



# Επικοινωνία, Διαχείριση και Επίλυση Κρίσεων

**Ενότητα 3:** Επικοινωνιακή διαχείριση οργανωσιακής κρίσης: η περίπτωση των ναυαγίων Samina Express και Sea Diamond

Θεοδοσιάδου Σοφία, Επιστημονική Συνεργάτης

Τμήμα Δημοσιογραφίας και ΜΜΕ

Σχολή Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

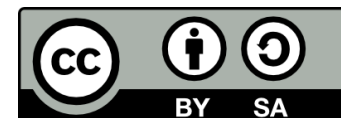


ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

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

Επικοινωνιακή διαχείριση οργανωσιακής  
κρίσης: η περίπτωση των ναυαγίων  
Samina Express και Sea Diamond

# Οργανωσιακή κρίση

- Είναι ένα απρόσμενο γεγονός, το οποίο εκτρέπει έναν οργανισμό από την κανονικότητα.
- Ο όρος κρίση αναφέρεται σε κάθε γεγονός που δημιουργεί ένταση, τοποθετεί την οργάνωση στο στόχαστρο των μέσων μαζικής ενημέρωσης, παρακωλύει την κανονική λειτουργία της, επιδρά αρνητικά στο προφίλ της και γενικά προκαλεί αντίθετα από τα προσδοκώμενα αποτελέσματα.
- Μια σειρά ανθρώπινων, διοικητικών και τεχνολογικών σφαλμάτων, καθώς, επίσης, ελλείψεις στις υποδομές, στην ετοιμότητα ή στο οργανωτικό πλαίσιο λειτουργίας της επιχείρησης, μπορούν να οδηγήσουν σε κρίση.



# Ορισμός κρίσης

- Μια κατάσταση, η οποία χαρακτηρίζεται από
- α) έκπληξη
- β) μεγάλη απειλή σημαντικών αξιών και
- γ) ανάγκη για γρήγορες αποφάσεις,



# Κατηγορίες κρίσεων

---

- Γενεσιουργό αίτιο
- Τομέα που πλήττουν
- Ένταση κρίσης
- Χρόνος διάρκειας κρίσης



# 3 κυρίαρχες προσεγγίσεις στη διαχείριση κρίσεων

---

- Κοινωνικοπολιτική
- Ψυχολογική
- Τεχνολογική





# Κοινωνικοπολιτική προσέγγιση

- Οι κοινωνικοπολιτικές προσεγγίσεις αντιμετωπίζουν τους οργανισμούς ως **τόπους** (loci) όπου διεξάγονται διαμάχες μεταξύ μεμονωμένων ατόμων και κοινών, τα οποία κατέχουν διαφορετικά επίπεδα εξουσίας
- Η **κατανομή εξουσίας** είναι το μείζον ζήτημα που απασχολεί αυτές τις αναλύσεις, αλλά και το πώς αυτή επηρεάζει τη διαδικασία λήψης αποφάσεων κατά τη διάρκεια μιας κρίσης.



# Ψυχολογική προσέγγιση

- «Η κρίση δεν μπορεί να εξεταστεί χωριστά από την οπτική γωνία αυτού που την βιώνει» όπως αναφέρεται στη σχετική βιβλιογραφία.



# Τεχνολογική προσέγγιση

---

- Η τεχνολογία είναι το αίτιο της κρίσης αλλά και το όπλο για την αντιμετώπισή της.



# Χαρτογράφηση μιας κρίσης

- Σχέδιο διαχείρισης κρίσης.
- Λήψη αποφάσεων κατά την διαχείριση κρίσεων.
- Επικοινωνιακές στρατηγικές κατά την εξέλιξη της κρίσης και ανάκαμψης της εταιρείας.



# Επικοινωνιακή στρατηγική

- Το πιο σημαντικό, ίσως, στοιχείο στη διαχείριση κρίσεων είναι οι σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ των οργανισμών και των μέσων μαζικής ενημέρωσης.
- Ο ρόλος της επικοινωνιακής στρατηγικής είναι καταλυτικός σε κάθε στάδιο της κρίσης.



