



# **Συλλογή Βέλτιστων Πρακτικών για την Ενίσχυση της Ανθεκτικότητας των Επαγγελματιών Πρώτης Γραμμής – Ενότητα 5**

**Συντάχθηκε από KSU**

## **Πηγή 1**

### **1. Τίτλος της βέλτιστης πρακτικής**

Hope Huddles – Σύντομες Ομαδικές Συναντήσεις Υποστήριξης

### **2. Σχετική Εκπαιδευτική Ενότητα**

Ενότητα 5 – Ηγεσία και Συντονισμός Ομάδας σε Καταστάσεις Έκτακτης Ανάγκης

### **3. Πλαίσιο και Ιστορικό**

Αυτή η πρακτική αναπτύχθηκε αρχικά σε ένα αμερικανικό νοσοκομείο (Νοσοκομείο Northwell Lenox Hill, Νέα Υόρκη) κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19. Κατά τις αλλαγές βάρδιας, οι νοσηλευτές και οι γιατροί συναντώνται και αναφέρουν τους ασθενείς και την κατάστασή τους. Οι Hope Huddles επεκτείνουν τέτοιες συναντήσεις δίνοντας στους νοσηλευτές, ή σε άλλα πλαίσια όπως σεισμοί, δασικές πυρκαγιές ή πλημμύρες, σε κάθε είδους ομάδες ανταπόκρισης, όχι μόνο ευκαιρίες να ανταλλάξουν πληροφορίες σχετικά με την τρέχουσα κατάσταση, αλλά και να αφηγηθούν συναισθηματικές στιγμές που βιώνουν κατά τη διάρκεια καταστάσεων έκτακτης ανάγκης. Αυτές μπορεί, για παράδειγμα, να είναι ιστορίες διάσωσης ενός ατόμου μετά από σεισμό και λήψης ευχαριστιών από συγγενείς ή φίλους του διασωθέντος θύματος καταστροφής. Αυτές μπορεί επίσης να είναι ιστορίες επιχειρήσεων διάσωσης που δεν πέτυχαν τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα ή στιγμές αναστάτωσης λόγω των αγχωτικών προκλήσεων μιας επιχείρησης, έτσι ώστε οι ανταποκριτές να μπορούν να μοιράζονται την παρηγοριά τους και να λαμβάνουν ενθάρρυνση από άλλα μέλη της ομάδας και ιδιαίτερα από τους αρχηγούς των ομάδων. Συνιστάται στους αρχηγούς των ομάδων να επιτρέπουν τέτοιου είδους Hope Huddles τακτικά. Οι Hope Huddles δεν απαιτούν συγκεκριμένη προετοιμασία εκτός από τον καθορισμό χρόνου. Οι Hope Huddles μπορούν να πραγματοποιηθούν σε συναντήσεις 5-10 λεπτών.

### **4. Στόχοι της Πρακτικής Άσκησης**

Το Hope Huddles σκοπεύει να επιτύχει τους ακόλουθους στόχους:



## ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΙ ΑΝΤΙΔΡΑΤΕΣ: Αποθετήριο Βέλτιστων Πρακτικών

- δημιουργία θετικότητας στις ομάδες
- ενθάρρυνση για συνέχιση του έργου διάσωσης
- βοηθώντας τα μέλη της ομάδας να επεξεργάζονται εμπειρίες δίνοντάς τους ευκαιρίες για αφήγηση
- δημιουργώντας χώρους για να αντιλαμβάνονται τα θύματα καταστροφών ως άτομα, όχι ως ανώνυμα άτομα
- δημιουργώντας χώρους για τους ηγέτες ώστε να καλλιεργήσουν το ομαδικό πνεύμα

### 5. Περιγραφή της Πρακτικής

Σε τακτικές συναντήσεις, ειδικά σε αλλαγές βάρδιας, τα μέλη της ομάδας συγκεντρώνονται. Αφού αναφέρει τις τρέχουσες καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, ο επικεφαλής καλεί τα μέλη της ομάδας να περιγράψουν ένα περιστατικό κατά τη διάρκεια της αμέσως προηγούμενης έκτακτης ανάγκης που βίωσαν. Ένα μέλος της ομάδας μπορεί να μιλήσει για ένα συναισθηματικά σημαντικό γεγονός. Ο επικεφαλής δείχνει ενσυναίσθηση προς το μέλος της ομάδας και εκτιμά τη δέσμευσή του με εκφράσεις όπως: «Κάνετε καταπληκτική δουλειά. Δεν θα μπορούσαμε να το κάνουμε ο ένας χωρίς τον άλλον. Η δέσμευσή σας μας δίνει δύναμη όλους. Σας ευχαριστούμε».

### 6. Αποτελέσματα και αντίκτυπος

Ως μια ad-hoc πρακτική, τα Hope Huddles ενισχύουν τη συνεργασία στην ομάδα. Αυτή η πρακτική λειτουργεί ως διέξοδος έκφρασης συναισθηματικών καταστάσεων, συμβάλλοντας έτσι στην ανθεκτικότητα των ανταποκριτών. Με την τακτική εφαρμογή της, διδάσκει στους ηγέτες να εξελιχθούν στους ρόλους τους.

