



# Υπουργείο Υγείας



## ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ

### **Αποτελεσματικής Διαχείρισης Αλλαγής και Ενδυνάμωσης Επαγγελματικής Συμπεριφοράς**

**για το προσωπικό των Αστικών και Αγροτικών Κέντρων  
Υγείας του Υπουργείου Υγείας**

# Αναλυτικό Πρόγραμμα Εργασιών

## «Ημερομηνίες»

### ΜΕΡΑ 1 (Ημερομηνία)

11:30μμ *Εισαγωγή- Στόχοι Προγράμματος- Αλληλογνωριμία*

12:00μμ **Επαγγελματική Συμπεριφορά**

Τι Αλλάζει- Διερεύνηση βασικών αρχών επαγγελματικής συμπεριφοράς του/της Επαγγελματία Υγείας κατά την εξυπηρέτηση του πολίτη υπό το νέο περιβάλλον

*Άσκηση: Χαρακτηριστικά του Επαγγελματία Υγείας στη διαχείριση του εξυπηρετούμενου πολίτη στα Κέντρα Υγείας στο νέο πλαίσιο αλλαγής*

*Εκπαιδευτική Ταινία «Οι ματιές που σκοτώνουν» - Ομαδική Άσκηση για επιθυμητές επαγγελματικές συμπεριφορές*

13:15μμ *Διάλειμμα*

13:30μμ **Ετοιμότητα για διαχείριση της αλλαγής**

Προκλήσεις-ανησυχίες-συναισθήματα/Οφέλη-ευκαιρίες

*Ερωτηματολόγιο για την ατομική ετοιμότητα για την αλλαγή*

*Εκπαιδευτική Ταινία «Ποιος πήρε το τυρί μου;»/*

*Ανασκόπηση σε ομάδες και Συζήτηση στην Ολομέλεια*

15:30μμ *Τέλος εργασιών ημέρας*

---

### ΜΕΡΑ 2(Ημερομηνία)

11:30μμ **Διαχείριση αναγκών και συναισθημάτων στην αλλαγή**

- Η Καμπύλη της Αλλαγής
- Διαχείριση των ανθρώπων στα διάφορα στάδια της καμπύλης

*Εκπαιδευτική Ταινία «Διευθύνοντας ανθρώπους κατά τη διαδικασία αλλαγής»*

*Ομαδική Άσκηση: «Πρακτικές διαχείρισης συναισθημάτων που δημιουργεί η αλλαγή»*

13:30μμ *Διάλειμμα*

13:45μμ **Διαχείριση συναδέλφων κατά τη διαδικασία της αλλαγής**

*Ομαδική άσκηση: Μελέτες περίπτωσης από τον χώρο εργασίας*

15:30μμ *Τέλος εργασιών ημέρας*

## «Ημερομηνίες»

### ΜΕΡΑ 3(Ημερομηνία)

11:30μμ **Αποτελεσματική Επικοινωνία με εξυπηρετούμενο πολίτη**

- Επαγγελματικό λεξιλόγιο
- Ενεργητική Ακρόαση
- Γλώσσα του Σώματος
- Επαγγελματική εικόνα / εμφάνιση

*Άσκηση Αποτελεσματικής Επικοινωνίας  
Εκπαιδευτική Ταινία «Μπούμερανγκ»*

13:30μμ *Διάλειμμα*

13:45μμ **Αποτελεσματική διαχείριση δύσκολων περιστατικών**

*Σκιαγράφιση προφίλ εξυπηρετούμενων  
Συναισθηματική Νοημοσύνη*

*Ασκήσεις/Σενάρια/Μελέτες περίπτωσης*

15:30μμ *Τέλος εργασιών ημέρας*

---

### ΜΕΡΑ 4(Ημερομηνία)

11:30μμ **Συνεργασία και Ομαδικό Πνεύμα για καλύτερη εξυπηρέτηση**

*Αυτογνωσία και αποδοχή της διαφορετικότητας των ατόμων  
Χαρακτηριστικά αποτελεσματικών ομάδων  
Στάδια ανάπτυξης της ομάδας*

