

中國文化大學教師教學創新暨教材研發獎勵期末成果報告書

壹、計畫名稱

實踐與探索：風險社會中危機的預防與管理

貳、實施課程、授課教師姓名

行管系 4A 危機管理 陳穎峯

參、計畫特色

本課程為大四行管系同學選修課程，主要目標是讓同學思考危機管理的基本概念與實際運作，以俾幫助學生危機的型態與解決之道。但第一週與同學初次上課後，授課者與同學晤談後發現：因此授課者思考後，認為有必要在「資訊」、「理論」與「實做」各層面皆以「深入淺出」的方式，讓同學們能在修習完課程後能更明瞭未來的生涯規劃與風險管理；更重要的是，本課程由於是四年級的課程，因此授課者希望透過學生彼此間的討論互動，讓同學在即將畢業之際時就能有完整的同儕學習觀摩心態與請教對象，使畢業生能夠實踐所學，使整個學術生活完整化。

以往課堂的授課模式多採用單向教學與考試的方式進行，但在大學層級，個人始終努力要在課堂中加入「操作」的元素，因為「管理」的議題著重在「實踐」以及「思考」，如果僅依靠單純的紙筆考試來給予成績，只能評量出學生背誦的能力，並無法培養真正的組織管理能力，更無助學生理解於危機管理將遭遇的困難。

舉例而言，教科書提到「遇到危機時要冷靜」、「不要人云亦云」，但個人與學生討論後，學生皆表示此種命題乃是「紙上談兵」，因為重點並不在「學生是否知道」，而是「如何建立運用這些概念的能力與習慣」；也因此，在仔細斟酌下，授課者決定以任務模擬的方式，讓同學透過實際操練危機，漸次培養對危機管理具體的事前預防與處理步驟

為了引領學生的興趣，因此在與同學充分討論之後，徵得大多數同學同意主要以個人式危機的議題作為控管風險的模擬議題，並使用「教學互動合作」的方式的來培養學生課程能力。

因此，本課程主要以「實踐教學」為精神，希望達成「目標導向、行動學習」，引領同學了解自身周遭環境危機因子與危機中常見的人性弱點，透過開放式團隊合作，發揮創造力，並透過反省自身的風險係數，教導學生如何透過危機管理學課程將傷害降到最低。

唯基於本課程的原始精神以及學生的社會責任，因此授課者仍要求同學需針對一公共議題進行政部門的操作模擬，希望同學在天災人禍頻傳的現今世界，能以年輕的想法為公部門提出發想。因此，在學期末，授課者特地模擬假設公共危機爆發，而由同學自行分組進行競賽；而在最後一堂課以「公共危機處理展演競賽」為學期末的最終評分。在此目標導向下，由教師與裁判扮演輔導及支持角色，從社會中實際情境進行連結，並要求同學運用各項資源來實踐；經由實地實務操演中，壁使學生能跳脫過去的思考窠臼，促成創意成果的實現，並培養危機預防觀念與正確的應對狀態。

也因此，本課程規劃案具備以下之特色：

開放式分組討論

由於危機管理學需要同學對社會新知具備高度的敏感度與同學之間的創意激盪，因此授課者決定透過「每週不特定分組」下讓每位同學都有機會與不同系級同學組成小組，進行每周上課時危機展演討論。

危機對應討論導讀

由於本課程有許多大四同學，人生閱歷相對豐富，因此每週分別將安排不同同學擔任導讀與授課者，實際分析課程書籍內容，並提出具體可行的問題可供小組討論，其餘同學則組成小組針對導讀同學所設計情境予以討論並發表意見，師長則從中輔導與同學一同參與討論與引導方向。

生活危機處理個人報告

本課程雖然是行管系四年級選修課，但實際修課同學卻來自四面八方（包括：經濟、藝術、法律、英文、勞資、觀光、政治等系），同學們都有不同的關切焦點，也有不同的人生經驗，這是一項豐富的正面資產。

在開學時，授課者與同學商議了期末展演的方式，由於同學們的專業並不同，因此眾人商議後決議公共危機管理展演只在最後一週進行，期中後則是以「個人化的生活危機」為主進行發表與討論，如此比較能讓同學有危機的臨

場感，因此因應同學需求，期中後將每週進行危機考驗，請同學提出預防與因應報告。

公共危機成果展演競賽

由於本課程為行政管理學系所開設，因此最後一週的成果展演將模擬政府機關對於大型災害進行角色扮演，分工進行並擬定應變計畫書，最後並安排進行成果展演，鼓勵同學競賽，將之前的課程內容予以運用，讓同學能夠在期末時實際扮演公部門在遭遇危機時將如何反應，以及了解各部門角色的責任與決策分別為何？(期初以台南大地震為例，要求同學分別扮演各部門不同角色來共同解決這次危機，真實案例則採用核一廠事故作為模擬)。

為了突出「競賽」的特色，因此授課者特地邀請社區志工林媽媽與政治系博士班學長林亦蒼一同擔任評審，並給予優勝組別獎金 1000 元，希望在公平開放的競賽還鏡下，讓同學們有更強的企圖心把自己表現好。

肆、期末執行成果

依照期初的規劃，由於本課程開設在四年級，同學已對大學學習有初步理解，並有實際運用的企圖心，因此授課者的課程進行方式傾向讓學生彼此間的互動討論模式，期待學生能夠將大學四年來的學習經驗與談吐態度納入課堂中，使整個課程進行更加生活與實務化。本課程授課者與同學商議了課程進行方式，期中前將分組進行指定讀物的危機對應導讀，期中後將運用前幾周的討論進行生活危機處理的個人與團隊報告，並在最後一周進行公共危機成果展演競賽

一、危機對應討論導讀：

每週分別將安排不同同學擔任導讀與授課者，實際分析課程書籍內容，並提出具體可行的問題可供同學討論，其餘同學將每週不特定分組，讓每位同學都有機會與不同系級同學組成小組，對導讀同學所設計情境予以討論並發表意見，師長則從中輔導與同學一同參與討論與引導方向。

內容如下：

上課日期：03/03：危機與轉機的起源與變動(指定讀物第1、2章)

危機發生的原因與結果

■ 危機發生的原因

- 主要原因
 - 和生產有關的瑕疵
 - 大自然造成之災害
 - 由內外環境造成
 - 人為破壞
- 其他一般原因

■ 危機發生的結果

- 財務的損失
- 人身的傷害
- 賠償的責任
- 權利的喪失
- 市場的喪失
- 商譽的破壞

企業危機案例分析

- 我國桂冠公司
- 美國嬌生公司
- 美國西北銀行



本周導讀同學 Q&A:

一切突發事件發生前都會有警訊，但為何悲劇總是一再發生？

同學們從危機如何防範的情境問題中討論歸納出以下幾點

1. 辨認與評估組織的弱點
2. 防範弱點爆發成危機
3. 事先做好應變計畫
4. 危機發生時立即察覺，並迅速採取行動
5. 在危機發生時做最有效率的溝通
6. 監控並評估危機，並作必要的調整
7. 透過強化組織來防堵危機

上課日期：03/10 風險的評估與危機的預防（指定讀物第 3、4 章）

- ✓危機的預防
- ✓危機的分析
- ✓危機的管理工作
- ✓危機的檢測
- ✓危機的預警系統



本周導讀同學 Q&A:

魏家的危機管理到底出了什麼問題？

同學討論：

發生突發危機時，應立即確認損害、評估影響後做出有效的回應，針對其可能產生重大影響處置必須是要迅速回應、公開透明、提供相關資訊，否則與民眾預期的企業危機處理落差越大相關爭議也會越大。(從混油到越南飼料油，魏家未現身第一時間解決與改善，直到輿論一面倒滅頂，魏家才驚覺風暴來襲)

上課日期：03/17 危機降臨-動態危機與戰略管理（指定讀物第 5、6 章）

Q&A - 政府

- ▶前面有提到台灣的八八風災以及美國的 911 恐怖攻擊事件。從政府的角度出發，八八風災過後，政府辦事效率不佳，而美國 911 過後，政府下令從海關開始從嚴檢查，如果你們是政府，在所有災難過後會做什麼樣的檢討？

災害事件中的羊群行為





本周導讀同學 Q&A:

公部門在危機過後該如何檢討?

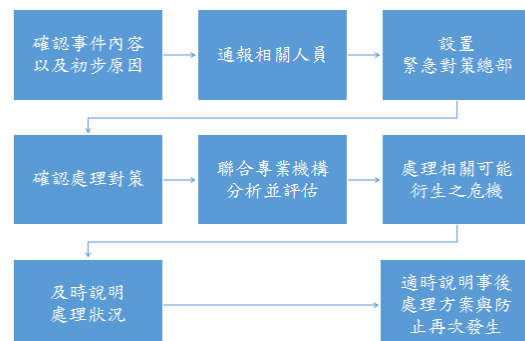
同學討論:

現今的危機管理已為人所重視，其原因不僅僅是希望政府能關心危機、看到危機，更重要的是要求政府、國家、相關組織等，能夠對危機的潛勢，懷有更積極的注意與掌握，對危機的爆發能夠精確並切中要點地回應，且對於事後的回復與重建工作能夠迅速且妥善的處理。

(風險管理對內 SOP 流程與對外注意事項、媒體公關)

上課日期：03/24 緊急災害危機處理標準作業程序(指定讀物第 7、8 章)

4W+1H	基本重點
What	是什麼樣的災害?
When	何時發生?
Where	何地發生?
Why	為何會發生?
How	如何確保此一災害不在發生?





