

非為拗贏對方 口才未必需很好 談判專家救人 靠聆聽靠同理心

專訪

香港警察談判組成立於1975年，至今已有超過50年歷史。不少市民對於警察談判專家的深刻印象，也許來自電影或電視作品中，身穿西裝、口才了得、形象專業，成功憑三寸不爛之舌，勸說銀行劫匪釋放人質，或勸企圖自殺的市民放棄輕生念頭。

警察談判組成員接受《大公報》訪問，分享過去救人的種種經歷，透露原來「口才不一定需要很好」，聆聽和同理心反而更重要，曾經試過連續陪伴對方超過八小時，通過持續交流，成功挽救一條生命，強調「目的不是要拗贏對方，而是要保證對方的安全」。



掃碼睇片

大公報記者 伍軒沛、陳泓源（文） 伍軒沛（圖）

警察談判組的所有成員都是兼職，是在警察日常工作之外承擔「談判」重任。警察談判組第一隊成員余銘浩警長，2015年加入警察談判組，多年來累積豐富的談判經驗，至今共處理十多宗個案，大部分也是因當事人打算輕生。要一個打算輕生的人，接受來自陌生人的勸說，還要成功讓他決定繼續活下去，談何容易？並不是簡單一句「我明白你的感受」，就能夠解決問題成功救人。

加緊開展干預工作。說到「談判專家」的形象，一般市民印象中總是那個西裝筆挺，口才了得的模樣，但原來要成為談判專家，最重要的是聆聽和強大的心理素質，「我們的目的不是要拗贏對方，而是要保證對方的安全，談判無輸贏，核心是解決問題。」警察談判組第一隊成員陳家裕是高級督察，同樣有11年的談判年資。

「有時候事主的遭遇太悲情，我也會不禁落淚，如果沒辦法理解對方想法，便很難拉近彼此之間的距離。」11年間，要說印象最深刻的經歷，陳家裕認為是剛加入談判組不久後首次出動，是一宗室內放煤氣的自殺案。

陳家裕憶述，當日正在沙灘曬太陽，突然收到通知，立刻穿上外衣就趕往現場，抵達現場後，當事人將自己關在室內，已經扭開煤氣喉，又一直在單位內潑水，最初無論她如何嘗試，對方也沒有回話，甚至沒有絲毫反應，經過團隊的背景調查後才發現，原來對方是海南人，聽不懂粵語。警方團隊立刻聯絡翻譯和當事人家屬到場勸說，最終花了兩小時，才成功打消當事人的自殺念頭。這一次工作也讓她明白到，背景調查和團隊合作至關重要，即使語言不通，持續溝通也都能夠阻止當事人進一步自我傷害，是開啟對話的關鍵。

挫敗不氣餒 備戰下一任務

很多時候，當事人會提出不同的要求，如何判斷答應哪些要求，拒絕哪些要求，非常考驗談判組員的當下判斷。陳家裕解釋，談判組對於答應當事人要求方面，沒有非常硬性的要求，但並非所有要求也會答應。她舉例，例如毒品、酒精等，會導致當事人情緒更不穩定的物品，警方不會提供；但如果是見家人、吃飯等不過分要求，談判組便有機會嘗試安排。

救人路上也非一帆風順，余銘浩表示，也有些當事人因性格或情緒病，不接受溝通幫助，甚至有組員剛接到出警通知，正趕往的路上，就收到當事人已經跳樓的通知，「當下確實會產生很強烈挫敗感，但我們不能放棄，很快就需要收拾心情，為下一個挑戰作準備。」正如談判組的座右銘「仁者不憂」，正是砥礪隊員，只要傾盡全力，便無愧於心。

必備條件：樂觀 耐性 觀察力

要成功打開話匣子，余銘浩認為，最重要是讓對方感受到真心和誠意，還要有共情能力，嘗試理解當事人的難處和痛處，避免被對方的極端情緒牽引，才能實現有效溝通。個人的心理因素亦極其重要，除了本身需要積極樂觀外，更需要有耐性，因為往往有一些個案需要很長時間的開解，有時候一些個案，甚至需要連續陪伴超過八小時，持續的交流，才有機會挽救一條生命。

