

Joint development, piloting and validation of entrepreneurial mindset and key skills curricula and training materials for third countries



Entrepreneurial Mindset and Key Skills for All

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ENTRECOMP: 3.4 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΛΛΟΥΣ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ

ΚΩΔ. ΚΑΙ ΤΙΤΛΟΣ TASK 2.2: ΚΟΙΝΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ENTRECOMP

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ ΓΙΑ ΑΥΤΗ ΤΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ: MMC MEDITERRANEAN MANAGEMENT
CENTER

1

Πρότυπο ENTRECOMP MTs

Εργασία 2.2



**Co-funded by
the European Union**

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

ΚΥΡΙΕΣ ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ

Πρόγραμμα:	Erasmus+
Βασική δράση:	Εφάπαξ επιχορηγήσεις
Τίτλος του έργου:	επιχειρηματικής νοοτροπίας και βασικών δεξιοτήτων και εκπαιδευτικού υλικού για τρίτες χώρες
Ακρωνύμιο έργου:	EMSA
Αριθμός Συμφωνίας Έργου:	101092477
Ημερομηνία έναρξης:	01/01/2023
Ημερομηνία λήξης:	31/12/2025

ΣΥΝΤΟΝΙΖΕΤΑΙ ΑΠΌ



ΕΤΑΪΡΟΙ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ



Jordan Youth Innovation Forum
الملتقى الأردني للإبداع الشبابي



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Πρόγραμμα σπουδών Entrecomp: 3.4 συνεργασία με άλλους ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ.....	1
Κωδ. και τίτλος TASK 2.2: Κοινή ανάπτυξη των προγραμμάτων σπουδών και του εκπαιδευτικού υλικού για την ENTRECOMP	1
ΚΥΡΙΕΣ ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ	2
ΣΥΝΤΟΝΙΖΕΤΑΙ ΑΠΌ	2
ΕΤΑΙΡΟΙ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ.....	2
Πίνακας περιεχομένων.....	3
περίληψη των μεθοδολογικών εργαλείων.....	4
Υποχρεωτικά μεθοδολογικά εργαλεία	6
1. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ POWERPOINT	6
Πρόσθετα μεθοδολογικά εργαλεία.....	7
ΠΡΟΒΟΛΗ ΚΑΙ ΑΝΆΛΥΣΗ ΒΊΝΤΕΟ	7
Ερωτήσεις κλειστού τύπου.....	9
Ερωτήσεις Σωστού/Λάθους.....	9
μελέτη περίπτωσης	11
ατομική άσκηση	14



ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΤΩΝ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ

Κωδικός και τίτλος αρμοδιότητας	3.4 Συνεργασία με άλλους
Κωδικός και τίτλος περιοχής EntreComp	3 σε δράση
Μαθησιακά αποτελέσματα για την ικανότητα	<p>Να κατανοήσουν τη σημασία της αποτελεσματικής και ηθικής επικοινωνίας στις επιχειρηματικές προσπάθειες.</p> <p>Ανάπτυξη της ικανότητας συνεργασίας για την επίτευξη κοινών στόχων, οικοδόμηση συναίνεσης σε διαφορετικές ομάδες.</p> <p>Να αποκτήσετε την ικανότητα να καθοδηγείτε και να επηρεάζετε τους άλλους με ενσυναίσθηση για την επίτευξη κοινών στόχων</p>

Μεθοδολογικό εργαλείο Τύπος	Αριθμός μεθοδολογικών εργαλείων
<input checked="" type="checkbox"/> Διάλεξη (υποχρεωτική)	1
<input type="checkbox"/> Ερωτήσεις ανοικτού τύπου	
<input checked="" type="checkbox"/> Κλειστές ερωτήσεις	3
<input checked="" type="checkbox"/> Ομαδική συζήτηση	Π.χ., 2
<input type="checkbox"/> Καταιγισμός ιδεών	