### 7. Διδάγματα που αντλήθηκαν και παράγοντες επιτυχίας

Η πρακτική αυτή βοηθά τους ανταποκριτές να κατανοήσουν την εργασία τους, καθώς η εκτίμηση λαμβάνεται αμέσως.

### 8. Μεταβιβασιμότητα και Προσαρμοστικότητα

Ενώ αρχικά εφαρμόστηκε σε νοσοκομειακό περιβάλλον, η πρακτική μπορεί να εφαρμοστεί σχεδόν σε όλα τα περιβάλλοντα στα οποία εργάζονται οι ανταποκριτές.

### 9. Ηθικές Σκέψεις

Δεν υπάρχουν σχετικές ηθικές παραμέτρους. Πρέπει να δοθεί σημασία στην ανάγκη να προσκαλούνται μόνο τα μέλη της ομάδας που επιθυμούν να μοιραστούν τις αφηγήσεις τους να μοιραστούν ενεργά τις ιστορίες τους.



### 10. Αναφορές

Donelly, B. (2020, May 27). *Hope Huddles connects front-line nurses amid COVID-19 crisis*. Northwell Lenox Hill Hospital. <https://lenoxhill.northwell.edu/news/inspiring-people/hope-huddles-connects-front-line-nurses-amid-covid-19-crisis>



### Πηγή 2

#### 1. Τίτλος της βέλτιστης πρακτικής

Για να ξεπεράσετε μια κρίση, δημιουργήστε ένα δίκτυο ομάδων

#### 2. Σχετική Εκπαιδευτική Ενότητα

Ενότητα 5 – Ηγεσία και Συντονισμός Ομάδας σε Καταστάσεις Έκτακτης Ανάγκης

#### 3. Πλαίσιο και Ιστορικό

Αυτή η προσέγγιση προτάθηκε από την McKinsey & Company. Έχοντας χρησιμοποιήσει προηγουμένως μια μέθοδο «εντολής και ελέγχου» για την αντιμετώπιση διαδοχικών φυσικών καταστροφών, εφάρμοσαν τις διοικητικές τους ικανότητες στη νέα κατάσταση που παρουσίασε η πανδημία. Δεν υπήρχε τακτικό σχέδιο για τον ιό. Οι ηγέτες του κλάδου δεν μπορούσαν να προσεγγίσουν αυτήν την πανδημία με τον ίδιο τρόπο όπως άλλα γεγονότα που είχαν βιώσει ή για τα οποία είχαν εκπαιδευτεί. Πρώτον, κανένας διευθυντής δεν είχε όλες τις απαντήσεις. Στην πραγματικότητα, η κατανόηση της τρέχουσας κατάστασης - πόσο μάλλον η λήψη αποφάσεων σχετικά με τον τρόπο αντίδρασης - απαιτούσε τη συμμετοχή περισσότερων ανθρώπων από το συνηθισμένο.

Σε αυτό το ταχέως μεταβαλλόμενο περιβάλλον, οι εργαζόμενοι έπρεπε να δράσουν επειγόντως χωρίς να παρεμποδίζουν τα ανώτερα διευθυντικά στελέχη και τις παραδοσιακές διαδικασίες διαχείρισης. Ο αποτελεσματικός συντονισμός μεταξύ ομάδων και δραστηριοτήτων ήταν κρίσιμος για την επιτυχή ανταπόκριση ενός οργανισμού.

Ήταν απαραίτητο να δημιουργηθεί ένα ισχυρό δίκτυο ομάδων με την αυτονομία να λειτουργεί πέρα από την υπάρχουσα ιεραρχία και τις γραφειοκρατικές δομές του οργανισμού.

Ενώ η δημιουργία μιας κεντρικής ομάδας «ταχείας αντίδρασης» είναι ένα καλό πρώτο βήμα, οι ηγέτες δεν πρέπει να σταματήσουν εκεί. Θα επικεντρωθούμε στα βήματα που πρέπει να κάνουν οι ηγέτες για να δημιουργήσουν ένα συνεκτικό δίκτυο ομάδων που ενώνονται από έναν κοινό σκοπό: τη συλλογή πληροφοριών, την ανάπτυξη λύσεων, την εφαρμογή τους και την ταχεία βελτίωση των αποτελεσμάτων.

#### 4. Στόχοι της Πρακτικής Άσκησης

Τα τέσσερα βήματα για την οικοδόμηση ενός δικτύου ομάδων

1. Ξεκινήστε γρήγορα ομάδες και δημιουργήστε τις καθώς προχωράτε.
2. Κάντε ένα βήμα πίσω αλλά μείνετε συνδεδεμένοι.
3. Υποστηρίξτε τη ριζοσπαστική διαφάνεια και την αυθεντικότητα.
4. Επιτάχυνση της αυτοοργάνωσης.