本周導讀同學 Q&A:

緊急災害的危機處理標準作業程序(SOP)是否為萬用藥?

同學討論:

SOP 為避免突發危機造成重大災難時，人員一時無所適從或組織運作亂成一團，宜視企業或組織特性或業務性質制定緊急災害危機處理標準作業程序，諸如訂定緊急災害應變計畫等。但 SOP 真的是萬用藥嗎？SOP 往往只規範第一線人員該如何應變狀況，以避免發生災害，但如果一味講究 SOP，只是把責任推給現場的操作人員，像是飛機失事的駕駛（最不希望發生空難，但是每次空難的第一責任人），真正該探討的程序，是整個組織、社會如何做風險管理。

上課日期：04/07 危機發言守則與對策（指定讀物第 9、10 章）

十分钟的悲剧

2008年9月15日上午10点，拥有158年历史的美国第四大投资银行——雷曼兄弟公司向法院申请破产保护。消息转瞬间通过电视，广播和网络传播地球的各个角落。令人匪夷所思的是，在形势如此明朗的情况下，德国国家发展银行居然在10分钟后，按照外汇掉期协议的交易，通过计算机自动付款系统，向雷曼兄弟公司即将冻结的银行账户转入3亿欧元。毫无疑问，这3亿欧元将是肉包子打狗有去无回。

评论

- 在这家银行，上到执行官，下到操作员，没有一个人是愚蠢的。
- 可悲的是，几乎在同一时间，每一个人都开了点小差。
- 加在一起就创造出了“德国最愚蠢的银行”。
- 实际上，只要当中有一个人负责一点，那么这场悲剧就不会发生。
- 但是，演绎一场悲剧，短短十分钟就足够了。



本周導讀同學 Q&A:

公關之於企業的重要性 近年來隨著媒體產業競爭日益白熱化，企業的訊息時常經由不同的管道流竄出去，有的未經證實、有的與事實差距甚遠，小則影響股價，大則影響公司信譽，造成企業很大的困擾，怎樣才是一個好的企業發言人？

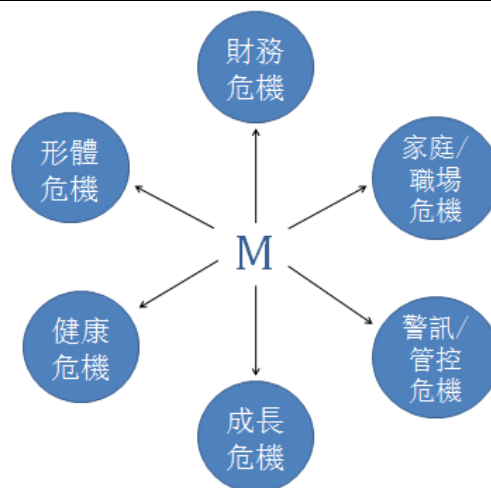
同學討論：

在平時，企業發言人應該做好有備無患的系統。譬如依照訊息層次規劃不同領域的發言人，給予適度的訓練或演練，並且要不定期的召開公關會議，與公關公司或公司內部公關人員檢視公關目標、媒體策略，發展公司主要訊息(Key Message)，才能有一個完整而專業團隊。如此在危機發生時，能立即召開危機小組會議，立即回應媒體，減低企業的形象損失。

上課日期：04/14 個人危機管理(指定讀物第 11、12 章)

個人危機的動態地圖
個人危機徵召：憂鬱症
個人危機調適
個人危機介入之過程
與注意事項

個人危機管理



本周導讀同學 Q&A:

不論是國家、企業與個人，隨時都有可能身陷危機時刻。該如何評估危機，乃至於接受它、管理它，最後解決它，希望可以請各位同學以自己舉例並分享

討論方向：

在你生活中或學習中可曾有過危機？你如何面對危機？面對危機你的決策過程中干擾因子為何？

同學分享的個人健康風險評估：

1. 家族長輩母親血脈那邊很多人有糖尿病的，從小就被我媽告誡不能吃太多田的，不然到老會有
2. 飲食習慣

飲食現在多為外食，然現在外面賣的食物甚至學校餐廳多為重鹹重油，相信吃久了也會對身體造成負擔

3. 空氣汙染

平時騎車上下學，如果沒有戴口罩，在紅燈待轉時汽機車廢氣會讓我有些許不適，這陣子咳嗽很嚴重，出門一定都有戴口罩。

※危機時代領導人的條件

- 一.善用突發事件處理體系及熱線對話機制的的能力
- 二.勇於走上拳擊場-----親自對話與討論
- 三.九十度的道歉
- 四.一分三十秒的責任

危機領導法案例

百事可樂 “針頭事件”



本周導讀同學 Q&A:

危機過後是復原的開始,可否請同學舉例所經歷或認知的災後復原計畫

同學分享:

以八八水災來說,災後行政院成立「行政院莫拉克颱風災後重建推動委員會」,推動災後重建並且立法院三讀通過《莫拉克颱風災後重建特別條例》來規範災後家園、設施、產業、生活與文化等重建計畫。

二、生活危機處理團隊報告

本課程的特色之一即是讓同學們期中前分別負責導讀說明指定讀物各章節內容，並擔任該危機事件的策劃者，每週分別有不同同學根據自身經驗分享自身對於課程內容的理解，期中後則是以「個人化的生活危機」為主進行發表與討論，配合前幾周的課程討論經驗將能讓同學有危機的臨場感，並且同學需求，設計相關危機情境與考驗，請同學提出預防與因應報告。

上課日期：4/28 生活危機處理團隊報告----你的弟弟殺人了!?

危機題目

- ◎如果今天你收到緊急電話，被告知內湖隨機殺人案的兇嫌正是你的弟弟，請問你要如何進行此項事件的危機管理？

請從以下幾個方向切入

- ◎1.What：危機會是什麼？
- ◎A.界定危機（危機將會體現在哪些方面？）
- ◎B.評量危機（請依照各種危機的影響性與可能性做出評量，哪些層面具高度危險？）
- ◎2.處理危機：
- ◎How：如何處理？訂出一致化的準則。
- ◎Who：誰去處理？明確劃分工作職掌。
- ◎When：何時處理完成？標出檢核時間點。
- ◎3.請列出你的最壞打算與適合的停損點



優秀同學範本

危機管理 德文系 大三 林黛燁 A3403362 指導老師：陳穎珣 教授

問題：危機模擬情境：假設今天在你收到緊急電話，並且被告知內湖隨機殺人案的兇嫌正是你的弟弟，請問你要如何進行此項事件的危機管理？

• What：危機會是什麼？

A. 界定危機（危機將會體現在哪些方面？）

我認為危機的界定，可以由身份角色來做，因為每一個人在這個社會上都扮演著多重的角色，先說說以我的身份（嫌犯的姊姊）的方面，我個人的直覺反應是驚訝、難過、情緒上的崩潰，因為在第一時間我會很無法相信這是真的，所以我在第一時間所面臨的事情：『情緒上的崩潰跟內心的壓力』，然後我會知道在不久的時間之內，我跟我的家人肯定會面臨到一連串包括：親戚、鄰居、朋友和媒體的『詢問』（設想跟如何回答），這時真的是需要一顆相當大顆的心臟！不然自己會招架不了！假使，說不定『家中也會有人受不了而崩潰』，如果是爸爸或媽媽的話，那麼我們家中的『經濟支柱會瞬間瓦解』，或是更嚴重一點，我可能要照顧他們或是去打工，因為我還是要生活；接下來當然是會連帶影響到我的日常生活這個時候的我，可能是學生、可能是上班族，那麼我跟我自己的同學或同事，『我自己的生活周遭』即有可能『因為媒體』對於此事的報導後，連帶受到影響，甚至是『憤恨不平的群眾』很有可能會衝到我家，想揍我或是談話到我跟我的家人，此時此刻，『我的人身安全』會變得很重要，還有另外一件非常重要的事情就是，當確定是我們家弟弟所犯的錯誤，我們必定得『向受害者家屬致歉與賠償』甚至是『向媒體以及社會大眾做道歉聲明』因為弟弟所犯的錯誤是整個台灣社會大眾所一起承受的！所以我大概是一這樣的情況做一個初步的分類界定，所面臨的危機。

