**ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ**

**ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ**

**ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΡΙΣΕΩΝ**

**Η Διαχείριση Κρίσεων**: (Crisis management)

Διαχείριση Κρίσεων ονομάζεται η ενδελεχής μελέτη και πρόβλεψη των κινδύνων

που ενδέχεται να απειλήσουν μια επιχείρηση/ οργανισμό με σκοπό τη μείωση της

αβεβαιότητας και τη λήψη όλων των απαιτούμενων μέτρων ώστε είτε να

αποφευχθεί, είτε να αντιμετωπιστεί η κρίση με έναν τρόπο που να προστατεύει τους

ανθρώπους , το περιβάλλον, τους εργαζομένους και την οικονομική θέση της

επιχείρησης. Σύμφωνα με έναν άλλο ορισμό, «Διαχείριση Κρίσεων» ορίζεται ως η μεθοδολογία εκείνη που περιλαμβάνει συγκεκριμένο σχέδιο, οργάνωση, καθοδήγηση, και έλεγχο κατά την σημαντική περίοδο ακριβώς πριν, κατά τη διάρκεια, και μετά από μία καταστροφή, ώστε να ελαχιστοποιηθούν οι τυχόν απώλειες των πόρων ενός

οργανισμού από αυτή την καταστροφή και οι οποίοι πόροι θεωρούνται απαραίτητοι

για την πλήρη επανόρθωση του οργανισμού αυτού. Το Crisis Management βασίζεται

για κάθε επιχείρηση στους δικούς της ξεχωριστούς χαρακτήρες. Μια επιχείρηση, για

παράδειγμα, που δραστηριοποιείται στο διαδίκτυο απειλείται από τελείως

διαφορετικούς κινδύνους απ’ ότι μια ναυτιλιακή επιχείρηση. Κατά συνέπεια το

αποτελεσματικό Crisis Management, πρέπει να είναι δομημένο με βάση το

περιβάλλον, τις αδυναμίες, και τους πιθανότερους και σοβαρότερους κινδύνους της

επιχείρησης.

**Διαχειριστές Κρίσεων**: **Στόχος των Διαχειριστών κρίσεων είναι σε πρώτο στάδιο ο περιορισμός των απειλών στις οποίες εκτίθεται καθημερινά η επιχείρηση καθώς επίσης η ελαχιστοποίηση του αντίκτυπου που προκαλείται. Πριν την εμφάνιση μιας κρίσιμης κατάστασης, οι Διαχειριστές οργανώνουν το σχέδιο ετοιμότητας της επιχείρησης για γρήγορη, σωστή και όσο πιο αποτελεσματική αντίδραση σε ενδεχόμενη κρίσιμη κατάσταση. Τέλος υποχρέωση της διαχείρισης κρίσεων είναι ο περιορισμός των επιπτώσεων της κρίσης όπως επίσης και η ανάκαμψη της επιχείρησης.**

**Σχέδιο Διαχείρισης Κρίσεων**: αυτό πρέπει να βρίσκεται σε γραπτή μορφή και να

περιλαμβάνει όλα τα προαναφερθέντα σχετικά με τους κινδύνους και την εκτίμησή

τους. Το κείμενο πρέπει να καθορίζει επακριβώς υπευθυνότητες και ρόλους. Το

στοιχείο αυτό θεωρείται πολύ σημαντικό καθώς υπάρχει ο κίνδυνος κατά την

διάρκεια κάποιας κρίσης διάφορα άσχετα με το αντικείμενο στελέχη της εταιρείας να

προσπαθούν να πάρουν τον έλεγχο καταστάσεων ενώ αυτοί δεν είναι σωστά και

πλήρως ενημερωμένοι.

**Η εκπαίδευση** όλων των εμπλεκομένων σε αυτά τα ζητήματα και η περιοδική

επανεξέταση αυτών των στοιχείων του σχεδίου θεωρούνται πολύ σημαντικά ώστε ταυτόχρονα να επιτυγχάνεται και η συνολική αξιολόγηση

(Evaluation) του σχεδίου.

**Το στάδιο της “ανάρρωσης”** της επιχείρησης από μία πιθανή κρίση είναι ιδιαίτερα κρίσιμο. Σε αυτό το στάδιο πρέπει να τίθενται οι προτεραιότητες και τα σχέδια της

επιχείρησης για την μετά-την-κρίση-περίοδο (Post Crisis Recovery Period) και να

καθορίζεται το μήκος αυτής της περιόδου. Έρευνες έχουν δείξει ότι οι περισσότεροι

οργανισμοί συνήθως υποεκτιμούν αυτόν τον χρόνο ανάρρωσης.

Ένας ακόμη **σημαντικός παράγοντας** ο οποίος συνήθως υποεκτιμάται είναι **το**

**ψυχολογικό στρες** το οποίο υφίστανται οι εργαζόμενοι της εταιρείας έπειτα από μία

κρίση. Το ψυχολογικό στρες μπορεί να οδηγήσει σε περαιτέρω περιπέτειες την

εταιρεία εξαιτίας των λανθασμένων αποφάσεων που συνήθως λαμβάνουν τα

υψηλόβαθμα στελέχη της λόγω κατάθλιψης, πίεσης και κούρασης. Συνήθως σε αυτές

τις περιπτώσεις συνιστάται η παροχή ψυχολογικής υποστήριξης από ειδικευμένους

επιστήμονες και πρέπει να προβλέπεται από το Σχέδιο Διαχείρισης Κρίσεων.

Το πιο κρίσιμο από όλα τα στοιχεία στη Διαχείριση Κρίσεων είναι **η επαφή**

**με τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης.**

**ΑΝΑΤΟΜΙΑ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ**

**Γενικός ορισμός της Κρίσης:**

Σύμφωνα με τους Rosenthal και Pijnenburg (1991), η έννοια της κρίσης

σχετίζεται με τις καταστάσεις που χαρακτηρίζονται από σοβαρή απειλή, αβεβαιότητα και την αίσθηση του επείγοντος. Οι κρίσεις μπορεί να είναι απειλητικές καταστάσεις, οι οποίες απαιτούν ταχύτητα στην αντίδραση και οι οποίες είναι αβέβαιες ως προς τη φύση τους και τον αντίκτυπο τους.

**Ορισμός επιχειρηματικής κρίσης:**

Επιχειρηματική κρίση είναι μία κρίσιμη καμπή που εμφανίζεται κατά την

διάρκεια κάποιας χρονικής στιγμής ή σταδίου, εξαιτίας ενός ή περισσοτέρων

απρογραμμάτιστων γεγονότων. Το αποτέλεσμα είναι, αφενός η διατάραξη της

φυσιολογικής λειτουργίας της επιχείρησης και αφετέρου η παρουσίαση απειλών ή

ευκαιριών για την επιχείρηση, η αντιμετώπιση ή η εκμετάλλευση των οποίων,

επιβάλλει την ταχεία και υπό πίεση λήψη σημαντικών αποφάσεων. Παράλληλα

εγείρεται στο μέγιστο το ενδιαφέρον των ΜΜΕ και του ευρύτερου εσωτερικού ή

εξωτερικού κοινού της επιχείρησης.

**Περιεχόμενα της κρίσης**: Τεχνοκρατική εικόνα, ως προς το τι εμπεριέχεται σε

μια κρίσιμη κατάσταση και κατά συνέπεια στη διαχείριση μιας κρίσης αποτυπώνεται

παρακάτω. Μια κρίση εμπεριέχει:

• Αιφνιδιασμό ανεξαρτήτως τύπου λόγω απρόοπτων γεγονότων.

• Απειλή σχετικά με τους πόρους και τους ανθρώπους.

• Αναξιόπιστες και ελλιπείς πληροφορίες

• Την απώλεια ελέγχου.

• Περιορισμένος χρόνος (λήψης αποφάσεων και αντίδρασης).

• Ορατές και / ή αόρατες συνέπειες στους ανθρώπους, τους πόρους και

τους οργανισμούς.

• Οι απαιτήσεις για την αντίδραση από την άποψη των ανθρώπων και

του εξοπλισμού υπερβαίνουν τους διαθέσιμους ανθρώπους και πόρους.

• Συνήθως υψηλή κάλυψη από τα ΜΜΕ: αποτελούν «τροφή» για τα

ΜΜΕ

**Δυνάμεις δημιουργίας της κρίσης**

Για να προκληθεί κρίση σε ένα οργανισμό θα πρέπει να συνυπάρχουν τρεις βασικές δυνάμεις:

1. Το Καταλυτικό Γεγονός ή Έναυσμα (triggering event). Δηλαδή το

γεγονός που προκαλεί ή μπορεί να προκαλέσει σημαντικές αλλαγές.

2. Η Αντιληπτική αδυναμία αντιμετώπισης (perceived inability to cope): η

διοίκηση θεωρεί ότι ένα γεγονός είναι πέραν των δυνατοτήτων της**.**

3. Η Απειλή Επιβίωσης (threat to survival): οι αλλαγές απειλούν την επιβίωση της

επιχείρησης.

**Στάδια της κρίσης**

1. Προδρομικό στάδιο: Η επιχείρηση έρχεται αντιμέτωπη με ένα πλήθος από

συμπτώματα, που προειδοποιούν για την επερχόμενη κρίση. (Προειδοποιητική φάση)

2. Οξύ στάδιο της κρίσης: Τα σημάδια χρήζουν άμεσης προσοχής. Η αντίδραση

της επιχείρησης περιορίζεται στον έλεγχο των ζημιών που έχουν ήδη πραγματοποιηθεί. (συνοδεύεται από «κόστος» για την επιχείρηση)

3. Στάδιο χρόνιας κρίσης: Τα συμπτώματα είναι αρκετά εμφανή και πάντα

παρόντα. Ο οργανισμός πρέπει να πάρει μέτρα για τη ριζική αντιμετώπισή τους. (περίοδος δημιουργίας ή καταστροφής)

4. Στάδιο επίλυσης της κρίσης: Πραγματοποιείται η επίλυση της κρίσης και ο

οργανισμός επιστρέφει στις καθημερινές του δραστηριότητες. (φάση-σκοπός της επιχείρησης).

