

Οδηγός Σπουδών του Προγράμματος

«Επίλυση Συγκρούσεων και Διαχείριση Κρίσεων στο Σχολείο - Διαχείριση Σχολικής Τάξης»



**Επίλυση
Συγκρούσεων
και
Διαχείριση
Κρίσεων
στο Σχολείο**
**Διαχείριση
Σχολικής
Τάξης**

Περιεχόμενα

A. Γενικά Στοιχεία & Περιγραφή Προγράμματος	3
B. Δομή του Προγράμματος	7
Γ. Μεθοδολογία Υλοποίησης του Προγράμματος , Αξιολόγηση & Πιστοποίηση	11
Δ. Τρόπος Επιλογής & Εγγραφή στο Πρόγραμμα.....	13
Ε. Πληροφορίες για την προώθηση του προγράμματος.....	15

A. Γενικά Στοιχεία & Περιγραφή Προγράμματος

Τίτλος Προγράμματος: Επίλυση Συγκρούσεων και Διαχείριση Κρίσεων στο Σχολείο - Διαχείριση Σχολικής Τάξης

Συνολική διάρκεια (σε αριθμό ωρών και αριθμό εβδομάδων): 500 διδακτικές ώρες (34 εβδομάδες – 9 μήνες

Μονάδες ECVET ή ECTS: Είκοσι (20)

Μέθοδος υλοποίησης και διαδικασίες παρακολούθησης: Εξ αποστάσεως (σύγχρονα και ασύγχρονα)

Θεματικό Πεδίο

Ανθρωπιστικών Επιστημών

Θεματικές Ενότητες του Προγράμματος:

1. Εισαγωγή στο πρόγραμμα
2. Συγκρούσεις στον σχολικό χώρο. Μοντέλα και τεχνικές διευθέτησης των συγκρούσεων.
3. Μοντέλα Εκπαιδευτικής Διοίκησης και διευθέτηση των συγκρούσεων. Ο διευθυντής του σχολείου. Η διαδικασία λήψης αποφάσεων στον σύλλογο διδασκόντων και η διευθέτηση των συγκρούσεων.
4. Η κρίση στον σχολικό χώρο. Προληπτικές πρωτοβουλίες, Δράσεις διαχείρισης
5. Παραδειγματικά σενάρια-μελέτες περίπτωσης διευθέτησης συγκρούσεων και διαχείρισης κρίσεων
6. Η Διαχείριση της σχολικής τάξης
7. Δράσεις πρόληψης εμφάνισης διαταρακτικών συμπεριφορών
8. Παρεμβατικές δράσεις για την αντιμετώπιση των διαταρακτικών συμπεριφορών
9. Σχέσεις σχολείου οικογένειας
10. Παραδειγματικά σενάρια-μελέτες περίπτωσης διαχείρισης προβλημάτων στη σχολική τάξη
11. Τελική γραπτή εργασία

Σκοπός και προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος:

Σκοπός του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι:

(α) Η ενημέρωση των συμμετεχόντων/ουσών σε θεωρητικό επίπεδο και η οριοθέτηση των εννοιών: επικοινωνία, διαπραγμάτευση, σύγκρουση στη σχολική κοινότητα, κρίση στον σχολικό χώρο, διαχείριση ζητημάτων σχολικής τάξης (ορισμοί, αιτίες, στάδια).

(β) Η παρουσίαση των σύγχρονων πρακτικών -διεθνώς και στη χώρα μας- αντιμετώπισης των παραπάνω ζητημάτων.

(γ) Η μελέτη -με τη χρήση μελετών περίπτωσης και επιμορφωτικών δραστηριοτήτων- θεμάτων τα οποία άπτονται των ζητημάτων των συγκρούσεων στη σχολική κοινότητα των κρίσεων στον σχολικό χώρο (τεχνικές διευθέτησης συγκρούσεων, μοντέλα εκπαιδευτικής διοίκησης, διαδικασίες λήψης αποφάσεων, σύνταξη και εφαρμογή σχολικών κανονισμών, πρόληψη, διαχείριση και επίλυση κρίσεων).

(δ) Η εργαστηριακή μελέτη -με τη χρήση επιμορφωτικών δραστηριοτήτων- ζητημάτων διαχείρισης σχολικής τάξης και η αντιμετώπιση συγκρούσεων και διαταρακτικών συμπεριφορών στη σχολική τάξη

(ο ρόλος του εκπαιδευτικού, η διαχείριση της τάξης, ζητήματα παρεμβάσεων, πρόληψης και αντιμετώπισης).

(ε) Η απόκτηση από τους/τις συμμετέχοντες/ουσες δεξιοτήτων σχεδιασμού και υλοποίησης δραστηριοτήτων πρόληψης και αντιμετώπισης των σχετικών ζητημάτων με τη θεματολογία του Προγράμματος.

Τα **προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα** είναι:

Ως προς τις προσδοκώμενες **Γνώσεις**, μετά το πέρας του προγράμματος ο/η εκπαιδευόμενος/η θα είναι σε θέση να:

1. Γνωρίζει τι είναι σύγκρουση και τι κρίση, τις τεχνικές διευθέτησης των συγκρούσεων ώστε να μην εξελιχθούν σε κρίση
2. Γνωρίζει τις έννοιες της επικοινωνίας και της διαπραγμάτευσης ως βασικά συστατικά της αποτελεσματικής λειτουργίας της σχολικής μονάδας
3. Γνωρίζει τι είναι το σχολικό κλίμα και τη σημασία του στην αποτελεσματική διαχείριση των συγκρούσεων αξιοποιώντας ιδιαίτερα την κοινωνική και συναισθηματική του διάσταση
4. Γνωρίζει τα μοντέλα εκπαιδευτικής διοίκησης, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα κάθε μοντέλου σε πρακτικό επίπεδο
5. Γνωρίζει όλες τις παραμέτρους της διαχείρισης σχολικής τάξης στην επίτευξη των στόχων του σχολείου

Ως προς τις προσδοκώμενες **Δεξιότητες (Ψυχοκινητικές)**, μετά το πέρας του προγράμματος ο/η εκπαιδευόμενος/η θα είναι σε θέση να:

1. Ορίζει, να οριοθετεί, να επισημαίνει τις αιτίες και τα στάδια των συγκρούσεων και των κρίσεων στη σχολική κοινότητα, χρησιμοποιώντας τα ερευνητικά δεδομένα.
2. Επιλέγει την κατάλληλη με την περίπτωση τεχνική διευθέτησης μιας σύγκρουσης στον σχολικό χώρο από το πλήθος των τεχνικών οι οποίες προτείνονται.
3. Επιλέγει το αποτελεσματικότερο μοντέλο/διαδικασία λήψης απόφασης στο σύλλογο διδασκόντων.
4. Σχεδιάζει αποτελεσματικές προληπτικές δράσεις για την αποτελεσματική διαχείριση της σχολικής τάξης.
5. Επιλέγει κάθε φορά την κατάλληλη τεχνική παρέμβασης στις διαταρακτικές συμπεριφορές.

