**機關安全及危機處理─1**

前言：**危機的種類固然很多，但無論是屬於何種性質的危機，及早發現徵兆絕對位居第一要素。**

一、 前言

以往除了在戰時，少有敵方的刻意破壞外，然而美國「911」遭恐怖份子攻擊後，連西方支持美國反恐措施之其他各國使館及政府機構也頓時陷入可能被攻擊之陰影中。即使在平常，隨著社會日益開放，民眾聚集到政府機關「陳情抗議」、丟雞蛋者有之，而宵小不法破壞入侵也時有所聞。所謂「無恃敵之不來，恃吾有以待之！」因此，如何針對機關安全，做好危機應變管理，乃重要課題！

二、危機的意義種類與特性

（一）危機意義

韋氏字典詮釋的「危機」是一件事的轉機與惡化的分水嶺，亦是決定性或關鍵性的一刻。危機通常具有下列特性：

1. 「驚異性(surprise)」:事出突然，始料未及。
2. 「後果嚴重性」：不處理，後果將持續惡化嚴重。
3. 「價值衝突性」：與事發前原來價值觀念嚴重矛盾。
4. 「時間急迫性」：可以使用之決策處理時間短促。
5. 「潛在機會性」：危機不必然全是負面的，所謂「危險」中有「機會」，處理得當，危機也往往帶來轉機。

（二）危機種類：

1. 依層次分：危機可以層次之不同分為個人危機、團體危機、組織（社會）危機、和國家危機等。
2. 依時間分：危機也可以發生時間之長短分為突發危機或潛在危機，前者如企業負責人突然死亡、忽然停電導致生產中斷等等；後者如單位遭到貪污收賄指控、勞資談判陷入僵局，工會以罷工威脅等等
3. 依原因分：危機也可以發生原因分為天然造成（Natural）之危機（天災）或人為造成（Man-Made）危機（人禍）。前者如颱風、地震、洪水、雷電等災害；後者如謠言、犯罪、失火等等（代續）。（摘自清流月刊）