

# 談判專家：「三大武器」應對「佔中」

## 嘆獨對千嘴萬罵難捱 警花遭言語羞辱攻擊身材

「佔中」發生一個多星期以來，在化解警民衝突或突發事故時，總會看到談判專家的身影，以情理代替武力，解決一幕幕驚心動魄，或一個個僵持不下的局面。警察談判小組主管黃廣興昨日在接受本報訪問時形容，今次是「史無前例的挑戰」，要同時處理的危機和對象太多，且要重複、不停做。女同事更要面對不堪入耳、非常侮辱性的說話，連身材也被人攻擊，唯有靠「三大武器」：主動聆聽、良好的心理素質，和團結一致的精神。互相扶持，配以家人的「愛心靚湯」，繼續站在最前線，以理服人。

■香港文匯報記者 陳敏婷



■4位警隊的談判專家，左起：Rachel、黃Sir、Calvin、Chivas。



■Calvin指群眾對企跳者的挑釁可能釀成悲劇。

「佔中」行動不知何時才完，但我們保證談判小組的成員會好像7-Eleven(便利店)，總有一兩個在附近，有危機就會出現。」提起過去11天處理過的每一幕，黃廣興(黃Sir)在接受本報訪問時，將之形容為「史無前例的挑戰」。他解釋，同一時間會有多個危機分別在不同地方發生，「但例如平日處理企跳，只屬單一事件。」

成果似徒勞「要重複不停做」

他續說，同場要處理的不單是當事人的情況，還有其他同場示威者的挑釁，且談判成果可以很快被推翻，「例如花盡唇舌，示威者終於願意拆路障，但晚上就會再出現更嚴重的路障，要重複、不停處理。」

沒有胡椒噴霧，沒有催淚彈，更沒有槍，談判專家面對情緒激動的示威者，只有一張嘴。他們以一張嘴配以情理動服示威者，但同時要面對眾多示威者的數十以至數百張嘴的猛烈挑釁。

黃Sir表示，有同事形容「上台」面對眾多示威者時，「像面臨千軍萬馬，『入城』時被圍住，叫罵聲、責罵聲不斷，甚至有女同事會面對非常侮辱性的說話，不堪入耳，例如針對女性身材作出攻擊，難聽得我也不想說，總之是『all-round attack(全方位攻擊)』。」

坦言「小小怯」靠團隊扶持

面對困局和謾罵，黃Sir坦言：「有少少怯。」但他們有「三大最強秘密武器」，一是主動聆聽，二是高心理素質，三是團隊精神，「我們個個都會怯，但走在一起就不怕。」他表示，談判小組成員的心理素質必須要非常好，「否則定會崩潰」，心理服務課解說小組會為談判小組提供心理輔導，讓談判小組成員保持高昂狀態，又笑說談判小組不是「單細胞生物」，同事之間互相扶持，就是勇氣的來源。

家人「愛心靚湯」助「充電」

除這「三大最強秘密武器」外，不可或缺的是家人和朋友的窩心支持，談判專家許綺惠(Rachel)在訪問中笑言，最近回家的「福利」比自己生小孩時還要多，「父母看新聞，看到我分別在旺角、銅鑼灣出現，就知道我要周圍工作，準備了很多美食等我回家，有糖水、『愛心靚湯』，飽得不用食飯；另外還會送上強勁手機又電器！」

警察談判小組目前有62名成員，他們本身在警隊都有正職，談判只屬副業，但近期忙得要「放下正職，投入副業」，更有成員苦笑指每日工作時數為26小時，「非常想放假。」不過，他們都表示，聽到服務對象的一聲多謝，「就感覺什麼都值得」，繼續勇往直前。



■Rachel日前對「佔中」示威者作出呼籲。

### 企跳促開路者激動 圍觀者不該叫「快跳」

千鈞一髮

日前有一名三子之父危站金鐘海富中心對出通往添美道的行人天橋頂，表示要以死希望示威者「開路」，讓其子女上學。張健斌(Calvin)正是當日負責處理個案的談判專家。他昨日接受本報訪問時指，當時情況非常危急，談判的難度極高，因處理情緒激動的當事人已非易事，圍觀的示威者又大叫「快點跳」挑釁，隨時一發不可收拾，演變成悲劇就在一線之間。

Calvin昨日憶起當時現場情況，「快點跳，要死就快。」挑釁的說話一句接一句，傳到企跳父親的耳中，把他刺激得身體一直在抖震，在拱形天橋上左走右轉，天橋上的雜物一件件掉下來，連他的電話都已經掉下，彷彿下一個要掉下去的就是他。Calvin把這些驚心動魄全都看在眼內，口中不斷說服着企跳父親，提醒他家有妻兒要照顧，心中非常擔心企跳者下一秒會掉下來。

空中有傳媒拍攝用的航拍直升機，地上除了挑釁者，又有另一批冷漠的示威學生，Calvin形容，這些都是對企跳者「無聲的挑釁」，「他覺得自己被漠視，而且這些群眾反應是佔大多數，令他的情緒反而更差。」

心力交瘁的5小時後，企跳父親不捨一直在橋下哭求他的家人，和一直支持自己的好朋友，終於願意下橋，令Calvin舒一口氣。「一秒就是一秒，生命可以突然在面前消失；一句挑釁的說話，亦可以令以前數小時的(成果)前功白廢」，他希望圍觀群眾把挑釁的說話收起，以生命為重。

■記者 陳敏婷

## 為救命上前線「不是為份糧」

香港文匯報訊(記者 陳敏婷)「佔中」發展多日以來，最令市民大受困擾的可算是交通，開路與否，除了靠示威者的意願，還要靠談判專家的功力。談判專家許綺惠(Rachel)負責勸服示威者開路，但每有成果後，都會有另一批持不同意見的示威者出來否決。經常面對示威者叫她辭職，Rachel昨日強調說：「我只想同事盡快有熱的食物，白車能盡快進入現場，我們有熱誠，有抱負，同樣是拯救生命，不是為份糧工作！」

