

單元四：職人採訪

我們在學習閱讀策略的同時，也閱讀了相當多的職人文章。後續的單元，則將由案頭走向現場，將閱讀理解推進到口語表達。

學生先使用之前所學的閱讀策略，閱讀採訪人物相關的文章，並且推演練習，進行準備工作，最後找尋職人進行訪問。從問題的擬定，到實地的訪談，即是一次口語表達力的運用。

而後製作 PPT、上台報告，到撰寫採訪專題報導，則是口語及圖文表達能力的綜合運用。

活動一：閱讀採訪注意事項

人物採訪的五項心法

作者：房慧真 / 《報導者》調查報導工作坊分享

採訪心法 1：「蛔蟲」

不要問初階的蠢問題，也不要問普遍能套在每一個人身上的泛泛之論，這代表你一點功課都沒做，例如：你為何寫作？你為何想創業？為何想開獨立書店？創業的心路歷程？創業的甘苦談？先做功課，才能問出進階的問題，問到對方心坎裡，問到對方覺得你就是他肚裡的蛔蟲，問到對方欲罷不能，請你到家裡，像朋友一樣無話不談。

2014 年金馬獎採訪中國導演婁燁，那年他以電影《推拿》獲得多項提名，最後也獲得最佳影片等大獎。

初見婁燁，他穿得一身黑，黑襯衫，黑色工作褲，褲腿側邊有 2 個大口袋（可想見他在片廠這樣穿的便利性），黑皮鞋，裸著腳踝，沒穿襪子。後來我才知道，婁燁的衣櫥裡都是一式一樣的黑衣，側訪演員時，他們都說，隔幾年沒見，婁燁還是穿一模一樣的衣服。婁燁像某種典型的創作者，心思全給了藝術，不必再分神出去，每天出門想著要穿什麼。日後我採訪趙德胤，他也有這個特質，衣服也總是那幾件，他坦承沒什麼朋友，不想浪費時間在社交裡無意義的談話中。

婁燁是我採訪生涯中數一數二難採訪的人，約訪排在頒獎典禮當天早上，這一天各種媒體的採訪塞得密實緊湊，我排在第二順位，事先言明只給我 1 小時。1 小時以《壹週刊》深度人物專訪的要求，絕對不夠，但那次採訪卻讓我覺得無比漫長。

每問一個問題，婁燁的回答只有單字的「是」、「對」，他的頭就低下去，只顧把玩著他手裡的水瓶，他的頭再沒抬起，像張愛玲初見胡蘭成，要一路低到塵埃裡。後來我才明瞭，是架在他面前的那台 DV 惹的禍，當時《壹週刊》已經有做動新聞的需求，採訪時需全程錄影，導演總是藏在攝影機後頭，不習慣變成鏡頭前的主角。

我很慌張，我真的怕不到 30 分鐘，就因為問不下去而結束採訪。直到我問

他一個問題，他的代表作《頤和園》裡有一幕是楚浮電影《四百擊》片尾，少年跑向海邊的經典畫面，想請他談談，法國新浪潮電影對他的影響。

聽到這個，婁燁的頭瞬間抬了起來，眼睛發亮，饒富意味地看我一眼，說：「你居然注意到這個！」

「你居然注意到這個！」叮咚一聲，我知道最困難的時刻已經過去，接下來的訪問順利多了。

那個畫面其實非常短暫，一閃而逝，多年前我第一次看以天安門六四學運為背景的《頤和園》，並沒有看到這個鏡頭。那次採訪婁燁前，我把他的電影全部找出來重看一遍。只能說天道酬勤，這個可能連一秒都不到的畫面，先決條件一，或許要看兩三遍後不被劇情牽著走，才能發覺這個微小的細節，條件二，要能看得懂他的「用典」，知道是楚浮的電影。如果功課要做得更全面，我應該把《四百擊》也拿出來重看一遍。直直問到他心坎裡的一個問題，拯救了原本快要滅頂的採訪。

採訪心法 2：「夾藏」

採訪之前先給訪綱，我通常會列 10 個問題（不多也不少），列訪綱就是一種功力，什麼問題在先，什麼問題在後，輕重緩急需有層次。好的訪綱讓受訪者覺得你做了功課，先建立好印象。

