



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών
Επιστημών
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



**ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΑΠΟ
ΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ**

ΣΤΕΝΗΜΑΧΑΛΗ Ευτυχία

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής του
Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής
για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη
Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.

Ατγάλεω 2023



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών
Επιστημών
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ

Στενημαχαλή Ευτυχία, Α.Μ.: 20082

Επιβλέπων: Ανδρέας Αλεξόπουλος, Αναπληρωτής Καθηγητής,
Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής,
Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής του
Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής
για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης
στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.

Αιγάλεω, 2023



University of West Attica
School of Administration, Economic and
Social Sciences
Department of Accounting & Finance
M.Sc. in Public Economics & Policy



COMMUNICATION CRISIS MANAGEMENT BY THE GREEK POLICE

Stenimachali Eftychia

Supervisor: Andreas Alexopoulos, Lecturer Professor,
University of West Attica,
Department of Accounting & Finance

Master Thesis submitted to the
Dept. of Accounting & Finance of the
University of West Attica
in partial fulfilment of the requirements for the degree of
M.Sc. in Public Economics and Policy

Aigaleo, Greece, 2023



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών
Επιστημών
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ

Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής

Εγκρίθηκε από την εξεταστική επιτροπή την 04/07/2023

A/α	ΟΝΟΜΑ ΕΠΩΝΥΜΟ	ΒΑΘΜΙΔΑ/ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ
1	ΑΛΙΝΑ ΧΥΖ	ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	
2	ΑΛΕΞΟΠΟΥΛΟΣ ΑΝΔΡΕΑΣ	ΑΝΑΠΛ. ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	
3	ΣΤΑΥΡΟΥΛΑΚΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ	ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη ΣΤΕΝΗΜΑΧΑΛΗ ΕΥΤΥΧΙΑ του Αποστόλου, με αριθμό μητρώου 20082 φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ του Τμήματος ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ της Σχολής ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδικτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Επιθυμώ την απαγόρευση πρόσβασης στο πλήρες κείμενο της εργασίας μου μέχρι και έπειτα από αίτηση μου στη Βιβλιοθήκη και έγκριση του επιβλέποντα καθηγητή.

Η Δηλούσα

ΣΤΕΝΗΜΑΧΑΛΗ Ε.

* Όνομα Επώνυμο/Ιδιότητα

Ψηφιακή Υπογραφή

* Ψηφιακή υπογραφή του επιβλέποντος αν έχει ζητηθεί απαγόρευση πρόσβασης στην εργασία για κάποιο χρονικό διάστημα.

Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της παρούσας διατριβής θα ήθελα να ευχαριστήσω εγκάρδια τον Καθηγητή μου κύριο Αλεξόπουλο, για την υπομονή και επιμονή του, αλλά κυρίως για τις κατευθύνσεις του και τη βοήθεια του, ως Επιβλέπωντας μου. Πρόσθετα, θα ήθελα να ευχαριστήσω τα άλλα δύο μέλη της Επιτροπής μου για την τιμή της συμμετοχής τους.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω τους συναδέλφους μου για τη συμμετοχή τους στην ερευνητική προσπάθεια και την οικογένειά μου για τη στήριξή της.

Επικοινωνιακή Διαχείριση Κρίσεων από Την Ελληνική Αστυνομία

Περίληψη

Η επικοινωνιακή διαχείριση κρίσεων και καταστροφών συμβάλλει στη διατήρηση της ασφάλειας, της εμπιστοσύνης και της αποκατάστασης πριν, κατά τη διάρκεια ή μετά από μια κρίση. Ο καλά δομημένος και αποτελεσματικός επικοινωνιακός σχεδιασμός συμβάλλει στην αποτελεσματική αντιμετώπιση των προκλήσεων και των επιπτώσεων που προκύπτουν από κρίσεις και καταστροφές. Η μελέτη στοχεύει στη διερεύνηση διαφόρων πτυχών της επικοινωνίας κρίσεων εντός της Ελληνικής Αστυνομίας. Περιελάβανε τη συλλογή δεδομένων από το προσωπικό της Ελληνικής Αστυνομίας μέσω της πραγματοποίησης ποσοτικής πρωτογενούς έρευνας με τη χρήση σχετικού ερωτηματολογίου προκειμένου να αξιολογηθούν οι αντιλήψεις τους σχετικά με τις διαφορετικές διαστάσεις της διαχείρισης κρίσεων και καταστροφών.

Τα αποτελέσματα αυτής της μελέτης παρέχουν πολύτιμες γνώσεις για τα δυνατά σημεία και τους τομείς βελτίωσης στο πλαίσιο των στρατηγικών διαχείρισης επικοινωνιακών κρίσεων της Ελληνικής Αστυνομίας. Τα ευρήματα υπογραμμίζουν τη σημασία της περαιτέρω ενίσχυσης των προγραμμάτων κατάρτισης, ιδιαίτερα στους τομείς των καινοτόμων διαδικασιών, του συντονισμού και των πρωτοκόλλων επικοινωνίας κρίσεων. Συνιστάται περαιτέρω έρευνα για την εμβάθυνση στους εντοπισμένους τομείς βελτίωσης και για τη διερεύνηση πρόσθετων παραγόντων που μπορεί να επηρεάσουν την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας κρίσεων στις υπηρεσίες επιβολής του νόμου.

Σημαντικοί όροι: Επικοινωνία, Διαχείριση κρίσεων, Ελληνική Αστυνομία, Διαχείριση καταστροφών, Ποσοτική έρευνα

Communication Crisis Management by The Greek Police

Abstract

Crisis and disaster communication management helps maintain security, trust and recovery before, during or after a crisis. Well-structured and effective communication planning contributes to effectively addressing the challenges and impacts arising from crises and disasters. The study aims to investigate various aspects of crisis communication within the Greek Police. It involved collecting data from Greek Police personnel by conducting quantitative primary research using a relevant questionnaire in order to assess their perceptions of the different dimensions of crisis and disaster management.

The results of this study provide valuable insights into the strengths and areas for improvement within the communication crisis management strategies of the Hellenic Police. The findings highlight the importance of further strengthening training programs, particularly in the areas of innovative procedures, coordination and crisis communication protocols. Further research is recommended to deepen the identified areas of improvement and to explore additional factors that may influence the effectiveness of crisis communication in law enforcement agencies.

Key Words: Communication, Crisis Management, Greek Police, Disaster Management, Quantitative Research

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες	x
Περίληψη	xii
Abstract	xiii
Περιεχόμενα.....	xiv
Κατάλογος Πινάκων	xvii
Κατάλογος Γραφημάτων.....	xviii
Κατάλογος Εικόνων	xix
Εισαγωγή.....	1
Κεφάλαιο 1 ^ο	4
Εννοιολογικό πλαίσιο κρίσεων και καταστροφών.....	4
1.1 Εισαγωγικές παρατηρήσεις 1 ^{ου} κεφαλαίου	4
1.2 Η έννοια της κρίσης	4
1.3 Κατηγορίες κρίσεων	5
1.4 Στάδια κρίσεων.....	6
1.5 Η έννοια των καταστροφών	8
1.6 Η έννοια κινδύνου (hazard).....	11
1.7 Ο Κύκλος Διαχείρισης Καταστροφών.....	13
1.8 Οι καταστροφές ως μέρος της ανθρώπινης ιστορίας	17
1.9 Η έννοια της ευπάθειας	18
1.10 Ανακεφαλαίωση 1 ^{ου} κεφαλαίου.....	21
Κεφάλαιο 2 ^ο	22
Εννοιολογικό πλαίσιο επικοινωνίας κινδύνου	22
2.1 Εισαγωγικές παρατηρήσεις 2 ^{ου} κεφαλαίου	22
2.2 Η έννοια της επικοινωνίας.....	22

2.3 Επικοινωνία και διαχείριση κρίσεων.....	24
2.4 Ρόλος της επικοινωνίας σε καταστάσεις κρίσης	27
2.5 Το μοντέλο «Επικοινωνία Κινδύνου και Κρίσεων (Crisis and Emergency Risk Communication – CERC)»	29
2.6 Καθορισμός στρατηγικών για την επικοινωνία κινδύνου	31
2.7 Στόχευση της επικοινωνίας κινδύνου.....	33
2.8 Ανακεφαλαίωση 2ου κεφαλαίου	35
Κεφάλαιο 3 ^ο	37
Ο ρόλος της δημόσιας διοίκησης σε περιόδους κρίσεων και καταστροφών	37
3.1 Εισαγωγικές παρατηρήσεις 3ου κεφαλαίου	37
3.2 Η έννοια της ευπάθειας σε επίπεδο δημόσιας διαχείρισης	38
3.3 Η έννοια της κοινωνικής συνοχής σε περιόδους κρίσεων και καταστροφών	41
3.4 Η δημόσια διοίκηση σε κρίσεις και καταστροφές	43
3.5 Ελληνικό Νομοθετικό πλαίσιο και Εθνικός Μηχανισμός Διαχείρισης Κρίσεων και Διαχείρισης Κινδύνων (Ν. 4662/2020)	45
3.6 Ο ρόλος της Ελληνικής Αστυνομίας στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών	48
3.7 Ανακεφαλαίωση 3ου Κεφαλαίου.....	50
Κεφάλαιο 4 ^ο	52
Σκοπός και Μεθοδολογία Έρευνας.....	52
4.1 Εισαγωγικές παρατηρήσεις 4 ^{ου} κεφαλαίου	52
4.2 Σκοπός της έρευνας.....	52
4.3 Ερευνητικά ερωτήματα της μελέτης	53
4.4 Σχεδιασμός Έρευνας	54
4.5 Ανάπτυξη ερωτηματολογίου.....	54
4.6 Τεχνικές Δειγματοληψίας	55
4.7 Διαδικασία συλλογής δεδομένων	55
4.8 Μέθοδοι ανάλυσης δεδομένων.....	55

4.9 Ηθικές προεκτάσεις.....	56
4.10 Περιορισμοί της έρευνας.....	56
4.11 Ανακεφαλαίωση 4 ^{ου} κεφαλαίου.....	57
Κεφάλαιο 5 ^ο	59
Ανάλυση ευρημάτων.....	59
5.1 Περιγραφική Στατιστική	59
5.2 Παραγοντική δομή & Έλεγχος κανονικής κατανομής των παραγόντων/συνιστωσών	77
5.4 Επαγωγική στατιστική ανάλυση	80
Κεφάλαιο 6 ^ο	97
Συζήτηση και σύνθεση συμπερασμάτων	97
6.1 Επισκόπηση των ευρημάτων.....	97
6.2 Αποτελεσματικότητα των τρεχουσών επικοινωνιακών στρατηγικών διαχείρισης κρίσεων.....	98
6.3 Προοπτικές Ενδιαφερομένων για την Επικοινωνία Κρίσης.....	100
6.4 Βελτίωση επικοινωνιακών στρατηγικών κατά της κρίσης.....	101
Βιβλιογραφικές αναφορές.....	105
Ελληνόγλωσσες Βιβλιογραφικές Αναφορές.....	105
Ξενόγλωσσες Βιβλιογραφικές Αναφορές.....	106
Παραρτήματα.....	123
Ενημερωτικό σημείωμα και ερωτηματολόγιο.....	123

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 5.1. Δημογραφικά στοιχεία συμμετεχόντων	59
Πίνακας 5.2 Παραγοντική δομή ερωτηματολογίου	77
Πίνακας 5.3 Έλεγχος κανονικής κατανομής των παραγόντων	80
Πίνακας 5.4 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων συγκριτικά με την ηλικία. Έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας των διαφορών των μέσων όρων	81
Πίνακας 5.5 Post hoc ανάλυση των παραγόντων συγκριτικά με την ηλικία	81
Πίνακας 5.6 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων συγκριτικά με το μορφωτικό επίπεδο. Έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας των διαφορών των μέσων όρων	84
Πίνακας 5.7. Post hoc ανάλυση των παραγόντων συγκριτικά με το μορφωτικό επίπεδο	84
Πίνακας 5.8 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων συγκριτικά με την οικογενειακή κατάσταση. Έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας των διαφορών των μέσων όρων	85
Πίνακας 5.9 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων συγκριτικά με τα έτη προϋπηρεσίας. Έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας των διαφορών των μέσων όρων	86
Πίνακας 5.10 Post hoc ανάλυση των παραγόντων συγκριτικά με τα έτη προϋπηρεσίας	87
Πίνακας 5.11 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων συγκριτικά με τον βαθμό. Έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας των διαφορών των μέσων όρων	88
Πίνακας 5.12 Post hoc ανάλυση των παραγόντων συγκριτικά με τον βαθμό.	89
Πίνακας 5.13 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων συγκριτικά με την εκπαίδευση σε ότι αφορά στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών. Έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας των διαφορών των μέσων όρων	92
Πίνακας 5.14 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων συγκριτικά με την ειδική εκπαίδευση σε ότι αφορά στην επικοινωνία κατά τη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών. Έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας των διαφορών των μέσων όρων	95

Κατάλογος Γραφημάτων

Γράφημα 5.1 Ποσοστιαία κατανομή των απαντήσεων των συμμετεχόντων αναφορικά με την διαχείριση και ενημέρωση (1/3)	65
Γράφημα 5.2 Ποσοστιαία κατανομή των απαντήσεων των συμμετεχόντων αναφορικά με την διαχείριση και ενημέρωση (2/3)	68
Γράφημα 5.3 Ποσοστιαία κατανομή των απαντήσεων των συμμετεχόντων αναφορικά με την διαχείριση και ενημέρωση (3/3)	70
Γράφημα 5.4 Ποσοστιαία κατανομή των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με την εκπαίδευση	73
Γράφημα 5.5 Ποσοστιαία κατανομή των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με την ικανοποίηση από την υπάρχουσα κατάσταση	76

Κατάλογος Εικόνων / Σχημάτων

Εικόνα 1.1. Ο μέσος αριθμός θανάτων ταξινομημένος ανά μορφή καταστροφής και ανά εκατομμύριο άτομα κατά την περίοδο 1989–2019 παγκοσμίως, τα δεδομένα είναι σε λογαριθμική κλίμακα βάσης-10 (το μπλε δείχνει περισσότερους θανάτους).....	10
Σχήμα 1.1. Τα έξι στάδια της κρίσης	8
Σχήμα 1.2. Τυπική αναπαράσταση του Κύκλου Διαχείρισης Καταστροφών	14

Εισαγωγή

Κατά τη διάρκεια μιας κρίσης, η αποτελεσματική επικοινωνιακή διαχείριση κρίσεων από την Ελληνική Αστυνομία είναι ζωτικής σημασίας για τη διατήρηση της εμπιστοσύνης του κοινού, τη διασφάλιση της δημόσιας ασφάλειας και την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων της εκάστοτε κρίσης. Η ανάδειξη και μελέτη της σημασίας αυτής αποτελεί την κύρια συνιστώσα έρευνας αυτής της Μεταπτυχιακής Διπλωματικής Εργασίας.

Στον σημερινό διασυνδεδεμένο κόσμο, η αποτελεσματική επικοινωνία είναι πρωταρχικής σημασίας, ιδιαίτερα σε περιόδους κρίσης (Jain *et al.*, 2020; Reddy and Gurta, 2020). Οι υπηρεσίες επιβολής του νόμου διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στη διατήρηση της δημόσιας ασφάλειας και τάξης και η Ελληνική Αστυνομία δεν αποτελεί εξαίρεση. Ως οργανισμός στον οποίο έχει ανατεθεί η διαφύλαξη της ευημερίας των Ελλήνων πολιτών, η Ελληνική Αστυνομία αναγνωρίζει τη ζωτική σημασία της επικοινωνίας για την αποτελεσματική διαχείριση των κρίσεων.

Η επικοινωνιακή διαχείριση κρίσεων αναφέρεται στη στρατηγική προσέγγιση που ακολουθούν οι υπηρεσίες επιβολής του νόμου για την αντιμετώπιση και τον μετριασμό των κρίσεων μέσω αποτελεσματικών διαύλων επικοινωνίας. Περιλαμβάνει μια πολύπλευρη προσέγγιση που εντάσσει την έγκαιρη διάδοση πληροφοριών, τις εκστρατείες ευαισθητοποίησης του γενικού πληθυσμού, τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών και τη διατήρηση της εμπιστοσύνης του γενικού πληθυσμού (Coombs and Holladay, 1996, 2001; Sanjeev, Pande and Santhosh Kumar, 2021).

Η Ελληνική Αστυνομία έχει αντιμετωπίσει ένα ιδιαίτερα σημαντικό μέρος των επικοινωνιακών προκλήσεων που έχουν εμφανιστεί όλα αυτά τα χρόνια, οι οποίες κυμαίνονται από εμφύλιες αναταραχές και φυσικές καταστροφές έως εγκληματικές δραστηριότητες και τρομοκρατικές απειλές. Κάθε κρίση παρουσιάζει μοναδικές ανάγκες επικοινωνίας, που απαιτούν μια καλά προετοιμασμένη και προσαρμόσιμη προσέγγιση για τη διασφάλιση της ασφάλειας των πολιτών και την αποτελεσματική εκτέλεση των επιχειρήσεων επιβολής του νόμου.

Είναι σημαντικό να κατανοηθεί ότι η διαχείριση της επικοινωνιακής κρίσης είναι μια συνεχής διαδικασία, με διδάγματα από προηγούμενες εμπειρίες που διαμορφώνουν μελλοντικές προσεγγίσεις. Η Ελληνική Αστυνομία επιχειρεί να βελτιώνει τις

επικοινωνιακές της στρατηγικές, αξιοποιώντας τις τεχνολογικές εξελίξεις και τις βέλτιστες πρακτικές για να προσαρμοστεί σε ένα διαρκώς εξελισσόμενο τοπίο.

Με την αποτελεσματική διαχείριση της επικοινωνίας κατά τη διάρκεια κρίσεων, η Ελληνική Αστυνομία προσπαθεί να εμπυθήσει την εμπιστοσύνη στο κοινό, να καθησυχάσει τους πολίτες και να διατηρήσει την κοινωνική τάξη.

Η διεξαγωγή μελέτης για τη συγκέντρωση των απόψεων και των ανησυχιών των επαγγελματιών αστυνομικών που εμπλέκονται στη διαχείριση καταστροφών, καθώς και η αξιολόγηση των εκπαιδευτικών τους αναγκών, μπορεί να χαρακτηριστεί ως μια πολύτιμη συμβολή στην ερευνητική βιβλιογραφία.

Η διάρθρωση της μελέτης αποτελείται από δύο κύρια μέρη, όπου το μεν πρώτο είναι η βιβλιογραφική ανασκόπηση του θέματος και περιλαμβάνει τις έννοιες της κρίσης, της καταστροφής και του κινδύνου, την έννοια της επικοινωνίας κινδύνου και τις επικοινωνιακές στρατηγικές που τόσο χρησιμοποιούνται αλλά και προτείνονται σε δημόσιους φορείς όπως η Ελληνική Αστυνομία. Συγκεκριμένα, αναλύεται η έννοια της κρίσης, οι διάφορες μορφές κρίσεων που μπορεί να εμφανιστούν και τα χαρακτηριστικά τους, που μπορεί να περιλαμβάνει φυσικές καταστροφές, τρομοκρατικές επιθέσεις, ατυχήματα και άλλα ανεπιθύμητα γεγονότα που έχουν σημαντικές επιπτώσεις. Πρόσθετα, αναλύεται η έννοια της καταστροφής και οι επιπτώσεις της σε ανθρώπους, περιβάλλον και κοινωνία. Το θεωρητικό μέρος εστιάζει στην επικοινωνία κατά τη διάρκεια κρίσεων και καταστροφών, αναλύοντας τη σημασία της και τους στόχους της. Αναφέρει πώς η επικοινωνία κινδύνου επηρεάζει την αντίληψη, τη συμπεριφορά και την ανταπόκριση του γενικού πληθυσμού. Το δεύτερο μέρος αφορά στην ερευνητική διαδικασία, που περιλαμβάνει το σκοπό και τα ερευνητικά ερωτήματα, τη μεθοδολογία της έρευνας και τα αποτελέσματα της έρευνας. Ο σκοπός της μελέτης θα πρέπει να διευκρινίζει τον γενικό στόχο της έρευνας, δηλαδή τον λόγο για τον οποίο πραγματοποιήθηκε η μελέτη. Τα ερευνητικά ερωτήματα καθορίζουν τις συγκεκριμένες ερωτήσεις που επιχειρούνται να απαντηθούν μέσω της έρευνας. Η μεθοδολογία της έρευνας περιγράφει τον τρόπο που σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε η μελέτη. Τα αποτελέσματα της έρευνας παρουσιάζουν τα βασικά ευρήματα και τις πληροφορίες που εξήχθησαν από την ανάλυση των δεδομένων. Η μεταπτυχιακή αυτή μελέτη ολοκληρώνεται με τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την ερευνητική διαδικασία.

Κεφάλαιο 1^ο

Εννοιολογικό πλαίσιο κρίσεων και καταστροφών

1.1 Εισαγωγικές παρατηρήσεις 1^{ου} κεφαλαίου

Οι κρίσεις και οι καταστροφές αποτελούν αναπόφευκτο μέρος της ανθρώπινης ιστορίας. Κατά τη διάρκεια της ιστορίας, οι κοινωνίες έχουν αντιμετωπίσει διάφορες μορφές αντιξοότητας, που κυμαίνονται από φυσικές καταστροφές όπως σεισμοί και πλημμύρες έως ανθρωπογενείς καταστροφές όπως πόλεμοι και οικονομικές καταρρεύσεις. Αυτά τα γεγονότα διαταράσσουν την ομαλή λειτουργία των κοινωνιών, προκαλώντας εκτεταμένες ζημιές, απώλειες ζωών και κοινωνικές αναταραχές. Η κατανόηση και η αποτελεσματική απόκριση σε κρίσεις και καταστροφές είναι ουσιαστικής σημασίας για τον μετριασμό των επιπτώσεών τους και τη διασφάλιση της ανθεκτικότητας των κοινοτήτων.

1.2 Η έννοια της κρίσης

Μια κρίση μπορεί να οριστεί ως μια περίοδος έντονης δυσκολίας, κινδύνου ή αβεβαιότητας, που συχνά συνοδεύεται από επείγουσες και κρίσιμες περιστάσεις (Pyle, 2019). Είναι μια κατάσταση που αποτελεί απειλή για άτομα, οργανισμούς, κοινότητες ή ακόμα και έθνη και απαιτεί άμεση προσοχή και αποφασιστική δράση (Φιλόλια και συν, 2005). Οι κρίσεις μπορεί να προκύψουν από διάφορες πηγές, όπως φυσικές καταστροφές, οικονομική ύφεση, κοινωνικές αναταραχές, πολιτικές συγκρούσεις, έκτακτες ανάγκες δημόσιας υγείας ή τεχνολογικές αποτυχίες (Sapountzaki, 2019). Συχνά διαταράσσουν την ομαλή λειτουργία των συστημάτων και μπορεί να οδηγήσουν σε σημαντικές αρνητικές συνέπειες εάν δεν αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά (Milašinoviæ and Kešetoviæ, 2008).

Οι κρίσεις απαιτούν ταχεία αντίδραση, στρατηγική λήψη αποφάσεων και συντονισμένες προσπάθειες για τον μετριασμό των επιπτώσεων, τη διασφάλιση της ασφάλειας και την αποκατάσταση της σταθερότητας (Linkov, Trump and Hynes, 2019).

1.3 Κατηγορίες κρίσεων

Οι κρίσεις μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ευρέως σε διαφορετικούς τύπους με βάση τη φύση και την προέλευσή τους (Bundy *et al.*, 2017; Quarantelli, Boin and Lagadec, 2018). Συγκεκριμένα οι κατηγορίες των κρίσεων είναι (WHO, 2019a; SAMHSA, 2022):

Φυσικές κρίσεις: Αυτές οι κρίσεις προκαλούνται από φυσικά γεγονότα ή καταστροφές όπως σεισμοί, τυφώνες, πλημμύρες, πυρκαγιές, τσουνάμι, ξηρασίες ή επιδημίες. Μπορούν να οδηγήσουν σε σημαντικές απώλειες ζωών, ζημιές στις υποδομές, εκτοπισμό ανθρώπων και διακοπή βασικών υπηρεσιών.

Τεχνολογικές κρίσεις: Οι τεχνολογικές κρίσεις προκύπτουν από αστοχίες ή ατυχήματα που σχετίζονται με τεχνολογία, υποδομές ή βιομηχανικές διαδικασίες. Παραδείγματα περιλαμβάνουν πυρηνικά ατυχήματα, διαρροές χημικών, βλάβες στο δίκτυο ηλεκτροδότησης, ατυχήματα μεταφοράς ή κυβερνοεπιθέσεις που διακόπτουν κρίσιμα συστήματα και προκαλούν εκτεταμένη ζημιά ή διακοπή των εκάστοτε λειτουργιών.

Οικονομικές κρίσεις: Οι οικονομικές κρίσεις συμβαίνουν όταν υπάρχουν σοβαρές διαταραχές στα χρηματοπιστωτικά συστήματα ή στην οικονομική σταθερότητα μιας χώρας ή περιοχής. Μπορούν να περιλαμβάνουν κραχ του χρηματιστηρίου, ύφεση, υποτιμήσεις νομισμάτων, τραπεζικές κρίσεις ή κρίσεις χρέους. Αυτές οι κρίσεις συχνά οδηγούν σε υψηλά ποσοστά ανεργίας, μειωμένη οικονομική δραστηριότητα και χρηματοπιστωτική αστάθεια.

Κοινωνικές ή πολιτικές κρίσεις: Οι κοινωνικές ή πολιτικές κρίσεις προκύπτουν από κοινωνικές αναταραχές, πολιτικές συγκρούσεις ή καταστροφές στη διακυβέρνηση. Μπορούν να περιλαμβάνουν ταραχές, εμφύλιους πολέμους, πολιτικά πραξικοπήματα, μαζικές διαμαρτυρίες ή εκτεταμένα κοινωνικά κινήματα. Αυτές οι κρίσεις μπορεί να έχουν εκτεταμένες κοινωνικές επιπτώσεις και συχνά απαιτούν πολιτικές, κοινωνικές και διπλωματικές παρεμβάσεις για να επιλυθούν.

Κρίσεις Δημόσιας Υγείας: Οι κρίσεις δημόσιας υγείας προκαλούνται από εστίες ή πανδημίες μολυσματικών ασθενειών που αποτελούν σημαντική απειλή για τη δημόσια υγεία. Παραδείγματα περιλαμβάνουν την πανδημία COVID-19, τα κρούσματα Έμπολα ή την εξάπλωση ανθεκτικών στα φάρμακα βακτηρίων. Αυτές οι κρίσεις μπορεί να καταπονήσουν τα συστήματα υγειονομικής περίθαλψης, να διαταράξουν τις οικονομίες

και να απαιτήσουν εκτεταμένα μέτρα υποστήριξης της δημόσιας υγείας για τον περιορισμό και τον μετριασμό των επιπτώσεων.

Περιβαλλοντικές κρίσεις: Οι περιβαλλοντικές κρίσεις προκύπτουν από περιβαλλοντική υποβάθμιση, κλιματική αλλαγή ή οικολογικές ανισορροπίες. Μπορούν να περιλαμβάνουν ζητήματα όπως η αποψίλωση των δασών, η ρύπανση, η εξάντληση των φυσικών πόρων, η απώλεια βιοποικιλότητας ή η υπερθέρμανση του πλανήτη. Αυτές οι κρίσεις έχουν ευρείες οικολογικές, κοινωνικές και οικονομικές επιπτώσεις και συχνά απαιτούν συντονισμένες προσπάθειες για την αντιμετώπιση και τον μετριασμό.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι αυτές οι κατηγορίες δεν αλληλοαποκλείονται και οι κρίσεις συχνά επικαλύπτονται ή προκαλούν κλιμακωτά αποτελέσματα σε διαφορετικούς τομείς. Η αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων περιλαμβάνει την κατανόηση των ειδικών χαρακτηριστικών και της δυναμικής κάθε τύπου κρίσης για την ανάπτυξη κατάλληλων στρατηγικών αντιμετώπισης (Economic Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC), 2021; Räisänen, Eronen and Hukkinen, 2023).

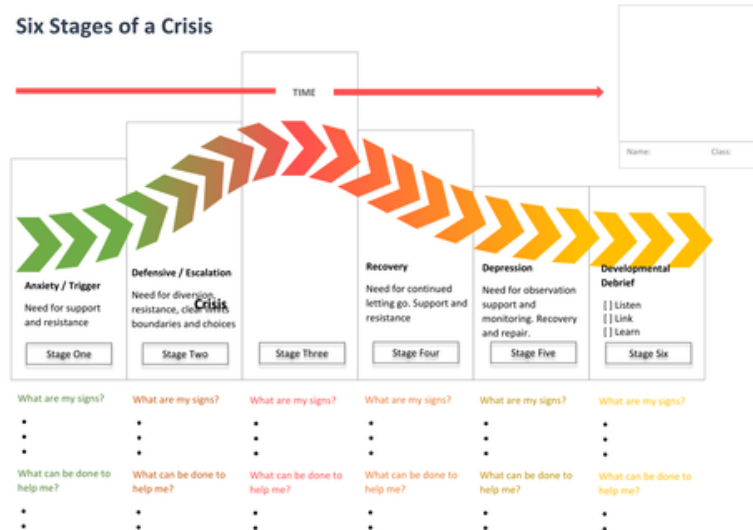
1.4 Στάδια κρίσεων

Μια κρίση συνήθως εκτυλίσσεται σε διάφορα στάδια. Ενώ τα συγκεκριμένα στάδια μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με τη φύση και το πλαίσιο της κρίσης, στη συνέχεια παρουσιάζεται ένα γενικό πλαίσιο που περιγράφει τα στάδια μιας κρίσης (Chandler, 2008; Crandall, W.R., Parnell, J., Spillan, 2014; Tuech, Gangloff and Schwarz, 2020):

- **Στάδιο πριν από την κρίση:** Αυτό το στάδιο αναφέρεται στην περίοδο πριν από την εμφάνιση της κρίσης. Χαρακτηρίζεται από πιθανούς κινδύνους, ευπάθειες ή προειδοποιητικά σημάδια που μπορεί να υποδηλώνουν την πιθανότητα κρίσης. Σε αυτό το στάδιο, μπορούν να ληφθούν προληπτικά μέτρα για την πρόληψη ή τον μετριασμό των επιπτώσεων μιας κρίσης.
- **Στάδιο ενεργοποίησης:** Το στάδιο ενεργοποίησης σηματοδοτεί την έναρξη της κρίσης. Θα μπορούσε να αφορά σε ένα ξαφνικό περιστατικό, όπως μια φυσική καταστροφή, ένα ατύχημα, μια οικονομική κατάρρευση, μια κυβερνοεπίθεση ή μια έκτακτη ανάγκη για τη δημόσια υγεία. Το στάδιο ενεργοποίησης συχνά διακόπτει τις κανονικές λειτουργίες και δημιουργεί μια αίσθηση επείγοντος.

- **Στάδιο απόκρισης:** Αυτό το στάδιο περιλαμβάνει άμεσες ενέργειες που λαμβάνονται για την αντιμετώπιση της κρίσης. Στο στάδιο αυτό εντάσσονται η κινητοποίηση πόρων, η ενεργοποίηση σχεδίων έκτακτης ανάγκης και η εφαρμογή διαδικασιών διαχείρισης κρίσεων. Το στάδιο απόκρισης στοχεύει στην αντιμετώπιση των άμεσων συνεπειών της κρίσης, στην προστασία ζώων και περιουσιακών στοιχείων και στη σταθεροποίηση της κατάστασης.
- **Στάδιο επικοινωνίας της κρίσης:** Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι κρίσιμη κατά τη διάρκεια μιας κρίσης. Αυτό το στάδιο περιλαμβάνει τη διάδοση επακριβών και έγκαιρων πληροφοριών στα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένου του κοινού, των εργαζομένων, των πελατών και των συνεργατών σε περίπτωση που γίνεται αναφορά σε ένα οργανισμό ή επιχείρηση. Η ανοιχτή και διαφανής επικοινωνία βοηθά στη διαχείριση των προσδοκιών, στη διατήρηση της εμπιστοσύνης και στη διασφάλιση ότι οι άνθρωποι έχουν τις απαραίτητες πληροφορίες για τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων.
- **Στάδιο ανάκαμψης:** Μόλις αντιμετωπιστεί η άμεση κρίση, ξεκινά το στάδιο της ανάκαμψης. Αυτό το στάδιο εστιάζει στην αποκατάσταση των κανονικών λειτουργιών, στην ανοικοδόμηση των πληγισμένων περιοχών και στην ανάκαμψη από τυχόν απώλειες. Μπορεί να περιλαμβάνει την εκτίμηση των ζημιών, την ανάπτυξη σχεδίων ανάκαμψης και την εφαρμογή μέτρων για την πρόληψη παρόμοιων κρίσεων στο μέλλον.
- **Στάδιο μάθησης:** Μετά την επίλυση της κρίσης, οι οργανισμοί και τα άτομα θα πρέπει να προβληματιστούν σχετικά με την εμπειρία που αποκτήθηκε από την κρίση και να διδαχθούν από αυτήν. Αυτό το στάδιο περιλαμβάνει τη διεξαγωγή αξιολογήσεων μετά την κρίση σε ότι αφορά την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του σταδίου απόκρισης και ανάκαμψης, τον εντοπισμό διδαγμάτων και την εφαρμογή βελτιώσεων για την ετοιμότητα και τις ικανότητες αντίδρασης.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι αυτά τα στάδια δεν είναι πάντα γραμμικά και ορισμένα στάδια μπορεί να επικαλύπτονται ή να συμβαίνουν ταυτόχρονα. Επιπλέον, η διάρκεια κάθε σταδίου μπορεί να ποικίλλει σημαντικά ανάλογα με τη φύση και τη σοβαρότητα της κρίσης.



Σχήμα 1.1. Τα έξι στάδια της κρίσης

(Six Stages of Crisis | Teaching Resources, 2023)

1.5 Η έννοια των καταστροφών

Μια καταστροφή είναι ένα γεγονός ή ένα συμβάν που προκαλεί σημαντική ζημιά ή διακοπή, με αποτέλεσμα τον ανθρώπινο πόνο, την απώλεια ζώων ή/και εκτεταμένες υλικές, τις περιβαλλοντικές ή οικονομικές επιπτώσεις. Συχνά υπερβαίνει την ικανότητα αντιμετώπισης της πληγείσας κοινότητας ή κοινωνίας και απαιτεί συντονισμένη αντίδραση για τον μετριασμό των συνεπειών και τη διευκόλυνση της ανάκαμψης (Fong and Schrader, 1996; Zibulewsky, 2001).

Οι καταστροφές μπορούν να λάβουν διάφορες μορφές, συμπεριλαμβανομένων φυσικών καταστροφών όπως σεισμοί, τυφώνες, πλημμύρες, πυρκαγιές, τσουνάμι ή έντονα καιρικά φαινόμενα. Μπορεί επίσης να είναι ανθρωπογενείς, συμπεριλαμβανομένων βιομηχανικών ατυχημάτων, τρομοκρατικών επιθέσεων, εμφυλίων αναταραχών, πανδημιών ή τεχνολογικών αποτυχιών (Kim, Proctor and Amos, 2002).

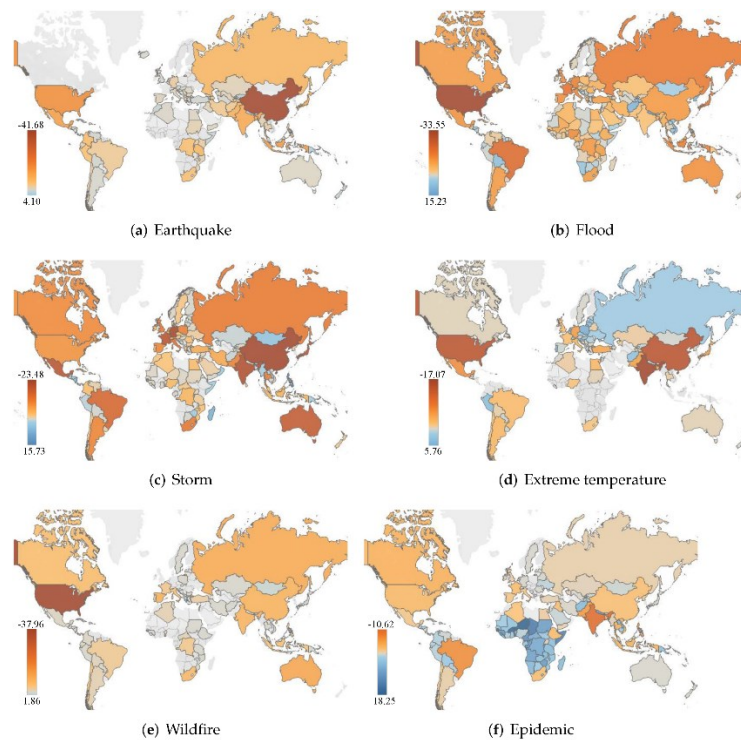
Τα καθοριστικά χαρακτηριστικά μιας καταστροφής περιλαμβάνουν την κλίμακα των επιπτώσεων, τη σοβαρότητα των συνεπειών και το επίπεδο ανταπόκρισης που απαιτείται για την αντιμετώπιση της κατάστασης. Οι καταστροφές μπορούν να κατηγοριοποιηθούν με διάφορους τρόπους με βάση διαφορετικά κριτήρια (Noji, 1996;

Lucchini *et al.*, 2017). Ορισμένες συχνές κατηγορίες που χρησιμοποιούνται για την ταξινόμηση καταστροφών αφορούν σε (Berren, Beigel and Ghertner, 1980; Severin and Jacobson, 2020; Caldera and Wirasinghe, 2022):

- Φυσικές καταστροφές: Πρόκειται για καταστροφές που προκαλούνται από φυσικές δυνάμεις και γεγονότα. Παραδείγματα περιλαμβάνουν σεισμούς, τυφώνες, πλημμύρες, ανεμοστρόβιλους, πυρκαγιές, τσουνάμι, ηφαιστειακές εκρήξεις, ξηρασίες και χιονοστιβάδες.
- Τεχνολογικές καταστροφές: Πρόκειται για καταστροφές που προκαλούνται από ατυχήματα ή αστοχίες σε τεχνολογία ή ανθρωπογενή συστήματα. Παραδείγματα περιλαμβάνουν βιομηχανικά ατυχήματα, πυρηνικά ατυχήματα, διαρροές χημικών, ατυχήματα μεταφοράς (όπως ατυχήματα τρένων ή αεροπλάνων), βλάβες υποδομής (όπως κατάρρευση γεφυρών) και διακοπές ρεύματος.
- Περιβαλλοντικές καταστροφές: Πρόκειται για καταστροφές που σχετίζονται κυρίως με περιβαλλοντικούς παράγοντες και οικολογικές ανισορροπίες. Παραδείγματα περιλαμβάνουν αποψίλωση των δασών, ερημοποίηση, πετρελαιοκηλίδες, καταστροφή οικοτόπων και καταρρεύσεις οικοσυστημάτων.
- Καταστροφές που σχετίζονται με την υγεία: Πρόκειται για καταστροφές που επηρεάζουν κυρίως τη δημόσια υγεία και μπορεί να περιλαμβάνουν εστίες ασθενειών, πανδημίες, επιδημίες, επιθέσεις βιοτρομοκρατίας και χημικά ή βιολογικά ατυχήματα.
- Ανθρωπιστικές Καταστροφές: Πρόκειται για καταστροφές που οδηγούν σε σημαντικές ανθρωπιστικές κρίσεις, συμπεριλαμβανομένων των εκτοπίσεων πληθυσμών μεγάλης κλίμακας, των προσφυγικών κρίσεων, του λιμού, του πολέμου, των συγκρούσεων και της πολιτικής αστάθειας.
- Κοινωνικο-οικονομικές καταστροφές: Πρόκειται για καταστροφές που έχουν σοβαρό αντίκτυπο στα κοινωνικά και οικονομικά συστήματα μιας περιοχής ή χώρας. Παραδείγματα περιλαμβάνουν οικονομικές υφέσεις, χρηματοπιστωτικές κρίσεις, εκτεταμένη ανεργία και κοινωνική αναταραχή.
- Ανθρωπογενείς καταστροφές: Πρόκειται για καταστροφές που προκαλούνται από ανθρώπινες ενέργειες, που συχνά περιλαμβάνουν εσκεμμένη πρόθεση ή αμέλεια. Παραδείγματα περιλαμβάνουν τρομοκρατικές επιθέσεις, εμφύλιους

πολέμους, γενοκτονία, επιθέσεις στον κυβερνοχώρο και βιομηχανικά ατυχήματα που προέρχονται από ανθρώπινο λάθος ή κακή συμπεριφορά.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι οι καταστροφές μπορεί συχνά να επικαλύπτονται και να έχουν περίπλοκες αλληλεξαρτήσεις. Για παράδειγμα, μια φυσική καταστροφή όπως ένας σεισμός μπορεί να οδηγήσει σε τεχνολογική καταστροφή εάν καταστρέψει πυρηνικούς σταθμούς ηλεκτροπαραγωγής, με αποτέλεσμα διαρροή ραδιενέργειας. Ομοίως, μια καταστροφή που σχετίζεται με την υγεία, όπως μια πανδημία, μπορεί να έχει σημαντικές κοινωνικοοικονομικές και ανθρωπιστικές επιπτώσεις (Joint UNEP/OCHA Environment Unit, 2009; Hariri-Ardebili *et al.*, 2022).



Εικόνα 1.1. Ο μέσος αριθμός θανάτων ταξινομημένος ανά μορφή καταστροφής και ανά εκατομμύριο άτομα κατά την περίοδο 1989–2019 παγκοσμίως, τα δεδομένα είναι σε λογαριθμική κλίμακα βάσης-10 (το μπλε δείχνει περισσότερους θανάτους)

(Hariri-Ardebili *et al.*, 2022)

1.6 Η έννοια κινδύνου (hazard)

Η καταστροφή και ο κίνδυνος είναι διαφορετικές έννοιες, αν και συχνά χρησιμοποιούνται εναλλακτικά στην καθημερινή γλώσσα. Η κατανόηση της διαφοράς μεταξύ τους είναι σημαντική για την αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων και τον μετριασμό πιθανής βλάβης (Collins, 2012).

Ένας κίνδυνος είναι μια εγγενής ή πιθανή πηγή ή κατάσταση που μπορεί να προκαλέσει βλάβη, ζημιά ή δυσμενείς επιπτώσεις σε ανθρώπους, περιουσίες, περιβάλλον ή σε οποιαδήποτε άλλη οντότητα. Οι κίνδυνοι μπορεί να προκύψουν από διάφορες πηγές, όπως φυσικά φαινόμενα (π.χ. σεισμοί, πλημμύρες, τυφώνες), τεχνολογικούς παράγοντες (π.χ. χημικές διαρροές, εκρήξεις, πυρκαγιές) ή ανθρώπινες δραστηριότητες (π.χ. επισφαλείς συνθήκες εργασίας, αμέλεια, τρομοκρατία) (Marshall and Ruhemann, 1997; Esterhuysen and Louw, 2019).