**Τύποι Κρίσεων**

Μια κρίση χαρακτηρίζεται από τους παράγοντες πού την προκαλούν. Με

βάση τους παράγοντες αυτούς διαμορφώνεται και το σχέδιο διαχείρισης της

αντίστοιχης κρίσης. Μπορούμε να κατατάξουμε τις κρίσιμες καταστάσεις σε

τουλάχιστον τέσσερεις κατηγορίες σύμφωνα με το ενδεχόμενο τα αίτια της κρίσης να

προέρχονται από εσωτερικούς ή εξωτερικούς παράγοντες του οργανισμού καθώς

επίσης αν τα αίτια χαρακτηρίζονται ως Τεχνικό – Οικονομικά ή αποτελούν

Ανθρώπινοι – Οργανωσιακοί - Κοινωνικοί Παράγοντες. Οι 4 αυτές κατηγορίες είναι:

Α. Εσωτερικοί τεχνικο-οικονομικοί παράγοντες:

α) Μεγάλα βιομηχανικά ατυχήματα

β) Ατυχήματα λόγω ελαττωματικών προϊόντων

γ) Κατάρρευση ηλεκτρονικών συστημάτων

δ) Έλλειψη/Ελλιπής πληροφόρηση

Β. Εξωτερικοί τεχνικο-οικονομικοί παράγοντες:

α) Εκτεταμένη περιβαλλοντική καταστροφή

β) Φυσικές καταστροφές

γ) Εξαγορές

δ) Κοινωνικές κρίσεις

Γ. Εσωτερικοί ανθρώπινοι παράγοντες:

α) Αδυναμία προσαρμογής στις αλλαγές

β) Sabotage από εσωτερικούς παράγοντες

γ) Κατάρρευση οργανισμού / επικοινωνίας

δ) Εσκεμμένη πρόκληση βλάβης σε προϊόν

ε) Επαγγελματικές ασθένειες

Δ. Εξωτερικοί ανθρώπινοι παράγοντες:

α) Sabotage από εξωτερικούς παράγοντες

β) Τρομοκρατικές ενέργειες

γ) Απάτες

**To Κυματοειδές Αποτέλεσμα μιας Κρίσης**

Μια ισχυρή κρίση μπορεί να προκαλέσει κι άλλες αλυσιδωτές κρίσιμες καταστάσεις. Αυτό το φαινόμενο ονομάζεται κυματοειδές αποτέλεσμα. Η αλυσιδωτή αντίδραση μπορεί να προκληθεί από την ανεπαρκή διαχείριση της αρχικής κρίσιμης κατάστασης. Παραδείγματα αποτελούν τα ναυάγια των πετρελαιοφόρων Exxon Valdez και Prestige, όπου εκτός της απώλειας του πλοίου και του εμπορεύματος τους, προκλήθηκε τεράστια θαλάσσια ρύπανση που επηρέασε όλες τις παραθαλάσσιες περιοχές αλλάζοντας ριζικά το τοπίο αλλά και την ζωή των κατοίκων αφού παραγωγικές δραστηριότητες που είχαν άμεση σχέση με την θάλασσα κατέστησαν απαγορευτικές. Από τα παραπάνω παραδείγματα φαίνεται ευκρινώς το ότι μερικά από τα κυματοειδή αποτελέσματα μπορούν να προκαλέσουν κρίσιμες καταστάσεις, οι οποίες να είναι μεγαλύτερες από τις αρχικές κρίσεις.

**Διαχείριση των Κρίσεων:**

Ο στόχος της Διαχείρισης Κρίσεων είναι να επιβιώσει η εταιρεία έπειτα από

μία ενδεχόμενη κρίση με την φήμη της άσπιλη και όλα τα στοιχεία της εταιρείας

ανέπαφα. Το Σχέδιο Διαχείρισης Κρίσεων περιλαμβάνει την αναγνώριση των κινδύνων, την εκτίμηση του κινδύνου, την κατάστρωση του σχεδίου, την άμεση αντίδραση, την “ανάρρωση” και τον έλεγχο του σχεδίου. Πριν από την έναρξη της διαδικασίας κατάστρωσης του Σχεδίου Διαχείρισης Κρίσεων είναι απαραίτητο να ορισθεί επακριβώς το πρόσωπο το οποίο θα φέρει την αποκλειστική ευθύνη υλοποίησης ολόκληρου του σχεδίου.

**Ανάλυση των στοιχείων της Διαχείρισης Κρίσεων:**

Η Διαχείριση Κρίσεων (Crisis Management), συγκεντρώνει και οργανώνει:

1. Τεχνικές μετριασμού του κινδύνου και της αβεβαιότητας, κάτι που θα

επιτρέψει μεγαλύτερο και καλύτερο έλεγχο του οργανισμού και με αυτόν τον τρόπο

δημιουργικότερη άσκηση του ρόλου της διοίκησης.

2. Σειρά ενεργειών ή διαδικασιών με σκοπό την αναγνώριση, μελέτη και

πρόβλεψη καταστάσεων κρίσης και ενεργοποίηση των κατάλληλων μηχανισμών που

θα επιτρέψουν στον οργανισμό να αποτρέψει ή να αντιμετωπίσει την κρίση.

3. Γνώση των τεχνικών παραμέτρων, εφαρμοσμένη λογική προσέγγιση και εμπειρία που πηγάζει από το προσωπικό επίπεδο δεξιότητας των στελεχών, όπως και από τις συνθήκες του περιβάλλοντός τους και του χρόνου που πρέπει να αφιερωθεί στο πρόβλημα.

**Χρηστικός ορισμός της Διαχείρισης Κρίσεων:**

Είναι η λεπτομερής μελέτη και πρόβλεψη των κινδύνων που ενδέχεται να απειλήσουν μια οργάνωση με σκοπό τη μείωση της αβεβαιότητας και η λήψη όλων των απαιτούμενων μέτρων πριν, κατά την διάρκεια και μετά από την κρίση ώστε είτε να αποφευχθεί, είτε να αντιμετωπιστεί η κρίση με τρόπο που να εξασφαλίζει τους ανθρώπους , το περιβάλλον, τους εργαζομένους και την οικονομική θέση της

επιχείρησης.

**Τα στάδια της Διαχείρισης Κρίσεων:**

Την διαχείριση κρίσιμων καταστάσεων την διαιρούμε σε στάδια ανάλογα με τους στόχους που καλείται να εκπληρώσει. Προκύπτουν τα παρακάτω στάδια:

1. Διαχείριση της Πρόληψης. Αναφέρεται στην περίοδο πριν από την κρίση.

Στόχος η προετοιμασία του οργανισμού και η κατάρτιση πλάνου διαχείρισης

κρίσεων.

2. Διαχείριση της έναρξης της κρίσης. Πρόκειται για το στάδιο που αναφέρεται

στην κρίση. Στόχος η γρήγορη και αποτελεσματική αντιμετώπιση της κρίσης

έτσι ώστε να αποτραπεί η επιδείνωση της κατάστασης.

3. Διαχείριση των επιπτώσεων της κρίσης. Πρόκειται για το στάδιο που

αναφέρεται στις ενέργειες για την διευθέτηση των επιπτώσεων από την κρίση.

4. Διαχείριση ανάκαμψης των επιπτώσεων. Πρόκειται για το στάδιο που

αναφέρεται στις ενέργειες για την επαναφορά της δομής, των συστημάτων και

των ανθρώπων σε μια λειτουργική κατάσταση ίδια ή και βελτιωμένη (είναι ελάχιστα πιθανό να γίνει ακριβώς η ίδια με την αρχική) σε σχέση με την κατάσταση που ήταν

το περιβάλλον πριν την έναρξη της κρίσης.

**Προληπτική και Αντιδραστική Διαχείριση Κρίσεων**

Yπάρχουν δυο μοντέλα διαχείρισης κρίσεων με βασική τους διαφορά το στάδιο διαχείρισης της πρόληψης. Αυτή η διαφορά διαμορφώνει και στην συνέχεια και τα υπόλοιπα στάδια της διαχείρισης κρίσιμων καταστάσεων. Η Προληπτική διαχείριση κρίσεων έχει χαρακτήρα ανασταλτικό. Δίνει έμφαση στην πρόδρομη φάση. Δομείται με τέτοιο τρόπο ώστε να λαμβάνονται τα προειδοποιητικά μηνύματα έγκαιρα δίδοντας την ευκαιρία στην επιχείρηση να αποφύγει τις ενδεχόμενες κρίσεις ή αν αυτό δεν είναι εφικτό να τις αντιμετωπίσει επιτυχώς. Η προληπτική διαχείριση εξασφαλίζει χρόνο, δυνατότητα ανάπτυξης σχεδίων και ευελιξία. Όμως δεσμεύει ανθρώπινο δυναμικό και πόρους δίχως το έργο της να είναι οφθαλμοφανές προκαλώντας αίσθημα δυσπιστίας για την προσφορά της. Η Αντιδραστική διαχείριση κρίσεων έχει χαρακτήρα κατασταλτικό. Δίνει έμφαση στην φάση της έναρξης της κρίσης. Η δομή της δεν δίνει την δυνατότητα για έγκαιρη λήξη των προειδοποιητικών σημάνσεων με αποτέλεσμα την αδυναμία προετοιμασίας της επιχείρησης για την επερχόμενη κρίση. Σαν συνέπεια είναι το μεγαλύτερο κόστος για την επιχείρηση λόγω της κρίσης. Σε αρκετές επιχειρήσεις έχει ανεκτό ρόλο αφού δεν δεσμεύει πολλούς πόρους και ανθρώπινο δυναμικό όπως η προληπτική διαχείριση.

**ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ**

**ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΕΠΙ ΤΟΥ ΠΛΟΙΟΥ - ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΑΝΩ**

**ΣΤΗΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ**

**Α. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΛΟΙΟΥ, ΔΙΑΤΑΞΗ, ΣΧΕΔΙΑ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ, ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΓΥΜΝΑΣΙΑ**

**Α.1 Γενικός σχεδιασμός και διάταξη του πλοίου. Μελέτη των σχεδίων του πλοίου, συμπεριλαμβανομένων:**

1. Του συστήματος αναφοράς καταστρώματος.

2. Της αρίθμησης στις πόρτες και τις κλίμακες.

3. Των εξόδων έκτακτης ανάγκης και των εναλλακτικών τρόπων διαφυγής.

4. Του συστήματος αναφοράς για τους σταθμούς συγκέντρωσης.

5. Της θέσης και της χρήσης όλων των σωστικών μέσων.

6. Οποιουδήποτε ειδικού ή ασυνήθιστου χαρακτηριστικού του πλοίου.

**Α.2 Κανονισμοί ασφαλείας.**

1. Κανονισμοί για τον εταιρικό στόλο.

2. Ειδικοί τρόποι ενέργειας σχετιζόμενοι με το πλοίο, συμπεριλαμβανομένων τυχόν περιορισμών του εξοπλισμού, της ευστάθειας κ.λπ..

3. Εγχειρίδιο ασφάλισης φορτίου.

4. Κώδικας ISM.

5. Κώδικας IMDG.

6. Κώδικες Πρακτικής Ασφαλούς Εργασίας.

7. Εθνικοί κανονισμοί.

**Α.3 Σχέδια έκτακτης ανάγκης και διαδικασίες.**

1. Οι καταστάσεις έκτακτης ανάγκης μπορεί να περιλαμβάνουν:

2. Αστοχία δομικής κατασκευής (κράκ/ρήγμα).

3. Βλάβη μηχανής.

4. Σύγκρουση.

5. Προσάραξη πλοίου.

6. Πυρκαγιά.

7. Απειλές από βόμβες.

8. Ρύπανση.

9. Διαθέσιμες λίστες ελέγχου για τη διασφάλιση της τήρησης των ορθών διαδικασιών, δηλαδή του συστήματος υποστήριξης αποφάσεων για τους Πλοιάρχους των επιβατηγών πλοίων.

10. Παροχές ενέργειας έκτακτης ανάγκης.

11. Ερματισμό και αφερματισμό.

12. Εξοπλισμό επειγουσών επισκευών.

13. Διαδικασίες για αναπνευστικές συσκευές.

14. Διαδικασίες αναζήτησης ύποπτων πακέτων.

15. Χρήση του εξοπλισμού καταπολέμησης της ρύπανσης και διαδικασίες κοινοποίησης του λιμένα ή των πλησιέστερων παράκτιων αρχών.

**Α.4 Ασκήσεις έκτακτης ανάγκης επί πλοίου.**

1. Εθνικές και διεθνείς απαιτήσεις για διαδικασίες έκτακτης ανάγκης επί του πλοίου.

2. Μέλη του πληρώματος, τα οποία είναι εξοικειωμένα και στα οποία έχουν ανατεθεί –πριν αρχίσει το ταξίδι– καθήκοντα έκτακτης ανάγκης.

3. Συγκέντρωση επιβατών, όπου απαιτείται.

4. Ενημέρωση ασφαλείας.

5. Εξοικείωση με όλους τους εξοπλισμούς διάσωσης.

6. Σενάρια που καθορίζονται για ασκήσεις, με συγκεκριμένους στόχους που πρέπει να επιτευχθούν.

7. Μία άμεση αντίδραση, σε προκαθορισμένες καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, όπου όλοι γνωρίζουν τα καθήκοντά τους, θα οδηγήσει –συνηθέστερα– σε μία ταχεία και επιτυχημένη ολοκλήρωση.

**Α.5 Η ανάγκη για όλο το προσωπικό να γνωρίζει και να τηρεί προκαθορισμένες διαδικασίες έκτακτης ανάγκης.**

1. Άμεση μετάβαση στους σταθμούς συγκέντρωσης, ώστε να μπορούν να εντοπιστούν τα αγνοούμενα άτομα.

2. Οι συχνές ασκήσεις θα οδηγήσουν στη σωστή τήρηση των διαδικασιών.

3. Προετοιμασία για ανάληψη ευθύνης εάν απουσιάζει ο υπεύθυνος.

**Β. ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΡΩΝ**

**Β.1 Διαθέσιμοι πόροι έκτακτης ανάγκης.**

1. Ο εξοπλισμός πρέπει να είναι καλά διαχωρισμένος και να υπάρχει ασφαλής πρόσβαση σε αυτόν, σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.

2. Άμεση μετακίνηση εξοπλισμού έκτακτης ανάγκης, π.χ. ιατρικού εξοπλισμού, πλεοναζουσών αναπνευστικών συσκευών και φιαλών, από μία δυνητικά μη ασφαλή περιοχή.

3. Η ηλικία και η φυσική κατάσταση μπορούν να περιορίσουν συγκεκριμένα μέλη του προσωπικού σε λιγότερο επίπονες, αλλά ουσιαστικές θέσεις.

4. Άμεσος προγραμματισμός για λήψη βοήθειας και πόρων υποστήριξης από την ξηρά ή από άλλα πλοία.

5. Προσεκτικές «κυκλικές αλλαγές» στο προσωπικό που επιβαρύνεται με επίπονα καθήκοντα, επιτρέποντας επαρκείς περιόδους ανάπαυσης και λήψη ελαφριών γευμάτων.

6. Επικοινωνία με την εταιρεία που μπορεί να ενεργοποιήσει το σχέδιο αντιμετώπισης έκτακτης ανάγκης και να στείλει περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με την ευστάθεια, την δομική αντοχή της κατασκευής και να συμβάλει στον συντονισμό οποιασδήποτε άλλης βοήθειας απαιτείται.

**Β.2 Πλήρης χρήση προσωπικού και εξοπλισμού.**

1. Να διασφαλίζεται ότι όλος ο εξοπλισμός είναι συντηρημένος, πλήρως λειτουργικός και έτοιμος προς χρήση, και ο οποίος περιλαμβάνει:

2. Ειδικό εξοπλισμό ένδυσης και υπόδησης για πυρκαγιά, χημικά, πετρέλαιο, αναπνευστικές συσκευές με γεμάτους κυλίνδρους/φιάλες, επιπλέον κυλίνδρους/φιάλες, εξοπλισμό ασφαλείας, μάνικες, αφρό, διαλυτικό πετρελαίου, κιβώτιο πρώτων βοηθειών με εξοπλισμό ανάνηψης, και οποιοδήποτε άλλο απαιτούμενο εξοπλισμό.

3. Οι υπεύθυνοι των ομάδων ασφαλείας να είναι σε θέση να αναλάβουν την ευθύνη.

4. Διασφάλιση του ότι το προσωπικό είναι κατάλληλο για τις θέσεις έκτακτης ανάγκης, π.χ. έχουν επαρκή εκπαίδευση, επαρκή εμπειρία, είναι σωματικά και διανοητικά ικανοί.

5. Να λαμβάνεται υπόψη το ότι ο βαθμός του προσωπικού υπαγορεύει αυτομάτως μία συγκεκριμένη θέση στον πίνακα διαίρεσης πληρώματος (muster list) που μπορεί, όμως, να είναι ακατάλληλη γι’ αυτούς.

6. Διορισμός προσωπικού που ταιριάζει καλύτερα στη θέση.

**Β.3 Οργάνωση ρεαλιστικών ασκήσεων για διατήρηση κατάστασης ετοιμότητας. Αναδεικνύεται ο τρόπος οργάνωσης ρεαλιστικών ασκήσεων για να διατηρηθεί η κατάσταση ετοιμότητας, λαμβάνοντας υπόψη τα διδάγματα που αντλήθηκαν από προηγούμενα ατυχήματα, που αφορούσαν σε πλοία που μεταφέρουν επιβάτες. Να γίνεται απολογισμός μετά από τις ασκήσεις:**

1. Κάθε άσκηση προγραμματίζεται από διαφορετικό αξιωματικό, ο οποίος μπορεί να την συντονίζει και να κάνει τον απολογισμό της.

2. Ζητείται η παροχή συμβουλών από ανώτερο προσωπικό, εάν αυτό απαιτείται.

3. Να μην σχεδιάζονται αιφνιδιαστικές ασκήσεις, να υπάρχει πάντοτε προειδοποίηση.

4. Μίας δημόσιας ανακοίνωσης που απευθύνεται στο κοινό θα πρέπει να προηγείται η πρόταση: «Αυτή είναι μία άσκηση…..» ή «Για λόγους ασκήσεως».

5. Μη συμμετοχή των αρχικά υπευθύνων (προσώπων-κλειδιών), για να επιτραπεί και στους αμέσως επόμενους να αναλάβουν δράση.

6. Τοποθέτηση «παρατηρητών» σε στρατηγικές θέσεις για να δουν την άσκηση.

7. Πρέπει να είναι βέβαιο ότι ο εξοπλισμός που χρησιμοποιήθηκε, έχει αποθηκευτεί σωστά και είναι έτοιμος προς χρήση.

8. Απολογισμός της άσκησης γίνεται με τη συμμετοχή του συνόλου του πληρώματος, χρησιμοποιώντας τους παρατηρητές που θα σχολιάσουν τις εκτελούμενες ενέργειες, στην συγκεκριμένη περιοχή.

9. Ενθάρρυνση του πληρώματος να συζητήσει πώς εξελίχθηκε το περιστατικό και ποιες ενέργειες έλαβαν χώρα.

10. Να συνοψιστούν τα καλά και τα κακά σημεία και να σημειωθεί ποια σημεία απαιτούν περαιτέρω κατάρτιση.

11. Μπορεί να είναι σκόπιμο, σε ορισμένα πλοία, ένας αξιωματικός να μιλήσει με το πλήρωμα χωριστά, μετά τον αρχικό απολογισμό του ανώτερου προσωπικού.

