



Your Wellness Is Our Business



企业危机管理之必要

「危机事故」是指不寻常或具震撼性的重大事故、非一般急性压力、令受影响人士日常功能失常及可引致创伤后压力后遗症的事件。当企业面对危机事故，管理层或需要处理对内及对外的消息公布、稳定团队、处理善后等安排；受影响员工可能会经历突发事件带来的身心影响，且要配合工作上新安排，若没有适切的处理，不论对管理层或前线员工，甚或合作伙伴及客户都可能带来负面影响。

我们作为雇员支援服务的领航服务提供者，每年平均协助企业处理近100次危机事故，这些危机或突发事故包括：工业意外、员工或其家属突发离世、员工情绪失控、员工间冲突、员工或其家属自杀及企业架构重组或裁员等。我们的团队会为遭受危机或突发事故受影响的企业及员工提供专业并全面的支援，将负面影响减到最低，根据正向组织学的建议，企业应采取以下正向措施，以维持企业在面对各种突发危机事故时仍能正向、持续地发展：



1.

在任何危机发生之前，制订综合危机管理及沟通方案，并为员工提供定期培训及进行定期演习



2.

面对危机时，管理人员着重维持员工积极乐观、互助互信的心态，有计划地订立危机管理目标和预期效率，并不时作出修正



3.

在危机消除后，为员工提供回顾和分享机会，讨论事件所带来的正面学习意义



爱·启航 危机下的自我照顾之术

在纷扰的日常生活当中，危机总距离我们那么远这么近。远至难于预计的天灾，近至人际关系的变化，也可算是危机。我们总不希望危机降临，却避无可避，以下将分享一个简易小技巧让大家在危机下安顿自己情绪，专注当下，化危为机。

五感放松法 (5-4-3-2-1放松法)



视觉

观察并命名**5**样物品



触觉

触碰**4**件东西



听觉

聆听**3**种声音



嗅觉

分辨**2**种气味



味觉

想像或品尝**1**种味道



心灵加油站

轻松面对工作挑战：

在一个神奇的森林里，有一只名叫达达的独角兽。有一天，一场猛烈的暴雨袭卷而来，洪水淹没了整片树林。达达四处逃跑，试图寻找安全的地方，随着水位不断上升，达达感到前所未有的恐惧和绝望，它的心跳越来越快，几乎喘不过气来。

但就在陷入绝境的一刻，达达突然想起了自己的独特能力——将注意力集中在独角上，就能长出翅膀。达达马上整顿自己的内心，试图平静下来，把注意力完全集中在独角之上，其后，一股温暖的能量立刻笼罩了达达，它感到恐惧逐渐消散，它重新燃起了求生的希望和勇气，达达张开翅膀小心翼翼地寻找高地，最终安全逃离了洪水。

这次经历让达达明白到必须先照顾好自己心灵，才能有足够的力量去面对眼前的困境。其实，我们每一个人都是达达，拥有强大的内在资源，在危机管理中，我们需要学会善用自己的独特专长，适当地放松，调整好心态，这样一定能更有效地应对接下来的挑战。





