



## 保安部隊心理輔導服務

曹艷琮 心理輔導員



### 一．前言：

中國人常言道：人生不如意事十常八九。在人生漫漫長路裏，我們不免會碰到很多挑戰和挫折，例如：工作、學業、感情、健康、教導子女、喪親等，每一個人可能都會經歷不同程度的情緒困擾。其實，能夠積極面對心理困擾和生活難題，並且尋求專業人士的幫助，才是勇敢的表現。然而，中國人都沒有看精神科醫生或找心理輔導員的習慣，故大部分人對心理輔導的認識不多，因而產生很多的曲解及誤會，以為心理輔導只不過是談談心、消消氣，甚至認為找心理輔導員意味著有精神病或心理失常，產生負面的標籤。

在日常輔導過程中，一些身心症的個案，他們常感身體不適，但透過各種檢查，卻無法發現生理上有任何病變，結果是患者為找尋病因，便經常到處求診，並進行各式各樣的檢查；研究發現，這些病人背後隱藏有憂鬱症、慮病症者約佔 87%，這些患者亦可能誤診或延誤治療，而令病情加劇，因此，我們不應忽視心理問題對身體的影響，我們要學習積極面對及解決它，或向相關專業人士求助。

其實，每個人都有生理及心理兩個方面，而且身心是一體的，互相影響，相輔相成，任何一方面出現問題都會影響到整體，所以，心理有困擾去找心理輔導員傾談，就如我們身體有病痛去找醫生一樣，是一件自然不過及十分平常的事情。

### 二．何謂心理輔導？

心理輔導是透過相關專業人員，以專業的態度和技術，在安全及保密的環境下，協助當事人了解自己的問題，以舒緩情緒的困擾，增進問題解決的動機及能力，協助當事人走出困境，達致重新恢復適應的狀態。一般來說，心理輔導是透過面談方式來進行的，因此，當事人的認知功能至少要能與人



# 其他

## 保安部隊心理輔導服務

溝通表達，此外，當事人能否與心理輔導員建立信任和合作的關係，以及是否有主動改變的意願都是輔導成功的基礎。大多數的心理輔導每節約一小時，而頻率與間隔時間大多由心理輔導員與當事人共同決定，有些輔導每週進行一次，有些更加密集，



但有些則會間隔較久，至於輔導的次數及結束的時間，基本上也如同輔導的開展一樣，最好是在雙方共同同意的狀況下決定。

### 三．保安部隊心理輔導服務的發展：

澳門特區成立時，保安部隊只有一名兼職心理輔導員，每星期三晚為各部隊之人員及家屬提供心理輔導服務，2007年1月1日起，增加了另一名兼職心理輔導員，心理輔導服務時間亦擴展至一星期五晚。

其後，自2007年9月1日起，有關之心理輔導服務已發展為由一名全職心理輔導員及一名兼職心理輔導員所提供，而服務時間則由特區成立時之每星期只有三天（每天兩小時），大大增加至星期一至五之辦公時間及星期二、四之18:30至20:30，以確保有需要之工作人員及家屬能獲得更加全面之照顧。

為因應部隊的急速發展及社會的複雜性，2011年4月1日起又增聘了一位全職心理輔導員，未來，保安部隊的心理輔導工作將更全面地開展預防、治療及調查研究等工作。

### 四．保安部隊人員心理輔導防處措施：

保安部隊心理輔導服務，為各部隊之軍職與文職人員及其家屬提供心理輔導及治療、評估、轉介及諮詢等服務，亦著重預防教育工作，過去，不斷從治療及預防兩方面著手，務求更完善及加強保安部隊的心理輔導服務。目前，保安部隊人員心理輔導防處方案有如下措施：



## 保安部隊心理輔導服務

### (一) · 事前預防教育：

1. 正所謂“預防勝於治療”，在保安部隊人員的培養過程中，除了注重基本體能及技能的訓練外，更注重心理素質的培養。自 2009 年起，心理輔導室與保安部隊高等學校合作，為每期保安學員舉辦「心理健康」講座；2011 年起更將心理健康講座提升為心理健康教育課程，每位保安部隊學員接受至少七課時之學習，課程內容包括壓力與情緒管理、戀愛與婚姻、預防賭博等。

2. 另外為每期參加晉升課程的警員及消防員舉辦「情緒管理」及「人際關係」講座。未來，亦會因應部隊的實際需要舉辦不同課題之講座或工作坊等活動。

3. 自 2009 年開始與警察學校合作，為每年參加警長晉升課程的警員開辦「犯罪心理學」課程，共十課時，亦為參加首席警員及副警長晉升課程的學員舉辦「淺談犯罪心理學」講座。

