



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ

Καθηγητής : Κωνσταντίνος Χρίστου

ΚΡΙΣΗ





ΚΡΙΣΗ

Να τι μου απάντησαν αυτοί που συμμετείχαν παλιά σε σεμινάρια Διαχείρισης Κρίσεων στην ερώτηση τι είναι κρίσης:

- ✓ `` Οι Κρίσεις αποτελούν μέρος της καθημερινότητας μας ``
- ✓ `` Όσο υπάρχει ζωή σε αυτό το πλανήτη, θα υπάρχουν και κρίσεις ``
- ✓ `` Κρίση είναι το οτιδήποτε που μπορεί να επηρεάσει σημαντικά αρνητικά μια εταιρεία, ένα πανεπιστήμιο, ένα οργανισμό ``
- ✓ `` Σημαντική και ταυτόχρονα ξαφνική αρνητική αλλαγή η οποία γίνεται σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα ``
- ✓ `` Μια αλλαγή η οποία προκαλεί μεγάλη ζημία στην οικονομική κατάσταση μια εταιρείας ή ενός οργανισμού ``

ΚΡΙΣΗ



ΚΡΙΣΗ

- ✓ `` Κρίση είναι ένα γεγονός που συμβαίνει σε μια εταιρεία και σε χρόνο ρεκόρ την φέρνει στο προσκήνιο και ως συνήθως την κάνει στόχο δυσμενούς κάλυψης από τα ΜΜΕ``
- ✓ `` Κρίσεις είναι απρόβλεπτα γεγονότα τα οποία δημιουργούν ανεπιθύμητα αποτελέσματα``
- ✓ `` Κρίση σε ένα οργανισμό είναι το οτιδήποτε έχει την δύναμη να προκαλέσει ξαφνική και σοβαρή ζημιά στο προσωπικό, στην φήμη, ή στην παραγωγή``
- ✓ Κρίση είναι ένα γεγονός στο οποίο οι συμμετέχοντες πιάνονται προ εκπλήξεως και έχουν πολύ λίγο χρόνο να αντιδράσουν έτσι ώστε να πάρουν δύσκολες αποφάσεις κάτω από μεγάλη ένταση και πίεση``
- ✓ `` Κρίση είναι μια κατάσταση που μπορεί να επηρεάσει την εμπιστοσύνη του κόσμου σε ένα οργανισμό``



ΚΡΙΣΗ

- ✓ `` Κρίση σημαίνει, περίοδος ανωμαλίας με κινδύνους``
- ✓ `` Εταιρική κρίσης είναι ένα σπάνιο αλλά πολύ πιθανόν γεγονός το οποίο επηρεάζει αρνητικά το προϊόν, την φήμη του οργανισμού, την οικονομική σταθερότητα του οργανισμού, την υγεία ή την ευημερία των υπάλληλων της εταιρείας ή της περιοχής γενικά``
- ✓ `` Εταιρική κρίσης είναι μια κατάστασης επικίνδυνη και κρίσιμη για την εταιρεία``
- ✓ `` Εταιρική κρίσης είναι μια καταστροφή για την εταιρεία αλλά πιθανόν και για τον κόσμο γύρω από την εταιρεία``



Παραδείγματα Κρίσεων

- **Οικονομικές κρίσεις:** Χρηματιστήριο, Αξιόγραφα, Κούρεμα καταθέσεων κλπ.
- **Πολιτικές κρίσεις:** Πραξικόπημα, Παραίτηση κυβέρνησης κλπ.
- **Τεχνολογικές κρίσεις:** Μαζικά ατυχήματα, αποσύρσεις ελαττωματικών προϊόντων κλπ,
- **Κρίσεις φυσικών καταστροφών:** Σεισμοί, καταιγίδες, Τσουνάμι, πλημμύρες κλπ
- **Ιατρικές κρίσεις:** AIDS, Embola, Νόσων των πουλερικών κλπ
- **Τρομοκρατικές κρίσεις:** 9/11 USA, Επιθέσεις από Taliban στο Λονδίνο κλπ.



Τύποι Κρίσεων

- **Οικονομικές κρίσεις:** Χρηματιστήριο, Αξιόγραφα, Κούρεμα καταθέσεων κλπ.
- **Πολιτικές κρίσεις:** Πραξικόπημα, Παραίτηση κυβέρνησης κλπ.
- **Τεχνολογικές κρίσεις:** Μαζικά ατυχήματα, αποσύρσεις προϊόντων κλπ
- **Κρίσεις φυσικών καταστροφών:** Σεισμοί, καταιγίδες, Τσουνάμι κλπ
- **Ιατρικές κρίσεις:** AIDS, Embola, Νόσων των πουλερικών κλπ
- **Τρομοκρατικές κρίσεις:** 9/11 USA, Επιθέσεις από Taliban στο Λονδίνο κλπ.





