



# 企業危機管理之必要

「危機事故」是指不尋常或具震撼性的重大事故、非一般急性壓力、令受影響人士日常功能失常及可引致創傷後壓力後遺症的事件。當企業面對危機事故，管理層或需要處理對內及對外的消息公佈、穩定團隊、處理善後等安排；受影響員工可能會經歷突發事件帶來的身心影響，且要配合工作上新安排，若沒有適切的處理，不論對管理層或前線員工，甚或合作伙伴及客戶都可能帶來負面影響。

我們作為僱員支援服務的領航服務提供者，每年平均協助企業處理近100次危機事故，這些危機或突發事故包括：工業意外、員工或其家屬突發離世、員工情緒失控、員工間衝突、員工或其家屬自殺及企業架構重組或裁員等。我們的團隊會為遭受危機或突發事故受影響的企業及員工提供專業並全面的支援，將負面影響減到最低，根據正向組織學的建議，企業應採取以下正向措施，以維持企業在面對各種突發危機事故時仍能正向、持續地發展：



1.

在任何危機發生之前，制訂綜合危機管理及溝通方案，並為員工提供定期培訓及進行定期演習



2.

面對危機時，管理人員著重維持員工積極樂觀、互助互信的心態，有計劃地訂立危機管理目標和預期效率，並不時作出修正



3.

在危機消除後，為員工提供回顧和分享機會，討論事件所帶來的正面學習意義



# 愛·自己 危機下的自我照顧之術

在紛擾的日常生活當中，危機總距離我們那麼遠這麼近。遠至難於預計的天災，近至人際關係的變化，也可算是危機。我們總不希望危機降臨，卻避無可避，以下將分享一個簡易小技巧讓大家在危機下安頓自己情緒，專注當下，化危為機。

## 五感放鬆法 (5-4-3-2-1放鬆法)



視覺

觀察並命名5樣物品



觸覺

觸碰4件東西



聽覺

聆聽3種聲音



嗅覺

分辨2種氣味



味覺

想像或品嚐1種味道

## 心靈加油站 輕鬆面對工作挑戰：

在一個神奇的森林裡，有一隻名叫達達的獨角獸。有一天，一場猛烈的暴雨襲捲而來，洪水淹沒了整片樹林。達達四處逃跑，試圖尋找安全的地方，隨著水位不斷上升，達達感到前所未有的恐懼和絕望，它的心跳越來越快，幾乎喘不過氣來。

但就在陷入絕境的一刻，達達突然想起了自己的獨特能力——將注意力集中在獨角上，就能長出翅膀。達達馬上整頓自己的內心，試圖平靜下來，把注意力完全集中在獨角之上，其後，一股溫暖的能量立刻籠罩了達達，它感到恐懼逐漸消散，它重新燃起了求生的希望和勇氣，達達張開翅膀小心翼翼地尋找高地，最終安全逃離了洪水。

這次經歷讓達達明白到必須先照顧好自己的心靈，才能有足夠的力量去面對眼前的困境。其實，我們每一個人都是達達，擁有強大的內在資源，在危機管理中，我們需要學會善用自己的獨特專長，適當地放鬆，調整好心態，這樣一定能更有效地應對接下來的挑戰。





