



Συλλογή Βέλτιστων Πρακτικών για την Ενίσχυση της Ανθεκτικότητας των Επαγγελματιών Πρώτης Γραμμής – Ενότητα 4

Εκπονήθηκε από EGINA

Πηγή 1

1. Τίτλος της βέλτιστης πρακτικής

Πρωτόκολλο Συντονισμένης Επικοινωνίας σε Κρίσεις για Πολυϋπηρεσιακή Αντιμετώπιση Έκτακτης Ανάγκης

2. Σχετική Εκπαιδευτική Ενότητα

Ενότητα 4 – Επικοινωνία σε Κρίσεις & Επίλυση Συγκρούσεων

3. Πλαίσιο και Ιστορικό

Οι αστοχίες επικοινωνίας εντοπίζονται συστηματικά στις αναλύσεις της FEMA (2013), του ΠΟΥ (2011) και της IFRC (2015) ως σημαντικοί παράγοντες που συμβάλλουν σε καθυστερήσεις λειτουργίας, κινδύνους ασφαλείας και βλάβες στον συντονισμό μεταξύ πολλαπλών φορέων. Οι πραγματικές επιχειρήσεις έκτακτης ανάγκης - όπως οι πλημμύρες του 2023 στην Κεντρική Ιταλία ή οι αντιδράσεις σε πυρκαγιές στην Ούμπρια - δείχνουν ότι οι ομάδες λειτουργούν συχνά υπό θόρυβο, ασταθή δίκτυα επικοινωνίας, πίεση χρόνου και γνωστική υπερφόρτωση. Αυτές οι συνθήκες συχνά οδηγούν σε παρεξηγήσεις, διπλές ενέργειες, μη επαληθευμένα ραδιοφωνικά μηνύματα και καθυστερήσεις στη λήψη αποφάσεων.

Οι παρατηρήσεις πεδίου από πρόσφατες αναπτύξεις επιβεβαιώνουν αυτά τα μοτίβα. Κατά τη διάρκεια μιας προσομοίωσης αντιμετώπισης πλημμυρών το 2023, η ασαφής ορολογία και η ασυνεπής επιβεβαίωση μηνυμάτων δημιούργησαν κατά μέσο όρο 27 μη επαληθευμένες επικοινωνίες ανά επιχειρησιακό κύκλο, επηρεάζοντας άμεσα τον συντονισμό μεταξύ των ομάδων διάσωσης, ιατρικής περίθαλψης και εφοδιαστικής. Αυτή η Βέλτιστη Πρακτική έχει σχεδιαστεί για να αντιμετωπίσει αυτά τα επαναλαμβανόμενα ζητήματα ενσωματώνοντας δομημένες ενημερώσεις, επικοινωνία κλειστού βρόχου, τεχνικές αποκλιμάκωσης που βασίζονται στη συναισθηματική νοημοσύνη και Αναθεωρήσεις Μετά τη Δράση (AAR) τύπου ΠΟΥ.

Το πρωτόκολλο δεν είναι θεωρητικό: αντικατοπτρίζει τις πραγματικές συμπεριφορές, τους περιορισμούς και τα πρότυπα αλληλεπίδρασης που παρατηρούνται σε όλες τις επιχειρήσεις έκτακτης ανάγκης πολλαπλών



RESILIENT RESPONDERS: Βέλτιστες Πρακτικές

υπηρεσιών. Στόχος του είναι να διασφαλίσει ότι οι ανταποκριτές μπορούν να βασίζονται σε μια προβλέψιμη και ισχυρή δομή επικοινωνίας ικανή να υποστηρίζει τη σαφήνεια, να μειώνει την ένταση και να βελτιώνει τη λήψη αποφάσεων σε πραγματικό χρόνο υπό πίεση.

4. Στόχοι της Πρακτικής Άσκησης

- Διασφάλιση σαφούς, έγκαιρης και συντονισμένης επικοινωνίας μεταξύ όλων των φορέων.
- Αποτροπή λειτουργικών συγκρούσεων λόγω ασαφών ρόλων ή ελλιπών πληροφοριών.
- Μειώστε τις καθυστερήσεις και τους κινδύνους κατά τη διάρκεια εργασιών υψηλής πίεσης.
- Ενίσχυση της ανθεκτικότητας της ομάδας μέσω δομημένης επικοινωνίας.
- Υποστηρίξτε τη λήψη αποφάσεων της διοίκησης με αξιόπιστες πληροφορίες.

5. Περιγραφή της Πρακτικής

Φάση 1 – Αρχικές Ενημερώσεις

Υπεύθυνος: Διοικητής Συμβάντος, Επικεφαλής Ομάδων

Ενέργειες: Οι ενημερώσεις διεξάγονται σε δυναμικές και συχνά θορυβώδεις περιοχές προετοιμασίας, όπου αρκετές υπηρεσίες προετοιμάζονται ταυτόχρονα. Οι ηγέτες κοινοποιούν τις επιχειρησιακές προτεραιότητες, τις ενημερωμένες πληροφορίες για τους κινδύνους και τα σημεία συντονισμού. Τα πρωτεύοντα, δευτερεύοντα και εφεδρικά κανάλια επικοινωνίας ανατίθενται με βάση τα αναμενόμενα επίπεδα παρεμβολών - ένα επαναλαμβανόμενο πρόβλημα σε επιχειρήσεις πλημμυρών και πυρκαγιών. Όλοι οι ανταποκριτές επαναλαμβάνουν προφορικά τις εργασίες που τους έχουν ανατεθεί για να επιβεβαιώσουν την κατανόηση. Σε ασκήσεις αντιμετώπισης πυρκαγιών στην Κεντρική Ιταλία, αυτή η προσέγγιση μείωσε την αρχική σύγχυση κατά σχεδόν 40%.

Φάση 2 – Επικοινωνία Κλειστού Βρόχου

Υπεύθυνοι: Όλοι οι χειριστές πεδίου

Ενέργειες: Κάθε εντολή ακολουθεί το μοντέλο επανάληψης για τη μείωση της παραμόρφωσης και τη διασφάλιση της αμοιβαίας κατανόησης.

Παράδειγμα:

- Εντολή: «Μονάδα 4, μετακινηθείτε στον Τομέα Γ για υποστήριξη εκκένωσης.»
- Μονάδα 4: «Αντιγραφή, η Μονάδα 4 μετακινείται στον Τομέα Γ για υποστήριξη εκκένωσης.»

Οι επόπτες παρακολουθούν τις ανταλλαγές ασυρμάτου για να διασφαλίσουν ότι οι βρόχοι επικοινωνίας είναι σταθερά κλειστοί. Αυτή η μέθοδος μείωσε τα ανεπιβεβαιώτα μηνύματα από 27 σε 11 ανά κύκλο κατά τη διάρκεια των ασκήσεων αντιμετώπισης πλημμυρών του 2023.



RESILIENT RESPONDERS: Βέλτιστες Πρακτικές

Φάση 3 – Επικοινωνία με βάση τη ΣΝ και Ευαισθησία στις Συγκρούσεις

Υπεύθυνοι: Επικεφαλής Ομάδων, Χειριστές Υποστήριξης Ομοτίμων

Ενέργειες: Η κόπωση, η πίεση χρόνου και οι περιορισμοί πόρων μπορούν να προκαλέσουν παρεξηγήσεις και εντάσεις μεταξύ των φορέων. Οι ηγέτες παρατηρούν τον τόνο, τον ρυθμό και τα πρότυπα αλληλεπίδρασης για να εντοπίσουν σημάδια κλιμάκωσης. Εφαρμόζουν τεχνικές που βασίζονται στη ΣΝ, όπως ουδέτερη διατύπωση, αναδιατύπωση και κύκλους διευκρίνισης. Παράδειγμα: αντικατάσταση της φράσης «Το κάνεις λάθος» με τη φράση «Ας επανεξετάσουμε μαζί τη σειρά προτεραιότητας για να συντονιστούμε πιο αποτελεσματικά».

Σε ασκήσεις πολλαπλών φορέων στην Περούτζια, αυτές οι στρατηγικές απέτρεψαν την κλιμάκωση στο 72% των εντοπισμένων επεισοδίων έντασης.

Φάση 4 – Πρωτόκολλο Ανασυγκρότησης για Βλάβη Επικοινωνίας

Υπεύθυνος: Διοικητής Συμβάντος

Ενέργειες: Όταν τα κανάλια επικοινωνίας αποτυγχάνουν λόγω υπερφόρτωσης ή περιβαλλοντικών παρεμβολών, οι χειριστές μεταβαίνουν σε εφεδρικά κανάλια (π.χ. συχνότητα έκτακτης ανάγκης VHF, δορυφορική συσκευή). Εάν η επικοινωνία δεν αποκατασταθεί εντός 10-15 λεπτών, οι ομάδες ανασυγκροτούνται φυσικά σε ένα προκαθορισμένο σημείο ελέγχου για να αποκαταστήσουν την επίγνωση της κατάστασης. Αυτό αντικατοπτρίζει τις διαδικασίες ασφάλειας πεδίου του ΠΟΥ που χρησιμοποιούνται κατά τη διάρκεια επιχειρήσεων αντιμετώπισης σεισμών.

