**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών:** MBA «Φιλοσοφία και Διοίκηση-Μάνατζμεντ»

**Μάθημα:** Διαχείριση Κρίσεων & Ηθική των Διαπραγματεύσεων

**Διδάσκοντες**: Γιώργος Ηλιού, Phd,Phd, Δρ.Παντελίδη Ειρήνη

**Περιγραφή του Μαθήματος**

Στην εποχή της παγκοσμιοποίησης, του Διαδικτύου και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης η διαχείριση κρίσεων δίνει στον οργανισμό την προοπτική να μειώσει η και ακόμα να εξαλείψη τα γεγονότα που θέτουν σε κίνδυνο την ύπαρξη του, ενώ η διαπραγματευτική ικανότητα προσφέρει στο άτομο την ευκαιρία να εξετάσει τον ρόλο της αυτοεκτίμησης στον επαγγελματικό χώρο και τον χώρο των διαπραγματεύσεων. Στο πλαίσιο του μαθήματος οι φοιτητές θα γνωρίσουν θεωρίες και πρακτικές αντιμετώπισης της διαχείρισης κρίσης , όπως πρόληψη, προετοιμασία, ανταπόκριση και μάθηση, μέσω των γνώσεων που θα αποκτηθούν, από την διαχείριση της κρίσης. Ως προς την αποτελεσματική διαπραγμάτευση και διαχείριση συγκρούσεων οι φοιτητές θα διδαχθούν συγκεκριμένες τεχνικές επικοινωνίας, και αυτό-διεκδίκησης.

**Στόχος του μαθήματος**

Το μάθημα έχει στόχο να παρέχει γνώσεις και δεξιότητες που θα βοηθήσουν τους φοιτητές να αντιμετωπίσουν κρίσιμα ζητήματα αναφορικά με την διαχείριση κρίσεων και την ηθική των διαπραγματεύσεων. Το μάθημα αποσκοπεί:

1)Ανάπτυξη κριτικής σκέψης για την αντιμετώπιση μιας κρίσης, ανάλυση φάσεων- τύπων-μηχανισμών, καθώς και της επιρροής της κρίσης στα ενδιαφερόμενα μέρη.

2)Παροχή δεξιοτήτων για την πρόβλεψη και την εξέλιξη μιας κρίσης

3)Κατανόηση του ρόλου της ηγεσίας, των ηθικών αξιών-αρχών και των προγραμμάτων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στην διαχείριση της κρίσης.

4)Δημιουργία πλαισίου για τον επανασχεδιασμό του οργανισμού με σκοπό την βελτιωμένη του απόδοση στην ενδεχόμενη διαχείριση νέας κρίσης

5)Δεξιότητες αυτογνωσίας/ αυτοανάλυση και διάγνωση/ αναγνώριση διαφορετικών τύπων διαπραγματευτών

6)Kατανόηση του φαινομένου της τελειοθηρίας στις διαπραγματεύσεις (τελειομανία) με αναφορά σε γνωσιακές λειτουργίες και γνωσιακά λάθη, τα είδη τελειοθηρίας και πως αυτά επηρεάζουν την διαπραγματευτική διαδικασία.

7)Διάγνωση και ανάλυση προσωπικοτήτων που δυσχεραίνουν την υγιή διαπραγμάτευση, αναγνώριση τεχνικών χειρισμού και χειραγώγησης. καθώς και εκπαίδευση ως προς τις τεχνικές αυτό-διεκδίκησης και διπλωματίας.

8)Ανάλυση της δυναμικής σχέσεων θύμα- θύτη, έμφαση σε χειριστικές συμπεριφορές κυρίως των ανταγωνιστικών και παθητικών συμπεριφορών και αντιμετώπιση αυτών στα πλαίσια διαπραγμάτευσης.

**Αναμενόμενα αποτελέσματα (learning outcomes)**

Στο τέλος της ενότητας, οι φοιτητές αναμένεται να είναι σε θέση:

1)Να αξιολογούν τη σημασία και τους κανόνες διαχείρισης μιας κρίσης καθώς και να αναγνωρίζουν το βαθμό και την επιρροή της τελειοθηρίας αυτών και εταίρων προσώπων και πως αυτή καθορίζει την επικοινωνία σε επαγγελματικό αλλά και διαπροσωπικό πλαίσιο.

