



Advanced Online Course

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ



Certified by ACTA



Πιστοποιημένη πλατφόρμα e-learning εκπαίδευσης κατά το
πρότυπο **QTL της ACTA** Τεχνολογικός Αριστοτελείου Πανεπιστημίου
Θεσσαλονίκης



ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Ανακαλύψτε τα μυστικά της αποτελεσματικής επικοινωνίας μέσα από ένα ολοκληρωμένο σεμινάριο που συνδυάζει θεωρία, πρακτική και πραγματικά παραδείγματα. Το πρόγραμμα σας καθοδηγεί στη λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία, αναδεικνύοντας συχνά λάθη και παγίδες, ενώ σας προσφέρει εργαλεία για να εκφράζεστε με σαφήνεια και αυτοπεποίθηση. Θα μάθετε πώς να ακούτε ενεργητικά, να κατανοείτε σε βάθος τους συνομιλητές σας και να μετατρέπετε τις συγκρούσεις σε ευκαιρίες συνεργασίας.

Παράλληλα, θα εξασκηθείτε σε τεχνικές πειθούς, στη διατύπωση πειστικών μηνυμάτων και στη χρήση μοντέλων που εφαρμόζονται με επιτυχία στον επαγγελματικό και προσωπικό χώρο. Με μελέτες περίπτωσης, πρακτικά παραδείγματα και σύγχρονες μεθόδους, το σεμινάριο δεν περιορίζεται στη θεωρία, αλλά σας δίνει άμεσα εφαρμόσιμες δεξιότητες. Ενισχύστε την ικανότητά σας να επικοινωνείτε με σαφήνεια, να πείθετε με ουσία και να δημιουργείτε θετικές σχέσεις σε κάθε πλαίσιο.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΟΔΗΓΟΥ

1. Παρουσίαση του εκπαιδευτικού προγράμματος

1.1. Σε ποιους απευθύνεται

1.2. Τι θα μάθεις

1.3. Περιεχόμενα Σεμιναρίου

1.4. Εισηγήτρια Σεμιναρίου

2. Τρόπος παρακολούθησης

2.1 Εισαγωγή στην πλατφόρμα του Skillbox

2.2 Χρονοδιάγραμμα εκπαιδευτικού προγράμματος

2.3 Forum

2.4 Facebook Community

3. Πιστοποίηση - ACTA Advanced

4. Ολοκλήρωση του προγράμματος

5. Συχνές ερωτήσεις

1.1 Σε ποιους απευθύνεται:

Το σεμινάριο απευθύνεται:

- Στελέχη επιχειρήσεων και επαγγελματίες που θέλουν να βελτιώσουν τις δεξιότητες πειθούς και συνεργασίας.
- Συμβούλους, coaches και στελέχη HR, που διαχειρίζονται ομάδες και επιδιώκουν καλύτερη αλληλεπίδραση με τους συνεργάτες τους.
- Ελεύθερους επαγγελματίες και επιχειρηματίες, που επιθυμούν να ενδυναμώσουν την επικοινωνία με πελάτες και συνεργάτες.
- Όσους εργάζονται σε θέσεις εξυπηρέτησης πελατών ή πωλήσεων, όπου η σαφής και πειστική επικοινωνία είναι καθοριστική.
- Κάθε άτομο που θέλει να βελτιώσει την προσωπική και κοινωνική του επικοινωνία, να αποφύγει συγκρούσεις και να αναπτύξει πιο υγιείς σχέσεις.

1.2 Τι θα μάθω

Σκοπός του σεμιναρίου είναι να αποτελέσει ένα πρακτικό εργαλείο/εγχειρίδιο στα χέρια του αναγνώστη. Με την ολοκλήρωση της παρακολούθησής του, οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:

- Μαθαίνουν να αποφεύγουν τα συχνά λάθη στη λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία.
- Αναπτύσσουν δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης για ουσιαστική κατανόηση και σύνδεση.
- Εξασκούνται στη διατύπωση σαφών, δομημένων και πειστικών μηνυμάτων.
- Αποκτούν πρακτικές τεχνικές για διαχείριση συγκρούσεων και μετατροπή τους σε συνεργασία.
- Γνωρίζουν σύγχρονα μοντέλα επικοινωνίας και τρόπους εφαρμογής τους.
- Χρησιμοποιούν τεχνικές πειθούς προσαρμοσμένες στο εκάστοτε κοινό.
- Ενισχύουν την επαγγελματική τους εικόνα και χτίζουν πιο υγιείς προσωπικές σχέσεις.

