

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΡΙΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

Στόχος του μαθήματος είναι μέσα από το συνδυασμό θεωρητικών προσεγγίσεων και μελέτης περιπτώσεων να εισάγει τους φοιτητές στη φιλοσοφία της διαχείρισης κρίσεων και να προβάλλει τα κύρια εργαλεία αντιμετώπισης τους. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη μελέτη των επικοινωνιακών στρατηγικών διαχείρισης κρίσης, στους παράγοντες που καθορίζουν την επιλογή της κατάλληλης στρατηγικής και στις αλλαγές που επιφέρουν οι νέες τεχνολογίες και τα κοινωνικά μέσα στις παραδοσιακές θεωρίες της επικοινωνιακής διαχείρισης κρίσεων. Κατά τη διάρκεια του μαθήματος εξετάζεται η σημασία του Σχεδίου Διαχείρισης Κρίσεων, η σύσταση και η λειτουργία της Ομάδας Διαχείρισης Κρίσεων, ενώ αναλύεται μια σειρά κρίσεων, οι οποίες θεωρούνται αντιπροσωπευτικές, ως προς τα αίτιά τους, την έντασή τους και τη στρατηγική που ακολουθήθηκε. Παράλληλα, οι φοιτητές εισάγονται στην έννοια των συγκρούσεων και των διαπραγματεύσεων ενώ παρουσιάζονται οι διάφοροι τύποι συγκρούσεων και οι στρατηγικές επίλυσής τους.

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος ο φοιτητής / τριες θα είναι σε θέση να:

- Να κατηγοριοποιούν τις διάφορες μορφές κρίσεων.
- Να διαμορφώνουν εναλλακτικά σενάρια για την προληπτική αντιμετώπιση των κρίσεων.
- Να εντάσσουν τις θεωρητικές προσεγγίσεις της επικοινωνιακής διαχείρισης κρίσεων στη επικοινωνία της επιχείρησης/οργανισμού/προϊόντος κατά τη διάρκεια κρίσεων.
- Να σχεδιάζουν προγράμματα και σχέδια διαχείρισης κρίσεων.
- Να συγκρίνουν και να αντιπαραβάλλουν με κριτήριο την αποτελεσματικότητα τις διάφορες επικοινωνιακές στρατηγικές διαχείρισης κρίσεων.
- Να ενσωματώνουν τις θεωρητικές προσεγγίσεις για τη διαχείριση συγκρούσεων στην επίλυση συγκρούσεων στο χώρο εργασίας.
- Να αξιολογούν στρατηγικές διαχείρισης συγκρούσεων λαμβάνοντας υπόψη τα αίτια και τις συνέπειές τους.