# MME & Επικοινωνιακή στρατηγική

- Οι τεράστιες δυνατότητες που έχει δώσει η τεχνολογία στην επικοινωνία τα τελευταία χρόνια, δίνουν στα μέσα τη δυνατότητα να μεταδώσουν κάθε είδηση μέσα σε λίγα μόνο λεπτά από τη στιγμή που συμβαίνει. Αυτό έχει ως συνέπεια να αλλάξει βαθμιαία η αντίληψη για το χωρόχρονο.
- Σήμερα πια είναι αδύνατο για μια εταιρεία να κρύψει μια αρνητική εξέλιξη για πάνω από μερικές ώρες, όπως μπορούσε άνετα σχεδόν να κάνει στο παρελθόν.



# Διαχείριση εικόνας

- Αποτελεσματική ηγεσία.
- Η πληροφορία που θα δοθεί από την ηγεσία θα πρέπει να είναι όσο πιο ξεκάθαρη και ακριβής γίνεται, ενώ ο διευθύνων σύμβουλος θα πρέπει να είναι προετοιμασμένος να επικοινωνήσει την εκδοχή της εταιρείας του για τα γεγονότα στο κοινό.



# Τυπολογία στρατηγικών επικοινωνίας κατά Coombs

- **Επίθεση στον κατηγορο:** Ο διαχειριστής της κρίσης έρχεται σε αντιπαράθεση με το πρόσωπο ή την ομάδα που ισχυρίζεται ότι κάτι δεν πάει καλά στην οργάνωση.
- **Άρνηση:** Ο διαχειριστής της κρίσης ισχυρίζεται ότι δεν υπάρχει κρίση.
- **Αποδιοπομπαίος τράγος:** Ο διαχειριστής της κρίσης κατηγορεί κάποιο πρόσωπο ή ομάδα εκτός του οργανισμού για την κρίση.





# Τυπολογία στρατηγικών επικοινωνίας

- **Δικαιολογία:** Ο διαχειριστής της κρίσης υποβαθμίζει την ευθύνη της οργάνωσης, αρνούμενος την πρόθεση βλάβης και/ή ισχυριζόμενος αδυναμία ελέγχου των γεγονότων που πυροδότησαν την κρίση.
- **Αιτιολόγηση:** Ο διαχειριστής της κρίσης υποβαθμίζει την υπολογιζόμενη ζημιά που προέρχεται από την κρίση.
- **Υπενθύμιση:** Ο διαχειριστής της κρίσης υπενθυμίζει στα ενδιαφερόμενα μέρη τον «πρότερο έντιμο βίο» της οργάνωσης.
- **Απόκτηση της εύνοιας:** Ο διαχειριστής της κρίσης επαινεί τα ενδιαφερόμενα μέρη για τις πράξεις τους.
- **Αποζημίωση:** Ο διαχειριστής της κρίσης προσφέρει χρήματα ή άλλα δώρα στα θύματα.
- **Απολογία:** Ο διαχειριστής της κρίσης υποδεικνύει ότι η οργάνωση θα αναλάβει πλήρως την ευθύνη για την κρίση και ζητά συγνώμη από τα ενδιαφερόμενα μέρη.



# Κριτήριο επιλογής στρατηγικής

- Ο βαθμός **ευθύνης** που αναλογεί στον οργανισμό για το περιστατικό.
- Υπάρχει μεγάλη σχέση μεταξύ της απόδοσης ευθύνης και της απειλής στην εικόνα του οργανισμού.