訪綱主要的用意是寫給受訪者看，在露出的冰山之下，還有隱藏版的神秘問題，是不得不問，但直接列在訪綱裡會讓對方產生戒心，需暖場之後才圖窮匕見，夾藏在其他問題裡不經意問出來。列好訪綱，也無須受限於訪綱，訪綱只是一個骨幹，千萬別笨笨的照唸。採訪偶爾會來到起飛的時刻，行雲流水，行於所當行，止於所不可不止，就把訪綱完全丟掉吧。

採訪一開始，還在暖場，建議不要馬上問最重要的問題，非問不可的我會放在中後段，問了之後對方可能會翻桌走人的，要放在最後，再尖銳的問題都要能問得出口，不回答也是一種回答，觀察對方當下的情緒，肢體動作，像拍紀錄片一樣，攝入眼底。

一開始我習慣先投其所好，先聊點輕鬆的，最好從受訪者的興趣先暖場。2011 年底採訪葉德嫻，那年她先以《桃姐》獲得威尼斯影后，金馬獎早已是囊中之物。演藝人員通常難訪，葉德嫻在香港，也早練就對狗仔八卦的金鐘罩。我和她聊星星，我從資料裡看到，她是天文迷，會跑遍世界去看流星雨或日全蝕等天文奇景，地上的一顆明星，追逐天上的星星，光是這樣的勾連，就涵義無窮。她聊起遠赴澳洲追星，果然就像攤開柔軟肚腹的刺蝟，有種小女孩的單純。

有沒有訪綱全然無用，要徹底棄守的時刻？的確發生過，那次採訪，一開始很沮喪，結束時很美好，成為難得可貴的「起飛的時刻」。

那是在 2015 年底採訪鍾永豐談五輕關廠議題，原本設定的方向是當年參與五輕關廠的抗爭學生，約了鍾永豐開始採訪時，才發覺他當年只是關心，人並沒有到現場。怎麼辦？與原先的設定完全不同，還要不要訪呢？事前功課沒做足，我的頭皮發麻，冷汗直流，像是第一次作弊，就被捉個正著。永豐是個相當博學的人，於是我繞了遠路，先岔出去，談閱讀。

我們天南地北聊了：娥蘇拉·勒瑰恩的詩與小說、集中營倖存東歐詩人、巴勒斯坦詩人 Mahmoud Darwish、赫塔穆勒《呼吸鞦韆》、阿斯圖里亞斯《玉米人》、宇文所安《追憶》、《迷樓》、鍾嶸《詩品》、杜甫、陶淵明、樂府詩……。

他的書勾連出我的書，一本一本織成神奇的魔毯，起飛了。再降落時，才發現沒有飄遠，循著他的閱讀軌跡，正一一回應最重要的核心，激盪出意想不到的精彩。

這個經驗告訴我，如果迷了路，不要慌張。每個受訪者都是一本大書，打開他，一定有可觀之處。一個人閱讀的軌跡，往往可以卻顧所來徑。如果可以選擇，我最想去受訪者的書房，看他們有什麼書，所有的蛛絲馬跡都在書架上，藏也藏不住。

採訪心法 3：「年表」

人物訪問我通常會做受訪者個人年表（出生、畢業、結婚等），佐以歷史年表，例如二二八、美麗島、解嚴、文革、六四……他當時幾歲（也兼及他的父、母親，祖父、母幾歲），他肯談當然好，如果沒有，為什麼這段歷史記憶在他的生命史留白。

我非常喜歡為每個人物做年表，有時候我還幫人物的哥哥做年表（例如第二次採訪趙德胤），通常不用電腦打字，而是直接手寫在筆記本裡。會用各種色筆塗得花花綠綠，像是回到中學的歷史課，一種學徒的心態。

我常用的是無印良品的筆記本，以及每次去香港都會買的學生作業本（價格十分便宜，後有九因歌，也就是台灣的九九乘法表）。一個人物通常一到兩本筆記本，很多資料當然可以用影印，但我偏愛用手抄錄的感覺，年表皆一一繫年在筆記本裡。採訪前對我最重要的不是訪綱，而是年表，只需大略掃過一遍年表，就好像吃了一顆定心丸。