談判專家需要極具觀察力，從當事人的言行，迅速判斷時態嚴重性及作出即時反應。他分享，曾經有一晚，收到一個企圖自殺的個案，立即趕赴現場。「上到三十幾樓的天台後，眼前一名身穿紅色長裙女子危站在天台邊緣，現場氣氛十分緊張。」余銘浩表示，根據他的經驗，身穿紅色衣物企圖自殺，可能是一個「高危信號」，他隨即小心翼翼地嘗試了解女事主的情況，得悉對方因丈夫出軌而情緒激動，事前曾經飲酒，情緒更加容易失控，加上當晚氣溫極低，在種種不利因素下，最終花了三小時，成功勸說到女子返回安全的地方，「當女事主抱著我們痛哭的時候，我才發現她還因自殘，身上染滿了血，如果再晚點才救下來，後果不堪設想。」

穿紅衣及脫鞋是「高危信號」

所謂的「高危信號」是經驗之談，余銘浩指出，很多時候談判組員看到一些信號，往往會特別小心，例如見到當事人擺放好個人物品，或是摘下首飾、手錶等貴重物品，甚至是開始脫鞋，出現此類行為意味着自殺危機升級，需要



▲陳家裕高級督察示範談判機械人的操作。



▲警察談判組余銘浩警長展示談判球，內置鏡頭、喇叭、收音器，可用來與處於危險位置或持有武器的當事人保持溝通。

談判專業工具

談判機械人

用處：機械人以履帶行動，可遙控至80米範圍，同樣主要是應用在一些當事人持有危險物品、或事主所有位置有機會造成危險的室內環境，以確保談判人員安全之用。

救援電話

用處：是一個連線談判器材，一般用於切斷水電及通訊設備的環境中，保持與當事人建立直接且穩定的電話通訊線路之用。

談判球

用處：為了與處於危險位置或持有武器的當事人保持溝通而使用，內置鏡頭、喇叭、收音器，可拋出約20米外，方便與當事人遠距離溝通及觀察案發現場的內在環境。

香港警察談判組檔案

- 1975年成立
- 亞洲第一支警察談判隊伍
- 目前編制超過100人

- 全為「兼職」性質，正職通常是警隊內的督察、警司等
- 遴選過程非常嚴謹，警員需要通過三輪考核
- 約每星期輪值，24小時候命，隨時候命處理自殺危機

資料來源：香港警察談判組

談判隊伍逾百人 遴選須過三關

現場直擊

香港警察談判組現時共有超過100名組員，談判組本月初（7日）在黃竹坑警察學院進行招募，當日有超過60名來自警隊不同崗位的警員參與面試。遴選過程非常嚴謹，警員需要通過三輪考核，包括模擬場景、即席演講和面試三個環節，通過所有考核後，還需要在香港警察學院接受為期兩星期集中訓練，才可以成為談判組成員，可謂層層挑選出精英。

模擬場景「地獄級」考核

「你唔好過來啊！我要求你，即刻叫我老婆帶個仔



▲要成為談判組員，必須經過嚴格面試流程，情景模擬是其中最重要一關。

過來！」面試房內，一名談判組成員正扮演在天台危坐的男子，他要求警員將因家暴而離他而去的妻子和兒子帶到現場。面試者絞盡腦汁，想辦法將男子帶回安全的地方，也是考核中最難的一關——模擬場景。

大公報記者早前親眼看到這個面試現場，難度可謂是「地獄級」，由於扮演者的模擬角色原形，往往是結合親身經歷過的拯救對象而來，令現場真實感和難度都大增，有扮演者甚至真情流露，會流淚痛哭，即使大家也是警員同袍，也絕不會「放水」故意通融。整個過程看得記者也非常緊張，「如果是我，要如何勸危坐的人下來呢？」記者亦不禁思考起來。

再者是即席演講，面試者需要抽取印有题目的中文或英文詞條，詞條可能是一個地點，也可能是一件物品、一件事。面試者準備兩分鐘後，就要立刻以詞條中的字詞為題，即席演講。第三關就是面試，簡單自我介紹後，需要一一回答考官提問，例如「為什麼要參與談判組」、「你有什麼優勢」等等，相對比較接近正常的求職面試。

經過專業甄選後，談判組準成員還需要先在香港警察學院接受為期兩星期集中訓練，包含談判技巧、反恐、心理健康等內容、真實案例模擬等，再通過半年試用期積累案列經驗，才能夠成為獨當一面的「談判專家」。此外，正式成員每年有不同主題，圍繞全球案例的定期訓練。

