

強化警務人員心理韌性 為澳門保安部隊注入正能量

——澳門保安部隊事務局的心理輔導工作

曹艷琮、蔡瑞珍、曾建文、王瀚林*

一、澳門保安部隊事務局心理輔導室的成立

隨着新型冠狀病毒的出現和肆虐，人類的科技發展出現了空前的停滯，這場公共衛生災難甚至可視為人類整體的一個重大挑戰。此時此刻，人類儼然是命運共同體，不同地域、不同種族、不同文化的人們均受到病毒帶來的相同影響。病毒除了直接損害人的健康外，隨之而來的嚴謹的隔離措施逐漸造成人與人之間的疏遠與不信任，對經濟前景的種種擔憂亦對人們的心理健康產生了直接的威脅，新一輪的“精神海嘯”正在醞釀。然而，有危便有機，疫症仿似為世人敲響了警鐘，使許多人停下腳步，重新關注內心，關注自己的心理狀態和情緒需求。事實上，精神疾病就像 21 世紀的黑死病，正以極快卻不為人知的速度蔓延，根據一些專家學者預測，精神疾病已成為僅次於心臟病和癌症的全球人類第三大疾病。

心理困擾在普羅大眾中已是十分普遍，在一些特別群體之中，更是需要特別關注。例如：在警務工作範疇中，警員除了需要面對諸如自身家庭、事業、健康、情感等一般人所遇到的人生課題外，亦會因其獨特的職業性質和社會定位而遭受到更多的壓力。一些相關研究顯示警員、消防員所面對的特有的壓力源包括：執勤時的人身安全、日常任務的不確定性和風險、較一般人頻繁目睹暴力和嚴重犯罪、更高的社會大眾期望、輪值及候命工作等。由於意識到警員、消防員在職業生涯中遇到的壓力與挑戰不少，澳門保安部隊事務局成立了心理輔導室，為保安部隊成員提供情感支援，讓他們能夠被聆聽、被理解，獲得正向和成長的動力，從而正確面對自己的生活，提升工作績效。以此為初心，心理輔導室不斷專注和積極拓展服務領域，發展多方面的工作，以求服務更完善，更能符合警隊需求。目前，因應保安範疇中以警為本的施政方針，心理輔導室提供的服務主要包括四個方面：人員招募、預防教育、心理輔導，以及後續晉升培訓。憑藉由上而下、層層深化的理念模式，為警隊提供系統化及全面的心理相關服務。

二、心理輔導室工作概況

（一）在人員招募中輔助進行心理測試工作

自 2014 年起，澳門保安部隊事務局心理輔導室便從行政公職局正式接手保安部隊的心理技術測試工作，並為當時的保安學員培訓課程（第 21 屆）進行了第一次的心理技術測試。談起心理測試，大眾可能不熟悉或存有誤解，因一般求職過程大多着重於求職者的學歷、能力、工作經驗等硬性條件，而心理測驗所評估的則是獨立於技術、能力、經驗的心理素質，這些素質對於預測投考者是否合適擔任某職務具有相當程度的參考價值。心理測驗是以嚴謹的科學程序建立的評估工具，由設題、施測，以至評分等整個過程都有相關理論及數據的支持。同時，心理測驗在人員招聘的應用上具有針對性，對應不同職位會使用不同的評估工具和標準。因此，心理輔導室一直持續與不同地區合作開發、更新，以及採購新的

* 曹艷琮，澳門保安部隊事務局首席顧問高級技術員。

* 蔡瑞珍、曾建文，澳門保安部隊事務局顧問高級技術員。

* 王瀚林，澳門保安部隊事務局一等高級技術員。

評估工具，並廣泛應用於保安部隊不同職位的入職開考上，當中包括：保安學員培訓課程、警官／消防官培訓課程、特別職程之培訓課程以及澳門海關關員培訓課程等，為將來保安範疇各部門招考流程的統一打下基礎。此外，為了有效融合科學與技術，其中一項革新便是採用全電子化施測，於澳門保安部隊高等學校（澳門分教處）設立一間測驗室，室內設有多台載有多項測驗軟件的電腦，可實現同時為多人施測，全面提升了心理技術測試的效率及標準化。近年，警務管理方針中反覆強調須着重警員素質，尤其守法意識、紀律操守及職業道德，為了擔當好第一層把關的角色，持續應用及優化心理評估工具，結合量化與質化的方式，為警隊的招聘決策過程提供專業意見，以招募具備良好心理素質的投考人加入保安部隊，務求最大化日後參與培訓及實務工作的人員之效益。

