



# Επικοινωνία, Διαχείριση και Επίλυση Κρίσεων

## Ενότητα 4: Σύγχρονα Μοντέλα Διαχείρισης Κρίσεων

Παναγιώτου Νικόλαος, Επίκουρος Καθηγητής

Τμήμα Δημοσιογραφίας και ΜΜΕ

Σχολή Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

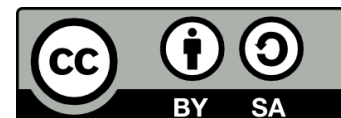


ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



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.

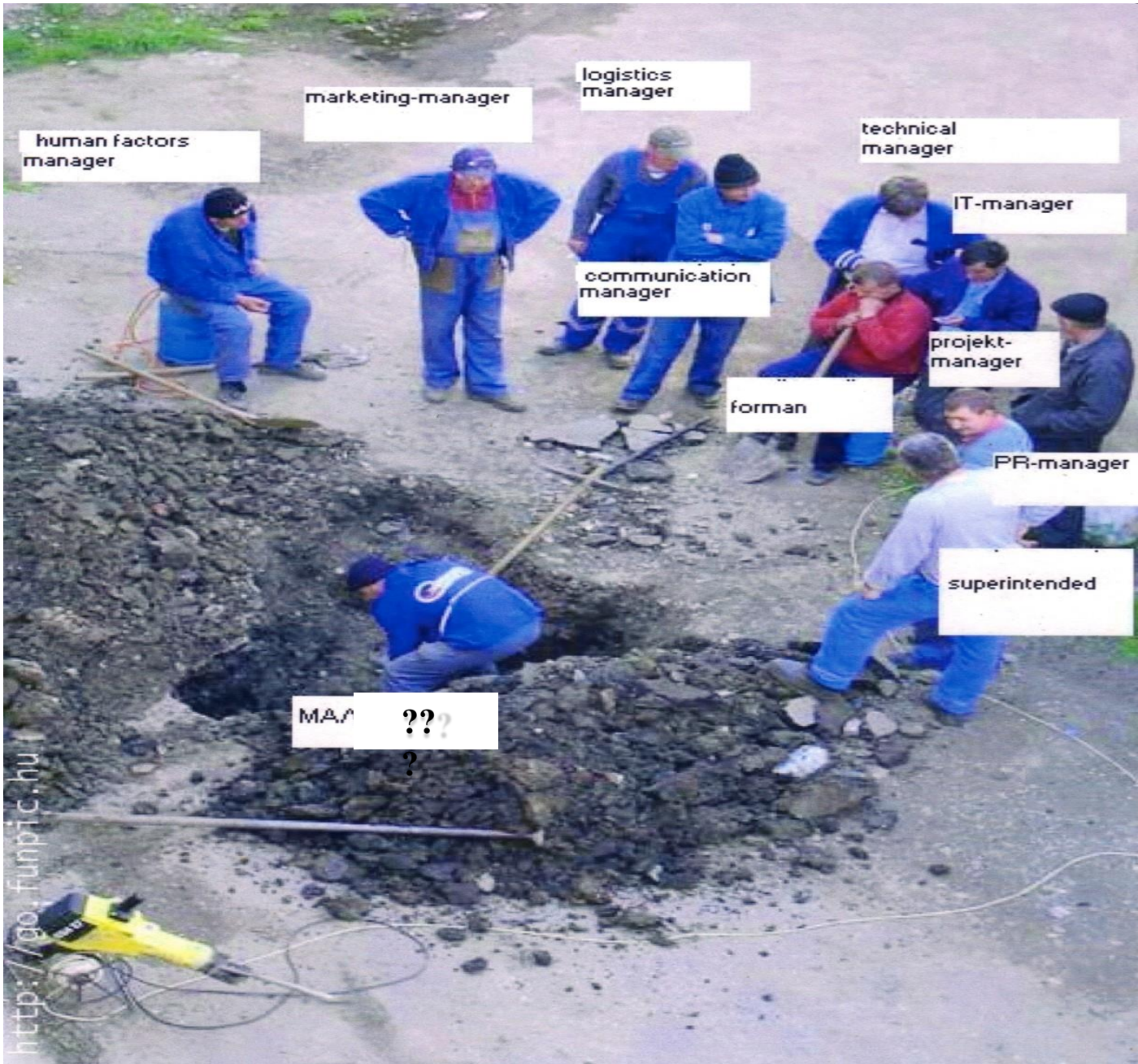




ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

# Επικοινωνία, Διαχείριση και Επίλυση Κρίσεων

Σύγχρονα Μοντέλα Διαχείρισης  
Κρίσεων



http://go.funpic.hu

human factors manager

marketing-manager

logistics manager

technical manager

IT-manager

communication manager

projekt-manager

forman

PR-manager

superintended

MAA ???

?



**ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

---

# **Μοντέλα Διαχείρισης Κρίσεων**



**Μοντέλο "Συμμετοχής της Κοινότητας στη  
διαχείριση μιας Καταστροφής/Κρίσης"  
Community Based Management, (CBDM)**

# Η προσέγγιση

- Η προσέγγιση αυτή είναι απόρροια της ολοένα και αυξανόμενης σημασίας των εθελοντικών ομάδων αλλά και της συνειδητοποίησης ότι το κράτος από μόνο του αδυνατεί να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά και χωρίς την κινητοποίηση και την συμμετοχή της κοινωνίας των πολιτών μια κρίση ή καταστροφή.
- Απόρροια εξελίξεων σε κοινωνικό, πολιτικό, οικονομικό επίπεδο.