*Ατομικές και Ομαδικές Ασκήσεις*

13:45μμ *Διάλειμμα*

14:15μμ **Οι κύκλοι ανησυχιών και επιρροής**

*Ομαδική άσκηση*

**Τι παίρνω μαζί μου και εφαρμόζω στον χώρο εργασίας;**

*Ατομικό Πλάνο Δράσης*

15:15μμ *Αξιολόγηση Προγράμματος*

15:30μμ *Τέλος εργασιών ημέρας*

## **ΜΕΡΑ5 (Ημερομηνία) – Πρώτο Τρίμηνο 2019**

12:30 **Συνάντηση Ανασκόπησης Αποτελεσμάτων**

Παρουσίαση Αποτελεσμάτων Ατομικών Σχεδίων Δράσης

*Συζήτηση στην Ολομέλεια*

15:30μμ *Τέλος εργασιών*

---

### **ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ**

Το εργαστήριο απευθύνεται σε Επαγγελματίες Υγείας των Αστικών & Αγροτικών Κέντρων Υγείας του Υπουργείου Υγείας, οι οποίοι καλούνται να διαχειριστούν τις επικείμενες αλλαγές και να λειτουργήσουν επαγγελματικά στο νέο περιβάλλον προς όφελος του εξυπηρετούμενου πολίτη/πελάτη.

### **ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟΥ**

Με το πέρας του εργαστηρίου οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση:

1. Να κατανοήσουν τα επιδιωκόμενα οφέλη/ευκαιρίες από τις επερχόμενες αλλαγές
2. Να διερευνήσουν επαγγελματικές δεξιότητες και συμπεριφορές που είναι απαραίτητες στο νέο περιβάλλον
3. Να αναγνωρίζουν τις αρχές που σχετίζονται με την ανθρώπινη/ψυχολογική πλευρά της αλλαγής και πώς αυτή τους επηρεάζει σε προσωπικό επίπεδο
4. Να χρησιμοποιούν καλές πρακτικές και εργαλεία για την αποτελεσματική διαχείριση της αλλαγής
5. Να συμβάλουν στην ανάπτυξη κουλτούρας αλλαγής και επαγγελματισμού στον Οργανισμό τους
6. Να αναπτύξουν Σχέδιο δράσης για αλλαγή στην πράξη και να παρουσιάσουν τα αποτελέσματα των στόχων που θέσανε σε μελλοντικό χρόνο που θα καθοριστεί.

### **ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ**

Το εργαστήριο θα είναι κατ' εξοχήν συμμετοχικό και βιωματικό, με έμφαση στον ενεργό προβληματισμό των συμμετεχόντων και στην πρακτική εξάσκηση.

## **ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟΥ**

### **Κυπριακή Ακαδημία Δημόσιας Διοίκησης**

Βάσος Σαββίδης  
Λειτουργός Επιμόρφωσης Α΄  
Τηλ. 22466536  
Email: [vsavvides@capa.mof.gov.cy](mailto:vsavvides@capa.mof.gov.cy)

Αντιγόνη Διάκου  
Ανώτερη Λειτουργός Επιμόρφωσης  
Τηλ. 22466521  
Email: [ndiakou@capa.mof.gov.cy](mailto:ndiakou@capa.mof.gov.cy)

Νίκος Μιλτιάδους  
Λειτουργός Επιμόρφωσης Α΄  
Τηλ. 22466534  
Email: [nmiltiadous@capa.mof.gov.cy](mailto:nmiltiadous@capa.mof.gov.cy)

Παναγιώτα Χαραλάμπους  
Λειτουργός Επιμόρφωσης  
Τηλ. 22466535  
Email: [pcharalambous@capa.mof.gov.cy](mailto:pcharalambous@capa.mof.gov.cy)

### **Υπουργείο Υγείας**

Δρ Εύη Μισσούρη  
Ιατρικός Λειτουργός 1<sup>ης</sup> Τάξης  
Συντονίστρια Πυρήνα Μάθησης  
Διοίκηση Ιατρικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών  
Δημόσιας Υγείας  
Τηλ. 22605612  
Email: [emissouri@mphs.moh.gov.cy](mailto:emissouri@mphs.moh.gov.cy)

Δρ Έλενα Γαβριήλ  
Ανώτερη Νοσηλευτική Λειτουργός  
Συντονίστρια Πυρήνα Μάθησης  
Διοίκηση Υπουργείου Υγείας  
Τηλ. 22605401  
Email: [EGabriel@ns.moh.gov.cy](mailto:EGabriel@ns.moh.gov.cy)

