



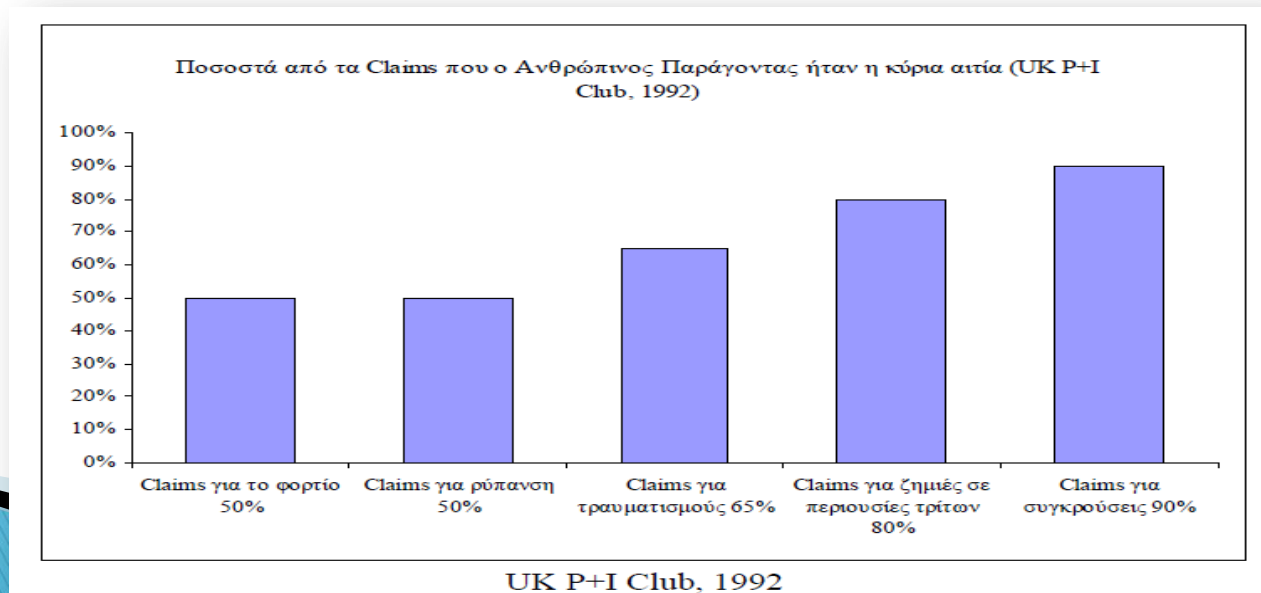
Διαχείριση Κρίσεων

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΤΩΝ
ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Ναυτικά ατυχήματα και ο ανθρώπινος παράγοντας

- ▶ Έρευνες που γίνονται με στοιχεία από δικαστήρια ναυτικών ατυχημάτων, δείχνουν πως το 80% περίπου των ναυτικών ατυχημάτων οφείλεται σε ανθρώπινο λάθος.
- ▶ Υπάρχουν διάφορες απόψεις για το από ποια συστατικά στοιχεία αποτελείται ή επηρεάζεται ο ανθρώπινος παράγοντας, που ευθύνεται για ένα τόσο μεγάλο ποσοστό (80%) ναυτικών ατυχημάτων.
- ▶ Είναι αναμενόμενο πως όταν προσδιοριστούν οι παράγοντες, η επίδραση πάνω σε αυτούς θα μπορούσε να διορθώσει την ανθρώπινη συμπεριφορά και κατ' επέκταση να μειωθούν τα ναυτικά ατυχήματα.

- ▶ Σύμφωνα με στοιχεία των αλληλοασφαλιστικών οργανισμών των πλοιοκτητών (P+I Clubs), θεωρείται πως το ανθρώπινο λάθος ήταν η κύρια αιτία για τις μισές απαιτήσεις (Claims) σε σχέση με το φορτίο, μισές απαιτήσεις για ρύπανση, 65% για τραυματισμούς ατόμων, 80% για ζημιές σε περιουσίες τρίτων και 90% για συγκρούσεις (UK P+I Club, 1992).



