

南華大學

生死學系
碩士學位論文

殯葬志工之服務經驗及其生死觀研究
—以某市殯葬管理所為例

A Study of Service Experience of Funeral Service Volunteers
and Their View of Life-and-Death in a Funeral Affair Administration

研 究 生：邱寶祥

指導教授：蔡昌雄博士

105 年 12 月 28 日

南 華 大 學

生 死 學 系 碩 士 班

碩 士 學 位 論 文

殯葬志工之服務經驗及其生死觀研究—
以某市殯葬管理所為例

A Study of Service Experience of Funeral Service Volunteers
and Their View of Life-and-Death in a Funeral Affair
Administration

研究生：

鄧 廣 祥

(請學生親筆簽名)

經考試合格特此證明

口試委員：

蔡 品 璇

李 輝 仁

陳 姿 芬

指導教授：

蔡 品 璇

系主任(所長)：

廖 俊 輝

口試日期：中華民國 105 年 12 月 28 日

誌謝

101 期生死學組的同窗們，個個都搭乘太空梭直接到達目的地，很快就畢業了。只有我是乘坐直升機，以周遊列國的方式，流連在生死所的多門課程之間，終於也完成了畢業最後門檻的論文，完成了個人階段性的理想「人生藍圖」。

指導教授昌雄老師肯接受我這位製造皮草的工人，我十分感恩。原先的我，一天講不到三句話，離開學習生涯四十年，在進入南華生死所之前連續五次落榜。後來僥倖入學進修期間，指導教授不眠不休、有教無類、孜孜不倦，不論在課程學習上，或是論文的指導與提攜，都，讓十分辛苦，我在此十二萬分地謝謝老師！

論文的完成要感謝殯葬管理所的長官朋友們，配合政府推動志工服務的理念，爭取到殯葬志工服務的項目，能使我的研究論文能夠成形；在研究期間遇上瓶頸時，因為長官們義不容辭地提供相關資料協助，以及研究參與者對生命歷程訪談的配合，才使得論文得以順利完成，而市政府報紙採訪報導我的研究心得，使得本論文除了學術領域上的價值外，其隱含的人生服務哲理，也可以對社會大眾有所啟發助益。

謝謝五位研究參與者無私地分享，沒有你們，論文無法問世；謝謝亞芳與敏芳在口考當天特地來協助，使得當天能順利。謝謝珮瑄，從開始撰寫論文至結論的文書協助。也謝謝系辦惟文小姐在行政流程上的幫忙，能使論文順利完成程序要求。

最後，要再次感謝指導教授蔡昌雄老師及游金潁教授的鼓勵及指導！

摘要

志工服務是富裕及高齡社會的普遍趨勢。志工人力的投入可補足社會有需求但政策面未能照顧到的角落，對於投入服務的志工個人本身，亦具有提升個人之社會參與感及價值感的效應。歷來關於各領域志工的各類型研究已累積相當的文獻，然而國內關於殯葬志工的研究卻仍付之闕如。

本研究旨在探討殯葬志工的服務經驗，以及此服務經驗對其生死觀與生命意義的影響。主要目的有以下四點：1.了解殯葬志工加入殯葬服務行列的背景與動機，2.了解殯葬志工從事殯葬服務的工作內容與經驗，3.殯葬志工的死亡接觸經驗及生死觀，4.探討殯葬志工服務經驗之後對人生意義與價值觀的影響。

為達到上述目的，本研究採質性研究方法為取向，以半結構式訪談大綱指引作為研究資料蒐集的工具，訪談五位殯葬服務滿三年的殯葬志工，透過主題分析法進行研究，擷取研究參與者志工服務經驗的重要主題，以此探究他們在服務學習過程中種種經驗的特徵，以及由此經驗成長對個人的生命意義與實質影響。研究發現，因個人世界破裂而加入殯葬志工作者，在服務的投入與學習上有為顯著的表現，也經歷比較徹底的生死觀轉化。

本研究希望讓大眾對殯葬服務志工的經驗有更多的了解，一方面提升本土生死教育的內涵，另一方面也可以藉此整理「志工手冊」以提供主其事的殯葬管理所參考，對未來志工招聘與訓練都有助益。

關鍵字：殯葬服務、志工、生死觀

Abstract

Based on volunteer service, it is a common trend for affluence and aging population. The devotion of funeral volunteers could have a positive effect on society demands. However, for those volunteers involved in the service, there would be something the policy could not cover. Therefore, it is important to raise the phenomenon for personal participation and value. There are many studies about every fields of volunteer but a few involving funeral volunteer services.

The purpose of present study is to investigate the service experience of funeral volunteer, and the effect of service experience for the view of life-and-death, life meaning. The main purposes include four points: (a) Understand the background and motivation of funeral volunteers. (b) Realize the experience and work description of funeral volunteers. (c) Death-involved experience and the view of life-and-death of funeral volunteers. (d) Investigation of funeral volunteers on the effect of life meaning and value.

To achieve the above purposes, the present study applied qualitative research method. With semi-structure interview, three funeral volunteers been experiencing three years were interviewed. Through thematic analysis method, the practical influence, life meaning of personal and the essential experience from the volunteers were obtained for the characteristics of learning funeral volunteering. The study finds that the volunteers who had had world-breaking experience were likely to devote more energy, have better performance, and go through spiritual transformation. It is hoped that better understanding on funeral volunteer service can be reached. In addition, the local life-and-death education, Funeral Affair Administration with “volunteer manual,” as well as the future volunteers training and recruiting may be benefited.

Keywords: funeral service, volunteers, view of life-and-deat

目 錄

第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與問題.....	5
第三節 名詞界定	5
第二章 文獻探討.....	7
第一節 殯葬志工	7
第二節 殯葬服務.....	17
第三節 生死觀相關研究.....	21
第三章 研究方法.....	26
第一節 質性研究方法	26
第二節 研究對象	26
第三節 研究步驟與程序.....	27
第四節 研究工具	29
第五節 資料蒐集	30
第六節 資料分析	31
第七節 研究嚴謹性	32
第八節 研究倫理	32
第四章 研究結果.....	33
第一節 從俗世關懷走向殯葬志工道路	33
第二節 殯葬服務知能與服務內涵的學習提升.....	46
第三節 真實遇見死亡的觸動與家屬服務	57
第四節 志工服務前後生死觀的轉變.....	66
第五章 結論與建議.....	79
第一節 結論	79
第二節 建議	80
參考文獻.....	82
附錄.....	88

第一章 緒論

工商社會化忙碌的現代與殯葬服務專業化的趨勢，過去由鄰里鄉親協助治喪之作法，現已趨向委託服務網路更為完整之殯葬禮儀公司來處理。從殯葬的視角是人類社會相當要的文化現代與生命禮儀，是集體性的生存經驗與心理活動，在面對死亡過程中所形成的應對智慧，此一智慧的主要來源有二，一是宗教信仰、二是道德論。前者提供殯葬的精神觀念，以形上的生命體驗來安頓人們的存有需求，後者提供殯葬操作場域，重視人際間相互交際的生活規範。以殯葬學是以人性為本位的文化教養，肯定生命向善自我實踐的道德意志，以及開拓出與宇宙整體和諧的心靈境界。(鄭志明著，2012)殯葬服務是人生最終的轉化，透過火化、植葬、墓葬的儀式，使得靈魂得以回到極樂世界，使得「雖生由死」、「雖死由生」等中國生死傳統文化觀念能夠發揚光大。因此殯葬服務的目的在於：透過提供喪家優質的殯葬服務，給予治喪方便，進而減少喪事帶予生者的悲痛與不愉快的感受。

近年來由於生死學的推動及生死教育的普及，本土社會的殯葬產業不斷創新發展，許多高級人力投入產業，不僅帶動殯葬服務品質的提升，同時也讓更多社會大眾對養生送死的事業投以關注的眼光。比較不為大眾注意的是，在將本求利的殯葬產業服務之外，另有一批默默投入殯葬服務的志工人士，他們並不是為了謀生或牟利而進入此服務場域，而是像其他領域的志工一樣，他們是為了自身認定的價值而投入，但是這些成員的服務經驗及其內在價值，仍鮮為外人所知。

第一節 研究背景與動機

壹、研究背景

社會急遽變遷，社會型態與家庭結構產生明顯的改變，經濟改善、生活穩定，志願服務工作漸漸成為人們休閒活動的方式之一（陳武宗，1983）。美國教育學家達柏菲指出「在現代複雜的社會中，受教育的過程是沒有止盡的，終身的學習計畫只是一項要求，

而非選擇」(楊國樞、張春興, 1991)。

1995年7月, 內政部頒訂「廣結志工拓展社會福利工作-祥和計畫」以推展社會福利工作的志工運動; 2001年1月透過「志願服務法」使我國志工服務運動的發展及其制度日趨完善, 這是我國志願服務發展的一個重要轉折點, 也正好響應國際志工2年的行動(陳金貴, 2003)。

存在的立場強調不同的基本衝突: 既不是本能受到壓抑所造成的衝突, 也不是內化的重要成人所以造成的衝突, 而是個體面臨存在的既定事情所造成的衝突。我所謂存在「既定事實」是指某些終極關懷, 這些固有的性質是人類存在世上必然會有的部分, 是無法避免的部分。

人要怎樣發現這些既定事實的本質呢? 從某方式來說, 這個任務並不困難, 方法就是深入的個人反思; 所需的條件很簡單, 就是孤獨、安靜、時間、脫離日常分散我們注意力的生活(我們的經驗世界充滿這種分散注意力的生活)。如果我們能推開或排除日常的世界, 如果我們深深反思自己在世上的「處境」、我們的存在、我們的界線、我們的可能性, 如果我們達到所有根據之下的根據, 必然會面臨存的既定事實、「深處的結構」, 我稱之為「終極關懷」: 死亡(death)、自由(freedom)、孤獨(isolation)、無意義(meaninglessness)。(易之新譯, 2003)

而要回應生死課題, 則又離不開生命義的探詢。尋求生命意義是人的天性, 人如果跳脫「意義」的領域, 就像是無根的浮萍, 毫無目標的漂流, 找不到能夠安身之處, 甚至因此以死亡來求得解脫。存在主義心理學家 Yalom (1980) 指出人活著卻沒有意義、目標和價值的時候, 容易引發極大的痛苦, 嚴重時會使人決定結束自己的生命; 然而意義治療大師 Frankl (1963) 則認為生命意義必須從個人生命中某一既定情境下的獨特意義來了解, 每個人都是獨特的, 都有屬於自己的特殊天賦或使命, 其生命無法重複, 也不可取代, 因此人們必須藉由「對生命負責」, 來答覆生命意義的內涵。擁有生命意義與生命目標是定義人類的一項特徵 (Moomal, 1999), 換言之, 個人能否尋獲明確的生活目標與生命意義, 似乎是人類在面臨許多困惑與災厄時最終的解決之道。

因此, 當代志工運動的蓬勃開展, 與人們在衣食足之後的生命意義探詢與實踐, 實

有密切關係。而殯葬志工服務也不例外，尤其更貼近生死大事的特性，使得此一服務工作的意義探詢及實踐意涵色彩更為鮮明。

貳、研究動機

研究者本身在中年期，以病老死為研究領域進行學習進修，於民國 99 年 12 月參加南華大學喪禮服務丙級技術士衝刺班，取得證照後，考進南華大學生死學研究所碩專班生死組，在求學過程中，藉由對生死學相關理論的研究，探索與深化，不斷瞭解殯葬服務在實務的層次與視野。養生送死與慎終追遠，不但是每個人必然要經歷與處理的大事，也是社會群體所必須面對的公共事務。

因此研究者開始反思自己要追求什麼理想？也許是仁愛，因此研究者如願幫助他人，分享其苦樂，在追求生命意義的真理過程，也同時實踐已明白的真相，因此生命的根本意義，在於人們應透過理想的追尋以提升自我，以顯現自我的高度與深度。於是研究者在校求學中，當時嘉義市殯葬管理所於民國 102 年 3 月公開招募志工，就報名參加殯葬志工的行列，服務至今。

研究者已邁入中年期，正當處於青春兒女與年邁父母之間的一代，上下兩代都需要幫助，在這樣雙重壓力的生活中，一方面達到自己兩與中的成就與尖端，一方面也可能會導致中年危機，由於自己必須面對個體終將死亡的事實，於是開始想要研究殯葬禮儀及殯葬服務實踐，此為動機之一。

殯葬服務為銜接「出生入死」的橋樑，除安頓亡者之外，更重要的是藉由殯葬過程重整家屬的人際網絡，並且協助及安撫家屬的身心哀痛，啟發其對人生價值觀反思的機會。研究者源於這樣的經驗，體悟到殯葬志工對亡者與家屬的重要職能，此為促使研究者深入探討殯葬志工在安頓亡者與安慰生者等問題的動機之二。

本研究乃特別針對殯葬志工如何在心理層面幫助台灣社會對死亡與喪葬進行探索，並且因國內在殯葬服務的專業領域仍存有許多爭議，因此研究者期待能夠在學術上，增加對與殯葬服務議題的認識，此為研究動機之三。

中國傳統文化重視孝道倫理、宗法差序與慎終追遠等價值觀，因此對於死亡的重視及其處置儀式更顯慎重，因而產生獨特及隆重的葬儀文化，殯葬服務可說是推動葬儀文化的執行者。本研究以殯葬志工在殯葬服務的實踐中，使否能夠把中國傳統文化從喪葬儀式，發展出孝道倫理與慎終追遠等價值觀，此為研究動機之四。

死亡、喪葬等事務被驅逐在日常生活之外，人們對喪葬儀式一無所知，大眾對死亡事務感到冷漠害怕，使得殯葬服務蒙上神秘的面紗。因此研究者期待能夠在學術上，增加對與殯葬服務議題的認識。此外，可以藉此整理「志工手冊」以提供主其事的殯葬管理所參考，對未來志工招聘與訓練都有助益。

作者/年代	論文名稱	研究方法	系所出處
謝雯嬋 /2005	佛教助念對喪親者悲傷療癒影響之探討	質性研究	南華大學
林冠妤 /2015	緊急救護志工之生死觀-以南投縣鳳凰志工為例	質性研究	南華大學
鄭富春 /2010	王船山生死觀與其義理體系研究	人文學 辯論	中國學術思想研究輯刊
王書偉 /2007	殯葬禮俗「禁忌」研究-以嘉義大林鎮為例	文獻分析	南華大學
陳繼成 /2003	台灣現代殯葬禮儀師角色之研究	文獻分析	南華大學
陳明莉 /2002	鹿港喪葬禮俗研究	文獻分析	南華大學
袁明孝撰 /2008	奇妙的旅程——一個靜聽者追尋生命意義的自我敘說研究	敘說研究	佛光大學
林金梅 /2004	中途顏面燒傷患者之生命轉化歷程—三位傷友的故事	敘事研究	南華大學
陳怡姍 /2015	內科護理人員面對病患死亡的心路歷程之探討	質性研究	南華大學

第二節 研究目的與問題

本研究的研究目的共有以下四點：

1. 了解殯葬志工加入殯葬服務行列的背景與動機。
2. 了解殯葬志工從事殯葬服務的工作內容與經驗。
3. 探討殯葬志工服務經驗對其生死觀形塑之影響。
4. 探討殯葬志工服務經驗對殯葬志工生命意義與價值觀的影響。

依據以上研究目的，其研究問題如下

1. 殯葬志工加入殯葬服務行列的背景與動機為何？
2. 殯葬志工從事殯葬服務的工作內容與經驗為何？
3. 殯葬志工服務經驗如何影響及形塑其生死觀？
4. 殯葬志工服務經驗如何影響殯葬志工生命意義與價值觀？

第三節 名詞界定

壹、 志工：

志工服務者（以下稱志工），指對社會提出志願服務者。民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。

貳、 殯葬服務：

殯即出殯，將遺體停柩讓生者憑柩奠拜，使其心情調適，逐漸接受死者已經死亡之事實，並藉告別儀式而達到家屬角色的調整及人際網絡的重整；葬即安葬，將遺體火化或土葬，藏於棺槨或骨灰罐中保護之，使親友能夠定期慎終追遠。

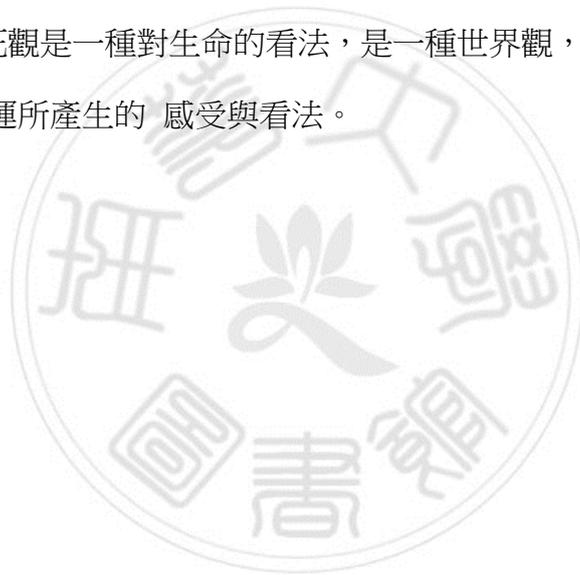
殯葬服務逐漸演變成專業分工的服務產業，脫離由地方耆老鄉里親體完成的喪禮，而殯葬服務的模式應該涵蓋終極關懷、殮、殯、葬、祭與悲傷輔導，讓亡者與生者都能在意義的啟發中得到真實的安頓而圓滿。

參、 殯葬志工：

殯葬志工招募對象為年滿 18 歲，願意運用餘暇時間參與志願服務之社會大眾，具服務熱誠、品行良好、無葬儀殯葬從業人員相關背景，且無不良嗜好者皆可參與殯葬志工服務。殯葬志工須接受基礎訓練 12 小時及特殊訓練 12 小時才能與實務上提供服務。基礎訓練包括：志願服務法規之了解、志願服務發展趨勢釋放、志願服務內涵、志願服務倫理、自我了解及自我肯定、志願服務經驗分享；特殊訓練內容包括：殯葬學、殯葬臨終與後續關懷、殯葬倫理、殯葬衛生學。殯葬志工的服務內容包括：悲傷輔導、殯葬禮儀諮詢、殯葬設施引導、各項活動資源及社會資源轉介等。

肆、 生死觀：

本研究指稱的生死觀是一種對生命的看法，是一種世界觀，但特別指的是人們因為對生命有限斃死的命運所產生的 感受與看法。



第二章 文獻探討

殯葬志工服務經驗及其生死觀的探討，一方面涉及殯葬志願服務工作的特殊屬性與服務內容，另一方面亦牽涉到生死觀及生命意義內涵的相關研究。因此，本章將針對以下三個主題進行探討：(一) 殯葬志工、(二) 殯葬服務、(三) 生死觀相關研究，等相關研究等三個部分進行探討，以作為本研究後續文本分析的理論及文獻基礎。

第一節 殯葬志工

壹、 志願服務走入殯葬

殯葬行政機關成立志工服務乃源至高雄市政府社會局殯葬管理所志工隊，該所志工於 88 年成立成立之主旨在為喪家說明處理方式的基本觀念與各家宗教的奠禮儀式極治喪相關事項，協助申辦流程及撫慰家屬哀傷情續。緊接著台北縣市亦成立志工服務隊，新竹市亦於 90 年底成立新竹市生命紀念園區志工隊，並以喪親家屬之情緒陪伴為主要的服務內容；而後宜蘭、台中、台南、中壢…等，相繼成立殯葬的服務志工團隊。而嘉義市殯葬管理所於 102 年成立，同年於 3 月 31 日止公開招募殯葬志工，殯葬服務志工已蔚為主流其原因如下

一、 殯葬服務之侷限與民間殯葬剋擇宜忌

(一) 殯葬服務之侷限

工商社會忙碌的現代與殯葬服務專業化的趨勢，過去由鄰里鄉親協助治喪之作法，現已趨向委託服務網絡更為完整之殯葬禮儀公司處理。原本習慣就地搭棚辦理治喪之作法，亦改由在公立殯葬設施內辦理。殯葬服務不僅是地點與型態產生了改變，服務理念亦隨之改變，過去只著重在遺體技術層面之服務，目前已延伸到人文精神層面。同時殯葬機觀對於提升殯葬品質的措施，亦有其主導與發揮空間的著力點。

首先殯葬服務訴求方向由「遺體處理」之專業性服務延伸到對於「在生

者」的全面與人性之服務，由原來之殮、殯、葬的殯葬活動加入了緣及續的觀念，「緣」及強調臨終關懷部分、「續」則強調後續的悲傷輔導部分，如在民國 91 年制定公布之殯葬管理條例第 46 條即規定，具有殯葬禮儀師資格者應執行臨終關懷及悲傷輔導工作。