Κατηγορίες κρίσεων

- **Αιφνίδια κρίσης:** εμφανίζεται εντελώς ξαφνικά χωρίς να την περιμένεις. Ο χρόνος που έχεις στην διάθεση σου για έρευνα, προετοιμασία, και σχεδιασμό είναι μηδενικός π.χ. αεροπορική τραγωδία, Ναυτική τραγωδία, χαλασμένο προϊόν στην αγορά κλπ, Σαλμονέλα από την κουζίνα του Πανεπιστημίου, διακοπή ηλεκτρικού ρεύματος κατά την διάρκεια τελετής αποφοίτησης φοιτητών Πανεπιστημίου κλπ.
- **Λανθάνουσα κρίσης:** τις περισσότερες φορές την αναμένεις να συμβεί. Ο χρόνος που έχεις στην διάθεση σου για έρευνα, προετοιμασία, και σχεδιασμό είναι αρκετός π.χ. διαφορές με προσωπικό σε θέματα μισθών, κλπ
- **Κρίσεις διάρκειας:** τις περισσότερες φορές τις αναμένεις να συμβούν. Ο χρόνος που έχεις στην διάθεση σου για έρευνα, προετοιμασία, και σχεδιασμό είναι αρκετός αλλά δεν εκτονώνονται εύκολα. Εδώ παίζουν ρόλο οι εικασίες και οι φήμες που κυκλοφορούν από τα ΜΜΕ



Βασικά χαρακτηριστικά εταιρικών κρίσεων

- Διακόπτουν την ομαλή λειτουργία της εταιρείας
- Απειλούν την καλή εικόνα της εταιρείας
- Ζημιώνουν την εταιρεία
- Προκαλούν έκπληξη στους πάντες
- Προκαλούν πανικό
- Προκαλούν μεγάλη πίεση χρόνου
- Προκαλούν μεγάλη πίεση από τα ΜΜΕ



Είδη εταιρικών κρίσεων

- Απώλεια σημαντικού στελέχους της εταιρείας
- Εξωτερική οικονομική κρίση
- Διαμάχες με εργαζόμενους
- Σεξουαλική παρενόχληση
- Διαρροή σημαντικών απόρρητων πληροφοριών
- Κλοπή
- Απάτη
- Ατύχημα με νεκρούς



Αιτίες εταιρικών κρίσεων

- Μεγάλα Χρέη
- Λανθασμένη πολιτική μισθών
- Σπατάλες και υπερβολικές δαπάνες
- Υπεράριθμο προσωπικό
- Λανθασμένες επενδύσεις
- Κακή διοίκηση
- Ξαφνικός θάνατος του CEO της εταιρείας
- Απεργίες προσωπικού
- Αντιδικίες μετόχων
- Κακή εταιρική φήμη
- Ελαττωματικά προϊόντα
- Ξαφνικός ανταγωνισμός
- Δυσφήμιση
- Νομικές ατασθαλίες
- Αντιδικίες με κοινότητα



Αιτίες Πανεπιστημιακών κρίσεων

- Απεργίες φοιτητών
- Επιδημία
- Σπατάλες και υπερβολικές δαπάνες
- Λανθασμένες επενδύσεις
- Κακή διοίκηση
- Κακή Πανεπιστημιακή φήμη
- Δηλητηρίαση φοιτητών από κουζίνα πανεπιστημίου
- Ξαφνικός ανταγωνισμός
- Δυσφήμιση
- Ξαφνική καλοκαιρινή καταιγίδα στην τελετή αποφοίτησης
- Ξαφνική ασθένεια Γνωστού ομιλητή σε προγραμματισμένη εκδήλωση
- Πέφτει ο SREVER του πανεπιστημίου

3 βασικές αιτίες που προκαλούν την κρίση

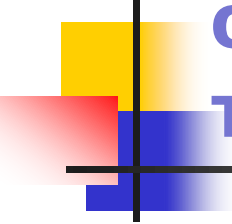
1. Φυσικά Φαινόμενα
2. Μηχανικά προβλήματα
3. Ανθρώπινα λάθη





Ο κύκλος ζωής της εταιρικής κρίσης

1. **Η Κρίση γεννιέται** (η εταιρεία κάνει περικοπές, η εταιρεία έχει έλλειψη σχεδιασμού, η εταιρεία κάνει λανθασμένη χρήση τεχνολογίας, η εταιρεία παρέχει προβληματική παροχή υπηρεσιών, η εταιρεία έχει έλλειψη ελέγχου ασφαλείας κλπ)
2. **Η Κρίση αναπτύσσεται** (η κατάσταση είναι εκτός ελέγχου και όλα πλέον εξαρτώνται στο αν η εταιρεία είναι προετοιμασμένη να αντιμετωπίσει την κρίση)
3. **Η Κρίση ωριμάζει** (η εταιρεία κάνει ότι περνά από το χέρι της για να περισώσει κάτι. Η κρίση αποτελεί κομμάτι της εταιρείας)
4. **Η Κρίση πεθαίνει** (απάλειψης συμπτωμάτων και ανάκτηση εμπιστοσύνης)



Ποιοι οι λόγοι που μας οδηγούν από το στάδιο της προ-κρίσης να πάμε στο στάδιο της κρίσης?

Υποτιμούμαι την κατάσταση

Υπερεκτιμούμαι την ικανότητα διαχείρισης της

Αγνοούμαι την ραγδαία εξέλιξη της



Διαχείρισης κρίσης

Διάφοροι όροι Διαχείρισης Κρίσεων

- Η **Διαχείρισης Κρίσεων** είναι η διαδικασία η οποία περιλαμβάνει εξειδικευμένο **σχέδιο, οργάνωση, έλεγχο** και **καθοδήγηση** πριν, κατά τη διάρκεια και μετά από μια φυσική, ή πολιτική, ή προσωπική, ή εταιρική ``καταστροφή`` με σκοπό την όσο το δυνατόν μικρότερη απώλεια...
- Η **διαχείρισης Κρίσεων** είναι μια δυναμική διεργασία η οποία αρχίζει πριν από την εμφάνιση μιας ``καταστροφής`` (ενός κακού γεγονότος) και τελειώνει μόνο όταν έχει εκπονηθεί σχέδιο έτσι ώστε να αποφευχθεί πιθανή επανάληψη του συγκεκριμένου ανεπιθύμητου γεγονότος
- Η **διαχείρισης κρίσης** είναι η διαδικασία πρόσληψης, μείωσης ή ακόμα και επίλυσης κρίσεων

