

危機，一向都是突如其來的。9·11 恐怖襲擊事件發生之前，有誰想過，一個天朗氣清的早晨，紐約市民日復一日地如常上班，大災難卻突然降臨？儘管災難不是在香港發生，但環顧四周，破產、裁員、婚外情、車禍、搶劫等事件，不也是常常出現？透過學習危機處理的技巧及方法，或可幫助我們解決問題，甚至轉危為機。

▲ AQ 響 AQ 可藉後天訓練提高。一個人的處理危機的能力，影響其 AQ 的高低，影



經濟不景 危機四伏

AQ課程 助你管理危機

自從 97 金融風暴發生以來，政府已常叫香港人要增強危機感，發揮靈活應變的香港精神；9·11 事件發生後，危機處理更成了全球熱門話題。註冊心理學家蔡黃寶珊指出，所謂危機處理，簡單來說，乃關係到一個人的逆境商數 (Adversity Quotient, 簡稱 AQ)，一個人 AQ 的高低，就會影響到他處理危機的能力。填寫「逆境反應表」，就是一種較科學的 AQ 測量方法。

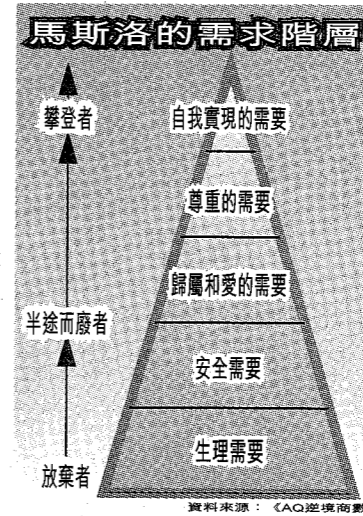
學習預計和預防危機

蔡黃寶珊表示，危機處理結合了認知心理學、精神神經免疫學和神經生理學 3 種科學專門知識，更是一種哲學。她解釋，認知心理學乃專門探討人的分析、記憶及感受，如何影響人的行為。正因為認知層面不同，所以各人在面對危機時，都會有不同的反應和行為表現。學習危機處理，就是學習如何預計和預防危機，以及在危機到臨後如何面對。

學習危機處理，蔡黃寶珊認為，我們首先要認識危機將在何時出現，她指出，雖然許多天災人禍都是突如其來的，但在人生階段中，青春期、考試升學、結婚、成為父母、離婚、患病等，都是特別容易出現危機的時刻。因此，我們在面對或將要面對以上的事情時，就要作好準備，部署如何應付危機。

不論貧富 均須處理危機

此外，社會上有一部分人，遇到危機的機會亦會比一般人高，如低收入人士、失業人士、吸毒者、不懂善用社會資源的人士，還有婚姻不愉快、缺乏朋友，或性格傾向



逃避現實的人，都是高危一族。蔡黃寶珊表示，此類人士特別需要學習危機處理，或需要懂得處理危機的人幫助，與他們一同去面對危機。

認識危機處理，並掌握其技巧，既可使我們在遇上危機時懂得自救；另一方面，也讓我們能夠幫助身邊的朋友或家人。蔡黃寶珊認為，基本上，危機處理的知識可說是適用於任何人，因為不論貧富，人的一生中總有機會遇上危機。對於醫護人員、警察和前綫社工來說，危機管理更能在他們的日常工作中發揮更大作用。

認識自己 保持情緒穩定

蔡黃寶珊說，人們要提升危機處理的能力，首先就要認識自己，分析自己性格，以及檢討自己情緒的穩定性，並嘗試針對自己的性格弱點加以改善 (例如學習控制情緒及忍耐能力)。然後，就要訓練自己的警覺性，以感受環境的微妙變化。最重要的，就是面對危機時，保持冷靜的頭腦，去分析問題並找出可行的解決方法。

雖然 AQ 部分是與生俱來，各人有別，在 AQ 理論中，根據馬斯洛 (人本心理學之父) 的需求階層，更將人分為：「放棄者」、「半途而廢者」及「攀登者」(見左圖)。不過，

AQ 亦可以藉後天訓練而提高，經常使用「LEAD」程序，就可以幫助我們邁向更高的 AQ (見下表)。



▲ 蔡黃寶珊：倘若更多人能學習危機處理，就可減低危機帶來的影響。

短期課程 助提高AQ

經濟不景，香港社會更是充滿危機，蔡黃寶珊鼓勵香港人，不妨參加一些有關危機處理的短期課程，透過小組討論、個案分析及角色扮演等活動，可更有效地掌握危機處理的技巧；再簡單點，則可以透過書本來學習危機處理知識，預先裝備自己，才能轉危為機。

LIFELONG LEARNING 終身學習

Integrated Engineering Business Management Programme

「綜合深造工程商業管理」課程

THE UNIVERSITY OF WARWICK 英國華威大學

THE HONG KONG POLYTECHNIC UNIVERSITY 香港理工大學

Doctor 博士 Engineering Doctorate (EngD)

Master 碩士 Joint Award offered in Hong Kong, Shenzhen and Wuhan

Integrated Graduate Development Scheme (IGDS)

Advanced Knowledge

shared and broadened here

銳智宏識

Over 30 modules are available

LEAD 程序

- L=聆聽(Listen)：你對逆境的反應**
- 這是高或低AQ反應？
 - 最高和最低反應發生在哪個領域？
- E=探索(Explore)：你與逆境結果的關係**
- 造成挫折的起源可能是什麼？
 - 在這些原因中，哪些是我造成的？
 - 有哪些是我該做得更好的？
- O=我該負哪些責任？**
- 我該負哪些責任？
 - 哪些責任不屬於我？
- A=分析(Analyze)：證據**
- 哪些證據證明我無能為力？
 - 哪些證據證明這個逆境，會影響我生活的其他領域？
 - 哪些證據證明這個逆境，會比必要的時間持續更長？
- D=行動(Do)！**
- 我還需要哪些額外資料？
 - 我能做甚麼以控制挫折？
 - 我能做甚麼以限制逆境範圍？
 - 我能做甚麼以縮短逆境影響我目前狀況的時間？

資料來源：(AQ逆境商數)