# Νέα προσέγγιση

- Η αναγκαιότητα αλλαγής της παραδοσιακής προσέγγισης, από επάνω προς τα κάτω η θεωρία δηλαδή ενός ισχυρού κράτους-πατρώνα το οποίο θα ήταν απολύτως υπεύθυνο για την διαχείριση μιας καταστροφής,
- Η αναγκαιότητα διαφάνηκε σε πολλές περιπτώσεις καταστροφών από την αδυναμία αποτελεσματικής παρέμβασης του κρατικού μηχανισμού πχ πυρκαγιές στην Πελοπόννησο.
- Περίπτωση Νεπάλ, κλπ



# Μοντέλο κοινοτικής συμμετοχής

- Στη θέση της παραδοσιακής προσέγγισης προτείνεται το μοντέλο της κοινοτικής συμμετοχής, ως το πλέον αποτελεσματικό καθώς στο κέντρο για την αντιμετώπιση των συνεπειών μιας καταστροφής τοποθετεί την ενεργή συμμετοχή των πολιτών.
- Έχοντας ως οδηγό την προσέγγιση αυτή είναι βασικό να έχουμε υπόψη ότι η εμπλοκή των εθελοντικών ομάδων είναι απαραίτητο να γίνει σε τόσο στο στάδιο της προετοιμασίας για την αντιμετώπιση πιθανής καταστροφής, όσο και κατά τη διάρκεια της αλλά και στην φάση της αποκατάστασης.





**ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

---

# **Μοντέλο Ισχυρού - Ενιαίου Συντονιστικού Κέντρου**

# Μοντέλο Ισχυρού-Ενιαίου Συντονιστικού Κέντρου (1)

- Σύμφωνα με την προσέγγιση αυτή για τη διαχείριση μιας καταστροφής είναι απαραίτητη η άμεση δημιουργία ενός Ενιαίου Συντονιστικού Κέντρου, (ΕΣΚ) που θα στελεχώνεται από την διαχειριστική ομάδα.
- Στόχος του μοντέλου είναι:
  - Η εξοικονόμηση χρόνου και
  - Η γρήγορη λήψη αποφάσεων.

