

狀況掌握與危機處理

◎洪子晴

電影中的意外狀況總有劇本設計好的英雄前來解救，然而真實生活一旦發生意外，是無法一廂情願地期待英雄的救援。所以災禍發生時該如何自處，便成為各機關、部隊，乃至個人學習的重要課題。

「意外」並非總是「意料之外」，往往是人員未確實遵守安全規定或作業程序所致；如去年延燒全臺的塑化劑事件，就是不肖商人擅自更改配方牟取暴利所引發的風暴。災難可區分為「天災」及「人禍」，其中人禍可以靠制度加以控制並降低其發生率；天災雖無從阻止，但仍可藉經驗法則預判其災損，事先訂立處理機制並實施預防演練，以求降低損害。因此，上級的職責除建立制度外，還包括預想一切可能的狀況並訂定處理流程，即「危機處理」。

九一一事件及卡翠娜風災後，美國國土安全部研擬出 15 種「想定」，內容包括核爆、化學攻擊、自然災害、食物汙染及網路攻擊等，做為事先預判災損、事後應變處置的準則。同樣面對天災，我國軍也依「超前部署、預置兵力、隨時防救」的原則行動，並在全軍推行「風險管理」觀念，亦即事前評估可能發生的危安因素，預先提出對策、建立應變機制及教育部屬等，都與美國國土安全部的「想定」原則不謀而合。可見先進國家面臨詭譎的世界局勢及極端的氣候變遷時，已經越來越能以積極正面的態度回應，而非消極地逃避，顯示此一觀念受重視的程度。

近來人們常說：「魔鬼藏於細節中」，事情的發生必有徵兆，只是人們常不以為意；所謂「千里之堤，潰於蟻穴」，若能提高警覺、防微杜漸，便是最經濟的危機處理。我政府雖已建立許多應變機制，然而若國人缺乏危機處理的觀念，也難以發揮作用。唯有從上到下建立正確觀念、建構嚴密的網絡，方可消弭危安因素，確保國家安全、社會安定、民眾安寧。