### 5. Περιγραφή της Πρακτικής

Σχηματίστε ομάδες για να αντιμετωπίσετε τις τρέχουσες στρατηγικές προτεραιότητες και τις βασικές προκλήσεις ενός οργανισμού. Αυτές οι ομάδες θα πρέπει να είναι ευέλικτες και ικανές να αναδιοργανωθούν ενόψει των προκλήσεων. Θα πρέπει να λαμβάνουν τις καλύτερες δυνατές αποφάσεις με τις πληροφορίες που έχουν στη διάθεσή τους. Οι ομάδες θα πρέπει να σχηματίζονται και να τους επιτρέπεται να διορθώνουν γρήγορα την πορεία τους. Το ίδιο το δίκτυο θα πρέπει να έχει σχεδιαστεί για να μαθαίνει, χρησιμοποιώντας πληροφορίες για την ενημέρωση ενεργειών και στρατηγικών. Σε περιόδους αβεβαιότητας, το δίκτυο θα πρέπει να ενθαρρύνει τον πειραματισμό, την καινοτομία και τη μάθηση σε πολλές ομάδες ταυτόχρονα, όπως ένα νευρωνικό δίκτυο όπου η συλλογική νοημοσύνη είναι μεγαλύτερη από το άθροισμα των μερών του. Η αυθόρμητη μάθηση συμβαίνει επίσης σε ατομικές, ομαδικές και σε επίπεδο δικτύου προκλήσεις και ευκαιρίες. Η διαδικασία εξέλιξης ξεκινά όταν η ομάδα των ανώτερων στελεχών (ή μια ομάδα εμπιστων συμβούλων του ηγέτη) δημιουργεί έναν κεντρικό κόμβο για να κατευθύνει και να συντονίζει την αντίδραση, ενώ μερικές σχετικές ομάδες ενεργούν ως εκπρόσωποι. Αυτές οι ομάδες παρουσιάζουν προκλήσεις, ώστε η κεντρική ομάδα να μπορεί να τις ιεραρχήσει.

### 6. Αποτελέσματα και αντίκτυπος

Η μετάβαση σε ένα δίκτυο ομάδων συνήθως ξεκινά με μια κεντρική ομάδα που συγκροτεί γρήγορα αρκετές κύριες ομάδες απόκρισης. Αυτή η διαδικασία συνήθως ξεκινά με μια κεντρική ομάδα που συγκροτεί γρήγορα αρκετές κύριες ομάδες απόκρισης. Αυτός ο μετασχηματισμός συμβαίνει όταν οι περιφερειακές ομάδες αρχίζουν να συνδέονται και να συνεργάζονται άμεσα μεταξύ τους, σχηματίζοντας ένα δίκτυο ομάδων. Το μοντέλο κεντρικής διανομής μετασχηματίζεται σε δίκτυο ομάδων όταν οι περιφερειακές ομάδες αρχίζουν να συνδέονται και να συνεργάζονται άμεσα μεταξύ τους.

### 7. Διδάγματα που αντλήθηκαν και παράγοντες επιτυχίας

Αυτή η εφαρμογή διευκολύνει την ανάπτυξη των διαχειριστικών ικανοτήτων όσων εκτίθενται σε καταστροφές, επιτρέπει την ταχεία δράση και αποτρέπει την κοινωνική αναταραχή που μπορεί να προκύψει μετά από μια κρίση.

### 8. Μεταβιβασιμότητα και Προσαρμοστικότητα

Αρχικά χρησιμοποιούμενη σε νοσοκομειακά περιβάλλοντα, η εφαρμογή αυτή μπορεί στη συνέχεια να εφαρμοστεί σε άλλα ιδρύματα και περιβάλλοντα όπου λειτουργούν ομάδες έκτακτης ανάγκης.

### 9. Ηθικές Σκέψεις

Δεν υπάρχουν διαθέσιμες σχετικές δεοντολογικές πληροφορίες. Πρόκειται για μια εφαρμογή και ένα σχέδιο που στοχεύει στην ανάπτυξη της διαχειριστικής ικανότητας.

### 10. Αναφορές



## ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΙ ΑΝΤΙΔΡΑΤΕΣ: Αποθετήριο Βέλτιστων Πρακτικών

Alexander, A., De Smet, A., Kleinman, S., & Mugayar-Baldocchi, M. (April 8, 2020). *To weather a crisis, build a network of teams*. McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/to-weather-a-crisis-build-a-network-of-teams>



### Πηγή 3

#### 1. Τίτλος της βέλτιστης πρακτικής

Τεχνικές Παρέμβασης σε Κρίσεις & Παραδείγματα

#### 2. Σχετική Εκπαιδευτική Ενότητα

Ενότητα 3 - Πρώτες Βοήθειες Ψυχολογίας και Ενότητα 5 - Ηγεσία και Συντονισμός Ομάδας σε Επείγουσες Περιστάσεις

#### 3. Πλαίσιο και Ιστορικό

Η παρέμβαση σε καταστάσεις κρίσης είναι μια βραχυπρόθεσμη θεραπευτική προσέγγιση που έχει σχεδιαστεί για να βοηθήσει τους ανθρώπους να αντιμετωπίσουν τραυματικές καταστάσεις. Τέτοιες καταστάσεις συχνά συνδέονται με προβλήματα ψυχικής υγείας και απαιτούν άμεση παρέμβαση για την αξιολόγηση των τρεχουσών αναγκών και τον σχεδιασμό μελλοντικής θεραπείας.

