

免費取閱

情意結

Mind | Vol.
Link | 08

NOV./2017

自主生活
自主情緒



不一樣的

警察

— 馬老太太 —

敬 言 察

不 樣 的



馬老太——退休警務人員

入行前曾從事教育工作，加入警隊後歷任不同的崗位，包括多個分區的助理指揮官及指揮官、牌照部總督察及警察學院支援科警司等，亦曾參與多個部門的工作如警察談判組、失蹤人口組、道路安全組等。馬老太最令人窩心的事跡就是發生在田心警署，在大暑時請飲涼茶，還親自寫便條「天時暑熱，馬老太知你前線行 Beat 辛苦，特備消暑涼茶在 Caravan，請大家免費飲用」，田心警署頓時被暱稱為「甜心警署」。

無論你是甚麼人，從事甚麼行業，各行各業都有其特別需要的技能來進行工作，到底有甚麼行業特別需要聆聽？唱片騎師？電話客戶服務主任？社工？還是警察？

警察，香港人不會感到陌生的行業，但未必會想像到聆聽是他們執行任務最需要的技巧，「警察談判組」(Police Negotiation Cadre, 簡稱PNC)就是隨時候命、在危急關頭與當事人遊走於生與死之間，救人的第一步就靠一雙耳朵。

立志與堅持

馬老建華女士，小時志願成為清廉好警察，經歷三次投考才成功，於1983年加入警隊成為督察，平易近人的她不喜歡被稱為「Madam」，鼓勵同事叫她「馬老太」就是希望與同事相處開心、親切如一家人。處於警隊沒有藍帽子、沒有衝鋒隊的年代，性格外向好動、喜歡挑戰的馬老太就自告奮勇參與了PNC的工作，為的是「見多些、識多些、兼任多些、做多些、多貢獻自己」。

談判 · 由主動傾聽開始

馬老太記得有一天放假，突然接報有一宗父親將自己和一對子女反鎖在屋內的個案，立即到該單位進行談判。她向報案人了解背景後，即隔著鐵閘與該名父親介紹自己是警察，「我看到你不開心，你看你對子女也不開心，你還記得你們上次踏單車多開心呢？」當對方態度開始軟化，甚至邀請馬老太入屋傾談，基於安全的考慮，馬老太由衷地表示「先生，好多謝你信任我」，讓對方感到連繫，「我和你一樣，有子女，我要對子女負責，如果有事發生在我身上，

阿仔會好傷心」，帶出了父母與子女之間的關係。這時候，馬老太順勢邀請該名父親開門到走廊和她傾談，他拉開鐵閘好自然地一步一步走出門前，馬老太從該名父親的角度出發，「這裡是你的家，平時行出入，好多左鄰右里，我不想你被『挾』走，我們要維護你的尊嚴，我會幫你找同事做掩護先走，等記者跟著走，然後我再幫你用另一樓梯走」，他們三口子最終平安無事。

賽後檢討 · 重新振作

談判工作也不一定成功收場，馬老太難忘一次失敗的經歷就在一棟舊樓遇上一名後生仔。滿有信心的她與後生仔在天台上傾談，突然間，後生仔說「夠鐘」就一躍而下，馬老太頓時被嚇一驚，同事即刻跑到地下察看再趕回天台告知馬老太，該名後生仔只是受傷沒有死去。馬老太哭了接近一天，情緒平伏過來，但仍有兩句說話不斷在腦海盤旋「有哪句說話不對，有哪句說話說錯」，「但回想自己沒有說話不恰當，沒有說錯話刺激了對方，心裡才感到舒服一點」。談判組團隊也一起檢討，同事自責當時沒有在馬老太身旁，集中到天台的下一層支援及收集情報，馬老太回應「大家無必要刻意找些問題說自己錯」，心理輔導課的主管亦事後接見馬老太，確定她已走出了這件事情的陰影。

馬老太從事警隊工作接近三十年，於2012年退休卻退而不休，熱忱教育及助人，樂於分享

自己當警務人員的幫人經驗。訪問完畢，筆者馬上感受到有一股「我已經充滿力量」的氣場包圍著、吸引著，久久不散。馬老太對生命的熱愛，深信人生美好、人生可貴、生命美麗，提醒我們要努力游說保存生命。我們的一雙耳朵，用心聆聽別人又聆聽自己，穿越隔膜，以愛連接生命，幫助身邊人。



如何保養職場上的心理健康呢？

情緒健康

小貼士

馬老太建議我們：

- 多練習正向思維，遇到不如意事，習慣從正面角度理解事情。
- 多關心身邊的同事，易地而處、互相支持。

服務介紹

朋輩支援服務 — 過來人與精神復元人士同心並行

朋輩工作者以自己精神病患的經驗，透過如口述故事、手畫繪本、舊曲新詞、賦詩生平平等演繹手法，向受精神情緒困擾人士及社會大眾分享，增加對精神健康的關注及社會共融，消除歧視與污名。



情意結
MIND LINK

指一縷縷「情緒」與「意念」相互纏織而成的「結」，

靈感源於心理學「Complex」一詞。

人生的「結」往往都百味紛陳、百感交集。

廣結五湖四海，細解千思萬緒——

藉此，我們分享生活，品嚐人生，參悟快樂。

地址：香港北角百福道21號18樓1801室

電話：(852) 2529 1323

網頁：www.richmond.org.hk/mindlink

傳真：(852) 2527 6855

Facebook：facebook.com/RichmondFellowship

電郵：rfo@richmond.org.hk



利民會
Richmond Fellowship
of Hong Kong

