ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ
Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

# «Συναισθηματική Νοημοσύνη & Συμπεριφορικές Δυναμικές: Διεκδικητικότητα, Όρια και Ανθεκτικότητα σε περιβάλλοντα υψηλής πίεσης»

**Κ.Ε.Δ.Ι.Β.Ι.Μ.**
**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ**




Επιστημονικά Υπεύθυνη : Σταυρούλα Μαυρογένη
Καθηγήτρια - Τμήμα Βαλκανικών, Σλαβικών & Ανατολικών Σπουδών, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

# ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του Πανεπιστήμιου Μακεδονίας, διοργανώνει εξ αποστάσεως Πρόγραμμα Επιμόρφωσης, με τίτλο «Συναισθηματική Νοημοσύνη & Συμπεριφορικές Δυναμικές: Διεκδικητικότητα, Όρια και Ανθεκτικότητα σε περιβάλλοντα υψηλής πίεσης» διάρκειας 60 ωρών το οποίο θα πραγματοποιηθεί εξ αποστάσεως με την μέθοδο της σύγχρονης και ασύγχρονης τηλεκπαίδευσης:

Διάρκεια: 60 ώρες (1,5 μήνας)

Κόστος: 400 Ευρώ

ECTS: 2 μονάδες

Υλοποίηση: Εξ αποστάσεως σύγχρονη και ασύγχρονη τηλεκπαίδευση

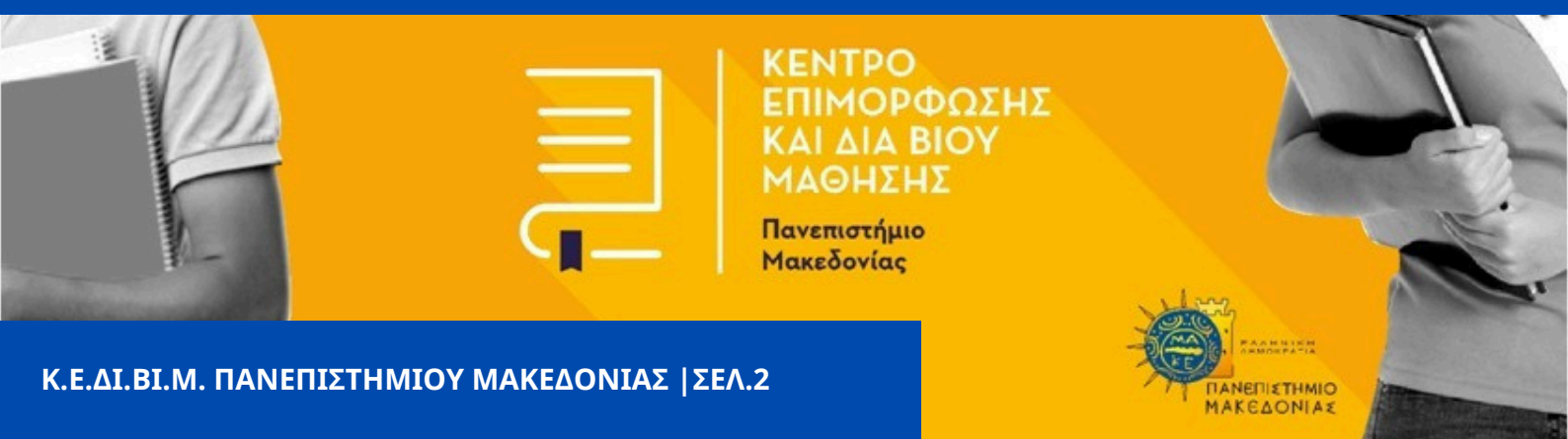
Πιστοποιητικό: Χορηγείται από το Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. του Πανεπιστημίου Μακεδονίας

Επιστημονικά Υπεύθυνη: Σταυρούλα Μαυρογένη, Καθηγήτρια - Τμήμα Βαλκανικών, Σλαβικών & Ανατολικών Σπουδών, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

# ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το Πρόγραμμα απευθύνεται σε επαγγελματίες και στελέχη που δραστηριοποιούνται σε εργασιακά περιβάλλοντα υψηλών απαιτήσεων, έντονων ρυθμών και αυξημένης διαπροσωπικής πίεσης. Τα κύρια χαρακτηριστικά και οι εκπαιδευτικές ανάγκες της ομάδας αυτής συνοψίζονται στα εξής:

·Στελέχη Επιχειρήσεων, Project Managers και Team Leaders: Επαγγελματίες που διαχειρίζονται ομάδες και έργα υπό την πίεση αυστηρών προθεσμιών και καλούνται καθημερινά να επιλύουν εσωτερικές συγκρούσεις, να θέτουν όρια και να διατηρούν την ευθυγράμμιση της ομάδας.