Υπάρχουν πολλοί ορισμοί του κινδύνου, καθένας από τους οποίους εφαρμόζεται σε συγκεκριμένες καταστάσεις. Ο Kaplan (1997) προτείνει ότι αντί να παρέχουμε έναν ολοκληρωμένο ορισμό του κινδύνου, θα πρέπει να θέσουμε τρία βασικά ερωτήματα κατά την αξιολόγηση ενός συγκεκριμένου κινδύνου: (1) Ποια είναι τα πιθανά αποτελέσματα; (2) Πόσο πιθανό είναι να συμβούν; (3) Ποιες είναι οι συνέπειες εάν συμβούν; Αυτή η έμμεση προσέγγιση επιτρέπει ένα πιο ευέλικτο σημείο εκκίνησης στη συζήτηση του κινδύνου και του μετριασμού του. Υπογραμμίζει επίσης την περίπλοκη φύση της αντιμετώπισης των κινδύνων, οι οποίοι είναι εγγενώς δυναμικοί (Kaplan, 1997).

Οι κίνδυνοι μπορεί να λάβουν διάφορες μορφές, συμπεριλαμβανομένων φυσικών κινδύνων (π.χ. ακραίες θερμοκρασίες, αιχμηρά αντικείμενα), χημικούς κινδύνους (π.χ. τοξικές ουσίες, εύφλεκτα υλικά), βιολογικούς κινδύνους και ψυχοκοινωνικούς κινδύνους. Είναι σημαντικό να αξιολογούνται οι κίνδυνοι για την ελαχιστοποίηση ή την εξάλειψη των πιθανών κινδύνων που ενέχουν. Αυτό περιλαμβάνει τον εντοπισμό και την αξιολόγηση των κινδύνων, την εφαρμογή προληπτικών μέτρων και την ανάπτυξη σχεδίων αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης για τον μετριασμό των επιπτώσεων των κινδύνων, εάν προκύψουν. Ο προσδιορισμός και η αξιολόγηση κινδύνου είναι κρίσιμα βήματα για τη διασφάλιση της ασφάλειας και της ευημερίας

των ατόμων και την προστασία των περιουσιακών στοιχείων και του περιβάλλοντος (Collins, 2008; Link and Stötter, 2015).

Το Γραφείο Ηνωμένων Εθνών για τη μείωση του κινδύνου καταστροφών (United Nations Office for Disaster Risk Reduction (UNDRR)) λειτουργεί ως διοικητικό όργανο για το Πλαίσιο Sendai για τη μείωση του κινδύνου καταστροφών (2015–2030), μια ολοκληρωμένη στρατηγική που αντιμετωπίζει διάφορες περιπτώσεις που σχετίζονται με τον κίνδυνο. Αν και το πλαίσιο δεν αξιολογεί άμεσα τον κίνδυνο, πολλοί διεθνείς δημόσιοι και ιδιωτικοί φορείς συνεργάζονται για να δημιουργήσουν αρκετούς οδηγούς υλοποίησης, οι οποίοι προσφέρουν πρακτική καθοδήγηση για την επίτευξη των στόχων και των δεικτών του πλαισίου. Εκτός από το UNDRR, υπάρχουν διάφορα πλαίσια και εργαλεία αξιολόγησης κινδύνου στο σύστημα του ΟΗΕ, με στόχο την ενίσχυση του συντονισμού και της συνεργασίας μεταξύ διακυβερνητικών οργανισμών, μη κυβερνητικών οργανισμών, εθνικών και τοπικών κυβερνήσεων. Ένα παράδειγμα τέτοιας αξιολόγησης είναι το MIRA. Το MIRA χρησιμεύει ως συνεργατικό εργαλείο αξιολόγησης αναγκών που λειτουργεί στο πλαίσιο του ανθρωπιστικού συστήματος cluster, αναλύοντας και αξιολογώντας τις ανάγκες, διευκολύνοντας τον στρατηγικό σχεδιασμό απόκρισης και κινητοποιώντας πόρους για την αντιμετώπιση τρωτών σημείων, κινδύνων και διαταραχών στη ζωή και τα μέσα διαβίωσης. Ωστόσο, οι αξιολογήσεις κινδύνου όπως οι κατευθυντήριες οδηγίες Words Into Action και το MIRA αντιμετωπίζουν ορισμένους περιορισμούς που είναι κοινοί για τις αξιολογήσεις, συμπεριλαμβανομένων των προκλήσεων που σχετίζονται με την κυριαρχία, την ενσωμάτωση και το χρονοδιάγραμμα. Άλλοι οργανισμοί έχουν επίσης τις δικές τους κατευθυντήριες οδηγίες και διαδικασίες για την αξιολόγηση κινδύνου. Για παράδειγμα, η Διεθνής Ομοσπονδία Ερυθρού Σταυρού και Ερυθράς Ημισελήνου (IFRC), η Παγκόσμια Τράπεζα και φορείς του ΟΗΕ όπως το Παγκόσμιο Πρόγραμμα Τροφίμων (WFP), ο Παγκόσμιος Μετεωρολογικός Οργανισμός (WMO) και το Γραφείο Συντονισμού Ανθρωπιστικών Υποθέσεων (OCHA) έχουν θεσπίσει επιχειρησιακά πρωτόκολλα για προληπτικά μέτρα που βασίζονται σε εγγενώς αβέβαιες προβλέψεις (Kruczkiewicz *et al.*, 2021).

1.7 Ο Κύκλος Διαχείρισης Καταστροφών

Ο Κύκλος Διαχείρισης Καταστροφών αποτελεί ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο που περιγράφει τα στάδια και τις φάσεις που εμπλέκονται στη διαχείριση των καταστροφών. Περιλαμβάνει μια σειρά από τακτικές και διαχειριστικές αποφάσεις, καθώς και επιχειρησιακές δραστηριότητες, που στοχεύουν στην αντιμετώπιση των διαφόρων πτυχών μιας καταστροφής. Τα τέσσερα βασικά στάδια στον Κύκλο Διαχείρισης Καταστροφών είναι (Sawalha, 2020; Alrehaili *et al.*, 2022; Shah *et al.*, 2023):

- i. Πρόληψη: Αυτό το στάδιο εστιάζει σε δραστηριότητες που αναλαμβάνονται για την πρόληψη ή την ελαχιστοποίηση της εμφάνισης καταστροφών. Περιλαμβάνει μέτρα όπως η αξιολόγηση κινδύνου, ο εντοπισμός κινδύνου, ο σχεδιασμός μετριασμού και η εφαρμογή στρατηγικών για τη μείωση των τρωτών σημείων. Η πρόληψη στοχεύει στη δημιουργία ενός ασφαλέστερου περιβάλλοντος και στη μείωση της πιθανότητας και των επιπτώσεων μελλοντικών καταστροφών.
- ii. Ετοιμότητα: Το στάδιο ετοιμότητας περιλαμβάνει την ανάπτυξη σχεδίων, συστημάτων και ικανοτήτων που είναι απαραίτητες για την αποτελεσματική απόκριση σε πιθανές καταστροφές. Αυτό περιλαμβάνει τη δημιουργία συστημάτων έγκαιρης προειδοποίησης, σχεδίων απόκρισης έκτακτης ανάγκης, δικτύων επικοινωνίας, διαδικασιών εκκένωσης και εκπαίδευσης και εξοπλισμού ομάδων απόκρισης. Η ετοιμότητα διασφαλίζει ότι οι σχετικοί ενδιαφερόμενοι φορείς και οργανισμοί είναι έτοιμοι να ανταποκριθούν άμεσα και αποτελεσματικά όταν συμβεί μια καταστροφή.
- iii. Απόκριση: Το στάδιο απόκρισης περιλαμβάνει τις άμεσες ενέργειες που λαμβάνονται κατά τη διάρκεια και αμέσως μετά από μια καταστροφή για την αντιμετώπιση των επιπτώσεών της και τη διάσωση ζώων. Περιλαμβάνει δραστηριότητες όπως επιχειρήσεις έρευνας και διάσωσης, ιατρική βοήθεια, στέγαση έκτακτης ανάγκης, εκκένωση, παροχή τροφής, νερού και βασικών προμηθειών και συντονισμός διαφόρων υπηρεσιών απόκρισης. Το στάδιο ανταπόκρισης επικεντρώνεται στη σταθεροποίηση της κατάστασης, στη διασφάλιση της δημόσιας ασφάλειας και στην κάλυψη των άμεσων αναγκών των επηρεαζόμενων ατόμων και κοινοτήτων.

- iv. **Ανάκαμψη:** Το στάδιο ανάκαμψης περιλαμβάνει τη μακροπρόθεσμη διαδικασία ανοικοδόμησης και αποκατάστασης των πληγείσων περιοχών και κοινοτήτων μετά την υποχώρηση της άμεσης κρίσης. Περιλαμβάνει δραστηριότητες όπως εκτίμηση ζημιών, επισκευή υποδομών, οικονομική ανάκαμψη, ψυχοκοινωνική υποστήριξη, ανασυγκρότηση της κοινότητας και εφαρμογή μέτρων για την ενίσχυση της ανθεκτικότητας σε μελλοντικές καταστροφές. Η ανάκαμψη στοχεύει στην αποκατάσταση της ομαλότητας, στην προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης και στη βελτίωση της συνολικής ανθεκτικότητας των πληττόμενων κοινοτήτων.



Σχήμα 1.2. Τυπική αναπαράσταση του Κύκλου Διαχείρισης Καταστροφών

(Bosher, Chmutina and van Niekerk, 2021)

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι ο Κύκλος Διαχείρισης Καταστροφών είναι μια συνεχής διαδικασία, καθώς τα στάδια και οι φάσεις συχνά επικαλύπτονται και αλληλεπιδρούν μεταξύ τους. Η αποτελεσματική διαχείριση καταστροφών απαιτεί μια

συντονισμένη και ολοκληρωμένη προσέγγιση που περιλαμβάνει πολλούς ενδιαφερόμενους φορείς, συμπεριλαμβανομένων των κυβερνητικών υπηρεσιών, των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης, των κοινοτικών οργανισμών και του ευρύτερου κοινού (Bosher, Chmutina and van Niekerk, 2021).

Η στρατηγική διαχείριση διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στη διαχείριση καταστροφών και κρίσεων παρέχοντας μια δομημένη προσέγγιση για τον μετριασμό, την απόκριση και την ανάκαμψη από ανεπιθύμητα συμβάντα (Bullock, Haddow and Coppola, 2013; WHO, 2019b). Στη συνέχεια παρουσιάζονται ορισμένοι βασικοί λόγοι για τους οποίους η στρατηγική διαχείριση είναι σημαντική στο πλαίσιο της διαχείρισης καταστροφών και κρίσεων:

- i. Ετοιμότητα και αξιολόγηση κινδύνου: Η στρατηγική διαχείριση βοηθά στον εντοπισμό πιθανών κινδύνων και τρωτών σημείων πριν συμβεί μια καταστροφή ή μια κρίση. Περιλαμβάνει τη διεξαγωγή αξιολογήσεων κινδύνου, τον σχεδιασμό σεναρίων και την ανάπτυξη σχεδίων έκτακτης ανάγκης. Με την προληπτική ανάλυση και αντιμετώπιση πιθανών κινδύνων, οι οργανισμοί μπορούν να είναι καλύτερα προετοιμασμένοι να ανταποκριθούν αποτελεσματικά (Kruczkiewicz *et al.*, 2021).
- ii. Λήψη αποφάσεων και κατανομή πόρων: Κατά τη διάρκεια μιας καταστροφής ή κρίσης, υπάρχει συχνά περιορισμένος χρόνος και διαθέσιμοι πόροι για τη λήψη κρίσιμων αποφάσεων. Η στρατηγική διαχείριση παρέχει ένα πλαίσιο για τη λήψη αποφάσεων, καθοδηγώντας τους ηγέτες στην ιεράρχηση των ενεργειών, την κατανομή πόρων και τον συντονισμό των προσπαθειών. Εξασφαλίζει ότι οι αποφάσεις ευθυγραμμίζονται με τους γενικούς στόχους και σκοπούς λειτουργίας του οργανισμού (Twigg, 2015; Wang, 2021).
- iii. Συμμετοχή και επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη: Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι ζωτικής σημασίας για τη διαχείριση καταστροφών και κρίσεων. Η στρατηγική διαχείριση τονίζει τη σημασία της εμπλοκής των ενδιαφερομένων και των σαφών διαύλων επικοινωνίας. Βοηθά στη δημιουργία σχέσεων με βασικά ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένων των κυβερνητικών υπηρεσιών, των τοπικών κοινοτήτων και των μέσων ενημέρωσης. Διατηρώντας τα ενδιαφερόμενα μέρη ενήμερα και εμπλεκόμενα, η στρατηγική διαχείριση ενισχύει τον συντονισμό και προωθεί μια συλλογική απόκριση (Stephens, Malone and Bailey, 2005; Ndlela, 2019).

- iv. Προσαρμοστική απόκριση και ευελιξία: Οι καταστροφές και οι κρίσεις είναι συχνά περίπλοκες και ταχέως εξελισσόμενες καταστάσεις. Η στρατηγική διαχείριση προωθεί την προσαρμοστική απόκριση και την ευελιξία, επιτρέποντας στους οργανισμούς να προσαρμόζουν τα σχέδια και τις ενέργειές τους με βάση πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο και μεταβαλλόμενες συνθήκες. Ενθαρρύνει τη συνεχή παρακολούθηση, μάθηση και προσαρμογή, τα οποία είναι απαραίτητα για την αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων (O'Sullivan *et al.*, 2013).
- v. Μακροπρόθεσμη ανάκαμψη και ανθεκτικότητα: Η στρατηγική διαχείριση εκτείνεται πέρα από την άμεση ανταπόκριση και εστιάζει στη μακροπρόθεσμη ανάκαμψη και ανθεκτικότητα. Περιλαμβάνει την ανάπτυξη στρατηγικών και πρωτοβουλιών για την αποκατάσταση των πληγισίων περιοχών, την ανοικοδόμηση υποδομών και την υποστήριξη των πληττόμενων κοινοτήτων. Λαμβάνοντας μια στρατηγική προσέγγιση, οι οργανισμοί μπορούν όχι μόνο να ανακάμψουν από τον άμεσο αντίκτυπο αλλά και να αναπτύξουν ανθεκτικότητα σε μελλοντικές καταστροφές και κρίσεις (Linkon, Trump and Hynes, 2019).
- vi. Συντονισμός και Συνεργασία: Η στρατηγική διαχείριση διευκολύνει τον συντονισμό και τη συνεργασία μεταξύ των διαφόρων ενδιαφερομένων που εμπλέκονται στη διαχείριση καταστροφών και κρίσεων. Βοηθά στη δημιουργία συνεργασιών πολλών φορέων, στην ανάπτυξη ολοκληρωμένων σχεδίων απόκρισης και στην ευθυγράμμιση των προσπαθειών σε διαφορετικούς οργανισμούς και τομείς. Η συνεργασία ενισχύει την αποτελεσματικότητα των προσπαθειών απόκρισης και διασφαλίζει μια πιο ολοκληρωμένη και συντονισμένη προσέγγιση (Gooding *et al.*, 2022).

1.8 Οι καταστροφές ως μέρος της ανθρώπινης ιστορίας

Οι καταστροφές αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της ανθρώπινης ιστορίας και έχουν αφήσει βαθύ αντίκτυπο σε διάφορες πτυχές του ανθρώπινου πολιτισμού, συμπεριλαμβανομένων των θρησκειών, των τεχνών, της μουσικής και των παραδόσεων. Ο λόγος αναφοράς της συγκεκριμένης προέκτασης έγκειται σε μια περισσότερο κοινωνιολογική θεώρηση των καταστροφών που εντάσσει την επικοινωνία κινδύνου και πώς οι εκάστοτε κοινωνίες με την πάροδο των ετών επικοινωνούσαν την έννοια της καταστροφής. Πολλές θρησκευτικές παραδόσεις για παράδειγμα ενσωματώνουν ιστορίες, μύθους και θρύλους που σχετίζονται με καταστροφές. Για παράδειγμα, η ιστορία της Κιβωτού του Νώε στην Παλαιά Διαθήκη της Βίβλου αφηγείται μια καταστροφική πλημμύρα που εξάλειψε το μεγαλύτερο μέρος της ανθρωπότητας. Στον Ινδουισμό αντίστοιχα, υπάρχουν ιστορίες για κοσμικές πλημμύρες και καταστροφές. Αυτές οι ιστορίες συχνά εντάσσουν θεολογικές και ηθικές προεκτάσεις και χρησιμεύουν ως υπενθυμίσεις της δύναμης και του απρόβλεπτου της φύσης (Townsend, 2016).

Πρόσθετα, οι καταστροφές έχουν απεικονιστεί με διάφορες μορφές τέχνης σε όλη την ιστορία. Οι πίνακες, τα γλυπτά και η λογοτεχνία συχνά αποτυπώνουν την καταστροφή και την ανθρώπινη αντίδραση στις καταστροφές. Για παράδειγμα, η ηφαιστειακή έκρηξη του Βεζούβιου το 79 μ.Χ., που έθασε την πόλη της Πομπηίας, έχει γίνει αντικείμενο γοητείας για τους καλλιτέχνες και έχει απεικονιστεί σε πολλούς πίνακες και λογοτεχνικά έργα. Η καταστροφική δύναμη των φυσικών καταστροφών συχνά χρησιμεύει ως μεταφορά για τον ανθρώπινο πόνο, την ανθεκτικότητα και τη θνησιμότητα στην καλλιτεχνική έκφραση (De Masi and Porrini, 2021).

Οι καταστροφές, ως είναι κατανοητό, έχουν εμπνεύσει μουσικές συνθέσεις που αντανakλούν τα συναισθήματα που συνδέονται με τέτοια γεγονότα. Οι συνθέτες έχουν χρησιμοποιήσει τη μουσική για να εκφράσουν τη θλίψη, την ελπίδα και την ανθεκτικότητα απέναντι στις αντιξοότητες. Για παράδειγμα, η Συμφωνία Νο. 5 του Λούντβιχ βαν Μπετόβεν, που συντέθηκε στις αρχές του 19ου αιώνα, ερμηνεύεται συχνά ως αναπαράσταση του αγώνα ενάντια στη μοίρα και του θριάμβου του ανθρώπινου πνεύματος, αντανakλώντας τις ταραγμένες εποχές του πολέμου και των πολιτικών αναταραχών (Burstein, 2010).

Τέλος, οι καταστροφές μπορούν να διαμορφώσουν και να επηρεάσουν πολιτιστικές παραδόσεις και τελετουργίες. Για παράδειγμα, σε περιοχές επιρρεπείς σε σεισμούς, μπορεί να υπάρχουν συγκεκριμένες τελετουργίες ή πρακτικές που στοχεύουν στον κατευνασμό ή στην αναζήτηση προστασίας από την οργή της γης. Ομοίως, σε περιοχές που επλήγησαν από πλημμύρες ή τυφώνες, οι κοινότητες μπορεί να έχουν τελετές ή έθιμα για να τιμήσουν όσους έχασαν τη ζωή τους και για να τιμήσουν την ανθεκτικότητα των επιζώντων. Οι καταστροφές συχνά δημιουργούν μια συλλογική μνήμη που μεταβιβάζεται μέσω γενεών, ενισχύοντας τη σημασία των παραδόσεων που σχετίζονται με τέτοια γεγονότα (Appleby-Arnold *et al.*, 2021).

1.9 Η έννοια της ευπάθειας

Η έννοια της ευπάθειας στο πλαίσιο κρίσεων και καταστροφών αναφέρεται στην ευαισθησία ατόμων, κοινοτήτων και συστημάτων σε βλάβη, ζημιά ή απώλεια ως αποτέλεσμα ενός επικίνδυνου γεγονότος (Hansson *et al.*, 2020). Η ευπάθεια επηρεάζεται από διάφορους παράγοντες, συμπεριλαμβανομένων των κοινωνικών, οικονομικών, περιβαλλοντικών και θεσμικών συνθηκών. Στη συνέχεια παρουσιάζονται ορισμένες βασικές πτυχές της ευπάθειας σε κρίσεις και καταστροφές (Noy and Yonson, 2018):

- **Κοινωνική ευπάθεια:** Αυτή η πτυχή εστιάζει στα κοινωνικά χαρακτηριστικά και τη δυναμική που συμβάλλουν στην ευπάθεια. Παράγοντες όπως η φτώχεια, η ανισότητα, το φύλο, η ηλικία, η αναπηρία, η εθνικότητα και η κοινωνική περιθωριοποίηση μπορούν να επηρεάσουν σημαντικά την ικανότητα ενός ατόμου ή μιας ομάδας να αντιμετωπίσει και να ανακάμψει από μια κρίση ή καταστροφή. Οι κοινωνικά ευάλωτοι πληθυσμοί αντιμετωπίζουν συχνά πρόσθετα εμπόδια και προκλήσεις στην πρόσβαση σε πόρους, πληροφορίες και υποστήριξη.
- **Οικονομική ευπάθεια:** Η οικονομική ευπάθεια αναφέρεται στους οικονομικούς πόρους, τα μέσα διαβίωσης και τις οικονομικές δραστηριότητες των ατόμων και των κοινοτήτων. Όσοι έχουν περιορισμένα περιουσιακά στοιχεία, χαμηλά εισοδήματα, έλλειψη ασφάλισης ή εξάρτηση από ευάλωτους τομείς (όπως η γεωργία) είναι πιο πιθανό να αντιμετωπίσουν σοβαρές επιπτώσεις από

καταστροφές. Η οικονομική ευπάθεια μπορεί να εμποδίσει την ανάκαμψη και να οδηγήσει σε μακροπρόθεσμες επιπτώσεις στα μέσα διαβίωσης και στην οικονομική σταθερότητα.

- Περιβαλλοντική ευπάθεια: Οι περιβαλλοντικοί παράγοντες μπορούν να συμβάλουν στην ευπάθεια, ειδικά σε περιοχές επιρρεπείς σε φυσικούς κινδύνους. Τοποθεσίες που εκτίθενται σε πλημμυρικές πεδιάδες, παράκτιες ζώνες, σεισμικές ζώνες ή περιοχές με υψηλή ευαισθησία στις επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής είναι πιο ευάλωτες σε καταστροφές. Η υποβάθμιση του περιβάλλοντος, συμπεριλαμβανομένης της αποψίλωσης των δασών, της διάβρωσης του εδάφους και της απώλειας φυσικών ρυθμιστών, μπορεί να αυξήσει την ευπάθεια σε κινδύνους.
- Θεσμική ευπάθεια: Η ικανότητα και η αποτελεσματικότητα των θεσμών σε διαφορετικά επίπεδα (τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και διεθνές) διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στη διαμόρφωση της ευπάθειας. Η αδύναμη διακυβέρνηση, οι ανεπαρκείς πολιτικές, η ανεπαρκής υποδομή και η έλλειψη ετοιμότητας μπορούν να αυξήσουν την ευάλωτοτητα και να εμποδίσουν την αποτελεσματική αντίδραση και ανάκαμψη. Αντίθετα, ισχυροί θεσμοί, προορατική διακυβέρνηση και αποτελεσματικός συντονισμός μπορούν να ενισχύσουν την ανθεκτικότητα και να μειώσουν την ευπάθεια.
- Φυσική ευπάθεια: Η φυσική ευπάθεια σχετίζεται με την ευαισθησία υποδομών, κτιρίων και κρίσιμων συστημάτων σε ζημιά κατά τη διάρκεια μιας κρίσης ή καταστροφής. Τα κακώς κατασκευασμένα κτίρια, η ανεπαρκής υποδομή και η έλλειψη μέτρων ανθεκτικών στους κινδύνους αυξάνουν τη φυσική ευπάθεια. Η ευάλωτη φυσική υποδομή μπορεί να εντείνει τις επιπτώσεις ενός γεγονότος κινδύνου, με αποτέλεσμα μεγαλύτερες απώλειες και μεγαλύτερες περιόδους αποκατάστασης.

Η αξιολόγηση και η αντιμετώπιση της τρωτότητας αποτελεί ένα βασικό συστατικό της μείωσης και της διαχείρισης του κινδύνου καταστροφών. Περιλαμβάνει τον εντοπισμό και την κατανόηση των υποκείμενων παραγόντων που συμβάλλουν στην ευπάθεια, την ανάπτυξη στρατηγικών για τον μετριασμό των κινδύνων και την ενίσχυση της ανθεκτικότητας των ατόμων, των κοινοτήτων και των συστημάτων. Εστιάζοντας στην ευπάθεια, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να εργαστούν για τη μείωση των επιπτώσεων

των κρίσεων και των καταστροφών, την προστασία ζωών και την προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης (Bullock, Haddow and Coppola, 2013).

Πρόσφατες έρευνες δείχνουν ότι οι πολιτισμικοί παράγοντες διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην ετοιμότητα για καταστροφές, επηρεάζοντας τόσο την αντίληψη κινδύνου όσο και την προσαρμογή της συμπεριφοράς (Appleby-Arnold *et al.*, 2018, 2021; Rahmani, Muzwagi and Pumariega, 2022). Ωστόσο, όταν αυτές οι θεωρητικές έννοιες εφαρμόζονται στην πράξη, οι επιπτώσεις τους μπορεί να γίνουν πολύπλοκες και αντιφατικές. Για παράδειγμα, έχει βρεθεί ότι τα υψηλά επίπεδα εμπιστοσύνης στις αρχές όχι μόνο μειώνουν την αντίληψη του κινδύνου αλλά μειώνουν επίσης τη συμμετοχή σε δραστηριότητες ετοιμότητας. Αυτό το φαινόμενο έχει παρατηρηθεί σε διάφορες μελέτες, υποδεικνύοντας ότι η εμπιστοσύνη στις αρχές μπορεί να οδηγήσει σε εμπιστοσύνη στην αποτελεσματικότητά τους στην πρόληψη, την προετοιμασία και την αντιμετώπιση καταστροφών (Felletti and Paglieri, 2019; Mărgărint *et al.*, 2021; Muñoz-Duque *et al.*, 2021; Khankeh *et al.*, 2022).

Η έλλειψη εμπιστοσύνης στις αρχές δεν οδηγεί απαραίτητα σε αυξημένη ατομική ή κοινοτική ετοιμότητα, πιθανώς λόγω μοιρολατρικών συμπεριφορών που εμποδίζουν τα προληπτικά μέτρα. Παράγοντες όπως το άγχος και η δυσπιστία μπορούν να υπονομεύσουν την αποτελεσματικότητα των εκστρατειών ευαισθητοποίησης. Επιπλέον, η έννοια των «δικτύων σύνδεσης», που αντιπροσωπεύει κάθετες συνδέσεις μεταξύ πολιτών και οργανισμών, δεν οδηγεί πάντα σε προσαρμοστική συμπεριφορά. Λαμβάνοντας υπόψη αυτές τις πολυπλοκότητες, μπορεί να υποστηριχθεί ότι ο πολιτισμικός παράγοντας της «εμπιστοσύνης στις αρχές» μπορεί να είναι πολύ περίπλοκος για να αναπτυχθούν πρακτικές και επιτυχημένες κατευθυντήριες οδηγίες διαχείρισης καταστροφών. Η κοινοτική συνοχή, συχνά σε συνδυασμό με την πολιτιστική αξία της οικογένειας και των δεσμών της ευρύτερης οικογένειας στις μεσογειακές χώρες, έχει αναγνωριστεί ότι επηρεάζει θετικά την ανθεκτικότητα μιας κοινότητας σε καταστροφές. Προωθεί την κανονιστική-υποστηρικτική συμπεριφορά, διευκολύνει την ανταλλαγή πληροφοριών και πόρων και συμβάλλει στην ταχύτερη ανάκαμψη από καταστροφές (Lara *et al.*, 2010; Patterson, Weil and Patel, 2010; Joshi and Aoki, 2014).

1.10 Ανακεφαλαίωση 1^{ου} κεφαλαίου

Το εννοιολογικό πλαίσιο των κρίσεων και των καταστροφών παρέχει μια δομημένη προσέγγιση για την κατανόηση της περίπλοκης φύσης αυτών των γεγονότων. Περιλαμβάνει μια σειρά από κλάδους, όπως ο κλάδος της διαχείρισης έκτακτης ανάγκης, η κοινωνιολογία, η ψυχολογία και η δημόσια πολιτική, για να αναφέρουμε μερικούς. Στον πυρήνα του εννοιολογικού πλαισίου των κρίσεων και των καταστροφών αναγνωρίζεται ότι αυτά τα γεγονότα δεν είναι απλώς τυχαία περιστατικά, αλλά επηρεάζονται από έναν συνδυασμό παραγόντων. Αυτοί οι παράγοντες περιλαμβάνουν τόσο εξωτερικές δυνάμεις, όπως φυσικούς κινδύνους ή γεωπολιτικές συγκρούσεις, όσο και εσωτερικές ευπάθειες εντός των κοινωνιών, όπως ανεπαρκείς υποδομές ή κοινωνικές ανισότητες. Μια βασική πτυχή του εννοιολογικού πλαισίου είναι η κατανόηση ότι οι κρίσεις και οι καταστροφές δεν έχουν ομοιογενή χαρακτήρα. Διαφέρουν ως προς την κλίμακα, τη διάρκεια και τις επιπτώσεις τους, και διαφορετικοί τύποι γεγονότων απαιτούν ξεχωριστές στρατηγικές για αποτελεσματική διαχείριση.

Κεφάλαιο 2^ο

Εννοιολογικό πλαίσιο επικοινωνίας κινδύνου

2.1 Εισαγωγικές παρατηρήσεις 2^ο κεφαλαίου

Η επικοινωνία κινδύνου είναι μια κρίσιμη πτυχή για την αντιμετώπιση και τη διαχείριση κινδύνων σε διάφορους τομείς, συμπεριλαμβανομένης της δημόσιας υγείας, της περιβαλλοντικής ασφάλειας και της αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης. Διαδραματίζει ζωτικό ρόλο στην ενημέρωση των ατόμων, των κοινοτήτων και των υπευθύνων λήψης αποφάσεων σχετικά με τους πιθανούς κινδύνους, τις συνέπειές τους και τρόπους μετριασμού ή αποτελεσματικής διαχείρισής τους. Το εννοιολογικό πλαίσιο της επικοινωνίας κινδύνου παρέχει μια δομημένη προσέγγιση για την κατανόηση, την ανάπτυξη και την εφαρμογή αποτελεσματικών στρατηγικών επικοινωνίας σε καταστάσεις που σχετίζονται με τον κίνδυνο. Τονίζει τη σημασία της σαφούς, ακριβούς, έγκαιρης και προσιτής πληροφόρησης που είναι προσαρμοσμένη στις ανάγκες και τις ανησυχίες των διαφόρων ενδιαφερομένων μερών.

2.2 Η έννοια της επικοινωνίας

Η επικοινωνία είναι η διαδικασία ανταλλαγής πληροφοριών, ιδεών, σκέψεων και συναισθημάτων μεταξύ ατόμων ή ομάδων (Udensi and Akor, 2013; Abu-Arqoub and Alserhan, 2019). Αποτελεί μια θεμελιώδη πτυχή της ανθρώπινης αλληλεπίδρασης και διαδραματίζει ζωτικό ρόλο σε διάφορες πτυχές της ζωής, συμπεριλαμβανομένων των προσωπικών σχέσεων, του εργασιακού περιβάλλοντος, της εκπαίδευσης και των κοινωνικών αλληλεπιδράσεων. Η αποτελεσματική επικοινωνία περιλαμβάνει όχι μόνο τη μετάδοση πληροφοριών αλλά και τη διασφάλιση ότι το μήνυμα γίνεται κατανοητό και ερμηνευμένο σωστά από τον παραλήπτη (Kourkouta and Papathanasiou, 2014).

Υπάρχουν διάφορα είδη επικοινωνίας, που κατηγοριοποιούνται ανάλογα με τον τρόπο χρήσης του διαύλου επικοινωνίας. Η επικοινωνία μπορεί να είναι λεκτική, που περιλαμβάνει τη χρήση προφορικών ή γραπτών λέξεων, ή μη λεκτική, η οποία περιλαμβάνει τη γλώσσα του σώματος, τις εκφράσεις του προσώπου, τις χειρονομίες και τον τόνο της φωνής. Οι μη λεκτικές ενδείξεις συχνά συμπληρώνουν και ενισχύουν

τη λεκτική επικοινωνία, μεταφέροντας πρόσθετο νόημα και συναισθηματικό πλαίσιο (Hall, 2001; Moini *et al.*, 2023).

Η επικοινωνία μπορεί επίσης να κατηγοριοποιηθεί σε διάφορους τύπους, συμπεριλαμβανομένης της διαπροσωπικής επικοινωνίας (μεταξύ ατόμων), της ομαδικής επικοινωνίας (μέσα σε μια ομάδα), της οργανωσιακής επικοινωνίας (εντός ενός οργανισμού), της μαζικής επικοινωνίας (μέσω μέσων ενημέρωσης στο ευρύ κοινό) και της ψηφιακής επικοινωνίας (μέσω ηλεκτρονικών πλατφορμών όπως το email, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή η τηλεδιάσκεψη) (Coiera, 2006; Bucăța and Rizescu, 2017).

Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι απαραίτητη για την οικοδόμηση σχέσεων, την προώθηση της κατανόησης, την επίλυση συγκρούσεων και την επίτευξη κοινών στόχων. Προωθεί τη συνεργασία, την ομαδική εργασία και την παραγωγικότητα σε διάφορα πλαίσια, όπως οι επιχειρήσεις, η εκπαίδευση, η υγειονομική περίθαλψη και η προσωπική ζωή. Οι καλές δεξιότητες επικοινωνίας είναι ζωτικής σημασίας για την ηγεσία, την επίλυση προβλημάτων, τη διαπραγμάτευση και τη λήψη αποφάσεων (Overall and McNulty, 2017).

Η διαδικασία της επικοινωνίας βέβαια μπορεί να αντιμετωπίσει εμπόδια που εμποδίζουν τη μετάδοση και την κατανόηση των μηνυμάτων. Αυτά τα εμπόδια μπορεί να περιλαμβάνουν γλωσσικά εμπόδια, πολιτισμικές διαφορές, περισπασμούς, παρερμηνεία μη λεκτικών ενδείξεων, έλλειψη προσοχής ή ενεργητικής ακρόασης και συναισθηματικά ή ψυχολογικά εμπόδια. Η υπέρβαση αυτών των εμποδίων απαιτεί επίγνωση, ενσυναίσθηση, σαφήνεια και προσαρμοστικότητα. Οι δεξιότητες επικοινωνίας μπορούν να αναπτυχθούν και να βελτιωθούν μέσω εξάσκησης και ευαισθητοποίησης. Η ανάπτυξη ισχυρών επικοινωνιακών δεξιοτήτων ενισχύει τις προσωπικές και επαγγελματικές σχέσεις και προάγει την επιτυχία σε διάφορους τομείς. Η έννοια της επικοινωνίας διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών. Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι απαραίτητη για τον συντονισμό των προσπαθειών απόκρισης, τη διάδοση ζωτικής σημασίας πληροφοριών και τη διατήρηση της εμπιστοσύνης και της εμπιστοσύνης του κοινού σε δύσκολες στιγμές (Aririguzoh, 2022).

2.3 Επικοινωνία και διαχείριση κρίσεων

Η επικοινωνία κινδύνου είναι μια διαδικασία μετάδοσης πληροφοριών στο ευρύ κοινό ή σε μη ειδικούς σχετικά με πιθανούς κινδύνους για την υγεία, την ασφάλεια ή το περιβάλλον. Ο πρωταρχικός της στόχος είναι να δώσει τη δυνατότητα στα άτομα να λαμβάνουν ενημερωμένες και ανεξάρτητες αποφάσεις παρέχοντάς τους σχετικές και κατανοητές πληροφορίες σχετικά με τους κινδύνους που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν. Η επικοινωνία κινδύνου είναι ιδιαίτερα σημαντική σε καταστάσεις όπου υπάρχουν πιθανοί κίνδυνοι ή αβεβαιότητες που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τη δημόσια υγεία ή ασφάλεια. Παραδείγματα τέτοιων καταστάσεων περιλαμβάνουν φυσικές καταστροφές, εστίες ασθενειών, μόλυνση του περιβάλλοντος, τεχνολογικά ατυχήματα ή εισαγωγή νέων προϊόντων ή τεχνολογιών (Kamrin, 2014; DiClemente and Jackson, 2016).

Η αποτελεσματική επικοινωνία κινδύνου περιλαμβάνει διάφορα στοιχεία, συμπεριλαμβανομένης της σαφούς και περιεκτικής αποστολής μηνυμάτων, της διαφάνειας, της προσβασιμότητας στις πληροφορίες, της εξέτασης των χαρακτηριστικών και των αναγκών του γενικού πληθυσμού και της δέσμευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Θα πρέπει να παρέχει ακριβείς και ενημερωμένες πληροφορίες σχετικά με τη φύση του κινδύνου, τις πιθανές συνέπειές του, τα διαθέσιμα μέτρα μετριασμού και τυχόν αβεβαιότητες ή κενά στη γνώση. Επιπλέον, η επικοινωνία κινδύνου θα πρέπει να αντιμετωπίζει τις ανησυχίες, τα συναισθήματα και τις αντιλήψεις των ανθρώπων, αναγνωρίζοντας ότι οι αντιλήψεις κινδύνου μπορεί να διαφέρουν μεταξύ των ατόμων ή των κοινοτήτων. Θα πρέπει να στοχεύει στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης, στην προώθηση του ανοιχτού διαλόγου και στην ενθάρρυνση της ενεργού συμμετοχής του γενικού πληθυσμού (Hyland-Wood *et al.*, 2021; Maxim *et al.*, 2021).

Η έρευνα για την επικοινωνία κινδύνου δεν θεωρείται ανεξάρτητος κλάδος, αλλά μάλλον ένα πεδίο μελέτης που αντλεί συνεισφορές από διάφορους κλάδους, όπως η ψυχολογία, η κοινωνιολογία και η γεωγραφία. Η προέλευσή του μπορεί να αναχθεί στην έρευνα που διεξήχθη τη δεκαετία του 1940 σχετικά με την αντίληψη του κινδύνου πλημμύρας από τον White (1942). Ο Fischhoff (1995) πρότεινε ένα πλαίσιο που αποτελείται από επτά αναπτυξιακά στάδια της επικοινωνίας κινδύνου, ενώ ο Leiss (1996) περιέγραψε τρεις χρονολογικές φάσεις που βασίζονται η μία στην άλλη.

Αντίθετα, οι Demeritt και Nobert (2014), επηρεασμένοι από τον Wardman (2008), προσδιόρισαν τέσσερα ταυτόχρονα εννοιολογικά μοντέλα επικοινωνίας κινδύνου και τόνισαν τις υποκείμενες, και μερικές φορές αντικρουόμενες, κανονιστικές αξίες που είναι εγγενείς σε αυτά τα μοντέλα. Οι Demeritt και Nobert (2014) έριξαν φως σε μια αμφιλεγόμενη πτυχή της επικοινωνίας του κινδύνου, υποδηλώνοντας ότι δεν υπάρχει καθολικά βέλτιστη προσέγγιση για αποτελεσματική επικοινωνία κινδύνου. Οι συγκεκριμένοι στόχοι στους οποίους βασίζεται η επικοινωνία κινδύνου καθορίζουν τα κατάλληλα μέσα για την επίτευξη «καλής επικοινωνίας κινδύνου». Δεδομένης της ύπαρξης πολλαπλών κανονιστικών και εννοιολογικών μοντέλων, που συχνά διαφέρουν μεταξύ των ενδιαφερομένων, αναδύεται μια σειρά προσεγγίσεων για την «καλή επικοινωνία κινδύνου». Δυστυχώς, οι ίδιοι οι υποκείμενοι στόχοι είναι συχνά ακαθόριστοι ή υπόκεινται σε συζήτηση, καθιστώντας την επίτευξη «καλής επικοινωνίας κινδύνου» εξαιρετικά δύσκολη (Demeritt and Nobert, 2014).

Παρέχοντας στο ευρύ κοινό αξιόπιστες και κατανοητές πληροφορίες, η επικοινωνία κινδύνου διαδραματίζει ζωτικό ρόλο στην προώθηση της ευαισθητοποίησης του γενικού πληθυσμού, της ετοιμότητας και της υπεύθυνης λήψης αποφάσεων απέναντι σε πιθανούς κινδύνους για την υγεία, την ασφάλεια και το περιβάλλον. Στο πλαίσιο της αξιολόγησης κινδύνου, η επικοινωνία κινδύνου διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στη μετάδοση των αποτελεσμάτων των αξιολογήσεων κινδύνου σε διάφορους ενδιαφερόμενους φορείς, συμπεριλαμβανομένων των υπευθύνων χάραξης πολιτικής, των επαγγελματιών του κλάδου και του ευρύτερου κοινού. Συμβάλλει στη γεφύρωση του χάσματος μεταξύ των ειδικών που αναλύουν τους κινδύνους και του γενικού πληθυσμού που ενδέχεται να επηρεαστούν από αυτούς, διασφαλίζοντας ότι οι πληροφορίες είναι προσβάσιμες, διαφανείς και κατανοητές σε όλους (Infanti *et al.*, 2013; Khan *et al.*, 2022).

Ο στόχος της είναι να ενδυναμώσει τα άτομα και τις κοινότητες να συμμετέχουν ενεργά στη διαδικασία διαχείρισης κινδύνου, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να κάνουν επιλογές που ευθυγραμμίζονται με τις αξίες και τις προτεραιότητές τους. Παρέχοντας γνώση σχετικά με τους κινδύνους και τις απειλές, η επικοινωνία κινδύνου συμβάλλει στην ενίσχυση μιας πιο ενημερωμένης και αφοσιωμένης κοινωνίας (Fischhoff, 1995; Veland and Aven, 2013).