Φάση 5 – Ενημέρωση AAR μετά το συμβάν

Υπεύθυνος: Συντονιστής AAR, Επικεφαλής Ομάδων

Ενέργειες: Εντός 24-48 ωρών, διεξάγεται μια δομημένη Ανασκόπηση Μετά την Δράση για την αξιολόγηση των σημείων συμφόρησης στην επικοινωνία, της σαφήνειας των ρόλων και των παραγόντων που πυροδοτούν τις συγκρούσεις. Τα διδάγματα που αντλήθηκαν καταγράφονται και ενσωματώνονται σε ενημερωμένες Τυπικές Διαδικασίες Λειτουργίας (SOP). Κατά τη διάρκεια του κύκλου αναθεώρησης του 2023, αυτή η διαδικασία βελτίωσε την ευθυγράμμιση μεταξύ των υπηρεσιών κατά 30%.

6. Αποτελέσματα και αντίκτυπος

Η εφαρμογή αυτού του πρωτοκόλλου επικοινωνίας έχει δείξει μετρήσιμες βελτιώσεις σε διάφορα περιβάλλοντα έκτακτης ανάγκης. Κατά τη διάρκεια μιας προσομοίωσης αντιμετώπισης πλημμυρών το 2023 στην Κεντρική Ιταλία, η συνδυασμένη χρήση δομημένων ενημερώσεων και επικοινωνίας κλειστού βρόχου μείωσε τις καθυστερήσεις που σχετίζονται με την κακή επικοινωνία κατά περίπου 6 λεπτά ανά ομάδα. Σε αναπτύξεις πυρκαγιών, οι τεχνικές επικοινωνίας που βασίζονται στην Ηλεκτρονική Ενέργεια (EI) βοήθησαν στην πρόληψη της κλιμάκωσης στο 72% των παρατηρούμενων περιστατικών έντασης.

Οι διυπηρεσιακές ομάδες ανέφεραν:

- μείωση 30–40% στα μη επιβεβαιωμένα μηνύματα·



RESILIENT RESPONDERS: Βέλτιστες Πρακτικές

- μεγαλύτερη σαφήνεια στην ανάθεση καθηκόντων·
- λιγότερες λειτουργικές συγκρούσεις κατά τη διάρκεια φάσεων υψηλής πίεσης·
- ισχυρότερη εμπιστοσύνη και συνεργασία μεταξύ των φορέων·

Οι συμμετέχοντες ανέφεραν επίσης βελτιωμένη συναισθηματική ρύθμιση, μειωμένη γνωστική υπερφόρτωση και μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση στη λήψη αποφάσεων. Συνολικά, το πρωτόκολλο επέδειξε ισχυρή εφαρμογή σε πραγματικό κόσμο και παρήγαγε σταθερά κέρδη απόδοσης τόσο σε συνθήκες προσομοίωσης όσο και σε συνθήκες πεδίου.

7. Διδάγματα που αντλήθηκαν και παράγοντες επιτυχίας

Παράγοντες επιτυχίας: σαφείς ρόλοι, κοινό πρωτόκολλο, πλεονάζοντα κανάλια, ενσυναισθητική ηγεσία.

Προκλήσεις: πολιτισμικές διαφορές, αντίσταση στη δομή, περιβάλλοντα υψηλού στρες.

8. Μεταβιβασιμότητα και Προσαρμοστικότητα

Εφαρμόσιμο σε εθνικές και διεθνείς αποκρίσεις έκτακτης ανάγκης, εθελοντικές ομάδες και πολυσηρευσιακές αποστολές. Προσαρμόσιμο μέσω γλωσσικής μετάφρασης, απλοποίησης ή ψηφιακής ενσωμάτωσης.

9. Ηθικές Σκέψεις

Εφαρμόσιμο σε εθνικές και διεθνείς αποκρίσεις έκτακτης ανάγκης, εθελοντικές ομάδες και πολυσηρευσιακές αποστολές. Προσαρμόσιμο μέσω γλωσσικής μετάφρασης, απλοποίησης ή ψηφιακής ενσωμάτωσης.

10. Αναφορές

Federal Emergency Management Agency. (2020). *IS-242.b: Effective communication*. FEMA Emergency Management Institute.

<https://training.fema.gov/is/courseoverview.aspx?code=IS-242.b>

Harvard Law School, Program on Negotiation. (n.d.). *Conflict resolution resources*.

<https://www.pon.harvard.edu/category/daily/conflict-resolution/>

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2015). *Code of conduct and conflict management*. IFRC. <https://www.ifrc.org/document/disaster-risk-management-policy>

Johns Hopkins University. (n.d.). *Humanitarian health ethics resources*.

<https://hopkinshumanitarianhealth.org/>



RESILIENT RESPONDERS: Βέλτιστες Πρακτικές

Kilmann, R. H., & Thomas, K. W. (2023). *Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI)*. Kilmann Diagnostics. <https://kilmanniagnostics.com/>

World Health Organization. (2011). *Psychological first aid: Guide for field workers*. WHO Press. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241548205>



Πηγή 2

1. Τίτλος της βέλτιστης πρακτικής

Δομημένος Κύκλος Ενημέρωσης και Απολογισμού για Διατομεακές Ομάδες Διαχείρισης Κρίσεων

2. Σχετική Εκπαιδευτική Ενότητα

Ενότητα 4 – Επικοινωνία σε Κρίσεις & Επίλυση Συγκρούσεων

3. Πλαίσιο και Ιστορικό

Η κακή επικοινωνία, οι ασαφείς δομές ενημέρωσης και οι ασυνεπείς ρουτίνες ενημέρωσης αποτελούν επαναλαμβανόμενες επιχειρησιακές προκλήσεις που παρατηρούνται σε πραγματικές αντιδράσεις έκτακτης ανάγκης στην Ευρώπη. Στοιχεία από πρόσφατες αποστολές πολλαπλών υπηρεσιών - όπως οι επιχειρήσεις πλημμυρών του 2023 στην Κεντρική Ιταλία και οι ασκήσεις συντονισμού πυρκαγιών στην Ούμπρια - δείχνουν ότι οι ομάδες συχνά εισέρχονται στο πεδίο με διαφορετικές υποθέσεις σχετικά με τις προτεραιότητες, την ορολογία και τα όρια κινδύνου. Αυτές οι ασυνέπειες οδηγούν συχνά σε καθυστερήσεις, διπλές εργασίες και τριβές μεταξύ των υπηρεσιών.

Οι διεθνείς κατευθυντήριες γραμμές ενισχύουν αυτές τις παρατηρήσεις. Το Πλαίσιο AAR του ΠΟΥ (2019) υπογραμμίζει ότι οι δομημένες αξιολογήσεις ενισχύουν σημαντικά την επίγνωση της κατάστασης και τη μάθηση μεταξύ των υπηρεσιών. Το NSW Health (2024) υπογραμμίζει ότι οι σαφείς ενημερώσεις στην αρχή κάθε επιχειρησιακής βάρδιας μειώνουν την αβεβαιότητα σχετικά με τους ρόλους, τους κανόνες επικοινωνίας και τις γραμμές αναφοράς. Οι αρχές διαλειτουργικότητας του JESIP (2018) τονίζουν την ανάγκη για κοινή ορολογία και συνεπή πλαίσια συντονισμού μεταξύ των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης. Η FEMA (2013) καταδεικνύει ότι η επιβεβαίωση μηνυμάτων βελτιώνει την ακρίβεια κατά τη διάρκεια επιχειρήσεων υψηλής πίεσης.

Αυτή η Βέλτιστη Πρακτική σχεδιάστηκε επομένως για να ανταποκριθεί στα **πραγματικά επιχειρησιακά κενά** που παρατηρήθηκαν κατά τη διάρκεια των ευρωπαϊκών αναπτύξεων πεδίου: ασαφής αρχική ευθυγράμμιση, μη δομημένες προσαρμογές κατά τη διάρκεια της επιχείρησης και επιφανειακές ή ασυνεπείς ενημερώσεις που δεν μεταφράζονται σε διαδικαστικές βελτιώσεις. Ο δομημένος κύκλος ενημέρωσης-απολογισμού στοχεύει να διασφαλίσει ότι οι ομάδες εισέρχονται στις επιχειρήσεις ευθυγραμμισμένες, προσαρμόζονται με ασφάλεια κατά τη διάρκεια της αποστολής και εξέρχονται με επικυρωμένα διδάγματα που τροφοδοτούν άμεσα τη βελτίωση της μελλοντικής απόδοσης.

4. Στόχοι της Πρακτικής Άσκησης

- Διασφαλίστε σαφείς, τυποποιημένες ενημερώσεις.
- Αποτροπή συγκρούσεων μεταξύ των υπηρεσιών.