(二) 民間殯葬剋擇宜忌

① 入殮宜忌

入殮宜天赦吉時、入棺吉時。忌大重、重喪、三喪日、落枕空、天兵日時。天赦吉時：春逢戊寅夏甲午，秋值戊申天赦路，冬月甲子萬事通，兇神遇見反吉助。詳見《通書》。

② 斬草破土宜忌

斬草破土指斬草、破土、開礦、下磚石、結礦，乃庶人之例，故曰喪不斬草，名曰盜葬。宜忌與安葬同參，但未葬則不論珠空，惟勿犯沖殺刑刃為要。宜坐山大利，山頭生旺，與仙命兼配。擇日宜鳴吠日、鳴吠對日；忌正傍陰府、土王用事後戊己日、收日、重日、三喪日、重喪日、地囊日、地兵時、正八座日、土福日、土公忌、土公死、黃帝死、月破日。

③ 停喪移柩宜忌

置棺停喪宜坐大利方、天月德方、青龍華蓋方；忌坐太歲方、歲破方、三殺方、官符方、喪門方。擇日忌月破、大重、重喪、三喪等日。而移柩要合周堂局，宜值亡者吉，值人者避之則吉。以上只限停喪在家廳堂方論之(參考用)，柩在外或臨時之權屋(如殯儀館、寺廟)，則不論周堂局。

④ 安葬宜忌例

安葬宜擇用歲德、歲德和日、天月德、天月德合日、天赦日、母倉日、益後日、天月恩日、時德、三六合日、明星日、大明日、鳴吠日、鳴吠對日、地虎不食日等。詳見《通書》。忌月破日、月殺日、收日、四季八座日、三喪日、重喪日、恆天珠卻日、大重日、八座日、開日、遊山虎、地中虎、黑道虎、建星虎、食骨虎。

⑤祭主宜忌

祭主除沖殺刑刃、回頭貢殺要避外，日宿沖剋、太歲壓、的乎等，也應避之。

⑥乘凶葬法

此乃權鎮重喪法。人死後無日可殮或葬者，再三或七日內，宜用黃箋硃書小函，放於函中，依月令四字書之。停喪安於棺下，葬日安於棺上合葬，則凶煞不忌也。正、三、六、九、十二月，書「六庚天刑」。二月書「六辛天」。四月書「六壬天牢」。五月書「六癸天獄」。七月書「六甲天福」。八月書「六乙天德」。十月書「六丙天威」。十一月書「六丁天陰」。

⑦成除服宜忌例

I.成服乃安靈之事，除服乃除靈之事也。宜取鳴吠日、鳴吠對日；忌月破、大重、重喪、三喪、鬼哭辰日等。

II.安靈之室宜取年月日時大利方，或小利方亦可。除靈之日要合周堂，宜值亡，若值人者宜避之。

III.除靈之後化靈之時，靈宜坐大利方或天月德方，其餘靈桌物件，均放於天月德方，三天後再收起即吉。

IV.仙命及喪家祭主勿犯沖殺刑刃，若犯白虎、朱雀占宮，則宜書麒麟符、鳳凰符貼堂中宮制化即可。(白虎、朱雀占方位見《通書》)

⑧謝土宜忌例

謝土時，仙命及祭主勿犯沖殺刑刃外，宜擇神在、土神入中宮、不朽塚日、鳴吠日、鳴吠對日、大明日、天月德合日、天赦、願日、敬日、安日、黃道日。忌寅日、月破日、受死日、真滅沒日、天狗、遊禍日、黃帝死日戊午日、大重日、重喪日、三喪日、正八座日、收開日、天狗下食時。

按謝土吉日，多用於完墳、祭墓時行之。在六十日中，只有庚午、丁丑、甲申、癸巳、庚子、丁未、甲寅、癸亥等八日。

⑨豎牌宜忌例

仙命寄主勿犯沖殺刑刃，並明坐向、分金，後取大利吉課。通書有「立牌」可擇之，宜忌與修方同參。

⑩起攬宜忌例

起攬即俗稱拾金或拾骨。宜擇不守塚日、鳴吠日、鳴對日。忌歲破日、重喪日、大重日、三喪日、收日。起手破土方，勿犯歲破方、三殺方、劍鋒、八座方。進金擇法與安葬同參。

⑪修理墳墓宜忌例

新墳只論坐山，然修墳避以坐向中宮並論，宜取坐向年月日時大利並取不守塚日、鳴吠日、鳴吠對日、大明日、會同日、大偷休日。忌歲破、三殺、太歲推黃、戊己都天、大退、大小月建、劍鋒八座、官符等臨坐向、中宮。以上忌神可參照通書開山立向修方凶神制化註解。

又忌月破日、正四廢、土府、土符、土瘟、地囊日、五墓日、天牛守塚月、土王用事後之戊己日。其餘吉凶宜忌，與安葬同參。

(三)安葬擇日要訣

①人往生後，先擇入殮課，隨後與喪家同尋塔位或葬地。如係凶葬，擇先查仙命適合的坐山及分金，並在吉課中註明福主生年干支，以便於擇日。

②仙命(含納音)與日時相沖、三殺及回頭貢殺，大凶勿用；箭刃及三刑宜柱中取三合、六和或貴人制化之；課中日期亦不可犯空亡。

③擇地璇穴，要依坐山配仙命來選課擇日：

I. 殺山及沖山大凶勿用，年月日時犯坐山三殺亦大忌。

II. 日時課中干支五行，不可剋坐山正體五行；坐山正體五行，亦不能剋仙命納音五行(刺殺害)；分金納音五行，也不能剋仙命納音五行(刺穴殺)。

III. 造葬修方，取祿元、馬元、天乙貴人、天德、月德、天月德合、天帝、太陽到山最佳。如有三合、六和、長生、帝旺、方向會合成者，皆為大吉。

④即刻中藥著名日、時所冲生肖歲數及的乎(偏冲)生肖歲數等；最好加擇奇門遁甲課更為保障。

⑤入殮、破土、移柩、安葬、謝土·····等，各有眾多吉凶神供剋擇用，可參考《通書》之說明。(台灣民間殯葬禮俗彙編，2005)

二、響應政府推動志願服務

近年來政府大力推動志願服務希望藉由志願服務組織的力量來彌補政府的不足，同時亦希望藉由志願服務的推廣喚起民間互助的力量達到自助、人助、以共同分擔社會責任。志願服務工作的興起隨著社會福利多元化與市民社會意識的成行的腳步到來，再加上政府立法的鼓勵，與民國91年在立法院通過「志願服務法」，志願服務更開創了另一個新天地，漸獲得的組織的正視與運用。(Karamer,1981;英蒂，1981，引至青輔會，2001)

三、志願服務現代與過去之不同

(一)基本觀念不同：奉獻/成長

過去一般人幾乎普遍認為志願服務純粹就是一種奉獻或施捨，可是現在的志願服務應該是一種前瞻性的觀念，那就是說參與志願服務應該是自我成長最好的機會，透過這個成長的機會可是一個人學習到人情，但要重視自己更要關懷別人，也即每個人務須懂得培養與凝聚公民意識，係揚公民意識。所謂「公民意識」係指人們應該要有命運共同體上的認知，任何人除了要因自身利益考慮外，更有責任站在「公共」的角度，致力為社會做出積極性、建設性的作為與實踐。

(二)服務範圍不同：有限/無限

過去的志願服務協範圍相當有限，大部分僅限於慈善、救濟、做好事···，也就是看到受挨餓者提供的「斤米件衣」，看到「孤苦無依者」表現「雪中送炭」，擴大言之，充其量者是碰到泥濘難行，協助「修橋鋪路」，諸如此類均是偏向以物質的救助為主。

可是現在的志願服務其範圍可說是已經擴及到無所不包、無所不到，只要與民眾切身關係的公共事務，幾乎都有志願服務的觸角，志願服務以從僅限於慈善、救濟、義消、義警…等，擴大為包括：福利、救濟、教育、文化、輔導、心理、勞工、環保、救難、科學、體育、交通安全、衛生保健、治安維護、司法保護、導覽解說、消費者保護、生態保育、水土保持、殯葬禮俗等，可謂包羅萬象且不斷擴大。(陳武雄，2004年【民93】)

依馬洛斯需求理論，在較低的慾望被滿足後，即往更高心靈層次與追求。而志工乃是出自於內心的自由意願，奉獻自己的時間，不追求金錢的回報，以非專職的角色從事包利他、利己等互惠又互助的社會活動，在現代功利的社會中，是可貴的人類資產(陳忠光，2012)

貳、 殯葬服務志工之功能

「殯葬工作」對於過去而言是相當晦氣的職業，也一直是職場上不入流的行業。但是隨著生死學之興起與殯葬禮儀證照之推行，竹間的殯葬工作轉化為殯葬服務並開始受到重視，成為現今職場領域頗佳之選擇，或許這是證照化所興起的效應，卻也是社會價值對於死亡服務的一個正視與改變，由隱晦轉見天日，既然涉及對於價值觀的改變，就不可能使「死亡」服務的層面只停留在技術層面，而必須延展到人文精神的成層面，志願服務的精神正是這樣的人文精神的表現，分析如下：

一、 施受並同的關懷者

在協助喪親家屬心理協助方面，殯葬服務志工扮演的角色有：(一)支持角色(二)情緒陪伴(三)中介的角色等。即殯葬服務志工本身所代表的即是一個「社會公益的力量」，基本上即令人產生信賴。當初逢喪慟之家屬來到殯儀館，能夠得到來自志工親切的問候與

關懷，自然令人感到一股溫馨的力量。

同時面臨喪親事件時，也是家人共同的悲傷事件。當親人死亡後，往往會為了避免引起更多傷心和掛慮，彼此之間不願意再談而刻意隱藏或偽裝心裡的悲傷，但是心裡的悲傷並不會因為隱藏而消失，他需要有傾吐的對象，但大部分的人在處理完喪事後就回到各自的生活崗位，重新扮演起原有的角色，一旦回到了職場那就更不容易找到傾訴的對象與機會，除非尋求專業或輔導團體，但是我們的民情並不習慣於如此。如果在辦理喪葬事宜與守喪期間可以有一個情緒陪伴及傾吐表達的對象，對喪親家屬而言都是情感的莫大支持。而會在服務過程中也增長了殯葬服務志工更多的生命體悟與經驗，就是施與受並共同成長的服務。

二、 社會資源的轉介者

喪親事件也是生命重大的失落事件，不但失去了親人，同時也連帶地串起其他的失落，如情感失落、經濟失落、角色失落……等等。因為喪親家屬在辦理完後事之後，也代表著今後就要一個人過活、於是情感開始感到孤單、或者一個人開始要獨立挑起養家活口的責任、所有的事情再也無諮詢商量的對像、不再是「某某人的太太」或「某人的母親」等「自我角色」的失落……，這些連帶失落都會令喪親家屬感到孤單無助。

這時殯葬服務志工除了扮演陪伴傾聽、支持的對象之外，還可以扮演一個社會資源中介者的對象，比如轉介後續之悲傷輔導團體、轉介法律扶助諮詢團體資訊、轉介宗教團體協助儀式安慰、轉介政府社會扶助或社會慈善團體給予經濟援助等，都可以協助喪親家屬克服之後適應過程的障礙。

三、 理念的推動者

一般而言，因為死亡的忌諱使得殯葬資訊並不如其他資訊一樣容易為人所明瞭，而是容易導致一般人對於殯葬事存有許多的錯誤資訊、甚至受騙上當。卻礙於「不願再提晦氣的事」或「事情過了就算了」的心理而草草作罷，但甚至造成的除了喪親事件之外

的第二度傷害。面對如此情況，這是殯葬服務志工可以成為一個提供正確殯葬改革理念的中介與宣導推動者。

四、生死服務的實踐者

殯葬志工服務同時亦在若是一種真正的生命關懷。因忌諱死亡之觀念早已流傳原久久遠，以志願服務力量跨入殯葬服務領域，證明「助人之心」是可以超越死亡的忌諱，另一方面更是彰顯出志願服務精神全然的落實在生命的整體，不論是生、老、病、死，只要哪裡有需要，就存在志願服務精神之真諦。正是因為這樣的精神，故有別於殯葬禮儀服務人員與殯葬行業殯葬行政服務人員之角色。志願服務力量對於既有之殯葬服務面上提供不一樣的動力來源，改變了不同以往對殯葬設施場所所給予人之印像，有單純的遺體處理到對於「生死兩安」的用心，他也表彰了志願服務精神落實在於生命整體之理念，面對充滿死亡氣息、人人忌諱的場所，殯葬服務志工不同於其他志工服務而是真正囊括「生與死」的「生死服務的實踐者」。

參、殯葬志工服務的實務

殯葬服務志工可能發揮的功能包含了提供無私關懷、適切轉介社會資源、推動正確殯葬改革理念與成為生死服務實踐者。而國內目前推動殯葬服務志工之服務狀況是如何呢？

因各地殯葬管理機關之服務形態與模式仍有不同之處，因而目前國內所成立之殯葬服務志工實際之服務內容為配合機關運作模式亦有不一樣，

XXX市生命紀念園區志工隊之介紹

XXX殯葬管理所生命紀念園區志工隊成立於民國 90 年 11 月底，它主要的服務方向為喪家情緒之陪伴與關懷。志工成員共有 20 位，招募資格不限任何年齡，只要是對於喪親者之情緒陪伴具有熱忱，並願意接受志工隊之一切訓練與服務方式者，並經需求機關洽談後認為適切者，都是招募對象。目前成員以教師、宗教熱心人士、殯葬設施所在

地居民及青年學子等為，但殯葬從業人員應避免引發多餘疑慮而屏除於外。

一、殯葬志工成立動機

殯葬服務志工成立之動機乃在於因營殯葬禮儀文化在現階段上仍是雜亂的，必須配合時代調整，而殯葬改革的推動者市政府，基於此乃於民國 90 年底成立殯葬志工服務隊(生命紀念園區志工隊)，期望志工的服務能給予殯葬管理機關一個助力，協助政府做好殯葬改革工作，進而影響殯葬業者自我提升，達到優質的殯葬禮儀與文化。

台灣地區的殯葬設施(殯儀館、火化場、納骨堂、公墓)經營管理偏向設施興建、維護與設施的申請使用規定……。在現行行政機關組織架構並未有社工師、心理諮商師等編制員額可以協助悲傷輔導等工作。

二、殯葬志工服務內容

1. 殯葬諮詢及殯葬設施引導
2. 靈堂喪家關懷
3. 生死教育及悲傷輔導影片觀賞
4. 宗教儀式祈福
5. 社會資源轉介(後續悲傷關懷輔導團體、慈善團體、宗教義工團體助念資訊等)。
6. 追思版製作
7. 納骨塔春秋祭悼法會追思卡抒寫

即殯葬服務志工主動至靈堂和喪親家屬關懷問候，藉由關懷問候的機會引導喪親家屬表達情緒並提供正確殯葬觀念；並由此觀察喪親家屬之需要而轉介社會資源(如後續悲傷輔導團體、慈善團體、資源環保回收站、宗教助念義工團體資訊等)；並藉由邀請參與生死教育及悲傷輔導短片之觀賞，與宗教儀式祈福的方式協助喪親家屬找到能夠幫助自己安定內心的方式；並倡導以追思的觀念來辦理喪葬奠禮(如免費製作追思版)；晉塔後，每逢祭弔法會之十鼓勵以追思的方式代替燒香普度的

觀念來離世親人，如書寫追思卡之方式來代替燃香、燒金紙等影響環保的方式來悼念。

三、 殯葬志工服務教育訓練

為提升服務志工自我素質及服務效能，除了參與市政府主辦之志工基礎訓練外，另舉辦志工內部自我成長訓練，自我成長訓練分為職前訓練及在職訓練的方式，資源之利用方式以志工內部現有的人才作自我訓練，此種方式訓練的優點是能更適切貼近實際服務狀況，職前訓練方式由志工督導人員帶領新進示範服務模式及訓練資料閱讀與傳授經驗方式為主，在職訓練之執行方式以志工教育訓練讀書會及定期提供書面式閱讀，由督導人員或具有專業能力志工帶領悲傷輔導讀書會，同事意參與生命教育系列講座以涉取新知。除了靜態式訓練外，每年亦舉辦一至二次動態教育訓練觀摩，參訪國內具知名性的相關殯葬設施或產業，了解殯葬處理過程與服務模式，以提升服務知能。

殯葬服務志工還有一個最重要的理念推廣就是：

殯儀館不只是辦理喪事的場所，也是關懷生死的場所、也是生死教育的地方，而殯葬服務志工則是提供生死關懷與生死教育的推手。

也就是希望藉由殯葬志工的努力，能夠轉化一般過去對於「殯儀館」的刻板印象，將停留在對於「殯儀館」指示處理遺體的表面印象，深化到理解喪葬的意義；從遺體的處理昇華到關懷生死的精神層面；從充滿晦氣、避之不及的地方到啟發生死意義教育的地方。即不但針對喪親家屬給予服務外，更期望將志願服務精神落實於生命整體，為「生死兩安」之推動盡一份心力。成立至今，已為殯葬服務帶來不一樣的風貌與特色。(譚維信等合著，2008)

四、 殯葬志工學習生離死別的人生功課

XXX殯葬管理所自 102 年起開始招募志工，目前 6 位成員中最年輕的一位 18

歲的大學生志工，他們都是志願加入團隊，抱著捨我其誰的熱情挑戰這份特別的志工工作，卻也學習到珍貴的人生功課。

志工團中唯一的男性，現年 65 歲，雲林人，今年剛從皮革工廠退休，每逢假日或習俗大日就騎著摩托車往返雲林嘉義，光是交通時間就是花三個小時，他回憶起三年前就碩士專班時，偶然看到訊息沒想太多就報名參加了。

他曾罹患急性肝炎，在鬼門關前走一遭，對於生死有更深的體悟，康復後面對自己幸運的第二人生，深覺應該做些有意義的事，他在火葬場協助輔導家屬悲傷，也幫忙抬棺木，是否有禁忌？他說只要心存善念就沒有禁忌，家人也全力支持，服務是一件快樂的事情對人生因此更能正面看待，他表示能夠助人回饋社會心中充滿了喜樂平安就已足夠了。殯葬管理所每年都會聘請大學講師對志工進行專業培訓課程，目前仍持續招募中，期盼新血加入。(民報，2016 年 10 月)

「志願服務走入殯葬」除了代表志願服務精神超越死亡忌諱的藩籬，也是志願服務精神落實於生命整體的實踐，由志願服務力量對於既有之殯葬服務提供不一樣的面向啟發。由殯葬管理機關成立志願服務團隊，在民眾前來「殯儀館」辦理喪事期間表達積極關懷及情緒陪伴、並轉介社會資源，宣導正確殯葬改革理念、協助適應未來生活。除此之外更期許將志願服務精神落實於生命整體，真正囊括「生與死」，而成為「生死服務的實踐者」。

另外文本亦藉由對於《XXX殯葬管理所》所成立之生命紀念園區志工隊的簡扼介紹，以了解國內目前殯葬服務志工的服務內容，並作為國內推動殯葬服務志工隊參考的模式之一。(譚維信等合著，2008)

第二節 殯葬服務

人生三大過程：出生、結婚、死亡。不管任何民族皆很重視，並伴隨有隆重

之儀典，唯因族群不同而異其形式。以結婚、喪葬禮俗為例，閩南、客家、原住民各族群皆各有其習俗，台灣光復以後，又從大陸帶來許多不同的習俗。時至今日，由於交通便利、經濟繁榮、教育普及…等因素的影響，大致上是在本省習俗已有日漸簡化而趨向一致的現象。(台灣省文獻委員會，1993)

殯葬服務即是喪禮服務是一門應用的學科，主要服務面有下列幾項：殯葬儀式、臨終諮詢、悲傷撫慰、後續關懷，而喪禮服務工作內涵不僅相當多元，喪葬工作的種類也是很繁複，例如喪葬工作走動的範圍相當廣大，服務地點與時間的不同而不同，時間都是相當急迫需要立即處理，有時幾乎是要 24 小時全天候的服務。治喪協調工作雖然是與家屬中主要的治喪者在協調，但是經常會面臨家屬多意見分歧，以致於影響殯葬的進行方式與安排。其他方面則包括遺體容器的選擇、告別式的進行、會場佈置、保險理賠、救濟申請。另外若是以業者的角度，來看目前台灣地區喪葬人員的工作範圍便是依照過去業界的主張來規範。(李慧仁，2000 年；陳繼武，2003 年)。例如下列的主要項目：臨終諮詢、接運遺體並對遺體做適當的處理，如冷藏、防腐等，與家屬協定喪禮的儀式及埋葬方式、擇日、預訂禮堂、禮堂設置、治喪規劃、協調奠禮備置、奠禮儀式、發引出殯(火化儀式、撿骨、封罐)、安葬進塔、後續關懷。

Bowlby(1979)從其研究中提出依附理論(Attachment theory)。他認為人類天生有許他人形成依附關係的需求，如果關係因死亡而造成永遠分離時，會引發個體力在極深的悲傷。所以在生命成長的過程中，一方面要學習以愛別人建立關係，另一方面也要學習與我們所愛的人分離，以正常的態度面對人生的失落。