2)Να αντιλαμβάνονται το ρόλο των ενδιαφερομένων μερών πριν, κατά την διάρκεια και μετά την κρίση καθώς να αναγνωρίζουν και να διαχειρίζονται αποτελεσματικές τεχνικές χειραγώγησης και χειριστικές συμπεριφορές.

3)Να κατανοούν την σημασία του ανθρώπινου παράγοντα στην αντιμετώπιση μιας κρίσης, την έννοια της αυτοεκτίμησης και να αναγνωρίζουν τις πυρηνικές τους πεποιθήσεις και τα δικά τους σχήματα σε σχέση με την αυτοεκτίμηση τους.

4)Να διαμορφώνουν ένα σχέδιο διαχείρισης κρίσης, το οποίο περιλαμβάνει σχεδιασμό-έλεγχο - εκτέλεση και να εξασκηθούν στην τέχνη της αυτό-διεκδίκησης και διαχείρισης συγκρούσεων/ οριοθέτηση/ επίλυση παρεξηγήσεων. (assertiveness training).

5)Να αναγνωρίζουν τους λόγους για τους οποίους κάποιοι οργανισμοί αναδύονται ισχυρότεροι και καλύτεροι από μια κρίση καθώς και τις πεποιθήσεις τρίτων που κρύβονται πίσω από διάφορα τρικ επικοινωνίας και συμπεριφορών.

**Εργασία**

Ο τελικός βαθμός του μαθήματος θα προκύψει:

**Διαχείριση κρίσεων**

Από την ομαδική εργασία την οποία καλούνται οι φοιτητές να εκπονήσουν. Στην αρχή του εξαμήνου οι φοιτητές καλούνται να σχηματίσουν ομάδες των 3 ατόμων και να επιλέξουν έναν οργανισμό κερδοσκοπικό η μη ο οποίος αντιμετώπισε διαχειριστική κρίση, που είχε ως αποτέλεσμα την ανάκαμψη η την κατάρρευση του. Ο οργανισμός τον οποίο θα επιλέξουν οι φοιτητές θα πρέπει να δηλωθεί ηλεκτρονικά το αργότερο μέχρι το 1ο φροντιστηριακό μάθημα. Στόχος της εργασίας είναι η ανάλυση των τριών φάσεων-σταδίων της διαχείρισης κρίσης του οργανισμού, μέσω της διερεύνησης των ηθικών αξιών-αρχών ή προγραμμάτων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και η σύνδεση τους με την τελική έκβαση της διαχείρισης κρίσης. Η ανάλυση θα συνοδεύεται από βελτιωτικές προτάσεις αντιμετώπισης της κρίσης. Στο 1ο μάθημα θα δοθούν αναλυτικά οδηγίες για την εκπόνηση της εργασίας. Οι εργασίες θα πρέπει να παραδοθούν σε ηλεκτρονική μορφή το αργότερο στις 24/11/2018. Οι φοιτητές θα πρέπει να παρουσιάσουν τις εργασίες τους την ημέρα που έχει οριστεί η εξέταση του μαθήματος. Η παρουσίαση είναι υποχρεωτική και θα πρέπει να πραγματοποιηθεί από όλα τα μέλη της ομάδας.

Το μέγεθος της εργασίας θα πρέπει να είναι 3.000-3.500 λέξεις.

**Ηθική των Διαπραγματεύσεων**

Η εργασία είναι ατομική και ζητείται από τους φοιτητές να επιλέξουν ένα συμβάν, είτε προσωπικό είτε επαγγελματικό, όπου καλέστηκαν να διαπραγματευθούν με εταίρους και να επιλύσουν μια σύγκρουση. Στόχος της εργασίας είναι η ανάλυση των ρόλων των εταίρων που συνέβαλλαν στη σύγκρουση, ανάλυση της δυναμικής της επικοινωνίας μεταξύ διαπραγματευτών, ανάλυση τεχνικών επίλυσης της σύγκρουσης και βελτιωτικές προτάσεις αντιμετώπισης αυτής.

Στο 1ο μάθημα θα δοθούν αναλυτικά οδηγίες για την εκπόνηση της εργασίας. Οι εργασίες θα πρέπει να παραδοθούν σε ηλεκτρονική μορφή το αργότερο στις 24/11/2018.