Διαχείρισης κρίσης

Διάφοροι όροι Διαχείρισης Κρίσεων

- Η **Διαχείρισης Κρίσεων** είναι το σύνολο των μέτρων τα οποία στοχεύουν στην ελαχιστοποίηση των αρνητικών συνεπειών από ένα γεγονός
- Η **Διαχείρισης εταιρικών κρίσεων** είναι η σειρά ενεργειών και διαδικασιών που σκοπό έχουν την αναγνώριση, μελέτη και πρόβλεψη καταστάσεων κρίσης καθώς και αντιμετώπισης της





Τα στάδια της Διαχείρισης Κρίσεων

Α. Αναγνώρισης της κρίσης

Β. Προετοιμασία για την αντιμετώπιση της κρίσης

Γ. Αντίδραση (Action Plan)

Δ. Ανάρρωση





Στρατηγική Διαχείρισης Κρίσεων σε μια εταιρεία

Α. Εγκατάσταση συγκεκριμένης ομάδας Διαχείρισης Κρίσεων (πρέπει να υπάρχει συγκεκριμένη ομάδα τεχνοκρατών οι οποίοι να συνεδριάζουν σε τακτά χρονικά διαστήματα και να κάνουν ``πρόβες`` πιθανών κρίσεων που ίσως σε κάποια στιγμή συμβούν)

Β. Άμεση Παροχή Πληροφοριών (όταν ξεσπάσει μια κρίση δεν υπάρχει χρόνος για τίποτα!!). Για αυτό πρέπει να υπάρχει έτοιμο υλικό για την εταιρεία όπως οι πολιτική της εταιρείας, οικονομικά στοιχεία, πωλήσεις, στοιχεία για την κουλτούρα της εταιρείας, στοιχεία για την συμμετοχή της εταιρείας στα κοινά κλπ έτσι ώστε όταν ξεσπάσει μια κρίση και βρεθούν 100 δημοσιογράφοι και κάμερες έξω από τα γραφεία μας, να έχουμε κάτι να τους δώσουμε.

Γ. Διαχείριση ροής πληροφοριών (η κρίση φτάνει σε δευτερόλεπτα και όταν ερωτηθούμε δεν μπορούμε να μην απαντήσουμε γιατί η σιωπή είναι ότι χειρότερο για την φήμη της εταιρείας μας. είναι λοιπόν σημαντικό να υπάρχει ο εκπρόσωπος τύπου με συγκεκριμένες τοποθετήσεις έτσι ώστε να κερδίζει τις εντυπώσεις.



Στρατηγική Διαχείρισης Κρίσεων σε μια εταιρεία

Δ. *Προβολή κύρους της εταιρείας μας* (εκείνος ή εκείνοι που θα μιλούν στα ΜΜΕ θα πρέπει να είναι σε θέση να προβάλλουν το κύρος της εταιρείας και να βγάζουν θετική εικόνα προς τα έξω με στόχο να τους συμπαθήσει το κοινό

Ε. Έκφραση λύπης και κατανόησης (η εμπειρία και η ανάλυση διαφόρων μεγάλων κρίσεων, λέει ότι η έκφραση λύπης και κατανόησης προς αυτούς που βιώνουν της επιπτώσεις της ``καταστροφής`` λειτουργεί θετικά στην κοινή γνώμη και στα ΜΜΕ

ΣΤ. Ακριβής και συγκεκριμένοι (πρέπει να είμαστε ακριβείς και συγκεκριμένοι στις πληροφορίες που θα δίνονται προς τα έξω αλλιώς θα μεγαλώσει η αντίδραση του κοινού εναντίον της εταιρείας)

Ζ. Προβολή ευαισθησίας (ότι και να συμβαίνει, δεν διεκδικούμε πρώτα το δίκαιο μας, έστω και αν το δίκαιο είναι με το μέρος μας, αλλά πρώτα προβάλλουμε την ευαισθησία μας



Για να ``συγκρατήσουμε`` την κοινή γνώμη

Τι πρέπει να κάνουμε για να συγκρατήσουμε τον ``χειμαρρο`` που είναι η κοινή γνώμη?

1. Η Ομάδα διαχείρισης κρίσεων πρέπει να αντιδράσει γρήγορα, άμεσα και αποφασιστικά
2. Πρέπει να τοποθετήσει τα συμφέροντα των ανθρώπων πάνω από όλα και να το κάνει σαφές στα ΜΜΕ αλλά και στο κοινό που τυχόν να παρακολουθεί από κοντά τα γεγονότα
3. Ο Πρόεδρος της εταιρείας, του οργανισμού ή της κυβέρνησης πρέπει να είναι παρόν (στην πρώτη γραμμή) στα γεγονότα
4. Ο επικεφαλής του τμήματος Δημοσίων Σχέσεων και ο επικεφαλής της ομάδας διαχείρισης κρίσεων πρέπει να είναι 24 ώρες το 24ώρο στην διάθεση των ΜΜΕ
5. Η εταιρεία δηλώνει παρόν μέχρι το τέλος



Τι κάνουμε για να διαχειριστούμε την δική μας κρίση?

Τι πρέπει να κάνετε όταν ένας συνεργάτης σας φωνάζει ότι υπέστη ζημία η οποία προκλήθηκε από δική σας αμέλεια?

1. Εξαφανίστε την αβεβαιότητα γύρω από την ζημία

Πρώτα από όλα , προσπαθήστε να βρείτε την αιτία του προβλήματος.