Οι τεχνικές παρέμβασης σε κρίσεις μπορούν να υποστηρίξουν τα άτομα σε δύσκολες στιγμές και η ψυχοθεραπεία είναι ένας εξαιρετικός τρόπος για να μάθουν αυτές τις τεχνικές.

Πολλές τηλεφωνικές γραμμές βοήθειας για την αντιμετώπιση κρίσεων είναι αφιερωμένες στην εκτόνωση κρίσεων καθώς προκύπτουν και ένας αυξανόμενος αριθμός επαγγελματιών ψυχικής υγείας συνεργάζεται με την αστυνομία και τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

#### 4. Στόχοι της Πρακτικής Άσκησης

Αυτές οι βέλτιστες πρακτικές στοχεύουν στους ακόλουθους στόχους:

- Βεβαιωθείτε ότι ο πελάτης είναι ασφαλής. Ο θεραπευτής πρέπει να διασφαλίσει ότι ο πελάτης δεν διατρέχει κίνδυνο να υποστεί οποιαδήποτε βλάβη. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για άτομα που διατρέχουν κίνδυνο αυτοκτονίας ή ζουν σε βίαια περιβάλλοντα.
- Παροχή υποστήριξης: Ο θεραπευτής αφιερώνει χρόνο για να μάθει για την κρίση και προσφέρει βραχυπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες λύσεις.
- Εξερεύνηση εναλλακτικών λύσεων: Ο θεραπευτής ενθαρρύνει τον πελάτη να εξετάσει ποιος στο δίκτυο υποστήριξής του και ποιοι διαθέσιμοι πόροι θα μπορούσαν να βοηθήσουν.
- Δημιουργήστε ένα σχέδιο θεραπείας: Ο θεραπευτής συνεργάζεται με τον πελάτη για να δημιουργήσει ένα ασφαλές σχέδιο που περιλαμβάνει μικρά βήματα και στόχους. Αυτό το σχέδιο θα πρέπει να περιλαμβάνει ένα ασφαλές μέρος για να πάει κανείς κατά τη διάρκεια μιας κρίσης, μια λίστα με μέλη της οικογένειας ή φίλους για να καλέσει, κοινοτικά κέντρα που



## ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΙ ΑΝΤΙΔΡΑΤΕΣ: Αποθετήριο Βέλτιστων Πρακτικών

μπορούν να τον υποστηρίξουν, επαρκείς πόρους και μεταφορικά μέσα για να τον μεταφέρουν εκεί που χρειάζεται.

Ο θεραπευτής βοηθά τον πελάτη να δημιουργήσει ένα σύμβολο που τον δεσμεύει σε αυτά τα βήματα προς όφελός του. Η ύπαρξη ενός γραπτού συμβολαίου ασφαλείας μπορεί να βοηθήσει τους πελάτες να διατηρήσουν τον έλεγχο και να γνωρίζουν τι να κάνουν σε περίπτωση μιας άλλης κρίσης (O'Malley et al., 2024).

### 5. Περιγραφή της Πρακτικής

Αυτή η βέλτιστη πρακτική αποτελείται από τα ακόλουθα στοιχεία:

**Ενεργητική ακρόαση:** Ο θεραπευτής εμπλέκεται πλήρως με το άτομο που βρίσκεται σε κρίση για να κατανοήσει τι βιώνει και να ανταποκριθεί κατάλληλα.

**Σχεδιασμός ασφάλειας:** Ο θεραπευτής προσφέρει ιδέες που εστιάζουν σε λύσεις, τις οποίες τα άτομα που βρίσκονται σε κρίση μπορούν να εφαρμόσουν με ρεαλιστικό, προσιτό και ασφαλή τρόπο.

**Πρώτες βοήθειες ψυχικής υγείας:** Ο θεραπευτής χρησιμοποιεί προσεγγίσεις που βασίζονται στην ενσυνειδητότητα και τη συμπόνια για να βοηθήσει τα άτομα που βρίσκονται σε κρίση να αισθάνονται λιγότερο μόνα, μειώνοντας την άμεση αίσθηση απειλής.

**Τεχνικές γείωσης:** Ο θεραπευτής μπορεί να χρησιμοποιήσει ασκήσεις αναπνοής, όπως αναπνοή σε κουτί και ενσυνειδητότητα, για να βοηθήσει τα άτομα να ανακτήσουν μια αίσθηση ισορροπίας.

**Γραμμές βοήθειας για την αντιμετώπιση κρίσεων:** Ένας τηλεφωνικός σύμβουλος μπορεί να χρησιμοποιήσει τεχνικές λεκτικής γνωσιακής συμπεριφορικής θεραπείας για να βοηθήσει τα άτομα να αναδιαμορφώσουν τις σκέψεις τους και έτσι να κάνουν τις πράξεις τους ασφαλέστερες στο μέλλον.

**Ανάπτυξη ενός συστήματος υποστήριξης:** Ο θεραπευτής μπορεί να βοηθήσει τα άτομα να εντοπίσουν δεξιότητες αντιμετώπισης που μπορούν να χρησιμοποιήσουν για να βοηθήσουν τον εαυτό τους.