1.3 Περιεχόμενα σεμιναρίου

Το εκπαιδευτικό υλικό είναι δομημένο σε τρεις θεματικές ενότητες, οι οποίες καλύπτουν κάθε πτυχή της θεωρητικής κατάρτισης στην Αποτελεσματική Επικοινωνία.

1. ΛΕΚΤΙΚΗ & ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- 1.1 Εισαγωγή και εκπαιδευτικοί στόχοι
- 1.2 Τι είναι «αποτελεσματική» επικοινωνία;
- 1.3 Τα είδη της επικοινωνίας
- 1.4 Λεκτική επικοινωνία
- 1.5 Συχνά λάθη & παγίδες στη λεκτική επικοινωνία
- 1.6 Μη λεκτική επικοινωνία
- 1.7 Συχνά λάθη & παγίδες στη μη λεκτική επικοινωνία
- 1.8 Το γραμμικό μοντέλο αποστολέα-δέκτη
- 1.9 Οικολογικό μοντέλο επικοινωνίας
- 1.10 Κοινά εμπόδια στην επικοινωνία
 - 1.10.1 Φυσικά-τεχνικά εμπόδια
 - 1.10.2. Γλωσσικά-σημασιολογικά εμπόδια
 - 1.10.3. Ψυχολογικά εμπόδια
 - 1.10.4. Κοινωνικο-πολιτισμικά εμπόδια
 - 1.10.5. Λοιπά εμπόδια
- 1.11 Ανάλυση των στυλ επικοινωνίας
 - 1.11.1 Τα πέντε «κλασικά» στυλ
 - 1.11.2. Τέσσερα λειτουργικά στυλ (Analytical – Intuitive – Functional – Personal)
 - 1.11.3 Το μοντέλο DISC (Dominance – Influence – Steadiness – Conscientiousness)
 - 1.11.4 Υψηλό πλαίσιο και χαμηλό πλαίσιο (Hall)
- 1.12 Η σημασία του πλαισίου (context) στην επικοινωνία
- 1.13 Η έννοια της επικοινωνιακής πρόθεσης
- 1.14 Η έννοια της μετα-επικοινωνίας
- 1.15 Μελέτη περίπτωσης: Πρακτικές προκλήσεις στην επικοινωνία

2. ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ & ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ

- 2.1 Εισαγωγή και εκπαιδευτικοί στόχοι
- 2.2 Τι είναι η ενεργητική ακρόαση
- 2.3 Τα οφέλη της ενεργητικής ακρόασης
- 2.4 Παράφραση (Paraphrasing)
- 2.5 Αντανάκλαση συναισθήματος (Reflecting Feelings)
- 2.6 Ανοιχτές ερωτήσεις και διευκρίνιση
- 2.7 Καθοδηγούμενη σιωπή
- 2.8 . Συνοπτική περίληψη (Summarizing)

- 2.9 Κατοχύρωση συμφωνίας (Contracting)
- 2.10 Ενσυναίσθηση
- 2.11 Ενεργητική ακρόαση σε ομαδικά περιβάλλοντα
 - 2.11.1. Εισαγωγή
 - 2.11.2 Συχνά εμπόδια στην ενεργητική ακρόαση μιας ομάδας
 - 2.11.3 Ο ρόλος του συντονιστή (facilitator)
- 2.12 Ενεργητική ακρόαση σε συγκρουσιακές καταστάσεις
- 2.13 Εμπόδια στην ενεργητική ακρόαση
- 2.14 Ενεργητική ακρόαση στις επιχειρήσεις
- 2.15 Μελέτη περίπτωσης: Ενεργητική ακρόαση - Από τη σύγκρουση στη συνεργασία

