

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΟ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟ ΤΗΣ «ΝΕΡΑΪΔΑΣ ΤΗΣ ΚΑΛΗΣ ΙΔΕΑΣ» THE GOOD IDEA FAIRY EFFECT*

*ο όρος εγκρίθηκε πρόσφατα από τον επιστημονικό φορέα που ασχολείται με θέματα ορολογίας, την Ελληνική Εταιρεία Ορολογίας (ΕΛΕΤΟ)

«Η τροποποίηση ή η μη απαραίτητη απαλοιφή μιας παραμέτρου ενός δομημένου πλάνου ή ενός στρατηγικού σχεδιασμού, το μετατρέπει σε ανεπαρκές, καθιστώντας το ανασφαλές. Είναι καλύτερο να εφαρμόζουμε ένα έστω μέτριο σχέδιο, παρά να ακολουθούμε μια ιδέα της τελευταίας στιγμής, που οδηγεί σε μη απαραίτητο αυτοσχεδιασμό»

ΤΟΥ ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ ΚΟΛΛΙΑ
ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ ΕΡΓΩΝ ΥΠΟΔΟΜΗΣ, ΓΕΩΛΟΓΟΣ, MSC ΓΕΩΤΕΧΝΙΚΟΣ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΛΟΓΟΣ, ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ ΣΧΟΛΗΣ ΠΑΜ-ΠΣΕΑ, ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΣ ΦΟΙΤΗΤΗΣ
ΣΤΟ ΔΙΙΔΡΥΜΑΤΙΚΟ ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΟΓΕΝΩΝ ΚΑΙ ΦΥΣΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΩΝ» ΤΟΥ
ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΙΚΗΣ ΑΚΑΔΗΜΙΑΣ,
ΜΕ ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΑ ΚΑΘΗΓΗΤΗ ΤΟΝ ΠΥΡΑΡΧΟ ΔΡ. ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟ ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΗ

ΣΥΝΟΨΗ - ΣΚΟΠΟΣ

Ο σχεδιασμός και ο τρόπος δράσης ομάδων, φορέων ή οργανισμών που ασχολούνται με τη διαχείριση κρίσεων ή καταστροφών, πολλές φορές ανατρέπεται ή συχνά προκαλείται σύγχυση στα μέλη τους, μετά από την απρόσμενη επίσκεψη της «Νεράιδας της Καλής Ιδέας». Ο ορθός σχεδιασμός και η τήρηση του προαποφασισμένου σχεδίου αποτρέπει τις άσκοπες ιδέες της τελευταίας στιγμής.



Μελέτη/διαχείριση κρίσεων/σχεδιασμός/ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ

ενεργητική ή και διοικητική αντιμετώπιση κρίσεων που ήδη έχουν εμφανιστεί. Αποτελεί ένα σύγχρονο εργαλείο, με κύριο στόχο την ανάλυση και διαχείριση των κινδύνων που αντιμετωπίζει μία χώρα, ένας οργανισμός, ή εν γένει μια δομή και έχει άμεση σχέση με την κουλτούρα της ασφάλειας. Είναι δηλαδή η αντίδραση, ένας τρόπος αντιμετώπισης μιας απειλής, που αποτελεί οινικό πιθανής κρίσης και η συστηματική προσπάθεια για την πρόληψη και την αποτροπή της, που προκαλείται από απρόβλεπτα γεγονότα.

ΣΧΕΔΙΑ - ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Σχέδιο καλούμε ένα πλάνο, ένα επίσημο κείμενο συμφωνημένων ρόλων, αρμοδιοτήτων, στρατηγικών, συστημάτων και ρυθμίσεων για την αντιμετώπιση μίας πιθανής κρίσης.