·Επαγγελματίες στους κλάδους Τουρισμού, Υγείας και τον Τομέα των Υπηρεσιών: Στελέχη (π.χ. Front Office, Guest Relations, Customer Support) που έρχονται σε άμεση και συνεχή επαφή με απαιτητικούς πελάτες, διαχειρίζονται παράπονα σε πραγματικό χρόνο και είναι εκτεθειμένοι σε υψηλό κίνδυνο συναισθηματικής εξάντλησης.

·Ελεύθεροι Επαγγελματίες και Σύμβουλοι: Άτομα που αντιμετωπίζουν δυσκολία στην οριοθέτηση των πελατών τους, βιώνοντας συχνά «ενεργειακές διαρροές» λόγω έλλειψης διεκδικητικής επικοινωνίας και αδυναμίας διαχείρισης του «όχι».

·Κοινά χαρακτηριστικά & ανάγκες: Οι συμμετέχοντες μοιράζονται την ανάγκη να μεταβούν από την αυτόματη, συναισθηματική αντίδραση στην ορθολογική και ψύχραιμη διαχείριση κρίσεων, να μειώσουν το multitasking και το burnout, και να αποκτήσουν ένα πρακτικό σύστημα προσωπικής ανθεκτικότητας (Resilience Playbook).

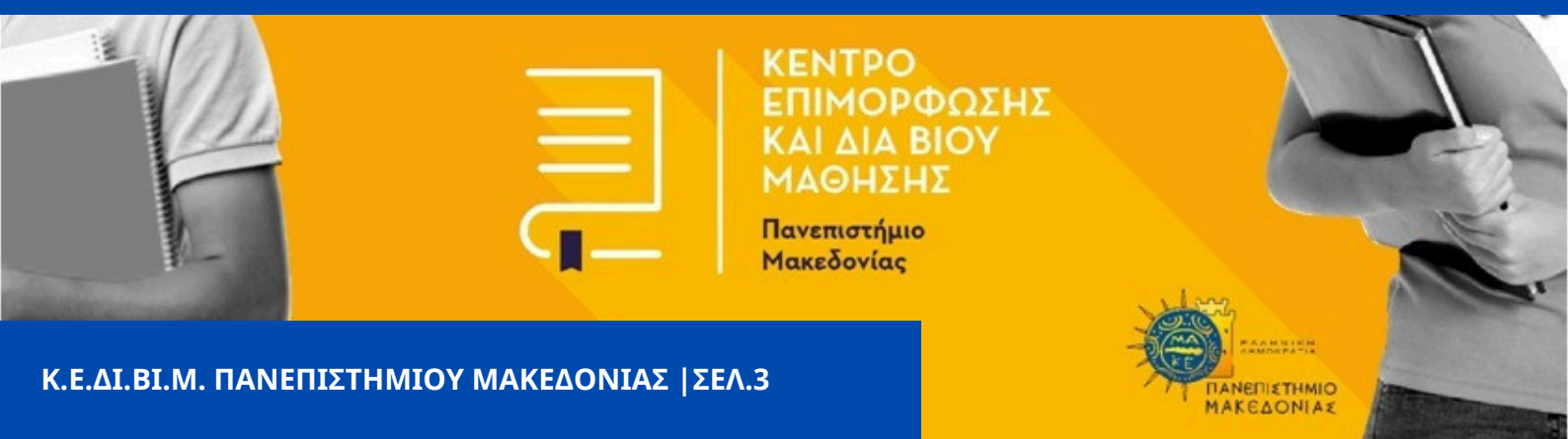
# ΣΚΟΠΟΣ - ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Σκοπός του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι:

·Η επιστημονική και βιωματική κατάρτιση των συμμετεχόντων στις σύγχρονες μεθοδολογίες της Γνωστικής Ψυχολογίας, των Συμπεριφορικών Επιστημών και της Σχεδιαστικής Σκέψης (Design Thinking), με στόχο την ανάπτυξη υψηλής συναισθηματικής νοημοσύνης και ψυχικής ανθεκτικότητας σε απαιτητικά επαγγελματικά περιβάλλοντα.

