

每個人總有犯錯的時候，但並非每個人都能把握重回正軌的機會。

婉婉與丈夫阿毅結婚二十年，兒女都經已長大成人，一家人看似美滿幸福。但五年前，阿毅選擇與婉婉離婚，並要求婉婉搬離屬於他們的家。阿毅最後甚至要帶同子女離開香港，移民外國，而子女亦不願再與婉婉聯絡，也拒絕與她見面，現在只剩下婉婉獨自一人面對將來的人生。

過往的婉婉，心目中一直認為自己是最幸運的那位。自從遇上阿毅，兩人建立了充滿愛的家庭，並全心全意投入照顧子女。但不知從何時起，婉婉開始沉迷賭博，不論是約朋友打麻將，還是到澳門賭場賭博，生活總離不開一個「賭」字，甚至到了視「賭」遠重於生命中一切的程度。由於沉溺賭博，婉婉忽略了一對子女的成長，忽略了丈夫，忽略了這個家。亦因為賭博，她欠下一筆筆巨債。每當她向丈夫提及欠債問題，阿毅總一次又一次勸說她不要再賭，並默默地為她還清欠債。婉婉向阿毅作出一次又一次的承諾，但卻一次又一次違背諾言。阿毅逐漸對她失去信任，最終選擇離開她，重新出發。

離婚後，婉婉終於明白過往的她是多麼的幸福，擁有阿毅和子女們的愛，雖稱不上大富大貴，但起碼生活無憂。離婚後的她只能靠自己過活，重新投入社會工作，做過餐廳樓面、售貨員……依靠自己雙手去賺取收入。而每晚回到家中，等待她的只有四面冷牆。萬幸的是，正是由於她每天都要辛勞地工作，才



能最終走出沉迷賭博的深淵。婉婉相信，那個充滿愛的家會因她的改變而回來，可惜的是，或許她的改變已經來得太遲了！

婉婉收到阿毅的通知，他已安排好與一對子女移民外國，而她的子女近年亦拒絕與婉婉電話聯絡，甚至所有訊息都是已讀不回。不論婉婉多少次挽留，多麼渴望阿毅回心轉意，但對阿毅來說，眼前的婉婉已經不再是當初認識的妻子。甚至在阿毅看來，婉婉所着急的不是他或子女，反而是當他們離開香港後，她再也得不到金錢上的支援。阿毅覺得她所做的一切都只是為了錢。

現在，我眼前的婉婉，手持利器向我哭訴這個屬於她和阿毅的故事，眼淚一滴滴流下，當中充滿悔意、內疚，眼神中期盼着旁人對她的支持、憐憫，盼望有人能肯定她所作出的改變。為求與阿毅見面，婉婉不惜傷害自己，渴求一個機會，一個承認自己過去犯錯的機會，一個希望阿毅原諒她的機會，一個重回這個家的機會。

我只是靜靜地陪伴着婉婉，讓她慢慢說出自己的故事，並默默地遞上紙巾。看着那沾滿了眼淚的紙巾，我能感受到婉婉深深的愧疚。在我的支持鼓勵下，婉婉一步步打開內心深處的傷痕和糾結。或許人與人之間，總有一種無形的引力，透過溝通與瞭解，就能拉近人與人之間的距離。那一刻，我和拍檔家樂，以及背後的數位談判組人員承擔着不同的角色，盡力協助婉婉明白解決問題的方法不只一個，也讓她明白在這個世界上，還有很多人願意支持她。她並不孤獨，而自殺絕不是處理問題的方法，只是逃避問題的藉口。