Στο σχήμα αυτό προτείνονται τα ακόλουθα τμήματα:



# Μοντέλο Ισχυρού-Ενιαίου Συντονιστικού Κέντρου (2)

- **Τμήμα Αποφάσεων ή Γραφείο Διοίκησης και Συντονισμού:** Το τμήμα αυτό επειδή ουσιαστικά αποτελεί την ομάδα διαχείρισης πρέπει να είναι όσο το δυνατό ολιγομελές για να είναι αποτελεσματικό.
- Όσο λιγότερα άτομα περιέχει μια ομάδα διαχείρισης αποφάσεων και συντονισμού τόσο μεγαλύτερη ευελιξία και καλύτερη επικοινωνία δύναται να επιτευχθεί.



# Μοντέλο Ισχυρού-Ενιαίου Συντονιστικού Κέντρου (3)

- Το επίπεδο αυτό είναι το σημείο απ' όπου διευθύνονται και συντονίζονται οι ενέργειες των μονάδων επιχειρήσεων (τακτικό επίπεδο) και διαβιβάζονται πληροφορίες ή και εισηγήσεις στα επιτελικά όργανα για τη λήψη αποφάσεων. Στο επίπεδο αυτό γίνονται οι απαραίτητες ενέργειες για την υλοποίηση των αποφάσεων.



# Μοντέλο Ισχυρού-Ενιαίου Συντονιστικού Κέντρου (4)

- **Γραφείο Συνδέσμου της Διοίκησης:** Είναι το γραμματειακό τμήμα υποστήριξης της δομής που αναλαμβάνει τις επικοινωνίες και δρα ως σύνδεσμος μεταξύ των αναγκών και των απαιτήσεων του ΕΣΚ. Ανάλογα με τις ώρες λειτουργίας και το μέγεθος της κρίσης ποικίλλει και ο αριθμός των ατόμων που απαιτούνται για τη στελέχωση του (πχ μέτρια κρίση 18 ώρες λειτουργίας απαιτούνται τρία άτομα το λιγότερο 6 ώρες βάρδια το άτομο).



# Μοντέλο Ισχυρού-Ενιαίου Συντονιστικού Κέντρου (5)

- **Τμήμα πληροφοριών:** Είναι το τμήμα το οποίο λειτουργεί ως Μεταδότης ταχύτερης και αξιόπιστης πληροφόρησης προς το κοινό και τα ΜΜΕ.
- Η πληροφόρηση αυτή παρέχεται, σε συνεργασία με το ΕΣΚ
- Το τμήμα αυτό είναι καθοριστικό για την επιτέλεση τριών σημαντικών λειτουργιών:
  1. της ενημέρωσης,
  2. της προστασίας του κοινού
  3. και των σχέσεων με τα ΜΜΕ,τα οποία είναι μια δέσμη λειτουργιών που χαρακτηρίζονται από συνάφεια μεταξύ τους.





# Μοντέλο Ισχυρού-Ενιαίου Συντονιστικού Κέντρου (6)

- Η ύπαρξη ενός Ενιαίου Συντονιστικού Κέντρου εξυπηρετεί:
- Τον καλύτερο συντονισμό μέσα από σύντομα και απλά μονοπάτια διοίκησης,
- Την συγκεντρωτική λήψη αποφάσεων,
- Την λήψη άμεσων και τεκμηριωμένων αποφάσεων που θα διευκολύνουν το έργων των ομάδων παρέμβασης,
- Τον έλεγχο και συντονισμό των μέσων μεταφοράς και επικοινωνίας,
- Την ικανότητα αποτελεσματικής επικοινωνίας και παροχή πληροφόρησης.





**ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

---

**Παράδειγμα  
εφαρμογής μοντέλου  
Ενιαίου Συντονιστικού Κέντρου**

# Στοιχεία του Μηχανισμού

Κοινοτικός Μηχανισμός για τη διευκόλυνση της ενισχυμένης  
συνεργασίας  
σε επεμβάσεις Πολιτικής Προστασίας  
Εντός και εκτός Ένωσης - Συμμετέχουν 30 χώρες