# Εκτίμηση της κρισιμότητας της κατάστασης σε 2 βήματα

- Το πρώτο βήμα αφορά στον καθορισμό του είδους της κρίσης. Εάν π.χ. το γενεσιουργό αίτιο της κρίσης είναι ανθρωπογενές και σχετίζεται με σφάλμα το οποίο θα μπορούσε να αποφευχθεί, τότε το μερίδιο ευθύνης που αναλαμβάνει ο οργανισμός είναι **μεγάλο**.
- Σε αντίθεση με μια περίπτωση φυσικής καταστροφής, οπότε η ευθύνη του οργανισμού είναι **οριακή**.
- Το δεύτερο βήμα αφορά στην εκτίμηση επιβαρυντικών παραγόντων που μπορεί να συνεπιδρούν, όπως επί παραδείγματι ένα ανάλογο περιστατικό στο παρελθόν.

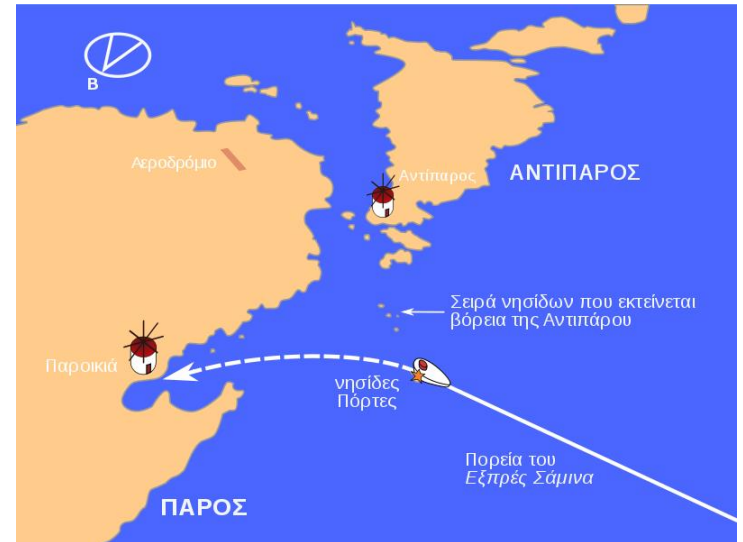


# Σάμινα εξπρές



Εικόνα 1

Οι νησίδες Πόρτες όπου σημειώθηκε το ναυάγιο



Εικόνα 2



# Minoan Flying Dolphins - Samina Express

- Η υπόθεση της MFD και του ναυαγίου του Samina Express ήταν μια ξεκάθαρη περίπτωση κρίσης, κατά την οποία το μεγαλύτερο μέρος της ευθύνης αποδόθηκε στην πλοιοκτήτρια εταιρεία.
- Αποτέλεσε ένα από τα πιο τραγικά γεγονότα που έχει ζήσει η ναυτιλία και ο τουρισμός, ενώ συντάραξε την ελληνική κοινωνία και την πολιτική ζωή του τόπου.
- Κατά συνέπεια ο χειρισμός της κρίσης σε καμία περίπτωση δεν θα μπορούσε να απαλλάξει την εταιρεία από το μεγαλύτερο μέρος της ευθύνης
- Το διακύβευμα ήταν η ίδια η βιωσιμότητά της



# Το περιστατικό

- Στις 26 Σεπτεμβρίου 2000 τρία μόλις ναυτικά μίλια ανοικτά της Πάρου, το επιβατηγό οχηματαγωγό πλοίο Samina Express προσέκρουσε στη βραχονησίδες Πόρτες.
- Μετά την πρόσκρουση το πλοίο πήρε επικίνδυνη κλίση και άρχισε να βάζει νερά, ενώ πλήρωμα και επιβάτες βγήκαν στο κατάστρωμα, ψάχνοντας να βρουν ότι μπορούσαν από τα σωστικά μέσα.
- Τραγικός απολογισμός 80 νεκροί μεταξύ των οποίων και πολλά παιδιά.
- Η βύθιση του Samina Express ξεσήκωσε θύελλα αντιδράσεων στην ελληνική κοινή γνώμη, η οποία στράφηκε εναντίον της πλοιοκτήτριας εταιρείας, του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας, αλλά και της ίδιας της κυβέρνησης.