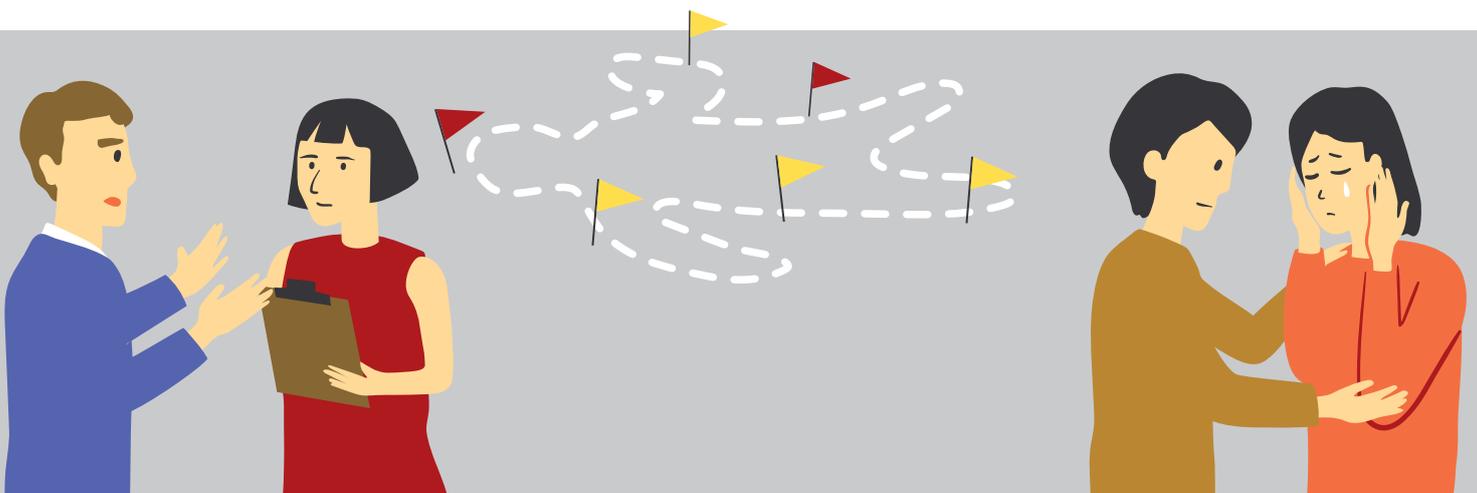
LEAP档案室

EAP咨询及辅导热线

「你好，EAP咨询及辅导热线，请问有咩帮到你？」电话的另外一端却传来急速的声音。A公司的同事Peter昨晚不幸遇到意外离世，目击事发经过的还有同事John，人力资源部同事陈小姐得悉此消息，知道Peter的家人和同事John都受到很大的冲击，故致电顾员支援计划(EAP)咨询及辅导热线求助，看看应如何向受影响人士提供合适的支援。

通话结束后，热线辅导员马上把这个紧急的需求向危机事故管理小组汇报及跟进，以尽快评估危机事故及提供支援。顾问迅速整理了一些相关资料，然后致电陈小姐和她探讨适合其公司的服务安排。在这通电话里，顾问再进一步了解陈小姐公司一些相关政策和处理惯例，以及受影响同事的人数等，也对发布消息的时间和方式，分享了需要注意的地方。另外，顾问也建议陈小姐按受影响程度将受助者分类，例如：家属以及当天目击事件的两位同事是最受影响的，估计需要安排个别辅导，帮助他们疏解这段时间最强烈的情绪；而Peter的直属上司及下属和其他有工作上接触的同事，则可按关系及层级安排小组或个别辅导服务。陈小姐也可以鼓励有需要人士使用EAP热线，让有需要的同事可以得到即时与保密的情绪支援服务。陈小姐在当天和危机事故管理小组落实安排，把握事件发生后48小时内回应和处理的黄金时间，于次日安排顾问到公司及向家属提供相关服务。

亲属及同事离世的伤痛需要时间愈合，但Peter的家属和同事对于公司能在最短时间内提供及时并专业的支援都表示感谢和欣赏。意外，很难去避免，但如何减低意外对公司及有关人士的影响便是危机管理的关键。一个完善的计划、一个清晰的程序，以及一个值得信赖的顾员支援计划的合作伙伴，绝对可以化危为机。





企业危机管理的重要性不言而喻。良好的危机管理能够帮助企业在突发事件发生时作出快速及有效的应对，最大限度地降低伤害并维护企业形象和声誉。企业需要提前制定详细的危机管理计划，明确各方职责，并定期演练和更新，确保计划的可行性和实用性。只有企业做好充分的准备和预防，才能在危机来临时迅速有效地控制局面及减少负面影响。

为提高企业应对危机的能力，我们公司定期举办企业危机管理认证课程，课程内容包括危机预防、识别、评估、应对策略等，由资深讲师授课，并安排实战演练。通过系统的理论学习，帮助参与者掌握完整的危机管理流程和技能。以下是一些有关危机管理的培训课程：

水能载舟心理危机
管理策略

「危机事故压力处理」
证书课程

带领团队突破逆境

管理员工的
「非常」行为



<https://www.fourdimensions.org/wp-content/uploads/2024/08/CISM-Course-Outline.pdf>

培训课程资料可登入此连结或扫描二维码。

有兴趣的企业欢迎随时电邮致marketing@fourdimensions.org与我们市场推广部同事联络。



公司简介

雇员发展服务/ 富达盟信顾问有限公司简介

香港基督教服务处于1991年成立雇员发展服务，另于2005年设立富达盟信顾问有限公司，致力为各大小公司及机构的雇员提供专业个人咨询及辅导服务、员工发展、培训、管理咨询及突发危机事故压力管理等服务。一直以来，我们致力与企业携手并肩打造正向工作间，促进员工的身心健康；并提升企业的持续发展优势。

地址：香港九龙尖沙咀加连威老道33号7楼

电话：(+852) 2731 6350

网址：<http://www.fourdimensions.org>



Four Dimensions Consulting Limited |

编辑小组

翟冬青、张瑜、陈晓蔚、
颜志升、黄敏明