• What：危機會是什麼？

B. 評量危機（依各種危機的影響性與可能性做評估，哪些層面會具有高度危險？）

關於危險性的評量，我想以排序的方法來表示其嚴重度

可能性的項目：親友的詢問、回應媒體、面對社會大眾的眼光、我個人的生活（包括工作或交友圈）、面對受害者家屬、賠償金額、打官司、個人身心健康（心理壓力）、家人崩潰（家中失去經濟支柱）

危險度的排名：憤怒的民眾（被包圍還可能會被打）>媒體（全家資料被起底）>賠償受害者的錢（大量金額）>與受害者家屬見面（不被諒解、打官司）>工作（被歧視或因此被炒魷魚）>健康（身心壓力）>親戚與鄰居眼光

影響性的排名：賠償受害者的錢（大量金額可能會還不起）>媒體（全家資料被起底）>憤怒的民眾（被包圍還可能會被打）>工作（被歧視或因此被炒魷魚）>健康（身心壓力）>親戚與鄰居眼光>與受害者家屬見面（不被諒解）

• How：如何處理？

訂出一致化的準則。

我覺得，最好是先設想最危險的情況，為最壞的情況作打算為上上之策，那我想我應該會依據我上面訂定的危險度排名，來做解決處理的順序，首先第一項：『憤怒的民眾』為什麼先解決這個，因為我認為『健康』最重要，所以說以這個項目來看，那就是『我跟家人特別在這個時候不能受傷』解決的方法就是我們得更要保持警覺心，尤其是這幾天最好都不要落單，因為怕會被憤怒的群眾攻擊，甚至是早一點出門、晚一點回家，並每天更換路線等等；再來第二項是『面對媒體』，首先是不要亂發言以及回答問題，最好是能夠好招會被採訪的人（親戚）一起，先和相關的人一起討論，要先『擬定一致性的說法』，並且不可以透露過多訊息，開始『學著自我隱私的保護』，面對媒體也不可以太兇，以免被對好入座或是陷入莫須有的窘境，畢竟媒體對社為大眾的影響力是不容小覷的！第三項是『賠償受害者的錢（大量金額）』其實這和第四項『與受害者家屬見面（不被諒解、打官司）』會並列為這兩個項目會互相影響，不過要是金額使我們無法付出的，那我們可能得想辦法『籌錢』（借貸或拿房屋抵押等等）；第四個項目，可能要預期好『向被害人家屬的道歉的方法』（下跪等等）第五項目：『工作或我的個人生活』我想我得先想好，該怎麼向我身邊的人解釋這樣子的事件，可能要簡單的向大家解析一次事情的經過，亦或是尋求大家的原諒；第六個項目：是『健康（身心壓力）』其實我個人覺得，這個項目說難、很難；說簡單、卻很不簡單，因為通常知道自己身體出問題時，已經是崩潰的時候，所以不能等到當身體所做出的反應狀況時，你才會有意會到，那樣其實已經太晚了！

應該要在還沒有症狀出現前就做預防的方法，例如在這個事件的情況下，我想我跟我的家人應該是不可能吃得好、睡得好的，那麼最有可能解決的方法是『去拜拜（追求信仰，心靈依託）或是找一個可以放鬆自己的方法（運動、放空、讀書、做一些跟壓力不相干的事情）』來讓自己不那麼的緊繃，還有若是『睡不著，可能得去看醫生，利用處方藥物來幫忙改善這樣的狀況』最後一項是：『親戚與鄰居眼光』我覺得這個項目相較前面來說的反而不那麼嚴重，因為就算我們已經解釋過，他們還是不諒解，那真的是指能『慢慢說服他們了』

• Who：誰去處理？

明確劃分工作職掌。

『我跟我的家人』我覺得在個情況下，家人是與我最緊密的，假如說是要再多一位，可能是『律師』吧！因為我已『當局者清』的情況去假設，雖然這是一個駭人聽聞的社會事件，但不那麼放大檢視，這確實也是，我們家弟弟跟受害者的事情，即便媒體在怎麼樣的渲染報導，他們都只不過是為了搏版面罷了，也不能說他們的話都是真實的，我們家的人也可以主動向社會大眾開記者會澄清，或許可以節省不必要的麻煩，避免錯誤的報導

• When：何時處理完成？

標出檢核時間點。

一樣，我會以我上面所提到的危險度排名來做為處理的時間的處理優先順序，我說過會因為我把我們都還健康的活著作為最重要的核心價值，意思是說，一旦我們也受傷了，那只不過是增加解決事情的時跟其他的成本增加，『憤怒的民眾（被包圍還可能會被打）>媒體（全家資料被起底）>賠償受害者的錢（大量金額）>與受害者家屬見面（不被諒解、打官司）>工作（被歧視或因此被炒魷魚）>健康（身心壓力）>親戚與鄰居眼光』

3. 請列出你的最壞打算與適合的停損點

我的停損點是，首先『面對媒體跟社會大眾』我想是『這件事情發生後的整整一個月左右』，因為會這麼做是除了事件會淡去之外，我認為若是我們真的有做好止血的动作，公道自在人心，即使這樣，就算大家不原諒我們家的人，我希望能夠就由自己的止血動作來達到讓想知情的人瞭解正確的事情狀況，那一個月的時間，應該是大家會關注的核心時期，接下來就是，第二個時間點就是『我弟的定讞判決出爐的那一週』因為我想若真是我家弟弟做了這種可怕的錯事，我想我是一被子背著這個標籤的，我們家的人就算『把受害者家屬的賠償金錢賠完』，我們還是得繼續贖罪，但是我可以確定在那時候是大眾會關注的時間，因為每個人都想知道這件事情的結果為何，所以這個時候『我們只能等待結論，並再次向大眾最最後的道歉了

上課日期：5/05 生活危機處理團隊報告—你的健康風險診斷

你的健康風險診斷

- 同學們上次都表示相當重視「健康議題」，因此即根據同學對於健康管理的需求而進行。

健康的問題很多，請從風險診斷的角度剖析不同健康議題對你的影響程度，請至少列出最需要擔心的5種並依重要性排序（舉例：運動骨折、抽菸導致肺病...等等，風險評估方式請依照「可能性」與「影響範圍」作為指標）。

根據這五種議題做預警

- 請根據你剛剛的分析結果，對這五種議題做出幾項預警指標，請回答：
 1. 什麼預警指標有哪些？
 2. 為什麼這些預警指標是合理的？有足夠的醫學證據或是風險影響作為你的根據嗎？
 3. 一旦預警指標達標，你有什麼對應的作法？有什麼根據？



優秀同學範本

法律系法學組 2B A3223488 陳景莉

問題：健康的問題很多，請從風險診斷的角度，剖析不同健康議題對你的影響程度，請至少列出最需要擔心的 5 種並依重要性排序，並做出幾項預警指標。

擬答：

一. 與肺相關之疾病(Ex. 氣喘、肺結核、肺癌)

(一)理由：因鼻子過敏，本來對空氣懸浮微粒就敏感，加上台北汽機車排放的廢氣眾多。

(二)預警指標：呼吸不順(易喘)、胸悶、咳嗽、喉嚨痛、黃痰、發燒。

(三)合理性：肺是氣體交換的呼吸器官，所以我認為前三項為常見的肺病預警指標，而喉嚨痛應是久咳加上身體自主發出的警告，最後兩項則是體內抗體正在作戰而反應出來的身體症狀，故黃痰與發燒應是許多疾病的預警指標。

(四)應對措施：

1. 就診，確認是否患病。
2. 參考衛福部國民健康署的說明，可進行呼吸再訓練(Ex. 腹式呼吸)、輕鬆式運動(Ex. 步行、上下樓梯)、均衡飲食、規律的作息、避免空氣污染(Ex. 避免吸二手菸或去市區、戴口罩)。
3. 冰糖燉雪梨、大蒜水，甚至是豬肺(吃什麼補什麼)，皆是民間食療法。但我認為此兩種民間食療為預防，頂多是治療小咳嗽，卻無法治癒大病。

二. 與眼睛相關之疾病(Ex. 黃斑部病變、青光眼、白內障)

(一)理由：現代人 3C 產品使用過度，亦對眼睛造成傷害。

(二)預警指標：視力模糊、眼睛長期酸澀或疲勞、照相時眼睛出現不正常綠光、怕光、易流淚。

(三)合理性：上數預警指標都是眼睛因受損而產生的反應，可作為預警指標。

(四)應對措施：

1. 就診，確認是否患病。
2. 以黃斑部病變而言，目前無治癒的方法，只能注射或食用抗氧化藥物減緩。
3. 以青光眼而言，目前可以口服藥或眼藥來降低眼壓，或是手術，但大部分只能控制，而無法治癒。
4. 民間多為看綠色植物、食用綠色蔬菜等等，但我認為這些都只能預防，而無法治癒。
5. 最重要的一點，為了自己的眼睛著想，最好別用 3C 產品了，還有規律的作息。

三. 心血管疾病(Ex. 中風、心肌梗塞)

