



Επικοινωνία, Διαχείριση και Επίλυση Κρίσεων

Ενότητα 1: Ορισμοί - Θεωρητικό πλαίσιο

Παναγιώτου Νικόλαος, Επίκουρος Καθηγητής

Τμήμα Δημοσιογραφίας και ΜΜΕ

Σχολή Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

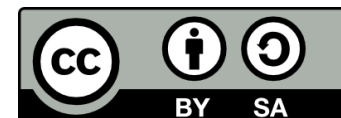


ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ
2007-2013
πρόγραμμα για την ανάπτυξη
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



Άδειες Χρήσης

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται σε άδειες χρήσης Creative Commons.
- Για εκπαιδευτικό υλικό, όπως εικόνες, που υπόκειται σε άλλου τύπου άδειας χρήσης, η άδεια χρήσης αναφέρεται ρητώς.



Χρηματοδότηση

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.
- Το έργο «Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης» έχει χρηματοδοτήσει μόνο τη αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
- Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.





Επικοινωνία, Διαχείριση και Επίλυση Κρίσεων

Ορισμοί - Θεωρητικό πλαίσιο

Κρίση – Ορισμός (1)

- Όπως αναφέρεται στη βιβλιογραφία ως κρίση ορίζουμε ένα μεγάλο, μη προγραμματισμένο περιστατικό με πιθανό αρνητικό αποτέλεσμα που απειλεί την επιβίωση του οργανισμού.



Κρίση – Ορισμός (2)

- Κατά την κρίση, μεταβάλλεται η συνήθης ροή των πραγμάτων και εισερχόμαστε σε μια καμπή, σε μια μεταβατική περίοδο με δυσχέρειες και κινδύνους. Κάθε κρίση λειτουργεί ως δοκιμή της σταθερότητας-ετοιμότητας του συστήματος.



Διαχείριση Κρίσεων - ορισμός

- Η διαχείριση κρίσεων ορίζεται σαν μια σειρά από λειτουργίες ή διαδικασίες, οι οποίες χρησιμεύουν στο να αναγνωρίσουμε, να μελετήσουμε και να προβλέψουμε ζητήματα που μπορεί να προκαλέσουν κρίσεις και να ανακαλύψουμε συγκεκριμένους τρόπους με τους οποίους ένας οργανισμός θα μπορούσε να προλάβει ή να αντιμετωπίσει τις κρίσεις αυτές.



Τα χαρακτηριστικά μιας κρίσης

1. Είναι μια δυναμική κατάσταση με την έννοια της κλιμάκωσης της έντασης- γεγονότων.
2. Δημιουργία πανικού.
3. Δυσκολία λήψης αποφάσεων.
4. Έλλειψη πληροφόρησης.
5. Επικρατεί υψηλό αίσθημα ανασφάλειας και κινδύνου.
6. Επηρεάζονται οι συνήθεις λειτουργίες και ρυθμοί.
7. Διακινδυνεύει να πληγεί η δημόσια ή και η διεθνής εικόνα της μονάδας ή χώρας.
8. Προκαλεί ποικίλες βλάβες και υλικές ζημιές.



Στάδια μιας κρίσης

- Η διαχείριση μιας κρίσης αποτελεί μια ολότητα, ένα γεγονός, που προκειμένου να το αντιληφθούμε πιο εύκολα είναι σημαντικό να το διαχωρίσουμε στα τρία χαρακτηριστικά της: α) Πριν το γεγονός β) στη διάρκεια του γεγονότος γ) μετά το γεγονός. Υπάρχουν τρεις ουσιαστικές φάσεις στη διαχείριση μιας κρίσης:

1. Προειδοποιητική φάση: Το πιο σημαντικό στάδιο κατά το οποίο λαμβάνουμε όλα τα απαραίτητα μέτρα για να αντιμετωπίσουμε έναν κίνδυνο, είναι το στάδιο της πρόληψης.

Η ετοιμότητα μας αλλά και η αντίστοιχη προετοιμασία θα καθορίσει σε μεγάλο βαθμό και τα επόμενα δύο στάδια με την έννοια του **όσο καλύτερα προετοιμασμένοι είμαστε** τόσο περισσότερο πιθανό **είναι να μειωθούν** οι επιπτώσεις μια καταστροφής αλλά και να χρειαστεί λιγότερος χρόνος για την αποκατάσταση.



