

# Ικανότητα Διαχείρισης Συγκρούσεων στο Χώρο Εργασίας



ΚΕΝΤΡΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ  
ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ - Γ Σ Ε Ε



ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΟΛΥΚΕΝΤΡΟ



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ  
επένδυση στην κοινωνία της γνώσης

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

Εκπαιδευτής/τρια:

[\*Ονόματα συγγραφέων]

Συγγραφή :

Αλεξάνδρα Βασιλείου

Νόπη Κεχάογλου

[\*Τόπος διεξαγωγής-  
φορέας].

[\*Χρονικό διάστημα  
διεξαγωγής \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_  
\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_] ]

# Α. Γενική παρουσίαση του προγράμματος



ΚΕΝΤΡΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ  
ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ - ΓΣΕΕ



ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΟΛΥΚΕΝΤΡΟ



ΙΜΕ  
ΓΣΕΒΕΕ



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ



ΕΣΠΑ  
2007-2013  
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Προγράμματα Διά Βίου Εκπαίδευσης

# Τίτλος του Προγράμματος

**Προγράμματα  
Διά Βίου Εκπαίδευσης**  
για την Ανάπτυξη  
Οριζοντίων & Κοινωνικών  
Δεξιοτήτων



«Προγράμματα Διά Βίου Εκπαίδευσης από τους Κοινωνικούς Εταίρους για την Ανάπτυξη Οριζόντιων και Κοινωνικών Δεξιοτήτων» στους άξονες 07 και 08 για τις 8 Περιφέρειες σύγκλισης και για τις 3 Περιφέρειες Σταδιακής Εξόδου αντίστοιχα, του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση» με συγχρηματοδότηση από την Ευρωπαϊκή Ένωση [Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο – Ε.Κ.Τ.] και από εθνικούς πόρους.»

# Φορείς υλοποίησης



ΚΕΝΤΡΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΤΗΣ ΓΣΕΕ (ΚΑΝΕΠ)

Εργαζόμενοι στον ιδιωτικό τομέα



ΕΘΝΙΚΗ ΣΥΝΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ (ΕΣΣΕ)

Αυτοαπασχολούμενοι & εργοδότες μικρών & πολύ μικρών επιχειρήσεων



ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΗΣ ΓΣΕΒΕΕ (ΙΜΕ)

Απασχολούμενοι σε μικρές & πολύ μικρές επιχειρήσεις



ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΟΛΥΚΕΝΤΡΟ (ΑΔΕΔΥ)

Εργαζόμενοι στο δημόσιο τομέα

# **Γενικοί στόχοι του προγράμματος**

**1. Συστηματική παροχή γνώσεων σε κρίσιμα θέματα που άπτονται εργασιακού, οικονομικού και κοινωνικού ενδιαφέροντος.**

**2. Ανάπτυξη θεμελιωδών, οριζόντιων, επαγγελματικών και κοινωνικών δεξιοτήτων.**

# Χαρακτηριστικά του προγράμματος

- Τα εκπαιδευτικά προγράμματα παρέχονται **δωρεάν**.
- Περιλαμβάνουν **21 θεματικά αντικείμενα**
- Κάθε θεματικό αντικείμενο έχει **διάρκεια 70 ωρών**.
- Οργανώνονται με βάση το **μεικτό σύστημα μάθησης**:
  - 35 ώρες **διδασκαλία διά ζώσης**
  - 35 ώρες **εξ αποστάσεως εκπαίδευση** μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας

# Β. Παρουσίαση του θεματικού αντικειμένου



ΚΕΝΤΡΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ  
ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ - ΓΣΕΕ



ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΟΛΥΚΕΝΤΡΟ



ΙΜΕ  
ΓΣΕΒΕΕ



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2007-2013  
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



