



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΕΘΝΩΝ & ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών: «Διεθνείς και Ευρωπαϊκές Πολιτικές
στην Εκπαίδευση, Κατάρτιση και Έρευνα»**

Μεταπτυχιακή Διατριβή

**«Εγγραμματισμός στην Διαχείριση Κρίσεων για θεσμούς εθνικής ασφάλειας:
Γνωσιακή προεργασία για ανάπτυξη διδακτικής πρότασης»**

ΣΟΦΙΑ ΜΠΕΓΝΗ

Επιβλέπων Καθηγητής: Δρ. Αθανάσιος Ν. Σαμαράς

Πειραιάς, 2020

Το έργο που εκπονήθηκε και παρουσιάζεται στην υποβαλλόμενη διπλωματική εργασία είναι αποκλειστικά ατομικό δικό μου. Όποιες πληροφορίες και υλικό που περιέχονται έχουν αντληθεί από άλλες πηγές, έχουν καταλλήλως αναφερθεί στην παρούσα διπλωματική εργασία. Επιπλέον τελώ εν γνώσει ότι σε περίπτωση διαπίστωσης ότι δεν συντρέχουν όσα βεβαιώνονται από μέρους μου, μου αφαιρείται ανά πάσα στιγμή αμέσως ο τίτλος.

The intellectual work fulfilled and submitted based on the delivered master thesis is exclusive property of mine personally. Appropriate credit has been given in this diploma thesis regarding any information and material included in it that have been derived from other sources. I am also fully aware that any misrepresentation in connection with this declaration may at any time result in immediate revocation of the degree title.

Αφιερώνεται στην οικογένεια μου

Κατερίνα, Γιώργο, Περικλή και Δημήτρη

Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της μεταπτυχιακής μου διατριβής, θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες σε όλους όσους συνέβαλλαν στην εκπόνησή της.

Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου, κ. Αθανάσιο Ν. Σαμαρά. Η επιστημονική του καθοδήγηση, η συνεχής υποστήριξη και το αμείωτο ενδιαφέρον που έδειξε από την αρχή μέχρι το τέλος συνέβαλαν καθοριστικά στην ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας.

Επιπρόσθετα, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον Στάθη Μπαρμπαγιάννη και την Αθηνά Λημνιούδη για τις εύστοχες και πολύ εποικοδομητικές παρατηρήσεις τους.

Τέλος, οφείλω να ευχαριστήσω την οικογένεια μου και τον αρραβωνιαστικό μου για την κατανόηση και την αμέριστη συμπαράστασή τους καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου.

Περίληψη

Οι κοινωνίες έρχονται αντιμέτωπες με σημαντικές απειλές και κρίσεις οι οποίες προκλήθηκαν από φυσικές καταστροφές, την κλιματική αλλαγή καθώς και την προοπτική έλλειψης πόρων ενώ αντιμετωπίζουν σημαντικές διεθνείς απειλές, όπως η άνοδος της διεθνούς τρομοκρατίας και οι επιθέσεις στον κυβερνοχώρο. Αυτά τα ακραία γεγονότα και οι αυξανόμενες απειλές δημιουργούν ένα παγκόσμιο τοπίο πολυπλοκότητας και αβεβαιότητας στα μέλη μιας κοινωνίας. Κατά συνέπεια, είναι ευθύνη των αρμόδιων φορέων κάθε κράτους – των διαχειριστών κρίσεων να αναπτύξουν στρατηγικές για την πρόβλεψη, τον μετριασμό και την αντιμετώπιση των κρίσεων. Τα Μέσα επικοινωνίας συνιστούν ρυθμιστικό παράγοντα της κρίσης. Οριοθετούν το συμβολικό περιβάλλον γύρω από μία κατάσταση, ώστε αυτή να γίνεται αντιληπτή από την κοινή γνώμη ως υψηλής, χαμηλής ή μέτριας έντασης κρίση ή η κατάσταση αυτή να μην νοείται ως κρίση. Το πεδίο του Εγγραμματισμού στα Μέσα Επικοινωνίας μπορεί να συμβάλλει σε μια πιο αποτελεσματική διαχείριση των κρίσεων. Η εκπαίδευση είναι ένας ουσιαστικός παράγοντας στον Εγγραμματισμό των Μέσων, καθώς δίνεται η ευκαιρία μέσω της εκπαίδευσης στα Μέσα Επικοινωνίας να καταστούν οι διαχειριστές κρίσεων ικανοί να ανταπεξέλθουν σε οποιαδήποτε μορφής ή έντασης κρίση. Αντιμετωπίζοντας διάφορους τύπους κρίσεων κάθε κυβέρνηση χρειάζεται διαφορετικές στρατηγικές ανάλογα με τα ζητήματα που καλείται να ανταπεξέλθει. Η τρέχουσα μελέτη αφορά τη διαχείριση κρίσεων σε θέματα εθνικής ασφάλειας και ταυτόχρονα εξηγεί το ρόλο που μπορεί να διαδραματίσει ο Εγγραμματισμός των Μέσων Επικοινωνίας στη διαχείριση ζητημάτων επικοινωνιακής κρίσης που αφορούν την εθνική ασφάλεια μιας χώρας. Ο στόχος της παρούσας έρευνας είναι να αποσαφηνιστεί ο άξονας από την τριγωνική σχέση Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας – Διαχείριση Κρίσεων – Εκπαίδευση για τη Διαχείριση Κρίσεων. Πιο συγκεκριμένα, εξετάζεται το πεδίο του Εγγραμματισμού στα Μέσα Επικοινωνίας και διερευνάται το πως μπορούν να αναπτυχθούν οι κατάλληλοι συσχετισμοί του με την Εκπαίδευση στην Διαχείριση Κρίσεων. Η μελέτη χωρίζεται σε τρία κεφάλαια. Σε κάθε κεφάλαιο επιχειρείται η ανάδειξη των διασυνδέσεων μέσα από την συστηματική κι εστιασμένη βιβλιογραφική επισκόπηση. Η επισκόπηση της βιβλιογραφίας δεν περιορίζεται σε μία συμβατική βιβλιογραφική σύνθεση όπως αυτή που είναι αναμενόμενη κατά την συγκρότηση ενός θεωρητικού πλαισίου αλλά αποσκοπεί στο να λειτουργήσει ως η απαραίτητη γνωσιακή προεργασία για την ανάπτυξη διδακτικής πρότασης.

Λέξεις Κλειδιά: Κρίσεις, Μέσα Επικοινωνίας, Διαχειριστές Κρίσεων, Διαχείριση Κρίσεων, Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας, Εκπαίδευση για τη Διαχείριση Κρίσεων

Abstract

Societies are faced with serious threats and crises caused by natural disasters, climate change as well as the perspective of lacking resources while they face important international menaces such as the rise of the international terrorism and the cyber-attacks. These extreme events and the rising threats create a global scene of complexity and uncertainty within the members of the society. Consequently, it is every state's authorities-managers of crises' responsibility to develop strategies for predicting, toning down and dealing with the crises. Media constitute a guiding factor of the crisis. They define the symbolic context of a situation, so as to be perceived by the public opinion of high, low or medium tension crisis or the specific situation not to be conceived as a crisis at all. The Literacy field in the Media can contribute to a more effective crisis management. Education is a substantial factor in the Media Literacy, as the crisis managers are given the opportunity, via being educated in the field of the Media, to become able to cope with any form or tension of crisis. Dealing with various types of crises, every government needs different strategies depending on the issues it has to manage. The current thesis is about the crisis management on national security's issues and it also explains the role that Media Literacy can play in the management of communicative crisis' issues concerning the national security of a country. The aim of the present research is to clarify the axis from the triangular relation Media Literacy- Crisis Management- Education for Crisis Management. To be more specific, the field of the Media Literacy is being examined and a research is carried out concerning the way it is appropriate connections can be developed with the Education in the Crisis Management. The study is divided in three chapters. The aim of each chapter is to present the connections via the systematic and focused bibliographical review. The bibliographical review is not limited to a conventional bibliographical synthesis, like the one expected within the composition of a theoretical framework but rather it aims to function as the necessary cognitive preparation for the development of a teaching proposal.

Keywords: Crisis, Media, Crisis Managers, Crisis Management, Media Literacy, Crisis Management Education

Πίνακας περιεχομένων

1. Εισαγωγή.....	9
2. Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας	13
2.1 Εισαγωγή	13
2.2 Το Πεδίο των Μέσων Επικοινωνίας σε Σχέση με τον Εγγραμματισμό στα Μέσα.....	15
2.3 Εγγραμματισμός και Εκπαίδευση στα Μέσα Επικοινωνίας.....	18
2.4 Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας	20
2.5 Τα είδη του Εγγραμματισμού στα Μέσα Επικοινωνίας.....	22
2.5.1 Εισαγωγικό Σημείωμα	22
2.5.2 Κριτικός Εγγραμματισμός.....	22
2.5.3. Πληροφοριακός Εγγραμματισμός.....	24
2.5.4 Ψηφιακός Εγγραμματισμός.....	27
2.5.4 Άλλα Είδη Εγγραμματισμού των Μέσων	28
2.6 Συμπεράσματα.....	29
3. Διαχείριση Κρίσεων	30
3.1 Εισαγωγή	30
3.2 Προσδιορισμός της Έννοιας της Κρίσης	32
3.2.1 Επικοινωνία Κρίσης	34
3.2.2 Διαχείριση της Φήμης	36
3.3 Προσδιορισμός της Έννοιας της Διαχείρισης Κρίσεων	37
3.3.1 Θεωρία της Απόδοσης.....	38
3.3.2 Θεωρία των Απρόβλεπτων	39
3.4 Χρήση των Τεχνολογικών Μέσων για τη Διαχείριση Κρίσεων.....	40
3.5 Εκπαίδευση για τη Διαχείριση Κρίσεων.....	42
3.6 Τύποι Εκπαίδευσης	43

3.6.1 Εκτίμηση απειλής και κινδύνου	43
3.6.2 Σχεδιασμός επιχειρησιακής συνέχειας	45
3.6.3 Διαδικασία αποκατάστασης καταστροφών	46
3.6.4 Ανάλυση επιπτώσεων	47
3.6.5 Ασκήσεις προσομοίωσης.....	47
3.6.6 Τακτική επιβίωσης	48
3.7 Συμπεράσματα.....	48
4. Εκπαίδευση για την Διαχείριση Κρίσεων.....	50
4.1 Εισαγωγή	50
4.2 Η Συμβολή του Εγγραμματισμού στην Επικοινωνία Κρίσεων.....	50
4.3 Η Συμβολή της Εκπαίδευσης σε Θέματα Ασφαλείας.....	52
4.4 Ανάπτυξη Διδακτικής Πρότασης για Προγράμματα Εγγραμματισμού στην Διαχείριση Κρίσεων.....	52
4.5 Συμπεράσματα.....	54
5. Επίλογος.....	55
Βιβλιογραφικές Αναφορές	58

1. Εισαγωγή

Ένα από τα κεντρικά ζητήματα που πρόκειται να αναπτύξει η παρούσα έρευνα είναι οι κρίσεις και η διαχείριση των κρίσεων από τους αρμόδιους φορείς. Η μη σωστή διαχείριση μιας κρίσης μπορεί να δημιουργήσει αίσθημα ανασφάλειας στους πολίτες και κατόπιν να επιφέρει απονομιμοποίηση των θεσμών. Κρίνεται σημαντικό να υπάρχουν αρμόδιοι διαχειριστές των κρίσεων, οι οποίοι να είναι σε θέση να ανταποκριθούν σε όλες τις παραμέτρους μιας κρίσης. Το δεύτερο ζήτημα στο οποίο εστιάζει η παρούσα έρευνα είναι τα Μέσα Επικοινωνίας. Τα Μέσα Επικοινωνίας αποτελούν ρυθμιστικό παράγοντα μιας κρίσης, καθώς μπορούν να καθορίσουν την έντασή της. Οι διαχειριστές των κρίσεων δεν μπορούν να παραβλέψουν αυτήν την σημαντική παράμετρο στην αντιμετώπιση μιας κρίσης. Ανάμεσα στο πεδίο της Διαχείρισης Κρίσεων και στο πεδίο των Μέσων Επικοινωνίας εντοπίζεται ένα κενό, το οποίο αποσκοπεί να ικανοποιήσει το πεδίο του Εγγραμματισμού στα Μέσα Επικοινωνίας. Οι αρμόδιοι διαχειριστές των κρίσεων, όντας κατάλληλα εκπαιδευμένοι στα Μέσα Επικοινωνίας, μέσω των δεξιοτήτων που προσφέρει ο Εγγραμματισμός μπορούν να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά μια κρίση που επηρεάζεται από το περιβάλλον των Μέσων Επικοινωνίας. Η εκπαιδευτική διαδικασία μπορεί να συμβάλλει στο να αποκτήσουν οι διαχειριστές των κρίσεων τις κάποιες δεξιότητες από το ευρύ φάσμα δεξιοτήτων του Εγγραμματισμού των Μέσων, οι οποίες κρίνονται ως απαραίτητες για την διαχείριση μιας κρίσης.

Ο 21^{ος} αιώνας χαρακτηρίζεται από κρίσεις που πηγάζουν τόσο από το κοινωνικό όσο και από το φυσικό περιβάλλον και απειλούν την εθνική και τη διεθνή ασφάλεια. Συγκεκριμένα, τις τελευταίες δεκαετίες παρατηρούνται πολλές φυσικές καταστροφές, όπως σεισμοί, πλημμύρες, πυρκαγιές, τυφώνες και τσουνάμι (Kinninmont, 2015). Παράλληλα, οι ανθρώπινες κοινωνίες υποφέρουν από ταχείες παγκόσμιες μολύνσεις από νεογενείς ιούς όπως SARS COV-2, COVID-19 (Avery, 2017: 469· Bergman, 2020). Σε πολλές χώρες σε όλο τον κόσμο παρατηρείται μια οικονομική μεταβλητότητα και οι κυβερνήσεις καλούνται να αντιμετωπίσουν αυτές τις οικονομικές κρίσεις υιοθετώντας δραστικές αποφάσεις προκειμένου να ανταποκριθούν όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά (Orikre, 2013). Αυτές οι κρίσεις επιφέρουν ζημίες και απειλούν την ανθρώπινη ζωή και περιουσία.

Οι κρίσεις που αντιμετωπίζουν οι κυβερνήσεις σε θέματα εθνικής ασφάλειας είναι ένα σημαντικό δημόσιο ζήτημα που απασχολεί όλους τους ενδιαφερόμενους σε μια χώρα και απαιτεί ολοκληρωμένη δέσμευση και συμβολή όλων των ομάδων που την απαρτίζουν (Orikre, 2013). Η Iredia (2011) όρισε την εθνική ασφάλεια ως την ικανότητα ενός κράτους να ξεπεράσει οποιαδήποτε μορφή προκλήσεων, ανεξάρτητα από την πρόκληση. Εκτίμησε, ότι η εθνική ασφάλεια είναι ευρύτερη από τη στρατιωτική δύναμη, την άμυνα ή την επιβολή του νόμου και επεσήμανε και άλλες βασικές διαστάσεις, όπως η εργασία, το νερό και η ασφάλεια των τροφίμων.

Κατά τη διάρκεια μιας κρίσης, οι πολιτικοί φορείς αναμένεται να παρέχουν εξηγήσεις για τα γεγονότα σε πολίτες, οργανισμούς και στα Μέσα Ενημέρωσης και να αποκαταστήσουν γρήγορα την κανονική κατάσταση (Zakharía, & Bartlett, 2014). Σε περίπτωση μιας κατάστασης κρίσης, εάν η διαχείριση αποτύχει αυτό μπορεί να κλονίσει την εμπιστοσύνη των πολιτών στην διαχειριστική ικανότητα των δρώντων καθώς και να υπονομεύσει την νομιμοποίηση των πολιτικών θεσμών, επιτείνοντας τα αισθήματα ανασφάλειας. Από την άλλη τα Μέσα Επικοινωνίας κατέχουν σημαντικό ρόλο στον εντοπισμό και τον ορισμό μιας κατάστασης ως κρίσης μεταφέροντας μια κρίσιμη κατάσταση στο επίκεντρο της προσοχής του κοινού μέσω της επικοινωνίας των πληροφοριών και του τρόπου αναφοράς τους. Δεδομένου ότι τα Μέσα Επικοινωνίας μπορούν να έχουν ισχυρή επιρροή σε μια κρίσιμη κατάσταση και τη δημόσια αντίληψή τους, η επικοινωνιακή διαχείριση μιας κρίσης έχει καταστεί σημαντικό στοιχείο της διαχείρισης κρίσεων για τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων (Koltay, 2011). Παράλληλα, η ικανότητα των διαχειριστών κρίσεων να βελτιώσουν την ετοιμότητα για κινδύνους είναι συνάρτηση του συνολικού κλίματος για την προετοιμασία των κινδύνων που καθορίζεται από τις εθνικές και διεθνείς πολιτικές (Alfonso, & Suzanne, 2008).

Η επικοινωνία διαδραματίζει ζωτικό ρόλο σε κάθε κοινωνία καθώς έχει τη δύναμη της αλλαγής, της διαπραγμάτευσης, και τη δύναμη μακροχρόνιας επίδρασης στο μυαλό ενός ατόμου (Cirka & Corrigan, 2010). Επομένως, οι αρμόδιοι φορείς κάθε κυβέρνησης καλούνται να αντιμετωπίσουν προσεκτικά την επικοινωνιακή διαχείριση, ώστε να αποφευχθεί η σύγχυση και οι αντιπαραθέσεις. Επιπροσθέτως, η επικοινωνία έχει μια ακόμη σημαντική θέση στις διδακτικές διαδικασίες μάθησης, καθώς κατά τη διάρκεια εκπαίδευσης περιλαμβάνει δύο συστατικά, που αναφέρονται στη γνώση του ατόμου που διδάσκει και στις δεξιότητες επικοινωνίας του για τη μεταφορά της γνώσης (Athamneh, 2018). Η ποιοτική εκπαίδευση θεωρείται ότι είναι απαραίτητη προϋπόθεση για όλα τα είδη ανθρώπινων δραστηριοτήτων. Πιο συγκεκριμένα, μια άρτια εκπαιδευτική διαδικασία προσανατολισμένη σε υπαλλήλους και σε φορείς δημόσιας διοίκησης μπορεί να εξασφαλίσει προϋποθέσεις για ικανή αντίδραση τους σε περίπτωση κρίσεων και άλλων καταστάσεων έκτακτης ανάγκης. Αυτές, οι προϋποθέσεις μπορούν να δημιουργηθούν με την απόκτηση επαγγελματικών γνώσεων και δεξιοτήτων προσφέροντάς τους τεχνική και τεχνολογική ετοιμότητα για τη διαχείριση κρίσιμων ζητημάτων (Yarnykh, 2017).

Οι νέες επικοινωνιακές τεχνολογίες προσφέρουν πολλές δυνατότητες στους διαχειριστές κρίσεων (Alfonso & Suzanne, 2008). Οι παραδοσιακοί εκπαιδευτικοί στόχοι μπορούν να αντικατασταθούν, ώστε τα άτομα να αποκτήσουν στόχους και δεξιότητες σύμφωνα με τις ανάγκες που επιτάσσει το εκάστοτε περιβάλλον. Μολονότι, οι επικοινωνιακές τεχνολογίες προσφέρουν σημαντικές ευκαιρίες στις ανθρώπινες κοινωνίες να επικοινωνήσουν και να διαχειριστούν καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, από την άλλη πλευρά μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως ευκαιρία για θέματα, όπως η στρατολόγηση νέων σε εξτρεμιστικές ομάδες ή η προώθηση ρητορικής μίσους (Alfonso, & Suzanne, 2008). Οι αρμόδιοι φορείς διαχείρισης

των κρίσεων θα πρέπει να είναι σε θέση να αντιληφθούν αυτές τις λεπτές διαχωριστικές γραμμές και να καταφέρουν σε ένα κορεσμένο από τα Μέσα Ενημέρωσης κόσμο, να αναπτύξουν εκείνες τις δεξιότητες που θα τους βοηθήσουν να αντιμετωπίσουν και να επεξεργαστούν τα μηνύματα πολυμέσων, που παράγονται και διανέμονται μέσω παραδοσιακών και νέων καναλιών (Cernicova 2013: 75).

Ο Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας (Media Literacy) είναι ένα πεδίο που προωθεί και διευκολύνει τις δεξιότητες κριτικής σκέψης προσανατολισμένες στα μηνύματα των Μέσων Επικοινωνίας (Koltag, 2011). Περιλαμβάνει όλες τις τεχνικές, γνωστικές, κοινωνικές, πολιτικές και δημιουργικές ικανότητες που επιτρέπουν σε ένα άτομο να έχει πρόσβαση, να έχει μια κριτική κατανόηση των Μέσων και να αλληλεπιδρά με αυτά (Zakharia & Bartlett, 2014). Παράλληλα, οι ψηφιακές δεξιότητες είναι απαραίτητες για την πρόσβαση στα περισσότερα σύγχρονα Μέσα. Ως εκ τούτου, οι ψηφιακές ικανότητες πρέπει να διδάσκονται μαζί με την κριτική σκέψη και τις πολιτικές δεξιότητες. Διαφορετικά, θα παραμείνουν απλές τεχνικές δεξιότητες για τη χρήση ψηφιακών εργαλείων.

Σύμφωνα με όσα προαναφέρθηκαν, οι κυβερνήσεις έρχονται αντιμέτωπες με διάφορους τύπους κρίσεων, όπου καλούνται να εφαρμόσουν στρατηγικές ανάλογα με τα ζητήματα που καλούνται να ανταπεξέλθουν. Η αποτυχία των προσπαθειών διαχείρισης κρίσεων συνεπάγεται με αδυναμία αντιμετώπισης της κρίσης, το αίσθημα ανασφάλειας της κοινωνίας προς τους αρμόδιους διαχειριστές ακόμη και με την απονομιμοποίηση των θεσμών. Τα Μέσα διαδραματίζουν κεντρικό ρόλο σε μία κρίση, καθώς καθορίζουν την έντασή της. Ως εκ τούτου, οι αρμόδιοι διαχειριστές οφείλουν να λαμβάνουν υπόψιν τον ρόλο των Μέσων. Προκειμένου να ανταπεξέλθουν σε αυτές τις κρίσεις είναι σημαντικό να εκπαιδευτούν σωστά, καθώς η εκπαίδευση μπορεί να εξασφαλίσει προϋποθέσεις για ικανή αντίδραση σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης. Ο Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας μπορεί να προσφέρει γνώσεις και δεξιότητες για ετοιμότητα σε θέματα κρίσεων. Συνεπώς, για να εκπαιδευτούν σωστά οι διαχειριστές χρειάζεται να διευρυνθεί περαιτέρω το πεδίο μέσω έρευνας. Η παρούσα μελέτη επιδιώκει να προσφέρει γνωσιακή προεργασία, αναλύοντας τα πεδία του Εγγραμματισμού και της Διαχείρισης Κρίσεων, ώστε αυτή να χρησιμοποιηθεί για την ανάπτυξη διδακτικής πρότασης.

Ο στόχος είναι να αποσαφηνιστεί ο άξονας από την τριγωνική σχέση Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας (Media Literacy) – Διαχείριση Κρίσεων (Crisis Management) – Εκπαίδευση για τη Διαχείριση Κρίσεων (Crisis Communication Education). Πιο συγκεκριμένα, εξερευνώντας το πεδίο του Εγγραμματισμού στα Μέσα Επικοινωνίας μπορούν να αναπτυχθούν οι κατάλληλοι συσχετισμοί με την Εκπαίδευση στην Διαχείριση Κρίσεων, το οποίο παράγεται για τη Διαχείριση των Κρίσεων και κατά συνέπεια μπορεί να εντοπισθεί με ποιόν τρόπο διαφοροποιείται.

Η μελέτη χωρίζεται σε τρία κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο παρατίθενται στοιχεία σχετικά με το νόημα και τη φύση του Εγγραμματισμού στα Μέσα Επικοινωνίας και προσφέρεται μια ευρύτερη

ανάλυση του πεδίου. Γίνεται προσπάθεια για να ταξινομηθούν οι βασικότεροι ορισμοί του πεδίου και συγκεντρώνονται τα διάφορα είδη του Εγγραμματισμού στα Μέσα με σκοπό να εντοπισθούν οι κοινωνικές ανάγκες, τις οποίες επιχειρεί να καλύψει το πεδίο, καθώς και τα κενά του συστήματος, τα οποία αποσκοπεί να ικανοποιήσει. Το δεύτερο κεφάλαιο επιδιώκει την κατανόηση των βασικών εννοιών της κρίσης και του τι περιλαμβάνει η κρίση, καθώς επίσης και την ανάπτυξη του θεωρητικού πλαισίου της διαχείρισης κρίσεων. Στο τρίτο κεφάλαιο επιχειρείται μια προσπάθεια σύνδεσης του Εγγραμματισμού στα Μέσα Επικοινωνίας με τη Διαχείριση Κρίσεων και της συμβολής της εκπαίδευσης και της επικοινωνίας στο υπό εξέταση ζήτημα.

Η παρούσα μελέτη πρόκειται να εξετάσει τη σχετική βιβλιογραφία που αναφέρεται στον Εγγραμματισμό στα Μέσα Επικοινωνίας και στη Διαχείριση Κρίσεων, εστιάζοντας σε θέματα εθνικής ασφαλείας, συγκεντρώνοντας δευτερογενή δεδομένα πρότερων μελετών. Ως εργαλείο ανάλυσης των κεφαλαίων επιλέχθηκε η βιβλιογραφική επισκόπηση, η οποία αναφέρεται στην έρευνα επιστημονικών πηγών για ένα συγκεκριμένο θέμα (Petty, & Guthrie, 2000). Η βιβλιογραφική επισκόπηση παρέχει μια ανασκόπηση της τρέχουσας γνώσης, επιτρέποντας να εντοπιστούν σχετικές θεωρίες, μέθοδοι και κενά στην υπάρχουσα έρευνα. Ο Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας αντλεί τις ρίζες του από διάφορα επιστημονικά πεδία, χρησιμοποιεί συγκεκριμένα μέσα/εργαλεία και καθοδηγείται από ορισμένες ανάγκες, που διαφοροποιούνται διαχρονικά, ανάλογα με την τεχνολογία, το επικοινωνιακό περιβάλλον και τις εν δυνάμει χρήσεις τους (Livingstone, Van Couvering & Thumim, 2015). Η παρούσα επισκόπηση της βιβλιογραφίας συγκεντρώνει εμπειρικά στοιχεία που προέκυψαν από πρότερη ακαδημαϊκή έρευνα σχετικά με το νόημα και τη φύση του Εγγραμματισμού στα Μέσα Επικοινωνίας.

Η συλλογή δεδομένων προέρχεται από δημοσιευμένες εκθέσεις, περιοδικά, εκθέσεις οικονομολόγων, μελετητές. Αυτά τα δευτερογενή δεδομένα συγκεντρώθηκαν με τη χρήση της πλατφόρμας Google Scholar. Επιπροσθέτως, αναζητήθηκαν πληροφορίες από ηλεκτρονικά άρθρα, επιστημονικά περιοδικά και μελέτες περίπτωσης, με τη βοήθεια λέξεων κλειδιών όπως «media literacy», «digital literacy», «literacy education in national security», «crisis management», «crisis communication» και «crisis communication education».

2. Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας

2.1 Εισαγωγή

Τα Μέσα παράγουν μηνύματα τα οποία μεταφέρονται στο κοινό. Οι διαχειριστές των κρίσεων καλούνται με τη σειρά τους να αντιληφθούν και να διαχειριστούν τα μηνύματα των Μέσων. Η εξασφάλιση της εθνικής ασφάλειας επαφιόμενη στην δυνατότητα γνωστικής επεξεργασίας αυτών των μηνυμάτων προϋποθέτει την ύπαρξη ή επισημαίνει την απόκτηση συγκεκριμένων δεξιοτήτων. Συνεπώς, η παρούσα εργασία επιχειρεί να διερευνήσει τον τρόπο, με τον οποίο ο Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας συνδεόμενος με την ευρύτερη διαδικασία της εκπαίδευσης, λειτουργεί ως μέσο επιμόρφωσης επιτρέποντας την απόκτηση τέτοιων δεξιοτήτων.

Σε ένα κόσμο κορεσμένο από Μέσα Ενημέρωσης απαιτείται ένα σύνολο δεξιοτήτων, ώστε οι χρήστες να επεξεργαστούν τα μηνύματα των Μέσων, τα οποία παράγονται και διανέμονται μέσω παραδοσιακών και νέων καναλιών (Cernicova 2013: 75). Ο Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας (Media Literacy) είναι ένα πεδίο που προωθεί και διευκολύνει τις δεξιότητες κριτικής σκέψης προσανατολισμένες στα μηνύματα των Μέσων (Kellner, & Share, 2007). Έχει εξελιχθεί μέσω διαφορετικών επιστημονικών κλάδων, έχοντας ως βασικά θεμέλια τα Μέσα και τις πολιτιστικές μελέτες (Koltay, 2011). Ο Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας είναι πολυδιάστατος και περιλαμβάνει ένα σύνολο αναπτυξιακών, προοδευτικών δεξιοτήτων, όπου τα μηνύματα των Μέσων Επικοινωνίας έχουν τη δυνατότητα να ασκήσουν τόσο θετικές όσο και αρνητικές επιρροές στους χρήστες (Arroio, 2017: 416). Επιπροσθέτως, θεωρείται, ότι προσεγγίζει την εκπαίδευση, καθώς παρέχει ένα πλαίσιο για την ανάλυση, την αξιολόγηση και την πρόσβαση σε μηνύματα και επομένως οδηγεί στην οικοδόμηση της κατανόησης του ρόλου των Μέσων στην κοινωνία (Cramer, 2015). Τα Μέσα, δεν επηρεάζουν μόνο την αντίληψη, αλλά διαμορφώνουν τη σκέψη με τέτοιο τρόπο, ώστε ένα άτομο να οργανώνει τις ιδέες και τις πεποιθήσεις του βάσει των διαμεσολαβούμενων μηνυμάτων που παράγουν τα Μέσα.

Η εκπαίδευση και ο Εγγραμματισμός είναι στενά συνδεδεμένοι, καθώς ο Εγγραμματισμός ή Αλφαριθμητισμός (Literacy) περιλαμβάνει την απόκτηση ικανοτήτων, που εμπλέκονται στην αποτελεσματική εκμάθηση και στην χρήση κοινωνικά κατασκευασμένων μορφών επικοινωνίας και εκπροσώπησης (Kellner & Share, 2005). Ο Εγγραμματισμός στα Μέσα είναι μια έννοια από το πεδίο της επικοινωνίας, καθώς περιλαμβάνει τη μετάβαση σε κοινωνικές συζητήσεις (Koltay, 2011). Παρόλο, που η έννοια της Εκπαίδευσης στα Μέσα (Media Education) εμφανίζεται στις Ηνωμένες Πολιτείες και την Ευρώπη από τις αρχές του 20ού αιώνα, είναι μια έννοια που συνεχίζει να εξελίσσεται και να μεταμορφώνεται, ως αποτέλεσμα των εκάστοτε κοινωνικών συνθηκών, αλλά και των αλλαγών στην εκπαίδευση, στα ψηφιακά μέσα, στα Μέσα Ενημέρωσης και στην κουλτούρα των πολιτισμών (Hobbs, 2011). Σε ορισμένες περιπτώσεις, μάλιστα, οι εκπαιδευτικοί είναι οι πρώτοι που εισάγουν τους εκπαιδευόμενους σε μια νέα προοπτική στα Μέσα.