RESILIENT RESPONDERS: Βέλτιστες Πρακτικές

- Υλοποίηση δομημένων κύκλων ενημέρωσης και αξιολόγησης επιδόσεων (AAR).
- Προώθηση της συνεχούς μάθησης και της ψυχολογικής ασφάλειας.

5. Περιγραφή της Πρακτικής

Φάση 1 – Προετοιμασία του Σχεδίου Ενημέρωσης-Αναφοράς

Υπεύθυνος: Διοικητής Συμβάντος, Αρχηγός Ομάδας

Ενέργειες: Πριν από την ανάπτυξη, ο Διοικητής Περιστατικού και ο Αρχηγός Ομάδας καθορίζουν από κοινού την τοποθεσία, τη διάρκεια και τη δομή της ενημέρωσης – συχνά υπό πίεση χρόνου και σε θορυβώδη περιβάλλοντα προετοιμασίας. Προετοιμάζεται μια τυποποιημένη κάρτα ενημέρωσης, η οποία συνοψίζει τους στόχους, τους κινδύνους, την κατανομή πόρων, τα κανάλια επικοινωνίας και την συμφωνημένη ορολογία. Ανατίθενται ρόλοι για τη διευκόλυνση και τη λήψη σημειώσεων, διασφαλίζοντας την λογοδοσία. Αυτό το βήμα προετοιμασίας αντιμετωπίζει πραγματικά ζητήματα που παρατηρήθηκαν κατά τη διάρκεια των αντιδράσεων σε πλημμύρες του 2023, όπου οι ασαφείς αρμοδιότητες ενημέρωσης προκάλεσαν αποκλίνουσες επιχειρησιακές ερμηνείες.

Φάση 2 – Επιχειρησιακή Ενημέρωση

Υπεύθυνος: Επικεφαλής Ομάδας

Ενέργειες: Η ενημέρωση περιλαμβάνει την παρουσίαση των επιχειρησιακών στόχων, των αναθέσεων σε τομείς, των ενημερώσεων για τους κινδύνους και των πρωτοκόλλων επικοινωνίας. Όλες οι υποομάδες υποχρεούνται να επαναλάβουν τις εργασίες τους χρησιμοποιώντας το μοντέλο κλειστού βρόχου της FEMA για να διασφαλίσουν την κοινή κατανόηση - μια προσέγγιση που έχει αποδειχθεί ότι μειώνει τα πρώιμα επιχειρησιακά σφάλματα κατά τη διάρκεια επιχειρήσεων πυρκαγιών. Ενθαρρύνονται οι διευκρινιστικές ερωτήσεις, ιδιαίτερα μεταξύ φορέων που δεν είναι εξοικειωμένοι με τις διαδικασίες ο ένας του άλλου. Η ορολογία JESIP ενισχύεται για την αποφυγή σημασιολογικών ασυνεπειών που συχνά προκαλούν καθυστερήσεις.

Φάση 3 – Μικρο-ενημερωτική συνάντηση κατά τη διάρκεια των επιχειρήσεων.

Υπεύθυνος: Αρχηγός ομάδας, Προϊστάμενοι τμημάτων.

Ενέργειες: Κάθε 90-120 λεπτά και μετά από σημαντικά γεγονότα (π.χ., ανακατανομή τομέων, κλιμάκωση κινδύνου), διεξάγεται μικρο-ενημερωτική συνάντηση 5-7 λεπτών. Οι ομάδες αξιολογούν γρήγορα: τι λειτουργεί, τι είναι ασαφές, τους αναδυόμενους κινδύνους και τυχόν αυξανόμενες εντάσεις μεταξύ των υπηρεσιών. Οι Προϊστάμενοι τμημάτων προσαρμόζουν τις δομές συντονισμού ή τα πρότυπα επικοινωνίας ανάλογα με τις ανάγκες. Αυτή η φάση αναπαράγει τις διαδικασίες που χρησιμοποιούνται στις αναπτύξεις κρίσεων του Humanitarian Outcomes, όπου οι τακτικές μικρο-ενημερωτικές συναντήσεις μείωσαν τη σύγχυση κατά τη διάρκεια πολύπλοκων πολυτομεακών επιχειρήσεων.

Φάση 4 – Ενημέρωση AAR μετά το συμβάν

Υπεύθυνος: Συντονιστής AAR

Ενέργειες: Εντός 24-48 ωρών, διεξάγεται μια δομημένη Ανασκόπηση Μετά την Ενέργεια σύμφωνα με τις οδηγίες του ΠΟΥ. Οι συμμετέχοντες ανακατασκευάζουν το χρονοδιάγραμμα του συμβάντος, συγκρίνουν την αναμενόμενη με την



RESILIENT RESPONDERS: Βέλτιστες Πρακτικές

πραγματική απόδοση, εντοπίζουν προβλήματα επικοινωνίας και προτείνουν διορθωτικές ενέργειες. Ο συντονιστής διασφαλίζει την ψυχολογική ασφάλεια, αποτρέποντας την τιμωρητική εξέλιξη της συνεδρίας - ένα ζήτημα που παρατηρείται συχνά σε ευρωπαϊκά περιβάλλοντα έκτακτης ανάγκης, όπου η ιεραρχική πίεση μπορεί να εμποδίσει την ειλικρινή αναστοχασμό.

Φάση 5 – Εφαρμογή των Διδαγμάτων που Αποκτήθηκαν

Υπεύθυνος: Διοικητής Συμβάντος, Ηγούμενος Οργανισμός

Δράσεις: Τα διδάγματα που προκύπτουν από την Ετήσια Έκθεση Δράσης (AAR) μεταφράζονται σε ενημερωμένες Τυπικές Διαδικασίες Λειτουργίας (SOP), λίστες ελέγχου επικοινωνίας και προγράμματα σπουδών εκπαίδευσης. Οι αναθεωρημένες διαδικασίες διαδίδονται σε όλους τους οργανισμούς και αποθηκεύονται σε ένα κοινόχρηστο ψηφιακό αποθετήριο για να διασφαλιστεί η προσβασιμότητα. Αυτό το βήμα αντιμετωπίζει ένα κοινό κενό: τα πολύτιμα διδάγματα που εντοπίζονται κατά τη διάρκεια των ενημερώσεων συχνά δεν επηρεάζουν τις μελλοντικές επιχειρήσεις λόγω κακής τεκμηρίωσης ή έλλειψης διατμηματικής διάδοσης.

6. Αποτελέσματα και αντίκτυπος

Οι δοκιμές πεδίου και οι πραγματικές αντιδράσεις σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης υποδεικνύουν σημαντικές βελτιώσεις όταν εφαρμόζονται δομημένοι κύκλοι ενημέρωσης-απολογισμού. Κατά τη διάρκεια ασκήσεων αντιμετώπισης πλημμυρών στην Κεντρική Ιταλία, οι ομάδες που χρησιμοποίησαν αυτό το μοντέλο επέδειξαν σαφέστερη κατανόηση των ρόλων, ταχύτερη ευθυγράμμιση κατά τη διάρκεια των επιχειρησιακών μεταβάσεων και λιγότερες συγκρούσεις μεταξύ των φορέων σχετικά με την ιεράρχηση των εργασιών. Οι μικρο-απολογισμοί επέτρεψαν την έγκαιρη ανίχνευση παρεξηγήσεων, μειώνοντας την επικάλυψη εργασιών και βελτιώνοντας τις αποφάσεις για το περιθώριο ασφαλείας.

Οι ποσοτικές παρατηρήσεις από ασκήσεις και αναπτύξεις περιλαμβάνουν:

- βελτιωμένη σαφήνεια ρόλων μεταξύ των οργανισμών·
- μείωση των επιχειρησιακών συγκρούσεων κατά τη διάρκεια φάσεων υψηλής πίεσης·
- ενισχυμένη συνοχή της ομάδας και εμπιστοσύνη μεταξύ των υπηρεσιών·
- ακριβέστερη αναφορά κινδύνων και αναγκών·
- συνεπής μετατροπή των διδαγμάτων που αντλήθηκαν σε επιχειρησιακές ενημερώσεις.

Οι ομάδες ανέφεραν ότι η τακτική μικρο-ανασκόπηση μείωσε σημαντικά την γνωστική υπερφόρτωση και βοήθησε στη διατήρηση της επίγνωσης της κατάστασης σε ταχέως μεταβαλλόμενα περιβάλλοντα. Η δομημένη μέθοδος AAR βελτίωσε την αξιοπιστία των διδαγμάτων που αντλήθηκαν, συμβάλλοντας σε μετρήσιμες βελτιώσεις στον επιχειρησιακό σχεδιασμό σε επόμενες αποστολές.



RESILIENT RESPONDERS: Βέλτιστες Πρακτικές

7. Διδάγματα που αντλήθηκαν και παράγοντες επιτυχίας

Οι παράγοντες επιτυχίας περιλαμβάνουν τη δέσμευση της ηγεσίας, τις τυποποιημένες μορφές, τη συμμετοχή πολλαπλών φορέων και τους εκπαιδευμένους συντονιστές. Οι προκλήσεις περιλαμβάνουν την αρχική αντίσταση και τον φόβο της τιμωρητικής αξιολόγησης.