4. 自 2008 年 3 月開始，於保安部隊內聯網設立『心靈加油站』，每月上載一些發人深省的好文章、故事或金句，與保安部隊同仁一起分享。網頁開通至今，瀏覽達二萬人次，亦擁有了一班“忠實讀者”，當他們生活遇到不如意時，閱讀了那些勵志文章及故事，心靈得到恬靜及鼓勵，讓大家更努力、更積極地面對每一天，收到心理健康教育之效果。此外，亦呼籲同仁郵寄一些優質及勵志的文章給心理輔導員，然後上載，共同經營『心靈加油站』。

5. 期望透過上述課程、講座及宣傳教育推廣心理輔導工作、紓解部隊人員壓力、促進部隊人員身心健康、提高部隊人員心理素質。

### (二) · 事中危機處理：

1. 對於執勤期間遇襲、意外傷亡或追捕時開槍，或發現同仁有情緒失衡或行為異常等狀況，當事人或同仁可主動向上級反映並連繫心理輔導員。心理輔導員對於轉介或主動求助之個案，將盡快安排個別面談，紓解其心理困擾，協助心理調適，防止意外事故發生。心理輔導員亦會視個案狀況及需要，



## 保安部隊心理輔導服務

適時轉介到相關部門進行診療或提供協助。

2. 近期，發生多宗保安部隊人員自殺之個案，心理輔導員已即時為受影響之同仁及家屬提供心理援助，此外，為更好地協助有關人員有效地處理危機事件，亦制定了“如何幫助有自殺傾向的人”指引，以供部隊同仁參考。

3. 與各部隊建立了轉介機制，部門如發現有情緒困擾的同仁，上級在徵得當事人同意的情況下，可將當事人轉介給心理輔導員。

4. 治安警察局於今年年初成立“心理支援機制”，為加深危機小組成員對助人技巧和情緒病的認識，以及加強成員對危機個案的處理效能，於3月底，為危機小組成員舉辦為題“如何幫助有心理困擾的人”之培訓。

### (三) · 事後追蹤輔導：

進行持續追蹤輔導，以及評估治療成效等事宜，並加強對當事人的關懷，聯繫個案之配偶及家屬，加強個案的社會支持系統等。

### 五 · 其他預防工作：

#### (一) · 加強精神健康問題的宣傳教育工作：

近年，精神健康問題或情緒病問題非常普遍，輔導過程中常遇到一些長期失眠、抑鬱、焦慮、驚恐等個案，他們深受上述問題徵狀的影響，對生活、工作及人際社交等方面造成很大的影響。事實上，每一個人一生中很有可能自己或親友遇到精神問題，因此，加強同仁對精神健康的關注十分重要，來年將加強這方面的宣傳及教育，提升同仁對精神健康問題的認識，及早發現，及早治療。

#### (二) · 同伴輔導：

對一般人來說，尋求專業心理輔導需要鼓起勇氣，和同伴傾談則不會那麼困難。將來會開展一些短期的心理輔導課程，培訓有興趣的同仁成為同伴輔導員，無論是碰到一些心理問題還是經歷特別壓力事件，相關同仁都可以



# 其他

## 保安部隊心理輔導服務

找他們傾談，給予當事人即時的情緒疏導及情感支持。如遇較嚴重的個案，同伴輔導員亦可以即時轉介給專業心理輔導員作跟進。

### (三) · 開展調查研究工作：

來年將進行有關軍事化人員對心理輔導服務需求及壓力的問卷調查研究，以便更好地制定有效的政策，以及根據部隊人員的實際問題，更針對性地舉辦一些預防性的講座及課程，令服務更趨完善。

### 六 · 結語：

經過三年多的努力，保安部隊的心理輔導服務無論是軟硬件設施、治療及預防教育工作已漸趨完善，求助個案穩定增長，大家對心理輔導服務的認受性不斷得到提升，是一件令人很鼓舞的事情。期望澳門保安部隊心理輔導的服務，能為同仁排解心理困擾，從而提升部隊人員的心理素質。

心理輔導員：曹艷琮 ( Karen )

服務時間：星期一至四：09:00 至 13:00 · 14:30 至 17:45

星期五：09:00 至 13:00 · 14:30 至 17:30

聯絡電話：87997693

電郵地址：ikchou@fsm.gov.mo

心理輔導員：蔡瑞珍 ( Doris )

服務時間：星期一至四：09:00 至 13:00 · 14:30 至 17:45

星期五：09:00 至 13:00 · 14:30 至 17:30

聯絡電話：87997690

電郵地址：scchoi@fsm.gov.mo

心理輔導員：劉家駒

服務時間：逢星期二及四 18:30 至 20:30

聯絡電話：87997693

電郵地址：kakoi226@gmail.com