經過數小時的對話，我和婉婉建立了互信的關係。她向我遞上一封親筆信，要求轉交阿毅，我得到她的同意，仔細閱讀

了這封道歉信。其實婉婉希望的就只是一個與阿毅見面傾談的機會，而我們希望的，是婉婉能安全並打開心中的鬱結。

事實上，阿毅一直都在現場附近。他並非冷酷無情之人，或許眼前的婉婉已非他當年深愛的那位，但他亦感受到婉婉為他、為這個家作出的改變。他心中明白，婉婉仍是他的家人，愛情或許不復存在，但取而代之的是親情。終於，阿毅答應在婉婉回到安全位置後和她見面。當婉婉聽到這個消息時，她竟然猶豫了。或許在婉婉心中，這種機會已是遙不可及。幾經勸說後，她終於放下利器，期待着與阿毅的見面。我再一次遞上紙巾，抹去她臉上的淚痕，整理好她的頭髮，默默陪伴、鼓勵着她。看得出，她內心充滿顧慮，擔憂未能好好把握這個機會。當她看見阿毅時，婉婉並沒有如當初所想將心中的悔悟一字一句說出來，而是流下一串串無言的眼淚，因為她知道這次可能是她的最後機會。

人與人之間要透過瞭解、溝通以建立信任，一步步用時間去拉近距離。每個人都會有失意的時候，面對問題總比逃避問題更難。人生亦非事事如意，常常充滿難關，但我們懷着共同的希望，關關難過關關過。有時候，一個無聲的擁抱，一雙願意傾聽的耳朵，對一顆不快樂的心來說，已是最大的支持，勝過千言萬語。



事主縱身跳下也稱得上成功？真的，在以下這個案中就是這樣。

某星期日的下午，港島某屋苑十八樓的一家人吵起來，原因是事主原籍四川的新到港太太與家人不和，爭拗之下，這位男士站在十八樓窗外的花槽上要求太太靜下來，否則就要跳樓！

軍裝人員到場後，現場變得更加混亂，除了要安撫企圖跳樓的事主，警察還要將事主家人和這位剽悍的川妹子分隔開，否則雙方肯定拳來腳往！

談判人員到場後看到這近乎《六國大封相》的場面，盡力隔離與案無關的男男女女後，對話好不容易才開始，但仍能隱約聽到那位太太的吆喝聲。我們花了一個小時與事主對話溝通，但進展並不理想。事主提出了一個極具挑戰性的要求，那就是要他的太太向媽媽道歉。談判人員硬着頭皮遊說卻不成功。要解決婆媳間的恩怨情仇真是萬分困難的事，也是所有男人的無奈！

即使解決不了問題也要向事主有所交待，談判員儘量婉委地說出了進展，誰知事主反應十分狂躁（後來才知道他是躁鬱症患者），在毫無預警的情況下突然縱身跳下！候命中的消防員也被嚇了一驚，當然我也瞠目結舌未能有所反應！

不過，三秒之後我們就重新看見了事主的頭髮。這刻，我才知道原來事主只是從十八樓跳到了十七樓住戶的冷氣機頂！那一刻連消防員都來不及作出新的部署。就在大家仍然沒反應過來的一瞬，我大聲斥責

事主言而無信！我叫他先爬回十八樓跟媽媽磕頭道別，並說他如果能做到，我就不會再阻止他自殺！

驚險的場面再度出現，事主真的爬回十八樓並跳進屋內，俯身在地，在距離我十呎的地方向着門外磕了三個響頭！緊接着事主起身衝向另一房間的窗口！這一刻，我華麗轉身，變回一個警察，在事主爬上窗台的一刻，上前將他撲倒在地上！跟着撲到我身上的，是我身後的另一位談判員。

細節便不一一贅述了，身手敏捷的消防員把我們按在地上，又花了些時間去確定混亂中哪一對手腳是屬於誰的。過程無疑非常驚險！不用說，事主隨後就被強制送院並需要留院接受精神治療。

**回顧與前瞻：**談判是一項身、心、靈的挑戰，對方的反應往往是無從預計的！若要進步就要擷取每一次成功的經驗，再反覆推敲驗證，並準備充足的預案和更多的「話匣子」（即可預期對話）。在現場要作出即時反應的一刻，經驗和決心就是成功的基石！所以說，成功非僥倖，而是出自我們莊嚴的承諾！



2000年，我們曾經處理過一個特別的個案：一位來自內地的忠粉要求面見陳慧琳小姐。這名忠粉連續兩天到訪陳小姐當年位於九龍的製作公司，連製作公司的職員都看到他的執着與堅持。然而，當他翌日到訪時，身上攜帶了兩把鋸刀。就在製作公司請他離開的一刻，他突然發難搗亂，將鋸刀架在自己的頸項上，要求面見陳小姐示愛！