12. Κατάρτιση ενός χαρτοφυλακίου ασκήσεων που είναι ειδικές για το πλοίο.

13. Συζήτηση περί των συμβάντων και διδαγμάτων που αντλήθηκαν από άλλα επιβατηγά πλοία.

14. Χρησιμοποίηση εταιρικών αναφορών περιστατικών, εάν διατίθενται.

**Γ. ΑΠΟΚΡΙΣΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ**

**Γ.1 Πώς να καθοδηγούνται και να κατευθύνονται άλλοι, σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης. Ο διαχειριστής μίας κρίσης (έκτακτης κατάστασης) θα πρέπει να:**

1. Δίνει το παράδειγμα σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.

2. Παίρνει άμεσο έλεγχο.

3. Παραμένει ήρεμος.

4. Είναι αποφασιστικός.

5. Είναι άξιος εμπιστοσύνης και κερδίζει το σεβασμό των άλλων μελών της ομάδας.

**Γ.2 Εστίαση στη λήψη αποφάσεων. Σε ό,τι αφορά στη λήψη αποφάσεων ο διαχειριστής της κρίσης θα πρέπει να:**

1. Ακούει τις πληροφορίες που συλλέγονται από το προσωπικό που βρίσκεται ήδη στο σημείο της απειλής.

2. Να αξιολογεί την κατάσταση.

3. Να κατανέμει τα καθήκοντα.

4. Προσαρμογή του σχεδίου δράσης, όπως χρειάζεται.

5. Απαιτείται ηγετικό στυλ, απόλυτος χαρακτήρας διοίκησης.

6. Να λαμβάνεται υπόψη ότι οι διαβουλεύσεις ενδέχεται να μην είναι κατάλληλες σε περίπτωση κρίσης.

**Γ.3 Αποτελεί κίνητρο για επιβάτες και λοιπό προσωπικό. Ο διαχειριστής της κρίσης στο πλοίο κατά τη διάρκεια της κρίσης φροντίζει να:**

1. Διατηρεί την επαγρύπνηση του πληρώματος και των επιβατών.

2. Υποστηρίζει την ομάδα.

3. Είναι ενθουσιώδης.

4. Μεταδίδονται στους επιβάτες όλες οι ενέργειες προς εκτόνωση της κρίσης.

5. Γίνεται γνωστοποίηση ότι πραγματοποιούνται συντονισμένες και αποτελεσματικές ενέργειες.

6. Υπάρχει θετική διάθεση.

**Γ.4 Άγχος/πίεση. Αναγνώριση των συμπτωμάτων υπερβολικού προσωπικού στρες σε όλα τα μέλη της ομάδας έκτακτης ανάγκης του πλοίου.**

1. Ο εγκέφαλος ανιχνεύει μία αλλαγή στο περιβάλλον που ερμηνεύει ως εξαιρετικά απειλητική.

2. Αυτό οδηγεί σε αντίδραση «φυγής ή πάλης», δηλαδή να διαφύγει, κανείς, ή να μείνει και να αντιμετωπίσει το πρόβλημα.

3. Η καρδιά χτυπάει ταχύτερα και ο ρυθμός αναπνοής αυξάνεται.

4. Οι άνθρωποι ιδρώνουν περισσότερο από το κανονικό.

**Γ.5 Οι επιδράσεις του στρες. Το άγχος που προκαλείται από καταστάσεις έκτακτης ανάγκης μπορεί να επηρεάσει την απόδοση των μονάδων και την ικανότητά τους να ενεργούν σύμφωνα με οδηγίες και να ακολουθούν προβλεπόμενες διαδικασίες.**

1. Η προσοχή επικεντρώνεται σ’ έναν τομέα και το συνολικό σχέδιο δεν λαμβάνεται υπόψη.

2. Υπάρχει έλλειψη συγκέντρωσης.

3. Αγνοούνται εποικοδομητικές προτάσεις.

4. Μειωμένη ικανότητα επίλυσης σύνθετων προβλημάτων, λόγω περιορισμού της προσοχής.

5. Η πίεση της ευθύνης οδηγεί σε:

6. Αδυναμία επικοινωνίας.

7. Γενική απώλεια ελέγχου.

**Δ. ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΑΝΤΙΔΡΑΣΕΙΣ**

**Δ.1 Αντίδραση επιβατών.**

**Δ.1.1 Κενό χρόνου μέχρις ότου ο κόσμος να δεχτεί ότι υπάρχει κατάσταση έκτακτης ανάγκης.**

1. Δεν δίνεται προσοχή σε ανακοινώσεις, γραπτές οδηγίες και εξοικείωση με την περιοχή.

2. Οι επιβάτες πιστεύουν ότι η «καταστροφή» δεν θα συμβεί ποτέ σε αυτούς.

3. Υπάρχει δυσπιστία ακόμη και στα πιο εμφανή σημάδια κινδύνου.

4. Οι επιβάτες φοβούνται ότι θα θεωρηθούν «ανόητοι» με το να τραβήξουν την προσοχή στον εαυτό τους, όταν αντιδράσουν σε έναν μη προφανή κίνδυνο.

5. Οι συνεχείς ψευδείς συναγερμοί έχουν ως αποτέλεσμα την μη αντίδραση.

6. Οι επιβάτες θα προσπαθήσουν να βρουν κάποιο τρόπο για να επιβεβαιώσουν ότι η προειδοποίηση είναι ορθή παρά να προσπαθήσουν να διαφύγουν.

**Δ.1.2 Πανικός και συμπεριφορά του ατόμου έξω από τα όρια της λογικής. Η ικανότητά του να κατανοεί δύναται να είναι μειωμένη και μπορεί να μην ανταποκρίνεται στις εντολές όπως θα έκανε, κανονικά, σε περιπτώσεις μη έκτακτης ανάγκης.**

1. Ο πανικός δεν αφορά μόνο το άγχος αλλά τον γνήσιο φόβο.

2. Ο φόβος δεν είναι παράλογος, αλλά απολύτως βάσιμος.

3. Υπάρχει η αντίληψη ότι η δράση πρέπει να λάβει χώρα αμέσως και οι άνθρωποι να κινηθούν το συντομότερο δυνατόν προς την διαδρομή διαφυγής.

4. Περιλαμβάνει, επίσης, διαφυγή χωρίς να λαμβάνονται υπόψη άλλα άτομα.

5. Πανικός μπορεί επίσης να προκύψει όταν οι άνθρωποι λαμβάνουν σχετικές αποφάσεις βασισμένοι σε ψευδείς πληροφορίες.

6. Καθώς το μυαλό εστιάζεται μόνο στη διαφυγή, συχνά –σε άγνωστο περιβάλλον– όλες οι οδηγίες και εντολές αγνοούνται.

**Δ.1.3 Οι επιβάτες και το πλήρωμα ενδέχεται να αρχίσουν να αναζητούν συγγενείς, φίλους και/ή τα υπάρχοντά τους –ως πρώτη αντίδραση– όταν κάτι πάει στραβά.**

1. Η ενστικτώδης αντίδραση αφορά στην αναζήτηση ατόμων που είναι πιο ευάλωτοι, π.χ. τα παιδιά, οι ηλικιωμένοι, τα ΑμεΑ.

2. Οι επιβάτες συνήθως αρκούνται στο γεγονός ότι τα παιδιά είναι ασφαλή σε ένα πλοίο, καθώς υπάρχει εκπαιδευμένο προσωπικό που φροντίζει για την ασφάλειά τους.

3. Τα μέλη των οικογενειών έχουν διαφορετικά ενδιαφέροντα, χώρους παιχνιδιού, μηχανές τυχερών παιχνιδιών, μπαρ, κινηματογράφους κ.λπ..

4. Μία οικογένεια θα μπορούσε εύκολα να έχει διασκορπιστεί σε όλο το πλοίο.

5. Οι επιβάτες σε επιβατηγά οχηματαγωγά πλοία (Ro-Ro) θα κατευθυνθούν προς τον πλησιέστερο σταθμό συγκέντρωσης. Εκεί η ανακατανομή και προώθηση των επιβατών σε άλλους σταθμούς συγκέντρωσης είναι δουλειά του πληρώματος, σε περίπτωση υπερπλήρωσης ενός σταθμού.

6. Το προσωπικό συγκέντρωσης επιβατών πρέπει να καθησυχάσει τις οικογένειες και να τις ενημερώσει ότι γίνεται κάθε δυνατή προσπάθεια για τον εντοπισμό των άλλων μελών.

7. Πρέπει να γίνονται ανακοινώσεις με το μεγαφωνικό δίκτυο δημόσιων ανακοινώσεων (Public Adress system), το τηλέφωνο ή τα φορητά VHF, μεταξύ των υπευθύνων των χώρων συγκέντρωσης.

8. Το προσωπικό μπορεί επίσης να αποστέλλεται σε άλλους σταθμούς συγκέντρωσης για να εντοπίσει τα μέλη που λείπουν και να τα συνοδέψει πίσω στην οικογένειά τους.

9. Αφού συγκεντρωθούν οι επιβάτες, δεν θα πρέπει να τους επιτρέπεται να φύγουν.

**Δ.1.4 Oι επιβάτες μπορούν να αναζητήσουν ασφάλεια στις καμπίνες τους ή σε άλλα μέρη του πλοίου όπου πιστεύουν ότι μπορούν να διαφύγουν από τον κίνδυνο**

1. Όλες οι καμπίνες, οι κοινόχρηστοι χώροι και άλλες περιοχές πρέπει να ελεγχθούν, για να εξασφαλιστεί ότι οι εν λόγω χώροι έχουν εκκενωθεί και ότι οι επιβάτες βρίσκονται στους σταθμούς συγκέντρωσης.