舉個例子，2011 年底採訪韓國導演李滄東，他生於 1954 年，歷史年表中的事件有：1950 韓戰爆發，1953 年南北韓分裂，恰恰在他出生的前一年。接著朴正熙發動 516 軍事政變，全斗煥軍事政變、光州事件、曾被迫害的金泳三當選總統，開始轉型正義、金大中金正日的南北韓首度破冰會談，也旁及亞洲金融風暴，這些都是「大歷史」。年表做好後，第二階段就是穿插進李滄東個人的「小歷史」，大歷史事件發生時，他幾歲？他的重要作品發表於哪一年，有沒有受到大歷史的震盪與影響？

年表像船錨，在茫茫大海中迅速定位，不致迷航。

我會特別留意一個人的青年時代，那個時期將觸角開始伸往世界，容易帶著理想主義，如果他持續下來了，為什麼？如果他改變了，又為了什麼？事先做功課，如果知道年輕時代影響他的書籍和電影，在時間許可下，我會盡可能都找來看。

2012 年第一次採訪陳為廷時，我讀完他從國中開始累積的上百篇網誌，再順藤摸瓜，知道要理解這個人，不能繞過楊照《迷路的詩》、楊德昌的《一一》（這部在台灣從來沒上映，不太好找的電影，他至少看了 6 遍）。存放文章的奇摩無名小站後來沒有了，陳為廷自己都沒存檔，反而是我當時複製貼上存下來一些，後來我們成為朋友，我把這些消失於網路黑洞的記憶寄回給他，無意間幫他保存了「史料」。

採訪心法 4：「無聲」

於無聲處聽驚雷，有些時候，重點不是受訪者回答了什麼，而是他的肢體動

作、舉手投足、服飾衣著、說話語速的輕重快慢，甚至是呼吸喘氣的頻率，都很有戲。

靜態的文字報導，我時常喜歡借用攝影理論，讓自己的眼睛成為鏡頭，帶回來的不只是報導，而是一種身歷其境的現場感。

法國哲學家羅蘭·巴特在《明室》中提到照片裡「刺點」(punctum)，他說：「它從景象中，彷彿箭一般飛來，射中了我。」刺點不能事先安排，更多的是天外飛來的機遇。刺點一點也不講究和諧，它給的是撞擊，或者就如字面上說的，它會刺痛你。

挪用進報導中，我對刺點的理解是畫面中的不協調、矛盾與衝突。遭遇一個人，來到一個陌生的場域，通常我印象最深刻的，是破壞和諧、格格不入的一個小細節，擾動後形成張力。

採訪環保律師詹順貴，在正式約訪之前，我先去法院看他開庭。他穿著襯衫西裝褲打著領帶，外罩素黑律師袍，看起來跟別的律師沒有什麼不同。刺點是他的綠色登山背包，其他律師都拿我們常看到的那種黑色漆皮公事包，方方正正，有稜有角。詹順貴卻在他正經八百的著裝之外，突兀地背著登山包，擾動法律的規矩模範，讓他頓時間有了一種江湖草莽氣質。一來他的雙手都可以勻出來，顯得瀟灑，不必被笨重的公事包拖累，你會錯覺他手中有一把無形的劍，天地有正氣，雜然賦流形。二來綠色是黑白分明的法院中不太會出現的顏色，八〇年代以攝影機記錄社會運動的「綠色小組」，是這麼定義他們的綠色：生態的、草根的、進步的、和平的。

在法庭觀察和事務所約訪後，我又跟著詹順貴及一些年輕律師上阿里山，是難得的出遊，也是觀察生態的野外實習課，之前他們還去過台東杉原海灘看美麗灣飯店的違建，也走過屏東的阿朗壹古道。跟著詹順貴爬山，還是同樣一個登山包，在山林的背景中，這個背包很自然而然地融入環境。那麼，還有什麼可看？