亮出了鋸刀之後，所有職員自然奪門逃走！報警後，軍裝人員迅速到達，並立即跟事主攀談，這位男士的情緒有所緩和！可是，一把鋸刀還是牢牢地架在自己的脖子上！

當談判人員分別到達現場後，製作公司問了我一個問題：「是否需要請陳慧琳小姐即時返回製作公司協助解決問題？」我當即直接回覆：「不必了！談判隊會做該做的事，我保證不會傷害陳小姐的忠粉。」

這位來自四川的忠粉普通話講得也真「四川」，我們花了好些時間才能跟他溝通。誠懇始終是溝通的基本功，切忌頭一句說「明白瞭解」，下一句就是「你先下來吧」。這樣不單毫無誠意，簡直是「趕收工」的錯誤示範。據事主透露，他在深圳打工，因為愛慕陳小姐，即使囊中拮据也要到香港見她一面。那兩天他已到了山窮水盡、饕餮不繼的境地！

在相互尊重的前提下，我們打開了話匣子。不過從他的敘述中不難知道，他的愛慕只是單戀，而且帶有強迫性的自我困擾。這是公眾人物容易遇到的問題！透過對話，這位事主的態度逐漸軟化，但鋸刀仍

不離手！時間是降壓降溫的靈藥，當然我們仍要不斷照顧他的情緒。

適合的時機終於出現，在沒有反抗的情況下，現場的軍裝同事把他手上的鋸刀取走。經過一連串的勸導，事主被送到醫院檢查，稍後被遞解出境。

**回顧與前瞻：**愛是澎湃的感覺，但每個人也都有拒愛的自由，否則將天下大亂！大家也許還記得多年前有一位內地女士向劉德華先生示愛，不顧阮囊羞澀堅持在她的父母陪同下到港示愛，甚至露宿街頭，這種事件當然是娛樂新聞的好話題！但每次娛樂記者就此訪問雙方，實際上也加劇了病人及其家人的執着和病態。這種訪問不但於事無益，更對可憐又無辜的公眾人物造成傷害，真是令人無奈！



凌晨四時，我在睡夢中接到隊長的出勤電話，睡眠惺忪地跳上的士直奔汀九大橋。到了大橋上，消防車、救護車及警車早已泊滿一整條行車線，我也要求司機停在一邊，讓我下車展開這看似不可能的拯救任務。

放眼望去，只見一名身形瘦削的中年女子危坐在大橋外側的一支風速計的掛臂上搖搖欲墜，彷彿下一秒就會墮入萬丈下的青衣海峽。在場的拯救人員都大為緊張，屏住呼吸，但只有「視死如歸」的酒醉事主輕鬆自在。經過一輪艱辛的談判，談判員仍未能讓事主恢復對生命的盼望，她還反過來感謝及安慰談判員，勸大家不要因她的離世而感到內疚或自責。

儘管只有一線生機，談判隊員仍堅持不放棄。當談判員一邊以「大聲公」繼續與事主對話；另一邊，負責聯絡的談判員則與消防員商討拯救行動。

時間刻不容緩，事主開始慢慢酒醒，恐懼與不安漸漸讓她難以保持平衡。消防員評估，事主所在的掛臂上最多只能承載一人的重量，要消防隊員在未經訓練的情況下爬到二十呎外的掛臂上救人，稍有不慎就會多賠上一條性命。但我們總不能眼睜睜看着生命在我們眼前流逝。

左思右想，我們忽然靈機一動，大膽地要求消防員評估以消防救生吊籠載着消防員接回事主的可行性。方案很快得到了消防兄弟的同意，但也要真正嘗試過才知效果如何。

初次嘗試，消防員將救生籠從上而下送出，隆

隆的聲響嚇得事主全身發抖。出師未捷，唯有從頭來過。經過協調，消防員找到另一部型號較新且噪音較小的救生吊籠再次出發。

經一事、長一智，今次我們採用戰術性談判。談判員繼續與事主對話，讓她從心理上作好預備，放下戒心，並相信救援人員拯救她的決心與信心；另一邊廂，救生籠與事主同一水平高度緩緩送出。當見到事主將腳輕搭在吊籠邊時，我們就知道她願意被接回了！根據對講機傳來的指示，救生吊籠裡的消防員將事主緊緊的抱在懷裡，消防兄弟們藉着點頭和眼神，很有默契地將事主安全接回橋上。