Humphrey&Zimpher(1996) 認為失落常存在於生命本身，而失落需要藉悲傷以重建生活，從悲傷到適應的過程中，會經歷到哀悼與哀慟的反應，因此學習悲傷輔導、提升自我因應與助人能力，首先需對失落、哀慟、哀悼的概念有所認識。以佛教生死智慧可以緩解家屬對死者擔憂，並能為家屬提供補償的機會及給家屬信仰的支持與力量，提供其面對親人死亡的勇氣，協助家屬建立良好的心態，不至於過度的震驚而能早由走出死亡陰影，並且其亦認為佛教中的業力

輪迴觀及因緣果報觀，說盡了生命流轉的本質，它視生死為假相，視生死無二，這種宗教性的解脫是消除死亡焦慮的重要途徑。如佛教待臨終前的「助念」，以及喪葬過程中舉辦的消除怨孽的法會，皆能給臨終者及親屬較強的心理慰藉。(鄭曉江，2001)

在哀悼與悲傷歷程中，是否痊癒繫乎於對死亡事實的接納與意義的昇華，就儀式或生命禮儀的觀點而言，其是否能對死亡意義有所領悟，並使其精神於健全，則須使視生命的通過儀式是否順暢，喪親者須通過兩道歷程，首先從與社會脈絡層層關係的世俗世界進入臨終者或亡者的超俗世界中，其次則從臨終者或亡者超世俗世界中，再次隔入原本與社會脈絡層層關聯的世俗世界中。(蔡昌雄，2002)。

壹、讓生命愛蛻變、真愛自然、回歸大地、生生不息的，以開創殯葬新文化，使生命永恆。

①多元環保葬：

為落實「節葬」與「簡葬」之因應政策核心理念，台北市殯葬管理處自92年起推行環保葬迄今已逾十年之久，從最初的海葬到樹葬、亦或花葬等，讓整個環保自然葬增加多元的選擇。

樹、花是將再研磨骨灰裝入分解的環保棉紙袋，以不立墓碑、不記姓名、埋藏在特定區域花木。而海葬的則是研磨骨灰裝入分解的環保棉紙袋後再放入環保安息盒內，當船航行港口防波堤外海上外延伸 6000 公尺之海域，將安息盒與鮮花拋向海中，身後事無論申請樹葬或是海葬皆為免費，環保又經濟。

②聯合奠祭

台北市政府為端正民俗、改善社會風氣、簡化奠祭程序；減輕民家喪葬禮儀費用，於每星期二、星期四固定於第二殯儀館景仰廳辦聯合奠祭，由市長及各機關首長主祭，典禮簡單隆重，提供多項免費服務，深獲民眾好評。

③電子輓聯

為了減輕喪禮懸掛傳統輓聯所造成之資源浪費及焚燒空氣汙染等問題，台北市自 101 年 9 月 1 日起於第一、二殯儀館之景仰廳、景行廳試辦電子輓聯，並於 103 年底在第一、第二殯儀館所有禮廳，全面建置電子輓聯系統，確實降低地球環境之汙染，更進一步落實「節葬、簡葬」環保新殯葬政策。(台北市殯葬管理處，2015)

吾國為禮義之邦，凡是注重適切之禮節儀文，藉明表裏一致，曲盡所懷。就孝道而言，所謂「生事之以禮，死葬之以禮，祭之以禮」，以及「慎終追遠」，為送死可以當大事，實已深入人心，故終之點，喪葬之禮，向為政府與民間所重視；現行喪葬禮俗之研究，實為一項困難頗多之民俗之研究。涵蓋著喪葬禮俗人往往因時、因地、因人而異，因不同之宗教信仰，不同教育程度，不同經濟能力，不同之用錢態度，不同交遊範圍，不同之親屬人類，造成喪葬禮俗之多樣性。(台灣地區現行喪葬禮俗研究報告，1983)。

殯葬服務是為人服務的，不管是死者還是生者，一概以人性方式對待之，給以人的尊嚴，人的權利。因而，殯葬服務是一門實踐性非常強的為人服務的學科，依研究者以喪葬禮俗之研究引伸到殯葬服務，從字源學看殯葬：殯、葬、墓、墳及現代則進一步擴大的方式。除了土葬與火化進塔仍為選擇的項目外，更進一步提供海葬，樹葬與花葬等自然的選擇，使其直接回歸自然。

貳、通過禮儀

Arnold Van Gennep(1873-1957)，是 20 世紀最有影響力的文化人類學家之一，他最具影響力的著作是《通過禮儀》(The Rites of passage,1909)，通過禮儀，可將殯葬禮儀分為三類：

- 1.分離儀式，即表示斷絕死者與原來社會關係相脫離，相隔絕的階段所舉行的儀式。
- 2.過渡儀式；是死者進入另一世界的準備階段舉行。
- 3.整合儀式:即在與新的社會關係結合為一體的階段所舉行的儀式。(王夫子，2013)

殯葬習俗是一個社會中最重要的民俗活動，在四大民俗即婚、喪、節、壽活動中，喪所包含的文化內涵最深厚，對人的心靈震撼最深刻，對人們的教育意義也最大，因而對社會影響也更為深遠

現今殯葬服務的模式，在服務模式內容以臨終關懷、殮、殯、葬與悲傷輔導部分為探討對象。由於服務層面把重心都放在這裡，是因為這些項目都有一定的規範較容易處理。不過，這些處理基本上都只是一些外在的處理，而沒有到人性的深層。對於一個面對死亡的人而言，這樣的處理方式只是對人間做交代，並沒有對永恆做交代，那麼就不能忽略人性深層的部分。

我國傳統喪葬禮俗承繼儒家精神，主要儀式架構源自《儀禮》、《禮記》、《朱子家禮》、《家裡大成》等書之記載。每當研究者以殯葬志工在殯葬服務的實踐中，在參與觀察的歷程裡，在殯葬禮俗福有何不同，而且經過時代的變遷，及少子化的影響，使得內政部於民國 99 年成立「喪葬禮儀研究改進專案小組」，經同年 11 月 26 日會議提出「傳統喪葬禮俗」順應社會變遷及性別平等觀念之建議做法，並於 100 年 7 月 5 日及 7 日召開南、北二區座談會經各界提供寶貴建議後修正整理如下表(五)：由上得知，發自仁心，而以落實人權與環境倫理為原則，根據平等自主的現代精神，結合當今社會情境與生活經驗，先建時代周氏葬禮，期盼引導國人正面看待死亡之講題，進而實現尊嚴死亡、葬禮自主、性別平等、多元尊重，環境永續等現代價值意識，滿足人性在生命終點自我實現的要求，而得以無憾的完成個人在人情與自然中最後安頓。從觀念、流程、奠禮，葬成，文書，職分等一貫而下，全面宣導內含時宜的現代性葬禮文化；希望其影響能由國民而及於漢人社會。(李鴻源 2012)

綜合上述文獻分析得知，卻提升葬禮志工在殯葬服務品質上，有賴健全的養成教育，而嘉義市殯葬管理所，每年均有興辦特殊特殊訓練，都以南華大學專業師資來授課，而機構為維護民眾生死尊嚴及殯葬志工實務需求之職能考量，都從殯葬志工工作情境與服務職能來探討，以期待對殯葬志工在服務實踐上有所貢獻。

第三節 生死觀相關研究

一、當代中華文化面對生死的態度

一般就民間廣大民眾而言，樸實的生死觀仍相當以儒家本位，且是非常傳統漢民族式的。從前醫學不發達無法即時就醫，病患的死亡及臨終多發生在家裡，在子女圍繞下離世。小孩看見家中長輩交代遺言而過世，整體的氣氛氛圍是如此自然不過，對於死亡會覺得熟悉與自然；相對在於現代社會裡死亡多發生於醫院，死亡變得不是人生的自然現象，像是醫療的失敗。生命尾聲時有人想留一口氣回家，卻須壓著呼吸球坐救護車才能回家，而救護車鳴笛聲伴隨著哀愁與悲悽，讓死亡變得距離感，也是件可怕的事(Sheila Casside,1992)。

在中華文化裡「死」是禁忌的話題，是不吉利的表徵，似乎講到死，即死亡便會來到，雖然理智上知道人皆一死，仍閉口不談，直到死亡突然來臨時，完全措手不及，造成無法彌補的遺憾。加上缺乏預立遺囑的習慣，死亡便造成家庭的混亂紛擾，各種情境皆可能會發生。整體的社會文化環境充滿著對死亡的習俗禁忌，缺乏良好的死亡教育，易造成生死兩相憾的局面。(林冠妤，2015)

根據傅偉勳(1995)教授的構想，他所提倡的「現代生死學」又可區分為廣狹二義。狹義之現代生死學，乃是單就每一個有情個體所面臨的個別生死問題，予以探索參究，並提供哲理性的啟發與導引，旨在幫助每一有情個體培養更為健全成熟的生死智慧，建立積極正面的人生態度，期能活出生命的尊嚴。而且，即使到了生命成長的最後階段，也能夠安然自在地面對與接受死亡，彰顯死亡的尊嚴，為自我生命畫下完美的句點。

一般而言，任何人都將面對四類死亡的現象：一是世界上不相識的死亡。我們在生活中過程，常常會遇上各次社樣的喪事，停柩弔唁、靈堂、送葬、祭祀等等，他們往往提醒我們死亡的存在。第二是親人之死。親屬的死亡必定使我們烙下永不磨滅的濃厚死亡意識。第三則是自我死亡，第四則是朋友之死。人有生便有死，無論你是不自覺還是自覺，害怕還是不害怕，終有一天將走到生命的結束，從生機蓬勃、活力無限的人，轉眼瞬間成為僵直的、無活力的屍體，並迅速腐爛消解。

所謂「超越死亡」並非只能肉體上永恆不朽，長生不老，這絕對不可能，他指的是第一人們在面對人生時，能夠坦然底面對死亡，在心理上不畏懼死、不害怕死，從而享有生的歎欣和死的尊嚴。第二人可以正常深思有關死亡各類問題，為面對他人(如病

患和自己的親人)，尤其是自我生命的終點做好心理與生理上的準備。第三人們可以把對死亡的認識轉化為人生活過程與生命進程的動力，將死亡觀轉化為規劃人生的資源和促進人生發展的動力機制，從而就幸福地「生」，亦坦然的「死」，最後則超越死亡獲得生命的永生與不朽。

在建構一個科學且合意生死觀的核心是四個字觀念－「生死互滲」，從浮面上看人之「生」與「死」的確實不同，剝然 2 分，但深入一步去思索，則會發現，「死」並非出現在人生命的終點，處於人生過程的最末尾，而是滲透於人生的整個過程之中，也就是「生」包蘊著「死」，「死」則意味著「新生」，所以「死」也可以說是含蘊著「生」，這即所謂的「生死互滲」。一個文化素養不適者通常可以從名間的「陰門」與「陽門」的死亡觀念中去涉及智慧，從而達到「生死互滲」的體認，一個有極高道德境界，都可以從儒家「立德、立功、立言」的環境中獲得生死互滲的智慧。一個有高超人生藝術，都可以從中國古代道家生死「一體」的智慧走到「生死互滲」觀，一個有宗教情操者可以從佛家「了生死」的智慧中獲得「生死互滲」的觀念等等，他們因此而不同程度的透悟了生死的本質，獲得生死的大智慧，可以坦然而平靜的走向死亡。(鄭曉江，2010)

二、 認識生命、死亡

古人說「黃泉路上無老少」，指的是死亡並非老人的專利，棺材裝的是死人非老人，死亡是任何人都須面對的人生課題，也是生命整體的一部分。人一生中必經兩件大事，即是生與死，在生與死之間形成一個生命歷程，再經由當時人對於重要生命歷程的處理，可看出潛藏的生死觀念。生與死是生命形成及結束的具體事件，只能藉由透過別人的生死存亡使得自我得以反省，瞭解其中隱含的意義。

現代人具有強烈生存意識、物慾的追求與執著，必會承受強烈的死亡焦慮與痛苦，及會對死亡產生莫大恐懼與悲哀（鄭曉江，1999）。凡是生命必然會死亡，導致人類無法不面對死亡。人的細胞分分秒秒都在新生與死亡，如同大腦意識也是不停在改變，其

實人的生命行程裡都蘊含死亡的觀念，生與死是互相滲透密不可分（鄭曉江，1999）。死亡是相對性概念，生與死皆是生命的轉換過程，是人生歷程不可切割的兩個面。

每個人都須重視死亡的問題，藉由透過對死亡的思考與探討，悟出「生的智慧」。Popoff(1975)認為，過去的失落經驗會影響目前的死亡態度，而接觸死亡感覺不同，其恐懼態度也不同；鄭曉江（1999）表示死亡的態度會強烈受到人生觀的影響。

接近死亡看似恐怖，其實是喚醒內在心靈深處某種神秘靈性，及本自具足的慈悲心，而對人事物產生真摯的憐憫與愛意；反之，害怕死亡、遠離死亡，只是讓人生觀變得短視近利，並與無明執著糾纏（林冠好，2015）。

死亡是生命的過程，不是真正的終點，把認識死亡化為生命的規劃與前進的動力，讓生命更具真實意義，平時即要培養健全的生死態度，解決根本之道以生死教育為主，轉換心性，得到安於生、順於死，生死都幸福（傅偉勳，2010）。

換言之，以「死」反觀「生」，當站在人生「終點」，觀看此刻的「中點」時，得以覺察生命價值與意義，不懼怕死亡，更能珍惜生命，創造美好未來，最高人生狀態即為超越死亡（鄭曉江，2000）。

三、死亡與失落

當一個人某樣東西被剝奪後，會產生失落感，因為那些重要的事物將可能永逝不返，例如死亡。失落廣義的定義為一個人資源上的任何損失，不論是簡單的、物質的或無形的、情緒的，只要有情感依附都包含在內。失落的故事細膩情節是面對重大變故的複雜調適歷程，是非常獨特個人化，也與當時文化背景有關連（Neimeyer, 2007）。

悲傷是個人遭逢失落事件後，產生的內在情緒反應，包括生理、行為、情緒、心理、社會與靈性等幾個向度。有失落即有悲傷，是生命的正常反應，是一種情緒的正常過程，並有其任務及意義性。

逝者死亡的原因或型態，影響個人悲傷的反應與歷程。非預期性死亡中以意外或災難，往往發生在不該發生的人身上，伴隨的死亡的悲傷程度極高，為引起較嚴重強烈且

複雜的喪慟反應。哀悼者需花很大力氣及時間去調適因應，易心力交瘁(許玉來，2002)。悲傷的根本處是從活著的連續完整狀態中撕裂或扯離，內心在過程中產生不安、害怕，引起不同的思念與悲傷(許禮安，2014)。

悲傷與失落是人一生當中必有的遭遇歷程，要減輕悲傷帶的痛苦，需要讓喪慟完成它自然的一個過程。所有改變都會帶來失落，就如同所有失落都會造成改變(Robert A. Neimeyer,2007,p5)。能夠透視失落與悲傷的本質，對於萬事萬物明瞭清楚，以平常心看待，失去時亦能降低悲痛。(林冠好，2015)

生命的意義，在於不斷地、深入地探索生命的意義。當在夜深人靜時，反覆思考，深思熟慮後的肺腑之言哪，子曰：「吾十有五而志於學，三十而立，四十而不惑，五十而知天命，六十而耳順，七十而從心所欲不踰矩。」孔子以他個人的學思歷程，說明了人生在不同的階段會有不同的生命經驗與體會，隨著年齡、閱歷的增長，吾人對於生命意義的解讀與領悟也會不斷的深化。因此，我不得不說：「生命的意義，在於不斷地、深入地探索生命的意義。」(釋慧開，2014)

殯葬的意義治療，是根據維也納大學精神醫學暨神經學教授維克托·傅朗克(Viktore·Frankl)發展而成的「意義治療學(logotherapy)」是從科學範疇的精神治療觸及到生命有關的高度精神價值領域，將人性的生命存在分成三大層面，及身體層面、心理層面、神經性或意義探索層面，或者可再加入神學層面，成為四大層面，精神治療較偏重在前兩個層面，意義治療則偏重在後兩個層面。意義治療學的基本理論可以概括為三層，每層又分為三個層面，第一層為意志的自由、意義的意志、人生的意義等。第二層為創造意義的價值、體驗意義的價值、態度意義的價值等。第三層為受苦責疚、死亡或無常等。此意義治療學雖然是西方文化下的產物，卻與東方文化的人生觀察人性論與哲學智慧等有銜接融過之處。意義治療已超出一般精神治療的範圍，是肯定肉體的生命形式上具有著高度精神性與宗教性層面的終極意義，可以經由實存的意義分析，探索超個人生死的終極真實，可以引進哲學與宗教的生命觀念與智慧，來解除死亡所帶來的生存困境。(鄭志明，2012)

第三章、研究方法

本研究主要探討殯葬志工之服務經驗極其生死觀研究－以某市殯葬管理所為例，研究參與者必需為殯葬志工，探討殯葬志工之服務經驗。為顧及資料蒐集的完整性以及深入理解參與者的內心世界，乃採質性研究方法，以深度訪談來進行。本章將以質性分別研究方法、研究對象、研究步驟與程序、研究工具、資料蒐集與分析、研究倫理、研究嚴謹度等項目逐一說明。

第一節、質性研究方法

因研究對象為「人」，個人生命歷程與生死觀的主觀描述，加上研究參與者的肢體語言等，皆難以量化方式呈現。故，本研究以質性研究方法為取向，透過深度訪談來進行研究，藉此研究方法，貼近研究參與者做近距離的瞭解，營造互為主體之誠信關係，藉由不斷的對話，蒐集特定個人經驗、情感、態度……等線索，來深入瞭解主體經驗者的內在演變歷程，以便確切地呈現研究結果（陳柏璋，2000）。

研究方法的選擇，取決於研究本身的特性及研究的主題而定。深度訪談乃是研究者與研究參與者之間的互動，從陌生到信任，到暢所欲言的過程記錄，進而取得語言資料，由研究者將語言化成文字，謄寫成逐字稿，再一一進行分析詮釋，關心的是文本意義的解釋，而非是數量的呈現(丁興祥、張慈宜、賴誠斌等譯，2002)。

深入訪談是以半結構式訪談為主，研究者在訪談之前，必須根據研究的問題與目的，設計訪談的大綱，作為訪談指引方針。半結構式訪談綜合結構式訪談的嚴謹性，及無結構訪談的開放度，研究參與者能有空間反思自己的經驗，使得訪談內容更具有彈性及豐富度（吳明清，1994：336）。

第二節、研究對象

本研究找五位研究對象採質性研究，對於研究參與者進行完成訪談，深入且豐富的資料收集工作(羅玉如，2007)。視訪談內容飽合度，增加研究參與者之人數。

(一) 篩選條件

本研究樣本選擇，以嘉義市殯葬管理所之殯葬志工為研究對象。將受研究參與者篩選條件歸納如下：

- 1.須年滿 18 歲。
- 2.具嘉義市殯葬管理殯葬志工資格者，並已有協助殯葬志工經驗滿三年者。
- 3.具有語言清楚表達能力者。
- 4.對此研究主題感興趣有意願參與研究、分享其經驗者。

並預先進行預視訪談，藉此修正研究者對研究問題的釐清與方向調整。

(二) 受訪者基本資料

研究參與者相關背景如下：

表 3-1 研究參與者背景資料表

代碼	性別	年齡	職業	宗教信仰	志工年資	訪談地點
A	女	57	無 (退休)	佛教	助念志工自民國 99 年迄今，XXX 殯葬管理所民國 102 年迄今。	依受訪者 意願選定
B	女	18	學生	佛教	輔導志工民國 101 年迄今，XXX 殯葬管理所民國 102 年迄今。	同上
C	女	57	無 (退休)	佛教	XXX 殯葬管理所民國 102 年迄今。	同上
D	女	60	無 (退休)	無	XXX 殯葬管理所民國 102 年迄今。	同上
E	女	50	公職	佛教	XXX 殯葬管理所民國 102 年迄今。	同上