**Δομή μαθήματος Διαχείριση Κρίσεων και Ηθική των Διαπραγματεύσεων**

|  |  |
| --- | --- |
| 1ο μάθημα: Διαχείριση κρίσεων, 06/10/2018 | Εισαγωγή στη Διαχείριση κρίσεωνΦάσεις κρίσεωνΤύποι κρίσεωνΜηχανισμοί κρίσεωνΕπιρροή στα ενδιαφερόμενα μέρη |
| 2o μάθημα:Διαχείριση Κρίσεων, 13/10/2018 | Στάδια της κρίσηςΟμάδα Διαχείρισης ΚρίσηςΗθικές Αξίες-Εταιρική Κοινωνική ευθύνη |
| 1ο φροντιστηριακό: Διαχείριση Κρίσεων, 17/11/2018 |  |
| 3ο μάθημα: Διαχείριση Κρίσεων, 20/10/2018 | Προκλήσεις για ισχυροποίηση των Οργανισμών μέσω της κρίσηςΣχεδιασμός επιχειρησιακής συνέχειαςΟ ρόλος της Ηγεσίας στην αντιμετώπιση μιας κρίσης |
| 4ο μάθημα: Ηθική των Διαπραγματεύσεων, 27/10/2018 | Γνωσιακές προκαταλήψεις στη διαπραγμάτευσηΑυτοεκτίμηση & σχήματαΤελειοθηρία & αυστηρή κριτική |
| 2ο φροντιστηριακό:Διαχείριση Κρίσεων , 31/10/2018 |  |
| 5ο μάθημα: Ηθική των Διαπραγματεύσεων,03/11/2018 | Τα είδη διαπραγματευτών Αυτό-διεκδίκηση και διπλωματία στα πλαίσια της διαπραγμάτευσης |
| 3ο φροντιστηριακό :Ηθική των Διαπραγματεύσεων, 14/11/2018 |  |
| 6ο μάθημα: Ηθική των Διαπραγματεύσεων,10/11/2018 | Βιωματικές ασκήσεις αυτογνωσίας και αναγνώρισης προσωπικών πεποιθήσεων/ ανασφαλειών.Βιωματικές ασκήσεις και παιχνίδια ρόλων ως προς την εξάσκηση των τεχνικών διεκδίκησης |

**Βιβλιογραφία-Αρθογραφία**

Διαχείριση Κρίσεων

[Robert Heath](https://www.protoporia.gr/author_info.php?authors_id=952580)**., Διαχείριση Κρίσεων**,2005

Ali Farazmand**., ‘Crisis and Emergency Management**, 2014

Edward S. Devlin**., Crisis Management Planning and Execution**, 2007

Fraser P. Seitel., ‘**The Practice of Public Relations’**,2017

Gottschalk J., **‘Crisis Management**,2002

Mitroff, Ian I., ‘**Why Some Companies Emerge Stronger and Better from a Crisis**’,2005

Mitroff, Ian I., **Managing Crises Before They Happen**,2000

T. Curtin, D.Hayman and N.Husein., **Managing a Crisis A Practical Guide,** 2005

O.C. Ferrell, John Fraedrich and Linda Ferrell., **Business Ethics: Ethical Decision Making & Cases**, 2015

Ηθική των Διαπραγματεύσεων

Alberti Robert & Emmons Michael (2008) **Your Perfect Right: Assertiveness and Equality in Your Life and Relationships.** Impact

Fennell, M. J. V. (1999). **Overcoming low self-esteem**. London: Constable Robinson

Kast, V. (2001), **Θύματα & Θύτες. Πότε, γιατί κ πώς αλλάζουν οι ρόλοι,** εκδόσεις Θυμάρι

Leahy, R. L. (2002). **A model of emotional schemas**. Cognitive and Behavioural Practice, 9, 177–190.

Roy J. Lewicki, David M. Saunders, John W. Minton (2004), **Η φύση των διαπραγματεύσεων,** Εκδόσεις Κριτική.

Simon G., (2010) **In Sheep's Clothing: Understanding and Dealing with Manipulative People**, Parkhurst Brothers Inc.l, Publishers.

Δημητρέσης, Ν. (2016), **Αποτελεσματικές διαπραγματεύσεις – μια ρεαλιστική προσέγγιση για καλύτερες συμφωνίες**, Σύγχρονη Εκδοτική

Νικολόπουλος, Α. (2014), **Η στρατηγική των διαπραγματεύσεων- Μόνος εναντίων όλων**, ΟΠΑ.

