

認知行為技術如何應用在保安部隊及保安部門人員之 心理輔導工作

曾建文*

摘要：自澳門回歸後，經濟迅速發展，社會環境變得複雜，保安部隊及保安部門人員肩負着維護社會治安穩定的重要職責。本文闡述保安部隊及保安部門人員在執行職責時，會遇到不同的突發事件，產生不同的心理狀態（包括自保心理、畏難心理、恐懼心理及急躁心理），倘若其心理質素或經驗欠佳，會容易產生心理疾病，心理輔導員運用認知行為技術幫助當事人認識自我的理性及非理性信念、自動化思維模式、認知行為輔導導入方式、佈置家庭作業及教導肌肉放鬆練習，克服心理問題，走出困境。最後，透過加強心理輔導的宣傳及教育，提升同僚對精神健康問題的認識，及早發現、及早輔導。

關鍵詞：心理輔導 認知行為 理性信念 非理性信念 家庭作業

一、前言

澳門自回歸祖國以來，經濟獲得飛躍性的發展，然而社會治安環境逐步變得複雜化，保安部隊及保安部門人員需要更好的心理素質，才能抵抗複雜及多變的環境所帶來的壓力。有見及此，澳門保安部隊事務局於 1999 年開始聘請一名兼職心理輔導員，為各部隊之人員及家屬提供心理輔導服務。另一方面，隨着社會及配合部隊發展，心理質素有全方面優化的需要，故此從 2007 年起，由一名兼職心理輔導人員逐漸增至目前四名全職心理輔導員，主要是為各保安部隊人員及其家屬提供心理輔導，按不同個案提供諮詢、評估、輔導、轉介等服務，及後，由 2014 年開始，行政公職局因公務員中央招聘工作量大的關係，表示不能再支援保安部隊的心理技術測試，因此，增加心理輔導員以便協助保安部隊的心理技術測試及應付日常的輔導工作。日常心理輔導室亦着重預防宣傳教育工作，不斷從輔導及預防兩方面着手，務求更完善及加強保安部隊及保安部門人員的心理輔導服務。本文以下深入分析保安部隊及保安部門人員在日常工作中出現的心理狀態，並介紹認知行為技術如何應用在保安部隊中。

二、心理輔導的定義及介入

心理輔導主要是通過從情感的角度，建立起輔導員和當事人之間的關係，通過雙方的情感交流，給當事人一個私人的空間，以便讓其正確認識自己、接納自己、克服自己在生活或工作中所遇到的問題，克服成長中的障礙，改變自我的不良傾向，發揮自我的個人能力，實現自我的職業價值。

三、保安部隊及保安部門人員在執行任務中所面對的心理

保安部隊及保安部門人員作為一個特殊群體及高危的行業，肩負着維護國家及社會安全穩定的重要職責，擁有着神聖的使命。在日常的工作中，會涉及特別多的突發事件，甚至要面對生命的威脅。若保安部隊

* 曾建文，澳門保安部隊事務局高級技術員，臨床心理學士、應用心理學碩士。

及保安部門人員沒有良好的心理狀態，在這樣複雜的工作環境中，倘處理不當容易出現偏差的行為及心理疾病。因此，以下將深入分析，保安部隊及保安部門人員在執行任務中所面對的心理狀態。

（一）自保心理

自保心理是指保安部隊及保安部門人員在執行命令時，考慮到所需要拯救及保護的對象處於危險及複雜的環境中，人員自我防衛的意識和反應均會增強，會產生各種心理變化以應對各種工作需要。自我保全是人與生俱來的本能反應，主要是對自身的安全需求作出保護。當保安部隊及保安部門人員在執行命令時，在複雜及危險的環境中要確保受拯救及保護的對象絕對安全，自然會遇到各種不同程度的危險、挑戰或受傷，這時人的內心會出現矛盾，保安部隊及保安部門人員會因應本身的職務工作及市民給予的使命感，調整心態及能力來約束和控制本質的自我保全防衛機制而完成任務。