Ως προς τις προσδοκώμενες **Συμπεριφορές/Στάσεις (Κοινωνικές/Συναισθηματικές)**, μετά το πέρας του προγράμματος ο/η εκπαιδευόμενος/η αναμένεται να:

1. Προάγει συνεργατικές δεξιότητες.
2. Αναπτύξει αποτελεσματικές δεξιότητες επικοινωνίας.
3. Σχεδιάζει και να υλοποιεί εκπαιδευτικά προγράμματα και δράσεις/παρεμβάσεις για την πρόληψη και την επίλυση των συγκρούσεων και τη διαχείριση των κρίσεων στο σχολείο με τη συμμετοχή όλων των παραγόντων της σχολικής κοινότητας (μαθητές, εκπαιδευτικούς, γονείς), υπηρεσίες της εκπαίδευσης και φορείς της ευρύτερης τοπικής κοινωνίας και της πολιτείας.
4. Προάγει δεξιότητες ψυχικής ανθεκτικότητας
5. Προσεγγίζει τα ζητήματα που προκύπτουν στο σχολείο αξιοποιώντας δεξιότητες ενσυναίσθησης.

Σε ποιους απευθύνεται το πρόγραμμα (περιγραφή της ομάδας ή των ομάδων στόχων στις οποίες απευθύνεται το πρόγραμμα έως 150 λέξεις):

Το πρόγραμμα απευθύνεται:

- (α) Στους/στις εκπαιδευτικούς όλων των βαθμίδων της εκπαίδευσης.
- (β) Στους/στις φοιτητές/τριες και στους/στις αποφοίτους των Παιδαγωγικών Σχολών και των σχολών με κοινωνικό και ανθρωπιστικό προσανατολισμό.
- (γ) Στους επιστήμονες-ερευνητές των οποίων τα ερευνητικά ενδιαφέροντα προσανατολίζονται στον σχολικό χώρο.
- (δ) Στα στελέχη της τυπικής -σχολικής- εκπαίδευσης (διοικητικά και παιδαγωγικής καθοδήγησης).

Συνεργαζόμενοι φορείς:

(συμπληρώνεται, εάν υπάρχουν)

Μοριοδότηση (Εάν το εκπαιδευτικό πρόγραμμα μοριοδοτείται θα πρέπει να αναφερθεί η σχετική νομοθεσία και τα μόρια)

Το εν λόγω πρόγραμμα μοριοδοτείται για την ένταξη των εκπαιδευτικών στους επικουρικούς πίνακες Ειδικής Αγωγής, καθώς και για τους πίνακες κατάταξης μόνιμων διορισμών.

Μοριοδότηση για τον διορισμό εκπαιδευτικών ΕΑΕ – Ειδικής Αγωγής και Εκπαίδευσης (Νόμος 4589, ΦΕΚ 13 Α/29-01-2019 ΑΡΘΡΟ 58) 2 μόρια

Μοριοδότηση για τον διορισμό εκπαιδευτικών γενικής εκπαίδευσης (Νόμος 4589, ΦΕΚ 13 Α/29-01-2019 ΑΡΘΡΟ 57) 2 μόρια

Μοριοδότηση για διορισμό μελών ΕΒΠ (Νόμος 4589, ΦΕΚ 13 Α/29-01-2019 ΑΡΘΡΟ 60) 2 μόρια

Μοριοδότηση για διορισμούς εκπαιδευτικών ΤΕ και ΔΕ 10 μόρια

Οι μόνιμοι εκπαιδευτικοί και ειδικό εκπαιδευτικό προσωπικό, μοριοδοτούνται με 1 μονάδα για τις διαδικασίες επιλογής στελεχών (σύμφωνα με την περ. ββ. παρ. 2 του άρθρου 33 του Νόμου 4823, ΦΕΚ 136 Α/3-8-2021)

Στοιχεία Επιστημονικά Υπεύθυνου/ης

Ονοματεπώνυμο: Ευάγγελος Κελεσιδής

Ιδιότητα: Μέλος ΣΕΠ

Email Επιστημονικά Υπεύθυνου/ης: ekelesidis@gmail.com

Τμήμα: ΜΠΣ - ΕΤΑ

Σχολή: Σχολή Ανθρωπιστικών Επιστημών

Σύντομο βιογραφικό σημείωμα Επιστημονικά Υπεύθυνου/ης



Ο **Ευάγγελος Κελεσιδής** είναι εκπαιδευτικός στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση, με μεταπτυχιακό και διδακτορικό στις Επιστήμες της Αγωγής από το ΠΤΔΕ του ΑΠΘ. Έχει διατελέσει στέλεχος της εκπαίδευσης σε όλα τα επίπεδα, διευθυντής σχολικής μονάδας, σχολικός σύμβουλος και τώρα διευθυντής εκπαίδευσης Αν. Θεσσαλονίκης.

Είναι μέλος ΣΕΠ στο ΕΑΠ στο ΠΜΣ Επιστήμες της Αγωγής, έχοντας συνεργαστεί στις θεματικές ΕΤΑ50 και τώρα στην ΕΤΑ52. Έχει διδάξει επίσης στο ΠΤΔΕ του ΑΠΘ και

στο Διδασκαλείο «Δημ. Γληνός». Έχει συμμετάσχει ως επιμορφωτής σε πολλά σεμινάρια του ΙΕΠ, του ΕΚΔΔΑ, στην επιμόρφωση εκπαιδευτικών για την ένταξη των ΤΠΕ στην εκπαιδευτική διαδικασία καθώς και ως διοργανωτής από τη θέση στελέχους της εκπαίδευσης.