8. Μεταβιβασιμότητα και Προσαρμοστικότητα

Υψηλό. Ισχύει για εθνικά, ενωσιακά και διεθνή περιβάλλοντα αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης.

9. Ηθικές Σκέψεις

Οι ενημερώσεις πρέπει να είναι ψυχολογικά ασφαλείς, μη τιμωρητικές και ανώνυμες όπου χρειάζεται. Τα προσωπικά δεδομένα θα πρέπει να προστατεύονται.

10. Αναφορές

FEMA. (2013). IS-242.b: Effective communication*. Federal Emergency Management Agency. <https://training.fema.gov/is/courseoverview.aspx?code=IS-242.b>

Humanitarian Outcomes. (2021). *Humanitarian security risk management: Incident response and crisis management*. <https://www.humanitarianoutcomes.org>

JESIP. (2018). Joint emergency services interoperability principles: JESIP resource manual*. <https://www.jesip.org.uk>

NSW Government. (2017). *Emergency briefing and debriefing guide*. <https://www.nsw.gov.au>

NSW Ministry of Health. (2024). Conducting debriefs in public health emergencies*. <https://www.health.nsw.gov.au>

Northumberland County Council. (2013). Multi-agency debrief protocol*. <https://www.northumberland.gov.uk>

World Health Organization. (2019). After Action Review (AAR) facilitators' manual*. <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-WHE-CPI-2019.8>



Πηγή 3

1. Τίτλος της βέλτιστης πρακτικής

Πρωτόκολλο Σταθεροποίησης Συγκρούσεων μέσω Διαμεσολάβησης Ομοτίμων σε Περιβάλλοντα Έκτακτης Ανάγκης Υψηλού Στρες

2. Σχετική Εκπαιδευτική Ενότητα

Ενότητα 4 – Επικοινωνία σε Κρίσεις & Επίλυση Συγκρούσεων

3. Πλαίσιο και Ιστορικό

Τα περιβάλλοντα έκτακτης ανάγκης υψηλού στρες δημιουργούν συστηματικά κλιμακούμενη διαπροσωπική ένταση, μειωμένη κρίση και μειωμένη ακρίβεια επικοινωνίας. Τέτοιες συνθήκες είναι καλά τεκμηριωμένες σε ανθρωπιστικές επιχειρήσεις και επιχειρήσεις πολιτικής προστασίας. Το *Psychological First Aid* (2011) του ΠΟΥ περιγράφει πώς οι οξείες αντιδράσεις στο στρες - όπως η ευερεθιστότητα, η όραση τούνελ και η συναισθηματική αντιδραστικότητα - επηρεάζουν άμεσα τον τόνο, τη σαφήνεια και την ικανότητα συνεργασίας υπό πίεση. Το *Effective Communication* (2013) της FEMA επιβεβαιώνει ότι η ακρίβεια της μετάδοσης μηνυμάτων μειώνεται σημαντικά σε θορυβώδη, γρήγορα ή πολυϋπηρεσιακά περιβάλλοντα, εκτός εάν χρησιμοποιούνται δομημένα συστήματα επικοινωνίας.

Τα επιχειρησιακά στοιχεία ενισχύουν αυτά τα ευρήματα. Το *Humanitarian Outcomes* (2021) αναφέρει ότι οι μη διαχειριζόμενες διαπροσωπικές συγκρούσεις και οι διαταραχές επικοινωνίας που προκαλούνται από το άγχος συγκαταλέγονται στους κύριους προδρόμους των περιστατικών πεδίου σε ανθρωπιστικές αποστολές, με αποτέλεσμα συχνά την επικάλυψη εργασιών, την καθυστέρηση στη λήψη αποφάσεων και τους κινδύνους ασφαλείας που μπορούν να αποφευχθούν. Ομοίως, οι κατευθυντήριες γραμμές διαχείρισης συγκρούσεων της IFRC (2015) υπογραμμίζουν ότι οι διαπροσωπικές διαφορές τείνουν να κλιμακώνονται γρήγορα όταν οι ομάδες είναι κουρασμένες, έχουν περιορισμένους πόρους ή δεν διαθέτουν σαφείς δομές επικοινωνίας και συναισθηματικής ρύθμισης.

Αυτή η Βέλτιστη Πρακτική διαμορφώθηκε επομένως από πραγματικές επιχειρησιακές προκλήσεις που συναντώνται συχνά σε ευρωπαϊκά περιβάλλοντα έκτακτης ανάγκης. Τα μοντέλα σταθεροποίησης με τη μεσολάβηση ομοτίμων αποδείχθηκαν ιδιαίτερα αποτελεσματικά σε πολυ-υπηρεσιακές αντιδράσεις σε πυρκαγιές και επιχειρήσεις πλημμυρών στην Κεντρική Ιταλία, όπου οι ουδέτεροι, μη ιεραρχικοί μεσολαβητές βοήθησαν στην πρόληψη της πώλωσης των ομάδων και στην αποκατάσταση της ροής επικοινωνίας. Το πλαίσιο AAR του ΠΟΥ (2019) ενημέρωσε περαιτέρω τη δομή παρακολούθησης που απαιτείται για την εδραίωση της αλλαγής συμπεριφοράς και την πρόληψη της υποτροπής. Το προκύπτον BP βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στις πραγματικότητες του πεδίου: υψηλό φόρτο εργασίας, κατακερματισμένη επικοινωνία, συναισθηματικό κορεσμό και ταχέως μεταβαλλόμενες επιχειρησιακές απαιτήσεις.



4. Στόχοι της Πρακτικής Άσκησης

- Γρήγορη σταθεροποίηση των διαπροσωπικών συγκρούσεων.
- Αποτρέψτε την πόλωση της ομάδας.
- Αποκατάσταση της ροής επικοινωνίας.
- Διατήρηση της επιχειρησιακής συνοχής υπό πίεση.

5. Περιγραφή της Πρακτικής

Φάση 1 – Πρώιμη Αναγνώριση Δεικτών Άγχους και Συγκρούσεων

Υπεύθυνος: Αρχηγός Ομάδας, Χειριστής Υποστήριξης Ομοτίμων

Ενέργειες: Στο πεδίο, σημάδια διαπροσωπικής έντασης εμφανίζονται συχνά ανεπαίσθητα κατά τη διάρκεια περιόδων υψηλού φόρτου εργασίας - έντονες εναλλαγές τόνου, επαναλαμβανόμενες παρεξηγήσεις, απόσυρση, μειωμένος συντονισμός εργασιών ή ορατή απογοήτευση. Ο Αρχηγός της Ομάδας και ο Χειριστής Υποστήριξης Ομοτίμων παρακολουθούν ενεργά αυτούς τους δείκτες χρησιμοποιώντας τη λίστα ελέγχου αναγνώρισης στρες του ΠΟΥ (2011). Οι παρατηρήσεις καταγράφονται για την υποστήριξη της επίγνωσης της κατάστασης και για την πρόληψη της κλιμάκωσης σε κρίσιμες στιγμές. Σε αρκετές αναπτύξεις πυρκαγιών στην Ούμπρια, η έγκαιρη αναγνώριση της ευερεθιστότητας και της κακής επικοινωνίας απέτρεψε μεταγενέστερη επιχειρησιακή διακοπή.

Φάση 2 – Ενεργοποίηση του Διαμεσολαβητή Ομοτίμων

Υπεύθυνος: Αρχηγός Ομάδας

Ενέργειες: Μόλις επιβεβαιωθεί η πρώιμη ένταση, ο Αρχηγός της Ομάδας επιλέγει έναν εκπαιδευμένο διαμεσολαβητή από ομοτίμους, ο οποίος χαιρεί σεβασμού και θεωρείται ουδέτερος από όλους τους εμπλεκόμενους. Ο διαμεσολαβητής λαμβάνει μια τεκμηριωμένη, μη ερμηνευτική ενημέρωση για την αποφυγή προκατάληψης. Η ενεργοποίηση λαμβάνει χώρα εντός 10-15 λεπτών από τους πρώτους δείκτες, αντανακλώντας πρακτικές που δοκιμάστηκαν κατά τη διάρκεια των αντιδράσεων σε πλημμύρες, όπου η καθυστερημένη παρέμβαση συχνά οδήγησε σε κατακερματισμό της ομάδας. Η ουδέτερη διαμεσολάβηση από ομοτίμους βασίζεται άμεσα στο μοντέλο της IFRC (2015) και στις δομημένες αρχές επικοινωνίας της FEMA.

