



大學用書系列

生活與危機管理

李湧清 著
黃啟賓

國家圖書館出版品預行編目資料

生活與危機管理 / 李湧清, 黃啟賓作. -- 初版

-- [臺北市]: 一品, 民97.08

面; 公分

含參考書目

ISBN 978-986-6721-17-5 (平裝)

1. 安全教育 2. 公共安全 3. 危機管理
528.38

97014644

生活與危機管理

作者／李湧清、黃啟賓

發行人／鄭昆宜

封面設計／封面設計小組

發行所／一品文化出版社

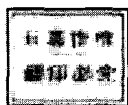
客服專線／02-23759472

劃撥帳號：31526723 一品文化出版社

ATM帳號：0300717107822 一品文化出版社

初版／97年8月發行

定價／320元



法律顧問：簡榮宗律師

住址：台北市八德路3段30號9樓

電話：02-25776123（法律諮詢）



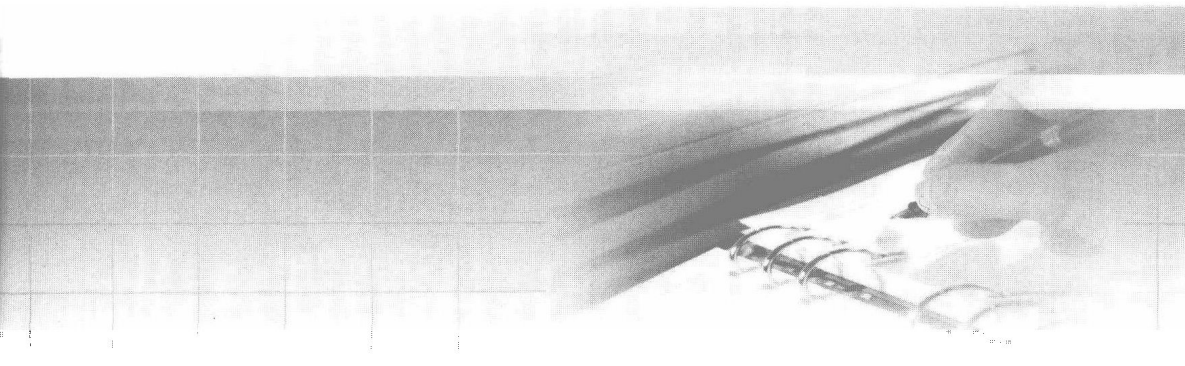
序言

Preface

由於人類生活中的危機極多，再加上人類厭惡「不確定性」之天性與傾向，所以有必要預先思考生活中各種不美好的事物，以免屆時手忙腳亂，延誤了減少危機損失的機會。本課程之主要特色，在於視危機為生活之必然，以一般危機管理的觀念，嘗試套用於日常生活中。生活危機管理，就學理而言，是一種科際整合的社會科學新興學科。科際整合強調綜合運用各種社會科學，包括心理學、社會學、犯罪學等之基礎理論於日常生活中。學習者一方面可以在本課中，學習危機管理之方法，另一方面也可以藉此認識社會科學的某些基礎理論。

