



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Εθνικών και Καποδιστριακών  
Πανεπιστημίων Αθηνών

LEARN  
INN  
Ε.Κ.Π.Α.



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

Δεξιότητες Επικοινωνίας &  
Συνεργασίας και Ανάπτυξη της  
Αυτοαποτελεσματικότητας



# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

**σελ. 03**

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

**σελ. 04**

ΣΚΟΠΟΣ

**σελ. 05**

ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

**σελ. 8**

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

**σελ. 17**

ΤΡΟΠΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ



# ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ



**Ακαδημαϊκός Υπεύθυνος:**  
Μάριος Κουκουνάρας-Λιάγκης



**Τύπος Πιστοποιητικού:**  
Πιστοποιητικό Επιμόρφωσης & Συμπλήρωμα Europass



**Χρονική Διάρκεια:**  
2 Μήνες | 100 ώρες | 4 ECTS



**Μέθοδος Εκπαίδευσης:**  
Ασύγχρονη εξ αποστάσεως



**Σε ποιους απευθύνεται:**

- Απόφοιτους Ανώτατης, Ανώτερης, Μεταλυκειακής ή Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης
- Επαγγελματίες, Στελέχη οργανισμών, Δημόσιων & Ιδιωτικών
- Στελέχη επιχειρήσεων, 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

# ΣΚΟΠΟΣ

## ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΑΥΤΟΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Σκοπός του προγράμματος είναι η παρουσίαση και ενίσχυση των δεξιοτήτων επικοινωνίας και συνεργασίας, που χρειάζεται να διαθέτει ένα άτομο στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον. Επιπλέον, το πρόγραμμα εξετάζει την έννοια της αυτοαποτελεσματικότητας καθώς και στρατηγικές ενίσχυσής της.

Ειδικότερα, οι συμμετέχοντες/- ουσες θα εξοικειωθούν με τα διαφορετικά είδη επικοινωνίας ώστε να είναι σε θέση να επιλέγουν το κατάλληλο ανάλογα με την ανάγκη τους αλλά και να προσαρμόζουν τον τρόπο επικοινωνίας τους σύμφωνα με την περίπτωση και τον συνομιλητή τους. Μέσα από απτά παραδείγματα, θα εντοπίσουν του λόγους για τους οποίους επικοινωνούν ή δεν επικοινωνούν αποτελεσματικά και θα διευρύνουν την οπτική τους σχετικά με τα θετικά αποτελέσματα που μπορεί να φέρει η συνεργασία με άτομα από διαφορετικές κουλτούρες και με διαφορετικές απόψεις για την επίτευξη κοινών στόχων.

Ακόμα, θα μάθουν να χρησιμοποιούν θετικό λεξιλόγιο και να διεκδικούν χωρίς να γίνονται επιθετικοί/ες, πετυχαίνοντας τα προσδοκώμενα για αυτούς/ες αποτελέσματα.

Συνολικά, το πρόγραμμα επιδιώκει να βοηθήσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να διαμορφώσουν το δικό τους στυλ επικοινωνίας, να αναπτύξουν την απαραίτητη ευελιξία και ικανότητα συνεργασίας μέσα από τη δημιουργία συνθηκών καλού κλίματος, θετικής στάσης και θέασης και εν τέλει να ενισχύσουν την αποτελεσματικότητά τους.

# Μαθησιακά Αποτελέσματα

## ΓΝΩΣΕΙΣ

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

- ✓ Ορίζει τις έννοιες της επικοινωνίας, της συνεργασίας και της αυτοαποτελεσματικότητας και αναλύει τα στοιχεία που τις συνιστούν.
- ✓ 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.
- ✓ Συγκρίνει τα διαφορετικά είδη επικοινωνίας με κριτήριο τις επικοινωνιακές ανάγκες.
- ✓ Ορίζει τις έννοιες και διακρίνει τις διαφορές της αυτοαποτελεσματικότητας και της αυτοπεποίθησης.
- ✓ Ανακαλεί στρατηγικές ενίσχυσης της αυτοαποτελεσματικότητας.
- ✓ Εξηγεί την έννοια της προσωπικής ασφάλειας (comfort zone) καθώς και τη σχέση της με την αυτοαποτελεσματικότητα.
- ✓ Περιγράφει ποιες συνθήκες αποπνέουν θετικό κλίμα και θετική στάση.