- ▶ Ανθρώπινο λάθος , σύμφωνα με τα Clubs, είναι οποιαδήποτε ανθρώπινη πράξη ή παράλειψη, που είναι δυνατόν να αναγνωριστεί σαν άμεση αιτία ενός γεγονότος, από το οποίο προέκυψε υποχρέωση για αποζημίωση στο club.
- ▶ Είναι φανερό πως το ανθρώπινο λάθος, όπως ορίζεται, περιλαμβάνει από απλά λάθη αριθμητικής μέχρι λάθη εκτίμησης, ακόμη και λάθη σε σχέση με την αυθόρμητη ανάληψη κινδύνου.



- ▶ Οι αιτίες λαθών που δίνει το UK P+I Club διακρίνονται στις εξής κατηγορίες:
 - Λάθη από έλλειψη γνώσης ή πείρας περιλαμβανομένων των λανθασμένων υπολογισμών (Συχνά εξαιτίας τέτοιων λαθών έχουμε την απώλεια φορτίου λόγω εσφαλμένου υπολογισμού της ευστάθειας του πλοίου)
 - Λάθη από ψυχικές καταστάσεις όπως είναι η πλήξη, ο θυμός, η δυστυχία, η στεναχώρια κλπ
 - Λάθη από παράγοντες φυσιολογίας, όπως είναι η ασθένεια και η κούραση. (Η κούραση έχει ενοχοποιηθεί ότι είναι υπεύθυνη για τα ναυτικά ατυχήματα ειδικότερα στις συγκρούσεις. Είναι ενδιαφέρον πως οι περισσότερες συγκρούσεις πραγματοποιούνται στο διάστημα μεταξύ 04:00 και 08:00)
 - Λάθη από πλευράς επικοινωνίας. Όπως είναι η σύγχυση. (Συνήθως μεταξύ Πλοιάρχου και Πλοηγού για την κατανόηση των προθέσεων του ενός από τον άλλο ίσως λόγω προβλήματος γλωσσικής επικοινωνίας)
 - Λάθη χαρακτήρα όπως είναι η υπερηφάνεια, η απροσεξία/ αμέλεια, η υπερ-εμπιστοσύνη στις δυνάμεις μας. (Λόγω της αλαζονείας και την υπερεκτίμησης των δυνατοτήτων των εργαζομένων, αναλαμβάνουν εργασίες που είτε χρειάζονται περισσότερα άτομα, είτε εξειδικευμένο συνεργείο με αποτέλεσμα εργατικά ατυχήματα.)

Ανθρώπινα λάθη και τραυματισμοί πληρώματος

- ▶ Από στοιχεία το UK P+I Club προκύπτει ότι το 60% των τραυματισμών του πληρώματος οφείλεται σε ανθρώπινο λάθος, κυρίως του αξιωματικού καταστρώματος ή/και του λοιπού πληρώματος. Οι πλέον συνηθισμένες κατηγορίες τραυματισμών είναι η επονομαζόμενη “no help”, όπου σημειώνονται τραυματισμοί από εργασίες που αναλαμβάνει ένα άτομο του πληρώματος ενώ απαιτούνται περισσότερα χέρια, ενώ αρκετά μεγάλος είναι και ο αριθμός των ατυχημάτων εν ώρα εργασίας λόγω αστοχίας του εξοπλισμού και ελαττωμάτων της κατασκευής του πλοίου.
- ▶ Οι συνήθης χώροι τραυματισμών του πληρώματος σύμφωνα με στοιχεία του UK P+I Club είναι το Weather Deck, Engine Room και οι χώροι αποθήκευσης του φορτίου. Οι απώλειες ζωής είναι στοιχείο ποιότητας και πρέπει να αποφεύγονται. Από στοιχεία των Clubs υπολογίζεται ότι η απώλεια ζωής ενός μέλους του πληρώματος Αμερικανικής εθνικότητας αποζημιώνεται με περίπου 1 εκ. US\$.



Ανθρώπινα λάθη και θαλάσσια Ρύπανση

- ▶ Σε ότι αφορά τα ανθρώπινα λάθη που ευθύνονται για ρύπανση στο θαλάσσιο περιβάλλον, το ποσοστό στο σύνολο των ατυχημάτων με συνέπεια την επιβάρυνση της θαλάσσιας περιοχής είναι στο 75% και κατά αξία στο 50%.
- ▶ Σύμφωνα με τα στοιχεία του UK P+I Club πλοία στην ηλικία των 10 - 14 ετών παρουσιάζουν υψηλό κίνδυνο με ποσοστά συμμετοχής στα ατυχήματα ρύπανσης κοντά στο 30%.
- ▶ Η συνηθέστερη αιτία διαρροής είναι κατά το 20% των ατυχημάτων η αποτυχία των ελασμάτων Shell.