<input checked="" type="checkbox"/> Ατομική άσκηση	Π.χ., 2
<input checked="" type="checkbox"/> Ομαδική άσκηση	Π.χ., 2
<input type="checkbox"/> Βιωματικό εργαστήριο	
<input type="checkbox"/> Παιχνίδι ρόλων	
<input type="checkbox"/> Προβολή και ανάλυση βίντεο	2
<input type="checkbox"/> Άλλο (αναφέρετε)	
Συνολικός αριθμός μεθοδολογικών εργαλείων:	Π.χ., 8

Αναφορά στα μεθοδολογικά εργαλεία

[Διαγράψτε το αμέσως μόλις ολοκληρώσετε το έγγραφο.]

**PPT για Παρουσίαση PowerPoint/MT για άλλα μεθοδολογικά εργαλεία + Αρμοδιότητα
number_Number_of_methodological_tool**

Παράδειγμα:

PPT1.2_1 = Παρουσίαση PowerPoint, στον τομέα ικανοτήτων ENTRECOMP 1.2, 1st εργαλείο

MT3.4_4 = Μεθοδολογικό εργαλείο, στον τομέα ικανοτήτων ENTRECOMP 3.4, 4th tool

ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ

1. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ POWERPOINT

Μεθοδολογικό εργαλείο Κωδικός και τίτλος	Π.χ., MT2.1_1 Παρουσίαση PowerPoint για την αυτοαποτελεσματικότητα και την αυτογνωσία
Κωδικός και τίτλος αρμοδιότητας	Π.χ., 2.1 Αυτοαποτελεσματικότητα και αυτογνωσία
Μαθησιακά αποτελέσματα που καλύπτονται από το μεθοδολογικό εργαλείο	<ol style="list-style-type: none"> 1. ... 2. ... 3. ...
Μεθοδολογικό εργαλείο Στόχος	Να παραδώσει διάλεξη σχετικά με τα θέματα και τα υποθέματα της ενότητας.
Υποδείξεις και συμβουλές για τον εκπαιδευτή σχετικά με τη χρήση του μεθοδολογικού εργαλείου	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ... ✓ ...
Συνημμένο για τη χρήση του μεθοδολογικού εργαλείου	

ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ

ΠΡΟΒΟΛΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΒΪΝΤΕΟ

Μεθοδολογικό εργαλείο Κωδικός και τίτλος	ΜΤ3.4_1 Σημασία της επικοινωνίας
Κωδικός και τίτλος αρμοδιότητας	3.4 Συνεργασία με άλλους
Μαθησιακά αποτελέσματα που καλύπτονται από το μεθοδολογικό εργαλείο	Να κατανοήσουν τη σημασία της αποτελεσματικής και ηθικής επικοινωνίας στις επιχειρηματικές προσπάθειες
Μεθοδολογικό εργαλείο Στόχος	Να προκαλέσει τη συζήτηση και να θέσει ερωτήματα σχετικά με την κατανόηση των εκπαιδευομένων για τη σημασία της αποτελεσματικής και ηθικής επικοινωνίας στις επιχειρηματικές προσπάθειες με τη χρήση ενός βίντεο.
Υποδείξεις και συμβουλές για τον εκπαιδευτή σχετικά με τη χρήση του μεθοδολογικού εργαλείου	Επισημάνετε τη σημασία της αποτελεσματικής και ηθικής επικοινωνίας στις επιχειρηματικές προσπάθειες με τη χρήση ενός βίντεο
Συνημμένο/οι για τη χρήση του μεθοδολογικού εργαλείου	Παρέχεται στο πρότυπο δραστηριότητας που ακολουθεί (κατά περίπτωση).