(一)理由：我以前極愛吃肉食，且近年來心血管疾病的患病年齡層逐漸下降。

(二)預警指標：突然性的胸悶痛、運動後的喘息久久無法平復、單側手腳突然沒力或麻木、單側眼睛突然看不見、手一直抖個不停、暈眩、呼吸急促。

(三)合理性：心血管疾病發作時的症狀與上述徵兆相同，只是發作後更為嚴重，且須長期復健。

(四)應對措施：

1. 就診，確認是否患病。
2. 手術或藥物治療(Ex. 阿斯匹靈)。
3. 規律的作息及均衡的飲食(少油、少糖、少鹽)。
4. 多做有氧運動(Ex. 快走慢停、太極拳、瑜珈、強化肌力)
5. 注意天氣變化，做好保暖工作。

四. 心理疾病(Ex. 憂鬱症、躁鬱症)

(一)理由：單純擔心自己抗壓性不夠，當引爆點發生時會無法控制。

(二)預警指標：易焦躁不安、脾氣暴躁、自言自語、失眠、妄想症。

(三)合理性：我覺得上述都需要靠身邊的人及時發現布這些不正常的徵兆，且每個人的徵兆也不同，故難以評論其合理性。

(四)應對措施：

1. 就診，確認是否患病。
2. 盡量處於平和的狀態，避免情緒劇烈起伏。
3. 以藥物控制(Ex. 少量安眠藥)。
4. 若真的束手無策，只好請求宗教幫助(Ex. 收驚、喝符水)

五. 癌症(Ex. 大腸癌、肝癌)

(一)理由：各種癌症為國人十大死因之一，且目前難以治癒。

(二)預警指標：無緣無故冒出硬塊或劇痛、傷口難以癒合、消瘦、氣血差、無故血便或血尿

(三)合理性：這個和心理疾病類似，每種疾病的徵兆都不同，總之只要突然的冒出什麼或是哪裡不對勁，就去看一下醫生吧。

(四)應對措施：

1. 就診，確認是否患病。
2. 該忌口就要忌口，最常見的忌口食物為鴨、柿子、螃蟹。
3. 規律的作息及均衡的飲食。
4. 多做運動。
5. 有些人會食用健康食品，但我認為能靠健康食品治癒的機率應該不高，最重要應該還是上述幾種方法。

旅途中遇到綁架

- 你/妳在旅途中不巧遇到反政府游擊隊，將你們整批自助旅行的朋友一同擄走，動機不詳，但可能是要向你的家屬要求贖金。
- 你的手機、護照、現金都被綁匪取走，看來狀況不太妙！

1. 請根據你的處境設計一套緊急應變流程
 - 如何盡快讓家人與政府知道你的情形？
 - 如何確保自己與朋友的平安？
 - 如何盡快與綁匪或其他肉票取得共識？
 - 萬一綁匪也無法聯絡上家人（或家人付不出贖金），你有何做法？
2. 如果平安脫困，為防類似事情再度發生，你可以擬定哪些預防的對策？



優秀同學範本

法律系法學組 2B 陳雅秋

我覺得有幾點方法可以讓接下來的應變變得更加順利。

1. 保持冷靜：雖然我覺得在危機突然降臨時，要保持冷靜是很困難的一件事，但是萬一自己不夠冷靜、尖叫哭喊的話，說不定綁匪嫌吵、覺得不耐煩，可能就會使自己或朋友陷入生命危險中（像是可能殺掉其中一人，以達到殺雞儆猴的效果）。因此，我覺得應該要心理保持著冷靜、理智，但是也不能表現出若無其事、有恃無恐的感覺，適時的示弱、順應綁匪，說不定能使綁匪降低警戒心、爭取到更多逃脫或是救援的機會。

2. 觀察周遭環境：在被綁走的第一時間，應該先確認好自己所在的地點。如果是預定的行程，那麼家人應該會知道，也方便之後連絡到家人時，可以將尋找的地點控制在一定的範圍。接下來，如果是在未被迷昏或擊昏的情形下，可以觀察自己被載走的交通工具為何、路過了哪些地區、或是有哪些顯著的標的物、綁匪身上有何特徵等；如果雙眼被矇住、或是無法看見外

面、無法辨識自己的方位、找不到顯著的標的物時，可以試著計算過了多久的時間(自己大略的默讀秒數、或是用脈搏跳動的次數等)，方便之後和家人、政府取得聯繫後可以推知大略的地點。但是也要有綁匪會故意繞遠路的心理準備(不過我覺得，即使是這種情形，應該也能推知出綁匪最遠可以把自己帶到哪個地點吧)。

3. 判斷綁匪的目的：我覺得如果是要錢的情形之下，反而會是最好解決的情形。因為我覺得不論家裡有沒有錢財，在國外遭反政府游擊隊擄走的事件，政府不可能沒有對應的手段或措施。而且綁匪在有要求的情形下，通常對於人質應該不至於會動手殺害他們。接下來，我覺得比較難解決的應該會是要色和沒有什麼要求、純粹想殺人洩恨或是折磨人質的情形，我覺得在這種情形之下，大概就要有必死或是同歸於盡的覺悟了。

一、如何盡快讓家人與政府知道你的情形？

我覺得在順應綁匪的要求、不激怒他們的情形下，應該可以降低他們的警戒心，爭取打電話給當地的駐地領事館尋求協助，以連絡到外交部、家人的機會。

二、如何確保自己與朋友的平安？

如同上述應該保持內心冷靜，但表現出示弱的舉動。如果有手段或武器的情形之下，不到緊要關頭就不要露出來，不然可能會使綁匪增加警戒心，甚至做出撕票的動作。接下來，如果綁匪的目的僅僅是為了錢財，那麼就不應該表現得過窮或是太過富有。還有我覺得保存體力、養精蓄銳是很重要的，因為在緊要關頭時，體能、精神狀態可能就會影響到脫逃的機會。

三、如何盡快與綁匪或其他肉票取得共識？

我覺得除非很有把握，或是事情已經到了無法轉圜的餘地(例如綁匪施虐或是做出撕票的動作等)，這種時候才可以做出脫逃的動作，否則只會使綁匪對自己或朋友做出更多不利的舉動。我覺得在必要的情形下，萬一有其他肉票會使自己或朋友有生命或其他危險時，我可能會選擇他打暈之類的。

四、萬一綁匪也無法聯絡上家人(或家人付不出贖金)，你有何做法？

這個時候就要想辦法連絡到當地的駐地領事館尋求協助，或是保險公司等。

貳、如果平安脫困，為防類似事情再度發生，你可以擬定哪些預防的對策？

我覺得在國外旅行，除了要做好功課，像是了解當地有何特殊的習俗、周圍環境、政治情勢等之外。晚上盡量不要外出、選擇的國家或地區治安最好不要太差、如果可以的話最好能夠學習野外求生技巧、逃生技巧、練一練防身術等，就算不行的話也應該保持體能、體力、精神，以應付突如其來的危機。除此之外，我覺得語言也很重要，雖然英文在大部分的地區能夠溝通，可是如果當地人能夠聽見你和他用母語溝通，他一定會感到比較親切而願意幫助你。還有就是，進入他國之後，除了記下海外緊急求助專線、保保險、買一些防身的武器之外，我覺得「入鄉隨俗」也很重要(像是能講該國語言最好、如果當地有特別的服飾也可以穿等)，因為如果表現得很像國外觀光客的話，很有可能就會被鎖定。

三、公共危機成果展演競賽

由於本課程為行政管理學系所開設，因此最後一週的成果展演將模擬政府機關對於大型災害進行角色扮演，分工進行並擬定應變計畫書，最後並安排進行成果展演，鼓勵同學競賽，將之前的課程內容予以運用，讓同學能夠在期末時實際扮演公部門在遭遇危機時將如何反應，以及了解各部門角色的責任與決策分別為何？並且在本課程的最後有幸邀請到陽明山古蹟護育聯盟(NGO)的志工媽媽與系上教授與授課者一起為各組評分選出優勝兩組。

05/19 公共危機成果展演競賽

災情：核一廠發生輻射水洩漏

- 假設以下情形發生：
- 位於新北市金山地區的核能一號電廠，因燃料池過於擁擠，溫度急遽升高，管線破裂後，燃料池含輻射之冷卻水遂流入金山海域中，可能造成海洋污染。
- 你的小組臨危受命，邀集各方菁英進行危機處理。

你的任務

- 你的建立是要儘速建立以下幾個小組解決問題：
- 1. 危機應變小組
- 2. 災後復原小組
- 3. 媒體公關小組



期末公共危機成果展演競賽結果將由三位評審分數加總選出前兩名

第一組



由中央政府的災害防救辦公室，經濟部能源局，新聞傳播處以及台灣電力公司共同組成指揮中心小組，來作為危機處理部門的最高端點。

中央的災害防救辦公室有許多處理災害的經驗，他們能對處理大局進行分析和指導；金山核電站是台灣電力公司所營運的項目，經濟部能源局是負責新能源營運的部門，他們能給予解決核電洩漏後的災害專業性知道；新聞傳播處負責災情發生後的輿論處理，有時候輿論比災情本身更為可怕。