Ρυπάνσεις από αστοχία ελασμάτων και ηλικία πλοίων		
Ηλικίες Πλοίων	% αριθμός ατυχημάτων από αποτυχία ελασμάτων	% κατά την Αξία
5 - 9	19	19
10 - 14	27	48
15 - 19	27	9
20 +	27	24
Σύνολο:	100	100

UK P+I Club

- ▶ Ο πιο πάνω πίνακας δείχνει τη διαφορά που εισάγουν τα ατυχήματα των ρυπάνσεων από αστοχία ελασμάτων όταν υπολογιστεί και η αξία των ρυπάνσεων. Σε ότι αφορά τις ρυπασμένες περιοχές οι ΗΠΑ έχουν την πρώτη θέση, ακολουθούν η Ιταλία, η Ιαπωνία, η Ν. Κορέα, η Βραζιλία και η CIS (Commonwealth of Independent States).

Η οικονομική προσέγγιση των ναυτικών ατυχημάτων

- ▶ Στον χώρο της ναυτιλίας δεν μπορούμε να θεωρήσουμε ότι η κάθε ενέργεια μεταξύ της είναι απομονωμένη και ανεξάρτητη αλλά αποτελεί κομμάτι ενός μεγαλύτερου συνόλου του συστήματος.
- ▶ Σαν σύστημα λοιπόν ορίζουμε το σύνολο του μηχανικού εξοπλισμού, των ανθρώπων, και η οργάνωση για την επίτευξη ενός ορισμένου προκαθορισμένου σκοπού μέσα σε ένα συγκεκριμένο περιβάλλον.
- ▶ Η ασφάλεια του συστήματος μετράται από την ικανότητα του να εκπληρώνει τους σκοπούς για τους οποίους δημιουργήθηκε δίχως την ύπαρξη απωλειών λόγω ατυχήματος.
- ▶ Σαν ατύχημα μπορούμε να ορίσουμε κάθε αποτυχία του συστήματος που οφείλεται στον εξοπλισμό, στους ανθρώπους που ενεργούν ή στο περιβάλλον όπου λειτουργεί το σύστημα.
- ▶ Εάν ένα χαρακτηριστικό του συστήματος αποδειχθεί ότι ευνοεί ή αποτελεί αιτία για την δημιουργία ατυχημάτων, πρέπει να γίνουν βελτιώσεις στο χαρακτηριστικό αυτό, με σκοπό την μείωση ή και εξάλειψη της πιθανότητας επανεμφάνισης παρόμοιων ατυχημάτων

- ▶ Μια αποτελεσματική αντιμετώπιση του προβλήματος της ασφάλειας της ναυσιπλοΐας όπως αναφέρθηκε και κατά την ανάλυση του πρώτου βήματος για σωστή διαχείριση κρίσεων αποτελεί η πρόληψη. Πιο συγκεκριμένα:

1. Αναγνώριση της πολυπλοκότητας του προβλήματος. Υπάρχουν πολλοί παράγοντες όπως του ανθρώπινου, του πλοίου, του περιβάλλοντος που επιδρούν στην ασφάλεια.

2. Σωστή αναγνώριση των μέτρων βελτίωσης. Η κατανόηση των παραγόντων που επιδρούν στα ατυχήματα είναι απαραίτητη για να αναγνωριστούν και να δραστηριοποιηθούν τα κατάλληλα μέτρα βελτίωσης.

3. Επιλογή των μέτρων στη βάση της βελτίωσης που επιφέρουν σε σχέση με τις δαπάνες για την εφαρμογή τους. Οι οικονομικοί διαθέσιμοι πόροι για την βελτίωση της ασφάλειας της ναυσιπλοΐας δεν είναι απεριόριστοι οπότε απαιτούνται επιλογές που θα επιφέρουν το μεγαλύτερο δυνατό αποτέλεσμα σε όρους μείωσης των ατυχημάτων και του κόστους που προκύπτει από αυτά.