那一刻，現場參與拯救的所有人，無論是警察、談判員還是消防員，都被深深感動了！因為承擔，我們願意放膽嘗試。生命沒有重來的機會，願每個人都珍而重之！



凌晨一時正，談判組的訊息喚醒了睡夢中的我，要求出勤處理一宗企圖自殺案件。

案件中的男事主阿文（化名），年近四十歲，任職茶餐廳侍應，與父母、妻子和一名三歲兒子同住在一間自置私人屋苑單位內。大約一年前，妻子成功從內地申請來港定居，一家五口終可共享三代同堂的天倫之樂。

然而案發前一個月，妻子突然獨自離家而去，阿文只透過電話訊息獲知妻子到其友人家中暫住，但一直不知道她離家的真正原因。除了彷彿行屍走肉般如常上班並不斷懇求妻子回家外，阿文更反覆思考自己有何過失，導致妻子拋夫棄子離家出走。阿文雖然沒有高薪厚職，但也沒有任何不良嗜好，更會把大部分薪金交予妻子，以供家庭日常開支。再者，阿文對家人呵護備至，而家中長輩與妻子的關係亦相當和諧。所以，對於妻子的離開，阿文真是百思不得其解！

當我到達阿文住所的時候，阿文已危站在窗外寬度不足一呎的石磚上，房間內不停傳出哀號，來自阿文年邁的母親，哭泣聲在寂靜的夜空中更顯淒怨。而同樣年近七十的阿文父親，則不知所措地在客廳不停踱步，並盡力向我們提供有用資料。

遊說工作正式開始！略帶酒意的阿文沉默寡言，沒有展露任何激進行為或情緒波動，只是不時探頭觀望十幾層樓之下的地面。據其父親所述，兩日前阿文收到妻子委託律師樓所寄來的信函，妻子在信中正式要求跟阿文離婚。雖然她放棄兒子的撫養權，但除了

要求丈夫支付贍養費外，還要攤分阿文名下的現居物業單位。雖然阿文所住的單位名義上歸其所有，實際上卻是年邁的父母花費畢生積蓄購入，還打算與兒孫同住，安享晚年。若然妻子果真成功迫使自己賣出所住單位，怎樣安置二老呢？怎樣面對二老呢？要不是自己娶了這位妻子，就不會把本來完整幸福的家庭弄得支離破碎！兒子沒有了母親！年邁父母無家可歸！一切都是自己一手造成……

在長達兩小時的遊說中，阿文眼神空洞，除了無奈的嘆息外，一直都一言不發，但我能深深感受到他那份強烈的自責及無助。正當情況膠着之際，阿文突然願意接受我們建議，讓消防人員協助他返回屋內的安全位置。當阿文被安頓下來坐到梳化上，我立即上前搭住其肩膀對他說：「阿文，你辛苦喇！」隨着眼淚流下，阿文開始發洩其內心的冤屈、內疚及自責：「點解要咁對我？！」那一刻，我內心亦感同身受他的擔憂和酸楚。看見年邁的母親含淚安撫着兒子，我即時詢問阿文可否對母親承諾不會再傷害自己，感恩阿文堅定地作出回應。

其後，阿文被交由救護員送往醫院繼續跟進，而我和隊員則準備離開。雖然事情已經得到和平解決，但我的心情仍然有點忐忑，擔心阿文一家，特別是其父母日後要怎樣處理將面對的困難。當我仍陷於沉思中，阿文年邁的母親突然上前抱住我，面帶笑容地向我道謝。那一刻，我除了強忍感動的淚水回以微笑外，已不懂如何作出反應了。數小時一直嚎哭、沮喪、無助的母親，終於再次展露慈祥和藹的笑容！衷心祝願這個家庭無論處於什麼境況，都充滿平安和喜樂！

經過這次事件，我更加深信親情比任何事情都更重要。