Είτε φταίτε εσείς είτε φταίει το πανεπιστήμιο, ζητάτε συγνώμη και ``αποζημιώνετε`` τον συνεργάτη σας. Με αυτό τον τρόπο μειώνεται δραστικά η πιθανότητα ο συνεργάτης σας να έρθει σε επαφή με το κοινό του και διαδώσει αρνητικές φήμες.

2. Εντοπίστε το πρόβλημα

Έτσι ώστε να λάβετε διορθωτικά μέτρα που

θα αποτρέψει άλλους συνεργάτες να διαμαρτυρηθούν για το ίδιο θέμα



Τι κάνουμε για να διαχειριστούμε την δική μας κρίση?

3. Αντιδράστε άμεσα στο κοινό σας.

Αν ο συνεργάτης σας τελικά έχει είδη επικοινωνήσει με το κοινό του είναι πολύ σημαντικό να αντιδράσετε άμεσα. Εάν δεν πείτε γρήγορα την δική σας εμπειριστατωμένη και στοιχειοθετημένη θέση σας, τότε η κοινή γνώμη θα κινηθεί εναντίον σας.

4. Τελικά έφταιγε ο συνεργάτης σας?

εάν θεωρείτε ότι ο φταίχτης είναι ο συνεργάτης σας, κάντε το γνωστό άμεσα!!. Παρουσιάστε αποδειχτικά στοιχεία στον συνεργάτη σας αλλά και στην κοινή γνώμη.

Πολλές φορές όταν ο συνεργάτης καταλάβει το λάθος του, μην προχωρήσετε το θέμα γιατί ίσως αυτό να σας βλάψει

Case Study Διαχείριση Συγκεκριμένων Κρίσεων στο Πανεπιστήμιο Κύπρου

Δύο Περιπτώσεις Κρίσεων που χρειάζονται διαχείριση :

1. Κατά την διάρκεια ανοικτής βραδινής διάλεξης του καλεσμένου από το Πανεπιστήμιο Κύπρου, πρώην πρωθυπουργού της Γαλλίας Nicola Sarkozy με 1500 επίσημους καλεσμένους από όλη την Κύπρο, διακόπτεται η παροχή Ηλεκτρικού ρεύματος



Περιγράψτε μια Λανθασμένη διαχείρισης της κρίσης και μια ορθή διαχείριση της κρίσης.

Case Study Διαχείριση Συγκεκριμένων Κρίσεων στο Πανεπιστήμιο Κύπρου

Η Κρίσης ``Nicola Sarkozy`` είχε τα πιο κάτω επακόλουθα:

1. Διακόπτει ξαφνικά και απρόσμενα την ομαλή λειτουργία της εκδήλωσης/διάλεξης
2. Ζημιώνει το Πανεπιστήμιο Κύπρου
3. Προκαλεί απίστευτη έκπληξη στους πάντες
4. Προκαλεί πανικό στους διοργανωτές και στην Διοίκηση του Πανεπιστημίου αλλά και στον ίδιο τον ομιλητή
5. Προκαλεί μεγάλη πίεση χρόνου
6. Τα ΜΜΕ αρχίζουν να καταγράφουν...





Case Study Διαχείριση Συγκεκριμένων Κρίσεων στο Πανεπιστήμιο Κύπρου

A. Λανθασμένη Διαχείριση της Κρίσης ``Nicola Sarkozy``

Μόλις έσβησαν τα φώτα:

1. Η οργανωτική επιτροπή της εκδήλωσης δεν είχε τον επικεφαλής σε θέματα διαχείρισης κρίσεως...
2. Ο ένας περίμενε τον άλλο...
3. Υποτιμήθηκε η κατάσταση...
4. Υπερεκτιμήθηκε η ικανότητα ενός Ηλεκτρολόγου που ήταν στον χώρο ότι θα έλυσε αμέσως το πρόβλημα
5. Αγνοήθηκαν οι επιπτώσεις σε περίπτωση που δεν επανερχόταν ο φωτισμός άμεσα
6. Δεν υπήρχε σχέδιο ``Plan B`` σε περίπτωση που δεν επανερχόταν το ηλεκτρικό ρεύμα άμεσα γιατί όλοι νόμιζαν ότι θα λειτουργούσε η γεννήτρια αλλά η γεννήτρια δεν είχε βενζίνη



Case Study Διαχείριση Συγκεκριμένων Κρίσεων στο Πανεπιστήμιο Κύπρου

A. Λανθασμένη Διαχείριση της Κρίσης ``Nicola Sarkozy``

Μόλις έσβησαν τα φώτα:

7. Δεν υπήρχε σωστή οργάνωση από μέρους της οργανωτικής επιτροπής
8. Λανθασμένα πήρε τον έλεγχο της κατάστασης ο Αντιπρύτανης, ο οποίος δεν έκανε σωστή καθοδήγηση αφού δεν ήξερε πολλά από τα ``κατατόπια`` (και είναι εντελώς φυσιολογικό)
9. Δεν υπήρχε πρόβλεψη για περίπτωση διακοπής τους ηλεκτρικού ρεύματος
10. Το άτομο που πήρε το λόγο και μίλησε στο κοινό αναφέρθηκε λανθασμένα σε άμεση επίλυση του προβλήματος.
11. Εφόσον το πρόβλημα δεν επιλυόταν σύντομα, κανείς δεν έπαιρνε πρωτοβουλία να ενημερώσει το κοινό και τα ΜΜΕ (η σιωπή είναι ότι χειρότερο)

Case Study Διαχείριση Συγκεκριμένων Κρίσεων στο Πανεπιστήμιο Κύπρου

A. Λανθασμένη Διαχείριση της Κρίσης ``Nicola Sarkozy``

Μόλις έσβησαν τα φώτα:

12.Όταν ένας από την οργανωτική επιτροπή πήρε το λόγο, δεν ήταν ακριβής και συγκεκριμένος στις πληροφορίες που έδινε