# Η εταιρεία

- Η εταιρεία MFD ήταν θυγατρική των Μινωικών Γραμμών, καθώς οι Μινωικές Γραμμές κατείχαν το 31% του μετοχικού κεφαλαίου της εταιρείας, ενώ το υπόλοιπο 69% ανήκε σε επιχειρηματίες, προερχόμενους κυρίως από το χώρο των κατασκευαστικών και της ακτοπλοΐας.
- Με ένα δυνατό μετοχικό υπόβαθρο και διευθύνοντα σύμβουλο τον Παντελή Σφηνιά, η MFD είχε το 1998 στο στόλο της πάνω από 80 πλοία, τα μισά σχεδόν εκ των οποίων ήταν ταχύπλοα, ενώ τα υπόλοιπα κλασικού τύπου, ενώ είχε και δύο θυγατρικές εταιρείες, την Hellas Ferries και την Saronikos Ferries.
- στην MFD τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο εργάζονταν 3.000 ναυτικοί και υπάλληλοι και η εταιρεία διαχειριζόταν έναν πολύ μεγάλο αριθμό πλοίων, ούσα η μεγαλύτερη ακτοπλοϊκή εταιρεία στην Ελλάδα με απόλυτη κυριαρχία σε Κυκλάδες, Σποράδες και Αργοσαρωνικό και κέρδη ικανοποιητικά.



# Τα αίτια

- Η μη τήρηση των τυπικών μέτρων ασφαλείας,
- Η ανεπάρκεια των σωστικών μέσων,
- Η έλλειψη συντονισμού μεταξύ των μελών του πληρώματος ήταν οι βασικότερες αιτίες του δυστυχήματος.
- Επιπλέον επιβαρυντικό στοιχείο για την εταιρεία ήταν το γεγονός ότι το Samina Express ήταν από τα πιο γερασμένα πλοία του στόλου της εταιρείας, ενώ μόλις μια εβδομάδα πριν το συμβάν ο Α/Β μηχανικός του πλοίου, σύμφωνα με δηλώσεις του στα Μ.Μ.Ε., είχε ζητήσει την αντικατάστασή του, γεγονός που επιβάρυνε δραματικά τη θέση της πλοιοκτήτριας εταιρείας.
- Οι ευθύνες αποδόθηκαν στα μέλη του πληρώματος του πλοίου, ενώ στο στόχαστρο της έρευνας για καταλογισμό ευθυνών βρέθηκε και η πλοιοκτήτρια εταιρεία.





# Η αντιμετώπιση της κρίσης

- Μια μόλις μέρα μετά το ναυάγιο ο πρόεδρος των «Μινωικών Γραμμών» Κ. Κληρονόμος δήλωσε ότι η MFD θα σταθεί κοντά στις οικογένειες των θυμάτων, ενώ τόνισε ότι το Samina Express το οποίο είχε ανακαινιστεί πρόσφατα (κυρίως σε ότι αφορούσε στον ξενοδοχειακό εξοπλισμό), είχε περάσει από επιθεωρήσεις του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας και βρέθηκε αξιόπλοο.
- Σε συνέντευξη τύπου ο κ. Κληρονόμος εξέφρασε τη λύπη του, ενώ επέρριψε ευθύνες στον ανθρώπινο παράγοντα (Το Βήμα, 29/10/2000).
- Λίγες ημέρες μετά σε συνέντευξή του στην ημερήσια εφημερίδα «Κρήτη» υποστήριξε ότι «όλος αυτός ο θόρυβος κρύβει σκοπιμότητες σε βάρος της ναυτιλιακής εταιρείας του Ηρακλείου» και επιχείρησε να διαχωρίσει την κρητική εταιρεία από τη Minoan Flying Dolphins, πλοιοκτήτρια του Samina Express (Ελευθεροτυπία, 4/10/2000).