Στη μελέτη που διεξήχθη από τους Covello et al. (1987), αποτυπώνονται τέσσερις διακριτοί τομείς στους οποίους η επικοινωνία κινδύνου διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο. Πρώτον, υπάρχει ο τομέας της ενημέρωσης και της εκπαίδευσης, ο οποίος περιλαμβάνει τη διάδοση πληροφοριών στον πληθυσμό προκειμένου να βελτιωθεί η κατανόησή του σχετικά με τους διάφορους κινδύνους. Ο στόχος εδώ είναι να παρέχονται στα άτομα οι απαραίτητες γνώσεις για τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων που αφορούν πιθανούς κινδύνους. Ο δεύτερος τομέας αφορά την τόνωση της αλλαγής συμπεριφοράς και την προώθηση προστατευτικών μέτρων. Αυτή η πτυχή της επικοινωνίας κινδύνου εστιάζει στην επιρροή της αντίληψης των ανθρώπων για τους κινδύνους, με στόχο να τους ενθαρρύνει να υιοθετήσουν συμπεριφορές μείωσης του κινδύνου. Διαμορφώνοντας τον τρόπο με τον οποίο τα άτομα αντιλαμβάνονται τους κινδύνους, αυτή η προσέγγιση επιδιώκει να τους παρακινήσει να λάβουν προληπτικά μέτρα για τον μετριασμό της πιθανής βλάβης. Ο τρίτος τομέας περιλαμβάνει προειδοποιήσεις καταστροφών και πληροφορίες έκτακτης ανάγκης. Σε περιόδους κρίσεων, είναι ζωτικής σημασίας να παρέχονται σαφείς οδηγίες και καθοδήγηση στο κοινό προκειμένου να διασφαλιστεί η ασφάλειά του και να ελαχιστοποιηθούν οι επιπτώσεις της καταστροφής. Η επικοινωνία κινδύνου διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στην αποτελεσματική μετάδοση πληροφοριών έκτακτης ανάγκης και στη διευκόλυνση της διαμόρφωσης των κατάλληλων απαντήσεων από τα επηρεαζόμενα άτομα. Τέλος, ο τέταρτος τομέας περιλαμβάνει την ανταλλαγή πληροφοριών και την ανάπτυξη μιας κοινής προσέγγισης για τη διαχείριση των κινδύνων. Αυτή η πτυχή της επικοινωνίας κινδύνου δίνει έμφαση στην ενεργό συμμετοχή του πληθυσμού στις διαδικασίες διαχείρισης κινδύνου. Με την προώθηση του διαλόγου και τη διευκόλυνση της ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των ενδιαφερομένων, αυτή η προσέγγιση στοχεύει στην καθιέρωση κοινής κατανόησης και συλλογικής λήψης αποφάσεων για την αντιμετώπιση θεμάτων που σχετίζονται με τον κίνδυνο (Matatko *et al.*, 1988).

2.4 Ρόλος της επικοινωνίας σε καταστάσεις κρίσης

Η επικοινωνία στις περιπτώσεις κρίσεων είναι ένα ουσιαστικό στοιχείο της διαχείρισης κινδύνου και περιλαμβάνει την ανταλλαγή μηνυμάτων για την πρόληψη ή την ελαχιστοποίηση των δυσμενών συνεπειών μιας κρίσης, προστατεύοντας τελικά το κοινωνικό σύνολο που επηρεάζεται από αυτήν. Επικεντρώνεται σε αποτελεσματικές στρατηγικές και τεχνικές επικοινωνίας για την αντιμετώπιση και διαχείριση κρίσεων με τρόπο που διατηρεί τη φήμη των ατόμων, των οργανισμών ή των κοινοτήτων που εμπλέκονται. Μια κρίση δημιουργεί ζήτηση για πληροφορίες (Coombs and Holladay, 2022). Οι στόχοι της επικοινωνίας για την κρίση ποικίλλουν ανάλογα με το στάδιο της κρίσης. Καθώς η κρίση εξελίσσεται, οι ανάγκες πληροφόρησης των ενδιαφερομένων αλλάζουν και οι διαχειριστές κρίσεων πρέπει να είναι σε θέση να ανταποκριθούν σε αυτές τις εξελισσόμενες ανάγκες.

Οι στρατηγικοί στόχοι της επικοινωνίας κρίσεων στοχεύουν στην επίτευξη τριών βασικών στόχων (Sturges, 1994). Ο πρωταρχικός στόχος είναι η παροχή «διδασκόμενων» πληροφοριών που βοηθούν τον πληγέντα πληθυσμό να αντιμετωπίσει τις φυσικές πτυχές της κρίσης. Ο δευτερεύων στόχος είναι η παροχή «προσαρμοστικών» πληροφοριών που βοηθούν στην ψυχολογική αντιμετώπιση. Ο τελικός στόχος είναι η αποκατάσταση και η παροχή πληροφοριών που μετριάζουν τη ζημιά που προκαλείται από την κρίση.

Η επικοινωνία για την κρίση μπορεί περαιτέρω να κατηγοριοποιηθεί σε διαχείριση γνώσης κρίσης και διαχείριση αντίδρασης ενδιαφερομένων (Coombs and Holladay, 2022). Η διαχείριση γνώσης σε περιόδους κρίσεων περιλαμβάνει τις παρασκευαστικές δραστηριότητες που σχετίζονται με τη δημιουργία δημόσιων απαντήσεων κατά τη διάρκεια μιας κρίσης. Από την άλλη πλευρά, η διαχείριση της αντίδρασης των ενδιαφερομένων μερών περιλαμβάνει επικοινωνιακές προσπάθειες για να επηρεάσει τον τρόπο με τον οποίο οι ενδιαφερόμενοι αντιλαμβάνονται την κρίση, τον οργανισμό που αντιμετωπίζει την κρίση και την απάντησή του στην κρίση.

Κατά τη διάρκεια μιας κρίσης, η έγκαιρη και ακριβής επικοινωνία είναι ζωτικής σημασίας για να διασφαλιστεί ότι οι σχετικές πληροφορίες φθάνουν στο σωστό πληθυσμιακό στόχο, αντιμετωπίζουν ανησυχίες, παρέχουν καθοδήγηση και επιδεικνύουν ενσυναίσθηση (Haddow and Haddow, 2014; Mackay *et al.*, 2021). Η

αποτελεσματική επικοινωνία κρίσεων στοχεύει στη διατήρηση της εμπιστοσύνης, στη διαχείριση των προσδοκιών και στην ελαχιστοποίηση της πιθανής ζημίας που προκαλείται από την κρίση. Περιλαμβάνει τόσο προληπτικές όσο και διαδραστικές επικοινωνιακές προσεγγίσεις. Προληπτικά, η επικοινωνία κρίσεων περιλαμβάνει την εκ των προτέρων ανάπτυξη στρατηγικών, πρωτοκόλλων και διαύλων για την προετοιμασία για πιθανές κρίσεις. Αυτό περιλαμβάνει τη σύσταση ομάδων διαχείρισης κρίσεων, τη δημιουργία σχεδίων επικοινωνίας κρίσεων, τον εντοπισμό βασικών εκπροσώπων και την περιγραφή των πλαισίων ανταλλαγής μηνυμάτων. Με την προετοιμασία, οι οργανισμοί μπορούν να ανταποκριθούν γρήγορα και αποτελεσματικά κατά τη διάρκεια μιας κρίσης (Bundy *et al.*, 2017; Haupt, 2021).

Διαδραστικά, η επικοινωνία για την κρίση συνεπάγεται την απάντηση στην κρίση καθώς αυτή εξελίσσεται. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την έκδοση δηλώσεων, τη διεξαγωγή συνεντεύξεων τύπου, τη χρήση πλατφορμών μέσω κοινωνικής δικτύωσης και τη συνεργασία με τους ενδιαφερόμενους φορείς και τα μέσα ενημέρωσης. Στόχος είναι η παροχή επακριβών και συνεπών πληροφοριών, η διαχείριση φημών ή παραπληροφόρησης και η επίδειξη διαφάνειας και υπευθυνότητας. Η αποτελεσματική επικοινωνία κρίσεων λαμβάνει υπόψη τις ανάγκες και τις ανησυχίες όλων των ενδιαφερομένων, όπως οι εργαζόμενοι, τα μέσα ενημέρωσης, οι κυβερνητικές αρχές και ο γενικός πληθυσμός (Wang, Hao and Platt, 2021).

Στο πλαίσιο των φυσικών καταστροφών, η επικοινωνία κινδύνου συνήθως περιλαμβάνει την διάδοση μηνυμάτων και την παροχή συμβουλών πριν από την εμφάνιση ενός γεγονότος για την ευαισθητοποίηση σχετικά με τους πιθανούς κινδύνους και την προώθηση μέτρων ετοιμότητας. Περιλαμβάνει επίσης την παροχή καθοδήγησης και οδηγιών μετά την πραγματοποίηση του συμβάντος για τον μετριασμό περαιτέρω ζημιών, τη διασφάλιση της ασφάλειας και τη διευκόλυνση της ανάκτησης (Bradley, Mc Farland and Clarke, 2016).

Ενώ τόσο η επικοινωνιακή διαχείριση κρίσεων όσο και η επικοινωνία κινδύνου μοιράζονται τον στόχο της διαχείρισης των πληροφοριών και του επηρεασμού της δημόσιας συμπεριφοράς, διαφέρουν ως προς την εστίαση και το χρονοδιάγραμμα. Η επικοινωνιακή διαχείριση κρίσεων επικεντρώνεται στη διαχείριση των αντιλήψεων του πληθυσμού κατά τη διάρκεια μιας κρίσης ή γεγονότος, ενώ η επικοινωνία κινδύνου

επικεντρώνεται κυρίως σε προληπτικά μέτρα και καθοδήγηση πριν και μετά την εκδήλωση του γεγονότος (Wang, Hao and Platt, 2021; Che *et al.*, 2022).

Ο όρος «επικοινωνία» μπορεί να έχει διαφορετικές έννοιες και ερμηνείες ανάλογα με τον ρόλο του κάθε στελέχους στο σύστημα Πολιτικής Προστασίας μιας χώρας. Σε ένα τέτοιο σύστημα, η επικοινωνία διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στη διασφάλιση του αποτελεσματικού συντονισμού, της διάδοσης πληροφοριών και της ανταπόκρισης σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και καταστροφές. Η επικοινωνία στους εκάστοτε ρόλους της Πολιτικής Προστασίας και δη σε θέσεις οι οποίες φέρουν την ευθύνη διαχείρισης μίας κρίσης ή καταστροφής μπορεί να περιλαμβάνει δραστηριότητες που σχετίζονται με τη συλλογή και ανάλυση δεδομένων, τη διεξαγωγή αξιολογήσεων κινδύνου και την ανάπτυξη σχεδίων αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης. Επίσης, περιλαμβάνει αποτελεσματική επικοινωνία με ειδικούς, επιστήμονες και άλλους ενδιαφερόμενους για την κατανόηση των πιθανών κινδύνων, την αξιολόγηση των τρωτών σημείων και τη δημιουργία ολοκληρωμένων σχεδίων για τον μετριασμό και την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης (European Court of Auditors, 2023).

2.5 Το μοντέλο «Επικοινωνία Κινδύνου και Κρίσεων (Crisis and Emergency Risk Communication – CERC)»

Το μοντέλο επικοινωνίας για την κρίση και τον κίνδυνο έκτακτης ανάγκης (CERC) αφορά σε ένα πλαίσιο που αναπτύχθηκε από τα Κέντρα Ελέγχου και Πρόληψης Νοσημάτων (CDC) στις Ηνωμένες Πολιτείες. Παρέχει κατευθυντήριες οδηγίες για την αποτελεσματική επικοινωνία σε περιόδους κρίσης ή έκτακτης ανάγκης, ιδιαίτερα στον τομέα της δημόσιας υγείας. Το μοντέλο CERC βασίζεται στην κατανόηση ότι η αποτελεσματική επικοινωνία είναι ζωτικής σημασίας για τη διαχείριση και τον μετριασμό των επιπτώσεων κρίσεων ή έκτακτων περιστατικών. Τονίζει τη σημασία της έγκαιρης, επακριβούς και διαφανούς επικοινωνίας για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης, την προώθηση της ευαισθητοποίησης και τη διευκόλυνση της κατάλληλης δράσης μεταξύ των επηρεαζόμενων ατόμων, κοινοτήτων και οργανισμών (Centers for Disease Control and Prevention, 2018).

Το μοντέλο CERC αποτελείται από έξι βασικές αρχές (Neville Miller *et al.*, 2021):

- i. «Να είσαι πρώτος» - Be First: Σε μια κρίση, είναι απαραίτητο ο υπεύθυνος για την επικοινωνία να αποτελεί την κύρια πηγή πληροφοριών. Οι οργανισμοί και οι αρχές θα πρέπει να προσπαθήσουν να διαμοιράζουν έγκαιρα ενημερώσεις και εξελίξεις, διασφαλίζοντας ότι διαδίδονται επακριβείς πληροφορίες πριν διαδοθούν φήμες ή παραπληροφόρηση.
- ii. «Να είσαι σωστός» - Be Right: Η ακρίβεια είναι πρωταρχικής σημασίας στην επικοινωνία κρίσεων. Θα πρέπει να διασφαλίζεται ότι οι πληροφορίες που κοινοποιούνται είναι σωστές, επαληθευμένες και βασισμένες στα πιο ακριβή διαθέσιμα στοιχεία. Πρόσθετα θα πρέπει να αναγνωρίζονται οι αβεβαιότητες και οι περιορισμοί όταν είναι απαραίτητο και να παρέχονται τακτικές ενημερώσεις καθώς γίνονται διαθέσιμες νέες πληροφορίες.
- iii. «Να είσαι αξιόπιστος» - Be Credible: Η εμπιστοσύνη είναι κρίσιμη κατά τη διάρκεια μιας κρίσης. Οι επικοινωνούντες θα πρέπει να εδραιώνουν την αξιοπιστία τους με το να είναι ειλικρινείς, διαφανείς και με ενσυναίσθηση. Θα πρέπει ως εκ τούτου να χρησιμοποιούν αξιόπιστες πηγές και απόψεις ειδικών για να ενισχύουν την ακρίβεια των παρεχόμενων πληροφοριών.
- iv. «Να εκφράζεις ενσυναίσθηση» - Express Empathy: Κατά τη διάρκεια κρίσεων, οι άνθρωποι μπορεί να βιώνουν φόβο, άγχος ή αγωνία. Οι ιθύνοντες θα πρέπει να επιδεικνύουν ενσυναίσθηση και κατανόηση ενώ επικοινωνούν και αντιμετωπίζουν τις ανησυχίες και τις συναισθηματικές ανάγκες των ανθρώπων. Πρόσθετα θα πρέπει να παρέχουν πληροφορίες με συμπνετικό και υποστηρικτικό τρόπο.
- v. «Να προωθείς τη δράση» - Promote Action: Η αποτελεσματική επικοινωνία κρίσεων θα πρέπει να παρακινεί τους ανθρώπους να προβούν στις κατάλληλες ενέργειες για να προστατεύσουν τον εαυτό τους και τις κοινότητές τους. Οι ιθύνοντες θα πρέπει να παρέχουν σαφείς οδηγίες για το τι πρέπει να κάνουν τα άτομα και να προσφέρουν πρακτική καθοδήγηση για να λάβουν τεκμηριωμένες αποφάσεις.
- vi. «Να δείχνεις σεβασμό» - Show Respect: Οι ιθύνοντες και οι εμπλεκόμενοι με τη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών θα πρέπει να σέβονται τις ανάγκες, τις αξίες και τις πολιτισμικές διαφορές διαφορετικών πληθυσμών. Για το λόγο αυτό και λαμβάνοντας υπόψη τη ποικιλομορφία της κοινωνίας θα πρέπει να προσαρμόζουν τα μηνύματα στις συγκεκριμένες ανάγκες του διαφορετικού

κοινού και να λαμβάνουν υπόψη πολιτιστικούς, γλωσσικούς και μορφωτικούς παράγοντες κατά την επικοινωνία.

2.6 Καθορισμός στρατηγικών για την επικοινωνία κινδύνου

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι η επικοινωνία κινδύνου είναι πράγματι ένας επιστημονικός κλάδος που εστιάζει στην αποτελεσματική επικοινωνία πληροφοριών σχετικά με τους κινδύνους στον πληθυσμό. Πρωταρχικός στόχος της είναι να ενημερώσει και να ενδυναμώσει τα άτομα και τις κοινότητες, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις και να λαμβάνουν κατάλληλες ενέργειες για τον μετριασμό ή την αντιμετώπιση των κινδύνων. Σε καταστάσεις όπου υπάρχουν κίνδυνοι αλλά δεν είναι καλά κατανοητοί από τον πληθυσμό, η επικοινωνία κινδύνου στοχεύει στην κινητοποίηση του πληθυσμού με την αύξηση της ευαισθητοποίησης, την προώθηση της ετοιμότητας και την ενθάρρυνση κατάλληλων συμπεριφορών. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την παροχή σαφών και ακριβών πληροφοριών σχετικά με τη φύση του κινδύνου, τις πιθανές συνέπειές του και συνιστώμενες ενέργειες για τη μείωση ή τη διαχείριση του κινδύνου (World Health Organization, 2017; Gupta, Jai P and Yadav, 2021).

Από την άλλη πλευρά, όταν οι κίνδυνοι θεωρούνται μεγαλύτεροι από ό,τι είναι στην πραγματικότητα, η επικοινωνία κινδύνου μπορεί να επιδιώκει να καθησυχάσει τον πληθυσμό και να μετριάσει τον περιττό φόβο ή τον πανικό. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την παροχή τεκμηριωμένων πληροφοριών, την έμφαση στην αποτελεσματικότητα των υφιστάμενων μέτρων διαχείρισης κινδύνου και την αντιμετώπιση λανθασμένων αντιλήψεων ή παραπληροφόρησης που μπορεί να συμβάλλουν σε υπερβολικές ανησυχίες (Rogers and Pearce, 2013). Βασικές κατηγορίες επικοινωνίας κινδύνου αποτελούν:

- Ανακοινώσεις Δημόσιων Υπηρεσιών (PSA): Πρόκειται για σύντομα μηνύματα που διαδίδονται μέσω διαφόρων καναλιών μέσω ενημέρωσης, όπως τηλεόραση, ραδιόφωνο ή μέσα κοινωνικής δικτύωσης, για την ενημέρωση του πληθυσμού σχετικά με συγκεκριμένους κινδύνους, προφυλάξεις ή συνιστώμενες ενέργειες.

- Δελτία Τύπου: Οργανισμοί ή κυβερνητικές υπηρεσίες εκδίδουν δελτία τύπου για να κοινοποιήσουν σημαντικές πληροφορίες που σχετίζονται με κινδύνους, όπως εστίες ασθενειών, φυσικές καταστροφές ή ανακλήσεις προϊόντων. Αυτές οι δηλώσεις διανέμονται στα μέσα ενημέρωσης και μπορούν να ενημερώσουν ένα ευρύ κοινό.
- Ιστότοποι και διαδικτυακοί πόροι: Οι οργανισμοί συχνά διατηρούν ιστότοπους και διαδικτυακές πύλες που είναι αφιερωμένες στην παροχή πληροφοριών σχετικά με κινδύνους και μέτρα ασφαλείας. Αυτές οι πλατφόρμες μπορεί να περιλαμβάνουν ενημερωτικά δελτία, συχνές ερωτήσεις, κατευθυντήριες οδηγίες και πόρους για να εκπαιδεύονται τα άτομα σχετικά με συγκεκριμένους κινδύνους και τον μετριασμό τους.
- Μέσα κοινωνικής δικτύωσης: Οι πλατφόρμες μέσω κοινωνικής δικτύωσης, όπως το Twitter, το Facebook ή το Instagram, χρησιμοποιούνται όλο και περισσότερο για την επικοινωνία κινδύνου. Οργανισμοί και φορείς δημοσιεύουν ενημερώσεις, μοιράζονται νέα και αλληλεπιδρούν με το κοινό για την αντιμετώπιση ανησυχιών, την παροχή πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο και την ευαισθητοποίηση σχετικά με τους πιθανούς κινδύνους.
- Συνεδριάσεις της Κοινότητας και Δημαρχεία: Οι φορείς ή οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης μπορούν να πραγματοποιούν συνεδριάσεις σε επίπεδο κοινότητας κοινότητας για να επικοινωνήσουν απευθείας με το κοινό. Αυτές οι συναντήσεις επιτρέπουν διαδραστικές συζητήσεις, ερωτήσεις και απαντήσεις, ενισχύοντας την καλύτερη κατανόηση των κινδύνων και παρέχοντας μια ευκαιρία για τη συμβολή της κοινότητας.
- Εφαρμογές για κινητά και συστήματα ειδοποίησης: Πολλές χώρες διαθέτουν συστήματα ειδοποίησης έκτακτης ανάγκης, τα οποία μπορούν να στέλνουν μηνύματα κειμένου ή ειδοποιήσεις σε κινητά τηλέφωνα σε συγκεκριμένες περιοχές κατά τη διάρκεια έκτακτης ανάγκης. Αυτές οι ειδοποιήσεις παρέχουν άμεσες πληροφορίες σχετικά με τους κινδύνους και τις προτεινόμενες ενέργειες.
- Γραφήματα και οπτικό υλικό: Τα οπτικά βοηθήματα όπως τα γραφήματα, οι αφίσες και τα φυλλάδια είναι αποτελεσματικά στη μετάδοση σημαντικών πληροφοριών που σχετίζονται με τον κίνδυνο με οπτικά ελκυστικό και εύκολα κατανοητό τρόπο. Μπορούν να διανεμηθούν μέσω διαφόρων διαύλων

επικοινωνίας, όπως ιστοσελίδες, μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή φυσικές τοποθεσίες όπως νοσοκομεία, σχολεία ή κοινοτικά κέντρα.

- Δημόσιες Συνεδριάσεις και Ακροάσεις: Σε περιπτώσεις όπου λαμβάνονται αποφάσεις που ενέχουν κινδύνους, μπορούν να πραγματοποιηθούν δημόσιες συνεδριάσεις ή ακροάσεις για τη συγκέντρωση πληροφοριών, την αντιμετώπιση ανησυχιών και την παροχή ενημερώσεων. Αυτές οι συναντήσεις επιτρέπουν στα ενδιαφερόμενα μέρη και στα επηρεαζόμενα άτομα να συμμετέχουν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και να εκφράσουν τις απόψεις τους.
- Συνεντεύξεις Τύπου στα ΜΜΕ: Βασικοί εμπειρογνώμονες, αξιωματούχοι ή εκπρόσωποι μπορούν να διεξάγουν συνεντεύξεις με δημοσιογράφους ή να πραγματοποιούν συνεντεύξεις τύπου για να αντιμετωπίσουν τους κινδύνους, να παρέχουν ενημερώσεις και να απαντήσουν σε ερωτήσεις. Αυτές οι αλληλεπιδράσεις βοηθούν στην προσέγγιση ενός ευρύτερου κοινού και παρέχουν σε βάθος πληροφορίες για συγκεκριμένους κινδύνους.
- Εκπαιδευτικές εκστρατείες: Οι μακροπρόθεσμες προσπάθειες επικοινωνίας κινδύνου περιλαμβάνουν συχνά εκπαιδευτικές εκστρατείες που στοχεύουν στην ευαισθητοποίηση και την προώθηση της ετοιμότητας. Αυτές οι εκστρατείες μπορεί να περιλαμβάνουν εργαστήρια, εκπαιδευτικές συνεδρίες, εκπαιδευτικό υλικό ή στοχευμένες διαφημίσεις για την ενημέρωση και την εκπαίδευση του κοινού σχετικά με τους κινδύνους και τον τρόπο αντιμετώπισης.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η επιλογή της μεθόδου επικοινωνίας εξαρτάται από τη φύση του κινδύνου, το κοινό-στόχο, τους διαθέσιμους πόρους και τον επιθυμητό αντίκτυπο του μηνύματος. Ένας συνδυασμός αυτών των μορφών μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την εξασφάλιση αποτελεσματικής επικοινωνίας κινδύνου.

2.7 Στόχευση της επικοινωνίας κινδύνου

Η στόχευση της επικοινωνίας κινδύνου περιλαμβάνει την προσαρμογή επικοινωνιακών στρατηγικών και μηνυμάτων σε συγκεκριμένα κοινά ή ομάδες για την αποτελεσματική μεταφορά πληροφοριών σχετικά με πιθανούς κινδύνους, το βαθμό επικινδυνότητας και τη διαχείρισή τους. Συγκεκριμένα κατά τη στόχευση βελτιστοποίησης της επικοινωνίας

κινδύνου θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη διάφοροι παράγοντες όπως το επίπεδο κατανόησης (είτε μορφωτικό, είτε πολιτιστικό) του κινδύνου από τον γενικό πληθυσμό, η σαφήνεια του μηνύματος, η προσβασιμότητα των μέσων επικοινωνίας που ενδέχεται να χρησιμοποιηθούν, η πολιτισμική ευαισθησία και η ποικιλομορφία (Julian-Reynier *et al.*, 2003).

Η επικοινωνία σχετικά με τους κινδύνους βοηθά στην ενημέρωση και την εκπαίδευση του πληθυσμού σχετικά με πιθανούς κινδύνους και κινδύνους. Εξασφαλίζει ότι οι άνθρωποι έχουν επίγνωση των κινδύνων που αντιμετωπίζουν, κατανοούν τις επιπτώσεις τους και διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις για τον μετριασμό αυτών των κινδύνων. Παρέχοντας σαφείς και ακριβείς πληροφορίες, η επικοινωνία κινδύνου δίνει τη δυνατότητα στα άτομα και τις κοινότητες να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις και να λαμβάνουν κατάλληλες ενέργειες για την προστασία τους. Η αποτελεσματική επικοινωνία κινδύνου ενισχύει την εμπιστοσύνη μεταξύ της κοινωνίας. Όταν οι αρχές και οι ειδικοί επικοινωνούν ανοιχτά, ειλικρινά και με διαφάνεια σχετικά με κινδύνους και καταστροφές, δημιουργούν αξιοπιστία. Αυτή η εμπιστοσύνη είναι ζωτικής σημασίας σε περιόδους κρίσης, καθώς ενθαρρύνει τους ανθρώπους να ακολουθούν τα συνιστώμενα μέτρα ασφαλείας, να συμμορφώνονται με τις εντολές εκκένωσης και να συνεργάζονται με τους ανταποκριτές έκτακτης ανάγκης (Frewer, 2004).

Οι εκστρατείες επικοινωνίας κινδύνου αυξάνουν την ευαισθητοποίηση σχετικά με τα μέτρα ετοιμότητας και ενθαρρύνουν τα άτομα, τις κοινότητες και τους οργανισμούς να λάβουν προληπτικά μέτρα για να ενισχύσουν την ανθεκτικότητά τους. Υπογραμμίζοντας τις πιθανές συνέπειες των κινδύνων και των καταστροφών, η επικοινωνία κινδύνου παρακινεί τους ανθρώπους να αναπτύξουν σχέδια έκτακτης ανάγκης και να συμμετάσχουν σε εκπαίδευση και ασκήσεις. Αυτή η ετοιμότητα μειώνει την ευπάθεια και επιτρέπει μια πιο αποτελεσματική απόκριση όταν εμφανίζονται καταστροφές. Σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, η σαφής και έγκαιρη επικοινωνία είναι ζωτικής σημασίας για τον συντονισμό των προσπαθειών απόκρισης. Η επικοινωνία κινδύνου βοηθά στη διάδοση κρίσιμων πληροφοριών σχετικά με τις διαδρομές εκκένωσης, τις θέσεις καταφυγίων, τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και τους διαθέσιμους πόρους. Διατηρεί επίσης τον πληθυσμό ενημερωμένο για την εξελισσόμενη κατάσταση, τις συνεχείς προσπάθειες απόκρισης και τις διαδικασίες ανάκαμψης. Η αποτελεσματική επικοινωνία διασφαλίζει ότι όλοι οι εμπλεκόμενοι, συμπεριλαμβανομένων των ανταποκριτών, των κυβερνητικών υπηρεσιών και των

επηρεαζόμενων ατόμων, μπορούν να συνεργαστούν αποτελεσματικά (Hanson-Easey *et al.*, 2018).

Σε περιόδους κρίσεων, η παραπληροφόρηση και οι φήμες μπορούν να εξαπλωθούν γρήγορα, προκαλώντας πανικό, σύγχυση και παρεμποδίζοντας τις προσπάθειες αντίδρασης. Η επικοινωνία κινδύνου διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην καταπολέμηση της παραπληροφόρησης παρέχοντας ακριβείς και επαληθευμένες πληροφορίες για την αντιμετώπιση φημών και παρανοήσεων. Αντιμετωπίζοντας προληπτικά τις ανησυχίες και διευκρινίζοντας τις αβεβαιότητες, οι φορείς επικοινωνίας κινδύνου συμβάλλουν στη διατήρηση της εμπιστοσύνης του πληθυσμού και στην πρόληψη της διάδοσης ψευδών πληροφοριών. Πρόσθετα, η επικοινωνία σχετικά με τους κινδύνους προωθεί αμφίδρομα κανάλια επικοινωνίας μεταξύ αρχών, εμπειρογνομόνων και της κοινωνίας. Ενθαρρύνει την ενεργό δέσμευση και συμμετοχή όλων των ενδιαφερομένων, συμπεριλαμβανομένων των ηγετών της κοινότητας, των μη κυβερνητικών οργανώσεων και του ευρύτερου πληθυσμού. Με τη συμμετοχή της κοινότητας στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, η επικοινωνία κινδύνου διασφαλίζει ότι λαμβάνονται υπόψη διαφορετικές προοπτικές, ενισχύοντας το αίσθημα ιδιοκτησίας και συλλογικής ευθύνης στη διαχείριση κινδύνου και καταστροφών (Kim and Kim, 2020).

2.8 Ανακεφαλαίωση 2ου κεφαλαίου

Στον πυρήνα του, το εννοιολογικό πλαίσιο επικοινωνίας κινδύνου αναγνωρίζει ότι η αποτελεσματική επικοινωνία είναι μια δυναμική διαδικασία που επηρεάζεται από διάφορους παράγοντες, όπως η φύση του κινδύνου, τα χαρακτηριστικά του πληθυσμού και το πλαίσιο στο οποίο λαμβάνει χώρα η επικοινωνία. Αναγνωρίζει ότι οι κίνδυνοι δεν αφορούν μόνο τις τεχνικές πτυχές αλλά περιλαμβάνουν επίσης αντιλήψεις, συναισθήματα, αξίες και πολιτισμικές πεποιθήσεις. Μπορεί να χρησιμεύει ως οδηγός για το σχεδιασμό στρατηγικών επικοινωνίας που βασίζονται σε τεκμήρια, ειδικά για το πλαίσιο που ενισχύουν την επίγνωση του κινδύνου, προάγουν την ετοιμότητα και διευκολύνουν τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων. Αντιμετωπίζοντας την πολυπλοκότητα της αντίληψης κινδύνου, τις πολιτισμικές παραλλαγές και τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων, αυτό το πλαίσιο συμβάλλει στην αποτελεσματική

επικοινωνία κινδύνου, μειώνοντας τελικά τον αρνητικό αντίκτυπο των κινδύνων σε άτομα και κοινότητες.

Κεφάλαιο 3^ο

Ο ρόλος της δημόσιας διοίκησης σε περιόδους κρίσεων και καταστροφών

3.1 Εισαγωγικές παρατηρήσεις 3ου κεφαλαίου

Οι κρίσεις και οι καταστροφές μπορούν να εμφανιστούν ανά πάσα στιγμή, διαταράσσοντας την κανονική λειτουργία των κοινωνιών και θέτοντας σημαντικές προκλήσεις για τις κυβερνήσεις και τον διοικητικό τους μηχανισμό. Είτε πρόκειται για φυσική καταστροφή όπως σεισμός, πλημμύρα ή τυφώνα, είτε για ανθρωπογενή κρίση όπως τρομοκρατική επίθεση ή πανδημία, ο ρόλος της δημόσιας διοίκησης καθίσταται κρίσιμος για την αποτελεσματική διαχείριση της κατάστασης και την ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων σε άτομα και κοινότητες.

Η δημόσια διοίκηση αναφέρεται στην εφαρμογή των κυβερνητικών πολιτικών και στη διαχείριση των δημόσιων πόρων για την επίτευξη των επιθυμητών στόχων. Σε περιόδους κρίσεων και καταστροφών, οι ευθύνες της δημόσιας διοίκησης διευρύνονται για να συμπεριλάβουν την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, τη διαχείριση καταστροφών και τον συντονισμό διαφόρων ενδιαφερομένων φορέων που εμπλέκονται στις προσπάθειες παροχής βοήθειας και ανάκαμψης. Η αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης σε αυτές τις καταστάσεις μπορεί να έχει βαθύ αντίκτυπο στις ζωές των πληγέντων πληθυσμών και στη συνολική διαδικασία ανάκαμψης.

Ένας από τους βασικούς ρόλους της δημόσιας διοίκησης κατά τη διάρκεια κρίσεων είναι να παρέχει ηγεσία και συντονισμό. Η αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων απαιτεί μια κεντρική αρχή για τη λήψη ταχέων αποφάσεων, την κινητοποίηση πόρων και τη διασφάλιση αποτελεσματικής επικοινωνίας μεταξύ των διαφόρων φορέων και οργανισμών που εμπλέκονται στην απόκριση. Οι δημόσιοι διαχειριστές διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο από αυτή την άποψη, λειτουργώντας ως σύνδεσμος μεταξύ της κυβέρνησης, των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης, των μη κερδοσκοπικών οργανισμών και του πληθυσμού. Πρέπει να δημιουργήσουν σαφείς διαύλους επικοινωνίας, να διευκολύνουν τη συνεργασία και να διασφαλίσουν ότι οι πόροι κατανέμονται αποτελεσματικά για την αντιμετώπιση των πιο πιεστικών αναγκών.

Μια άλλη ζωτική πτυχή της δημόσιας διοίκησης σε περιόδους κρίσεων είναι η θέσπιση και εφαρμογή αποτελεσματικών πολιτικών και πρωτοκόλλων. Οι δημόσιοι διαχειριστές πρέπει να αξιολογήσουν την κατάσταση, να διαμορφώσουν πολιτικές και να εφαρμόσουν μέτρα που δίνουν προτεραιότητα στην ασφάλεια και την ευημερία του πληγέντος πληθυσμού.

3.2 Η έννοια της ευπάθειας σε επίπεδο δημόσιας διαχείρισης

Η έννοια της ευπάθειας στη δημόσια διαχείριση αναφέρεται στην ευαισθησία των δημόσιων οργανισμών και συστημάτων να ανταποκριθούν σε διάφορους κινδύνους και απειλές που μπορούν να υπονομεύσουν την ικανότητά τους να εκπληρώσουν αποτελεσματικά τις εντολές τους. Αναγνωρίζει ότι οι δομές και οι διαδικασίες δημόσιας διαχείρισης δεν είναι απρόσβλητες από τρωτά σημεία και υπογραμμίζει την ανάγκη για προληπτικά μέτρα για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και την αντιμετώπιση αυτών των τρωτών σημείων (Peterson, 2010; Purpura, 2013; OECD, 2014).

Τα τρωτά σημεία μπορεί να προκύψουν από διάφορες πηγές, συμπεριλαμβανομένων εσωτερικών οργανωτικών αδυναμιών, εξωτερικών περιβαλλοντικών παραγόντων και αναδυόμενων κινδύνων. Μπορούν να εκδηλωθούν σε διαφορετικές διαστάσεις της δημόσιας διαχείρισης, όπως η διακυβέρνηση, οι λειτουργίες, οι ανθρώπινοι πόροι και τα συστήματα πληροφοριών. Η κατανόηση και η αντιμετώπιση των τρωτών σημείων είναι ζωτικής σημασίας για την ενίσχυση της ανθεκτικότητας και της βιωσιμότητας των δημόσιων οργανισμών και για τη διασφάλιση της ικανότητάς τους να παρέχουν αποδοτικές και αποτελεσματικές δημόσιες υπηρεσίες (Settembre-Blundo *et al.*, 2021).

Μια διάσταση της ευπάθειας στη δημόσια διοίκηση σχετίζεται με τη διακυβέρνηση και τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Οι δημόσιοι οργανισμοί μπορεί να είναι ευάλωτοι σε ζητήματα όπως η διαφθορά, οι πολιτικές παρεμβάσεις, η έλλειψη διαφάνειας και οι αδύναμοι μηχανισμοί λογοδοσίας ειδικότερα σε περιόδους κρίσεων ή καταστροφών. Αυτά τα τρωτά σημεία μπορούν να διαβρώσουν την εμπιστοσύνη του πληθυσμού και να εμποδίσουν την αποτελεσματική λειτουργία της δημόσιας διοίκησης. Η ενίσχυση των δομών διακυβέρνησης, η προώθηση της ηθικής συμπεριφοράς και η ενίσχυση των μηχανισμών λογοδοσίας είναι σημαντικά βήματα για την αντιμετώπιση αυτών των τρωτών σημείων (OECD, 2016; Vian, 2020).

Οι λειτουργικές ευπάθειες στη δημόσια διοίκηση αναφέρονται σε αδυναμίες στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών. Αυτά τα τρωτά σημεία μπορεί να προκύψουν από παράγοντες όπως η ανεπαρκής υποδομή, οι ανεπαρκείς πόροι, η τεχνολογία και η ανεπαρκής ικανότητα των δημοσίων υπαλλήλων, ως απόρροια της αστάθειας λόγω της εμφάνισης μίας κρίσης ή καταστροφής. Τέτοια τρωτά σημεία μπορούν να θέσουν σε κίνδυνο την ικανότητα των δημοσίων οργανισμών να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά σε κρίσεις και καταστροφές. Η αντιμετώπιση των λειτουργικών τρωτών σημείων απαιτεί επενδύσεις σε υποδομές, κατανομή πόρων, ανάπτυξη δεξιοτήτων και υιοθέτηση καινοτόμων προσεγγίσεων για την παροχή υπηρεσιών (Li and Liu, 2021; Martínez-Córdoba, Benito and García-Sánchez, 2021).

Οι ευπάθειες του ανθρώπινου δυναμικού σχετίζονται με τις δυνατότητες και την ικανότητα του δημόσιου εργατικού δυναμικού. Αυτά τα τρωτά σημεία μπορεί να προκύψουν από ζητήματα όπως τα κενά δεξιοτήτων, το χαμηλό ηθικό των εργαζομένων, η ανεπαρκής εκπαίδευση και οι προκλήσεις σχεδιασμού διαδοχής. Η έλλειψη ικανού και με κίνητρα προσωπικού μπορεί να υπονομεύσει την ανθεκτικότητα και την αποτελεσματικότητα της δημόσιας διαχείρισης κατά τη διάρκεια κρίσεων. Η αντιμετώπιση των ευπαθειών του ανθρώπινου δυναμικού περιλαμβάνει επένδυση σε προγράμματα κατάρτισης και ανάπτυξης, προώθηση μιας θετικής κουλτούρας εργασίας και υιοθέτηση στρατηγικών για την προσέλκυση και τη διατήρηση ταλαντούχων ατόμων (Wisner *et al.*, 2003; Ghani *et al.*, 2022).

Οι ευπάθειες των πληροφοριακών συστημάτων σχετίζονται με αδυναμίες στη διαχείριση δεδομένων, την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο και την τεχνολογική υποδομή. Οι δημόσιοι οργανισμοί εξαρτώνται όλο και περισσότερο από συστήματα πληροφοριών για να υποστηρίξουν τις λειτουργίες τους και τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Ωστόσο, τα τρωτά σημεία σε αυτά τα συστήματα μπορούν να εκθέσουν ευαίσθητα δεδομένα σε παραβιάσεις, να θέσουν σε κίνδυνο την ακεραιότητα των πληροφοριών και να εμποδίσουν τη ροή κρίσιμων πληροφοριών κατά τη διάρκεια κρίσεων. Η ενίσχυση της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων, η υιοθέτηση ισχυρών πρακτικών διαχείρισης δεδομένων και η επένδυση σε σύγχρονη τεχνολογική υποδομή είναι απαραίτητα για την αντιμετώπιση αυτών των τρωτών σημείων (National Research Council, 1997; Riggs *et al.*, 2023).

Σε κρατικό επίπεδο, η ευπάθεια αναφέρεται στην ευαισθησία ενός κράτους σε διάφορους εσωτερικούς και εξωτερικούς κινδύνους, προκλήσεις ή απειλές που μπορούν να υπονομεύσουν τη σταθερότητα, την ασφάλεια ή την ευημερία του. Είναι μια πολυδιάστατη έννοια που περιλαμβάνει κοινωνικές, οικονομικές, πολιτικές και περιβαλλοντικές διαστάσεις (Cardona *et al.*, 2012). Στη συνέχεια παρουσιάζονται ορισμένες βασικές πτυχές της ευπάθειας σε κρατικό επίπεδο (Fuhr, Fleischer and Kuhlmann, 2018):

- **Ευπάθεια ασφαλείας:** Τα κράτη μπορεί να είναι ευάλωτα σε διάφορες απειλές που σχετίζονται με την ασφάλεια, όπως ένοπλες συγκρούσεις, τρομοκρατία, εξέγερση ή οργανωμένο έγκλημα. Παράγοντες όπως η αδύναμη διακυβέρνηση, η πολιτική αστάθεια, τα σύνορα ή οι ανεπαρκείς δυνάμεις ασφαλείας μπορούν να συμβάλουν σε ευπάθειες ασφαλείας.
- **Οικονομική ευπάθεια:** Η οικονομική ευπάθεια αναφέρεται στην ευαισθησία ενός κράτους σε οικονομικούς κραδασμούς, κρίσεις ή εξωτερικές πιέσεις. Η παράμετρος αυτή μπορεί να περιλαμβάνει παράγοντες όπως τα υψηλά επίπεδα φτώχειας, η ανεργία, η εισοδηματική ανισότητα, η εξάρτηση από ένα στενό φάσμα εξαγωγών, οι αδύναμοι οικονομικοί θεσμοί ή τα υψηλά επίπεδα εξωτερικού χρέους.
- **Κοινωνική ευπάθεια:** Η κοινωνική ευαλωτότητα σχετίζεται με την ικανότητα ενός κράτους να αντιμετωπίζει τις κοινωνικές προκλήσεις και να διασφαλίζει την ευημερία του πληθυσμού του. Περιλαμβάνει παράγοντες όπως η φτώχεια, η ανισότητα, ο κοινωνικός αποκλεισμός, η έλλειψη πρόσβασης σε βασικές υπηρεσίες όπως η υγειονομική περίθαλψη και η εκπαίδευση, οι διακρίσεις ή οι παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.
- **Περιβαλλοντική ευπάθεια:** Τα κράτη μπορεί να είναι ευάλωτα σε περιβαλλοντικούς κινδύνους και προκλήσεις, συμπεριλαμβανομένων των φυσικών καταστροφών, των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής, της σπανιότητας των πόρων ή της υποβάθμισης του περιβάλλοντος. Η ευπάθεια σε αυτό το πλαίσιο επηρεάζεται από παράγοντες όπως η γεωγραφική θέση, η ευαισθησία του κλίματος, η εξάρτηση από τους φυσικούς πόρους και η ικανότητα μετριασμού και προσαρμογής στους περιβαλλοντικούς κινδύνους.
- **Ευπάθεια διακυβέρνησης:** Η ευπάθεια διακυβέρνησης αναφέρεται στην ικανότητα του κράτους να κυβερνά αποτελεσματικά και να παρέχει βασικές

υπηρεσίες στους πολίτες του. Η αδύναμη διακυβέρνηση, η διαφθορά, η έλλειψη κράτους δικαίου, η περιορισμένη κρατική ικανότητα ή η πολιτική αστάθεια μπορούν να αυξήσουν την ευπάθεια ενός κράτους.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η ευπάθεια δεν είναι μια στατική έννοια και μπορεί να ποικίλλει με την πάροδο του χρόνου. Τα κράτη μπορούν να λάβουν μέτρα για την αντιμετώπιση των τρωτών σημείων τους μέσω πολιτικών, επενδύσεων και διεθνούς συνεργασίας. Ο εντοπισμός και η αντιμετώπιση των τρωτών σημείων είναι ζωτικής σημασίας για την οικοδόμηση ανθεκτικότητας και τη διασφάλιση της μακροπρόθεσμης σταθερότητας και ευημερίας των κρατών και των πληθυσμών τους (Naudé, Santos-paulino and McGillivray, 2008).