13.Ο επικεφαλής του Πανεπιστημίου δεν βρισκόταν στην πρώτη γραμμή των γεγονότων

14.Όταν μετά από 25 λεπτά επανήλθε το ηλεκτρικό ρεύμα κανείς δεν έκφρασε την λύπη του για το γεγονός





Case Study Διαχείριση Συγκεκριμένων Κρίσεων στο Πανεπιστήμιο Κύπρου

A. Σωστή Διαχείριση της Κρίσης ``Nicola Sarkozy``

Μόλις έσβησαν τα φώτα:

1. Υπήρχε έτοιμη ομάδα διαχείρισης κρίσεων έτοιμη να αντιδράσει γρήγορα, άμεσα και αποφασιστικά.
2. Ο επικεφαλής της ομάδας διαχείρισης κρίσεων πήρε αμέσως τον λόγο χρησιμοποιώντας ``τηλεβόα`` και έκφρασε την λύπη του για το γεγονός, ζήτησε την κατανόηση του κοινού και ανέφερε με ακρίβεια ότι έχει σταλεί ηλεκτρολόγος να εκλέξει το πρόβλημα και εάν δεν επανέλθει το ηλεκτρικό ρεύμα σε 5 λεπτά, υπάρχει εναλλακτική λύση που ονομάζετε γεννήτρια
3. Η ομάδα διαχείρισης κρίσεων σε 10 σημεία άναψε τα μεγάλες δάδες που ήταν τοποθετημένες από πριν.
4. Ομάδα φοιτητών που ήταν στο χώρο για να παίξουν 3 τραγούδια πριν από την έναρξη της διάλεξης, πήραν θέση μπροστά από το ακροατήριο και άρχισαν να παίζουν απαλή μουσική



Case Study Διαχείριση Συγκεκριμένων Κρίσεων στο Πανεπιστήμιο Κύπρου

A. Σωστή Διαχείριση της Κρίσης ``Nicola Sarkozy``

Μόλις έσβησαν τα φώτα:

5. Ο επικεφαλής των Δημοσίων Σχέσεων της ομάδας διαχείρισης κρίσεων μαζί με τον Πρύτανη, πλησίασε την σειρά όπου κάθονται οι εκπρόσωποι των ΜΜΕ και ζήτησε την κατανόηση τους προβάλλοντας ταυτόχρονα το κύρος του Πανεπιστημίου επιχειρηματολογώντας ότι ουδέποτε στο παρελθόν είχαν συναντήσει τέτοιο πρόβλημα παρόλο που είναι έτοιμοι να το αντιμετωπίσουν με Plan B που είναι η γεννήτρια αλλά και Pan A2 που ήταν η πεντάλεπτη ψυχαγωγία του κοινού μέχρι να επανέλθει το ηλεκτρικό ρεύμα

6. Στα ΜΜΕ συνεχίζεται η ροή των πληροφοριών μέχρι να επανέλθει το ηλεκτρικό ρεύμα

7. Σε οποιαδήποτε ερώτηση υπάρχει απάντηση γιατί υπάρχει συνεχής επικοινωνία με τον ηλεκτρολόγο

Case Study Διαχείριση Συγκεκριμένων Κρίσεων στο Πανεπιστήμιο Κύπρου

Α. Σωστή Διαχείριση της Κρίσης ``Nicola Sarkozy``

Μόλις έσβησαν τα φώτα:

8. Εφόσον επανέλθει ο φωτισμός είτε με κανονική παροχή ηλεκτρικού ρεύματος είτε με γεννήτρια, ο επικεφαλής της ομάδας διαχείρισης κρίσεων μαζί με τον πρόεδρο του Πανεπιστημίου εκφράζουν λύπη του και ζητούν την κατανόηση του κοινού



Case Study Διαχείριση Συγκεκριμένων Κρίσεων στο Πανεπιστήμιο Κύπρου

Δύο Περιπτώσεις Κρίσεων που χρειάζονται διαχείριση :

2. Υπήρξε το μικρόβιο της σαλμονέλας σε δεξίωση του παρέθεσε το Πανεπιστήμιο Κύπρου προς γονείς και φοιτητές.



Περιγράψτε μια λανθασμένη διαχείρισης της κρίσης και μια ορθή διαχείριση της κρίσης.



Case Study Διαχείριση Συγκεκριμένων Κρίσεων στο Πανεπιστήμιο Κύπρου

Η Κρίση ` `Σαλμονέλας` ` είχε τα πιο κάτω επακόλουθα:

1. Διακόπτει ξαφνικά και απρόσμενα την ομαλή λειτουργία του Πανεπιστημίου
2. Ζημιώνει το Πανεπιστήμιο Κύπρου
3. Προκαλεί απίστευτη έκπληξη στους πάντες
4. Προκαλεί πανικό στην Διοίκηση του Πανεπιστημίου αλλά και σε όλους τους γονείς και φοιτητές
5. Προκαλεί μεγάλη πίεση χρόνου
6. Τα ΜΜΕ αρχίζουν να καταγράφουν...
7. Η Κυβέρνησης αρχίζει να ερευνά...
8. Ο κόσμος αρχίζει να ` ` πυροβολεί` ` ...