Μεθοδολογικό εργαλείο Τίτλος

ΜΤ3.4_1 Σημασία της επικοινωνίας

Τίτλος βίντεο (εάν διαφέρει από τον τίτλο ΜΤ)

Επικοινωνία - Βασικά στοιχεία και σημασία

Πηγή βίντεο (π.χ. URL)

https://www.youtube.com/watch?v=2Lkb7OSRdGE
Δημιουργός βίντεο (πρόσωπο/οργανισμός/αρχή)
Ίδρυμα Wadhvani
Εκτιμώμενη διάρκεια (της δραστηριότητας) (αν χρειαστεί, σε στάδια)
6 λεπτά
Γενικές κατευθυντήριες γραμμές (για τον εκπαιδευτή)
Εξηγήστε τα 2 είδη επικοινωνίας (λεκτική και μη λεκτική) και τα 7 C της επικοινωνίας στα παραδείγματα που δίνονται.
Οδηγίες (για τους συμμετέχοντες)
Καθώς παρακολουθείτε, δώστε ιδιαίτερη προσοχή στα παραδείγματα που παρατίθενται και στα βασικά μηνύματα που μεταφέρονται σχετικά με τον αντίκτυπο της αποτελεσματικής επικοινωνίας.
Ερωτήσεις για την ενημέρωση Μπορείτε να αναφέρετε τα 7 C της επικοινωνίας;
<ol style="list-style-type: none"> 1. Σαφής 2. Συνοπτική 3. Σκυρόδεμα 4. Σωστό 5. Συνεκτικός 6. Πλήρης 7. Ευγενικό
Παρατηρήσεις του εκπαιδευτή
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Τύποι επικοινωνίας ✓ Τα 7 C της επικοινωνίας

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΛΕΙΣΤΟΥ ΤΥΠΟΥ

Μεθοδολογικό εργαλείο Κωδικός και τίτλος	ΜΤ3.4_2 Αποτελεσματική και ηθική επικοινωνία Κουίζ
Κωδικός και τίτλος αρμοδιότητας	3.4 Συνεργασία με άλλους
Μαθησιακά αποτελέσματα που καλύπτονται από το μεθοδολογικό εργαλείο	Να κατανοήσουν τη σημασία της αποτελεσματικής και ηθικής επικοινωνίας στις επιχειρηματικές προσπάθειες
Μεθοδολογικό εργαλείο Στόχος	Να ελέγξει την κατανόηση των εκπαιδευόμενων των βασικών εννοιών για την αποτελεσματική και ηθική επικοινωνία σε επιχειρηματικές προσπάθειες.
Υποδείξεις και συμβουλές για τον εκπαιδευτή για τη χρήση του μεθοδολογικού εργαλείου	Ερωτήσεις σωστού ή λάθους για να βοηθήσουν τους εκπαιδευόμενους να κατανοήσουν την αποτελεσματική και ηθική επικοινωνία σε επιχειρηματικά πλαίσια.
Αριθμός ερωτήσεων στο μεθοδολογικό εργαλείο ανά τύπο ερώτησης (τουλάχιστον 6)	6 ερωτήσεις: Ερωτήσεις: Σωστές ή Λάθος Ερωτήσεις
Συνημμένο/α για τη χρήση του μεθοδολογικού εργαλείου	Παρέχεται στην περιγραφή της δραστηριότητας παρακάτω (κατά περίπτωση).

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΩΣΤΟΥ/ΛΑΘΟΥΣ

Μεθοδολογικό εργαλείο Τίτλος

Παρακαλείστε να δηλώσετε αν η/οι παρακάτω δήλωση/ες είναι αληθής/ές ή ψευδής/ές.

Δήλωση:

Η δεοντολογική επικοινωνία περιλαμβάνει τη μετάδοση πληροφοριών που είναι ακριβείς, ειλικρινείς και απαλλαγμένες από δόλο ή ψεύδη.