3.3 Η έννοια της κοινωνικής συνοχής σε περιόδους κρίσεων και καταστροφών

Η κοινωνική συνοχή αναφέρεται στο επίπεδο σύνδεσης, συνεργασίας και αλληλεγγύης μεταξύ ατόμων και ομάδων μέσα σε μια κοινωνία. Σε περιόδους κρίσεων και καταστροφών, η κοινωνική συνοχή γίνεται ιδιαίτερα κρίσιμη, καθώς συνδράμει στη διευκόλυνση της συλλογικής ανθεκτικότητας, ανταπόκρισης και ανάκαμψης (Ludin, Rohaizat and Arbon, 2019; Jewett *et al.*, 2021).

Οι κρίσεις και οι καταστροφές συχνά οδηγούν σε αυξημένη αίσθηση αλληλεξάρτησης μεταξύ των μελών της κοινότητας. Η κοινωνική συνοχή καλλιεργεί μια κουλτούρα αμοιβαίας υποστήριξης, όπου άτομα και ομάδες ενώνονται για να παρέχουν βοήθεια, να μοιράζονται πόρους και να προσφέρουν συναισθηματική υποστήριξη σε όσους επηρεάζονται από τις εκάστοτε συνθήκες. Αυτή η συλλογική αλληλεγγύη βοηθά στην αντιμετώπιση άμεσων αναγκών και στη μείωση της ευπάθειας. Επιπλέον, η εμπιστοσύνη αποτελεί ζωτικό συστατικό της κοινωνικής συνοχής. Σε περιόδους κρίσης, η εμπιστοσύνη στους θεσμούς, τους ηγέτες και τους συναδέλφους μέλη της κοινότητας είναι πρωταρχικής σημασίας. Ένα υψηλό επίπεδο κοινωνικής συνοχής προάγει την εμπιστοσύνη και τη συνεργασία μεταξύ των ατόμων, οδηγώντας σε αποτελεσματικό συντονισμό και συνεργασία στις προσπάθειες αντίδρασης και ανάκαμψης. Αυτό περιλαμβάνει την ανταλλαγή πληροφοριών, τη συγκέντρωση πόρων και την επίτευξη κοινών στόχων (Behera, 2023).

Η κοινωνική συνοχή δίνει έμφαση στη συμπερίληψη, διασφαλίζοντας ότι οι διαφορετικές φωνές και προοπτικές λαμβάνονται υπόψη στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Κατά τη διάρκεια κρίσεων, οι αποφάσεις σχετικά με την κατανομή πόρων, τις στρατηγικές αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης και τα σχέδια ανάκαμψης είναι κρίσιμες. Η λήψη αποφάσεων χωρίς αποκλεισμούς, που υποστηρίζεται από την κοινωνική συνοχή, βοηθά στην αποτροπή κοινωνικών αποκλεισμών, περιθωριοποίησης και συγκρούσεων, ενισχύοντας το αίσθημα ιδιοκτησίας και συλλογικής ευθύνης. Επίσης, συμβάλλει στην οικοδόμηση ανθεκτικότητας σε ατομικό, κοινοτικό και κοινωνικό επίπεδο. Μια συνεκτική κοινωνία είναι καλύτερα εξοπλισμένη για να αντέχει και να ανακάμπτει από κρίσεις. Ενθαρρύνει την αίσθηση του ανήκειν και της συνδεσιμότητας, προάγοντας την ψυχολογική ευεξία και τους προσαρμοστικούς μηχανισμούς αντιμετώπισης. Τα κοινωνικά δίκτυα και τα συστήματα υποστήριξης που δημιουργήθηκαν σε περιόδους ειρήνης ενισχύουν την ανθεκτικότητα της κοινότητας σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης (Drury *et al.*, 2019).

Τέλος, η κοινωνική συνοχή είναι καθοριστική για τη διευκόλυνση της ανάκαμψης και της ανοικοδόμησης μετά την καταστροφή. Οι κοινότητες με ισχυρή κοινωνική συνοχή τείνουν να ανακάμπτουν πιο γρήγορα καθώς μπορούν να κινητοποιήσουν συλλογικούς πόρους, να συμμετάσχουν στην αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων και να ξαναχτίσουν τις κοινωνικές υποδομές. Η κοινωνική συνοχή συμβάλλει στην αίσθηση της ελπίδας, της κοινωνικής σταθερότητας και ενός κοινού οράματος για το μέλλον, ενισχύοντας τις μακροπρόθεσμες προσπάθειες ανάκαμψης (Lininger *et al.*, 2021).

Ωστόσο, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η κοινωνική συνοχή δεν υπάρχει πάντα αυτόματα κατά τη διάρκεια κρίσεων και καταστροφών. Παράγοντες όπως οι προϋπάρχουσες κοινωνικές ανισότητες, η έλλειψη εμπιστοσύνης και οι πρακτικές αποκλεισμού μπορούν να υπονομεύσουν την κοινωνική συνοχή, καθιστώντας τις κοινότητες πιο ευάλωτες. Ως εκ τούτου, οι προσπάθειες για την ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής θα πρέπει να θεωρούνται μια συνεχής διαδικασία που περιλαμβάνει πολιτικές χωρίς αποκλεισμούς, συμμετοχή της κοινότητας και επενδύσεις στο κοινωνικό κεφάλαιο (Khaile *et al.*, 2022).

Η θεωρία πολυπλοκότητας προσφέρει ένα πολύτιμο πλαίσιο για την εξέταση της κοινωνικής συνοχής στο πλαίσιο μιας καταστροφής (Burger, Kennedy and Crooks, 2021). Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η διαχείριση καταστροφών είναι μια εξαιρετικά

περίπλοκη και προσαρμοστική διαδικασία, η οποία περιλαμβάνει την ενσωμάτωση διαφόρων οντοτήτων και ποικίλου φάσματος ατόμων. Ενώ η υπάρχουσα έρευνα έχει εμβαθύνει την κατανόηση για την περίπλοκη φύση των καταστροφών, υπήρξε περιορισμένη έρευνα για τα συγκεκριμένα στοιχεία που είναι απαραίτητα για την αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων. Επιπλέον, υπάρχει έλλειψη εμπειρικών μελετών που διερευνούν πώς οι δυναμικές πτυχές των ζωτικών κοινωνικών υποδομών επηρεάζουν την ικανότητα των κοινοτήτων. Αυτό το ερευνητικό κενό είναι ιδιαίτερα εμφανές όταν πρόκειται για τη διαφύλαξη και την προώθηση της ευημερίας των πληθυσμών υψηλού κινδύνου, οι οποίοι αντιμετωπίζουν αυξημένη ευαλωτότητα σε δυσμενείς συνέπειες κατά τη διάρκεια κρίσεων λόγω της διασταύρωσης των κοινωνικών καθοριστικών παραγόντων της υγείας (O'Sullivan *et al.*, 2013).

3.4 Η δημόσια διοίκηση σε κρίσεις και καταστροφές

Η δημόσια διοίκηση διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο σε περιόδους κρίσεων και καταστροφών. Πρωταρχική της ευθύνη είναι να συντονίζει και να διαχειρίζεται τις προσπάθειες ανταπόκρισης για τη διασφάλιση της ασφάλειας και της ευημερίας του κοινού. Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης είναι υπεύθυνοι για την ανάπτυξη και την εφαρμογή σχεδίων ετοιμότητας έκτακτης ανάγκης. Τα σχέδια ετοιμότητας περιλαμβάνουν τη διεξαγωγή αξιολογήσεων κινδύνου, τη δημιουργία στρατηγικών απόκρισης και τη δημιουργία δικτύων επικοινωνίας για τη διασφάλιση συντονισμένης και αποτελεσματικής απόκρισης σε περίπτωση κρίσης ή καταστροφής (Boin and 'T Hart, 2003).

Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης συντονίζουν τις προσπάθειες ανταπόκρισης διαφόρων ενδιαφερομένων, συμπεριλαμβανομένων των κυβερνητικών υπηρεσιών, των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης, των μη κερδοσκοπικών οργανισμών και του ιδιωτικού τομέα. Δημιουργούν κέντρα διοίκησης, ενεργοποιούν ομάδες επιχειρήσεων έκτακτης ανάγκης και διευκολύνουν την επικοινωνία και την κινητοποίηση πόρων μεταξύ αυτών των οντοτήτων. Κατά τη διάρκεια μιας κρίσης ή καταστροφής, οι δημόσιοι διαχειριστές λαμβάνουν κρίσιμες αποφάσεις με βάση τις διαθέσιμες πληροφορίες και τις συμβουλές ειδικών. Καθορίζουν πολιτικές και κατευθυντήριες οδηγίες για δραστηριότητες αντίδρασης, όπως σχέδια εκκένωσης, κατανομή πόρων και ανάπτυξη προσωπικού

έκτακτης ανάγκης. Η αποτελεσματική λήψη αποφάσεων και η εφαρμογή πολιτικών είναι ζωτικής σημασίας για την ελαχιστοποίηση των κινδύνων, τη διασφάλιση της δημόσιας ασφάλειας και τη διατήρηση της κοινωνικής τάξης (Boersma *et al.*, 2021).

Πρόσθετα, η δημόσια διοίκηση διαδραματίζει βασικό ρόλο στη διαχείριση και την κατανομή των πόρων κατά τη διάρκεια κρίσεων και καταστροφών. Η κατανομή πόρων περιλαμβάνει τον συντονισμό της διανομής προμηθειών έκτακτης ανάγκης, την οργάνωση καταφυγίων, τη διαχείριση ιατρικών πόρων και τη διευκόλυνση της επιμελητείας για την υποστήριξη επιχειρήσεων απόκρισης. Οι δημόσιοι διαχειριστές διασφαλίζουν την αποτελεσματική επικοινωνία κατά τη διάρκεια κρίσεων για τη διάδοση έγκαιρων και ακριβών πληροφοριών στο κοινό. Συντονίζουν εκστρατείες ευαισθητοποίησης του κοινού, εκδίδουν ειδοποιήσεις, παρέχουν ενημερώσεις για την κατάσταση και αντιμετωπίζουν ανησυχίες. Η σαφής επικοινωνία βοηθά στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης του γενικού πληθυσμού, ενισχύει την ετοιμότητα και μειώνει τον πανικό ή την παραπληροφόρηση (Anderson, Citro and Salvo, 2014).

Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης συμμετέχουν σε μακροπρόθεσμες προσπάθειες ανάκαμψης και αποκατάστασης μετά από κρίση ή καταστροφή. Εργάζονται για την αποκατάσταση βασικών υπηρεσιών, την ανοικοδόμηση υποδομών, την υποστήριξη των πληττόμενων κοινοτήτων και τον συντονισμό προγραμμάτων βοήθειας. Οι δημόσιοι διαχειριστές συνεργάζονται με διάφορους ενδιαφερόμενους για να εξασφαλίσουν μια ολοκληρωμένη και βιώσιμη διαδικασία ανάκαμψης. Τέλος, διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στη διδαχή από προηγούμενες εμπειρίες και στη βελτίωση των ικανοτήτων απόκρισης. Αξιολογούν την αποτελεσματικότητα των ενεργειών τους, εντοπίζουν τομείς προς βελτίωση και ενημερώνουν ανάλογα τα σχέδια και τις διαδικασίες έκτακτης ανάγκης. Αυτή η διαδικασία μάθησης συμβάλλει στη βελτίωση της μελλοντικής ετοιμότητας και ανταπόκρισης για την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων μελλοντικών κρίσεων και καταστροφών (Sledge and Thomas, 2019).

3.5 Ελληνικό Νομοθετικό πλαίσιο και Εθνικός Μηχανισμός Διαχείρισης Κρίσεων και Διαχείρισης Κινδύνων (Ν. 4662/2020)

Το νομοθετικό πλαίσιο για την αντιμετώπιση κρίσεων και καταστροφών σε επίπεδο δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα είναι πολυεπίπεδο και περιλαμβάνει διάφορους νόμους, κανονισμούς και οδηγίες. Οι κύριοι νόμοι και κανονισμοί που διέπουν αυτό το πλαίσιο είναι οι εξής:

- Νόμος 3959/2011: Αφορά στην προστασία του πολίτη και τη δημόσια ασφάλεια. Περιλαμβάνει διατάξεις για την προετοιμασία, την αντιμετώπιση και την ανάκαμψη από κρίσεις και καταστροφές.
- Νόμος 4052/2012: Αφορά στην οργάνωση, λειτουργία και αρμοδιότητες των Περιφερειακών Συμβουλίων. Τα Περιφερειακά Συμβούλια είναι αρμόδια για την προετοιμασία και την αντιμετώπιση κρίσεων και καταστροφών στις περιοχές τους.
- Νόμος 2800/2000: Ο «Νόμος της Πολιτικής Προστασίας» αφορά την οργάνωση και λειτουργία του Συστήματος Πολιτικής Προστασίας στην Ελλάδα. Ο νόμος προβλέπει μέτρα για την προστασία των πολιτών, τη διαχείριση κρίσεων και τη συνεργασία μεταξύ διάφορων φορέων σε περιπτώσεις καταστροφών.
- Προεδρικό Διάταγμα 96/2013: Καθορίζει το θεσμικό πλαίσιο για τον συντονισμό, την προετοιμασία και την αντιμετώπιση έκτακτων αναγκών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, καθώς και τον ρόλο της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας.
- Προεδρικό Διάταγμα 105/2014: Καθορίζει το θεσμικό πλαίσιο για τον σχεδιασμό και την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης σε εθνικό επίπεδο.
- Νόμος 4446/2016: Αφορά στη διαχείριση και αντιμετώπιση των φυσικών καταστροφών. Περιλαμβάνει διατάξεις για τον σχεδιασμό, την αντιμετώπιση και την ανάκαμψη από φυσικές καταστροφές.

Ο Εθνικός Μηχανισμός Διαχείρισης Κρίσεων και Διαχείρισης Κινδύνων (Ν. 4662/2020) στην Ελλάδα ορίζει ότι κάθε Περιφέρεια και Δήμος είναι υπεύθυνος για το σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των πολιτών σε θέματα πολιτικής προστασίας. Αυτός ο νόμος υπογραμμίζει τη σημασία

των προληπτικών μέτρων για την προετοιμασία και την προστασία του πληθυσμού σε περίπτωση κρίσης ή έκτακτης ανάγκης. Βάσει αυτού του νόμου, κάθε Περιφέρεια και Δήμος στην Ελλάδα καλείται να αναπτύξει ολοκληρωμένα σχέδια και στρατηγικές πολιτικής προστασίας. Αυτά τα σχέδια θα πρέπει να αφορούν διάφορες πτυχές της διαχείρισης κρίσεων, συμπεριλαμβανομένης της αξιολόγησης κινδύνου, της πρόληψης, της ετοιμότητας, της αντίδρασης και της ανάκαμψης. Θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνουν μέτρα για την ενημέρωση και την εκπαίδευση των πολιτών σχετικά με πιθανούς κινδύνους, προστατευτικές ενέργειες και διαδικασίες εκκένωσης.

Ο νόμος τονίζει τη σημασία της ευαισθητοποίησης του κοινού και της συμμετοχής στις προσπάθειες πολιτικής προστασίας. Αναγνωρίζει ότι οι ενημερωμένοι και προετοιμασμένοι πολίτες είναι καλύτερα εξοπλισμένοι για να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά κατά τη διάρκεια κρίσεων, μειώνοντας τις πιθανές επιπτώσεις σε ζωές και περιουσίες. Ως εκ τούτου, η νομοθεσία επιβάλλει στις Περιφέρειες και τους Δήμους να λαμβάνουν προληπτικά μέτρα για την ενημέρωση και την ευαισθητοποίηση των κατοίκων τους. Για την εκπλήρωση αυτής της απαίτησης, οι Περιφέρειες και οι Δήμοι μπορούν να χρησιμοποιούν διάφορα κανάλια και μεθόδους επικοινωνίας. Αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν εκστρατείες ευαισθητοποίησης του κοινού, διάδοση πληροφοριών μέσω ιστοτόπων, πλατφορμών κοινωνικής δικτύωσης και τοπικών μέσων ενημέρωσης, οργάνωση κοινοτικών εκδηλώσεων και εργαστηρίων και συνεργασία με σχολεία, κοινοτικούς οργανισμούς και άλλους ενδιαφερόμενους φορείς. Με την εφαρμογή αυτών των δράσεων, ο Εθνικός Μηχανισμός Διαχείρισης Κρίσεων και Διαχείρισης Κινδύνων στοχεύει στη δημιουργία μιας πιο ανθεκτικής κοινωνίας που μπορεί να ανταποκρίνεται και να διαχειρίζεται αποτελεσματικά κρίσεις και καταστάσεις έκτακτης ανάγκης. Η συμμετοχή των Περιφερειών και των Δήμων στην ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των πολιτών διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο για την επίτευξη αυτού του στόχου.

Ο Εθνικός Μηχανισμός Διαχείρισης Κρίσεων και Διαχείρισης Κινδύνων περιλαμβάνει τόσο κυβερνητικούς όσο και μη κυβερνητικούς φορείς, συμπεριλαμβανομένων:

- Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη: Αυτό το υπουργείο διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στο συντονισμό των προσπαθειών διαχείρισης κρίσεων. Είναι υπεύθυνο για τη θέσπιση πολιτικών, στρατηγικών και κατευθυντήριων οδηγιών που σχετίζονται με την πολιτική προστασία, τη διαχείριση κινδύνων και την

αντιμετώπιση κρίσεων. Το υπουργείο εποπτεύει διάφορα τμήματα και φορείς που εμπλέκονται στη διαχείριση κρίσεων.

- Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας (ΓΓΠΠ): Η ΓΓΠΠ αποτελεί βασική οντότητα στον Εθνικό Μηχανισμό. Είναι αρμόδια για τον σχεδιασμό, τον συντονισμό και την εφαρμογή μέτρων πολιτικής προστασίας σε όλη τη χώρα. Η ΓΓΠΠ συνεργάζεται στενά με άλλους κυβερνητικούς φορείς, τοπικές αρχές και ενδιαφερόμενους φορείς για να διασφαλίσει την αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων και τη μείωση του κινδύνου.
- Περιφερειακές και Τοπικές Αρχές: Η Ελλάδα χωρίζεται σε πολλές διοικητικές περιφέρειες και δήμους. Οι τοπικές αρχές διαδραματίζουν ουσιαστικό ρόλο στην πολιτική προστασία, καθώς είναι υπεύθυνες για την εφαρμογή μέτρων και τον συντονισμό των αντιδράσεων σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης σε τοπικό επίπεδο. Εργάζονται σε στενή συνεργασία με τη ΓΓΠΠ και άλλους σχετικούς φορείς.
- Ελληνική Αστυνομία: Η Ελληνική Αστυνομία είναι η κύρια αρχή επιβολής του νόμου στην Ελλάδα. Διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη διασφάλιση της δημόσιας ασφάλειας κατά τη διάρκεια κρίσεων και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης. Συνεργάζεται στενά με άλλες υπηρεσίες για τη διατήρηση του νόμου και της τάξης, την παροχή ασφάλειας και την υποστήριξη των προσπαθειών πολιτικής προστασίας.
- Ελληνική Πυροσβεστική Υπηρεσία: Η Ελληνική Πυροσβεστική Υπηρεσία είναι υπεύθυνη για την πυρόσβεση, τις επιχειρήσεις διάσωσης και άλλες υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών, όπως πυρκαγιές και πλημμύρες, καθώς και σε άλλα συμβάντα που απαιτούν εξειδικευμένες δυνατότητες αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης.
- Υπηρεσίες Επείγουσας Ιατρικής: Η Ελλάδα διαθέτει ένα δίκτυο ιατρικών υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης, συμπεριλαμβανομένων ασθενοφόρων, νοσοκομείων και ιατρικού προσωπικού. Αυτές οι υπηρεσίες διαδραματίζουν ζωτικό ρόλο στην παροχή ιατρικής βοήθειας κατά τη διάρκεια κρίσεων και καταστροφών.
- Ελληνικές Ένοπλες Δυνάμεις: Οι Ελληνικές Ένοπλες Δυνάμεις, συμπεριλαμβανομένου του Ελληνικού Στρατού, του Ελληνικού Ναυτικού και

της Ελληνικής Αεροπορίας, μπορούν να κινητοποιηθούν για να υποστηρίξουν τις προσπάθειες πολιτικής προστασίας όταν είναι απαραίτητο. Παρέχουν υλικοτεχνική υποστήριξη, μεταφορά και πρόσθετους πόρους σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.

- Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ): Στην Ελλάδα λειτουργούν διάφορες ΜΚΟ, με επίκεντρο την αντιμετώπιση καταστροφών, την ανθρωπιστική βοήθεια και την κοινοτική υποστήριξη. Αυτοί οι οργανισμοί συχνά συνεργάζονται με κυβερνητικές υπηρεσίες για να παρέχουν βοήθεια κατά τη διάρκεια κρίσεων.

Ο Εθνικός Μηχανισμός Διαχείρισης Κρίσεων και Διαχείρισης Κινδύνων στοχεύει στη διασφάλιση αποτελεσματικού συντονισμού, επικοινωνίας και κινητοποίησης πόρων μεταξύ αυτών των φορέων για την προστασία των πολιτών και την αποτελεσματική διαχείριση των κρίσεων. Πρόκειται για ένα πολυεπίπεδο σύστημα που συνδυάζει τον κεντρικό σχεδιασμό και τον συντονισμό με την τοπική εφαρμογή και ανταπόκριση, λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες διαφόρων περιοχών και κοινοτήτων στην Ελλάδα.

3.6 Ο ρόλος της Ελληνικής Αστυνομίας στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών

Η Ελληνική Αστυνομία διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών στην Ελλάδα. Ως υπηρεσία επιβολής του νόμου, έχει συγκεκριμένες αρμοδιότητες και λειτουργίες που σχετίζονται με τη διατήρηση της δημόσιας ασφάλειας και τάξης σε περιόδους κρίσης ή έκτακτης ανάγκης. Συγκεκριμένα αναφέρονται ορισμένες βασικές πτυχές του ρόλου της Ελληνικής Αστυνομίας στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών, όπως αναφέρονται στην επίσημη ιστοσελίδα της:

- Αντιμετώπιση Έκτακτης Ανάγκης: Η Ελληνική Αστυνομία εμπλέκεται σε δραστηριότητες αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών, ιδιαίτερα σε καταστάσεις όπως φυσικές καταστροφές, τρομοκρατικές επιθέσεις ή μεγάλα ατυχήματα. Συνεργάζεται με άλλες υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, όπως η πυροσβεστική και οι ιατρικές υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, για την παροχή άμεσης βοήθειας και τη διασφάλιση της δημόσιας ασφάλειας.

- Διατήρηση της Δημόσιας Τάξης: Κατά τη διάρκεια κρίσεων, η Ελληνική Αστυνομία διαδραματίζει ζωτικό ρόλο στη διατήρηση της δημόσιας τάξης και στην πρόληψη τυχόν αναταραχών ή αναταραχών. Έχει την εξουσία να επιβάλλει απαγόρευση κυκλοφορίας, να καθιερώσει περιμέτρους ασφαλείας και να διαχειρίζεται τον έλεγχο του πλήθους για να διασφαλίσει την ασφάλεια των πληττόμενων κοινοτήτων.
- Επιχειρήσεις Εκκένωσης και Διάσωσης: Σε περίπτωση καταστροφής, η Ελληνική Αστυνομία συνδράμει στις προσπάθειες εκκένωσης και διεξάγει επιχειρήσεις έρευνας και διάσωσης. Συνεργάζεται με άλλες υπηρεσίες για τον εντοπισμό και τη διάσωση ατόμων που βρίσκονται σε κίνδυνο, παρέχει υποστήριξη στους πληγέντες πληθυσμούς και συντονίζει τη μεταφορά και τη μετεγκατάσταση των εκτοπισμένων.
- Ασφάλεια και Προστασία: Η Ελληνική Αστυνομία είναι υπεύθυνη για τη διασφάλιση της ασφάλειας και της προστασίας των υποδομών ζωτικής σημασίας, συμπεριλαμβανομένων των αεροδρομίων, των λιμανιών, των κυβερνητικών κτιρίων και των βασικών δημόσιων εγκαταστάσεων, κατά τη διάρκεια κρίσεων και εκτάκτων αναγκών. Εφαρμόζει μέτρα ασφαλείας για την πρόληψη πιθανών απειλών και τη διατήρηση της τάξης σε αυτές τις περιοχές.
- Ποινική Διερεύνηση: Η Ελληνική Αστυνομία διενεργεί ποινικές έρευνες που σχετίζονται με κρίσεις ή καταστροφές, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις σκόπιμων πράξεων ή παραπτώματων που μπορεί να συνέβαλαν στην κατάσταση έκτακτης ανάγκης.
- Ανταλλαγή πληροφοριών: Η Ελληνική Αστυνομία διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στην ανταλλαγή πληροφοριών με άλλες εθνικές και διεθνείς υπηρεσίες σε καταστάσεις κρίσης. Παρέχει αναφορές καταστάσεων, διαμοιράζεται σχετικά δεδομένα και συνεργάζεται με άλλους οργανισμούς ασφαλείας για τη βελτίωση της συνολικής απόκρισης και διαχείρισης της κρίσης.
- Ετοιμότητα και Εκπαίδευση: Η Ελληνική Αστυνομία συμμετέχει ενεργά σε προσπάθειες ετοιμότητας, συμπεριλαμβανομένων προγραμμάτων εκπαίδευσης και ασκήσεων, για την ενίσχυση των δυνατοτήτων της στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών.

Σε ότι αφορά το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία της Ελληνικής Αστυνομίας αλλά και λοιπών φορέων που εντάσσονται στο Υπουργείο Πολιτικής Προστασίας αξίζουν να αναφερθούν οι κάτωθι:

- Νόμος 4305/2014: Ο νόμος αυτός αφορά τον θεσμό της Πολιτικής Προστασίας και διέπει τον συντονισμό και τη συνεργασία των αρμόδιων φορέων στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών. Περιλαμβάνει διατάξεις για την προληπτική προστασία, την προετοιμασία και την αντίδραση σε κρίσεις και καταστροφές.
- Νόμος 4055/2012: Αυτός ο νόμος αφορά την Οργάνωση, Λειτουργία και Αποστολές της Ελληνικής Αστυνομίας. Περιλαμβάνει διατάξεις για τη συνεργασία της Ελληνικής Αστυνομίας με άλλους φορείς και οργανισμούς στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών, καθώς και για την προετοιμασία και την αντίδραση σε αυτές.
- Νόμος 3341/2005: Αυτός ο νόμος καθορίζει το θεσμικό πλαίσιο για την πρόληψη και τον περιορισμό κινδύνων, καθώς και την προστασία του πληθυσμού και του περιβάλλοντος από καταστροφές. Ο νόμος περιλαμβάνει διατάξεις για την οργάνωση της πολιτικής προστασίας, την αποζημίωση των θυμάτων καταστροφών και τη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών.

3.7 Ανακεφαλαίωση 3ου Κεφαλαίου

Τα τελευταία χρόνια, ο κόσμος έχει έρθει αντιμέτωπος με διάφορες κρίσεις και καταστροφές που έχουν δοκιμάσει την ανθεκτικότητα των συστημάτων δημόσιας διοίκησης. Η πανδημία της COVID-19, για παράδειγμα, έχει τονίσει τον κρίσιμο ρόλο των δημόσιων διαχειριστών στην καθοδήγηση των απαντήσεων στη δημόσια υγεία, στο συντονισμό των εκστρατειών δοκιμών και εμβολιασμών και στην επικοινωνία ζωτικής σημασίας πληροφοριών στο κοινό. Ομοίως, οι φυσικές καταστροφές απαιτούν αποτελεσματικές στρατηγικές διαχείρισης καταστροφών και ταχεία κινητοποίηση πόρων για τον μετριασμό των επιπτώσεων στις πληγείσες κοινότητες.

Συμπερασματικά, ο ρόλος της δημόσιας διοίκησης σε περιόδους κρίσεων και καταστροφών είναι πολύπλευρος και απαιτητικός. Απαιτεί ισχυρή ηγεσία, αποτελεσματικό συντονισμό, ευελιξία πολιτικής και δέσμευση για διαφάνεια και

υπευθυνότητα. Οι δημόσιοι διαχειριστές διαδραματίζουν ζωτικό ρόλο στη διασφάλιση της ασφάλειας και της ευημερίας του πληθυσμού, στη διευκόλυνση της ανάκαμψης και στη δημιουργία ανθεκτικών συστημάτων για την καλύτερη προετοιμασία για μελλοντικές κρίσεις. Καθώς πλοηγούμαστε σε έναν όλο και πιο περίπλοκο και διασυνδεδεμένο κόσμο, η κατανόηση των προκλήσεων και των ευκαιριών στη δημόσια διοίκηση κατά τη διάρκεια κρίσεων καθίσταται απαραίτητη για τη δημιουργία ισχυρών και προσαρμοστικών δομών διακυβέρνησης.

Κεφάλαιο 4^ο

Σκοπός και Μεθοδολογία Έρευνας

4.1 Εισαγωγικές παρατηρήσεις 4^{ου} κεφαλαίου

Στον σημερινό κόσμο, η αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων έχει καταστεί πρωταρχικής σημασίας για τους οργανισμούς προκειμένου να διασφαλίζουν τη δημόσια ασφάλεια, να διατηρούν την εμπιστοσύνη του κοινού, αλλά και να προστατεύουν τη φήμη τους. Μεταξύ αυτών των οργανισμών, οι υπηρεσίες επιβολής του νόμου διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στη διατήρηση της κοινωνικής τάξης και την ανταπόκριση σε διάφορες καταστάσεις έκτακτης ανάγκης. Η Ελληνική Αστυνομία, ως ένας από τους εξέχοντες φορείς επιβολής του νόμου στην Ελλάδα, αντιμετωπίζει πολυάριθμες προκλήσεις όσον αφορά την επικοινωνία σε καταστάσεις κρίσης. Η παρούσα μελέτη εστιάζει στον κρίσιμο τομέα της διαχείρισης επικοινωνιακών κρίσεων από την Ελληνική Αστυνομία. Με τη διεξαγωγή μιας ποσοτικής ερευνητικής μελέτης, η παρούσα διπλωματική εργασία επιδιώκει να προσφέρει πολύτιμες γνώσεις και προτάσεις για την ενίσχυση των επικοινωνιακών πρακτικών της Ελληνικής Αστυνομίας σε καταστάσεις κρίσης.

4.2 Σκοπός της έρευνας

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι να διερευνήσει και να αναλύσει τις επικοινωνιακές στρατηγικές διαχείρισης κρίσεων που εφαρμόζει η Ελληνική Αστυνομία. Με τη χρήση μιας ποσοτικής προσέγγισης μέσω ερωτηματολογίων που διαμοιράστηκαν σε αστυνομικούς, η παρούσα έρευνα στοχεύει στη διερεύνηση των αντιλήψεων σχετικά με την αποτελεσματικότητα των σύγχρονων επικοινωνιακών πρακτικών σε καταστάσεις κρίσης. Τα ευρήματα αυτής της μελέτης θα συμβάλουν στην ενίσχυση της κατανόησης της διαχείρισης κρίσεων επικοινωνίας εντός της Ελληνικής Αστυνομίας και θα παράσχουν πολύτιμες γνώσεις για τη βελτίωση των μελλοντικών πρωτοκόλλων αντιμετώπισης κρίσεων.

Οι στόχοι της παρούσας μελέτης καθορίζονται ως κάτωθι:

- Να εξετάσει τις υπάρχουσες στρατηγικές διαχείρισης επικοινωνιακών κρίσεων που χρησιμοποιεί η Ελληνική Αστυνομία.
- Να εντοπίσει τα δυνατά και αδύνατα σημεία των υφιστάμενων επικοινωνιακών πρακτικών σε καταστάσεις κρίσης εντός της Ελληνικής Αστυνομίας.
- Να αξιολογήσει το επίπεδο ετοιμότητας και εκπαίδευσης των αστυνομικών στην αντιμετώπιση επικοινωνιακών προκλήσεων κατά τη διάρκεια κρίσεων.
- Να προσδιορίσει τις αντιλήψεις και τις εμπειρίες των αστυνομικών σχετικά με την αποτελεσματικότητα των επικοινωνιακών στρατηγικών που εφαρμόζονται σε καταστάσεις κρίσης.
- Να αναλύσει τον αντίκτυπο της αποτελεσματικής επικοινωνίας στα αποτελέσματα διαχείρισης κρίσεων, όπως η δημόσια ασφάλεια, η εμπιστοσύνη και η συνολική φήμη της Ελληνικής Αστυνομίας.
- Να προτείνει συστάσεις για την ενίσχυση των πρακτικών διαχείρισης επικοινωνιακών κρίσεων εντός της Ελληνικής Αστυνομίας, με βάση τα ευρήματα της έρευνας.
- Να συνεισφέρει στην υπάρχουσα βιβλιογραφία για τη διαχείριση της επικοινωνίας κρίσεων παρέχοντας μια μελέτη περίπτωσης με επίκεντρο την Ελληνική Αστυνομία, η οποία μπορεί να χρησιμεύσει ως αναφορά για μελλοντική έρευνα και ανάπτυξη πολιτικής.

Αντιμετωπίζοντας αυτούς τους στόχους, η παρούσα διατριβή στοχεύει να παράσχει πολύτιμες γνώσεις για τις επικοινωνιακές πρακτικές διαχείρισης κρίσεων της Ελληνικής Αστυνομίας και να συμβάλει στη βελτίωση των πρωτοκόλλων αντιμετώπισης κρίσεων, ενισχύοντας τελικά τη δημόσια ασφάλεια και την εμπιστοσύνη στις υπηρεσίες επιβολής του νόμου.

4.3 Ερευνητικά ερωτήματα της μελέτης

Τα κύρια ερευνητικά ερωτήματα που προκύπτουν διαμορφώνονται ως εξής:

- i. Εντοπίζονται διαφορές στους μέσους όρους μεταξύ των δημογραφικών στοιχείων σχετικά με τον τρόπο που τοποθετούνται στα ερωτήματα της έρευνας;

- ii. Ποιος είναι ο βαθμός επάρκειας της διαχείρισης και ενημέρωσης από την Ελληνική Αστυνομία στις κρίσεις και καταστροφές;
- iii. Ποιος είναι ο βαθμός επάρκειας της εκπαίδευσης του προσωπικού της Ελληνικής Αστυνομίας για κρίσεις και καταστροφές;
- iv. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης από την υπάρχουσα κατάσταση του προσωπικού της Ελληνικής Αστυνομίας για κρίσεις και καταστροφές;

4.4 Σχεδιασμός Έρευνας

Για την επίτευξη του σκοπού της παρούσας διπλωματικής εργασίας χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική μεθοδολογία έρευνας με τη χρήση ερωτηματολογίου ως κύριο εργαλείο συλλογής δεδομένων. Με τη χρήση τεχνικών στατιστικής ανάλυσης, αυτή η μελέτη στοχεύει να αποτυπώσει την αντίληψη και την αξιολόγηση των αστυνομικών σχετικά με την επικοινωνία κρίσεων. Η επιλογή της ποσοτικής ερευνητικής προσέγγισης δικαιολογείται από τη δυνατότητά της να παρέχει συστηματικά και μετρήσιμα δεδομένα για την επικοινωνιακή διαχείριση κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία.

4.5 Ανάπτυξη ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε εξ αρχής για να ανταποκρίνεται στους ερευνητικούς στόχους και ερωτήματα της μελέτης. Περιλαμβάνει ερωτήσεις κλειστού τύπου (ποσοτικές) για να καταγράψει μια ολοκληρωμένη κατανόηση των αντιλήψεων και των εμπειριών των αστυνομικών. Οι βασικές μεταβλητές που λήφθηκαν υπόψη στη μελέτη περιλαμβάνουν την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας, την αξιολόγηση της εκπαίδευσης, τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει η Ελληνική Αστυνομία σε σχέση με την επικοινωνία κινδύνου και τη διαθεσιμότητα πόρων και συστημάτων υποστήριξης. Οι αξιολογήσεις της κλίμακας Likert και οι ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής χρησιμοποιήθηκαν για τη μέτρηση αυτών των μεταβλητών. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από ένα μέρος δημογραφικών ερωτήσεων και από πρόσθετα μέρη που αφορούν σε διάφορους παράγοντες σχετικούς με την επικοινωνία κινδύνου και κρίσεων.

4.6 Τεχνικές Δειγματοληψίας

Το ερωτηματολόγιο χορηγήθηκε στο επιλεγμένο δείγμα των Ελλήνων αστυνομικών μέσω διαδικτυακής πλατφόρμας συλλογής απαντήσεων, η οποία δεσμεύεται στη μη καταγραφή των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων όπως η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και η διεύθυνση IP. Η διαδικασία συλλογής δεδομένων περιελάμβανε τη διανομή του ερωτηματολογίου και τη συλλογή απαντήσεων εντός καθορισμένου χρονικού πλαισίου, ήτοι για το χρονικό διάστημα μεταξύ Απριλίου 2023 έως Ιουνίου 2023. Η τεχνική που χρησιμοποιήθηκε αφορά σε δειγματοληψία ευκολίας.

4.7 Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Ένα σημαντικό δείγμα Ελλήνων αστυνομικών επιλέχτηκε για να διασφαλιστεί η ποικιλομορφία μεταξύ των βαθμών στην ιεραρχία και ειδικοτήτων, της γεωγραφικής κατανομής και των επιπέδων εμπειρίας. Το μέγεθος του δείγματος αφορά σε 296 άτομα. Για τη συλλογή δεδομένων, οι συμμετέχοντες προσκλήθηκαν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας, δημιουργημένη για αυτόν τον σκοπό. Οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν για τη μελέτη, τους στόχους της και τους όρους συμμετοχής. Κατά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να παρέχουν ανώνυμα προσωπικά στοιχεία, όπως φύλο, ηλικία και εκπαίδευση, για την ανάλυση των δεδομένων.

4.8 Μέθοδοι ανάλυσης δεδομένων

Στην ανάλυση συμπεριλήφθηκαν τόσο ποιοτικοί όσο και ποσοτικοί παράγοντες. Για τα ποιοτικά δεδομένα χρησιμοποιήθηκαν συχνότητες και ποσοστά, ενώ οι μέσοι όροι και οι τυπικές αποκλίσεις χρησιμοποιήθηκαν για τις ποσοτικές μεταβλητές.

Πραγματοποιήθηκε έλεγχος της παραγοντικής δομής του ερωτηματολογίου με μέθοδο εξαγωγής Principal Component Analysis και ορθογώνια μέθοδο περιστροφής. Οι

ερωτήσεις των παραγόντων ελέγχθηκαν για την αξιοπιστία τους με τον συντελεστή Cronbach Alpha. Ο Cronbach Alpha είναι δείκτης που μετρά την αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής που μας επιδείχνει το κατά πόσο διαφορετικές ερωτήσεις μετρούν το ίδιο χαρακτηριστικό. Πρόσθετα, οι παράγοντες ελέγχθηκαν το κατά πόσο ακολουθούν κανονική κατανομή ή κοντά στην κανονική. Ο έλεγχος πραγματοποιήθηκε ποιοτικά αξιολογώντας τον στατιστικό δείκτη SW, την κύρτωση, και την ασυμμετρία.

Για τον έλεγχο των ερευνητών ερωτημάτων, πραγματοποιήθηκαν τα παραμετρικά στατιστικά τεστ Students t-test και One way anova, όπου ελέγχθηκαν αν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στους μέσους όρους των δημογραφικών στοιχείων συγκριτικά με τους παράγοντες του ερωτηματολογίου.

Τέλος, η στατιστική σημαντικότητα τέθηκε στο 0.05. Για την ανάλυση χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα SPSS v.25.0.

4.9 Ηθικές προεκτάσεις

Δεοντολογικά ζητήματα, όπως η ενημερωμένη συγκατάθεση, η εμπιστευτικότητα και η προστασία δεδομένων, ελήφθησαν υπόψη για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων και της ιδιωτικής ζωής των συμμετεχόντων.

4.10 Περιορισμοί της έρευνας

Αξίζει να αναφερθούν οι περιορισμοί του σχεδιασμού της έρευνας, συμπεριλαμβανομένης της αντιπροσωπευτικότητας του δείγματος, της μεροληψίας απόκρισης και της γενίκευσης. Μερικοί περιορισμοί της έρευνας περιλαμβάνουν:

- Αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος: Αν και έγιναν προσπάθειες για την επιλογή διαφορετικού δείγματος Ελλήνων αστυνομικών, υπάρχει πιθανότητα ορισμένες υποομάδες να υπερεκπροσωπούνται ή να υποεκπροσωπούνται. Αυτό θα μπορούσε να περιορίσει τη γενίκευση των ευρημάτων σε ολόκληρο τον πληθυσμό των Ελλήνων αστυνομικών.
- Μεροληψία αυτοαναφοράς: Τα δεδομένα που συλλέγονται μέσω ερωτηματολογίων βασίζονται στην αυτοαναφορά των συμμετεχόντων, η οποία

μπορεί να περιέχει προκαταλήψεις. Οι αστυνομικοί μπορεί να παρέχουν κοινωνικά επιθυμητές απαντήσεις ή να υπερεκτιμούν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους στην επικοινωνία κρίσεων, οδηγώντας σε υπερεκτίμηση των ικανοτήτων τους.

- Περιορισμένες ποιοτικές γνώσεις: Ενώ το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει ερωτήσεις ανοιχτού τύπου για τη συλλογή ποιοτικών γνώσεων, ο βαθμός στον οποίο οι συμμετέχοντες μπορούν να εκφράσουν πλήρως τις σκέψεις και τις εμπειρίες τους μπορεί να περιοριστεί. Οι εις βάθος συνεντεύξεις ή οι ομάδες εστίασης θα μπορούσαν να παρέχουν μια πιο ολοκληρωμένη κατανόηση των προοπτικών τους.
- Προκατάληψη κοινωνικής επιθυμίας: Οι συμμετέχοντες μπορεί να αισθάνονται πίεση να δώσουν απαντήσεις που ευθυγραμμίζονται με τις αντιληπτές προσδοκίες ή τους οργανωτικούς στόχους. Αυτό θα μπορούσε να οδηγήσει σε απαντήσεις που δεν αντικατοπτρίζουν πλήρως τις αληθινές απόψεις ή τις εμπειρίες τους.
- Γενικευσιμότητα: Καθώς η μελέτη επικεντρώνεται στην Ελληνική Αστυνομία, τα ευρήματα ενδέχεται να μην έχουν άμεση εφαρμογή σε αστυνομικές δυνάμεις σε άλλες χώρες ή περιβάλλοντα. Οι διαφορές στις οργανωτικές δομές, τα πολιτισμικά πρότυπα και τους πόρους μπορεί να περιορίσουν τη γενίκευση των αποτελεσμάτων.
- Περιορισμένη εξωτερική εγκυρότητα: Αν και η ποσοτική προσέγγιση επιτρέπει τη στατιστική ανάλυση, μπορεί να παρέχει περιορισμένες γνώσεις σχετικά με τους συγκεκριμένους παράγοντες που επηρεάζουν την επικοινωνία κρίσεων από την Ελληνική Αστυνομία. Η μελέτη μπορεί να ωφεληθεί από συμπληρωματική ποιοτική έρευνα για να παρέχει μια πιο ολιστική κατανόηση.
- Περιορισμοί χρόνου και πόρων: Η διεξαγωγή έρευνας εντός περιορισμένου χρονικού πλαισίου και η διαθεσιμότητα των πόρων ενδέχεται να περιορίσει το εύρος και το βάθος της μελέτης. Μπορεί να μην είναι εφικτό να αποτυπωθούν πλήρως όλες οι πτυχές της επικοινωνίας κρίσεων.