3. ΔΙΑΤΥΠΩΝΟΝΤΑΣ ΣΑΦΕΣ & ΠΕΙΣΤΙΚΟ ΜΗΝΥΜΑ

- 3.1 Εισαγωγή και εκπαιδευτικοί στόχοι
- 3.2 Προσωπικότητα και επικοινωνία
- 3.3 Συναισθηματική νοημοσύνη και επικοινωνία
- 3.4 Τεχνικές ρύθμισης συναισθήματος
- 3.5 Η σημασία του «μηνύματος» στην επικοινωνία
- 3.6 Μοντέλα δομής μηνύματος
- 3.7 Ανάλυση κοινού
 - 3.7.1. Παράγοντες στην ανάλυση του κοινού
 - 3.7.2. Η προσαρμογή ύφους στο κοινό
- 3.8 Τεχνικές πειθούς
- 3.9 Τεχνικές επικοινωνίας στην ψηφιακή εποχή
- 3.10 Σύγκρουση στην επικοινωνία
- 3.11 Στυλ διαχείρισης συγκρούσεων (Thomas-Kilmann Model)
- 3.12 Μοντέλο επίλυσης win-win
 - 3.12.1 Τεχνικές win win διαπραγματεύσεων
 - 3.12.2.Οφέλη από τις win win διαπραγματεύσεις
- 3.13 Μη βίαιη επικοινωνία (NVC)
 - 3.13.1 Τα τέσσερα βασικά στοιχεία της NVC
 - 3.13.2 Τα οφέλη της μη βίαιης επικοινωνίας
- 3.14 Τεχνικές «I-statements»
 - 3.14.1 Περιγραφή και δομή των I-statements
 - 3.14.2 Τα οφέλη της χρήσης I-Statements
- 3.15 Μελέτη περίπτωσης: Από τις συγκρούσεις στις λύσεις

4. Ολοκλήρωση σεμιναρίου

4.1 Αξιολόγηση σεμιναρίου

4.2 Τελικό test – Βεβαίωση ACTA

1.4. Εισηγήτρια σεμιναρίου

Διαλεχτή Φωτοπούλου

HR manager

Η Διαλεχτή Φωτοπούλου γεννήθηκε στην Θεσσαλονίκη το 1980. Είναι κάτοχος διδακτορικού στην διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού από το Πανεπιστήμιο του Sheffield και και μεταπτυχιακών στην Ψυχολογία και στα Χρηματοοικονομικά. Από το 2004 ασχολείται με την εκπαίδευση ενηλίκων σε τομείς όπως διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού, οργανωσιακή ψυχολογία και management σε μεγάλα εκπαιδευτικά ιδρύματα της Θεσσαλονίκης, ενώ έχει απασχοληθεί και ως online εισηγήτρια στο Πανεπιστήμιο του Liverpool.



Έχει εργαστεί πάνω από 15 χρόνια ως σύμβουλος επιχειρήσεων με ειδίκευση στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, ως coach σε θερμοκοιτίδα επιχειρήσεων καθώς και ως ακαδημαϊκή συνεργάτης σε κέντρο ερευνών. Από το 2018 κατέχει τη θέση του HR Manager σε εταιρία τεχνολογίας στην Θεσσαλονίκη.

2.1 Εισαγωγή στην πλατφόρμα του Skillbox

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΓΟΡΑ

Πριν προχωρήσετε στην αγορά του Σεμιναρίου θα πρέπει να δημιουργήσετε Λογαριασμό στο Skillbox. Πατήστε εγγραφή πάνω δεξιά στην ιστοσελίδα του Skillbox και συμπληρώστε τα στοιχεία σας. Στη συνέχεια θα σας σταλεί ένα email στο οποίο πατώντας το σύνδεσμο που περιλαμβάνει ενεργοποιείται ο λογαριασμός σας.

Αφού ενεργοποιηθεί, μπορείτε να προβείτε στην αγορά πατώντας «Αγορά Σεμιναρίου» στη σελίδα του Σεμιναρίου, «Αποτελεσματική Επικοινωνία».

Το Σεμινάριο διεξάγεται αποκλειστικά μέσω της e-learning πλατφόρμας του Skillbox. Δείτε παρακάτω αναλυτικές πληροφορίες αναφορικά με τον τρόπο διεξαγωγής του Σεμιναρίου.