### **ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟΥ**

#### **5 μέρες εκπαίδευσης**

4 μέρες εκπαίδευσης (4 ώρες η καθεμία) και  
1 συνάντηση ανασκόπησης αποτελεσμάτων (3 ώρες)

#### **Συνολικά 19 ώρες εκπαίδευσης**

### **ΤΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ**

#### **-Κυπριακή Ακαδημία Δημόσιας Διοίκησης**

Κλήμεντος 17 και 19, 1473 Λευκωσία, 3ος όροφος, Τηλ.: 22466520, Φαξ: 22762047,  
e-mail: [cypusacademy@capa.mof.gov.cy](mailto:cypusacademy@capa.mof.gov.cy)

#### **-Γενικό Νοσοκομείο Λεμεσού**

#### **-Γενικό Νοσοκομείο Λάρνακας**

## **ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΡΙΕΣ/ΕΣ**

### **Κυπριακή Ακαδημία Δημόσιας Διοίκησης (ΚΑΔΔ)**

#### **Αντιγόνη Διάκου**

Εργάζεται στην ΚΑΔΔ από το 1994 και είναι Ανώτερη Λειτουργός Επιμόρφωσης. Είναι κάτοχος MA Education και Chartered μέλος του Chartered Institute of Personnel and Development (CIPD) του Ηνωμένου Βασιλείου. Έχει εκτενή εμπειρία σε θέματα εκπαίδευσης στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, διαχείρισης έργων και μαθησιακών δραστηριοτήτων οργανωσιακής ανάπτυξης.

#### **Νίκος Μιλτιάδους**

Εργάζεται στην ΚΑΔΔ από το 2005 μέχρι σήμερα. Έχει BSc στα Οικονομικά, MBA και MSc στη Χρηματοοικονομική, πιστοποιημένο μέλος του CIPD. Είναι Υπεύθυνος για τη Εφαρμογή του Κοινού Πλαισίου Αυτοαξιολόγησης στους Οργανισμούς της Κυπριακής Δημόσιας Υπηρεσίας και για την Μαθησιακή Υποστήριξη του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, καθώς και για την μεταρρύθμιση στον Έφορο Εταιρειών. Έχει γενικότερη εμπειρία στο συντονισμό /εκπαίδευση εργασθηρίων ανάπτυξης ατόμων, ομάδων και οργανισμών.

#### **Βάσος Σαββίδης**

Εργάζεται στην ΚΑΔΔ από το 2009 μέχρι σήμερα. Έχει MA στην Εκπαιδευτική Διοίκηση και Αξιολόγηση και PhD στην Εκπαιδευτική Ηγεσία και Πολιτική ενώ είναι πιστοποιημένο μέλος του CIPD. Είναι Υπεύθυνος για τη Μαθησιακή Υποστήριξη του Υπουργείου Υγείας και της μεταρρύθμισης στη Δημόσια Υγεία. Έχει γενικότερη εμπειρία στο συντονισμό /εκπαίδευση εργασθηρίων ανάπτυξης ατόμων, ομάδων και οργανισμών.

#### **Παναγιώτα Χαραλάμπους**

Εργάζεται ως Λειτουργός Επιμόρφωσης στην ΚΑΔΔ από το 2009 μέχρι σήμερα. Έχει MA και PhD στην Νεοελληνική και Συγκριτική Φιλολογία και Μεταπτυχιακό Δίπλωμα στην Μάθηση και Ανάπτυξη Ενηλίκων. Είναι πιστοποιημένο μέλος του CIPD. Έχει ασχοληθεί με τον σχεδιασμό και υλοποίηση μαθησιακών παρεμβάσεων για την ανάπτυξη ατόμων, ομάδων και οργανισμών στον δημόσιο και ευρύτερο δημόσιο τομέα.

