



認識協力式緊急事務管理— 公務人員的新挑戰

張鎧如 ■ 國立政治大學公共行政學系 助理教授

隨著氣候變遷加劇，加上臺灣本處於易受災區，天然災害、人為災害、複合式災害頻傳，使得緊急事務管理（在我國常直指為災害管理）成為現今公共管理中不容忽視的議題，也是目前政府與公務人員的新挑戰。所謂的緊急事務管理（emergency management），是一種較廣且將災害管理（disaster management）囊括在內的概念，基本上包含了減災、整備、應變，以及復原重建四個階段。緊急事務管理最主要的目的，便是希望透過迅速有效的處理緊急事務，以降低其轉變成災害的可能性（吳杰穎等，2007）。由於處理緊急事務的主管機關往往需要跨單位、跨機關、跨部門的多方協調合作，方能獲得有效的資源配置，以利於第一時間內迅速處理各種緊急事務，

因此水平與垂直組織協力（organizational collaboration）的概念對於現代緊急事務管理的發展影響甚深。學者 Kapucu、Arslan，與 Demiroz（2010：463）便進一步提出協力式緊急事務管理（collaborative emergency management/CEM）的概念，指出 CEM 包含的要件有協調（coordination）、溝通（communication）、建構網絡（formation of network）、夥伴關係（partnerships），以及互操作性（interoperability）這幾個部分。所謂的協調，是用來去除在緊急事務管理的環境下，可能面臨的不必要累贅，例如重複的人力、物力、與財力導致的資源浪費，而溝通是為了透過增加人們彼此的瞭解，以及傳遞組織間的資訊，來幫助協調工作的順利進行。此外，組織亦會透過建立網絡以及

夥伴關係，排除所面臨的環境限制，並增加多樣資源的可得性。至於建立互操作性的目的，是為了瞭解不同夥伴組織間，彼此如何一同工作、對話、以及使用資源。

對於現今的公務人員而言，CEM 概念的提出，凸顯兩項要點：首先，協力式緊急事務管理的發展與運作，仰賴公務人員對於組織協力的重視，以及文官本身協力職能的培育和養成，也就是說，對於現代公務人員而言，具備協調溝通、團隊合作、建立夥伴關係，以及尋求共識的能力，成為順利推展公務、解決公共問題不可或缺的關鍵；再者，隨著緊急事務管理工作階段的不同，涉及的政府單位便可能有所差異，例如，一開始於減災階段，工程、水利單位的角色相對重要，但發展至復原重建階段時，社會輔導工作可能扮演著更關鍵的角色。由此可知，公務人員須就其業務職責，對於緊急事務管理與相關工作內容，有著更深入且通盤的認識，才能讓緊急事務管理有效運作，進一步降低與因應各式災害可能帶來的危害。

參考文獻

- 1. Kapucu, N., Arslan, T., & Demiroz, F. (2010). Collaborative emergency management and national emergency management network. *Disaster Prevention and Management*, 19(4), 452-468.
- 2. 吳杰穎等 (2007)。災害管理學辭典。臺北：五南。