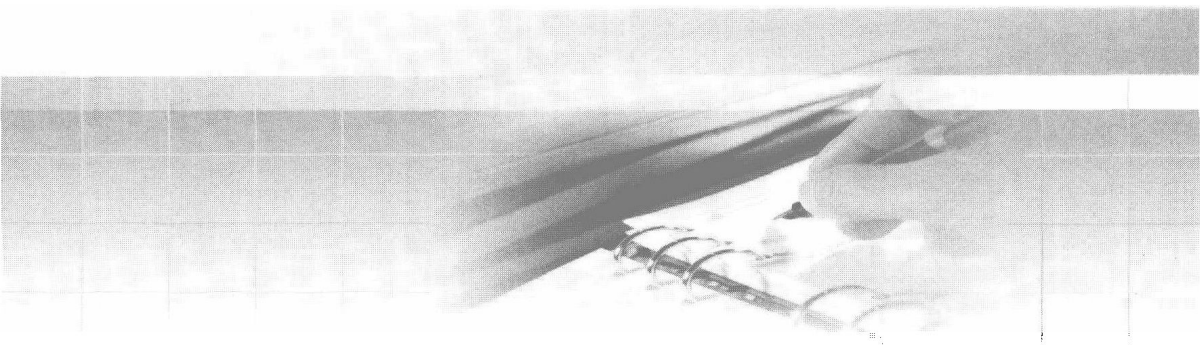
本書在學習內容上，有兩種面向：(一)以危機之意義、內涵、名詞解釋等，作為探討法之對象，意即以「危機」基礎理論為主的「危機理論入門」之總論篇（本書第一章至第七章）；以及(二)以人身個體保護與居家安全等各種範疇之實用作法，作為本書之個論篇（本書第八章至第十四章）。本書教學內容之安排，不偏不倚將上述兩種內容同時納入課程進行，先從前者開始，內容可能較為艱深、抽象，但卻是進入深奧危機管理與危機處理之實際領域中，所不可或缺的基礎。而後進行個體面論述，較為現實面、實用面，在教學上，傾向以日常生活周遭發生的事件為案例教導，對於非行政學及行政管理學系之學習者而言，亦能容易學習。

此外，「巧婦難為無米之炊」，為參加競爭激烈的國家考試，考試科目有關之行政學中之「危機」資料，本書已代為蒐集完整



全，為配合國家考試之需要，在各章末尾，會有相關考試題型之練習，希望以「危機」之基礎理論，來奠定學習根基，配合活生生的案例，激發學習者的興趣，並能在實際參加國家考試上有所運用。

有鑑於考選部於 96 年元月 5 日公告「公務人員考試部分應試專業科目命題大綱」，本命題大綱將自 96 年元月 1 日起開始實施，該份命題大綱主要內容分兩部分，一為該考科對公務人員在工作上的重要性，及該考科可讓公務人員具備哪些專業知識及養成何種核心能力；二是將專業科目的命題方向以「綱」的方式呈現，讓考生清楚知道專業科目命題的重點及例示，但實際試題仍可命擬相關之綜合性試題，所以考生在考科上的準備，仍需注意時事議題及運用的綜合題型。因此，在高考三等之「行政學」方面，其命題大綱第六部分、行政運作與管理技術，其內容包含了：1.行政領導；2.行政激勵；3.行政溝通；4.危機管理；5.衝突管理；6.策略管理；7.資訊與知識管理；8.行政績效與生產力；9.機關管理；10.其他相關議題，而「危機管理」即屬其中一個重要命題範圍。另在普考四等之「行政學概要」方面，其命題大綱第六部分、行政運作與管理技術：內容亦包含了：1.行政領導、激勵與溝通；2.危機與衝突管理；3.行政績效與生產力；4.其他相關議題；亦有「危機」之命題範圍。命題大綱是考試科目命題的範圍及其重點所在，考試科目有訂定命題大綱者，包括命題委員及考生均有所依循，命題不致偏離或超出範圍，考生在準備考試上亦不致茫無頭緒，始有較大的勝算。



危機是每個人都要重視的一件事，危機往往伴隨著緊迫、威脅與不確定性。我們無法掌握危機什麼時候會發生？會以什麼形態出現？當危機發生時，其處理作為往往具有時間上的急迫性，並且為組織產生內、外在環境的威脅。另就字義來看，危機二字蘊含著「危險」與「機會」，當危機發生時，不容易全身而退，處理不好就會產生危害，組織也將遭受損失；但若處理得宜，至少可以減少損害程度，甚至可以化危機為轉機；其關鍵點就在面對危機時，所採取的決定性而有效的措施，因此，「凡事豫則立，不豫則廢」，對於本課程及「行政學」之考試有著充分的準備，考試當下之危機便能從容不迫、冷靜以對，對失分之風險損害也能減至最低，故個人應結合各種危機學習理論，來從事危機管理體系的規劃與運作，進行學習、分享知識，並執行創造性的決策。充分運用 PDCA 回饋控制系統，不斷修正，如此才能預期下一個危機、避免下一個危機，更進一步達到管理下一個危機的目的。