Κέντρο  
Παρακολούθησης &  
Πληροφόρησης

**MIC**

Κοινό Σύστημα  
Επείγουσας  
Επικοινωνίας &  
Πληροφόρησης

**CECIS**

Εκπαιδευτικό  
Πρόγραμμα

Βάση  
Δεδομένων  
Ομάδων &  
Εμπειρογνω-  
μόνων

Βάσεις  
Φαρμακευτικών  
Δεδομένων  
&  
Στρατιωτικών  
δεδομένων



**ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

---

# **Αναλυτική παρουσίαση Ενιαίου Συντονιστικού Κέντρου**

# Επίπεδα διοίκησης ελέγχου & συντονισμού επιχειρήσεων (1)

---

- Στρατηγικό (Επιτελικό)
- Επιχειρησιακό (Διευθύνσεως Κρίσεων)
- Τακτικό (Εκτελεστικό)



# Επίπεδα διοίκησης ελέγχου & συντονισμού επιχειρήσεων (2)

---

- Στρατηγικό
- Λήψη πολιτικών αποφάσεων



# Επίπεδα διοίκησης ελέγχου & συντονισμού επιχειρήσεων (3)

Επιχειρησιακό

Συλλογή και αξιολόγηση πληροφοριών

- Σχεδιασμός επιχειρήσεων
- Συντονισμός στην διάθεση πόρων
- Διεύθυνση επιχειρήσεων
- Εισήγηση στο στρατηγικό επίπεδο

Κέντρα Επιχειρήσεων / Ομάδες Διαχείρισης Κρίσεων



# Επίπεδα διοίκησης ελέγχου & συντονισμού επιχειρήσεων (4)

Τακτικό:

- «Θεραπεία» των συνεπειών του καταστροφικού φαινομένου
- Συλλογή, ανάλυση, αξιολόγηση, διαβίβαση πληροφοριών
- Διατύπωση αιτημάτων προς επιχειρησιακό επίπεδο







**ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

---

# **Μοντέλο ανάλυσης κινδύνου**

# Μοντέλο ανάλυσης κινδύνου (1)

- Η μεθοδολογία αποτελείται από τρία στάδια:
- Αναγνώριση Κινδύνου (Risk Identification):  
Ετοιμασία ενός καταλόγου με όλους τους πιθανούς παράγοντες κινδύνου που θα μπορούσε να αντιμετωπίσει ένα πρόγραμμα.
- Εκτίμηση Κινδύνου (Risk Estimation):  
Προσδιορισμός της έκθεσης σε κάθε παράγοντα κινδύνου, βασισμένος στην εκτίμηση της πιθανότητας να συμβεί και της πιθανής επίπτωσής του, ή του βάρους του σε σχέση με τους υπολοίπους και της σοβαρότητάς του.



# Μοντέλο ανάλυσης κινδύνου (2)

---

- Αποτίμηση Κινδύνου (Risk Evaluation) : Εκτίμηση της αποδοχής κάθε παράγοντα κινδύνου, με σκοπό να αποφασιστεί τι ενέργειες πρέπει να γίνουν.



# Μητρώο Παραγόντων Κινδύνου (Risk Register/ Risk Log)

- Η χρήση του διευκολύνεται με την ανάπτυξη μιας εφαρμογής υπολογιστών για την ταχύτερη και πληρέστερη εισαγωγή των στοιχείων στα πεδία και την δημιουργία μιας συνοπτικής κατανομής παραγόντων κινδύνου (Summary Risk Profile, SRP).



# Δομή Αναλυτικής Παράθεσης Παραγόντων Κινδύνου, Δ.Α.Π.Π.Κ. (RISK BREAKDOWN STRUCTURE, RBS)

- Ταξινόμηση των παραγόντων κινδύνου, προσανατολισμένη στην προέλευση τους, όπου κάθε επόμενο επίπεδο παρουσιάζει πιο λεπτομερή καταγραφή των αιτίων.
- Βοηθάει στην αντίληψη της κατανομής και του τύπου των παραγόντων κινδύνου σε ένα πρόγραμμα.
- Παρέχει μία τυποποιημένη παρουσίαση των παραγόντων κινδύνου του προγράμματος, διευκολύνοντας την κατανόηση, την επικοινωνία και την διαχείριση.