Προγράμματα Διά Βίου Εκπαίδευσης

**Ικανότητα διαχείρισης συγκρούσεων στο  
χώρο εργασίας**

**Ικανότητα διαχείρισης συγκρούσεων στο χώρο  
εργασίας**

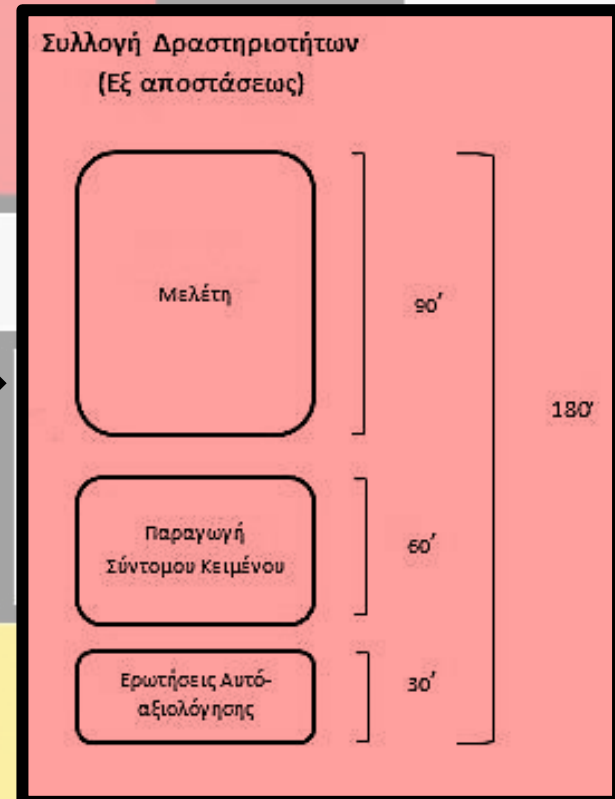
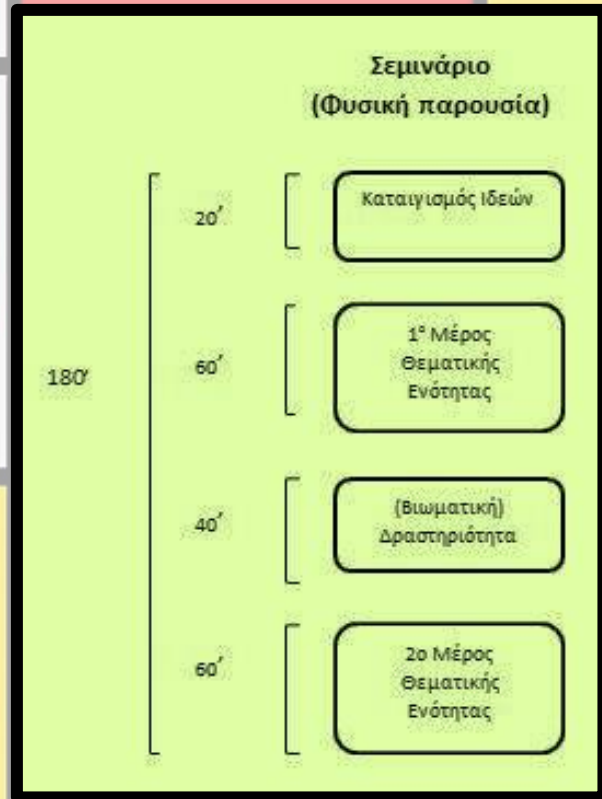


# Βασικοί στόχοι του θεματικού αντικειμένου

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος, οι συμμετέχοντες θα είναι ικανοί/ες:

- Να αναγνωρίζουν την ύπαρξη μιας σύγκρουσης, πριν αυτή κλιμακωθεί και δυσκολέψει η αντιμετώπισή της
- Να επικοινωνούν με τρόπο που να βοηθά στην αποκλιμάκωση μιας σύγκρουσης και να προάγει το διάλογο
- Να αναγνωρίζουν περισσότερο τα συναισθήματά τους, κατά τη διάρκεια μιας σύγκρουσης, και να τα αξιοποιούν με καλύτερο τρόπο
- Να αξιοποιούν την ισχύ τους με τρόπους που να ενδυναμώνει τις σχέσεις και να τις καθιστά πιο λειτουργικές
- Να προβληματιστούν ως προς την προσωπική τους στάση απέναντι στη σύγκρουση
- Να χαρτογραφούν και να αναλύουν μια σύγκρουση, κατανοώντας τις ανάγκες, έγνοιες και ανησυχίες όλων των πλευρών

# Οργάνωση του θεματικού αντικειμένου



# Περιεχόμενα ενοτήτων 1-2

## Ενότητα 1

### Ορίζοντας τη σύγκρουση

1. Ορισμός
2. Μύθοι
3. Τρεις διαστάσεις της σύγκρουσης

## Ενότητα 2

### Κατανοώντας τις ποικίλες διαστάσεις της σύγκρουσης

1. Σημάδια της σύγκρουσης
2. Στάδια της σύγκρουσης
3. Βία

# Περιεχόμενα ενοτήτων 3-4

## Ενότητα 3

### Στάση απέναντι στη σύγκρουση

1. Επιθετική συμπεριφορά
2. Παθητική συμπεριφορά
3. Διεκδικητική συμπεριφορά

## Ενότητα 4

### Επικοινωνία

1. Διπλά σινιάλα
2. Ενεργητική ακρόαση
3. Κριτική και κατηγορίες

# Περιεχόμενα ενοτήτων 5-6

## Ενότητα 5

### Συναισθήματα

1. Αναγνωρίζοντας τα συναισθήματα
2. Θυμός
3. Αξιοποίηση συναισθημάτων

## Ενότητα 6

### Ισχύς

1. Η έννοια της ισχύος
2. Πηγές ισχύος
3. Κοινωνική ισχύς

# Περιεχόμενα ενοτήτων 7-8

## Ενότητα 7

### Ισχύς και συνεργατική δύναμη

1. Σινιάλα ισχύος
2. Επιρροή ή χειρισμός
3. Θύτης, θύμα, σωτήρας

## Ενότητα 8

### Εξερευνώντας την πρόθεση για επίλυση

1. Εμπόδια
2. Προβολές
3. Σημάδια απροθυμίας

# Περιεχόμενα ενοτήτων 9-10

## Ενότητα 9

### Χαρτογράφηση της σύγκρουσης

1. Τί είναι η χαρτογράφηση
2. Βήματα χαρτογράφησης
3. Ανάλυση του χάρτη μιας σύγκρουσης

## Ενότητα 10

### Διεύρυνση της οπτικής μας – Ανακεφαλαίωση δεξιοτήτων

1. Διεύρυνση οπτικής
2. Αναπλαισίωση προβλήματος
3. Προσωπική επίγνωση

ΤΕΛΟΣ



ΚΕΝΤΡΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ  
ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ - Γ Σ Ε Ε



ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΟΛΥΚΕΝΤΡΟ



ΙΜΕ  
ΓΣΕΒΕΕ



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ  
ανάπτυξη στην κοινωνία της γνώσης  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2007-2013  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Ευχαριστούμε για την  
προσοχή σας!