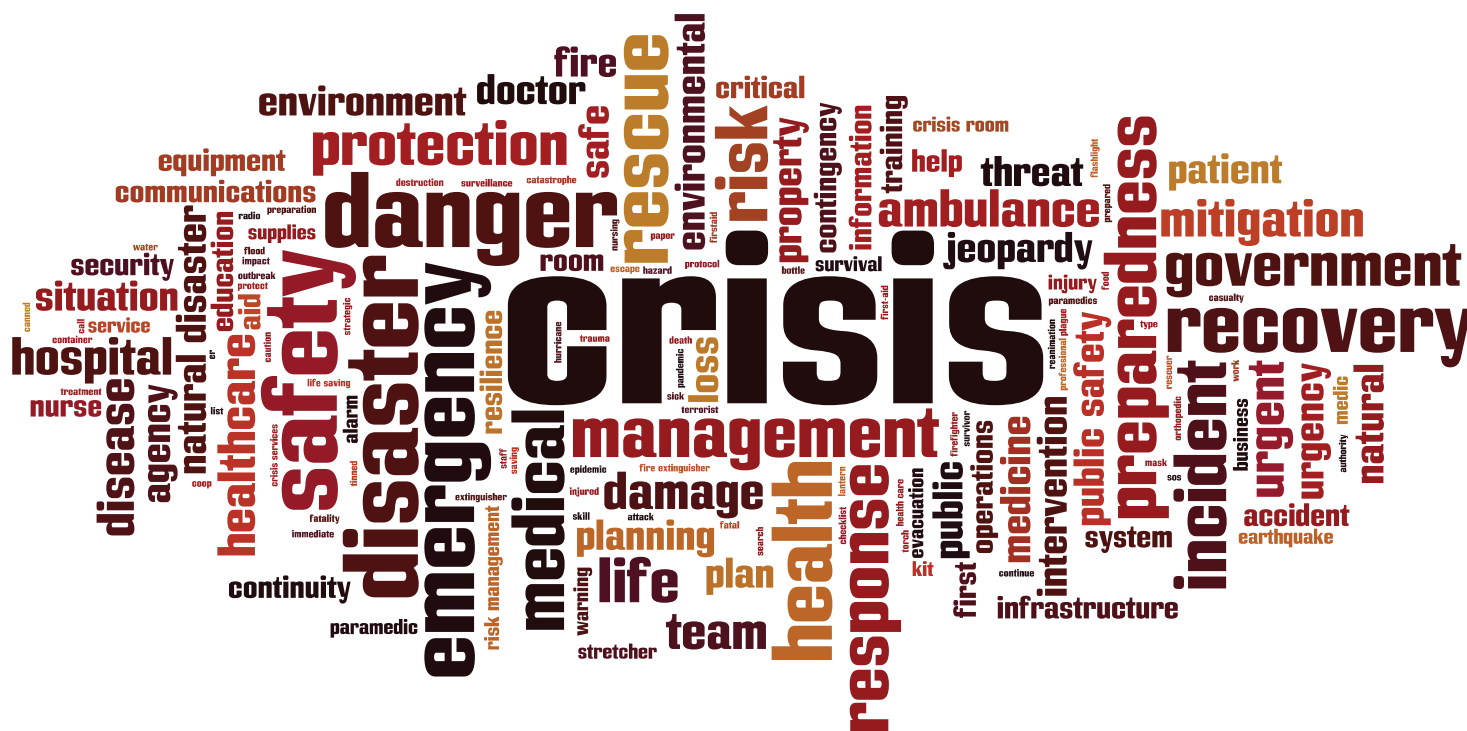
Ο Σχεδιασμός είναι μία διαρκής κυκλική διεργασία που συνίσταται: α)στην ανάλυση και στην εκτίμηση κινδύνου, β)στη σύνταξη σχεδίων, γ)στη δημιουρ-

γία ομάδας χειρισμού κρίσεων, δ)στην εκπαίδευση του προσωπικού που εμπλέκεται στην εφαρμογή των σχεδίων, ε)στις ασκήσεις για τη δοκιμασία και τον έλεγχο των σχεδίων και την εξάσκηση του προσωπικού και τέλος στ)στη διαρκή αναθεώρηση/επικαιροποίηση των σχεδίων αυτών, στη βάση της ανάλυσης του περιβάλλοντος και της ταυτοποίησης των κρίσιμων ζητημάτων.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Είναι σύνηθες ανάμεσα σε γνωστούς ή φίλους να έχει αποφασισθεί που θα πάνε για ποτό το βράδυ της Παρασκευής, μετά από μια αγχωτική μέρα, έχουν ντυθεί ανάλογα, έχουν προετοιμασθεί ψυχολογικά για τη σχετική διασκέδαση, κ.λ.π. και την τελευταία στιγμή, πριν μπουν στο bar που έχουν προαποφασίσει, σε ένα μέλος της παρέας έρχεται μια άλλη ιδέα για «βραδινή έξοδο», για μια άλλου είδους διασκέδαση το συγκεκριμένο βράδυ. Αρχίζει όλη η παρέα να το συζητά εκ νέου, η ώρα περνάει και τελικά καταστρέφεται η βραδιά!!!