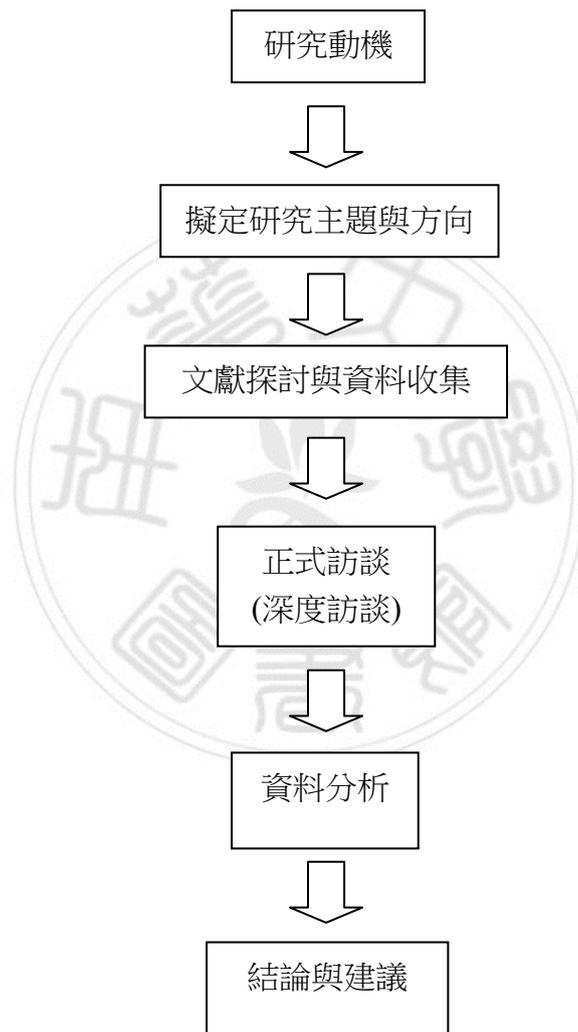
第三節、研究步驟與程序

壹、研究流程

本研究流程如下：

- 1、研究者從感興趣主題形成問題意識，與指導教授進行討論，擬定研究主題與方向。

- 2、蒐集並閱讀相關文獻資料，並匯整整理。
- 3、依研究目的，擬定訪談大綱，進行預視訪談及修改訪談大綱。
- 4、徵求符合條件限制五位自願參與者，進行正式深入訪談。
- 5、謄寫逐字稿並編碼，進行資料分析。
- 6、資料分析內容與文獻資料左證，提出結論與建議。



3-1 研究流程圖

第四節、研究工具

本研究的研究工具可分為：(一) 研究者本身、(二) 訪談大綱、(三) 訪談同意書、(四)訪談工具，分別說明如下：

壹、 研究者

陳向明(2002)表示質的研究是以研究者本人作為研究工具，採第三人稱角度，立場客觀。在自然的情境下採用多種資料蒐集方式對社會現象進行整體性探究，使用歸納法分析資料和形成理論，通過與研究參與者互動對其行為和意義建構獲得適切性理解的一種活動。在質性研究過程中，研究者扮演極為重要的角色，須理解人們敘述其經驗世界的過程，藉以賦予價值與意義(黃瑞琴，1991)。

貳、訪談大綱

- 一、 您在成為殯葬志工前的人生與工作背景為何？
- 二、 您當初加入殯葬志工行列的動機為何？
- 三、 殯葬志工訓練的過程與內容為何？
- 四、 殯葬志工的服務工作內容為何？
- 五、 您個人如何面對死亡大體？相關的服務經驗如何？
- 六、 您個人如何面對喪慟家屬？相關的服務經驗如何？
- 七、 您個人的生死觀與價值觀為何？
- 八、 殯葬志工服務如何影響您個人的生命意義感與價值觀？

參、訪談同意書

為保障受訪者權益和研究倫理，訪談前透過同意書說明參與過程的權益。內容包括論文主題、研究者身分、保密原則、使用工具、訪談方式、同意者簽名、電話地址等（詳見附錄三）。

肆 訪談工具

訪談時使用工具有 1.錄音筆 2.攝影機 3.筆記本

第五節、資料蒐集

本研究資料的蒐集主要透過上述半結構式訪談大綱，對五位研究參與者進行深度訪談。本研究關切的是，殯葬志工對殯葬服務的內在經驗和感受，深度訪談法的目的即為藉由面對面的言語交談，來獲得受訪者主觀的經驗，透過研究參與者的眼睛看世界，詮釋其中的意涵。潘淑滿（2004）提到在日常生活中，研究者透過深度訪談過程，來幫助自己對研究參與者所處的社會文化情境有深入的理解，也對研究的現象或行動較有全面的考量。本研究將透過訪談三位研究參與者的職務經驗歷程，三位參與者都是殯葬志工，研究者將透過受訪者的經驗敘說，取得本研究之研究材料，作出客觀分析及整理以獲取結論。

研究者於正式研究前將先進行拜訪，並針對研究主題、目的、需要協助的部分、同意書內容及研究回饋做說明，此外也會澄清受訪者提出的相關疑問。此外，研究者也適時分享個人經驗，來建立與受訪者的關懷與職場情緒分享。本研究採用半結構式訪談，並將預先提供大綱幫助受訪了解訪談脈絡，以求訪談過程與資料收集之內容較能聚焦於研究範圍。

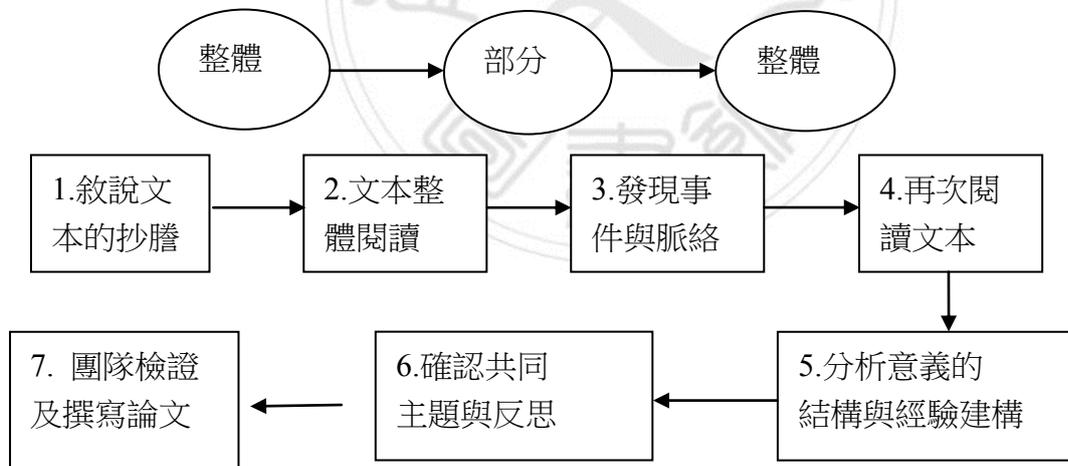
研究者在訪談後將錄音或錄影逐一轉譯為逐稿文本。研究者在文本逐次閱讀後，將刪除訪談逐字稿中不必要的贅詞，及與研究主題明顯無關的片段，使之成為有意義的段落，並形成替代文本。研究者將所有蒐集到的資料進行「目的性抽樣」，就是尋找最能回答研究問題的資料。嗣再建立編碼系統，這是將分類的標準所組合起來的號碼系統。它是要反應資料濃縮以後的意義分佈和相互關係(馬志潔，2005)。

本研究為保護研究參與者及涉及之相關者，將受訪談之參與者英文字母代表之，英文字母後第一個數字代表訪談次數，後三碼代表代表訪談之句次。研究者之訪談問句亦以雙英文字母代表之，第一個字母為研究者，第二個字母為受訪者之參與者，英文字母後之數字代表意義與前開說明相同。例：A2003 代表參與者 A 第二次受訪時所說的第三句話。RA1006 代表研究參與者第一次訪談 A 的六句話。

第六節、資料分析

文本分析策略與精神，主要採用高淑清(2001)所提出的主題分析法(見圖一)。此方法把握了「整理－部分－整體」的詮釋循環原則，在分析文本的過程，反覆來回於各個不同層次之間。研究者同樣把握此重要原則，並以主題分析法作為本研究詮釋現象學分析的主要概念架構，以六個具體的分析步驟來引導研究立體化、發掘出建構經驗意義的脈絡性與結構面，以描述解釋出本研究所欲探究的經驗本質。資料編碼與歸類方式，於訪談資料收集後，研究者即開始進行編碼的工作，以建立資料分析的檢索系統，本研究編碼以「A1001」為例，第一個英文字母代表受訪者「A」第一個「1」代表訪談第一次，接著「001」代表當次訪談者所說的第幾句話(逐字稿分析範例參見附錄五)。逐字稿分析整理後形成主題與次主題的整體脈絡(參見附錄四)

圖 1 主題分析概念架構－詮釋循環



參考資料：高淑清(2001)，在美華人留學生太太生活世界：詮釋與反思，本土心理學研究，16，246。

第七節、研究嚴謹性

質性研究結果品質的把關與信、效度有著密切關係，此外其亦著重研究中一連串的歷程品質把關，一般而言綜以「嚴謹性」稱之(高淑清，2008，P.70)。

高淑清在 2004 年的研究中，根據實務經驗整合了吳芝儀(2000)、林佩璇(2000)、胡又慧與姚美華(1996)等學者對Lincoln和Guba在質性研究信效度檢核的看法與詮釋，歸納出確認質性研究結果可信性的五大指標與策略(高淑清，2008，P.72)。以下依據此質性研究五點嚴謹性之論述針對本論文作以下說明：(1)可信賴性 (2)可轉換性 (3)可靠性 (4)可確認性 (5)解釋的有效性。

第八節、研究倫理

本研究主題涉及參與研究者的個人隱私，例如身體隱疾或是過程中內心深處的觸動心情告白，以及敘述過程中牽涉的人、事、物等，因此在研究倫理有如下的原則：

- (一) 訪談地點和時間由受訪者選擇決定。
- (二) 訪談前電話中先徵求受訪者是否同意錄音和錄影。
- (三) 訪談前須先簽署訪談同意書，清楚說明訪談內容和個人隱私保密原則。
- (四) 文本上受訪者資料將以編碼取代，並遵守個人隱私保密原則。

第四章 研究結果

本研究根據訪談資料經過多次文本分析，透過訪談文本、意義單元、情境脈絡以及結構主軸與面相等層次間不斷反覆來回的閱讀，逐步對本研究的五位殯葬志工服務經驗及其生死觀的內容形成四大主題的理解，並以此進行文本的分析與描述。本研究者曾罹患急性肝炎，在鬼門關前走了一遭，康復後對於生死更有體悟，面對自己幸運的第二人生，深覺應該做些有意義的事，以抱著「捨我其誰」的熱情，來挑戰這份「特別的」志工工作。在加入志工服務行列之後發現，與研究者本人擁有相似遭遇者不少，但個別殯葬志工服務經驗畢竟有所不同，本研究結果就是呈現他們多元豐富的經驗內容。本章所呈顯的內容包括四大主題及跨越主題的綜合討論，共分五節。前四節描述與分析的分別是：主題一：從俗世關懷走向殯葬志工之道路，主要觸及加入殯葬志工服務行列的動機與背景；主題二：殯葬服務知能與服務內容的學習，主要涵括研究參與者的與殯葬志工服務環境接觸的經驗；主題三：真實遇見「死亡的觸動」與「家屬服務」，主要針對接觸「大體」與「家屬悲傷」的服務；主題四：殯葬志工服務前後生死觀的轉變，主要涉及個人生死觀與價值觀。最後一節則是各主題的綜合歸納與討論。

第一節 從俗世關懷走向殯葬志工之道路，

本節分析討論五位研究參與者從既有社會身分角色轉換成殯葬志工在殯葬服務所進行服務的背景與動機，研究者在訪談文本編碼完成後，反覆閱讀其中內容並依研究參與者之心路歷程道路予以歸納，發現殯葬志工走向服務行列的動機與背景可區分為「生涯主軸的發展」與「世界破裂的助緣」兩個類型，本節即將以此兩種不同的類型進行分析，在本文中分別擷取各研究參與者所表達之意義予以串聯，詳細分析如下：

壹、生涯主軸發展

人生是開放的。因為生命是一個動態，是一個不斷開展的過程，個人不斷在選擇如何為真正的自我實現各種理想，所以生命才顯得多采多姿。舒伯(Super 1976)指出：「生

涯是生活裡種事態的連續演進方向」，統合了人一生依續發展的各種職業和生活的角色，由個人對工作的承擔而流露出獨特的自我發展形式；生涯也是人生自青春期到退休後，一連串有酬或無酬職位之綜合，除了職業之外，還包括任何和工作有關的角色，例如：學生、受雇者、領導者、志工等。生涯是一個人所在社會的大環境裡面如何去看待自己跟環境的關係，也就是人從年輕到老年這當中所處的不同位置。(周談輝，2003)

在本研究參與者中有一種類型的人參加殯葬志工是因為與他們的職業生涯有關。譬如研究參與者 A 在加入殯葬志工行列前便是一位納骨塔的管理員。她因為職業關係對於殯葬事務十分嫻熟，他的志工工作可以看成是他的職業延伸，只是運用在公益上面而已。他說：「因為我進入這個行業已經二十幾年了，我就想說退休就沒事做啊，阿就加入志工，做一些善事阿，積一些功德啊！」[A1005-6]，「這樣對人生的最後一個轉化點是有一個永續發展啦」。雖說 A 有做功德積善緣的想法，但是主要還是他受職業環境影響，使得他得以進入這個一般人避諱的志工工作。像是 A 的先生也接觸這個行業，「他是做撿骨的，他是在火葬場撿骨的」[A1005-77-78]。當初他也擔心老公不適應。「一開始我真的很怕他做不習慣，從來沒有接觸到這個行業，那個理事長也來顧了兩三天，怕他落跑。」[A1005-81]但是事實證明他太多慮了，「他的心態轉變得很好，然後他的學習能力又很強…他一開始來沒多久，火化之類的工作他都滿 OK 的。」[A1005-83]因為家庭環境的影響及長期的職業薰陶，殯葬工作對於 A 來講可說是駕輕就熟，因此退休後投入殯葬志工的行列，並沒有一般人的禁忌問題，很容易就上手了。這是第一種「生涯主軸發展」志工類型中的一種情況。

還有另外一種也是受環境與職業生涯影響而投入殯葬志工的情況，可以 B 所代表的例子來加以說明。B 是一位目前還在就學的大學生，殯葬所是她從小生活成長的環境，耳濡目染之下選擇加入殯葬志工，似乎也是順理成章的事。她解釋說明媽媽跟殯葬所的職業淵源：

我沒來做志工時，從小就是在這環境長大的，因為媽媽，我在
的肚子裡就在這裡生活了。媽媽是殯儀館的臨時人員，她還有一

份事就是幫忙地檢署，阿是，等於說是法醫的助理，就是法醫解剖，她是要在旁邊縫補的。……那個不是所有人能進去的，雖然之前你們有一些實習生有來，也有跟我媽媽一起去解剖室裡面。[B1005-4-9]

原生家庭環境對一個人學習與職業生涯選擇的影響是很大的，例如古代的孟母三遷裏可知，孟家曾住在城外的鄉間，旁邊有座墳場崗子。經常有喪葬的行列從門前經過，也常有人到墳前祭拜掃墓。年少的孟軻，聰明活潑，模仿力又強，便和鄰居小孩一起玩葬禮掃墓的遊戲。孟母後來遷到城內商業區、最後在遷到學校附近才安定下來，孟子也得以在適合學習的環境裡專心學習。這個故事當然有古代社會的職業偏見，但是環境影響學習的道理是一樣的。從生死學的角度講，從小能夠接觸喪儀，在死亡暴露的環境成長，對於未來從事相關行業的可能性自然也會增加。不過 B 卻不是這樣，她受到的影響是喜歡從事助人的工作，因此影響了她就讀大學時的志願選擇，「我是念社工系的」[B1005-13]生涯只有在個人開始思考自己的未來時，也就是有了生涯意識時才開始出現，也意味著透過個人獨特的見解，個人在自己的生涯發展中展現自我的人生意義，當個人在尋求生涯時，它才存在，隱含著人是生涯的主動塑造者，人有能力主動思考，去計畫，進而改變環境，創造環境。

B 因為就讀社工系，未來準備投入社會救助的職業生涯，又因為家庭環境關係熟悉殯葬所的業務，希望自己能先有相關服務工作的經歷，因此選擇加入殯葬志工行列，這是一分具挑戰性的「特別」志工工作，她也成為殯葬志工行列中少數年輕人的異數。她其實很早就在這邊活動，只是從事服務工作要達到法定年齡。「志工喔，志工是我高中畢業後就開始做了，因為叔叔說要滿 18 歲才能做志工，所以我第一是說，我十八歲時才來當志工的。」[B1005-3]種種不同身份的集合，包括正式職業及非職業關係，全部加起來才是一個人的生涯。實現各種理想，所以生命才顯得多彩多姿。生命的可貴就在於它是開放的，自主、創新。有選擇性的透過選擇可以使自己有各種機會，讓自己不斷學習成長。對每個人而言，都永遠有新的挑戰等待克服，以日新又新，並且在生涯的發展出嶄新的境界。(生涯規劃發展,周談輝,民 92)。B 未來不一定會從事殯葬相關行業工

作，但是參與志工行列可以讓她熟悉人際互動，以及在特殊狀況下需要他人幫助者處境，這些都有助於她的成長學習及社工的生涯規劃。

貳、世界破裂的助緣

長時間地仔細觀察人的生命顯現，我們會看到，真正的生命始終隱藏在人的內部就會像生命隱藏再種子內部一樣，一旦時機成熟，這生命就顯露出來。真正的生命的顯露就再於動物性引導人追求個體的幸福，而理性意識則對人指出個體幸福的不可能，與向人揭示另一種幸福。人會開始新生，朝著真正的人的生命方向。(人生論 托爾斯泰著)

本研究參與者加入殯葬志工行列的背景與動機，除了與個人職業生涯有關聯外，其實還存在著另外一種類型。另外這三位研究參與者在各自的人生中，都經歷了不同程度的世界破裂的經驗，遭遇了很大的人生衝擊，使得他們對人生有了完全不同的看法，也促使他們走上了特殊的殯葬志工之路。茲以 1.家庭經驗，2.生病經驗，以及 3.個人特殊經驗三方面來說明 C、D、E 這三位研究參與者的世界破裂經驗，是如何促成他們選擇加入殯葬志工行列的。

一、家庭經驗

對於 C 與 D 而言，從小家庭的窮困及單親家庭便是她們的宿命，對於她們日後求學及經濟狀況方面都有很大的影響。

那個時候沒有工作啊！那個時候小時候就是，我有印象就是我阿公養蚵仔，我們睡醒一定要去抓蚯蚓餵給蚵仔吃這樣子，我們家剛好前面有一個井，就覺得很不錯。[C1005-7]

對啊！就是每天都要，因為就是窮嘛！鄉下，我有印象就是晚上要點灯仔火，對阿！然後晚上就要睡覺，早上就要起來，這樣啊！就是這樣子過，然後最後知道的時候，要讀書的時候，就來都市。[C1005-8]

我爸爸是，單親是，那時候我爸是，他已經，目前的話他過往三十幾年了，那我們成長的時候也不算是單親家庭，是我爸五十幾歲，我媽現在在八八嘛，我爸他在五十幾歲的時候過網，阿所以我們從小家境也不是很好，都是靠我媽媽一個人扶持，阿所以兄弟姊妹，說時在我們兄弟姊妹大家都很好，尤其對我媽媽，說實在我媽媽也是，一個我加的支柱，蠻對小孩子也蠻替小孩子著想。[D1005-10]

長大結婚成家後的家庭對 C 來說，是充滿挑戰與挫折的。首先，先生教育程度不高，她說：「是二十七歲結婚」(C1005-47)「結婚完還是繼續做工啊！」(C1005-48)「我老公也是跟我在工廠認識的，就是工廠認識。」(C1005-51)結婚後夫妻時有口角，而且先生會拳腳伺候，「吵架的時候我就不理他」(C1005-58)「不理他之後他會打我」(C1005-59)，之後又遇到先生早逝，「我丈夫三十三歲就往生了，他病逝的，他三十三歲就病逝了」(C1005-64)於是要自己獨立面對家庭生活的一切，內心很是痛苦。如果先生死亡是一種造成家庭破裂的方式，那 D 跟 E 的家庭破裂則是因為離婚造成的。D 是這樣述說她的婚姻遭遇的：

其實離婚齣，說實在的是，也不是很樂意啦，雖然說大家現在離婚率滿高的，其實我跟我老公還算 ok 啦，就是因為，說實在我婆婆因為他也已經往生了，那個也說實在也不是很好，就是因為他家有一些問題，他媽媽就有一點，往生者我們不談他怎樣，我是覺得，他也認為說我賺錢沒有給他花阿，反正有很多事情，他們家有不好的習慣啦，吸毒，所以我為了我的女兒著想，我跟我老公講，我跟我老公是沒有什麼，沒有什麼爭執，我老公人也算是滿好的，也認真做，他也很認真做，說實在是還好，只是我結婚以後，我的生活費什麼的還是要靠我自己，阿我，他有一次他媽媽好像就是說，說我賺錢都沒有給他花啦，他去打我，後來我弟我媽就把我帶回家了，所以我就回家了。[D1005-4]