# Επικοινωνιακή στρατηγική (1)

- Σημαντικό είναι το γεγονός ότι ο πρόεδρος των «Μινωικών Γραμμών» προσπάθησε από την αρχή να αποσυνδέσει τις «Μινωικές» από την MFD, τονίζοντας ότι πρόκειται για δύο ξεχωριστές εταιρείες χωρίς διοικητική ή οργανωτική ταύτιση.
- Με τηλεοπτική εμφάνιση τις ευθύνες της εταιρείας – αν και όπου υπήρχαν- ανέλαβε ο αντιπρόεδρος και διευθύνων σύμβουλος της MFD Π. Σφηνιάς. Ο Παντελής Σφηνιάς μίλησε μια και μοναδική φορά στο δελτίο ειδήσεων του σταθμού «Μέγκα», κατά τη διάρκεια της οποίας ήταν φανερό ότι πιεζόταν.



# Επικοινωνιακή στρατηγική (2)

- Επιστολή προς το Χρηματιστήριο
- Τον Ιούνιο του 2001 η γενική συνέλευση της εταιρείας αποφάσισε τη μετονομασία της Minoan Flying Dolphins σε Hellas Flying Dolphins εν μέσω διαφωνιών με ποσοστό 61,2% υπέρ και 38,8% σε μια προσπάθεια να ανακτήσει η εταιρεία το κύρος και την εμπιστοσύνη του κοινού



# ΕΣΡ για την κάλυψη

- Η σχετική ανακοίνωση του ΕΣΡ ανέφερε ότι: «στον τρόπο παρουσίασης, του ναυαγίου του ΕΞΠΡΕΣ ΣΑΜΙΝΑ, της ενημέρωσης, των σχολίων και των σχετικών διαλόγων υπήρξαν ασάφειες, υπερβολές κι επιλεκτικές επαναλήψεις τραγικών σκηνών». Ακόμη «μεταδόθηκαν πληροφορίες σχετιζόμενες με το ναυάγιο οι οποίες παραβιάζουν ευθέως το τεκμήριο της αθωότητας, τις υποχρεώσεις του σεβασμού της ιδιωτικής ζωής και της αποφυγής κάθε αδιάκριτης παρέμβασης σε προσωπικό πένθος καθώς επίσης και την απαγόρευση χρησιμοποίησης μεθόδων συλλογής πληροφοριών προσβλητικών για την αξιοπρέπεια του ανθρώπου».



# ΠΟΕΣΥ για την κάλυψη

- Η Π.Ο.Ε.ΣΥ. συγχαίρει από τη μία τους δημοσιογράφους όλων των μέσων επικοινωνίας, που προσπάθησαν από την πρώτη στιγμή να φωτίσουν όλες τις πραγματικές και δραματικές πτυχές των δύο ναυαγίων. Ταυτόχρονα, στηλιτεύει τις διάφορες εκπομπές και τις «τηλεοπτικές δίκες» στις οποίες συνήγοροι των εμπλεκομένων στην υπόθεση επιδίωκαν συστηματικά να στρέψουν τις έρευνες προς τη δική τους κατεύθυνση, διαρκούντος του προανακριτικού έργου».



# Οικονομικές συνέπειες

- Για το ναυάγιο του «Εξπρές Σάμινα», μέχρι την 31η Μαΐου 2001 είχαν κατατεθεί 111 αγωγές με απαιτήσεις ύψους 38,331 δισ., 124 αιτήσεις ασφαλιστικών μέτρων με απαιτήσεις 69 δισ., είχαν κατατεθεί εγγυητικές επιστολές ύψους 7,1 δισ., είχαν καταβληθεί σε συγγενείς μελών του πληρώματος αποζημιώσεις 308 εκ. και σε συγγενείς επιβατών, ύστερα από συμβιβασμό, 441,78 εκ. δρχ.
- Επίσης 237 εκ. δρχ. σε διασωθέντες έλληνες επιβάτες και 64 εκ. δρχ. σε αλλοδαπούς.
- Το γενικό σύνολο του ποσού που είχε μέχρι τότε καταβληθεί έφθανε τα 8.866.611.371 δισ. δρχ.



