακή Συμπεριφορά
- Burn out
- Αναγκαιότητα & Προϋποθέσεις για Αλλαγή και Ανάπτυξη στο Χώρο Εργασίας
- Τεχνικές και τρόποι παρέμβασης
- Οργανωτική κουλτούρα και αλλαγή
- Διοίκηση και οργανωτική κουλτούρα

## **ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ**

- Ανάπτυξη διαπραγματευτικής ικανότητας
- Προσωπικό στυλ διαπραγματεύσεων
- Σύγκρουση και διαπραγμάτευση
- Ανταγωνισμός και μορφή σύγκρουσης
- Κρίση και διαχείριση
- Αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων

## **Επικοινωνία**

- Βασικές αρχές επικοινωνίας I
- Βασικές αρχές επικοινωνίας II

- Επικοινωνία με Σώμα, Βλέμμα, Κίνηση, Φωνή

## **Προφορική Επικοινωνία**

- Κατανοώντας ο ένας τον άλλον
- Ενεργητική ακρόαση

## ***Η διαπραγμάτευση με τον πολίτη (πελάτη)***

- Περί της διαπραγμάτευσης με τον πολίτη (πελάτη)
- Τα στάδια μιας αποτελεσματικής διαπραγμάτευσης
- Οι κανόνες της ορθολογικής διαπραγμάτευσης
- Κοινά σφάλματα στις διαπραγματεύσεις

## ***Βελτίωση των Διαπροσωπικών Σχέσεων στο Χώρο Εργασίας***

- Η Εργασιακή Συμπεριφορά ως Φορέας Διαμόρφωσης της Διαπροσωπικής Επικοινωνίας στο Χώρο Εργασίας
- Φράγμοι της Διαπροσωπικής Επικοινωνίας στο Χώρο Εργασίας
- Δεξιότητες και Τεχνικές για Αποτελεσματική Διαπροσωπική Επικοινωνία στον Εργασιακό Χώρο

## ***Ανάπτυξη Ικανοτήτων Παρουσίασης***

- Ανάπτυξη Ικανοτήτων Παρουσίασης I
- Ανάπτυξη Ικανοτήτων Παρουσίασης II



# 9. Βεβαίωση Πιστοποίησης

<b>ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ</b> ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ	<b>ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>
Κωδικός πιστοποίησης: .....	
<b>ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>	
Βεβαιώνεται ότι ο/η ..... του ..... παρακολούθησε το πιστοποιημένο επιμορφωτικό πρόγραμμα «.....», διάρκειας ... ωρών (αντίστοιχη με ... ημέρες επιμόρφωσης*) και συμμετείχε επιτυχώς στις εξετάσεις αξιολόγησης-πιστοποίησης γνώσεων και δεξιοτήτων.	
Ημερομηνίες διεξαγωγής: ..../201... έως ..../201... Μέθοδος υλοποίησης: .....	
Αθήνα, ..... 2019	
Ο Πρόεδρος του Κέντρου	
<small>* Οι ημέρες επιμόρφωσης λαμβάνονται επί (7) ώρες εκπαίδευσης (Υπουργική Απόφαση ΔΙΕΚ/ΤΜ.Β/Φ.2/58/λοκ. 19875, ΦΕΚ 1592/Β/30-09-2010)</small>	