Στάδια μιας κρίσης II

2. Φάση έκτακτης ανάγκης: Είναι το στάδιο εκείνο κατά το οποίο βρίσκεται σε πλήρη εξέλιξη ένα φαινόμενο.

3. Φάση αποκατάστασης: Το στάδιο μπορεί να διαρκέσει από λίγες ώρες, εάν πρόκειται για μια μικρή κρίση, ως κάποιες μέρες, αν πρόκειται για ένα σημαντικό γεγονός.

Περιλαμβάνει όλες τις ενέργειες εκείνες που σαν σκοπό έχουν να επαναφέρουν έναν οργανισμό σε φυσιολογικούς ρυθμούς.



Δραστηριότητα 1

- α) Μπορείτε να δώσετε κάποια παραδείγματα κρίσεων που μπορεί να αντιμετωπίσει;
- β) Αναφέρετε διαφορές- ομοιότητες που εντοπίζετε μεταξύ τους.



Καταστροφές

- Οι αναρίθμητες πυρκαγιές που έπληξαν την Ελλάδα, ο Τυφώνας 'Κατρίνα' που χτύπησε την Ν. Ορλεάνη, καταδεικνύουν, το πόσο ευάλωτες είναι οι σημερινές κοινωνίες στις φυσικές και ανθρωπογενείς καταστροφές.
- Υπολογίζεται ότι, κατά μέσο όρο, ο κάτοικος μιας αναπτυσσόμενης χώρας έχει 13 φορές μεγαλύτερο κίνδυνο να τραυματιστεί θανάσιμα εξαιτίας μιας μαζικής καταστροφής σε σχέση με τον κάτοικο μιας αναπτυγμένης χώρας.
- Το κόστος των φυσικών καταστροφών το 2006 ήταν 700 δισεκατομμύρια δολάρια.



Άσκηση

Καταγράψετε τη διαφοροποίηση που υπάρχει μεταξύ ανθρωπογενών και φυσικών καταστροφών.



Χαρακτηριστικά της κρίσης

- Μικρή χρονική διάρκεια
- Αναποτελεσματικότητα, εκνευρισμός, επίρριψη ευθυνών
- Απειλή των στόχων (εργαζομένων-οργανισμού)
- Σχετικότητα (στην αντίληψή της)
- Επιχειρηματική ένταση
- Κλιμακούμενη ένταση
- Υψηλή κάλυψη και παρεμβάσεις
- Παρενόχληση λειτουργιών
- Κίνδυνος για την ανατροπή της εικόνας της επιχείρησης
- Κόστος
- Οικονομικό αντίκτυπο
- Πτώση ηθικού
- Μη παραγωγικός χρόνος
- Έκπληξη
- Ανεπαρκής πληροφόρηση
- Κλιμάκωση γεγονότων
- Ανάγκη για πληροφορίες
- Εντύπωση πολιορκίας
- Πανικός
- Απειλή ή ευκαιρία



Στόχοι της Διαχείρισης κρίσεων

- Πρόληψη και μετριασμός συνεπειών (prevention & mitigation)
- Ετοιμότητα (preparedness)
- Αντιμετώπιση (response)
- Αποκατάσταση (recovery)



Στόχοι της Διαχείρισης κρίσεων I

- **Πρόληψη και μετριασμός επιπτώσεων :**

Το σύνολο των κανονισμών και μέτρων που διασφαλίζουν ότι πιθανές κρίσεις θα αποτραπούν ή οι συνέπειες τους θα μετριαστούν σε κάποιο βαθμό.



Στόχοι της Διαχείρισης κρίσεων II

■ **Ετοιμότητα:**

Το σύνολο των ρυθμίσεων που διασφαλίζουν ότι όλες οι υπηρεσίες και οι πόροι που είναι απαραίτητοι για την αντιμετώπιση των συνεπειών μιας κρίσης θα κινητοποιηθούν και θα αναπτυχθούν αποτελεσματικά.



Στόχοι της Διαχείρισης κρίσεων III

■ Αντιμετώπιση:

Το σύνολο των δράσεων που υλοποιούνται κατά τη διάρκεια και αμέσως μετά μια κρίση για να διασφαλίσουν ότι οι επιπτώσεις της ελαχιστοποιούνται.



Στόχοι της Διαχείρισης κρίσεων IV

- **Αποκατάσταση:**

Το σύνολο των δράσεων με τις οποίες διασφαλίζεται η επάνοδος στην προ της κρίσης κατάσταση.