# Μαθησιακά Αποτελέσματα

## ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

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

- ✓ Προσδιορίζει τους λόγους για τους οποίους επικοινωνεί και συνεργάζεται αποτελεσματικά ή μη.
- ✓ Επιλέγει το κατάλληλο είδος επικοινωνίας ανάλογα με την ανάγκη του/της και αξιοποιεί τεχνικές αποτελεσματικής επικοινωνίας σε πραγματικές συνθήκες.
- ✓ Προσαρμόζει την επικοινωνία του/της σύμφωνα με την περίπτωση και το επικοινωνιακό στυλ των συνομιλητών του/της.
- ✓ Αντικαθιστά στην επικοινωνία τις αρνητικές λέξεις/εκφράσεις με θετικές.
- ✓ Εκτιμά και διαχειρίζεται πιθανά εμπόδια στην επικοινωνία και σε μία συνεργασία.
- ✓ Εφαρμόζει τεχνικές καλής συνεργασίας, ως τρόπο εξοικονόμησης πόρων και χρόνου και αξιοποιεί τις κατάλληλες μεθόδους ανάπτυξης της συνεργασίας προσαρμοσμένες τόσο σε φυσικές όσο και virtual ομάδες.
- ✓ Διαχειρίζεται τη διαφορετικότητα ως στοιχείο ανάπτυξης της συνεργασίας στο επαγγελματικό του/της περιβάλλον.
- ✓ Αξιολογεί πόσο αυτοαποτελεσματικός/ή είναι, ελέγχει τους παράγοντες που επιδρούν στην αυτοαποτελεσματικότητά του/της και αξιοποιεί στρατηγικές ενίσχυσης αυτής.
- ✓ Διαμορφώνει ένα προσωπικό σχέδιο δράσης για την ανάπτυξη της αυτοαποτελεσματικότητας.
- ✓ Θέτει ρεαλιστικούς και σύντομους στόχους ώστε να είναι αποτελεσματικός/ή.



# Μαθησιακά Αποτελέσματα

## ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

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

- ✓ Αναπτύσσει το προσωπικό του/της στυλ επικοινωνίας.
- ✓ Διεκδικεί αυτά που επιθυμεί στην εργασία του/της χωρίς να γίνεται επιθετικός/ή.
- ✓ 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.
- ✓ Διερευνά σε κάθε συνεργασία ευκαιρίες για την προσωπική και επαγγελματική του/της ανάπτυξη.
- ✓ Εκφράζεται με σεβασμό και ακούει ενεργά τους συνομιλητές/συνεργάτες του/της.
- ✓ Δημιουργεί συνθήκες καλού κλίματος, θετικής στάσης και θέασης.
- ✓ Εμπιστεύεται τις ικανότητες του/της ώστε να αναλαμβάνει περισσότερες ευθύνες.
- ✓ Εκτιμά τον πλούτο της συνεργασίας με ανθρώπους που φέρουν διαφορετικές κουλτούρες και τις ενσωματώνει στην εργασιακή του/της πρακτική για την επίτευξη κοινών στόχων.



## ΕΝΟΤΗΤΑ 1

### Κατανοώντας την επικοινωνία

ΔΙΑΡΚΕΙΑ | 10 ΩΡΕΣ

#### ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Σκοπός και ορισμός της επικοινωνίας
2. Οι διαφορετικές μορφές της επικοινωνίας

#### ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

- Ορίζει την έννοια και παρουσιάζει τον σκοπό της επικοινωνίας.
- Περιγράφει την επικοινωνία ως διαδικασία και προσδιορίζει τα στοιχεία που περιλαμβάνει.
- Διακρίνει τις διαφορετικές μορφές επικοινωνίας (έμφαση στη Λεκτική, Μη λεκτική, Γραπτή, Επικοινωνία σε Ομάδες).



## ΕΝΟΤΗΤΑ 2

### Επικοινωνώντας Αποτελεσματικά

ΔΙΑΡΚΕΙΑ | 12 ΩΡΕΣ

#### ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Τα εμπόδια στην επικοινωνία
2. Τα στοιχεία της αποτελεσματικής επικοινωνίας
3. Η δύναμη της Θετικής Γλώσσας
4. Η Τέχνη των Ερωτήσεων
5. Η Ενεργητική Ακρόαση
6. Η αξία της ενσυναίσθησης και της αυθεντικότητας στην επικοινωνία
7. Η διεκδικητική επικοινωνία

#### ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

- Εκτιμά τα πιθανά εμπόδια στην επικοινωνία και απομακρύνει συνειδητά τα εμπόδια που εντοπίζει.
- Διευκρινίζει μέσα από τα δικά του/της παραδείγματα τους λόγους για τους οποίους επικοινωνεί ή δεν επικοινωνεί αποτελεσματικά.
- Αξιοποιεί τεχνικές αποτελεσματικής επικοινωνίας σύμφωνα με την ανάγκη του/της και το πλαίσιο της επικοινωνίας.
- Χρησιμοποιεί θετικό λεξιλόγιο όταν επικοινωνεί.
- Θέτει τις κατάλληλες ερωτήσεις ανάλογα με την ανάγκη του/της.
- Διεκδικεί αυτό που επιθυμεί χωρίς να γίνεται επιθετικός/ή.