# SEA DIAMOND



Εικόνα 3



Εικόνα 4



# Η εταιρεία: Louis Cruise Lines Ltd

- Ιδρύθηκε στη Λευκωσία στις 31 Δεκεμβρίου 1998 με σκοπό να αποκτήσει το 100% του μετοχικού κεφαλαίου των πλοιοκτητριών εταιρειών, καθώς και των υπολοίπων εταιρειών του Ομίλου ΛΟΥΗΣ που δραστηριοποιούνται στον τομέα του θαλάσσιου τουρισμού.
- Αγόρασε το κρουαζιερόπλοιο Sea Diamond στις αρχές του 2006.
- Στο πλοίο είχαν γίνει μετασκευές το 1999 και είχαν προστεθεί ένα επιπλέον κατάστρωμα, 62 νέες καμπίνες επιβατών, καθώς και ένα ακόμη σαλόνι και εστιατόριο στα καταστρώματα της πλήρης.
- Ευρέως γνωστός στην ελληνική κοινή γνώμη έγινε ο όμιλος για πρώτη φορά τον Οκτώβριο του 2006, όταν δύο μικρά παιδιά από την Αγγλία, ο 6χρονος Ρόμπερτ Στέφερντ και η 7χρονη αδελφή του Κριστίν έχασαν τη ζωή τους δηλητηριασμένα από μονοξείδιο του άνθρακα, εξαιτίας διαρροής του κλιματιστικού μηχανήματος, στο δωμάτιο του ξενοδοχείου του ομίλου στην Κέρκυρα, Louis Corcyra Beach.





# Το περιστατικό

- Στις τρεισήμισι το μεσημέρι της 5ης Απριλίου 2007 το Sea Diamond που μετέφερε 1.163 επιβάτες και 391 μέλη πληρώματος, κατά τη διάρκεια ελιγμών για την πρόσδεσή του αρόδου σε τσαμαδούρα στα Φηρά της Θήρας, προσέκρουσε με τη δεξιά πλευρά του σε χαρτογραφημένο ύφαλο που αποτελεί τη φυσική συνέχεια της απότομης βραχώδους στεριάς.
- Το πλοίο πήρε αμέσως κλίση και από το μεγάλο ρήγμα στα ύφαλα άρχισαν να εισρέουν νερά στους χώρους κάτω από τα καταστρώματα 2 και 3, όπου βρισκόταν κάποιες από τις καμπίνες των επιβατών, οι οποίοι έντρομοι έτρεχαν στους διαδρόμους, ενώ το πλήρωμα συγκέντρωνε τον κόσμο στα πάνω καταστρώματα.
- Με εντολή του πλοιάρχου, οι επιβάτες άρχισαν να εγκαταλείπουν αρχικά το πλοίο από τις ανεμόσκαλες για να επιβιβαστούν σε παραπλέοντα πλοία.
- Με τη βοήθεια του μικρού ρυμουλκού «Λέων», το πλοίο σταθεροποιήθηκε λίγη ώρα αργότερα, οπότε άνοιξε ο πλαϊνός καταπέλτης πάνω στον καταπέλτη του μικρού τοπικού φέρι μποτ «Θηρασιά» και αποβιβάστηκαν οι 500 επιβάτες.



# Συνέπειες του ναυαγίου

- 2 αγνοούμενοι επιβάτες: ένας 45χρονος Γάλλος και η 16χρονη κόρη του
- Θαλάσσια ρύπανση



Εικόνα 5



# Επικοινωνιακή διαχείριση της κρίσης (1)

- Τις πρώτες κρίσιμες στιγμές, η εταιρεία δεν ήταν σε θέση να παραδώσει στο Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας τον ακριβή κατάλογο των επιβατών, γεγονός που δημιούργησε μεγάλη σύγχυση σχετικά με τον εντοπισμό των δύο γάλλων επιβατών.
- Τα ΜΜΕ μιλούσαν για ακαταλληλότητα του καπετάνιου, ενώ το Ινστιτούτο Θαλάσσιας και Περιβαλλοντικής Έρευνας «Αρχιπέλαγος» έκανε λόγο για την επαπειλούμενη περιβαλλοντική ρύπανση, θέτοντας επιτακτικά το θέμα της άμεσης απάντησης καυσίμων για λόγους προστασίας του περιβάλλοντος.