Όχι σπάνια, έχεις καθορίσει με τους συναδέλφους σου



το πως θα γίνει η παρουσίαση σε ένα project, έχετε κανονίσει όλες τις λεπτομέρειες και τους «ρόλους» του κάθε στελέχους, έχετε κάνει πρόβες και την ώρα της παρουσίασης «πέφτει» από κάποιον μια άλλη ιδέα, την οποία «ρίχνει» την ώρα εκείνη στο τραπέζι και σας εκθέτει σε πελάτες, προϊσταμένους, κ.λ.π.

Αυτό το φαινόμενο έχει όνομα ... και λέγεται ... The good Idea Fairy! Ο όρος χρησιμοποιείται κυρίως από τους Στρατιωτικούς (US ARMY) όπου και πρωτοεμφανίστηκε.

Η ΝΕΡΑΪΔΑ ΤΗΣ ΚΑΛΗΣ ΙΔΕΑΣ*

Είναι, δηλαδή το φαινόμενο κατά το οποίο ένα άτομο ή κάποια ομάδα έχει κάνει τον ανάλογο σχεδιασμό, ο οποίος έχει συμφωνηθεί και έχει γίνει αποδεκτός από όλους και ξαφνικά εμφανίζεται κάποιος με μία «καλή ιδέα», μια έμπνευση της τελευταίας στιγμής, η οποία δεν έχει παραμετροποιηθεί, ούτε έχει συζητηθεί αρκετά. Είναι σχεδόν σίγουρο ότι όσο καλή και αν «ακούγεται» αυτή η ιδέα, θα προκαλέσει σοβαρές επιπτώσεις στον σχεδιασμό, από τις πιο απλές, επειδή δεν έχει δοκιμαστεί, μέχρι τις πιο σοβαρές. Επειδή ακούγεται καλή ιδέα, δε σημαίνει ότι είναι υποχρεωτικά εξίσου καλή ιδέα! Όταν αυτό γίνεται σε επουσιώδη ή καθημερινά πράγματα, (π.χ. στον εργασιακό χώρο

ενός οργανισμού), είναι απλά ενοχλητικό ή δημιουργεί προβλήματα, όταν όμως εμφανίζεται στη διάρκεια μιας κρίσης ή κατά την εκδήλωση ενός ακραίου φυσικού φαινομένου, όπου οι αρμόδιες αρχές οφείλουν να ενεργήσουν άμεσα, το πιθανότερο είναι να έχει ζημιγόνα αποτελέσματα.

«Δύσκολη Μέρα: Η Αυτοβιογραφία ενός Navy SEAL» με υπότιτλο «Η μαρτυρία-ντοκουμέντο για την αποστολή εξόντωσης του Οσάμα Μπιν Λάντεν». Ο συγγραφέας ήταν μέλος της ειδικής αντιτρομοκρατικής μονάδας DEVGRU (Development Group, Ομάδα Ανάπτυξης), που παλαιότερα ονομάζονταν SEAL Team 6, της Διοίκησης Ειδικών Επιχειρήσεων του Πολεμικού Ναυτικού των ΗΠΑ. Στο συγκριμένο βιβλίο υπάρχει ο όρος «Η νεράιδα της καλής ιδέας».