2. Πρέπει να ακολουθηθούν οι διαδικασίες έκτακτης ανάγκης του πλοίου για να διασφαλιστεί ότι όλες οι περιοχές έχουν ελεγχθεί, είτε με απευθείας μηνύματα σε σημείο ελέγχου, είτε με σχέδια ή/και πόρτες σήμανσης, έτσι ώστε να μην χάνεται χρόνος σε διπλές αναζητήσεις.

**Δ.1.5 Οι επιβάτες έχουν την τάση να μετακινούνται στην άνω πλευρά του πλοίου.**

1. Αποτελεσματική διάταξη των επιβατών στον σταθμό σωσίβιων/σχεδίων τους.

2. Οι επιβάτες μπορούν να έχουν μετακινηθεί στην άνω πλευρά του πλοίου, όπου

–λόγω της κλίσης του πλοίου– ορισμένα απ’ τα σωστικά μέσα μπορεί να βρίσκονται εκτός των ορίων καθαίρεσης.

3. Το πιθανό πρόβλημα του πανικού που προκύπτει από τον χωρισμό μελών οικογενειών.

4. Τα μέλη της οικογένειας θα ανησυχούν για την ασφάλεια των δικών τους.

5. Οι επικεφαλής των οικογενειών μπορούν να πάνε σε περιοχές που είναι επικίνδυνες για την αναζήτηση των χαμένων μελών.

6. Οι εντολές από το πλήρωμα μπορεί να αγνοηθούν.

7. Οι εντολές πρέπει να είναι ήρεμες, σαφείς, ενημερωτικές και καθησυχαστικές.

8. Ανάθεση σε συγκεκριμένο μέλος του πληρώματος να καθησυχάσει τα άτομα που βρίσκονται σε μεγάλη ανησυχία και να τους εξηγήσει τις διαδικασίες του πλοίου.

**Ε. ΚΑΘΙΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ**

**Ε.1 Η σημασία των αποτελεσματικών επικοινωνιών.**

**Ε.1.1 Είναι απαραίτητο οι επικοινωνίες να περιλαμβάνουν σαφείς και περιεκτικές αναφορές.**

1. Να πραγματοποιούνται με αργή και καθαρή ομιλία.

2. Να μην αναφέρεται μεγάλος όγκος πληροφοριών.

3. Να μεταφέρεται στους επιβάτες μόνον ότι είναι γνωστό.

4. Να μην γίνεται επινόηση πληροφοριών και μετάδοση φημών που κυκλοφορούν.

**Ε.1.2 Ενθάρρυνση της ανταλλαγής πληροφοριών και εποικοδομητικών σχολίων/γνωμών με τους επιβάτες και το λοιπό προσωπικό.**

1. Να υπάρχει φροντίδα των αναγκών τους και να διατεθεί επιπλέον προσωπικό, που να μπορεί να παράσχει βοήθεια, εάν αυτό απαιτείται.

2. Να απαντώνται οι ερωτήσεις.

3. Εάν το αίτημα είναι σχετικό και σημαντικό, να ενημερωθούν ότι θα ληφθούν οι σχετικές πληροφορίες.

4. Να έχετε υπόψη σας ότι οι επιβάτες θα ρωτούν συνεχώς τι συμβαίνει, οπότε κρατήστε τους απασχολημένους.

**Ε.1.3 Επικοινωνία στη γλώσσα ή τις γλώσσες που αφορούν τις κύριες εθνικότητες των επιβατών και του πληρώματος που υπάρχουν στο συγκεκριμένο ταξίδι.**

1. Να αναγνωριστούν τα μέλη του πληρώματος που μπορούν να επικοινωνήσουν σε περισσότερες από δύο γλώσσες.

2. Να γίνεται η τοποθέτηση αυτών σε στρατηγικές θέσεις, π.χ. περιοχές συγκέντρωσης.

3. Να εκπαιδευτεί το προσωπικό να χρησιμοποιεί βασικές φράσεις, π.χ. εντοπισμού καταστρωμάτων, οδηγίες που πρέπει να ακολουθηθούν και απλές καθησυχαστικές πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση έκτακτης ανάγκης.

4. Επιλογή επιβατών που μπορούν να μεταφράσουν.

**Ε.1.4 Εντοπισμός της πιθανότητας για επικοινωνία με άλλα μέσα (όπως επίδειξη με σήματα χειρός καθώς και προσέλκυση προσοχής στην περιοχή όπου δίδονται οδηγίες ή στην περιοχή συγκέντρωσης ή στα σωστικά μέσα ή στις διαδρομές εκκένωσης) όταν η προφορική επικοινωνία είναι ανεφάρμοστη/μη πρακτική.**

1. Το άτομο που δίδει τις πληροφορίες πρέπει να διακρίνεται, καλό είναι να σταθεί σε μία πλατφόρμα, καρέκλα ή τραπέζι.

2. Να επισημανθούν τα φωτεινά σήματα έκτακτης ανάγκης και άλλες οδηγίες, και ιδανικά να κρατείται φακός.

3. Χρησιμοποίηση σωσιβίου και επίδειξη –με αργές κινήσεις– του πώς τοποθετείται αυτό.

**Ε.1.5 Επιλογή της γλώσσας στην οποία μπορούν να μεταδίδονται οι επείγουσες ανακοινώσεις, κατά τη διάρκεια έκτακτης ανάγκης ή άσκησης, για να μεταδίδονται οι κρίσιμες οδηγίες στους επιβάτες και να διευκολύνονται τα μέλη του πληρώματος που βοηθούν τους επιβάτες.**

1. Να γίνει προσδιορισμός μελών του προσωπικού που μπορούν να κάνουν πολύγλωσσες ανακοινώσεις σε τοπικό επίπεδο ή στο μεγαφωνικό σύστημα δημοσίων ανακοινώσεων.

2. Τυποποίηση των αναμενόμενων ανακοινώσεων που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.

3. Να εξασφαλίζεται ότι οι ανακοινώσεις που γίνονται σε διαφορετικές γλώσσες, είναι ίδιες ή πολύ παραπλήσιες με την κύρια γλώσσα που ομιλείται επί του πλοίου.

4. Να διασφαλίζεται πως οι ανακοινώσεις γίνονται πλήρως κατανοητές από το πλήρωμα και ιδίως από αυτό που βοηθά τους επιβάτες.

5. Κατά την διάρκεια των ασκήσεων, να ζητείται από τα μέλη του πληρώματος να επεξηγούν την ανακοίνωση και να αναφέρουν λεπτομερώς τα μέτρα που ελήφθησαν μετά την πραγματοποίησή τους.

**ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ**

**ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ**

**Ο ψυχικός παράγων**

Μεταξύ του πλήθους των στοιχείων μιας κρίσης υπάρχουν και κάποια τα οποία αντανακλούν την ψυχική κατάσταση του ανθρώπινου παράγοντα και επηρεάζονται από αυτήν. Τα αποκαλούμενα «ψυχολογικά προβλήματα» μπορούν είτε να προϋπάρχουν, ως κλινικά αναγνωρισμένες καταστάσεις, σε ορισμένα άτομα και να επηρεάσουν την ικανότητά τους ως προς τη διαχείριση της κρίσης, είτε να ενεργοποιηθούν από τον οξύ χαρακτήρα της κρίσης αν υπήρχε κάποια προδιάθεση σε λανθάνουσα κατάσταση. Σε κάθε περίπτωση, μια στοιχειώδης γνώση των ψυχικών παραγόντων που ενδέχεται να εμπλακούν με την ικανότητα των ανθρώπων να διαχειριστούν κρίσεις είναι θεμιτή.

**Τα ψυχικά νοσήματα**

Η ψυχική ασθένεια είναι ένα μοτίβο σκέψης ή συμπεριφοράς, ή μια ανωμαλία η οποία προκαλεί πόνο ή και ανικανότητα. Η ψυχική ασθένεια καθορίζεται γενικά από ένα συνδυασμό του πώς ένα άτομο αισθάνεται, ενεργεί, σκέπτεται ή αντιλαμβάνεται την πραγματικότητα. Είναι δυνατόν να σχετίζεται με συγκεκριμένες περιοχές ή λειτουργίες του εγκεφάλου ή και του υπόλοιπου νευρικού συστήματος, συχνά σε ένα κοινωνικό πλαίσιο. Η αναγνώριση και η κατανόηση των ψυχικών διαταραχών έχει τροποποιηθεί με το πέρασμα των χρόνων και ανά τον κόσμο και υπάρχουν ακόμη ποικίλοι ορισμοί, αποτιμήσεις και ταξινομήσεις. Ψυχικά νοσήματα αναπτύσσονται κατά τη διάρκεια της ζωής ενός ατόμου και αυτό μπορεί να συνδέεται με τα γονίδια (κληρονομικότητα) και την εμπειρία (επιδράσεις του περιβάλλοντος). Το τι θεωρείται ως ψυχική ασθένεια έχει αλλάξει με την πάροδο του χρόνου. Το τι θεωρείται ότι είναι μία ψυχική ασθένεια μπορεί να μην είναι το ίδιο σε μία διαφορετική κουλτούρα. Σε γενικές γραμμές, τα άτομα που υποφέρουν από ψυχικό νόσημα έχουν μερικές φορές δυσκολίες επικοινωνίας με τους άλλους ανθρώπους, ή δυσκολεύονται να ακολουθήσουν αυτό που ονομάζεται «φυσιολογική ζωή».

Ο ορισμός και η ταξινόμηση των ψυχικών διαταραχών είναι καίριο ζήτημα για τους παροχείς υπηρεσιών, όπως και για όσους έχουν ήδη διαγνωσθεί. Τα περισσότερα διεθνή κλινικά αρχεία χρησιμοποιούν τον όρο ψυχική "διαταραχή", ή "ασθένεια". Έχει σημειωθεί ότι χρησιμοποιώντας τον όρο "ψυχική", δε σημαίνει απαραίτητα ότι διαχωρίζεται το μυαλό από το σώμα. Υπάρχουν δύο ευρέως εδραιωμένα συστήματα τα οποία ταξινομούν τις ψυχικές διαταραχές:

ICD-10: Κεφάλαιο 5: Διανοητικές και συμπεριφορικές διαταραχές, από το 1945 τμήμα της Διεθνούς Ταξινόμησης Ασθενειών, που έχει δημιουργηθεί από τον ΠΟΥ,

DSM-V (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders- 5th Edition), που έχει δημιουργηθεί από την Αμερικανική Ψυχιατρική Εταιρεία από το 1952.