婚姻生活的不愉快固然可以因為離婚而結束，單獨一人面對家庭生活的各方面負擔也是極大的壓力，讓人接觸到生活的許多現實面，對人生當然會有很多的感慨。對於 E

而言，原本幸福美滿的家庭後來因為與先生感情破裂而宣告失敗，離婚後的生或雖然讓她備感人情冷暖，但是卻也開啟她的殯葬與心理諮商的專業學習道路，於是有機緣接觸殯葬職場的教育工作。她對此段經歷解釋說：

後來因為解除了婚姻的束縛。因緣際會回到故鄉進入校園攻讀研究所，在學期間努力修讀悲傷輔導與身心靈課程，後來報考喪禮服務丙級技術士證照考試，順利考取證照，讓我慢慢接觸到更多殯葬專業領域。[E1005-4]

後來也就因為這個因緣而開始發心擔任殯葬志工，幫助更多的人。她開始把殯葬志工服務當成是一種善行，而不會去計較一班人擔心的沖煞問題。她說：

在每次去當志工服務後，我會順便繞到媽媽家看一下八十多歲年邁的老媽媽。因為在服務的當下，有很多場景讓我看得很感傷。所以我覺得只要媽媽老人家在，我就是幸福的。記得姐姐們得知我去殯葬所火化場做志工後說了句：「自己身體狀況就已經夠不好的，怎麼去做這樣的志工？」。姊姊規定我，回家後要進客廳前要先在外面一淨身後（用清水洗臉及洗眼睛），才能進去看媽媽，因家人會擔心，我去那種讓人覺得有不乾淨、容易「卡陰」的地方回來，會沖煞到老人家。但在我的心中當殯葬志工是一份跟大眾結善緣、將自己所學的轉而到服務人群、也是幫助自己的家人積一點福德而已，並沒有沖煞的問題。所以只要時間允許，我一定樂意到殯葬所火化場當志工。[E1005-6-7]

所以 E 的經驗有點像是種瓜得豆的感覺，走上殯葬專業教育及志工服務的道路，完全不識在自己的規劃中發生的，事先完全無法預期，反而是因為原來熟悉圓滿的世界破裂了，才一步步把她屌到目前的領域來；C 與 D 的經歷雖然沒有 E 如此嘍的波折和戲劇化，但是她們也都是因為家庭關係的破裂，而開始有人生無常的感慨，這些都是引導她們最後走上殯葬志工的助緣。

二、生病經驗

俗話說：人是吃五穀雜糧的，沒有不生病的。生病時的疼痛及身心混亂的經驗固然讓人不舒服，但是它也為人的世界打開了一扇窗子。生病的症狀往往會讓人開始思考人生的意義與價值問題。C 坦白說：「做志工喔？做志工是因為是我生病，因為我就一直生病，之後我就變四十五歲，反正我就一直開刀，一直手術，我耳朵這邊也壞了，耳朵手術一次，手術兩次，打一個噴嚏耳朵這邊又破了，又再手術一次。」[C1005-113]連續生病的經驗促成了她的殯葬志工緣。D 則是因為她的心臟問題，讓她對人生感受產生變化：

所以我一向，說實在的，真的也是要靠那種了關，而且要靠那種自信，所以我還算是滿多采多姿的，也是滿有經驗的啦，啊我之前是還沒來做殯葬志工之前，我是在 88 年底，我去家扶中心志工訓練，他是溫媽媽，後來在那邊差不多服務一年多，後來因為身體不是很好，因為心臟病比較，心臟比較有問題，所以我就把家扶那邊的志工暫停，我覺得我的生活實在是只要肯做，只要肯學習，真的會給你一條路走的。

正是因為心臟病痛才讓原本就從事家扶志工的她暫停，一方面是為了身體休養，但是另一方面等身體轉好後，也就改為從事殯葬志工工作，這中間真的有人生態度觀念的改變在影響。E 的生病則是為家庭奉獻所導致的：

以前我嫁到苗栗是以工作、家人為優先，忙的像打陀螺，一個沒有自我的職業婦女。直到自己身體出了狀況得了癌症，才發現自己沒了健康，卻跟死亡越來越接近。[E1005-1]

重病經驗真的與死亡只有一線之隔，這讓 E 開始對人生有了完全不同的看法，同時也埋下她日後發願以殯葬服務造福大眾、服務人群的種子：

雖然終於熬過了心理的低潮與身體的病痛——但是心裡總是罣礙著當時求神拜佛(交換條

件)的事，想去做又無法馬上做的事，例如去醫院或是去需要志工的地方幫忙。因為需要工作無法抽出時間去配合輪班服務，所以就將這個心願一直藏於心中。[E1005-3]

對於病痛經驗的困擾與糾纏，C 與 D 各自都有不同的深刻感受：

對！就不知道，就嘴巴，耳朵壞掉，你如果要打噴嚏，嘴巴不可以捂起來，你一定要大力打出來，因為你嘴巴捂起來得時候他裡面就傷害到了，又破掉了，耳膜是很薄的。後來我又手術一次的時候，醫生和我說：「如果你要打噴嚏，你的嘴巴就要打開」，所以現在不管怎麼打都不會打一個破掉，不過耳朵是壞掉沒有聽到，是換一邊再聽而已。

[C10005-114-115]

阿那時候剛好有一段休息時間，我覺得我朋友就跟我講說，為什麼我覺得你講話都很喘很喘？我說沒有啊？他說你是在走樓梯還是在做什麼？我說沒有啊，阿就是因為朋友的一句話，我就去檢查，如果醫生跟我檢查是我有嚴重的心律不整，那心律不整的時候，他就說要給我治療，阿治療到一個療程以後，他就說，我可能是因為甲狀腺引起的，所以他叫我去看甲狀腺科，阿後來我就是自己這樣慢慢的控制。[D1005-2]

還是 E 說得好，因為自己有過切身的病痛感受與心理的脆弱經驗，才能體會他人也都有需要人幫忙協助的時刻，所以會願意付十時間與心力投入殯葬志工。

我經歷過震驚害怕、怨天尤人、求神拜佛(交換條件-如果我的病好了，就會盡自己的能力去幫助需要幫助的人---)。[E1005-2]

有的時候病痛的加劇所造成的壓力也是一般健康人很難想像的。尤其像 C 在原有病症都還沒有處理好的時候，又得知罹患癌症的消息，真可說是晴天霹靂。

後來我又手術一次的時候，醫生和我說：「如果你要打噴嚏，你的嘴巴就要打開」，所以現在不管怎麼打都不會打一個破掉，不過耳朵是壞掉沒有聽到，是換一邊再聽而已。一邊壞的，這一邊我聽得到啊！…沒有，後來就耳朵也手術嘛！又手術一次，之後最後一次就是，四十九歲又得癌。乳癌，去檢查醫生就說第三期，乳癌第三期。然後就立刻接受，醫生在說的時候你絕對會哭的，你在堅強你在聽到你也是會想說為什麼會是我，不過就是哭一哭，眼淚一擦，好！沒關係，問醫生什麼時候應該動手術，立刻排，我就立刻去接受，就接受化療、電療都接受好了。[C1005-115-121]

C 後來久病成良醫，倒不是說對於病痛的生理原因有多少了解，而是對疾病的心理因素有了許多體會。她說：

那時候生病的時候人家說會得癌的人都是壓力啊！[C1005-131]

對啊！後來我才聽說說，之後我生病的時候才聽人家說，之後我才想說真的是那樣，後來我生病完的時候，我開完刀，化療什麼好的時候，我就再也不壓抑了，我就要生氣的時候我就生氣，要罵我就罵。我後來我知道了啊！知道說這個病是壓抑自己才會裡面生病啊！現在我之後開完刀用好的時候，我不管不會去想到外面的人怎麼看我，我不高興的時候我就生氣。[C1005-143-144]

對啊！我就是不開心，後來我就想說：「不用啊！人家就說不可以壓抑啊！壓抑又會生病，不過你不可以再生病了！後來我就面對說，我不高興就不高興，就把他發洩出來，人家再想什麼我就不會去想怎樣」剛好就是這樣也不錯啦！就生病了嘛！生病那個時候，化療那個時候真的是瘋了，要睡也睡不著，坐立不安啊！[C1005-147]

當疾病惡化到某種程度，人就必須對自己的生活安排做出決定，最主要的就是工作部分。D 就是因為這樣，經歷過好長一段時間的波哲，最後才決心辭掉工作。

其實我也是工作啦，阿就一方面吃藥，阿就是看病，反正被 24 小時的阿，照什麼什麼的我都做過了，那醫生是跟我講說你是嚴重的心律不整，就是說快的時候很快，慢的時候很慢，他說這樣比較危險，他說如果說你心跳都持續很快或者是持續很慢，你都已經適應這種心跳的關係，那就沒關係，但她說我這個，我就，第一個他教我要調適心事，就是放鬆，阿再來就是說甲狀腺我也看，一直持續吃藥，就這樣，他說那個藥不能夠中斷，就一直吃，阿到九十幾年，我工作到 96 年比較嚴重，就是有一次我就是很不舒服，就是醫生看了我就去住院，阿後來又到幾月，反正個步道多久，我又去掛急診了，阿醫生，我不曉得就，等我醒來的時候，我就已經在加護病房裡了，我也不知道到底發生什麼事情，可能是因為心臟引起的，阿後來我就回診，醫生就跟我講說，你有沒有在工作，阿你工作有沒有壓力，他問我，我說工作每一個人工作都有壓力，只是不同的壓力而已，他就建議說，我先暫時把工作辭掉，他說你暫時先把工作辭掉，辭掉以後你把身體調好，你如果要出去工作再出工作，那我這個就在 96 年底，那時候我就聽醫生的建議，我就提前跟我們老闆講，我就差不多提前一個多兩個半月跟他講，跟他說我暫時就先不要做了，老板一直叫我做，我就跟他說不行，醫生叫我說要休息，所以那時候差不多 96 年底暫時把工作辭掉。[D-1005-6]

重病到一個程度會加強無望的感覺，並使這種感覺擴張，由一個特定問題變成個人生活的全不，製造苦惱、喪氣和絕望。由物性傷害或疾病引起的長期疼痛症候群，因這些可悲的惡性循環而惡化和延長，原先存在的心理問題和精神，顯然可能會使這些循環永遠繼續，雖然精神狀況也會由這些循環產生。D 在癌症化療期間就經歷這樣的身心煎熬：

對！都掉光了！掉光就是不敢出門啊！對！就是綁頭巾，不然會冷啊！冬天好冷唉！你在堅強再勇敢再那個，都是在騙人的，你碰到事情你還是會不敢出去啊！
[C1005-122-125]

對啊！我就是不開心，後來我就想說：「不用啊！人家就說不可以壓抑啊！壓抑又會生病，不過你不可以再生病了！後來我就面對說，我不高興就不高興，就把他發洩出來，人家再想什麼我就不會去想怎樣」剛好就是這樣也不錯啦！就生病了嘛！生病那個時候，化療那個時候真的是瘋了，要睡也睡不著，坐立不安啊！就是會要睡也沒有辦法睡，你坐也坐不好，你躺也躺不好。[C1005-149-150]

三、特殊經驗

「你們必須重生」基督說；「你聽見風的響聲，卻不曉得從哪裡來，往哪裡去，煩是從靈生的，也是如此。」不是有誰要人再生，而是人不可避免地要走向再生。為了獲得生命，他必須再生——靠理性意識來生活。理性意識賦予人，就是尾了讓他把自己的生命奉獻理性意識揭示給他的幸福，誰就獲得了真正的生命。生命中的特殊事件往往會對人們造成長遠的影響，而且也往往是人們沒有辦法預料到的：

才會剛好那個師姐有沒有，就說你要不要去殯儀館做志工嗎？好阿！我有跟他說，我們來交換，我要是要助念你也要來助念，他還答應我，他說，我要是叫他他也要來助念，你要是叫我去殯儀館我就去殯儀館，他還答應我，我有跟他講條件。[C1005-220]

對 C 而言，因緣際會加入佛教助念的活動，對她後來成為殯葬志工有很大的影響。助念，為佛教喪葬儀式的一環，素為佛教界所重視，除了能幫助臨終者消除死亡的恐懼外，對於喪慟歷程之輔為作用易存有一定的價值，就如鄭曉江(2004)認為「服叫的生死智慧」對於當代社會之「臨終關懷」有著很重要的啟發與貢獻，而佛教的助念與喪葬等一是能讓王者享有尊嚴，也對其眷屬、親友的哀傷情緒，發揮了「安定」與「撫慰」之功能。她解釋這段經歷時說：

我助念喔？我是九十九年，我助念是九十九年開始助念的，剛好我媽一百年死掉，剛好所以說，說助念也是很好啊！因為你先幫助人，也是先幫助我們自己阿！你去助念是有

幫人家嘛！所以我媽不見的時候，自然人家就會幫助我，來，快，人家哪裡還有再助念，你快打電話去，人家哪裡還有，快點你快去，所以我媽死的時候剛好很好，我們就幫他臨終八個小時，隔天我就幫她排助念，我就排了，每天都排，剛好排一個禮拜滿滿。

[C1005-223]

她因為與人交換的承諾而由助念進入殯葬志工，也是她原先意想不到的：

所以人家，所以說吼，是要先做嘛！所以就會覺得說做志工有的時候是我們先幫助別人，真的是這樣子，你去幫助人家，當你需要的時候，真的有人就會，佛菩薩就會幫助你，有時候你再起煩惱心，一下子，你只要起煩惱心，一下子事情就解決了，就很神奇。

[C1005-230]

對 E 來說，擔任殯葬志工是在自己的生涯發生大轉折之後，在特殊的際遇之下自然發生的：

擔任殯葬志工的緣分，是受 XX 殯葬所長官的邀請下，在幫忙上了殯葬志工的臨終關懷及悲傷輔導專業課程後，受到長官的鼓勵，加上當時了解來殯葬所當志工並沒有時間的限制及排班問題。因為在這個特殊的環境中，最忙的是農民曆上有紅字的日子，只要自己的時間有空可配合志工服務，就可以來幫忙當值服務。[E1005-5]

後來又因為自己把殯葬志工的工作與宗教奉獻的神聖性劃上等號，所以便愛上了這份工作：

我歡喜的踏入這個志工服務工作。因為我遇到一份既神聖特別又沒有時間限制的志工服務工作。為什麼說是「神聖」？--因為這是一份讓自己心中法喜充滿的志業，可以助人又可以回饋社會，何樂而不為呢？！[E1005-6]

綜合而言，這三位研究參與者或者因為從小出生環境不好、家庭際遇破裂，又或者因為嚴重的生病經驗、感慨人生無常，又或者因為自己人生的特殊際遇，而踏入殯葬志工的陣營，這些都不是她們人生預定的計畫，只能說是生命無常的安排，但是她們也因為這一份無常而對人生有了另一層的體悟與付出。



第二節 殯葬服務知能與服務內涵的學習提升

本節將探討殯葬服務知能與服務內涵的學習提升。殯葬志工所挑戰的是一份「特別的」志工工作—“殯葬服務”。殯葬服務是指人們為悼念並安置死者而提供的一系列服務。這一門特殊的服務，所服務的對象是「死者」(往生者)，間接服務的則是仍然在世的家屬。由於生者比死者更難服務，也更需要服務，而殯葬服務的更重要對象仍然是生者。而殯葬服務業之一般目的則在於透過給喪戶提供優質的殯葬服務，從而為他們提供喪的方便，減少由於喪事而造成的悲痛感和不愉快感。是社會精神文明的一個視窗，透過殯葬領域，我們可以看見一個社會的精神風貌，社會風俗和追求傾向，以及人們的心理狀況和思想水準等。在殯葬服務學是研究殯葬服務的性質、規律、社會意義，以及如何為社會提供優質的殯葬服務的一門科學。而在殯葬的社會功能即殯葬的社會必要性，社會意義。殯葬活動是整個社會活動的一部份，在社會功能以滿足社會心理的需求，保護自然環境的需要，社會聯繫的重要，社會教化的需要。在現代，歐美一些國家還將殯葬（以及產房）作為對青少年進行人生教育的場所，帶學生到殯儀館去參觀，鼓勵學生親手觸摸屍體，以此教導人們更加愛惜，善待生命。從殯葬文化就是人們在殯葬的觀念，殯葬的操作和殯葬的實務中所隱藏或寄託的某種「含義」。

分別表達了人們對生命的熱愛，對人生永恆的追求，對孝道的遵循，對先人的報恩心理等。由於殯葬是生者按照自己對人生生命的理解所設計，最終服務物件仍是生者，同而殯葬文化本質上是一種特殊的生存文化。在理解殯葬文化時，主要領悟其中所蘊藏的含義，而提升殯葬文化，也就是將健康的含義，融入到殯葬觀念、殯葬操作和殯葬實物中去。本節內容是從「志工服務的基本內容」、「志工服務的特殊內容」切入，了解殯葬志工服務的內涵，並進一步探討「志工服務內涵的學習提升方式」，來瞭解殯葬服務的知能與內涵。

壹、志工服務的基本內容

對一個人而言，無論是一生怎麼過，他都希望能夠在死亡的時候，有機會得到善終。當生命結束時，要辦怎樣的人生畢業典禮？死亡的議題對國人而言，向來是較隱諱的，

多數人避而不談，對喪葬禮俗亦多是一知半解，當面臨親人過世時，都只能沿襲傳統做法，或因禮俗忘諱，而怯於改變，常常在經歷了一場不恰當的喪禮之後，才警覺人生的告別典禮不該如此。但喪禮無法重來一次，為了能夠圓滿善終，免造成生死遺憾，每個人都該學習正面看待死亡，建立殯葬自主意識，在生前預為規劃身後事，喪葬禮俗亦須順應社會，與時俱進。具備殯葬專業教育師資資格的 E，對於殯葬服務工作的內涵是這樣解說的：

據了解目前台灣各地方殯儀館都會倡導志工力量加入殯葬服務，除了可彌補政府人力之不足，也可為殯葬服務發展出不同之模式與空間，因殯葬服務志工所代表的是「社會公益的力量」，可讓遭逢喪慟之民眾產生信賴，當喪親家屬來到殯儀館，能夠得到來自志工親切的問候與關懷，會令人感到一股溫馨的力量。[E1005-9]

根納普（Arnold Van Gemep）是將喪葬禮俗作為人生儀禮整個過程的一個環節來闡述的。使用「通過儀禮」（Rites of Passpge）一詞概括個人及社會從一種狀況到另一種狀況的轉換過程。生命過程中的通過儀式是為了個人生命的危機時刻而設並與之相伴的，這些生命的動要關口就是指出生、成年、結婚、死亡幾個時刻。這些關鍵時刻必須通過一定的儀式才能安全度過。根納普根據自己的觀察分析將「通過儀式」分為三個主要過程：分離儀式（Rites of Sepatation）即與原始社會關係脫離隔絕的階段；過渡儀式（Rites of Transition），即從一種狀況進入另一種狀況的中間階或曰等待階段；整合儀式（Rites of Incovporation），即與新的社會關係結合為一體的階段。這三個階段在各種人生儀禮中並不是均等分配的，不同的儀式所突出的階段是不同。在分離儀式旨在斷絕死者與原來社會的關係，其儀式性的行動包括：出屍體，焚燒死者的用具、物，及其所有物，清洗裝飾屍體等淨化儀或和各種禁忌。

還有物質性的隔離措施：墓地。對於生者來說，在治喪期間常規的社會生活是停止的，其停頓時間通常將死者的社會地位和生者與死者關係的密切程度而定，在這一特殊期中，許多習俗所規定的禁忌是要求被遵守的。喪禮中的整合儀或同樣有著重要意義，

再如各種族所流傳之各種同之葬法，如懸棺葬、甕葬、樹葬、天葬、水葬、火葬、土葬等，都有其相應之信仰基礎；懸棺葬，或防人和野獸的侵擾，令可以讓祖先在寧靜幽冥的世界中永遠安息。或認為「葬得越高，離天堂越近，升天就越快」；甕葬，或可以特別保護幼童；樹葬，或以為人死後可仍如在世之時遊獵於森林之中；天葬，則認為死屍形體之如皮囊一具，藉由佈施神鷹啄食之完盡而可升天；水葬，則投入大海，葬入魚腹；火葬，有以為可以清除惡魔；土葬，則可以入土為安，回歸塵土之意（林素英，2000）。各種不同葬法之目的均不離讓死者的靈魂能順利升入想像中的天堂或到達彼岸世界，或回歸塵土，入土為安之意。