4.11 Ανακεφαλαίωση 4^{ου} κεφαλαίου

Αυτό το κεφάλαιο σκιαγράφησε τον σχεδιασμό της ποσοτικής ερευνητικής μελέτης με τη χρήση ερωτηματολογίου για τη διερεύνηση της επικοινωνιακής διαχείρισης κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία. Συζητήθηκαν οι ερευνητικοί στόχοι, τα ερωτήματα, η μεθοδολογία και τα αναμενόμενα αποτελέσματα, υπογραμμίζοντας τη σημασία αυτής της μελέτης για την ενίσχυση των πρακτικών επικοινωνίας κρίσεων εντός της Ελληνικής Αστυνομίας και όχι μόνο.

Κεφάλαιο 5^ο

Ανάλυση ευρημάτων

5.1 Περιγραφική Στατιστική

Τα δεδομένα που παρουσιάζονται στον Πίνακα 5.1 προσφέρουν πολύτιμες πληροφορίες για διάφορα δημογραφικά χαρακτηριστικά και το επίπεδο εκπαίδευσης στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών μεταξύ των συμμετεχόντων από την Ελληνική Αστυνομία. Αυτά τα ευρήματα είναι ζωτικής σημασίας για την κατανόηση της τρέχουσας κατάστασης διαχείρισης επικοινωνιακών κρίσεων εντός της Ελληνικής Αστυνομίας.

Πίνακας 5.1. Δημογραφικά στοιχεία συμμετεχόντων

	Συχνότητα (n)	Ποσοστό (%)
Φύλο		
Ανδρας	244	82,4
Γυναίκα	52	17,6
Ηλικία (σε έτη)		
18-25	21	7,1
26-35	99	33,4
36-45	132	44,6
46-55	33	11,1
56+	11	3,7
Εκπαιδευτικό επίπεδο		
Απόφοιτος Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης	7	2,4
Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας	43	14,5
Απόφοιτος Μεταλυκειακής Εκπαίδευσης	34	11,5

Απόφοιτος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης	166	56,1
Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου Σπουδών	44	14,9
Κάτοχος Διδακτορικού Τίτλου Σπουδών	2	0,7
Οικογενειακή Κατάσταση		
Άγαμος/η	122	41,2
Έγγαμος/η	159	53,7
Διαζευγμένος/η	15	5,1
Έτη υπηρεσίας		
0-5 έτη	31	10,5
6-10 έτη	36	12,2
11-20 έτη	136	45,9
21+ έτη	93	31,4
Βαθμός		
Αστυφύλακας	58	19,6
Υπαρχιφύλακας	25	8,4
Αρχιφύλακας	67	22,6
Ανθυπαστυνόμος	27	9,1
Υπαστυνόμος Β	27	9,1
Υπαστυνόμος Α	12	4,1
Αστυνόμος Β	50	16,9
Αστυνόμος Α	16	5,4
Αστυνομικός Υποδιευθυντής	5	1,7
Αστυνομικός Διευθυντής	3	1,0
Ταξίαρχος	3	1,0
Υποστράτηγος	2	0,7
Αντιστράτηγος	1	0,3

Τα στοιχεία αποκαλύπτουν σημαντική ανισορροπία μεταξύ των φύλων στην Ελληνική Αστυνομία, με την πλειοψηφία των συμμετεχόντων να είναι άνδρες (82,4%) και οι γυναίκες να αντιπροσωπεύουν ένα μικρότερο ποσοστό (17,6%). Αυτή η ανισορροπία εγείρει ερωτήματα σχετικά με την εκπροσώπηση των φύλων και την ένταξη στην αστυνομία. Πρόσθετη έρευνα θα πρέπει να διερευνήσει πιθανές επιπτώσεις μιας τέτοιας ανισότητας μεταξύ των φύλων στη διαχείριση επικοινωνιακών κρίσεων, συμπεριλαμβανομένων των προοπτικών και των εμπειριών των γυναικών αξιωματικών σε ότι αφορά την έλλειψη προοπτικών και αξιοποίησης των εμπειριών. Η κατανομή των ηλικιών παρέχει μια εικόνα για τη σύνθεση των γενεών της αστυνομικής δύναμης. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 36-45 ετών (44,6%), υποδηλώνοντας ένα σχετικά ώριμο εργατικό δυναμικό. Αναλυτικότερα, η ηλικιακή ομάδα 36-45 ετών είχε την υψηλότερη εκπροσώπηση (44,6%), ακολουθούμενη από τις ηλικιακές ομάδες 26-35 ετών (33,4%), 18-25 ετών (7,1%), 46-55 ετών (11,1%) , και 56+ ετών (3,7%). Η κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι διαφορετικές ηλικιακές ομάδες αντιλαμβάνονται τη διαχείριση των επικοινωνιακών κρίσεων και ανταποκρίνονται ανάλογα είναι απαραίτητη για αποτελεσματικές στρατηγικές διαχείρισης κρίσεων.

Το υψηλό ποσοστό συμμετεχόντων με μεταπτυχιακή εκπαίδευση (56,1%) υποδηλώνει ότι το δείγμα της έρευνας ήταν κάτοχοι μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών, που όμως δεν μπορεί να γενικευθεί στο σύνολο του προσωπικού της Ελληνικής Αστυνομίας. Αυτό το εύρημα υποδηλώνει ότι η αστυνομία δίνει προτεραιότητα στα προσόντα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης για το προσωπικό της. Η κατανομή των συμμετεχόντων σε διαφορετικές κατηγορίες σύμφωνα με τα έτη υπηρεσίας υπογραμμίζει τα διαφορετικά επίπεδα εμπειρίας εντός της Ελληνικής Αστυνομίας. Ωστόσο, το σχετικά μικρότερο ποσοστό αξιωματικών με λιγότερα από 10 χρόνια υπηρεσίας (22,7%) μπορεί να υποδηλώνει πιθανή έλλειψη νέων προοπτικών και καινοτόμων προσεγγίσεων για την επικοινωνία κρίσεων. Η κατανομή βαθμών μεταξύ των συμμετεχόντων αποτυπώνει την ιεραρχική δομή εντός της Ελληνικής Αστυνομίας. Η κυριαρχία θέσεων χαμηλότερης βαθμίδας, όπως ο «Αστυφύλακας» (19,6%), εγείρει ερωτήματα σχετικά με την εκπροσώπηση υψηλόβαθμων αξιωματικών στο δείγμα.

Πίνακας 5.2 Απαντήσεις ερωτώμενων σχετικά με τη λήψη εκπαίδευσης για κρίσεις και καταστροφές

Έχετε λάβει κάποια εκπαίδευση σε ότι αφορά στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών;		
Καθόλου	134	45,3
Λίγο	83	28,0
Μέτρια	58	19,6
Πολύ	15	5,1
Πάρα πολύ	6	2,0
Έχετε λάβει ειδική εκπαίδευση σε ότι αφορά στην επικοινωνία κατά τη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών;		
Καθόλου	161	54,4
Λίγο	72	24,3
Μέτρια	41	13,9
Πολύ	18	6,1
Πάρα πολύ	4	1,4

Πρόσθετα, τα στοιχεία αποκαλύπτουν ότι ένα σημαντικό ποσοστό συμμετεχόντων έχει ελάχιστη έως καθόλου εκπαίδευση στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών (45,3%). Αυτό το εύρημα εγείρει ανησυχίες σχετικά με την ετοιμότητα του προσωπικού της Ελληνικής Αστυνομίας να χειριστεί αποτελεσματικά τις κρίσεις. Η περιορισμένη συμμετοχή σε ειδικά προγράμματα κατάρτισης για την επικοινωνία κρίσεων (που κυμαίνονται από 1,4% έως 54,4% σε διάφορες κατηγορίες) υποδηλώνει πιθανές διαφορές στο επίπεδο εμπειρογνωμοσύνης και γνώσεων στον συγκεκριμένο τομέα και συνδέεται με το αντικείμενο του καθενός, όπως ανωτέρω. Συγκεκριμένα η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ανέφερε ελάχιστη έως καθόλου ειδική εκπαίδευση στην επικοινωνία διαχείρισης κρίσεων και καταστροφών (54,4%). Ένα μικρότερο ποσοστό ανέφερε ότι έλαβε μικρή εκπαίδευση (24,3%), μεσαία (13,9%) ή εκτεταμένη (6,1%), ενώ μόνο ένα μικρό ποσοστό ανέφερε ότι έχει λάβει σημαντική εκπαίδευση (1,4%) σε αυτή τη συγκεκριμένη πτυχή.

Συμπερασματικά, ενώ τα παρεχόμενα δεδομένα προσφέρουν πολύτιμες ποσοτικές πληροφορίες για τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των στελεχών της Ελληνικής Αστυνομίας, μια κριτική ανάλυση γενικά θα πρέπει να πραγματοποιηθεί σχετικά με την ανισορροπία των φύλων, να διερευνηθεί την επίδραση της ηλικίας και της εμπειρίας στην επικοινωνία κρίσεων, να αξιολογήσει τον αντίκτυπο του μορφωτικού υπόβαθρου και τέλος να αξιολογήσει την αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων κατάρτισης.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης. Όσον αφορά τον βαθμό στον οποίο το προσωπικό της Ελληνικής Αστυνομίας θεωρεί ότι είναι ικανό να εντοπίσει πιθανές δυσκολίες σε καταστάσεις κρίσεων, η πλειονότητα των ερωτηθέντων (41,9%) αξιολόγησε τις δυνατότητές του ως μέτριες, ενώ μια σημαντική μερίδα (34,8%) δήλωσε ότι αισθάνεται ελάχιστα ικανή. Αυτό υποδηλώνει καταρχάς ότι υπάρχει πρόβλημα και στη συνέχεια περιθώριο βελτίωσης όσον αφορά την ενίσχυση των δεξιοτήτων και της εκπαίδευσης του προσωπικού στον εντοπισμό πιθανών δυσκολιών σε καταστάσεις κρίσης και καταστροφών.

Ομοίως, κατά την αξιολόγηση του βαθμού ενημέρωσης του προσωπικού για πιθανές δυσκολίες, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι ένας σημαντικός αριθμός ερωτηθέντων (44,3%) ανέφερε ότι είχε μόνο λίγη επίγνωση, ενώ ένα μικρότερο ποσοστό (6,4%) ισχυρίστηκε ότι είχε υψηλό επίπεδο γνώσης. Αυτό υποδηλώνει την ανάγκη για παροχή εκπαίδευσης για να διασφαλιστεί ότι το προσωπικό της Ελληνικής Αστυνομίας μπορεί να εντοπίσει αποτελεσματικά πιθανές δυσκολίες κατά τη διάρκεια γεγονότων κρίσεων και καταστροφών.

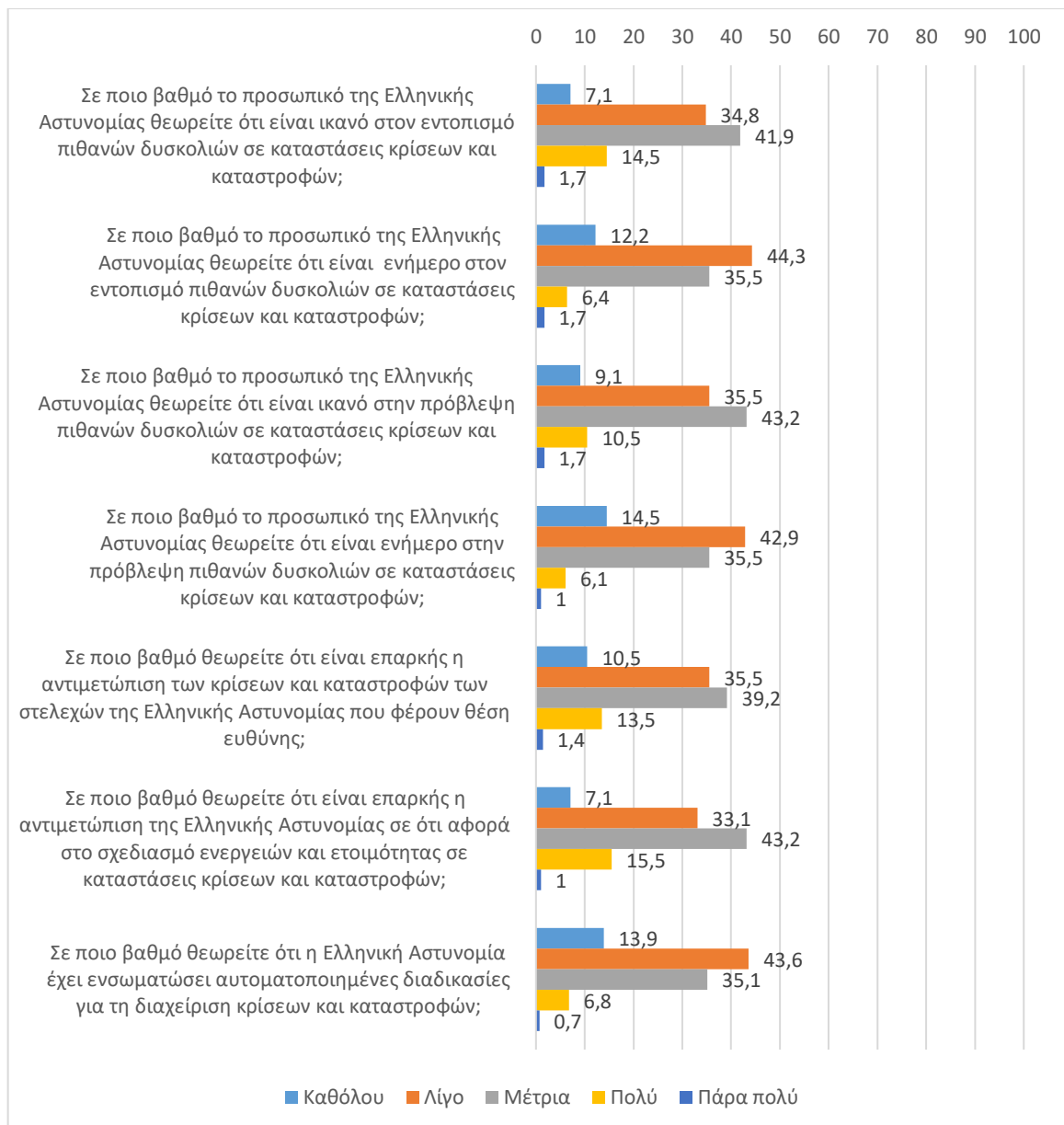
Όσον αφορά την πρόβλεψη πιθανών δυσκολιών, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων (43,2%) αξιολόγησε τις δυνατότητές τους ως μέτριες, ενώ ένα μικρότερο ποσοστό (10,5%) δήλωσε πολύ ικανό. Αυτό υποδηλώνει ότι υπάρχει περιθώριο βελτίωσης στις προγνωστικές ικανότητες του προσωπικού, γεγονός που μπορεί να συμβάλει στην αποτελεσματικότερη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών.

Όσον αφορά τη ενημέρωση για την πρόβλεψη πιθανών δυσκολιών, ένας σημαντικός αριθμός ερωτηθέντων (42,9%) ανέφερε ότι είχε λίγες μόνο γνώσεις, ενώ ένα μικρότερο ποσοστό (6,1%) ισχυρίστηκε ότι είχε υψηλό επίπεδο γνώσεων. Αυτό υπογραμμίζει τη σημασία της παροχής προγραμμάτων κατάρτισης και εκπαίδευσης για την ενίσχυση

της γνώσης και της τεχνογνωσίας του προσωπικού στην πρόβλεψη δυσκολιών σε καταστάσεις κρίσης και καταστροφών.

Αξιολογώντας την επάρκεια αντιμετώπισης κρίσεων και καταστροφών, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων (39,2%) βαθμολόγησε τον χειρισμό ως μέτριο, ενώ ένα σημαντικό ποσοστό (13,5%) τον θεώρησε πολύ επαρκή. Αυτό υποδηλώνει ότι ενώ υπάρχει ένα σχετικό επίπεδο ικανοποίησης από τον τρέχοντα χειρισμό κρίσεων και καταστροφών, μπορούν να γίνουν περαιτέρω βελτιώσεις για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των αξιωματικών της Ελληνικής Αστυνομίας που φέρουν θέσεις ευθύνης.

Όσον αφορά την ενσωμάτωση αυτοματοποιημένων διαδικασιών για τη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών, σημαντικός αριθμός ερωτηθέντων (43,6%) ανέφερε ότι έχει επιτευχθεί μόνο μια μικρή ενσωμάτωση, ενώ μόνο ένα μικρότερο ποσοστό (6,8%) ανέφερε υψηλό επίπεδο ολοκλήρωσης. Αυτό υπογραμμίζει τη δυνατότητα ενσωμάτωσης πιο αυτοματοποιημένων διαδικασιών και τεχνολογιών για την ενίσχυση των ικανοτήτων διαχείρισης κρίσεων και καταστροφών της Ελληνικής Αστυνομίας.



Γράφημα 5.1 Ποσοστιαία κατανομή των απαντήσεων των συμμετεχόντων αναφορικά με την διαχείριση και ενημέρωση (1/3)

Όσον αφορά την ενσωμάτωση καινοτόμων διαδικασιών, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (39,9%) ανέφερε ότι η Ελληνική Αστυνομία έχει ενσωματώσει μόνο μικρό ποσοστό καινοτομίας στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών. Αυτό υποδηλώνει ένα πιθανό κενό στη μόχλευση των τεχνολογικών προόδων και καινοτόμων στρατηγικών για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας της Ελληνικής Αστυνομίας στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών.

Όσον αφορά στον συντονισμό μεταξύ των υπηρεσιών κατά τη διάρκεια κρίσης ή καταστροφής, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων (40,9%) βαθμολόγησε τον συντονισμό ως μέτριο. Ωστόσο, ένα αξιοσημείωτο ποσοστό (37,2%) ανέφερε ότι ο συντονισμός μεταξύ των υπηρεσιών ήταν μόνο σε μικρό επίπεδο. Αυτό δείχνει ότι υπάρχει περιθώριο βελτίωσης όσον αφορά την ενίσχυση της συνεργασίας και του συντονισμού μεταξύ των υπηρεσιών για να διασφαλιστεί μια πιο αποτελεσματική και απρόσκοπτη απάντηση σε κρίσεις και καταστροφές.

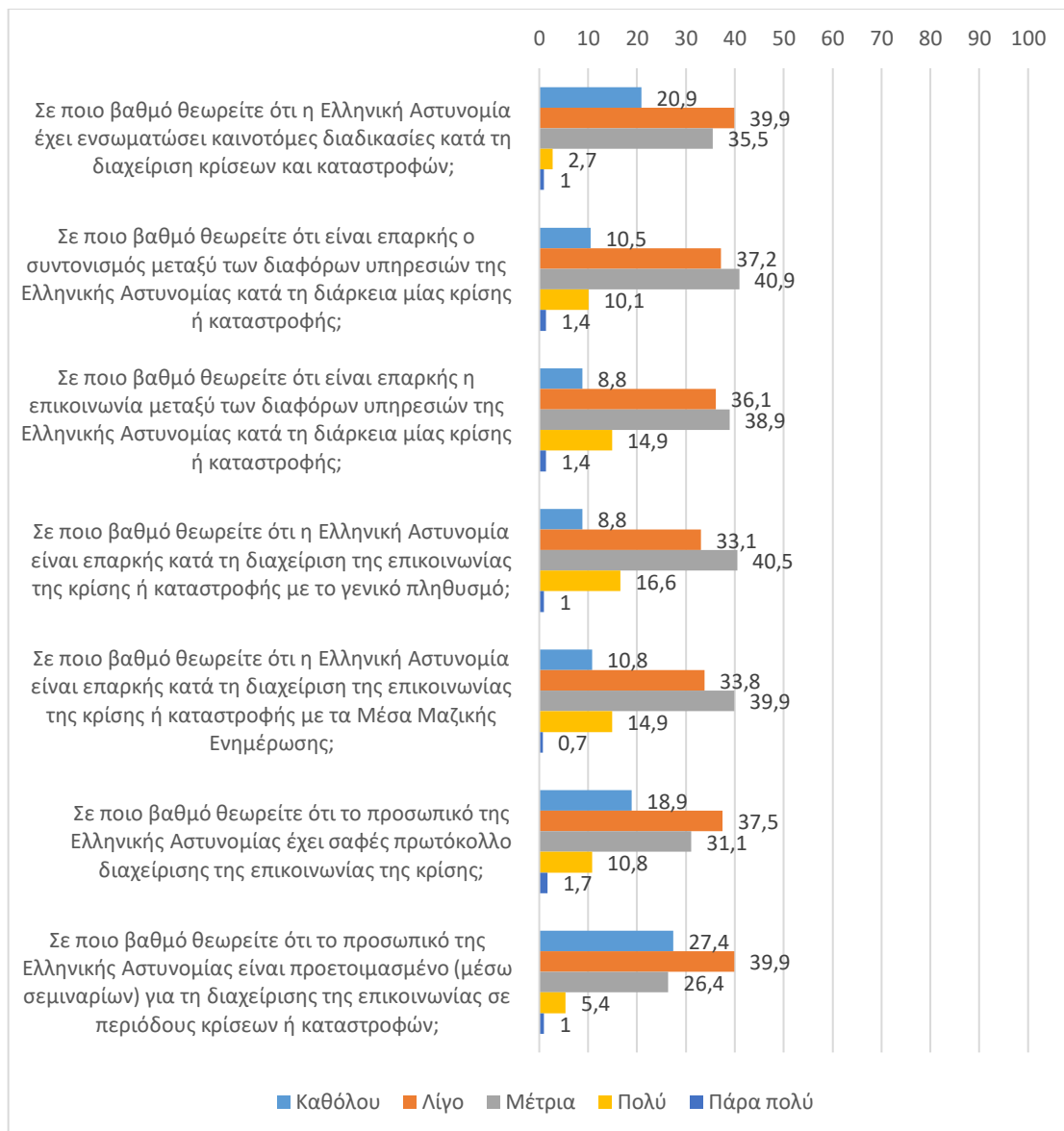
Αξιολογώντας την επικοινωνία μεταξύ διαφόρων υπηρεσιών της Ελληνικής Αστυνομίας κατά τη διάρκεια κρίσεων ή καταστροφών, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (38,9%) βαθμολόγησε την επικοινωνία ως μέτρια, ενώ ένα ποσοστό (14,9%) την έκρινε πολύ επαρκή. Ωστόσο, ένα αξιοσημείωτο ποσοστό (36,1%) θεώρησε ότι η επικοινωνία ήταν λίγο επαρκής. Αυτό υποδηλώνει την ανάγκη ενίσχυσης των καναλιών, οργάνων και των πρωτοκόλλων επικοινωνίας για τη διευκόλυνση της έγκαιρης και ακριβούς ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των διαφόρων τμημάτων και υπηρεσιών της Ελληνικής Αστυνομίας.

Εξετάζοντας την επάρκεια της Ελληνικής Αστυνομίας στη διαχείριση της επικοινωνίας κρίσεων ή καταστροφών με τον γενικό πληθυσμό, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων (40,5%) βαθμολόγησε την επάρκεια ως μέτρια, ενώ ένας οριακά σημαντικός αριθμός (16,6%) τη θεώρησε πολύ επαρκή. Ωστόσο, ένα αξιοσημείωτο ποσοστό (33,1%) θεώρησε ότι το επίπεδο επάρκειας ήταν μόνο σε μικρό επίπεδο. Αυτό υπογραμμίζει τη σημασία της ενίσχυσης των στρατηγικών και των προσεγγίσεων επικοινωνίας για την αποτελεσματική προσέγγιση και εμπλοκή του γενικού πληθυσμού κατά τη διάρκεια καταστάσεων κρίσης και καταστροφών.

Σε ό,τι αφορά την επικοινωνία με τα μέσα μαζικής ενημέρωσης για κρίση ή καταστροφή, η πλειονότητα των ερωτηθέντων (39,9%) βαθμολόγησε την επάρκεια ως μέτρια, ενώ ένα ποσοστό (14,9%) την έκρινε πολύ επαρκή. Ωστόσο, ένα αξιοσημείωτο ποσοστό (33,8%) θεώρησε ότι το επίπεδο επάρκειας ήταν μη επαρκής. Αυτό υποδηλώνει την ανάγκη ενίσχυσης των σχέσεων με τα μέσα ενημέρωσης, τη θέσπιση σαφών πρωτοκόλλων επικοινωνίας και την ενίσχυση των στρατηγικών εμπλοκής των μέσων ενημέρωσης για να διασφαλιστεί η ακριβής και έγκαιρη διάδοση των πληροφοριών κατά τη διάρκεια κρίσεων και καταστροφών.

Αξιολογώντας την ύπαρξη σαφούς πρωτοκόλλου διαχείρισης επικοινωνίας κρίσεων, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (37,5%) ανέφερε ότι το προσωπικό της Ελληνικής Αστυνομίας αξιολογεί ως λιγότερο σαφή τα πρωτόκολλα διαχείρισης επικοινωνίας κρίσεων. Αυτό υποδηλώνει μια πιθανή περιοχή για βελτίωση στην ανάπτυξη και εφαρμογή ολοκληρωμένων και καλά καθορισμένων πρωτοκόλλων επικοινωνίας κρίσεων για να καθοδηγούν τις ενέργειες και τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων της Ελληνικής Αστυνομίας σε καταστάσεις κρίσης.

Όσον αφορά την ετοιμότητα του προσωπικού μέσω σεμιναρίων για τη διαχείριση της επικοινωνίας σε κρίσεις ή καταστροφές, ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων (39,9%) βαθμολόγησε το βαθμό ετοιμότητας ως λίγο , ενώ ένα αξιοσημείωτο ποσοστό (27,4%) θεώρησε ότι το προσωπικό δεν είναι καθόλου προετοιμασμένο. Αυτό υπογραμμίζει την ανάγκη για επένδυση σε εκπαιδευτικά προγράμματα και σεμινάρια για την ενίσχυση των γνώσεων, των δεξιοτήτων και της ετοιμότητας του προσωπικού της Ελληνικής Αστυνομίας για την αποτελεσματική διαχείριση της επικοινωνίας σε περιπτώσεις κρίσεων και καταστροφών.



Γράφημα 5.2 Ποσοστιαία κατανομή των απαντήσεων των συμμετεχόντων αναφορικά με την διαχείριση και ενημέρωση (2/3)

Αξιολογώντας την επάρκεια της διαχείρισης προληπτικών ενεργειών από την Ελληνική Αστυνομία πριν από μια κρίση ή ένα συμβάν καταστροφής, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (39,5%) τη χαρακτήρισε ως λιγότερο επαρκή, ενώ ένα σημαντικό ποσοστό (34,5%) τη θεωρεί μέτρια. Ωστόσο, ένα αξιοσημείωτο ποσοστό (16,9%) θεώρησε ότι η διαχείριση των προληπτικών ενεργειών δεν ήταν καθόλου επαρκής. Αυτό υποδηλώνει ότι υπάρχει αντιληπτή έλλειψη προληπτικών μέτρων που λαμβάνονται από την Ελληνική Αστυνομία για την πρόληψη ή την ελαχιστοποίηση των

επιπτώσεων κρίσεων ή καταστροφών. Υποδεικνύει την ανάγκη ενίσχυσης προληπτικών στρατηγικών, όπως αξιολόγηση κινδύνου, σχεδιασμός ετοιμότητας και συστήματα έγκαιρης προειδοποίησης, για τη βελτίωση της συνολικής ετοιμότητας της Ελληνικής Αστυνομίας για την αντιμετώπιση πιθανών καταστάσεων κρίσης ή καταστροφής.

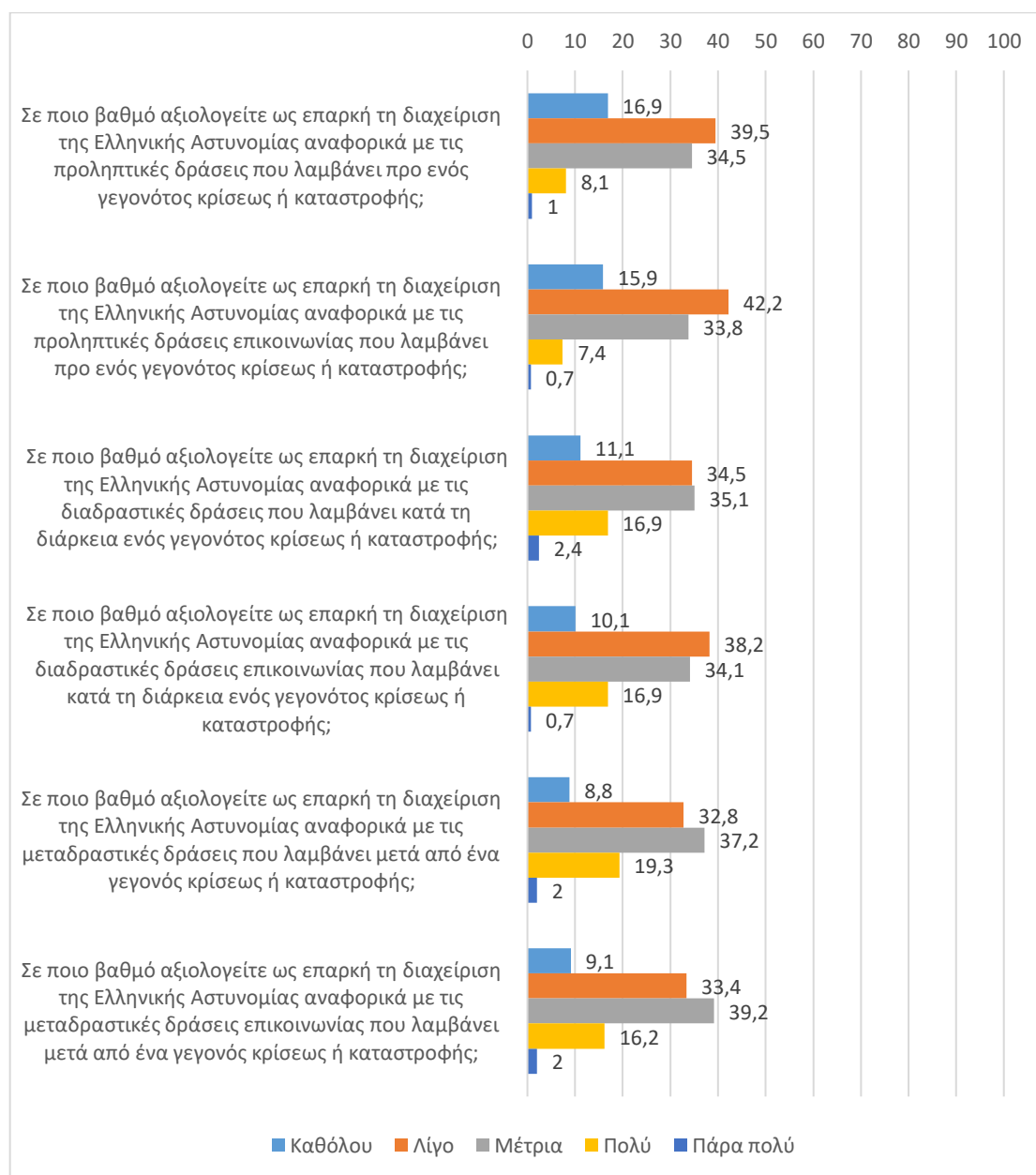
Όσον αφορά την αξιολόγηση της διαχείρισης των ενεργειών προληπτικής επικοινωνίας από την Ελληνική Αστυνομία πριν από μια κρίση ή ένα συμβάν καταστροφής, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων (42,2%) τη θεώρησε λιγότερο επαρκή. Αυτό δείχνει ότι υπάρχει περιθώριο βελτίωσης όσον αφορά τις επικοινωνιακές προσπάθειες που στοχεύουν στην ευαισθητοποίηση, την παροχή καθοδήγησης και τη διάδοση σχετικών πληροφοριών στο κοινό σχετικά με πιθανές κρίσεις ή καταστροφές.

Εξετάζοντας την επάρκεια της διαχείρισης διαδραστικών ενεργειών από την Ελληνική Αστυνομία σε περίπτωση κρίσης ή καταστροφής, η πλειονότητα των ερωτηθέντων (35,1%) τη βαθμολόγησε ως μέτρια, ενώ ένα ποσοστό (16,9%) τη θεώρησε πολύ επαρκή. Ωστόσο, ένα αξιοσημείωτο ποσοστό (34,5%) θεώρησε ότι η διαχείριση των διαδραστικών δράσεων κάλυπτε μόνο ένα μέτριο επίπεδο επάρκειας. Αυτό υποδηλώνει την ανάγκη βελτίωσης της ανταπόκρισης, του συντονισμού και της δέσμευσης της Ελληνικής Αστυνομίας με τους σχετικούς φορείς σε καταστάσεις κρίσης. Η ενίσχυση της συνεργασίας με άλλους φορείς αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, κοινοτικές οργανώσεις και το κοινό μπορεί να ενισχύσει τις διαδραστικές δράσεις της Ελληνικής Αστυνομίας και να συμβάλει σε μια πιο αποτελεσματική και συντονισμένη απάντηση σε κρίσεις ή καταστροφές.

Όσον αφορά την αξιολόγηση της διαχείρισης των ενεργειών διαδραστικής επικοινωνίας από την Ελληνική Αστυνομία σε περίπτωση κρίσης ή καταστροφής, ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων (38,2%) την αξιολόγησε σε μικρό επίπεδο επάρκειας. Αυτό υποδηλώνει την ανάγκη ενίσχυσης των καναλιών, των μεθόδων και των πρωτοκόλλων επικοινωνίας για τη διασφάλιση της έγκαιρης και ακριβούς ροής πληροφοριών μεταξύ της Ελληνικής Αστυνομίας και διαφόρων ενδιαφερομένων μερών κατά τη διάρκεια κρίσεων ή καταστροφών.

Αξιολογώντας την επάρκεια της διαχείρισης μεταδραστικών ενεργειών από την Ελληνική Αστυνομία μετά από κρίση ή συμβάν καταστροφής, η πλειονότητα των

ερωτηθέντων (37,2%) τη βαθμολόγησε ως μέτρια, ενώ ένας μέτριος αριθμός (19,3%) την έκρινε πολύ επαρκή. Ωστόσο, ένα αξιοσημείωτο ποσοστό (32,8%) θεώρησε ότι η διαχείριση των μεταδραστικών ενεργειών χαρακτηριζόταν μόνο από ένα μικρό επίπεδο επάρκειας. Όσον αφορά την αξιολόγηση της διαχείρισης ενεργειών μεταδραστικής επικοινωνίας από την Ελληνική Αστυνομία μετά από κρίση ή καταστροφή, η πλειονότητα των ερωτηθέντων (39,2%) τη βαθμολόγησε ως μέτρια, ενώ ένα σημαντικό ποσοστό (16,2%) την έκρινε πολύ επαρκή. Ωστόσο, ένα αξιοσημείωτο ποσοστό (33,4%) θεώρησε ότι η διαχείριση των ενεργειών μεταδραστικής επικοινωνίας χαρακτηρίζεται μόνο από ένα μικρό επίπεδο επάρκειας.



Γράφημα 5.3 Ποσοστιαία κατανομή των απαντήσεων των συμμετεχόντων αναφορικά με την διαχείριση και ενημέρωση (3/3)

Αξιολογώντας τη σημασία που αποδίδεται στην απόκτηση συστηματικής γνώσης για την Επικοινωνία Κινδύνων, τα αποτελέσματα δείχνουν μια σαφή συναίνεση μεταξύ των ερωτηθέντων. Η πλειοψηφία (52,7%) εκτίμησε τη σημασία ως πολύ υψηλή, υποδηλώνοντας την αναγνώριση της σημασίας της γνώσης της Επικοινωνίας Κινδύνων στην εργασία τους. Επιπλέον, ένα αξιοσημείωτο ποσοστό (38,9%) το θεώρησε πάρα πολύ σημαντικό. Αυτό υπογραμμίζει την αντιληπτή αξία της κατανόησης αποτελεσματικών στρατηγικών και τεχνικών επικοινωνίας στο πλαίσιο της διαχείρισης κινδύνων, κρίσεων και καταστροφών. Τα αποτελέσματα υπογραμμίζουν την ανάγκη ιεράρχησης και προώθησης της απόκτησης γνώσεων Επικοινωνίας Κινδύνων μεταξύ του προσωπικού της Ελληνικής Αστυνομίας για την ενίσχυση των δυνατοτήτων τους στην αποτελεσματική επικοινωνία με διάφορους ενδιαφερόμενους σε καταστάσεις κρίσης.

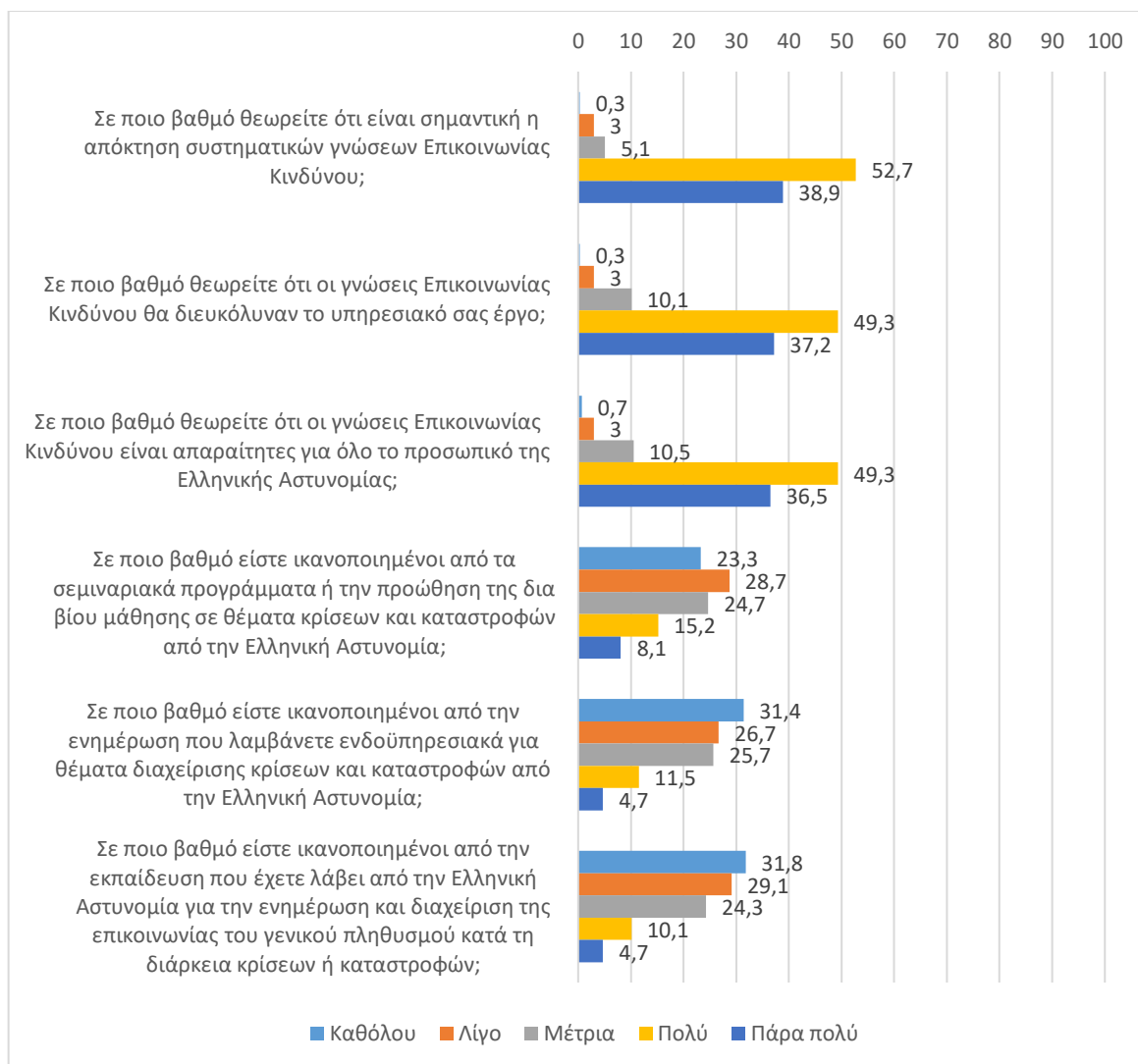
Όσον αφορά τον βαθμό στον οποίο η γνώση της Επικοινωνίας Κινδύνων θα διευκόλυνε την εργασία των ερωτηθέντων, η πλειοψηφία (49,3%) την εκτίμησε ως πολύ σημαντική. Επιπλέον, ένα σημαντικό ποσοστό (37,2%) το θεώρησε πάρα πολύ σημαντικό. Αυτά τα ευρήματα υποδηλώνουν ότι οι ερωτηθέντες αντιλαμβάνονται τη γνώση της Επικοινωνίας Κινδύνου ως εξαιρετικά επωφελής για τα επίσημα καθήκοντά τους. Αξιολογώντας την αντιληπτή αναγκαιότητα γνώσης της Επικοινωνίας Κινδύνων για όλο το προσωπικό της Ελληνικής Αστυνομίας, τα αποτελέσματα δείχνουν παρόμοια τάση. Η πλειοψηφία (49,3%) το χαρακτήρισε πολύ απαραίτητο, τονίζοντας τη σημασία της παροχής εκπαίδευσης για την Επικοινωνία Κινδύνων σε όλο το προσωπικό. Επιπλέον, ένα σημαντικό ποσοστό (36,5%) θεώρησε ότι ήταν υπερβολικά αναγκαίο. Αυτά τα ευρήματα υπογραμμίζουν την πεποίθηση ότι η γνώση της Επικοινωνίας Κινδύνων πρέπει να αποτελεί ουσιαστικό συστατικό του συνόλου δεξιοτήτων για όλο το προσωπικό της Ελληνικής Αστυνομίας που εμπλέκεται στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών.

Όσον αφορά την ικανοποίηση από τα προγράμματα σεμιναρίων και την προώθηση της δια βίου μάθησης σε θέματα κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία, τα αποτελέσματα δείχνουν μικτές αντιλήψεις. Ένα αξιοσημείωτο ποσοστό των ερωτηθέντων εξέφρασε δυσαρέσκεια, με το 23,3% να δηλώνει ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο και το 28,7% να δηλώνει λίγο ικανοποιημένο. Αυτό υποδηλώνει ότι υπάρχει περιθώριο βελτίωσης στον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την προώθηση

προγραμμάτων σεμιναρίων και ευκαιριών δια βίου μάθησης που σχετίζονται με θέματα κρίσεων και καταστροφών εντός της Ελληνικής Αστυνομίας.