參與危機處理的部門大概有

1、中央政府公安處：

a. 負責災情發生後的地區安全，比如有極端社會分子出現對社會進行二次傷害；需要所有區域內的警察來守護一方平安。

b. 負責護送受影響地區人民的轉移安置活動，大約需要警力一萬人。

（數據基於石門區人口 12,590；金山區人口 22,221；三芝區人口 23,395 來確定，若撤離範圍擴大到台北市北投區則警力人數需加五倍）

2、中央研究院與國際原子能機構：

兩邊分別派出人手組成一個 7-8 人的核心處理小組，對已經產生所造成的災害危機進行處理，用專家意見破除危機盲點。實時監測核洩漏地區的核輻射指標並對災情做出合理判斷。

3、中央政府內政部：

- a. 安排轉移安置居民的住房問題，告知非轉移區域內的居民注意事項，核心處理小組大約是 4-5 人，參與執行人數 5 千人。
- b. 監測區域內食物，飲用水安全，避免我危機擴大化。
- c. 協調各國救援物資轉運發放，避免物資混亂不清白白浪費。

4、中央政府教育科學文化處：

撤離區域內有多所學校，若災害發生在當下，正直高中指考前夕，那就需要考慮該區域內的指考考生考試地點以及應考心態等問題。

5、紅十字會和國際救援隊：

負責對傷員的救援和治療，包括心理創傷之類的。

6、中央政府外交國防法務處：

由於核電站瀕臨海洋，因此核洩漏影響到海洋的可能性十分之高，且海洋的洋流循環可以在很快時間內將核輻射傳播到中國大陸、日本、韓國等地區。那外交部就要負責該類事務的交涉與解決。

二、搜救的優先目標

搜救的第一目標我認為是最近觀光區（例如金山老街等）的觀光客。

原因：

1、首先我認為，觀光區內的觀光客首先可能不具備核電洩漏逃生自救的有關知識，最易引發不妥當處理的二次傷害（例如驚慌所以引發的踩踏事故等）。

2、觀光區觀光客人數眾多，波及傷害基數增加。

3、且觀光區內的遊客有可能非本國國籍，易引發國際爭端衝突。綜上決定為優先搜救目標。

解決方法：

1、立即通知相關景區，使相關工作人員能盡速的進入景區展開人員撤離與搜救行動。

2、通知相關國家的在台辦事處，讓他們得知自己有本國公民在危險區域內，做好心理準備和防範措施。（例如立即著手聯繫有關單位講所在區域內的公民快速撤離，安排他們儘快回國）

3、有關景區定時進行核電洩漏的防災演練，使景區內工作人員清楚各項 SOP 進程。

三、減輕災害的優先目標

第一個就是要暫停核電廠的運行，冷卻發電機，避免核燃料繼續擴散影響更大面積的地區造成損害。

第二是儘快轉移安置該區域內居民並安撫他們的情緒使其穩定。人命關天，無論怎麼樣都是救人最緊急。安撫他們並且對它們進行心理諮商，理解他們索理解的核爆狀態，才能更好的去進

行接下來的災後救治行動。若沒有將他們安撫成功，可能會引起更多更麻煩的造反運動，對整個社會的長治久安十分不利。

第三是控制新聞媒體的輿論趨勢。不在場人民想要瞭解在場地區的情況時，只能依靠新聞媒體的報導，為了不引起更大面積的混亂，應在此時對新聞媒體進行一定的輿論管控，避免引起更多不確定因素的發生。

第四是實時監測空氣中，水中，食物中的輻射含量。能夠有一個對大眾的交待並且即時啟動國家糧庫應急。

四、危機處理方案

Q1：水域污染導致漁獲收到污染時該如何處理

A：

1、若發生的季節不同，所受到的影響會不同。

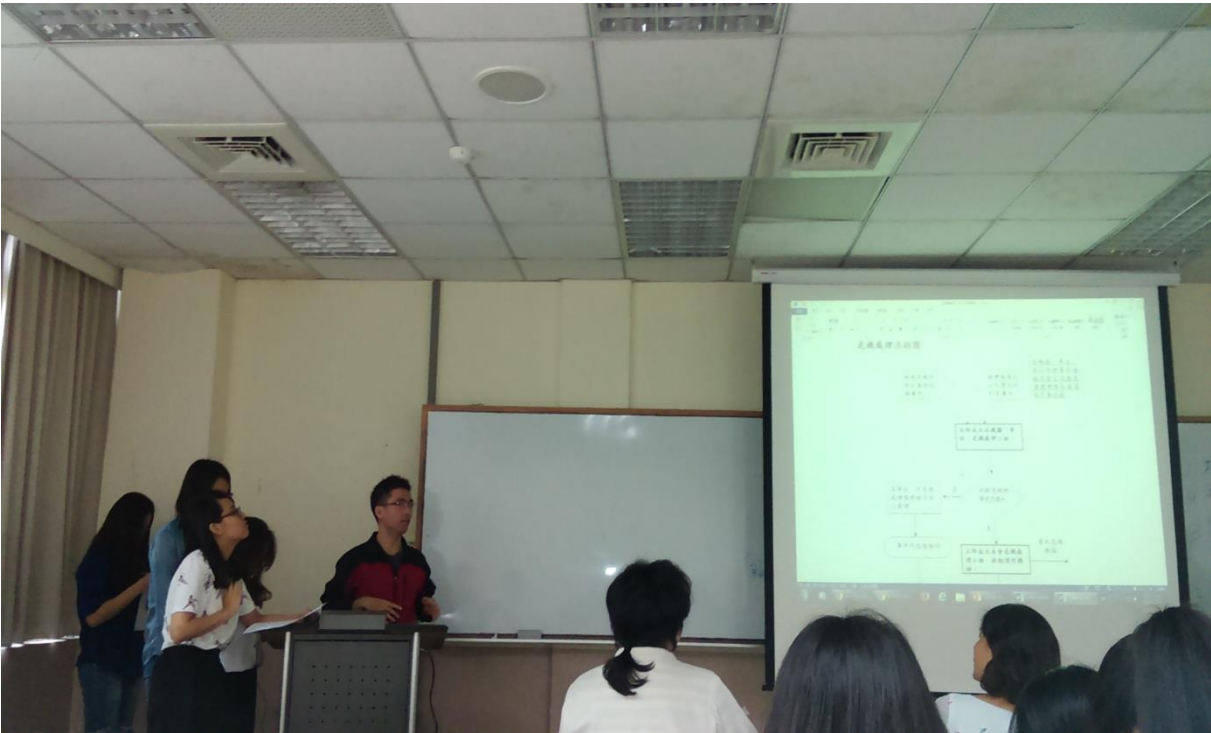
若第一種情況發生在當下，就是5/19。夏季東北洋流且部分漁業處於休漁期，對本國短期漁業影響較小，對外國漁業影響大。

若核洩漏發生在冬季則洋流處於西南向，極有可能影響臺灣西部海域的所有漁業，對外國影響也很大。

2、從漁民自身來講，他們可能需要在這一季度聽從政府的建議，是否適合繼續捕魚，若不適合可能要換一種途徑謀生路。

3、從政府來看，若漁民不能再繼續捕魚，那內政部就需要給他們建議去尋找新的生活方式。並且規定轉型失業期內（三~五年）提高對該地漁民的事業補助發放，讓他們有能力資本去維持基本生活給予信心。且對外部關係的處理要謹慎洽談，減輕自己的損失

第二組



情境模擬

新北市小坑路 12 號的金山核一電廠，因燃料池過於擁擠，溫度急遽升高，管線破裂後，燃料池含輻射之冷卻水遂流入金山海域中，可能造成海洋汙染以及迫害鄰近國家的生態資源

