



Επικοινωνία, Διαχείριση και Επίλυση Κρίσεων

Ενότητα 5: Οργάνωση υποστηρικτικών δικτύων –
Δημιουργία Βάσης Δεδομένων

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

Οργάνωση υποστηρικτικών δικτύων –
Δημιουργία Βάσης Δεδομένων

Δημιουργία Κοινού Συστήματος Επείγουσας Επικοινωνίας και Πληροφόρησης

- Στόχος είναι η διασφάλιση της διασύνδεσης των εμπλεκόμενων φορέων μεταξύ τους μέσω ανάπτυξης ενός κοινού συστήματος επικοινωνίας-Κώδικα.
- Η διευκόλυνση της επικοινωνίας σε περιπτώσεις εκτάκτων αναγκών μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων συντελεί ώστε η απόκριση στις έκτακτες ανάγκες να είναι πιο γρήγορη και αποτελεσματική.



- Τι θα μπορούσε να περιλαμβάνει αυτό το ενιαίο δίκτυο επικοινωνίας;
- Δουλέψτε σε ομάδες και παρουσιάστε ιδέες σχετικά με το τι θα μπορούσε να είναι και να περιλαμβάνει ένα τέτοιο σύστημα.





**ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

Παρουσίαση Παραδείγματος

Κοινό Σύστημα Επείγουσας Επικοινωνίας Και Πληροφόρησης - CECIS

- CECIS - Common Emergency Communication and Information System - αναπτύχθηκε με σκοπό να διασφαλίσει:
- τη διασύνδεση των Εθνικών Αρχών ΠΠ των κρατών μελών μεταξύ τους και με την ΕΕ και
- να διευκολύνει την επικοινωνία σε περιπτώσεις εκτάκτων αναγκών μεταξύ των Εθνικών Αρχών ΠΠ και Θαλάσσιας Ρύπανσης των χωρών που συμμετέχουν στο Μηχανισμό, ώστε η απόκριση στις έκτακτες ανάγκες να είναι πιο γρήγορη και αποτελεσματική.
- Το CECIS είναι μία εφαρμογή διαδικτύου.
- Μόνον εξουσιοδοτημένοι χρήστες μπορούν να συνδεθούν για ασφάλεια και αξιοπιστία μεταφοράς δεδομένων.



Το Κοινό Σύστημα Επείγουσας Επικοινωνίας και Πληροφόρησης - CECIS

Μέσω του CECIS

- τηρείται βάση δεδομένων των μέσων,
- γίνεται η διαχείριση αιτημάτων για παροχή βοήθειας
- διακινούνται πληροφορίες για τις δράσεις ΠΠ

Επίσης το CECIS

- παρέχει ασφάλεια μεταφοράς των πληροφοριών/δεδομένων
- λειτουργεί σε επιχειρησιακό και σε επίπεδο εκπαίδευσης.



Δημιουργία Βάσης Δεδομένων

- Μέσω της δημιουργίας μιας βάσης δεδομένων στόχος είναι η δημιουργία ενός Μητρώου Διαχείρισης Κινδύνου.
- Η αποτύπωση, με ενιαίο κωδικοποιημένο τρόπο, των ενεργειών διαχείρισης εξασφαλίζει την διάχυση των πληροφοριών που περιέχονται στο Σχέδιο Διαχείρισης Κινδύνου και συμβάλλει στην ουσιαστική παρακολούθηση των δράσεών του, με βάση τα χρονοδιαγράμματα που περιέχονται σε αυτό.



Συγκεκριμένα, το Μητρώο Διαχείρισης Κινδύνου (Risk Management Register):

- Αναφέρεται σε ένα συγκεκριμένο πίνακα και εκεί καταγράφονται όλες οι απαραίτητες ενέργειες για την διαχείριση των παραγόντων κινδύνου που έχουν προσδιοριστεί.
- Περιλαμβάνει μια καταγραφή στοιχείων, σχετικά με την κατανομή πόρων για την διαχείριση των επιμέρους παραγόντων κινδύνου.
- Απαιτεί τον καθορισμό του πιθανού Υπεύθυνου Διαχείρισης για κάθε παράγοντα κινδύνου.