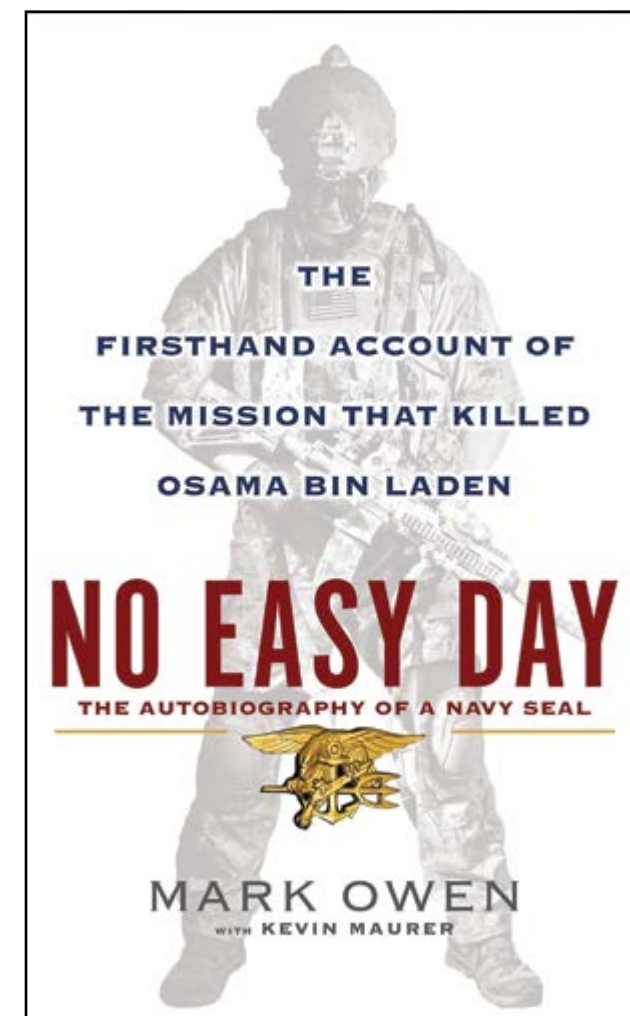
Όσον αφορά τώρα στη διαχείριση κρίσεων, τίθεται η εξής υπόθεση: Έστω ότι έχει σχεδιαστεί από την ομάδα διαχείρισης καταστροφών ο τρόπος αντιμετώπισης ενός συμβάντος. Έχει ληφθεί υπόψη ότι όσο πιο σύνθετο είναι ένα πλάνο, τόσο πιο πιθανό είναι να αγνοηθεί στην πραγματική κρίση, ακόμα κι αν έχουν συμμετάσχει σε ασκήσεις όλα τα μέλη της ομάδας. Έστω ότι έχουν ελεγχθεί όλες οι παράμετροι, έχουν εξετασθεί όλα τα σχετικά πρωτόκολλα και ο τρόπος αντίδρασης. Ξαφνικά, ενώ έχει ξεκινήσει η δράση και τρέχουν πλέον τα γεγονότα, κάποιος από την ομάδα καταθέτει μια άλλη, μια νέα ιδέα!!!! Ακόμα κι αν δεν εφαρμοσθεί τε-

λικά αυτή η ιδέα και μόνο το άκουσμα κάτι διαφορετικού ή ενός άλλου τρόπου δράσης, μέσα στην ομάδα την ώρα του συμβάντος, λίγο πριν ή στον δρόμο για αυτό, δημιουργεί σύγχυση και αμφιβολία στους συμμετέχοντες.

Πρέπει να γίνει σαφές ότι αυτό το φαινόμενο, με κάποιους να νομίζουν ότι τους επισκέφτηκε μια νεράιδα, τους άγγιξε με το μαγικό της ραβδάκι και τους «εμφύτεψε» μια λαμπερή σκέψη, μια καταπληκτική ιδέα, δυσχεραίνει κατά πολύ τα πράγματα σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης. Άτομα που εντάχθηκαν πρόσφατα σε μια ομάδα και δεν είχαν σκεφτεί ποτέ, έως εκείνη την στιγμή, πώς θα αντιδράσουν σε ένα έκτακτο περιστατικό, ζαφνικά έχουν μία επίσκεψη από τη «Νεράιδα της καλής ιδέας» και την ακολουθούν, ή ακόμα χειρότερα απαιτούν και από άλλους να την εφαρμόσουν χωρίς δεύτερη σκέψη και συνήθως η κατάληξη είναι τραγική.

Δυστυχώς, πολλοί άνθρωποι πέφτουν στην παγίδα της «Νεραίδας της καλής ιδέας» που εμφανίζεται ξαφνικά και συνήθως οδηγεί σε ολέθρια αποτελέσματα. Οι άνθρωποι που επιχειρούν σε μια κρίση (πυροσβέστες, εθελοντικές ομάδες, στελέχη Πολιτικής Προστασίας, κ.λ.π.), αλλά κυρίως οι επικεφαλής τους, πρέπει να έχουν αναλυτική και δομημένη σκέψη και να υλοποιούν αυτό που έχουν αποφασίσει σε προγενέστερο στάδιο για την αντιμετώπιση του συγκεκριμένου γεγονότος. Οφείλουν όμως και να διαφοροποιούν/ξεχωρίζουν τις «καλές» ιδέες της Νεραίδας, από μια ορθή συμβουλή. Επιπλέον, είναι απαραίτητο να βρεθεί η χρυσή τομή, ανάμεσα στα σχέδια και στον υπερβολικό σχεδιασμό, ο οποίος δρα διαλυτικά και αποδομεί την ομάδα, αν δεν είναι εύκολα κατανοητός. Παράλληλα βέβαια, είναι δόκιμο και η ομάδα να έχει αφομοιώσει τον προσυμφωνημένο τρόπο δράσης, πριν την στιγμή του συμβάντος.