Αξιολογώντας την ικανοποίηση από τις πληροφορίες που ελήφθησαν ενδοϋπηρεσιακά για θέματα διαχείρισης κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία, τα αποτελέσματα υποδηλώνουν και πάλι μικτές αντιλήψεις. Ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων εξέφρασε δυσαρέσκεια, με το 31,4% να δηλώνει ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο και το 26,7% να δηλώνει μόνο λίγο ικανοποιημένο. Αυτό υπογραμμίζει την ανάγκη βελτίωσης των διαδικασιών εσωτερικής επικοινωνίας εντός της Ελληνικής Αστυνομίας, διασφαλίζοντας την έγκαιρη και ακριβή διάδοση των πληροφοριών σχετικά με τη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών. Η ενίσχυση των εσωτερικών διαύλων επικοινωνίας, η καλλιέργεια μιας κουλτούρας διαφάνειας και ανταλλαγής πληροφοριών και η αντιμετώπιση τυχόν κενών στη ροή πληροφοριών μπορεί να συμβάλει στη βελτίωση των επιπέδων ικανοποίησης και να διασφαλίσει ότι το προσωπικό είναι καλά ενημερωμένο και έτοιμο να ανταποκριθεί αποτελεσματικά σε κρίσεις και καταστροφές.

Όσον αφορά την ικανοποίηση από την εκπαίδευση της Ελληνικής Αστυνομίας σχετικά με την ενημέρωση και τη διαχείριση της επικοινωνίας του γενικού πληθυσμού σε περιπτώσεις κρίσεων ή καταστροφών, τα αποτελέσματα για άλλη μια φορά καταδεικνύουν μικτές αντιλήψεις. Ένα αξιοσημείωτο ποσοστό των ερωτηθέντων εξέφρασε δυσαρέσκεια, με το 31,8% να δηλώνει ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο και το 29,1% να δηλώνει λίγο ικανοποιημένο. Αυτό υποδηλώνει ότι υπάρχει περιθώριο βελτίωσης στον σχεδιασμό, την παράδοση και την αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων κατάρτισης που εστιάζουν στην επικοινωνία με τον γενικό πληθυσμό κατά τη διάρκεια κρίσεων ή καταστροφών.



Γράφημα 5.4 Ποσοστιαία κατανομή των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με την εκπαίδευση

Αξιολογώντας το βαθμό ικανοποίησης από την Ελληνική Αστυνομία όσον αφορά τη συλλογή έγκυρων πληροφοριών σχετικά με κρίσεις ή καταστροφές, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (40,2%) τη θεωρεί ως μέτρια. Αυτό υποδηλώνει μια ουδέτερη αντίληψη για την ικανότητα της Ελληνικής Αστυνομίας να συλλέγει ακριβείς και αξιόπιστες πληροφορίες σε τέτοιες καταστάσεις. Ωστόσο, αξίζει να σημειωθεί ότι ένα ποσοστό (11,8%) εξέφρασε έλλειψη ικανοποίησης, υποδηλώνοντας περιθώρια βελτίωσης όσον αφορά τις διαδικασίες και τις μεθοδολογίες συλλογής πληροφοριών. Όσον αφορά το βαθμό ικανοποίησης από την Ελληνική Αστυνομία σχετικά με τον σεβασμό του κανόνα της ειλικρινούς ενημέρωσης κατά τη διάρκεια κρίσεων ή καταστροφών, τα αποτελέσματα είναι ανάμεικτα. Ενώ ένα σχετικά σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων (39,5%) αξιολόγησε την ικανοποίησή του ως μέτρια, υποδεικνύοντας ουδέτερη στάση,

ένα σημαντικό ποσοστό (17,2%) εξέφρασε υψηλή ικανοποίηση. Ωστόσο, αξίζει να σημειωθεί ότι ένα ποσοστό (12,2%) δήλωσε δυσαρεστημένο με την τήρηση του κανόνα της έντιμης ενημέρωσης από την Ελληνική Αστυνομία. Αυτό υποδηλώνει την ανάγκη ενίσχυσης της διαφάνειας, της λογοδοσίας και των ηθικών αρχών στις επικοινωνιακές πρακτικές της Ελληνικής Αστυνομίας.

Αξιολογώντας το βαθμό ικανοποίησης από την Ελληνική Αστυνομία σχετικά με πιθανή μεροληψία υπέρ των μέσων ενημέρωσης ή των δημοσιογράφων κατά την αναφορά ενός συμβάντος κρίσης ή καταστροφής, τα αποτελέσματα είναι ανάμεικτα. Ενώ ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων (39,5%) αξιολόγησε την ικανοποίησή του ως μέτρια, υποδεικνύοντας ουδέτερη στάση, ένα ποσοστό (14,9%) εξέφρασε δυσαρέσκεια. Επιπλέον, ένα αξιοσημείωτο ποσοστό (19,3%) ανέφερε έλλειψη ικανοποίησης, υποδηλώνοντας ανησυχίες για μεροληψία στις αλληλεπιδράσεις των μέσων ενημέρωσης. Αυτό υπογραμμίζει τη σημασία της διασφάλισης της αμεροληψίας, της αντικειμενικότητας και της δικαιοσύνης στην επικοινωνία της Ελληνικής Αστυνομίας με τα ΜΜΕ.

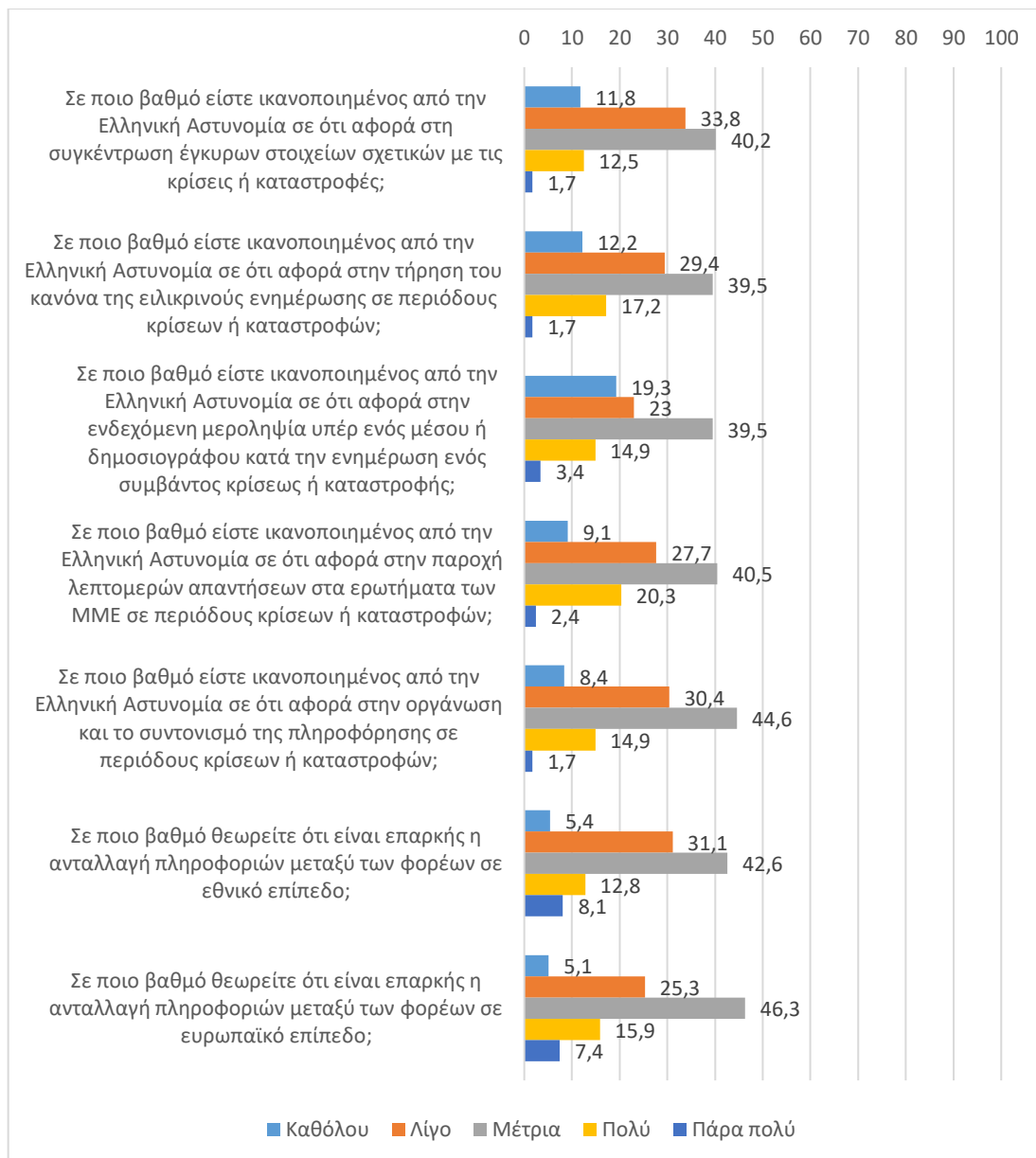
Όσον αφορά το βαθμό ικανοποίησης από την Ελληνική Αστυνομία όσον αφορά την παροχή λεπτομερών απαντήσεων σε ερωτήματα των μέσων ενημέρωσης κατά τη διάρκεια κρίσεων ή καταστροφών, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (40,5%) βαθμολόγησε την ικανοποίησή τους ως μέτρια. Επιπλέον, ένα σημαντικό ποσοστό (20,3%) εξέφρασε υψηλή ικανοποίηση, υποδηλώνοντας αποτελεσματικές πρακτικές επικοινωνίας. Ωστόσο, αξίζει να σημειωθεί ότι ένα ποσοστό (9,1%) ανέφερε δυσαρέσκεια, υποδεικνύοντας την ανάγκη βελτίωσης όσον αφορά την παροχή λεπτομερών απαντήσεων στα ερωτήματα των μέσων ενημέρωσης. Η ενίσχυση των σχέσεων με τα μέσα ενημέρωσης, η δημιουργία ειδικών καναλιών επικοινωνίας και η εκπαίδευση του προσωπικού σε αποτελεσματικές αλληλεπιδράσεις με τα μέσα ενημέρωσης μπορούν να ενισχύσουν την ικανότητα της Ελληνικής Αστυνομίας να παρέχει ολοκληρωμένη πληροφόρηση στα ΜΜΕ κατά τη διάρκεια κρίσεων ή καταστροφών.

Αξιολογώντας το βαθμό ικανοποίησης από την Ελληνική Αστυνομία σχετικά με την οργάνωση και τον συντονισμό της ενημέρωσης κατά τη διάρκεια κρίσεων ή καταστροφών, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (44,6%) βαθμολόγησε την ικανοποίησή τους ως μέτρια, εκφράζοντας ουδέτερη στάση. Επιπλέον, ένα σημαντικό ποσοστό

(14,9%) εξέφρασε υψηλή ικανοποίηση, υποδηλώνοντας αποτελεσματική οργάνωση και συντονισμό της πληροφόρησης. Ωστόσο, αξίζει να σημειωθεί ότι ένα ποσοστό (8,4%) ανέφερε έλλειψη ικανοποίησης. Η ενίσχυση των συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών, ο εξορθολογισμός των πρωτοκόλλων επικοινωνίας και η προώθηση του συντονισμού μεταξύ των υπηρεσιών μπορούν να συμβάλουν στην αποτελεσματικότερη και αποτελεσματικότερη οργάνωση και συντονισμό της ενημέρωσης από την Ελληνική Αστυνομία σε περιπτώσεις κρίσεων ή καταστροφών, υποδεικνύοντας τομείς προς βελτίωση.

Όσον αφορά το βαθμό ικανοποίησης από την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ φορέων σε εθνικό επίπεδο, τα αποτελέσματα δείχνουν σχετικά θετικές αντιλήψεις. Ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων (42,6%) βαθμολόγησε την ικανοποίησή του ως μέτρια. Επιπλέον, ένα αξιοσημείωτο ποσοστό (12,8%) εξέφρασε υψηλή ικανοποίηση, υποδηλώνοντας την αντιληπτή επάρκεια στην ανταλλαγή πληροφοριών σε εθνικό επίπεδο. Ωστόσο, αξίζει να σημειωθεί ότι ένα μικρό ποσοστό (5,4%) ανέφερε δυσαρέσκεια, υπογραμμίζοντας τη σημασία της ενίσχυσης των μηχανισμών ανταλλαγής πληροφοριών, την προώθηση της συνεργασίας και τη διασφάλιση της έγκαιρης και ακριβούς διάδοσης των πληροφοριών μεταξύ των φορέων σε εθνικό επίπεδο.

Τέλος, αξιολογώντας το βαθμό ικανοποίησης από την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ φορέων σε ευρωπαϊκό επίπεδο, τα αποτελέσματα αποκαλύπτουν σχετικά θετικές αντιλήψεις. Ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων (46,3%) βαθμολόγησε την ικανοποίησή του ως μέτρια. Επιπλέον, ένα σημαντικό ποσοστό (15,9%) εξέφρασε υψηλή ικανοποίηση, υποδηλώνοντας την αντιληπτή επάρκεια στην ανταλλαγή πληροφοριών σε ευρωπαϊκό επίπεδο.



Γράφημα 5.5 Ποσοστιαία κατανομή των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με την ικανοποίηση από την υπάρχουσα κατάσταση

5.2 Παραγοντική δομή & Έλεγχος κανονικής κατανομής των παραγόντων/συνιστωσών

Για τη διενέργεια στη συνέχεια της επαγωγικής στατιστικής πραγματοποιήθηκε έλεγχος κατανομής των παραγόντων που προέκυψαν από την παραγοντική δομή του ερωτηματολογίου.

	Φορτώσεις παραγόντων						
	1	2	3	4	5	6	7
Ερ.28	0,82						
Ερ.26	0,80						
Ερ.27	0,78						
Ερ.25	0,70						
Ερ.20	0,68						
Ερ.24	0,65						
Ερ.23	0,64						
Ερ.16	0,57						
Ερ.19	0,56						
Ερ.21	0,51						
Ερ.10		0,79					
Ερ.11		0,76					
Ερ.12		0,73					
Ερ.9		0,68					
Ερ.34			0,88				
Ερ.33			0,87				
Ερ.32			0,84				
Ερ.38				0,80			
Ερ.37				0,77			
Ερ.39				0,69			
Ερ.36				0,62			
Ερ.29					0,90		
Ερ.30					0,89		
Ερ.31					0,86		
Ερ.17	0,40					0,70	
Ερ.18	0,44					0,69	
Ερ.14	0,47					0,62	
Ερ.13	0,41					0,58	
Ερ.41							0,87
Ερ.40							0,81
Ιδιοτιμή	11,842	3,011	2,420	1,552	1,180	1,097	0,881
Δ.Ε	39,47	10,04	8,07	5,17	3,93	3,66	2,94
C.A	0,93	0,87	0,90	0,87	0,87	0,86	0,81

Σημείωση: Μέθοδος εξαγωγής: Principal Component Analysis. Μέθοδος περιστροφής: Ορθογώνια.

Σημείο αποκοπής φόρτισης των παραγόντων <0,4.

Δ.Ε = Διακύμανση που εξηγείται (ποσοστιαία)

C.A = Cronbach's Alpha

Πίνακας 5.3 Παραγοντική δομή ερωτηματολογίου

Η παραγοντική ανάλυση δομής παρέχει πληροφορίες για τους παράγοντες που υπάρχουν στα στοιχεία του ερωτηματολογίου και τη σχέση τους με τις συνολικές δομές που υπολογίζονται. Εξετάζοντας τις φορτίσεις παραγόντων, μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι αρκετές ερωτήσεις παρουσιάζουν υψηλές φορτίσεις σε συγκεκριμένους παράγοντες. Για παράδειγμα, η Ερώτηση 28, η Ερώτηση 26 και η Ερώτηση 27 έχουν φορτίσεις 0,82, 0,80 και 0,78, αντίστοιχα, στον Παράγοντα 1. Αυτό δείχνει μια ισχυρή συσχέτιση μεταξύ αυτών των ερωτήσεων και του παράγοντα 1. Ομοίως, η Ερώτηση 34, η Ερώτηση 33 και η Ερώτηση 32 έχουν υψηλές φορτίσεις 0,88, 0,87 και 0,84, αντίστοιχα, στον Παράγοντα 2, υποδηλώνοντας μια ισχυρή σχέση μεταξύ αυτών των ερωτήσεων και του παράγοντα 2.

Όσον αφορά τη συνολική παραγοντική δομή, φαίνεται ότι τα στοιχεία του ερωτηματολογίου μπορούν να ομαδοποιηθούν σε τουλάχιστον 7 παράγοντες με βάση τις φορτίσεις. Τα ποσοστά επεξήγησης της διακύμανσης παρέχουν μια κατανόηση του πόσο από τη συνολική διακύμανση στα δεδομένα υπολογίζεται από κάθε παράγοντα. Οι τιμές δείχνουν ότι ο παράγοντας 1 εξηγεί το 11,842% της διακύμανσης, ο παράγοντας 2 εξηγεί το 3,011%, ο παράγοντας 3 εξηγεί το 2,420% και ούτω καθεξής. Αυτά τα ποσοστά δείχνουν τη σχετική συμβολή κάθε παράγοντα στη συνολική διακύμανση των δεδομένων.

Ο Cronbach's Alpha (C.A) αποτελεί ένα μέτρο εσωτερικής συνέπειας, που δείχνει την αξιοπιστία της κλίμακας. Οι τιμές που παρέχονται (που κυμαίνονται από 0,81 έως 0,93) υποδηλώνουν υψηλή εσωτερική συνέπεια για τους παράγοντες που προσδιορίστηκαν στην ανάλυση. Αυτό δείχνει ότι τα στοιχεία σε κάθε παράγοντα συσχετίζονται σε μεγάλο βαθμό και μετρούν το ίδιο χαρακτηριστικό.

Συγκεκριμένα οι παράγοντες αφορούν σε:

- Παράγοντας 1: Βαθμός επάρκειας της διαχείρισης κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία
- Παράγοντας 2: Βαθμός αποτελεσματικής πρόβλεψης και εντοπισμού πιθανών δυσκολιών σε καταστάσεις κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία
- Παράγοντας 3: Βαθμός ικανοποίησης από την ενημέρωση και εκπαίδευση σε θέματα διαχείρισης και επικοινωνίας των κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία

- Παράγοντας 4: Βαθμός ικανοποίησης από την αξιόπιστη ενημέρωση της Ελληνικής Αστυνομίας
- Παράγοντας 5: Βαθμός σημαντικότητας των γνώσεων Επικοινωνίας Κινδύνου από την Ελληνική Αστυνομία
- Παράγοντας 6: Βαθμός επάρκειας δια-υπηρεσιακής συνεργασίας και ετοιμότητας στην αντιμετώπιση κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία
- Παράγοντας 7: Βαθμός επάρκειας ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ φορέων σε εθνικό και υπερεθνικό επίπεδο από την Ελληνική Αστυνομία

Στη συνέχεια πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας. Το Shapiro-Wilk χρησιμοποιείται συνήθως για τον έλεγχο της υπόθεσης κανονικότητας ενός συνόλου δεδομένων. Οι τιμές του δείκτη Shapiro-Wilk Index, ασυμμετρία και κύρτωση υπολογίστηκαν για κάθε παράγοντα για να αξιολογηθούν τα χαρακτηριστικά κατανομής τους. Ο δείκτης Shapiro-Wilk κοντά στη μονάδα υποδηλώνει ότι οι παράγοντες παρουσιάζουν κατανομή κοντά στην κανονική. Επιπλέον, το γεγονός ότι και οι δύο τιμές ασυμμετρίας και κύρτωσης εμπίπτουν στο εύρος -2 έως +2 υποστηρίζει το συμπέρασμα ότι οι κατανομές των παραγόντων είναι κοντά στην κανονική.

	Δείκτης SW	Ασυμμετρία	Κύρτωση
Βαθμός επάρκειας της διαχείρισης κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία	0,99	0,06	0,03
Βαθμός αποτελεσματικής πρόβλεψης και εντοπισμού πιθανών δυσκολιών σε καταστάσεις κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία	0,97	0,24	0,19
Βαθμός ικανοποίησης από την ενημέρωση και εκπαίδευση σε θέματα διαχείρισης και επικοινωνίας των κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία	0,93	0,54	-0,50
Βαθμός ικανοποίησης από την αξιόπιστη ενημέρωση της Ελληνικής Αστυνομίας	0,98	-0,01	-0,34
Βαθμός σημαντικότητας των γνώσεων Επικοινωνίας Κινδύνου από την Ελληνική Αστυνομία	0,90	-0,27	-0,45
Βαθμός επάρκειας δια-υπηρεσιακής συνεργασίας και ετοιμότητας στην αντιμετώπιση κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία	0,98	0,09	-0,12

Βαθμός επάρκειας ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ φορέων σε εθνικό και υπερεθνικό επίπεδο από την Ελληνική Αστυνομία	0,94	0,41	0,15
---	------	------	------

Σημείωση: SW=Shapiro-Wilk

Πίνακας 5.4 Έλεγχος κανονικής κατανομής των παραγόντων

5.4 Επαγωγική στατιστική ανάλυση

Λαμβάνοντας υπόψη την παραγοντική δομή και την κανονικότητα των παραγόντων, πραγματοποιήθηκε διμεταβλητή ανάλυση μεταξύ των δημογραφικών δεδομένων με τους παράγοντες.

Συγκριτικά με την ηλικία

	18 – 35		36 – 45		46+		F	η^2
	μ.ο	τ.α	μ.ο	τ.α	μ.ο	τ.α		
Βαθμός ικανοποίησης από την αξιόπιστη ενημέρωση της Ελληνικής Αστυνομίας	2,57	0,77	2,67	0,78	3,10	0,92	7,135*	0,05
Βαθμός σημαντικότητας των γνώσεων Επικοινωνίας Κινδύνου από την Ελληνική Αστυνομία	4,21	0,57	4,29	0,54	4,49	0,43	4,381*	0,03
Βαθμός επάρκειας ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ φορέων σε εθνικό και υπερεθνικό επίπεδο από την	3,01	0,92	2,75	0,83	3,14	0,91	4,385*	0,03

Ελληνική Αστυνομία								
--------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

Σημείωση: * $p < 0,01$. Test of Homogeneity of Variances $p > 0,05$. $\mu.o$ = μέσος όρος, $\tau.α$ = τυπική απόκλιση.

Πίνακας 5.5 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων συγκριτικά με την ηλικία. Έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας των διαφορών των μέσων όρων

	Ηλικία		Διαφορά μέσων όρων	Τυπικό σφάλμα	P	
Βαθμός ικανοποίησης από την αξιόπιστη ενημέρωση της Ελληνικής Αστυνομίας	18-35	36-45	-0,10	0,10	0,31	
		46+	-0,53	0,14	0,00	
	36-45	18-35	0,10	0,10	0,31	
		46+	-0,43	0,14	0,00	
	46+	18-35	0,53	0,14	0,00	
		36-45	0,43	0,14	0,00	
	Βαθμός σημαντικότητας των γνώσεων Επικοινωνίας Κινδύνου από την Ελληνική Αστυνομία	18-35	36-45	-0,08	0,07	0,25
			46+	-0,28	0,09	0,00
36-45		18-35	0,08	0,07	0,25	
		46+	-0,20	0,09	0,03	
46+		18-35	0,28	0,09	0,00	
		36-45	0,20	0,09	0,03	
Βαθμός επάρκειας ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ φορέων σε εθνικό και υπερεθνικό επίπεδο από την Ελληνική Αστυνομία		18-35	36-45	0,26	0,11	0,02
			46+	-0,13	0,16	0,41
	36-45	18-35	-0,26	0,11	0,02	
		46+	-0,39	0,15	0,01	
	46+	18-35	0,13	0,16	0,41	
		36-45	0,39	0,15	0,01	

Σημείωση: διόρθωση κατά LSD

Πίνακας 5.6 Post hoc ανάλυση των παραγόντων συγκριτικά με την ηλικία

Τα αποτελέσματα της One Way Anova υποδεικνύουν σημαντικές μέσες διαφορές μεταξύ των διαφορετικών ηλικιακών ομάδων σε σχέση με τους παράγοντες που αναλύονται. Παρουσιάζονται οι μέσοι όροι και οι τυπικές αποκλίσεις για κάθε ηλικιακή ομάδα, μαζί με την τιμή F, και το μέγεθος επίδρασης (η^2). Η post hoc ανάλυση διεξήχθη για να εξεταστούν οι κατά ζεύγη μέσες διαφορές μεταξύ των ηλικιακών κατηγοριών

για κάθε παράγοντα. Τα αποτελέσματα υποδεικνύουν τη μέση διαφορά, το τυπικό σφάλμα και την τιμή p για κάθε σύγκριση κατά ζεύγη.

Για τον παράγοντα «Βαθμός ικανοποίησης από την αξιόπιστη ενημέρωση της Ελληνικής Αστυνομίας», υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των ηλικιακών κατηγοριών ($F = 7,135, p < 0,01$). Η εκ των υστέρων ανάλυση δεν αποκαλύπτει σημαντικές μέσες διαφορές μεταξύ των ηλικιακών κατηγοριών 18-35 και 36-45 ετών ($p = 0,31$). Ωστόσο, υπάρχει σημαντική μέση διαφορά μεταξύ των ηλικιακών κατηγοριών 18-35 και 46+ ($p < 0,01$), με την ηλικιακή ομάδα 46+ να αναφέρει υψηλότερη ικανοποίηση. Επιπρόσθετα, μια σημαντική μέση διαφορά βρέθηκε μεταξύ των ηλικιακών ομάδων 36-45 και 46+ ($p < 0,01$), υποδηλώνοντας υψηλότερη ικανοποίηση στην ηλικιακή ομάδα 46+ σε σύγκριση με την ηλικιακή ομάδα 36-45. Το μέγεθος επίδρασης (η^2) της ηλικίας στον παράγοντα «Βαθμός ικανοποίησης από την αξιόπιστη ενημέρωση της Ελληνικής Αστυνομίας», σημείωσε τιμή 0,05, υποδηλώνοντας μέτρια επίδραση.

Ομοίως, για τον παράγοντα «Βαθμός σημαντικότητας των γνώσεων Επικοινωνίας Κινδύνου από την Ελληνική Αστυνομία», υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των ηλικιακών κατηγοριών ($F = 4,381, p < 0,01$). Δεν παρατηρούνται σημαντικές μέσες διαφορές μεταξύ των ηλικιακών κατηγοριών 18-35 και 36-45 ετών ($p = 0,25$). Ωστόσο, υπάρχει σημαντική μέση διαφορά μεταξύ των ηλικιακών κατηγοριών 18-35 και 46+ ($p < 0,01$), υποδεικνύοντας ότι η ηλικιακή κατηγορία 46+ αντιλαμβάνεται τη γνώση της Επικοινωνίας Κινδύνου ως σημαντικότερη. Επιπρόσθετα, διαπιστώνεται σημαντική μέση διαφορά μεταξύ των ηλικιακών κατηγοριών 36-45 και 46+ ($p = 0,03$), με την ηλικιακή κατηγορία 46+ να αναφέρει υψηλότερη σημασία σε σύγκριση με την ηλικιακή ομάδα 36-45. Το μέγεθος επίδρασης (η^2) της ηλικίας στον παράγοντα «Βαθμός σημαντικότητας των γνώσεων Επικοινωνίας Κινδύνου από την Ελληνική Αστυνομία», σημείωσε τιμή 0,03, υποδηλώνοντας μικρή προς μέτρια επίδραση.

Όσον αφορά τον παράγοντα «Βαθμός επάρκειας ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ φορέων σε εθνικό και υπερεθνικό επίπεδο από την Ελληνική Αστυνομία», υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των ηλικιακών κατηγοριών ($F = 4,385, p < 0,01$). Παρατηρείται σημαντική μέση διαφορά μεταξύ των ηλικιακών κατηγοριών 18-35 και 36-45 ετών ($p = 0,02$), με την ηλικιακή κατηγορία 36-45 να

παρουσιάζουν χαμηλότερο βαθμό επάρκειας. Ομοίως, μια σημαντική μέση διαφορά βρέθηκε μεταξύ των ηλικιακών ομάδων 18-35 και 46+ ($p = 0,01$), υποδηλώνοντας υψηλότερη αντιληπτή επάρκεια στην ηλικιακή κατηγορία 46+ σε σύγκριση με την ηλικιακή κατηγορία 18-35. Δεν παρατηρείται σημαντική μέση διαφορά μεταξύ της ηλικιακής κατηγορίας 36-45 και 46+ ($p = 0,41$). Το μέγεθος επίδρασης (η^2) της ηλικίας στον παράγοντα «Βαθμός επάρκειας ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ φορέων σε εθνικό και υπερεθνικό επίπεδο από την Ελληνική Αστυνομία», σημείωσε τιμή 0,03, υποδηλώνοντας μικρή προς μέτρια επίδραση.

Συνολικά, τα αποτελέσματα της One Way ANOVA αποκαλύπτουν ότι η ηλικία διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση των αντιλήψεων των ατόμων για παράγοντες που σχετίζονται με την ικανοποίηση από αξιόπιστες πληροφορίες από την Ελληνική Αστυνομία, τη σημασία της γνώσης στην επικοινωνία κινδύνου και την επάρκεια της ανταλλαγής πληροφοριών από την Ελληνική Αστυνομία. Ωστόσο, τα μεγέθη των αποτελεσμάτων δείχνουν ότι οι παρατηρούμενες διαφορές είναι σχετικά ασθενείς.

Συγκριτικά με το μορφωτικό επίπεδο

	Υποχρ. – Δ/βάθμια εκπαίδευση		Τ/βάθμια εκπαίδευση		Μτχ – Διδ/ρικό		F	η^2
	μ.ο	τ.α	μ.ο	τ.α	μ.ο	τ.α		
Βαθμός επάρκειας δια-υπηρεσιακής συνεργασίας και ετοιμότητας στην αντιμετώπιση κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία	2,46	0,80	2,64	0,70	2,83	0,70	4,017*	0,03

Σημείωση: * $p < 0,05$. Test of Homogeneity of Variances $p > 0,05$. μ.ο = μέσος όρος, τ.α = τυπική απόκλιση.

Πίνακας 5.7 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων συγκριτικά με το μορφωτικό επίπεδο. Έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας των διαφορών των μέσων όρων

Μορφωτικό Επίπεδο		Διαφορά μέσων όρων	Τυπικό σφάλμα	p
Απόφοιτος Υποχρεωτικής ή Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης	Απόφοιτος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης	-0,18	0,10	0,06
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού Τίτλου Σπουδών	-0,37	0,13	0,01
Απόφοιτος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης	Απόφοιτος Υποχρεωτικής ή Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης	0,18	0,10	0,06
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού Τίτλου Σπουδών	-0,19	0,12	0,13
Κάτοχος Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού Τίτλου Σπουδών	Απόφοιτος Υποχρεωτικής ή Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης	0,37	0,13	0,01
	Απόφοιτος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης	0,19	0,12	0,13

Σημείωση: διόρθωση κατά LSD

Πίνακας 5.8. Post hoc ανάλυση των παραγόντων συγκριτικά με το μορφωτικό επίπεδο

Τα αποτελέσματα της One Way Anova υποδεικνύουν σημαντικές μέσες διαφορές μεταξύ των διαφορετικών κατηγοριών του μορφωτικού επιπέδου σε σχέση με τον παράγοντα «Βαθμός επάρκειας δια-υπηρεσιακής συνεργασίας και ετοιμότητας στην αντιμετώπιση κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία». Παρουσιάζονται οι μέσοι όροι και οι τυπικές αποκλίσεις για κάθε ηλικιακή ομάδα, μαζί με την τιμή F, και το μέγεθος επίδρασης (η^2). Η post hoc ανάλυση διεξήχθη για να εξεταστούν οι κατά ζεύγη μέσες διαφορές μεταξύ των κατηγοριών του μορφωτικού επιπέδου για τον ως άνω παράγοντα. Τα αποτελέσματα υποδεικνύουν τη μέση διαφορά, το τυπικό σφάλμα και την τιμή p για κάθε σύγκριση κατά ζεύγη.

Τα αποτελέσματα της One Way Anova υποδεικνύουν μια στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους του παράγοντα μεταξύ των κατηγοριών του μορφωτικού

επιπέδου ($F = 4,017$, $p < 0,05$). Με βάση τα αποτελέσματα της post hoc ανάλυσης, υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των συμμετεχόντων που είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού Τίτλου και των αποφοίτων Υποχρεωτικής ή Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης. Οι κάτοχοι Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού Τίτλου σημείωσαν υψηλότερο μέσο όρο συγκριτικά με τους απόφοιτους Υποχρεωτικής ή Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης υποδηλώνοντας υψηλότερο βαθμό επάρκειας της δια-υπηρεσιακής συνεργασίας και ετοιμότητας στην αντιμετώπιση κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία. Το μέγεθος επίδρασης (η^2) του μορφωτικού επιπέδου στον παράγοντα «Βαθμός επάρκειας δια-υπηρεσιακής συνεργασίας και ετοιμότητας στην αντιμετώπιση κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία», σημείωσε τιμή 0,03, υποδηλώνοντας μικρή προς μέτρια επίδραση.

Τα ευρήματα υποδηλώνουν ότι τα άτομα με υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο μπορεί να αντιληφθούν υψηλότερο βαθμό επάρκειας στη διυπηρεσιακή συνεργασία και ετοιμότητα για την αντιμετώπιση κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία.

Συγκριτικά με την οικογενειακή κατάσταση

	Άγαμος/η		Έγγαμος/η		t	p	Cohen's d
	μ.ο	τ.α	μ.ο	τ.α			
Βαθμός ικανοποίησης από την αξιόπιστη ενημέρωση της Ελληνικής Αστυνομίας	2,57	0,77	2,78	0,83	-2,193	0,03	0,25

Σημείωση: Levene's Test for Equality of Variances $p > 0,05$. μ.ο = μέσος όρος, τ.α = τυπική απόκλιση.

Πίνακας 5.9 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων συγκριτικά με την οικογενειακή κατάσταση. Έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας των διαφορών των μέσων όρων

Το Student t-test διενεργήθηκε για να συγκριθούν οι μέσοι όροι του παράγοντα «Βαθμός ικανοποίησης από την αξιόπιστη ενημέρωση της Ελληνικής Αστυνομίας» μεταξύ ατόμων που είναι άγαμοι και έγγαμοι. Οι μέσοι όροι, οι τυπικές αποκλίσεις, η τιμή t, η τιμή p και το μέγεθος επίδρασης Cohen's d αναφέρονται.

Ο μέσος βαθμός ικανοποίησης για τα άγαμα άτομα είναι 2,57, ενώ για τους έγγαμους ο μέσος όρος είναι 2,78. Η τιμή t που λαμβάνεται από το τεστ t είναι -2,193, με αντίστοιχη τιμή p = 0,03, η οποία είναι στατιστικά σημαντική. Το μέγεθος επίδρασης (Cohen's d) της οικογενειακής κατάστασης στον παράγοντα «Βαθμός ικανοποίησης από την αξιόπιστη ενημέρωση της Ελληνικής Αστυνομίας», σημείωσε τιμή 0,25, υποδηλώνοντας μικρή προς μέτρια επίδραση.

Με βάση αυτά τα ευρήματα, συνάγεται το συμπέρασμα ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στον βαθμό ικανοποίησης από την αξιόπιστη ενημέρωση που παρέχει η Ελληνική Αστυνομία μεταξύ άγαμων και έγγαμων ατόμων.

Συγκριτικά με τα έτη προϋπηρεσίας

	Κάτω από 10 έτη		11 – 20 έτη		21+ έτη		F	η ²
	μ.ο	τ.α	μ.ο	τ.α	μ.ο	τ.α		
Βαθμός επάρκειας δια-υπηρεσιακής συνεργασίας και ετοιμότητας στην αντιμετώπιση κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία	2,45	0,76	2,59	0,68	2,80	0,77	4,717*	0,03

Σημείωση: * p<0,01. Test of Homogeneity of Variances p>0,05. μ.ο = μέσος όρος, τ.α = τυπική απόκλιση.

Πίνακας 5.10 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων συγκριτικά με τα έτη προϋπηρεσίας. Έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας των διαφορών των μέσων όρων

Έτη προϋπηρεσίας		Διαφορά μέσων όρων	Τυπικό σφάλμα	p
Κάτω από 10 έτη	11 – 20 έτη	-0,14	0,11	0,20
	21+ έτη	-0,35	0,12	0,00
11 – 20 έτη	Κάτω από 10 έτη	0,14	0,11	0,20
	21+ έτη	-0,21	0,10	0,03
21+ έτη	Κάτω από 10 έτη	0,35	0,12	0,00
	11 – 20 έτη	0,21	0,10	0,03

Σημείωση: διόρθωση κατά LSD

Πίνακας 5.11 Post hoc ανάλυση των παραγόντων συγκριτικά με τα έτη προϋπηρεσίας

Τα αποτελέσματα της One Way Anova υποδεικνύουν σημαντικές μέσες διαφορές μεταξύ των διαφορετικών ετών προϋπηρεσίας σε σχέση με τον παράγοντα «Βαθμός επάρκειας δια-υπηρεσιακής συνεργασίας και ετοιμότητας στην αντιμετώπιση κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία». Παρουσιάζονται οι μέσοι όροι και οι τυπικές αποκλίσεις για κάθε κατηγορία των ετών προϋπηρεσίας, μαζί με την τιμή F, και το μέγεθος επίδρασης (η^2). Η post hoc ανάλυση διεξήχθη για να εξεταστούν οι κατά ζεύγη μέσες διαφορές μεταξύ των κατηγοριών των ετών προϋπηρεσίας τους ως άνω παράγοντα. Τα αποτελέσματα υποδεικνύουν τη μέση διαφορά, το τυπικό σφάλμα και την τιμή p για κάθε σύγκριση κατά ζεύγη.

Για τον παράγοντα «Βαθμός επάρκειας δια-υπηρεσιακής συνεργασίας και ετοιμότητας στην αντιμετώπιση κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία», υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των κατηγοριών των ετών προϋπηρεσίας ($F = 4,717$, $p < 0,01$). Η εκ των υστέρων ανάλυση δεν αποκαλύπτει σημαντικές μέσες διαφορές μεταξύ των κατηγοριών των ετών προϋπηρεσίας κάτω από 10 έτη και 11 – 20 έτη ($p = 0,20$).

Ωστόσο, υπάρχει σημαντική μέση διαφορά μεταξύ των κατηγοριών των ετών προϋπηρεσίας κάτω από 10 έτη και 21+ έτη ($p < 0,01$), με τα άτομα με προϋπηρεσία 21+ έτη να αναφέρουν υψηλότερο βαθμό επάρκειας της δια-υπηρεσιακής συνεργασίας και ετοιμότητας στην αντιμετώπιση κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία. Επιπρόσθετα, μια σημαντική μέση διαφορά βρέθηκε μεταξύ των ατόμων με προϋπηρεσία 11 – 20 έτη και 21+ έτη ($p < 0,05$), υποδηλώνοντας υψηλότερο βαθμό

επάρκειας στα άτομα με προϋπηρεσία 21+ έτη συγκριτικά με τα άτομα με προϋπηρεσία 11 – 20 έτη. Το μέγεθος επίδρασης (η^2) των ετών προϋπηρεσίας στον παράγοντα «Βαθμός επάρκειας δια-υπηρεσιακής συνεργασίας και ετοιμότητας στην αντιμετώπιση κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία», σημείωσε τιμή 0,03, υποδηλώνοντας μικρή προς μέτρια επίδραση.

Τα ευρήματα υποδηλώνουν ότι τα άτομα με υψηλότερη προϋπηρεσία αντιλαμβάνονται υψηλότερο βαθμό επάρκειας στη διυπηρεσιακή συνεργασία και ετοιμότητα για την αντιμετώπιση κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία.

Συγκριτικά με τον βαθμό

	Χαμηλά Ιστάμενοι		Μεσαία Ιστάμενοι		Υψηλά Ιστάμενοι		F	η^2
	μ.ο	τ.α	μ.ο	τ.α	μ.ο	τ.α		
Βαθμός επάρκειας της διαχείρισης κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία	2,42	0,72	2,62	0,64	3,23	0,65	10,211*	0,06
Βαθμός αποτελεσματικής πρόβλεψης και εντοπισμού πιθανών δυσκολιών σε καταστάσεις κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία	2,45	0,73	2,56	0,70	3,02	0,69	4,332*	0,03
Βαθμός ικανοποίησης από την αξιόπιστη ενημέρωσή της Ελληνικής Αστυνομίας	2,61	0,84	2,76	0,73	3,16	0,92	3,629**	0,02

Σημείωση: * $p < 0,01$, ** $p < 0,05$. Test of Homogeneity of Variances $p > 0,05$. μ.ο = μέσος όρος, τ.α = τυπική απόκλιση.

Πίνακας 5.12 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων συγκριτικά με τον βαθμό. Έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας των διαφορών των μέσων όρων

	Βαθμός		Διαφορά μέσων όρων	Τυπικό σφάλμα	p
Βαθμός επάρκειας της διαχείρισης κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία	Χαμηλά Ιστάμενοι	Μεσαία Ιστάμενοι	-0,19	0,08	0,02
		Υψηλά Ιστάμενοι	-0,81	0,19	0,00
	Μεσαία Ιστάμενοι	Χαμηλά Ιστάμενοι	0,19	0,08	0,02
		Υψηλά Ιστάμενοι	-0,61	0,20	0,00
	Υψηλά Ιστάμενοι	Χαμηλά Ιστάμενοι	0,81	0,19	0,00
		Μεσαία Ιστάμενοι	0,61	0,20	0,00
Βαθμός αποτελεσματικής πρόβλεψης και εντοπισμού πιθανών δυσκολιών σε καταστάσεις κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία	Χαμηλά Ιστάμενοι	Μεσαία Ιστάμενοι	-0,11	0,09	0,23
		Υψηλά Ιστάμενοι	-0,57	0,20	0,00
	Μεσαία Ιστάμενοι	Χαμηλά Ιστάμενοι	0,11	0,09	0,23
		Υψηλά Ιστάμενοι	-0,46	0,20	0,02
	Υψηλά Ιστάμενοι	Χαμηλά Ιστάμενοι	0,57	0,20	0,00
		Μεσαία Ιστάμενοι	0,46	0,20	0,02
Βαθμός ικανοποίησης από την αξιόπιστη ενημέρωση της Ελληνικής Αστυνομίας	Χαμηλά Ιστάμενοι	Μεσαία Ιστάμενοι	-0,15	0,10	0,13
		Υψηλά Ιστάμενοι	-0,55	0,22	0,02
	Μεσαία Ιστάμενοι	Χαμηλά Ιστάμενοι	0,15	0,10	0,13
		Υψηλά Ιστάμενοι	-0,40	0,23	0,09
	Υψηλά Ιστάμενοι	Χαμηλά Ιστάμενοι	0,55	0,22	0,02
		Μεσαία Ιστάμενοι	0,40	0,23	0,09

Σημείωση: διόρθωση κατά LSD

Πίνακας 5.13 Post hoc ανάλυση των παραγόντων συγκριτικά με τον βαθμό.