**Βραχεία θεραπεία επικεντρωμένη στη λύση:** Ο θεραπευτής εστιάζει στο τρέχον πρόβλημα και μπορεί να το διερευνήσει περαιτέρω εάν είναι απαραίτητο. Αυτό βοηθά στη διαχείριση της τρέχουσας κρίσης και στην αποτροπή της κλιμάκωσής της (James, Whisenhunt, & Myer, 2025).

### 6. Αποτελέσματα και αντίκτυπος

Τα άτομα που αγωνίζονται να ξεπεράσουν μια κρίση αισθάνονται ασφαλή. Ο μελλοντικός σχεδιασμός μειώνει τις επιπτώσεις της κρίσης. Παρέχεται στα άτομα και στις οικογένειές τους ένα ασφαλές και υγιές περιβάλλον. Εφαρμόζονται συμπεριφορές και θεραπείες που επικεντρώνονται σε λύσεις και σχετίζονται με την ψυχική υγεία.



## ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΙ ΑΝΤΙΔΡΑΤΕΣ: Αποθετήριο Βέλτιστων Πρακτικών

### 7. Διδάγματα που αντλήθηκαν και παράγοντες επιτυχίας

Δίνει τη δυνατότητα σε άτομα που βιώνουν κρίσεις να αισθάνονται καλύτερα και πιο υγιείς ψυχικά, σωματικά και πνευματικά.

### 8. Μεταβιβασιμότητα και Προσαρμοστικότητα

Αυτή η πρακτική μπορεί επίσης να εφαρμοστεί σε ιδρύματα και περιβάλλοντα όπου εργάζονται ομάδες αντιμετώπισης.

### 9. Ηθικές Σκέψεις

Δεν υπάρχουν διαθέσιμες σχετικές ηθικές πληροφορίες. Πρόκειται για μια εφαρμογή και σχεδιασμό για την ανάπτυξη της διοικητικής ικανότητας.

### 10. Αναφορές

James, R. K., Whisenhunt, J., & Myer, R. A. (2025). *Crisis intervention strategies*. Cengage.

Koziarski, J., O'Connor, C., & Frederick, T. (2020). Policing mental health: The composition and perceived challenges of co-response teams and crisis intervention teams in the Canadian context. *Police Practice and Research*, 22(1), 977–995. <https://doi.org/10.1080/15614263.2020.1786689>

O'Malley, T. L., Hagen, C. A., Rabinovich, B. A., Bueno, J. N. B., Greene, A. D., & Burke, J. G. (2024). A survivor-centered framework for domestic violence brief crisis intervention: A stakeholder-informed approach. *Partner Abuse*, 16(3). <https://doi.org/10.1891/PA-2024-0016>

Saxena, S. (n.d.). *Crisis intervention techniques & examples*. Mentalyc. <https://www.mentalyc.com/blog/crisis-intervention>



### Πηγή 4

#### 1. Τίτλος της βέλτιστης πρακτικής

Ηγεσία στις Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης: Βέλτιστες Πρακτικές για Διαχειριστές Έκτακτης Ανάγκης

#### 2. Σχετική Εκπαιδευτική Ενότητα

Ενότητα 5 – Ηγεσία και Συντονισμός Ομάδας σε Καταστάσεις Έκτακτης Ανάγκης

#### 3. Πλαίσιο και Ιστορικό

Ο ρόλος των διαχειριστών έκτακτης ανάγκης σε κλινικά περιβάλλοντα είναι πιο κρίσιμος από ποτέ. Με την αυξανόμενη πίεση στα συστήματα υγειονομικής περίθαλψης και την ολοένα και αυξανόμενη πολυπλοκότητα των καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, η ισχυρή ηγεσία στη διαχείριση έκτακτης ανάγκης είναι ύψιστης σημασίας. Είτε διαχειρίζονται ένα τμήμα επειγόντων περιστατικών είτε συντονίζονται με εξωτερικούς φορείς, οι διαχειριστές έκτακτης ανάγκης πρέπει να συνδυάζουν την εμπειρογνωμοσύνη, την ευελιξία και τη στρατηγική σκέψη, προκειμένου να σώσουν ζωές και να διασφαλίσουν την επιχειρησιακή σταθερότητα.

#### 4. Στόχοι της Πρακτικής Άσκησης

Αυτή η βέλτιστη πρακτική έχει τους ακόλουθους στόχους:

- Να δημιουργηθεί ένα ισχυρό πλαίσιο διαχείρισης έκτακτων περιστατικών.
- Διασφαλίστε ότι η επικοινωνία είναι απρόσκοπτη μεταξύ εσωτερικών και εξωτερικών ενδιαφερόμενων μερών.
- Συνεχής βελτίωση της ετοιμότητας για καταστάσεις έκτακτης ανάγκης μέσω εκπαίδευσης και τεχνολογίας.

#### 5. Περιγραφή της Πρακτικής

Αυτή η βέλτιστη πρακτική αποτελείται από τα ακόλουθα βήματα:

1. Δώστε προτεραιότητα σε σαφή και κλιμακώσιμα σχέδια ετοιμότητας για καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.
2. Ενθαρρύνετε τη συνεργασία σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.
3. Ενδυναμώστε την ομάδα σας μέσω συνεχούς εκπαίδευσης.
4. Χρησιμοποιήστε δεδομένα και τεχνολογία για να ενημερώσετε τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.
5. Καλλιεργήστε μια κουλτούρα ανθεκτικότητας της ομάδας.
6. Υποστηρίξτε την κατανομή των πόρων.