李湧清・黃啟賓 謹識

目錄

生活與危機管理

CONTENTS

第一章 導讀

本章文摘 /3

壹 危機管理研究核心概念及其相互關係 /4

一 危機之概念 /4

二 危機與社會風險之關聯 /8

貳 危機管理研究方法 /11

一 指標法 /11

二 心理計量法 /14

三 個案分析法 /16

參 危機管理之特徵 /17

一 危機意識 /17

二 危機管理基本特徵 /17

三 危機之學理模式 /19

四 危機之處理模式 /20

千錘百鍊—考古題彙整 /22

本章參考文獻 /24

第二章 危機管理

本章文摘 /29

壹 公共危機的涵義 /30

一 危機管理所面臨之挑戰 /30

二 我國現有的危機管理機制存在的問題 /31



CONTENTS

生活與危機管理

貳 危機處理與危機管理之差異 /34

- 一 危機管理之意涵 /34
- 二 危機管理與危機處理之差異 /35
- 三 危機影響之分析 /36
- 四 危機管理之過程 /38

參 危機之基本思維 /41

- 一 危機之基本思維 /41
- 二 危機處理方式與原則 /42

千錘百鍊—考古題彙整 /46

本章參考文獻 /48

第三章 生活危機與危機管理體系

本章文摘 /51

壹 生活危機處處在 /51

- 一 危機在哪裡 /53
- 二 危機發展的階段走向 /54
- 三 危機的類型 /55
- 四 如何從事危機預防 /56
- 五 危機處理 /61

貳 我國及美國之危機管理體系 /63

- 一 危機管理決策系統 /64
- 二 我國危機管理災害防救體系 /65
- 三 美國的防災體系 /69

參	生活危機知多少	／74
一	預估危機的項目及危害的範圍	／74
二	設立危機處理專責機構	／74
三	建立預設警報系統	／74
四	制定應變計畫	／75
五	設立危機報告系統	75／
六	建立分佈圖制度	／75
	千錘百鍊—考古題彙整	／77
	本章參考文獻	／80

第四章 生活危機相關學科與理論

	本章文摘	／83
壹	危機管理相關學科與理論	／84
一	危機相關學科間與理論之認識	／84
二	何謂理論	／88
貳	理論在危機中所居之角色	／90
一	內容（要素）理論	／90
二	過程理論	／96
	千錘百鍊—考古題彙整	／105
	本章參考文獻	／106

第五章 生活危機管理基礎認識

本章文摘 /109

壹 危機管理之基礎思考 /110

一 危機語錄 /110

二 當我們同在一起—天助必先自助 /112

三 三級預防與治療 /117

貳 危機管理的基本程序 /119

一 由人類基本性質談起 /120

二 危機管理的基本原則 /122

三 面對危機應有之態度與行為 /124

千錘百鍊—考古題彙整 /127

本章參考文獻 /128

第六章 生活危機管理機制

本章文摘 /131

壹 危機處理機制之哲學基礎 /132

一 自由意志主義 /133

二 市場 /133

三 政府 /135

貳 危機機制之內涵 /137

一 運用人 /137

二 運用設備 /139

三 運用政府、警察或保全人員	／140
四 運用符號	／142
五 環境設計	／144
六 上揭述各種機制之比較	／147
千錘百鍊—考古題彙整	／149
本章參考文獻	／150

第七章 生活危機管理計畫

本章文摘	／155
------	------

壹 危機管理計畫之意義	／156
一 危機管理計畫之意義	／156
二 顯微鏡下「危機管理」各種的剖面分析	／157
三 設定危機處理程序—個案說明	／159
貳 危機管理計畫之內容	／162
一 危機管理之階段	／162
二 危機的管理五大步驟	／166
三 預知危險思考模式之特性	／168
四 危機管理 6F 原則	／170
千錘百鍊—考古題彙整	／174
本章參考文獻	／176