（二）畏難心理

由於保安部隊及保安部門人員的工作經常會處理各種突發情況，工作的性質以及環境比較特殊，再加上部分保安部隊及保安部門人員經驗不足及缺乏自信的情況下，在執行任務時，心理上難免會產生各種情緒，使日常工作倍感壓力，因而在執行任務時可能產生畏難心理，這些畏難心理會使人精神不振，信心不足，士氣低落，逃避需面對的工作及職務。

（三）恐懼心理

恐懼是人類一種最常見的心理反應，當事人在可怕情景的影響下，產生一種過份緊張的情緒。所謂“可怕情景”是指人在不熟悉的環境企圖擺脫危險時，或在熟悉的環境中接受不了意想不到的事件，如生命上受到威脅、天災、個人名譽或利益受損時，都有可能接觸到當事人的觸發點 (trigger point) 而處於恐懼之中。如這情緒持續過久，經歷過深，就會令當事人較難支配個人的身心狀況，同時會在心理及生理上出現各種不同的特徵，如心跳加速、目瞪口呆、驚慌失措、呼吸困難、頭暈、害怕失控、流汗、甚至渾身發抖等等，嚴重者不能控制自己的身體或情緒，不能正確地實施各種行動，導致思維水平下降，自我控制能力減弱，陷於一片混亂之中。

（四）急躁心理

急躁心理是一種負面的情緒狀態，長期處於這情緒下，人的非理性思維會覆蓋理性思維，令當事人的思考範圍和自控能力減弱。保安部隊及保安部門人員在執行任務的過程中，需要有正確的價值觀，若處於急躁心理的狀況下，人員不能正確評價自己的行為，會出現較嚴重的偏差行為，甚至會做出一些違法亂紀的行為，這是常見的急躁心理帶來的嚴重後果。

當保安部隊及保安部門人員執行任務時心理質素欠佳，容易出現上述的心理狀況而產生心理疾病，心理輔導員可瞭解個案的心理情況，選擇合適的心理學派糾正方案，最常見有弗洛伊德 (Freud) 精神分析學派、斯肯納 (B.F.Skinner) 行為主義學派、羅杰斯 (C.R.Rogers) 人本主義學派、皮亞傑 (Piaget) 認知心理學派、布洛卡 (Broca) 生理心理學派等等，各學派有着不同的理念，目的是讓當事人早日康復，走出困境。

四、認知行為技術的歷史演進、理論及模式

(一) 歷史的演進

二千年前古羅馬的哲學家愛比克泰德 (Epictetus) 曾說過：“人們困擾不是來自事情的本身，而是來自他們對事情的看法”。進入二十世紀後，行為糾正技巧是因為制約理論的出現而興起，主要是用來改善一些有恐懼或焦慮症狀的人。

到了二十世紀後期，有學者發現認知錯誤是導致不健康想法及行為的一個主要原因，其中以提出理情行為技巧 (rational emotive behavior skills) 的 Albert Ellis 為最重要的代表。他認為很多人對自己及這世界有一些不理性的假設，例如：所有人都要喜歡我，不然我就是一個失敗者；每一件事情我們都必須要做好；如果事情不是按照我們的期望進行，就是一個災難。

在 1970 年 Albert Ellis 提出 ABC 模式，說明發生的事件並不是導致後果的主因，其後果是決定於我們是否用上述不理性的假設去解釋這事件。舉一個例子：小明因為數學考得不好所以情緒低落，事件是小明數學科考不好，後果是他得到抑鬱症狀，導致小明得到抑鬱症狀是他的不理性信念，他認為考試必須要考得很好，不然他就是一個失敗及沒有價值的人。輔導員要改變小明的信念，讓他知道數學考不好固然是一件不高興的事情，但只代表他現在數學的學習並不理想，不代表他就是一個沒用的失敗者。