Σαφώς, δεν είναι εφικτό να προβλεφθούν όλες οι περιπτώσεις που μπορεί να λάβουν χώρα σε ένα έκτακτο γεγονός, γι' αυτό και ο σχεδιασμός θα πρέπει να γίνεται έχοντας πάντα υπόψη μας, ότι όλα μπορούν να αλλάξουν και ότι δε δεν δύναται να προνοηθούν όλες οι πιθανές εκφάνσεις ενός συμβάντος. Άλλωστε, με τον ορθό σχεδιασμό θα αποκλειστεί η πλειονότητα των εκπλήξεων και έστω και εάν το γενικό σχέδιο τελικά αποτύχει, συνολικά ή εν μέρει, δεν θα προκληθεί απόλυτη παράλυση. Έτσι, εάν για παράδειγμα η διάδοση της φωτιάς εξελιχθεί με άλλον τρόπο από τον αναμενόμενο, ή εάν η διακομιδή ενός ασθενούς δεν ολοκληρωθεί ομαλά, θα υπάρχει τρόπος αντίδρασης, γιατί



«Δύσκολη Μέρα: Η Αυτοβιογραφία ενός Navy SEAL» με υπότιτλο «Η μαρτυρία-ντοκουμέντο για την αποστολή εξόντωσης του Οσάμα Μπιν Λάντεν». Ο συγγραφέας ήταν μέλος της ειδικής αντιτρομοκρατικής μονάδας DEVGRU (Development Group, Ομάδα Ανάπτυξης), που παλαιότερα ονομαζόταν SEAL Team 6, της Διοίκησης Ειδικών Επιχειρήσεων του Πολεμικού Ναυτικού των ΗΠΑ. Στο συγγραμμένο βιβλίο υπάρχει ο όρος «Η νεράιδα της καλής ιδέας».

θα είναι γνωστό ότι και αυτό είναι μέσα στον γενικό σχεδιασμό.

Κυρίως όμως, πρέπει να γίνει σαφές ότι την ώρα του συμβάντος απλά ενεργούμε βάσει του υπάρχοντος σχεδίου ή των ανάλογων μνημονίων και εν συνεχεία ακολουθεί η αποτίμηση (lessons to learn) και η πιθανή βελτιστοποίηση των σχεδίων. Την κρίσιμη ώρα απομακρύνουμε την «Νεράιδα της καλής ιδέας» που μειώνει την αυτοπεποίθηση των συμμετεχόντων και διογκώνει την ανάγκη για προβολή ενός μέλους της ομάδας.

ΕΝΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Δεν έχει περάσει πολύ καιρός από τότε που συμμετείχα σε άσκηση ετοιμότητας επί χάρτου, τμήμα της οποίας

* Ο όρος «νεράιδα της καλής ιδέας» εμφανίζεται στο βιβλίο «No Easy Day» Mark Owen, Kevin Maurer, September 4, 2012, ISBN 978-0525953722, που έχει κυκλοφορήσει στα Ελληνικά με τίτλο «Δύσκολη μέρα - Η αυτοβιογραφία ενός navy seal» μετάφραση: Μαριάννα Μπεμπητίδη, Εκδόσεις: Πάπυρος, 2013, ISBN 978-960-486-060-9.



ήταν και η εκκένωση περιοχών με μεταφορά ευάλωτων και ειδικών πληθυσμιακών ομάδων.

Τα μνημόνια ενεργειών και συνεργασίας είχαν μελετηθεί διεξοδικά, το σχέδιο δράσης είχε συζητηθεί και αναλυθεί παρουσία των εμπλεκόμενων και όλα ήταν έτοιμα για τη διεκπεραίωση της άσκησης, η οποία θα γινόταν παρουσία κάποιων τοπικών αιρετών, αυτοδιοικητικών εκπροσώπων αλλά και υπηρεσιακών παραγόντων.