Ένα κομβικό ζήτημα το οποίο τίθεται ως κεντρικό στην παρούσα ανάλυση αφορά το ποιες δεξιότητες από το ευρύ φάσμα του Εγγραμματισμού των Μέσων μπορούν να φανούν χρήσιμες σε έναν διαχειριστή κρίσεων και συνακόλουθα πώς μπορεί η εκπαίδευση να συμβάλει στο να αποκτηθούν αυτές οι δεξιότητες. Οι προϋποθέσεις για επιτυχημένες λύσεις μπορούν να δημιουργηθούν με την απόκτηση επαγγελματικών γνώσεων και δεξιοτήτων. Κατά συνέπεια τίθεται το ερώτημα ποιες γνώσεις και δεξιότητες είναι απαραίτητες για τις προκλήσεις που καλούνται να αντιμετωπίσουν οι διαχειριστές κρίσεων. Οφείλουν να είναι κατάλληλα προετοιμασμένοι για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των κινδύνων (Varma, 2011). Επομένως, η εκπαίδευση και η κατάρτισή τους θα πρέπει να καλύπτει ένα ευρύ φάσμα θεμάτων, όπως ολοκληρωμένες γνώσεις της μικρο-μακροοικονομίας, της επιχείρησης-κοινωνίας, διαχείριση κινδύνων, οργανωτική ψυχολογία, στατιστική, δημόσιες σχέσεις, διαχείριση ανθρώπινων πόρων, εργασιακές σχέσεις, λογιστική, διαχείριση συστημάτων πληροφοριών, νομοθεσία, επιχειρηματική ηθική, στρατηγικό σχεδιασμό, κανονισμούς που σχετίζονται με την εφοδιαστική, παρακολούθηση θέσης εγκαταστάσεων, ανάλογα με τη σφαίρα ενδιαφέροντος και ιδιαιτερότητας του περιβάλλοντος που ασχολούνται (Hoškoná-Mayerová, 2016). Οι κρίσεις προέρχονται από διαφορετικές καταστάσεις, όπως φυσικές καταστροφές, μεγάλα ατυχήματα, κοινωνικές καταστροφές και οικονομικές απειλές (Lalonde & Roux-Dufort, 2013). Μια κρίση νοείται ως μια συγκεκριμένη δοκιμασία, που καλείται να αντιμετωπίσει ένας οργανισμός ή μια επιχείρηση εφαρμόζοντας δημιουργικές προσεγγίσεις για την επίτευξη των απαιτούμενων στόχων (Shrivastava, Mitroff, & Alpaslan, 2013). Συνεπώς, ένα καλά εκπαιδευμένο και καταρτισμένο άτομο είναι ικανό να αντιμετωπίσει άμεσα και αποτελεσματικά οποιαδήποτε κίνδυνο.

Θα ήταν αδιανόητο να διασφαλιστεί η ασφάλεια των ατόμων μιας κοινωνίας χωρίς εκπαιδευμένους εμπειρογνώμονες και ειδικούς, καθώς και διαχειριστές που λαμβάνουν τα απαιτούμενα μέτρα έκτακτης ανάγκης, που ασχολούνται με συνηθισμένα προβλήματα ασφάλειας καθώς επίσης και άτομα που μπορούν να επηρεάσουν αποφασιστικά τη λήψη κρίσιμων μέτρων. Τα άτομα πρέπει να είναι σε θέση να ανταποκρίνονται γρήγορα σε καταστάσεις κρίσης, όταν οι πληροφορίες είναι ελλιπείς και το εύρος ζημιών αυξάνεται με ταχείς ρυθμούς. Η επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη κατά τη διάρκεια μιας κρίσης σε περιβάλλον τεχνολογικών πληροφοριών και επικοινωνιών είναι μια γενική ικανότητα διαχείρισης που μπορεί να αποκτήσει ένα άτομο μέσω της πρακτικής άσκησης (Lalonde & Roux-Dufort, 2013). Η πρότερη εκπαιδευτική διαδικασία σε καταστάσεις κρίσης - διαδικασία η οποία να μην περιορίζεται μόνο στην μετάδοση εμπειρικής γνώσης που προέκυψε από κρίσεις του παρελθόντος - μπορεί να συμβάλει ενεργά σε μια πιο αποτελεσματική διαχείριση των κρίσεων.

2.2 Το Πεδίο των Μέσων Επικοινωνίας σε Σχέση με τον Εγγραμματισμό στα Μέσα

Ο Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας είναι ένα πλούσιο και διεπιστημονικό πεδίο που περιλαμβάνει ποικιλία επιστημονικών προοπτικών όπως η κοινωνιολογία, η ψυχολογία, η εκπαίδευση, η πολιτική θεωρία, η επικοινωνία, η τέχνη και η αισθητική (Ιορδανίδου, Παπαδημητρίου & Βαλσαμίδου, 2017). Ο McQuail (2003:148) εξήγησε, ότι η μαζική επικοινωνία είναι μόνο μία από τις διαδικασίες επικοινωνίας που λειτουργούν σε επίπεδο κοινωνίας και αναγνωρίζεται εύκολα από τα θεσμικά της χαρακτηριστικά. Συγκεκριμένα, η μαζική επικοινωνία είναι η δημόσια μεταφορά μηνυμάτων μέσω μέσων ή τεχνολογικών καναλιών από μια οντότητα, που συνήθως περιλαμβάνει κάποιο είδος κόστους ή αμοιβής για τον χρήστη.

Λόγω του σημαντικού ρόλου που διαδραματίζουν τα Μέσα στην καθημερινή ζωή μιας κοινωνίας, υπάρχει μια τεράστια ποικιλία ορισμών του Εγγραμματισμού στα Μέσα. Ο Buckingham (2008:14) ξεκίνησε την ανάλυση του Εγγραμματισμού στα Μέσα Επικοινωνίας, τονίζοντας την σημασία του ορισμού των Μέσων (media). Ως Μέσο ορίζεται ο δίαυλος, μέσω του οποίου μεταδίδονται μηνύματα και πληροφορίες και αυτό είναι το πρώτο σημείο, στο οποίο θα πρέπει να εστιάσει την προσοχή του, ο εκάστοτε ερευνητής (McQuail, 2003:83). Το Μέσο είναι ένα όργανο ή ένας φορέας που μεταδίδει αναπαραστάσεις και εικόνες του κόσμου έμμεσα ή και όχι με άμεση πρόσβαση σε αυτόν (Baran, & Davis, 2011). Ο όρος Μέσο περιλαμβάνει όλο το φάσμα των παραδοσιακών και σύγχρονων Μέσων Ενημέρωσης όπως, εφημερίδες και περιοδικά, ραδιόφωνο, κινηματογράφος, τηλεόραση, βίντεο, φωτογραφία, διαφήμιση, μουσική, ηλεκτρονικά παιχνίδια, διαδίκτυο, μέσα κοινωνικής δικτύωσης (McQuail, 2003: 220). Μέσα θεωρούνται ακόμα και οι πιο παραδοσιακές μορφές, όπως τα βιβλία, εφόσον και αυτές προσφέρουν εκδοχές και αναπαραστάσεις του κόσμου (Park, 2012).

Προκειμένου να κατανοηθεί η μαζική επικοινωνία, ο McQuail (2003:254-258) παρουσίασε μερικούς βασικούς παράγοντες που τη διακρίνουν από άλλες μορφές επικοινωνίας. Πρώτον, η εξάρτηση από ένα κανάλι Μέσων για τη μετάδοση ενός μηνύματος σε ένα μεγάλο κοινό. Δεύτερον, το κοινό τείνει να είναι διαφορετικό και ποικίλλει σε μέγεθος ανάλογα με το Μέσο και το μήνυμα. Τρίτον, η μαζική επικοινωνία συνήθως οδηγείται στο κέρδος και η ανατροφοδότηση είναι περιορισμένη. Τέταρτον, λόγω της απρόσωπης φύσης της μαζικής επικοινωνίας, οι συμμετέχοντες δεν είναι εξίσου παρόντες κατά τη διάρκεια της διαδικασίας. Η μαζική επικοινωνία συνεχίζει να ενσωματώνεται περισσότερο στη ζωή των ατόμων με όλο και πιο γρήγορους ρυθμούς. Αυτή η ενσωμάτωση είναι αντιπροσωπευτική λόγω της εξάρτησης των ατόμων μιας κοινωνίας με την τεχνολογία. Όλο και περισσότερο, τα άτομα αξιοποιούν ευκαιρίες, ώστε να χρησιμοποιήσουν τη διαμεσολαβητική επικοινωνία, για να ικανοποιήσουν τις διαπροσωπικές και κοινωνικές ανάγκες. Οι O'Sullivan & Carr (2018: 189) αναφέρονται σε αυτήν τη νέα χρήση της μαζικής επικοινωνίας για να προωθήσουν την προσωπική ζωή ως «μαζική προσωπική επικοινωνία». Ιστότοποι όπως το Facebook, το Twitter, το Snapchat και το

Instagram είναι εξαιρετικά παραδείγματα πλατφορμών μαζικής επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται για την ανάπτυξη και διατήρηση διαπροσωπικών σχέσεων.

Σε αυτό το σημείο διερευνάται η διαφοροποίηση των όρων «Μέσα Επικοινωνίας» και «Μέσα Ενημέρωσης». Ένας μελετητής, πόσο μάλλον ένας διαχειριστής κρίσεων θα πρέπει να λάβει υπόψιν του ότι τα Μέσα Ενημέρωσης είναι μια μορφή επικοινωνίας μέσω της οποίας μεταφέρονται οι πληροφορίες, καλύπτοντας ένα ευρύ φάσμα μορφών και τρόπων. Αντιθέτως, για να κατανοήσει κανείς τον όρο Μέσα Επικοινωνίας θα πρέπει να αναρωτηθεί με ποιον τρόπο ενεργοποιείται κάθε φορά ο μηχανισμός παραγωγής ειδήσεων, που αποσκοπεί ή αν υπάρχουν οικονομικά ή πολιτικά συμφέροντα πίσω από το εκάστοτε Μέσο που μεταδίδει την είδηση. Στο περιβάλλον των Μέσων Επικοινωνίας, θεωρούνται λεπτά τα όρια μεταξύ ειδήσεων και ψυχαγωγίας και ειδήσεων και προπαγάνδας (Ciurel, 2016:13). Κατά συνέπεια, η ικανότητα αποκωδικοποίησης μηνυμάτων είναι πολύ σημαντική για τους διαχειριστές κρίσεων.

Η διερεύνηση της σύνδεσης των Μέσων, συγκεκριμένα των μηνυμάτων τους, με τον Εγγραμματισμό, στις επόμενες παραγράφους, αποσκοπεί στην επεξήγηση του τρόπου με τον οποίο τα μηνύματα των Μέσων επηρεάζουν την ένταση μιας κρίσης, καθώς και του τρόπου με τον οποίο ο Εγγραμματισμός δύναται να αντιμετωπίσει αυτό το φαινόμενο. Ο Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας επικεντρώνεται στη γνώση του πώς οι ενδιαφερόμενοι δημιουργούν και λαμβάνουν τα μηνύματα των Μέσων. Παρά την ύπαρξη διαφορετικών ορισμών για τον Εγγραμματισμό στα Μέσα Επικοινωνίας, οι ερευνητές συμφωνούν ότι ο Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας συνεπάγεται με την επίγνωση μιας ή περισσότερων πτυχών της χρήσης και της παραγωγής μηνυμάτων (Koltay, 2011: 217). Ο ορισμός του Εγγραμματισμού στα Μέσα Επικοινωνίας μπορεί να αποδοθεί μέσω της δημιουργίας μιας σχηματικής αναπαράστασης της παραγωγής και της χρήσης Μέσων (Rosenbaum, Beentjes, & Konig, 2008), η οποία περιλαμβάνει: τον παραγωγό (producer), τον χρήστη (user) και τα Μέσα (media).

Ο παραγωγός αναφέρεται σε κάθε άτομο που συμμετέχει στη δημιουργία προϊόντων πολυμέσων, ενώ ο χρήστης αναφέρεται σε οποιοδήποτε άτομο χρησιμοποιεί τα Μέσα (Hobbs, & Jensen, 2009). Η παρούσα μελέτη εξετάζει τον Εγγραμματισμό των Μέσων σε σχέση με τη διαχείριση κρίσεων για θεσμούς της εθνικής ασφάλειας και εστιάζει την οπτική της στους αρμόδιους διαχειριστές των κρίσεων. Ως εκ τούτου, οι παραγωγοί που αναφέρονται στην σχηματική αναπαράσταση αντιστοιχούν στους αρμόδιους διαχειριστές κρίσεων, ενώ οι χρήστες αντιστοιχούν στην κοινωνία. Τα δύο στοιχεία της σχηματικής αναπαράστασης αλληλεπιδρούν με τα Μέσα μέσω τεσσάρων διαφορετικών διαδικασιών. Η πρώτη διαδικασία αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο τα Μέσα επηρεάζουν έναν παραγωγό. Επικεντρώνεται στον τρόπο με τον οποίο τα Μέσα μπορούν να επηρεάσουν τις ιδέες του παραγωγού για την παραγωγή Μέσων (Rosenbaum, Beentjes, & Konig, 2008). Η δεύτερη διαδικασία εκτείνεται από τον παραγωγό στα Μέσα Επικοινωνίας και υποδεικνύει εκείνες τις διαδικασίες μέσω των οποίων οι ενδιαφερόμενοι κατασκευάζουν το περιεχόμενο των Μέσων (Hobbs, & Jensen, 2009). Η τρίτη

διαδικασία αναφέρεται στον τρόπο που τα Μέσα επηρεάζουν έναν χρήστη πολυμέσων, ενώ η τέταρτη επικεντρώνεται στον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι χειρίζονται τα Μέσα. Οι ερευνητές περιγράφουν γενικά τους παραγωγούς ως άτομα που δημιουργούν μηνύματα σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο (Vraga & Tully, 2015: 438). Ως εκ τούτου, μέσω της εκπαίδευσης, οι παραγωγοί μπορούν να αναπτύξουν τις κατάλληλες ικανότητες ώστε να δημιουργήσουν στα Μέσα Επικοινωνίας σαφή και κατανοητά μηνύματα, τα οποία θα μεταφερθούν στους χρήστες (Athamneh, 2018). Ο Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας δείχνει ότι ο τρόπος με τον οποίο οι παραγωγοί δημιουργούν περιεχόμενο στα Μέσα Επικοινωνίας προκύπτει από δύο παράγοντες: τις επαγγελματικές δραστηριότητες και το πλαίσιο παραγωγής.

Οι επαγγελματικές δραστηριότητες έχουν ως κεντρικό ρόλο τη δημιουργία μηνυμάτων πολυμέσων. Αυτές οι δραστηριότητες αναφέρονται σε όλες τις ενέργειες που αναλαμβάνονται από τους παραγωγούς Μέσων κατά τη δημιουργία περιεχομένου Μέσων. Ο Buckingham (2017) εξήγησε, ότι ο Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας περιλαμβάνει τη συνειδητοποίηση του ποιοι είναι οι άνθρωποι που δημιουργούν μηνύματα. Οι Rosenbaum, Beentjes, & Konig (2008) εξήγησαν πώς τα προγράμματα εκπαίδευσης των Μέσων προσπαθούν να ενημερώσουν τους εκπαιδευόμενους για τις δημιουργικές διαδικασίες που λαμβάνουν χώρα κατά την παραγωγή Μέσων. Οι παραγωγοί λαμβάνουν συνειδητές και υποσυνείδητες αποφάσεις σχετικά με το τι πρέπει να συμπεριλαμβάνουν (και πώς) σε φανταστικά και μη φανταστικά μηνύματα Μέσων. Στο πλαίσιο του Εγγραμματισμού των Μέσων Επικοινωνίας, μία από τις βασικές έννοιες του Εγγραμματισμού συνεπάγεται με τη γνώση, ότι τα μηνύματα στην πραγματικότητα φιλτράρονται και παραλείπουν πληροφορίες (Craft, Maksl, & Ashley, 2013). Παράλληλα, ο Potter (2010:678) ισχυρίστηκε, ότι τα Μέσα Επικοινωνίας «έχουν ενσωματωμένες αξίες και απόψεις». Ως εκ τούτου, ο Εγγραμματισμός των Μέσων περιλαμβάνει τη γνώση της επιλεκτικότητας που είναι μέρος της φύσης ενός διαμεσολαβημένου μηνύματος. Έτσι, οι φορείς διαχείρισης θα πρέπει είναι σε θέση να γνωρίζουν τι είναι σημαντικό να προβληθεί κατά τη διάρκεια μιας κρίσης και τι όχι.

Ο Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας επικεντρώνεται σε μία ή περισσότερες από τις πτυχές των πλαισίων παραγωγής: κοινωνικές και πολιτιστικές, οικονομικές και πολιτικές. Οι Craft, Maksl & Ashley, (2013) ισχυρίστηκαν ότι το περιεχόμενο των Μέσων Επικοινωνίας αντικατοπτρίζει τις αξίες, τις στάσεις και τις προοπτικές των αρμόδιων διαχειριστών που παράγουν μηνύματα μέσω των Μέσων. Οι Hobbs & McGee (2014) εξήγησαν ότι οι αρμόδιοι διαχειριστές των κρίσεων που έχουν γνώση των Μέσων πρέπει να είναι σε θέση να διακρίνουν τα κατασκευασμένα κείμενα. Οι διαχειριστές κρίσεων θα πρέπει να μπορούν να είναι επικριτικοί για το περιεχόμενο των Μέσων, ώστε να μπορέσουν να ανταποκριθούν σε ψευδείς ειδήσεις και να τις αποκρούσουν.

Επιπροσθέτως, ο Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας εστιάζει στην ανάγκη κατανόησης των πολιτικών επιρροών που διαδραματίζουν ρόλο στη διαμόρφωση του περιεχομένου των

Μέσων. Οι βασικές πτυχές της εκπαίδευσης των Μέσων Επικοινωνίας περιλαμβάνουν την επίγνωση των πολιτικών συμμαχιών των Μέσων και τον τρόπο με τον οποίο αυτές οι συμμαχίες θα μπορούσαν να επηρεάσουν το περιεχόμενο των ειδήσεων.

Ο Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας αναλύει τους κανόνες, που έχουν θεσπιστεί και επιβληθεί από κάθε κυβέρνηση και ισχύουν για τα Μέσα Ενημέρωσης. Ο Buckingham (2017) ισχυρίζεται ότι οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να γνωρίζουν τους κανονισμούς που καθοδηγούν την παραγωγή Μέσων. Ο Potter (2010:688) υποστηρίζει ότι πρέπει να γίνουν κατανοητά τόσο τα πλεονεκτήματα όσο και τα μειονεκτήματα των κανονισμών που διέπουν την ενοποίηση των Μέσων. Συνεπώς οι πολιτικές πτυχές της παραγωγής των Μέσων αναφέρονται σε ένα ευρύ φάσμα πτυχών που μπορούν να επηρεάσουν το περιεχόμενο των Μέσων, συμπεριλαμβανομένων των νομικών και γραφειοκρατικών περιορισμών, πιθανών πολιτικών συμμαχιών και κανονισμών. Κρίνεται σημαντικό οι διαχειριστές των κρίσεων να είναι σε θέση να αντιλαμβάνονται αυτές τις πτυχές, για να επικοινωνήσουν τα κατάλληλα μηνύματα.

2.3 Εγγραμματισμός και Εκπαίδευση στα Μέσα Επικοινωνίας

Στην παρούσα ενότητα αναδεικνύεται ο τρόπος με τον οποίο η εκπαιδευτική διαδικασία συμβάλλει στην απόκτηση γνωσιακών εργαλείων όπως αυτό του Εγγραμματισμού των Μέσων.

Η εκπαίδευση είναι ένας ουσιαστικός παράγοντας για τον Εγγραμματισμό των Μέσων, καθώς υπάρχουν λίγες ευκαιρίες εκπαίδευσης στα Μέσα Επικοινωνίας (Rosenbaum, Beentjes & Konig, 2008). Η εκπαίδευση στα Μέσα προσφέρει τη δυνατότητα σε ένα άτομο να κατανοήσει την κατάσταση, στην οποία βρίσκεται όταν του προσφέρονται μηνύματα που σχετίζονται με τα Μέσα Επικοινωνίας (Hobbs, & Jensen, 2009).

Σύμφωνα με τους Fedorov & Levitskaya (2015), η εκπαίδευση στα Μέσα αποσκοπεί στην ανάπτυξη τόσο της κριτικής κατανόησης, όσο και της ενεργού συμμετοχής, καθώς καθιστά τους εκπαιδευόμενους ως ικανούς «καταναλωτές των Μέσων», τα οποία μοιράζονται τις δίκες τους ερμηνείες και προβαίνουν σε εμπειριστατωμένες κρίσεις, ενώ ταυτόχρονα τους προσφέρεται η δυνατότητα να γίνονται οι ίδιοι παραγωγοί Μέσων. Η εκπαίδευση στα Μέσα μπορεί να εφαρμοστεί ως μέρος της γενικής εκπαίδευσης για μαθητές δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, καθώς επίσης μπορεί να ενσωματωθεί και να διδαχθεί ως εξειδικευμένο ή προαιρετικό μάθημα (Fedorov & Levitskaya, 2015). Επιπλέον, μπορεί να εφαρμοστεί σε εξ αποστάσεως εκπαίδευση νέων και ενηλίκων μαθητών μέσω τηλεόρασης, ραδιοφώνου και διαδικτύου (Ιορδανίδου, Παπαδημητρίου & Βαλσαμίδου, 2017).

Ο Εγγραμματισμός στα Μέσα επικοινωνίας, ως αποτέλεσμα αυτής της διαδικασίας, βοηθά ένα άτομο να χρησιμοποιήσει ενεργά τις ευκαιρίες του πεδίου πληροφοριών που παρέχονται από την τηλεόραση, το ραδιόφωνο, το βίντεο, τον κινηματογράφο, τον Τύπο και το Διαδίκτυο (Fedorov, 2003:8). Συνεπώς, η εκπαίδευση στα Μέσα επιτυγχάνει την ανάπτυξη των κριτικών δεξιοτήτων σκέψης. Επιπροσθέτως, συμβάλλει στην ανάπτυξη ικανοτήτων, ώστε τα άτομα να

αντιλαμβάνονται, να αξιολογούν, να κατανοούν και να αναλύουν κείμενα πολυμέσων διαφορετικών μορφών και ειδών συμπεριλαμβανομένων των ηθικών επιπτώσεων και των καλλιτεχνικών τους ιδιοτήτων. Ταυτόχρονα επιτρέπει στους εκπαιδευόμενους να πειραματιστούν με τα Μέσα, να δημιουργήσουν τα δικά τους προϊόντα ή κείμενα Μέσων (Ferrés, & Piscitelli, 2012).

Ο σκοπός της εκπαίδευσης στον Εγγραμματισμό στα Μέσα επικοινωνίας είναι να συγκροτηθούν οργανωμένα εκπαιδευτικά προγράμματα που να καλλιεργούν γνώσεις, στάσεις και δεξιότητες. Αυτές, οι γνώσεις και οι δεξιότητες που αποκτούν οι εκπαιδευόμενοι είναι αποτέλεσμα της διαδικασίας που ακολουθείται στον Εγγραμματισμό στα Μέσα Επικοινωνίας. Σύμφωνα με τον Baran (2014: 21-4), μέσω της εκπαίδευσης μπορούν να προσδιοριστούν ορισμένα θεμελιώδη στοιχεία του Εγγραμματισμού στα Μέσα Επικοινωνίας, τα οποία αποτελούν χρήσιμα εργαλεία για τους εκπαιδευόμενους, όπως η ικανότητα κριτικής σκέψης που τους επιτρέπει να αναπτύξουν ανεξάρτητες κρίσεις σχετικά με το περιεχόμενο των Μέσων Επικοινωνίας. Η κριτική σκέψη για το περιεχόμενο που καταναλώνουν οι χρήστες είναι η ουσία του Εγγραμματισμού στα Μέσα Επικοινωνίας. Οι διαχειριστές των Μέσων πρέπει να αναλάβουν την ευθύνη για το αποτέλεσμα των επιλογών τους στο περιεχόμενο.

Μέσω της εκπαίδευσης κατανοείται η διαδικασία μαζικής επικοινωνίας, καθώς οι εκπαιδευόμενοι κατανοούν πώς λειτουργούν τα Μέσα, μπορούν να διαμορφώσουν προσδοκίες για το πώς τα μηνύματα πολυμέσων μπορούν να τους ωφελήσουν ή να τους βλάψουν (Fedoron, 2003). Ο Baran (2014: 22) αναφέρει ότι τα Μέσα είναι ένας παράγοντας αλλαγής και ταυτόχρονα επηρεάζουν τους πολίτες μιας κοινωνίας σε οποιοδήποτε επίπεδο. Εάν οι εκπαιδευόμενοι αγνοήσουν τον αντίκτυπο των Μέσων στη ζωή των ανθρώπων, διατρέχουν τον κίνδυνο να παγιδευτούν σε αυτήν την αλλαγή αντί να την ελέγξουν.

Προκειμένου, να καταναλώνουν προσεκτικά και ουσιαστικά τα μηνύματα των πολυμέσων, οι εκπαιδευόμενοι χρειάζονται ένα θεμέλιο στο οποίο να βασίζονται τη σκέψη και τον προβληματισμό τους. Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να χρησιμοποιούν εργαλεία για την ερμηνεία των μηνυμάτων πολυμέσων. Ο Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας υποθέτει ότι η αποτελεσματική και αποδοτική κατανόηση του περιεχομένου των Μέσων μπορεί να ενισχυθεί με δεξιότητες παραγωγής που επιτρέπουν στους εκπαιδευόμενους να δημιουργούν μηνύματα πολυμέσων (Baran, 2014: 24). Οι διαδικτυακές πλατφόρμες, ειδικότερα, απαιτούν αποτελεσματικές δεξιότητες παραγωγής. Παράλληλα, για να λάβουν τεκμηριωμένες κρίσεις σχετικά με την απόδοση των Μέσων Επικοινωνίας, οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να κατανοούν επίσημους και ανεπίσημους κανόνες λειτουργίας των Μέσων Επικοινωνίας (Hobbs, & Jensen, 2009).

Η εκπαίδευση στα Μέσα αναφέρεται σε δύο στρατηγικές που σχετίζονται με την κριτική ανάλυση των κοινωνικών, πολιτισμικών και οικονομικών προεκτάσεων των Μέσων και τη

δημιουργική παραγωγή. Σύμφωνα με τον Buckingham (2017) η εκπαίδευση στα Μέσα δεν αφορά μόνο έναν τρόπο προστασίας, αλλά και ένα τρόπο προετοιμασίας των εκπαιδευομένων,, ώστε να αντιμετωπίσουν προκλήσεις και να αποκτήσουν δυνατότητες μέσα σε ένα ψηφιακό περιβάλλον. Οι γνώσεις και οι εμπειρίες που ήδη κατέχουν οι εκπαιδευόμενοι για τα Μέσα μπορούν να αποτελέσουν την αφετηρία τους. Ο στόχος της εκπαίδευσης είναι να τους καταστήσει ικανούς, ώστε να λαμβάνουν σύνθετες αποφάσεις. Κατά συνέπεια, έχοντας αποκτήσει τα απαραίτητα εργαλεία επικοινωνίας, οι διαχειριστές κρίσεων θα μπορέσουν να μεταφέρουν σαφή και κατανοητά μηνύματα στους πολίτες μιας κοινωνίας.

2.4 Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας

Στις παραγράφους που επακολουθούν παρατίθενται στοιχεία σχετικά με τις απαρχές του Εγγραμματισμού, καθώς και η οριοθέτηση της εν λόγω εκπαιδευτικής διαδικασίας από διαφορετικούς μελετητές. Παρά την ύπαρξη περισσότερων ορισμών για τον Εγγραμματισμό, η επιλογή συγκεκριμένων για την εκπλήρωση των αναγκών της παρούσας εργασίας, έγινε με γνώμονα την ευρεία παραδοχή της σημαντικότητας τους για το πεδίο αλλά και της ρητής σύνδεσης τους με την εκπαίδευση. Στόχος είναι να οριστεί με ακρίβεια το πεδίο, να αποσαφηνιστεί το ιστορικό του πλαίσιο και με βάση τα ανωτέρω να παραμετροποιηθούν δεξιότητες, οι οποίες θα κρίνονται χρήσιμες για τους διαχειριστές των κρίσεων.

Με την πάροδο του χρόνου ο ορισμός του Εγγραμματισμού στα Μέσα Επικοινωνίας έχει αλλάξει. Ένας σαφής, συνοπτικός και κοινά αποδεκτός ορισμός αναφέρει ότι ο Εγγραμματισμός στα Μέσα είναι η ικανότητα πρόσβασης, ανάλυσης, αξιολόγησης και δημιουργίας μηνυμάτων σε διάφορες μορφές (Aufderheide, 1997:79· Christ & Potter, 1998:14· Hobbs, 2011). Αυτά τα τέσσερα συστατικά που περιλαμβάνονται στον προαναφερθέν ορισμό αποτελούν μια προσέγγιση βασισμένη σε δεξιότητες για τον Εγγραμματισμό των Μέσων. Κάθε στοιχείο υποστηρίζει τα άλλα ως μέρος μιας μη γραμμικής, δυναμικής διαδικασίας μάθησης (Hobbs, 2011).

Ο όρος του Εγγραμματισμού στα Μέσα Επικοινωνίας ξεκίνησε να απασχολεί τους μελετητές στις αρχές του 20ου αιώνα. Πρόκειται για μία έννοια, της οποίας η συστηματική μελέτη ξεκίνησε το 1910 στις ΗΠΑ, καθώς η έκθεση του αμερικάνικου κοινού στον κινηματογράφο έκανε αντιληπτή την εκπαιδευτική δεινότητα του Εγγραμματισμού στα Μέσα, με αποτέλεσμα να εγείρει μία σειρά από δραστηριότητες, που στόχευαν κυρίως στην μελέτη ταινιών (Hobbs, 2011). Συγκεκριμένα, δημιουργήθηκαν κινηματογραφικοί σύλλογοι, στους οποίους συμμετείχαν κυρίως εκπαιδευτικοί και γονείς, με σκοπό τη μελέτη και την κριτική αποτίμηση των ταινιών. Παρόμοιες δραστηριότητες επεκτάθηκαν και στις ευρωπαϊκές χώρες. Τόσο σε επίπεδο πανεπιστημίου, όσο και στο επίπεδο της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης οι ταινίες έγιναν αντικείμενο μελέτης με τρεις κεντρικούς άξονες, οι οποίοι περιλάμβαναν την έννοια, την αισθητική και το ύφος (Hobbs & Jensen, 2009). Στην πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση η μελέτη των ταινιών πραγματοποιούταν στα πλαίσια κινηματογραφικών ομάδων

και έτσι καλλιεργήθηκε το έδαφος για τα σύγχρονα προγράμματα για τα Μέσα, τα οποία εντάχθηκαν σε αρκετά ευρωπαϊκά εκπαιδευτικά συστήματα. Οι ομάδες αυτές σε συνδυασμό με τις κοινωνικές εξελίξεις της εποχής έφεραν τους νέους σε πιο στενή επαφή με τον κινηματογράφο (Rosenbaum, Beentjes & Konig, 2008). Στην σημερινή του μορφή, το πεδίο του Εγγραμματισμού στα Μέσα διαμορφώθηκε από τα τέλη της δεκαετίας του 1970, με συστηματικές προσπάθειες για την ανάπτυξη και την έρευνα των προγραμμάτων σπουδών (Park, 2012). Παρόλα αυτά, ακόμη και σήμερα οι ορισμοί του Εγγραμματισμού στα Μέσα Ενημέρωσης παραμένουν ρευστοί και αμφισβητούνται (Anderson, 2008:381· Abreu κ.ά, 2017:28).