Φάση 3 – Μικροσυνεδρία Δομημένης Σταθεροποίησης Συγκρούσεων (10-12 λεπτά)

Υπεύθυνος: Διαμεσολαβητής Ομοτίμων

- Ενέργειες: Ο διαμεσολαβητής καθοδηγεί τα μέρη σε μια ήσυχη και ασφαλή περιοχή, όταν είναι δυνατόν (οδηγίες ασφαλείας του ΠΟΥ). Χρησιμοποιείται ένα δομημένο πρωτόκολλο:



RESILIENT RESPONDERS: Βέλτιστες Πρακτικές

- 2 λεπτά αδιάλειπτου χρόνου ομιλίας ανά άτομο. Ουδέτερη περίληψη από τον διαμεσολαβητή.
- Εντοπισμός λειτουργικών αναγκών αντί προσωπικών κατηγοριών
- Αναδιαμόρφωση βασισμένη σε EI χρησιμοποιώντας τεχνικές Harvard PON
- Η μικρο-συνεδρία ολοκληρώνεται με 1-3 συγκεκριμένες επιχειρησιακές συμφωνίες που εφαρμόζονται άμεσα (π.χ., διευκρίνιση ρόλων, ανακατανομή καθηκόντων, προσαρμογές επικοινωνίας). Αυτό το σύντομο, στοχευμένο μοντέλο παρέμβασης έχει επικυρωθεί σε ανθρωπιστικές αποστολές όπου οι μακροχρόνιες διαμεσολαβήσεις ήταν ανέφικτες.

Φάση 4 – Επανάταξη στη Λειτουργική Ροή

Υπεύθυνος: Αρχηγός Ομάδας

Δράσεις: Ο Αρχηγός της Ομάδας διασφαλίζει ότι οι συμφωνημένες δράσεις κοινοποιούνται (όταν είναι σχετικές) στην ευρύτερη επιχειρησιακή ομάδα και επαληθεύει την έγκαιρη εφαρμογή τους. Η επανάταξη συνήθως πραγματοποιείται εντός του επόμενου επιχειρησιακού κύκλου. Σε προηγούμενες αποστολές πολλαπλών υπηρεσιών, αυτό το βήμα απέτρεψε νέες παρεξηγήσεις και αποκατέστησε τον συντονισμό μεταξύ των τομέων εφοδιαστικής και διάσωσης.

Φάση 5 – Επαναξιολόγηση (24 ώρες)

Υπεύθυνος: Διαμεσολαβητής Ομοτίμων, Αρχηγός Ομάδας

Δράσεις: Εντός 24 ωρών, τα μέρη συμμετέχουν σε μια σύντομη ανασκόπηση με βάση την προσέγγιση AAR του ΠΟΥ (2019). Η ανασκόπηση επαληθεύει εάν οι αρχικές συμφωνίες ήταν αποτελεσματικές, εάν ο τόνος και η συνεργασία έχουν βελτιωθεί και εάν χρειάζεται περαιτέρω προσαρμογή. Εάν η ένταση επιμένει, η κλιμάκωση στον Διοικητή Συμβάντος ενεργοποιεί επίσημους μηχανισμούς διαχείρισης συγκρούσεων. Αυτός ο κύκλος παρακολούθησης αντιμετωπίζει ένα επαναλαμβανόμενο ζήτημα του πραγματικού κόσμου: η προσωρινή σταθεροποίηση χωρίς μακροπρόθεσμη ενοποίηση συχνά οδηγεί σε επαναλαμβανόμενους κύκλους συγκρούσεων.

6. Αποτελέσματα και αντίκτυπος

Οι δοκιμές πεδίου και οι επιχειρησιακές αναπτύξεις όπου έχει εφαρμοστεί αυτό το πρωτόκολλο δείχνουν σαφείς βελτιώσεις στη λειτουργία της ομάδας. Οι δομημένες, διαμεσολαβούμενες από ομοτίμους παρεμβάσεις μείωσαν την κλιμάκωση των συγκρούσεων και αποκατέστησαν τη ροή επικοινωνίας σε περιβάλλοντα υψηλής πίεσης, όπως βάσεις πυρκαγιών, απομακρυσμένες επιχειρήσεις διάσωσης στο βουνό και περιοχές σταδιακής αντιμετώπισης πλημμυρών.

Τα αναφερόμενα αποτελέσματα περιλαμβάνουν:

- σημαντική μείωση της ανεπίλυτης διαπροσωπικής έντασης



RESILIENT RESPONDERS: Βέλτιστες Πρακτικές

- ταχύτερη αποκατάσταση της λειτουργικής επικοινωνίας
- βελτιωμένη συνοχή της ομάδας κατά τη διάρκεια παρατεταμένων επιχειρήσεων
- χαμηλότερος λειτουργικός κίνδυνος λόγω σαφέστερης εκτέλεσης εργασιών
- αυξημένο αίσθημα δικαιοσύνης και ψυχολογικής ασφάλειας εντός των ομάδων

Οι ηγέτες παρατήρησαν επίσης ότι το μοντέλο μείωσε τη συναισθηματική υπερφόρτωση, βοήθησε στη διατήρηση της επίγνωσης της κατάστασης και συνέβαλε στην ασφαλέστερη και πιο συντονισμένη λήψη αποφάσεων υπό συνθήκες στρες. Αυτά τα αποτελέσματα ευθυγραμμίζονται με διεθνή στοιχεία που αναδεικνύουν τη διαμεσολάβηση από ομοτίμους ως ένα αποτελεσματικό εργαλείο σταθεροποίησης συγκρούσεων με χαμηλούς πόρους σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.

7. Διδάγματα που αντλήθηκαν και παράγοντες επιτυχίας

Βασικοί παράγοντες επιτυχίας περιλαμβάνουν την ουδετερότητα του διαμεσολαβητή από ομοτίμους, τη δομημένη ανάληψη σειράς εργασιών και την εστίαση στις λειτουργικές ανάγκες. Οι προκλήσεις περιλαμβάνουν την αρχική αντίσταση και την έλλειψη ιδιωτικού χώρου σε ορισμένα περιβάλλοντα.

8. Μεταβιβασιμότητα και Προσαρμοστικότητα

Υψηλό. Εφαρμόσιμο σε καταυλισμούς πεδίου, ανθρωπιστικά περιβάλλοντα, απομακρυσμένες επιχειρήσεις, βάσεις πυρκαγιών και μικτές πολιτικοστρατιωτικές αποστολές.

9. Ηθικές Σκέψεις

Participation must be voluntary. Confidentiality is mandatory. Avoid blame. Identify signs of acute stress requiring referral.

FEMA. (2013). IS-242.b: Effective communication*. Federal Emergency Management Agency. <https://training.fema.gov/is/courseoverview.aspx?code=IS-242.b>

Harvard Law School Program on Negotiation. (n.d.). Conflict resolution resources. <https://www.pon.harvard.edu>

Humanitarian Outcomes. (2021). Humanitarian security risk management: Incident response and crisis management. <https://www.humanitarianoutcomes.org>

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2015). Code of conduct and conflict management. <https://www.ifrc.org>



RESILIENT RESPONDERS: Βέλτιστες Πρακτικές

World Health Organization. (2011). Psychological first aid: Guide for field workers. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241548205>

World Health Organization. (2019). After Action Review (AAR) facilitators' manual. <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-WHE-CPI-2019.8>



Πηγή 4

1. Τίτλος της βέλτιστης πρακτικής

Διαυπηρεσιακό Πρωτόκολλο Συναισθηματικής Νοημοσύνης (ΕΙ) για Επιχειρήσεις Υψηλού Κινδύνου

2. Σχετική Εκπαιδευτική Ενότητα

Ενότητα 4 – Επικοινωνία σε Κρίσεις & Επίλυση Συγκρούσεων

3. Πλαίσιο και Ιστορικό

Η Συναισθηματική Νοημοσύνη (ΣΝ) έχει αναδειχθεί ολοένα και περισσότερο ως κρίσιμη επιχειρησιακή ικανότητα σε όλα τα περιβάλλοντα αντιμετώπισης έκτακτων αναγκών. Οι πραγματικές επιχειρήσεις - όπως οι επιχειρήσεις πυρκαγιών, οι διασυννοριακές ασκήσεις πολιτικής προστασίας και οι αντιδράσεις σε πλημμύρες στην Κεντρική Ιταλία - καταδεικνύουν ότι η συναισθηματική υπερφόρτωση, η κακή ρύθμιση του τόνου και η αντιδραστική επικοινωνία είναι από τους πιο συνηθισμένους παράγοντες που συμβάλλουν στην επιχειρησιακή κακή ευθυγράμμιση και τις διαπροσωπικές συγκρούσεις. Το *Psychological First Aid* (2011) του ΠΟΥ υπογραμμίζει ότι ο συναισθηματικός κορεσμός επηρεάζει αρνητικά την κρίση, μειώνει το εύρος προσοχής και μεταβάλλει τη σαφήνεια της επικοινωνίας, επηρεάζοντας άμεσα την απόδοση της ομάδας.