Επικινδυνότητα φαινομένου (1)

Στοιχεία που χρησιμοποιούνται για να κατατάξουμε και να εκτιμήσουμε την επικινδυνότητα ενός φαινομένου είναι:

- **Η δραστικότητα του φαινόμενου**, οι επιπτώσεις που μπορεί να προκαλέσει ένα γεγονός.
- **Τα προειδοποιητικά στοιχεία και σημάδια**, που μας προειδοποιούν για την πιθανότητα κάποιας κρίσης.



Επικινδυνότητα φαινομένου (2)

- **Ο χρόνος**, που μεσολαβεί μεταξύ των πρόδρομων στοιχείων και της πραγματικής εκδήλωσης του φαινομένου.
- **Η ταχύτητα**, που εκδηλώνεται το φαινόμενο πχ μια ξαφνική νεροποντή που εξελίσσεται πολύ γρήγορα σε καταρρακτώδη βροχόπτωση.
- **Η συχνότητα**, με την οποία εμφανίζεται ένα φαινόμενο
- **Η διάρκεια του**, πόσο δηλαδή διαρκεί μια ένα γεγονός



Ανάλυση κινδύνου

Η ανάλυση κινδύνου και κατ' επέκταση των επιπτώσεων αυτού είναι μια διεργασία που περιλαμβάνει:

- τη μελέτη των χαρακτηριστικών του καταστροφικού φαινομένου,
- τη μελέτη των χαρακτηριστικών του οργανισμού που είναι πιθανόν να πληγεί,
- τον προσδιορισμό και την εκτίμηση της τρωτότητας του οργανισμού και τον συνδυασμό όλων των παραπάνω στοιχείων για την διαμόρφωση εκτίμησης των συνολικών επιπτώσεων που μπορεί να έχει το καταστροφικό φαινόμενο.



Ανάλυση κινδύνου II

- Η ανάλυση κινδύνου περιλαμβάνει στοιχεία όπως ανάλυση υποδομών, δικτύων κοινής ωφελείας κλπ.
- Είναι μια δυναμική διαδικασία με την έννοια ότι αποτελεί ενεργητική πολιτική αντιμετώπισης κρίσεων.





**ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

Μέθοδος Ανάλυσης Δυνατών και Αδύνατων Σημείων Ευκαιριών και Παραγόντων Κινδύνου (SWOT)

SWOT

- Αποτελεί ένα μοντελοποιημένο τρόπο καταγραφής των κυριότερων συμπερασμάτων που προκύπτουν από την ανάλυση και την καταγραφή του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος του εξεταζόμενου οργανισμού. Ανώτερος στόχος της είναι η συμβολή στον καθορισμό των στρατηγικών κατευθύνσεων του οργανισμού.
- Συνίσταται από τις εξής τέσσερις εξίσου σημαντικές παραμέτρους:
 - Δυνατά Σημεία,
 - Αδύνατα Σημεία,
 - Ευκαιρίες
 - Απειλές.



SWOT

- Οι δύο πρώτες παράμετροι, Δυνατά και Αδύνατα Σημεία, καθορίζονται από την ανάλυση του εσωτερικού περιβάλλοντος και αφορούν αποκλειστικά στον προσδιορισμό των πλεονεκτημάτων ή μειονεκτημάτων που πηγάζουν από την υφιστάμενη δομή και λειτουργική ευρωστία του οργανισμού.
- Αντίθετα, οι δύο τελευταίες παράμετροι, Ευκαιρίες και Απειλές, αφορούν στην αξιολόγηση των εξωτερικών παραγόντων, οι οποίοι συνιστούν το εξωτερικό περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται ο οργανισμός.





ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

**Τι πρέπει να περιέχει ένα σχέδιο
αντιμετώπισης μιας κρίσης;**

Περιεχόμενα Σχεδίου

- Απαντήσεις στις ερωτήσεις:

- Ποιος

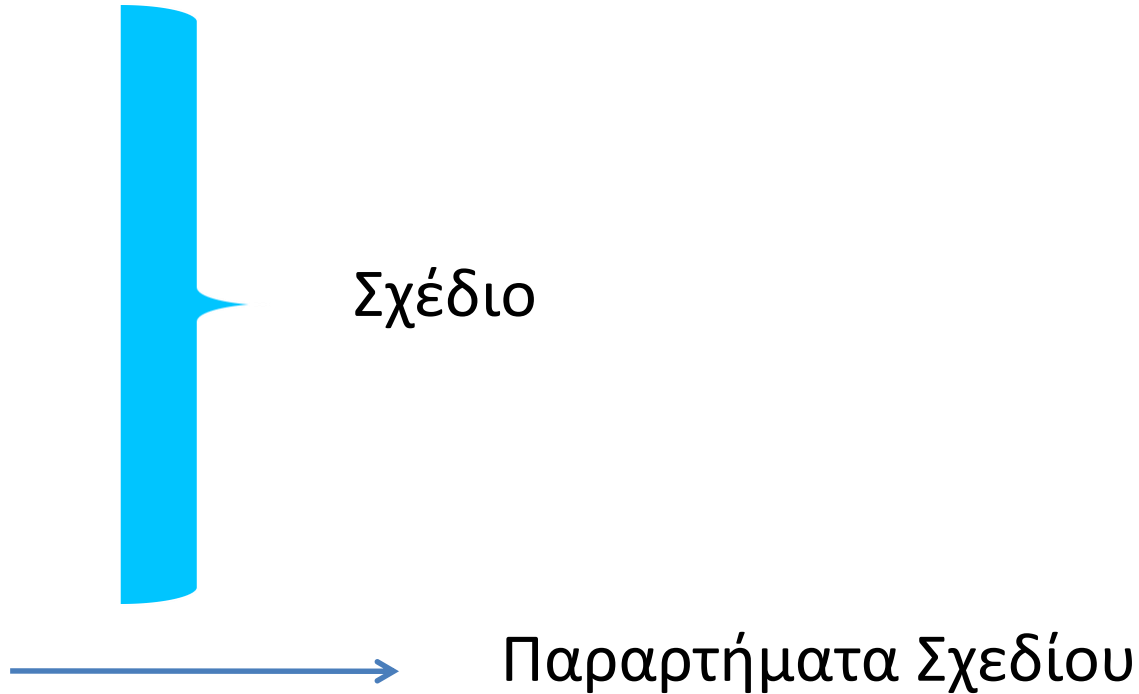
- Τι

- Πότε

- Που

- Γιατί

- Πώς



Σημείωμα Αναφοράς

Copyright Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Νικόλαος Παναγιώτου.
«Επικοινωνία, Διαχείριση και Επίλυση Κρίσεων. Ορισμοί - Θεωρητικό
πλαίσιο». Έκδοση: 1.0. Θεσσαλονίκη 2014. Διαθέσιμο από τη δικτυακή
διεύθυνση: http://opencourses.auth.gr/eclass_courses.



Σημείωμα Αδειοδότησης

Το παρόν υλικό διατίθεται με τους όρους της άδειας χρήσης Creative Commons Αναφορά - Παρόμοια Διανομή [1] ή μεταγενέστερη, Διεθνής Έκδοση. Εξαιρούνται τα αυτοτελή έργα τρίτων π.χ. φωτογραφίες, διαγράμματα κ.λ.π., τα οποία εμπεριέχονται σε αυτό και τα οποία αναφέρονται μαζί με τους όρους χρήσης τους στο «Σημείωμα Χρήσης Έργων Τρίτων».



Ο δικαιούχος μπορεί να παρέχει στον αδειοδόχο ξεχωριστή άδεια να χρησιμοποιεί το έργο για εμπορική χρήση, εφόσον αυτό του ζητηθεί.

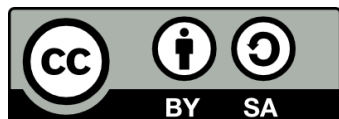
[1] <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>





Τέλος Ενότητας

Επεξεργασία: <Γιομελάκης Δημήτριος>
Θεσσαλονίκη, Εαρινό εξάμηνο 2014-2015



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



**ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

Σημειώματα

Διατήρηση Σημειωμάτων

Οποιαδήποτε αναπαραγωγή ή διασκευή του υλικού θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει:

- το Σημείωμα Αναφοράς
- το Σημείωμα Αδειοδότησης
- τη δήλωση Διατήρησης Σημειωμάτων
- το Σημείωμα Χρήσης Έργων Τρίτων (εφόσον υπάρχει)

μαζί με τους συνοδευόμενους υπερσυνδέσμους.