第八章 住居安全—基礎思考

本章文摘 /179

壹 住居安全基礎思考 /180

一 知識應用之模式 /180

二 孟母三遷的故事 /182

三 危機管理的第一步：保險 /183

四 以安全四因素論及三E政策為出發 /184

貳 思考方式的分類 /187

一 以五W為分類標準 /188

二 以共同利益為標準 /193

三 以住居者為標準 /195

參 危機分類的意義 /197

一 系統化、科學化分析問題 /197

二 分割更容易精確觀察 /198

三 掌握目標團體、容易對症下藥 /198

千錘百鍊—考古題彙整 /200

本章參考文獻 /201

第九章 住居安全—防火

本章文摘 /205

壹 用火安全 /206

一 火災燃燒原理 /206

二 火災之分類與燃燒成長過程 /208

三 火災對人之危害作用 /211

四 滅火方法 /214

貳 火災危機處理與逃生 /217

一 消防安全設備 /218

二 逃生與避難 /220

三 逃生避難的方法 /222

四 火災急救 /224

本章參考文獻 /228

第十章 住居安全—老人與小孩

本章文摘 /231

壹 老人住居安全 /232

一 老年人居家安全 /233

二 老年居家安全環境設計 /234

三 老年居家安全預防跌倒注意事項 /236

貳 孩童住居安全 /239

一 孩童居家安全 /240

二 孩童居家意外之原因 /240

三 容易發生不安全行為孩童特質 /241

四 各年齡嬰幼兒易受傷的潛在危險 /241

五 孩童居家安全佈置 /243

六 孩童居家安全注意事項 /246

本章參考文獻 /251

第十一章 住居安全—家庭防竊

本章文摘 /255

壹 居家預防竊盜犯罪 /256

一 犯罪預防觀念 /257

二 竊盜犯罪之概況 /257

三 住宅竊盜所造成的影響 /258

四 居家防竊思考方向 /260

貳 居家防竊之實際具體作為 /262

一 關於小偷知多少 /262

二 防竊之軟、硬體作為 /264

三 防竊措施及因應須知 /268

本章參考文獻 /273

第十二章 人身安全—

防搶與防暴（性侵害）

本章文摘 /277

壹 人身安全之防搶概念與措施 /278

一 強盜、搶奪概念 /278

二 強盜搶奪犯罪特性 /281

三 強盜、搶奪犯罪手法 /283

四 萬一被搶，該怎麼辦 /284

五 防搶措施 /285

貳 人身安全之防暴（性侵害）概念與措施 /286

- 一 性別暴力之概念 /286
- 二 性暴力加害者與被害者之關係 /288
- 三 性暴力被害因素 /288
- 四 如果你遇襲，該怎麼辦？ /289
- 五 若你不幸遭遇性侵害，該怎麼辦？ /290
- 六 防暴措施 /291

本章參考文獻 /292

第十三章 交通安全

本章文摘 /297

壹 交通安全之思考 /298

- 一 交通安全之認知與作法 /298
- 二 影響交通安全之因素 /300
- 三 交通安全之成本效益分析 /304

貳 交通事故之預防 /306

- 一 超速駕車之影響 /307
- 二 為什麼喝酒後不能開車 /312
- 三 安全帶上路 /313
- 四 行人安全守則 /316

本章參考文獻 /320



第十四章 結論

本章文摘 /323

壹 危機管理重要性之整體思考 /324

一 再論危機基本原則 /325

二 危機的分類 /327

三 處理家居生活危機之方式 /328

貳 居家安全之叮嚀 /330

一 個人危機管理 /331

二 居家安全守則 /333

三 危機處理應有的認知 /337

本章參考文獻 /339

第一章

導 讀

- ◎ 本章文摘
- ◎ 壹、危機管理研究核心概念
及其相互關係
- ◎ 貳、危機管理研究方法
- ◎ 參、危機管理之特徵
- ◎ 千錘百鍊－考古題彙整
- ◎ 本章參考文獻