Τα ερευνητικά του ενδιαφέροντα κινούνται γύρω από τη μεθοδολογία και το υλικό της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, τα ζητήματα της διαχείρισης της σχολικής τάξης και την ιστορία της εκπαίδευσης. Είναι συγγραφέας πολλών βιβλίων, ενδεικτικά μόνο: Οι Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας στο Δημοτικό Σχολείο (2005), Επιθετική συμπεριφορά στο Σχολείο: Ζητήματα και προτάσεις (2013), εργαλεία Γλώσσας (2015), εργαλεία Μαθηματικών (2015), Επίλυση συγκρούσεων και διαχείριση κρίσεων στο σχολείο και την τάξη (2020) Έχει δημοσιεύσει πλήθος άρθρων σε ελληνικά και διεθνή επιστημονικά περιοδικά και έχει πραγματοποιήσει πολλές εισηγήσεις σε συνέδρια πολλά από αυτά για το σημαντικό ζήτημα της πειθαρχίας και τη διαχείριση της σχολικής τάξης.

Εκπαιδευτές

Σύντομο βιογραφικό σημείωμα Εκπαιδευτή 1.



Ο **Σταύρος Γρόσδος** είναι εκπαιδευτικός, με μεταπτυχιακές σπουδές στη διδακτική της Γλώσσας και διδάκτορας Οπτικοακουστικού Γραμματισμού και Δημιουργικής Γραφής στην Εκπαίδευση της Παιδαγωγικής Σχολής του Α.Π.Θ. Διατέλεσε στέλεχος της Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης (Διευθυντής σχολικών μονάδων 1998-2007 και Σχολικός Σύμβουλος στην Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση 2007-2018. Ως στέλεχος της Παιδαγωγικής Καθοδήγησης και Υποδιευθυντής του 1ου και του 2ου Π.Ε.Κ. Θεσσαλονίκης, σχεδίασε, υλοποίησε και συμμετείχε ως επιμορφωτής σε επιμορφωτικά προγράμματα με κοινωνικό και ανθρωπιστικό περιεχόμενο. Τα

ερευνητικά του ενδιαφέροντα στρέφονται γύρω από τα ζητήματα της διδακτικής της γλώσσας, της διδακτικής της τέχνης, της δημιουργικής γραφής και του οπτικοακουστικού γραμματισμού. Δίδαξε δημιουργική γραφή ως εξωτερικός συνεργάτης στα Μεταπτυχιακά Προγράμματα Σπουδών στο Α.Π.Θ. και στο Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας. Είναι επιστημονικός συνεργάτης, υπεύθυνος εκπαιδευτικών προγραμμάτων του Φεστιβάλ Κινηματογράφου Χανίων. Έχει δημοσιεύσει πλήθος άρθρων σε επιστημονικά περιοδικά και έχει εισηγηθεί σε συνέδρια. Βιβλία: Το πανηγύρι των χρωμάτων (1996), Δημιουργικά Χρωματιστά Παιχνίδια (1998), Γλώσσα και Τέχνη (2003) (συλ.), Ο ξένος, ο άλλος, ο διαφορετικός: Μήπως είμαι εγώ; (2005) (συλ.), Παιχνίδια φιλαναγνωσίας και αναγνωστικές εμπυχώσεις (2011) (συλ.), Δημιουργικότητα και Δημιουργική Γραφή. Από το παιδί γραμματέα στο παιδί δημιουργό κειμένων (2014), Εικόνα και Δημιουργική Γραφή (2017), Κινηματογράφος και Δημιουργική Γραφή (2018), Επίλυση συγκρούσεων και διαχείριση κρίσεων στο σχολείο και την τάξη (2020).

B. Δομή του Προγράμματος

Θεματικές Ενότητες Προγράμματος & Περιγραφή τους

Θ.Ε.1. Εισαγωγή στο πρόγραμμα

Αποσαφηνίζονται-αναπτύσσονται οι έννοιες επικοινωνία και διαπραγμάτευση, αλλά και οι παράγοντες οι οποίοι νοηματοδοτούν και πρακτικά προσδίδουν διαφορετικό περιεχόμενο στις παραπάνω έννοιες: η σχολική κουλτούρα, οι κοινότητες των εκπαιδευτικών και η σχολική μονάδα ως οργανισμός μάθησης. Επισημαίνεται ιδιαίτερα η σαφώς διαφορετική νοηματοδότηση των εννοιών στον χώρο της εκπαίδευσης σε σύγκριση με τον επιχειρηματικό τομέα.

Παρουσιάζεται-αναπτύσσεται στους/στις εκπαιδευόμενους/ες η μεθοδολογία του Προγράμματος, το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης, οι υποχρεώσεις εκπαιδευτών και εκπαιδευόμενων.

- Διάρκεια σε ώρες σύγχρονης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης: τέσσερις (4), διάρκεια σε ώρες ασύγχρονης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (6). Σύνολο: δέκα (10)
- Αξία σε ECTS ή ECVET: 0,4
- Υπεύθυνοι εκπαιδευτές: Γρόσδος Στ., Κελεσίδης Ε.

Θ.Ε.2. Συγκρούσεις στον σχολικό χώρο. Μοντέλα και τεχνικές διευθέτησης των συγκρούσεων.

Ορίζεται η έννοια της σύγκρουσης και αναζητούνται η φύση, τα είδη και οι αιτίες. Προβάλλεται η αναγκαιότητα της πρόληψης με το θετικό σχολικό κλίμα και την ανάπτυξη συνεργασίας στις κοινότητες των εκπαιδευτικών. Αναλύονται τα μοντέλα και προτείνονται τεχνικές διευθέτησης των συγκρούσεων. Οι ενότητες διανθίζονται με μελέτες περίπτωσης και προτείνονται επιμορφωτικές δραστηριότητες.