Aaron Beck 在認知輔導導入方式領域同樣是一位重要的學者，他發現有抑鬱傾向的人對於自己（我是一無是處），這世界（別人都忽略我）和將來（事情只會更糟糕）都持有負面的想法。同時他們經常出現一些不合邏輯的思考，亦即認知扭曲或錯誤，有時候這些錯誤認知會在生活上突然被觸發而自動出現，不受自我控制，Aaron Beck 稱之為自動化思考 (automatic thoughts)。舉例：小明看到迎面而來的朋友皺着眉頭沒有打招呼經過自己身邊，就認定朋友一定不喜歡自己。認知輔導導入方式會幫助當事人找出負面的自動化思考，證明其無益並重新學習有益的思考（也許是朋友身體不舒服或在擔心某些事情，所以沒有看到他跟他打招呼，他應該打電話去關心朋友才對）。

現代的認知行為技巧，除了認知（認知改變）及行為輔導導入方式（例如：恐懼暴露及參與愉悅的活動等）以外，常會加上教導一些放鬆的技巧（如：肌肉放鬆及呼吸訓練技巧），如強調活在當下的正念認知理念。有一些方法如接納與承諾輔導導入方式，會讓當事人對於錯誤的認知採取更開放及接納的態度，以減少其對身體健康的影響。

(二) 認知行為輔導導入方式理論

認知行為輔導導入方式作為心理健康非常重要的一種輔導技巧，在 1960 年代由 Aaron Beck 發展出的一種心理輔導導入方式，是一個結構性短期、現在取向的心理輔導歷程，其後主要用來解決抑鬱、焦慮特徵的問題，以及修正不良功能的思想及行為。主要着眼於當事人的自動化思考會放在不合理的認知問題層面。通過改變當事人對問題的認識程度、看法及狀態，來治療當事人的心理問題。認知行為輔導導入方式屬於改變當事人對事情信念、評價、解釋的輔導導入方式之一，而並非改變事物本身。通過矯正當事人錯誤的思想，達到心理健康的目的。

（三）認知行為輔導導入方式模式

認知行為經過不斷發展及優化，已發展了一套完整的輔導模式。

1. 認知行為輔導導入方式是植基在認知模式(Cognitive Model)上，假設人的情緒以及行為都會受到他們對於事情的觀點所影響，並不是情境本身決定人們感覺到什麼，而是人們解讀情境的方式會影響人們的情緒。
2. 個人在思考的過程中會出現不同的信念，包括：
 - (1) 理性信念(Rational Belief)是有客觀資料支持，與現實符合邏輯，能幫助當事人減去情緒上的困擾，使生活更充實及有正面的影響。
 - (2) 非理性信念(Irrational Belief)是沒有客觀資料支持，不切實際、不合邏輯，誇大負面的後果，認為事情已無法補救，這些自我挫敗及負面思想的想法，令當事人變得消極絕望，嚴重影響個人的精神健康。
3. 因此當事人如果能夠將這些非理性的信念從思想模式中除去，用理性思想取代，便不再受到情緒的困擾，自己可以建立一個積極及正面的人生。

（四）情感認知 A.B.C. 理論

1. “A.B.C.的性格理論”源自 Albert Ellis。認知取向的中心思想是人的困擾/情感不單只是受事件本身所影響，而更是人們對情緒或事件的想法、信念或自圓其說的結果。Ellis將這樣的觀念構成“情感認知A.B.C.理論”：人的困擾通常不是由於客觀的事物本身，而是由於他們對事物的觀感而產生。
2. A.B.C.理論的核心，A是指引發事件/情境(Activating event)，可能是一件事或是某個人的一個行動或態度，而C就是個人的情緒和行為的後果、或不合宜與否的反應(Consequences)，而B就是某個人對事物的觀念感受或信念(Belief)。於是B成為經驗過程的中介因素，如果B是非理性的信念(Irrational Belief)，則可能引發非理性，失功能的情緒後果C，而個人在經歷A時將會感到極端有壓力或是極端悲慘。
3. 此理論的核心是認知行為和情緒是互相直接影響的因素，讓當事人發掘自身的不良的認知模式、建立新的認知和產生新的行為模式，以及明白能透過自我思維模式改變，藉此走出情緒困境。