第一場法庭，鏡頭拉遠，觀全局。第二場山林，鏡頭拉近，觀細節。

我看到背包的接縫處已綻裂，長出鬍鬚，可見其惜物，破舊了都還用著。這個小細節，成了文章中很重要的破口，儉省不只是習慣，而是其生存狀態，勾連回當了二十幾年律師，仍買不起房子的窘態。如果一味頌揚這位律師如何有佛心，幫弱勢打官司不收錢，讀者只會轉身離去。從一個登山背包的實體細微描寫，再以廣角觀看全局，就能避免過度堆疊形容詞的浮誇。

2013 年第一次採訪達賴喇嘛時，對於這個接受過成千上萬次採訪的國際名人，一開始也苦無破口。到了現場，媒體專訪排在大眾接見之後，儘管已有心理準備，當達賴喇嘛出現的那一刻，全場的人都瘋魔起來，哭泣、跪拜，激動得不能自己。只有我呆若木雞，我的「正常」在這個場合反而顯得不正常。

打從開始，我就決定要把他當成一般人來觀察。在庭園的大眾接見結束後，我們來到辦公室開始採訪，我注意到從戶外進到戶內，達賴喇嘛的眼鏡會自動變色，從太陽眼鏡的茶褐色，變成一般眼鏡的透明色。

除了眼鏡，還有鞋子。初次見到一個人，我最喜歡觀察他穿什麼鞋子，鞋子是一個人身上最容易被忽略，但卻是最接地氣的配件，鞋子有種忍辱負重的性格。

魯明軍所編的《論手足：一個關於藝術與觸知的文本》中有這麼一段：「因為目光和腳的距離比較大(一個是處在身體的最高位，一個處在身體的最低位)，腳不在目光的平視範圍內，人們很少無意地看到腳——無論是他人的腳，還是自己的腳。……腳要獲得它的可見性，一定要製造出事件，它需要引起目光的注視

——它要人們低頭。」

達賴喇嘛腳上的那雙鞋子，是一雙多功能的氣墊皮鞋，和他會變色的眼鏡一樣，不那麼傳統，很現代。這兩樣非典型的配件，成了這個轉世菩薩身上的刺點。我開口問的第一個問題，是科學，與宗教曾經誓不兩立的科學，是達賴喇嘛的興趣所在。科學與宗教，傳統與現代的衝突與揉合，成了整篇報導的脊椎。

離開現場，觀察並不是就此結束了，儘管只是事後整理錄音檔，都最好不要請別人代勞。首要當然是整理出逐字稿，而魔鬼往往藏在細節裡，藏在一個顫音，一次結巴，或一串暢快的笑聲中。

2012年採訪中國藝術家徐冰，問到他關於六四，他答得嘖嘖。整理出錄音檔後，我刻意把他結巴不通順的語句，完整保留下來。重點並非在他到底說了什麼，而是一個善於操使語言的知識份子，因為心慌意亂所呈現出的反常結巴狀態。

整理達賴喇嘛的錄音檔時，我很享受他各種不同的笑聲，有放聲大笑、壓抑的竊笑、以及頑皮的賊笑。整理逐字稿的過程，通常很枯燥，何妨將其想像成一首有高低起伏的樂曲，紀錄下它的節奏變化。在現代傳播中，我們總太依賴影像，但其實，聲音所形成的環繞音場，現場感更勝影像一籌。

採訪心法 5：「敵人」

這是一個千面女郎的時刻，戴上面具，變身成他/她。站在受訪者的角度想事情，讀他讀過的書，聽他喜歡的歌，看他提過的電影，甚至，要了解他的敵人。

要讓人物立體有層次感，當然不能只聽他說，大量的側訪，就是在光中尋影。以前在《壹週刊》人物組，要求記者一個人物必須要有5個以上的側訪，採訪他的家人朋友同事等等。我在《壹週刊》受到一個很好的訓練，即使是側訪，儘管只是襯托紅花的綠葉，都會以面對面訪問為優先，電訪其次。見面三分情，為了一個側訪，我曾專程搭高鐵去台中，如果只透過電話，對方會想要很快將你打發，見了面，記者有說有笑表情十足，就是一個活生生可託付「秘密」的人。

