



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ  
ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΤΗΣ  
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ



ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ 3.2.1.ΚΑΒ  
«ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ  
ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ»

ΚΑΒΑΛΑ, 13 - 31/05/2013

Π Ρ Ο Γ Ρ Α Μ Μ Α

ΗΜ/ΝΙΑ	ΩΡΕΣ	ΕΝΟΤΗΤΑ	ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΣ
ΔΕΥΤΕΡΑ 13/05/2013	16.00-22.00	<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Παρουσίαση Διαβαλκανικού Ινστιτούτου Δημόσιας Διοίκησης (Δ.Ι.Δ.Δ.)</li><li>Γνωριμία και πρώτη συνάντηση με τα μέλη της ομάδας</li></ul> <b>ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗΣ ΑΓΩΓΗΣ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Η διαδικασία της επικοινωνίας</li><li>Τα είδη της επικοινωνίας</li><li>Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία</li><li>Ομαδικές ασκήσεις υπό τη μορφή προσομοίωσης, role plays</li><li>Κοινωνική συμπεριφορά – Η σημασία των ατομικών χαρακτηριστικών, το εργασιακό περιβάλλον και η επικοινωνία στην εργασία</li></ul>	Κορδερά Ειρήνη,  Ψυχολόγος.
ΤΡΙΤΗ 14/05/2013	16.00-22.00	<b>ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗΣ ΑΓΩΓΗΣ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Οι επιμέρους τέχνες στην επικοινωνία (Ακρόαση – Κατανόηση – Έλεγχος)</li><li>Εμπόδια – φίλτρα στην επικοινωνία</li><li>Η σημασία της αυτοαξιολόγησης</li><li>Ασκήσεις επικοινωνίας και ανάλυση ασκήσεων – Ερωτηματολόγιο αυτοαξιολόγησης.</li></ul> <b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Τεχνικές δημιουργίας θετικής ατμόσφαιρας και καλής πρώτης εντύπωσης</li><li>Τα μυστικά της δημιουργικής συνομιλίας</li><li>Η γλώσσα του σώματος</li></ul>	Κορδερά Ειρήνη
ΠΕΜΠΤΗ 16/05/2013	16.00-22.00	<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Ομαδικές ασκήσεις υπό τη μορφή προσομοίωσης, role plays</li><li>Ανάλυση ασκήσεων</li><li>Συναναστροφή με ανθρώπους διαφορετικών στυλ</li><li>Μελέτες διαφορετικών τύπων πολιτών</li><li>Ανάλυση συμπεριφορών και στάσεων</li><li>Ομαδικές ασκήσεις</li><li>Ανάλυση περιπτώσεων</li></ul> <b>ΘΕΜΑΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕΣΑ ΣΕ ΕΝΑΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Κοινωνική επαφή και η σημαντικότητα του ανθρώπινου παράγοντα – Επαγγελματική ικανοποίηση και άγχος</li></ul>	Αγγελίδου Ασημίνα,  Ψυχολόγος – Ψυχοθεραπεύτρια.



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ  
ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΤΗΣ  
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ



ΔΕΥΤΕΡΑ 20/05/2013	16.00-22.00	<b>ΘΕΜΑΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕΣΑ ΣΕ ΕΝΑΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Η διαδικασία της διαπροσωπικής επικοινωνίας</li><li>• Επικοινωνία μεταξύ ανώτερου και υφιστάμενου</li><li>• Επικοινωνία σε προσωπικό επίπεδο</li><li>• Ομαδικές ασκήσεις υπό τη μορφή προσομοίωσης, role plays &amp; Μελέτες περιπτώσεων – case studies</li></ul> <b>ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΔΥΣΚΟΛΩΝ – ΑΠΑΙΤΗΤΙΚΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Η περίπτωση άγνοιας του πολίτη του νομικού πλαισίου (δικαιολογητικά, προθεσμίες)</li><li>• Πολίτες – πελάτες με ειδικές απαιτήσεις</li><li>• Τεχνικές διαπροσωπικής συναλλαγής</li></ul>	<b>Μιλτσακάκη Στεφάνια,</b>  Κοινωνική Λειτουργός.
ΤΕΤΑΡΤΗ 22/05/2013	16.00-22.00	<b>ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΔΥΣΚΟΛΩΝ – ΑΠΑΙΤΗΤΙΚΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ο ρόλος του προϊσταμένου για την επίλυση της διαφοράς</li><li>• Μελέτες περιπτώσεων – case studies &amp; Ανάλυση ασκήσεων</li></ul> <b>ΠΛΑΙΣΙΟ ΣΥΓΚΡΟΥΣΙΑΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Πολίτες– πελάτες, συνάδελφοι, προϊστάμενοι και συγκρουσιακές καταστάσεις</li><li>• Θετική – αρνητική σύγκρουση</li><li>• Φανερή – κρυφή σύγκρουση</li><li>• Πρόληψη</li><li>• Ομαδικές ασκήσεις υπό τη μορφή προσομοίωσης, role plays &amp; Ανάλυση ασκήσεων</li></ul>	<b>Μακρίδου Αθανασία,</b>  MSc Κοινωνική Λειτουργός.
ΠΕΜΠΤΗ 23/05/2013	16.00-22.00	<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΠΟΦΥΓΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Υπολογισμός των προσδοκιών και των επιθυμιών της άλλης πλευράς</li><li>• Διορατικότητα και πρόληψη της κρίσης</li><li>• Βασικές αρχές χειρισμού μίας δύσκολης κατάστασης</li><li>• Σημεία προς αποφυγή</li><li>• Ομαδικές ασκήσεις υπό τη μορφή προσομοίωσης, role plays &amp; Ανάλυση ασκήσεων</li></ul> <b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΚΡΙΣΕΩΝ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Σχέδιο ετοιμότητας στην κρίση</li><li>• Το περιεχόμενο της διαχείρισης της κρίσης</li></ul>	<b>Αγγελίδου Ασημίνα</b>
ΠΕΜΠΤΗ 30/05/2013	16.00-22.00	<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΚΡΙΣΕΩΝ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ψυχολογική εκτίμηση και αξιολόγηση αναγκών</li><li>• Μελέτες περιπτώσεων – case studies</li><li>• Ανάλυση ασκήσεων</li></ul> <b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΚΡΙΣΕΩΝ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Η παρέμβαση στη κρίση</li><li>• Συγκρότηση ομάδας διαχείρισης κρίσης (αρμοδιότητες ρόλων)</li><li>• Υπηρεσίες ασφαλείας</li><li>• Μελέτες περιπτώσεων</li></ul>	<b>Αγγελίδου Ασημίνα</b>
ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ 31/05/2013	16.00-22.00	<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΚΡΙΣΕΩΝ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ομαδικές ασκήσεις και ανάλυση ασκήσεων</li><li>• Οι σχέσεις με τα μέσα μαζικής ενημέρωσης</li><li>• Στρατηγικές για την ενημέρωση τρίτων προσώπων σχετικά με γεγονότα κρίσης: Υποδείγματα επιστολών και ανακοινώσεων</li><li>• Μελέτες περιπτώσεων</li></ul> <b>ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Συμπλήρωση ερωτηματολογίου πιστοποίησης των γνώσεων των επιμορφωμένων</li><li>• Κλείσιμο προγράμματος, συμπλήρωση ερωτηματολογίου αυτοαξιολόγησης</li></ul>	<b>Αγγελίδου Ασημίνα</b>