**機關安全及危機處理─2**

三、企業常見危機事件

根據Steven Fink（1987)一項針對美國財星雜誌列名為前五百大企業所進行的訪查中，接受調查的主管皆同意他們所屬的企業容易發生下列十一種危機包括：

1. 工業意外：火災,工安事故
2. 環境問題：環保抗爭
3. 工會問題及罷工
4. 產品回收：設計品管出錯
5. 投資人的關係：負責人突然暴斃等
6. 具敵意的兼併
7. 股東會委託書之爭
8. 謠言及向新聞媒體洩漏機密
9. 政府方面的管制：法令變更
10. 恐怖活動：千面人下毒等
11. 貪污收賄。

此外，國內機關、學校常見危機事件如下列問題，包括：

發現有歹徒、小偷闖入，該怎麼辦？學生打架、同仁互毆怎麼辦？

遇到失火時怎麼辦？停電時該怎麼辦？沒有鑰匙，被鎖在門外時，該怎麼辦？

遇到地震來襲時，該怎麼辦？瓦斯外洩時該怎麼辦？遇到有人哽塞了，該怎麼辦？有陌生人來訪時，該怎麼辦？

遇到有人骨折時，該怎麼辦？如果灼傷或燙傷了，該怎麼辦？

萬一被動物咬傷了，該怎麼辦？流鼻血時該怎麼辦？

不小心吞進有毒藥物怎麼辦？當身體出現高熱症狀時，該怎麼辦？

擦傷或撞傷時，該怎麼辦？不小心割傷時該怎麼辦？

接到色情或威脅的電話時，該怎麼辦？怎樣清理碎玻璃？

有異物跑進眼睛時，該怎麼辦？發現有小偷闖入你家時，該怎麼辦？

發生車禍怎麼辦？等等……

有些事件，看似小事，處理不當，一樣引爆成危機。筆者強烈建議，不論事故大小，只要符合前述「驚異性」、「後果嚴重」、「價值衝突」、「時間急迫」等四項特性，我們就該提醒自己，你已經面臨危機情境了。（摘自清流月刊）