Αλήθεια	
Ψευδές	
Σωστή απάντηση	Αλήθεια
Επίπεδο δυσκολίας	<input type="checkbox"/> Χαμηλή <input checked="" type="checkbox"/> Μέτρια <input type="checkbox"/> Υψηλή

Δήλωση:
Λογοδοσία στην ηθική επικοινωνία σημαίνει να αποφεύγει κανείς την ευθύνη για την επικοινωνία του, ιδίως όταν συμβαίνουν λάθη.

Αλήθεια	
Ψευδές	
Σωστή απάντηση	Ψευδές
Επίπεδο δυσκολίας	<input type="checkbox"/> Χαμηλή <input checked="" type="checkbox"/> Μέτρια <input type="checkbox"/> Υψηλή

Δήλωση:
Η ηθική επικοινωνία περιλαμβάνει τη μετάδοση πληροφοριών, ιδεών ή μηνυμάτων με τρόπο που ευθυγραμμίζεται με τις ηθικές αρχές και αξίες, σέβεται τα δικαιώματα και την αξιοπρέπεια των άλλων και προωθεί την ειλικρίνεια, την ακεραιότητα και τη δικαιοσύνη.

Αλήθεια	
Ψευδές	
Σωστή απάντηση	Αλήθεια
Επίπεδο δυσκολίας	<input checked="" type="checkbox"/> Χαμηλή <input type="checkbox"/> Μέτρια <input type="checkbox"/> Υψηλή

Δήλωση:
Η ηθική επικοινωνία δίνει προτεραιότητα στην εξαπάτηση και τη χειραγώγηση έναντι της ειλικρίνειας και της ακεραιότητας.

Αλήθεια	
Ψευδές	
Σωστή απάντηση	Ψευδές
Επίπεδο δυσκολίας	<input checked="" type="checkbox"/> Χαμηλή <input type="checkbox"/> Μέτρια <input type="checkbox"/> Υψηλή

Δήλωση:



Η διαφάνεια στην επικοινωνία περιλαμβάνει την ανταλλαγή μερικών μόνο πληροφοριών για τη διατήρηση του ελέγχου, ενώ η ειλικρίνεια δίνει έμφαση στην παροχή πλήρων και ακριβών πληροφοριών.

Αλήθεια
Ψευδές

Σωστή απάντηση **Ψευδές**

Επίπεδο δυσκολίας Χαμηλή Μέτρια Υψηλή

Δήλωση:
Η υπευθυνότητα στην επικοινωνία περιλαμβάνει κυρίως την απόδοση ευθυνών στους άλλους για παρεξηγήσεις ή λάθη, ενώ η ακεραιότητα εστιάζει στην προσωπική συνέπεια και ειλικρίνεια.

Αλήθεια
Ψευδές

Σωστή απάντηση **Ψευδές**

Επίπεδο δυσκολίας Χαμηλή Μέτρια Υψηλή

ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Μεθοδολογικό εργαλείο Κωδικός και τίτλος	MT3.4_3 Ηθική διαπραγμάτευση
Κωδικός και τίτλος αρμοδιότητας	3.4 Συνεργασία με άλλους
Μαθησιακά αποτελέσματα που καλύπτονται από το μεθοδολογικό εργαλείο	<i>Ανάπτυξη της ικανότητας ηθικής και συνεργατικής εργασίας για την επίτευξη κοινών στόχων, οικοδομώντας συναίνεση στο πλαίσιο διαφορετικών ομάδων.</i>