Σύμφωνα με τον Wenner (2016), ο Εγγραμματισμός στα Μέσα σημαίνει πολλά πράγματα για πολλούς ανθρώπους. Παραδοσιακά, περιλάμβανε την ικανότητα ανάλυσης και εκτίμησης έργων λογοτεχνίας και κατ' επέκταση, της αποτελεσματικής επικοινωνίας μέσω της γραφής (Rosenbaum, Beentjes, & Konig, 2008). Ο 21^{ος} αιώνας περιλαμβάνει την ικανότητα ανάλυσης με αποτελεσματικό τρόπο και την ικανότητα επιδέξιας μετάδοσης της δημοσιογραφίας, των κινηματογραφικών παραγωγών, των ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών προγραμμάτων, ακόμη και πληροφοριών με τη μεσολάβηση υπολογιστών συμπεριλαμβανομένης της διαδραστικής εξερεύνησης σε πραγματικό χρόνο, μέσω του Διαδικτύου (Wenner, 2016).

Σύμφωνα με τους Vraga & Tully, (2015:425) Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας περιγράφεται συνήθως ως το σύνολο δεξιοτήτων, που προάγει την κρίσιμη δέσμευση με μηνύματα που παράγονται από τα Μέσα Ο Εγγραμματισμός των Μέσων είναι η ενεργή έρευνα και η κριτική σκέψη για τα μηνύματα που λαμβάνει και δημιουργεί ένα άτομο (Hobbs & Jensen, 2009) και οι περισσότεροι υποστηρικτές του τονίζουν αυτήν τη σύνδεση με την κριτική σκέψη. Σύμφωνα με τον Potter (2013: 22-3) ο Εγγραμματισμός στα Μέσα ορίζεται ως ένα σύνολο προοπτικών που χρησιμοποιούν τα άτομα, για να εκθέσουν τον εαυτό τους στα Μέσα Επικοινωνίας, ώστε να ερμηνεύσουν την έννοια των μηνυμάτων που συναντούν. Ένας ακόμη ορισμός δόθηκε από την Livingstone (2003), εξηγώντας ότι ο Εγγραμματισμός στα Μέσα είναι η ικανότητα πρόσβασης, κατανόησης και δημιουργίας επικοινωνιών σε διάφορα περιβάλλοντα. Συνεπώς, ο Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας είναι ένα σύνολο ολοκληρωμένων δεξιοτήτων, που επιτρέπει στους εκπαιδευόμενους να έχουν ενεργή πρόσβαση, να αναλύουν, να ερμηνεύουν αλλά και να αμφισβητούν τα μηνύματα των Μέσων Επικοινωνίας (Rosenbaum, Beentjes, & Konig, 2008).

Οι περισσότεροι μελετητές του Εγγραμματισμού στα Μέσα Επικοινωνίας αναφέρουν ότι ο Εγγραμματισμός στα Μέσα δίνει τη δυνατότητα στους ανθρώπους να σκέφτονται κριτικά και να εμπλέκονται ουσιαστικά, συμβάλλοντας ιδανικά στις κοινότητές τους, καθώς και να συμμετέχουν σε ουσιαστική αλλαγή συμπεριφοράς (Hobbs & McGee, 2014· Buckingham 2017:45). Ωστόσο, τα περισσότερα εκπαιδευτικά προγράμματα επικεντρώνονται στην ατομική ευθύνη και όχι στους ρόλους της κοινότητας, του κράτους, των θεσμών ή των τεχνολογιών. Ως

εκ τούτου, εντοπίζεται η σημασία των διαφορετικών Μέσων Εγγραμματισμού για διαφορετικούς πληθυσμούς. Παράλληλα, ενώ οι πληροφορίες από τα έντυπα και τα οπτικοακουστικά Μέσα παρέχουν μια πολύτιμη αφετηρία, παρατηρείται αναγκαιότητα γνώσης για τη χρήση νέων Μέσων, ιδίως του Διαδικτύου, το οποίο είναι ένα χρήσιμο Μέσο καθώς προσφέρει, ευκαιρίες σε όσους επιθυμούν να δημιουργήσουν διαδικτυακό περιεχόμενο (Livingstone, 2003· Ciurel, 2016:16). Κατά συνέπεια, ο Εγγραμματισμός εξαρτάται από το σχεδιασμό του τρόπου επικοινωνίας του χρήστη με το εκάστοτε Μέσο και αλλάζει καθώς μεταβάλλεται το τεχνολογικό περιβάλλον.

2.5 Τα είδη του Εγγραμματισμού στα Μέσα Επικοινωνίας

2.5.1 Εισαγωγικό σημείωμα

Σε έναν κόσμο που κατακλύζεται από Μέσα Ενημέρωσης και από την αλματώδη άνοδο της τεχνολογίας, αναδύονται διαρκώς νέα είδη Εγγραμματισμού. Η βιβλιογραφία του πεδίου επικεντρώνεται κυρίως στον Πληροφοριακό, στον Κριτικό και στον Ψηφιακό Εγγραμματισμό, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δεν υπάρχει σημαντικός όγκος βιβλιογραφίας για τα υπόλοιπα είδη όπως ο Οπτικός Εγγραμματισμός ή ο Εγγραμματισμός των Εμπορικών Μέσων. Μελετώντας την βιβλιογραφία του Εγγραμματισμού στα Μέσα Επικοινωνίας επιλέχθηκε να αναλυθούν τα είδη με τα οποία μπορούν να αναπτυχθούν οι κατάλληλοι συσχετισμοί με το πεδίο της Διαχείρισης Κρίσεων σε θέματα εθνικής ασφάλειας. Η σύνδεσή τους με την θεωρία για την Διαχείριση Κρίσεων στοχεύει στην γνωσιακή προεργασία για την ανάπτυξη διδακτικής πρότασης.

2.5.2 Κριτικός Εγγραμματισμός

Η ανάλυση που πραγματοποιείται στην ενότητα αφορά στα είδη του Εγγραμματισμού, ενώ δομείται στο πλαίσιο μιας αλληλουχίας. Εντός αυτού του πλαισίου ο Κριτικός Εγγραμματισμός αναλύεται πρώτος, καθώς παρέχει τη δυνατότητα αξιολόγησης των πληροφοριών που μεταφέρουν τα μηνύματα των Μέσων, ακολουθεί ο Πληροφοριακός Εγγραμματισμός ο οποίος επιτρέπει την εκμάθηση του «πότε» καθίσταται χρήσιμη η αξιοποίηση των πληροφοριών και με ποιόν τρόπο, ενώ την αλληλουχία ολοκληρώνει ο Ψηφιακός Εγγραμματισμός, ο οποίος προσφέρει στα άτομα τη δυνατότητα χρήσης των πληροφοριών των μηνυμάτων των Μέσων στο ψηφιακό περιβάλλον, αλλά και δημιουργίας του δικού τους περιεχόμενου μηνυμάτων.

Η αποσαφήνιση της χρησιμότητας κάθε είδους Εγγραμματισμού για συγκεκριμένες καταστάσεις ξεκινά στη συγκεκριμένη ενότητα, στην οποία παρουσιάζεται ο τρόπος με τον οποίο ο Κριτικός Εγγραμματισμός είναι χρηστικός για έναν διαχειριστή κρίσεων.

Όλες οι μορφές επικοινωνίας είναι κοινωνικές και πολιτικές πράξεις που μπορούν να χρησιμοποιηθούν, για να επηρεάσουν άτομα και μπορούν να οδηγήσουν σε κοινωνικές αλλαγές (Comber & Simpson, 2001: 34). Σύμφωνα με τους Kellner & Share (2007), τα άτομα συμμετέχουν ενεργά στη διαδικασία ανάγνωσης. Ο Κριτικός Εγγραμματισμός (Critical Literacy) ενθαρρύνει

τους αναγνώστες να εξερευνούν ή να αμφισβητούν τις σχέσεις ισχύος που υπάρχουν μεταξύ συγγραφέων και αναγνωστών (Luke, 2012). Εξετάζει θέματα δύναμης και προωθεί τον προβληματισμό, τη μετασχηματιστική αλλαγή και τη δράση (Kellner & Share, 2005).

Η κριτική ανάγνωση ως εκδήλωση της κριτικής σκέψης μπορεί να επηρεάσει καταλυτικά τη ζωή των ατόμων. Συγκεκριμένα, η κριτική σκέψη εφαρμόζει δεξιότητες σκέψης και περίπλοκες γνωστικές διαδικασίες, καθώς θεωρείται ότι ανήκει σε μία από τις δεξιότητες που απαιτούνται στον 21ο αιώνα για να επιτύχει ένα άτομο είτε στην εργασία του, είτε στο σχολείο (Greiff, Niepel, & Wustenberg, 2015). Σε ακαδημαϊκό πλαίσιο, οι Bharuthram (2012) και Wilson (2016:230) δήλωσαν, ότι πολλοί φοιτητές πανεπιστημίου δεν είναι ακόμη ικανοί να διαβάσουν κριτικά.

Ο Κριτικός Εγγραμματισμός εστιάζει το ενδιαφέρον του ατόμου σε μια σχέση ανάμεσα στον Εγγραμματισμό και τη δύναμη (Bishop, 2014), καθώς η έννοια των δεξιοτήτων ανάγνωσης και γραφής δεν αποτελεί μια αυτόνομη, ουδέτερη και καθολική τεχνική (Comber, 2013: 25), ενώ αντίθετα θεωρείται ότι ο Εγγραμματισμός προσφέρει μια διαδικασία συνειδητοποίησης της εμπειρίας ενός ατόμου, μέσα σε συγκεκριμένες σχέσεις εξουσίας (Bishop, 2014). Οι ρίζες του Κριτικού Εγγραμματισμού μπορούν να εντοπιστούν στον Friere (1972), ο οποίος έδωσε στον Εγγραμματισμό μια κοινωνικοπολιτική διάσταση, μέσα από μια παιδαγωγική τοποθέτηση. Ένα βασικό χαρακτηριστικό του Κριτικού Εγγραμματισμού είναι η εξέταση της πολιτικής πίσω από τη δημιουργία κειμένων (Bishop, 2014). Αυτό μπορεί να προσδιοριστεί από τον σκοπό του συγγραφέα, τις παραδοχές και τους παράγοντες που διαμορφώνουν τις απόψεις του συγγραφέα (Phelps, 2010) και τα πιθανά οικονομικά, πολιτικά και κοινωνικά συμφέροντα που υποστηρίζει (Bean, & Moni, 2003). Στον Κριτικό Εγγραμματισμό, οι αναγνώστες εξετάζουν τις πεποιθήσεις των συγγραφέων που διατηρήθηκαν κατά τη στιγμή της δημιουργίας του κειμένου (Larr & Fisher, 2010) και πώς οι αναγνώστες μπορούν να χειραγωγηθούν για να αποδεχτούν αυτές τις πεποιθήσεις μέσω γλώσσας, εικόνων, διάταξης και άλλων χαρακτηριστικών κειμένου που περιέχονται σε αυτά (Alford, 2001:129). Σε αυτήν τη διαδικασία, εκτίθενται κυρίως αρχα πρότυπα δύναμης και εξουσίας που διαφορετικά θα είχαν περάσει απαρατήρητα και θα μπορούσαν να έχουν γίνει παθητικά αποδεκτά (Burnett & Merchant, 2011: 47).

Ο Κριτικός Εγγραμματισμός περιλαμβάνει τη διερεύνηση πολλαπλών προοπτικών. Προκειμένου να ερευνηθούν αυτές οι διαφορετικές προοπτικές, επιλέχθηκε και εξετάστηκε ένα θέμα σε μια τάξη σχολείου χρησιμοποιώντας διαφορετικές προσεγγίσεις, όπως η ανάγνωση διαφορετικών εκδόσεων του ίδιου θέματος (Ciardiello, 2004: 139), η ανάγνωση μιας ιστορίας που αποκαλύπτει διαφορετικές απόψεις (Clarke & Whitney, 2009: 532), συζητώντας τις προοπτικές των ανθρώπων με διαφορετικό πολιτιστικό υπόβαθρο (Iyer, 2007), ή τον προσδιορισμό των «κυρίαρχων και σιωπηλών φωνών» σε ένα κείμενο (McDaniel, 2004). Τα αποτελέσματα των προαναφερθέντων μελετών έδειξαν, ότι η ακρόαση διαφορετικών προοπτικών δεν δηλώνει απαραίτητα την αλλαγή ή την άρνηση της στάσης ενός ατόμου για ένα ζήτημα, αλλά μάλλον οδηγεί σε συνειδητοποίηση ότι η αλήθεια είναι μια μερική και περιορισμένη προοπτική

(Fajardo, 2015) και ότι καμία μεμονωμένη έκδοση δεν αφηγείται όλη την ιστορία (Ciardiello, 2004: 141). Με την προσέλευση μαθητών σε δραστηριότητες όπως συζητήσεις, επανεγγραφή κειμένων από άλλη οπτική γωνία (Norris, Lucas, & Prudhoe, 2012), παιχνίδια ρόλων, δυνατά λόγια, αντιπαραβολή κειμένων με διαφορετικές απόψεις για το ίδιο θέμα ή εγείροντας κρίσιμα ερωτήματα, οι μαθητές οδηγούνται στο να αντιληφθούν ένα ζήτημα μέσω διαφορετικών προσεγγίσεων και να εμπλουτίζουν τις ικανότητες συλλογιστικής τους (Morgan & York, 2009). Αν και όλες οι προοπτικές δεν είναι εξίσου ισχυρές, η εξερεύνηση πολλαπλών απόψεων σε ένα ζήτημα επιτρέπει στους μαθητές να συνειδητοποιήσουν, ότι δεν υπάρχουν εύκολες απαντήσεις σε περίπλοκα προβλήματα (Lie, Fei, & Ismail, 2012).

Συνοψίζοντας, ο Κριτικός Εγγραμματισμός παρέχει στους ανθρώπους μια κοινωνίας εξουσία και παράλληλα τη δυνατότητα να δημιουργούν τις δικές τους έννοιες και να διαμορφώνουν ή και να μεταμορφώνουν τις κοινωνικές συνθήκες του πολιτισμού και της κοινωνίας τους. Οι Kellner & Share, (2007) υποστήριξαν, ότι οι σχέσεις του κοινού με τα Μέσα δεν είναι αυτόνομες. Αντίθετα, εξαρτώνται από τη λήψη θέσεων σχετικών με τα κοινωνικά πλαίσια. Οι Kellner & Share, (2007) ανέφεραν την κριτική αλληλεγγύη (critical solidarity), η οποία εξηγείται ως ένα μέσο για να αναγνωρίζουν τα άτομα τις κοινωνικές διαστάσεις της σκέψης και της ανάλυσης. Η κριτική αλληλεγγύη σημαίνει, ότι οι μαθητές διδάσκονται την ερμηνεία της πληροφορίας και της επικοινωνίας μέσα σε ανθρωπιστικά, κοινωνικά, ιστορικά, πολιτικά και οικονομικά πλαίσια, για να κατανοήσουν τις αλληλεξαρτήσεις και τις συνέπειες των ενεργειών τους μέσα στο κοινωνικό σύνολο (Burnett & Merchant, 2011 :48). Εάν η κριτική αυτονομία συνδυαστεί με την κριτική αλληλεγγύη, οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να καταστούν κριτικοί στοχαστές, που δεν εξαρτώνται πλέον από τα Μέσα Ενημέρωσης, για την κατανόηση των μηνυμάτων (Bishop, 2014).

Η χρησιμότητα του Κριτικού Εγγραμματισμού στα Μέσα, στους επαγγελματίες της διαχείρισης κρίσεων, έγκειται στο ότι προσφέρει ένα χρηστικό πλαίσιο, για να αποκτηθούν δεξιότητες, που μπορούν να αμφισβητήσουν την κοινωνική κατασκευή πληροφοριών και επικοινωνίας στα Μέσα (Norris, Lucas, & Prudhoe, 2012). Τα εκπαιδευτικά προγράμματα μπορούν να καθοδηγήσουν τους διαχειριστές των κρίσεων, να αποκτήσουν την ικανότητα να αναλύουν και να χρησιμοποιούν τα μηνύματα των Μέσων και το κυριότερο να είναι σε θέση να αντιληφθούν τις συνθήκες, υπό τις οποίες η λειτουργία του συστήματος επικοινωνίας θα δημιουργήσει πρωτογενώς ή/και θα διευρύνει μια πιθανή κρίση.

2.5.3. Πληροφοριακός Εγγραμματισμός

Σε συνέχεια της διαδικασίας αποσαφήνισης της χρησιμότητας των ειδών του Εγγραμματισμού, σε αυτή την ενότητα αναδεικνύονται τα βασικά στοιχεία του Πληροφοριακού Εγγραμματισμού, διερευνάται η σχέση του με τον Κριτικό Εγγραμματισμό και αποσαφηνίζεται η λειτουργικότητα του για το πεδίο της Διαχείρισης Κρίσεων. Η αυξανόμενη διείδυση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας, καθώς και η δυνατότητα αποθήκευσης των πληροφοριών σε

ηλεκτρονικούς υπολογιστές δείχνει, ότι η πληροφόρηση αποτελεί κεντρικό στοιχείο του κοινωνικού, οικονομικού και πολιτικού συστήματος (Vraga, & Tully, 2015: 426). Η ανάγνωση, η γραφή και η αριθμητική εξακολουθούν να είναι τα βασικά στοιχεία του Εγγραμματισμού, αλλά σήμερα απαιτούνται επιπλέον δεξιότητες, προκειμένου ένα άτομο να αποκτήσει τα πλεονεκτήματα της πληροφόρησης, που παρέχονται σε διάφορα μέσα τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών, καθώς και του Διαδικτύου (Kimani, & Onyancha, 2015). Η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας και ο αντίκτυπος του Διαδικτύου επιτρέπουν στα άτομα να χρησιμοποιούν περισσότερες μεθόδους και πηγές, για να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους σε πληροφορίες. Η διαδικασία αυτή οδηγεί στην απόκτηση μιας νέας γκάμας δεξιοτήτων, για τη χρήση των πληροφοριών (Boekhorst, 2003).

Ένα άτομο είναι κατάλληλα ενημερωμένο, όταν είναι σε θέση να αναγνωρίζει πότε χρειάζεται τις πληροφορίες και έχει τη δυνατότητα να τις εντοπίζει, να τις αξιολογεί και να τις χρησιμοποιεί αποτελεσματικά (Correia, 2002). Οι Webber και Johnston (2000) περιγράφουν τον Πληροφοριακό Εγγραμματισμό (information literacy), υπογραμμίζοντας, ότι σχετίζεται με την υιοθέτηση της κατάλληλης πληροφορικής συμπεριφοράς, για την απόκτηση των απαραίτητων πληροφοριών. Επιπλέον, προσθέτουν την παράμετρο της σωστής και ηθικής χρήσης της πληροφορίας μέσα στην κοινωνία (Webber & Johnston, 2000). Ο Zurkowski (1974) εισήγαγε για πρώτη φορά τον όρο Πληροφοριακός Εγγραμματισμός με σκοπό να εντοπίσει εκπαιδευμένους στην εφαρμογή πληροφοριακών πόρων. Μάλιστα, υπέβαλλε συστάσεις προς την κυβέρνηση των ΗΠΑ τονίζοντας, ότι θα πρέπει να θεσπίσει ένα εθνικό πρόγραμμα με στόχο την απόκτηση ευρέως Πληροφοριακού Εγγραμματισμού, που να σχετίζεται με την εργασία (Kerns, 2002).

Σύμφωνα με τους Shao και Purpur (2016), ένα άτομο με Πληροφοριακό Εγγραμματισμό είναι σε θέση να αναγνωρίζει, ότι οι ακριβείς πληροφορίες αποτελούν τη βάση για σωστή λήψη αποφάσεων, προσδιορίζει πιθανές πηγές πληροφοριών και αναπτύσσει επιτυχημένες στρατηγικές. Ένα άτομο που ακολουθεί τον Πληροφοριακό Εγγραμματισμό έχει πρόσβαση σε πηγές, συμπεριλαμβανομένων των υπολογιστών και άλλων τεχνολογιών, αξιολογεί και οργανώνει πληροφορίες για πρακτική εφαρμογή, ενσωματώνει νέες πληροφορίες σε ένα υπάρχον σύνολο γνώσεων και χρησιμοποιεί αυτές τις πληροφορίες στην κριτική σκέψη και την επίλυση προβλημάτων και κρίσεων.

Ο Πληροφοριακός Εγγραμματισμός καθιστά την κατανόηση της κριτικής σκέψης ως ζωτική ανάγκη. Η έννοια της κριτικής σκέψης αναφέρεται στη λογική αντανάκλαστική σκέψη που επικεντρώνεται στην απόφαση τι να πιστέψει ή να κάνει ένα άτομο. (Ennis, 2016: 8) . Ο Wiener (2011) προσπάθησε να κάνει μια ευρύτερη σύγκριση διεξάγοντας μια συστηματική ανασκόπηση της εκπαίδευσης, της βιβλιοθήκης και της λογοτεχνίας περιλαμβάνοντας ως όρους τον Πληροφοριακό Εγγραμματισμό και την κριτική σκέψη. Διαπίστωσε ότι ο Πληροφοριακός Εγγραμματισμός είναι πιο γενικός, ενώ η κριτική σκέψη είναι πιο συγκεκριμένη για το θέμα. Ωστόσο, αυτό το εύρημα μπορεί να αντιπροσωπεύει μια επίδραση κοορτής (cohort effect)

δεδομένου ότι περιλαμβάνει μόνο εκπαιδευτικές δημοσιεύσεις. Ο Wiener (2011) διαπίστωσε ότι η κριτική σκέψη είναι μια πιο ιδιωτική, ψυχική δραστηριότητα, ενώ ο Πληροφοριακός Εγγραμματισμός είναι ένα προσιτό σύνολο δεξιοτήτων. Ωστόσο, αυτό αντικατοπτρίζει συγκεκριμένες αντιλήψεις και δεν λαμβάνει υπόψη πολλές εκπαιδευτικές προσεγγίσεις βασισμένες σε δεξιότητες στην κριτική σκέψη (Abrami κ.α., 2015· Ennis, 2018). Και οι δύο ισχυρισμοί του Weiner (2011) σχετικά με τον Εγγραμματισμό Πληροφοριών είναι εξαιρετικά αμφιλεγόμενοι και δεν αντιπροσωπεύουν πολλές προεξέχουσες αντιλήψεις (Webber & Johnston, 2000).

Μια κοινή άποψη της σχέσης μεταξύ αυτών των εννοιών είναι ότι ο Πληροφοριακός Εγγραμματισμός αυξάνει την κριτική σκέψη (Barnard, Nash, & O'Brien, 2005· Taylor, 2008). Αντίθετα παρατηρήθηκε μια αιτιώδης σχέση που κινείται προς την αντίθετη κατεύθυνση εξηγώντας ότι η κριτική σκέψη μπορεί να οδηγήσει σε αυξημένο αλφαριθμητικό πληροφοριών (Carder, Willingham, & Bibb, 2001· Paul & Elder, 2005). Εναλλακτικά, ο Πληροφοριακός Εγγραμματισμός μπορεί να θεωρηθεί ως είδος κριτικής σκέψης ή εφαρμογή αυτής,

Ο Πληροφοριακός Εγγραμματισμός έχει περιγραφεί ως υπο-συστατικό της κριτικής σκέψης.

«Για να κατανοήσουμε οποιοδήποτε σώμα περιεχομένου, οποιαδήποτε ανθρώπινη επικοινωνία, οποιοδήποτε βιβλίο, ταινία ή μήνυμα πολυμέσων, ένα άτομο πρέπει να καταλάβει όχι μόνο τις πρώτες «πληροφορίες» που περιέχει, αλλά και τον σκοπό της, τα ερωτήματα που θέτει, τις έννοιες που διαμορφώνουν τις πληροφορίες, τις υποθέσεις στις οποίες βασίζονται, τα συμπεράσματα που αντλούνται από αυτές, τις επιπτώσεις που προκύπτουν από αυτά τα συμπεράσματα και την άποψη που το ενημερώνει.» (Paul & Elder, 2005: 11-12)

Ωστόσο, αυτό φαίνεται να είναι ένας πολύ στενός περιορισμός του τι είναι ο Πληροφοριακός Εγγραμματισμός και δεν ταιριάζει με τους τρόπους που νοείται γενικά. Αντίθετα, ο Ward (2006 : 5) εξήγησε ότι τα άτομα επικοινωνούν με τον κόσμο χρησιμοποιώντας την κριτική σκέψη με τη βοήθεια ψυχολογικών διαδικασιών διαίσθησης και φαντασίας. Οι πληροφορίες προέρχονται τόσο από εσωτερικές όσο και από εξωτερικές πηγές. Μια διεξοδική σύγκριση διαφορετικών αντιλήψεων που εμπίπτουν και στους δύο όρους μπορεί επομένως να προωθήσει τη διεύρυνση της κατανόησης αυτών των εννοιών σε πειθαρχικές γραμμές. Στην κριτική σκέψη, οι έννοιες της ισχυρής λογικής θεωρούνται εκείνες που υπερβαίνουν την επίσημη λογική και τη συλλογική συλλογιστική και περιλαμβάνουν ευρύτερες εκτιμήσεις ενώ στον Πληροφοριακό Εγγραμματισμό είναι αυτές που εκτείνονται πέρα από τα βασικά της αναζήτησης και της αξιολόγησης πηγών.

Παρά την ύπαρξη των προαναφερθέντων αντιλήψεων για τις δύο έννοιες, ο Πληροφοριακός Εγγραμματισμός μπορεί να θεωρηθεί ως ένα σημαντικό πεδίο για τους διαχειριστές κρίσεων. Όσο οι ανθρώπινες κοινωνίες προχωρούν, έρχονται αντιμέτωπες με το γεγονός, ότι οι γνώσεις

τους δεν είναι αρκετές, για να συνεχίσουν τη δραστηριότητά τους, να λάβουν αποφάσεις ή να ξεκινήσουν νέες δραστηριότητες (Kerns, 2002). Συνεπώς, υπάρχει ένα κενό γνώσεων και μια ανάγκη πληροφοριών. Μια τέτοια κατάσταση μπορεί να προκύψει από μια αλλαγή στο περιβάλλον μιας κοινωνίας. Ανάλογα με τη σημασία της κατάστασης και τον βαθμό αβεβαιότητας, ένα άτομο, ένας πολίτης θα αναζητήσει πληροφορίες για να ικανοποιήσει μια ανάγκη πληροφοριών, να μειώσει την αβεβαιότητα και να ενημερώσει τις γνώσεις του. Οι διαχειριστές των κρίσεων, όντας σε θέση να παρέχουν αυτές τις πληροφορίες μπορούν να καλύψουν αυτό το κενό και να μειώσουν το αίσθημα της αβεβαιότητας των πολιτών.

2.5.4 Ψηφιακός Εγγραμματισμός

Στην παρούσα ενότητα αναπτύσσονται τα βασικά χαρακτηριστικά του Ψηφιακού Εγγραμματισμού, με την ανάλυση να εστιάζει στην δυνατότητα αυτού του είδους να παρέχει, εν συγκρίσει με τα προαναφερθέντα, στον χρήστη τη δυνατότητα παραγωγής των δικών του μηνυμάτων.

Ο Ψηφιακός Εγγραμματισμός (Digital Literacy), αναφέρεται στην ικανότητα πρόσβασης, κατανόησης και δημιουργίας περιεχομένου με την χρήση ψηφιακών μέσων (Buckingham, 2005: 58). Η έννοια της ψηφιακής εκπαίδευσης εντοπίζεται για πρώτη φορά την δεκαετία του 1990 και χρησιμοποιείται, για να υποδηλώσει την ικανότητα ενός ατόμου να διαβάζει και να κατανοεί ένα υπερκείμενο (Bawden, 2001). Ενώ ο παραδοσιακός Εγγραμματισμός εστιάζει στην κατανόηση των μηνυμάτων που μεταδίδονται από τα Μέσα Ενημέρωσης, ο Ψηφιακός Εγγραμματισμός προσθέτει μια νέα διάσταση δημιουργίας και επικοινωνίας αυτών των μηνυμάτων. Σύμφωνα με τον Bawden (2008), ο Ψηφιακός Εγγραμματισμός περιλαμβάνει τέσσερις βασικές ικανότητες, οι οποίες αντιστοιχούν στην αναζήτηση στο Διαδίκτυο, στην πλοήγηση υπερκειμένου, στην ανάπτυξη γνώσης και στην αξιοποίηση περιεχομένου. Για το λόγο αυτό στο ψηφιακό περιβάλλον, απαιτείται μια ποικιλία δεξιοτήτων εκτός από την ανάγνωση και την κατανόηση των διαμεσολαβημένων μηνυμάτων (Kahn, & Kellner, 2005). Επειδή τα μηνύματα δεν αποστέλλονται ομοιόμορφα, όπως συμβαίνει με τα παραδοσιακά Μέσα Ενημέρωσης οι χρήστες ψηφιακών μέσων μπαίνουν σε διαδικασία αναζήτησης των μηνυμάτων.

Τόσο ο Πληροφοριακός Εγγραμματισμός όσο και ο Ψηφιακός Εγγραμματισμός διδάσκεται στο πλαίσιο ενός ψηφιακού περιβάλλοντος. Σύμφωνα με τον Koltay (2011) είναι δύσκολο να εντοπιστούν οι διαφορές μεταξύ του Ψηφιακού Εγγραμματισμού και του Πληροφοριακού Εγγραμματισμού. Παρόλα αυτά, ο Ψηφιακός Εγγραμματισμός αναφέρεται πέρα από τις λειτουργικές δεξιότητες του Πληροφοριακού Εγγραμματισμού καθώς περιγράφει ένα πλούσιο μείγμα συμπεριφορών και πρακτικών (Van Deursen & Van Dijk, 2010). Το περιεχόμενο των ψηφιακών μέσων είναι διαδραστικό σε αντίθεση με τα μηνύματα των Μέσων, που διανέμονται στο κοινό ομοιόμορφα και ασύμμετρα, η έννοια της διαδραστικότητας διαφοροποιεί τα ψηφιακά από τα παραδοσιακά Μέσα, επιτρέποντας σε έναν μέσο χρήστη ψηφιακών μέσων να αποθηκεύει, να σχολιάζει, να αναδιανέμει και να μοιράζεται διάφορες μορφές πληροφοριών

(Jenkins, κ.ά., 2006). Η ικανότητα που απαιτείται για τη χρήση διαδραστικού περιεχομένου εκτείνεται πέρα από την απλή κατανάλωση μηνυμάτων και ενέχει ένα δημιουργικό στοιχείο. Συνολικά, κατανοείται ότι ο Ψηφιακός Εγγραμματισμός προσφέρει στους χρήστες πρόσβαση σε απεριόριστες πληροφορίες, ενώ ταυτόχρονα δίνει τη δυνατότητα στους παραγωγούς-διαχειριστές να δημιουργήσουν και να επικοινωνήσουν κατάλληλα μηνύματα. Μηνύματα τα οποία θα αποτρέψουν μία κρίση ή θα καταφέρουν να μειώσουν την έντασή της και τον πιθανό αντίκτυπο της για το ευρύ κοινωνικό σύνολο. Ιδίως όταν πρόκειται για μία κρίση που απειλεί την εθνική ασφάλεια ενός κράτους.

2.5.4 Άλλα Είδη Εγγραμματισμού των Μέσων

Τα παραπάνω είδη αποτελούν σημαντικές δομές του Εγγραμματισμού στα Μέσα, οι οποίες μπορούν να καταστήσουν τους αρμόδιους φορείς διαχείρισης των κρίσεων ικανούς να αντιμετωπίσουν μια κρίση σε όλο το φάσμα της ή ακόμα και να την αποτρέψουν πριν καν εξελιχθεί σε κρίση. Ωστόσο, θα πρέπει να σημειωθεί πως υπάρχουν και άλλα είδη Εγγραμματισμού, τα οποία δεν εξυπηρετούν την παρούσα έρευνα. Παρόλα αυτά κρίνεται χρήσιμο να αποτυπωθούν, για να καταστεί σαφές το κριτήριο με το οποίο επιλέχθηκαν τα είδη του Εγγραμματισμού που αναλύθηκαν.