Τα αποτελέσματα της One Way Anova υποδεικνύουν σημαντικές μέσες διαφορές μεταξύ των διαφορετικών βαθμών σε σχέση με τους παράγοντες που αναλύονται. Παρουσιάζονται οι μέσοι όροι και οι τυπικές αποκλίσεις για κάθε κατηγορία του βαθμού των συμμετεχόντων, μαζί με την τιμή F, και το μέγεθος επίδρασης (η^2). Η post hoc ανάλυση διεξήχθη για να εξεταστούν οι κατά ζεύγη μέσες διαφορές μεταξύ των κατηγοριών του βαθμού για κάθε παράγοντα. Τα αποτελέσματα υποδεικνύουν τη μέση διαφορά, το τυπικό σφάλμα και την τιμή p για κάθε σύγκριση κατά ζεύγη.

Για τον παράγοντα «Βαθμός επάρκειας της διαχείρισης κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία», υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των κατηγοριών του βαθμού ($F = 10,211$, $p < 0,01$). Υπάρχει σημαντική μέση διαφορά μεταξύ όλων των κατηγοριών του βαθμού. Πιο συγκεκριμένα, όλα τα ζεύγη των κατηγοριών του βαθμού είναι στατιστικά σημαντικά και παρατηρείτε πως όσο ο βαθμός των συμμετεχόντων αυξάνεται τόσο υψηλότερο μέσο όρο σημειώνουν σχετικά με τον βαθμό επάρκειας της διαχείρισης κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία. Το μέγεθος επίδρασης (η^2) του βαθμού στον παράγοντα «Βαθμός επάρκειας της διαχείρισης κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία», σημείωσε τιμή 0,06, υποδηλώνοντας μέτρια προς ισχυρή επίδραση.

Όσον αφορά τον παράγοντα «Βαθμός αποτελεσματικής πρόβλεψης και εντοπισμού πιθανών δυσκολιών σε καταστάσεις κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία», υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των κατηγοριών του βαθμού ($F = 4,332$, $p < 0,01$). Δεν παρατηρούνται σημαντικές μέσες διαφορές μεταξύ των κατηγοριών του βαθμού χαμηλά ιστάμενοι και μεσαία ιστάμενοι ($p = 0,23$). Ωστόσο, υπάρχει σημαντική μέση διαφορά μεταξύ των χαμηλά ιστάμενων και υψηλά ιστάμενων ($p < 0,01$), υποδεικνύοντας πως θεωρούν ότι οι υψηλά ιστάμενοι αστυνομικοί είναι πιο αποτελεσματικοί στην πρόβλεψη και εντοπισμό πιθανών δυσκολιών σε καταστάσεις κρίσεων και καταστροφών συγκριτικά με τους χαμηλά ιστάμενους αστυνομικούς. Επιπρόσθετα, διαπιστώνεται σημαντική μέση διαφορά μεταξύ των μεσαία ιστάμενων και υψηλά ιστάμενων ($p < 0,05$), υποδεικνύοντας πως θεωρούν ότι οι υψηλά ιστάμενοι αστυνομικοί είναι πιο αποτελεσματικοί στην πρόβλεψη και εντοπισμό πιθανών δυσκολιών σε καταστάσεις κρίσεων και καταστροφών συγκριτικά με τους μεσαία ιστάμενους αστυνομικούς. Το μέγεθος επίδρασης (η^2) βαθμού στον παράγοντα «Βαθμός αποτελεσματικής πρόβλεψης και εντοπισμού πιθανών δυσκολιών σε καταστάσεις κρίσεων και καταστροφών από την

Ελληνική Αστυνομία», σημείωσε τιμή 0,03, υποδηλώνοντας μικρή προς μέτρια επίδραση.

Όσον αφορά τον παράγοντα «Βαθμός ικανοποίησης από την αξιόπιστη ενημέρωση της Ελληνικής Αστυνομίας υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των κατηγοριών του βαθμού ($F = 3,629, p < 0,05$). Δεν παρατηρούνται σημαντικές μέσες διαφορές μεταξύ των κατηγοριών του βαθμού χαμηλά ιστάμενοι και μεσαία ιστάμενοι ($p = 0,13$) και των μεσαία ιστάμενων και υψηλά ιστάμενων ($p = 0,09$). Ωστόσο, υπάρχει σημαντική μέση διαφορά μεταξύ των χαμηλά ιστάμενων και υψηλά ιστάμενων ($p < 0,05$), υποδεικνύοντας πως οι υψηλά ιστάμενοι αστυνομικοί είναι πιο ικανοποιημένοι από την αξιόπιστη ενημέρωση της Ελληνικής Αστυνομίας συγκριτικά με τους χαμηλά ιστάμενους αστυνομικούς. Το μέγεθος επίδρασης (η^2) βαθμού στον παράγοντα «Βαθμός αποτελεσματικής πρόβλεψης και εντοπισμού πιθανών δυσκολιών σε καταστάσεις κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία», σημείωσε τιμή 0,02, υποδηλώνοντας μικρή προς μέτρια επίδραση.

Τα αποτελέσματα υποδηλώνουν ότι τα άτομα σε υψηλότερες θέσεις επιδεικνύουν καλύτερες επιδόσεις και αντιλήψεις στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών, αποτελεσματική πρόβλεψη και ικανοποίηση με αξιόπιστες πληροφορίες από την Ελληνική Αστυνομία. Επίσης, υπογραμμίζετε η σημασία της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης για την ενίσχυση αυτών των πτυχών στο πλαίσιο της αντιμετώπισης κρίσεων και καταστροφών.

Συγκριτικά με την εκπαίδευση σε ότι αφορά στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών

	Όχι		Ναι		t	p	Cohen's d
	μ.ο	τ.α	μ.ο	τ.α			
Βαθμός επάρκειας της διαχείρισης κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία	2,40	0,74	2,63	0,66	-2,814	0,01	0,31
Βαθμός αποτελεσματικής πρόβλεψης και	2,36	0,74	2,64	0,68	-3,394	0,00	0,38

εντοπισμού πιθανών δυσκολιών σε καταστάσεις κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία							
Βαθμός ικανοποίησης από την ενημέρωση και εκπαίδευση σε θέματα διαχείρισης και επικοινωνίας των κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία	2,13	1,08	2,59	1,03	-3,785	0,00	0,42
Βαθμός επάρκειας δια-υπηρεσιακής συνεργασίας και ετοιμότητας στην αντιμετώπιση κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία	2,48	0,78	2,74	0,68	-2,939	0,00	0,33
Βαθμός επάρκειας ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ φορέων σε εθνικό και υπερεθνικό επίπεδο από την Ελληνική Αστυνομία	2,79	0,88	3,02	0,89	-2,209	0,03	0,26

Σημείωση: Levene's Test for Equality of Variances $p > 0,05$ (εκτός του παράγοντα 6). μ.ο = μέσος όρος, τ.α = τυπική απόκλιση.

Πίνακας 5.14 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων συγκριτικά με την εκπαίδευση σε ότι αφορά στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών. Έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας των διαφορών των μέσων όρων

Η ανάλυση Student t-test εξέτασε τις μέσες διαφορές σε διάφορους παράγοντες που σχετίζονται με τη διαχείριση κρίσεων μεταξύ ατόμων που είχαν λάβει εκπαίδευση στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών και εκείνων που δεν είχαν λάβει τέτοια εκπαίδευση.

Τα αποτελέσματα έδειξαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στους μέσους όρους για τους παράγοντες «Βαθμός επάρκειας της διαχείρισης κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία», «Βαθμός αποτελεσματικής πρόβλεψης και εντοπισμού πιθανών δυσκολιών σε καταστάσεις κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία», «Βαθμός ικανοποίησης από την ενημέρωση και εκπαίδευση σε θέματα διαχείρισης και επικοινωνίας των κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία», «Βαθμός επάρκειας δια-υπηρεσιακής συνεργασίας και ετοιμότητας στην αντιμετώπιση κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία», και «Βαθμός επάρκειας ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ φορέων σε εθνικό και υπερεθνικό επίπεδο από την Ελληνική Αστυνομία» μεταξύ των δύο ομάδων.

Συγκεκριμένα, τα άτομα που είχαν λάβει εκπαίδευση στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών επέδειξαν υψηλότερο μέσο όρο στον βαθμό επάρκειας διαχείρισης κρίσεων και καταστροφών, αποτελεσματικής πρόβλεψης και εντοπισμού δυσκολιών, ικανοποίησης από την ενημέρωση και εκπαίδευση σε θέματα διαχείρισης και επικοινωνίας των κρίσεων και καταστροφών, συνεργασίας και ετοιμότητας μεταξύ υπηρεσιών και ανταλλαγή πληροφοριών, και μεταξύ των φορέων σε σύγκριση με εκείνους που δεν είχαν λάβει τέτοια εκπαίδευση. Το μέγεθος επίδρασης (Cohen's d) της εκπαίδευσης σε ότι αφορά τη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών στους ως άνω παράγοντες σημείωσε τιμές 0,20 έως 0,50, υποδηλώνοντας μικρή προς μέτρια επίδραση.

Συμπερασματικά, η ανάλυση t-test αποκάλυψε σημαντικές διαφορές στη μέση βαθμολογία των διαφόρων παραγόντων που σχετίζονται με τη διαχείριση κρίσεων μεταξύ ατόμων που είχαν λάβει εκπαίδευση στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών και εκείνων που δεν είχαν λάβει εκπαίδευση. Τα ευρήματα υπογραμμίζουν τον θετικό αντίκτυπο της εκπαίδευσης στην ενίσχυση των ικανοτήτων των ατόμων στη διαχείριση κρίσεων και τονίζουν τη σημασία της επένδυσης σε ολοκληρωμένα εκπαιδευτικά προγράμματα για αποτελεσματική αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης.

Συγκριτικά με την ειδική εκπαίδευση σε ότι αφορά στην επικοινωνία κατά τη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών

	Όχι		Ναι		t	p	Cohen's d
	μ.ο	τ.α	μ.ο	τ.α			
Βαθμός επάρκειας της διαχείρισης κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία	2,41	0,72	2,67	0,67	-3,305	0,00	0,36
Βαθμός αποτελεσματικής πρόβλεψης και εντοπισμού πιθανών δυσκολιών σε καταστάσεις κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία	2,35	0,72	2,71	0,68	-4,423	0,00	0,50
Βαθμός ικανοποίησης από την ενημέρωση και εκπαίδευση σε θέματα διαχείρισης και επικοινωνίας των κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία	2,08	1,04	2,75	1,01	-5,589	0,00	0,64
Βαθμός ικανοποίησης από την αξιόπιστη ενημέρωσή της Ελληνικής Αστυνομίας	2,57	0,84	2,84	0,76	-2,940	0,00	0,32
Βαθμός σημαντικότητας των γνώσεων Επικοινωνίας Κινδύνου από την Ελληνική Αστυνομία	4,22	0,54	4,36	0,54	-2,182	0,03	0,26
Βαθμός επάρκειας δια-υπηρεσιακής συνεργασίας και ετοιμότητας στην αντιμετώπιση κρίσεων και καταστροφών από	2,52	0,76	2,75	0,70	-2,694	0,01	0,30

την Ελληνική Αστυνομία							
Βαθμός επάρκειας ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ φορέων σε εθνικό και υπερεθνικό επίπεδο από την Ελληνική Αστυνομία	2,81	0,89	3,03	0,88	-2,158	0,03	0,25

Σημείωση: Levene's Test for Equality of Variances $p > 0,5$. $\mu.o$ = μέσος όρος, $\tau.α$ = τυπική απόκλιση.

Πίνακας 5.15 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων συγκριτικά με την ειδική εκπαίδευση σε ότι αφορά στην επικοινωνία κατά τη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών. Έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας των διαφορών των μέσων όρων

Η ανάλυση Student t-test εξέτασε τις μέσες διαφορές σε διάφορους παράγοντες που σχετίζονται με τη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών μεταξύ ατόμων που είχαν λάβει ειδική εκπαίδευση στην επικοινωνία κατά τη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών και εκείνων που δεν είχαν λάβει τέτοια εκπαίδευση.

Τα αποτελέσματα αποκάλυψαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στους μέσου όρους για όλους τους παράγοντες μεταξύ των δύο ομάδων. Συγκεκριμένα, άτομα που είχαν λάβει ειδική εκπαίδευση στην επικοινωνία κατά τη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών επέδειξαν υψηλότερο μέσο όρο στον βαθμό επάρκειας διαχείρισης κρίσεων και καταστροφών, αποτελεσματικής πρόβλεψης και εντοπισμού δυσκολιών, ικανοποίησης από την ενημέρωση και εκπαίδευση σε θέματα διαχείρισης και επικοινωνίας των κρίσεων και καταστροφών, ικανοποίηση από την αξιόπιστη ενημέρωση, σημαντικότητα των γνώσεων στην Επικοινωνία Κινδύνου, επάρκεια συνεργασίας και ετοιμότητας μεταξύ των υπηρεσιών και επάρκεια ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των φορέων σε σύγκριση με εκείνους που δεν είχαν λάβει τέτοια εκπαίδευση.

Το μέγεθος επίδρασης (Cohen's d) της ειδικής εκπαίδευσης στην επικοινωνία κατά τη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών στον παράγοντα «Βαθμός αποτελεσματικής πρόβλεψης και εντοπισμού πιθανών δυσκολιών σε καταστάσεις κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία» σημείωσε τιμή 0,50, υποδηλώνοντας μέτρια επίδραση. Για τον παράγοντα «Βαθμός ικανοποίησης από την ενημέρωση και εκπαίδευση σε θέματα διαχείρισης και επικοινωνίας των κρίσεων και καταστροφών

από την Ελληνική Αστυνομία» η τιμή είναι 0,64, υποδηλώνοντας μέτρια προς ισχυρή επίδραση. Τέλος, το μέγεθος επίδρασης της ειδικής εκπαίδευσης στην επικοινωνία κατά τη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών στους υπόλοιπους παράγοντες σημείωσε τιμές από 0,25 έως 0,36, υποδηλώνοντας μικρή προς μέτρια επίδραση.

Συμπερασματικά, η ανάλυση t-test έδειξε σημαντικές διαφορές στους μέσους όρους των διαφόρων παραγόντων που σχετίζονται με τη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών μεταξύ ατόμων που είχαν λάβει ειδική εκπαίδευση στην επικοινωνία κατά τη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών και εκείνων που δεν είχαν λάβει. Τα ευρήματα υπογραμμίζουν τη θετική επίδραση της εξειδικευμένης εκπαίδευσης στην επικοινωνία στην ενίσχυση των ικανοτήτων των ατόμων και τονίζουν τη σημασία της ενσωμάτωσης της εκπαίδευσης στην επικοινωνία στα προγράμματα διαχείρισης κρίσεων.

Κεφάλαιο 6^ο

Συζήτηση και σύνθεση συμπερασμάτων

6.1 Επισκόπηση των ευρημάτων

Η αποτελεσματική επικοινωνία κινδύνου είναι ζωτικής σημασίας για την Πολιτική Προστασία, επειδή επιτρέπει τη σαφή και ακριβή διάδοση των πληροφοριών που σχετίζονται με πιθανούς κινδύνους, καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και προστατευτικά μέτρα. Οι αξιωματικοί και τα στελέχη που αλληλεπιδρούν συχνά με τον γενικό πληθυσμό πρέπει να γνωρίζουν καλά τις τεχνικές επικοινωνίας για να μεταφέρουν σημαντικές πληροφορίες, να αντιμετωπίζουν ανησυχίες και να παρέχουν καθοδήγηση σε δύσκολες καταστάσεις. Αυτά τα άτομα χρησιμεύουν ως τα κύρια σημεία επαφής και διαδραματίζουν ζωτικό ρόλο στη διασφάλιση ότι το κοινό λαμβάνει σημαντικές και αξιόπιστες πληροφορίες.

Ωστόσο, η ανάγκη για τη διαχείριση επικοινωνίας κινδύνου εκτείνεται πέρα από αυτούς τους συγκεκριμένους ρόλους. Όλα τα άτομα που εμπλέκονται στην Πολιτική Προστασία, ανεξάρτητα από τη θέση τους, θα πρέπει να έχουν θεμελιώδη κατανόηση των αρχών της επικοινωνίας. Αυτή η βασική γνώση τους επιτρέπει να συνεργάζονται αποτελεσματικά, να συντονίζονται και να μοιράζονται πληροφορίες εντός του οργανισμού. Ενισχύει τη συνολική επιχειρησιακή αποτελεσματικότητα και διευκολύνει τη συνεκτική απάντηση σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.

Τα ευρήματα υπογραμμίζουν τη σημασία της εκπαίδευσης στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών για την ενίσχυση των ικανοτήτων και των ικανοτήτων των ατόμων σε διάφορες πτυχές της διαχείρισης κρίσεων. Τα άτομα που έχουν λάβει εκπαίδευση είναι καλύτερα εξοπλισμένα για να χειρίζονται κρίσεις, να προβλέπουν και να εντοπίζουν δυσκολίες και να συνεργάζονται αποτελεσματικά με άλλους φορείς που εμπλέκονται στην αντιμετώπιση και διαχείριση κρίσεων. Επιδεικνύουν επίσης μεγαλύτερη ικανοποίηση από την ενημέρωση και την εκπαίδευση στη διαχείριση κρίσεων.

Τα αποτελέσματα αυτής της ανάλυσης τονίζουν την ανάγκη διοργάνωσης ολοκληρωμένων προγραμμάτων κατάρτισης στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών για άτομα που συμμετέχουν σε ρόλους αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης. Η παροχή ευκαιριών κατάρτισης μπορεί να βελτιώσει την ετοιμότητα, τη λήψη

αποφάσεων και τον συντονισμό μεταξύ των διαφόρων φορέων κατά τη διάρκεια κρίσεων και καταστροφών.

Οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής και οι οργανισμοί που είναι υπεύθυνοι για τη διαχείριση κρίσεων θα πρέπει να εξετάσουν το ενδεχόμενο να επενδύσουν σε πρωτοβουλίες κατάρτισης για να διασφαλίσουν ότι το προσωπικό διαθέτει τις απαραίτητες δεξιότητες και γνώσεις για να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά σε διαφορετικά σενάρια κρίσεων. Δίνοντας προτεραιότητα στην εκπαίδευση στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών, οι οργανισμοί μπορούν να ενισχύσουν τη συνολική τους ικανότητα να μετριάσουν τις επιπτώσεις των καταστάσεων έκτακτης ανάγκης και να προστατεύουν την ευημερία των κοινοτήτων.

6.2 Αποτελεσματικότητα των τρεχουσών επικοινωνιακών στρατηγικών διαχείρισης κρίσεων

Είναι ανησυχητικό το ότι υπάρχει έλλειψη εθνικής επικοινωνιακής στρατηγικής για τη διαχείριση καταστροφών, όπως καταδεικνύεται και από τις απαντήσεις της έρευνας. Η αποτελεσματική επικοινωνία διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στη διασφάλιση της ασφάλειας και της ευημερίας των κοινοτήτων σε περιόδους κρίσης. Ενώ ο επιχειρησιακός σχεδιασμός είναι απαραίτητος, παράλληλα είναι κρίσιμη μια ειδική στρατηγική επικοινωνίας για τη διάδοση σημαντικών πληροφοριών, τον συντονισμό των προσπαθειών απόκρισης και την ενημέρωση του κοινού.

Για να αντιμετωπιστεί αυτό το κενό, είναι σημαντικό να αναγνωριστεί η αξία της εξειδικευμένης γνώσης στον τομέα της επικοινωνίας για καταστροφές. Η ανάπτυξη και η εφαρμογή αποτελεσματικών στρατηγικών επικοινωνίας απαιτεί εξειδίκευση στην κατανόηση των αναγκών των διαφορετικών ενδιαφερομένων μερών, την προσαρμογή μηνυμάτων για διαφορετικά ακροατήρια, τη χρήση κατάλληλων διαύλων επικοινωνίας και τη διασφάλιση της ακρίβειας και της επικαιρότητας των πληροφοριών (Hyland-Wood *et al.*, 2021).

Αρχικά, μπορεί να είναι επωφελές να γίνει μια ολοκληρωμένη αξιολόγηση των τρεχουσών επικοινωνιακών πρακτικών και πόρων που είναι διαθέσιμοι για τη διαχείριση καταστροφών. Αυτή η αξιολόγηση θα πρέπει να εντοπίσει τα κενά και τις αδυναμίες στο υπάρχον σύστημα και να υπογραμμίσει τομείς στους οποίους λείπουν

εξειδικευμένες γνώσεις. Μόλις εντοπιστούν τα κενά, μπορούν να γίνουν προσπάθειες για την μεταφορά τεχνογνωσίας και την απόκτηση της απαραίτητης εμπειρογνομosύνης. Αυτό μπορεί να γίνει μέσω προγραμμάτων κατάρτισης, διοργάνωσης εργαστηρίων και ανάπτυξης συνεργασιών με ειδικούς στον τομέα της επικοινωνίας καταστροφών. Η επένδυση στην επαγγελματική ανάπτυξη του προσωπικού επικοινωνίας και των υπαλλήλων διαχείρισης καταστροφών μπορεί να ενισχύσει σημαντικά την ικανότητά τους να σχεδιάζουν και να εφαρμόζουν αποτελεσματικές στρατηγικές επικοινωνίας (Tan, 2013).

Επιπλέον, η δημιουργία συνεργασιών με σχετικούς οργανισμούς, όπως εθνικούς ή διεθνείς φορείς διαχείρισης έκτακτης ανάγκης, γραφεία επικοινωνίας ή ακαδημαϊκά ιδρύματα που ειδικεύονται στην επικοινωνία καταστροφών, μπορεί να προσφέρει πολύτιμη υποστήριξη και καθοδήγηση για την ανάπτυξη μιας εθνικής επικοινωνιακής στρατηγικής. Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι μια εθνική επικοινωνιακή στρατηγική για τη διαχείριση καταστροφών πρέπει να είναι μια διαρκής και εξελισσόμενη διαδικασία. Θα πρέπει να διενεργούνται τακτικές αξιολογήσεις και ενημερώσεις για την ενσωμάτωση διδαγμάτων από προηγούμενα περιστατικά και την προσαρμογή στις μεταβαλλόμενες συνθήκες και τεχνολογίες (Lee, 2019).

Αναγνωρίζοντας τη σημασία της εξειδικευμένης γνώσης στην επικοινωνία καταστροφών και λαμβάνοντας προληπτικά μέτρα για την αντιμετώπιση αυτού του κενού, είναι δυνατό να αναπτυχθούν και να εφαρμοστούν αποτελεσματικές στρατηγικές επικοινωνίας που συμβάλλουν στη συνολική επιτυχία των προσπαθειών διαχείρισης καταστροφών.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η επικοινωνία κρίσεων είναι ένα σύνθετο έργο που απαιτεί εξειδικευμένες δεξιότητες και εξειδίκευση. Σε πολλές χώρες, συμπεριλαμβανομένης της Ελλάδας, οι κυβερνήσεις έχουν αναγνωρίσει τη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και έχουν αναπτύξει στρατηγικές και πρωτόκολλα για την αντιμετώπιση αυτής της ανάγκης. Αυτές οι στρατηγικές συχνά περιλαμβάνουν καθορισμένες ομάδες ή μονάδες επικοινωνίας κρίσεων που περιλαμβάνουν επαγγελματίες με εξειδίκευση στις δημόσιες σχέσεις, τη διαχείριση έκτακτης ανάγκης και την επικοινωνία (Zamoum and Gorpe, 2018; Sanjeev, Pande and Santhosh Kumar, 2021).

Αν και είναι αλήθεια ότι οι πολιτικοί ηγέτες και τα κυβερνητικά στελέχη μπορεί να μην διαθέτουν το ίδιο επίπεδο εκπαίδευσης και εμπειρίας στην επικοινωνία κρίσεων με τους αφοσιωμένους επαγγελματίες, είναι σημαντικό να κατανοήσουν τη σημασία της σαφούς και έγκαιρης επικοινωνίας σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης. Στην ιδανική περίπτωση, οι πολιτικοί ηγέτες και τα κυβερνητικά στελέχη θα πρέπει να λαμβάνουν εκπαίδευση και υποστήριξη στην επικοινωνία κρίσεων για να ενισχύσουν την αποτελεσματικότητά τους σε αυτόν τον ρόλο (Zamoum and Gorpe, 2018).

6.3 Προοπτικές Ενδιαφερομένων για την Επικοινωνία Κρίσης

Η επικοινωνία κινδύνου δεν είναι μονόδρομη διαδικασία. Περιλαμβάνει πολλούς ενδιαφερόμενους φορείς που συνεισφέρουν από τις δικές τους οπτικές γωνίες και εμπειρογνωμοσύνη. Η αποτελεσματική επικοινωνία κινδύνου απαιτεί δέσμευση και συνεργασία μεταξύ των διαφόρων εμπλεκόμενων παραγόντων, συμπεριλαμβανομένων των διαχειριστών κινδύνου, των πληθυσμών και άλλων ατόμων ή οργανισμών σχετικών με το αντικείμενο. Η εκπαίδευση διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στην εφαρμογή αποτελεσματικών στρατηγικών επικοινωνίας κινδύνου. Ενώ οι διαχειριστές επιχειρησιακών καταστροφών αποτελούν πρωταρχικό επίκεντρο της εκπαίδευσης, είναι σημαντικό να επεκταθούν οι προσπάθειες κατάρτισης και σε άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. Παρέχοντας κατάλληλα διαφοροποιημένη και αξιολογημένη εκπαίδευση, μπορείτε να διασφαλίσετε ότι όλοι οι εμπλεκόμενοι κατανοούν τους ρόλους, τις ευθύνες τους και πώς να επικοινωνούν αποτελεσματικά τους κινδύνους. Τα προγράμματα κατάρτισης θα πρέπει να είναι προσαρμοσμένα στις συγκεκριμένες ανάγκες και τους ρόλους των διαφόρων ενδιαφερομένων.

Οι δράσεις πρόληψης είναι ζωτικής σημασίας για την οικοδόμηση ανθεκτικότητας και τον μετριασμό των επιπτώσεων των κρίσεων. Αν και μπορεί να μην λαμβάνουν πάντα το ίδιο επίπεδο προσοχής ή αναγνώρισης με τις προσπάθειες άμεσης αντίδρασης κατά τη διάρκεια μιας κρίσης, ο αντίκτυπός τους είναι εκτεταμένος και μακροχρόνιος.

Οι δράσεις πρόληψης λειτουργούν ενσωματώνοντας την ευαισθητοποίηση και την ετοιμότητα στην καθημερινή ζωή. Δημιουργώντας συνήθειες και ρουτίνες που δίνουν προτεραιότητα στην ασφάλεια και την ανθεκτικότητα, τα άτομα και οι κοινότητες μπορούν να γίνουν καλύτερα εξοπλισμένα για να χειριστούν μια κρίση όταν αυτή

συμβεί. Αυτό περιλαμβάνει την ευαισθητοποίηση σχετικά με πιθανούς κινδύνους και κινδύνους, την προώθηση της εκπαίδευσης και της κατάρτισης σχετικά με την ετοιμότητα έκτακτης ανάγκης και την ενθάρρυνση προληπτικών μέτρων όπως συστήματα έγκαιρης προειδοποίησης, σχέδια εκκένωσης και βελτιώσεις υποδομών (Xu and Lu, 2018).

Είναι σημαντικό οι προσπάθειες πρόληψης να διατηρούνται και να μην περιορίζονται σε μία περίοδο κρίσης ή των πρόσφατων καταστροφικών γεγονότων. Λαμβάνοντας μια μακροπρόθεσμη προσέγγιση, οι κοινωνίες μπορούν να αναπτύξουν μια συστηματική κατανόηση του κόσμου γύρω τους, να εντοπίζουν πιθανούς κινδύνους και τρωτά σημεία και να εργάζονται για λύσεις πριν εμφανιστεί μια κρίση. Αυτή η προορατική προσέγγιση βοηθά στην οικοδόμηση μιας κουλτούρας ανθεκτικότητας και ετοιμότητας (Demiroz and Haase, 2019).

Επιπλέον, οι πολίτες διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στις προσπάθειες πρόληψης. Μπορούν να λειτουργήσουν ως πολύτιμος πόρος για τους διαχειριστές καταστροφών, εάν είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι και έχουν επίγνωση των ευθυνών τους σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης. Η συμμετοχή των πολιτών σε πρωτοβουλίες ετοιμότητας, η παροχή σχετικών πληροφοριών και ο εξοπλισμός τους με τις απαραίτητες δεξιότητες μπορεί να ενισχύσει σημαντικά την αποτελεσματικότητα της αντιμετώπισης καταστροφών.

6.4 Βελτίωση επικοινωνιακών στρατηγικών κατά της κρίσης

Κατά τη διάρκεια μιας κρίσης, όπως μια φυσική καταστροφή, έκτακτη ανάγκη για τη δημόσια υγεία ή οποιοδήποτε άλλο σημαντικό γεγονός, η διαθεσιμότητα έγκυρων και αξιόπιστων πληροφοριών είναι ζωτικής σημασίας. Οι ανακριβείς ή παραποιημένες πληροφορίες μπορεί πράγματι να έχουν σοβαρές συνέπειες, δυνητικά παρατείνοντας ή επιδεινώνοντας την κρίση και θέτοντας ζωές σε κίνδυνο. Σε μια κρίση, οι άνθρωποι βασίζονται σε ακριβείς πληροφορίες για να λάβουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με την ασφάλεια, την ευημερία τους και τις απαραίτητες ενέργειες. Αυτές οι πληροφορίες μπορεί να περιλαμβάνουν ενημερώσεις για την κατάσταση, οδηγίες για προληπτικά μέτρα, οδηγίες για εκκένωση ή στέγαση, πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες

και άλλα. Όταν οι πληροφορίες χειραγωγούνται ή στερούνται συνέχειας, καθίσταται δύσκολο για τα άτομα και τις κοινότητες να ανταποκριθούν αποτελεσματικά.

Η χειραγωγή πληροφοριών μπορεί να οδηγήσει σε σύγχυση, πανικό και παραπληροφόρηση που εξαπλώνεται γρήγορα. Αυτό μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα τα άτομα να λαμβάνουν ακατάλληλες ενέργειες, να παραβλέπουν τις απαραίτητες προφυλάξεις ή να αγνοούν τους αναδυόμενους κινδύνους. Με τη σειρά τους, αυτοί οι παράγοντες μπορούν να παρεμποδίσουν τις συνολικές προσπάθειες αντίδρασης, να καθυστερήσουν τις απαραίτητες παρεμβάσεις και ενδεχομένως να κλιμακώσουν την κρίση.

Για να μετριαστεί ο αρνητικός αντίκτυπος των παραποιημένων πληροφοριών, είναι ζωτικής σημασίας να δημιουργηθούν αξιόπιστα κανάλια επικοινωνίας. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει κυβερνητικές υπηρεσίες, υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, οργανισμούς υγείας και άλλους σχετικούς ενδιαφερόμενους φορείς που παρέχουν ακριβείς και ενημερωμένες πληροφορίες μέσω επίσημων καναλιών, όπως αποκλειστικούς ιστότοπους, συνεντεύξεις τύπου, λογαριασμούς μέσω κοινωνικής δικτύωσης και συστήματα ειδοποίησης έκτακτης ανάγκης. Είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ότι αυτές οι πηγές είναι αξιόπιστες και ότι διαθέτουν μηχανισμούς για την αντιμετώπιση ψευδών πληροφοριών ή φημών (Netzel, Heldt and Denecke, 2021).

Επιπλέον, η προώθηση της παιδείας, μέσω σεμιναρίων από την Πολιτική Προστασία, στα μέσα επικοινωνίας και των δεξιοτήτων κριτικής σκέψης μπορεί να βοηθήσει τα άτομα να είναι σε θέση να διακρίνουν μεταξύ αξιόπιστων και χειραγωγούμενων πληροφοριών. Οι εκστρατείες εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης του κοινού μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στον εξοπλισμό των ανθρώπων με τα εργαλεία για την αξιολόγηση της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας των πληροφοριών που συναντούν (Attems *et al.*, 2020).

Δίνοντας προτεραιότητα στη διάδοση έγκυρων και αξιόπιστων πληροφοριών κατά τη διάρκεια μιας κρίσης και αντιμετωπίζοντας ενεργά τις παραποιημένες αφηγήσεις, καθίσταται δυνατή η βελτίωση των προσπαθειών απόκρισης, η ενίσχυση της δημόσιας ασφάλειας και ο μετριασμός των δυνητικά καταστροφικών συνεπειών που μπορεί να έχουν οι ανακριβείς πληροφορίες σε τέτοιες καταστάσεις.

Η επικοινωνία κινδύνου είναι μια κρίσιμη πτυχή για την αποτελεσματική διαχείριση και τον μετριασμό των πιθανών κινδύνων σε διάφορες καταστάσεις. Η βιβλιογραφία

για την επικοινωνία κινδύνου διερευνά τη σημασία της στοχαστικής και αποτελεσματικής επικοινωνίας σε καταστάσεις που έχουν τη δυνατότητα να κλιμακωθούν ή να παραβλεφθούν χωρίς την κατάλληλη προσοχή. Τονίζει ότι τα άτομα που είναι υπεύθυνα για το χειρισμό της διαδικασίας επικοινωνίας πρέπει να είναι καλά ενημερωμένα για τα σχετικά ζητήματα για να αποφευχθεί η επιδείνωση των κινδύνων και η πρόκληση πρόσθετων προβλημάτων (Communication, 1989; Salter, 1997).

Μια βασική πτυχή που τονίζεται στη βιβλιογραφία είναι ότι η αναποτελεσματική επικοινωνία κινδύνου μπορεί να οδηγήσει σε καταστάσεις εκτός ελέγχου. Όταν οι κίνδυνοι δεν κοινοποιούνται αποτελεσματικά στα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη, υπάρχει μεγαλύτερη πιθανότητα παρεξηγήσεων, σύγχυσης και ακατάλληλης λήψης αποφάσεων. Αυτή η έλλειψη επικοινωνίας μπορεί να οδηγήσει σε καθυστερημένες ή ανεπαρκείς απαντήσεις στους κινδύνους, οδηγώντας σε δυσμενείς συνέπειες (Lowrey *et al.*, 2007).

Επιπλέον, η βιβλιογραφία τονίζει ότι όσοι χειρίζονται την επικοινωνία κινδύνου πρέπει να έχουν μια σταθερή κατανόηση των θεμάτων που αντιμετωπίζουν. Εάν οι ίδιοι οι φορείς επικοινωνίας δεν έχουν τις απαραίτητες γνώσεις ή δεν γνωρίζουν τις σχετικές πτυχές των κινδύνων, οι προσπάθειες επικοινωνίας τους μπορεί να είναι ανακριβείς, παραπλανητικές ή ανεπαρκείς. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε περαιτέρω επιπλοκές, καθώς τα ενδιαφερόμενα μέρη ενδέχεται να μην κατανοήσουν πλήρως τη σοβαρότητα ή τη φύση των κινδύνων και ενδέχεται να μην ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα εγκαίρως (Wardman, 2014).

Σε τέτοιες καταστάσεις, οι συνέπειες της αναποτελεσματικής επικοινωνίας κινδύνου και της άγνοιας μπορεί να είναι σημαντικές. Το κόστος της άγνοιας βαρύνει όλους τους εμπλεκόμενους, συμπεριλαμβανομένων των επηρεαζόμενων ατόμων, οργανισμών, ακόμη και της κοινωνίας γενικότερα. Η πιθανότητα αυξημένης βλάβης, απώλειας πόρων και βλάβης στη φήμη μπορεί να είναι σημαντική όταν η επικοινωνία κινδύνου γίνεται εσφαλμένα (Trautman, 2001).

Πρόσθετα, η ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ των υπηρεσιών για τη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών είναι ζωτικής σημασίας για την αποτελεσματική και αποδοτική αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης. Η εκπαίδευση στην επικοινωνία κινδύνου είναι πράγματι απαραίτητη για τους διαχειριστές κρίσεων. Όπως και σε άλλους τομείς διαχείρισης καταστροφών, η αποτελεσματική επικοινωνία

κινδύνου διαδραματίζει ζωτικό ρόλο στην ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων μιας κρίσης και στη μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας των προσπαθειών αντιμετώπισης (Rød, Botan and Holen, 2012; Agyerong and Liang, 2022).

Τέλος, θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν πρόσθετη έρευνα σε ότι αφορά την επικοινωνιακή διαχείριση σε καταστάσεις κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία και να περιλαμβάνουν την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των επικοινωνιακών στρατηγικών σε κρίσεις και καταστροφές, την επίδραση των κοινωνικών μέσων ενημέρωσης στην επικοινωνία κινδύνου και τη συνεργασία μεταξύ διαφόρων φορέων κατά τη διαχείριση κρίσεων.

Βιβλιογραφικές αναφορές

Ελληνόγλωσσες Βιβλιογραφικές Αναφορές

Ν. 3959/2011. Προστασία του ελεύθερου ανταγωνισμού. Βουλή των Ελλήνων

Ν. 4052/2012. Νόμος αρμοδιότητας Υπουργείων Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης για εφαρμογή του νόμου «Έγκριση των Σχεδίων Συμβάσεων Χρηματοδοτικής Διευκόλυνσης μεταξύ του Ευρωπαϊκού Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (Ε.Τ.Χ.Σ.), της Ελληνικής Δημοκρατίας και της Τράπεζας της Ελλάδος, του Σχεδίου του Μνημονίου Συνεννόησης μεταξύ της Ελληνικής Δημοκρατίας, της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Τράπεζας της Ελλάδος και άλλες επείγουσες διατάξεις για τη μείωση του δημοσίου χρέους και τη διάσωση της εθνικής οικονομίας» και άλλες διατάξεις. Βουλή των Ελλήνων

ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 2800 ΦΕΚ Α'41/29.2.2000 Αναδιάρθρωση Υπηρεσιών Υπουργείου Δημόσιας Τάξης, σύσταση Αρχηγείου Ελληνικής Αστυνομίας και άλλες διατάξεις.

Ν. 4662/2020. Εθνικός Μηχανισμός Διαχείρισης Κρίσεων και Αντιμετώπισης Κινδύνων, αναδιάρθρωση της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας, αναβάθμιση συστήματος εθελοντισμού πολιτικής προστασίας, αναδιοργάνωση του Πυροσβεστικού και άλλες διατάξεις. Βουλή των Ελλήνων

Ν. 4305/2014. Ανοικτή διάθεση και περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα, τροποποίηση του ν. 3448/2006 (Α' 57), προσαρμογή της εθνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2013/37/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, περαιτέρω ενίσχυση της διαφάνειας, ρυθμίσεις θεμάτων Εισαγωγικού Διαγωνισμού Ε.Σ.Δ.Δ.Α. και άλλες διατάξεις. Βουλή των Ελλήνων

Π.Δ. 96/2013. Οργανισμός Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων. Πρόεδρος της Δημοκρατίας

Π.Δ. 105/2014. Οργανισμός Υπουργείου Εσωτερικών. Πρόεδρος της Δημοκρατίας

Φιλόλια, Α. Π. (2005). Διαχείριση Κρίσεων και Ανθρώπινος Παράγοντας: Ολοκληρωμένο Σύστημα. Αθήνα: Οικονομική Βιβλιοθήκη.

Ξενόγλωσσες Βιβλιογραφικές Αναφορές

Abu-Arqoub, I.A. and Alserhan, F.A. (2019) 'Non-verbal barriers to effective intercultural communication', *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 24(Extra5), pp. 307–316. Available at: <https://www.redalyc.org/journal/279/27962050034/html/> (Accessed: 5 June 2023).

Agyepong, L.A. and Liang, X. (2022) 'Mapping the knowledge frontiers of public risk communication in disaster risk management', *Journal of Risk Research*, 26(3), pp. 302–323. Available at: <https://doi.org/10.1080/13669877.2022.2127851>.

Alrehaili, N.R. *et al.* (2022) 'A Structural Review on Disaster Management Models and Their Contributions', *International Journal of Disaster Management*, 5(2), pp. 93–108. Available at: <https://doi.org/10.24815/ijdm.v5i2.27087>.

Anderson, M., Citro, C. and Salvo, J. (2014) 'State and Local Governments: Legislatures', in *Encyclopedia of the U.S. Census*. National Academies Press (US). Available at: <https://doi.org/10.4135/9781452225272.n124>.

Appleby-Arnold, S. *et al.* (2018) 'Applying cultural values to encourage disaster preparedness: Lessons from a low-hazard country', *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 31, pp. 37–44. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2018.04.015>.

Appleby-Arnold, S. *et al.* (2021) 'Disaster preparedness and cultural factors: a comparative study in Romania and Malta', *Disasters*, 45(3), pp. 664–690. Available at: <https://doi.org/10.1111/disa.12433>.

Aririguzoh, S. (2022) 'Communication competencies, culture and SDGs: effective processes to cross-cultural communication', *Humanities and Social Sciences Communications*, 9(1), pp. 1–11. Available at: <https://doi.org/10.1057/s41599-022-01109-4>.

Attems, M.S. *et al.* (2020) 'The influence of tailored risk communication on individual adaptive behaviour', *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 49. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2020.101618>.

- Behera, J.K. (2023) 'Role of social capital in disaster risk management: a theoretical perspective in special reference to Odisha, India', *International Journal of Environmental Science and Technology*. Institute for Ionics, pp. 3385–3394. Available at: <https://doi.org/10.1007/s13762-021-03735-y>.
- Berren, M.R., Beigel, A. and Ghertner, S. (1980) 'A typology for the classification of disasters', *Community Mental Health Journal*, 16(2), pp. 103–111. Available at: <https://doi.org/10.1007/BF00778582>.
- Boersma, K. *et al.* (2021) 'The dynamics of power in disaster response networks', *Risk, Hazards and Crisis in Public Policy*, 12(4), pp. 418–433. Available at: <https://doi.org/10.1002/rhc3.12218>.
- Boin, A. and 'T Hart, P. (2003) 'Public Leadership in Times of Crisis: Mission Impossible?', *Public Administration Review*. John Wiley & Sons, Ltd, pp. 544–553. Available at: <https://doi.org/10.1111/1540-6210.00318>.
- Bosher, L., Chmutina, K. and van Niekerk, D. (2021) 'Stop going around in circles: towards a reconceptualisation of disaster risk management phases', *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 30(4–5), pp. 525–537. Available at: <https://doi.org/10.1108/DPM-03-2021-0071>.
- Bradley, D.T., Mc Farland, M. and Clarke, M. (2016) 'The Effectiveness of Disaster Risk Communication: A Systematic Review of Intervention Studies', in *Effective Communication During Disasters: Making Use of Technology, Media, and Human Resources*. PLOS, pp. 55–94. Available at: <https://doi.org/10.1201/9781315365640-4>.
- Bucăța, G. and Rizescu, A.M. (2017) 'The Role of Communication in Enhancing Work Effectiveness of an Organization', *Land Forces Academy Review*, 22(1), pp. 49–57. Available at: <https://doi.org/10.1515/raft-2017-0008>.
- Bullock, J.A., Haddow, G.D. and Coppola, D.P. (2013) 'Mitigation, Prevention, and Preparedness', in *Introduction to Homeland Security*. Elsevier, pp. 435–494. Available at: <https://doi.org/10.1016/b978-0-12-415802-3.00010-5>.
- Bundy, J. *et al.* (2017) 'Crises and Crisis Management: Integration, Interpretation, and Research Development', *Journal of Management*, 43(6), pp. 1661–1692. Available at: <https://doi.org/10.1177/0149206316680030>.