Υπόδειγμα σχετικού πίνακα

Φάση συστήματος κινητοποίησης Πολιτικής προστασίας	Λειτουργία	Δράση	Αρμόδια μονάδα	Ρόλος

Πίνακας 1



ΕΜΥ : Έκδοση δελτίου Πρόγνωσης επικίνδυνων καιρικών φαινομένων

Φάση συστήματος κινητοποίησης Πολιτικής προστασίας	Λειτουργία	Δράση	Αρμόδια μονάδα	Ρόλος
Αυξημένη Ετοιμότητα	Επικοινωνίες και Διαχείριση Πληροφοριών	Κινητοποίηση των αρμόδιων Υπηρεσιών της Ν.Α.	Γραφείο Πολιτικής Προστασίας Ν.Α.	Κ

Πίνακας 2



- Η σχετική βάση δεδομένων δεν πρέπει να παρέχει μόνο τεχνικά αποτελέσματα αλλά και μια σειρά προσαρμοσμένων αναφορών, που θα δίνουν σε κάθε ενδιαφερόμενο την πλέον πρόσφατη επισκόπηση των παραγόντων κινδύνου ή των ελέγχων για τους οποίους είναι αρμόδιος.



Πλεονεκτήματα Βάσης Δεδομένων

- Η ανάπτυξη και χρησιμοποίηση ενός πληροφοριακού συστήματος για την ανάλυση και τη Διαχείριση Κινδύνου παρουσιάζει πληθώρα πλεονεκτημάτων όπως:
- Την άμεση παροχή έγκυρων πληροφοριών για την λήψη των απαραίτητων αποφάσεων.
- Την άμεση και με απλές διαδικασίες παραγωγή αναφορών σε μορφή εκθέσεων, πινάκων και διαγραμμάτων.



Πλεονεκτήματα Βάσης Δεδομένων (2)

- Την παροχή, σε όλους τους εμπλεκόμενους, της καλύτερης, γρήγορης και διαφανούς πρόσβασης στις πληροφορίες.
- Το γεγονός ότι οι ενσωματωμένες λειτουργίες παραγωγής αναφορών και η δυνατότητα εναλλακτικών σεναρίων μπορούν να καταστήσουν πιθανή την αυτόματη επαναξιολόγηση της κατάστασης, επιτρέποντας ταυτόχρονα να παραχθούν ακριβείς προβλέψεις για πολλές διαφορετικές παραλλαγές των αντικειμενικών στρατηγικών.





**ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

Εκπαίδευση - Τεχνικές Προσομοίωσης

Σημασία της Εκπαίδευσης

- Οι υπεύθυνοι για τη διαχείριση κρίσεων θα πρέπει να λάβουν υπόψη τους ότι η συνήθεια, η καθημερινότητα, η νωθρότητα μπορεί να επηρεάσουν την ετοιμότητα ενός οργανισμού να διαχειριστεί και να αντιμετωπίσει μια κρίση. Στο σημείο αυτό κρίσιμος είναι ο ρόλος της εκπαίδευσης του προσωπικού προκειμένου να καταστεί ικανό να αντιμετωπίσει μια κρίση και να δράσει ανάλογα.
- Στην εκπαίδευση του προσωπικού το μοντέλο ΕΠΙ μπορεί να βοηθήσει στην κατεύθυνση της αύξησης της ετοιμότητας του προσωπικού.



Μοντέλο ΕΠΙ

Αποτελείται από τρεις παραμέτρους:

- Εξοικείωση
 - Πρόβλεψη
 - Ικανότητα
- Η εκπαίδευση του προσωπικού συμβάλλει στην ανάπτυξη ικανοτήτων για την αντιμετώπιση μιας κρίσης, στην εξοικείωση με τις σχετικές διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθηθούν, αλλά και την αύξηση της δυνατότητας για να προβλεφθεί στο μέτρο του δυνατού η εξέλιξη και οι σχετικές επιπτώσεις του φαινομένου στη γενικότητα του.