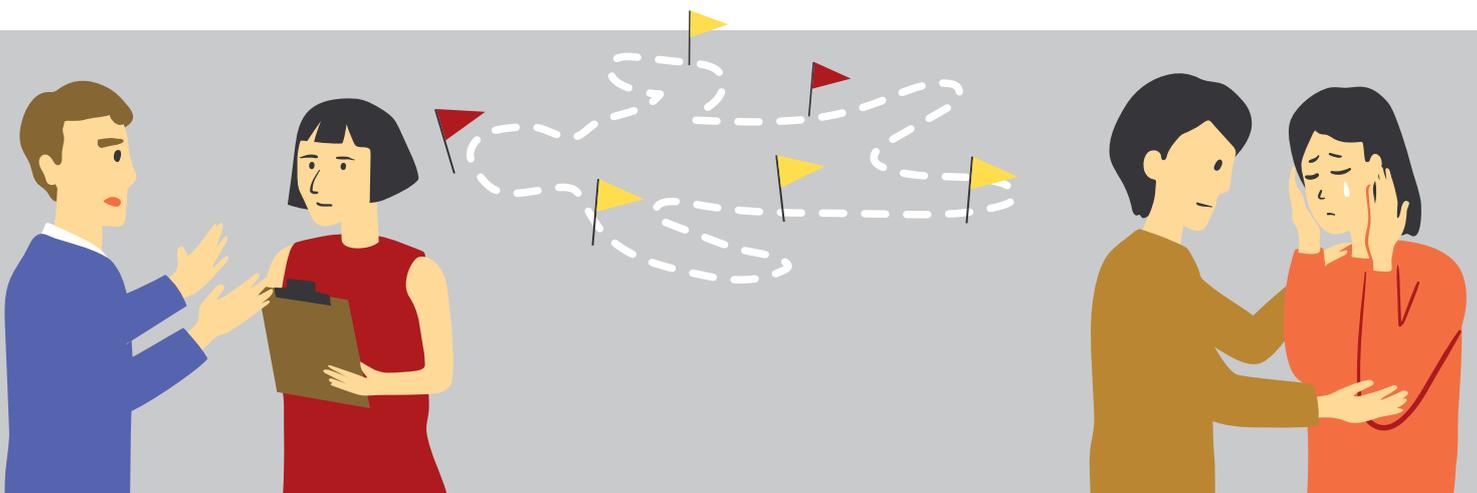
## LEAP檔案室

# EAP諮詢及輔導熱線

「你好，EAP諮詢及輔導熱線，請問有咩幫到你？」電話的另外一端卻傳來急速的聲音。  
A公司的同事Peter昨晚不幸遇到意外離世，目擊事發經過的還有同事John，人力資源部同事陳小姐得悉此消息，知道Peter的家人和同事John都受到很大的衝擊，故致電顧員支援計劃（EAP）諮詢及輔導熱線求助，看看應如何向受影響人士提供合適的支援。

通話結束後，熱線輔導員馬上把這個緊急的需求向危機事故管理小組匯報及跟進，以盡快評估危機事故及提供支援。顧問迅速整理了一些相關資料，然後致電陳小姐和她探討適合其公司的服務安排。在這通電話裡，顧問再進一步了解陳小姐公司一些相關政策和處理慣例，以及受影響同事的人數等，也對發佈消息的時間和方式，分享了需要注意的地方。另外，顧問也建議陳小姐按受影響程度將受助者分類，例如：家屬以及當天目擊事件的兩位同事是最受影響的，估計需要安排個別輔導，幫助他們疏解這段時間最強烈的情緒；而Peter的直屬上司及下屬和其他有工作上接觸的同事，則可按關係及層級安排小組或個別輔導服務。陳小姐也可以鼓勵有需要人士使用EAP熱線，讓有需要的同事可以得到即時與保密的情緒支援服務。陳小姐在當天和危機事故管理小組落實安排，把握事件發生後48小時內回應和處理的黃金時間，於次日安排顧問到公司及向家屬提供相關服務。

親屬及同事離世的傷痛需要時間癒合，但Peter的家屬和同事對於公司能在最短時間內提供及時並專業的支援都表示感謝和欣賞。意外，很難去避免，但如何減低意外對公司及有關人士的影響便是危機管理的關鍵。一個完善的計劃、一個清晰的程序，以及一個值得信賴的顧員支援計劃的合作夥伴，絕對可以化危為機。





企業危機管理的重要性不言而喻。良好的危機管理能夠幫助企業在突發事件發生時作出快速及有效的應對，最大限度地降低傷害並維護企業形象和聲譽。企業需要提前制定詳細的危機管理計劃，明確各方職責，並定期演練和更新，確保計劃的可行性和實用性。只有企業做好充分的準備和預防，才能在危機來臨時迅速有效地控制局面及減少負面影響。

為提高企業應對危機的能力，我們公司定期舉辦企業危機管理認證課程，課程內容包括危機預防、識別、評估、應對策略等，由資深講師授課，並安排實戰演練。通過系統的理論學習，幫助參與者掌握完整的危機管理流程和技能。以下是一些有關危機管理的培訓課程：

水能載舟心理危機  
管理策略

「危機事故壓力處理」  
證書課程

帶領團隊突破逆境

管理員工的  
「非常」行為



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

培訓課程資料可登入此連結或掃描二維碼。

有興趣的企業歡迎隨時電郵致marketing@fourdimensions.org與我們市場推廣部同事聯絡。



## 公司簡介

### 僱員發展服務/ 富達盟信顧問有限公司簡介

香港基督教服務處於1991年成立僱員發展服務，另於2005年設立富達盟信顧問有限公司，致力為各大小公司及機構的僱員提供專業個人諮詢及輔導服務、員工發展、培訓、管理諮詢及突發危機事故壓力管理等服務。一直以來，我們致力與企業攜手並肩打造正向工作間，促進員工的身心健康；並提升企業的持續發展優勢。

地址：香港九龍尖沙咀加連威老道33號7樓

電話：(+852) 2731 6350

網址：<http://www.fourdimensions.org>



Four Dimensions Consulting Limited |

編輯小組

翟冬青、張瑜、陳曉蔚、  
顏志昇、黃敏明