Ο Koltay (2011) εξήγησε, ότι υπάρχουν και άλλα είδη του Εγγραμματισμού, πέρα από τα είδη που αναλύθηκαν στις προηγούμενες παραγράφους. Συγκεκριμένα, αναφέρεται σε μια νέα έννοια Εγγραμματισμού, τον Πολυπολιτισμικό Εγγραμματισμό (Multicultural Literacy). Πρόκειται για την ικανότητα του ατόμου να αναγνωρίζει, να συγκρίνει, να αντιπαραβάλλει και να εκτιμά τις κοινότητες και τις διαφορές στις πεποιθήσεις και τις αξίες των πολιτιστικών συμπεριφορών, εντός και μεταξύ των πολιτισμών (Godwin, 2012).

Το ζήτημα του Οπτικού Εγγραμματισμού (Visual Literacy), παρόλο που φαίνεται, ότι “ανταγωνίζεται” την εκπαίδευση στα μέσα επικοινωνίας, αποτελεί μια συμπληρωματική έννοια (Hattwig, κ.ά., 2013). Ο Οπτικός Εγγραμματισμός αναφέρεται σε μια κλίμακα ικανοτήτων, που μπορεί να αναπτύξει ένα άτομο, βλέποντας και ταυτόχρονα ενσωματώνοντας άλλες αισθητηριακές εμπειρίες (Brumberger, 2011). Η ανάπτυξη αυτών των ικανοτήτων είναι θεμελιώδης για την διαδικασία μάθησης του ατόμου. Όταν αναπτύσσονται αυτού του είδους οι εμπειρίες, δίνουν τη δυνατότητα σε ένα άτομο με οπτική γνώση, να διακρίνει και να ερμηνεύει τις ενέργειες, τα αντικείμενα και τα σύμβολα, που συναντά στο περιβάλλον του. Μέσω της δημιουργικής χρήσης αυτών των ικανοτήτων, είναι σε θέση να επικοινωνεί με άλλους, να κατανοεί και να χρησιμοποιεί σε βάθος την οπτική επικοινωνία (Malmelin, 2010).

Υπάρχει, επίσης, και ένας διαφορετικός τύπος Εγγραμματισμού που αξίζει να αναφερθεί, είναι ο Αναδυόμενος Τεχνολογικός Εγγραμματισμός (Emerging Technological Literacy), ο οποίος ορίζεται ως η ικανότητα της συνεχούς προσαρμογής, κατανόησης, αξιολόγησης και αξιοποίησης των συνεχώς αναδυόμενων καινοτομιών στην τεχνολογία της πληροφορίας, ώστε τα άτομα να

μην δεσμεύονται σε προγενέστερα εργαλεία και να λαμβάνουν έξυπνες αποφάσεις σχετικά με την υιοθέτηση νέων εργαλείων (Sappington, 2017). Συνεπώς κατανοείται, ότι αυτό το είδος εγγραμματισμού περιλαμβάνει την κατανόηση του ανθρώπινου, οργανωτικού και κοινωνικού πλαισίου των τεχνολογιών, καθώς και τα κριτήρια αξιολόγησης.

Επιπλέον, υπάρχει και η αναπαραγωγική ικανότητα, δηλαδή, η δημιουργική επαναχρησιμοποίηση των υπαρχόντων υλικών, η οποία ενσωματώνεται στον Ψηφιακό Εγγραμματισμό (Koltay, 2011). Ο Cordes (2009) υποστήριξε, ότι η εκπαίδευση μπορεί να συνδυάζει αυτά τα διάφορα είδη Εγγραμματισμού, ενώ ο Koltay, (2011), ανέφερε μια πολυδιάστατη επικοινωνία, τονίζοντας ότι μια έννοια Εγγραμματισμού που βασίζεται σε ένα είδος ελλειμματικού μοντέλου δεν θα λειτουργήσει, καθώς ο Εγγραμματισμός δεν είναι ο κύριος στόχος της εκπαίδευσης, αλλά ένα υποπροϊόν της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Ο πολυδιάστατος Εγγραμματισμός, όπως εξηγείται από τον Cordes (2009), υπόσχεται μια σύνθεση πολλαπλών τρόπων επικοινωνίας, που οδηγεί σε μετασχηματισμό και σε μορφές που παράγουν νέες ή πολλαπλές έννοιες.

2.6 Συμπεράσματα

Η παρούσα έρευνα εστιάζει το ενδιαφέρον της στον εντοπισμό της τριγωνικής σχέσης μεταξύ του Εγγραμματισμού στα Μέσα Επικοινωνίας, της Διαχείριση Κρίσεων και της εκπαίδευσης πάνω στη διαχείριση μιας επικοινωνιακής κρίσης. Η αυξανόμενη σημασία του ρόλου των Μέσων Ενημέρωσης στην καθημερινή ζωή των πολιτών ενός κράτους μπορεί να επηρεάσει την ένταση μιας επικοινωνιακής κρίσης και να απειλήσει το αίσθημα ασφάλειας των πολιτών, όταν πρόκειται για μια κρίση που αφορά την εθνική ακεραιότητα του κράτους. Κατανοώντας τον ρόλο των Μέσων οι διαχειριστές των κρίσεων θα είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν μια επικοινωνιακή κρίση, να ελέγξουν το περιβάλλον στο οποίο αναπτύσσεται η κρίση ή ακόμα και να την αποτρέψουν. Ο Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας μπορεί να καλύψει αυτό το κενό που εντοπίζεται στην βιβλιογραφία, δίνοντας στους εκπαιδευόμενους την ικανότητα κριτικής σκέψης και κατανόησης των μηνυμάτων των Μέσων. Στο παρών κεφάλαιο έγινε ανάλυση του πεδίου του Εγγραμματισμού των Μέσων, αναλύθηκαν τα είδη Εγγραμματισμού που συμβάλλουν σε μια πιο αποτελεσματική διαχείριση της κρίσης και παρουσιάστηκε ο ρόλος της επικοινωνίας και της εκπαίδευσης στο πεδίο του Εγγραμματισμού στα Μέσα Επικοινωνίας. Συμπερασματικά, η εκπαίδευση του Εγγραμματισμού στα Μέσα μπορεί να βοηθήσει τους αρμόδιους διαχειριστές να αναπτύξουν συνήθειες έρευνας και δεξιότητες έκφρασης, ώστε να είναι κριτικοί στοχαστές και αποτελεσματικοί δίαυλοι επικοινωνίας κατά τη διάρκεια μια κρίσης. Η εκπαίδευση των Μέσων συνδέεται στενά με τις σύγχρονες τεχνολογίες ψηφιακών, επικοινωνιών και πληροφοριών (Fedorov, 2003), καλύπτοντας ένα ευρύ φάσμα θεμάτων με σκοπό να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικότερα μιας κατάστασης ανάγκης.

3. Διαχείριση Κρίσεων

3.1 Εισαγωγή

Στις επόμενες παραγράφους, επιχειρείται η τεκμηρίωση της επιλογής των προαναφερθέντων ειδών Εγγραμματισμού έναντι άλλων ειδών Εγγραμματισμού τα οποία αν και υπαρκτά είναι εν τούτοις ασύμβατα για την παρούσα ανάλυση. Πέραν των ειδών Εγγραμματισμού, αναφέρονται τα διάφορα είδη των κρίσεων, οι επιπτώσεις που επιφέρουν στις κυβερνήσεις, ο λόγος για τον οποίο είναι νευραλγικής σημασίας να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά, καθώς και η σύνδεση της κρίσης με την επικοινωνία.

Η σύγχρονη εποχή χαρακτηρίζεται από κρίσεις που προέρχονται από τον φυσικό και κοινωνικό κόσμο και απειλούν την εθνική ακόμη και τη διεθνή ασφάλεια. Τα τελευταία έτη, ο κόσμος ήρθε αντιμέτωπος με τις καταστροφικές ζημιές που προκλήθηκαν από φυσικές καταστροφές όπως τον τυφώνα Κατρίνα, το τσουνάμι στη Νοτιοανατολική Ασία, τις πλημμύρες του Κουίνσλαντ, τον σεισμό του Πακιστάν και το τσουνάμι στην Ιαπωνία, καθώς και την πυρηνική καταστροφή. Εμφανίζονται, πολλές διεθνής απειλές όπως η άνοδος της διεθνούς τρομοκρατίας, οι τζιχαντιστικές ομάδες στη Μέση Ανατολή και το ευρύ φάσμα επιθέσεων στον κυβερνοχώρο (Kinninmont, 2015). Επιπροσθέτως, σημαντικές απειλές αναφέρονται στην κλιματική αλλαγή και στην προοπτική έλλειψης πόρων. Συγκεκριμένα, πολλές χώρες στην Ευρώπη ανησυχούν για τις συνέπειες της ενδελεχούς κλιματικής αλλαγής και την άνοδο της στάθμης της θάλασσας (Wagner, 2003· Boeke, 2018:451). Μετά από μια μακρά ιστορία αστικοποίησης και οικονομικής συγκέντρωσης στις πόλεις, οι κυβερνήσεις καλούνται να προβούν σε δραστικές επιλογές προκειμένου να ανταποκριθούν σε προκλήσεις, που επέρχονται λόγω αυτών των ζητημάτων. Οι κρίσεις στη δημόσια υγεία αυξάνονται καθώς πολλές χώρες αντιμετωπίζουν νέες ιογενείς απειλές επιδημιών, συμπεριλαμβανομένου του SARS, του H1N1 και πρόσφατα του COVID-19 (Avery, 2017· Bergman, 2020), αναδύοντας ένα νέο κύκλο λειτουργίας της παγκόσμιας πραγματικότητας. Αυτά τα ακραία γεγονότα και οι αυξανόμενες απειλές αποτελούν ένα παγκόσμιο τοπίο πολυπλοκότητας και αβεβαιότητας και σε αυτό το αόριστο σκηνικό είναι ευθύνη της κυβέρνησης μιας χώρας να αναπτύξει στρατηγικές για την πρόβλεψη, τον μετριασμό και την αντιμετώπιση της επόμενης κρίσης (Kinninmont, 2015). Ο όρος κρίση έχει πολλές σημασίες. Αυτές οι έννοιες καθοδηγούν τους ηγέτες ενός οργανισμού ή μιας κυβέρνησης να αποφασίσουν πως θα αντιμετωπίσουν μια κατάσταση. Παρά την έλλειψη σαφήνειας του ορισμού, υπάρχουν συγκεκριμένοι όροι κρίσεων στη βιβλιογραφία για την κρίση. Για παράδειγμα, οι καταστάσεις κρίσης μοιράζονται έξι χαρακτηριστικά που είναι σπάνια, σημαντικά, υψηλού αντίκτυπου, διφορούμενα, επείγοντα και συνεπάγονται με υψηλά μερίδια ευθύνης (McHale, Zompetti, & Moffitt, 2007). Η κρίση περιλαμβάνει μια περίοδο ασυνέχειας, μια κατάσταση όπου οι βασικές αξίες ενός οργανισμού ή μιας κυβέρνησης απειλούνται και αυτό απαιτεί κριτική λήψη αποφάσεων (Shaia, & Gonzenbach, 2007). Υπάρχει αποσταθεροποιητική

επίδραση στον οργανισμό ή στην κυβέρνηση και στα ενδιαφερόμενα μέρη του και αναμένεται κλιμάκωση ενός ή περισσότερων ζητημάτων, σφαλμάτων ή διαδικασιών κατά την περίοδο αυτή.

Σήμερα, οι φυσικές καταστροφές, οι έντονες και παρατεταμένες συγκρούσεις, η τρομοκρατία, οι εταιρικές κρίσεις, οι απειλές στις υποδομές, τα προβλήματα διακυβέρνησης, η πολιτική συμμετοχή και η αυτονομία αποκτούν νέες διαστάσεις (Jarva, 2012) καθώς θεωρούνται μεγάλες κρίσεις (mega-crises). Αυτές οι μεγάλες κρίσεις φέρουν αντιμέτωπους τις δημόσιες αρχές, τους εταιρικούς ηγέτες και το ευρύ κοινό με μεγάλες προκλήσεις. Οι μεγάλες κρίσεις συνεπάγονται με προκλήσεις για τις παραδοσιακές παραδοχές πολιτικής της διαχείρισης κρίσεων, με μια ευρεία, αν όχι παγκόσμια επίπτωση, δημιουργώντας βραχυπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες δυσκολίες, ενώ παράλληλα δεν παρουσιάζουν κατάλληλες λύσεις (Kinninmonth, 2015). Μια κρίση θα μπορούσε να ξεκινήσει με μια απλή είδηση που διαδίδεται μέσω των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης ή των κοινωνικών δικτύων και στη συνέχεια να βρει παραλήπτες, γεγονός που οδηγεί σε κατάσταση αναταραχής και αβεβαιότητας εντός του στόχου της κρίσης. Σε ένα στενό πλαίσιο, η κρίση μπορεί να περιοριστεί για να αποφευχθεί η αρνητική κάλυψη των Μέσων Ενημέρωσης. Ωστόσο, αυτό σχετίζεται μόνο με την επικοινωνιακή πλευρά μιας κρίσης. Η πρόληψη των κρίσεων, ο μετριασμός και η ανταπόκριση στην επικοινωνία ξεκινούν με ένα στρατηγικό σχέδιο (Brocato, Peterson, & Crittenden, 2012 :36). Η λύση ενάντια σε οποιαδήποτε κρίση αρχίζει αρχικά με την καταπολέμηση των αιτιών της, τα οποία δημιουργούν ένα τοξικό περιβάλλον, εάν δεν αντιμετωπιστεί αρκετά νωρίς και αποτελεσματικά η κρίση.

Ο κόσμος των κρίσεων εξελίσσεται σε κόσμο όπου τα περιστατικά, οι κίνδυνοι και οι περιορισμένες απειλές μετατρέπονται σε μεγάλες κρίσεις. Πολιτικοί και εταιρικοί ηγέτες καθώς και η ακαδημαϊκή κοινότητα εμπειρογνομόνων πάνω σε θέματα κρίσεων πρέπει να ερευνήσουν τρία θέματα σχετικά με τις μεγάλες κρίσεις. Πρώτον, θα πρέπει να εξετάσουν τις αιτίες της αυξανόμενης εμφάνισης των μεγάλων κρίσεων. Δεύτερον, θα πρέπει να επικεντρωθούν στις κυρίαρχες τάσεις που περιπλέκουν τη σύγχρονη διαχείριση κρίσεων και τρίτον πρέπει να αναβαθμίσουν την ικανότητα διαχείρισης κρίσεων (Jarva, 2012).

Η διαχείριση κρίσεων είναι μια διαδικασία που έχει σχεδιαστεί για να αποτρέψει ή να μειώσει τη ζημία που μπορεί να προκαλέσει ένα γεγονός σε έναν οργανισμό ή σε μια κυβέρνηση και στα ενδιαφερόμενα μέρη του (Shaia, & Gonzenbach, 2007). Ο σκοπός της διαχείρισης κρίσεων είναι να προστατεύσει τον οργανισμό, την επιχείρηση, την κυβέρνηση και τα ενδιαφερόμενα μέρη από ζημιές και να αποτρέψει ή να μειώσει τα αρνητικά αποτελέσματα που μπορεί να επιφέρει η κρίση. Μια κατάσταση κρίσης δημιουργεί ανάγκη για πληροφορίες και η ανάγκη αυτή εκπληρώνεται με την επικοινωνία. Ούτε το σχέδιο διαχείρισης κρίσεων ούτε η επικοινωνία κρίσης πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την κρίση δεν πρέπει να αγνοούνται. Η επικοινωνία απευθύνεται σε εσωτερικό και εξωτερικό κοινό που επηρεάζεται από τις καταστάσεις κρίσης. Ως εκ τούτου, οι πληροφορίες που παρέχονται πρέπει να είναι συνεπείς σε όλη την κατάσταση της κρίσης με τον ορισμό ενός κύριου εκπροσώπου (Andon, & Free, 2012:135). Θεωρείται

σημαντικό πλεονέκτημα για τους οργανισμούς και τις κυβερνήσεις που αντιμετωπίζουν κρίσεις να σχεδιάζουν προληπτικές ενέργειες έτσι ώστε οι κρίσεις που θα τους επηρεάσουν να μετριαστούν ή να έχουν περιορισμένο αντίκτυπο. Το ερώτημα δεν είναι πλέον εάν ένας οργανισμός ή μια κυβέρνηση θα αντιμετωπίσει μια κρίση ή όχι, αλλά πότε θα την αντιμετωπίσει (Decker, 2012). Η διαχείριση των κρίσεων είναι επομένως ένα αναπτυσσόμενο ερευνητικό θέμα όπου με την πάροδο των ετών έχει καταλάβει μεγαλύτερη σημασία.

Το παρόν κεφάλαιο πρόκειται να προσεγγίσει, στις επόμενες ενότητες, πρότερες μελέτες με σκοπό την κατανόηση των βασικών εννοιών της κρίσης και του τι περιλαμβάνει η κρίση, καθώς επίσης θα γίνει ανάπτυξη του θεωρητικού πλαισίου της διαχείρισης κρίσεων.

3.2 Προσδιορισμός της Έννοιας της Κρίσης

Οι λόγοι για τους οποίους η αποτελεσματική διαχείριση μιας κρίσης προϋποθέτει την ύπαρξη της κατάλληλης προετοιμασίας αναφέρονται εκτενώς σε αυτή την ενότητα. Παράλληλα λαμβάνοντας υπόψιν, ότι τα εστιασμένα προγράμματα εκπαίδευσης στη διαχείριση κρίσεων είναι προαπαιτούμενο και ιδιαιτέρως σημαντικό μέρος αυτής της προετοιμασίας, στη συγκεκριμένη ενότητα δεν επιχειρείται μόνο το πέρασμα στο κομμάτι του τρόπου διαχείρισης των κρίσεων, αλλά και η σύνδεση του με την εκπαίδευση για τη διαχείριση των κρίσεων, η ανάλυση της οποίας γίνεται ενδελεχώς στην ενότητα 3.5

Εξ ορισμού, μια κρίση θεωρείται «ένα γεγονός, αποκάλυψη, ισχυρισμός ή σύνολο συνθηκών που απειλούν την ακεραιότητα, τη φήμη ή την επιβίωση ενός ατόμου ή οργανισμού. Προκαλεί την αίσθηση ασφάλειας, αξιών ή καταλληλότητας του κοινού. Η πραγματική ή πιθανή ζημιά στον οργανισμό είναι σημαντική και ο οργανισμός δεν μπορεί να την αντιμετωπίσει αμέσως» (Sawalha, κ.ά, 2013). Η συσσώρευση γνώσεων που σχετίζεται με την εξέλιξη της έννοιας της διαχείρισης κρίσεων δεν είναι μόνο η παραγωγή των σύγχρονων ακαδημαϊκών μελετών ή των πρακτικών και εμπειριών των οργανισμών και των επιχειρήσεων της διαχείρισης κρίσεων, αλλά επωφελήθηκε από την εμπειρία προηγούμενων πολιτισμών, οι οποίοι είχαν θέσει τις μεθοδολογικές τους βάσεις για τη διαχείριση των διαφόρων κρίσεων που αντιμετώπιζαν, εντός ενός πεδίου της στιγμής και συγκεκριμένων προκλήσεων. Συγκεκριμένα, οι κρίσεις αποτελούν μέρος του προσωπικού, εσωτερικού και διεθνούς τοπίου, από τον αρχαίο κόσμο έως τον 21ο αιώνα (Paraskevas, 2006). Ο Θουκυδίδης περιέγραψε μια κρίση μεταξύ της Αθήνας και της Σπάρτης που είχε ως αποτέλεσμα τον Πελοποννησιακό πόλεμο (431-404 π.Χ.). Οι παράγοντες που σχετίζονται με τη σημασία της άμεσης επικοινωνίας, της αλληλεπίδρασης και του διαλόγου με την κοινή γνώμη ήταν σημαντικοί στη διαχείριση κρίσεων στην αρχαία ελληνική εποχή. Οι αρχαίοι πολιτισμοί επικεντρώθηκαν σε μεγάλο βαθμό στη δημιουργία χώρων διαλόγου, συζητήσεων και άμεσης επικοινωνίας με το κοινό.

Σήμερα, η κρίση ορίζεται ως οποιαδήποτε κατάσταση έκτακτης ανάγκης διαταράσσει τους υπαλλήλους και οδηγεί σε αστάθεια ένα οργανισμό ή μια επιχείρηση. Η κρίση επηρεάζει ένα

άτομο, μια ομάδα, έναν οργανισμό ή μια κοινωνία στο σύνολό της. Εμφανίζεται σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα και δημιουργεί ένα αίσθημα φόβου και αβεβαιότητας (Mitroff , 2000). Ο Paraskevas (2006) εξήγησε ότι δεν υπάρχει γενικά αποδεκτός επίσημος ορισμός της κρίσης, αλλά αναγνωρίζεται παρατηρώντας ένα συνδυασμό διαφορετικών στοιχείων σε ένα συμβάν που είναι ξαφνικό, απροσδόκητο και ανεπιθύμητο ή όταν οι αποφάσεις πρέπει να ληφθούν γρήγορα. Όταν το συμβάν έχει χαμηλή πιθανότητα αλλά υψηλό αντίκτυπο, διακόπτει τις κανονικές λειτουργίες ενός οργανισμού, μιας επιχείρησης ή μιας κυβέρνησης (Kinninmont, 2015). Αυτό το γεγονός μπορεί να απειλήσει την κερδοφορία της επιχείρησης ή του οργανισμού (Sawalha κ.ά, 2013), την σταθερότητα μιας κυβέρνησης (Jarva, 2012) και να προκαλέσει σημαντικό ψυχολογικό άγχος (Mitroff, 2000). Παράλληλα, ο Leebinger (2012) όρισε την κρίση ως ένα απροσδόκητο γεγονός που απειλεί τη φήμη και τη σταθερότητα και κατηγοριοποίησε την κρίση σε επτά τύπους.

Φυσική Καταστροφή (Natural Disaster): Η καταστροφή που δημιουργήθηκε από τις δυνάμεις της φύσης, η οποία σε αντίθεση με άλλες μορφές κρίσης, τείνει να είναι προβλέψιμη. Μόνο το χρονοδιάγραμμα και η σοβαρότητά τους είναι άγνωστα. Σε αυτό τον τύπο κρίσης περιλαμβάνονται σεισμοί, ανεμοστρόβιλοι, τυφώνες, καταιγίδες, ηφαιστειακές εκρήξεις, πλημμύρες, τσουνάμι.

Τεχνολογικές Κρίσεις (Technological Crises): Αυτές οι κρίσεις προκαλούνται από την ανθρώπινη εφαρμογή της επιστήμης και της τεχνολογίας. Θεωρούνται ως αποτέλεσμα ανθρώπινης αποτυχίας και είναι πολύ μεγαλύτερες σε αριθμό και συνέπειες. Σε αυτόν τον τύπο κρίσης περιλαμβάνονται οι πετρελαιοκηλίδες στη θάλασσα, βιομηχανικά ατυχήματα, βλάβες λογισμικού.

Κρίσεις Αντιπαράθεσης (Crises of Confrontation): Πρόκειται για κρίσεις που προκαλούνται σκόπιμα από άτομα ή ομάδες ατόμων που είναι αποφασισμένες να κερδίσουν την αποδοχή για τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες τους. Σε αυτή την κατηγορία κρίσεων περιλαμβάνονται το καταναλωτικό κοινό, οι εργαζόμενοι και οι ακτιβιστές. Βασικά παραδείγματα για την κατανόηση αυτού του τύπου κρίσεων είναι το μπόϊκοτάζ και οι διαδηλώσεις.

Πράξεις Εχθρότητας (Acts of Malevolence): Αυτές οι κρίσεις είναι πολυάριθμες και είναι πολύ δύσκολο να προβλεφθεί πότε ένας οργανισμός, μια επιχείρηση ή μια κοινωνία θα αντιμετωπίσει μια τέτοια κρίση. Αυτές οι κρίσεις περιλαμβάνουν την τρομοκρατία, την απαγωγή, τον εκβιασμό, την κατασκοπεία, και τις φήμες.

Εσφαλμένη Διαχείριση Αξιών (Misplaced Management Values): Όταν η επιχείρηση θέσει το βραχυπρόθεσμο οικονομικό κέρδος πάνω από τις κοινωνικές ευθύνες, θεωρείται ότι πράττει μια εσφαλμένη διαχείριση αξιών. Αυτό φαίνεται καθώς η επιχείρηση εστιάζει στο συμφέρον των μετόχων σε βάρος άλλων ενδιαφερομένων μερών.

Πράξεις Εξαπάτησης (Acts of Deception): Όπως η εσφαλμένη διαχείριση αξιών και οι πράξεις εξαπάτησης θεωρούνται εσκεμμένες πράξεις. Τέτοιες περιπτώσεις συμβαίνουν όταν η διοίκηση αποκρύπτει ή ακόμη και παραποιεί τις πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν την πώληση ή τη χρήση των προϊόντων της. Θα μπορούσε να οφείλεται στο γεγονός ότι το κίνητρο κέρδους είναι πιο ισχυρό από το ενδιαφέρον για την ασφάλεια των καταναλωτών.

Λάθος Διαχείριση (Management Misconduct): Πρόκειται για παράνομες πράξεις που, όταν αποκαλυφθούν δημοσίως, γίνονται γρήγορα σκάνδαλα. Περιλαμβάνει εξαπάτηση, δωροδοκία, υπεξαίρεση, και άλλων ειδών απάτες.

Η κρίση θεωρείται μια σημαντική απειλή καθώς μπορεί να οδηγήσει σε αρνητικές συνέπειες εάν δεν αντιμετωπιστεί σωστά. Μια κρίση μπορεί να δημιουργήσει τρεις σχετικές απειλές όπως η δημόσια ασφάλεια, η οικονομική απώλεια και η απώλεια φήμης (Avery & Park, 2016). Κατά τη διάρκεια της κρίσης, η πρώτη προτεραιότητα των εμπλεκόμενων είναι να ενημερωθεί το κοινό. Ωστόσο, υπάρχει λίγη έρευνα για την κρίση σχετικά με τον τρόπο αποτελεσματικής παροχής πληροφοριών (Avery & Park, 2016). Στην πραγματικότητα, υπάρχει σχετικά μικρή έρευνα όσον αφορά το στάδιο της προετοιμασίας, κατά τη διάρκεια της οποίας η τήρηση των οδηγιών μπορεί να είναι το κλειδί για τον μετριασμό ή ακόμη και την πρόληψη ζημιών από μια κρίση. Η προετοιμασία είναι το κλειδί για τη μείωση της πιθανότητας να εξελιχθεί ο κίνδυνος σε κρίση. Ο Coombs (2014) εντόπισε τρία στάδια προετοιμασίας: τη δημιουργία ενός σχεδίου διαχείρισης κρίσεων (CMP), τον προσδιορισμό και την προετοιμασία μιας ομάδας διαχείρισης κρίσεων και τον έλεγχο της αποτελεσματικότητας τόσο του σχεδίου όσο και της ομάδας. Ως εκ τούτου, οι κρίσεις μπορούν να διαχειριστούν καλύτερα όταν δοκιμάζονται νέα σχέδια.

3.2.1 Επικοινωνία Κρίσης

Στις επόμενες παραγράφους η ανάλυση εστιάζεται στην επικοινωνιακή διαχείριση μιας κρίσης. Η καλή επικοινωνία σε διαφορετικά ακροατήρια κατά τη διάρκεια μιας κρίσης είναι ένα σημαντικό θέμα, καθώς στην σημερινή εποχή, η διαχείριση κρίσεων κατέχει υψηλή θέση στα ζητήματα που αντιμετωπίζονται. Η επικοινωνία κρίσης (crisis communication) ορίζεται από τους Coombs & Laufer (2018: 201) ως «η αντίληψη ενός απρόβλεπτου γεγονότος που απειλεί σημαντικές προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών και μπορεί να επηρεάσει σοβαρά την απόδοση δημιουργώντας αρνητικά αποτελέσματα». Ο ορισμός αυτός επισημαίνει το αρνητικό αντίκτυπο που φέρει μια κρίση στην αποτελεσματικότητα της απόδοσης του οργανισμού, της επιχείρησης ή μιας κυβέρνησης, καθώς οποιαδήποτε κρίση εμποδίζει την ανάπτυξή της ενώ παράλληλα δημιουργεί μια κατάσταση σύγχυσης, άγχους και αστάθειας (Coombs, & Laufer, 2018:202). Παράλληλα, οι Andrews κ.ά. (2016) υποστήριξαν ότι η πραγματική κρίση είναι συνήθως αποτέλεσμα μιας αποτυχίας στη διαχείριση, καθώς υπάρχει αδυναμία προκειμένου να ανταποκριθεί κατάλληλα σε ένα ζήτημα, έκτακτη ανάγκη ή ατύχημα που απαιτεί έγκαιρη ανταπόκριση και επικοινωνία. Οι πληροφορίες που δημοσιεύονται σε περιόδους κρίσεων

πρέπει να είναι έγκαιρες, ακριβείς και πρέπει να παρέχουν σχετικές πληροφορίες σε όσους επηρεάζονται (Stephens, Malone, & Bailey, 2005).

Η επικοινωνία κρίσεων συνδέεται με τρεις τομείς που σχετίζονται με τη διαχείριση θεμάτων, την επικοινωνία κινδύνων και την διαχείριση της φήμης (Shaia & Gonzenbach, 2007). Η αποτυχία σε οποιονδήποτε από αυτούς τους τομείς μπορεί να δημιουργήσει μια κατάσταση κρίσης και την ανάγκη διαχείρισης κρίσεων. Μια αναποτελεσματική επικοινωνία κρίσεων μπορεί να δημιουργήσει την ανάγκη για επικοινωνία κινδύνων, διαχείριση θεμάτων και διαχείριση φήμης (Stephens, Malone, & Bailey, 2005). Τα ενδιαφερόμενα μέρη μπορεί να προκαλέσουν δυσκολίες εάν αντιληφθούν ότι δεν εκπληρώνονται οι προσδοκίες τους και αυτό μπορεί να μετατραπεί σε κατάσταση κρίσης επηρεάζοντας τη φήμη. Μετά από μια κρίση, οι εργαζόμενοι και οι άλλοι εμπλεκόμενοι φορείς, δυσκολεύονται να εντοπίσουν αξιόπιστες πληροφορίες (Lindholm, & Olsson, 2011). Η αβεβαιότητα της πληροφορίας συχνά οδηγεί σε άγχος (Vielhaber, & Waltman, 2008).