在殯葬禮儀的進行過程，喪親者亦藉由禮儀中殮、殯、葬、祭等一連串的過程，逐步的真實體會到執親已死亡的事實，從而也逐步的學習調整自己的心態，喪葬禮儀的進行，使死亡的發生，從顯性的生命從此步入隱性的存有。為有形進入無形的門檻，將逝者的客體存在成功的轉換為超越的意識存有（林素英，1997）。即「儀式」本身被期許著神聖的宗教性力量，能改變了一種存在狀態，到達了另一種存在狀態，它具有「標記」的作用，不但讓喪親者認知失落的事實，亦幫助著喪親者將與逝者關係轉型成另一種連結的關係，使在生者日後仍夠藉由祭祀，誦經的方式，繼續與死者存在之「未知世界」溝通。殯葬禮儀基本上蘊含了「引鬼歸陰」靈魂安頓等生死信仰與宗教需求之觀念在內，人們認為人死以後，靈魂仍然存在。必須由活著的人協助死者「靈魂」，引導順利的走到屬於他/她的另一個世界，並且藉此滿足其在另一個世界的生活需要，同時經由儀式之操作，被期許著神聖的宗教性力量，改變一種存在狀態，到達了另一種存在狀態，它是分「標記」的作用，不但讓喪親者能認知失落的事實，亦幫助著喪親與逝者之關係轉成另一種連結的關係，繼續與死者存在之「未知世界」溝通，是而殯葬儀式之本質與宗教需求，所衍生之功態是關係密切的。

目前殯葬志工的服務工作內容除殯葬設施引導(協助喪親家屬熟悉所內各項設施所在位置，如停屍間、小靈堂、解剖室、禮廳、火化場等)及殯葬事宜諮詢之外，同時協助通過儀式的操作完成撫慰喪親家屬的悲傷情緒調適。[E1005-11]

台灣近年來火葬方式已有逐漸流行之趨勢，其理由不外乎用火葬具有方便、衛生、不佔空間，且費用較土葬低廉，奉安寺塔，又有專人管，按時祭拜，日後又可避免撿骨等麻煩，另一方面，佛教大力提倡，世界各國又以火葬為多，因之火葬已成為今後安葬之主要儀式。

火葬方式有兩種，一為遺體出殯後送往火葬，由家屬舉行簡單奠祭儀式後，入空點火。二為遺體先行火化後再行出殯，其靈柩送往火葬並無特別儀式，火化後之靈骨經裝甕後再行土葬或安置於納骨塔內。而殯葬志工就需在過程中擔任協助程序進行順暢的工作，比如：

棺材送到火化場時，教導家屬們最後“呼請往生者下車”。 [E1005-16]

因為之前火化的人是少之又少，二十幾年前，火化人數是少之又少，然後這邊又是鄉下，人又不多，然後一個辦公室就只有我一個人在那。 [A1005-61]

內容喔，就在火化場這裡啊，跟寶祥阿伯一樣都在火化場這邊，就是那個部門。

[B1005-19]

就是棺木來，就是要寫，拿牌子幫他們寫號碼，送單子這樣，阿其餘就是剩下火化場那阿姨他們。 [B1005-20]

埋葬之後，紀念活動中的宴飲，集會起等將群體的成員重新聯繫起來的作用，這種聯繫也將死者包括在內。集體的鏈條由於其成員的喪失遭到破損，整合儀式旨在修復這種毀損，使生者重新結成整體，同時也使死者與他應進入的另一世界的群體結合起來。

貳、志工服務的特殊內容

以提升「殯葬服務」之功能，也參融了不同的宗教觀，而對於亡者的靈魂安頓與自

我的內心安定與喪慟復原有所幫助之外，亦有許多宗教團體大力發起對於「往生者服務」，這不但對於「往生者」之善終作出了無比之貢獻，同時也為喪親者之悲慟有其撫慰之相當功能，比如佛教團體之「助念」，這不但是宗教精神的無私奉獻外，它更是以「生死兩安」為最終的目的之殯葬服務。

一、助念之緣起

以助念之緣起之說法，是來自於阿彌佛四十八願彌陀淨土信仰之內容，是佛教安頓臨終死亡的重要行儀，仍藉由旁人之幫助念佛，並引導發願往生，以達到解脫的一個儀式。研究參與者 C 因為原先有助念的背景，個人對此一活動有特別的投入，因此常常會在擔任殯葬志工的過程當中，或者幫助亡者助念，或者引導勸說喪親家屬幫亡者助念，同時也一直對喪親家屬宣講助念的功德與好處，十分熱心，因此助念成為一項特殊的殯葬志工服務內容。她解說前去為亡者助念的過程與心情：

助念就開始去做志工，然後去殯儀館做志工。沒有，我們都是去家屬他們家裡在他們家，家屬已經躺在那邊了，我們就去念，你怕你不要站那麼前面。不一定，有時候四、五個，有時候沒有人，就師兄他自己一個去而已去的時候，臨終剛去應該毛毛會啊！可是你就不要走那麼前面就好了。你畢竟你剛去也會毛毛啊！可是你就不要站那麼前面你就比較不會了啊！往生很多天或是往生兩天三天這樣，只要有人申請我們就去了，我們那邊是有人打電話說，你可以來幫們念經嘛？我們就過去 [C1005-184-195]

二、助念儀式歷程

為往生者助念的歷程也藉由儀式歷程傳達一種生別，亦即儀式的歷程目的除了為過渡亡者生死之外，生者亦藉由這樣的歷程與亡者告別，也就增加先落事實的體認，而助在助念中不斷傳達的過程，也無形中一直在為建立一種信念，就是與喪親者的感情關連並沒有因死亡而切斷，而助讓亡者，是到佛國淨土那邊過著平安祥和的生活，往生到好地方。她同時也說明助念的道理：(謝雯嬋，2005)

因為你是自己甘願上去的，人家沒勉強你上去，你管人家家屬是怎麼看，不過你也不會覺得怎麼樣。就是自己都遇到說不好的阿！自己有經歷，像我妹妹二十九歲就往生了，我孫子也十八歲就往生了，我老公也死掉啊！反正你自己有那麼多這子。對阿，你也不會，就很自然，就是去人家叫找你一起去助念，心裏面也沒想什麼，就自然時間到人家說要去助念你就去這樣而已啊！難過是會啦！不過人，不知道，我就覺得我很奇葩，我就人要生就要死，因為他死是比較好，是我們比較不好，你要替他高興阿！他解脫了我們還在受苦。對阿！我不會覺得怎樣，我是替他高興說，你怎麼這麼好可以死，我都死不了。[C1005-204-208]

三、助念迴向與情感傳達

迴向在佛儀式佔有很重要的意義，就是將佛教誦經念佛所有有行持的功德，藉由意念的凝聚傳達給迴向對象，是一種心念能量的傳達，喪親者面臨喪親事件的衝擊時，原本熟悉的情感關係被迫割離及受到阻扼，藉由助念歷程持續的迴向，提供情感的能量持續傳達。以殯葬志工服務除了助念，要做供佛貢。(謝雯嬋，2005)

我們有時候，海濤師父都有那些供佛貢啊！供佛貢你知道嗎？那都是渡眾生阿！看不到的眾生阿！就是用，他們用那個，眾生是不是雖然我們看不到，不過有可能外面窗外有很多人在看我們啊！他們吃不阿！我們都會，是他們都會有那個變食真言，讓他們喉嚨打開不會燒，不然他們很燒沒有辦法吃阿！就燒一些東西給他們阿！他們就有辦法吸到，那個藥啊！讓他們眾生比較好阿！煙供，對，煙供藥供！就給他們聞，他們就會吃的很飽，對啊！火供就是，火供煙供都一樣啊！藥供啦！藥供讓他們身體變好，就有藥可以吃，有辦法休息這樣子。因為我們雖然給們供食助念，不過也是幫助了無形的很多嘛！路上也很多無形的，只是我們看不到而已。[C1005-234-240]

助念過程中自己難免心中忐忑，C 會有特定處理方式讓自己心安：

我有和菩薩說，請他不要給我看。我也沒看過，我有跟菩薩說，因為我人很難婆你知道嘛？因為我看到卻沒辦法幫助我心裡會很難過，我有跟菩薩說，菩薩都知道我們什麼人的心嘛！我有跟菩薩說，妳不要讓我看到，你讓我有感應就好了，就真的有感應。

[C1005-241-242]

如果不嚴格遵守規矩，有時就會有一些不好的經驗：

有一次去助念，念一陣子的時候，我去我都會注意看那個死者的照片，後來我就跟他，念完我就跟他們家屬說，你爸爸在笑，不然等一下你去看一下，他們就去看，對！爸在笑！快！快去看，他說真的在笑，就讓我有感應啦！因為我們人不是都很好奇，說不好奇是騙人的，我跟菩薩說你不要給我看，妳讓我感應到就好了，他就真的讓我感應，我就感覺到那個菩薩在笑，死者在笑你知道嗎？他們就真的去看，真的在笑阿！這樣不是給你感應嗎？沒有，我不會去要求很多，我都會說，菩薩拜託你不要給我看，你給我感應就好了！你給我看我也會嚇到這樣不會啦！因為那之前也是好奇心，那是他是要讓你**知道真的有，重點是讓你知道真的有這種東西。真的有阿！**不然你，他躺在那邊你怎麼會知道他在笑，是不是這樣？所以就讓你有感應到，你就會認真去做阿！所以就說，做到。死像很難看還是不會，就臉黑黑的這樣而已，我不會覺得怎麼樣阿！不會啦！就看到。[C1005-243-247]

四、在助念歷程之悲傷療癒

在助念面對家屬悲傷、難過時如何療癒？C說明她的經驗如下：

我們去的時候他們沒有那種現象。我們去念的時候就差不多沒有這樣了，有的有還在，應該沒有，去念的時候就沒這樣了，有也是叫他們不要哭，就叫他們先不要傷心，先唸佛比較要緊。對阿！就是叫他們不要哭啊！哭也是沒有幫助，你哭你越傷心死者他越難

過，你他說你這樣子越傷心他越走不開啊！你就不要哭了。有啦！他會聽啦！因為他怕她難過啊！跟你說你會聽嗎？因為你難過對他來說你都看的到啊！是我們看不到他而已啊！真的是這樣！我們會這樣講。對啊！你哭他更苦阿！所以就說你們先不要哭，要哭沒關係，去比較遠的地方哭，不要讓他……其實也是再裝瘋，他都已經蒙駕了，你再遠他都看的到。[C1005-255-262]

在整個助念儀式歷程中，主要藉由助念人員以不斷念誦佛號，及強調「阿彌陀極樂淨土」之信念，並勸導臨終或往生者簡扼佛法之義理導示，帶領喪親者一同為逝者祈求、念佛，在儀式結束時將所有行持佛號的功德「迴向」給亡者，除了助念人員的協助為喪親者於悲傷中的一種社會支持力量外，藉由「祈求」、「不斷念佛、憶佛」之過程，這種集中心力，相當專注的助念過程，對於心理轉變可能產生之作用，研究者認為可由超個人心理學中的「專注」產生療癒（易之新，胡因夢譯，2003）。

信念加以心像的角度來予輔助了解，對於迴向之觀點則認為可以由能量學的觀點來解釋其對悲傷療癒的作用，甚至助念人員帶領助念儀式的簡易方式，也提供了喪親者一個學習模式。

五、助念志工迴向與情感傳達

在佛教誦經念佛所有有行持的功德，藉由意念的凝聚傳達給迴向對象，是一種心念能量的傳達，當助念者面臨喪親事件的衝擊時，原本熟悉的情感關係，被迫割離及受到阻扼，藉由助念歷程持續的迴向，提供情感的能量，持續傳達以助念志工也迴向福報。（謝雯嬋，2005）

我助念喔？我是九十九年，我助念是九十九年開始助念的，剛好我媽一百年死掉，剛好所以說，說助念也是很好啊！因為你先幫助人，也是先幫助我們自己阿！你去助念是有幫人家嘛！所以我媽不見的時候，自然人家就會幫助我，來，快，人家哪裡還有再助念，你快打電話去，人家哪裡還有，快點你快去，所以我媽死的時候剛好很好，我們就幫他

臨終八個小時，隔天我就幫她排助念，我就排了，每天都排，剛好排一個禮拜滿滿。

[C1005-223]

當家屬受到助念協助而安然度過喪儀過程時，都會心懷感激，因為悲傷情緒有表達出來，有被照顧到，對家屬後續的悲傷療癒十分有幫助：

後來他有來感謝我喔！我在睡覺，有一次我在睡午覺，他就說：「很感謝你，好險有你」，

他就這樣跟我講而已啊！[C1005-226]

參、志工服務內涵的學習方式

依據志願服務法第九條，志工之教育訓練為提升志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理下列教育訓練：

- 一、 基礎訓練：由中央主管機關定之。須接受基礎訓練 12 小時，包括志願服務法規之了解，志願服務發展趨勢釋放，志願服務內涵，志願服務倫理，自我了解及自我肯定，志願服務經驗分享。
- 二、特殊訓練：訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定。殯葬學、殯葬終與後續關懷、殯葬倫理、殯葬衛生學。

105 年 XXX 殯葬管理所志工特殊專業教育訓練計畫，目的是為提升殯葬志願服務工作之量與質，保障受服務者權益，增長志願服務者知能，使其熟稔志願服務內涵，倫理，增進彼此情感交流，爰辦理本項教育訓練課程—殯葬志工特殊訓練。志工們都會把握機會參加訓練充實知能。「這邊殯葬志工有上課阿，上課的時候我都會來啊，它們有安排上課阿。」[B1005-22] 志工們也能體會殯葬所辦理志工教育訓練的用意，D 對此就表示了解。「因為我本身就有基礎訓練、特殊訓練跟幹部訓練，所以看你只要是，因為你要當志工，基礎跟特殊一定要，所以我本身有，所以進來的話那就 ok，阿像我們上次才上過，在職訓練，殯葬所一定會辦，也有上。」[D1005-27]

熟悉殯葬教育訓練的 E 對此說明如下：

目前 XXX 市殯葬所志工培訓課程，是由所方邀請有關殯葬、悲傷輔導相關專業講師及業者來教學，教導較為資淺的志工如何協助家屬，進而能安慰家屬；主要還是關懷陪伴的角色。所內也會辦理生命關懷教育系列講座以教導殯葬新知訓練外，每年會舉辦教育訓練觀摩、參訪國內的相關殯葬設施或產業，以瞭解殯葬處理過程與服務模式，提升志工服務知能。[E1005-10]

對於社會大眾來所謂的專業，必須以結構完整的專業知識為基準，而殯葬志工依循形而上的倫理道德為志工服務執業規範，並透過 XXX 殯葬管理所的約束與提攜，共同追求成長並捍衛其專業性，執業者用比受到尊重擁有一定的社會地位。

就消費者的角度來看，專業是可以完全信賴，足以安心託付，當需求委託專業時，期待專業人員能事先想到他沒想到的，如果客戶也能想到的事則希望專業人員思考的比消費者更快速，更完整。以專業人員來說，必須具備該項職務角色所需的全部能力，因為報酬來自於專門知識和技能，然而因應時代與環境的改變，唯有對自己的工作抱持夢想與榮譽感，不停止努力的腳步，方能在專業領域中尋到個人的立足之地。

自從 XXX 殯葬管理所于民國 102 年 3 月 31 日止公開招募殯葬志工，即從殯葬志工的基礎訓練，由中央主管機關定之，及每年均有舉辦志工特殊專業教育訓練計畫，及每年均有指定的國內殯葬管理所參訪。研究者也很誠心誠意的感謝管理提的用心，使我們這些殯葬志工，能在殯葬服務能趨向專業的境地，為探討其專業服務的內涵，有其重要意義。殯葬服務從事的服務足對亡者與生者、身心、靈的照護，更針對遺骸進行永續性的照護。殯葬服務執行的不單只是告別的儀式，還需發揮人性的關懷與照護。在照護遺骸、安撫家屬，掌握儀式的細節中，確保亡者、家屬、親友與社會真實體會並感受生命意義的張揚。

因此殯葬服務志工的職能中包陪伴走過失落，悲傷，殯葬流程的規劃協調，宣道正確善良風俗，創造亡者另一種形式生命，創造生者對逝者的美好回憶，殯葬活動針對知識，社會資源協尋、生死教育、生命意義的推廣、殯葬服務執行指導。

殯葬志工工作難免開始會遇到一些心理障礙，教育訓練也有助於改善他們遇到的困境。

剛開始做不是怕，就是剛接觸那一剎那會覺得，但是我就是進去有跟他拜一拜，阿就進去，第一次好像覺得就走進去，因為你從來沒接觸到嘛，心理上有一點點，好像是覺得有一點，好像是不太一樣那種感覺，阿後來是不會，我是覺得滿舒服也滿好的啦，就是你心存善念，像是我進去，他那邊有一個，有一個佛祖還什麼的，就去給他拜一拜，阿進去就做我的工作。[D1005-40]

此外，志工的交流學習也是實務成長、知能學習的重要管道：

因為我們也都有和他們出去，和他們志工出去，要怎麼說，交流；對，也是都有參加志工團隊的都有出去外地交流這樣，一些經驗，收一些經驗再回來這。[A1005-8-9]

當知能學習能夠成長，又能從家屬處得到回饋，志工的路就能長久走下去，能夠真正體會到付出的快樂，滿心歡喜，關於這一點E深有體會，她說：

其實從事志工別無所求，雖然每次的服務是短暫的，與家屬是不可能聯絡而往生者也無法出言道謝。但能夠用自己的棉薄之力助人、回饋社會，心中滿是歡心就已足夠了。
[E1005-22]

第三節 真實遇見死亡的觸動與家屬服務

英國人類學家馬林諾夫斯基是各種文化現象研究的功能主義學派代表人物。他認為人類宗教信仰與死亡有著最密切的關係，儀式與信仰乃起自人生的轉機，宗教的集中的對象，大部份是人生的重要事件。這反映了根納普(Van Gennep)的「儀式主義」理論，只是馬林諾夫斯基對儀式信仰進行了社會文化功能的分析罷了。具體的說，馬林諾夫斯基分析人類對死亡的兩重心理，同時揭示儀式和信仰的情感撫慰功能。(死的困惑，生的執著，1994[民 83])

根據上述的理論背景，喪葬過程中的儀式因為具有引導喪親家屬體驗及表達悲傷情緒的功能，不僅反映了治喪期間家屬的悲傷處境，同時也對喪親家屬日後的悲傷具有潛在的療癒功能。因此，殯葬志工雖然只是喪葬過程的輔助角色，但是因為依然參與在治喪過程中，所以也扮演著引導家屬的悲傷支持者角色。本章呈現的文本分析重點就是在於，殯葬志工家屬治喪服務的過程中所提供的具體服務內容，以及真實接觸到死亡後所感受到的觸動經驗。具體分析如下。

壹、治喪期間家屬的悲傷處境

親人的死亡對家屬而言是椎心之痛，在喪葬前舉行的儀式等於是家數與親人最終的道別。喪親家屬在當下應是百感交集，但又必須面對親人已經死亡的事實，因此心理上家雜著悲傷、震驚、不捨、思念之情，身體上亦往往有疲累、倦怠、虛弱之感，此刻的家屬可說是組於極為脆弱的身心存狀態，非常令人同情。中國傳統文學中袁枚的《祭妹文》與韓愈的《祭十二郎文》等，都是描述喪親家屬悲痛的傑出作品。本研究參與者中最具豐富人生閱歷的 E 是這樣描述她在治喪期間所見到的家屬悲傷處境：

在相關服務時讓我印象深刻的，大多是我看到了家屬至深的悲傷失落。記得有一位八十多歲的老爺爺要火化的那天，親友、子孫滿滿的來送他最後一程，當靈車駛進的火化場車棚定位後，家屬呼請老爺爺下車時，有位五十多歲的女性家屬更是哭暈在其他

家屬的身上，此時我趕忙向前的攙扶住她，除先緩和她激動的情緒外，只能在旁邊扮演陪伴與傾聽的人，聽她哭訴著，最疼她的爸爸往生是她的心中的痛—她懷念著爸爸對她的寵愛，她不管身體多麼的不適，拼命的想要跟上法師、棺材後面—在老爸爸要被送入火爐口前的那一刻，她大哭喊著爸爸的名字—大喊「爸爸火來了、趕快跑、趕快跑」。我知道此時我眼眶的淚水很不聽使喚——一直掉下來、一直掉下來。[E1005-15]

這樣令人見之鼻酸掉淚的場景絕不是偶然出現的，事實上這是在殯葬所常常上演於殯葬志工前的生死別離大戲。E 又舉了另外一個例子說明：

另外有一天上午，外面正在下著雨，雖然明知要火化的人數並不是超多（約三十多位），但也不知多家的禮儀公司是否都集中在同一個時間點結束儀式送進火化場，又看同個時辰晉塔。此時的我正忙著在整理核對已送進火化名單—忽然一輛靈車開進了停車棚，我正奇怪怎麼沒有家屬先來等待呼請「大厝」下車的同時，我看到了 XX 系上在禮儀公司打工的一個女學生衝到車旁，幫忙打開了車門，拿出了招魂幡、牽出兩個五—六歲的小孩，男的捧著插著香的神主牌位、女孩捧著往生者遺照，一邊哭喊著「我要找媽媽」、「我要找媽媽——」，我快速跑到小女孩旁邊幫忙扶著相片以防小女孩跌倒受傷，也陪伴這兩個小孩進到可放神主牌位、遺像的暫放處，當然也看到了相片中的人—一個年約三十多歲，臉上掛著病容卻有著淡淡苦笑的女人。同樣的二個小孩在特製的時光隧道火爐口前喊著「媽媽火來了快跑-」、「媽媽火來了快跑-」（禮儀公司的大姊姊教的）。後來才從禮儀公司那邊得知—小孩的母親長期為病痛纏身，加上先生無情的對待—最後以自殺了結自己的生命。我心裡想這女人是個傻子嗎？一對幼小的兒女沒有媽媽的照顧將如何成長？孩子長大後的對母親永遠是模糊的、有陰影的，這一切看在眼裡是何等的痛啊？！[E1005-17]