Case Study Διαχείριση Συγκεκριμένων Κρίσεων στο Πανεπιστήμιο Κύπρου

A. Λανθασμένη Διαχείριση της Κρίσης ``Σαλμονέλας``:

1. Το πανεπιστήμιο Κύπρου δεν ήταν προετοιμασμένο για τέτοιου είδους κρίσεις
2. Δεν υπήρχε προκαθορισμένη ομάδα διαχείρισης κρίσεων
3. Ο ένας Διευθυντής περίμενε τον άλλο Διευθυντή να αναλάβει τα ηνία της διαχείρισης της κρίσης...
4. Υποτιμήθηκε η κατάσταση (λένε ότι πρόκειται για σαλμονέλα αλλά ένα από τα δεκάδες φαγητά που προσφέρθηκαν ήταν απλά εκτεθειμένο)...
5. Υπερεκτιμήθηκε η ικανότητα του Προέδρου από μόνος ότι θα έλυne αμέσως το πρόβλημα με μια δήλωση
6. Αγνοήθηκαν οι επιπτώσεις σε περίπτωση που όντος επρόκειτο για σαλμονέλα.
7. Δεν υπήρχε σχέδιο ``Plan B`` σε περίπτωση που όντος επρόκειτο για σαλμονέλα



Case Study Διαχείριση Συγκεκριμένων Κρίσεων στο Πανεπιστήμιο Κύπρου

A. Λανθασμένη Διαχείριση της Κρίσης ` `Σαλμονέλας:

7. Δεν υπήρχε σωστή οργάνωση από μέρους των αρμοδίων
8. Λανθασμένα προσπάθησε να πάρει τον έλεγχο της κατάστασης ο υπεύθυνος της καφετερίας, αφού δεν ήξερε τίποτα από κουζίνες και μικρόβια
9. Δεν υπήρχε πρόβλεψη για περίπτωση ομαδικής μόλυνσης
10. Ο Πρόεδρος του Πανεπιστημίου μίλησε στα ΜΜΕ και αναφέρθηκε λανθασμένα σε άμεση επίλυση του προβλήματος.
11. Εφόσον το πρόβλημα άρχισε να μεγαλώνει αντί να επιλύεται σύντομα όπως υποσχέθηκε ο πρόεδρος, κανείς δεν έπαιρνε πρωτοβουλία να ενημερώσει το κοινό και τα ΜΜΕ (η σιωπή είναι ότι χειρότερο)

Case Study Διαχείριση Συγκεκριμένων Κρίσεων στο Πανεπιστήμιο Κύπρου

A. Λανθασμένη Διαχείριση της Κρίσης ``Σαλμονέλας``:

12. Σε μια δεύτερη επαφή με τα ΜΜΕ ο Πρύτανης, δεν ήταν ακριβής και συγκεκριμένος στις πληροφορίες που έδινε

13. Ο επικεφαλής του Πανεπιστημίου δεν βρισκόταν στην πρώτη γραμμή των γεγονότων από την αρχή

14. Πέρασαν 3 ημέρες για να βρεθεί κάποιος να εκφράσει την λύπη του για το γεγονός και να ανακοινώσει μέτρα





Case Study Διαχείριση Συγκεκριμένων Κρίσεων στο Πανεπιστήμιο Κύπρου

A. Σωστή Διαχείριση της Κρίσης ` `Σαλμονέλας` `:

1. Υπήρχε έτοιμη ομάδα διαχείρισης κρίσεων έτοιμη να αντιδράσει γρήγορα, άμεσα και αποφασιστικά.
2. Ο επικεφαλής της ομάδας διαχείρισης κρίσεων από την πρώτη στιγμή που ανακοινώθηκε το γεγονός έκφρασε την λύπη του, ζήτησε την κατανόηση του κοινού και ανέφερε με ακρίβεια ότι έχει οριστεί ερευνητική επιτροπή να εκλέξει το πρόβλημα και ότι θα υπάρχει συνεχής και σαφής ενημέρωση της κοινής γνώμης 24 ώρες την ημέρα.
3. Η ομάδα διαχείρισης κρίσεων με επικεφαλής τον πρόεδρο και τον πρύτανη του Πανεπιστημίου επισκέφτηκαν όλους τους ασθενείς στο Γενικό Νοσοκομείο και υποσχέθηκαν άμεση διαλεύκανση της υπόθεσης καθώς και τιμωρία τυχόν ενόχων.
4. Ο πρόεδρος του Πανεπιστημίου ανακοίνωσε πλήρη απολύμανση όλων των χώρων της καφετερίας και άμεσο διορισμό Quality



Case Study Διαχείριση Συγκεκριμένων Κρίσεων στο Πανεπιστήμιο Κύπρου

A. Σωστή Διαχείριση της Κρίσης ``Nicola Sarkozy``

Μόλις έσβησαν τα φώτα:

5. Ο επικεφαλής των Δημοσίων Σχέσεων της ομάδας διαχείρισης κρίσεων είναι σε συνεχή επαφή με όλους τους ``ανθρώπους κλειδιά`` των ΜΜΕ και ζητά την κατανόηση τους προβάλλοντας ταυτόχρονα το κύρος του Πανεπιστημίου επιχειρηματολογώντας ότι ουδέποτε στο παρελθόν είχαν συναντήσει τέτοιο πρόβλημα και τώρα λαμβάνονται όλα τα αναγκαία μέτρα

6. Στα ΜΜΕ συνεχίζεται η ροή των πληροφοριών με ακρίβεια.

7. Τα ΜΜΕ ενημερώνονται για τα συνεχή μέτρα που λαμβάνονται

7. Σε οποιαδήποτε ερώτηση υπάρχει απάντηση γιατί υπάρχει συνεχής επικοινωνία με όλους



Case Study Διαχείριση Συγκεκριμένων Κρίσεων στο Πανεπιστήμιο Κύπρου

Α. Σωστή Διαχείριση της Κρίσης ``Nicola Sarkozy``

Μόλις έσβησαν τα φώτα:

8. Εφόσον αναρρώσουν οι ασθενείς, ανακοινώνονται μέτρα αποζημίωσης τους

9. Εφόσον το πρόβλημα έχει επιλυθεί, κινούνται όλοι οι εκπρόσωποι των ΜΜΕ σε δείπνο ή γεύμα στην ίδια καφετερία.