### 6. Αποτελέσματα και αντίκτυπος

Η ισχυρή ηγεσία μπορεί να μετατρέψει μια χαοτική παρέμβαση σε μια συντονισμένη, αποτελεσματική επιχείρηση διαχείρισης έκτακτης ανάγκης. Υιοθετώντας αυτές τις βέλτιστες πρακτικές, οι διαχειριστές έκτακτης ανάγκης σε κλινικά περιβάλλοντα μπορούν να εξοπλίσουν τους εαυτούς τους και τις ομάδες τους πιο αποτελεσματικά για να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις κατά μέτωπο.

Η ηγεσία στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης περιλαμβάνει περισσότερα από την απλή διαχείριση κρίσεων. Περιλαμβάνει επίσης την προετοιμασία ενός τμήματος για άριστη λειτουργία, ακόμη και υπό πίεση. Σαφείς στρατηγικές, ισχυρή εκπαίδευση και εργαλεία τελευταίας τεχνολογίας μπορούν να ενδυναμώσουν τους διαχειριστές έκτακτης ανάγκης ώστε να προωθήσουν μετασχηματιστικές αλλαγές.

### 7. Διδάγματα που αντλήθηκαν και παράγοντες επιτυχίας

Η πρακτική αυτή βοηθά τους ανταποκριτές να κατανοήσουν την εργασία τους, καθώς η εκτίμηση λαμβάνεται αμέσως.

### 8. Μεταβιβασιμότητα και Προσαρμοστικότητα

Ενώ αρχικά εφαρμόστηκε σε νοσοκομειακό περιβάλλον, η πρακτική μπορεί να εφαρμοστεί σχεδόν σε όλα τα περιβάλλοντα στα οποία εργάζονται οι ανταποκριτές.

### 9. Ηθικές Σκέψεις

Δεν υπάρχουν σχετικές ηθικές παραμέτρους.

### 10. Αναφορές

B. E. Smith Leadership Solutions (April 16, 2025). *Leadership in Emergency services: Best practices for emergency managers*.

<https://www.besmith.com/blog/insights/leadership-in-emergency-services-best-practices-for-emergency-managers/>



### Πηγή 5

#### 1. Τίτλος της βέλτιστης πρακτικής

Αξιολόγηση της κοινωνικής, εργασιακής και οργανωτικής εμπειρίας των εργαζομένων

#### 2. Σχετική Εκπαιδευτική Ενότητα

Ενότητα 5 – Ηγεσία και Συντονισμός Ομάδας σε Καταστάσεις Έκτακτης Ανάγκης

#### 3. Πλαίσιο και Ιστορικό

Αρχικά δημιουργήθηκε ως εργαλείο για τους ηγέτες, ώστε να αξιολογούν την κοινωνική, εργασιακή και οργανωτική εμπειρία των εργαζομένων σε εταιρείες. Αυτή η βέλτιστη πρακτική μπορεί να εφαρμοστεί από τους ηγέτες σε οργανισμούς πρώτης ανταπόκρισης για να αξιολογήσουν τις ελλείψεις στον οργανισμό/ίδρυμα τους, προκειμένου να βελτιώσουν τις διαδικασίες εργασίας που είναι κρίσιμες για την αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης. Το πλαίσιο «παράγοντας ΕΧ» προσδιορίζει εννέα στοιχεία που βοηθούν τους ηγέτες να κατανοήσουν την τρέχουσα οργανωσιακή τους κουλτούρα. Ως εργαλείο για την ανάλυση αναγκών, το πλαίσιο προτείνει ερωτήσεις που απευθύνονται στα μέλη του προσωπικού. Με βάση τις απαντήσεις των μελών του προσωπικού, οι ηγέτες μπορούν να εντοπίσουν ελλείψεις και να λάβουν μέτρα για την αναμόρφωση των οργανωτικών αποφάσεων και διαδικασιών. Ένα συγκεκριμένο πλεονέκτημα αυτής της πρακτικής είναι ότι στις ερωτήσεις δεν καλύπτονται μόνο οι διαοργανωτικές διαδικασίες, αλλά και οι επιπτώσεις στην εργασία στην ιδιωτική ζωή των μελών του προσωπικού, κάτι που φαίνεται να ευνοεί την αντιμετώπιση της διαχείρισης του άγχους. Εκτός από τον εντοπισμό ελλείψεων, το πλαίσιο αποτελεί μια ευκαιρία να δοθεί στα μέλη του προσωπικού φωνή, η οποία είναι πιθανό να τους προσφέρει την αίσθηση ότι είναι εκτιμημένα μέλη της ομάδας. Το πλαίσιο έχει αναπτυχθεί προσεκτικά με βάση την έρευνα.