這種家屬悲傷哀痛的場景，其他的研究參與者也感同身受、時有所見，像是 D 就說：「我這個人是有時候我會看啦，像有些家屬，我看他有的本身就很傷心啦，下來的時候就軟

腳。」，[D1005-29]A 在看到這類悲傷家屬時，都會及時快速的反應提供必要的協助，「也是有阿，通常他們家屬都會幫忙扶他，通常都會幫忙把她扶起來，找個位子阿或者是一些安慰，也是會幫忙安慰，他們家屬也是會。」[A1005-143]死亡其實是人類共同的命運，在此共命的召喚之下，人類最根本的情感皆會因此展現。雖然死亡是一人一家之事，但也是全人類的事，因此雖然是別人家的喪事，但是如果違反公序良俗或是道德規範，也往往會引起旁人的義憤感慨。例如：

有一則社會新聞—在南部有個男大學生因家庭經濟較緊，所以下課後會去打工賺取學費，結果下班途中他與女朋友不幸被喝醉酒的富家子撞傷—女同學骨折獲救，男大學生經緊急送醫後仍無生命跡象—死亡。因為男大學生從小和爺爺住嘉義，所以遺體送回嘉義市殯儀館火化場處理。火化當天男大生的大學同學師長、打工同事都來送他最後一程，喪葬儀式—莊嚴隆重。肇事者—撞傷人的富家子也到奠禮現場，卻仍在挑釁喪親家屬；鬧到最後動用警力維持現場。在男大生送進火爐口後，送行的同學們魚貫走出後，我看到他的女友與同學或同事幾個人，正在花園中涼亭內抽菸大聲說著話，那是我第一次遇到感覺最不好的志工服務。或許我比較保守，當我失去我所愛的人可能會有不同的情緒反應，而女朋友她或許也有許多的悲傷無法說出，藉由如此的行為作為悲傷難過的宣洩。[E1005-18]

這些都是殯葬志工接觸到的真實的家屬悲慟場景，也是殯葬志工在現場真正需要協助的對象，但是身為志工她們就該扮演怎樣的角色？以下便是這方面的描寫與討論。

貳、治喪期間喪儀人員扮演的悲傷支持者角色

在殯葬服務即是喪禮服務是一門應用的學科，主要服務有下列幾項，殯葬儀式、臨終諮詢、悲傷撫慰、後續關懷。而喪禮服務工作內涵，不僅相當多元，喪葬工作的種類也是很繁複。例如喪儀人員的喪葬工作上，以走動式的範圍相當的廣大，服務地點與時間的不同而不同，時間都是相當的急迫，需要立即處理，有時幾乎是要 24 小時全天候

的服務，治喪協調工作雖然是與家屬中的主要治喪者在協調，但是經常會面，臨家屬眾多意見紛歧，以至於影響殯葬的進行方式與安排。其他方面則包括遺體容器的選擇，告別式的進行，會場佈置，保險理賠，救濟申請。另外若是以業者的角度來看，目前台灣地區喪人員的工作範疇便是依照過去業界的主張來規範。

Bowlby (1979) 從其研究中提出依附理論 (Attachment theory)，認為人類天生與他人形成依附關係的需求，如果關係因死亡而造成永遠分離時，會引發個體內在極深的悲傷。所以在生命成長過程中，一方面要學習以愛別人建立關係，另一方面也學習與我們所愛的人分離，以正常的態度面對人生的失落。Hompson & Zimper (1996) 認為失落常存在於生命本身，而失落需要藉悲傷以重建生活，從悲傷到適應的過程中，會經歷哀悼與哀慟的反應。因此，學習悲傷輔導，提升自因應與助人能力，首先需對失落、哀慟、悲傷、哀悼概念有所認識。將儀式定義為一種能夠保留社會秩序的文化機制，藉由這個機制我們得以理解人類存在中一些最為複雜的面向。而儀式為我們生命週期打造模式，為我們混沌的情緒進行建構，為事件提供象徵指引，並給與我們一個意義共享的社會結構。

喪禮一方面提供了這些功能，一方面界定我們的悲傷，並再確認我們的社會聯繫。若要考慮到較為個人化的失落儀式，就必須要考慮到以下三個重點，以符合悲傷者的需求。

- 1、改變哀悼者對自己的感受，當重新設定與死者的依附關係時，自己的感受也跟著改變了。例如身處死者墓地私自獨處的片刻，或在選擇死者紀念物計劃分送給親友時，面對著內在精神或個人歷程，這時強制給與了悲傷者在失去所愛後有一個沉思的機會，想想死者在自己人生中所扮演的角色，儀式對於轉變歷程具有象徵意義，可以反應出一個人因失落而改變了，但同時與死者的關係還是可以保留在一個象徵的形式裡。
- 2、轉化到一個新的社會身份，這個較為「向外」的歷程可以強制亡者與生者都以公開的形式做身份轉換。例如在亡者來說，是從一個活著的團體參與者轉變成精神與團體同在？在生者來說，可能是從妻子變成寡婦的角色。雖然在整體上，

這個社會層面的轉換對團體是很重要的，但並不必然暗指個人內在精神的調適也括於上述轉化歷程形式。

3、與失落做連結，是「切斷關係」的另類形式。比如說：天主的彌撒儀式或猶太教的以思商儀式（Yizkor）可以分別協助該所屬文化環境的生者對者培養起後續連結，像是其中有即興或創作性的儀式（例如分享故事或回憶死者事蹟的習俗），可以協助撫慰生者對亡者的記憶，同時承認死者，繼續影鄉著他們的生活。

再以一些具有此功能的儀式，傑出的悲傷諮商師 Alan Wolfelt 曾表示，喪禮儀式能夠協助我們死亡的事實有所認知，向群眾公開說明死者的生平，讓悲傷在結合文化價值觀的情境中有所表達，使哀悼者獲得支持，對於生與死的信念與看法欣然接受，並且對日後的生活維持連貫且抱持希望。以這些觀點為主 Romanoff 和 Terenzio 將禮儀模式做了變化轉換，並持續修改，考量到用什麼方法來進行失落儀式，以幫助喪慟者面對，以喪悼的挑戰是很有用的。禮儀的象徵可提供機會以表達我們想法和感受，這是言語文字不足以伸張的部份。(Alan D. Wolfelt)

但是落實到人生最後一程具體的場景中，現場的協助者雖然不是專業諮商輔導的人士，但是所作所為確實能起到悲傷支持的作用，因為人在面臨死亡的傷痛時最重要的就是不希望感到孤獨，因此任何溫暖的協助與安慰的言語，都會是喪禮送行場合中最讓喪親家屬感到受用的舉止行為。E 在前面提過的案例中，她認為殯葬志工應該要做的事是：殯葬志工—要努力的方向是協助家屬辦理喪事獲得完整照顧，使死者能安祥且有尊嚴地走過生命最後旅程，也讓家屬能順利地度過死亡所帶來的悲傷期，達到平靜、安寧、生死兩無憾。正因為看得多，生命反而因此有更深的體悟。這如書上所述—除增長了殯葬服務志工們更多的生命體悟與經驗，也是施與受並同成長的服務。[E1005-23]

只要志工能夠用心，不在意民俗中的禁忌，適切的言語與動作表達，便能溫暖親屬的心：

一般人對殯葬場所的印象是陰森的、不乾淨、會卡陰一等等的，但人生不就是走向死

亡嗎?! 只希望自己能在志工服務時能向喪家傳遞溫暖，不論是一個擁抱、陪伴、傾聽的心在生離死別間可以傳達溫情以及正確的殯葬觀念，不是讓殯葬業者漫天喊價及失去殯葬禮俗文化的傳承。[E1005-21]

殯葬志工與一班喪親家屬其實連結有限，多數也並不熟識，在現場的協助純粹是基於對死亡事件是人類共同命運的認同而發出一種助人願心，因此縱然有所感動，也都還是在個人可以控制的範圍之內。但是有時在殯葬所難免會遇到轟動社會的新聞事件主角的最後一程，此時殯葬志工的感受就會更為切身，所有的協助過程感覺起來更有醫護人員「視病猶親」的味道，也就是說那個過程感覺起來就像是在辦理自己親人的後事一樣「如喪考妣」。比如像是前不久發生的北劫殺人事件受難主角之一的告別式便是。

臺北捷運隨機殺人事件中無辜受害者-孝子張正翰，因到台北面試求職，沒想到會遇上死劫。因為外公家住嘉義民雄，所以在家中完成告別奠禮後送至殯葬所火化場火化。當迎接祂到火化場內，看著年輕的遺像，想著他是家人心中那個用功、乖巧懂事又有大好前程的年輕人，卻因一個想藉由死刑來自殺的生病大學生，在短短的時間內而消失殆盡。我送上最誠摯的鞠躬，祈佑 逝者安息、一路好走，受難家屬能走過哀痛。此時我心中哀悼著、憎恨這樣的事發生！社會真的生病了嗎？ [E1005-19]

一個最誠摯的鞠躬在現場根本是微不足道的動作，未必會引起家屬的注意，而內心的祈佑與哀悼更不容易外顯讓人感知，但是在此送行的場合，情感真正融入這場送行生死劇碼的人，他們的目的不是讓人看見，而是透過儀式進行真正的哀悼，也只有能真正進入哀悼者傷慟經驗的人，才是最好的陪伴者、支持者與送行者。

殯葬志工以殯葬服務所應用的學主要服務面如：殯葬儀式、臨終諮詢、悲傷撫慰、後續關懷，在喪葬工作要以走動式，有時幾乎是要 24 小時服地點與時間的不同而不同，時間都是相當的急迫需要立即處理，最主要的生者，能在往生者在治喪期間，以達到「死亡的尊嚴與生命尊嚴」。

每個人都希望生命的最後能善終，不僅能安享天年，自然死亡，而且身後事能妥善處理，了無遺憾。一個人要死得有尊嚴，又能按照自己的心願來辦理後事，就必須生前預為規劃，藉由預立遺囑以表達對醫療，財產與喪禮等的意願，有助於尊嚴死亡與殯葬自主的實現。在規劃人生畢業典禮—喪禮流程，大致可歸納為卒、殮、殯、葬、祭 5 個程序，在進入喪禮流程之前，家屬可能會先經歷臨終關懷陪伴，與將逝的親人共渡生命最後時光。

根據死亡從發生到遺體處理完的殯葬標準流程，喪家的哀傷在每個階段其實都需要被照顧，但是一般來講，殯葬志工能夠協助搬演悲傷支持角色的階段只在於殯、葬、祭三個階段，如下圖：(現代國民喪禮，內政部，2012)



此時應珍惜互重機會，表達心意並執行醫屬，以實踐尊嚴死亡，當親人過世時，道要是執行亡者的遺囑；其次是將遺體妥當安置並設立靈堂，接著進行治喪規劃與合別前的準備，入殮移柩以及舉行家公奠禮，和出殯行和程；再來是對遺體處理的最後一步，可以是入土安葬，火化進塔或環保自然葬。最後以後續的祭祀之禮，來安頓亡

者靈魂，使亡者與家屬的身心靈都得到適當的安頓，對於亡者，要讓每一個人都可以圓滿走完他/她們的最後一程。對於生者，要讓每一個人都可以圓滿送走他/她們的親人。

這些時段家屬的悲傷情緒，可以有各式各樣的方式獲得同理與支持，並不會有特定限制的方式，主要還是因時因地因殯葬志工個人的特殊能力而有不同。比如 C 因為有長期助念的背景，也很喜歡引導他人念佛、幫助他人念佛，因此助念便成為她很重要的悲傷支持方式。她說明助念的意義是臨終時刻的一種助人方式：

臨終的時候是念佛號，因為有時候去臨終嘛！有時候去助念，助念的時候是念阿彌陀經和心經還有往生咒、大悲咒，助念是這樣子，如果臨終是念佛號而已，因為臨終我也已經看過了。[C1005-186]

但是治喪期間家屬的需求有時就很瑣屑，D 就很能因地制宜、因時制宜的做出相應支持舉動：

我這個人是有時候我會看啦，像有些家屬，我看他有的本身就很傷心啦，下來的時候就軟腳，軟腳的時候又好像，我看了就一直流眼淚，阿我所以我就想說把她扶到座位上去，就是有時候就拿個面紙給他，阿要不然就是拿一杯水給他，其實他不是限制於說，其實來殯葬業服務不是局限於說，幫忙推幫忙做什麼，而是你隨時看家屬有什麼需要，或是殯葬業者有沒有什麼需要，你就去做就 ok 了，像我們比如沒什麼事就是來安排寫號碼，幫忙推嘛，或是引導家屬下車，阿站在哪一邊，阿他們進去的時候，因為你知道說，就讓他站在那個大體後面，阿怎麼走就是引導他，或是有些人來，家屬來要找地方不好找到，那都會問，因為我們穿志工，就會問怎麼去去哪裡？有時候我就會帶他們過去，阿有時候，像我們這邊也沒有什麼可以忙的，阿有家屬想要買東西，但沒有零錢，那沒有零錢，有時候因為我們在這工作，有時候不方便，阿他去換又換不到，我說不然我有零錢嘛，我車上我去拿零錢來換給他，所以這也是一種服務，

不是局限於說，喔~你再推阿再幫忙，看家屬需求以及殯葬所他要你做什麼，你就配合這樣子。[D1005-29]

A 也同意這樣的觀點，她的做法是由淺入深，由身體的關心在進入到家屬心理平安的關切：「嗯... 幫他們比如說推棺木火化這樣，或是服務家屬。」或是倒一些茶給他們喝阿，之類的。」「對阿，讓他先喝一下，心先定下來，然後就跟他說一些安慰的話」「我是怎麼安慰他們喔，這是人生必經過的過程，阿所以是就這樣啊，就是有來就有去，就是要以我們本身為重，既然往生了，我們就要照顧我們，把我們自己照顧好。」[A1005-14-18]

對，這種，這種氣氛啦，他們會有忌諱，啊我是不會啦，我就是心存我對往生者尊敬，對對，阿對家屬我們就給予關懷，其實這很 ok 啦。[D1005-34]

第四節 志工服務前後生死觀的轉變

參加殯葬志工服務原本並不是各個研究參與者計畫中的事。從事前的觀點看，這發生得很意外、很突然，但是從事後的觀點看，卻又好像發生的很自然。其中的原因可能很多，但是主要是因為參與殯葬志工服務工作，可以說很大程度上改變了她們的世界觀與生死觀。雖然說不見得人人怕死，但是只有真正接近死亡我們才能對死亡引發的人類情緒與需求有第一手的了解，也才能重新看待生命的價值與意義。這一點是毫無疑問的，也是各個研究參與者表達出在自身發生的變化。

整體來說，A 與 B 加入殯葬志工的原因與職業生涯主軸有關，所以在世界觀與生死觀方面的變化較不明顯。A 的變化主要是表現在對世間財富的淡泊上，因為從事殯葬業而後能夠擔任殯葬志工，就是來自生死的啟發，願意多做些善事。B 因為年齡最輕，還沒有經歷世事的歷練，表面上看來，她的變化是最少的一位，但是因為她設定要投入社工的行列，在殯葬所的服務經驗，對她帶來的主要不是死亡的減敏感，因為她本身就是在這樣的家庭背景中成長。對她影響最大反而是堅定她那顆助人的心，有利於她日後投入的工作場域。

至於 C、D、E 三人，因為本身就是人生遭逢巨變與苦難，對於人事物均有相當的敏感度，因此殯葬所的服務經驗就是她們很好的人生學習場域，從日常接觸服務的對象中，能夠不斷的學習成長，因此她們的世界觀與生死觀均發生了巨大的變化，其中有許多是值得大家借鏡發人深省的。

以下就透過訪談文本抽繹，以 1.加入殯葬志工服務之前的世界觀與生死觀，2.加入後個人的改變，以及 3.加入後對人生整體看法的改變，三個部分來描述五位參與者的生死觀。

壹、加入殯葬志工服務之前的世界觀與生死觀

世界觀一詞雖然出現于近代，但是世界觀的現實存在與人類思想同齡。孔德創立的人道是當代世界觀的榜樣，這種世界觀”把知識和行為結合在一起，二者共同組成一種人生觀”。世界觀仍然是人們無法逃避的一種現實，它植根于人類基本結構，因為人

然必須思考這個世界，在這個世界上生活。因此，無論在什麼地方，我們都能看到，人們正在努力地探求一種能夠包羅萬象的觀點，一把不同的事物組合或理解為一個整體。為解釋人生的目的以及其他各個方面，把宇宙萬物統一為一個有序的整體。

以”世界觀”及其”人生觀”概念在他的哲學思想和個人生活中發揮了關鍵的作用，尤其人生觀的概念，已探入存在主義思想的底層，每個人都應該理解他自己，理解他的”前提”和”結論”局限和自由，人生觀強調個人的義務和重要性，每個人必須親自回答生命的意義問題。時代精神不能給他任何暗示—它很願意替他回答這一問題。另一方面，人生觀是一種生命哲學，注重人生觀及其內涵，不再是與生活隔絕的純粹思想，而是對人生經驗的意義反思，是這種反思連貫而清楚的表述。人生觀不是這種新哲學的唯一特徵，相反在人們探討智慧的過程中，它發揮著核心作用，取代了哲學原來的地位。(世界觀的歷史，胡自信譯，2006)

在人生的意義在於發現真理，人們能把生命獻給它，對於這些人來說，他們所尋找的應該是一種人生觀，再從世界觀以一種個人主觀的態度，對宇宙的總體性回應，這種回應可能以理智為出發點，也可能以情感或行動為出發點，以個人或集體用來理解世界的「殯葬志工服務」一個概念。

綜合而言，在尚未從事殯葬志工的工作前，除了 B 因為年紀輕尚在就學之外，各個參與者在各自的生活世界裡，都已飽經憂患以及生活的歷練，所以都存有行善或分享的觀念。前面提過 A 從殯葬職場退休加入志工行列的動機就是「做一些善事阿，基一些功德阿」[A1005-6]。C 懷抱的的想法則是分享。她說：「只要快樂跟人家分享就好，痛苦幹嘛要跟人家分享？然後我同事看到我在笑而已就說：「原來你很好相處，我們還以為你很難相處，你怎麼這樣，你很好相處，不過你都不笑」我就回說：「是喔？你說那些要幹什麼？」[C1005-86]從事志工的工作主要就在分享，因此可以讓她感到輕鬆自在，笑口常開。D 原本生活多采多姿，但是因為身體的病痛，而開始感到人生無常。「我也可以算是單親家庭，啊我本身也是單親，所以我一向，說實在的，真的也是要靠那種了關，而且要靠那種自信，所以我還算是滿多采多姿的，也是滿有經驗的啦，啊我之前是還沒來做殯葬志工之前，…因為身體不是很好，因為心臟病比較，

心臟比較有問題，所以我就把家扶那邊的志工暫停，我覺得我的生活實在是只要肯做，只要肯學習，真的會給你一條路走的。」[D1005-1] 後來開的這條路就是殯葬志工，她覺得能夠有這條路可走是因為她「心存善念」.[D1005-17]E 的情況是職業家庭蠟燭兩頭燒，把自己搞得十分淒慘。「以前我嫁到苗栗是以工作、家人為優先，忙的像打陀螺，一個沒有自我的職業婦女。直到自己身體出了狀況得了癌症，才發現自己沒了健康，卻跟死亡越來越接近。」[E1005-1]她也因此發出助人善念：「我經歷過震驚害怕、怨天尤人、求神拜佛(交換條件-如果我的病好了，就會盡自己的能力去幫助需要幫助的人---)」。[E1005-2]換句話說，她是用自己的生命體驗換得了行善助人的動機。所以整體而言，四位研究參與者或者因行業關係接觸到死亡，要不然就是因為自身病痛而接近死亡，比起一般人而言，是比較具備無常的生命觀，也比較具有行善的道德意念。