10. Έστω και αν αυτό ακούγεται άδικο, όσοι είχαν σχέση με την καφετερία πριν από την κρίση της σαλμονέλας μετακινούνται σε άλλα τμήματα



Τα ``TIPS`` της σωστής διαχείρισης κρίσεων

- Πρέπει πάντα να υπάρχει σχέδιο αντιμετώπισης κρίσεων
- Όταν ξεσπάσει η κρίση είμαστε ειλικρινής
- Γυρεύουμε τα ΜΜΕ πριν μας γυρέψουν αυτοί
- Αντιμετωπίζουμε την όποια κρίση με γενναιότητα
- Οι καλύτεροι μας φίλοι είναι τα ΜΜΕ
- Networking
- Lobbying
- Πριν μιλήσουμε γνωρίζουμε τι θα πούμε και πως πρέπει να το πούμε
- Η σιωπή είναι ο μεγαλύτερος μας εχθρός
- Δείξε λύπη και κατανόηση



Τα ``TIPS`` της σωστής διαχείρισης κρίσεων

- Μην βιαστείς να βρεις το δίκαιο σου
- Χρησιμοποίησε την κρίση σας ευκαιρία βελτίωσης
- Μην πανικοβληθείς
- Ο χρόνος είναι ο μεγαλύτερος σου εχθρός
- Μην υποτιμήσεις την κατάσταση
- Μην υπερεκτιμήσεις τις ικανότητες σου
- Να είσαι ένα βήμα μπροστά από τους άλλους
- Προσπάθησε να δημιουργήσεις τον ``ΟΥΑΟ FACTOR``
- Πρόβαλε μπροστά την ευαισθησία σου εσένα και της εταιρείας σου



Βήματα αντιμετώπισης εκκολαπτόμενης online κρίσης

- Με το άνοιγμα του email, άφησε το αρχικό shock για λίγο να επιδράσει
- Πάρε βαθιά αναπνοή και πες στον εαυτό σου ότι ΔΕΝ υπάρχει πρόβλημα και ότι όλα θα επιλυθούν
- Φύγε από το Computer σου για 5 λεπτά
- Πήγαινε και ξαναδιάβασε το email
- Βρες τρόπους να απαντήσεις χωρίς να βλάψεις το τμήμα σου ή τον προϊστάμενο σου ή ακόμη και τον εαυτό σου
- Γράψε τις σκέψεις σου αλλά ΜΗΝ τις στείλεις ακόμη
- Ξαναδιάβαστες και αφαίρεσε τις επιθετικές φράσεις
- Η απάντηση σου θα δείχνει ανεκτικότητα, καλοσύνη αλλά ταυτόχρονα θα προβάλλει και το δίκαιο σου...



Θετική Σκέψης/Άγχος

ΘΕΤΙΚΗ ΣΚΕΨΗ = ΟΠΛΟ ΣΤΗΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ





Το Άγχος δυσκολεύει την σωστή διαχείριση κρίσεων

- Τι είναι το άγχος;
- Από πού προέρχεται;
- Τι προκαλεί;
- Πώς μπορώ να διαχειριστώ το άγχος;
- Πώς το ελαττώνω;



Σωματικά συμπτώματα του ΑΓΧΟΥΣ

- Φόβος και ταχυκαρδία
- Πονοκέφαλος και στομαχικές διαταραχές
- Ξηροστομία και ζαλάδα
- Κόμπος στο λαιμό και πόνος στο στήθος
- Διάρροια και συχνουρία
- Τρέμουλα και δύσπνοια
- Υπερευαισθησία σε θόρυβο και μυρωδιές
- Μειωμένη σεξουαλική διάθεση
- Αϋπνίες και διαταραχές του ύπνου



Ψυχικά συμπτώματα του ΑΓΧΟΥΣ λόγω κακής διαχείρισης Χρόνου σε μια διαχείριση κρίσεως

- Ανησυχία και Εκνευρισμός
- Δυσφορία και Ταραχή
- Υπερένταση και αναστάτωση
- Στενοχώρια και νευρικότητα
- Αγωνία και αίσθημα ότι κάτι κακό θα συμβεί
- Εξάντληση και κούραση
- Συνεχείς αρνητικές σκέψεις



Συμπεριφορά λόγω ΑΓΧΟΥΣ για κακή διαχείριση του χρόνου σε μια διαχείριση κρίσεως

- Εργασιομανία χωρίς προτεραιότητες και χρονοδιαγράμματα
- Κακή διαχείριση του χρόνου
- Κοινωνική απομόνωση
- Προβλήματα σχέσεων
- Αφηρημάδα
- Εξάρτηση από τσιγάρο, καφέ, ποτό κλπ
- Εκρήξεις θυμού
- Έλλειψη χρόνου για ανάπαυση



Δημιουργικό ΑΓΧΟΣ στη σωστή διαχείριση του χρόνου κατά την διάρκεια διαχείρισης συγκεκριμένης κρίσεως

- Το δημιουργικό άγχος είναι ένα αναπόσπαστο μέρος της καθημερινότητάς μας και αν κυμαίνεται σε σωστά επίπεδα, μας βοηθά να αντιμετωπίσουμε απαιτητικές και δύσκολες καταστάσεις της ζωής μας με επιτυχία.
- Το δημιουργικό άγχος είναι μια χρήσιμη και εντελώς φυσιολογική αντίδραση του οργανισμού μας. Όταν ο εγκέφαλός μας εκτιμήσει μια κατάσταση ως επικίνδυνη, μας προετοιμάζει για την αποτελεσματική αντιμετώπισή της. Το σώμα εκκρίνει αδρεναλίνη, νοραδελίνη και κορτιζόλη, ουσίες που προκαλούν τη διέγερσή του.