Σε περιβάλλοντα πολλαπλών φορέων, αυτές οι προκλήσεις γίνονται πιο έντονες. Η FEMA (2013) αναφέρει ότι η υψηλή συναισθηματική πίεση, σε συνδυασμό με ελλείψεις πληροφορίες και λήψη αποφάσεων που απαιτούν χρόνο, αυξάνει την παραμόρφωση του μηνύματος και μειώνει την ικανότητα των ανταποκριτών να επεξεργάζονται με ακρίβεια τις οδηγίες. Η IFRC (2015) σημειώνει περαιτέρω ότι η ασυνεπής συναισθηματική ρύθμιση μεταξύ φορέων συχνά δημιουργεί τριβές, ιδιαίτερα κατά τη διάρκεια κοινών επιχειρήσεων όπου οι επαγγελματικές κουλτούρες και τα στυλ επικοινωνίας διαφέρουν.

Οι παρατηρήσεις πεδίου από τις ασκήσεις Πολιτικής Προστασίας της ΕΕ 2023-2024 αποκάλυψαν ότι οι ομάδες που δεν διέθεταν κοινά εργαλεία ΣΝ αντιμετώπισαν επαναλαμβανόμενες διακοπές επικοινωνίας, περιττή κλιμάκωση μικρών διαφωνιών και καθυστερημένη εκτέλεση εργασιών. Αντίθετα, οι ομάδες που χρησιμοποίησαν δομημένα σήματα ΣΝ και τεχνικές μικροανάκαμψης επέδειξαν ταχύτερη επιχειρησιακή ευθυγράμμιση, μειωμένη ένταση και καλύτερη συνεργασία μεταξύ των υπηρεσιών.

Αυτή η Βέλτιστη Πρακτική συνθέτει επικυρωμένα μοντέλα ΣΝ – συμπεριλαμβανομένων των εργαλείων διαπραγμάτευσης PON του Χάρβαρντ, των πλαισίων διαχείρισης άγχους του ΠΟΥ και των κατευθυντήριων γραμμών επικοινωνίας της FEMA— για να δημιουργήσει ένα πρακτικό, προσαρμοσμένο στο πεδίο πρωτόκολλο ΣΝ για επιχειρήσεις υψηλού κινδύνου. Ανταποκρίνεται άμεσα στην επιχειρησιακή ανάγκη για ένα γρήγορο, κοινόχρηστο και κλιμακωτό σύστημα



RESILIENT RESPONDERS: Βέλτιστες Πρακτικές

συναισθηματικής ρύθμισης που ενισχύει τη σαφήνεια, την ψυχολογική ασφάλεια και τη λήψη αποφάσεων κατά την αντιμετώπιση κρίσεων.

4. Στόχοι της Πρακτικής Άσκησης

- Ενίσχυση της συναισθηματικής αυτορρύθμισης κατά τη διάρκεια των επιχειρήσεων πεδίου.
- Βελτίωση της σαφήνειας και του τόνου στην επικοινωνία μεταξύ των υπηρεσιών.
- Μειώστε τις παρερμηνείες και την κλιμάκωση των συγκρούσεων που προκαλούνται από συναισθηματική υπερφόρτωση.
- Ενίσχυση της ομαδικής συνοχής και της ψυχολογικής ασφάλειας.

5. Περιγραφή της Πρακτικής

Φάση 1 – Ταχύς αυτοέλεγχος συναισθηματικής νοημοσύνης (60 δευτερόλεπτα)

Υπεύθυνοι: Όλοι οι ανταποκριτές

Ενέργειες: Πριν από την ανάπτυξη και κατά τη διάρκεια στιγμών υψηλής έντασης, οι ανταποκριτές διεξάγουν μια σύντομη αυτοαξιολόγηση χρησιμοποιώντας δείκτες PFA του ΠΟΥ.

Τα βήματα περιλαμβάνουν:

1. **Προσδιορίστε (10 δευτ.):** Αναγνωρίστε το κυρίαρχο συναίσθημα (στρες, επείγουσα ανάγκη, απογοήτευση, φόβος).
2. **Ετικέτα (20 δευτ.):** Ονομάστε το λεκτικά ή νοερά («Νιώθω Χ επειδή...»), μειώνοντας το γνωστικό φορτίο και την αντιδραστικότητα.
3. **Στρατηγική (30 δευτ.):** Επιλέξτε έναν τρόπο λειτουργίας—επιβράδυνση, ουδέτερη διατύπωση ή αίτημα παύσης—με βάση τις απαιτήσεις της κάθε περίπτωσης.
Αυτός ο γρήγορος έλεγχος αντικατοπτρίζει τις διαδικασίες που παρατηρήθηκαν σε καταυλισμούς βάσης για πυρκαγιές, όπου η συναισθηματική επίγνωση ήταν απαραίτητη για τη διατήρηση της σαφήνειας της επικοινωνίας.

Φάση 2 – Πλαίσιο επικοινωνίας βασισμένο στη συναισθηματική νοημοσύνη

Υπεύθυνος: Όλοι οι ανταποκριτές· παρακολουθείται από τους επικεφαλής των ομάδων

Ενέργειες: Οι ανταποκριτές χρησιμοποιούν κοινές δομές προτάσεων βασισμένες στη συναισθηματική νοημοσύνη για να διατηρούν τη σαφήνεια ακόμη και υπό πίεση:

«Η κατανόησή μου είναι...»

«Διευκρινίζοντας...»

«Μπορείτε να επιβεβαιώσετε...;»



RESILIENT RESPONDERS: Βέλτιστες Πρακτικές

Η έρευνα του Harvard PON δείχνει ότι η δομημένη διατύπωση μειώνει τις παρερμηνείες, ειδικά σε πολυύπηρεσιακές επιχειρήσεις με διαφορετικές κουλτούρες επικοινωνίας. Οι επικεφαλής ομάδων διορθώνουν την αντιδραστική ή διαφορούμενη γλώσσα σε πραγματικό χρόνο για να διατηρήσουν την τυποποίηση.

Φάση 3 – Πρωτόκολλο Σημάτων ΣΝ μεταξύ Υπηρεσιών

Υπεύθυνοι: Επικεφαλής Ομάδων, Προϊστάμενοι Τμημάτων

Ενέργειες: Εισαγωγή κοινών σημάτων ΣΝ για την αντικατάσταση μακροσκελών εξηγήσεων σε στιγμές άγχους.

Παραδείγματα:

Κίτρινο Σήμα: Αύξηση της συναισθηματικής πίεσης· επιβράδυνση της επικοινωνίας.

Μπλε Σήμα: Απαιτείται παύση για την αποσαφήνιση του τόνου ή των ρόλων.

Το πρωτόκολλο εμπνεύστηκε από τις πρακτικές διαχείρισης συγκρούσεων της IFRC, οι οποίες κατέδειξαν ότι τα κοινά συναισθηματικά ερεθίσματα μειώνουν σημαντικά την κλιμάκωση σε ταχέως εξελισσόμενες επιχειρήσεις.

Φάση 4 – Κύκλοι Μικρο-Ανάκτησης (2 λεπτά)

Υπεύθυνοι: Επικεφαλής Ομάδων, Χειριστές

Ενέργειες: Κάθε 90–120 λεπτά ή μετά από ένα κρίσιμο συμβάν, οι ομάδες διεξάγουν έναν σύντομο κύκλο προσγείωσης:

- ελεγχόμενη αναπνοή
- επαναφορά στάσης
- σκόπιμη επιβράδυνση της ομιλίας

Αυτές οι πρακτικές, προσαρμοσμένες από τις οδηγίες διαχείρισης άγχους του ΠΟΥ, αποδείχθηκαν αποτελεσματικές σε επιχειρήσεις πεδίου, όπου οι ομάδες ανέφεραν βελτιωμένη προσοχή και μειωμένα σφάλματα αμέσως μετά τις επαναφορές.

Φάση 5 – Τμήμα Ενημέρωσης για την Κοινωνική Ευθύνη

Υπεύθυνος: Συντονιστής Ενημέρωσης

Ενέργειες: Ενσωμάτωση ερωτήσεων αναστοχασμού ΣΝ στις Ερωτήσεις Συναισθηματικής Νοημοσύνης (AAR):

- Πότε τα συναισθήματα επηρέασαν την επικοινωνία;
- Ποιες ενέργειες βοήθησαν στη ρύθμιση του τόνου;
- Βελτίωσαν τα σήματα συναισθηματικής νοημοσύνης τον συντονισμό;

Η συμπερίληψη αυτών των στοιχείων διασφαλίζει ότι η μάθηση της ΣΝ ενσωματώνεται σε μελλοντικούς επιχειρησιακούς κύκλους. Οι κατευθυντήριες γραμμές AAR του ΠΟΥ επιβεβαιώνουν ότι η δομημένη συναισθηματική αναστοχασμός βελτιώνει τη συνεργασία μεταξύ των υπηρεσιών σε διαδοχικές αποστολές.

6. Αποτελέσματα και αντίκτυπος



RESILIENT RESPONDERS: Βέλτιστες Πρακτικές

Η εφαρμογή αυτού του πρωτοκόλλου ΕΙ οδήγησε σε μετρήσιμες βελτιώσεις σε πολλαπλά περιβάλλοντα έκτακτης ανάγκης. Οι αναφορές πεδίου από την αντιμετώπιση πλημμυρών και πυρκαγιών 2023-2024 έδειξαν σαφέστερη ρύθμιση του τόνου, λιγότερες αντιδραστικές αλληλεπιδράσεις και ταχύτερη αποκατάσταση της επικοινωνίας μετά από τεταμένα γεγονότα.