影響層級：中央

成立危機處理小組

災害應變

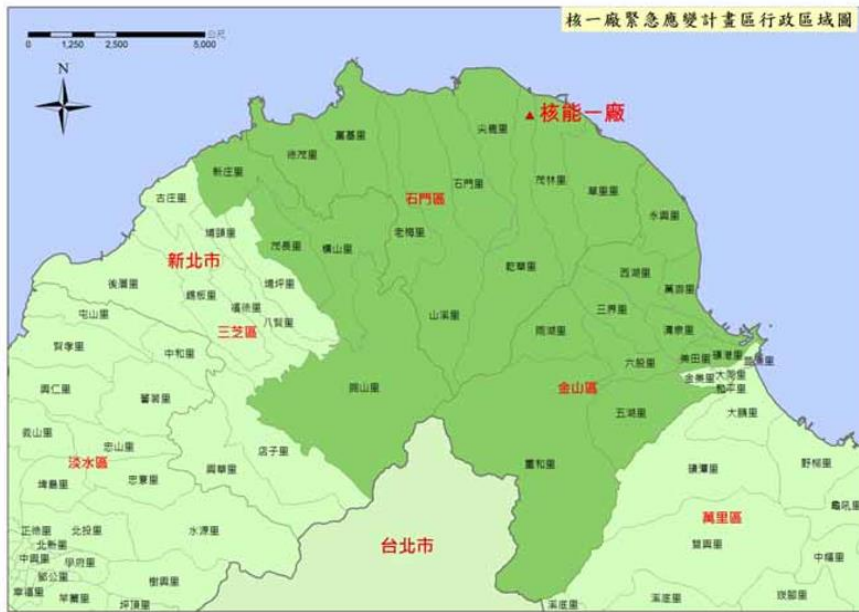
首先判斷危機衝擊為何？是否災情擴大？關係到哪些部門負責範圍？

關機處理小組要協調

指揮、作業、計畫、後勤、及財務 / 管理對外說明等

目標：避免汙染範圍跨大，減低漁業損失，避免可能遭受汙染的食物流入市面，環境影響評估，民眾恐慌安撫跟最壞情況打算、撤離。

核一廠：



新北市石門區：山溪里、石門里、尖鹿里、老梅里、茂林里、草里里、乾華里、富基里、德茂里。

金山區：三界里、永興里、西湖里、兩湖里、六股里、清泉里、萬壽里、重和里、磺港里、美田里、五湖里。

三芝區：橫山里、茂長里、圓山里、新庄里。

核一廠若發生核災問題將最先衝擊的區域(此圖示以五公里半徑來計算)
本危機小組的應對

位於新北市金山地區的核能一號電廠，因燃料池過於擁擠，溫度急遽升高，管線破裂後，燃料池含輻射之冷卻水遂流入金山海域中，可能造成海洋污染。針對此事件，本單位提出幾點來向各位報告一下目前的狀況。

我們通知了原子委員會待命，成立專業應變小組，隨時注意輻射狀況。並告知相關人員進行準備工作，並參考日本核災的相關處理方式與經驗，以防最糟的情況發生。並通知新北市環保局進行汙染評估，有效的規劃災後重建與復原計畫。

應變小組	職 掌
行政院海洋事務推動小組	1. 視災害搶救之需要，召集緊急應變小組，成立 24 小時值勤救災指揮中心。 2. 救災作業之協調與狀況之掌握。 3. 各項緊急應變措施之決定與發佈實施。
原子能委員會(北部輻射監測中心)	1. 通知待命:本中心主任於接獲原能會通知待命時，立即通知所有緊急應變編組人員待命。 2. 集結整備:本中心主任接獲原能會通知集結整備時，立即通知所有緊急應變編組人員集合，完成即準備，必要時先行派遣人員前往本中心作業場所進行各項準備工作。 3. 設置成立:本中心主任於接獲原能會通知設置成立時，立即通知本中心所有緊急應變人員(30 人一組)，依建置動員成立階段梯次，分批至應變作業場所完成設置及展開作業，並依原能會／中央應變中心指示進行各項作業。
新北市環保局	1. 縮短環境影響評估審查作業時間並簡化作業流程。 2. 執行環境影響評估監督作業並配合目的事業主管機關進行追蹤以落實環境影響評估審查制度。 3. 有效落實開發單位提送之環境監測執行成果之審核。
北區環境事故專業技術小組	1. 同主持人計畫。 2. 監測、監控、善後及支援。
國防部	1 提供人力, 器材 物資等。
外交部	1. 對位說明, 爭取國際援助。
衛生福利部	食品藥物管理數應依原能會評估之放射性污染狀況，辦理食品輻射檢測。
行政院農業委員	針對農、於、牧產品進行檢測，並協助進行海中水體取樣工作。
財政部及交通部	督導所屬進行海、空、港鋪人員及貨物櫃外部之輻射檢測。

第三組



事件：核一廠發生輻射水洩漏

座落於新北市金山地區的核能一號電廠，因燃料池過於擁擠，溫度急遽升高，導致管線破裂後，其中燃料池含輻射之冷卻水遂流入金山海域中，嚴重可能造成海洋污染，以己危害至北海岸一帶之安全問題，身為新北市政府的發言人將位於今日做詳細的說明。

危機管理：期末展演 核一災變危機處理



指導教授：陳穎·教授

危機應變組：林佳隆、蔡承諭、黃國平

災後復原組：方秀薇、李洛野、李姿樺

媒體公關組：陳 西、傅榮堯、林黛輝



災害應變中心：執行掩蔽、碘片發放 與民眾疏散(運)等防護行動；協助發布警報及新聞；疏散民眾之收容、暫時移居及 緊急醫療救護；受事故影響區域之交通管制、警戒及秩序維持。

輻射監測中心：實施人員、車輛及環境等之輻射偵測；研判事故程度與影響範圍、民眾輻射劑量評估及防護行動建議作業；提供充分資訊及技術予各級災害應變中心。

支援中心：實施人員、車輛及重要道路等輻射污染之清除；協助地方災害應變中心執行民眾掩蔽、疏散、疏散民眾收容、暫時移居、緊急醫療救護、碘片發放、交通管制、警戒及秩序維持；協助輻射監測中心進行輻射偵測。

媒體廣播：發生核子事故時，由本府新聞局負責發布新聞，採用之方式係以聯繫有線、無線電視及電臺廣播等方式協助傳播訊息以及新聞內容。

災後復原小組

損害分析

隨著水的擴散，排入金山海域的輻射水會擴散至海洋中，首先會先汙染浮游植物，再經由食物鏈擴散到其他生物體最終危害到人類，假設事件發生在夏天，西南季風更會夾帶含有輻射的雨水降落在台灣土地上影響到我們的陸地環境。

海洋環境

主要擔心的是海裡的受汙染生物經由食物鏈進到人體，產生生物放大作用危害健康。海洋環境遭到汙染，對於多數的海洋生物影響不大，因為多數的海洋生物生命週期短，但相對的，對於生命較長的魚類、哺乳類就有明顯的影響，因為輻射的影響必須要長時間的觀察。

生態環境

生態環境方面，資訊中心指出，陸上生態環境受到事件的衝擊有，淋到過量的輻射雨造成生物死亡或經由生物放大作用將放射性物質儲存在生物體內，當輻射物質的劑量超過生物體本身能夠自我調節的能力時，其餘的無法排掉導致基因突變出現許多畸形種，但這是從人類的角度看來！

放射性物質仍然大大提升了生物的死亡率。以上所有金山海域附近的海洋、陸地以及生態環境方面，皆會透過專業人員每日檢測輻射值，供民眾了解最新實況。

交通：

當地輻射範圍內的道路交通會由交通局派當地警方做其他道路改道的指標，尤其金山海域附近的道路皆會進行封鎖，請欲前往的民眾特別注意。至於金山海域的海上交通，會交由海巡署進行管制以及宣導，凡事要在金山海域進行出海或其他任務時，皆會由海巡署的人員溝通勸離，若不聽者將進行罰款。當地所有交通措施皆會等到輻射量降至安全數字內才會恢復原始的交通作業

觀光:金山海域平時都有不少觀光客前往，觀光局亦會透過網路以及媒體等宣傳方式告知欲前往金山海域的觀光客請做好事前作業。

教育:金山海域附近的所有大學以下的學校，會透過教育局積極宣導各校學生禁止隨意闖入設有封鎖線的輻射區域內。

文化:金山海域附近的風景觀光區以及文化古蹟部分，若有受到核污染亦會交由觀光局以及文化局進行封鎖修補，欲前往參觀民眾請多加注意。

漁業:

原在金山海域進行漁牧捕撈維生的漁民，因受到輻射污染的海域而無法進行捕撈導致生計受到威脅，農業局漁業署亦會進行協助轉移其他海域進行捕撈，若實為不行，將會提供補助，至於詳細協助以及補助內容，漁業署會派出專員進行溝通與漁民達成共識。

綜合以上

所有行動皆會交由新北市政府政風處協調本中心各編組單位進駐及執行災害防救相關事項、監督重建工作、協助陳情處理以及其他應變處理及有關業務權責事項，最後上交呈報給新北市市長、副市長、秘書長以及消防局局長進行決策指示。

第四組



台灣電力公司媒體公關小組新聞稿

發稿日期：105 年 05 月 17 日

標題：核一廠輻射水洩漏危機處理應變

核能發言人：余祥維 專業總工程師

聯絡電話：(02)2222-8888/0955-555-555

Email：xxx222@taipower.com.tw

危機小組媒體公關組：施博元 組長

胡嘉豪 副組長

聯絡電話：(02)2200-8008/(02)2211-7007

新北市小坑路 12 號的金山核一電廠, 於 105 年 05 月 17 日 12 時 30 分發生輻射水洩漏, 因燃料池過於擁擠, 溫度急遽升高, 管線破裂後, 燃料池含輻射之冷卻水遂流入金山海域中, 可能造成海洋污染以及迫害鄰近國家的生態資源, 而這個輻射水外流為國際核能事件分級制度的第三級(嚴重), 由此說明會來做緊急處置聲明。