Αρνητικό ΑΓΧΟΣ

- Όταν όμως ένα άτομο έχει άγχος για μεγάλο χρονικό διάστημα για λόγους όπως η υπερβολική δουλειά και η έλλειψη χρόνου, και ΔΕΝ ξέρει πώς να τ' αντιμετωπίσει, τότε έχει αρνητικό άγχος με κακές επιπτώσεις σε ολόκληρο το σωματικό και πνευματικό του σύστημα



Πώς αντιμετωπίζεται το ΑΓΧΟΣ

Κανόνας 1^{ος}

**Το άγχος είναι δυσάρεστο ΑΛΛΑ σπανίως
επικίνδυνο ! ! !**



Πώς να αντιμετωπίσετε το ΑΓΧΟΣ έτσι ώστε να μπορείτε να διαχειριστείτε το χρόνο σας καλύτερα

1. Μάθετε τρόπους που επιλύονται τα προβλήματα
2. Μάθετε να περιμένετε δύσκολες μέρες (its part of the game)
3. Ελέγξτε την αναπνοή σας
4. Όλοι μας έχουμε μια φυσική ικανότητα απαλλαγής από τις αρνητικές επιπτώσεις στη ζωή μας
5. Σωστή Διαχείριση του χρόνου σας
6. Βάλτε προτεραιότητες στη ζωή σας
7. Μάθετε καλά τους παράγοντες που σας δημιουργούν το άγχος (είναι η συνάδελφος;, είναι ο προϊστάμενος;, είναι οι ειδήσεις;, είναι η οικογένεια μου;)
8. Κάθε 1 ώρα κάνω 5 λεπτά διάλειμμα



Πώς αντιμετωπίζεται το ΑΓΧΟΣ

1. Γράψτε 2 βραχυπρόθεσμους στόχους την εβδομάδα και 2 μακροπρόθεσμους
2. Κλείστε τις διακοπές του καλοκαιριού 12 μήνες προηγουμένως
3. Σταματήστε να επιδιώκετε να ικανοποιήσετε τους πάντες γύρω σας (ο τοξικός θα παραμείνει τοξικός)
4. Σταματήστε να πιστεύετε ότι όλα είναι σοβαρά και επείγοντα
5. Το να είσαι τελειομανής τελικά βλάπτει την υγεία σου
6. Η δουλειά βγαίνει και σε μέτριους ρυθμούς
7. Ρυθμίστε την ένταση των συναισθημάτων σας (γκολ στο γήπεδο, κηδεία, πρόβλημα κ.α.)
8. Αεροβική άσκηση 4 φορές την εβδομάδα με ταχύτητα 8.5 για 30 λεπτά την κάθε φορά



Πώς αντιμετωπίζεται το ΑΓΧΟΣ

1. Περπάτημα σε γρήγορους ρυθμούς-κολύμπι-ποδηλασία
2. Τρώμε καλά: ισορροπημένα και θρεπτικά γεύματα
3. Διατηρούμε το ιδανικό μας βάρος
4. Αποφεύγουμε τη νικοτίνη, την υπερβολική καφεΐνη και οποιαδήποτε άλλα διεγερτικά όπως τα ενεργειακά ποτά κλπ
5. Αποδράστε τουλάχιστον 1 φορά την εβδομάδα από τη ρουτίνα (η Λάρνακα απέχει μόλις 20 λεπτά από την Λευκωσία)
6. Διατηρήστε σταθερό το πρόγραμμα του ύπνου σας
7. Αναπτύξτε αμοιβαίου οφέλους πραγματικές σχέσεις (όχι σχέσεις κουτσομπολιού και καφέ)
8. Παραγγείλετε έτοιμο φαγητό στο τέλος μιας δύσκολης ημέρας (ΔΕΝ χρειάζεται να μαγειρέψετε. Ίσως να στοιχίζει το ίδιο)



Πώς αντιμετωπίζεται το ΑΓΧΟΣ

1. Διαγράψτε κάτι που θα ήταν καλό να γίνει αλλά ΌΧΙ απαραίτητο
2. Η τελειότητα είναι ανέφικτη
3. Δεν υπάρχει ούτε βασιλοπούλα ούτε βασιλόπουλο
4. Ξεκινήστε ένα Hobby
5. Μετά τη δουλειά κλείστε το τηλέφωνο και μπειτε για λίγο στη φωλιά σας
6. Δώστε έστω και 10 λεπτά την ημέρα μόνο για τον εαυτό σας
7. Επισκεφτείτε τον ψυχολόγο σας, δεν είναι κακό (στην Αμερική ένας στους 3 ενήλικες έχει ψυχολόγο)
8. Βελτιώστε την αυτοπεποίθησή σας (πραγματικά ο άλλος ΔΕΝ είναι καλύτερος από σένα)



SMALL STRESS RELEASE TIPS

- Go for a walk
- Spend time in nature
- Call a good friend
- Go to the gym
- Take a very long bath
- Light scented candles
- Get a pet
- Take off your shoes and walk
- Get a massage once a month



SMALL STRESS RELEASE TIPS

- Listen to music
- Watch a comedy
- Avoid watch the news more than 1 time a day
- Walk in the rain
- Have a new hobby
- Dinner before 20:00
- Reduce caffeine and sugar
- Connect with positive thinking people
- Do something you enjoy every day