Καταστροφές συμβαίνουν σε όλες τις χώρες και σε διαφορετικά επίπεδα της κοινωνίας. Σε μακροοικονομικό επίπεδο, οι πόλεμοι, οι τρομοκρατικές επιθέσεις, οι ανθρωπογενείς καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και οι φυσικές καταστροφές επηρεάζουν τις κοινωνίες και τα κράτη (Tierney, 2012: 342). Σε μέσο επίπεδο, οι θεσμικές κρίσεις πλήττουν επιχειρήσεις και οργανισμούς και σε μικρό επίπεδο, εμφανίζονται μεμονωμένες κρίσεις, απαιτώντας τη συμμετοχή συγκεκριμένων παραγόντων όπως των πολιτικών ηγετών (Tierney & Oliver-Smith, 2012). Η αντιμετώπιση των επικοινωνιών κατά τη διάρκεια οποιασδήποτε κρίσης δημιουργεί μεγάλες προκλήσεις για δημοσιογράφους, ραδιοτηλεοπτικούς φορείς, δημόσιους αξιωματούχους, πολιτικούς ηγέτες καθώς και το κοινό (Coombs, & Laufer, 2018:205). Δεδομένου ότι αυτά τα γεγονότα συμβαίνουν ως επί το πλείστον απροσδόκητα, μόνο περιορισμένα σχέδια έκτακτης ανάγκης για την επικοινωνία μπορούν να προετοιμαστούν εκ των προτέρων. Οι τεχνικές βλάβες και η ταχύτητα των γεγονότων μπορούν εύκολα να διαταράξουν αυτά τα σχέδια, θέτοντας έτσι τους επαγγελματίες της επικοινωνίας σε μια σοβαρή δοκιμασία (Shaia & Gonzenbach, 2007). Οι υπεύθυνοι επικοινωνίας είναι πιθανό να αντιμετωπίσουν ζητήματα επικύρωσης, καθώς οι πληροφορίες για τις κρίσεις μεταδίδονται γρήγορα μεταξύ των χρηστών και μεταξύ των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης και τροποποιούνται στην πορεία (Lindholm, & Olsson, 2011). Ως εκ τούτου, είναι δύσκολο να προσδιοριστεί εάν τα στοιχεία είναι αληθή ή ψευδή (Coombs, 2014). Τα εργαλεία χειρισμού πληροφοριών ή παρόμοιες τεχνικές καινοτομίες μπορεί να αποτελέσουν μέρος της λύσης σε αυτό το πρόβλημα (Hornmoen, & Backholm, 2018: 187). Η απόκτηση γνωσιακών εργαλείων όπως αυτό του Εγγραμματισμού των Μέσων μπορεί να καλύψει το κενό που εντοπίζεται. Ο Wing (2006) εισήγαγε την έννοια της υπολογιστικής σκέψης παρουσιάζοντας καινοτόμες τεχνικές προγραμματισμού και αλγόριθμους για την επίλυση ενός συγκεκριμένου προβλήματος. Το πρόβλημα μπορεί, στη συνέχεια, να επιλυθεί είτε από έναν άνθρωπο είτε από μια μηχανή, ή από συνδυασμό και των

δύο. Έτσι, ο εντοπισμός ή η ανάπτυξη σχετικών εργαλείων και ο συνδυασμός τους με καθιερωμένες μεθόδους εργασίας και ομάδες χρηστών, θεωρούνται στρατηγικές για τη βελτίωση της επικοινωνίας έκτακτης ανάγκης σε μια κοινωνία (Hornmoen, & Backholm, 2018: 187).

3.2.2 Διαχείριση της Φήμης

Στην παρούσα ενότητα επιχειρείται η διασύνδεση της επικοινωνίας κρίσεων με την διαχείριση της φήμης, καθώς σημαντικός παράγοντας για την αποτελεσματική διαχείριση μιας κρίσης είναι η ενημέρωση του κοινού. Οι διαχειριστές των κρίσεων πρέπει να είναι σε θέση να μετριάσουν τον αντίκτυπο της κρίσης, ώστε να παρέχουν στους πολίτες το αίσθημα της ασφάλειας.

Η διαχείριση της φήμης είναι ένας ευρύς τομέας όπου περιλαμβάνονται η μέτρηση της φήμης, οι διαφορετικές διαστάσεις φήμης και ένα ολοκληρωμένο σχέδιο διαχείρισης φήμης (Tucker & Melewar, 2005). Η οικοδόμηση και η διατήρηση σχέσεων είναι ένα πολύ σημαντικό θέμα στη διαχείριση της φήμης.

Οι Tucker & Melewar (2005) εντόπισαν μια βασική διαφορά μεταξύ λειτουργικών κρίσεων (operational crisis) και των κρίσεων της φήμης (reputational crisis). Οι λειτουργικές κρίσεις συνιστούν κάποιας μορφής απειλή για τη δημόσια ασφάλεια και την ευημερία των ενδιαφερομένων. Αντιθέτως, οι κρίσεις της φήμης δεν προκαλούν το ίδιο επίπεδο ανησυχιών. Μια λειτουργική κρίση μπορεί να έχει αντίκτυπο στην εικόνα της φήμης, αλλά οι κρίσεις της φήμης δεν έχουν αντίκτυπο στις λειτουργίες της επιχείρησης, του οργανισμού ή τις κυβερνήσεις με ουσιαστικό τρόπο (Lindholm, & Olsson, 2011). Η φήμη λειτουργεί ως ενισχυτής των υποκείμενων κινδύνων και οι υπεύθυνοι επικοινωνίας ενός κράτους καλούνται να είναι καλά προετοιμασμένοι. Σύμφωνα με τον Coombs (2014), η πρώτη ευθύνη των διαχειριστών μετά από οποιαδήποτε σοβαρή κρίση, είναι να ενημερωθούν οι ενδιαφερόμενοι ώστε να διασφαλιστεί η ασφάλειά τους. Οι υπεύθυνοι επικοινωνίας καλούνται να ενημερώσουν τους ενδιαφερόμενους, ώστε να γνωρίζουν ότι η επιχείρηση, ο οργανισμός ή κυβέρνηση έχει υπό έλεγχο την κρίση (Lindholm, & Olsson, 2011). Επιπλέον, καλούνται να προσλάβουν και να εκπαιδεύσουν διαχειριστές κινδύνων και επαγγελματίες που να είναι ικανοί να συγκεντρώσουν όλα τα σχετικά δεδομένα για να συγκροτήσουν μια εικόνα των σχετικών κινδύνων (Alfonso & Suzanne, 2008:148). Μόλις εντοπιστούν οι σχετικοί κίνδυνοι, είναι απαραίτητο να εφαρμοστεί ένα πρόσθετο επίπεδο ανάλυσης κινδύνου φήμης το οποίο να εστιάζει στους κύριους ενδιαφερόμενους. Η ύπαρξη θεμελιωδών και ουσιαστικών στοιχείων σε ένα πρόγραμμα διαχείρισης κινδύνων μιας κυβερνητικής υπηρεσίας θα προσφέρει τη δυνατότητα στους υπεύθυνους επικοινωνίας να θέσουν μια ολιστική στρατηγική για τους κινδύνους της φήμης και ως εκ τούτου να μπορέσουν να διαχειριστούν τους ενδιαφερόμενους, ώστε να δημιουργήσουν ακόμη περισσότερες ευκαιρίες επικοινωνίας, οι οποίες θα μειώσουν το αίσθημα κινδύνου.

Εκτός από την φήμη, το μέγεθος του φερόμενου αδικήματος είναι πιθανό να επηρεάσει τις εντυπώσεις των παρατηρητών για μια επιχείρηση, οργανισμό ή κυβέρνηση που αντιμετωπίζει μια κατάσταση κρίσης. Με βάση τη θεωρία απόδοσης, ο Coombs (2014) πρότεινε ότι η ζημία που υπόκειται η φήμη σε μια κρίση είναι συνάρτηση των αντιλήψεων των ενδιαφερόμενων μερών σχετικά με την ευθύνη της επιχείρησης ή του οργανισμού για την κρίση και ότι η αντιληπτή ευθύνη σχετίζεται άμεσα με το φαινομενικό ποσό βλάβης ή την σοβαρότητα της ζημιάς. Η ζημία που προκαλείται μπορεί να επηρεάσει την επιτυχία των στρατηγικών που έχουν αναπτυχθεί για την διαχείριση της φήμης. Για παράδειγμα, σε μια περίπτωση σοβαρής κρίση της φήμης μπορεί η ανάκτηση της εμπιστοσύνης να θεωρηθεί εξαιρετικά δύσκολα ανεξάρτητα από την προσέγγιση που ακολουθείται, ενώ σε μια περίπτωση λιγότερο σοβαρή μπορεί να επηρεάσει την αποτελεσματικότητα ορισμένων στρατηγικών περισσότερο από άλλες προσεγγίσεις (Dougall, Horsley, & McLisky, 2008).

Ανεξάρτητα από το ποιος επικοινωνεί κατά τη διάρκεια μιας κρίσης, τα ενδιαφερόμενα μέρη αναμένουν γρήγορες και άμεσες πληροφορίες για την κρίση (Stephens, Malone, & Bailey, 2005). Εάν δεν ικανοποιηθεί αυτή η ανάγκη, η αξιοπιστία και η φήμη μπορούν εύκολα να διαβρωθούν. Ως αποτέλεσμα, οι επιχειρήσεις ή οι οργανισμοί που βρίσκονται σε κρίση τόσο στον δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα αλλά και οι κυβερνήσεις βασίζονται όλο και περισσότερο στην τεχνολογία για να επιταχύνουν την επικοινωνία με τους ενδιαφερόμενους. Τις τελευταίες δεκαετίες, η τεχνολογία επεκτείνει σημαντικά τις επιλογές μετάδοσης μηνυμάτων σε μια κρίση, καθώς όλο και περισσότεροι άνθρωποι ενημερώνονται μέσω των κοινωνικών μέσων δικτύωσης (Alfonso, & Suzanne, 2008 : 147).

3.3 Προσδιορισμός της Έννοιας της Διαχείρισης Κρίσεων

Στην σημερινή εποχή, οι κοινωνίες αντιμετωπίζουν πολυάριθμες και περίπλοκες κρίσεις. Ο σκοπός της διαχείρισης κρίσεων είναι είτε να αποτρέψει τις κρίσεις, είτε να διαχειριστεί αποτελεσματικά το γεγονός που προκάλεσε την κρίση (Andon, & Free, 2012: 138). Συνεπώς, η Διαχείριση Κρίσεων νοείται ως οι στρατηγικές, οι διαδικασίες και τα μέτρα που έχουν προγραμματιστεί και τεθεί σε ισχύ, ώστε να αντιμετωπιστεί η κρίση (Glaesser 2006). Για να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότητα της διαχείρισης κρίσεων, έχουν δοκιμαστεί διάφορα μέτρα, τα οποία διακρίνουν τη διαχείριση κρίσεων σε διαφορετικά στάδια (Sapriel, 2003· Ritchie 2004). Σύμφωνα με το τριφασικό μοντέλο του Ritchie (2004), μια κρίση μπορεί να χαρτογραφηθεί ως ένα συνεχές χρονικό διάστημα που εξισώνεται από την πρόληψη και τον προγραμματισμό καταστροφών, στη στρατηγική εφαρμογή, έως το στάδιο εξυγίανσης, αξιολόγησης και ανατροφοδότησης. Τα μοντέλα διαχείρισης κρίσεων που προτείνονται τόσο από ερευνητές όσο και από επαγγελματίες συνιστούν την προετοιμασία για μια κρίση μέσω της ανάπτυξης σχεδίων (Glaesser 2006). Στη συνέχεια, οι πολιτικοί ηγέτες πρέπει να χρησιμοποιήσουν ομάδες διαχείρισης κρίσεων για την εφαρμογή των προγραμματισμένων αντιδράσεων, καθώς ξεδιπλώνεται η κρίση και τέλος να πραγματοποιήσουν επανεξέταση μετά

την κρίση που επιτρέπει στην επιχείρηση, τον οργανισμό ή στην κυβέρνηση να τροποποιήσει τα σχέδιά της για μελλοντικές καταστάσεις (Sapriel, 2003· Ritchie 2004· Hagar 2011· Coombs, 2014).

Σύμφωνα με τη μελέτη του Ritchie (2004), η διαδικασία διαχείρισης κρίσεων ακολουθείται από τα εξής στάδια: προετοιμασία (preparation), ανταπόκριση (response) και ανάκτηση (recovery). Το μεγαλύτερο μέρος της διαχείρισης κρίσεων μπορεί να αποδοθεί σε αυτά τα τρία στάδια, καθώς πριν από την έναρξη της κρίσης, είναι πολύ σημαντικό να έχει αναπτυχθεί μια πρόβλεψη για πιθανή καταστροφή και κατά επέκταση να υπάρχει προετοιμασία για αυτήν. Στη συνέχεια, αξιολογείται η έκταση και ο τύπος της ζημίας και ακολουθείται από η διατύπωση και η εφαρμογή τακτικών. Το τελευταίο βήμα είναι η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των στρατηγικών αποκατάστασης. Σύμφωνα με το μοντέλο του Ritchie (2004), ένας βρόχος ανατροφοδότησης χρησιμοποιείται για να βελτιώσει την τακτική, έως ότου τεθεί υπό έλεγχο η κρίση.

Η διαχείριση κρίσεων περιλαμβάνει ώριμα σχέδια διαχείρισης, τα οποία είναι ικανά να αντιμετωπίσουν άμεσα και αποτελεσματικά τις κρίσεις. Η αποτελεσματικότητα της διαχείρισης κρίσεων αποδεικνύεται, όταν αποφεύγονται οι πιθανές κρίσεις (Sapriel 2003). Αυτό απαιτεί τον χειρισμό των δυσκολιών και την αποτελεσματική ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων, ώστε να διευκολυνθεί η διαδικασία διαχείρισης κατά τη διάρκεια της κρίσης (Sapriel 2003). Γίνεται κατανοητό, ότι η διαχείριση κρίσεων πρέπει να ξεκινήσει αναγνωρίζοντας την ευπάθεια της επιχείρησης ή της κυβέρνησης και πώς αυτή η ευπάθεια μπορεί να ξεπεραστεί μέσω της αποτελεσματικής συμμετοχής των διαχειριστών κρίσεων.

3.3.1 Θεωρία της Απόδοσης

Η θεωρία της απόδοσης χρησιμοποιείται για την ανάπτυξη του βασικού ερευνητικού επιχειρήματος βάσει του οποίου, τα άτομα για να είναι σε θέση να ερμηνεύσουν την αιτία των γεγονότων σε μια κρίση που επηρεάζεται από τα Μέσα, προϋποθέτει να μπορούν να αντιλαμβάνονται τα μηνύματα των Μέσων για να αποδώσουν αιτιότητα.

Η θεωρία απόδοσης (attribution theory) παρέχει το απαραίτητο πλαίσιο για την κατανόηση του τρόπου με τον οποίο τα άτομα εξηγούν γιατί συνέβησαν τα γεγονότα στο περιβάλλον τους (Heider, 1958). Ο Coombs (2014) υποστήριξε ότι η θεωρία απόδοσης είναι ένα χρήσιμο πλαίσιο για την έννοια της διαχείρισης κρίσεων και τη χρήση στρατηγικών αντιμετώπισης κρίσεων. Η θεωρία απόδοσης αφορά τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι κρίνουν τις αιτίες ενός συμβάντος, με βάση τις διαστάσεις του τόπου ελέγχου, τη σταθερότητα του συμβάντος και τη δυνατότητα ελέγχου. Ο τόπος ελέγχου κατηγοριοποιείται ως εξωτερικός ή εσωτερικός. Πιο συγκεκριμένα, η κρίση προκλήθηκε είτε από εσωτερικούς παράγοντες, είτε από εξωτερικούς. Η σταθερότητα των γεγονότων καθορίζεται εάν το συμβάν επαναλαμβάνεται στο παρόν ή εάν πραγματοποιείται σε διαφορετικές χρονικές περιόδους, ενώ η δυνατότητα ελέγχου αναφέρεται στο εάν ο παράγοντας που προκάλεσε την κρίση μπορεί να ελέγξει την αιτία του συμβάντος ή

όχι (Hale & Dulek, 2005). Οι παράγοντες που κατηγοριοποιούν μια συγκεκριμένη κρίση επηρεάζουν την επιλογή της κατάλληλης στρατηγικής αντιμετώπισης κρίσεων. Η κατηγοριοποίηση των κρίσεων μπορεί να χωριστεί περαιτέρω περιλαμβάνοντας παραμέτρους όπως εσωτερικές ή εξωτερικές και εκ προθέσεως ή ακούσιες κρίσεις (Martinko & Mackey, 2019). Εσωτερική κρίση σημαίνει ότι η κρίση προήλθε από την ίδια την επιχείρηση ή την κυβέρνηση ενώ εξωτερική θεωρείται μια κρίση όταν υπεύθυνος είναι ένας εξωτερικός παράγοντας. Αυτή η παράμετρος αναφέρεται στον τόπο της διάστασης ελέγχου. Παράλληλα, η πρόθεση που εξετάζει εάν η κρίση διαπράχθηκε σκόπιμα ή όχι αναφέρεται στη διάσταση ελεγχόμενης ικανότητας (Sapriel 2003).

Σημαντική πρόοδος έχει σημειωθεί στην ανάπτυξη και προσαρμογή της θεωρίας απόδοσης σε οργανωτικά πλαίσια. Η Eberly κ.ά. (2011) συζήτησαν σχετικά με το εάν οι τύποι των σχετικών αποδόσεων που περιγράφονται στα μοντέλα Kelley (1973) και Weiner (1985) θα πρέπει να θεωρηθούν μια νέα διάσταση ή μια αιτιώδης εξήγηση που μπορεί να σχετίζεται με τις παραδοσιακές διαστάσεις της απόδοσης. Αυτό το ζήτημα είναι σημαντικό επειδή οι διαστάσεις που περιγράφονται από τον Kelley (1973) εστιάζουν σε τύπους πληροφοριών που χρησιμοποιούν τα άτομα για να κάνουν αποδόσεις, ενώ οι διαστάσεις που προσδιορίζονται από τον Weiner (1985) βοηθούν στην πρόβλεψη τόσο συμπεριφορικής όσο και συναισθηματικής απόκρισης. Εάν οι σχεσιακές αποδόσεις θεωρούνται αιτιώδεις εξηγήσεις, τότε αυξάνεται η δύναμη και η γενικευσιμότητα αυτής της δομής, διότι εξηγείται ότι οι αποδόσεις που σχηματίζονται έχουν επακόλουθες επιπτώσεις στα συναισθήματα και στις συμπεριφορές των ατόμων. Επιτρέπει επίσης σε αυτούς τους πιο συγκεκριμένους τομείς έρευνας να ενισχύσουν τη θεωρία απόδοσης. Ωστόσο, η έρευνα της Eberly (2011) δεν απέδωσε μια σαφή απάντηση στο ζήτημα, επομένως θεωρείται ότι αξίζει περαιτέρω ερευνητική προσοχή (Martinko & Mackey, 2019).

Παρόλο την έντονη θεωρητική και επιστημονική προσέγγιση της απόδοσης αιτιότητας, αναδεικνύονται δυσκολίες στην καθημερινή πρακτική (Τάκας, 2015:35). Συγκεκριμένα, τα άτομα δύσκολα διαχωρίζουν αυτόματα την εσωτερική από την εξωτερική αιτιότητα, καθώς είθισται να αποδίδουν την αιτιότητα, σε προαισθήματα και προσωπικές πεποιθήσεις. Η διαρκής ανάλυση των δεδομένων απαιτεί χρόνο και προσπάθεια, καθιστώντας δύσκολη την απόδοση αιτιότητας σε κάθε πράξη, που έρχονται αντιμέτωποι σε καθημερινή βάση (Martinko & Mackey, 2019).

3.3.2 Θεωρία των Απρόβλεπτων

Μέσω της χρήσης της θεωρίας των απρόβλεπτων, η οποία αναπτύσσεται σε αυτή την παράγραφο και μπορεί να συσχετισθεί με τον Πληροφοριακό Εγγραμματισμό, επεξηγείται το «πότε» πρέπει να χρησιμοποιούν οι διαχειριστές των κρίσεων τις πληροφορίες και με ποιον τρόπο, εφόσον δεν υπάρχει μια γενική καθολική χρήση δεδομένου ότι το περιβάλλον της κρίσης μπορεί να μεταβληθεί από εσωτερικούς ή εξωτερικούς παράγοντες.

Η θεωρία απρόβλεπτων (Contingency Theory) ισχυρίζεται ότι δεν υπάρχει συγκεκριμένος τρόπος οργάνωσης και ότι ένα οργανωτικό στυλ που είναι αποτελεσματικό σε ορισμένες καταστάσεις μπορεί να μην είναι επιτυχές σε κάποιες άλλες (Goodman, κ.ά., 2010). Με άλλα λόγια, η βέλτιστη μορφή οργάνωσης εξαρτάται από διάφορους εσωτερικούς και εξωτερικούς περιορισμούς. Σύμφωνα με τον Woods (2009), μπορούν να διατυπωθούν ευρείες γενικεύσεις σχετικά με τις τυπικές δομές που συνήθως συνδέονται και εφαρμόζονται αποτελεσματικά όταν γίνεται χρήση διαφορετικών στρατηγικών. Η κεντρική πεποίθηση αυτής της προοπτικής είναι ότι οι οργανισμοί και οι κυβερνήσεις είναι ανοιχτά συστήματα που χρειάζονται προσεκτική διαχείριση για να ικανοποιήσουν και να εξισορροπήσουν τις εσωτερικές ανάγκες και να προσαρμοστούν στις συνθήκες του εκάστοτε περιβάλλοντος. Η κατάλληλη εφαρμογή εξαρτάται από το είδος της κρίσης ή του περιβάλλοντος με στο οποίο αναπτύσσεται μια κρίση. Συνεπώς, λόγω της χαοτικής φύσης μιας καταστροφής, η διαχείριση κρίσεων είναι εξαιρετικά περίπλοκη και γεμάτη αβεβαιότητα.

Η θεωρία των απρόβλεπτων αναπτύχθηκε περαιτέρω και βελτιώθηκε από πολλούς άλλους μελετητές (Khan, 2013· Vroom, Yetton & Jago, 2015· Blanchard, 2018). Συγκεκριμένα, ο Sargiel (2003) υποστήριξε ότι ένας ηγέτης θα πρέπει να βοηθήσει και να ανοίξει το δρόμο για τους υφισταμένους του και να διευκρινίσει τους τρόπους για να επιτύχει την επιτυχία ως ομάδα. Αυτό επιτυγχάνεται με ένα συγκεκριμένο σύνολο συμπεριφορών ηγεσίας όπως, τον προσανατολισμό των επιτευγμάτων (achievement orientation) και τη συμμετοχική συμπεριφορά ηγετών (participative leader behaviour). Οι Vroom, Yetton & Jago (2015) ανέπτυξαν ένα μοντέλο, το οποίο επικεντρώνεται στην παροχή προτάσεων για ένα ηγέτη, προκειμένου να βελτιώσει τις ηγετικές του ικανότητες. Παράλληλα, ο Blanchard (2018 : 125) υποστηρίζει ότι οι δεξιότητες και η αποτελεσματικότητα ενός ηγέτη εξαρτάται από την ικανότητά του να διαμορφώνει τη συμπεριφορά του σύμφωνα με αυτό που απαιτεί η κατάσταση.

Όταν μια κυβέρνηση αντιμετωπίζει μια κρίση οι οποίες αναπτύσσονται σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, τότε η θεωρία των απρόβλεπτων μπορεί να παρέχει μια σαφή καθοδήγηση στη διαχείριση κρίσεων, ώστε να εξετάσει τους ενδεχόμενους παράγοντες και να μπορέσει να ανταπεξέλθει αποτελεσματικά και αποδοτικά στην αντιμετώπιση των κρίσεων.

3.4 Χρήση των Τεχνολογικών Μέσων για τη Διαχείριση Κρίσεων

Η διαχείριση των σύγχρονων κρίσεων είναι μια περίπλοκη διαδικασία που απαιτεί τη συμμετοχή πολλών φορέων. Απαιτεί εμπειριστατικό σχεδιασμό και αποτελεσματικό συντονισμό κατά την εφαρμογή των μέτρων. Μέσω προσεκτικού σχεδιασμού, μια κυβέρνηση μπορεί όχι μόνο να μειώσει τον αντίκτυπο των κρίσεων, αλλά και να βελτιωθεί η συνολική στρατηγική διαχείριση κρίσεων, μεταδίδοντας τις γνώσεις που αποκτήθηκαν (Mendonça, & Bouwman, 2008). Η έννοια της διαχείρισης κρίσεων και η χρήση τεχνολογικών μέσων απαιτεί πλήρη κατανόηση των κοινωνικο-τεχνικών συστημάτων που θα μπορούσαν να ενισχύσουν τη διαχείριση κινδύνων

(Sassi, & Goaid, 2013). Η ανάγκη συντονισμού εγείρει σημαντικές προκλήσεις στη δημόσια διακυβέρνηση, καθώς οι λειτουργίες διαχείρισης κρίσεων ασκούνται συχνά σε εθνικό επίπεδο, αλλά το μεγαλύτερο μέρος του προγραμματισμού και του συντονισμού πραγματοποιείται σε επίπεδο κεντρικής κυβέρνησης. Επιπροσθέτως, δοκιμάζεται η ικανότητα των κυβερνήσεων να παρέχουν τις κατάλληλες απαντήσεις την κατάλληλη στιγμή, προκειμένου να προστατεύσουν τους πολίτες τους και να μετριάσουν τις επιπτώσεις των καταστροφών, διασφαλίζοντας έτσι ότι οι εθνικές αρχές έχουν τα κατάλληλα εργαλεία και το θεσμικό πλαίσιο για συντονισμένη δράση (Mendonça, & Bouwman, 2008).

Ωστόσο, το Διαδίκτυο, έχει αναδιαμορφώσει τη χρήση των τεχνολογικών μέσων, καθώς τις τελευταίες δεκαετίες οι πληροφορίες για τα τρέχοντα ζητήματα δημοσιεύονται στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης όπως ιστολόγια, ιστότοποι κοινωνικής δικτύωσης, προσφέροντας τη δυνατότητα ομαδικής συζήτησης και ανταλλαγής απόψεων (Goodman κ.ά., 2010). Σε αυτό το περιβάλλον, η εμπιστοσύνη τίθεται υπό νέο πρίσμα και οι άνθρωποι αναμένουν αυθεντική, διαφανή συνομιλία, δεδομένου ότι υπάρχει μια ανθρώπινη φωνή και όχι εταιρικά μηνύματα που παραδίδονται με αυστηρό εταιρικό τόνο. Τα Μέσα εξακολουθούν να έχουν μια σημαντική θέση αλλά δεν κυριαρχούν στην συζήτηση (Hagar, 2011). Οι επιχειρήσεις, οι οργανισμοί και οι κυβερνήσεις πρέπει να λάβουν υπόψη, ότι το κοινό είναι πλέον καλά ενημερωμένο χάρη στην τεράστια επιλογή των μέσων που είναι διαθέσιμα στο Διαδίκτυο και ότι το κοινό χρησιμοποιεί τις νέες τεχνολογίες για να λαμβάνει συνεχώς πληροφορίες (Mergel, 2012:237). Όλο και περισσότερο, το κοινό χρησιμοποιεί τις δικές του φωνές για να εκφράσει τις απόψεις του στους συνομηλικούς του μέσω ομότιμων μέσων. Αυτές οι αλλαγές έχουν ως αποτέλεσμα ένα νέο, πιο δυναμικό οικοσύστημα επικοινωνιών, όπου οι πληροφορίες αλλάζουν με ταχύτητα και τα τοπικά ζητήματα μπορούν να γίνουν παγκόσμια (Linders, 2012: 447). Παρόλα αυτά, το Διαδίκτυο μπορεί να είναι ένας παράγοντας ενεργοποίησης που μπορεί να προκαλέσει ένα πρόβλημα αρκετά σημαντικό, ώστε να θεωρηθεί κρίση εάν δεν αντιμετωπιστεί κατάλληλα (Graham, Avery, & Park, 2015: 387). Αυτό θα μπορούσε να είναι η περίπτωση κρίσεων που προκαλούνται από φήμες, ηλεκτρονικές εισβολές της ασφαλείας και κάθε μορφής τρομοκρατία στον κυβερνοχώρο. Συνεπώς, με την ύπαρξη του Διαδικτύου, αυτές οι κρίσεις καθίστανται δυνατές.

Ο πυρήνας κάθε πρακτικής διαχείρισης κρίσεων είναι να εντοπίζει, να παρακολουθεί και να διαχειρίζεται τα δυνητικά ζητήματα επηρεάζοντας την πορεία τους. Το Διαδίκτυο έχει σημαντικές επιπτώσεις στην πρακτική της διαχείρισης των κρίσεων και η επαγρύπνηση παρακολούθησης στην εποχή του Διαδικτύου αποτελεί πλέον κρίσιμο μέρος της εταιρικής και κυβερνητικής επικοινωνίας. Το περιβάλλον στο οποίο εμφανίζονται κρίσεις σήμερα είναι όλο και περισσότερο εικονικό, επειδή πολλοί ακτιβιστές χρησιμοποιούν διαδικτυακές επικοινωνίες για να προωθήσουν τις εκστρατείες τους. Ο McQuail (2003: 214) επισήμανε πώς η νέα τεχνολογία επιτρέπει στο κοινό να μετακινηθεί από ένα παθητικό στάδιο σε ένα ενεργό, έχοντας, επομένως, ένα δυναμικό ρόλο και επιτρέποντας δημόσιες αντιπαραθέσεις και κρίσεις.

Ο Roshan κ.ά. (2016), αναφερόμενοι σε ομάδες συνομιλιών, υποστήριξαν ότι το Διαδίκτυο έχει διευκολύνει την άνοδο κοινού, καθώς στην σύγχρονη εποχή μπορούν να συμπεριφερθούν πιο ενεργά και οργανωμένα σε ένα ενιαίο ζήτημα. Ως εκ τούτου, θεωρείται ότι τα μεμονωμένα ιστολόγια μπορεί να είναι ακίνδυνα, όμως έχουν τη δύναμη να διαταράξουν το κοινό (Woods, 2009). Ένα άτομο που αναρτεί ένα κείμενο σε ένα ιστολόγιο που έχει πολλούς συνδέσμους προς άλλους ιστότοπους μπορεί να έχει τόσο μεγάλη επίδραση και κατά επέκταση να επηρεάσει ένα τμήμα των επικοινωνιών μιας επιχείρησης, ενός οργανισμού ή και μιας κυβέρνησης. Τα ιστολόγια και οι ομάδες συζήτησης είναι μόνο δύο παραδείγματα, καθώς οι άνθρωποι συνδέονται μεταξύ τους μέσω ενός τεράστιου αριθμού άλλων πλατφορμών, όπως τα κοινωνικά δίκτυα (Facebook και Instagram), και οι ιστότοποι κοινής χρήσης βίντεο (YouTube). Σε αυτά τα δίκτυα συντάσσονται άτομα με κοινά ενδιαφέροντα.

Μολονότι, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης χρησιμοποιούνται για επικοινωνία με τους ενδιαφερόμενους, υπάρχει λίγη καθοδήγηση στη βιβλιογραφία για να βοηθήσει τους πολιτικούς και εταιρικούς ηγέτες στην επιλογή μιας κατάλληλης στρατηγικής αντιμετώπισης τους (Roshan, κ.ά., 2016 · Muninger, Hammedi, & Mahr, 2019). Παράλληλα, οι παραδοσιακές θεωρίες για την επικοινωνία των κρίσεων ενδέχεται να μην αντιπροσωπεύουν επαρκώς το πλαίσιο των κοινωνικών μέσων. Οι δεξιότητες που προσφέρει ο Ψηφιακός Εγγραμματισμός μπορούν να συμβάλλουν καθοριστικά, προκειμένου να καλυφθεί αυτό το κενό.

3.5 Εκπαίδευση για τη Διαχείριση Κρίσεων

Η συμβολή της εκπαίδευσης στην αποτελεσματικότερη διαχείριση των κρίσεων παρουσιάζεται στις επόμενες παραγράφους, ενώ παράλληλα επιχειρείται η σύνδεση του Εγγραμματισμού με τον συγκεκριμένο εκπαιδευτικό τομέα.