Οι ποσοτικοποιήσιμες επιπτώσεις περιλαμβάνουν:

- μείωση των συγκρούσεων μεταξύ των υπηρεσιών κατά τις περιόδους αιχμής του φόρτου εργασίας·
- βελτιωμένη σαφήνεια στη λήψη αποφάσεων υπό πίεση·
- βελτιωμένη αντίληψη ψυχολογικής ασφάλειας μεταξύ των ανταποκριτών·
- ταχύτερη αποκατάσταση της ροής επικοινωνίας μετά από συναισθηματικά φορτισμένες αλληλεπιδράσεις·

Οι ομάδες ανέφεραν ότι τα κοινά σήματα συναισθηματικής νοημοσύνης δημιούργησαν μια προβλέψιμη δομή για τη διαχείριση της έντασης, επιτρέποντας στους ανταποκριτές να προσαρμόζουν τον ρυθμό επικοινωνίας χωρίς στιγματισμό ή τριβές. Οι ηγέτες σημείωσαν ότι οι τακτικοί κύκλοι μικροανάρρωσης απέτρεψαν τη συναισθηματική εξάντληση, βελτίωσαν τη συγκέντρωση και μείωσαν τα επιχειρησιακά λάθη κατά τη διάρκεια εκτεταμένων αναπτύξεων.

7. Διδάγματα που αντλήθηκαν και παράγοντες επιτυχίας

Οι παράγοντες επιτυχίας περιλαμβάνουν την αλφαριθμητικό ΣΝ σε ολόκληρη την ομάδα, τη μοντελοποίηση συμπεριφορών ΣΝ από την ηγεσία και συμφωνημένα σήματα ΣΝ μεταξύ των υπηρεσιών. Οι προκλήσεις περιλαμβάνουν τις πολιτισμικές διαφορές μεταξύ των υπηρεσιών, τον αρχικό σκεπτικισμό και τον επιχειρησιακό ρυθμό που μειώνει τον χρόνο για τους ελέγχους ΣΝ.

8. Μεταβιβασιμότητα και Προσαρμοστικότητα

Υψηλή. Προσαρμόσιμο σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, ομάδες υγειονομικής περίθαλψης, ανθρωπιστικές αποστολές, ομάδες πυρόσβεσης και διασυννοριακή πολιτική προστασία της ΕΕ.

9. Ηθικές Σκέψεις

Οι πρακτικές ΣΝ πρέπει να σέβονται την ιδιωτικότητα και τους πολιτισμικούς κανόνες. Οι συναισθηματικές αποκαλύψεις πρέπει να παραμένουν εθελοντικές. Δεν πρέπει να αποθηκεύονται συναισθηματικά δεδομένα χωρίς συγκατάθεση και δεν πρέπει ποτέ να χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση της απόδοσης.

10. Αναφορές

FEMA. (2013). *IS-242.b: Effective communication*. Federal Emergency Management Agency. <https://training.fema.gov/is/courseoverview.aspx?code=IS-242.b>



RESILIENT RESPONDERS: Βέλτιστες Πρακτικές

Harvard Law School Program on Negotiation. (n.d.). *Conflict resolution resources*. <https://www.pon.harvard.edu>

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2015). *Code of conduct and conflict management*. <https://www.ifrc.org>

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. (2016). *Emotional intelligence theory*. Oxford University Press.

World Health Organization. (2011). *Psychological first aid: Guide for field workers*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241548205>

World Health Organization. (2019). *After Action Review (AAR) facilitators' manual*. <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-WHE-CPI-2019.8>



Πηγή 5

1. Τίτλος της βέλτιστης πρακτικής

Δομημένο Πρωτόκολλο Διαυπηρεσιακής Ραδιοεπικοινωνίας (SMART-4) για Περιστατικά Έκτακτης Ανάγκης

2. Σχετική Εκπαιδευτική Ενότητα

Ενότητα 4 – Επικοινωνία σε Κρίσεις & Επίλυση Συγκρούσεων

3. Πλαίσιο και Ιστορικό

Οι βλάβες στις ραδιοεπικοινωνίες αποτελούν έναν από τους πιο συχνά αναφερόμενους επιχειρησιακούς κινδύνους στην αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, ειδικά κατά τη διάρκεια αποστολών πολλαπλών υπηρεσιών όπου οι πυροσβέστες, οι ιατρικές ομάδες, οι μονάδες επιβολής του νόμου και η πολιτική προστασία πρέπει να συντονίζονται υπό υψηλή πίεση. Οι επιχειρησιακές ανασκοπήσεις της FEMA (2013) και οι εκθέσεις πεδίου της IFRC (2015) σημειώνουν ότι η παραμόρφωση των μηνυμάτων, η ασαφής διατύπωση και οι ελλείψεις επιβεβαιώσεις συμβάλλουν συχνά σε καθυστερήσεις, διπλές παρεμβάσεις και σε κίνδυνο την ασφάλεια. Τα στοιχεία του ΠΟΥ (2011) δείχνουν ότι η γνωστική υπερφόρτωση, η κόπωση και ο περιβαλλοντικός θόρυβος μειώνουν σημαντικά την ικανότητα των ανταποκριτών να κωδικοποιούν ή να αποκωδικοποιούν τα μηνύματα με ακρίβεια.

Οι παρατηρήσεις πεδίου από πρόσφατες επιχειρήσεις αντιμετώπισης πυρκαγιών και έκτακτης ανάγκης για πλημμύρες στην Κεντρική Ιταλία (2023–2024) επιβεβαιώνουν αυτά τα ευρήματα. Κατά τη διάρκεια των φάσεων αιχμής κινδύνου, οι ομάδες ανέφεραν συστηματικά επικαλυπτόμενες μεταδόσεις, ασυνεπή ορολογία μεταξύ των υπηρεσιών και δυσκολία στον προσδιορισμό της προτεραιότητας του μηνύματος, με αποτέλεσμα λανθασμένες εκκενώσεις, καθυστερημένη διαλογή ή κακή χρήση κοινών συχνотήτων. Η Διεθνής Ένωση Αρχηγών Πυροσβεστικής (2019) υπογραμμίζει ότι τα δομημένα πρωτόκολλα ραδιοεπικοινωνίας, σε συνδυασμό με τη διατύπωση που ρυθμίζεται από το άγχος, βελτιώνουν σημαντικά τη σαφήνεια και τη διαλειτουργικότητα ακριβώς σε αυτά τα περιβάλλοντα υψηλής πίεσης.

Συνεπώς, το SMART-4 σχεδιάστηκε ως ένα σύστημα ραδιοεπικοινωνίας προσαρμοσμένο στο πεδίο, το οποίο ανταποκρίνεται άμεσα σε πραγματικά επιχειρησιακά κενά. Κάθε φάση ενσωματώνει διεθνώς επικυρωμένα μοντέλα επικοινωνίας (FEMA, IFRC, WHO, IAFC) με πρακτικά διδάγματα που προκύπτουν από πολυυπηρεσιακές αποστολές πολιτικής προστασίας της ΕΕ. Σκοπός του είναι να παρέχει στους ανταποκριτές ένα κοινό, προβλέψιμο πλαίσιο ραδιοεπικοινωνίας που υποστηρίζει τη σαφήνεια, μειώνει την κλιμάκωση και ενισχύει την επίγνωση της κατάστασης κατά τη διάρκεια κρίσεων.



4. Στόχοι της Πρακτικής Άσκησης

- Βελτιώστε τη σαφήνεια και μειώστε την ασάφεια στις ραδιοεπικοινωνίες.
- Αποτρέψτε την κλιμάκωση των συγκρούσεων που προκαλούνται από το άγχος μεταξύ των φορέων.
- Καθιέρωση κοινής ορολογίας και δομημένης διατύπωσης.
- Βελτιώστε την αποδοτικότητα του χρόνου και την ακρίβεια των πληροφοριών.

5. Περιγραφή της Πρακτικής

Φάση 1 – Τυποποιημένη Δομή Μηνυμάτων (Σενάριο SMART-4)

Υπεύθυνοι: Όλοι οι χειριστές ασυρμάτου

Ενέργειες: Όλα τα μηνύματα ακολουθούν το μοτίβο SMART-4: *Μονάδα* → *Τοποθεσία* → *Πρόθεση* → *Ενέργεια* → *Αίτημα Επιβεβαίωσης*.

Παράδειγμα που χρησιμοποιείται σε επιχειρήσεις πυρκαγιάς:

« **Μονάδα 4, Τομέας Bravo: έναρξη επέκτασης γραμμής περιορισμού τώρα. Επιβεβαίωση;** »

Αυτή η δομή μειώνει την ασάφεια και αποτρέπει τις μερικές μεταδόσεις, ειδικά όταν ο θόρυβος του ραδιοφώνου και οι περιβαλλοντικοί παράγοντες παρεμποδίζουν την επικοινωνία.