2.2 Χρονοδιάγραμμα εκπαιδευτικού προγράμματος

Η συνολική διάρκεια του σεμιναρίου είναι 3 εβδομάδες.

Κάθε εβδομάδα ξεκλειδώνει μία ενότητα. Κάθε ενότητα περιλαμβάνει βιντεομαθήματα και ενότητες με υλικό προς ανάγνωση. Οι μαθητές μπορούν να τα δουν όποτε αυτοί επιθυμούν μέσα στην εβδομάδα σύμφωνα με το δικό τους χρονοδιάγραμμα.

Στο τέλος του προγράμματος και για την απόκτηση της Advanced Βεβαίωσης από την ACTA – Τεχνοβλαστός του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, οι μαθητές θα πρέπει να περάσουν το τελικό test με βαθμολογία τουλάχιστον 60%. Μπορούν να επαναλάβουν όσες φορές επιθυμούν το test.

	ΜΑΘΗΜΑΤΑ & ΤΕΣΤ	SKILLBOX FORUM
1η εβδομάδα	Παρακολούθηση 1ης ενότητας: ΛΕΚΤΙΚΗ & ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ Μελέτη των σημειώσεων στην πλατφόρμα του Skillbox	NAI
2η εβδομάδα	Παρακολούθηση της 2ης ενότητας: ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ & ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ Μελέτη των σημειώσεων στην πλατφόρμα του Skillbox	NAI
3η εβδομάδα	Παρακολούθηση 3ης ενότητας: ΔΙΑΤΥΠΩΝΟΝΤΑΣ ΣΑΦΕΣ & ΠΕΙΣΤΙΚΟ ΜΗΝΥΜΑ Μελέτη των σημειώσεων στην πλατφόρμα του Skillbox	NAI
	Συμμετοχή στο τελικό test για την απόκτηση της Βεβαίωσης από την ACTA	
Από την 3η εβδομάδα και μετά	Η πρόσβαση σε όλες τις ενότητες του προγράμματος παραμένει ανοιχτή για να ξαναδούν όσες φορές επιθυμούν οι συμμετέχοντες τις ενότητες που τους ενδιαφέρουν.	Ενεργό για ερωτήσεις

2.3 Forum

Κατά τη διάρκεια παρακολούθησης του προγράμματος «Αποτελεσματική Επικοινωνία» - Advanced Certified Course by ACTA, θα μπορείτε να επικοινωνείτε απευθείας με τον εισηγητή μέσω ειδικού Forum. Εκεί, θα μπορείτε να θέτετε τα ερωτήματά σας και τις απορίες που μπορεί να προκύψουν σχετικά με την



εκπαίδευση και τα θέματα που παρουσιάζονται και ο εισηγητής θα σας απαντάει εντός 72 ωρών. Όταν η απάντηση στο ερώτημά σας δημοσιεύεται στο Forum, θα λαμβάνετε ειδοποίηση μέσω email. Παράλληλα, θα βλέπετε όλες τις ερωτήσεις και τις απαντήσεις που έχουν δημοσιευτεί εκεί από τους υπόλοιπους μαθητές.

2.4 Skillbox Facebook Community

Η παρακολούθηση του προγράμματος σας δίνει τη δυνατότητα να συμμετέχετε και στην κοινότητα του Skillbox στο Facebook. Εκεί, θα μπορείτε να μαθαίνετε νέα του φορέα, πληροφορίες για καινούρια προγράμματα, να διαβάζετε ενδιαφέροντα εκπαιδευτικά άρθρα. Παράλληλα, θα μπορείτε να δικτυωθείτε με τους υπόλοιπους σπουδαστές, να συνομιλήσετε μαζί τους και να συζητήσετε για εκπαιδευτικά θέματα που σας απασχολούν. Η πρόσβαση στην κοινότητα παρέχεται αποκλειστικά στους σπουδαστές του Skillbox..

3. Πιστοποίηση - ACTA Advanced

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του Test Αξιολόγησης στο τέλος του σεμιναρίου, θα λάβετε Βεβαίωση Παρακολούθησης Πιστοποιημένου Προγράμματος κατά το πρότυπο Quality Training Label επιπέδου Advanced της ACTA – Τεχνοβλαστός του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, εντός 20 εργάσιμων ημερών στο email σας.