全世界早期設計的核電廠普遍燃料池空間不大, 多不足以容納核電廠運轉 40 年所產生的用過核燃料, 因此用過核燃料營運方式多採三階段, 初期是燃料池貯存, 中期採用乾式貯存, 第三階段是地質最終處置。乾式貯存設施是國際上行之多年的成熟技術, 也是相當普遍的貯存方式, 截至 102 年底止, 包括歐美非亞等 22 個國家, 全世界已有 124 座乾式貯存場, 現在核一廠也比照國際作法, 規劃在廠內興建乾式貯存設施, 該計畫已經原能會審核通過。

另外，台電也同時規劃將少量用過核燃料送往國外再處理，除可提供用過核燃料後端營運的多元方案，也能實際解決核燃料池短期貯存不足的問題。

在未施放核子事故警報前(即民眾尚無須採取就地掩蔽前)，目前對廠外民眾無危害，以避免造成不必要的恐慌。但尚未進行民眾疏散行動前，應強調僅有事故影響區域範圍須就地掩蔽，請民眾注意電視、廣播，勿聽信謠言造成驚慌。在進行民眾疏散行動後，應強調僅有事故影響區域範圍須疏散，請民眾注意電視、廣播，勿聽信謠言造成驚慌。

當核子事故(事件)發生時,政府會採取積極行動降低民眾受核災的衝擊,措施如下:

一、為防範核能電廠緊急意外事故發生時可能因放射性碘洩漏造成甲狀腺危害，當考慮服用碘片而可減免甲狀腺約定等價劑量達 100 毫西弗以上時，將由核子事故中央災害應變中心下令民眾服用碘片。

二、碘片的發放：一般來說，碘片發放的時機與範圍將視事故實際狀況，如輻射外釋情形、氣流飄散狀況、以及民眾是否已採取相關疏散之防護行動等，由中央災害應變中心統一下達碘片服用時機及發放範圍之命令，以保障核災發生後民眾防護之安全性，亦即碘片的服用必須配合室內掩蔽、疏散、飲食限制等其他防災措施一同進行，始能達到最佳的防患效果。

三、政府在執行核能安全總體檢時，已經考慮了萬一核子事故發生時，可能污染水源的相關因應，一旦核子事故發生後污染持續惡化，經濟部及翡翠水庫等水源管理機關必要時將透過大台北地區緊急維生取水措施，提供轄內 380 萬民眾約 28 天之飲水量，並可向石門水庫等調度用水。但根據 2011 年日本福島事故後之飲用水管理經驗，此惡化之可能性微乎其微。而且事實上國內淨水場既有之處理淨化系統及程序，已可對放射性物質提供相當有效之淨化效果，故即使在上述惡化之情況下，亦可採取改變取水點、與淨水混合稀釋或利用淨水場現有之過濾系統以及增加特殊過濾材質加強放射性核種淨化效果等應變措施，並配合國內專業實驗室持續水質之監測，應可保障民眾飲用水之輻射安全。

四、經濟部除了已訂定相關之監測管理措施，並訂有緊急監測之開口合約，作為水庫原水及公共給水若受放射性物質污染之因應作為，在萬一發生核子事故時可充分供應民生所需。

五、當核子事故發生，測得食物、飲水的輻射劑量達管制標準時，核子事故中央災害應變中心將通知地方災害應變中心執行食物、飲水管制。對污染面積較大的農地，予以管制並張貼輻射標誌；受到污染的食物將集中放置，並管制食物及飲水只進不出，防止污染擴散。

結算頒獎

危機管理期末報告計畫書檢核評分表

組別	內容完整性 (簡報豐富度) (1-10分)	創意 (新的想法) (1-10分)	實用度 (是否能解決問題) (1-10分)	可行性 (財務、人力) (1-10分)	計畫簡述
33 一	8	9	8	8	建議有些不足，大家認為似乎難度。
32 二	8	8	8	8	制度可行性與堅韌性不強，建議有些不足，但建議層級似乎似乎少。
36 三	9	9	9	9	資料搜集困難，建議層級不強。
37 四	10	9	9	9	建議層不強，資料搜集困難，可行性似乎較高。

危機管理期末報告計畫書檢核評分表

組別	內容完整性 (簡報豐富度) (1-10分)	創意 (新的想法) (1-10分)	實用度 (是否能解決問題) (1-10分)	可行性 (財務、人力) (1-10分)	計畫簡述
433 一	10	7	10.8	10.8	9
31 二	8	7	8	8	8
40 三	10	10 環境評估表	10	10	10
39 四	10	9	10	10	10

→ 次級災害
一級、培生
收買衛生後
的政務公署

一、二、三、四、
45 84 113 112

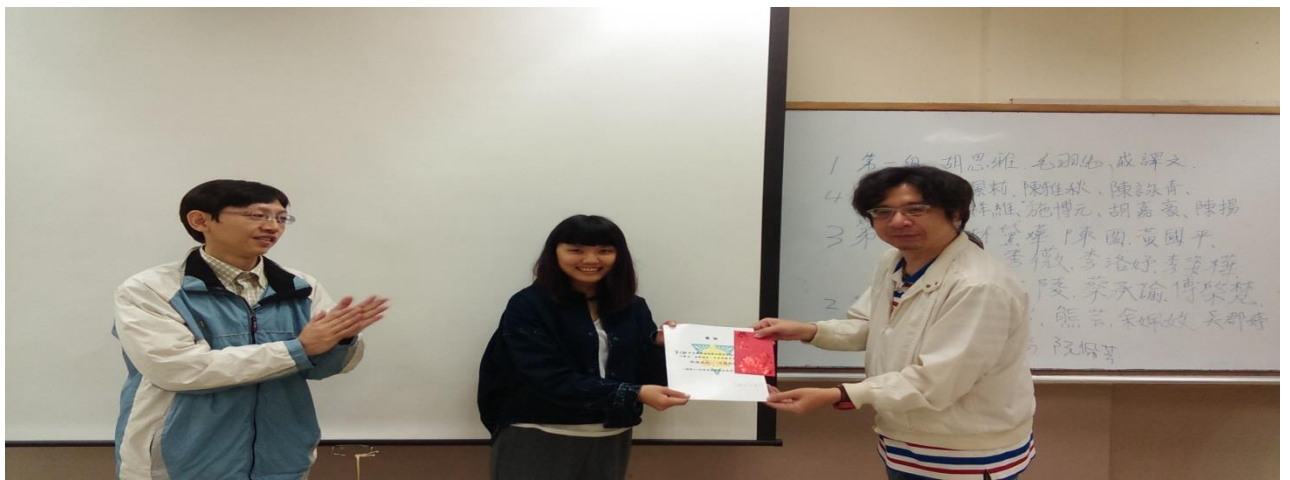
危機管理期末報告計畫書檢核評分表

組別	內容完整性 (簡報豐富度) (1-10分)	創意 (新的想法) (1-10分)	實用度 (是否能解決問題) (1-10分)	可行性 (財務、人力) (1-10分)	計畫簡述
29 一	8	8	7	6	1. 人口五萬人 (一萬警力) 2. 中央研究小組 (導小組) 3. 經濟發展局、災前培訓和 4. 十個國安局 (內政部)
21 二	5	5	5	6	
37 三	10	9	9	9	空襲 (New 預研)
36 四	9	9	10	8	

5. 培生 (核考)
6. 洋派 (外及、同層評法)
7. 衛星研法
8. 災前研法
9.

評審們結算各組成績，選出綜合分數前三名組別給予頒獎鼓勵，並獲贈一千元獎金

恭喜得獎的組別



獎 狀



於危機管理課程期末企劃活動
中，盡心盡力，表現優秀，成果深獲業
主肯定。

特頒此狀，以感鼓勵

(頒獎人)行管系助理教授陳穎峰

中 華 民 國 1 0 5 年 5 月 1 9 日

伍、實施成效及影響

一、提升思考及解決問題能力

在閱讀典籍時，由於同學平日只能自己單向閱讀，缺乏與同學間的討論機會，因此在知識的取得上也常常一知半解或是斷章取義，對於知識的精進亦有相當大的妨礙，以往課程討論議題亦多偏向理論背誦，缺乏溝通與實作，導致學生因為對議題參與及實踐管理瞭解不深，因此學習容易有不著邊際的傾向；因此本課程著重學生自我與他人互動的學習過程，尚需要授課者給予開放討論、實際應用與批判的環境，最後更需要外部社會資源的支持，亦即為其製造「學習共同體」。

在每周不特定分組的互動討論思考與同學主導進行的的導讀討論下，每位同學需以自身觀點思考並回應同學反應，因而可有效的培養同學們思考辨析與發表能力，顛覆以往填鴨式單向像教學授課方式，導致學生學習意願低與學習成效較差的狀況。同時，此法也可讓同學更勇於表達，與同擠腦力激盪、落實大學思辨殿堂的精神。