Το κόστος των ατυχημάτων

- ▶ Άμεση συνέπεια ενός ατυχήματος είναι η πρόκληση ζημιάς ή κόστος. Το κόστος αυτό σε μεγάλο ποσοστό το πληρώνει η εταιρεία που υπέστη το ατύχημα και λέγεται ιδιωτικό κόστος (private cost).
- ▶ Μέσα στο ιδιωτικό κόστος υπολογίζονται όλες οι δαπάνες με τις οποίες επιβαρύνεται η επιχείρηση λόγω του ατυχήματος και είναι άμεσα υπολογίσιμες.
- ▶ Στο ιδιωτικό κόστος όμως υπάγεται και το κόστος που δεν είναι δυνατόν να υπολογιστεί ακριβώς αλλά μόνο κατά προσέγγιση όπως για παράδειγμα η φήμη της εταιρείας και οι συνέπειες που προκύπτουν από την ενδεχόμενη άρση εμπιστοσύνης της αγοράς στις υπηρεσίες που προσφέρει.

- ▶ Εκτός όμως από το ιδιωτικό κόστος που έστω και προσεγγιστικά είναι εύκολο να υπολογιστεί υπάρχει και το κοινωνικό κόστος και επιβαρύνει την κοινωνία και όχι την εταιρεία.
- ▶ Τέτοιες δαπάνες μπορούν να μετρηθούν παίρνοντας την μορφή αποζημιώσεων προς τρίτους. Υπάρχουν όμως και δαπάνες κοινωνικές που δεν μπορούν να υπολογιστούν λογιστικά όπως η απώλεια ζωής ή που είναι αφανής, όπως τα διαφυγόντα κέρδη προς άλλους κλάδους παραγωγής.
- ▶ Πρόσφατο παράδειγμα αποτελεί το ναυάγιο του κρουαζιερόπλοιου Sea Diamond, όπου το κόστος από την μείωση του τουρισμού λόγω της θαλάσσιας ρύπανσης καθώς επίσης και της αρνητικής εικόνας από τα ΜΜΕ είναι σχεδόν αδύνατον να υπολογιστεί.



ΚΟΣΤΟΣ
ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ

ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ
(Private Cost)

ΚΟΣΤΟΣ
ΑΜΕΣΟ
ΛΟΓΙΣΤΙΚΟ

ΑΦΑΝΕΣ
ΚΟΣΤΟΣ

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ
(Social Cost)

ΚΟΣΤΟΣ ΠΟΥ
ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ
ΑΠΟΖΗΜΙΩΘΕΙ

ΑΦΑΝΕΣ
ΚΟΣΤΟΣ

- ▶ Το κόστος των ναυτικών ατυχημάτων δεν μπορεί παρά να θεωρηθεί ως ένα ενιαίο σύνολο, ανεξάρτητα από το ποιος το επιβαρύνεται. Γι' αυτό το λόγο η διακριση του κόστους ναυτικών ατυχημάτων, σε ιδιωτικό και κοινωνικό, είναι μια διαδικασία υποκειμενική. Αντίθετα μπορούμε να το ταξινομήσουμε ανάλογα το είδος του στις εξής κατηγορίες:
 - Κόστος από την απώλεια και τον τραυματισμό ανθρώπων σαν συνέπεια του ατυχήματος.
 - Κόστος από την απώλεια ή ζημιά στο πλοίο. (Περιλαμβάνει όλες τις ζημιές στο σκάφος, στα εξαρτήματα ή στη μηχανή του πλοίου).
 - Κόστος απώλειας χρόνου λόγω του ατυχήματος. Σχεδόν σε κάθε ναυτικό ατύχημα απαιτείται η διακοπή της λειτουργίας του πλοίου για την αποκατάσταση των ζημιών καθώς επίσης και για την διεξαγωγή έρευνας από τις αρμόδιες αρχές για τον εντοπισμό των αιτιών του ατυχήματος. Συνεπώς υπάρχει απώλεια εσόδων από την διακοπή της παραγωγικής λειτουργίας του πλοίου.
 - Κόστος από την απώλεια, καθυστέρηση ή ζημιά του φορτίου, λόγω του ατυχήματος.
 - Κόστος καταστροφής του περιβάλλοντος από ναυτικά ατυχήματα

▶ Τέλος Παρουσίασης – 5