# Επικοινωνιακή διαχείριση της κρίσης (2)

- Η εταιρεία μετά τη βύθιση δεν έχασε χρόνο και απευθύνθηκε γρήγορα προς τα μέσα διαβεβαιώνοντας ότι μετά από διασταύρωση στοιχείων των επιβατών, «πέραν των δύο δηλωθέντων αγνοουμένων οι υπόλοιποι επιβάτες και πλήρωμα είναι ασφαλείς» ([www.in.gr](http://www.in.gr)).
- Η Louis Cruises επέμεινε στην αρχική δήλωση ότι δεν έφερε ευθύνη για το συμβάν, τονίζοντας διαρκώς και προς κάθε κατεύθυνση ότι είναι στη διάθεση οποιουδήποτε για οποιαδήποτε πληροφορία ([www.naftemporiki.gr](http://www.naftemporiki.gr)).



# Επικοινωνιακή διαχείριση της κρίσης (3)

- Σε ότι αφορά στο πρόστιμο για τη θαλάσσια ρύπανση που της επεβλήθη αργότερα από το υπουργείο εμπορικής ναυτιλίας η Louis μέσω ανακοίνωσης απάντησε μεταξύ άλλων ότι «η ρύπανση αντιμετωπίστηκε από την πρώτη στιγμή με ιδιαίτερα αποτελεσματικό και επιτυχή τρόπο, χάρη στον οποίο περιορίστηκε ευθύς εξαρχής σε ιδιαίτερα μικρή έκταση.
- Τα λίγα σημεία της ξηράς που είχαν αρχικά ρυπανθεί έχουν καθαριστεί πλήρως, ακόμα και από ρύπους που προϋπήρχαν του ναυαγίου».
- Ταυτόχρονα έστειλε εξώδικο προς τη Μ.Κ.Ο. «Αρχιπέλαγος» να σταματήσει τα δυσμενή για την εταιρεία σχόλια.



# Επικοινωνιακή διαχείριση της κρίσης (4)

- Σχετικά με το θέμα των αποζημιώσεων, τις οποίες η εταιρεία αρνήθηκε να καταβάλλει, ερωτηθείς ο νομικός της σύμβουλος απάντησε αναφερόμενος σε άλλο παρόμοιο ατύχημα στις ΗΠΑ, «όπου και πάλι οφείλεται σε λανθασμένη χαρτογράφηση, τις αποζημιώσεις κατέβαλε τελικά το αμερικανικό κράτος και ανακλήθηκαν όλα τα πρόστιμα για την ρύπανση του ποταμού όπου έγινε το ατύχημα».



**Να συγκρίνετε τα δυο περιστατικά  
κρίσης και να αναλογιστείτε τις διαφορές  
που παρουσιάζουν**



Εικόνα 6

**ΠΟΙΟΙ ΟΙ ΛΟΓΟΙ ΤΗΣ  
ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΗΣ ΚΑΛΥΨΗΣ  
ΤΟΥΣ ΑΠΟ ΤΑ ΜΜΕ;**



# Συμπεράσματα





# Συμπεράσματα (2)

- Το ζήτημα, λοιπόν, για έναν οργανισμό είναι αφενός μεν να λάβει τα κατάλληλα μέτρα περιορισμού των δυσμενών συνεπειών του φαινομένου και αποτροπής ανάλογου περιστατικού στο μέλλον και αφετέρου να κάνει αποτελεσματική χρήση των επικοινωνιακών στρατηγικών, ώστε να καταφέρει να περάσει τα μηνύματά του στο κοινό.