Μεθοδολογικό εργαλείο Στόχος	<i>Να εξασκηθούν τα άτομα στο πώς να ενεργούν ηθικά και συνεργατικά προς την επίτευξη κοινών στόχων οικοδομώντας συναίνεση σε διαφορετικές ομάδες.</i>
Υποδείξεις και συμβουλές για τον εκπαιδευτή για τη χρήση του μεθοδολογικού εργαλείου	Βεβαιωθείτε ότι οι συμμετέχοντες έχουν κατανοήσει πλήρως το βίντεο για το στόχο της δραστηριότητας πριν ξεκινήσουν-διευκρινίστε το εάν είναι απαραίτητο.
Συνημμένο/α για τη χρήση του μεθοδολογικού εργαλείου	Παρέχεται στην περιγραφή της δραστηριότητας παρακάτω (κατά περίπτωση).
Μεθοδολογικό εργαλείο Τίτλος	
MT3.4_3 Μελέτη περίπτωσης ηθικής διαπραγμάτευσης	
Τίτλος μελέτης περίπτωσης (εάν διαφέρει από τον τίτλο της MT)	
Μην αφήνετε τους φίλους σας να υποφέρουν	
Πηγή μελέτης περίπτωσης (π.χ. URL)	
https://www.youtube.com/watch?v=KWz7eklL9cl	
Περιεχόμενο μελέτης περίπτωσης	
<p>Ο John, πρόσφατα προαχθείς εταίρος ελέγχου σε μια μεσαίου μεγέθους ελεγκτική εταιρεία, έχει συνάντηση με τον κ. Tan, τον πρόεδρο της KS Pte Ltd, ενός από τους σημαντικότερους πελάτες του. Κατά τη διάρκεια της συνάντησης, προέκυψε μια διαφωνία σχετικά με τη λογιστική αντιμετώπιση των λογαριασμών της KS Pte Ltd, η οποία θέτει αναπόφευκτα ένα ηθικό δίλημμα για τον John. Πώς θα μπορούσε να χειριστεί την κατάσταση με ηθικό τρόπο; Παρακολουθήστε το βίντεο για να το μάθετε.</p>	

<i>Εκτιμώμενη διάρκεια (αν χρειαστεί, σε στάδια)</i>
3 λεπτά
<i>Γενικές κατευθυντήριες γραμμές (για τον εκπαιδευτή)</i>
<i>Προσπαθήστε να επισημάνετε την κατάσταση με την οποία ασχολείται ο Γιάννης και τα σημεία εκμάθησης του βίντεο.</i>
<i>Οδηγίες (για τους συμμετέχοντες)</i>
<i>Προσπαθήστε να κατανοήσετε τους κύριους παράγοντες της μελέτης περίπτωσης. Αποσαφηνίστε τις απειλές που αντιμετωπίζει ο John και τα κύρια σημεία μάθησης που προβάλλονται.</i>
<i>Ερωτήσεις για την ενημέρωση</i>
1. Τι έκανε σωστά ο Γιάννης και πώς αντέδρασε στην κατάσταση;
<i>Παρατηρήσεις του εκπαιδευτή</i>
2. Εξηγήστε τι είναι ο επαγγελματικός σκεπτικισμός

ΑΤΟΜΙΚΗ ΆΣΚΗΣΗ

Μεθοδολογικό εργαλείο Κωδικός και τίτλος	MT3.4_4 Διαχείριση καταστάσεων με διαγράμματα σύγκρουσης
Κωδικός και τίτλος αρμοδιότητας	3.4 Συνεργασία με άλλους
Μαθησιακά αποτελέσματα που καλύπτονται από το μεθοδολογικό εργαλείο	Να αποκτήσετε την ικανότητα να καθοδηγείτε και να επηρεάζετε τους άλλους με ενσυναίσθηση για την επίτευξη κοινών στόχων
Μεθοδολογικό εργαλείο Στόχος	Να δοθεί στους εκπαιδευόμενους ένα πραγματικό παράδειγμα για το θέμα και να τους δοθεί η ευκαιρία να μελετήσουν τις συνθήκες, τις ενέργειες που έγιναν, τις συνέπειες.
Υποδείξεις και συμβουλές για τον εκπαιδευτή σχετικά με τη χρήση του μεθοδολογικού εργαλείου	✓ Δώστε μια σύντομη εξήγηση στο διάγραμμα σύγκρουσης
Συνημμένο/οι για τη χρήση του μεθοδολογικού εργαλείου	Παρέχεται στην περιγραφή της δραστηριότητας παρακάτω (κατά περίπτωση).