Μοντέλο ΕΠΙ (2)

- Τα εκπαιδευτικά προγράμματα για τη διαχείριση κινδύνων και κρίσεων συντελούν:
- Να εξοικειωθούν οι συμμετέχοντες στο σχέδιο για την κρίση και το ρόλο τους σε αυτό.
- Δίνουν τη δυνατότητα στα άτομα που θα αντιμετωπίσουν την κατάσταση να γνωρίσουν ο ένας τον άλλο και να προσδιορίζουν πιο εύκολα τις απαιτήσεις για τα καθήκοντα και τις λειτουργικές ανάγκες.
- Με το να εξασκηθούν στην κίνηση, τη συνάθροιση και την παράταξη τους, εξοικονομούν περισσότερο χρόνο για την αντιμετώπιση της κρίσης όταν αυτή ξεσπάσει.



Μοντέλο ΕΠΙ (3)

- Κατά τη διάρκεια του χρόνου πρέπει να γίνονται τρεις τουλάχιστον εκπαιδευτικές δραστηριότητες ως ακολούθως:
- **Ένα «πέραςμα» του σχεδίου** το οποίο μπορεί να πάρει δυο με τέσσερις ώρες σε μια αίθουσα συνεδριάσεων. Η έμφαση εδώ δίνεται στην εξοικείωση του σχεδίου με μια δευτερεύουσα ωφέλεια σχετικά με τον έλεγχο της ακρίβειας και της λειτουργικότητας.
- **Μια δραστηριότητα σε επίπεδο μονάδας**, που δίνει τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες να εκτελέσουν τα βήματα της κάθε δραστηριότητας αντιμετώπισης ή ανάκαμψης. Αυτό το βήμα επικεντρώνεται στον έλεγχο, ότι δηλαδή τα άτομα μπορούν να επιτελέσουν τα απαιτούμενα καθήκοντα, αλλά και ότι ο εξοπλισμός και οι πόροι είναι διαθέσιμοι και σε λειτουργική κατάσταση. Η δραστηριότητα αυτή μπορεί να πάρει από μισή μέρα ως και μια ολόκληρη.



Μοντέλο ΕΠΙ (4)

- Μια άσκηση με ένα πλήρες σενάριο κρίσης στο οποίο αναλαμβάνονται πολλά στοιχεία (αν όχι όλα) και ρόλοι σχετικά με την αντιμετώπιση και την ανάκαμψη για μια χρονική περίοδο. Ο σκοπός της άσκησης είναι να ελέγξει τον σχεδιασμό για την αντιμετώπιση και την εκπαίδευση ώστε τα άτομα να γνωρίζουν τι πρέπει να κάνουν. Σε περίπτωση που τα πράγματα δεν εξελιχθούν όπως είχαν σχεδιασθεί οι οργανωτές είτε θα αφήσουν να εξελιχθεί η κατάσταση είτε θα αναπροσαρμόσουν τα σχέδια.



Χαρακτηριστικά Ασκήσεων

- Μια άσκηση είναι καλή στο βαθμό που είναι **ξεκάθαρη η καθαρότητα του σκοπού της και η καταλληλότητα της**. Το είδος της άσκησης πρέπει να ανταποκρίνεται με το επίπεδο ικανοτήτων των μελών και των υπομονάδων του οργανισμού, να δημιουργούν ένα θετικό περιβάλλον μάθησης, είτε μέσω της άσκησης είτε μέσω της ενημέρωσης για την άσκηση.
- Οι ασκήσεις πρέπει να περιλαμβάνουν δραστηριότητες που είναι ανάλογες με το επίπεδο και τις ικανότητες των συμμετεχόντων.



Εκπαίδευση στελεχών

- Διοργάνωση σεμιναρίων εξοικείωσης με τα γεωγραφικά συστήματα πληροφοριών GPS.
- Το γεγονός αυτό αποτελεί μια πρώτης τάξεως ευκαιρία για τη δημιουργία μιας μαγιάς του σώματος της πολιτικής προστασίας αλλά και την ενίσχυση ενός κλίματος συνεργασίας μεταξύ των μελών.
- Προσπαθήστε στα σεμινάρια αυτά να συμμετάσχουν μέλη από όσους φορείς εμπλέκονται με την διαχείριση κινδύνων.





**ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

Παράδειγμα

Το Ευρωπαϊκό Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα του Μηχανισμού

Σκοπός:

- να βελτιωθεί ο συντονισμός της προσφερόμενης βοήθειας με την αύξηση της συμβατότητας και της συμπληρωματικότητας μεταξύ των ομάδων επέμβασης των χωρών στο πεδίο.

Το πρόγραμμα αποτελείται από

- εκπαιδευτικά σεμινάρια,
- εκτέλεση κοινών ασκήσεων και
- σύστημα ανταλλαγής εμπειρογνομώνων

<http://www.exchangeofexperts.eu>



Το Ευρωπαϊκό Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα του Μηχανισμού (2)

Αρχικά οι κύκλοι εκπαίδευσης περιλαμβάνουν:

- Εισαγωγικά σεμινάρια
- Σεμινάρια Επιχειρησιακής Διαχείρισης
- Σεμινάρια Συντονισμού Υψηλής Βαθμίδας

Μετά το 2006 προστέθηκαν άλλοι τρεις κύκλοι σεμιναρίων:

- Συντονισμού Υψηλής Βαθμίδας- επαναληπτικά σεμινάρια
- Διαχείρισης Προσωπικού
- Αποτίμησης Αποστολών



Τεχνική της προσομοίωσης

- Οι ασκήσεις αυτές μπορούν να πραγματοποιηθούν είτε μέσω ειδικών προγραμμάτων για υπολογιστές, είτε επί χάρτου είτε στην ίδια την περιοχή. Τα προγράμματα για υπολογιστές χρησιμοποιούν ειδικά εφέ που είναι γνωστά ως εικονική πραγματικότητα.
- Η εκπαίδευση μέσω της τεχνικής της προσομοίωσης προσπαθεί να καθρεφτίσει τις πλευρές μιας κρίσιμης κατάστασης. Παράλληλα εμπεριέχει τρεις γενικές προσεγγίσεις:
- Α) Τη μελέτη μιας υπόθεσης για ανάλυση σε μια αίθουσα επιχειρήσεων
- Β) Άσκηση με μακέτα για τη διαχειριστική ομάδα
- Γ) Μια ιστορία άσκησης που βασίζεται στο πεδίο



Περιορισμένα/αρνητικά αποτελέσματα της τεχνικής της προσομοίωσης

Ο μη καλός χειρισμός των προγραμμάτων προσομοίωσης και των ασκήσεων μπορεί να έχει περιορισμένα ή ακόμη και αρνητικά αποτελέσματα εάν:

1. Τα σενάρια που χρησιμοποιούνται για εκπαίδευση φαίνονται ως οι μοναδικές κρίσιμες καταστάσεις οι ως ο μοναδικός τρόπος που εξελίσσεται μια καταστροφή. Χωρίς την ποικιλία και την εναλλαγή σεναρίων και εξελίξεων, μπορεί να οδηγήσει σε φαινόμενα αδυναμίας αντιμετώπισης της κατάστασης όταν προκύπτει μια διαφορετική κρίση ή όταν η κρίσιμη κατάσταση δεν ταιριάζει με αυτά τα σενάρια στα οποία έχουν εξασκηθεί.



Περιορισμένα/αρνητικά αποτελέσματα της τεχνικής της προσομοίωσης (2)

2. Τα άτομα που συμμετέχουν βλέπουν τις ασκήσεις ως μια ευκαιρία για να αποφύγουν την εργασία τους. Η μάθηση επομένως είναι ελάχιστη όπως και η ικανότητα αντιμετώπισης είναι εξίσου χαμηλή. Για το λόγο αυτό είναι απαραίτητο οι ασκήσεις να σχεδιάζονται ώστε να είναι όσο το δυνατόν πιο διαδραστικές και να προωθούν τη συμμετοχή όλων των μερών.
3. Μπορεί να αναπτυχθεί υπερβολική εμπιστοσύνη καθώς οι συμμετέχοντες μεταφράζουν μια ελεγχόμενη άσκηση σε αναπαράσταση της ικανότητας τους να χειρίζονται μια πραγματικά κρίσιμη κατάσταση. Το παίξιμο των ρόλων μιας άσκησης δεν ισούται με την πραγματική κατάσταση. Η πίεση, το άγχος κλπ, δεν μπορούν να αναπαραχθούν πλήρως στις ασκήσεις.