Φάση 2 – Σύστημα Αναγνώρισης Δύο Βημάτων

Υπεύθυνος: Όλες οι μονάδες

Ενέργειες:

1. **Η άμεση επιβεβαίωση** διασφαλίζει ότι το μήνυμα ακούστηκε («Αντίγραφο, Ενότητα 4»).
2. **Η επιχειρησιακή επιβεβαίωση** εκδίδεται μόλις ολοκληρωθεί η εργασία ή αλλάξει η κατάσταση ("Sector Bravo ασφαλές· επιστροφή στο βασικό κανάλι").

Αυτό το σύστημα δύο επιπέδων αντικατοπτρίζει τις συστάσεις της FEMA και της IAFC και έχει αποδειχθεί αποτελεσματικό στη μείωση των σφαλμάτων κατά τη διάρκεια προσομοιώσεων μαζικών ατυχημάτων.

Φάση 3 – Πρωτόκολλο Καναλιού Προτεραιότητας

Υπεύθυνος: Διοικητής Συμβάντος, Συντονιστής Ασυρμάτου

Ενέργειες: Σαφή, προκαθορισμένα κριτήρια καθορίζουν πότε οι μονάδες μπορούν να ζητήσουν πρόσβαση προτεραιότητας, παρακάμψεις έκτακτης ανάγκης ή περιόδους αθόρυβου καναλιού.

Παραδείγματα:

- *Αίτημα προτεραιότητας:* Άμεση επέκταση κινδύνου.
- *Παρακάμψη έκτακτης ανάγκης:* Σενάριο απειλητικό για τη ζωή που απαιτεί άμεσο έλεγχο καναλιού.
- *Σιωπηλό Κανάλι:* Επαναφορά κατάστασης ή αναπροσαρμογή συντονισμού.



RESILIENT RESPONDERS: Βέλτιστες Πρακτικές

Αυτό το σύστημα δοκιμάστηκε με επιτυχία κατά τη διάρκεια εκκενώσεων λόγω πλημμύρας, όπου η έλλειψη κανόνων προτεραιότητας είχε προηγουμένως προκαλέσει σημεία συμφόρησης στην επικοινωνία.

Φάση 4 – Διατύπωση που ρυθμίζεται από το άγχος

Υπεύθυνοι: Όλοι οι χειριστές· παρακολουθούνται από τους επικεφαλής των ομάδων

Ενέργειες: Οι ανταποκριτές χρησιμοποιούν τυποποιημένη, συναισθηματικά ουδέτερη διατύπωση για να διατηρούν τη σαφήνεια σε συνθήκες άγχους.

Παραδείγματα περιλαμβάνουν:

- «Διευκρινίζοντας το τελευταίο μήνυμα...»
- «Μπορείτε να επαναλάβετε τις πληροφορίες προτεραιότητας;»
- «Η κατανόησή μου είναι...»

Η έρευνα του Harvard PON υποστηρίζει τη χρήση δομημένης διατύπωσης για την πρόληψη της κλιμάκωσης κατά τη διάρκεια επικοινωνίας υψηλού στρες.

Φάση 5 – Ενημέρωση μέσω ασυρμάτου 2 λεπτών (κάθε 90 λεπτά)

Υπεύθυνοι: Επικεφαλής ομάδων, Προϊστάμενοι τμημάτων

Ενέργειες: Σύντομη επικοινωνία μέσω ασυρμάτου μεταξύ των υπηρεσιών για τη διόρθωση παρεξηγήσεων, τον έλεγχο παρεμβολών στον εξοπλισμό και την τυποποίηση των προσδοκιών επικοινωνίας.

Αυτή η πρακτική προήλθε από επιχειρησιακά διδάγματα σε διασυννοριακές αποστολές πολιτικής προστασίας της ΕΕ, όπου οι μικροενημερώσεις βελτίωσαν σημαντικά την ευθυγράμμιση μεταξύ των υπηρεσιών.

6. Αποτελέσματα και αντίκτυπος

Το SMART-4 έχει επιδείξει σαφείς και μετρήσιμες βελτιώσεις κατά τη διάρκεια ασκήσεων πεδίου και πραγματικών αντιδράσεων έκτακτης ανάγκης. Ομάδες πολλαπλών φορέων ανέφεραν λιγότερα σφάλματα επικοινωνίας και ομαλότερο συντονισμό κατά τη διάρκεια επιχειρήσεων υψηλής πίεσης, όπως η καταστολή πυρκαγιών, οι εκκενώσεις πλημμυρών και οι προσομοιώσεις μαζικών θυμάτων.

Τα τεκμηριωμένα αποτελέσματα περιλαμβάνουν:

- σημαντική μείωση των ελλειπών ή παρερμηνευμένων ραδιοφωνικών μηνυμάτων²
- ταχύτερη μετάδοση κρίσιμων πληροφοριών μεταξύ των υπηρεσιών
- λιγότερες συγκρούσεις επικοινωνίας που προκαλούνται από άγχος
- σαφέστερη ιεράρχηση των μεταδόσεων κατά τη διάρκεια συνθηκών αιχμής
- βελτιωμένη επίγνωση της κατάστασης και επιχειρησιακή ασφάλεια

Οι ηγέτες σημείωσαν επίσης την ενισχυμένη εμπιστοσύνη μεταξύ των υπηρεσιών, την καλύτερη πειθαρχία στη χρήση του ασυρμάτου και την αυξημένη αποτελεσματικότητα κατά τη μετάβαση μεταξύ των επιχειρησιακών φάσεων. Οι κύκλοι μικρο-αναφοράς βοήθησαν τις ομάδες να διατηρήσουν την ευθυγράμμιση, να διαχειριστούν την κόπωση και να διορθώσουν γρήγορα την απόκλιση στην επικοινωνία - συνηθισμένα προβλήματα κατά τη διάρκεια συμβάντων μεγάλης διάρκειας.



7. Διδάγματα που αντλήθηκαν και παράγοντες επιτυχίας

Οι παράγοντες επιτυχίας περιλαμβάνουν την εκπαίδευση όλων των φορέων στο SMART-4, την επιβολή συνέπειας και την παρακολούθηση της πειθαρχίας στον τομέα των ραδιοεπικοινωνιών. Οι προκλήσεις περιλαμβάνουν πολιτισμικές διαφορές στο στυλ επικοινωνίας, ασυμβατότητες εξοπλισμού και επιχειρησιακή κόπωση.

8. Μεταβιβασιμότητα και Προσαρμοστικότητα

Υψηλή δυνατότητα μεταφοράς. Εφαρμόσιμο σε επιχειρήσεις αντιμετώπισης πυρκαγιών, περιστατικά μαζικών θυμάτων, αντιμετώπιση πλημμυρών, έρευνα και διάσωση και διασυνοριακές αποστολές πολιτικής προστασίας της ΕΕ.

9. Ηθικές Σκέψεις

Η ραδιοεπικοινωνία πρέπει να αποφεύγει τη μετάδοση ευαίσθητων προσωπικών πληροφοριών. Η Παράκαμψη έκτακτης ανάγκης πρέπει να χρησιμοποιείται μόνο σε κρίσιμες για τη ζωή καταστάσεις. Η καταγραφή των ραδιοεπικοινωνιών πρέπει να συμμορφώνεται με την προστασία της ιδιωτικής ζωής και τους εθνικούς νόμους περί δεδομένων.

10. Αναφορές

FEMA. (2013). *IS-242.b: Effective communication*. Federal Emergency Management Agency. <https://training.fema.gov/is/courseoverview.aspx?code=IS-242.b>

Harvard Law School Program on Negotiation. (n.d.). *Conflict resolution resources*. <https://www.pon.harvard.edu>

International Association of Fire Chiefs. (2019). *Radio communications best practices*. <https://www.iafc.org>

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2015). *Code of conduct and conflict management*. <https://www.ifrc.org>

World Health Organization. (2011). *Psychological first aid: Guide for field workers*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241548205>

World Health Organization. (2019). *After Action Review (AAR) facilitators' manual*. <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-WHE-CPI-2019.8>

Federal Emergency Management Agency. (2020). IS-242.b Effective Communication. <https://training.fema.gov/is/courseoverview.aspx?code=IS-242.b>



RESILIENT RESPONDERS: Βέλτιστες Πρακτικές

World Health Organization. (2011). Psychological First Aid: Guide for Field Workers. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241548205>

International Association of Fire Chiefs. (2019). Radio Communications Best Practices. <https://www.iafc.org>

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2015). Code of Conduct and Conflict Management. <https://www.ifrc.org>

Harvard Program on Negotiation. (n.d.). Conflict Resolution Resources. <https://www.pon.harvard.edu>



RESILIENT RESPONDERS: Βέλτιστες Πρακτικές



RESILIENT RESPONDERS

Psychological Resilience and Support for Personnel in Charge
after Natural Disasters

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



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.