Η εκπαίδευση των υπαλλήλων της δημόσιας διοίκησης είναι ζωτικής σημασίας για την εξασφάλιση κατάλληλων συνθηκών για την αντιμετώπιση κρίσεων και άλλων καταστάσεων έκτακτης ανάγκης. Οι προϋποθέσεις για επιτυχείς λύσεις μπορούν να δημιουργηθούν με την ανάπτυξη επαγγελματικών γνώσεων και δεξιοτήτων και την απόκτηση τεχνικής και τεχνολογικής ετοιμότητας για τη διαχείριση κρίσιμων καταστάσεων κρίσης. Καλούνται να είναι ενημερωμένοι για τη νομοθεσία τόσο την εγχώρια όσο και τη διεθνή, για την εναρμόνιση της αμοιβαίας συνεργασίας με τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Hořková-Mayerová, 2016). Η εκπαίδευση και η κατάρτιση είναι βασικά στοιχεία της διαχείρισης κρίσεων. Παρά τα εθνικά και διεθνή εκπαιδευτικά προγράμματα στη διαχείριση κρίσεων, δεν υπάρχει διαθέσιμο τυποποιημένο πρόγραμμα για να καθοδηγήσει τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ingrassia, κ.ά., 2014).

Οι οργανισμοί, οι κυβερνήσεις καθώς και τα άτομα ασχολούνται και διαχειρίζονται τις γνώσεις και το ρόλο της γνώσης σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον. Τα άτομα που εργάζονται με γνώση και εμπειρία έχουν την ικανότητα να καταλάβουν, διαισθητικά, ότι τα περισσότερα άτομα

μπορούν να κερδίσουν περισσότερα και να επιβιώσουν καλύτερα ενώ συνεργάζονται, ανταλλάσσουν και μοιράζονται πληροφορίες και δεξιότητες (Waller, Lei, & Pratten, 2014: 209). Η διαδικασία εξέλιξης ανέδειξε μεθόδους, που οδήγησαν τη γνώση να εφαρμόζεται πολύ πιο γρήγορα και πιο αποτελεσματικά. Από τη μία πλευρά, οι τελευταίες τεχνολογίες επεξεργάζονται επιστημονικές μεθόδους και αναδεικνύουν ποσότητες μεταβλητών δεδομένων και από την άλλη πλευρά, υπάρχουν άτομα που προσπαθούν να πάρουν τις ανεκτίμητες πληροφορίες για να κερδίσουν και να αγωνιστούν για καλύτερες θέσεις σε ένα πολύ ανταγωνιστικό περιβάλλον. Το μόνο πρόβλημα συνίσταται στην εξειδίκευση μεθόδων για την επίτευξη σχετικών και απαιτούμενων δεδομένων και γνώσεων την κατάλληλη στιγμή. Οι πληροφορίες, τα δεδομένα και οι γνώσεις χαρακτηρίζονται ως τα πιο πολύτιμα περιουσιακά στοιχεία, ενώ σε ορισμένες περιπτώσεις πωλούνται καθώς είναι ένα ισχυρό εργαλείο για την επιτυχία στην αγορά. Επομένως, η σωστή διασύνδεση και ο «νόμος περί προσφοράς και ζήτησης» θα πρέπει να λειτουργούν ταυτόχρονα, ώστε οι διαθέσιμες γνώσεις να οδηγήσουν σε ένα σημείο συνάντησης προκειμένου να γίνει ανταλλαγή και χρήση των ανεκτίμητων στοιχείων (Ingrassia, κ.ά., 2014).

Παράλληλα, η ικανότητα των διαχειριστών κρίσεων να βελτιώσουν την ετοιμότητα για κινδύνους βρίσκεται σε συνάρτηση με το συνολικό κλίμα για την προετοιμασία των κινδύνων που καθορίζεται στις εθνικές και διεθνείς πολιτικές. Επομένως, η εκπαίδευση και η κατάρτισή τους θα πρέπει να καλύπτει ένα ευρύ φάσμα θεμάτων όπως μικρο-μακροοικονομία, περιεκτική γνώση των κυβερνητικών επιχειρήσεων και της κοινωνίας, επιχειρηματικότητα, διαχείριση απορριμμάτων, εξωτερική ανάθεση, διαχείριση κινδύνων, οργανωτική ψυχολογία, στατιστικές, δημόσιες σχέσεις, διαχείριση ανθρώπινων πόρων, εργασιακές σχέσεις, λογιστική, διαχείριση συστημάτων πληροφοριών, νόμους και νομοθεσία, επιχειρηματική ηθική, στρατηγικό σχεδιασμό, κανονισμούς σχετικούς με την εφοδιαστική, παρακολούθηση θέσης εγκαταστάσεων και πολλά άλλα ανάλογα με τη σφαίρα ενδιαφέροντος (Hoškóná-Mayeroná, 2016). Μια σημαντική συμβολή στην ενίσχυση της έρευνας στον τομέα της ασφάλειας συνδέεται με τον ρόλο των πανεπιστημίων και των κολλεγίων στην εκπαιδευτική διαδικασία των μελλοντικών επαγγελματιών ασφαλείας, δημόσιας διοίκησης και άλλων ομάδων στόχων στον τομέα της διαχείρισης κρίσεων, της προστασίας του πληθυσμού, του ολοκληρωμένου συστήματος διάσωσης, καθώς και της άμυνας και της προστασίας της οικονομίας.

3.6 Τύποι Εκπαίδευσης

Διαφορετικοί τύποι εκπαίδευσης δύνανται να αποτελέσουν τη βάση για την σχεδίαση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων κατάρτισης των διαχειριστών κρίσεων. Κάποιοι εξ αυτών αναλύονται στη συγκεκριμένη ενότητα. Στις επόμενες παραγράφους αναλύονται οι έξι τύποι εκπαίδευσης.

3.6.1 Εκτίμηση απειλής και κινδύνου

Οι απειλές κατά της ασφάλειας ενός κράτους συχνά γίνονται κατανοητές ως προς το πιθανό καταστροφικό αντίκτυπό στην χώρα και παρατίθενται ως παράδειγμα κρίσεων και

συγκρούσεων (Glen, 2012: 55). Είναι σκόπιμο οι αρμόδιοι διαχειριστές της εθνικής ασφάλειας μιας χώρας να γνωρίζουν τις απειλές της εθνικής ασφάλειας, ως μια σειρά γεγονότων που λαμβάνουν χώρα εντός και / ή εκτός του κράτους (Baldwin, 1997: 22). Η κατανόηση των κατηγοριών προκλήσεων, απειλών, ευκαιριών της εθνικής ασφάλειας επιτρέπει στους αρμόδιους διαχειριστές των κρίσεων να εστιάσουν τις προσπάθειες τους στην συστηματοποίηση των απειλών για την εθνική ασφάλεια. Η εύρεση ενός μόνο κριτηρίου που να περιλαμβάνει πολλαπλά επίπεδα απειλών ασφαλείας σε διαφορετικά στοιχεία μιας χώρας δεν ήταν εύκολο, αλλά αποδείχθηκε εφικτό (Glen, 2012: 55). Σύμφωνα με τον Strachan-Morris, (2012: 175), η δυναμική των αναγνωρισμένων απειλών δεν επιτρέπει τη δημιουργία μόνιμης ταξινόμησης. Αντίθετα, οι Adebakin & Raimi, (2012) αναφέρουν ότι οι εκάστοτε απειλές αφορούν συγκεκριμένους τύπους ταξινόμησης όπως μεταβλητές και χαρακτηριστικά που εκτελούνται σύμφωνα με ένα αντικειμενικό κριτήριο. Αυτές οι ταξινομήσεις είναι εγγενώς δύσκολο να ολοκληρωθούν, χωρίς τη διάκριση άλλων απειλών από αυτές που έχουν ήδη εντοπιστεί (Glen, 2012: 56). Η σχετική σταθερότητα μιας τέτοιας ταξινόμησης δεν πρέπει να θεωρείται ως ελάττωμα, αλλά ως χαρακτηριστικό ταξινόμησης λόγω των μεταβλητών χαρακτηριστικών.

Οι απειλές θα μπορούσαν να οδηγήσουν στην αποτυχία τήρησης ή στον περιορισμό της διατήρησης της εδαφικής ακεραιότητας, της ταυτότητας και της κυριαρχικής εξουσίας της χώρας, την επιβίωση του έθνους και τη διατήρηση της εσωτερικής τάξης και του κράτους δικαίου, καθώς και στη διασφάλιση της ποιότητας ζωής και της εθνικής ανάπτυξη. Ωστόσο, μια απειλή θεωρείται γενικά ως ένα γεγονός που προκαλείται από απρόβλεπτα φυσικά ή εκ προθέσεως γεγονότα που έχουν αρνητική επίδραση στη λειτουργία ενός συστήματος ή προκαλούν δυσμενείς αλλαγές στη δομή και τη λειτουργία του (Sinnar, 2013). Η μη ορθή διαχείριση των κρίσεων μπορεί να οδηγήσει σε κατάσταση κρίσης, τόσο στο παρόν σύστημα όσο και στο περιβάλλον μιας χώρας.

Μια σημαντική πτυχή στη διαχείριση κρίσεων είναι η δυνατότητα πρόβλεψης ή κερδοσκοπίας για πιθανές απειλές, η οποία διαδραματίζει βασικό ρόλο στην προώθηση της ετοιμότητας μέσω του εντοπισμού πιθανών κρίσεων που ενδέχεται να επηρεάσουν την επιχείρηση, τον οργανισμό ή την κυβέρνηση και κατά συνέπεια, τη λήψη σχετικών μέτρων για να διασφαλίσει ότι η κυβέρνηση μιας χώρας είναι προετοιμασμένη για τέτοιους κινδύνους (Walker, Giddings, & Armstrong, 2011). Η εκπαίδευση σχετικά με την εκτίμηση απειλών και κινδύνων περιλαμβάνει την κατάρτιση των υπαλλήλων σχετικά με τον τρόπο ανίχνευσης απειλών στο περιβάλλον, παρέχοντάς τους γνώσεις και δεξιότητες (Hart, & Sundelius, 2013). Αυτή θα πρέπει να είναι μια συνεχής διαδικασία, όπου οι υπάλληλοι κατά τη διάρκεια της εργασίας τους να εντοπίζουν με συνέπεια τις πιθανές απειλές.

3.6.2 Σχεδιασμός επιχειρησιακής συνέχειας

Οι οργανισμοί και οι κυβερνήσεις στοχεύουν να αποτρέψουν ή να ελαχιστοποιήσουν τη ζημιά που προέρχεται από μια κρίση, λαμβάνοντας μέτρα. Η εκτίμηση των απειλών και των κινδύνων προσφέρει τη δυνατότητα στους αρμόδιους για θέματα εθνικής ασφάλειας διαχειριστές να προβλέπουν τις απειλές και να προβλέπουν την αντιμετώπιση αυτών των απειλών σε περίπτωση που προκύψουν. Ο προγραμματισμός συνδυάζεται με συνεχείς αλλαγές στις στάσεις του τρόπου ζωής για την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων και των απωλειών (Herbane, Elliott, & Swartz, 2004: 435). Η εφαρμογή του σχεδιασμού επιχειρησιακής συνέχειας υποστηρίζει τη διασφάλιση της λειτουργίας του συστήματος ασφαλείας σε καταστάσεις κρίσης και την προετοιμασία τους. Λόγω της συχνής εμφάνισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, ο σχεδιασμός επιχειρησιακής συνέχειας ή τα μέρη του εφαρμόζονται όχι μόνο από τους οργανισμούς, αλλά και από τις δημόσιες αρχές (Malachonά, & Oulehlonά, 2016: 43). Ο σχεδιασμός επιχειρησιακής συνέχειας περιλαμβάνει δραστηριότητες που στοχεύουν στη διασφάλιση και συνέχιση των δραστηριοτήτων όπως πριν από την κρίση. Θεωρείται μια σημαντική πτυχή της εκπαιδευτικής διαδικασίας, διότι παρέχει στο προσωπικό πληροφορίες σχετικά με τον προγραμματισμό της συνέχειας, έτσι ώστε να γίνεται ευκολότερο για την επιχείρηση ή τον οργανισμό να ανακάμψει (Walker, Giddings, & Armstrong, 2011).

Οι οργανισμοί και οι κυβερνήσεις που μπορούν να ανακάμψουν γρήγορα και διεξοδικά από τις κρίσεις θα υποστούν μικρή ζημιά. Εάν ένας οργανισμός ή μια κυβέρνηση δεν είναι σε θέση να ανακάμψει γρήγορα, ή εάν οι ενδιαφερόμενοι θεωρούν ότι η διαχείριση της διαδικασίας ανάκαμψης είναι αναποτελεσματική, οι επιπτώσεις στη φήμη ενδέχεται να ξεπεράσουν τις άμεσες επιπτώσεις της κρίσης (Herbane, Elliott, & Swartz, 2004: 436). Ωστόσο, ο σχεδιασμός επιχειρησιακής συνέχειας μπορεί να θεωρηθεί ως στρατηγική και τακτική ικανότητα του οργανισμού ή της κυβέρνησης να ανταποκρίνεται στην έκτακτη ανάγκη και τη διακοπή των δραστηριοτήτων, καθώς και τη συνέχιση των δραστηριοτήτων σε προκαθορισμένο αποδεκτό επίπεδο (Malachonά, & Oulehlonά, 2016: 44). Επιπροσθέτως ο σχεδιασμός επιχειρησιακής συνέχειας παρουσιάζει σημαντικά αποτελέσματα σχετικά με την εναλλαγή προσωπικού και την απόκτηση δεξιοτήτων. Πιο συγκεκριμένα, ο σχεδιασμός της επιχειρησιακής συνέχειας κάνει τις αλλαγές του προσωπικού ευκολότερες και μπορεί να βοηθήσει στη διαχείριση αλλαγών και εργασιών μετασχηματισμού (Buijs, κ.α., 2016). Για παράδειγμα, μπορεί να αναφερθεί το Υπουργείο Άμυνας στο Ηνωμένο Βασίλειο όπου χρησιμοποιεί τη Δημοσίευση Συμμετοχών Υπηρεσιών (Alexander, κ.α., 2016). Το Υπουργείο Άμυνας παίζει βασικό ρόλο στην υπεράσπιση του Ηνωμένου Βασιλείου και των συμφερόντων του και στην ενίσχυση της διεθνούς ειρήνης και σταθερότητας. Ο σχεδιασμός επιχειρησιακής συνέχειας υποστηρίζει την επίτευξη του Στόχου Άμυνας και την υλοποίηση της Στρατηγικής για την Άμυνα διασφαλίζοντας, ότι το Υπουργείο Ανάπτυξης μπορεί να συνεχίσει να παρέχει ή να ανακτά κρίσιμα αποτελέσματα, σε περίπτωση διακοπής. Επιπροσθέτως, στοχεύει στην βελτίωση της ανθεκτικότητας του Υπουργείου Υγείας σε διαταραχές, προστατεύοντας την ικανότητα παράδοσης βασικών αποτελεσμάτων και Στόχων

Άμυνας. Με τον τρόπο αυτό ο σχεδιασμός επιχειρησιακής συνέχειας παρέχει μια δοκιμασμένη μέθοδο για την αποκατάσταση της ικανότητας του Υπουργείου Άμυνας να παραδίδει βασικές αμυντικές δραστηριότητες, καθώς και την ικανότητα να αποδείξει ότι είναι σε θέση να διαχειριστεί τυχόν διαταραχές στο Υπουργείο Υγείας και να προστατεύσει τη φήμη τόσο του υπουργείου όσο και του Ηνωμένου Βασιλείου. Επομένως, ο σχεδιασμός επιχειρησιακής συνέχειας μπορεί να καλύψει πτυχές, όπως η τεχνολογική καινοτομία για την αποτροπή απώλειας και ανάκτησης δεδομένων, αποτελεσματική επικοινωνία για την προώθηση της ομαλοποίησης των οργανωτικών δραστηριοτήτων μετά την καταστροφή και τη διατήρηση καλών σχέσεων με τους ενδιαφερόμενους.

3.6.3 Διαδικασία αποκατάστασης καταστροφών

Η αποκατάσταση καταστροφών είναι το θεμέλιο για την οικοδόμηση ανθεκτικότητας ενός οργανισμού, μιας επιχείρησης ή μιας κυβέρνησης. Σχετίζεται με φυσικές καταστροφές, πανδημίες ή εθνικές καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και συνεπάγεται με τη δυνατότητα ανταπόκρισης και ανάκαμψης από οποιοδήποτε συμβάν που μπορεί να επηρεάσει τους ενδιαφερόμενους. Η διαδικασία αποκατάστασης καταστροφών είναι απαραίτητη, όχι μόνο για τον προγραμματισμό της πιθανότητας μιας καταστροφής, αλλά και για να διασφαλιστεί ότι οι αρμόδιοι σε θέματα διαχείρισης κρίσεων συμμορφώνονται με τις ταχέως μεταβαλλόμενες κανονιστικές απαιτήσεις και ότι είναι έτοιμοι να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις μιας μεταβαλλόμενης κοινωνίας. Η ανάπτυξη ενός συμπαγούς σχεδίου αποκατάστασης καταστροφών είναι απαραίτητη για τη διασφάλιση των ενδιαφερομένων, καθώς έστω και λίγες ώρες «διακοπής λειτουργίας» του οργανισμού ή της κυβέρνησης μπορούν να καταστρέψουν τις οικονομικές και κοινωνικές δραστηριότητες των ενδιαφερομένων μερών (Hawkins, Yen, & Chou, 2000). Ένα σχέδιο αποκατάστασης καταστροφών παρέχει μια αποτελεσματική λύση που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την ανάκτηση όλων των σημαντικών διαδικασιών εντός του απαιτούμενου χρονικού πλαισίου. Το σχέδιο αποκατάστασης καταστροφών περιλαμβάνει πολλά επιμέρους σχέδια που ακολουθούν διαδικασίες για την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης. Αυτές οι διαδικασίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν μεμονωμένα, αλλά έχουν σχεδιαστεί για να αλληλοϋποστηρίζονται. Μια από τις διαδικασίες αποκατάστασης καταστροφών αναφέρεται στην εκπαίδευση. Αυτή εξαρτάται από την ικανότητα της επιχείρησης, του οργανισμού ή της κυβέρνησης να ανταποκρίνεται στην καταστροφή και από το επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων που διαθέτουν οι υπάλληλοί της (Athamneh, 2018). Η διαδικασία αποκατάστασης καταστροφών σχετίζεται με τον εργαζόμενο και μπορεί να περιλαμβάνει εκπαίδευση για το πώς να χειριστεί το σωματικό και ψυχολογικό τραύμα μετά από μια κρίση, καθώς και πώς οι υπάλληλοι μπορούν να βοηθήσουν τον οργανισμό ή την κυβέρνηση να επιστρέψει στη θέση του πριν από την κρίση (Athamneh, 2018).

3.6.4 Ανάλυση επιπτώσεων

Η διαδικασία ανάκαμψης μετά από μια κρίση απαιτεί εκτεταμένες γνώσεις και αποτελεσματικές στρατηγικές από την πλευρά των διαχειριστών των κρίσεων, για να διασφαλιστεί ότι ο οργανισμός ή η κυβέρνηση μπορεί να ανακτήσει τη χαμένη φήμη (Wooten, & James, 2008). Αυτό γίνεται μέσω της εκτέλεσης μιας ανάλυσης επιπτώσεων, προκειμένου να προσδιοριστεί πώς επηρεάστηκε ο οργανισμός ή κυβέρνηση από την καταστροφή. Μια ανάλυση επιπτώσεων προβλέπει τις συνέπειες της διακοπής μιας λειτουργίας και διαδικασίας και συλλέγει πληροφορίες που απαιτούνται για την ανάπτυξη στρατηγικών ανάκαμψης. Πιθανά σενάρια απώλειας θα πρέπει να εντοπίζονται κατά την εκτίμηση κινδύνου (Bundy, κ.α., 2017). Ο εντοπισμός και η αξιολόγηση των επιπτώσεων των καταστροφών στις επιχειρήσεις, στους οργανισμούς και στις κυβερνήσεις παρέχει τη βάση για στρατηγικές ανάκαμψης, καθώς και για στρατηγικές πρόληψης και μετριασμού. Η ακριβής ανάλυση των επιπτώσεων βοηθά στη διαδικασία ανάκτησης, διότι βοηθά στον προσδιορισμό της σχετικής απώλειας, έτσι ώστε να επεξεργαστεί στρατηγικές για να ανακτήσει αυτό που έχει χάσει. Για να επιτευχθεί αυτό, η συμβολή των υπαλλήλων έχει μεγάλη σημασία, διότι είναι σε θέση να εντοπίσουν τον αντίκτυπο που είχε η κρίση. Η κυβέρνηση εκπαιδεύοντας τους αρμόδιους διαχειριστές των κρίσεων πώς να ποσοτικοποιήσουν αποτελεσματικά τον αντίκτυπο των κρίσεων, είναι σε θέση να βελτιώσει τη διαδικασία ανάκαμψης.

3.6.5 Ασκήσεις προσομοίωσης

Στην σύγχρονη εποχή, η τεχνολογία πληροφοριών διαδραματίζει θεμελιώδη ρόλο στο σχεδιασμό νέων τρόπων διδασκαλίας (Aranda, 2007: 273). Οι παραδοσιακές προσεγγίσεις, όπως η πρόσωπο με πρόσωπο διάλεξη και η αξιολόγηση βάσει εξετάσεων, περιορίζονται με δύο τρόπους. Πρώτον, οι μαθητές τείνουν να αντιλαμβάνονται ότι τα γενικά πλαίσια αποφάσεων μπορούν να εφαρμοστούν σε οποιαδήποτε βιομηχανία και κατάσταση. Δεύτερον, οι μαθητές κατανοούν ότι η στρατηγική λήψη αποφάσεων είναι μια στατική διαδικασία που περιλαμβάνει κυρίως ενεργό ρόλο των διευθυντών (McKiernan & Carter, 2004: 12). Αυτοί οι περιορισμοί των παραδοσιακών προσεγγίσεων στη διδασκαλία μετριάζονται από νέες προσεγγίσεις όπως οι μελέτες περιπτώσεων και η προσομοίωση υπολογιστών που ενσωματώνουν στοιχεία πραγματικής ζωής, για να εκθέσουν τους μαθητές σε πραγματικές καταστάσεις (Edirisinghe, κ.α., 2017).

Ενώ οι κρίσεις και οι καταστροφές είναι εξαιρετικά μοναδικές, η εκτέλεση ασκήσεων προσομοίωσης είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος ώστε τα άτομα να κατανοήσουν πώς μπορούν να αντιδράσουν σε διάφορα σενάρια. Η προσομοίωση είναι μια πρακτική αναπαραγωγή μιας πραγματικής κρίσης, όπου οι αρμόδιοι διαχείρισης κρίσεων καλούνται να αντιδράσουν σαν η κρίση να έχει συμβεί στην πραγματική ζωή (Athamneh, 2018). Αυτό γίνεται κυρίως μετά από εκτεταμένη εκπαίδευση για τη διαχείριση κρίσεων, έτσι ώστε μια πρακτική συνεδρία να στοχεύει στη δοκιμή της ικανότητας κατανόησης και ερμηνείας τους. Κατά τη

διάρκεια της προσομοίωσης, οι αρμόδιοι διαχειριστές των κρίσεων εκτελούν μια πράξη για το πώς θα ανταποκρίνονταν εάν υπήρχε πράγματι μια κρίση. Η άσκηση προσομοίωσης μπορεί να περιλαμβάνει συνεδρίες καταγισμού ιδεών κατά τις οποίες τα άτομα ανταλλάσσουν ιδέες για τον καλύτερο τρόπο χειρισμού συγκεκριμένων σεναρίων.

Η χρήση προσομοίωσης στη διδασκαλία για τη διαχείριση κρίσεων μπορεί να καλύψει το χάσμα μεταξύ του τι απαιτείται και του τι παρέχεται από το εκπαιδευτικό σύστημα (McDaniels & Small, 2004: 36). Επιπροσθέτως, οι ασκήσεις προσομοίωσης μπορούν να προσφέρουν αποτελεσματική ενίσχυση της σκέψης και των δεξιοτήτων των ατόμων, με αποτέλεσμα να αυξηθεί η προσαρμοστικότητα τους για τον χειρισμό σύνθετων και ασαφών καταστάσεων που υπάρχουν στον πραγματικό κόσμο.

3.6.6 Τακτική επιβίωσης

Ο Penrose (2000 :155) αναφέρει ότι μια κρίση μπορεί να εκληφθεί τόσο ως απειλή όσο και ως ευκαιρία. Συνεπώς, ο τρόπος με τον οποίο οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων αντιλαμβάνονται την κρίση επηρεάζει άμεσα τον τρόπο με τον οποίο θα ανταποκριθούν και θα εμπλακούν σε οποιαδήποτε δραστηριότητα. Οι αντιλήψεις των υπεύθυνων λήψης αποφάσεων για την κρίση εξαρτάται από τις ευρύτερες κοινωνικές δομές που θα μπορούσαν να διευκολύνουν ή να εμποδίσουν τη λειτουργία τους. Το ευρύτερο θεσμικό πλαίσιο και η αλληλεπίδραση με ενδιαφερόμενους φορείς συμβάλλουν στη δημιουργία αντιλήψεων. Με βάση αυτές τις αντιλήψεις, εντοπίζονται ευκαιρίες και διαμορφώνονται στρατηγικές (Bourletidis & Triantafylloroulios, 2014). Σε μια ευρεία αλλά παρόμοια πτυχή, οι Hall & Silva (2005:313) επικεντρώνονται στις επιπτώσεις της εθνικής κουλτούρας, υποστηρίζοντας ότι ακόμη και όταν δοκιμάζονται οι ίδιες μεταβλητές, πρέπει να ληφθούν υπόψη οι πολιτιστικοί παράγοντες.

Ένας σημαντικός παράγοντας στη διαχείριση κρίσεων είναι η διασφάλιση της ασφάλειας των ανθρώπων μιας κοινωνίας μέσω της προώθησης της σωματικής και ψυχολογικής τους ευεξίας. Παράλληλα, η εκπαίδευση διαχείρισης κρίσεων πρέπει να επικεντρώνεται στην εκπαίδευση των υπαλλήλων σχετικά με τον τρόπο επιβίωσης σε περίπτωση κρίσεων (Athamneh, 2018). Αυτό περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, εκπαίδευση σχετικά με την επικοινωνία, την αποφυγή κινδύνων, τις πρώτες βοήθειες και τη σημασία της προστατευτικής φθοράς κατά το χειρισμό επικίνδυνων εργασιών. Όταν οι υπάλληλοι είναι καλά εξοικειωμένοι με τις τεχνικές επιβίωσης, είναι πιο πιθανό να επιβιώσουν από μια καταστροφή, η οποία διασφαλίζει την ασφάλεια του κοινού.

3.7 Συμπεράσματα

Η διαχείριση κρίσεων αφορά τη δημιουργία αξίας για την επιχείρηση, τον οργανισμό και την κυβέρνηση, ελαχιστοποιώντας το χρόνο διακοπής λειτουργίας και τις πιθανές ζημιές από κρίσεις. Κατά συνέπεια, η διαχείριση κρίσεων πρέπει να ξεκινήσει αναγνωρίζοντας την ευπάθεια της επιχείρησης ή της κυβέρνησης και πώς αυτό μπορεί να ξεπεραστεί μέσω της αποτελεσματικής συμμετοχής των πολιτικών και εταιρικών ηγετών. Σύμφωνα με όσα

αναφέρθηκαν στα προηγούμενα κεφάλαια κατανοείται ότι οι αρμόδιοι διαχειριστές κρίσεων πρέπει να εξισορροπήσουν διαφορετικά συμφέροντα. Από την άλλη πλευρά, υπάρχουν περιπτώσεις όπου οι διαχειριστές κρίσεων μπορεί να αποφασίσουν να επιδιώξουν ένα συμφέρον εις βάρος άλλων. Όσο περισσότερα επίπεδα προστίθενται, τόσο πιο περίπλοκο είναι το επικοινωνιακό τοπίο που πρέπει να περιηγηθούν. Με βάση αυτά που αναπτύχθηκαν παραπάνω, κατανοείται ότι η επικοινωνία κρίσεων είναι μια δυναμική διαδικασία με δυνατότητα συμμετοχής διαφορετικών ενδιαφερομένων, καθώς σήμερα τα ενδιαφερόμενα μέρη δεν είναι απλώς παθητικοί δέκτες συσκευών επικοινωνίας, αλλά φορείς που έχουν τη δική τους δυνατότητα να επηρεάσουν και ενδεχομένως να επιδεινώσουν ή να μετριάσουν την παρούσα κρίση (Wigley, & Fontenot, 2009). Συνεπώς, οι πολιτικοί και εταιρικοί φορείς, οι οποίοι είναι αρμόδιοι για την διαχείριση μιας κρίσης πρέπει να είναι σε θέση να προσαρμόσουν ανάλογα τις επικοινωνιακές τους στρατηγικές. Προκειμένου να επιτευχθεί μια τέτοια διαδικασία, οι επιχειρήσεις και οι κυβερνήσεις καλούνται να εντοπίσουν τους κινδύνους και ως εκ τούτου να σχεδιάσουν πιθανά σενάρια διαχείρισης κρίσης λαμβάνοντας υπόψη, ότι μια κρίση μπορεί να επηρεάσει την ασφάλεια του κοινού.

4. Εκπαίδευση για την Διαχείριση Κρίσεων

4.1 Εισαγωγή

Μολονότι υπάρχει μια αυξανόμενη βιβλιογραφία για τη Διαχείριση Κρίσεων, λίγα έχουν δημοσιευτεί για το πώς μπορεί να συμβάλει η εκπαιδευτική διαδικασία στην Διαχείριση Κρίσεων (Ingrassia, κ.α., 2014 ·Petranová, Hossoná, & Velický, 2017· McDougall, κ.α., 2018). Όπως αναφέρθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο, η κρίση θεωρείται ως ένα συμβάν χαμηλής πιθανότητας, αλλά υψηλής συνέπειας. Ο όρος μπορεί να χρησιμοποιηθεί πιο περιεκτικά, ώστε να αναφέρεται σε οποιαδήποτε ασταθή κατάσταση που δημιουργεί σοβαρούς κινδύνους ή προκλήσεις, ανεξάρτητα από την πιθανότητα εμφάνισής του (Andrews κ.ά., 2016). Ενώ η πρώτη σύλληψη της κρίσης δίνει έμφαση στην ετοιμότητα, η δεύτερη τονίζει την ανταπόκριση. Συνεπώς, οι διαχειριστές των κρίσεων πρέπει να εκπαιδευτούν τόσο για να προετοιμαστούν, όσο και για να ανταποκριθούν σε φυσικές και ανθρωπογενείς καταστροφές, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που επηρεάζουν έναν μόνο οργανισμό/φορέα και τα ενδιαφερόμενα μέρη του και εκείνων που επηρεάζουν ολόκληρες γεωγραφικές περιοχές. Με τη βοήθεια πρότερων μελετών, το παρόν κεφάλαιο επιδιώκει να συσχετίσει την εκπαίδευση στην Διαχείριση Κρίσεων με τον Εγγραμματισμό στα Μέσα Επικοινωνίας και παράλληλα να αναπτύξει τα βασικά σημεία στα οποία θα μπορούν να στηριχτούν προγράμματα κατάρτισης Εγγραμματισμού για τους διαχειριστές κρίσεων.

4.2 Η Συμβολή του Εγγραμματισμού στην Επικοινωνία Κρίσεων

Ο ρόλος που διαδραματίζει η επικοινωνία σε μία κρίση αναλύεται στις επόμενες παραγράφους. Η επικοινωνία κρίσεων μπορεί να λειτουργήσει προς όφελος των αρμόδιων διαχειριστών κρίσεων, αν καταφέρουν να επικοινωνήσουν μια κρίση στο κοινό με τον κατάλληλο τρόπο. Σε αυτήν την κατεύθυνση η διδακτική των Μέσων Επικοινωνίας μπορεί να συμβάλει ουσιαστικά.