（二）推行預防教育

在中國的傳統醫學中有一個非常重要的觀念——治未病，意即主張人在疾病發生之前已有調養身體及固本培元的洞見，比起病發之後再採取治療更有效果。這個概念與現代精神健康科學的發現相符合，研究結果顯示，提早實行預防及心理教育，比起傳統以治療介入為主的醫療模式，更能顯著降低社區中精神疾病的流行率。秉持着這個重要觀念，澳門保安部隊事務局心理輔導室積極在保安部隊中推行預防教育，並在初級預防、次級預防以及三級預防各層面上開展相關工作，全面提升保安部隊人員的心理免疫能力。

1. 初級預防方面

自 2011 年起，澳門保安部隊事務局心理輔導人員開始為每一屆剛進入保安學員培訓課程的學員提供合共 8 個課時的心理健康教育講座，主題包括：情緒管理、戀愛與婚姻、預防賭博及壓力管理。學員在講座中可以獲得實用的心理健康基礎知識，建立起情緒覺察、壓力舒緩及維持健康平衡生活方式的主動意識，藉此提升心理韌性以應對日後警隊生涯中的各種壓力與挑戰。另一方面，由於學員是保安部隊的新人，這些講座的另一個重要目的，便是為他們建立良好的機構文化。傳統華人文化主張內斂沉穩，表達情緒往往是禁忌，更遑論向他人坦承內心的苦惱，因此，心理健康服務的使用率在華人社會中一直偏低。這種情況在保安部隊中更為明顯，因為警隊人員給人的印象是陽剛、堅忍不屈，甚至是大無畏，如果展露自己的負面情緒往往與軟弱甚至失敗掛鉤，以致部隊人員常常羞於表露困難和求助。幸而，保安部隊文化一直與時並進，近年管治理念中一直提倡柔性管理，鼓勵各層級關心人員訴求，並落實關懷措施，增強人文關懷，藉以樹立正向健康組織文化，加強人員的士氣與壓力管理。有見及此，心理健康教育講座亦從中鼓勵同僚留意自己的情緒需要，破除迷思及負面標籤，善用部隊的心理輔導服務。除此之外，心理輔導室每年會印製心理教育及宣傳單張，介紹一些與部隊成員息息相關的心理健康議題，例如：“認識情緒疾病”、“認識創傷後壓力症”、“認識工作倦怠”以及“疫情期間的自我心理照護”，並藉此進一步宣傳部隊的心理輔導工作，為他們提供自助及尋求專業協助的途徑。

2. 次級預防方面

次級預防的重點是率先識別高風險人群，為他們提供預防矯正以及早期介入，以防止心理精神健康疾病的發展。為落實相關工作，治安警察局於 2011 年聯同澳門保安部隊事務局成立“關注人員小組”，並於不同部門中招募約 90 名有志願或相關背景人員為組員，由他們主動發掘和密切跟進潛在個案，在知

悉同僚遭遇重大的人生變故或發現同僚情緒與工作表現有異時，主動去給予關懷，提供適切及時的情緒疏導，進行簡易評估，並將情況較為嚴重和需要進一步輔導的同僚轉介到心理輔導室，進行後續跟進工作。透過“關注人員小組”轉介機制，在過往被動提供服務的模式中加入主動跟進的元素，並通過恆常的工作會議，交流個案狀況，不斷提高個案轉化率。由於機制在運作上取得成功，保安範疇其他部門亦相繼引入相關模式，如消防局於 2014 年成立為數約 60 人的“關注人員小組”，持續為心理輔導室轉介個案；司法警察局於 2020 年年中成立“司警晴心小組”，小組由部門主管及前線人員組成，藉此增進有關知識和關注下屬心理健康情況。澳門保安部隊事務局一直致力增加服務的觸及率，擴展服務受眾，務求將心理服務延伸至部隊任何有需要的同僚。另一方面，在大型災難發生後，澳門保安部隊事務局會迅速啟動危機事故壓力處理。如 2017 年 8 月超強颱風“天鴿”侵襲澳門，前線人員面對個人及集體的損失威脅，疲於奔命，生理和心理上均承受着極大壓力。有見及此，心理輔導室於事後立刻為治安警察局及消防局“關注人員小組”成員以及前線人員舉行共 9 場“救災人員心理疏導——壓力及情緒管理”心理工作坊，工作坊以小組簡介會形式進行，為參與前線救援人員提供心理教育，認識災後各種身心反應，同時進行小組緩解及災後心理解說，讓人員有機會表達於救援過程中的內心感受及抒發壓力，增強團隊凝聚互助，以提升面對危機的應對能力。