- Διάρκεια σε ώρες ασύγχρονης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης: ενενήντα (90)
- Αξία σε ECTS ή ECVET: 3,6
- Υπεύθυνοι εκπαιδευτές: Γρόσδος Στ., Κελεσίδης Ε.

Θ.Ε.3. Μοντέλα Εκπαιδευτικής Διοίκησης και διευθέτηση των συγκρούσεων. Ο διευθυντής του σχολείου. Η διαδικασία λήψης αποφάσεων στον σύλλογο διδασκόντων και η διευθέτηση των συγκρούσεων.

Αναζητούνται οι πολλαπλοί ρόλοι του διευθυντή-ηγέτη μέσα στο πλήθος των μοντέλων εκπαιδευτικής διοίκησης, αλλά και οι διαδικασίες και οι τεχνικές λήψης αποφάσεων στον σύλλογο διδασκόντων. Ακολουθεί μία απόπειρα απάντησης στο ερώτημα: Είναι εφικτό ένα αυτοδιοικούμενο σχολείο; Ο κανονισμός λειτουργίας του σχολείου προτείνεται ως ευκαιρία επικοινωνίας και διαπραγμάτευσης και παρουσιάζονται τα βήματα σύνταξης ενός αποτελεσματικού σχολικού κανονισμού. Οι ενότητες διανθίζονται με μελέτες περίπτωσης και προτείνονται επιμορφωτικές δραστηριότητες.

- Διάρκεια σε ώρες ασύγχρονης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης: εξήντα (60)
- Αξία σε ECTS ή ECVET: 2,4
- Υπεύθυνοι εκπαιδευτές: Γρόσδος Στ., Κελεσίδης Ε.

Θ.Ε.4. Η κρίση στον σχολικό χώρο. Προληπτικές πρωτοβουλίες, Δράσεις διαχείρισης

Ορίζεται η έννοια της κρίσης στον σχολικό χώρο και αναζητούνται οι αιτίες και τα στάδια εκδήλωσής της. Αναλύεται η αποφασιστική στιγμή, η μετάβαση από τη σύγκρουση στην κρίση. Προτείνονται προληπτικές πρωτοβουλίες και διαχειριστικά μέτρα αντιμετώπισης της κρίσης με πλήθος παραδειγματικών σεναρίων και επιμορφωτικών δραστηριοτήτων.

- Διάρκεια σε ώρες ασύγχρονης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης: εξήντα (60)
- Αξία σε ECTS ή ECVET: 2,4
- Υπεύθυνοι εκπαιδευτές: Γρόσδος Στ., Κελεσίδης Ε.

Θ.Ε.5. Παραδειγματικά σενάρια-μελέτες περίπτωσης διευθέτησης συγκρούσεων και διαχείρισης κρίσεων

Εξετάζονται παραδειγματικά σενάρια και μελέτες περίπτωσης που αφορούν πραγματικές συγκρουσιακές καταστάσεις που έχουν συμβεί στο σχολείο και αναλύονται βήμα-βήμα για τη διευθέτησή τους. Παράλληλα δίνονται αντίστοιχα σενάρια χωρίς την ανάλυσή τους και ζητείται από τους εκπαιδευόμενους να προβούν σε δικές τους προτάσεις για την επίλυσή τους.

- Διάρκεια σε ώρες ασύγχρονης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης: δεκαπέντε (15)
- Αξία σε ECTS ή ECVET: 0,6
- Υπεύθυνοι εκπαιδευτές: Γρόσδος Στ., Κελεσίδης Ε.

Θ.Ε.6. Η Διαχείριση της σχολικής τάξης

Γίνεται εισαγωγή στο ζήτημα της πειθαρχίας και στο πεδίο Διαχείριση Σχολικής Τάξης το οποίο προσεγγίζεται ως μια πολυσύνθετη έννοια. Αναδεικνύονται οι δεξιότητες του/ης εκπαιδευτικού και οι τεχνικές που απαιτούνται για τη διαμόρφωση ενός οργανωμένου και ελκυστικού διδακτικού και μαθησιακού περιβάλλοντος όπου όλοι θα εμπλέκονται δημιουργικά και θα είναι ικανοποιημένοι από τα επιτεύγματά τους. Στην ενότητα αυτή συζητούνται και αναγνωρίζονται οι προληπτικές ενέργειες και χειρισμοί του/ης εκπαιδευτικού και η συμβολή τους στη διαμόρφωση του κατάλληλου εκπαιδευτικού περιβάλλοντος για όλους τους εμπλεκόμενους (εκπαιδευτικούς & μαθητές), επίσης οι παρεμβάσεις στις οποίες συχνά καταφεύγουν οι εκπαιδευτικοί, καθώς και οι δυνατότητες ανταπόκρισης του/ης εκπαιδευτικού για την αντιστροφή μιας αρνητικής κατάστασης ώστε όλοι στη σχολική τάξη να νιώθουν καλά.

- Διάρκεια σε ώρες ασύγχρονης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης: τριάντα (30)
- Αξία σε ECTS ή ECVET: 1,2
- Υπεύθυνοι εκπαιδευτές: Κελεσίδης Ε., Γρόσδος Στ.

Θ.Ε.7. Δράσεις πρόληψης εμφάνισης διαταρακτικών συμπεριφορών

Με τις προληπτικές δράσεις (διαφοροποίηση της διδασκαλίας, φυσικός χώρος, διαδικασίες, αξίες, κανόνες και ρουτίνες, σχέσεις, κοινωνικές και συναισθηματικές δεξιότητες, ψυχική ανθεκτικότητα, αυτορρύθμιση, συναισθήματα επίτευξης. Στην κατεύθυνση αυτή ο εκπαιδευτικός εργάζεται, από την αρχή του σχολικού έτους, πριν εμφανιστεί ή παγιωθεί αποτυχία επιτευγμάτων, σχέσεων ή άλλης μορφής αρνητική συμπεριφορά. Η προσπάθεια του εκπαιδευτικού στοχεύει πρώτιστα στην έγκαιρη λήψη αποφάσεων, σε ενέργειες και χειρισμούς για την αποτροπή διαμόρφωσης αρνητικών συνθηκών ή της κλιμάκωσής τους και τελικά του ελέγχου της κατάστασης. Επιχειρείται να καταστεί κατανοητό και σαφώς εφικτό το σημαντικό έργο της διασφάλισης της ομαλής λειτουργίας στη σχολική τάξη.