### **Υπουργείο Υγείας**

#### **Δρ Έλενα Γαβριήλ**

Εργάζεται στη Διεύθυνση Νοσηλευτικών Υπηρεσιών, Υπουργείο Υγείας από το 2013. Έχει επίσης εργαστεί στο Τμήμα Νοσηλευτικής, Σχολή Επιστημών Υγείας του ΤΕΠΑΚ και στη Νοσηλευτική Σχολή Κύπρου, ως Ειδικό Επιστημονικό Προσωπικό για αρκετά χρόνια. Κατέχει μεταπτυχιακούς τίτλους στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας, στη Νοσηλευτική Διοίκηση, καθώς και διδακτορικό τίτλο στη Διοίκηση Νοσοκομείων. Έχει επίσης δίπλωμα εκπαίδευσης ενηλίκων από το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο.

#### **Δρ Εύη Μισσούρη**

Εργάζεται στο Τμήμα Ιατρικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών Δημόσιας Υγείας. Από το 2011 είναι η Συντονίστρια του Πυρήνα Μάθησης του Τμήματος. Έχει εργαστεί στη Διοίκηση του Υπουργείου Υγείας ως Συντονίστρια Ευρωπαϊκών Θεμάτων. Είναι εγγεγραμμένη Γενικός Γιατρός στην Κύπρο και στο Ηνωμένο Βασίλειο. Κατέχει το μεταπτυχιακό δίπλωμα στη Διοίκηση Επιχειρήσεων και έχει εργαστεί στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή στη Γενική Διεύθυνση Υγείας και Καταναλωτών, στη μονάδα Πολιτικής Υγείας και ανάπτυξη Στρατηγικής. Έχει εργαστεί σε Κέντρα Υγείας του Δημόσιου Τομέα καθώς και στον ιδιωτικό τομέα. Έχει συνεργαστεί με τον ΠΙΣ σε θέματα εκπαίδευσης Γενικών Γιατρών, ως εκπαιδευτρια. Έχει συντονίσει Ευρωπαϊκά και Ερευνητικά Προγράμματα και συμμετείχε ως ομιλήτρια σε Διασκέψεις/Σεμινάρια στην Κύπρο και το εξωτερικό. Έχει ευρεία εμπειρία στο συντονισμό εργασθηρίων σε θέματα ιατρικά και διοικητικά.

#### **Δρ Αντώνης Φαρμακάς**

Είναι Γενικός και Ψυχιατρικός Νοσηλευτής, είναι επίσης Ψυχοθεραπευτής με κατεύθυνση τη Γνωστική-συμπεριφορική Ψυχοθεραπεία και Σύμβουλος Εξαρτήσεων. Κατέχει Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Μονάδων Υγείας και Διδακτορικό τίτλο στη Πολιτική και το Σχεδιασμό Υπηρεσιών Υγείας. Εργάζεται στις Νοσηλευτικές Υπηρεσίες ως Πρώτος Νοσηλευτικός Λειτουργός. Διετέλεσε Εξωτερικός Λέκτορας στο Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο Κύπρου και το Πανεπιστήμιο Λευκωσίας. Σήμερα είναι Αντιπρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου του Παγκύπριου Συνδέσμου Ψυχοθεραπευτών.

## **ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΡΙΕΣ/ΕΣ**

### **Υπουργείο Υγείας**

#### **Αλέξανδρος Τίφας**

Ανώτερος Νοσηλευτικός Λειτουργός, Σύμβουλος ICRC AODA με εξειδίκευση στην Διοίκηση και Κοινωνικό Σχεδιασμό, σημαντική εμπειρία στην Δυναμική Ομάδων, Εφαρμογή Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων Δια Βίου Μάθησης και στην Εκπαίδευση σε θέματα Επικοινωνίας και Δεξιοτήτων Ζωής.

#### **Ηρακλής Ηρακλέους**

Εγγεγραμμένος Νοσηλευτής Ψυχικής Υγείας, Πτυχιούχος Ψυχολόγος, MA Διοίκηση Μονάδων Υγείας, Γνωσιοσυμπεριφορικός Ψυχοθεραπευτής. Λέκτορας ψυχολογίας στη Νοσηλευτική Σχολή Κύπρου 2000-2002. Συμμετέχει στον σχεδιασμό και την υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων της Νοσηλευτικής Διεύθυνσης, Υπουργείο Υγείας από το 2009 σε θέματα όπως: Δεξιότητες Επικοινωνίας και Συμβουλευτικής, Δυναμική Ομάδας, Συμβουλευτική στον Τομέα των Εξαρτήσεων.