Rachel曾經處理銅鑼灣東角道和金鐘道

的路障，負責勸服示威者移走障礙物，她形容過程困難重重，首先要花費時間尋找負責人，但談判有成果後，就會有另一批示威者走出來，表示「他們不代表我們」，要求把障礙物放回原位。

不過，Rachel稱讚大部分示威者都是尊重生命，一旦她與示威者達成共識，對方都會願意搬開障礙物，讓出部分通道予救護車進入，令她感覺到談判有成果與欣慰。

開路為同胞有熱食 白車救人

「你們份糧得幾多呀？辭職啦！」這句

是Rachel經常聽到示威者對她說得較溫和的說話，「但其實我腦海中不是想起自己份糧，而是想同事盡快有熱的食物，白車盡快進入現場，我也是為了拯救生命，有熱誠，有抱負，不是為份糧工作！」

「人肉錄音機」亦是示威者經常對談判專家的批評，Rachel無奈表示，「我們也有獨立思考和表達能力，但有時候是迫不得已要用『錄音機』的方式，以短句清楚表達立場，說得愈複雜、愈詳細，甚至引發現場討論，反而會達不到我們的目的。」

## 各界慰警撐嚴正執法

香港文匯報訊(記者 文森)警方在處理違法「佔中」事件上，一直緊守崗位，縱使面對示威人士的挑釁，仍努力不懈，維護法紀。多個團體昨日先後到各區警署，慰問警隊全人，感謝他們多天來為維護香港法治，對抗非法集會不辭勞苦，忍辱負重。

廖漢輝：反「佔中」護法紀

香港南區工商業聯合總會創會主席廖漢輝昨日偕同該會多名成員，先後到西區及香港仔警署慰問警隊，並分別送上果籃。廖漢輝指出，警員在抗暴最前線，「晝夜戰鬥」，「今次行動是要為警方打氣，及表達堅決反對違法「佔中」行為，堅決支持警方嚴正執法，維護法紀。」

汕頭商會：警隊表現專業

香港汕頭商會昨日下午到西區警署慰問警隊，讚揚警隊連日面對「佔中」挑戰仍緊守崗位、維護法紀，果斷執法，在執勤時表現專業、克制、任勞任怨，盡忠職守，並堅決支持香港特區警察依法執法，維護香港法治與社會秩序。

該會並批評，「佔中」撕裂香港的和諧環境，造成港人兩極分化與對立，影響香港經濟、交通與學生學業，以至香港的國際形象。他們希望「佔中」盡快完結，令香港恢復正常。

楊志紅讚護維社會和諧

港區婦聯代表聯誼會及香港梁氏宗親總會昨晨一行約20人到上環中區警署，向警方送上慰問信及生果，寄語警方「生猛猛」。港區婦聯代表聯誼會會長楊志紅表揚警隊在近日連串衝突事件中，發揮了最大的能力與忍耐力去處理事件。他們感謝警隊付出努力維護社會和諧，並呼籲社會上每名市民都保持冷靜與理性，不要再有爭鬥。

饒桂珠：只怕市民不理解

香港華菁會昨日到警察總部，向警察福利基金捐贈10萬元，讓警隊按需要購買物資予前線警員出動時使用。華菁會執行主席饒桂珠表示，繼早前自發組織「向香港警察致敬」愛心大召集行動，向警隊致送糧食補充物資後，他們昨日再將合共10萬元的會員捐款贈予警察福利基金，及送贈寫上「勤勉文明執法，保障市民權益」的鏡框，感謝他們緊守崗位。

她引述警方指，連日來，前線警員工作近30小時，文職警員也需要工作12小時以上，甚至數天都不能回家，「但(他們說)不會怕辛苦，只怕市民不理解及不支持，令他們很痛心。」近日不少市民有送花及心意卡，警方會把鼓勵禮品放在大堂，勉勵同事，並希望集會可以盡快和平結束。

陳樹標林耀文批「佔中」

華菁會會長陳樹標、主席林耀文等關注香港社團聯席成員，昨日到警察總部向警隊送上慰問信。該會批評，「佔中」示威者目無法紀，破壞社會秩序，堵塞交通、影響民生，並讚揚香港警隊自事件發生後一直任勞任怨、堅守崗位的表現，一幕一幕呈現市民眼前，令市民深受感動。



■香港汕頭商會昨到西區警署慰問警員。



■香港南區工商業聯合總會昨到香港仔警署慰問警隊。



■港區婦聯昨到中區警署慰問警隊。



■香港華菁會昨向警察福利基金捐款。



■華菁會昨向警隊表示慰問。



■近40名工聯會地區服務處代表昨早向消防員及救護員送上心意卡及慰問。

## 工聯心意卡慰消防救護

香港文匯報訊(記者 文森)近40名工聯會地區服務處代表昨早前往尖沙咀消防總處，向消防員及救護員送上心意卡及慰問，以感謝各消防員及救護員為香港所作出的貢獻。他們表揚各前線人員連日來不眠不休、堅守崗位、救急扶危、為民解困及盡責務的工作態度。

工聯會多個工會代表已於10月2日前往警察總部，向守護香港、維護法紀、專業及卓越工作表現的警務人員，致以崇高的敬意及親切的慰問。當日參與活動的工會代表，包括來自工聯會屬下的物流及交通行業工會、工聯會公共服務系統工會及建造、製造行業多個工會，各工會代表均向全體警務人員送上慰問及打氣卡，希望他們知道廣大市民支持他們。