- Διάρκεια σε ώρες ασύγχρονης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης: ενενήντα (90)
- Αξία σε ECTS ή ECVET: 3,6
- Υπεύθυνοι εκπαιδευτές: Κελεσίδης Ε., Γρόσδος Στ.

Θ.Ε.8. Παρεμβατικές δράσεις για την αντιμετώπιση των διαταρακτικών συμπεριφορών

Παρουσιάζονται και εξετάζονται όλες εκείνες οι δράσεις του εκπαιδευτικού που αναλαμβάνονται κατά ή μετά την εμφάνιση των απείθαρχων συμπεριφορών για την αντιμετώπισή τους. Παρουσιάζονται ποιες είναι οι σημαντικότερες αρχές που πρέπει να έχει υπ' όψη του ο εκπαιδευτικός όταν παρεμβαίνει για να σταματήσει τις διαταρακτικές συμπεριφορές και να επαναφέρει την ομαλή λειτουργία της σχολικής τάξης. Παρουσιάζονται τα πολλαπλά επίπεδα παρέμβασης τα οποία πρέπει να λαμβάνονται υπ' όψη προκειμένου να αντιμετωπισθούν άμεσα και αποτελεσματικά τα ζητήματα συμπεριφοράς.

- Διάρκεια σε ώρες ασύγχρονης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης: εβδομήντα πέντε (75)
- Αξία σε ECTS ή ECVET: 3,0

- Υπεύθυνοι εκπαιδευτές: Κελεσίδης Ε., Γρόσδος Στ.

Θ.Ε.9. Σχέσεις σχολείου-οικογένειας

Η θεματική προσεγγίζεται οικοσυστημικά στο πλαίσιο αλληλεπίδρασης σχολείου- οικογένειας προς όφελος του παιδιού. Εξετάζονται οι τρόποι συνεργασίας μεταξύ σχολείου-οικογένειας με στόχους: την τακτική επικοινωνία, την κατανόηση, την ανάπτυξη αμοιβαίας εμπιστοσύνης και ενσυναίσθησης επιδιώκοντας την θετική τους επίδραση στο παιδί. Δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στη παιδαγωγική λειτουργία εκπαιδευτικών-γονέων με έμφαση στην καλλιέργεια υγιών διαπροσωπικών σχέσεων, στη βελτίωση της σχέσης γονέα-μαθητή, στη βελτίωση της σχέσης εκπαιδευτικού-μαθητή με αντίκτυπο στην ανάπτυξη κοινωνικών δεξιοτήτων, θετικών συμπεριφορών και κινήτρων μάθησης στα παιδιά. Κομβικά επιμέρους ζητήματα που συζητούνται είναι η ετοιμότητα των εμπλεκόμενων για πλήρη έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση, η ανάληψη ευθύνης, η πρόταση επίλυσης και η απόφαση λύσης.

- Διάρκεια σε ώρες ασύγχρονης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης: δεκαπέντε (15)
- Αξία σε ECTS ή ECVET: 0,6
- Υπεύθυνοι εκπαιδευτές: Κελεσίδης Ε., Γρόσδος Στ.

Θ.Ε.10. Παραδειγματικά σενάρια-μελέτες περίπτωσης διαχείρισης προβλημάτων στη σχολική τάξη

Δίνονται παραδειγματικά σενάρια και μελέτες περίπτωσης διαχείρισης προβλημάτων στη σχολική τάξη που αφορούν πραγματικές καταστάσεις που έχουν συμβεί στις τάξεις και αναλύονται βήμα-βήμα για τη σε βάθος κατανόησή τους. Επιπλέον, δίνονται αντίστοιχα παραδειγματικά σενάρια χωρίς την ανάλυσή τους και ζητείται από τους εκπαιδευόμενους να προβούν σε δικές τους προσεγγίσεις σύμφωνα με τις θεωρητικές προσεγγίσεις που προηγήθηκαν και τις πρακτικές καταστάσεις που αναλύθηκαν.

- Διάρκεια σε ώρες ασύγχρονης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης: δεκαπέντε (15)
- Αξία σε ECTS ή ECVET: 0,6
- Υπεύθυνοι εκπαιδευτές: Κελεσίδης Ε., Γρόσδος Στ.

Θ.Ε.11. Τελική γραπτή εργασία

Ζητείται από τους εκπαιδευόμενους/ες να διαχειριστούν μία προβληματική κατάσταση-μελέτη περίπτωσης αναλύοντας αποτελεσματικούς τρόπους αντιμετώπισής της προς όφελος όλων των εμπλεκόμενων. Οι εργασίες αξιολογούνται από τους εκπαιδευτές.

- Διάρκεια σε ώρες ασύγχρονης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης: σαράντα (40)
- Αξία σε ECTS ή ECVET: 1,6
- Υπεύθυνοι εκπαιδευτές: Κελεσίδης Ε., Γρόσδος Στ.

Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης Επιμέρους Διδακτικών Ενοτήτων:

Τίτλος ενότητας	Εβδομάδα	Ώρες	ECTS ή ECVET	ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΣ/ΤΡΙΑ
Εισαγωγή στο πρόγραμμα	1η	10	0,4	Κελεσίδης Ε./ Γρόσδος Στ.
Συγκρούσεις στον σχολικό χώρο. Μοντέλα και τεχνικές διευθέτησης των συγκρούσεων.	2η-7η	90	3,6	Γρόσδος Στ., Κελεσίδης Ε.