側訪回來的內容，不一定都能用。我曾經有很挫折的側訪經驗，那是2011年在《壹週刊》的第一個採訪，對象是張娟芬。張娟芬很不好訪，除了理念，她完全不肯透露家庭背景、成長細節，而空有理念的人物稿，乾澀無比。她給了我一些側訪名單，都是她身邊親近的友人，友人們彷彿都了解張娟芬低調重隱私的脾性，也都點到為止。第一次側訪的內容，完全不能用。第二次側訪，將她的人際關係往外擴一圈，找的不是最親近的摯友，只是蘇建和案曾合作的法律界一般友人，才終於問到可用的細節。

側訪的最高等級，是找到他的敵人。敵人不一定是字面意義上的敵人，而是處於亦敵亦友的灰色地帶，或者就是所謂的瑜亮情結。

2015年採訪紅面棋王周俊勳，他已經過了生涯的顛峰時期，難以找到切入點。無所謂，先在外圍繞繞，補充背景知識。採訪周俊勳，不能不了解中日韓職業圍棋的歷史與現況，不能不清楚和他同歲的白面小生張栩，兩相對照之下，有如光和影，《棋靈王》裡的近藤光和塔矢亮。也不能不知道同個世代中，世界棋壇中最具宰制力的韓國棋士：石佛李昌鎔。

採訪周俊勳，我卻找了李昌鎔的傳記來讀，純粹好奇，很可能用不上，但我喜歡為每一個受訪者，開一個延伸閱讀書單。一方面做功課，另一方面，每個人背後就是一個微型世界，採訪，是探險也是探索。

採訪周俊勳的過程中，我隨口提起李昌鎔，他露出欣喜的表情，原來李昌鎔

是他的偶像，一如 Roger Federer 是女子網壇小威廉斯的偶像。對於職業棋士而言，周俊勳來到了見山是山、見山不是山、見山又是山的境界，輸贏對他而言，不再只是純粹的得失心，輸給李昌鎬，和輸給他一輩子追著背影的張栩，是全然不同的滋味。兩位都是他的敵人，不同時期、不同意義的敵人，有了敵人，便有了立體與景深。寫人物就像繪畫中最基礎的鉛筆素描，首先，要學會畫石膏像的陰影。

課堂練習：列下上列文章重點，作為你們採訪職人時的注意事項

活動二：採訪問題討論

- 請同學們進行小組討論，列出採訪職人時要發問的問題。不知道怎麼發問的話，可以利用九宮格思考法列出問題。

--	--	--

活動三：採訪邀請函

親愛的○○○○ 您好：

我們是田中高中的學生○○○，我們在進行田中地區職人的報告，將進入研究訪談階段。我們希望能透過與您的訪談，了解到……（希望採訪的主要內容）因此，誠摯邀請您撥冗協助我們的訪談進行。

我們將於○○月○○日○○時，前往貴店進行訪談。隨信附上我們的訪問提綱，給您參考。

感謝在百忙之餘，能抽空參與訪談，真的謝謝您！因為您的幫忙，可以讓我們的報告順利完成，此情讓我們感懷在心。

敬祝 您

生意興隆
身體健康

田中高中○○○
電話○○○
○○○年○○月○○日

課堂練習：參考上面的範例，與採訪對象確定時間地點後，撰寫你們的「訪問邀請函」。送邀請函的時候，不要忘記附上訪問提綱喔！

活動四：採訪紀錄卡

- 利用課堂分享，和老師同學討論，所列出的問題是否有所疏漏。細化並且條列採訪問題，於採訪紀錄卡上，並找時間執行採訪活動。如果有時間，也可以要求學生先寫「訪談邀請函」正式向訪談對象提出邀約。

採訪對象		受訪者職業	
採訪時間		採訪地點	
小組成員			
訪談內容	問題一：		
	問題二：		
	問題三：		

	問題四：
	問題五：
	問題六：
	問題七：
	問題八：

	問題九：
心得	

※訪談時要注意禮貌，尊重受訪者，最後要感謝受訪者的協助喔！

活動五：逐字稿整理

學生們利用課餘時間約訪、邀訪之後，就要到課堂上進行書寫準備，第一件事情是利用科技工具或人力，將錄音檔的逐字稿轉換成文字放入文件中。

我們通常請學生使用「雅婷逐字稿」這個手機 app 來進行聲音到文字的轉換，該軟體識別度不差，學生只要進行文字校正即可。

整理完逐字稿後，我們可以請學生開設兩個文件「原始檔」、「正式檔」，逐字稿需要放入原始檔中。

若直接在原始檔上面編輯，容易發生「刪除或修改後找不回原本文字」的憾事，也會讓整個文件變得很雜亂。原始檔中除了訪談逐字稿，還有採訪後的心得速記、以及當天狀況的描寫，就像是一個工作區。

活動六：撰寫專訪稿

採訪完職人，可以利用這個機會，訓練學生文字表達能力，藉此題材讓他們撰寫一篇專訪稿。

如何寫人物專訪？

作者：安可 Anko

前陣子接了一個案子——專訪報導者李雪莉總編輯。

當時既興奮又緊張，即使我過去在異地田野中有些不同形式的訪談經驗，但面對新聞界久仰的資深記者，準備這次的邀訪，彷彿一切從新重練、重新做功課，因為人家內行的都知道你要幹麻。

坊間與網上已有資深記者分享撰寫專訪的經驗，如房慧貞這篇。在人物描摹我依然不夠專業與歷練，時間與酬勞有限，以下記錄自己如何書寫的歷程。

基本流程：

一、事前作業

1、方向擬訂：與邀稿人（暫稱同事）討論專題內容。

2、做功課：

閱讀受訪對象的經歷、著作、理念等作品，最好記下一些行內術語，以便訪談時對方提及能更快進入狀況，若對方還要向你解釋不少行內話，則會影響訪談的步調。

3、擬訪綱：

並和同事討論寄邀請信，附上訪綱（不過也有不需要訪綱的受訪者），展現誠意。

二、採訪

通常訪談時間為 1.5~2 小時，包括可能有半小時是暖場、中間岔題、收尾的社交禮儀等。

訪談技巧與受訪者特性吃了很大比重，有分話多、話少、掌控話語權、不擅

言詞的，甚至與訪談者性別、年齡、職位差異等等因素，都會影響訪談的步調與資訊收集的多寡。

三、撰寫（以 3000 字的篇幅為例）

1、臨場感文字與聽打逐字稿（一至兩天）

以正文文體打下當天受訪的臨場感，也就是田野筆記一定要當天寫的概念。不過最後一定會因字數，而有所刪減。此步驟的重點是，保留還有臨場感的文字，後續可做為開場、行文中的臨場感使用。

2、架構：另開 word 檔專門寫正文，列出小標，通常就是 based on 訪綱

3、劃重點：在逐字稿上地毯式 Bold 重點，並謄至正文

4、正文：分配、精簡受訪者的話

謄完逐字稿重點後，總字數一定會來到暴衝的狀態。因篇幅有限，須分配回答各問題的篇幅，免得精簡到一半發現字數受限，無法容納後面的內容，這時就會變成又要花時間回去刪減前半寫好的內容。

此時，「分配」便是下功夫的所在，因為受訪者的回答常常不是一個蘿蔔一個坑地落在每個問題之後，在 3. Bold 逐字稿重點的過程會發現，某一個問題的回答常常是散落全文各處，這時候的「分配」也像 coding 的操作。

5、全文修飾

此階段還是有細緻的 4.之分配、合併、精簡的過程。其中的功夫在於將 9 成以上受訪者的話轉為正文文體，以及如何安放各問題的次序，不然通篇閱讀起來會太過口語(raw)而影響資訊吸收與閱讀體驗。

撰寫專訪文章與其他文類的其一差異在於，此時的成就感累積，反而是看到數字在精簡的過程緩緩漸少，而不是一個一個增加字數的過程。

四、交稿後比對

通常交稿後，編輯部或主編會做出部分的修改，而比對原稿哪裡被修改、思考哪裡被修改，也是學習的所在。除此，有時候被修改的部分，並非是寫得差強人意，而是改為更符合該刊登網站的風格。

結語

經歷很有挑戰性的專訪經驗，其實花費的時間精力比想像高出許多。我認為好的專訪，是活靈活現地將讀者拉回當時的採訪現場，因此，通常篇幅不會太長（3 千字大概是現今網路閱讀的專注極限）。

從文字中，對專訪人物有具體畫面的呈現，有風格、有態度，也有當時與訪談者的互動。以及，從富有臨場感的文字中，道出採訪內容，帶出受訪者的理念、嘗試、挫折、支持下去的動力與未來願景，將起、承、轉、合理進訪談順序裡（或是在文章中重組架構），同時也是一篇受訪者與專題結合的人物篇章故事。

- 課後作業：繳交一篇 1000 字左右的人物專訪。

採訪記錄範例：禮儀師

所謂禮儀師，就是他的工作是負責從整個喪事一開始到最後結束的規劃、設計、安排及禮儀儀節處理的人員。禮儀師須具備專業殯葬禮俗知識及文化素養，在處理喪儀過程中，提供專業服務及諮詢。《殯葬管理條例》第四十條明文規定具禮儀師資格才能執行殯葬禮儀規劃。近年來，民間單位和學術機構為了提昇禮儀品質，推廣禮儀師專業研習訓練班，目的養成更專業化的服務。

◆訪談內容：

一、請問您從事這個行業有多久？

Ans：我做了十四年。

二、請問當初為什麼會想要從事禮儀師的工作？

Ans：之前因為在找工作，剛好有朋友在做這一行，就經由朋友的介紹才從事這份工作。

三、請問禮儀師要的工作內容是什麼？請簡單說明？

Ans：禮儀師的工作內容就是幫喪家、家屬、親人，把所有的程序服務的好好的，讓死者安心的走完最後一程。

四、您從事這個行業後，您覺得最辛苦的地方是什麼？您是如何去克服？

Ans：最辛苦的地方就是沒有時間性，因為如果人家的親友走了，我們都 24 小時隨時要待命，就算是半夜也要出門，這是最辛苦的。我覺得習慣就好了，怕辛苦就不要做！

五、您覺得從事禮儀師的工作會不會影響到您的家庭生活或是生活作息？

Ans：從事這行業一定會影響生活，因為有時候你半夜就要出門，或你跟人家吃飯吃到一半你也要趕快離開，都一定會影響到平常的生活，所以家裡的人都一定要體諒才行。

六、請問從事禮儀師工作是否會有禁忌的存在？

Ans：禮儀師的工作是最好不要有禁忌，你做這一行就什麼禁忌都沒有。

七、您覺得現在的殯葬工作跟過去的殯葬工作是否有改變？

Ans：現在殯葬工作跟以前的工作差很多，以前的殯葬工作比較複雜、事情多，但現在殯葬的工作比較簡單也比較公開化。

八、您經常為往生者服務也常看到親友的悲痛，這麼特別的工作讓您對於死亡有什麼看法？

Ans：我本身對於死亡看得很開，其實死是一種解脫，有些親人他生病已經很嚴重，已經沒有意識了，只剩可以呼吸，但家人總是抱著希望看看能不能救回來，其實是在拖延而已，這樣反而對病人是痛苦的，所以平常就要好好珍惜跟家人的相處，不要等到親人走了，一切都來不及了。

◆甘苦談心：

在訪問結束後，陳叔叔提醒我們想要進入這個行業必需要有相當的決心和毅力，因為他說當親朋好友知道他從事禮儀師工作時，不僅沒有人支持，他們還冷言冷語質疑我為何選擇這個「賺死人錢」的工作。後來，不但和他保持距離，而且不讓他到家中拜訪，甚至連名片都不收，認為會帶來穢氣。其實，這些無形壓力反而激起他不服輸的個性。當初選擇這份工作，他是抱持著做功德的心來服務，逢人就說「把自己的健康照顧好，就是對家人最好的照顧」的信念，把工作當成生活的一部分。入行沒幾年就成為成功禮儀師，他笑說，成功的方法就是「真誠」，把客戶當家人，真心為對方設身處地規劃，如此而已。

人物專訪範例：禮儀師

從「心」認識禮儀師，我看見了最真誠的同理、包容與尊重

作者：劉德容

曾禮儀師說，年輕時，朋友們都認為禮儀師的工作只是幫亡者化妝，雖然感到好奇，卻從未認真想了解，因此無心地說出了一些輕蔑的話語，但是她自己知道，自己擁有一定的專業、自己的工作與服務是非常有意義的，對於自己工作的認同感與驕傲，並沒有受到旁人影響，這種打從心底肯定自己的工作的態度，讓我感到很羨慕也很佩服。

尚未經歷過親人離世的我，對於葬禮、喪葬業的種種認知，幾乎都來自於電視、報章雜誌等等，平時在路上雖然看過幾次告別式，但由於無法近距離觀察、參與，也只能算是一知半解。

透過這次的訪談，讓我從殯葬業的角度看到、知道許多與以往不同的事物。

隨著世代的開放，台灣的喪葬業漸漸變得透明化，大眾對許多與死亡有關的話題，也不再如此忌諱；而優渥的薪水也使得許多年輕人躍躍欲試，不僅可以體驗有別於呆坐辦公室的工作內容與環境，同時還能讓自己的荷包更豐厚。

但曾禮儀師說，不少人面對事故現場的衝擊，或是接連遇到好日子，忙得不可開交時，許多年輕人的熱情不再，便紛紛離去，這也是為什麼即使開出高薪，每年卻依然需要招募新人的原因。

像我這種連透過電視螢幕播出的手術過程都不太敢看的人來說，完全無法想像他們必須一次又一次地，在事故現場面對無法善終的亡者大體、整理他們的儀容，維護他們的尊嚴。

然而，禮儀師的一句話，卻深深地震撼了我的心。

「在事故現場，比起害怕，更多的是心疼。」

害怕，是在面對自己不了解的外在事物時反映出的個人負面情緒；但心疼，卻是一種必須將方視如己出才能感受到的心情。我認為，能說出這樣的話，表示在每個當下，禮儀師們早已將個人情感拋諸腦後，全心全意地為亡者著想。

而面對每一位亡者，都能抱持著這種想法，陪伴他們走完最後一程，是需要多少的同理心、抱持多少對所有生命的尊重才做得到呢？

自己的心情可以暫時擱在一旁，但是家屬的悲傷，卻是禮儀師在第一時間就要謹慎處理的。聽禮儀師分享我才了解，在告別儀式上的流程與禮節固然重要，但是在與家屬商談、討論的過程當中，給予家屬的安慰、陪伴與悲傷輔導，才是禮儀師工作時更注重的一環。

每個人在處理悲傷、宣洩喪親之痛的方式都不相同，要如何與情緒失控的家屬溝通，並且心平氣和地向對方說明相關事宜，需要很大的耐心與良好的自我心理調適。

而這些耐心與包容，在家屬身上用完了，回到家，便是考驗家人的時候了。

從小到大，無論是升學志願、執業方向、追求夢想，要得到家人的理解與支持，已經不容易了，更何況是許多人依然抱有刻板印象的「喪葬業」，所以，我覺得曾禮儀師能獲得家人的支持，是很幸運的一件事。即使結婚初期公婆有些許不諒解，在其他家人的幫助之下，也不再反對。

然而，即使有了家人的支持，世人與朋友的異樣眼光與誤解，其實也很容易造心理上的壓力。

曾禮儀師說，年輕時，朋友們都認為禮儀師的工作只是幫亡者化妝，雖然感到好奇，卻從未認真想了解，因此無心地說出了一些輕蔑的話語，但是她自己知道，自己擁有一定的專業、自己的工作與服務是非常有意義的，對於自己工作的認同感與驕傲，並沒有受到旁人影響，這種打從心底肯定自己的工作的態度，讓我感到很羨慕也很佩服。

時間久了，朋友們相繼遇到親友過世，進而真正了解了禮儀師的工作內容後，也紛紛認同、尊重，並且支持她從事這項工作。

在訪談的過程中，曾禮儀師的言行舉止，都在在地表現出她的專業、她的自信，以及她對公司、對工作的驕傲。

她熱愛自己的工作、看重每一個生命，她知道自己的工作對亡者、對家屬，還有對她自己來說，都是非常有意義的。看到她對工作以及生命的態度，讓我深刻體認到，所有的工作都有其專業，而所有生命都值得我們尊重。