# Χάρτης Αντίληψης Παραγόντων Κινδύνου (RISK CONCEPT MAP)

- Αποτελεί μια γραφική απεικόνιση των ενδεχόμενων παραγόντων κινδύνου. Αλληλοσυσχετίζει τα αίτια με τα αντίστοιχα επικίνδυνα γεγονότα και αποτελέσματα. Παρουσιάζει τους παράγοντες κινδύνου με κριτήριο την αύξηση της σοβαρότητας τους.



**ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

---

# **Μέθοδος Ανάλυσης Κινδύνου Υψηλού Επιπέδου (Μ.Α.Κ.Υ.Ε.)**

# Μέθοδος Ανάλυσης Κινδύνου Υψηλού Επιπέδου (Μ.Α.Κ.Υ.Ε.) - 1

- Η μέθοδος αυτή έχει ακριβώς την ίδια προσέγγιση, όσον αφορά στα στάδια ανάλυσης, με την προηγούμενη μέθοδο με την διαφορά όμως ότι δεν υπεισέρχεται σε λεπτομέρειες για κάθε παράγοντα κινδύνου και σε μεγάλο βάθος ανάλυσης, παρά αρκείται στην εφαρμογή αρκετά απλούστερων διαδικασιών.





# Μέθοδος Ανάλυσης Κινδύνου Υψηλού Επιπέδου (Μ.Α.Κ.Υ.Ε.) - 2

- Έτσι, αντί για τον προσδιορισμό κάθε παράγοντα κινδύνου ξεχωριστά, η μέθοδος αυτή προτείνει τον προσδιορισμό των κατηγοριών κινδύνου (classes). Κατά συνέπεια προσδιορίζεται ο βαθμός έκθεσης σε κάθε κατηγορία κινδύνου, χωρίς να αναλώνεται χρόνος στη διαδικασία του προσδιορισμού με σαφήνεια συγκεκριμένων παραγόντων κινδύνου και των επιπτώσεών τους.



# Διεργασία ανάλυσης Κινδύνου

Τα στάδια της διεργασίας ανάλυσης κινδύνου είναι τα ακόλουθα:

- Αναγνώριση κινδύνων
- Μελέτη των χαρακτηριστικών του κάθε κινδύνου
- Μελέτη των χαρακτηριστικών της κοινότητας που είναι πιθανόν να πληγεί
- Προσδιορισμός και εκτίμηση της τρωτότητας της κοινότητας
- Ανάπτυξη σεναρίων





# Μέθοδο Ανάλυσης Δυνατών και Αδύνατων Σημείων, Ευκαιριών και Παραγόντων Κινδύνου (SWOT)

# SWOT (1)

- Αποτελεί ένα μοντελοποιημένο τρόπο καταγραφής των κυριότερων συγκερασμάτων που προκύπτουν από την ανάλυση και την καταγραφή του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος του εξεταζόμενου οργανισμού. Απώτερος στόχος της είναι η συμβολή στον καθορισμό των στρατηγικών κατευθύνσεων του οργανισμού.



# SWOT ANALYSIS (1)

---

- Συνίσταται από τις εξής τέσσερις εξίσου σημαντικές παραμέτρους:
- Δυνατά Σημεία,
- Αδύνατα Σημεία,
- Ευκαιρίες
- Απειλές



# SWOT ANALYSIS (1)

- 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.



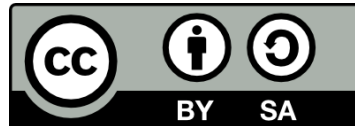
# Σημείωμα Αναφοράς

Copyright Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Νικόλαος Παναγιώτου.  
«Επικοινωνία, Διαχείριση και Επίλυση Κρίσεων. Σύγχρονα Μοντέλα  
Διαχείρισης Κρίσεων». 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



ΕΣΠΑ  
2007-2013  
πρόγραμμα για την ανάπτυξη  
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.