#### **Βασίλης Χρυσάνθου**

Υποψήφιος Διδάκτωρ Πανεπιστημίου Λευκωσίας, Μεταπτυχιακός τίτλος MA Διοίκηση Μονάδων Υγείας. Εγγεγραμμένος Νοσηλευτής Ψυχικής Υγείας, Certified Addiction Counsellor IC/RC. Μέλος της Επιστημονικής Επιτροπής Πιστοποίησης Συμβούλων ICRC για Ελλάδα, Κύπρο, Μάλτα, Βουλγαρία. Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου Αρχής Αντιμετώπισης Εξαρτήσεων Κύπρου. Συμμετέχει στον σχεδιασμό και την υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων της Νοσηλευτικής Διεύθυνσης, Υπουργείο Υγείας από το 2009 σε θέματα όπως: Δεξιότητες Επικοινωνίας και Συμβουλευτικής, Δυναμική Ομάδας, Συμβουλευτική στον Τομέα των Εξαρτήσεων.

### **Εξωτερικοί Συνεργάτες ΚΑΔΔ**

#### **Χάρης Ταπάκης**

Έχει BSc Business Economics και μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA). Εργάζεται από το 2001 ως Σύμβουλος Επιχειρήσεων και Εκπαιδευτής ενηλίκων. Ως εκπαιδευτής εκπαιδεύει Προσωπικό στη Δημόσια Υπηρεσία και Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης από το 2007 σε θέματα όπως Επικοινωνία, Ομαδικότητα, Διαχείριση Αλλαγής, Διευθυντικές Πρακτικές. Είναι πιστοποιημένος εκπαιδευτής από την ANAD.

#### **Ζαχαρίας Ιωάννου**

Έχει πτυχίο Οικονομικών και μεταπτυχιακούς τίτλους στη Διοίκηση Επιχειρήσεων και στη Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού. Είναι πιστοποιημένος εκπαιδευτής από την ANAD Κύπρου και συνεργάτης της ΚΑΔΔ σε εκπαιδευτικά αντικείμενα Διοίκησης και Ηγεσίας και Αποτελεσματικής Διαχείρισης της Αλλαγής. Είναι επίσης Chartered μέλος του Institute of Personnel and Development (CIPD) του Ηνωμένου Βασιλείου.

#### **Χαράλαμπος Στυλιανού**

Πτυχίο στη Δημόσια Διοίκηση, Associate of the Chartered Institute of Bankers και πιστοποιημένος εκπαιδευτής της ANAD. Έχει πέραν των 30 χρόνων επαγγελματική πείρα σε ένα από τους μεγαλύτερους χρηματοοικονομικούς οργανισμούς στην Κύπρο. Μεταξύ άλλων εργάστηκε από τη θέση του Διευθυντή Επαρχίας, Διευθυντή εκπαίδευσης και Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού. Παράλληλα με την εμπειρία του ως διευθυντής ατόμων και επιχειρηματικών μονάδων, έχει σημαντική εμπειρία στο σχεδιασμό και παρουσίαση εκπαιδευτικών προγραμμάτων στους τομείς της ανάπτυξης ατόμων και διευθυντικών στελεχών.

#### **Άννα Ξυνιστέρη**

Έχει μεταπτυχιακά στη Δημόσια Διοίκηση και στη Διοίκηση Επιχειρήσεων με εξειδίκευση στη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού. Είναι πιστοποιημένη Διευθύντρια Έργου PMP (του PMI Institute της Αμερικής) και πιστοποιημένη εκπαιδύτρια της ANAD. Έχει υλοποιήσει αριθμό έργων και εκπαιδύσεων στη Δημόσια Υπηρεσία της Κύπρου, που σχετίζονται με την εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Υπηρεσίας και της τοπικής αυτοδιοίκησης και συμπεριλάμβαναν την αλλαγή κουλτούρας και τη διαχείριση αλλαγής. Διδάσκει στο Πανεπιστήμιο Κύπρου τα θέματα: Διοίκηση Δημόσιων Οργανισμών, Εργασιακές Σχέσεις, Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού και Βασικές Αρχές Διοίκησης, είναι συνεργάτης της ΚΑΔΔ και λέκτορας στην Αστυνομική Ακαδημία.