Αρκετή ώρα μετά, το σενάριο είχε αρχίσει να «τρέχει», ταυτόχρονα πραγματοποιούνταν τηλεφωνικές επικοινωνίες και άλλες επαφές με συναρμόδιους φορείς, με στόχο την επιτυχή ολοκλήρωση της άσκησης. Όλα εξελίσσονταν ομαλά και βάσει του σχεδίου. Ξαφνικά ένα μέλος της ομάδας αποφάσισε να δώσει εντολή να μην ακολουθηθεί η συγκεκριμένη και προκαθορισμένη διαδρομή και ο ανάλογος οδικός άξονας για την εκκένωση, ούτε η εφεδρική εναλλακτική διαδρομή που και αυτή ήταν προκαθορισμένη, αλλά πρότεινε μια άλλη διαδρομή που σύμφωνα με την εκφρασμένη την ώρα εκείνη άποψη ήταν «...ο συντομότερος και συνεπώς ο καλύτερος δρόμος». Η υιοθέτηση αυτής της αλλαγής, θα είχε ως αποτέλεσμα την «αχρήστευση» των διαφόρων σταθμών ανεφοδιασμού που υπήρχαν πάνω στην αρχική και εναλλακτική διαδρομή, την απομάκρυνση όλης της φάλαγγας ή των μεμονωμένων οχημάτων

από το Κέντρο Υγείας που είχε τεθεί σε κατάσταση ετοιμότητας στην περίπτωση ανάγκης, την αλλαγή των χώρων συγκέντρωσης των πληθυσμιακών ομάδων και πολλές άλλες συνέπειες. Η προτεινόμενη αυτή αλλαγή της τελευταίας στιγμής, επέφερε προβληματισμούς και αμφιβολίες. Ένας εκ των αιρετών εκπροσώπων άρχισε να ρωτάει για την αρχική διαδρομή. Στη συζήτηση ενεπλάκησαν και οι υπόλοιποι παρευρισκόμενοι συζητώντας την σκοπιμότητα αυτής της διαδρομής, τα πλεονεκτήματα του ενός ή του άλλου οδικού άξονα και το πράγμα άρχισε να ξεφεύγει, ενώ η άσκηση ήταν εν εξέλιξη. Εκεί ήταν που κάτι με «τύφλωσε» σαν πολλά δυνατά flash. Αρχικά νόμισα ότι ήταν από τον πονοκέφαλο που με έπιασε από αυτά που άκουγα και τη διάχυτη απογοήτευση, αλλά τελικά κατάλαβα ότι μάλλον ήταν από την «αστερόσκονη» που γέμισε η αίθουσα επειδή η «Νεράιδα της Καλής Ιδέας» με το μαγικό άγγιγμα του ραβδιού της, ακούμπησε το μέλος της ομάδας μας! Τελικά, ευτυχώς με συνοπτικές διαδικασίες επεσήμανα στον επικεφαλής το αρχικό σχέδιο και τις παραμέτρους που συνέθεταν το συγκεκριμένο τμήμα της άσκησης και χωρίς άλλη χρονοτριβή προχωρήσαμε στην ολοκλήρωση του σεναρίου, χωρίς ατέρμονες συζητήσεις ή εκτροχιασμό σε άλλο σημείο της άσκησης, που ευτυχώς ήταν επί χάρτου.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Το φαινόμενο κατά το οποίο ένα άτομο ή κάποια ομάδα έχει κάνει τον ανάλογο σχεδιασμό και ξαφνικά εμφανίζεται μία «καλή ιδέα», ένας μη απαραίτητος αυτοσχεδιασμός της τελευταίας στιγμής, για τον οποίο δεν έχουν εκτιμηθεί όλες οι παράμετροι επαρκώς, ονομάζεται: «Η Νεράιδα της Καλής Ιδέας» και θα προκαλέσει σοβαρές επιπτώσεις στην εφαρμογή του σχεδίου (στρέβλωση, άρνηση, περιττές αλλαγές), αλλά θα έχει και αρνητικές συνέπειες στους συμμετέχοντες (σύγχυση, σύγκρουση, ανασφάλεια, απογοήτευση, μείωση αυτοπεποίθησης, άγχος). Η «ευφάνταστη σύλληψη» μιας ιδέας, η «επιφοίτηση» και η ανακοίνωση της «τέλειας ιδέας» δεν έχουν ρόλο ύπαρξης την ώρα της δράσης. Η φανερά ανάγκη για τροφοδότηση του εγωισμού ενός μέλους της ομάδας και η τάση που υπάρχει να θέλει να αφήσει το αποτύπωμά του, δεν πρέπει να επηρεάζει την κρίση του επικεφαλής. Την ώρα του συμβάντος ενεργούμε βάσει του υπάρχοντος σχεδίου ή των ανάλογων μνημονίων και μετά ακολουθεί η αποτίμηση (lessons to learn) του συμβάντος, των ενεργειών και η πιθανή βελτιστοποίηση των σχεδίων στο μέλλον. 🧠