3. 三級預防方面

第三級別的預防工作便是直接向有情緒困擾或出現心理狀況異常的人員提供輔導及諮詢服務。澳門保安部隊事務局心理輔導的服務對象包括該局工作人員，治安警察局、消防局、澳門保安部隊高等學校的保安部隊及保安部門人員和文職人員及其直系家屬，2011 年，服務對象擴展至澳門海關關員，2020 年再擴展至司法警察局特定轉介個案。此外，澳門保安部隊事務局心理輔導室亦與仁伯爵綜合醫院有關部門訂立合作機制，將情況嚴重或有明顯心理因素的求助者轉介至該院的專科門診作進一步治療，結合跨專業團隊的治療模式，為部隊成員提供全面的心理照護服務。

現今社會，很多人對心理輔導工作不熟悉，因此存有很多誤解，認為輔導就是找人隨意的聊聊天，但其實這種心理輔導是有別於一般社交性的談話，那是在特定的場景以特定的形式展開且具治療性質的對話。通常以節數為單位，每節大約為 50 分鐘，通常面談會圍繞特定主題探討而不是漫無目的地談話，為保障隱私，面談只會在舒適而獨立的輔導室內以一對一的方式進行，而個案在面談中所提及的全部內容均作保密處理，輔導員不得向第三方披露。另一個常見的誤解是求助者把輔導員當作無所不知的人生導師，在輔導過程中要求輔導員對自己遇到的各種各樣難題提供直接的解決方案，把輔導室當作尋求建議的場地。但事實卻恰恰相反，輔導員要扮演“一無所知”的角色，撇下既定觀念和個人價值，才能全然進入求助者的精神世界，全心全意地聆聽和理解他們的心聲。心理輔導領域有不同的理論及治療目標，可以針對處理求助者的認知模式（如：認知行為治療）、情感體驗（如：情緒焦點治療）、外在行為（如：行為矯正技術）或人際系統（如：家庭治療）。但在不同的介入技術背後最重要的還是輔導關係的建立，輔導員必須透過同理、一致以及真誠等人格特質與個案建立信任的專業關係，與求助者坦誠而平等地相處，才可讓他們坦然地談論自己的問題，發掘自我的內在資源和解決問題的動機，從而真正獲得自我覺察、治癒及成長的機會。

（三）在晉升課程中提供相關培訓

心理輔導的工作還包括為保安部隊成員晉升提供相關培訓，而其中一個常規性的培訓系列，便是應澳門保安部隊高等學校邀請，為各級晉升培訓課程的警員及消防員舉辦心理教育講座，對象包括晉升首席警員、副警長、警長的警員，以及晉升對應級別的消防員，內容包括“情緒管理”及“人際關係”專題講座，增加晉升人員調適心理的能力，儘早適應新工作的要求和發揮所長。另一方面，亦為治安警察局及消防局的“關注人員小組”舉辦“基本心理輔導技巧”工作坊，加深小組成員對轉介機制的瞭解、掌握基本的個案輔導概念及面談技巧，從而加強處理個案的信心與能力。於 2020 年年中，心理輔導室亦應邀到司法警察局為主管級人員提供上述培訓，傳授輔導知識，加強主管關注下屬心理健康的意識，營造關懷人員的管理氛圍。此外，於 2021 年 6 月因應一宗危機事件，心理輔導室隨即對受影響的司警人員進行“危機處理——心理疏導”講座，緩解有關人員的負面情緒。

三、結語

澳門保安部隊事務局心理輔導的工作範疇非常廣泛，當中涉及幾個不同領域的心理學專業，而且專業知識的發展日新月異，即使在職的輔導員本身已具有一定程度的專業知識和工作經驗，仍難以掌握所有方面的工作。因此，各輔導員日常除了經常更新理論知識，緊貼專業發展外，亦會定期參加內部和外部的培訓活動及接受督導，不斷提高服務的質素，與時並進。雖然心理輔導工作在部隊的發展只有 10 餘年的光景，很多工作仍在持續推進和發展，在開拓新工作的同時，也許會“摸着石頭過河”或“邊學邊做邊探索”。輔導工作雖然充滿着挑戰，但也充滿着成就和滿足感，尤其當收到個案有正面改變的回饋時，更是工作的動力來源！未來，澳門保安部隊事務局心理輔導服務定必繼續配合保安部隊的發展方向，培養人員健康心理素質，在工作中發放正能量。