Τα δύο αυτά συστήματα ταξινόμησης παρέχουν σταθερά κριτήρια για τη διάγνωση των ψυχικών διαταραχών.

Στην παραδοσιακή τυπολογία των ψυχικών νοσημάτων υπάρχει ένας βασικός διαχωρισμός μεταξύ δύο ομάδων προβλημάτων ψυχικής υγείας, τις νευρώσεις (σήμερα ονομάζονται συνηθέστερα διαταραχές) και τις ψυχώσεις. Οι νευρώσεις δεν αποδιοργανώνουν την προσωπικότητα, ούτε αποκόπτουν την επικοινωνία της με την πραγματικότητα και δεν συνοδεύονται από ψευδαισθήσεις, χαρακτηριστικά που τις διαχωρίζουν απ' τις ψυχώσεις. Στη νεύρωση ο ασθενής έχει πλήρη επίγνωση της πραγματικότητας, στη ψύχωση είναι απαραίτητα τα ψυχιατρικά φάρμακα.

**Ταξινόμηση και βασική περιγραφή προβλημάτων ψυχικής υγείας**

**Α. Ψύχωση:**

O όρος ψύχωση χρησιμοποιείται για να περιγράψει μια κλινική κατάσταση που επηρεάζει τον εγκέφαλο και οδηγεί σε απώλεια επαφής με την πραγματικότητα. Όταν κάποιο άτομο εμφανίσει τέτοιου είδους πρόβλημα ψυχικής υγείας, αυτό ονομάζεται ψυχωσικό επεισόδιο. Η ψύχωση έχει μεγαλύτερη πιθανότητα να εμφανιστεί στους νέους ενηλίκους και είναι αρκετά κοινή ασθένεια. Το ποσοστό εμφάνισης ψυχωσικών επεισοδίων στον γενικό πληθυσμό είναι 3%.

**Συμπτώματα**

Η ψύχωση μπορεί να οδηγήσει σε αλλαγές στη διάθεση και στη σκέψη καθώς επίσης και σε αφύσικες ιδέες. Είναι χρήσιμο να ομαδοποιηθούν μερικά από τα χαρακτηριστικότερα συμπτώματα:

1. Αποδιοργανωμένη σκέψη

Οι καθημερινές απλές σκέψεις γίνονται ασύνδετες και συγκεχυμένες. Οι προτάσεις είναι ασαφείς ή δεν έχουν νόημα. Υπάρχει δυσκολία συγκέντρωσης. Οι σκέψεις του ατόμου μοιάζουν να επιταχύνονται ή να επιβραδύνουν.

2. Παραισθήσεις

Στην ψύχωση, το πρόσωπο βλέπει, ακούει, αισθάνεται, μυρίζει ή γεύεται πράγματα που δεν υπάρχουν πραγματικά . Παραδείγματος χάριν, μπορούν να ακούει φωνές ή να βλέπει πράγματα που δεν υπάρχουν.

3. Ψεύτικες πεποιθήσεις (Ψευδαισθήσεις-αυταπάτες)

Κατά τη διάρκεια ψυχωσικών επεισοδίων ένα άτομο μπορεί να διατηρεί ψεύτικες πεποιθήσεις, γνωστές ως ψευδαισθήσεις. Το άτομο είναι τόσο πεπεισμένο για την ψευδαίσθησή του που ακόμη και το πιο λογικό επιχείρημα δεν μπορεί να του αλλάξει γνώμη. Π.χ. κάποιος μπορεί να πειστεί ότι η αστυνομία τον παρακολουθεί επειδή τα αυτοκίνητα σταθμεύουν έξω από το σπίτι του ή να πιστεύει ακράδαντα ότι κάποιος γείτονας απειλεί τη ζωή του.

4. Αλλοιωμένα συναισθήματα

Τα συναισθήματα των ψυχωσικών μπορούν να αλλάξουν χωρίς προφανή λόγο. Μπορούν να αισθανθούν αποξενωμένοι και να αποκοπούν από το περιβάλλον. Οι αλλαγές στην διάθεση είναι συνήθεις, έτσι μπορούν να αισθανθούν απρόσμενα διεγερμένοι ή θλιμμένοι. Τα συναισθήματα μπορούν να είναι αμβλυμμένα - οι άνθρωποι μπορούν να αισθανθούν λιγότερο απ' ό,τι συνήθιζαν, ή εκφράζουν λιγότερα συναισθήματα σε όσους βρίσκονται γύρω τους.

5. Αλλοιωμένη συμπεριφορά

Οι πάσχοντες από ψύχωση συμπεριφέρονται διαφορετικά από ό,τι συνήθως. Μπορεί να είναι εξαιρετικά δραστήριοι, ή να βρίσκονται σε λήθαργο - μένοντας καθισμένοι όλη την ημέρα. Μπορούν να γελάσουν σε ακατάλληλη στιγμή- ανάρμοστα, άπρεπα, ή να θυμώσουν χωρίς προφανή αιτία. Οι αλλαγές συμπεριφοράς συνδέονται συχνά με τα συμπτώματα που περιγράφονται πιο πάνω. Π.χ. κάποιος μπορεί να σταματήσει να τρώει εάν πιστεύει ότι η τροφή του δηλητηριάζεται. Κάποιος που θεωρεί ότι είναι ο Ιησούς Χριστός μπορεί να περάσει όλη την ημέρα κηρύττοντας στους δρόμους. Τα συμπτώματα ποικίλλουν ανάλογα με το άτομο και μπορούν να αλλάξουν με το πέρασμα του χρόνου.

**Β. Διαταραχές (Νευρώσεις):**

Υπάρχουν πολλές διαφορετικές κατηγορίες ψυχικών διαταραχών και πολλές διαφορετικές πτυχές της ανθρώπινης συμπεριφοράς και προσωπικότητας που μπορούν να διαταραχθούν.

1. Άγχος ή φόβος που διαταράσσει τη λειτουργικότητα μπορεί να ταξινομηθεί ως αγχώδης διαταραχή.

2. Διαταραχή του συναισθήματος που περιλαμβάνει ασυνήθιστα έντονη και παρατεινόμενη λύπη, μελαγχολία ή απόγνωση, είναι γνωστή ως μείζων καταθλιπτική διαταραχή (επίσης γνωστή ως μονοπολική ή κλινική κατάθλιψη). Ηπιότερη αλλά παρατεταμένη κατάθλιψη είναι γνωστή ως δυσθυμία.

3. Η διπολική διαταραχή (επίσης γνωστή ως μανιοκατάθλιψη) περιλαμβάνει παθολογικά ανεβασμένη διάθεση, γνωστή ως μανία ή υπομανία, που εναλλάσσεται με κανονική ή καταθλιπτική διάθεση.

4. Διαταραχές της προσωπικότητας. Η προσωπικότητα, τα κυρίαρχα χαρακτηριστικά ενός ατόμου που επηρεάζουν τις σκέψεις και τη συμπεριφορά, μπορεί να θεωρηθεί διαταραγμένη εάν κριθεί ότι είναι άκαμπτη και δυσπροσαρμοστική. Υπάρχει ένας αριθμός διαφορετικών διαταραχών προσωπικότητας, στον οποίο συμπεριλαμβάνονται κάποιες που χαρακτηρίζονται ως "εκκεντρικές", όπως η παρανοειδής, η σχιζοειδής και η σχιζότυπη διαταραχή προσωπικότητας, κάποιες που χαρακτηρίζονται ως "δραματικές ή "συναισθηματικές", όπως η αντικοινωνική, η οριακή, η ιστριονική ή ναρκισσιστική διαταραχή προσωπικότητας, καθώς και αυτές που σχετίζονται με τον φόβο, όπως η αποφευκτική, η εξαρτητική και η ψυχαναγκαστική διαταραχή προσωπικότητας. Γενικά οι διαταραχές προσωπικότητας αναδύονται στην παιδική ηλικία, ή τουλάχιστον στην εφηβεία ή στην πρώιμη ενήλικη ζωή.

5. Οι διαταραχές πρόσληψης τροφής χαρακτηρίζονται από δυσανάλογη ανησυχία σε θέματα φαγητού και βάρους. Κατηγορίες σε αυτόν τον τομέα περιλαμβάνουν τη νευρική ανορεξία (ή αλλιώς ψυχογενή ανορεξία), την ψυχογενή βουλιμία και τη διαταραχή επεισοδιακής υπερφαγίας.

6. Οι διαταραχές του ύπνου όπως η αϋπνία σχετίζονται με διαταραχές στα φυσιολογικά σχήματα ύπνου, ή ένα αίσθημα κούρασης παρά το γεγονός ότι ο ύπνος παρουσιάζεται φυσιολογικός.

7. Οι γενετήσιες και οι διαταραχές ταυτότητας του φύλου περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων τη δυσπαρευνία και τη διαταραχή της ταυτότητας του φύλου. Διάφορα είδη παραφιλίας θεωρούνται ψυχικές διαταραχές (όπως η γενετήσια διέγερση από αντικείμενα, καταστάσεις ή άτομα, η οποία θεωρείται παθολογική ή επιβλαβής για το άτομο ή για τους άλλους).

8. Οι άνθρωποι που είναι παθολογικά ανίκανοι να αντισταθούν σε συγκεκριμένες παρορμήσεις που μπορεί να είναι επιβλαβείς για τους ίδιους ή για τους άλλους, μπορούν να ταξινομηθούν στις διαταραχές ελέγχου των παρορμήσεων, περιλαμβάνοντας διάφορα είδη διαταραχών με "τικ", όπως είναι το σύνδρομο Τουρέτ, και διαταραχές όπως η κλεπτομανία, ή η πυρομανία. Διάφοροι εθισμοί, όπως ο εθισμός στο τζόγο και στα τυχερά παιχνίδια θεωρούνται διαταραχές.