Μεθοδολογικό εργαλείο Τίτλος

MT3.4_4 Διαχείριση καταστάσεων με διαγράμματα σύγκρουσης

Τίτλος ατομικής άσκησης (εάν διαφέρει από τον τίτλο της ΜΤ)

Διαχείριση καταστάσεων με διαγράμματα σύγκρουσης



Πηγή ατομικής άσκησης (εάν έχει προσαρμοστεί από υπάρχουσα άσκηση)

[Τι είναι η διαχείριση συγκρούσεων; \(Ορισμός, τύποι και δεξιότητες\) | Indeed.com](#)

Περιγραφή της ομαδικής άσκησης/ατομικής άσκησης



1nd Σενάριο : Σε μια ομάδα έργου, η σύγκρουση προκύπτει όταν δύο μέλη έχουν διαφορετικές απόψεις σχετικά με την κατανομή των καθηκόντων του έργου. Το ένα μέλος πιστεύει ότι τα καθήκοντα πρέπει να κατανέμονται με βάση την ατομική εξειδίκευση και εμπειρία, ενώ το άλλο μέλος επιμένει στην ίση κατανομή των καθηκόντων ανεξάρτητα από το επίπεδο δεξιοτήτων. Αυτή η ασυμφωνία οδηγεί σε ένταση και απογοήτευση εντός της ομάδας, καθώς και τα δύο μέλη εμμένουν στις απόψεις τους, χωρίς να μπορούν να καταλήξουν σε συναίνεση. Η σύγκρουση εντείνεται όσο πλησιάζουν οι προθεσμίες, με κανένα από τα δύο μέλη να μην είναι διατεθειμένο να συμβιβαστεί με τη στάση του, με αποτέλεσμα να δημιουργείται αδιέξοδος που εμποδίζει την πρόοδο και υπονομεύει τη συνοχή της ομάδας".

Κατά τη γνώμη σας, ποια είναι η καταλληλότερη προσέγγιση για τη σύγκρουση αυτή και γιατί;

2nd Σενάριο: "Σε ένα περιβάλλον εξυπηρέτησης πελατών, η σύγκρουση προκύπτει όταν ένας πελάτης υποβάλλει παράπονο για την παραλαβή ενός προϊόντος κατώτερης ποιότητας. Ο πελάτης εκφράζει τη δυσαρέσκειά του για την απόδοση του προϊόντος και απαιτεί άμεση επίλυση. Εν τω μεταξύ, οι εκπρόσωποι της εταιρείας αναγνωρίζουν το ζήτημα, αλλά διστάζουν να παραδεχτούν το σφάλμα ή να προσφέρουν αποζημίωση, φοβούμενοι οικονομικές επιπτώσεις. Η σύγκρουση αυτή κλιμακώνεται καθώς ο πελάτης απογοητεύεται όλο και περισσότερο από την απροθυμία της εταιρείας να αντιμετωπίσει τις ανησυχίες του, με αποτέλεσμα να προκαλείται πιθανή ζημία στη φήμη της εταιρείας και απώλεια της αφοσίωσης των πελατών. Χωρίς άμεση και ικανοποιητική επίλυση, η σύγκρουση απειλεί να κλιμακωθεί περαιτέρω, αναδεικνύοντας τη σημασία της αποτελεσματικής διαχείρισης των συγκρούσεων για τη διατήρηση της ικανοποίησης των πελατών και της ακεραιότητας των επιχειρήσεων".

Κατά τη γνώμη σας, ποια είναι η καταλληλότερη προσέγγιση για τη σύγκρουση αυτή και γιατί;

Εκτιμώμενη διάρκεια (αν χρειαστεί, σε στάδια)

25 λεπτά

Γενικές κατευθυντήριες γραμμές (για τον εκπαιδευτή)

1ο : Σύγκρουση: Διαφωνία μεταξύ δύο μελών της ομάδας σχετικά με την κατανομή των καθηκόντων του έργου.