Μοντέλα Εκπαιδευτικής Διοίκησης και διευθέτηση των συγκρούσεων. Ο διευθυντής του σχολείου. Η διαδικασία λήψης αποφάσεων στον σύλλογο διδασκόντων και η διευθέτηση των συγκρούσεων.	8η-11η	60	2,4	Γρόσδος Στ., Κελεσίδης Ε.
Η κρίση στον σχολικό χώρο. Προληπτικές πρωτοβουλίες, Δράσεις διαχείρισης	12η-15η	60	2,4	Γρόσδος Στ., Κελεσίδης Ε.
Παραδειγματικά σενάρια-μελέτες περίπτωσης διευθέτησης συγκρούσεων και διαχείρισης κρίσεων	16^η	15	0,6	Γρόσδος Στ., Κελεσίδης Ε.
Η Διαχείριση της σχολικής τάξης	17η-18η	30	1,2	Κελεσίδης Ε. / Γρόσδος Στ.
Δράσεις πρόληψης εμφάνισης διαταρακτικών συμπεριφορών	19η-24η	90	3,6	Κελεσίδης Ε. / Γρόσδος Στ.
Παρεμβατικές δράσεις για την αντιμετώπιση των διαταρακτικών συμπεριφορών	25η-29η	75	3	Κελεσίδης Ε. / Γρόσδος Στ.
Σχέσεις σχολείου-οικογένειας	30^η	15	0,6	Κελεσίδης Ε. / Γρόσδος Στ.
Παραδειγματικά σενάρια-μελέτες περίπτωσης διαχείρισης προβλημάτων στη σχολική τάξη	31^η	15	0,6	Κελεσίδης Ε. / Γρόσδος Στ.
Τελική γραπτή εργασία	32η-34η	40	1,6	Κελεσίδης Ε. / Γρόσδος Στ.
Σύνολο	34	500	20	

Γ. Μεθοδολογία Υλοποίησης του Προγράμματος , Αξιολόγηση & Πιστοποίηση

Διδασκαλία & Παρακολούθηση:

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα δομείται σε έντεκα (11) θεματικές ενότητες (βλ. Β. Δομή του Προγράμματος/Θεματικές Ενότητες Προγράμματος & Περιγραφή τους) και τριάντα δύο (32) υπο-ενότητες. Η διάρκεια διδασκαλίας κάθε υπο-ενότητας είναι μία ημερολογιακή εβδομάδα, εκτός από την τελευταία υπο-ενότητα που είναι η τελική γραπτή εργασία και διαρκεί τρεις (3) εβδομάδες (συνολικά 34 εβδομάδες).

Η μέθοδος υλοποίησης του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι η εξ αποστάσεως σύγχρονη και ασύγχρονη εκπαίδευση. Η διδασκαλία βασίζεται στις σύγχρονες συναντήσεις με τη προσέγγιση θεμάτων και στην ασύγχρονη μελέτη του εκπαιδευτικού υλικού και ανάπτυξη δραστηριοτήτων, διαδικασίες οι οποίες εξασφαλίζουν την αυτονομία και ανεξαρτησία στο χρόνο μελέτης του/της εκπαιδευόμενου/νης.

Τα επιμορφωτικά βήματα:

(α) Οι εκπαιδευτές προγραμματίζουν ανά ενότητα μια σύγχρονη εξ αποστάσεως συνάντηση 5 διδακτικών ωρών όπου και παρουσιάζονται οι στόχοι και τα θέματα της ενότητας, τίθενται οι προβληματισμοί και ο τρόπος εργασίας.

(β) Οι εκπαιδευτές αναρτούν ανά εβδομάδα το επιμορφωτικό και το υποστηρικτικό υλικό της υπο-ενότητας, σε ψηφιακή μορφή σε πλατφόρμα ασύγχρονης εκπαίδευσης. Το υλικό περιλαμβάνει παρουσίαση του θεωρητικού πλαισίου, επιμορφωτικές δραστηριότητες, μελέτες περίπτωσης-σενάρια, δημοσιευμένα άρθρα, αποσπάσματα βιβλίων και βιβλιογραφία.

(γ) Ο /Η εκπαιδευόμενος /η μελετά στη διάρκεια της εβδομάδας το επιμορφωτικό υλικό (υποχρεωτικά) και το υποστηρικτικό υλικό (προαιρετικά) και, στη συνέχεια, συμπληρώνει το τεστ πολλαπλών επιλογών στην πλατφόρμα ασύγχρονης εκπαίδευσης. Η επιτυχημένη συμπλήρωση του τεστ (με δικαίωμα δύο προσπαθειών) αποτελεί προϋπόθεση για την πρόσβαση του/της εκπαιδευόμενου/ης στο υλικό και τις διαδικασίες της επόμενης υπο-ενότητας. Η ανάρτηση, η μελέτη και η συμπλήρωση του εβδομαδιαίου τεστ εξαντλείται αυστηρά στη διάρκεια μίας ημερολογιακής εβδομάδας. Η διανομή του εκπαιδευτικού και υποστηρικτικού υλικού γίνεται σταδιακά και σε εβδομαδιαία βάση.

Κατά τη διάρκεια της τελευταίας θεματικής ενότητας 11: Τελική γραπτή εργασία (εβδομάδες 32η-34η) ζητείται από τους εκπαιδευόμενους/ες να αντιμετωπίσουν μία προβληματική κατάσταση-μελέτη περίπτωσης αναλύοντας αποτελεσματικούς τρόπους αντιμετώπισής της. Οι εργασίες αξιολογούνται από τους εκπαιδευτές.

Περιγραφή εκπαιδευτικού υλικού (είδος, δομή, βασικά χαρακτηριστικά):

Το εκπαιδευτικό υλικό περιλαμβάνει:

(α) Περιεχόμενα – Συνοπτική περιγραφή υπο-ενότητας.

(β) Στοχοθεσία

(γ) Θεωρητικές προσεγγίσεις, σχετικές με το θέμα της υπο-ενότητας.

(δ) Μελέτες περίπτωσης-σενάρια.

(ε) Επιμορφωτικές δραστηριότητες.

(στ) Τεστ πολλαπλών επιλογών

Δείγμα εκπαιδευτικού υλικού

Το ενδεικτικό υλικό επισυνάπτεται σε ξεχωριστά έγγραφα

Τρόπος αξιολόγησης των εκπαιδευομένων:

Η αξιολόγηση των εκπαιδευόμενων πραγματοποιείται με δύο τρόπους:

(α) Εβδομαδιαίο τεστ πολλαπλών επιλογών για τη διαπίστωση επίτευξης των επιμέρους στόχων της υπο-ενότητας.