**Bιογραφικά Διδασκόντων**

**Γιώργος Ηλιού, Ph.D, Ph.D**

O Γιώργος Ηλιού είναι διδάκτωρ Φιλοσοφίας του τμήματος Φιλοσοφίας Παιδαγωγικής και Ψυχολογίας του Πανεπιστημίου Αθηνών και διδάκτωρ του τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς. Έχει κάνει μεταπτυχιακές σπουδές (Master) στην ιστορική έρευνα, διδακτική και νέες τεχνολογίες στο Ιόνιο Πανεπιστήμιο και είναι απόφοιτος του τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς. Έχει εργαστεί σε διεθνή Event όπως, Competition Μanager στην Οργανωτική Επιτροπή Ολυμπιακών και Παραολυμπιακών Αγώνων ‘Αθήνα 2004’, Sport and Venue Manager στους Παγκόσμιους Αγώνες Special Olympics ‘Αθήνα 2011’. Έχει υπηρετήσει ως ειδικός σύμβουλος στην Νομαρχία Αθηνών(2003-2010) και στην Περιφέρεια Αττικής(2010-2012). Έχει διδάξει στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, στο Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου καθώς και σε άλλα εκπαιδευτικά ιδρύματα, ενώ υπήρξε διευθυντής Σχολής Προπονητών της Γενικής Γραμματείας Αθλητισμού. Εργασίες του έχουν δημοσιευθεί σε ελληνικά και διεθνή επιστημονικά περιοδικά.

Δρ. Ειρήνη Παντελίδη

Η Δρ. Ειρήνη Παντελίδη κατάγεται από τη Ρόδο. Έζησε 15 χρόνια στην Μεγάλη Βρετανία, όπου ολοκλήρωσε τις σπουδές της και απέκτησε μακροετή διδακτική και κλινική εμπειρία στον τομέα της ψυχολογίας και ψυχοθεραπείας.

Απέκτησε ένα πτυχίο στη ψυχολογία & κοινωνιολογία (Πανεπιστήμιο Derby), ένα μεταπτυχιακό στη συμβουλευτική (Πανεπιστήμιο Hull) και ένα δεύτερο μεταπτυχιακό στη γνωστική συμπεριφοριστική ψυχοθεραπεία (Πανεπιστήμιο Derby), καθώς επίσης ολοκλήρωσε την εκπαίδευση της στη μέθοδο EMDR που εξειδικεύεται στην επίλυση του μετατραυματικού στρες. Το 2014 ολοκλήρωσε τη διδακτορική της έρευνα με θέμα την χαμηλή αυτοπεποίθηση και την τελειομανία.

Με την έναρξη του διδακτορικού της, σε ηλικία 24 ετών, αναγνωρίστηκε κλινική λέκτορας στο τμήμα κοινωνικών επιστημών και ψυχοθεραπείας του πανεπιστημίου Derby και του πανεπιστημίου Hull όπου δίδασκε γνωστική συμπεριφοριστική ψυχοθεραπεία και συμβουλευτική ψυχολογία για 8 χρόνια.

Ταυτόχρονα με την ακαδημαϊκή της καριέρα απέκτησε εκτενή κλινική εμπειρία δουλεύοντας ως ψυχοθεραπεύτρια από το 2001 με παιδιά/εφήβους και ενήλικες στην επίλυση περιστατικών άγχους, κατάθλιψης, μετατραυματικού στρες, συναισθηματικών διαταραχών, διατροφικών διαταραχών, κρίσεις πανικού κα. Συνεργάστηκε με τον δημόσιο τομέα και το εθνικό σύστημα υγείας της Αγγλίας καθώς επίσης και με τον ιδιωτικό τομέα σε συνεργασία με ιατρεία και κέντρα ψυχοθεραπείας.

Με τον ερχομό της στην Ελλάδα το 2011 δουλεύει ως ελεύθερη επαγγελματίας – ψυχοθεραπεύτρια. Επίσης για 2 χρόνια συνεργάστηκε ως καθηγήτρια σε Ιδιωτική σχολή σε Μεταπτυχιακά προγράμματα ψυχολογίας και ψυχοθεραπείας και από το 2013 είναι εισηγήτρια στο μεταπτυχιακό δίπλωμα διαπραγματεύσεων στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΑΣΟΕΕ)