

羅聖渝, 2026: 頭五分鐘你做咩，決定件事變成「意外」定「災難」——保安現場指揮與心理應對，法國巴黎學院 (香港分校)

標題：

頭五分鐘你做咩，決定件事變成「意外」定「災難」——保安現場指揮與心理應對

作者：羅聖渝

rosalielawsy@gmail.com

2026 年 8 月 9 日

---

各位前線嘅保安同事、準備入行嘅朋友：

我成日問一個問題：「你覺得你做保安咁耐，最驚嘅係咩？」十個有九個嘅答案都係：「最驚突然有事發生，個腦一片空白。」

呢個反應，完全正常，而且同你嘅膽量無關——係因為人嘅大腦喺突發壓力下，會自動進入「戰鬥或逃跑」模式，理性思考嘅部分會暫時「熄機」。但偏偏，頭五分鐘嘅反應，往往決定咗件事係「有驚無險嘅意外」定係「一發不可收拾嘅災難」。

今日，我就同大家拆解：喺火警、打鬥、盜竊呢類突發事件發生嘅頭五分鐘，作為前線保安員，你可以點樣快速「開返個腦」、企穩陣腳、指揮現場，喺警察同消防嚟到之前，將傷害減到最低。

---

## 一、 黃金五分鐘，其實得三步

好多同事以為應急好複雜，其實頭五分鐘你只需要做好三件事，我稱之為「停、睇、講」：

- 停（0-30 秒）：唔好衝過去，停低，啲一大口氣。你呢個動作，可以幫你個大腦重新開機。
- 睇（30 秒-2 分鐘）：睇清楚發生咩事、有冇人受傷、有冇即時危險、有咩工具可以用。
- 講（2-5 分鐘）：清晰講出指令俾自己、俾同事、俾在場嘅人。

記住呢三個字，已經贏咗一半。

---

## 二、 三種常見場景嘅「頭五分鐘劇本」

場景一：火警（發現有煙或火）

最忌做嘅事：用對講機啞「火燭呀！」——咁只會引起恐慌，而且完全冇資訊性。

正確做法（頭五分鐘）：

- 頭 30 秒：望清楚火嘅大細、位置、有冇人喺附近。如果只係垃圾桶小火，用滅火筒；如果已經蔓延，即刻走。
- 1 分鐘內：用對講機講清講楚：「(位置)有煙／火，火勢(細／中／大)，有／冇人被困，我而家用滅火筒／準備疏散。」
- 2-3 分鐘：如果決定疏散，唔好嗌「走呀！」，要嗌「請保持冷靜，跟隨綠色逃生標誌，行去(邊個出口)集合。」——有具體指令，人就唔會亂衝。
- 4-5 分鐘：企喺主要出口，指示人離開，同時阻止其他人入去。記住，你嘅角色係「交通警」，唔係「救火英雄」——引導人流緊要過你自己衝入去。

## 場景二：肢體衝突（有人打交）

最忌做嘅事：衝入去分開佢哋，或者大聲喝止——前者你會受傷，後者通常冇用。

正確做法（頭五分鐘）：

- 頭 30 秒：保持距離，大聲但冷靜講一句：「我係保安員，我已經報咗警，警察緊嚟。」——呢句唔係嚇人，而係俾雙方一個「下台階」：再打落去，後果自負。
- 1-2 分鐘：叫同事清走附近嘅雜物（櫈、水杯、玻璃），減少可用嚟打鬥嘅「武器」。
- 2-3 分鐘：如果佢哋停手，立即將雙方分開到唔同嘅空間（一個留喺原地，一個帶去辦公室）。物理上分開，情緒先會降溫。
- 3-5 分鐘：記錄低雙方樣貌、衣著、有冇用咩打、有冇人受傷。呢啲資料，就係警方到場後最需要嘅「第一手情報」。

記住一句口訣：「唔好出手，只要開口；唔好埋身，只要企穩。」

場景三：盜竊剛發生（人可能已經走咗）

最忌做嘅事：衝出去追，或者大叫「偷嘢呀！」——追蹤過程你可能受傷，大叫會引起其他顧客恐慌。

正確做法（頭五分鐘）：

- 頭 30 秒：即時鎖晒所有主要出入口（如果做得到），但唔好困住入面所有人，只係延遲可疑人物離開。
- 1 分鐘內：用對講機清晰通報：「（位置）懷疑盜竊，疑犯（性別、衣著、高度），最後走向（邊個方向），有／冇同黨。」
- 2-3 分鐘：睇返 CCTV 即時畫面，確認疑犯嘅樣貌同行蹤，用電話影低螢幕（記住唔好阻住錄影）。
- 3-5 分鐘：等警方到場時，準備好案發時間、失物描述、CCTV 時段。你嘅角色係「資訊提供者」，唔係「緝兇者」。

---

三、 恐慌控制術：先搞掂自己，再搞掂群眾

好多同事問我：「點樣叫啲人冷靜？我自己都好驚。」

呢個問題問得好。你要記住一個心理學事實：人喺恐慌嘅時候，會自動望住周圍最冷靜嗰個人，跟佢嘅指令做。所以你唔需要「唔驚」，而係需要「扮到冷

靜」——你企直、深呼吸、講嘢慢半拍，在場嘅人自然會跟住你嘅節奏慢落嚟。

對群眾喊話嘅時候，有幾句萬用句式，大家不妨袋定：

- 「請大家望住我，跟我指示行。」（唔好叫佢哋「唔好驚」，叫佢哋做具體動作）
- 「慢慢行，一個跟一個，唔使急。」（重複「慢慢」呢個詞，本身有催眠作用）
- 「小朋友拖住大人手，大人幫吓身邊嘅長者。」（喚起互助心，減低自私式恐慌）

---

#### 四、怕擔責？記住你嘅責任係「穩定」，唔係「解決」

好多保安員喺突發事件中猶豫，係因為驚「做錯決定預鑊」。請你記住：喺頭五分鐘，你嘅唯一責任係「穩住局面，等專業支援到達」，唔係「自己解決件事」。

消防嚟到之前，你嘅責任係引導人群、打開通道、話俾消防員知邊度有火。

警察嚟到之前，你嘅責任係保護現場、記低細節、唔畀人破壞證據。

救護車嚟到之前，你嘅責任係唔好亂郁傷者、保持通風、等專業人員處理。

你唔係消防員、唔係警察、唔係醫生。你係「現場嘅導航員」——將混亂變成有條理，將恐慌變成有方向。呢份價值，已經好足夠。

---

## 五、最後嘅練習：返工前同自己講一次

每日返工之前，用一分鐘同自己講一次：

「如果今日有火警，我會睇位、通報、帶人走。」

「如果今日有人打交，我會企遠、報警、分開佢哋。」

「如果今日有人偷嘢，我會鎖閘、記樣、睇 CCTV。」

呢個簡單嘅「心理綵排」，可以令你嘅大腦喺真係有事嘅時候，唔會一片空白，而係自動拎返個「劇本」出嚟。

各位前線嘅同事，你哋嘅工作從來都唔容易。但請你記住：頭五分鐘嘅你，就係成個事件嘅「定海神針」。你企得穩，成個場面就企得穩。呢份能力，唔係天生嘅，而係可以透過練習同準備，慢慢累積出嚟嘅。

由今日開始，試吓用呢個方法去準備每一次更份。你會發現，原來自己比想像中更加有力量。

---

本教案只在推廣保安業專業化，歡迎業界指正交流。而教案內容有用 AI 協助撰寫，未經書面授權，不得以任何形式複製、改編、公開傳播或作為內部訓練替代教材。如有任何查詢請電郵聯絡 [rosalielawsy@gmail.com](mailto:rosalielawsy@gmail.com)。