·Η αποκωδικοποίηση των εσωτερικών μηχανισμών της πίεσης μέσω της ανάλυσης των συστημάτων σκέψης (System 1 & 2) και ο εντοπισμός των γνωστικών πλανών και των βιολογικών triggers που θολώνουν την ορθολογική κρίση κατά τη διάρκεια κρίσεων.

·Η ανάπτυξη διεκδικητικής επικοινωνίας και η εμπέδωση πρακτικών οριοθέτησης και διαπραγμάτευσης, επιτρέποντας στους εκπαιδευόμενους να θέτουν υγιή όρια και να διαχειρίζονται το «όχι» χωρίς να διαταράσσουν τις επαγγελματικές σχέσεις.



·Ο επαναπροσδιορισμός και η επίλυση καθημερινών τριβών στο εργασιακό περιβάλλον, χρησιμοποιώντας εργαλεία του Design Thinking για τη συν-δημιουργία καινοτόμων λύσεων.

·Η έμπρακτη θωράκιση από την επαγγελματική εξουθένωση (burnout) μέσω της διενέργειας προσωπικού ελέγχου ενέργειας και του σχεδιασμού ενός εφαρμόσιμου πρωτοτύπου ισορροπημένης εβδομάδας.

·Η σύνταξη ενός εξατομικευμένου “Resilience Playbook” και ενός «Συμβολαίου Προσωπικής Δέσμευσης», εξασφαλίζοντας την άμεση μεταφορά της γνώσης στην καθημερινή εργασιακή πρακτική και τη μακροπρόθεσμη διατήρηση των νέων συμπεριφορών.

# ΜΑΘΗΣΙΑΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Οι μαθησιακοί στόχοι του προγράμματος είναι:

Α. Σε επίπεδο γνώσεων:

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:

·Αναγνωρίζουν τη λειτουργία του Συστήματος 1 (αυτόματη, συναισθηματική αντίδραση) και του Συστήματος 2 (ορθολογική, αναλυτική σκέψη) της Γνωστικής Ψυχολογίας σε συνθήκες πίεσης. :

·Περιγράφουν τις βασικότερες γνωστικές πλάνες που θολώνουν την κρίση και οδηγούν σε επικοινωνιακά σφάλματα στο γραφείο.

·Διακρίνουν τα στυλ διαχείρισης σύγκρουσης και να προσδιορίζουν πότε είναι κατάλληλη η χρήση του καθενός.

·Επεξηγούν τη διαφορά μεταξύ των «Θέσεων» (τι ζητάμε) και των «Συμφερόντων» (γιατί το ζητάμε).



·Ορίζουν την έννοια της BATNA (Best Alternative to a Negotiated Agreement) και του Walk-away Point (Σημείου Αποχώρησης) ως δικλείδες ασφαλείας πριν από κάθε διεκδίκηση ή οριοθέτηση.

Β. Σε επίπεδο δεξιοτήτων:

·Εφαρμόζουν τη στρατηγική της Ενεργητικής Ακρόασης και να συνθέτουν Βαθμονομημένες Ερωτήσεις (Calibrated Questions) για να διαχειρίζονται αποτελεσματικά το «Όχι» και να θέτουν όρια χωρίς να προκαλούν αμυντική στάση.

·Διενεργούν προσωπικό έλεγχο ενέργειας και να χαρτογραφούν τις ενεργειακές τους διαρροές, χρησιμοποιώντας ένα προσαρμοσμένο Empathy Map.

·Αναπλασιοποιούν και να επαναπροσδιορίζουν επιχειρησιακές προκλήσεις μετατρέποντάς τις σε σχεδιαστικά ερωτήματα "Πώς θα μπορούσαμε να..." (How Might We).

·Συντονίζουν τη βιωματική τεχνική Brainwriting 6-3-5 με την ομάδα τους για τη γρήγορη παραγωγή λύσεων μείωσης των ψηφιακών περισπασμών και του multitasking.

·Σχεδιάζουν και να πρωτοτυποποιούν μια βιώσιμη, ισορροπημένη εβδομάδα (Burnout-Proof Week Prototype) που προστατεύει την ενέργεια και την παραγωγικότητά τους.

Γ. Σε επίπεδο στάσεων:

·Υιοθετούν μια στάση πρόληψης απέναντι στην επαγγελματική εξουθένωση, αναλαμβάνοντας την ευθύνη για την προσωπική τους ευεξία μέσω του «Προσωπικού Συμβολαίου Δέσμευσης».