9. Η ιδεοψυχαναγκαστική διαταραχή μπορεί μερικές φορές να περιλαμβάνει αδυναμία αντίστασης σε συγκεκριμένες πράξεις, ωστόσο ταξινομείται διαφορετικά όντας πρωταρχικά μία αγχώδης διαταραχή.

10. Οι άνθρωποι που υποφέρουν από σημαντικές διαταραχές της προσωπικής τους ταυτότητας, της μνήμης και της γενικότερης επίγνωσης του εαυτού τους και του περίγυρού τους, μπορούν να ταξινομηθούν στην κατηγορία της διασχιστικής διαταραχής της ταυτότητας, όπως η διαταραχή της αποπροσωποποίησης ή της ίδιας της Διασχιστικής Διαταραχής Ταυτότητας (που λέγεται επίσης και διαταραχή πολλαπλής προσωπικότητας). Άλλες διαταραχές της μνήμης ή γνωστικές διαταραχές περιλαμβάνουν την αμνησία και διάφορα είδη γεροντικής άνοιας.

11. Ένα εύρος αναπτυξιακών διαταραχών το οποίο συμβαίνει πρωτίστως στην παιδική ηλικία μπορεί να διαγνωσθεί, όπως για παράδειγμα οι διαταραχές του φάσματος του αυτισμού, η εναντιωματική προκλητική διαταραχή και διαταραχή αγωγής, και η διαταραχή ελλειμματικής προσοχής και υπερκινητικότητας (ΔΕΠΥ), που μπορεί να συνεχιστεί και στην ενήλικη ζωή.

12. Η διαταραχή αγωγής, αν συνεχιστεί και στην ενήλικη ζωή, μπορεί να διαγνωσθεί ως αντικοινωνική διαταραχή προσωπικότητας (δυσκοινωνική διαταραχή προσωπικότητας, σύμφωνα με το ICD).

13. Οι σωματόμορφες διαταραχές μπορούν να διαγνωσθούν όταν υπάρχουν προβλήματα που παρουσιάζονται να έχουν ως προέλευση το σώμα και θεωρείται ότι είναι εκδηλώσεις μιας ψυχικής διαταραχής. Περιλαμβάνουν τη σωμοτοποιητική διαταραχή και τη διαταραχή μετατροπής. Υπάρχουν επίσης διαταραχές που σχετίζονται με το πώς κάποιος αντιλαμβάνεται το σώμα του, όπως είναι η σωματική δυσμορφοφοβική διαταραχή. Η νευρασθένεια είναι μια παλιά διάγνωση που περιλαμβάνει σωματικές εκδηλώσεις, κόπωση και χαμηλή ενεργητικότητα/κατάθλιψη

**Παρουσίαση των αγχωδών διαταραχών**

Η αίσθηση του άγχους βιώνεται συχνά από πολλούς ανθρώπους. Χαρακτηρίζεται από μια διάχυτη και δυσάρεστη αίσθηση έντασης και αμηχανίας, ενώ συνοδεύεται από συμπτώματα όπως πονοκέφαλοι, εφίδρωση, αίσθημα παλμών, βάρος στο στήθος, αίσθημα δύσπνοιας, στομαχική δυσφορία κ.α. Τα συμπτώματα των αγχωδών διαταραχών είναι ποικιλόμορφα και διαφέρουν από άτομο σε άτομο.

Πρέπει να έχουμε υπόψη μας ότι υπάρχει και το λεγόμενο φυσιολογικό άγχος, εκείνο δηλαδή που είναι προς όφελος του ατόμου, όταν απαντά με άγχος σε κάποιες απειλητικές καταστάσεις, σε αντίθεση με το παθολογικό άγχος. Το άγχος είναι φυσιολογικό σε κάθε άνθρωπο που αντιμετωπίζει μια δύσκολη και απειλητική κατάσταση. Επίσης, το άγχος είναι φυσιολογική συνοδός κατάσταση στην ανάπτυξη, στην αλλαγή, στη βίωση νέων και πρωτόγνωρων εμπειριών. Αντιθέτως, το παθολογικό άγχος είναι απρόσφορη απάντηση σε δεδομένο ερέθισμα, ενώ υπάρχει και το λεγόμενο ενδογενές άγχος, το οποίο είναι ένα μη φυσιολογικό χαρακτηριστικό της προσωπικότητας. Έχει σημασία το γεγονός ότι το άγχος μπορεί να είναι ένα σύμπτωμα άλλων ψυχιατρικών διαταραχών, ιδιαίτερα της κατάθλιψης.

**Στις αγχώδεις διαταραχές περιλαμβάνονται:**

**Διαταραχή πανικού** (με ή χωρίς αγοραφοβία): επανειλημμένες κρίσεις πανικού, δηλαδή επεισόδια έντονου φόβου ή δυσφορίας που συνοδεύονται από συμπτώματα όπως ταχυπαλμία, εφίδρωση, τρεμούλα, ζάλη, φόβος απώλειας ελέγχου, φόβος θανάτου κ.α.

**Αγοραφοβία**: άγχος έκθεσης του ατόμου σε δημόσια μέρη και ειδικότερα σε σημεία απ' όπου η ταχεία απομάκρυνση είναι δύσκολη, εάν το άτομο καταληφθεί από κρίση πανικού.

**Ειδικές φοβίες**: υπερβολικός φόβος και ανάλογη αντίδραση σε ένα αντικείμενο, μια κατάσταση ή μια δραστηριότητα (π.χ. ζωοφοβία, υψοφοβία, κλειστοφοβία κλπ.)

**Κοινωνικές φοβίες**: υπερβολικός φόβος ταπείνωσης ή γελοιοποίησης σε διάφορες κοινωνικές καταστάσεις (π.χ. δημόσια ομιλία).

**Ιδεοψυχαναγκαστική διαταραχή**: επαναλαμβανόμενες και επίμονες σκέψεις, παρορμήσεις και πράξεις.

**Γενικευμένη αγχώδης διαταραχή**: υπερβολικό και διάχυτο άγχος που συνοδεύεται από νευρικότητα, κόπωση, δυσκολία συγκέντρωσης, διαταραχή ύπνου κ.α.

**Διαταραχή οξέος στρες - Διαταραχή μετά από τραυματικό στρες**: ποικιλία εκδηλώσεων άγχους μετά από κάποιο τραυματικό γεγονός.

**Αγχώδης διαταραχή που οφείλεται σε σωματική κατάσταση**: υπερθυρεοειδισμός, καρδιακές αρρυθμίες, ημικρανίες, ανεπάρκεια βιταμινών, υπογλυκαιμία, νεοπλάσματα.

**Αγχώδης διαταραχή που προκαλείται από ουσίες:** αμφεταμίνες, κοκαΐνη κ.α.

**Αίτια των αγχωδών διαταραχών**

Διάφοροι βιολογικοί και ψυχολογικοί (περιβαλλοντολογικοί) παράγοντες.

Οι βιολογικές θεωρίες, που παρουσιάζουν ιδιαίτερη ανάπτυξη τα τελευταία χρόνια, αναφέρονται σε διαταραχές σε διάφορες ουσίες του εγκεφάλου (σεροτονίνη, νοραδρεναλίνη κ.α.), σε διαταραχές των δομών του εγκεφάλου και σε γενετικά στοιχεία. Παρά την πρόσφατη εξέλιξη των βιολογικών δεδομένων, οι ψυχοδυναμικές, συμπεριφορικές και άλλες θεωρίες παραμένουν πολύ σημαντικές στην κατανόηση και αντιμετώπιση των ασθενών με αγχώδεις διαταραχές. Έτσι οι ψυχαναλυτικές θεωρίες αντιμετωπίζουν το άγχος ως άμυνα σε εσωτερικές πιέσεις, οι συμπεριφορικές θεωρίες υποστηρίζουν ότι το άγχος είναι μαθημένη απάντηση σε ειδικά περιβαλλοντικά ερεθίσματα και οι γνωσιακές θεωρίες μιλάνε για λανθασμένους τρόπους σκέψης και δυσπροσαρμοστικές συμπεριφορές.

**Θεραπεία**

Οι πρόσφατες προσεγγίσεις καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι οι συνδυασμένες θεραπείες, δηλαδή ψυχοθεραπεία μαζί με φαρμακοθεραπεία, δίνουν τα καλύτερα και σε βάθος χρόνου αποτελέσματα. Μεγάλος είναι ο αριθμός και η ποικιλία των ψυχοθεραπευτικών τεχνικών που χρησιμοποιούνται για την αντιμετώπιση των αγχωδών διαταραχών. Οι ψυχοδυναμικές θεραπείες βοηθούν τον πάσχοντα να κατανοήσει και να ελέγξει συναισθηματικές συγκρούσεις που προκαλούν το άγχος. Η συμπεριφορικές/γνωσιακές παρεμβάσεις βοηθούν το άτομο να κατανοήσει τους λανθασμένους τρόπους σκέψης και δράσης, ενώ παράλληλα το «εκπαιδεύουν» σε ορθότερη αντιμετώπιση των καταστάσεων. Τέλος η υποστηρικτική ψυχοθεραπεία και η θεραπεία οικογενείας χρησιμοποιούνται πολύ συχνά, προκειμένου να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα που προκύπτουν από την επίδραση του άγχους στο άτομο αναφορικά με τις διάφορες δραστηριότητές του και τις διαπροσωπικές του σχέσεις.