## ΕΝΟΤΗΤΑ 3

### Προσαρμόζοντας την επικοινωνία

ΔΙΑΡΚΕΙΑ | 12 ΩΡΕΣ

#### ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Τύποι Συμπεριφοράς & Επικοινωνιακές Προτιμήσεις
2. Προσαρμογή της Επικοινωνίας στο Εργασιακό Περιβάλλον

#### ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

- Επιλέγει τον κατάλληλο τρόπο επικοινωνίας σύμφωνα με τον τύπο συμπεριφοράς του/της.
- Εντοπίζει τον τύπο συμπεριφοράς του συνομιλητή του/της και τον τρόπο με τον οποίο προτιμά να επικοινωνεί.
- Προσαρμόζει τον τρόπο επικοινωνίας του/της ανάλογα με τον τύπο συμπεριφοράς των συνεργατών του/της.

## ΕΝΟΤΗΤΑ 4

# 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 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 συνεργάζεται στη λύση κάθε προβλήματος.
- Συνεργάζεται με τους/τις συναδέλφους του/της αποτελεσματικά για την επίτευξη των κοινών τους στόχων.

## ΕΝΟΤΗΤΑ 5

# Χτίζοντας συνέργειες στον χώρο εργασίας

ΔΙΑΡΚΕΙΑ | 12 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 τα συνδυάζει με τα δικά του/της δυνατά σημεία για την επίτευξη των κοινών τους στόχων.
- Αναγνωρίζει και 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 τις διαχειρίζεται κατάλληλα με κριτήριο την αποτελεσματικότητα.

## ΕΝΟΤΗΤΑ 6

# Η συνεργασία ως ένα μέσο προσωπικής και επαγγελματικής ανάπτυξης

ΔΙΑΡΚΕΙΑ | 12 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.

## ΕΝΟΤΗΤΑ 7

# Αυτοαποτελεσματικότητα

ΔΙΑΡΚΕΙΑ | 10 ΩΡΕΣ

### ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Η έννοια της αυτοαποτελεσματικότητας
2. Αυτοαποτελεσματικότητα vs αυτοπεποίθηση

### ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

- Ορίζει την έννοια της αυτοαποτελεσματικότητας.
- Εξηγεί τη σχέση και διακρίνει τις διαφορές της αυτοαποτελεσματικότητας και της αυτοπεποίθησης.
- Συνδυάζει την αυτοαποτελεσματικότητα με την αυτοπεποίθηση.

## ΕΝΟΤΗΤΑ 8

# Εξετάζοντας την αυτοαποτελεσματικότητα

ΔΙΑΡΚΕΙΑ | 10 ΩΡΕΣ

### ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Παράγοντες που επιδρούν στην αυτοαποτελεσματικότητα
2. Η προσωπική ζώνη/σφαίρα ασφάλειας (comfort zone)

### ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

- Επισημαίνει και ελέγχει τους παράγοντες που διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη της αυτοαποτελεσματικότητας.
- Εξηγεί τη σημασία της προσωπικής ζώνης/σφαίρας ασφάλειας (comfort zone) για την αυτόαποτελεσματικότητα.
- Διαχειρίζεται την προσωπική σφαίρα ασφάλειας ώστε να ενισχύει την αποτελεσματικότητά του/της.

## ΕΝΟΤΗΤΑ 9

# Στρατηγικές ενίσχυσης αυτοαποτελεσματικότητας

ΔΙΑΡΚΕΙΑ | 12 ΩΡΕΣ

### ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Εξετάζοντας την προσωπική αυτοαποτελεσματικότητα
2. Η σημασία των ρεαλιστικών και σύντομων στόχων
3. Ανάπτυξη θετικής στάσης και θέασης

### ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

- Ανακαλεί στρατηγικές ενίσχυσης της αυτοαποτελεσματικότητας.
- Αξιολογεί την προσωπική του/της αυτοαποτελεσματικότητα.
- Οργανώνει τη σκέψη του/της με στόχο την εξέλιξη δεξιοτήτων αξιολόγησης της συνθήκης ή της κατάστασης στις οποίες βρίσκεται.
- Πειραματίζεται και δημιουργεί σχέδιο δράσης με βάση ρεαλιστικούς και σύντομους στόχους για την ανάπτυξη και την ενίσχυση της αυτοαποτελεσματικότητάς του/της.
- Προσαρμόζεται στις συνθήκες ομαδικής εργασίας αναλαμβάνοντας αποτελεσματικά ευθύνες.
- Ενεργεί έχοντας θετική στάση και θέαση.



# 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.

είπαν για εμάς:

”

**ΣΥΓΧΑΡΗΤΗΡΙΑ ΓΙΑ ΤΙΣ  
ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ. ΜΕΤΆ  
ΧΑΡΑΣ ΘΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΟΥΣΑ  
ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΚΑΙ ΚΑΠΟΙΟ ΑΛΛΟ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ.**

“

ΠΑΥΛΟΣ Μ.

παρακολούθησε το πρόγραμμα

Δεξιότητες Επικοινωνίας & Συνεργασίας και Ανάπτυξη της Αυτοαποτελεσματικότητας

Επικοινωνήστε μαζί μας:

T. 210 7275 735, 6975 913005

E. [info@learninn.gr](mailto:info@learninn.gr)