Για την πραγματική εφαρμογή, έχουν προταθεί βήματα ως κατευθυντήριες γραμμές για τους ηγέτες σχετικά με τον τρόπο χρήσης του πλαισίου στην πράξη και την ανάπτυξη και εφαρμογή σχεδίων δράσης (βλ. Ενότητα 5 του παρόντος εγγράφου).

#### 4. Στόχοι της Πρακτικής Άσκησης

Οι κύριοι στόχοι της πρακτικής είναι:

- εντοπισμός ελλείψεων στην οργανωσιακή κουλτούρα που έχουν αρνητικές επιπτώσεις στο αίσθημα δράσης, ταυτότητας και ένταξης των μελών του προσωπικού.



## ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΙ ΑΝΤΙΔΡΑΤΕΣ: Αποθετήριο Βέλτιστων Πρακτικών

- αποτελεί θεμέλιο για την ανάπτυξη συγκεκριμένων βημάτων για τη βελτίωση της οργανωσιακής κουλτούρας·
- δίνοντας στα μέλη του προσωπικού την αίσθηση του ανήκειν, καθώς τους δίνεται η δυνατότητα να μοιράζονται τις εμπειρίες τους στον οργανισμό/ίδρυμα και να εκφράζουν τις απόψεις τους σχετικά με την τρέχουσα κουλτούρα του οργανισμού·
- παρέχοντας στους ηγέτες ένα πλαίσιο για την άσκηση της ηγετικής δράσης και τη βελτίωση των ηγετικών τους δεξιοτήτων.

### 5. Περιγραφή της Πρακτικής

Το πλαίσιο παρέχει εννέα ερωτήσεις προς τα μέλη του προσωπικού. Οι ερωτήσεις μπορούν να υποβληθούν είτε σε συνέντευξη είτε σε γραπτή μορφή. Είναι σημαντικό η συμμετοχή στη συνέντευξη να είναι εθελοντική, οι απαντήσεις να παραμένουν εμπιστευτικές, οι απαντήσεις να μην έχουν αρνητικές συνέπειες για τους ερωτηθέντες (π.χ., μειώσεις μισθών) και τα αποτελέσματα των συνεντεύξεων να κοινοποιούνται ανώνυμα εντός του οργανισμού. Ίσως είναι προτιμότερο να διεξάγει τις συνεντεύξεις κάποιος εξωτερικός συνεργάτης, δηλαδή ένα άτομο που δεν εργάζεται στον οργανισμό.

Οι συνεντεύξεις θα πρέπει να διεξάγονται τακτικά εντός του οργανισμού. Αυτό μπορεί να γίνει σε ένα τμήμα του οργανισμού ή σε διάφορα τμήματα, ανάλογα με τις διαθέσιμες δυνατότητες του οργανισμού.

#### Βήμα 1

Ο υπεύθυνος οργανώνει τις ώρες για τις συνεντεύξεις σε ένα άνετο μέρος (π.χ., γραφεία), έτσι ώστε οι συνεντευξιζόμενοι να μπορούν να απαντούν εμπιστευτικά στους συνεντευξιαστές χωρίς περισπασμούς. Ο συνεντευξιαστής εξηγεί τον στόχο της συνέντευξης και δηλώνει ότι τηρούνται σαφώς οι ηθικές παραμέτρους (βλ. παραπάνω).

Οι ερωτήσεις καλύπτουν τρεις τομείς: κοινωνική εμπειρία, εργασιακή εμπειρία και οργανωσιακή εμπειρία. Ο κατάλογος συνεντεύξεων αποτελείται από τις ακόλουθες ενότητες και ερωτήσεις:

#### A. Κοινωνική εμπειρία

- 1 Άνθρωποι και σχέσεις: Με βλέπουν και με αντιμετωπίζουν οι ηγέτες μου ως σημαντικό παράγοντα που συμβάλλει στον οργανισμό;
- 2 Ομαδική εργασία: Εμπιστεύονται και φροντίζουν ο ένας τον άλλον οι άνθρωποι με τους οποίους συνεργάζομαι καθημερινά, ώστε να δημιουργηθεί ένα συνεργατικό και καινοτόμο περιβάλλον;
- 3 Κοινωνικό κλίμα: Είμαι ευπρόσδεκτος σε αυτήν την κοινότητα και νιώθω ότι μου αρέσει να ανήκω κάπου;

#### B Εργασιακή εμπειρία

- 4 Οργάνωση εργασίας: Έχω σαφείς αρμοδιότητες, ενδιαφέρουσα εργασία και τους πόρους που χρειάζομαι για να είμαι επιτυχημένος στον ρόλο μου;



## ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΙ ΑΝΤΙΔΡΑΤΕΣ: Αποθετήριο Βέλτιστων Πρακτικών

- 5 Έλεγχος και ευελιξία στην εργασία: Ολοκληρώνω την εργασία μου αποτελεσματικά, με ευελιξία και θετική ενσωμάτωση στη ζωή μου;
- 6 Ανάπτυξη και ανταμοιβές: Μου παρέχονται κίνητρα και ευκαιρίες που με βοηθούν να μαθαίνω, να αναπτύσσομαι και να φροντίζω την οικογένειά μου;