(β) Τελική εργασία για τη διαπίστωση της επίτευξης συνολικά της στοχοθεσίας του προγράμματος. Περιλαμβάνει την ανάπτυξη (έως 800 λέξεις) της αντιμετώπισης μας προβληματικής κατάστασης-μελέτης περίπτωσης, στην οποία οι εκπαιδευόμενοι/ες καλούνται να καταγράψουν αποτελεσματικούς τρόπους αντιμετώπισής της. Οι εργασίες αξιολογούνται από τους εκπαιδευτές.

Αξιολόγηση Προγράμματος

Για την αξιολόγηση των παρεχόμενων από το Πρόγραμμα υπηρεσιών σε επίπεδο εκπαιδευτικού έργου αλλά και διοικητικής και τεχνικής υποστήριξης, ο Εκπαιδευόμενος στο τέλος του προγράμματος καλείται να συμπληρώσει ενιαίο ερωτηματολόγιο, το οποίο περιλαμβάνει συγκεκριμένους άξονες και δείκτες αξιολόγησης, που επεξεργάζεται και παρακολουθείται από την ΜΕΑΕ του Ε.Α.Π.¹

Τύπος χορηγούμενου πιστοποιητικού

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του προγράμματος, χορηγείται «**Πιστοποιητικό Επιμόρφωσης**» καθώς και «Παράρτημα Πιστοποιητικού Επιμόρφωσης», στα οποία αναγράφονται τα εξής στοιχεία: α) η διάρκεια του προγράμματος σε ώρες, β) η μέθοδος διδασκαλίας, γ) οι πιστωτικές μονάδες (ECTS ή ECVET) και δ) οι τίτλοι των θεματικών ή διδακτικών ενοτήτων του προγράμματος.

Τα πιστοποιητικά υπογράφονται από τον Επιστημονικά Υπεύθυνο του Προγράμματος, τον Πρόεδρο του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ και τον Διευθυντή του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ και θα είναι διαθέσιμα μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος. Σε περίπτωση μη επιτυχούς ολοκλήρωσης του Προγράμματος χορηγείται απλή «Βεβαίωση Παρακολούθησης». Για τη χορήγηση των πιστοποιητικών απαιτείται επιπλέον και η αποπληρωμή του συνόλου των διδάκτρων του Προγράμματος.

Υποχρεώσεις Εκπαιδευομένων

(α) Ενημερώνονται αδιαλείπτως για την πορεία της επιμορφωτικής διαδικασίας (e-mail και πλατφόρμα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης).

(δ) Μελετούν το επιμορφωτικό υλικό (υποχρεωτικά) και το υποστηρικτικό υλικό (προαιρετικά) στη διάρκεια της εβδομάδας.

(γ) Συμπληρώνουν το εβδομαδιαίο τεστ πολλαπλών επιλογών στην πλατφόρμα ασύγχρονης εκπαίδευσης.

(δ) Αναρτούν τελική εργασία η οποία περιλαμβάνει την ανάπτυξη (έως 500 λέξεις) της αντιμετώπισης μας προβληματικής κατάστασης-μελέτης περίπτωσης, στην οποία οι εκπαιδευόμενοι/ες καλούνται να καταγράψουν αποτελεσματικούς τρόπους αντιμετώπισής της.

¹ Σύμφωνα με τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ., Άρθρο 8

(ε) στο τέλος του προγράμματος συμπληρώνουν ενιαίο ερωτηματολόγιο, το οποίο περιλαμβάνει συγκεκριμένους άξονες και δείκτες αξιολόγησης, που επεξεργάζεται και παρακολουθείται από την ΜΕΑΕ του Ε.Α.Π.

Λοιπές Υποχρεώσεις Εκπαιδευομένων

Πέρα από την επιτυχή ολοκλήρωση του προγράμματος, για τη χορήγηση του Πιστοποιητικού απαιτούνται τα εξής από τους εκπαιδευομένους:

- Αποπληρωμή του συνόλου των τελών συμμετοχής
- Αποδοχή συμμετοχής τους στη διαδικασία αξιολόγησης του προγράμματος

Υποχρεώσεις Εκπαιδευτών

- Παρέχουν διαρκή συμβουλευτική υποστήριξη και δυνατότητα επικοινωνίας με τον επιστημονικά υπεύθυνο της δράσης και τους εκπαιδευτές.
- Επικοινωνούν μέσω της εκπαιδευτικής πλατφόρμας με τους εκπαιδευόμενους απαντώντας σε απορίες / διευκρινίσεις που τυχόν έχουν διατυπωθεί από τους εκπαιδευόμενους.
- Αναρτούν, προς μελέτη, το επιμορφωτικό υλικό και το υποστηρικτικό υλικό στη διάρκεια της εβδομάδας στην πλατφόρμα ασύγχρονης εκπαίδευσης.
- Αναρτούν, προς συμπλήρωση, το εβδομαδιαίο τεστ πολλαπλών επιλογών.
- Αναθέτουν στους/στις εκπαιδευόμενους/ες τελική εργασία η οποία περιλαμβάνει την ανάπτυξη (έως 800 λέξεις) της αντιμετώπισης μιας προβληματικής κατάστασης-μελέτης περίπτωσης, στην οποία οι εκπαιδευόμενοι/ες καλούνται να καταγράψουν αποτελεσματικούς τρόπους αντιμετώπισής της.
- Επιλύουν απορίες, κατευθύνουν τους/τις εκπαιδευόμενους/ες στην σωστή μελέτη του εκπαιδευτικού υλικού, προτείνει επιπρόσθετη βιβλιογραφία -εφόσον ζητηθεί.
- Παροτρύνουν τους/τις εκπαιδευόμενους/ες για συμμετοχή στην εκπαιδευτική διαδικασία, εφόσον διαπιστωθεί ότι κάποιοι απέχουν από την εκπαιδευτική διαδικασία.
- Ασκοούν κάθε έργο ή εργασία που άπτεται της εκπαιδευτικής υποστήριξης των εκπαιδευόμενων.
- Αξιολογούν τις εργασίες ανοικτού τύπου-ανάπτυξης των εκπαιδευόμενων.