（五）評估自動化思考

自動化思考是指大腦感知到壓力後所產生的自動反應，如：開車的人看到紅燈會停車，不用再思考是否停車，這就是自動化思考。有情緒徵狀的人在每天都會產生上千的想法，有些是正常的，有些則不是。而在有效糾正的前提下，心理輔導員會在會談的進行過程中只選擇一個或是幾個主要的想法來進行評估。過程中，讓當事人誘發出不合理的自動化思考，判斷它是重要且引起痛苦經驗的，並辨明伴隨而來的反應，記錄在紙上，讓求助者看到自己的思考模式，分辨出自己這種思考模式的錯誤。

（六）家庭作業

家庭作業是認知輔導導入方式中必要的一部分。換句話說，心理輔導員將延伸認知及行為改變的可能性至會談後的一週之內，良好的家庭作業不只提供當事人自我教育的機會（例如：寫自傳），還包括了蒐集資料（例如：監控自己的情緒、行為及想法）、測試其行為及想法、調整其思考模式、練習會談中學到的方

法及技巧、實驗自己的新行為等。家庭作業不單止可使學到的工具得到最大的運用，還可以增加當事人的自我效能感。另外，心理輔導員所設置的家庭作業主要是針對當事人設計家庭作業、協助其完成作業、設計不會失敗的家庭作業、以及理情角色的扮演，讓其增加成功的經驗及發現認知扭曲。

（七）肌肉放鬆練習

患有心理徵狀的人，長期處理緊張狀態，全身的肌肉會不自覺地繃緊，難以放鬆。因此，認知行為輔導導入方式過程中會教導當事人“漸進式肌肉放鬆法”，這方法能夠幫忙當事人在自我的情況下，透過步驟化放鬆身體的肌肉來幫助消除緊張的感覺，這套共有 14 種動作，從頭部開始直至到腳部，每個部分的肌肉先做出繃緊、後再放鬆，重複多次來換取當事人的專注力及放鬆的感覺。

五、認知行為輔導導入方式的優點

採用認知行為輔導導入方式有很多的優點。首先，這種輔導過程中採用細步驟結構化，方案內容清晰簡單，能夠讓當事人清楚及容易執行輔導方案。認知行為輔導導入方式有一套完整的評估方法，主要是針對當事人自身的問題，用家庭作業及述事表格一一將其錯誤的思想模式呈現出來，再採用 A.B.C. 模式進行評估，包括真實事件或行為的存在 (Activating events)、當事人對事物的觀念感受或信念 (Beliefs)、引起情緒與行為的結果 (Consequences)、建立對事件有另一個想法 (Disputing)、換了這個想法後的情緒和行為 (Effective emotions and behaviors)、新的感覺 (New feeling)，透過上述一系列的評估過程，增強當事人改變想法的技巧，從而走出困境。

六、認知行為輔導導入方式的缺點

- (一) 認知行為是雙向的輔導關係，只要有一方不積極配合，效果都大幅下降，況且治療中設有家庭作業，輔導員較難無時無刻跟進作業，只能在每次晤談過程中，對當事人加以鼓勵及完成作業的信心。此外，心理輔導員要特別注意當事人是否有學習障礙的問題，因這障礙會對輔導起着不明朗的因素。
- (二) 認知行為輔導導入方式過程中使用了暴露法，讓當事人重複面對恐懼，而心理及生理上會出現焦慮的徵狀，對於有焦慮特徵的當事人是無法忍受的。
- (三) 認知行為輔導導入方式是透過當事人的行為改變來幫忙自己單一的問題，不是從全方面的考量改變，忽略了社會方面、家庭方面，以及自己深層的心理問題。