# Συμπεράσματα για Samina Express & Sea Diamond

- Ταχύτατη αντίδραση ή/και
- ανάληψη της ευθύνης από τον οργανισμό και
- η ξεκάθαρη επιλογή της επικοινωνιακής στρατηγικής με βάση την οποία θα κινηθεί ο οργανισμός.
- Η καθυστέρηση στην εφαρμογή του επικοινωνιακού σχεδιασμού ήταν αυτή που στην περίπτωση της MFD λειτούργησε εις βάρος του οργανισμού, ενώ στην περίπτωση του Sea Diamond τα πράγματα θα ήταν πολύ χειρότερα αν ο αριθμός των θυμάτων ήταν μεγαλύτερος.



# Αναφορές

- Το Έργο αυτό κάνει χρήση των ακόλουθων έργων:

1. Paros Portes

[https://commons.wikimedia.org/wiki/File%3AParos\\_Portes.JPG](https://commons.wikimedia.org/wiki/File%3AParos_Portes.JPG)

Templar52 [Attribution], via Wikimedia Commons from Wikimedia Commons

2. Samina situation map el

[https://commons.wikimedia.org/wiki/File%3ASamina\\_situation\\_map\\_el.svg](https://commons.wikimedia.org/wiki/File%3ASamina_situation_map_el.svg)

By Sisyphos23 (Own work) [CC0], via Wikimedia Commons from Wikimedia Commons

3. Sinking of the Sea Diamond

<https://www.flickr.com/photos/robwallace/449414616/>

By Robert Wallace, (CC BY-NC-ND 2.0) via Flickr



# Αναφορές

- Το Έργο αυτό κάνει χρήση των ακόλουθων έργων:

## 4. Sea Diamond - Against Rocks

[https://commons.wikimedia.org/wiki/File%3ASea\\_Diamond\\_-\\_Against\\_Rocks.jpg](https://commons.wikimedia.org/wiki/File%3ASea_Diamond_-_Against_Rocks.jpg)

Wikiphilip at the English language Wikipedia [GFDL (<http://www.gnu.org/copyleft/fdl.html>) or CC-BY-SA-3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>)], via Wikimedia Commons from Wikimedia Commons

## 5. Sea diamond life rafts2

[https://commons.wikimedia.org/wiki/File%3ASea\\_diamond\\_life\\_rafts2.jpg](https://commons.wikimedia.org/wiki/File%3ASea_diamond_life_rafts2.jpg)

By ???? ????? (taken by me using a cellphone camera) [GFDL (<http://www.gnu.org/copyleft/fdl.html>), CC-BY-SA-3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>) or CC BY 2.5 (<http://creativecommons.org/licenses/by/2.5/>)], via Wikimedia Commons from Wikimedia Commons

## 6. <https://pixabay.com/en/ship-capsized-listing-turned-over-79360/>

From tpsdave via pixabay



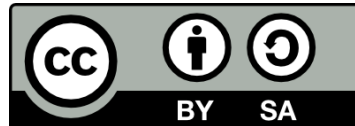
# Σημείωμα Αναφοράς

Copyright Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Παναγιώτου Νικόλαος - Θεοδοσιάδου Σοφία. «Επικοινωνία, Διαχείριση και Επίλυση Κρίσεων. Επικοινωνιακή διαχείριση οργανωσιακής κρίσης: η περίπτωση των ναυαγίων Samina Express και Sea Diamond». Έκδοση: 1.0. Θεσσαλονίκη 2014. Διαθέσιμο από τη δικτυακή διεύθυνση: [http://opencourses.auth.gr/eclass\\_courses](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.

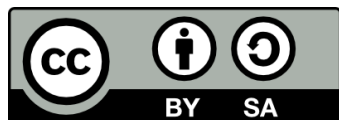
[1] <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>





# 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.