·Επιδεικνύουν ενσυναίσθηση στην καθημερινή επικοινωνία με δύσκολους συνομιλητές, προσεγγίζοντας τις ανάγκες των άλλων με διάθεση κατανόησης (μέσω του Empathy Mapping).

·Επιλέγουν συνειδητά συνεργατικές λύσεις για την επίλυση συγκρούσεων, απομακρυνόμενοι από τις αυτοματοποιημένες αντιδράσεις αποφυγής ή άκαμπτης αντιπαράθεσης.



# ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

**1. Γνωστικοί μηχανισμοί και διαχείριση ψυχολογικής πίεσης στον εργασιακό χώρο (10 ώρες)**

Σκοπός Διδακτικής Ενότητας:
Η κατανόηση των βιολογικών και γνωστικών μηχανισμών που ενεργοποιούνται κατά τη διάρκεια του επαγγελματικού στρες και η εκπαίδευση στη μετάβαση από την παρορμητική/συναισθηματική αντίδραση στην ορθολογική και ψύχραιμη λήψη αποφάσεων.

**2. Διαχείριση προσωπικής ενέργειας και οριοθέτηση στην εργασία (10 ώρες)**

Σκοπός Διδακτικής Ενότητας:
Η συστηματική χαρτογράφηση των προσωπικών ενεργειακών αποθεμάτων, ο εντοπισμός των παραγόντων που προκαλούν συναισθηματική εξάντληση και η κατανόηση της σημασίας των ορίων στην εργασία.

**3. Διεκδικητική επικοινωνία και διαχείριση λεκτικών προκλήσεων (10 ώρες)**
Σκοπός Διδακτικής Ενότητας:
Η ανάπτυξη επικοινωνιακών δεξιοτήτων που επιτρέπουν τη διεκδίκηση αναγκών, τη διαχείριση των παραπόνων και τη θέση ορίων με σεβασμό, επαγγελματισμό και χωρίς τη δημιουργία συγκρουσιακού κλίματος.

**4. Δυναμική, διαχείριση και επίλυση επαγγελματικών συγκρούσεων (10 ώρες)**
Σκοπός Διδακτικής Ενότητας:
Η κατανόηση των βαθύτερων αιτιών των εργασιακών συγκρούσεων και η εκμάθηση στρατηγικών για την επιλογή της κατάλληλης προσέγγισης αντιμετώπισης ανάλογα με την περίσταση.

# ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

**5. Στρατηγικές διαπραγμάτευσης και ευθυγράμμιση συμφερόντων (10 ώρες)**

Σκοπός Διδακτικής Ενότητας:

Η εκπαίδευση στη μεθοδολογία των συστηματικών διαπραγματεύσεων, με στόχο τη μετατόπιση από τη στείρα αντιπαράθεση στην εύρεση αμοιβαία επωφελών λύσεων και τη θωράκιση της θέσης του στελέχους.

**6. Σχεδιασμός προσωπικής ανθεκτικότητας και πρόληψη επαγγελματικής εξουθένωσης (10 ώρες)**

Σκοπός Διδακτικής Ενότητας:

Η πρακτική εφαρμογή της σχεδιαστικής σκέψης για την αναδιοργάνωση των καθημερινών εργασιακών διαδικασιών, τη μείωση του multitasking και τη μακροπρόθεσμη δέσμευση στην προστασία της προσωπικής ευεξίας.

# ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

Η αξιολόγηση των εκπαιδευομένων είναι συνεχής, εφαρμοσμένη και διαρθρώνεται σε τρεις (3) άξονες με την εξής κατανομή:

·Τεστ (βαρύτητα 30% της τελικής βαθμολογίας): Διενέργεια έξι (6) εβδομαδιαίων online quizzes αυτοαξιολόγησης (ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής) στην ασύγχρονη πλατφόρμα, με σκοπό την εμπέδωση της θεωρίας και των επιστημονικών όρων.

·Εργασία (βαρύτητα 70% της τελικής βαθμολογίας): Συγγραφή και υποβολή του ατομικού “Resilience Playbook” στο τέλος του προγράμματος. Πρόκειται για ένα εφαρμοσμένο portfolio όπου ο εκπαιδευόμενος αποδεικνύει την ικανότητα χρήσης των εργαλείων πάνω σε δικές του πραγματικές εργασιακές προκλήσεις.

·Ασκήσεις (προαπαιτούμενο επιτυχούς ολοκλήρωσης): Εκτέλεση των εβδομαδιαίων micro-challenges (on-the-job εφαρμογές) και ενεργός συμμετοχή στις βιωματικές προσομοιώσεις κατά τη διάρκεια των live online sessions.

# ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ

Το πρόγραμμα θα έχει διάρκεια 60 ώρες οι οποίες κατανέμονται ως εξής:

- 18 ώρες εξ αποστάσεως διδασκαλίας με τη μέθοδο της σύγχρονης τηλεκπαίδευσης.
- 42 ώρες ασύγχρονης τηλεκπαίδευσης, η οποία μεταξύ άλλων θα περιλαμβάνει τη μελέτη του εκπαιδευτικού υλικού και την εκπόνηση της εργασίας.

Οι εκπαιδευόμενοι μέσω της πλατφόρμας θα έχουν πρόσβαση στο εκπαιδευτικό υλικό των μαθημάτων ενώ υπάρχει και η δυνατότητα για την απευθείας επικοινωνία με τον καθηγητή μέσω κατάλληλων εργαλείων συνεργατικότητας ( ανταλλαγή γραπτών μηνυμάτων).

Πέραν της πλατφόρμας ασύγχρονης τηλεκπαίδευσης που διαθέτει το πανεπιστήμιο και έχει ήδη χρησιμοποιηθεί χωρίς προβλήματα, δεν απαιτείται επιπρόσθετος εξοπλισμός. Επίσης, δεν απαιτείται η χρήση αιθουσών.



# ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Οι εισηγητές του προγράμματος είναι μέλη του Διδακτικού και Επιστημονικού Προσωπικού (Δ.Ε.Π.) του Πανεπιστημίου Μακεδονίας και άλλων Πανεπιστημίων καθώς και εξωτερικοί συνεργάτες κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού διπλώματος με πολύχρονη εμπειρία, αλλά και εξειδικευμένη θεωρητική γνώση στο συγκεκριμένο αντικείμενο.

Επιστημονικά Υπεύθυνη του Προγράμματος είναι η:

- Επιστημονικά Υπεύθυνη: Σταυρούλα Μαυρογένη, Καθηγήτρια - Τμήμα Βαλκανικών, Σλαβικών & Ανατολικών Σπουδών, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Εισηγητές του Προγράμματος είναι:

- Νίκη Αξιώτη: Corporate Coach – Workshop Facilitator

# ΕΚΠΤΩΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Το πρόγραμμα παρέχεται αυτή τη στιγμή και για περιορισμένο αριθμό συμμετεχόντων και δεν παρέχεται εκπτωτική πολιτική.



# ΑΙΤΗΣΕΙΣ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ
# ΚΟΣΤΟΣ

Το κόστος του προγράμματος ανέρχεται σε 400€. Η καταβολή του ποσού θα γίνει εφάπαξ.
Υπενθυμίζουμε οτι δεν εφαρμόζετε επιπλέον η εκπτωτική πολιτική.
Για τη συμμετοχή σε κάποιο πρόγραμμα απαιτείται η ολοκλήρωση των παρακάτω τριών βημάτων.

ΒΗΜΑ 1ο - Υποβολή αίτησης εγγραφής
Αιτήσεις Συμμετοχής υποβάλλονται ηλεκτρονικά μέσα από την ιστοσελίδα μας (kedivim.uom.gr) ή αυτοπροσώπως στο γραφείο του ΚΕΔΙΒΙΜ

ΒΗΜΑ 2ο - Υποβολή απαιτούμενων δικαιολογητικών
Υποβολή των παρακάτω δικαιολογητικών κατά περίπτωση.

1. Απλή φωτοτυπία Πτυχίου Α.Ε.Ι. / Τ.Ε.Ι. / Ι.Ε.Κ. ή Απολυτηρίου Λυκείου και αντίστοιχα για τους φοιτητές Βεβαίωση Σπουδών από τη Γραμματεία του Τμήματος που φοιτούν.
2. Απλή φωτοτυπία ταυτότητας.
3. Πρωτότυπο ή σε (επικυρωμένο) αντίγραφο τα σχετικά δικαιολογητικά που εμπίπτουν στην εκπτωτική πολιτική.

Όλα τα παραπάνω δικαιολογητικά μπορούν να αποσταλούν:

· Ηλεκτρονικά (σκαναρισμένα αρχεία) στην ηλεκτρονική διεύθυνση kedivim@uom.edu.gr

ΒΗΜΑ 3ο Καταβολή διδάκτρων (υπάρχει σχετική ηλεκτρονική ενημέρωση μετά την αίτηση)