Η επικοινωνία έχει τη δύναμη της αλλαγής, της διαπραγμάτευσης καθώς και τη δύναμη να αφήσει μια μακροχρόνια επίδραση στο μυαλό των ατόμων. Επομένως, πρέπει να αντιμετωπιστεί προσεκτικά, ώστε να αποφευχθούν οι αντιπαραθέσεις σε καταστάσεις κρίσεων. Η επικοινωνία διαδραματίζει σημαντικό ρόλο σε όλα τα κοινωνικά στρώματα και κατέχει μια σημαντική θέση στις διδακτικές διαδικασίες μάθησης (Yarngkh, 2017). Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω μια κρίση είναι μια αναπόφευκτη συγκυρία για έναν οργανισμό, μια επιχείρηση ή μια κυβέρνηση. Η κρίση μπορεί να προέλθει είτε από το εσωτερικό είτε από το εξωτερικό περιβάλλον (Coombs, 2018: 208). Ανεξάρτητα από την προέλευσή της, μια κρίση ενδέχεται να έχει σημαντικό αντίκτυπο στη ζωή των πολιτών. Για την αποτελεσματική διαχείριση μιας κρίσης θεωρείται αναγκαία η επικοινωνία, καθώς με την έλλειψη αυτής πλήττεται η ευημερία και η προστασία των πολιτών καθώς και η εικόνα ενός οργανισμού ή μιας κυβέρνησης (Alfonso, & Suzanne, 2008). Παράλληλα, ο αποτελεσματικός χειρισμός πιθανών προκλήσεων και απειλών για την εθνική ασφάλεια μιας χώρας απαιτεί εθνική συναίνεση, καθώς είναι πολύ σημαντικό να διατηρηθούν κανάλια επικοινωνίας μεταξύ της κυβέρνησης και των υπόλοιπων εμπλεκόμενων

μερών σε κρίσιμα ζητήματα και να υπάρχει αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ των αρμόδιων υπουργείων και των αντίστοιχων υπηρεσιών τους (Boeke, 2018 :450).

Οι διαχειριστές κρίσεων επικεντρώνονται στην προώθηση της εικόνας του οργανισμού ή της κυβέρνησης και στην ενίσχυση των προσπαθειών διάσωσης. Η πρόκληση που αντιμετωπίζουν οι αρμόδιοι διαχειριστές σε μια περίοδο κρίσεως είναι να ενσωματωθεί αποτελεσματικά η επικοινωνιακή δραστηριότητα στην κύρια στρατηγική της κυβέρνησης, ώστε να είναι σε θέση να εγγυηθεί το αίσθημα της ασφάλειας των πολιτών. Μια παράμετρος που οφείλουν να γνωρίζουν οι διαχειριστές κρίσεων είναι ότι, πολλές φορές προτείνονται επικοινωνιακές λύσεις σε μη επικοινωνιακά προβλήματα. Ως επικοινωνιακή κρίση μπορεί να θεωρηθεί μόνο το ζήτημα που η αιτία του είτε μπορεί να αναζητηθεί στα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας, είτε η λύση του μπορεί να δοθεί μέσα από αυτά (Coombs, 2014: 17).

Οι αρμόδιοι φορείς διαχείρισης οφείλουν να κάνουν χρήση των δεξιοτήτων τους για να προσπαθήσουν να ελαχιστοποιήσουν ή να αποτρέψουν τους κινδύνους, δίνοντας σαφή αποτελέσματα στο κοινό και βρίσκοντας άλλους δημιουργικούς τρόπους για να συμβάλουν στις προσπάθειες διάσωσης. Συνεπώς, ένας σημαντικός τομέας επικοινωνίας για τους πολιτικούς ηγέτες σχετίζεται με το πεδίο γνώσης. Οι Alfonso & Suzanne (2008) ανέφεραν, ότι η πολυπλοκότητα των επικοινωνιών μερικές φορές προέρχεται από την αδυναμία στην επικοινωνία γνώσεων και πληροφοριών. Ο Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας προσφέρει σημαντικές εκπαιδευτικές διαδικασίες μέσα από τις οποίες οι διαχειριστές των κρίσεων αποκτούν τα απαραίτητα εργαλεία προκειμένου να είναι ικανοί να διαχειριστούν πληροφορίες, να επιλύσουν προβλήματα, καθώς και να διαχειριστούν την επικοινωνία σε καταστάσεις κρίσεων. Η εκπαιδευτική διαδικασία ενισχύει την αξία της παρακολούθησης των γεγονότων, καθώς οι κρίσεις σε πραγματικό χρόνο μπορούν να ενσωματωθούν στη εκπαίδευση. Συνεπώς, μέσω της εκπαίδευσης παρέχονται εργαλεία για την διαχείριση κρίσεων προσανατολισμένα στη διαχείριση που χρειάζεται το κάθε κράτος (Drennan, McConnell, & Stark, 2014: 55).

Ο Hobbs (2015) σημείωσε, ότι οι παιδαγωγικές ικανότητες των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης ορίστηκαν ως η αλληλεπίδραση της διδακτικής των Μέσων, όπως η χρήση των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης για την προώθηση και υποστήριξη μαθησιακών διαδικασιών. Είναι απαραίτητο να δοθεί προσοχή στο γεγονός ότι σε αυτήν την περίπτωση, αναφέρεται η διδακτική χρήση των Μέσων Επικοινωνίας για την εκπαίδευση, αλλά και η πρακτική εφαρμογή στην ανάπτυξη επικοινωνίας (Yarnykh, 2017). Ο Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας επικεντρώνεται ενεργά στις εκπαιδευτικές μεθόδους και την παιδαγωγική, ενσωματώνοντας την κριτική σκέψη στα πλαίσια που προκύπτουν από την εποικοδομητική θεωρία μάθησης.

4.3 Η Συμβολή της Εκπαίδευσης σε Θέματα Ασφαλείας

Στην παρούσα ενότητα επεξηγούνται οι λόγοι για τους οποίους πρέπει να δοθεί έμφαση στην εκπαιδευτική διαδικασία και σε προγράμματα κατάρτισης για θέματα εθνικής ασφάλειας.

Τα γεγονότα των τελευταίων δεκαετιών ανέδειξαν την αβεβαιότητα και το άγχος που αισθάνονται τα άτομα μιας κοινωνίας αναφορικά με την εθνική ασφάλεια. Η ανασφάλεια προέρχεται από διαφορετικές κρίσεις μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται οι επιθέσεις βομβαρδισμών, η εμπορία ανθρώπων, οι νεογενείς ασθένειες, η περιβαλλοντική υποβάθμιση και οι φυσικές καταστροφές. Όλα αυτά έχουν αναδείξει την ανάγκη οι φορείς διαχείρισης να είναι πιο ενδοσκοπικοί και προληπτικοί σε θέματα εθνικής ασφάλειας (Cirka, & Corrigan, 2010), ώστε να σταματήσει αυτή η αρνητική μετατόπιση που επηρεάζει επί του παρόντος την εθνική ασφάλεια των χωρών. Υπάρχει λοιπόν η ανάγκη, οι κυβερνήσεις να επενδύσουν περισσότερο στις εκπαιδευτικές διαδικασίες των αρμόδιων φορέων διαχείρισης, με σκοπό να εξασφαλιστούν σε μεγαλύτερο βαθμό οι εγγυήσεις που οφείλει να παρέχει κάθε κράτος για την εθνική του ασφάλεια. Η εκπαίδευση έχει οριστεί ως μια διαδικασία με την οποία τα άτομα βοηθιούνται τυπικά μέσω της σωστής κατεύθυνσης και καθοδήγησης, για να αναπτύξουν τις ικανότητές τους προς όφελός τους και της κοινωνίας εν γένει (Uzodike & Isike, 2009:115).

Επομένως, μπορεί να αναφερθεί ότι εάν ένα κράτος κληροδοτήσει τους κατάλληλους τύπους εκπαίδευσης στους αρμόδιους φορείς διαχείρισης των κρίσεων, οι εκπαιδευόμενοι θα αποκτήσουν τα κατάλληλα εφόδια για να βοηθήσουν την χώρα τους. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, παρατηρείται διεθνώς η ανάγκη για μια συνολική αναθεώρηση του προγράμματος σπουδών σε όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης με σκοπό μια ευρεία βάση εκπαίδευσης που αναπτύσσει το νου, την ψυχή και το σώμα (Orikpe, 2013). Συνολικά, η εθνική ασφάλεια σε αυτήν την εποχή της παγκόσμιας πληροφόρησης εξαρτάται από την ικανότητά των κρατών να εκπαιδεύσουν σωστά τα άτομα της κοινωνίας παρέχοντας πρόσβαση σε ποιοτική εκπαίδευση.

4.4 Ανάπτυξη Διδακτικής Πρότασης για Προγράμματα Εγγραμματισμού στην Διαχείριση Κρίσεων

Σε συνέχεια της προηγούμενης ενότητας αποτυπώνεται η γνωσιακή προεργασία που έχει διενεργήσει η παρούσα έρευνα, με στόχο να αναδειχθούν πτυχές τις οποίες τα προγράμματα κατάρτισης οφείλουν να καλύψουν.

Η σύνδεση μεταξύ της εκπαίδευσης και της εθνικής ευημερίας και ασφάλειας μπορεί να λειτουργήσει όταν οι εκπαιδευτικοί ξεπεράσουν τα όρια της παραδοσιακής εκπαίδευσης. Οι εκπαιδευτικοί οφείλουν να αναλάβουν την αποκατάσταση του βασικού Εγγραμματισμού των ενδιαφερόμενων μερών. Ως μέρος της εκπαίδευσης μπορούν να αναπτυχθούν προγράμματα

Εγγραμματισμού των Μέσων Επικοινωνίας για την Διαχείριση Κρίσεων, τα οποία θεωρούνται απαραίτητα ιδιαίτερα σε περιβάλλοντα που επηρεάζονται από συγκρούσεις και κρίσεις (Østby, & Urdal, 2011).

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση δεν παρατηρείται ένα ενιαίο σύστημα εκπαίδευσης, όσον αφορά την Διαχείριση Κρίσεων (Ingrassia, κ.α., 2014:115). Το ίδιο ισχύει και για την εκπαίδευση των Μέσων Επικοινωνίας. Ενώ πολλά ευρωπαϊκά κράτη έχουν εντάξει στα εκπαιδευτικά τους συστήματα προγράμματα Εγγραμματισμού των Μέσων, τόσο στην δευτεροβάθμια όσο και στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, δεν παρατηρείται μία ενιαία στόχευση από μεριάς της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Petranová, Hossová, & Velický, 2017). Αυτό μπορεί να εξηγηθεί από το γεγονός, ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση αποτελείται από ένα σύμπλεγμα κρατών, που το καθένα έχει την δική του στρατηγική για τη Διαχείριση Κρίσεων. Κρίνεται σημαντικό κατά τη διαδικασία κατάρτισης εκπαιδευτικών προγραμμάτων που αφορούν τους διαχειριστές κρίσεων να αποφευχθεί μια τυφλή αναπαραγωγή της ήδη υπάρχουσας βιβλιογραφίας. Στην βιβλιογραφία υπάρχουν ευρήματα και συμπεράσματα που αφορούν συγκεκριμένες χώρες σε συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο με δεδομένο επικοινωνιακό περιβάλλον (Ingrassia, κ.α., 2014 ·Petranová, Hossová, & Velický, 2017· McDougall, κ.α., 2018). Για το λόγο αυτό τα ευρήματα θα πρέπει να αξιολογούνται και να αναπροσαρμόζονται ανάλογα με το ιστορικό πλαίσιο, διότι το πεδίο των Μέσων Επικοινωνίας μεταβάλλεται συνεχώς (McDougall, κ.α., 2018). Το εκπαιδευτικό μοντέλο διαχείρισης κρίσεων που εφαρμόζεται σε μία χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως π.χ. η Γαλλία δεν μπορεί να εφαρμοστεί στην Ελλάδα χωρίς να έχουν γίνει οι απαραίτητες αναπροσαρμογές, καθώς είναι δύο χώρες που διαφέρουν πληθυσμιακά, στην κουλτούρα του πολιτικού συστήματος, στην διάταξη των υπουργείων και των αρμόδιων φορέων διαχείρισης, αλλά και σε πολλές άλλες πτυχές που επηρεάζουν το επικοινωνιακό περιβάλλον των δύο χωρών (Ingrassia, κ.α., 2014: 129).

Τα προγράμματα κατάρτισης Εγγραμματισμού στα Μέσα θα μπορούσαν να ενταχθούν στα ήδη υπάρχοντα εκπαιδευτικά προγράμματα των παραγωγικών σχολών εθνικής ασφάλειας (Ranieri, Bruni & de Xivry, 2017). Κρίνεται σημαντικό να συμπεριληφθεί ο Εγγραμματισμός στα Μέσα ως ενσωματωμένο στοιχείο του προγράμματος των παραγωγικών σχολών, ώστε οι διαχειριστές κρίσεων να μπορούν αναπτύξουν τις ικανότητες που προσφέρει ο Εγγραμματισμός από νεαρή ηλικία (Uzodike & Isike, 2009:122). Τα προγράμματα αυτά είναι χρήσιμο να απευθύνονται σε όλο το φάσμα των θεσμών ασφάλειας μιας χώρας και να μην περιοριστούν μόνο στις ένοπλες δυνάμεις ή στα αρμόδια υπουργεία. Η συμβολή των προγραμμάτων κατάρτισης Εγγραμματισμού μπορεί να αξιοποιηθεί και στην αστυνομία, καθώς και στο πυροσβεστικό σώμα ενός κράτους (Cirka, & Corrigall, 2010).

Η εξέλιξη της τεχνολογίας και ιδίως του Διαδικτύου μπορεί να προσφέρει πολλές δυνατότητες στην κατάρτιση εκπαιδευτικών προγραμμάτων και επιπροσθέτως μέσα για την πρόσβαση των εκπαιδευόμενων σε προγράμματα διά βίου μάθησης, σαν μια διαδικασία που εξελίσσεται

συνεχώς, όσο αυξάνονται οι κρίσεις που μπορεί να απειλήσουν την εθνική ακεραιότητα ενός κράτους (Drennan, McConnell, & Stark, 2014: 69).

4.5 Συμπεράσματα

Ο μετασχηματισμός της σύγχρονης κοινωνίας επιταχύνθηκε τα τελευταία χρόνια, επιφέροντας τεράστιες οικονομικές, τεχνολογικές και κοινωνικές αλλαγές και ένα νέο σύνολο επακόλουθων προκλήσεων που πρέπει να αντιμετωπιστούν. Μία από αυτές τις προκλήσεις είναι η συντριπτική και μερικές φορές αμφιλεγόμενη ποσότητα πληροφοριών που διατίθεται στους ανθρώπους σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου. Σε αυτό το πλαίσιο, οι φορείς διαχείρισης θα πρέπει να αποκτήσουν νέες δεξιότητες και να είναι σε θέση να κατανοήσουν και να διαχειριστούν την επικοινωνία, προκειμένου να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά μια κρίση. Οι που προσφέρει ο Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας είναι βασικές δεξιότητες και ικανότητες που απαιτούνται από τους διαχειριστές κρίσεων, καθώς οι πρακτικές των Μέσων Επικοινωνίας έχουν αλλάξει. Τα άτομα δεν λαμβάνουν μόνο παθητικά πληροφορίες. Η οικοδόμηση βασικών ικανοτήτων ανταπόκρισης σε εθνικό επίπεδο απαιτεί ένα συστηματικό πρόγραμμα για την εκπαίδευση μεμονωμένων ομάδων και οργανισμών - για τη συμμετοχή κυβερνητικών, μη κυβερνητικών, ιδιωτικών και εθελοντικών οργανώσεων - για την επίτευξη μιας κοινής βάσης επιδόσεων και προτύπων πιστοποίησης (Stern, 2014:6). Η συνεχής εκπαίδευση είναι επιτακτική προκειμένου να δομηθεί ο επαγγελματισμός και η εμπειρία. Άτομα και ομάδες, είτε αμειβόμενα είτε εθελοντικά, πρέπει να διαθέτουν επαγγελματικά προσόντα και δεξιότητες, καθώς και πρότυπα απόδοσης. Το περιεχόμενο και οι μέθοδοι εκπαίδευσης πρέπει να συμμορφώνονται με τα ισχύοντα πρότυπα μιας κοινωνίας, ώστε να αναπτύσσονται τις κατάλληλες δεξιότητες. Ο Εγγραμματισμός στα Μέσα μπορεί να προσφέρει την απαραίτητη εκπαίδευση για τη διαχείριση καταστάσεων κρίσης. Παράλληλα, η ανάπτυξη της τεχνολογίας επηρεάζει τα Μέσα Επικοινωνίας και ταυτόχρονα μεταβάλλει το αντικείμενο ανάλυσης. Η εκπαίδευση του Εγγραμματισμού στα Μέσα Επικοινωνίας μπορεί να καλύψει αυτά τα κενά και να ικανοποιήσει τις ανάγκες του συστήματος, μέσω προγραμμάτων κατάρτισης για τους διαχειριστές κρίσεων. Παράλληλα, μεταξύ των παγκόσμιων παραγόντων επιρροής, υπάρχει μια θεμελιώδης αλλαγή στον ρόλο της εκπαίδευσης στον εκπαιδευτικό χώρο, συμπεριλαμβανομένης της συμπερίληψης των ικανοτήτων του Εγγραμματισμού στα Μέσα Επικοινωνίας. Εν κατακλείδι, σημειώνεται, ότι η σύγχρονη εκπαίδευση του Εγγραμματισμού στα Μέσα Επικοινωνίας σε διαφορετικά επίπεδα και σε διαφορετικούς τομείς βρίσκεται σε κατάσταση ανάπτυξης.

5. Επίλογος

Η παρούσα μελέτη εξέτασε την συμβολή του Εγγραμματισμού των Μέσων Επικοινωνίας στην Διαχείριση Κρίσεων για θέματα εθνικής ασφαλείας. Η πρόοδος στη διαχείριση της επιστήμης, της τεχνολογίας και της πληροφορίας τις τελευταίες δεκαετίες οδήγησε στην καλύτερη κατανόηση των εκθέσεων του δομημένου περιβάλλοντος σε κινδύνους και απειλές, καθώς και στα τρωτά σημεία των πληθυσμών, των οικονομικών και των περιβαλλοντικών πόρων (Zakharía, & Bartlett, 2014). Αυτό επέτρεψε στο πεδίο της Διαχείρισης Κρίσεων να κάνει καλύτερη χρήση της εκτίμησης κινδύνου για μια πιο ολοκληρωμένη και στρατηγική προσέγγιση, η οποία ενσωματώνει πολιτικές πρόληψης και προγράμματα μετριασμού για τη μείωση της έκθεσης και της ευπάθειας στις κρίσεις. Οι κυβερνήσεις επενδύουν περισσότερο στην πρόληψη των κινδύνων καταστροφών και σε πολλές περιπτώσεις παρέχουν σημαντική θετική απόδοση (Alfonso, & Suzanne, 2008). Αυτές οι προσπάθειες για την οικοδόμηση και ανάπτυξη πιο ισχυρών κοινωνιών και οικονομιών είναι θεμελιώδεις, αλλά οι καταστάσεις έκτακτης ανάγκης συνεχίζουν να συμβαίνουν και οι κρίσεις είναι ακόμη πιο συχνές. Μολονότι, οι χώρες έχουν επενδύσει σε μεγάλο βαθμό στην πρόληψη, μέσω της ανάπτυξης υποδομών προστασίας, συστημάτων έγκαιρης προειδοποίησης, κανονισμών σχετικά με τη χρήση γης και τους κτιριακούς κώδικες εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν μεγάλες καταστροφές, γεγονός που υπογραμμίζει τη συνεχιζόμενη σημασία των ικανοτήτων διαχείρισης κρίσεων.

Στη διαχείριση κινδύνων εφαρμόζεται η ανθεκτικότητα, η οποία συνεπάγεται με την ικανότητα ενός συστήματος, μιας κοινότητας ή μιας κοινωνίας που εκτίθεται σε κινδύνους να αντιστέκεται, να απορροφά, να προσαρμόζεται και να ανακάμπτει από τις επιπτώσεις ενός κινδύνου έγκαιρα και αποτελεσματικά, συμπεριλαμβανομένης της διατήρησης και αποκατάστασης των βασικών δομών και λειτουργιών (Waller, Lei, & Pratten, 2014: 210). Η ενίσχυση των ικανοτήτων διαχείρισης κρίσεων έχει ως αποτέλεσμα την οικοδόμηση της ανθεκτικότητας των κοινωνιών και συνάδει με τις επενδύσεις στην πρόληψη και την ετοιμότητα. Η προώθηση της έννοιας της ανθεκτικότητας είναι ένας ισχυρός μοχλός για την ανάπτυξη των ικανοτήτων διαχείρισης κινδύνων και κρίσεων σε πολλά διαφορετικά επίπεδα (Coombs, & Laufer, 2018:200). Οι κυβερνήσεις πρέπει να διαδραματίσουν καθοριστικό ρόλο στην ενίσχυση της ανθεκτικότητας των πληθυσμών τους και των δικτύων κρίσιμης υποδομής. Παράλληλα, η προώθηση της έννοιας των ανθεκτικών κοινοτήτων και συστημάτων σε όλα τα επίπεδα μπορεί να αντιμετωπιστεί μέσω κανονιστικών ρυθμίσεων και αντικατοπτρίζεται στα εθνικά πλαίσια πολιτικής σε ορισμένες χώρες. Συνεπώς, οι κυβερνήσεις πρέπει να παρέχουν ισχυρή ηγεσία και ικανούς διαχειριστές κρίσεων, καθώς ενδέχεται να θεωρηθούν υπεύθυνες εάν δεν το κάνουν, ενώ παράλληλα μπορεί να αναπτύξουν ένα αίσθημα αβεβαιότητας στους πολίτες τους. Οι κυβερνήσεις μπορούν να επωφεληθούν από την ανταλλαγή πρακτικών και εμπειριών, για να διαδραματίσουν καλύτερα αυτόν τον θεμελιώδη ρόλο σε ένα δυναμικό πλαίσιο διασυνοριακών κινδύνων. Αυτό ισχύει

ιδιαίτερα για τις χώρες που διαχειρίζονται κρίσιμους κόμβους της παγκόσμιας οικονομίας (Pinto, & Coulson, 2011).

Καθώς η κρίση τελειώνει, οι πολιτικοί ηγέτες θα πρέπει να το δηλώσουν στο κοινό, μέσω μιας επίσημης, καλά επικοινωνιακής διαδικασίας προκειμένου να βοηθήσουν στην ανακούφιση του συνεχιζόμενου άγχους και να ενθαρρύνουν την επιστροφή σε μια κατάσταση κανονικότητας. Αυτό βοηθά την είσοδο στην επόμενη φάση της διαχείρισης κινδύνου, όπως η διαδικασία ανοικοδόμησης, με μια νέα νοοτροπία. Ο ρόλος της πολιτικής ηγεσίας και του συντονισμού είναι ζωτικής σημασίας, καθώς οι κρίσεις μεγάλης κλίμακας, όπως οι κρίσεις που απειλούν την εθνική ασφάλεια, μπορούν να έχουν σοβαρό αντίκτυπο στην εμπιστοσύνη των πολιτών απέναντι στους θεσμούς. Το επίπεδο εμπιστοσύνης μπορεί να υπονομευθεί, επειδή η κυβέρνηση δεν έλαβε τις σωστές αποφάσεις ή δεν φάνηκε να καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την αντιμετώπιση της κρίσης. Μπορεί ακόμη να είναι χειρότερο όταν οι άνθρωποι έχουν την αίσθηση, ότι η κυβέρνηση δεν είχε μια διαφανή και ανοιχτή προσέγγιση ή ότι απέκρυψε σημαντικές πτυχές της κρίσης (Zakharia, & Bartlett, 2014). Η αποσαφήνιση του τρόπου λήψης αποφάσεων και η σαφής υπευθυνότητα της κυβέρνησης είναι οι καλύτεροι τρόποι, για να αποφευχθεί η μετατροπή της φάσης μετά την καταστροφή σε μια επικείμενη πολιτική κρίση, η οποία θα μειώσει περαιτέρω τα επίπεδα εμπιστοσύνης.

Παράλληλα, η εκπαίδευση στα Μέσα Επικοινωνίας είναι πιο αποτελεσματική όταν οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων αναγνωρίζουν, ότι έχουν κάποιο ρόλο να διαδραματίσουν στην ανάπτυξη μεγαλύτερης κριτικής συνείδησης μεταξύ ακροατών, θεατών και αναγνωστών (Uzodike & Isike, 2009:115). Κατά συνέπεια, η ευρεία ενσωμάτωση του Εγγραμματισμού στα Μέσα Επικοινωνίας αποτελεί ένα σημαντικό βήμα προς μια πιο αποτελεσματική εκπαίδευση των αρμόδιων φορέων διαχείρισης μιας κρίσης. Υπό αυτήν την έννοια, ο Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας αναγνωρίζεται ως ένας ουσιαστικός τομέας για την ενίσχυση των διαχειριστών κρίσεων και την αποτελεσματικότερη απόδοση τους σε ζητήματα έκτακτης ανάγκης. Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, όλο και περισσότεροι άνθρωποι ασχολούνται με το Διαδίκτυο. Ως εκ τούτου, σε μια ψηφιακή κοινωνία, ο Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας ως συνδυασμός ψηφιακών και γνωστικών δεξιοτήτων, έχει σημαντικό ρόλο και κρίνεται απαραίτητο οι διαχειριστές κρίσεων να μπορούν να ανταπεξέλθουν στα ψηφιακά μέσα.

Οι διαχειριστές κρίσεων, με την αρωγή του Εγγραμματισμού στα Μέσα, είναι σε θέση να αναγνωρίσουν και να αντιμετωπίσουν ψευδής ειδήσεις, οι οποίες μπορούν να αυξήσουν την ένταση μιας κρίσης. Μολονότι, δεν υπάρχουν πρότερες μελέτες που να εξετάζουν την σύνδεση του Εγγραμματισμού στα Μέσα Επικοινωνίας με τη Διαχείριση Κρίσεων για θεσμούς εθνικής ασφάλειας στην εκπαιδευτική και διδακτική πρακτική, η παρούσα μελέτη επέτυχε να συγκεντρώσει πρότερες συναφείς μελέτες, ώστε να καταλήξει στο ότι η αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων για την εθνική ασφάλεια μιας χώρας απαιτεί εθνική συναίνεση και είναι σημαντικό να διατηρηθούν κανάλια επικοινωνίας μεταξύ της κυβέρνησης και των υπόλοιπων

εμπλεκόμενων μερών σε κρίσιμα ζητήματα. Σε περιπτώσεις κρίσεων πρέπει να υπάρχει αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ των αρμόδιων υπουργείων και των αντίστοιχων υπηρεσιών τους, ώστε οι αρμόδιοι να επικοινωνήσουν ένα σαφές μήνυμα στους πολίτες μειώνοντας το αίσθημα αβεβαιότητας. Παράλληλα, εάν η εκπαίδευση απομακρυνθεί από τους παραδοσιακούς της στόχους μπορεί να εφοδιάσει τους εκπαιδευόμενους με νέες δεξιότητες επικοινωνίας, οι οποίες θα καταστούν σημαντικά εργαλεία διαχείρισης κρίσεων.

Εν κατακλείσει, το πεδίο της Διαχείρισης Κρίσεων μπορεί να εμπλουτιστεί με τα εργαλεία που προσφέρει ο Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας. Τα Μέσα διαδραματίζουν κεντρικό ρόλο σε μία κρίση, διότι καθορίζουν την έντασή της. Ως εκ τούτου, οι αρμόδιοι διαχειριστές των κρίσεων οφείλουν να λαμβάνουν υπόψιν τον ρόλο των Μέσων. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της εκπαίδευσης. Το πεδίο του Εγγραμματισμού των Μέσων έρχεται να καλύψει αυτό το κενό που εντοπίζεται στην Διαχείριση Κρίσεων. Οι δυνατότητες που μπορεί να προσφέρει ο Εγγραμματισμός στα Μέσα μπορούν να επιφέρουν σημαντικές αλλαγές στην κοινωνία. Συνεπώς, για να εκπαιδευτούν κατάλληλα οι διαχειριστές των κρίσεων χρειάζεται να διερευνηθεί περαιτέρω ο συσχετισμός Διαχείριση Κρίσεων – Εγγραμματισμός στα Μέσα Επικοινωνίας – Εγγραμματισμός στην Διαχείριση Κρίσεων. Η παρούσα μελέτη προσφέρει γνωσιακή προεργασία, αναλύοντας τα πεδία του Εγγραμματισμού στα Μέσα και της Διαχείρισης Κρίσεων, ώστε αυτή να χρησιμοποιηθεί για την ανάπτυξη διδακτικής πρότασης. Στο σύνολο της αυτή η γνωσιακή προεργασία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την κατάρτιση εκπαιδευτικών προγραμμάτων που να απευθύνονται στους αρμόδιους διαχειριστές κρίσεων μιας χώρας, προκειμένου να είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν τις κρίσεις αποτελεσματικότερα.

Βιβλιογραφικές Αναφορές

Abrami, P. C., Bernard, R. M., Borokhovski, E., Waddington, D. I., Wade, C. A., & Persson, T. (2015). Strategies for teaching students to think critically: A meta-analysis. *Review of Educational Research*, 85(2), 275-314.

Adebakin, M. A., & Raimi, L. (2012). National security challenges and sustainable economic development: Evidence from Nigeria. *Journal of Studies in Social Sciences*, 1(1), 1-30.

Alexander, M., Priest, S. J., Micou, P., Tapsell, S. M., Green, C. H., Parker, D. J., & Homewood, S. (2016). *Analysing and evaluating flood risk governance in England – enhancing societal resilience through comprehensive and aligned flood risk governance arrangements*. Project Report. Middlesex University, 3-115.

Alfonso, G. H., & Suzanne, S. (2008). Crisis communications management on the web: how internet-based technologies are changing the way public relations professionals handle business crises. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 16(3), 143-153.

Alford, J. H. (2001). Critical Literacy and Second Language Learning in the Mainstream Classroom: An Elusive Nexus? *Designing Educational Research: theories, Methods And Practices*. Post Pressed, Flaxton, Queensland, 127-139.

Anderson, J. A. (2008). Media literacy, the first 100 years. *The SAGE handbook of child development, multiculturalism, and media*, 381-408.

Andon, P., & Free, C. (2012). Auditing and crisis management: The 2010 Melbourne Storm salary cap scandal. *Accounting, Organizations and Society*, 37(3), 131-154.

Andrews, S., Gibson, H., Domdouzis, K., & Akhgar, B. (2016). Creating corroborated crisis reports from social media data through formal concept analysis. *Journal of Intelligent Information Systems*, 47(2), 287-312.

Arias-Aranda, D. (2007). Simulating reality for teaching strategic management. *Innovations in Education and Teaching International*, 44(3), 273-286.

Arroio, A. (2017). Is media literacy an urgent issue in education for all. *Problems of Education in the 21st Century*, 75(5), 416-418.

Asthana, S., Halliday, J., & Gibson, A. (2009). Social exclusion and social justice: a rural perspective on resource allocation. *Policy & Politics*, 37(2), 201-214.

Athamneh, S. (2018). HR Planning for Crisis Management. In *Human Resource Planning for the 21st Century*. IntechOpen. <https://dx.doi.org/10.5772/intechopen.75233>

Avery, E. J. (2017). Public information officers' social media monitoring during the Zika virus crisis, a global health threat surrounded by public uncertainty. *Public Relations Review*, 43(3), 468-476.

