

學校名稱：私立曉明女中

年 級：二年級

班 級：乙

科 別：

名 次：第三名

作 者：黃友人

參賽標題：那些瀕臨死亡邊緣的聲音

書籍 ISBN：9789868900226

中文書名：聽擊者：「你好，這裡是 110」

原文書名：110: Ein Bulle hört zu - Aus der Notrufzentrale der Polizei

書籍作者：Cid Jonas Gutenrath

出版單位：寂寞出版社

出版年月：2013 年 5 月

版 次：初版

一●圖書作者與內容簡介：

作者席德·約拿·古騰拉特曾任職於柏林警察局的 110 勤務指揮中心長達 10 年，專職接聽報案電話。他的成長過程經歷許多波折，因此經常以顛覆警界傳統的方式處理 110 來電。

此書為作者的第一本創作，是由作者親身接觸過的社會案件組合而成。一通通的電話，是人們所發出絕望的呼救，話筒這頭不同的回應，可能導致不同的結果。此書以冷靜的口吻，向讀者道出一件件他們平時不會接觸，卻又正在每天上演的現實。

二●內容摘錄：

但在終點線來臨之前，無論如何都不能失去希望。（p.17）

這些人之所以成為流浪漢，並非完全是他們個人的錯：他們所經歷的命運，也完全不同於一般人的刻板印象。（p.43）

世上沒有問題，只有解決之道。（p.70）

我不求原諒，但求獲得應得的懲罰。（p.83）

武器能夠攻擊破壞，但也能用來防衛，甚至促成一些美好的事。（p.143）

三●我的觀點：

110，是一組神祕而又偉大的號碼，它是行走在絕望邊緣的人所能抓取的最後一絲希望，但若報案中心的「聽擊者」沒有適當回應，那這絲希望是否就隨風飄散了？

在一般人的生活中，「目擊」似是比較熟悉的詞彙。對於一件事，我們講求「眼見為憑」，事件或災禍發生，第一時間大家想要尋找的是目擊者。這本

書因此認為，人們容易忽略「聽擊」的重要。其實，聲音伴隨著強大的感情表現，透過用詞、語調、語速，我們能從他人人口中聽出事情的輕重緩急，雖然不同於目擊能帶給人強烈的視覺效果，但是卻能透過聲波撞擊耳膜，帶來襲捲大腦的聲音色彩。此外，目擊者通常不需要直接與人正面交鋒，在許多情況下是在側面默默地觀察到重要資訊，聽擊者卻需要擁有良好的人際交往智商，以便在當下做出適當的應對。在現代電話技術發達，網絡密布的時代，聽擊者已然成為防治防罪不可或缺的角色。

在此書中，透過聽擊者與撥號者間令人如臨現場的對話設計，我深深感受到身為一名聽擊者所承受的壓力。雖然不需要拿著槍與歹徒搏鬥，也不用冒著生命危險進入毒窟打擊犯罪，只有一些豎著耳朵傾聽電話，手按按鈕撥動指令等簡單動作，但是只要一兩句不適當的話衝出唇齒，就可能使一條人命被領上天。縱使這些聽擊者並不是「直接」殺害他人的兇手，他們卻可能因為成為「間接」殺害他人的共犯。從法理上來說，並不是他們的過錯，但是嚴格地從行為動作（發言失當）來說，卻又是他們造成不可逆的結果。

不過我認為，殺人之過，無論自殺或他殺案件，皆不該由聽擊者承當罪名，因為當一個事件走到聽擊者出場的環節，其實可說只是命運使此事件能再繞到交叉口，再有轉圜的機會。而聽擊者正是不遺餘力的使事件走向好轉的人，只是結果如何，並非掌握在聽擊者手中。

真正的結局，掌握在事件的主角是否要多給自己一次機會。

聽擊者雖然承受著如此龐大的心理壓力，但是透過小小的話筒，傳輸到細細的電話線，再傳到廣大的世界，他們能從不同的視角看見社會上不同的風貌，一些被遺忘在角落的人們，有時候只有透過這支專線才能找到心情傾洩的管道。聽擊者透過話筒，和一些被命運捉弄的人接上線，他仔細聽著他們背後的故事。就像是裡面其中一篇故事「媽媽喝酒」，他聽見一名十三歲小女孩的早熟，也聽見一個沒有穩定支柱的家庭故事。若不是身為聽擊者，這個家庭可能到生命盡頭都不會和他有所接觸，但是這項職業讓他連接上許多他原本不會接觸到的人事物，他們聽見完美的轉折，卻也聽見慘痛的命案現場。

秀才不出門，能知天下事；聽擊者不出動，能知人情冷暖。

小時候我常被爸媽警惕 110 不能隨便撥打，只有緊急時刻像搶劫、綁架、命案等才能撥打。年幼的我想像這是組神聖偉大的號碼，話筒另一端是一個能解決所有問題的神人，因為彷彿問題到他手上都將化成幸福的青鳥展翅飛翔。那時常有偷偷撥打這組號碼的想法於腦海一閃而過，想一窺話筒那端的人究竟是何方神聖，長大後才知道，那一端回應著的，並不是什麼聖人負責接收問題，然後變出青鳥；只有一個平凡的警察，以不平凡的智慧，幫助我們這些無助的百姓，綁住那些衝破法網朝善良處揮舞惡劍之人。雖然如此，以平凡人單純的角度來看，他們也確實是聖人。

在讀完此書後，我很敬佩聽擊者，他們能在撥號者瀕臨崩潰的喊叫之下，

耐住性子輕聲細語的試圖撫平那些蠢蠢欲動的激動因子，即使撥號者因為突來的危機喪失理智，將怒氣轉移至聽擊者身上，對著話筒咒罵，聽擊者也要顧及撥號者瀕臨絕望的處境，要接收那些不堪入耳的話，並轉換為撫慰人心的詞語，消除撥號者心中的激動與不安。那要有多麼高的情緒智商及多少年的經驗才能如此冷靜地應對呢？思考及此，對這項職業的欽佩又更上一層。

110 不僅僅是報案電話，它還可以是神聖的救贖，因為在它背後，是社會上的小小螺絲釘，不停地成就拯救生命如此偉大之事。或許在話筒背後放出青鳥的人，你永遠都不會再和他有交集，但他放出的青鳥，卻會永遠駐留在你的心中。

四●討論議題：

如果我們是聽擊者的話，在「聽擊」受害者的求救訊號時，該如何準確快速找出適當的語句回應呢？

更進一步想，這些回應的技巧可否因訓練而成，又該如何訓練呢？