**Εργασιακό άγχος**

Το άγχος αποτελεί καταρχήν έναν προσαρμοστικό και χρήσιμο μηχανισμό για την επιβίωση του ανθρώπου. Στην περίπτωση όμως που βιώνεται σε υπερβολικό βαθμό είναι δυνατό να μετατραπεί σε μια μεγάλη απειλή για τη σωματική και ψυχική του υγεία. Το άγχος πηγάζει από την αναντιστοιχία που υπάρχει ανάμεσα στις απαιτήσεις που δέχεται το άτομο από το περιβάλλον του και την ικανότητά του να ανταποκριθεί σε αυτές, ειδικά όταν η μη επαρκής ανταπόκρισή του επιφέρει αρνητικές συνέπειες για αυτό. Όταν ο εργαζόμενος έρχεται αντιμέτωπος με πολύ πιεστικές καταστάσεις ή υπερβολικές απαιτήσεις στην εργασία του στις οποίες δε μπορεί να ανταποκριθεί, τότε βιώνει ένα νοσηρό άγχος. Η διάκριση ανάμεσα στο νοσηρό και το φυσιολογικό άγχος είναι κεφαλαιώδους σημασίας, καθώς ένας βαθμός πρόκλησης (challenge) στην εργασία, το αποκαλούμενο «δημιουργικό άγχος» παρακινεί τον εργαζόμενο και του προσφέρει την ικανοποίηση της επίτευξης θετικών αποτελεσμάτων.

**Συμπτώματα του εργασιακού άγχους**

Υπάρχουν τρεις κατηγορίες συμπτωμάτων: τα σωματικά, τα ψυχολογικά και τα συμπεριφορικά.

Στα **σωματικά συμπτώματα** περιλαμβάνονται: αυξημένη αρτηριακή πίεση, πονοκέφαλοι, αλλαγή καρδιακού ρυθμού και ρυθμού αναπνοής, μυϊκή υπερένταση, ναυτία, αίσθημα κόπωσης, δυσπεψία, ορμονικές διαταραχές κ.α.

Στα **ψυχολογικά συμπτώματα** περιλαμβάνονται: κατάθλιψη, ευερεθιστότητα, φόβος αποτυχίας, χαμηλή αυτοπεποίθηση, δυσκολία αυτοσυγκέντρωσης και λήψης αποφάσεων, διαταραχές ύπνου και λήψης τροφής κ.α.

Στις **συμπεριφορικές εκδηλώσεις**, που είναι χαρακτηριστικές του εργασιακού άγχους, ανήκουν: οι συχνές απουσίες από την εργασία, τα συχνά λάθη και ατυχήματα στο χώρο εργασίας, η αυξημένη κατανάλωση ουσιών, οι προβληματικές σχέσεις με τους συναδέλφους κ.α.

**Οι κυριότερες αιτίες του εργασιακού άγχους**

Πηγές εργασιακού άγχους μπορούν να αποτελέσουν μια σειρά από παράγοντες που σχετίζονται είτε με το σχεδιασμό και την οργάνωση της εργασίας, είτε με το περιεχόμενό της, είτε με το περιβάλλον εργασίας, είτε με τον ίδιο τον εργαζόμενο.

Α) Σχεδιασμός και οργάνωση της εργασίας: κακές περιβαλλοντικές συνθήκες εργασίας, εργασία σε βάρδιες, πολύωρη εργασία, πολύς φόρτος ή/και ελάχιστος φόρτος εργασίας, εργασία υπό χρονικές πιέσεις, μη ευέλικτη εργασία, μη προγραμματιζόμενο ωράριο κ.α.

Β) Περιεχόμενο εργασίας: ασήμαντα, μονότονα, ασαφή, δυσάρεστα καθήκοντα, ασαφής ρόλος, σύγκρουση ρόλων στην ίδια εργασία, συνεχής επαφή με άλλους ανθρώπους και με τα προβλήματά τους, έλλειψη προοπτικών εξέλιξης, θέση ευθύνης και συντονισμού άλλων ανθρώπων, ύπαρξη περισσότερων ή λιγότερων ικανοτήτων από τις απαιτούμενες για μια θέση, χαμηλό κύρος και μισθός, ανεπαρκής εκπαίδευση κ.α.

Γ) Περιβάλλον εργασίας: κακές σχέσεις με συναδέλφους, έλλειψη υποστήριξης από τον προϊστάμενο, ασαφείς οδηγίες και κατευθύνσεις, μη επαρκή κανάλια επικοινωνίας, ανταγωνισμός, απομόνωση, ανασφάλεια, μη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, έλλειψη ελέγχου, ασάφεια στους στόχους και τη δομή της επιχείρησης, ασαφές σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης, κακό κλίμα, μη αναγνώριση ή ανταμοιβή της καλής απόδοσης, αποτροπή της ανάληψης πρωτοβουλιών, μη ενθάρρυνση ή υποβοήθηση της εξισορρόπησης εργασιακής και προσωπικής ζωής κ.α.

Δ) Προσωπικοί παράγοντες: οικογενειακές δυσκολίες, ψυχικές ή/ και σωματικές ασθένειες, οικονομικά προβλήματα, αίσθημα απομόνωσης, εθισμός από ουσίες κ.α.

**Συνέπειες του εργασιακού άγχους;**

Αφορούν τόσο τον ίδιο τον εργαζόμενο, όσο και την επιχείρηση στην οποία εργάζεται. Είναι οι παρακάτω:

**Συνέπειες του άγχους για τον εργαζόμενο:**

1. Επιβάρυνση της σωματικής και ψυχικής του υγείας

2. Εκνευρισμός, αδυναμία χαλάρωσης και συγκέντρωσης

3. Δυσκολία λογικής σκέψης και λήψης αποφάσεων

4. Θυμός, κούραση, απογοήτευση, απόγνωση

5. Χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση και δέσμευση

6. Χαμηλή αυτοεκτίμηση

7. Μειωμένη απόδοση και αποτελεσματικότητα

8. Κακές σχέσεις με συναδέλφους

9. Διατάραξη της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής

10. Κατανάλωση αλκοόλ, χρήση φαρμάκων- ουσιών, κάπνισμα

**Συνέπειες του άγχους για την επιχείρηση:**

1. Αύξηση απουσιών προσωπικού και λήψης αναρρωτικών αδειών

2. Ανάγκη συχνής αλλαγής/ αντικατάστασης προσωπικού

3. Χαμηλή απόδοση και παραγωγικότητα

4. Μείωση της δέσμευσης των εργαζομένων

5. Αύξηση συχνότητας ατυχημάτων

6. Αρνητικό κλίμα και μειωμένο ηθικό εργαζομένων

7. Αρνητική εικόνα της επιχείρησης ως ένας «κακός» εργοδότης

8. Κακή ποιότητα προϊόντων /παρεχόμενων υπηρεσιών

9. Αύξηση παραπόνων πελατών

**Αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους**

Υπάρχουν άμεσα και αποτελεσματικά μέτρα, όπως:

1. Εκτίμηση κινδύνων και παραγόντων εργασιακού άγχους

2. Επανασχεδιασμός της εργασίας

3. Εργονομία και περιβαλλοντικός σχεδιασμός

4. Ανοιχτά κανάλια επικοινωνίας μεταξύ εργαζομένων και διοίκησης

5. Παροχή επαρκών χρονικών περιθωρίων για την εκτέλεση της εργασίας

6. Ρεαλιστικές προσδοκίες από τους εργαζόμενους

7. Επιβράβευση και αμοιβή της καλής απόδοσης

8. Εκπαίδευση εργαζομένων στη διαχείριση του άγχους

9. Προσδιορισμός των στόχων της επιχείρησης και εναρμόνισή τους με τους στόχους των εργαζομένων

10. Δημιουργία περιβάλλοντος εμπιστοσύνης, δικαιοσύνης, ασφάλειας.

**Εξετάζοντας την κρίση στη ναυτιλιακή επιχείρηση**

Η ναυτιλιακή βιομηχανία παρουσιάζει πολλές ιδιομορφίες που την κάνουν να διαφοροποιείται από την υπόλοιπη αγορά. Το επίπεδο κινδύνου είναι υψηλότερο στη ναυτιλία από ότι σε άλλους τομείς δραστηριότητας. Τα αίτια εντοπίζονται αφενός στους παραδοσιακούς φυσικούς κινδύνους της ναυσιπλοΐας και αφετέρου στο γεγονός ότι στις ναυτιλιακές δραστηριότητες υπάρχει μεγάλη ένταση κεφαλαίου. Τα απαιτούμενα κεφάλαια για την λειτουργία μιας ναυτιλιακής εταιρίας είναι δυσανάλογα μεγάλα σε σχέση με άλλες οικονομικές δραστηριότητες, πράγμα που κάνει τις επιχειρήσεις της ναυτιλίας πιο ευάλωτες σε καταστάσεις κρίσης. Οι επιπτώσεις της κρίσης στη ναυτιλία είναι μεγαλύτερων διαστάσεων από τις αντίστοιχες σε εταιρίες δραστηριοποιούμενες σε διαφορετικές αγορές. Στο γεγονός αυτό προστίθεται και ο ασταθής χαρακτήρας της αγοράς της ναυτιλιακής βιομηχανίας ο οποίος αυξάνει την πιθανότητα εμφάνισης καταστάσεων κρίσης στον χώρο της ναυτιλίας. Σύμφωνα με μεγάλο αριθμό ερευνών και στατιστικών καταγραφών, οι βασικότερες αιτίες που μπορούν να οδηγήσουν μια ναυτιλιακή εταιρία σε κρίση σχετίζονται με τον ανθρώπινο παράγοντα. Το υψηλό επίπεδο κινδύνου σε συνδυασμό με τον αστάθμητο ανθρώπινο παράγοντα μπορούν να οδηγήσουν μια ναυτιλιακή εταιρεία σε καταστάσεις σοβαρού ρίσκου για την βιωσιμότητα της. Συνεπώς η διαχείριση κρίσεων στην ναυτιλία συνιστά κεφαλαιώδους σημασίας λειτουργία που πρέπει πάντοτε να τυγχάνει της ανάλογης προσοχής από τους υπεύθυνους.