七、實際案例分析

針對澳門保安部隊及保安部門人員在心理方面存在的問題，從實際案例的角度出發來分析。保安部隊及保安部門人員由於工作及生活所遇到的問題，社會對保安部隊的職業要求嚴格，導致心理壓力越來越大，容易出現心理健康問題。比如因應上班失眠這樣的心理健康問題，出現了部分保安部隊及保安部門人員上班態度不積極，工作也沒有激情，面對各種任務都保持沉默不語的態度，這些其實都是心理健康方面的問題。針對保安部隊及保安部門人員上班不積極，認為自己工作沒有成績等問題，採用認知行為輔導導入方式，讓需要改變的當事人認識到其實自己在工作中也做出很多成功的事情，同事、朋友以及社會對其保持肯定的態度，並不是像其心裏所想像的一事無成，其實有很多值得肯定的地方，這就是屬於認知行為輔導導入方式的一種實際案例。針對保安部隊及保安部門人員心理健康，可採取認知調整、放鬆訓練、接納情緒、

控制情緒等輔導導入方式，結合傾訴、運動、聽歌等不同的形式，將自己內心的情緒釋放出來，找到合理解決的渠道，做好心理建設工作，提高保安部隊及保安部門人員的心理健康水平，積極面對各種心理困擾。

比如針對社交技能的行為輔導導入方式，有一部分學者採用了系統減敏法和社交訓練，進行了兩者效果的比較。社交訓練更注重當事人的角色扮演以及即時的資訊回饋，並且觀察其在交往活動中出現了什麼樣的反應，通過觀察監控的形式，與其共同討論在各種社會情境中，可以提供相對應的社交技巧來應對環境，發掘適合自己的輔導方式，使其在各方面焦慮降低，而且社交訓練比較明顯地解決了社會行為的障礙，增加了社交活動，有顯著的效果。

八、結束語

總的來說，澳門保安部隊及保安部門人員的日常工作相對來說環境複雜且多變，甚至會威脅到生命安全，屬於容易產生心理疾病的高危群眾。如不幸地患有心理疾病，當事人員需要及早尋求專業人士協助，走出困境。目前，澳門保安部隊事務局設有免費的心理輔導服務，並透過持續心理健康教育講座、派發宣傳小冊子、網上《心靈加油站》、電話諮詢、定期與關注人員小組進行會議及給予建議、於《警訊》及《澳門警察》雜誌撰寫文章、推廣心理健康知識等方式，讓保安部隊及保安部門人員認識到自身的心理狀況，如有需要，可以透過不同渠道獲得幫助。

這篇文章從多角度探討提升保安部隊及保安部門人員的心理素質，做好日常的心理輔導工作，對促進警務工作順利開展和維護社會治安穩定有着重要的作用。

參考文獻

1. 楊舒涵、張衛華：〈心理行為訓練課程對公安民警心理韌性促進的思考——基於積極心理學視角〉，《雲南警官學院學報》，2018年，第5期。
2. 任宇波：〈關於深化當前民警心理健康工作的幾點思考〉，《廣州市公安管理幹部學院學報》，2012年，第4期。
3. 劉觀勝：〈澳門警員心理健康狀況及其與社會支援、應對方式的關係研究〉，華南師範大學碩士學位論文，2011年。
4. Judith S. Beck, ph. D：《認知治療——基礎與進階(Cognitive Therapy: Basics and Beyond)》，揚智文化事業股份有限公司，2002年9月。
5. 黃富強、孫玉傑：《駕馭焦慮》，天健出版社，2007年3月。
6. 劉富強：〈監獄人民警察心理健康存在問題及促進的思考〉，中國心理學會法制心理專業委員會公安司法警官心理健康專題研討會，2005年7月。
7. Ellis A, "Rational emotive behavior therapy" In Corsini RJ, Wedding D, eds. Current psychotherapies. 8th ed. Belmont, CA: Thomson Brooks/Cole, 2008.
8. Beck JS, Cognitive behavior therapy: basics and beyond, 2nd ed. New York: The Guilford Press, 2011.
9. Hofmann SG, Asmundson GJ, Beck AT, "The science of cognitive therapy", Behavior Therapy, 2013.