Δ. Τρόπος Επιλογής & Εγγραφή στο Πρόγραμμα

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα και απαραίτητα δικαιολογητικά (επίπεδο προηγούμενων σπουδών, επαγγελματικές ιδιότητες, απαραίτητα δικαιολογητικά, κ.λπ.):

Τα προαπαιτούμενα για την παρακολούθηση του προγράμματος είναι:

- Πρόσβαση στο Διαδίκτυο.
- Κατοχή προσωπικού e-mail.
- Βασικές γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών.
- Εκπαιδευτικό ελάχιστο επίπεδο: Απόφοιτοι Λυκείου
- Γνώση ξένης γλώσσας: Επιθυμητό Αγγλικά

Τρόπος επιλογής των εκπαιδευόμενων (αναφορά σε πιθανά κριτήρια επιλογής, αριθμός προσφερόμενων θέσεων):

Εφόσον οι υποψήφιοι εκπαιδευόμενοι πληρούν τα κριτήρια, η επιλογή τους γίνεται με βάση τη σειρά εγγραφής τους.

Τρόπος εγγραφής στο πρόγραμμα:

Η εγγραφή στο Πρόγραμμα γίνεται ηλεκτρονικά με την υποβολή Αίτησης Εγγραφής στο <https://apps.eap.gr/kedivim/web/>

Δίδακτρα και τρόπος πληρωμής:

Το κόστος συμμετοχής στο πρόγραμμα ανέρχεται στο ποσό των 300€, το οποίο καταβάλλεται σε τρεις δόσεις των 100€ ως εξής:

- 1^η δόση 100€ τα οποία καταβάλλονται με την εγγραφή στην πλατφόρμα και υποβολή του αποδεικτικού κατάθεσης
- 2^η δόση 100€ τον τρίτο μήνα
- 3^η δόση 100€ τον έκτο μήνα

Για την εφάπαξ αποπληρωμή του κόστους συμμετοχής πριν την έναρξη του προγράμματος (8/10/2025) το ποσό ορίζεται στα 260€.

Για πρώτημε εξόφληση (μέχρι τις 31/7) το κόστος συμμετοχής το ποσό ορίζεται στα 200€.

Στους πολύτεκνους (με κάρτα πολυτεκνίας), ανέργους (με κάρτα ανεργίας), στους φοιτητές (φοιτητικό πάσο), στους αποφοίτους, εργαζόμενους και συνεργαζόμενους του ΕΑΠ (με σχετικές βεβαιώσεις) και στις ομαδικές εγγραφές (2 ατόμων και άνω) το κόστος παρακολούθησης ορίζεται στα 250€, τα οποία καταβάλλονται σε τρεις δόσεις (50€ με την εγγραφή, 100€ τον τρίτο μήνα και 100€ τον έκτο μήνα).

Για τις παραπάνω ομάδες το ποσό της πρώιμης καταβολής της πρώτης δόσης (100€ μέχρι τις 31/7) το κόστος συμμετοχής ανέρχεται στα 200€ με τη 2^η δόση να καταβάλλεται τον τρίτο μήνα του προγράμματος.

Οι εκπαιδευτικές πολιτικές δεν συνδυάζονται αθροιστικά.

Τα δίδακτρα καταβάλλονται σε τραπεζικό λογαριασμό του ΕΛΚΕ του ΕΑΠ, με τα παρακάτω στοιχεία:

-Αριθμός λογαριασμού (IBAN): GR84 0171 3190 0063 1915 1450 278

-Τράπεζα: Τράπεζα Πειραιώς

-Στοιχεία δικαιούχου: ΕΛΚΕ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

Στο αποδεικτικό κατάθεσης οπωσδήποτε να αναγράφεται κωδικός έργου: **80232**, το όνομα και το επίθετο του καταθέτη καθώς και ο τίτλος του προγράμματος: «Επίλυση Συγκρούσεων και Διαχείριση Κρίσεων στο Σχολείο - Διαχείριση Σχολικής Τάξης».

Πληροφορίες (όνομα και στοιχεία επικοινωνίας υπεύθυνου γραμματείας του προγράμματος):

Υπεύθυνος γραμματειακής υποστήριξης του προγράμματος:

Σταύρος Γρόσδος, stavros@gmail.com, τηλ. 6977253158

Ε. Πληροφορίες για την προώθηση του προγράμματος

Ημερομηνία Ανάρτησης Πρόσκλησης: 15/6/2025

Ενδεικτική ημερομηνία έναρξης – λήξης υποβολής αιτήσεων συμμετοχής: 16/6/2025 – 1/10/2025

Ενδεικτική ημερομηνία έναρξης - λήξης του προγράμματος: Οκτώβριος 2025 - Ιούνιος 2026

Προτεινόμενο προωθητικό πολυμεσικό υλικό:

Προτεινόμενο πολυμεσικό υλικό αποτελούν το περιγραφικό βίντεο στο YouTube <https://youtu.be/8ql7kf1nvYA>, το logo του προγράμματος και η σχετική αφίσα του προγράμματος

ΣΤ. Ενδεικτικό Χρονοδιάγραμμα Εργασιών Εκπαιδευτικού Κύκλου

Εργασία	Από*	Έως
Ημερομηνία Ανάρτησης Πρόσκλησης	15/6/2025	8/10/2025
Ενέργειες ενημέρωσης	15/5/2025	7/10/2025
Προπαρασκευαστικές ενέργειες	1/10/2025	7/10/2025
Επιλογή εκπαιδευόμενων	2/10/2025	8/10/2025
Ανάπτυξη / προμήθεια εκπαιδευτικού υλικού	Μάιος 2025	Ιούνιος 2025
Ημερομηνία Έναρξης – Λήξης Εκπαίδευσης	Οκτώβριος 2025	Ιούνιος 2026
Αξιολόγηση	Ιούνιος 2026	Ιούλιος 2026

*Οι ημερομηνίες που θα αποτυπωθούν να αφορούν χρονικό διάστημα τουλάχιστον 1 μήνα μετά από την κατάθεση και οριστικοποίηση του οδηγού σπουδών προκειμένου να ολοκληρωθούν οι απαραίτητες διαχειριστικές και τεχνικές διεργασίες από τις υπηρεσίες του ΕΑΠ.