- Avery, E., & Park, S. (2016). Effects of crisis efficacy on intentions to follow directives during crisis. *Journal of Public Relations Research*, 28(2), 72-86.
- Baldwin, D. A. (1997). The concept of security. *Review of international studies*, 23(1), 5-26.
- Baran, S. (2012). *Introduction to mass communication* (8th ed.). McGraw-Hill Education - Europe.
- Baran., S., & Davis, D. (2011). *Mass Communication Theory: Foundations, Ferment, and Future* (6th ed.). Cengage Learning, Inc.
- Barnard, A., Nash, R., & O'Brien, M. (2005). Information literacy: developing lifelong skills through nursing education. *Journal of Nursing Education*, 44(11), 505-510.
- Bawden, D. (2001). Information and digital literacies: a review of concepts. *Journal of documentation*, 57(2), 218-259.
- Bawden, D. (2008). Origins and concepts of digital literacy. *Digital literacies: Concepts, policies and practices*, 30(2008), 17-32.
- Bean, T. W., & Moni, K. (2003). Developing students' critical literacy: Exploring identify construction in young adult fiction. *Journal of Adolescent & Adult Literacy*, 46(8), 638-648.
- Bergman, M. M. (2020). The World after COVID. *World* 1(1), 45-48.
- Bharuthram, S. (2012). Making a case for the teaching of reading across the curriculum in higher education. *South African Journal of Education*, 32(2), 205-214.
- Bingimlas, K. A. (2009). Barriers to the successful integration of ICT in teaching and learning environments: A review of the literature. *Eurasia Journal of Mathematics, science and technology education*, 5(3), 235-245.
- Bishop, E. (2014). Critical literacy: Bringing theory to praxis. *Journal of Curriculum Theorizing*, 30(1).
- Blanchard, K. (2018). Leading at a higher level: Blanchard on leadership and creating high performing organizations. *Soundview Executive Book Summaries*, 29(3), 1-8.
- Boeke, S. (2018). National cyber crisis management: Different European approaches. *Governance*, 31(3), 449-464.
- Boekhorst, A. K. (2003). Becoming information literate in the Netherlands. *Library Review*.
- Boekhorst, A. (2003). Becoming information literate in The Netherlands. *Library Review*, 52(7), 298-309.
- Boin, A., 't Hart, P., & McConnell, A. (2009). Crisis exploitation: political and policy impacts of framing contests. *Journal of European Public Policy*, 16(1), 81-106.

- Bourletidis, K., & Triantafyllopoulos, Y. (2014). SMEs survival in time of crisis: strategies, tactics and commercial success stories. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 148, 639-644.
- Boussiga, N., & Ghdamsi, M. (2016). The corruption-terrorism nexus: A panel data approach. *International Journal of Economics and Finance*, 8(11), 111-117.
- Brocato, E. D., Peterson, R. A., & Crittenden, V. L. (2012). When things go wrong: Account strategy following a corporate crisis event. *Corporate Reputation Review*, 15(1), 35-51.
- Brumberger, E. (2011). Visual literacy and the digital native: An examination of the millennial learner. *Journal of visual literacy*, 30(1), 19-47.
- Buckingham, D. (2005). Constructing the "media competent" child: Media literacy and regulatory policy in the UK. *Medienpädagogik: Zeitschrift für Theorie und Praxis der Medienbildung*, 11, 1-14.
- Buckingham, D. (2007). Digital Media Literacies: rethinking media education in the age of the Internet. *Research in comparative and international education*, 2(1), 43-55.
- Buckingham, D. (2008). *Introducing identity*. United Kingdom: MacArthur Foundation Digital Media and Learning Initiative.
- Buckingham, D. (2017). Media theory 101: AGENCY. *Journal of Media Literacy*, 64(1-2), 12-15.
- Buijs, A. E., Mattijssen, T. J., Van der Jagt, A. P., Ambrose-Oji, B., Andersson, E., Elands, B. H., & Møller, M. S. (2016). Active citizenship for urban green infrastructure: fostering the diversity and dynamics of citizen contributions through mosaic governance. *Current Opinion in Environmental Sustainability*, 22, 1-6.
- Bundy, J., Pfarrer, M. D., Short, C. E., & Coombs, W. T. (2017). Crises and crisis management: Integration, interpretation, and research development. *Journal of Management*, 43(6), 1661-1692.
- Burnett, C., & Merchant, G. (2011). Is There a Space for Critical Literacy in the Context of Social Media?. *English Teaching: Practice and Critique*, 10(1), 41-57.
- Cernicova, M. (2013). Reconfigurarea universului mediatic timișean, sub presiunea noilor media. *Jurnalismul Tradițional și. New Media*, 22(3) 75-85.
- Christ, W. G., & Potter, W. J. (1998). Media literacy, media education, and the academy. *Journal of communication*, 48(1), 5-15.
- Ciardiello, A. V. (2004). Democracy's young heroes: An instructional model of critical literacy practices. *The Reading Teacher*, 58(2), 138-147.
- Cirka, C. C., & Corrigan, E. A. (2010). Expanding possibilities through metaphor: Breaking biases to improve crisis management. *Journal of Management Education*, 34(2), 303-323.

- Ciurel, D. (2016). Media literacy. *Professional communication and translation studies*, (9), 13-20.
- Clarke, L. W., & Whitney, E. (2009). Walking in their shoes: Using multiple-perspectives texts as a bridge to critical literacy. *The Reading Teacher*, 62(6), 530-534.
- Comber, B. (2013). Critical literacy in the early years: Emergence and sustenance in an age of accountability. *Handbook of Early Childhood Literacy*. The SAGE Handbook of Early Childhood Literacy. Sage Publications.
- Comber, B., & Simpson, A. (Eds.). (2001). *Negotiating critical literacies in classrooms*. Routledge.
- Connell, P. M., Brucks, M., & Nielsen, J. H. (2014). How childhood advertising exposure can create biased product evaluations that persist into adulthood. *Journal of Consumer Research*, 41(1), 119-134.
- Coombs, W. (2014). *Ongoing crisis communication*. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications.
- Coombs, W. T., & Laufer, D. (2018). Global crisis management—current research and future directions. *Journal of International Management*, 24(3), 199-203.
- Cordes, S. (2009). 'New School' Literacy: Concepts, Context, and the Self. *Synergy*, 7(2), 1-10.
- Correia, A. M. R. (2002). Information literacy for an active and effective citizenship. In White Paper prepared for UNESCO, the US National Commission on Libraries and Information Science, and the National Forum on Information Literacy, for use at the Information Literacy Meeting of Experts, Prague, The Czech Republic. 2-24.
- Craft, S., Maksl, A., & Ashley, S. (2013). *Measuring news media literacy How knowledge and motivations combine to create news-literate teens*. McCormick Foundation.
- Cramer, L. M. (2015). Teaching the foundations of media literacy in the basic communication course. *The Forensic of Pi Kappa Delta*, 100(100), 13-32.
- Decker, W. H. (2012). A firm's image following alleged wrongdoing: Effects of the firm's prior reputation and response to the allegation. *Corporate Reputation Review*, 15(1), 20-34.
- Dobransky, K., & Hargittai, E. (2006). The disability divide in internet access and use. *Information, Communication & Society*, 9(3), 313-334.
- Dougall, E. K., Horsley, J. S., & McLisky, C. (2008). Disaster communication: lessons from Indonesia. *International Journal of Strategic Communication*, 2(2), 75-99.
- Drennan, L. T., McConnell, A., & Stark, A. (2014). *Risk and crisis management in the public sector*. London: Routledge, 1-264.
- Dupe, A. A. (2015). Organisational communication, the panacea for improved labour relations. *Studies in Business and Economics*, 10(2), 5-16.

- Eagle, L. (2007). Commercial media literacy: what does it do, to whom—and does it matter?. *Journal of Advertising*, 36(2), 101-110.
- Edirisinghe, R., London, K. A., Kalutara, P., & Aranda-Mena, G. (2017). Building information modelling for facility management: are we there yet?. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 24(6), 1119-1154.
- Ennis PhD, R. H. (2016). Definition: A Three-Dimensional Analysis with Bearing on Key Concepts.
- Ennis, R. H. (2018). Critical thinking across the curriculum: A vision. *Topoi*, 37(1), 165-184.
- Fajardo, M. F. (2015). A review of critical literacy beliefs and practices of English language learners and teachers. *University of Sydney Papers in TESOL*, 10.
- Fedorov, A. (2003). Media education and media literacy: experts' opinions. Available at SSRN 2626372.
- Fedorov, A. (2011). Modern media education models. *Acta Didactica Napocensia*, 4(1), 73-82.
- Fedorov, A., & Levitskaya, A. (2015). The framework of media education and media criticism in the contemporary world: the opinion of international experts. *Media education research journal, comunicar*, (45). https://www.scipedia.com/public/Fedorov_Levitskaya_2015a
- Ferrés, J., & Piscitelli, A. (2012). Media competence. Articulated proposal of dimensions and indicators. *Comunicar: Revista Científica de Comunicación y Educación*, 19(38), 75-82.
- Friere, P. (1972). *Pedagogy of the oppressed* (translated by Robert R. Barr). London: Continuum.
- Friestad, M., & Wright, P. (2005). The next generation: Research for twenty-first-century public policy on children and advertising. *Journal of Public Policy & Marketing*, 24(2), 183-185.
- Gersamia, M., & Toradze, M. (2017). Communication Function of Social Networks in Media Education: The Case of Georgia. *Athens Journal of Mass Media and Communication*, 3(3), 195-206.
- Glaesser, D. (2006). *Crisis management in the tourism industry*. Routledge.
- Glen, A. (2012). Key Challenges and Threats to National Security: The Polish Perspective. *Connections*, 11(3), 53-66.
- Godwin, P. (2012). Information literacy: A path to the future. *Information Literacy Beyond Library 2.0*, 229.
- Goldman, P. (2007). 'Imagining Ourselves': Cultural Activism for Women through Technology and New Media. *Museum International*, 59(4), 80-87.
- Goodfellow, R. (2011). Literacy, literacies and the digital in higher education. *Teaching in Higher Education*, 16(1), 131-144.

Goodman, M. B., Mei, J. S. A., Bansal, N., & Pang, A. (2010). New media: a new medium in escalating crises?. *Corporate Communications: An International Journal*.

Graham, M. W., Avery, E. J., & Park, S. (2015). The role of social media in local government crisis communications. *Public Relations Review*, 41(3), 386-394.

Greiff, S., Niepel, C., & Wüstenberg, S. (2015). 21st century skills: International advancements and recent developments. Aufderheide, P. (1997). Media literacy: From a report of the national leadership conference on media literacy. *Media literacy in the information age*, 79-86.

Hagar, C. (Ed.). (2011). *Crisis information management: Communication and technologies*. Elsevier.

Hale, J. E., Dulek, R. E., & Hale, D. P. (2005). Crisis response communication challenges: Building theory from qualitative data. *The Journal of Business Communication* (1973), 42(2), 112-134.

Hall, G., & Silva, A. P. (2005). 14. Factors associated with the performance of UK SMEs: are they country specific?. *Entrepreneurship Research in Europe: Outcomes and Perspectives*, 313.

Hanemann, U. (2005). *Literacy in conflict situations*. UNESCO Institute for Education, Hamburg, Germany.

Hargittai, E. (2010). 13 Minding the digital gap: why understanding digital inequality matters. *Media Perspect*. 21st century, 231.

Hargittai, E., & Shafer, S. (2006). Differences in actual and perceived online skills: The role of gender. *Social Science Quarterly*, 87(2), 432-448.

Hargittai, E., Fullerton, L., Menchen-Trevino, E., & Thomas, K. Y. (2010). Trust online: Young adults' evaluation of web content. *International journal of communication*, 4, 27.

Hart, P., & Sundelius, B. (2013). Crisis management revisited: A new agenda for research, training and capacity building within Europe. *Cooperation and Conflict*, 48(3), 444-461.

Hartnett, N., Kennedy, R., Sharp, B., & Greenacre, L. (2016). Creative that sells: How advertising execution affects sales. *Journal of Advertising*, 45(1), 102-112.

Hattwig, D., Bussert, K., Medaille, A., & Burgess, J. (2013). Visual literacy standards in higher education: New opportunities for libraries and student learning. *portal: Libraries and the Academy*, 13(1), 61-89.

Hawkins, S. M., Yen, D. C., & Chou, D. C. (2000). *Disaster recovery planning: a strategy for data security*. Information management & computer security.

Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. New York: Wiley. <https://doi.org/10.1037/10628-000>

- Herbane, B., Elliott, D., & Swartz, E. M. (2004). Business continuity management: time for a strategic role?. *Long Range Planning*, 37(5), 435-457.
- Hobbs, R. (2011). The state of media literacy: A response to Potter. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 55(3), 419-430.
- Hobbs, R., & Jensen, A. (2009). The past, present, and future of media literacy education. *Journal of media literacy education*, 1(1), 1.
- Hobbs, R., & McGee, S. (2014). Teaching about propaganda: An examination of the historical roots of media literacy. *Journal of Media Literacy Education*, 6(2), 5.
- Hornmoen, H., & Backholm, K. (Eds.). (2018). *Social media use in crisis and risk communication: Emergencies, concerns and awareness*. Emerald Group Publishing.
- Hošková-Mayerová, Š. (2016). *Education and Training in Crisis Management*. Online Submission.
- Hunter, R. (2005). Reforming communication in the classroom: One teacher's journey of change. *Building connections: Research, theory and practice*, 451-458.
- Ingrassia, P. L., Foletti, M., Djalali, A., Scarone, P., Ragazzoni, L., Della Corte, F., ... & Friedl, T. (2014). Education and training initiatives for crisis management in the European Union: a web-based analysis of available programs. *Prehospital and disaster medicine*, 29(2), 115.
- Ingrassia, P. L., Foletti, M., Djalali, A., Scarone, P., Ragazzoni, L., Della Corte, F., . & Friedl, T. (2014). Education and Training Initiatives for Crisis Management in the European Union: A Web-based Analysis of Available Programs—CORRIGENDUM. *Prehospital and disaster medicine*, 29(4), 438-438.
- Iredia, T. (2011). What is national security. *Nigeria Today*, December, 18.
- Iyer, R. (2007). Negotiating critical, postcritical literacy: The problematic of text analysis. *Literacy*, 41(3), 161-168.
- Jarva, V. (2012). Home Economics, mega-crises and continuity. *Creating Home Economics Futures: The Next 100 Years*, 143.
- Jayasinghe, L., & Ritson, M. (2013). Everyday advertising context: An ethnography of advertising response in the family living room. *Journal of Consumer Research*, 40(1), 104-121.
- Jeong, S. H., Cho, H., & Hwang, Y. (2012). Media literacy interventions: A meta-analytic review. *Journal of Communication*, 62(3), 454-472.
- Kellner, D., & Share, J. (2005). Toward critical media literacy: Core concepts, debates, organizations, and policy. *Discourse: Studies in the cultural politics of education*, 26(3), 369-386.
- Kellner, D., & Share, J. (2007). Critical media literacy, democracy, and the reconstruction of education. *Media literacy: A reader*, 3-23.

- Kerns, S. C. (2002). Information Literacy Instruction: Theory and Practice. *Journal of the Medical Library Association*, 90(3), 351.
- Khan, A. (2013). Approaches in leadership: Trait, situational and path-goal theory: A critical analysis. *Pakistan Business Review*, 14(4), 830-842.
- Kimani, H. N., & Onyancha, O. B. (2015). Information literacy skills among incoming first-year undergraduate students at the Catholic University of Eastern Africa in Kenya. *Innovation: journal of appropriate librarianship and information work in Southern Africa*, 2015(51), 22-45.
- Kinninmont, J. (2015). Beyond Crisis Management: Governments, Academics, and Strategic Thinking about the Arab Uprisings. *Middle East Law and Governance*, 7(1), 101-119.
- Kirimoglu, H., Levent, I. E., & Oz, A. Ş. (2012). Evaluation of communication skill levels of candidate teachers in term of playing sports or not. *Journal Physical Education and Sport*, 12(2), 136-143.
- Koltay, T. (2011). The media and the literacies: Media literacy, information literacy, digital literacy. *Media, Culture & Society*, 33(2), 211-221.
- Korn, C. J., Morreale, S. P., & Boileau, D. M. (2000). Defining the field: Revisiting the ACA 1995 definition of communication studies. *JACA-ANNANDALE-*, (1), 40-52.
- Lalonde, C., & Roux-Dufort, C. (2013). Challenges in teaching crisis management: Connecting theories, skills, and reflexivity. *Journal of Management Education*, 37(1), 21-50.
- Lapp, D., & Fisher, D. (2010). Critical literacy: Examining the juxtaposition of issue, author, and self. *Multicultural Perspectives*, 12(3), 156-160.
- Lerbinger, O. (2012). *The crisis manager: Facing disasters, conflicts, and failures*. Routledge.
- Lie, K. Y., Fei, W. F., & Ismail, K. (2012). Students' critical consciousness through critical literacy awareness. *GEMA Online® Journal of Language Studies*, 12(2).
- Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government information quarterly*, 29(4), 446-454.
- Lindholm, K., & Olsson, E. K. (2011). Crisis communication as a multilevel game: The Muhammad cartoons from a crisis diplomacy perspective. *The International Journal of Press/Politics*, 16(2), 254-271.
- Livingstone, S. (2003). The changing nature and uses of media literacy.
- Livingstone, S. (2004). Media literacy and the challenge of new information and communication technologies. *The Communication Review*, 7(1), 3-14.
- Livingstone, S. (2008). Engaging with media—a matter of literacy?. *Communication, Culture and Critique*, 1(1), 51-62.

- Livingstone, S., Van Couvering, E., & Thumim, N. (2005). Adult media literacy: A review of the research literature. London: LSE Research Paper
- Luke, A. (2012). Critical literacy: Foundational notes. *Theory into practice*, 51(1), 4-11.
- MacDonald, C. (2012). Understanding participatory action research: A qualitative research methodology option. *The Canadian Journal of Action Research*, 13(2), 34-50.
- Malachová, H., & Oulehlová, A. (2016). Application of business continuity management system into the crisis management field. *Transactions of the VŠB–Technical University of Ostrava, Safety Engineering Series*, 11(2), 43-50.
- Malmelin, N. (2010). What is advertising literacy? Exploring the dimensions of advertising literacy. *Journal of Visual Literacy*, 29(2), 129-142.
- Martin, J. R. (2013). Embedded literacy: Knowledge as meaning. *Linguistics and Education*, 24(1), 23-37.
- Martinko, M. J., & Mackey, J. D. (2019). Attribution theory: An introduction to the special issue. *Journal of Organizational Behavior*, 40(5), 523-527.
- McDaniel, C. (2004). Critical literacy: A questioning stance and the possibility for change. *The Reading Teacher*, 57(5), 472-481.
- McDaniels, T., & Small, M. (Eds.). (2004). *Risk analysis and society: an interdisciplinary characterization of the field*. Cambridge University Press.
- McDougall, J., Zezulková, M., Van Driel, B., & Sternadel, D. (2018). Teaching media literacy in Europe: evidence of effective school practices in primary and secondary education, NESET II Report.
- McHale, J. P., Zompetti, J. P., & Moffitt, M. A. (2007). A hegemonic model of crisis communication: Truthfulness and repercussions for free speech in *Kasky v. Nike*. *The Journal of Business Communication* (1973), 44(4), 374-402.
- McKiernan, P., & Carter, C. (2004). The millennium nexus: Strategic management at the crossroads. *European Management Review*, 1(1), 3-13.
- McLeod, S., McAllister, L., McCormack, J., & Harrison, L. J. (2014). Applying the World Report on Disability to children's communication. *Disability and rehabilitation*, 36(18), 1518-1528.
- McQuail, D. (2003). *Η Θεωρία της Μαζικής Επικοινωνίας για τον 21ο αιώνα*. Εκδόσεις Καστανιώτη, Αθήνα.
- Mendonça, D., & Bouwman, H. (2008). Information and communications technology for crisis management: Defining an agenda for scientific research. In 2008 First International Conference

on Infrastructure Systems and Services: Building Networks for a Brighter Future (INFRA) (pp. 1-4). IEEE.

Mergel, I. (2012). *Social media in the public sector: A guide to participation, collaboration and transparency in the networked world*. John Wiley & Sons.

Mitroff, I. I. (2000). *Managing crises before they happen: What every executive and manager needs to know about crisis management*. AMACOM/American Management Association.

Moeller, S., Joseph, A., Lau, J., & Carbo, T. (2011, November). *Towards media and information literacy indicators*. In Background document of the UNESCO Expert Meeting (Bangkok, Thailand, 4-6 November 2010).

Muninger, M. I., Hammedi, W., & Mahr, D. (2019). The value of social media for innovation: A capability perspective. *Journal of Business Research*, 95, 116-127.

Nair, B., & Joglekar, A. R. (2012). The Role of Effective Communication in School Achievement. *IOSR Journal of Humanities and Social Science (JHSS)* ISSN: 2279-0837, ISBN: 2279-0845. Volume, 1, 01-02.

Norris, K., Lucas, L., & Prudhoe, C. (2012). Examining critical literacy: Preparing preservice teachers to use critical literacy in the early childhood classroom. *Multicultural Education*, 19(2), 59-62.

O'Neill, B. (2010). Media literacy and communication rights ethical individualism in the new media environment. *International Communication Gazette*, 72(4-5), 323-338.

O'Sullivan, P. B., & Carr, C. T. (2018). Masspersonal communication: A model bridging the mass-interpersonal divide. *New Media & Society*, 20(3), 1161-1180.

Orikpe, E. A. (2013). Education and national security: Challenges and the way forward. *Journal of Educational and Social Research*, 3(10), 53.

Oshio, E. (2009, November). The challenge of national security and development. In A paper delivered at the Delta State Christian Professional League Seminar on Crises Management and Nation Building at Grand Hotel, Asaba, on Thursday 19th November.

Østby, G., & Urdal, H. (2011). Education and civil conflict: A review of the quantitative, empirical literature. Background paper prepared for the Education for All Global Monitoring Report.

Owen, L., Lewis, C., Auty, S., & Buijzen, M. (2013). Is children's understanding of nontraditional advertising comparable to their understanding of television advertising?. *Journal of Public Policy & Marketing*, 32(2), 195-206.

Paraskevas, A. (2006) 'Crisis management or crisis response system?', *Management Decision*, 44(7), pp. 892–907.

- Park, S. (2012). Dimensions of digital media literacy and the relationship with social exclusion. *Media International Australia*, 142(1), 87-100.
- Paul, R., & Elder, L. (2019). *A guide for educators to critical thinking competency standards: Standards, principles, performance indicators, and outcomes with a critical thinking master rubric*. Rowman & Littlefield.
- Penrose, J. M. (2000). The role of perception in crisis planning. *Public Relations Review*, 26(2), 155-171.
- Petranová, D., Hossová, M., & Velický, P. (2017). Current development trends of media literacy in European Union countries. *Communication Today*, 8(1), 52.
- Petty, R., & Guthrie, J. (2000). Intellectual capital literature review. *Journal of intellectual capital*.
- Phelps, S. (2010). Critical literacy: Using nonfiction to learn about Islam. *Journal of Adolescent & Adult Literacy*, 54(3), 190-198.
- Pinto, L. E. (2013). When politics trump evidence: Financial literacy education narratives following the global financial crisis. *Journal of Education Policy*, 28(1), 95-120.
- Pinto, L. E., & Coulson, E. (2011). Social justice and the gender politics of financial literacy education. *Journal of the Canadian Association for Curriculum Studies*, 9(2), 54-85.
- Potter, W. J. (2010). The state of media literacy. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 54(4), 675-696.
- Potter, W. J. (2010). The state of media literacy. *Journal of broadcasting & electronic media*, 54(4), 675-696.
- Potter, W. J. 2013. *Media Literacy*, 6th edn. Los Angeles: Sage Publications.
- Ranieri, M., Bruni, I., & de Xivry, A. C. O. (2017). Teachers' Professional Development on Digital and Media Literacy. Findings and recommendations from a European project. *Research on Education and Media*, 9(2), 10-19.
- Rawat, D. (2016). Importance of communication in teaching learning process. *Scholarly Research Journal for Interdisciplinary Studies*, 4(26), 3058-3063.
- Reed, V. A., & Trumbo, S. (2019). The Relative Importance of Selected Communication Skills for Positive Peer Relations: American Adolescents' Opinions. *Communication Disorders Quarterly*, 1525740118819684.
- Ritchie, B. W. (2004). Chaos, crises and disasters: a strategic approach to crisis management in the tourism industry. *Tourism management*, 25(6), 669-683.
- Rogers, R. (2011). Critical discourse analysis in education. *Discourse and education*, 3, 53-68.

- Rosenbaum, J. E., Beentjes, J. W., & Konig, R. P. (2008). Mapping media literacy key concepts and future directions. *Annals of the International Communication Association*, 32(1), 313-353.
- Roshan, M., Warren, M., & Carr, R. (2016). Understanding the use of social media by organisations for crisis communication. *Computers in Human Behavior*, 63, 350-361.
- Sappington, K. (2017, March). Media Literacy Assignment Integration and the Challenges of Implementation. In *Society for Information Technology & Teacher Education International Conference* (pp. 1783-1785). Association for the Advancement of Computing in Education (AACE).
- Sapriel, C. (2003). Effective crisis management: Tools and best practice for the new millennium. *Journal of communication management*, 7(4), 348-355.
- Sapriel, C. (2003). Effective crisis management: Tools and best practice for the new millennium. *Journal of communication management*, 7(4), 348-355.
- Sassi, S., & Goaid, M. (2013). Financial development, ICT diffusion and economic growth: Lessons from MENA region. *Telecommunications Policy*, 37(4-5), 252-261.
- Sawalha, I. H. S., Jraisat, L. E., & Al-Qudah, K. A. (2013). Crisis and disaster management in Jordanian hotels: practices and cultural considerations. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*. 22(3): 210-228.
- Shaia, J. S., & Gonzenbach, W. J. (2007). Communications with management in times of difficulty and crisis: Silence explained. *International Journal of Strategic Communication*, 1(3), 139-150.
- Shao, X., & Purpur, G. (2016). Effects of information literacy skills on student writing and course performance. *The Journal of Academic Librarianship*, 42(6), 670-678.
- Shrivastava, P., Mitroff, I., & Alpaslan, C. M. (2013). Imagining an education in crisis management. *Journal of Management Education*, 37(1), 6-20.
- Sinnar, S. (2013). Protecting Rights from within: Inspectors General and National Security Oversight. *Stan. L. Rev.*, 65, 1027.
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333-339.
- Stephens, K. K., Malone, P. C., & Bailey, C. M. (2005). Communicating with stakeholders during a crisis: Evaluating message strategies. *The Journal of Business Communication* (1973), 42(4), 390-419.
- Stern, E. (2014). *Designing crisis management training and exercises for strategic leaders*. Stockholm: National Defense College
- Stiff, J. B., & Mongeau, P. A. (2016). *Persuasive communication*. Guilford Publications.

- Strachan-Morris, D. (2012). Threat and risk: what is the difference and why does it matter?. *Intelligence and National Security*, 27(2), 172-186.
- Šupšáková, B. (2016). Media education of children and youth as a path to media literacy. *Communication today*, 7(1), 32-51.
- Suter, E., Arndt, J., Arthur, N., Parboosingh, J., Taylor, E., & Deutschlander, S. (2009). Role understanding and effective communication as core competencies for collaborative practice. *Journal of interprofessional care*, 23(1), 41-51.
- Taylor, L. H. (2008). Information literacy in subject-specific vocabularies: A path to critical thinking. *College & Undergraduate Libraries*, 15(1-2), 141-158.
- Tierney, K. (2012). Disaster governance: Social, political, and economic dimensions. *Annual Review of Environment and Resources*, 37, 341-363.
- Tierney, K., & Oliver-Smith, A. (2012). Social dimensions of disaster recovery. *International Journal of Mass Emergencies & Disasters*, 30(2).
- Tucker, L., & Melewar, T. C. (2005). Corporate reputation and crisis management: The threat and manageability of anti-corporatism. *Corporate reputation review*, 7(4), 377-387.
- UNESCO (1999). Recommendations Addressed to the United Nations Educational Scientific and Cultural Organization UNESCO, p.273-274.
- Uzodike, U. O., & Isike, C. (2009). Whose security? Understanding the Niger Delta crisis as a clash of two security conceptions. *African Security Studies*, 18(3), 103-116.
- Van Dijk, J. A. G. M., & Van Deursen, (2010). Traditional media skills and digital media skills: Much of a difference. In 60th Annual International Communication Association (ICA) Conference, Singapore.
- Varma, T. M. (2011). Crisis communication in higher education: The use of “negotiation” as a strategy to manage crisis. *Public Relations Review*, 37(4), 373-375.
- Vielhaber, M. E., & Waltman, J. L. (2008). Changing uses of technology: Crisis communication responses in a faculty strike. *The Journal of Business Communication* (1973), 45(3), 308-330.
- Vraga, E. K., & Tully, M. (2015). Media literacy messages and hostile media perceptions: Processing of nonpartisan versus partisan political information. *Mass Communication and Society*, 18(4), 422-448.
- Vroom, V., Yetton, P., & Jago, A. (2015). Normative decision process theory, Pages 207-232 in Miner, J.B. (Ed.) *Essential Theories in Motivation and Leadership*, Armonk, NY: Sharpe

- Wagner, W. (2003). Why the EU's common foreign and security policy will remain intergovernmental: a rationalist institutional choice analysis of European crisis management policy. *Journal of European Public Policy*, 10(4), 576-595.
- Waiguny, M. K., & Terlutter, R. (2011). Differences in children's processing of advergames and TV commercials. In *Advances in Advertising Research* (Vol. 2) (pp. 35-51). Gabler.
- Walker, W. E., Giddings, J., & Armstrong, S. (2011). Training and learning for crisis management using a virtual simulation/gaming environment. *Cognition, Technology & Work*, 13(3), 163-173.
- Waller, M. J., Lei, Z., & Pratten, R. (2014). Focusing on teams in crisis management education: An integration and simulation-based approach. *Academy of Management Learning & Education*, 13(2), 208-221.
- Ward, D. (2006). Revisioning information literacy for lifelong meaning. *The Journal of Academic Librarianship*, 32(4), 396-402.
- Webber, S., & Johnston, B. (2000). Conceptions of information literacy: new perspectives and implications. *Journal of information science*, 26(6), 381-397.
- Weiner, J. M. (2011). Is there a difference between critical thinking and information literacy?. *Journal of information literacy*, 5(2), 81-92.
- Wenner, R. M. (2016). *Media Literacy Definitions*.
- Wigley, S., & Fontenot, M. (2009). Where media turn during crises: A look at information subsidies and the Virginia Tech shootings. *Electronic News*, 3(2), 94-108.
- Wilson, A. (2016). *Ritual and conflict: The social relations of childbirth in early modern England*. Routledge.
- Wing, J. M. (2006). Computational thinking. *Communications of the ACM*, 49(3), 33-35.
- Woods, M. (2009). A contingency theory perspective on the risk management control system within Birmingham City Council. *Management Accounting Research*, 20(1), 69-81.
- Wooten, L. P., & James, E. H. (2008). Linking crisis management and leadership competencies: The role of human resource development. *Advances in developing human resources*, 10(3), 352-379.
- Yarnykh, V. (2017). The Global Aspects of Modern Media Education in Educational Space. *US-China Education Review*, 7(6), 284-290.
- Zakharia, Z., & Bartlett, L. (2014). Literacy education in conflict and crisis-affected contexts. *Academic Journal*, 122(17), 81-103.
- Zurkowski, P. G. (1974). *The Information Service Environment Relationships and Priorities*. Related Paper No. 5.