Burger, A., Kennedy, W.G. and Crooks, A. (2021) ‘Organizing Theories for Disasters into a Complex Adaptive System Framework’, *Urban Science*, 5(3), p. 61. Available at: <https://doi.org/10.3390/urbansci5030061>.

Burstein, L.P. (2010) “‘Lebe wohl tönt überall’ and a ‘reunion after so much sorrow’: Beethoven’s Op. 81a and the journeys of 1809’, *Musical Quarterly*, pp. 366–413. Available at: <https://doi.org/10.1093/musqtl/gdq016>.

Caldera, H.J. and Wirasinghe, S.C. (2022) ‘A universal severity classification for natural disasters’, *Natural Hazards*, 111(2), pp. 1533–1573. Available at: <https://doi.org/10.1007/s11069-021-05106-9>.

Cardona, O.-D. *et al.* (2012) *Managing the Risks of Extreme Events and Disasters to Advance Climate Change Adaptation 2 Determinants of Risk: Exposure and Vulnerability*. Australia.

Centers for Disease Control and Prevention (2018) ‘Crisis Emergency Risk Communication’, *U.S. Department of Health and Human Services*, pp. 2–11. Available at: <https://emergency.cdc.gov/cerc/> (Accessed: 5 June 2023).

Chandler, R.C. (2008) ‘Emergency notification’, *Journal of Chemical Health and Safety*. Praeger, p. 32. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.jchas.2007.11.006>.

Che, S. *et al.* (2022) ‘A Visualization Analysis of Crisis and Risk Communication Research Using CiteSpace’, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(5). Available at: <https://doi.org/10.3390/ijerph19052923>.

Coiera, E. (2006) ‘Communication systems in healthcare.’, *The Clinical biochemist. Reviews*, 27(2), pp. 89–98. Available at: [/pmc/articles/PMC1579411/](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/1579411/) (Accessed: 5 June 2023).

Collins, T. (2008) ‘What influences hazard mitigation? Household decision making about wildfire risks in Arizona’s white mountains’, *Professional Geographer*, 60(4), pp. 508–526. Available at: <https://doi.org/10.1080/00330120802211737>.

Collins, T.W. (2012) ‘Spatial Scale and Hazard Perception: An Exploratory Analysis’, *Society and Natural Resources*, 25(11), pp. 1134–1151. Available at: <https://doi.org/10.1080/08941920.2012.665985>.

Communication, N.R.C. (US) C. on R.P. and (1989) ‘Problems of Risk

Communication'. Available at: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK218586/> (Accessed: 7 June 2023).

Coombs, W.T. and Holladay, S.J. (1996) 'Communication and Attributions in a Crisis: An Experimental Study in Crisis Communication', *Journal of Public Relations Research*, 8(4), pp. 279–295. Available at: https://doi.org/10.1207/s1532754xjpr0804_04.

Coombs, W.T. and Holladay, S.J. (2001) 'An extended examination of the crisis situations: A fusion of the relational management and symbolic approaches', *International Journal of Phytoremediation*, 21(1), pp. 321–340. Available at: https://doi.org/10.1207/S1532754XJPRR1304_03.

Coombs, W.T. and Holladay, S.J. (2022) *The Handbook of Crisis Communication*, *The Handbook of Crisis Communication*. Wiley-Blackwell. Available at: <https://doi.org/10.1002/9781119678953>.

Crandall, W.R., Parnell, J., Spillan, J.E. (2014) 'A Framework for Crisis Management', *Crisis Management in the New Strategy Landscape*, pp. 1–19.

Demeritt, D. and Nobert, S. (2014) 'Models of best practice in flood risk communication and management', *Environmental Hazards*, 13(4), pp. 313–328. Available at: <https://doi.org/10.1080/17477891.2014.924897>.

Demiroz, F. and Haase, T.W. (2019) 'The concept of resilience: a bibliometric analysis of the emergency and disaster management literature', *Local Government Studies*, 45(3), pp. 308–327. Available at: <https://doi.org/10.1080/03003930.2018.1541796>.

DiClemente, R.J. and Jackson, J.M. (2016) 'Risk Communication', in *International Encyclopedia of Public Health*. Academic Press, pp. 378–382. Available at: <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-803678-5.00389-1>.

Drury, J. *et al.* (2019) 'Corrigendum: Facilitating collective psychosocial resilience in the public in emergencies: Twelve recommendations based on the social identity approach', *Frontiers in Public Health*. Frontiers Media S.A., p. 141. Available at: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2019.00181>.

Economic Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC) (2021)

‘Disasters and inequality in a protracted crisis: towards universal, comprehensive, resilient and sustainable social protection systems in Latin America and the Caribbean’, (October), pp. 56–60. Available at: www.cepal.org/apps (Accessed: 3 June 2023).

Esterhuyzen, E. and Louw, L.B. (2019) ‘Fundamentals of safety hazards: A scientific perspective’, *Jamba: Journal of Disaster Risk Studies*, 11(1), pp. 1–10. Available at: <https://doi.org/10.4102/JAMBA.V11I1.675>.

European Court of Auditors (2023) ‘Special Report Union Civil Protection Mechanism: the coordination of responses to disasters outside the EU has been broadly effective’. Available at: <https://doi.org/10.2865/300847>.

Felletti, S. and Paglieri, F. (2019) ‘Trust your peers! How trust among citizens can foster collective risk prevention’, *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 36, p. 101082. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2019.101082>.

Fischhoff, B. (1995) ‘Risk Perception and Communication Unplugged: Twenty Years of Process’, *Risk Analysis*, 15(2), pp. 137–145. Available at: <https://doi.org/10.1111/j.1539-6924.1995.tb00308.x>.

Fong, F. and Schrader, D.C. (1996) ‘Radiation disasters and emergency department preparedness’, *Emergency Medicine Clinics of North America*, 14(2), pp. 349–370. Available at: [https://doi.org/10.1016/S0733-8627\(05\)70255-8](https://doi.org/10.1016/S0733-8627(05)70255-8).

Frewer, L. (2004) ‘The public and effective risk communication’, in *Toxicology Letters*. Elsevier, pp. 391–397. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.toxlet.2003.12.049>.

Fuhr, H., Fleischer, J. and Kuhlmann, S. (2018) *International cooperation for sustainable development*. Available at: www.giz.de/climate;www.AdaptationCommunity.net (Accessed: 6 June 2023).

Ghani, B. *et al.* (2022) ‘Challenges and Strategies for Employee Retention in the Hospitality Industry: A Review’, *Sustainability (Switzerland)*. Multidisciplinary Digital Publishing Institute, p. 2885. Available at: <https://doi.org/10.3390/su14052885>.

Gooding, K. *et al.* (2022) ‘How can we strengthen partnership and coordination for

health system emergency preparedness and response? Findings from a synthesis of experience across countries facing shocks’, *BMC Health Services Research*, 22(1), pp. 1–19. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08859-6>.

Gupta, D., Jai P, N. and Yadav, J.S. (2021) ‘Strategic Communication in Health and Development: Concepts, Applications and Programming’, *Journal of Health Management*, 23(1), pp. 95–108. Available at: <https://doi.org/10.1177/0972063421994943>.

Haddow, G.D. and Haddow, K.S. (2014) ‘Communicating During a Public Health Crisis’, in *Disaster Communications in a Changing Media World*. Elsevier, pp. 195–209. Available at: <https://doi.org/10.1016/b978-0-12-407868-0.00011-2>.

Hall, J.A. (2001) ‘Nonverbal Communication’, in *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*. Pergamon, pp. 10702–10706. Available at: <https://doi.org/10.1016/b0-08-043076-7/01813-1>.

Hanson-Easey, S. *et al.* (2018) ‘Risk communication for new and emerging communities: The contingent role of social capital’, *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 28, pp. 620–628. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2018.01.012>.

Hansson, S. *et al.* (2020) ‘Communication-related vulnerability to disasters: A heuristic framework’, *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 51, p. 101931. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2020.101931>.

Hariri-Ardebili, M.A. *et al.* (2022) ‘A Perspective towards Multi-Hazard Resilient Systems: Natural Hazards and Pandemics’, *Sustainability (Switzerland)*, 14(8), p. 4508. Available at: <https://doi.org/10.3390/su14084508>.

Haupt, B. (2021) ‘The Use of Crisis Communication Strategies in Emergency Management’, *Journal of Homeland Security and Emergency Management*, 18(2), pp. 125–150. Available at: <https://doi.org/10.1515/jhsem-2020-0039>.

Hyland-Wood, B. *et al.* (2021) ‘Toward effective government communication strategies in the era of COVID-19’, *Humanities and Social Sciences Communications*, 8(1), pp. 1–11. Available at: <https://doi.org/10.1057/s41599-020-00701-w>.

Infanti, J.J. *et al.* (2013) *A literature review on effective risk communication for the*

prevention and control of communicable diseases in Europe., *European Centre for Disease Prevention and Control*. Available at: <https://doi.org/10.2900/64747>.

Jain, R. *et al.* (2020) *Dynamic risk management for uncertain times*, online article. Available at: <https://www.mckinsey.com/capabilities/risk-and-resilience/our-insights/meeting-the-future-dynamic-risk-management-for-uncertain-times> (Accessed: 3 June 2023).

Jewett, R.L. *et al.* (2021) ‘Social Cohesion and Community Resilience During COVID-19 and Pandemics: A Rapid Scoping Review to Inform the United Nations Research Roadmap for COVID-19 Recovery’, *International Journal of Health Services*, 51(3), pp. 325–336. Available at: <https://doi.org/10.1177/0020731421997092>.

Joint UNEP/OCHA Environment Unit (2009) ‘Environmental Emergencies. Learning from multilateral response to disasters’, *Report* [Preprint]. Available at: <http://ochaonline.un.org/ochaunep> (Accessed: 4 June 2023).

Joshi, A. and Aoki, M. (2014) ‘The role of social capital and public policy in disaster recovery: A case study of Tamil Nadu State, India’, *International Journal of Disaster Risk Reduction*. Elsevier, pp. 100–108. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2013.09.004>.

Julian-Reynier, C. *et al.* (2003) ‘Risk communication strategies: State of the art and effectiveness in the context of cancer genetic services’, *European Journal of Human Genetics*. Nature Publishing Group, pp. 725–736. Available at: <https://doi.org/10.1038/sj.ejhg.5201037>.

Kamrin, M.A. (2014) ‘Risk Communication’, in *Encyclopedia of Toxicology: Third Edition*. Academic Press, pp. 174–176. Available at: <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-386454-3.00430-9>.

Kaplan, S. (1997) ‘The words of risk analysis’, *Risk Analysis*. John Wiley & Sons, Ltd, pp. 407–417. Available at: <https://doi.org/10.1111/j.1539-6924.1997.tb00881.x>.

Khaile, F.T. *et al.* (2022) ‘Perceptions of Trust in the Context of Social Cohesion in Selected Rural Communities of South Africa’, *Social Sciences*, 11(8), p. 359. Available at: <https://doi.org/10.3390/socsci11080359>.

- Khan, S. *et al.* (2022) ‘Risk communication and community engagement during COVID-19’, *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 74, p. 102903. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2022.102903>.
- Khankeh, H. *et al.* (2022) ‘Public trust, preparedness, and the influencing factors regarding COVID-19 pandemic situation in Iran: A population-based cross-sectional study’, *Asian Journal of Social Health and Behavior*, 5(4), pp. 154–161. Available at: https://doi.org/10.4103/shb.shb_155_22.
- Kim, D.H., Proctor, P.W. and Amos, L.K. (2002) ‘Disaster Management and the Emergency Department. A Framework for Planning’, *Nursing Clinics of North America*. Nurs Clin North Am, pp. 171–188. Available at: [https://doi.org/10.1016/S0029-6465\(03\)00091-4](https://doi.org/10.1016/S0029-6465(03)00091-4).
- Kim, Seoyong and Kim, Sunhee (2020) ‘The crisis of public health and infodemic: Analyzing belief structure of fake news about covid-19 pandemic’, *Sustainability (Switzerland)*, 12(23), pp. 1–23. Available at: <https://doi.org/10.3390/su12239904>.
- Kourkouta, L. and Papathanasiou, I. (2014) ‘Communication in Nursing Practice’, *Materia Socio Medica*, 26(1), p. 65. Available at: <https://doi.org/10.5455/msm.2014.26.65-67>.
- Kruczkiewicz, A. *et al.* (2021) ‘Opinion: Compound risks and complex emergencies require new approaches to preparedness’, *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*. National Academy of Sciences, p. e2106795118. Available at: <https://doi.org/10.1073/pnas.2106795118>.
- Lara, A. *et al.* (2010) ‘Social perceptions of floods and flood management in a Mediterranean area (Costa Brava, Spain)’, *Natural Hazards and Earth System Science*, 10(10), pp. 2081–2091. Available at: <https://doi.org/10.5194/nhess-10-2081-2010>.
- Lee, D.W. (2019) ‘Local government’s disaster management capacity and disaster resilience’, *Local Government Studies*, 45(6), pp. 803–826. Available at: <https://doi.org/10.1080/03003930.2019.1653284>.
- Leiss, W. (1996) ‘Three Phases in the Evolution of Risk Communication Practice’, *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 545(1), pp.

85–94. Available at: <https://doi.org/10.1177/0002716296545001009>.

Li, Y. and Liu, Q. (2021) ‘A comprehensive review study of cyber-attacks and cyber security; Emerging trends and recent developments’, *Energy Reports*, 7, pp. 8176–8186. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.egy.2021.08.126>.

Lininger, J. *et al.* (2021) *Social Cohesion A New Definition and a Proposal for its Measurement in Africa in Africa*. Available at: <https://doi.org/10.23661/dp31.2021.v1.1>.

Link, S. and Stötter, J. (2015) ‘Internal communication a prerequisite for risk governance: Hazard zone planning in South Tyrol, Italy’, *Environmental Hazards*, 14(2), pp. 87–102. Available at: <https://doi.org/10.1080/17477891.2014.993580>.

Linkov, I., Trump, B.D. and Hynes, W. (2019) ‘Resilience-based Strategies and Policies to Address Systemic Risks’, *Organisation for Economic Co-operation and Development*, (September), pp. 1–36.

Lowrey, W. *et al.* (2007) ‘Effective media communication of disasters: Pressing problems and recommendations’, *BMC Public Health*, 7. Available at: <https://doi.org/10.1186/1471-2458-7-97>.

Lucchini, R.G. *et al.* (2017) ‘A comparative assessment of major international disasters: The need for exposure assessment, systematic emergency preparedness, and lifetime health care’, *BMC Public Health*, 17(1). Available at: <https://doi.org/10.1186/s12889-016-3939-3>.

Ludin, S.M., Rohaizat, M. and Arbon, P. (2019) ‘The association between social cohesion and community disaster resilience: A cross-sectional study’, *Health and Social Care in the Community*, 27(3), pp. 621–631. Available at: <https://doi.org/10.1111/hsc.12674>.

Mackay, M. *et al.* (2021) ‘Examining social media crisis communication during early covid-19 from public health and news media for quality, content and corresponding public sentiment’, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(15), p. 7986. Available at: <https://doi.org/10.3390/ijerph18157986>.

Mărgărint, M.C. *et al.* (2021) ‘Risk perception of local stakeholders on natural hazards: implications for theory and practice’, *Natural Hazards and Earth System*

Sciences, 21(11), pp. 3251–3283. Available at: <https://doi.org/10.5194/nhess-21-3251-2021>.

Marshall, V.C. and Ruhemann, S. (1997) ‘An anatomy of hazard systems and its application to acute process hazards’, *Process Safety and Environmental Protection*, 75(2), pp. 65–72. Available at: <https://doi.org/10.1205/095758297528823>.

Martínez-Córdoba, P.J., Benito, B. and García-Sánchez, I.M. (2021) ‘Efficiency in the governance of the Covid-19 pandemic: political and territorial factors’, *Globalization and Health*. BioMed Central Ltd, pp. 1–13. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12992-021-00759-4>.

De Masi, F. and Porrini, D. (2021) ‘Cultural Heritage and natural disasters: the insurance choice of the Italian Cathedrals’, *Journal of Cultural Economics*, 45(3), pp. 409–433. Available at: <https://doi.org/10.1007/s10824-020-09397-x>.

Matatko, J. *et al.* (1988) ‘Uncertainty in Risk Assessment, Risk Management and Decision Making.’, *Journal of the Royal Statistical Society. Series A (Statistics in Society)*, 151(3), p. 551. Available at: <https://doi.org/10.2307/2983008>.

Maxim, L. *et al.* (2021) ‘Technical assistance in the field of risk communication’, *EFSA Journal*, 19(4), p. 6574. Available at: <https://doi.org/10.2903/j.efsa.2021.6574>.

Milašinoviæ, S. and Kešetoviæ, Z. (2008) ‘Crisis and Crisis Management - A contribution to a conceptual and terminological delimitation’, *Megatrend Review*, 5(1), pp. 167–187.

Moini, J. *et al.* (2023) ‘The communication process’, in *Health Care Today in the United States*. Academic Press, pp. 467–484. Available at: <https://doi.org/10.1016/b978-0-323-99038-7.00014-x>.

Muñoz-Duque, L.A. *et al.* (2021) ‘Risk perception and trust management in inhabitants exposed to coastal flooding: The case of Cartagena, Colombia’, *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 60, p. 102261. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2021.102261>.

National Research Council (1997) *Technical Approaches to Protecting Electronic Health Information, For the Record: Protecting Electronic Health Information*. National Academies Press (US). Available at:

- <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK233433/> (Accessed: 5 June 2023).
- Naudé, W., Santos-paulino, A.U. and McGillivray, M. (2008) ‘Vulnerability in Developing Countries’, *UNU Research Brief*, (2), pp. 1–8. Available at: www.wider.unu.edu (Accessed: 6 June 2023).
- Ndlela, M.N. (2019) ‘A Stakeholder Approach to Risk Management’, in *Crisis Communication*. Nature Publishing Group, pp. 53–75. Available at: https://doi.org/10.1007/978-3-319-97256-5_4.
- Netzel, L., Heldt, S. and Denecke, M. (2021) ‘Analyzing Twitter communication about heavy precipitation events to improve future risk communication and disaster reduction in Germany’, *Urban Water Journal*, 18(5), pp. 310–319. Available at: <https://doi.org/10.1080/1573062X.2021.1878241>.
- Neville Miller, A. *et al.* (2021) ‘Being First, Being Right, and Being Credible Since 2002: A Systematic Review of Crisis and Emergency Risk Communication (CERC) Research’, *Journal of International Crisis and Risk Communication Research*, 4, pp. 1–28. Available at: <https://doi.org/10.30658/jicrcr.4.1.1>.
- Noji, E.K. (1996) ‘Disaster epidemiology’, *Emergency Medicine Clinics of North America*, 14(2), pp. 289–300. Available at: [https://doi.org/10.1016/S0733-8627\(05\)70252-2](https://doi.org/10.1016/S0733-8627(05)70252-2).
- Noy, I. and Yonson, R. (2018) ‘Economic vulnerability and resilience to natural hazards: A survey of concepts and measurements’, *Sustainability (Switzerland)*. Multidisciplinary Digital Publishing Institute, p. 2850. Available at: <https://doi.org/10.3390/su10082850>.
- O’Sullivan, T.L. *et al.* (2013) ‘Unraveling the complexities of disaster management: A framework for critical social infrastructure to promote population health and resilience’, *Social Science and Medicine*, 93, pp. 238–246. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2012.07.040>.
- OECD (2014) *Guidelines for resilience systems analysis*. Available at: www.oecd.org/publishing/corrigenda. (Accessed: 12 February 2022).
- OECD (2016) *Preventing Corruption in Public Procurement*. Available at: <http://www.oecd.org/gov/ethics/Corruption-Public-Procurement-Brochure.pdf>

(Accessed: 5 June 2023).

Overall, N.C. and McNulty, J.K. (2017) 'What type of communication during conflict is beneficial for intimate relationships?', *Current Opinion in Psychology*. Elsevier B.V., pp. 1–5. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2016.03.002>.

Patterson, O., Weil, F. and Patel, K. (2010) 'The role of community in disaster response: Conceptual models', *Population Research and Policy Review*, 29(2), pp. 127–141. Available at: <https://doi.org/10.1007/s11113-009-9133-x>.

Peterson, K.E. (2010) 'Security risk management', in *The Professional Protection Officer*. Butterworth-Heinemann, pp. 315–330. Available at: <https://doi.org/10.1016/B978-1-85617-746-7.00027-4>.

Purpura, P.P. (2013) 'Resilience, Risk Management, Business Continuity, and Emergency Management', in *Security and Loss Prevention*. Butterworth-Heinemann, pp. 321–362. Available at: <https://doi.org/10.1016/b978-0-12-387846-5.00012-7>.

Pyle, A.S. (2019) 'Fixing the SIC', in, pp. 1–16. Available at: <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-8516-9.ch001>.

Quarantelli, E.L., Boin, A. and Lagadec, P. (2018) 'Studying Future Disasters and Crises: A Heuristic Approach', in *Handbooks of Sociology and Social Research*. Nature Publishing Group, pp. 61–83. Available at: https://doi.org/10.1007/978-3-319-63254-4_4.

Rahmani, M., Muzwagi, A. and Pumariega, A.J. (2022) 'Cultural Factors in Disaster Response Among Diverse Children and Youth Around the World', *Current Psychiatry Reports*. Springer, pp. 481–491. Available at: <https://doi.org/10.1007/s11920-022-01356-x>.

Räisänen, H., Eronen, J.T. and Hukkinen, J.I. (2023) 'Imagining the next pandemic: Finnish preparedness for chronic transboundary crises before and during COVID-19', *Risk, Hazards and Crisis in Public Policy* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.1002/rhc3.12271>.

Reddy, Bv. and Gupta, A. (2020) 'Importance of effective communication during COVID-19 infodemic', *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 9(8), p. 3793. Available at: https://doi.org/10.4103/jfmprc.jfmprc_719_20.

Riggs, H. *et al.* (2023) 'Impact, Vulnerabilities, and Mitigation Strategies for Cyber-Secure Critical Infrastructure', *Sensors*. Multidisciplinary Digital Publishing Institute (MDPI). Available at: <https://doi.org/10.3390/s23084060>.

Rød, S.K., Botan, C. and Holen, A. (2012) 'Risk communication and the willingness to follow evacuation instructions in a natural disaster', *Health, Risk and Society*, 14(1), pp. 87–99. Available at: <https://doi.org/10.1080/13698575.2011.641522>.

Rogers, M.B. and Pearce, J.M. (2013) 'Risk communication, risk perception and behavior as foundations of effective national security practices', in *Strategic Intelligence Management: National Security Imperatives and Information and Communications Technologies*, pp. 66–74. Available at: <https://doi.org/10.1016/b978-0-12-407191-9.00006-5>.

Salter, J. (1997) 'Risk management in a disaster management context', *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 5(1), pp. 60–65. Available at: <https://doi.org/10.1111/1468-5973.00037>.

SAMHSA (2022) *Types of Disasters - Natural and Human-Caused Disasters* | SAMHSA, Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA). Available at: <https://www.samhsa.gov/find-help/disaster-distress-helpline/disaster-types> (Accessed: 3 June 2023).

Sanjeev, M.A., Pande, N. and Santhosh Kumar, P.K. (2021) 'Role of effective crisis communication by the government in managing the first wave Covid-19 pandemic – A study of Kerala government's success', *Journal of Public Affairs*, 21(4). Available at: <https://doi.org/10.1002/pa.2721>.

Sapountzaki, K. (2019) 'The Interplay Between Socio-economic Crises and Disaster Risks : Examples from the Developed and Developing World', *Contributing Paper to GAR 2019*, pp. 1–31.

Sawalha, I.H. (2020) 'A contemporary perspective on the disaster management cycle', *Foresight*, 22(4), pp. 469–482. Available at: <https://doi.org/10.1108/FS-11-2019-0097>.

Settembre-Blundo, D. *et al.* (2021) 'Flexibility and Resilience in Corporate Decision Making: A New Sustainability-Based Risk Management System in Uncertain Times',

Global Journal of Flexible Systems Management, 22(Suppl 2), pp. 107–132.

Available at: <https://doi.org/10.1007/s40171-021-00277-7>.

Severin, P.N. and Jacobson, P.A. (2020) ‘Types of Disasters’, in *Nursing Management of Pediatric Disaster*. Nature Publishing Group, pp. 85–197. Available at: https://doi.org/10.1007/978-3-030-43428-1_5.

Shah, A.A. *et al.* (2023) ‘Identifying obstacles encountered at different stages of the disaster management cycle (DMC) and its implications for rural flooding in Pakistan’, *Frontiers in Environmental Science*, 11, p. 259. Available at: <https://doi.org/10.3389/fenvs.2023.1088126>.

Six Stages of Crisis | Teaching Resources (2023). Available at:

<https://www.tes.com/teaching-resource/six-stages-of-crisis-11530400> (Accessed: 4 June 2023).

Sledge, D. and Thomas, H.F. (2019) ‘From disaster response to community recovery: Nongovernmental entities, government, and public health’, *American Journal of Public Health*, 109(3), pp. 437–444. Available at: <https://doi.org/10.2105/AJPH.2018.304895>.

Stephens, K.K., Malone, P.C. and Bailey, C.M. (2005) ‘Communicating with stakeholders during a crisis. Evaluating message strategies’, *Journal of Business Communication*. Sage PublicationsSage CA: Thousand Oaks, CA, pp. 390–419. Available at: <https://doi.org/10.1177/0021943605279057>.

Sturges, D.L. (1994) ‘Communicating through crisis: A strategy for organizational survival’, *Management Communication Quarterly*, 7(3), pp. 297–316. Available at: <https://doi.org/10.1177/0893318994007003004>.

Tan, N.T. (2013) ‘Emergency Management and Social Recovery from Disasters in Different Countries’, *Journal of Social Work in Disability and Rehabilitation*, 12(1–2), pp. 8–18. Available at: <https://doi.org/10.1080/1536710X.2013.784172>.

Townsend, P. (2016) ‘Natural Disasters and Civilization’, in *The Dark Side of Technology*. Oxford University Press, pp. 26–50. Available at: <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780198790532.003.0003>.

Trautman, T.D. (2001) ‘Risk communication - The perceptions and realities’, *Food*

Additives and Contaminants, 18(12), pp. 1130–1134. Available at:
<https://doi.org/10.1080/02652030110050140>.

Tuech, J.J., Gangloff, A. and Schwarz, L. (2020) ‘Our challenge is to adapt the organization of our system to the six stages of the epidemic to go beyond the COVID-19 crisis’, *British Journal of Surgery*. John Wiley & Sons, Ltd, p. e189. Available at:
<https://doi.org/10.1002/bjs.11639>.

Twiggs, J. (2015) ‘Preparing for disasters and emergencies’, in *Disaster Risk Reduction*, pp. 301–328. Available at:
http://undmtp.org/english/disaster_preparedness/disaster_preparedness.pdf.
(Accessed: 5 June 2023).

Udensi, J.N. and Akor, P.U. (2013) ‘Functions of interpersonal communication in rendering reference services in two university libraries in Nigeria’, *Library Philosophy and Practice*, 2013. Available at:
<https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac> (Accessed: 5 June 2023).

Veland, H. and Aven, T. (2013) ‘Risk communication in the light of different risk perspectives’, *Reliability Engineering and System Safety*, 110, pp. 34–40. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.res.2012.09.007>.

Vian, T. (2020) ‘Anti-corruption, transparency and accountability in health: concepts, frameworks, and approaches’, *Global Health Action*. Taylor & Francis. Available at:
<https://doi.org/10.1080/16549716.2019.1694744>.

Wang, Y. (2021) ‘Multiperiod Optimal Allocation of Emergency Resources in Support of Cross-Regional Disaster Sustainable Rescue’, *International Journal of Disaster Risk Science*, 12(3), pp. 394–409. Available at:
<https://doi.org/10.1007/s13753-021-00347-5>.

Wang, Y., Hao, H. and Platt, L.S. (2021) ‘Examining risk and crisis communications of government agencies and stakeholders during early-stages of COVID-19 on Twitter’, *Computers in Human Behavior*, 114, p. 106568. Available at:
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106568>.

Wardman, J.K. (2014) ‘Sociocultural vectors of effective risk communication’, *Journal of Risk Research*. Routledge, pp. 1251–1257. Available at:

<https://doi.org/10.1080/13669877.2014.942498>.

White, G. (1942) *Human adjustment to floods, a geographical approach to the d.*

Available at:

[https://www.proquest.com/openview/022b633f9e68393366b629d1360cd0d8/1.pdf?pq-](https://www.proquest.com/openview/022b633f9e68393366b629d1360cd0d8/1.pdf?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y&fbclid=IwAR1NSjEGnD7tgOwOHTdKbCinu)

[origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y&fbclid=IwAR1NSjEGnD7tgOwOHTdKbCinu](https://www.proquest.com/openview/022b633f9e68393366b629d1360cd0d8/1.pdf?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y&fbclid=IwAR1NSjEGnD7tgOwOHTdKbCinu)
[j1WYITvXKBk8Nq4xEjfMII7cCiYaV0lwAU](https://www.proquest.com/openview/022b633f9e68393366b629d1360cd0d8/1.pdf?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y&fbclid=IwAR1NSjEGnD7tgOwOHTdKbCinu) (Accessed: 6 June 2023).

WHO (2019a) *Environment, Climate Change and Health, WHO*. Available at:

<https://www.who.int/teams/environment-climate-change-and-health/emergencies>

(Accessed: 3 June 2023).

WHO (2019b) *Health Emergency and Disaster Risk Management Framework, W Health Organization*. Available at:

<https://www.who.int/hac/techguidance/preparedness/health-emergency-and-disaster-risk-management-framework-eng.pdf?ua=1> (Accessed: 4 June 2023).

Wisner, B. *et al.* (2003) *At Risk : natural hazards , people ' s vulnerability and disasters Second edition, Framework*.

World Health Organization (2017) *Recommendations - Communicating risk in public health emergencies - NCBI Bookshelf*. Available at:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK540733/> (Accessed: 5 June 2023).

Xu, J. and Lu, Y. (2018) 'Towards an earthquake-resilient world: from post-disaster reconstruction to pre-disaster prevention', *Environmental Hazards*. Taylor & Francis, pp. 269–275. Available at: <https://doi.org/10.1080/17477891.2018.1500878>.

Zamoum, K. and Gorpe, T.S. (2018) 'Crisis Management: A Historical and Conceptual Approach for a Better Understanding of Today's Crises', in *Crisis Management - Theory and Practice*. Available at:

<https://doi.org/10.5772/intechopen.76198>.

Zibulewsky, J. (2001) 'Defining Disaster: The Emergency Department Perspective', *Baylor University Medical Center Proceedings*, 14(2), pp. 144–149. Available at:

<https://doi.org/10.1080/08998280.2001.11927751>.

Παραρτήματα

Ενημερωτικό σημείωμα και ερωτηματολόγιο

Ενημερωτικό σημείωμα για τους συμμετέχοντες

Καλείστε να συμμετέχετε σε έρευνα που διεξάγεται από την κυρία (Α/Β΄) Στενημαχαλή Ευτυχία, στο πλαίσιο της εκπόνησης της Μεταπτυχιακής της Διπλωματικής στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική με τίτλο «Επικοινωνιακή διαχείριση κρίσεων από την Ελληνική Αστυνομία», υπό την επιστημονική επίβλεψη του καθηγητή κυρίου Αλεξόπουλου Ανδρέα.

Σας ζητάμε να συμμετέχετε στην παρούσα έρευνα της οποίας ο σκοπός είναι η διερεύνηση της επικοινωνιακής διαχείρισης κρίσεων ή καταστροφών από πλευράς Ελληνικής Αστυνομίας και ο βαθμός ικανοποίησης τόσο σε επίπεδο διοικητικής διαχείρισης όσο και προώθησης της μάθησης σε αυτόν τον τόσο σημαντικό τομέα.

Μπορείτε να αφιερώσετε όσο χρόνο χρειάζεστε για να διαβάσετε το Έντυπο Συγκατάθεσης Κατόπιν Ενημέρωσης. Η συμμετοχή σας είναι απολύτως οικειοθελής και προαιρετική.

Οι πληροφορίες που θα παρέχετε θα είναι αυστηρά απόρρητες και θα τηρηθεί ανωνυμία σύμφωνα με τον νέο Ευρωπαϊκό Κανονισμό 2016/679, περί προσωπικών δεδομένων (GDPR). Όλες οι προσωπικές πληροφορίες που συλλέγονται θα αντιμετωπίζονται ως εμπιστευτικές και η πρόσβαση σε αυτές θα ελέγχεται αυστηρά και θα περιορίζεται μόνο στην ερευνήτρια.

Σας ευχαριστώ πολύ για τη συμμετοχή σας.

Ερωτηματολόγιο

Μέρος Α. Δημογραφικά δεδομένα

1. Φύλο:
 - Άντρας
 - Γυναίκα
 - Δεν θέλω να απαντήσω

2. Ηλικία:
 - 18-25
 - 26-35
 - 36-45
 - 46-55
 - 56+

3. Μορφωτικό επίπεδο:
 - Απόφοιτος Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης
 - Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας
 - Απόφοιτος Μεταλυκειακής Εκπαίδευσης
 - Απόφοιτος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης
 - Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου Σπουδών
 - Κάτοχος Διδακτορικού Τίτλου Σπουδών

4. Οικογενειακή κατάσταση:
 - Άγαμος/η
 - Έγγαμος/η
 - Διαζευγμένος/η
 - Χήρος/α
 - Άλλο

5. Έτη προϋπηρεσίας:

- 0-5 έτη
- 6-10 έτη
- 11-20 έτη
- 21+ έτη

6. Βαθμός:

- Αντιστράτηγος
- Υποστράτηγος
- Ταξίαρχος
- Αστυνομικός Διευθυντής
- Αστυνομικός Υποδιευθυντής
- Αστυνόμος Α
- Αστυνόμος Β
- Υπαστυνόμος Α
- Υπαστυνόμος Β
- Ανθυπαστυνόμος
- Αρχιφύλακας
- Υπαρχιφύλακας
- Αστυφύλακας

7. Έχετε λάβει κάποια εκπαίδευση σε ότι αφορά στη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

8. Έχετε λάβει ειδική εκπαίδευση σε ότι αφορά στην επικοινωνία κατά τη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών;
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Μέτρια
 - Πολύ
 - Πάρα πολύ

Μέρος Β. Διαχείριση και Ενημέρωση

9. Σε ποιο βαθμό το προσωπικό της Ελληνικής Αστυνομίας θεωρείτε ότι είναι ικανό στον εντοπισμό πιθανών δυσκολιών σε καταστάσεις κρίσεων και καταστροφών;
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Μέτρια
 - Πολύ
 - Πάρα πολύ
10. Σε ποιο βαθμό το προσωπικό της Ελληνικής Αστυνομίας θεωρείτε ότι είναι ενήμερο στον εντοπισμό πιθανών δυσκολιών σε καταστάσεις κρίσεων και καταστροφών;
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Μέτρια
 - Πολύ
 - Πάρα πολύ

11. Σε ποιο βαθμό το προσωπικό της Ελληνικής Αστυνομίας θεωρείτε ότι είναι ικανό στην πρόβλεψη πιθανών δυσκολιών σε καταστάσεις κρίσεων και καταστροφών;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

12. Σε ποιο βαθμό το προσωπικό της Ελληνικής Αστυνομίας θεωρείτε ότι είναι ενήμερο στην πρόβλεψη πιθανών δυσκολιών σε καταστάσεις κρίσεων και καταστροφών;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

13. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι είναι επαρκής η αντιμετώπιση των κρίσεων και καταστροφών των στελεχών της Ελληνικής Αστυνομίας που φέρουν θέση ευθύνης;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

14. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι είναι επαρκής η αντιμετώπιση της Ελληνικής Αστυνομίας σε ότι αφορά στο σχεδιασμό ενεργειών και ετοιμότητας σε καταστάσεις κρίσεων και καταστροφών;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

15. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η Ελληνική Αστυνομία έχει ενσωματώσει αυτοματοποιημένες διαδικασίες για τη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

16. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η Ελληνική Αστυνομία έχει ενσωματώσει καινοτόμες διαδικασίες κατά τη διαχείριση κρίσεων και καταστροφών;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι είναι επαρκής ο συντονισμός μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών της Ελληνικής Αστυνομίας κατά τη διάρκεια μίας κρίσης ή καταστροφής;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

18. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι είναι επαρκής η επικοινωνία μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών της Ελληνικής Αστυνομίας κατά τη διάρκεια μίας κρίσης ή καταστροφής;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

19. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η Ελληνική Αστυνομία είναι επαρκής κατά τη διαχείριση της επικοινωνίας της κρίσης ή καταστροφής με το γενικό πληθυσμό;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

20. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η Ελληνική Αστυνομία είναι επαρκής κατά τη διαχείριση της επικοινωνίας της κρίσης ή καταστροφής με τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

21. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι το προσωπικό της Ελληνικής Αστυνομίας έχει σαφές πρωτόκολλο διαχείρισης της επικοινωνίας της κρίσης;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια

- Πολύ
- Πάρα πολύ

22. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι το προσωπικό της Ελληνικής Αστυνομίας είναι προετοιμασμένο (μέσω σεμιναρίων) για τη διαχείριση της επικοινωνίας σε περιόδους κρίσεων ή καταστροφών;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

23. Σε ποιο βαθμό αξιολογείτε ως επαρκή τη διαχείριση της Ελληνικής Αστυνομίας αναφορικά με τις προληπτικές δράσεις που λαμβάνει προ ενός γεγονότος κρίσεως ή καταστροφής;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

24. Σε ποιο βαθμό αξιολογείτε ως επαρκή τη διαχείριση της Ελληνικής Αστυνομίας αναφορικά με τις προληπτικές δράσεις επικοινωνίας που λαμβάνει προ ενός γεγονότος κρίσεως ή καταστροφής;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

25. Σε ποιο βαθμό αξιολογείτε ως επαρκή τη διαχείριση της Ελληνικής Αστυνομίας αναφορικά με τις διαδραστικές δράσεις που λαμβάνει κατά τη διάρκεια ενός γεγονότος κρίσεως ή καταστροφής (ως διαδραστικές δράσεις αναφέρονται οι δράσεις που λαμβάνονται κατά τη στιγμή του συμβάντος για παράδειγμα έγκαιρη προσέλευση στο συμβάν, ταχεία σύσταση επιτροπής για την αντιμετώπιση και τη διαχείριση του συμβάντος);

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

26. Σε ποιο βαθμό αξιολογείτε ως επαρκή τη διαχείριση της Ελληνικής Αστυνομίας αναφορικά με τις διαδραστικές δράσεις επικοινωνίας που λαμβάνει κατά τη διάρκεια ενός γεγονότος κρίσεως ή καταστροφής (ως διαδραστικές δράσεις αναφέρονται οι δράσεις που λαμβάνονται κατά τη στιγμή του συμβάντος για παράδειγμα έγκαιρη προσέλευση στο συμβάν, ταχεία σύσταση επιτροπής για την αντιμετώπιση και τη διαχείριση του συμβάντος);

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

27. Σε ποιο βαθμό αξιολογείτε ως επαρκή τη διαχείριση της Ελληνικής Αστυνομίας αναφορικά με τις μεταδραστικές δράσεις που λαμβάνει μετά από ένα γεγονός κρίσεως ή καταστροφής;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

28. Σε ποιο βαθμό αξιολογείτε ως επαρκή τη διαχείριση της Ελληνικής Αστυνομίας αναφορικά με τις μεταδραστικές δράσεις επικοινωνίας που λαμβάνει μετά από ένα γεγονός κρίσεως ή καταστροφής;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Μέρος Γ. Εκπαίδευση

29. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι είναι σημαντική η απόκτηση συστηματικών γνώσεων Επικοινωνίας Κινδύνου;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

30. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι οι γνώσεις Επικοινωνίας Κινδύνου θα διευκόλυναν το υπηρεσιακό σας έργο;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

31. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι οι γνώσεις Επικοινωνίας Κινδύνου είναι απαραίτητες για όλο το προσωπικό της Ελληνικής Αστυνομίας;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

32. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένοι από τα σεμιναριακά προγράμματα ή την προώθηση της δια βίου μάθησης σε θέματα κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

33. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένοι από την ενημέρωση που λαμβάνετε ενδοϋπηρεσιακά για θέματα διαχείρισης κρίσεων και καταστροφών από την Ελληνική Αστυνομία;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

34. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση που έχετε λάβει από την Ελληνική Αστυνομία για την ενημέρωση και διαχείριση της επικοινωνίας του γενικού πληθυσμού κατά τη διάρκεια κρίσεων ή καταστροφών;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ

- Πάρα πολύ

Μέρος Δ. Ικανοποίηση από την υπάρχουσα κατάσταση

35. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος από την Ελληνική Αστυνομία σε ότι αφορά στη συγκέντρωση έγκυρων στοιχείων σχετικών με τις κρίσεις ή καταστροφές;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

36. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος από την Ελληνική Αστυνομία σε ότι αφορά στην τήρηση του κανόνα της ειλικρινούς ενημέρωσης σε περιόδους κρίσεων ή καταστροφών;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

37. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος από την Ελληνική Αστυνομία σε ότι αφορά στην ενδεχόμενη μεροληψία υπέρ ενός μέσου ή δημοσιογράφου κατά την ενημέρωση ενός συμβάντος κρίσεως ή καταστροφής;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια

- Πολύ
- Πάρα πολύ

38. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος από την Ελληνική Αστυνομία σε ότι αφορά στην παροχή λεπτομερών απαντήσεων στα ερωτήματα των ΜΜΕ σε περιόδους κρίσεων ή καταστροφών;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

39. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος από την Ελληνική Αστυνομία σε ότι αφορά στην οργάνωση και το συντονισμό της πληροφόρησης σε περιόδους κρίσεων ή καταστροφών;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

40. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι είναι επαρκής η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των φορέων σε εθνικό επίπεδο;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

41. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι είναι επαρκής η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των φορέων σε ευρωπαϊκό επίπεδο (πχ Ευρωπαϊκός Μηχανισμός Πολιτικής Προστασίας, Αστυνομίες Ευρωπαϊκών χωρών);

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