辦50周年研討會 500各地代表分享經驗

加強合作

今年是香港警察談判組成立50周年，為了保持談判組的專業水平及知識更新，警隊每年都會與多國開展交流計劃，其中與內地的專業人員交流就更密切。警務處上個月22、23日舉辦「香港警察談判組成立50周年發展研討會暨展覽會」。共邀請逾500位來自中國內地、柬埔寨、迪拜、印尼、澳門、新加坡及瑞士從事談判及危機處理的代表，以及本地教育界和社福界代表參與，分享經驗和交流意見，共同探討未來發展

方向。兩天的研討會主要聚焦海內外危機管理、談判及解決方案的經驗分享。談判組與來自內地公安機關及海外談判界的代表，探討危機管理合作，並就如何透過談判工作加強公共安全、促進社會韌性等議題交換意見，進一步鞏固國際及區域合作網絡，為香港談判工作的長遠發展訂立前瞻性藍圖。同時亦集中與本地專業團體及學術界探討構建本地校園支援網絡、如何預防青少年輕生，以及人工智能在談判過程上的角色。

「1+」機制 再多三款新藥獲批註冊

【大公報訊】記者戴靜文報道：特區政府昨日表示，再有三款新藥在「1+」藥物審批機制下獲批註冊，令按此機制下獲批註冊新藥增至19款。該三款新藥分別用於治療二型糖尿病、慢性阻塞性肺疾病及不可切除或轉移性非小細胞肺癌，能為病患者帶來更多醫治選擇。政府表示會繼續致力加快引入創新藥械，讓病人盡早獲得先進診療，同時推動香港成為國際醫療創新樞紐。

「1+」藥物審批機制於2023年11月起實施，並於2024年11月起擴至所有新藥。新藥若能提供符合要求的本地臨床數據，並經本地專家認可後，只須提交一個（而非原來的兩個）參考藥物監管機構的註冊證明，便可以在香港申請註冊。

包括治二型糖尿病新藥

上述用於治療二型糖尿病的新藥，獲國家藥

品監督管理局批核，其他兩款新藥則獲美國的藥物監管機構批核，並在「1+」機制下提交註冊申請。香港藥劑業及毒藥管理局轄下的註冊委員會在對申請人提交的臨床數據及相關資料作出審評，及經徵詢本地專家的意見後，認為該三款新藥符合相關安全、效能及素質標準，批准在香港註冊。衛生署已通知申請人有關審批結果。

衛生署至今已收到近200間藥廠超個770個查詢，包括海外及內地藥廠。

盧寵茂：公營醫療收費改革效果顯著

【大公報訊】記者戴靜文報道：公營醫療收費改革實施近兩個月，醫務衛生局局長盧寵茂昨日表示效果顯著，急症室能真正達到救急扶危。

盧寵茂昨日出席醫院管理局新春團拜致辭時表示，第一、第二類的危殆、危急病人數量沒有減少，第五類非緊急病人則減少三成。

他重申改革能將有限資源更精準幫助真正有需要

的人，日後會提供更多數據，證明改革的路無走錯。

盧寵茂表示，急症室退款，去年全年僅有約1.4萬人獲批減免，現時增至約17萬人，增逾12倍。豁免收費人數由去年全年的2500人，增至今年的1.43萬人，顯示改革落實「能者共付、貧者免付」原則。

醫管局主席范鴻齡致辭時表示，截至本月25日，急症室整體求診病人較去年同期下跌約12.4%，當中，第四、第五類的次緊急、非緊急個案，共跌約19.7%。共有16.99萬名急症室病人申請退款，認為是將資源集中到有需要病人身上。

另外，盧寵茂稱大埔宏福苑火災的79名傷者中，目前仍有1人留醫，情況穩定。



▲野豬在商場徘徊。

野豬闖烏溪沙站 5人傷

【大公報訊】記者盛德文報道：馬鞍山港鐵烏溪沙站發生野豬闖入撞傷人事件。一頭野豬昨日下午5時許，闖入港鐵烏溪沙站及附近商場及屋苑，先後撞傷4名路人。過程中一名漁護署人員受傷。

警員及漁護署人員與野豬展開3小時「追逐戰」，至晚上約8時許，野豬在一處山坡被漁護署人員用麻醉槍射中，掙扎半分鐘後倒地就擒，由漁護署人員運走，其後已被人道處理。