二、對危機管理的有更深的體悟

因此在本次計畫中，授課者試圖設計情境與實地臨摹，直接挑戰同學的思考情境，刺激同學思考並發揮創意，藉此使每位同學更能夠清楚自己思考的盲點，雖然每一次危機本身既包含導致失敗的根源，但是每一次試圖處理危機的嘗試也孕育著成功的種子。發現、培育，以便收穫這個潛在的成功機會，就是危機管理的精髓出綜合考量，簡言之，如果處理得當，危機完全可以演變為“契機”。

本課程最終的目的是希望透過帶領同學發掘自己與組織中的盲點，了解危機所造成的損害，最終透過危機管理學習實踐管理者的決策與溝通、協調和危機處理能力等技能，以減輕危機造成的損害，進而化危機為轉機。

三、 增加同學的自信心與對公部門的認知

由於本課程為行政管理學系所開設，最後一週的成果展演將模擬政府機關對於大型災害進行角色扮演，分工進行並擬定應變計畫書，最後並安排進行成果展演，鼓勵同學競賽，將之前的課程內容予以運用，讓同學體驗在期末時實際扮演公部門在遭遇危機時將如何反應，以及了解各部門角色的責任與決策分別為何，讓同學能從實際參與中學習獲得成就感與自信心，未來並能以此規劃經驗予以應用，持續增進自己視野與職場競爭力。

本計畫在經過一學期的實際執行後，其成效與影響以同學們的心得，作為質化的成果。以下為同學的修課心得節錄：

法律系法學組 2B 陳雅秋

修完這門課之後，我覺得收獲最大的部份，就是大家可以對於不同的課題，利用分組討論的方式得出答案。這種方式並不同於一般的上課方式，讓我覺得很有趣、也讓課題的答案變得很有彈性。而且在討論的過程中，往往可以聽見大家對於議題的不同答案，明白原來可以用這種方法解決問題；或是在別人發表意見的時候，學習聆聽對方的想法、尊重對方的觀點。

法律系法學組 2B 吳郡婷

在西方歷史上，德國哲學家康德首次提出了近代理性化大學理念，他在《學部衝突》一書中表明：「大學是一個學術共同體，它的品性是獨立追求真理和學術自由。」，為現代大學的科學探索與人文理性的結合奠定了基礎。而在高中的一堂世界史中，我也首次對大學——一個以能夠自由地探求未知和養成人們探求未知的習慣作為生活方式的地方，有了明確的想像。

有人說，大學就像在幾百間教室內都開了巨星演唱會，而我們蓋了註冊章的學生證，便如同能暢行這些演唱會的VIP門票，因此，怎麼能不好好發揮這張票的價值，坐在搖滾區的位置，聚神領會每位大師所傳授的知識與智慧呢？確實，從國小到大學的課堂中，總不乏幾位老師，只要在其課堂認真聆聽、筆記，便能有效率的複製、吸收他所傳授與我們的絕活。

而我在大學的第四個學期選修了穎峯老師的這門危機管理課且收穫豐盛，卻與前述那些課堂經驗不盡相同。在這堂課上，少有需要聚精會神盯著老

師上課的情況，也沒有飛速在課本上標註重點與筆記的情形，甚至，連所謂的搖滾區都不存在。課堂上，我們將座位圍成一圈，或數個小圈方便討論，主題是上一堂課宣布的範圍，內容是同學們自行學習後產生的問題或感想。每次討論之前，則由負責主持該範圍的同學開啟前言，引導大家討論。過程中，老師僅會在必要時從旁提醒或引導，或在最後補充我們遺漏的部分與他的想法來總結。學期的最後一堂課，則是由各組輪流上台模擬危機主題的記者會報告，並在如往常般的熱烈討論中，配著披薩結束最後一堂下課，非常愉快又充實。在這門危機管理課中，穎峯老師不做為講台上的巨星，而是將麥克風交給我們，比起巨星演唱會，穎峯老師的這堂危機管理更像是個管樂團，我們在指導老師適當的提點下愈漸進步，最終合奏出比最初還磅礴精彩的樂曲。如此別出心裁的教學方式令我印象深刻，而這堂課讓我們養成主動學習、分享、討論、上台報告的能力，也將一生受用，畢竟，危機也必須由自己主動覺察、積極處理才得以避免，否則便會多一個危機管理失敗的案例可以討論了！

行管 4A 林子喬

很開心這次也能協助危機管理這門課，從上學期管理概論擔任課堂 TA 到現在，是我第二次也是大學階段最後一次協助老師擔任課堂 TA，這邊很謝謝穎峰老師大學四年的栽培，這一年擔任課堂助理收穫很多，除了與不同年級間的學弟妹分工合作完成很多事情，課堂上的設計與進行及課堂外的奔走都讓我吸收到更多寶貴的經驗。擔任助理可以感覺的到老師授課的認真與熱情，讓身為學生的我們也受其感染，對更這門課中有更多的理想。希望畢業之後能夠保持這種熱情，對從事各種行業都能盡力以赴，不要辜負大學四年的所學，好好運用大學生涯中的各種際遇與資源。

陸、結論

本課程修課同學來自四面八方，來自各系的同學們展現了迥異的關切焦點與不同的人生經驗，為本課程豐富了多元色彩。每週安排不同同學擔任導讀與授課者，實際分析課程書籍內容，並提出具體可行的問題可供其他小組討論，開放式討論給了學生更多的自主學習自由空間，在課堂內依據自己的認知及對收集的資訊來去做討論，進而訓練學生的思考認知與團隊討論能力。（課堂討論時，學生將實際討論將與生活或教材有關的危機事件，並針對彼此的想法做出交流，刺激同學刺激思考，並習慣面對現實問題的複雜面並做出決斷，同時亦促進同學的互動交往。）

在開學時，授課者深覺自己做了明智的決定，亦即以「共商」的方式尊重同學們的選擇，讓同學們產出對於危機討論議題的想法，由同學決議公共危機管理展演只在最後一週進行，並且只在前一周讓同學得知題目，如此更能讓同學體會現實社會遇到危機時的急迫性與臨場感。

事後發現因為是同學們自己做出的決定，因此大多數同學們的配合度很高，即使授課者在課程上有所要求，並給予非常緊湊的時間準備，但同學在展演上仍充滿活力。這種期末展演的形式，讓同學把握有限的時間，在無法充分預期危機下扛住壓力，進而化危機成轉機，期許同學能再大四最後一年能夠有實際的心理運作作為進入職場的準備，瞭解往後所可能遇到的危機，分析風險來源並做好風險管理，在往後這瞬息萬變的社會中站穩腳步。

更高興的是，而同學們對此的反應多抱持正面態度，讓授課者亦感到寬慰，很高興與同學相處快樂的一學期，這次的經驗也讓個人的教學受惠良多。

尚未回覆的學生回饋訊息

每頁顯示 10 筆 搜尋：

<input type="checkbox"/>	回饋項目	回饋時間
<input type="checkbox"/>	我覺得老師的課很活潑有趣，功課的繳交時間也很合理彈性，我很喜歡這門課！	2016/05/17 07:46:40

目前顯示 11 筆中的第 11 到 11 筆

首頁 上一頁 1 2 下一頁 末頁

已回覆的學生回饋訊息

MPUS UNIVERSITY 數位學習 教師專區 陳穎峯老師您好：

每頁顯示 10 筆 搜尋：

<input type="checkbox"/>	回饋項目	回饋時間
<input type="checkbox"/>	我感到滿意的地方 - 學生有表達意見/參與討論的機會	2016/05/12 10:17:19
<input type="checkbox"/>	我感到滿意的地方 - 學生有表達意見/參與討論的機會	2016/05/12 10:17:50
<input type="checkbox"/>	很難得上到一堂讓學生有辦法上課自行參與並提出方案 是很棒的課	2016/05/12 10:18:25
<input type="checkbox"/>	很難得有這樣的課程，不同系的同學彼此互相認識了解，透過不同議題一起提出各自意見，我非常喜歡。	2016/05/12 10:19:28
<input type="checkbox"/>	教学创新学生讲课环节衔接不足、会浪费一些时间 老师可以在讲课之前与老师沟通一下	2016/05/12 10:20:18
<input type="checkbox"/>	我感到疑惑的地方 - 作業超出學生能力負荷	2016/05/16 19:35:45
<input type="checkbox"/>	我感到滿意的地方 - 學生有表達意見/參與討論的機會	2016/05/16 19:35:53
<input type="checkbox"/>	我很喜欢老师的讲课，让我们在课堂讨论的过程中认识了危机，学会了如何预防危机，应对危机，最后谢谢老师的热情的教学。	2016/05/16 19:35:57
<input type="checkbox"/>	我感到滿意的地方 - 講課認真/生動	2016/05/16 19:36:10
<input type="checkbox"/>	我感到滿意的地方 - 上課有收穫	2016/05/16 19:36:29

本學期課程結束時同學修課心得的良好回饋

柒、附件

成果發表照片與補充資料附於電子檔