### **C Οργανωτική εμπειρία**

- 7 Σκοπός: Έχει η εταιρεία μου έναν σκοπό που ευθυγραμμίζεται με τον δικό μου, καθώς και διαδικασίες στις οποίες μπορώ να συνεισφέρω;
- 8 Τεχνολογία: Η τεχνολογία της εταιρείας μου μου επιτρέπει να εργάζομαι αποτελεσματικά και χωρίς τριβές;
- 9 Φυσικό περιβάλλον: Είναι το περιβάλλον μου ασφαλές, άνετο και ανθρωποκεντρικό;

Δεδομένων των συγκεκριμένων συνθηκών στους οργανισμούς, οι ηγέτες ενδέχεται να επιθυμούν να προσαρμόσουν τις ερωτήσεις, αλλά όλα τα θέματα θα πρέπει να καλύπτονται στις συνεντεύξεις. Συγκεκριμένα, οι ερωτήσεις μπορούν να αλλάξουν από «Με βλέπουν...;» σε «Εσένα σε βλέπουν...;»

### **Βήμα 2**

Οι απαντήσεις των προφορικών συνεντεύξεων μεταγράφονται ή τηρούνται σημειώσεις κατά τη διάρκεια της συνέντευξης (κατά προτίμηση από τρίτο άτομο). Οι κύριες δηλώσεις συνοψίζονται για όλες τις συνεντεύξεις. Όλες οι απαντήσεις συγκεντρώνονται σε ένα έγγραφο, το οποίο θα κοινοποιηθεί στα μέλη του προσωπικού.

### **Βήμα 3**

Κατά την κοινοποίηση της αναφοράς στα μέλη του προσωπικού, δίνονται στα μέλη του προσωπικού ευκαιρίες για προτάσεις σχετικά με τον τρόπο βελτίωσης της κουλτούρας του οργανισμού. Αυτό μπορεί να γίνει σε μια συνάντηση ή τα μέλη του προσωπικού μπορούν να μοιραστούν συστάσεις με τον επικεφαλής κατ' ιδίαν για να διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα. Ο επικεφαλής μπορεί (και στην πραγματικότητα πρέπει) να μοιραστεί τις δικές του συστάσεις. Είναι απαραίτητο η σύσταση του επικεφαλής να μπορεί να συζητηθεί με τα μέλη του προσωπικού.

### **Βήμα 4**

Οι συστάσεις που θα συμφωνηθούν θα εφαρμόζονται και θα παρακολουθούνται, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν λειτουργούν. Ο τακτικός έλεγχος θα επιτρέψει στους ηγέτες και τα μέλη του προσωπικού να αξιολογούν τις εφαρμογές τους.

## **6. Αποτελέσματα και αντίκτυπος**

Τα αποτελέσματα των συνεντεύξεων που βασίζονται στο πλαίσιο του παράγοντα ΕΧ, καθώς και των εφαρμοσμένων συστάσεων, θα συλλέγονται και θα αποθηκεύονται σε εκθέσεις που θα είναι διαθέσιμες στα μέλη του προσωπικού. Σε καμία από τις εκθέσεις, οι απόψεις δεν πρέπει να είναι ταυτοποιήσιμες με τα μεμονωμένα μέλη του προσωπικού.



### **7. Διδάγματα που αντλήθηκαν και παράγοντες επιτυχίας**

Η πρακτική στοχεύει στη βελτίωση της κουλτούρας του οργανισμού εντοπίζοντας συγκεκριμένες ελλείψεις και αναπτύσσοντας συγκεκριμένες δράσεις για τη βελτίωση των πρακτικών. Η βέλτιστη πρακτική έχει σχεδιαστεί για να μειώσει την αποδέσμευση των μελών του προσωπικού από την εργασία τους και τα επίπεδα άγχους ως αναπόφευκτο μέρος του έργου των ανταποκριτών σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.

### **8. Μεταβιβασιμότητα και Προσαρμοστικότητα**

Ως βέλτιστη πρακτική που βασίζεται σε οργανισμούς, μπορεί να εφαρμοστεί σε οργανισμούς σε διαφορετικές περιοχές και χώρες.



### 9. Ηθικές Σκέψεις

Η εμπιστευτικότητα είναι απαραίτητη για αυτήν την πρακτική. Με βάση τις τοπικές συμβάσεις, συνιστάται η σύνταξη εντύπου συγκατάθεσης που να περιλαμβάνει τα σημεία της Ενότητας 5, πρώτη παράγραφος του παρόντος εγγράφου.

### 10. Αναφορές

Emmett, J., Komm, A., Moritz, S., & Schultz, F. (September 30, 2021). *This time it's personal: Shaping the 'new possible' through employee experience*. McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/this-time-its-personal-shaping-the-new-possible-through-employee-experience>



ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΙ ΑΝΤΙΔΡΑΤΕΣ: Αποθετήριο Βέλτιστων Πρακτικών



## RESILIENT RESPONDERS

Psychological Resilience and Support for Personnel in Charge  
after Natural Disasters

PROJECT NUMBER: 2023-2-TR01-KA220-ADU-000180454



AHORA ONG  
POR LA INCLUSIÓN, EDUCACIÓN Y SALUD



egina

vida+viva  
ASSOCIAÇÃO ANIMAM VIVENTEM



TENGO



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.