4. Ολοκλήρωση του προγράμματος

Ο συμμετέχων στο σεμινάριο «Αποτελεσματική Επικοινωνία» μαθαίνει να εκφράζεται με σαφήνεια, αυτοπεποίθηση και ενσυναίσθηση. Αναπτύσσει δεξιότητες λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας, ενεργητικής ακρόασης και διαχείρισης συγκρούσεων. Εκπαιδεύεται σε τεχνικές πειθούς και συναισθηματικής νοημοσύνης, ώστε να διαμορφώνει πειστικά μηνύματα και να δημιουργεί θετικές σχέσεις συνεργασίας. Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος, θα μπορεί να επικοινωνεί αποτελεσματικά σε κάθε επαγγελματικό και προσωπικό πλαίσιο.

5 Συχνές ερωτήσεις

Μπορώ να παρακολουθήσω τα μαθήματα όποτε μπορώ;

Τα μαθήματα του προγράμματος είναι κατανεμημένα σε 3 εβδομάδες: 1 ενότητα ανά εβδομάδα. Μπορείτε να παρακολουθήσετε τα μαθήματα αργότερα και αφού έχουν ξεκλειδώσει όλα ή να ακολουθήσετε τον τρόπο παρακολούθησης που προτείνουμε, ώστε να αξιοποιήσετε πλήρως τα οφέλη του σεμιναρίου και της πλατφόρμας μας.

Πόσο κοστίζει το πρόγραμμα; Παρέχεται πλάνο πληρωμών;

Το σεμινάριο « Αποτελεσματική Επικοινωνία» - Advanced Certified Course by ACTA κοστίζει 180€. Παρέχεται η δυνατότητα τριών (3) άτοκων δόσεων, αν επιλέξετε πληρωμή μέσω πιστωτικής κάρτας.



Οι online πληρωμές στο Skillbox πραγματοποιούνται μέσω του συστήματος ασφαλών πληρωμών της Eurobank και της Πειραιώς.

Ακολουθείται κάποια πολιτική εκπτώσεων;

Το Skillbox παρέχει έκπτωση 15% σε Φοιτητές & Ανέργους. Η έκπτωση αυτή δεν ισχύει όταν υπάρχει εκπτωτική τιμή Early Bird (-30%) κατά τις πρώτες ημέρες έναρξης των εγγραφών ή κάποια άλλη παρόμοια έκπτωση.

Πότε λαμβάνω την πιστοποίηση ACTA;

Το σεμινάριο «Αποτελεσματική Επικοινωνία» - Advanced Certified Course by ACTA είναι πιστοποιημένο κατά το πρότυπο QTL Advanced της ACTA – Τεχνοβλαστός του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Με την επιτυχή ολοκλήρωση του τελικού test αξιολόγησης (60% επιτυχία), θα λάβετε την πιστοποίηση σε διάστημα 20 εργάσιμων ημερών. Να σημειωθεί πως μπορείτε να επαναλάβετε το test όσες φορές θέλετε σε περίπτωση αποτυχίας.

Πώς θα με ωφελήσει το «Αποτελεσματική Επικοινωνία» - Advanced Certified Course by ACTA;

Το σεμινάριο «Αποτελεσματική Επικοινωνία» - Advanced Certified Course by ACTA θα σε ωφελήσει ουσιαστικά τόσο σε επαγγελματικό όσο και σε προσωπικό επίπεδο. Θα σε βοηθήσει να εκφράζεσαι με σαφήνεια και αυτοπεποίθηση, να κατανοείς καλύτερα τους άλλους και να αποφεύγεις παρεξηγήσεις ή συγκρούσεις. Μέσα από θεωρία και τεχνικές, θα μάθεις να ακούς ενεργητικά, να πείθεις με σεβασμό και να δημιουργείς σχέσεις συνεργασίας βασισμένες στην εμπιστοσύνη. Παράλληλα, θα ενισχύσεις την επαγγελματική σου εικόνα, αποκτώντας επικοινωνιακές δεξιότητες που είναι απαραίτητες για την αποτελεσματική συνεργασία, τη διαχείριση ομάδων και την επιτυχημένη παρουσία σου σε κάθε είδους επαφή.