Σχεδιασμός και Σχέδια

- Γιατί πρέπει να σχεδιάζουμε ;
- Τι είναι ο σχεδιασμός ;
- Τι εννοούμε όταν λέμε σχέδιο ;
- Πόσα είδη σχεδίων υπάρχουν ;
- Ποιες είναι οι θεμελιώδεις αρχές του σχεδιασμού ;
- Ποια είναι τα χαρακτηριστικά ενός «καλού» σχεδίου ;
- Τι χρειαζομαι για να συντάξω ένα σχέδιο ;
- Τι πρέπει να περιέχει ένα σχέδιο ;
- Πως συντάσσουμε ένα σχέδιο ;



Σχεδιασμός έκτακτης ανάγκης (Emergency planning)

Μια διαρκής κυκλική διεργασία (process) που συνίσταται:

- Στην εκπαίδευση του προσωπικού που εμπλέκεται στην εφαρμογή των σχεδίων.
- Στη διεξαγωγή ασκήσεων για την δοκιμασία και τον έλεγχο των σχεδίων και την εξάσκηση του προσωπικού και στην αναθεώρηση/επικαιροποίηση των σχεδίων.



Είδη Σχεδίων Έκτακτης Ανάγκης

- Διακινδυνικό (multi-hazard EOP)
- Αυτοτελές (single hazard EOP)





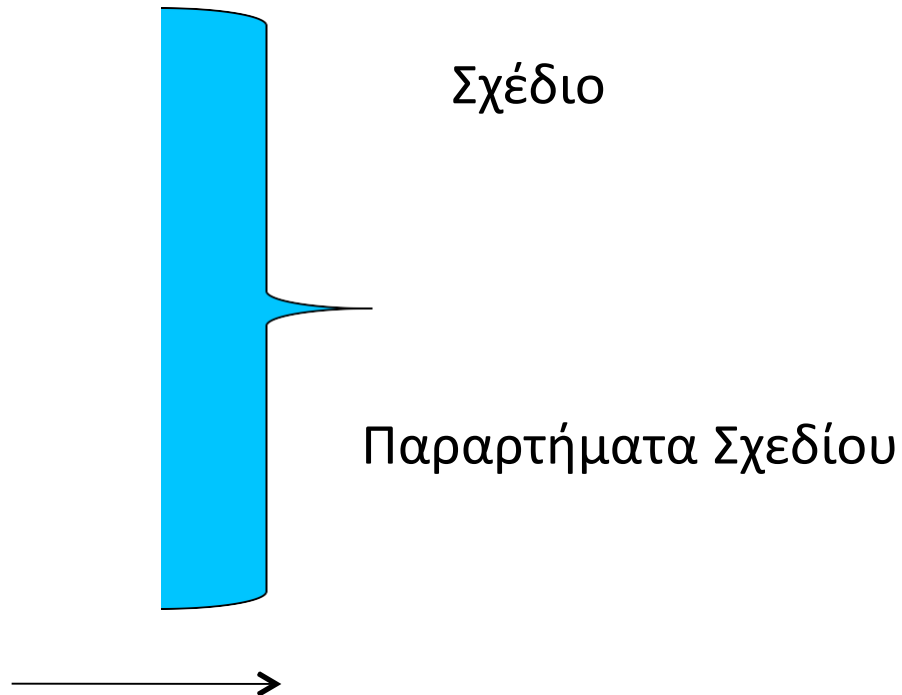
**Τι χρειάζομαι για να καταστρώσω ένα
σχέδιο; Τι πρέπει να περιέχει ένα
σχέδιο;**

Περιεχόμενα Σχεδίου

Απαντήσεις στις ερωτήσεις:

- Ποιος
- Τι
- Πότε
- Πού
- Γιατί

- Πώς



Σημείωμα Αναφοράς

Copyright Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Νικόλαος Παναγιώτου.
«Επικοινωνία, Διαχείριση και Επίλυση Κρίσεων. Οργάνωση υποστηρικτικών δικτύων – Δημιουργία Βάσης Δεδομένων». 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.