Προσέγγιση: Επεξήγηση:

Αυτή η σύγκρουση απαιτεί μια συνεργατική προσέγγιση, διότι περιλαμβάνει την εξεύρεση μιας αμοιβαία επωφελούς λύσης, όπου και τα δύο μέλη της ομάδας μπορούν να συμβάλουν στον καθορισμό της δίκαιης κατανομής των καθηκόντων.

2ο σενάριο : Σύγκρουση: Ένα παράπονο πελάτη για την ποιότητα ενός προϊόντος που έλαβε.

Προσέγγιση: Επεξήγηση:

Αυτή η σύγκρουση πρέπει να προσεγγίζεται με διαλλακτικότητα, διότι δίνει προτεραιότητα στην ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη και στην άμεση επίλυση του ζητήματος, ακόμη και αν αυτό σημαίνει παραχωρήσεις από την πλευρά της εταιρείας.

Οδηγίες (για τους συμμετέχοντες)

Να γνωρίζετε τους ορισμούς των 5 βασικών στοιχείων του διαγράμματος:

Ένα διάγραμμα διαχείρισης συγκρούσεων περιλαμβάνει συνήθως πέντε βασικά στοιχεία που αποσκοπούν στην καθοδήγηση των ατόμων και των ομάδων για την αποτελεσματική αντιμετώπιση και επίλυση των συγκρούσεων.

Το πρώτο στοιχείο είναι η **αποφυγή**, η οποία περιλαμβάνει την αγνόηση ή την αποφυγή της σύγκρουσης συνολικά, που συχνά οδηγεί σε προσωρινή ανακούφιση αλλά σε πιθανή κλιμάκωση των υποκείμενων προβλημάτων.

Η προσαρμογή, το δεύτερο στοιχείο, δίνει προτεραιότητα στη διατήρηση των σχέσεων και στην ικανοποίηση των αναγκών των άλλων εις βάρος των δικών του, ενισχύοντας την καλή θέληση αλλά θυσιάζοντας ενδεχομένως προσωπικούς στόχους.

Ο ανταγωνισμός, το τρίτο στοιχείο, επικεντρώνεται στην επιδίωξη των δικών του στόχων με αυτοπεποίθηση χωρίς να λαμβάνει υπόψη του τα συμφέροντα των άλλων, οδηγώντας συχνά σε αποτελέσματα που δεν κερδίζουν και σε τεταμένες σχέσεις.

Η συνεργασία, το τέταρτο στοιχείο, ενθαρρύνει την ανοιχτή επικοινωνία και τη συνεργασία για την εξεύρεση αμοιβαία επωφελών λύσεων, προωθώντας την κατανόηση και την ομαδική εργασία.

Τέλος, ο **Συμβιβασμός**, το πέμπτο στοιχείο, συνεπάγεται ότι και τα δύο μέρη κάνουν παραχωρήσεις για να επιτύχουν μια μέση λύση, εξισορροπώντας τη διεκδικητικότητα και τη συνεργασία για την επίτευξη μιας ικανοποιητικής λύσης για όλους τους εμπλεκόμενους".

Απαραίτητος εξοπλισμός και υλικά (κατά περίπτωση)

- Φορητός υπολογιστής
- Διαδίκτυο

<i>Αναμενόμενα αποτελέσματα</i>
<ul style="list-style-type: none">• Κατανόηση της διαφοράς μεταξύ των 5 στοιχείων του διαγράμματος διαχείρισης συγκρούσεων
<i>Παρατηρήσεις του εκπαιδευτή</i>
✓ Κάντε μια σύντομη ανάλυση του διαγράμματος διαχείρισης συγκρούσεων και των στοιχείων του