一般而言，任何人都將面對四類死亡的現象：一是世上不相識者死亡。我們在生活的過程中，常常會遇上各式各樣的喪事：停柩、弔唁、靈堂、途葬、祭祀等等，它們往往提醒我們死亡的存在。二是親人之死。如果說不相識之死還難以給我們強烈印象的話，那麼，親屬的亡必定使我們烙上了永不磨滅的濃厚的死亡意識。比如當我們看到父母被推進焚屍爐時，就會產生出一種刻骨銘心的死亡恐懼，前面已無任何可與死亡相隔離的人了，下一個便是我。所以，親人之死會給人們造成極強烈的心理震撼，並在腦海中嵌上深深的死亡恐懼，甚至演變為一種心理病態。第三則是自我之死，第四則是朋友之死。人有生便有死，無論你是自覺還是不自覺，害怕還是不害怕，終有一天人將走到生命的結束，從生機勃勃，活力無限的人轉瞬間成為僵直的，無活力的屍體，並連腐爛消。(曾煥堂、胡文郁、陳芳玲編著，2008)而以上四類死亡現象，在生命禮儀上，以喪儀人員來完成殯葬服務，「殯葬志工」面對自己轉變命運的第二人生，以抱著「捨我其誰」的熱情，來挑戰這份「特別的」志工工作「殯葬服務」。

以上情況表明，在殯葬服務的「殯葬志工」，都應該也必須在求「生」的過程中，沉思一下死亡的問題，對有關死亡的方面作一觀念上的了解，並從中建構出合理的死亡觀與死亡智慧，從而一方面可對臨終者及親屬進行必要的心理及觀念的輔導，減輕其死亡的焦慮和恐懼，平息人們過度的死亡哀傷，提升最後時光的生活品質；同時也

可以自我進行必要的死亡教育，提升自我抵禦死亡恐懼的能力，達到超越死亡的境界。以合意生死觀的核心是以四個字的觀念「生死互滲」，以浮面上看，人之「生」與「死」的確完全不同，判然兩份，但深入一步思索，則會發現「死」並非出現人生命的終點，處於人生過程的最末尾，而是滲透於人生的整個過程之中的，也就是說「死」包蘊「生」則意味者「新生」，所以「死」也可說蘊著「生」，這即所謂的「生死互滲」。

貳、加入後的個人改變

每個人都應該理解他自己，理解他的”前提”和”結論”，局限和自由，人生觀強調個人的這種義務和重要性，他想改變人們”看待”世界的方式，我想把這幅圖畫擇在你面前，如果你接受它，你就會以不同的方式看待事物，就是說，你就會拿它與這些圖畫進行比較，于是我改變了看待事務的方。要想通過世界概念來理解生命的意義，我們就必須先承認”生命是任何世界觀的最終基礎”。生命不是指每一個人的生命，而是指它的客觀顯現，生命在任何地方都會表現出一些”共性或共同特徵”，人皆有之。舉例來說，命運終落直至死亡，乃人生的要素，它們決定著生命的意義和重要性，有哲學思想的人，會把生命看作一個「謎」，因為生命中到處都是限制、矛盾、變化。死亡的確定性，自然過程的冷酷無情，萬物皆變的總體趨勢，以及其他許多因素，一直在呼喚歷史上的偉大心智去解答這些高深莫測的問題，世界觀的目的是，努力破解”生命之謎”。

從紛然萬象的經驗中，人們必然會形成對待人生和世界的不同態度，最後會出現普遍的態度或心態。雖然新的經驗肯定會使這些態度發生某些變化，但是不同的人肯定會根據自己性情而堅持某些看法。不同的人生態度一有的強調享受，有的強調安全，有的強調宗教，有的強調無用，如此等等。可以歸納為兩大類：樂觀主義和悲觀主義。這些大的”生命情態”塑造了各種世界觀，并賦予它們思想，但安們有的細微差別，對待世界的態度，以及樂觀主義或悲觀主義的情緒，能夠表現一個人的性格，這是世界觀形成過程的一個基本規律。(胡自信譯，2006)

一旦進入殯葬志工的環境後，日積月累的服務經驗，開始會慢慢改變他們的想法

跟看法。A 說：「我發現有有滿不錯的收穫，因為我們從來沒有，要怎麼說，因為我們以前都沒有做這種工作，阿我們現在有這個機會可以接觸，我也覺得說，感覺我們也是很幸福，我們就是有這幸福，才能有辦法來幫別人做。」[A1005-101]他開始有一種助人後的幸福感。但是，以前只賣寶塔，現在擔任殯葬志工後，接近死亡也帶來了前所未有的挑戰。「對阿，但是其實說真的，接觸真正第一線的大體，我到目前還是有一點寒寒的，說真的啦，因為我們從來沒有這樣子啦」[A1005-103]C 先前的人生坎坷，但是她盡量讓自己保持樂觀，她說：「對啊！當然有啊，因為有的人就不喜歡我，他是不知道，我也不一定要讓你喜歡，可是我的心裡沒有生病了，因為我在生病的時候，因為我四十九歲沒死去。」[C1005-147]她也絕不壓抑自己：「後來我想說不可以這樣子啊！你壓抑自己，你不高興都放在心裡，不過你雖然表面說笑笑笑，不過你裡面會生病啊！所以你不可以讓他在生病了啊！」[C1005-148]

原本就經歷人生滄桑的 D，在進入殯葬志工的行列後體驗更多、感觸更深，對生死的眼光更為豁達，她對此解釋說：

因為我覺得人都會走這一條路，只是早晚而已，而且那個棺木裡面，裝的並不是一些長者，你有時突發事件也會有，對不對，所以說這個有感觸，我也是覺得這是人必走的，我也不排斥，我也跟小孩子說，我以後如果往生，就也不要告別式，什麼都不要，我說如果可以樹葬，就樹葬，如果不能樹葬，你就放在 XXX 殯儀館就 ok 了，阿我的朋友你也不用通知，如果說有人找的話，等我往生以後再跟他說，我就是跟他說，就是盡速，也不說等什麼什麼，我是認為可以火化就火化，火化後就樹葬，樹葬步行你就放在殯葬館管理所。[D1005-62]

她因此學習試著去接受：「有時候人說往往怎樣，那也很難說對不對，阿所以這條路是必走的，你就去接受。」[D1005-63]

生命及家庭皆發生劇變的 E，進入殯葬所服務之後對生死的感觸尤其深刻，她從中

體會到要把人生看得有限才能活出無限，如果人有死亡當鏡子，時時提醒自己，才能充分的活出當下的潛能，這是她深刻的體悟：

「如果還有明天，你想怎樣裝扮你的臉？」---「如果沒有明天，要怎麼說再見？」，這是數年前歌手-薛岳最後瀕臨死亡的心情寫照。我反覆地想著~如果真的還能夠有明天，是否能把事情都做完，是否一切也將雲消煙散，那真的真的--如果沒有了明天呢---?若當得知自己時日不多時，就要離開了，我最想做的事，又是什麼呢？最終的人生要遺憾、還是要發光發熱呢？或許每個人經營人生的方式不同，有人一生默默無聞與草木同朽，有人損人利己遺臭萬年，更有人造福人群獲得萬代瞻仰，不同的經營方式，當然結果就是不一樣。有人說~生命是上天賞賜的禮物，但不要以為來日方長，因為「死亡」更操控在上天的手裡。[E1005-24]

她對個人生死的體悟甚至從生死學及佛法的學習中提升到另一層高度，也就是看見了個人與大宇宙循環的關係。

在研究所的求學中有幸學習到如何正向的看待「生」與「死」。對生、死的看法，儒家與佛法是有層次上的差別。儒家孔子所說：「未知生，焉知死」是希望我們去參究自己生從何來？但以佛法上來說，就是要我們「了生死」。儒家對生死的看法，就像我們在世間上，為國家社會盡心，雖死猶生，即使是死，但精神長存。如：歷史上的岳飛與秦檜，岳飛留芳千古~忠孝精神永遠長存，秦檜則遺臭萬年。在佛法來講，另外有更進一層，即認為生也是苦、死也是苦，所以要「了生死」。人在世間上建功立德，有功德、也是有福報，可是我們人還有過去、現在、未來，雖建功立德，也有了福報，但人天的福報是會享完了，最後還是受六道輪迴。我們人一開始就是生，這一生不論是做什麼事業—士、農、工、商、學----，到最後還是要死，死是苦，生也是苦，從開始一直到最後，人生都是一個「苦」字。生苦、老苦、病苦、死苦、求不得苦、愛別離苦、怨憎會苦、五陰熾盛苦--佛法告訴我們「了生死」，生死就是自己

的煩惱。當我們起心動念就是因，果報現前了，逃也逃不了，如何去了？人就必須要面對現實，到死的時候，死亡一現前，誰也逃避不了。[E1005-25]

在死亡無法避免的前提下，究竟應該怎樣面對人生的有限及種種的問題呢？E認為說：

每一個人都害怕死亡，但不幸的是，每一個人都要面對死亡。對於自己無法完成過去想做的事而感到懊悔，現在即使要做，可是在沒有明天、也沒辦法說再見的情形下，當然是懷著哀傷和遺憾而去。經常有人說，生存太艱難，活得太累，整天為生計發愁，如此種種，好像人只要活著，就得面臨一大堆問題，結果不堪被現實面折磨的人，接而用自殺行為來結束自己的生命。有人說，人生就好像漫漫長夜中的一點燭光，所能知道的只是那被漫無邊際的黑暗所襯映出來的些許光亮而已，而光亮它所及的範圍又是有限的。俗話說，死是人生之大限，人生正是因為死而被限制成了一個不可逆轉的短暫旅程。只是這個旅程，有的人時間長、有的時間短，甚至是來不及出生的小嬰兒。[E1005-26]

這樣的轉變可以說是非常巨大的，因為她曾經面對死亡焦慮不堪，不知道如何處理自身的死亡與身後事：

被醫生陸續判定有二個癌症的我-曾對人生感到恐懼與害怕，但「生死」又是難以迴避的難題，當時我的內心是倍受折磨、焦慮的、煎熬的。因為疾病所帶來的痛苦與面對死亡的恐懼，不但生病的人受苦，家人們身心上的煎熬，也絕不輸於病患本人。病人感受到身體逐漸的衰退、痛苦逐漸的增加；家屬則意識到將面臨喪失親人的悲慟，而最後往往是家人在看盡病人所受的折磨後，讓病人抱憾而終，自己也可能過於哀傷，久久不能釋懷。[E1005-27]

回想在生病的期間裡，我不斷的在伊麗莎白·庫伯勒·羅斯(Elisabeth Kubler-Ross) 博士的「哀傷五階段」(Five Stages of Grief) -否認、憤怒、討價還價、抑鬱、接受的狀況中不斷的輪迴著。當時只覺得為什麼是我，我還年輕我的孩子還小、我要看到他們長大、成家、立業與生子-----、到底我是多麼的無惡不作的人？而需要受老天爺的懲罰，揹負著兩個癌症。我不管對人、對事、對物、心裡都充滿了怨懟，甚至對孩子也抱著一份我不會讓別人欺負你們，若我真的死了，也要一起將他們帶離人世間的狠心。那時的我更害怕談論到死亡，因為沒有人可以告訴我--知道「死」是怎麼一回事，包括死亡過程、死亡經驗、死後世界、我自己的喪葬處理等等。[E1005-28]

正是因為生死學的求學經歷，以及同步來到殯葬所的服務經驗，讓她對生命與死亡有了截然不同的體驗，於是對自己的臨終、死亡與身後事也都有了安排，這不能說不是來到殯葬服務工作後得到的重大收穫。

參、加入後對人生整體看法的改變

據說，有哲學思想的人，會把生命看作一個”謎”。因為生命中到處都是限制、矛盾。死亡的偉大就在於，心智會去解答這些高深莫測的問題，以世界觀的目的是努力破解”生命之謎”。為了強調人類的偉大，以最廣的視野，心智從某一哲學的角度，把所有的事物當作一個整體來看，以世界觀「把知識和行為結合在一起，二者共同組成一種人生觀」，從世界的成因究竟是什麼？問題的答案深藏于人性及其天生的思維能力和行為能力之中。

研究者本身處在中年步入老年的人生階段，開始進入以生、病、老、死為研究主題的生死所學習進修。此一階段正當處於青春兒女與年邁父母之間的一代，上下兩代都需要幫助，在這樣雙重壓力的生活中，一方面達到自己職涯的成就與尖端，一方面也可能會導致中年危機。而研究者曾經一度因為職業傷害，在家庭、事業、健康方面都遭遇重大衝擊，人生幾乎快要歸零，甚至必須面對個體終將死亡的事實，於是開始想要研究人生哲學。又於此時加入殯葬志工行列，看到一群與自己有類似生命背景經

驗的夥伴，因此興起了解探索她們的人生經驗與想法的念頭。

在經歷一段殯葬志工服務的經歷後，研究參與者們對於人生的整體看法也開始有了轉變。從理論上，人心不會滿足于零打碎敲的知識，它總要根據自己所理解的實在來尋求完整性，心智希望完整地把握宇宙，於是，它將各種事實，規律，概括以及對終終問題回答統一起來，形成不同的世界觀。不可知論者拒絕為宇宙下定義，但是即使在這種態度背後，也隱藏著一種具有統一作用的實在論，或無意識的形而上。實際上，人類是由於內心的驅動，才去尋找「為什麼，從哪裡來，到哪裡去」等人生問題的答案。世界觀產生於心智對某種基本結構的探求，這種基本結構可以指導人們在這個世界上的生活，幫助他們回答人生的根本問題。不可知論者和自然主義者對這種探求的反應，終將表現為虛無主義，或者否認傳統道德義務和社會責任的基礎。儘管如此，世界觀仍然人們無法逃避一種現實，它植根於人類的基本結構，因為人類必須思考這個世界，在這個世界上生活。像是 C 的生活觀與世界觀就有蠻大的改變。她說：

你說的是對人生觀是看得比較透啦！因為你死人看多了，你就會覺得或許明天就是你了，不一定是，我有的時候這樣講什麼，今天才在笑而已，什麼！居然死掉了，真的還假的！對啦！真的啦！死掉了，每天都在說這些也不會死，好，你不要再說了，你不會那麼快死。[C1005-302]

為解釋人生的目的以及其他各個方面，把宇宙萬物統一為一個有序的整體，以自己獨特的解釋事物的方式，有自己看待和理解現存的自然秩序和道德秩序的方式，有自己所理解的世界的目的。把自然世界和道德世界統一在最高的邏輯層面，它所包含著一種「世界觀」。包羅萬象的世界觀，它把物質世界和靈性世界理解為一個有序的整體。好比每一種植物都有自己的根，一種原則總是潛藏於生活各個方面 這些原則相互聯系，以一個基本原則為共同的根基，在此基礎上，我們系統地合乎邏輯地建立起具有指導作用的思想觀念的整個體系，這個思想觀念的體系就是我們的人生觀和世界觀，它牢固地建立在自己的原則上，具有前後的完美結構，只有樹立自己的人生觀和

世界觀，把它們同樣牢固地建立在你們的原則上，賦予它們同樣清晰和令人矚目的邏輯連貫性，你們才能成功保護自己的宮殿。C 認為每個人其實都會有他的人生看法，只是在於是否會去實踐，而殯葬志工就是她個人的實踐方式，她說：

其實也不是這樣子啦！很多人，其實有很多人都不知道世間的苦啦！只是有人他不去做而已啦！應該是大家都會了解說世間的苦，不過人畢竟是顧自己的比較多啦！幫助人的也是很多啊！[C1005-303]

所謂”生命體驗”，以所有正確的世界觀都是一種直觀，都是來自人生的體驗。生命是一個需要破解的謎，匆匆一某張面孔，們就想揣測靈魂的模樣，同理，生命的神秘表情也在呼喚深入人的研究。試圖理解生命奧秘的那些好學深思者，總會全神貫注於宇宙人生的重大問題。生命之謎以同樣神秘的表情，注視著人類的各個時代，我們能看到它的某些特徵，切看不到它背後的個靈魂。生命之謎是與世界之謎緊密相連，與如下問題緊密相連：我讓在這個世界上做什麼？我為什麼會出現在這個世界虎？我的生命將如何終結？我從哪裡來？我什麼會活在這個世界上？我將如何生活？這是所有問題當中最普遍的一個問題，也是與我關係最密切的一個問題，詩人、先知和思想家，都在尋找這個問題的答案。

以前在進入殯葬服務之前，雖然因為失婚及罹癌經驗已對生死有所體悟，但總是還沒能真正安頓身心，直到在殯葬所工作看盡親人喪慟的悲傷困境，那種因為他人受苦而自己可以幫助的過程，原來緊繃的身心似乎放鬆了下來。她說明改變後的想法如下：

以前總認為自己不夠好、沒有價值。經過了大病後澈底的改變自己的想法，大病前總以為還年輕可以多玩幾年，有何計劃可等待以後再說，生病後卻常省思父母恩深如何回報，如何做個多給孩子、丈夫愛與溫暖的母親/妻子，直到後來又遇到婚姻伴侶的背叛，我覺醒、開竅了—我不再拒談或害怕—「死亡」。就死亡這件事，它對我來說就像

是一種休息、脫離肉體的限制、回到佛祖菩薩的懷抱、一切重新來過的感覺，至少這是目前我所相信的。然而，我會跟孩子自然地談起我的身後事該是如何的處理！或許面對自己的死亡和面對別人的死亡是兩件不一樣的事，一個是面對未知，一個是面對失去，兩者我都不確定，當我真的面對時會有如何的反應。但是在經過這段在火葬場做志工服務工作後-領略了以全新的角度去看生命，會珍惜自己所擁有的東西，不奢望不可能得到的東西，凡事感恩。因為人生只有一次，不能後悔，也不可能重來。

[E1005-29]

人的生命大多是以疑問的形式展開的，詩人，哲學家和先知都很關注人類世界上的起源、行為、目的、死亡，尤其是他們的命運。按照生命的本來面貌來理解生命，這當今人類目標。理解生命的任務是生命體驗，情感和思想的統一體，這個統一體認是在不斷地更新”，簡言之，世界觀起源於人類精神存在的整體，從理智的角度看，它起源於對實在的認識，從情感的角度看，它起源於對生命的評價，從意志的角度看，它起源於意志的主動選擇。人類的經驗生生不息，變化萬千。古往今來，人類經過艱難而痛苦的努力，發揮他們的天賦才智，建立了他們人生觀。(胡自信譯，2006)

E 從殯葬服務的過程中反思，漸漸得到心靈的平安，似乎也已經為自己找到人生不會白活的一把鑰匙。

在這豐衣足食又高度享受的時代裡，每個人好像需要的不再是外在物質的滿足，而是內在心靈的自主與平安，希望擺脫環境影響與人情束縛，無情緒的起伏與思想的迷惑，不會像無頭蒼蠅般盲目的過生活，而是生活在一個無牽掛自由自在的心境當中。這或許就是「解脫」，這就是人們長久以來夢寐以求的理想生活，更是千古以來千千萬萬人，願意拋家捨業捨棄一切，千里訪名師，萬里求口訣，一心追求的目標。因為解脫者的人生，才是不受聲色迷惑的人生，也是平安、喜樂的人生！只有解脫者的人生，才有隨遇而安、自得其樂，無一切顛倒夢想的人生，是真實而有意義、有價值的人生，如此的人生才不會空過，如此的人生不會白忙一場。[E1005-30]

如果說 E 的人生觀代表的是，融合生死學術及生死場域實際服務經驗得出的產物，看起來讓人有點覺得高深的話，那麼其他幾位單從殯葬服務經驗的出的看法就比較和藹可親，但是也同樣具有哲理的意涵。例如，A 說：「對阿，我也不要，說真的我閒不下來，一定要找事做。」[A1005-214]這顯然代表的是一種實作的人生哲學。C 的體會與看法稍微複雜些，她說：

所以就是說，後來因為我們很難婆就會覺得說，只要做得到我們就去做，去幫助人，所以我就說，我們要幫助人不能要求說我要的到什麼啊！不能有回報的那個想法，你去真的認真的去幫助人，等到你需要幫助的時候，人家都幫你排的很好，你會覺得說，有時候你不要去會覺得很丟臉，你想要退轉，你會想說，不可以這樣，會慚愧。
[C1005-391]

這中間有付出不求回報的美德，以及自我在心靈上求精進的鞭策。這些都是從不段付出的殯葬志工工作中體會得來的。

就是很順，就是說你就是助念完，就是有的時候再休息的時候，她就幫你轉，現在又換到來這邊，又怕人熟悉，人家又掃地，掃完地板又跑殯儀館，所以就說有時候就是說不要太，其實人生也很簡單的你知道嗎？我們不要把他想的太複雜，你就遇到什麼因緣就去做什麼工作，這個人你不喜歡你就說比較少一點，這個人你喜歡就多說一點就好了，其實人生，做人就很簡單，為什麼大家都要把它用的好像很麻煩這樣，你不覺得做人很簡單嘛？大家有的都把它用的很複雜。[C1005-395]

C 由助念得到的體會就是，化繁為簡的人生哲學，但是人為何常常知道這個道理卻做不到？那可能是因為許多時候人腦中想得太多做得太少，以至於自己的想法跟自己的想法產生矛盾衝突，但是當一個人能在行動上專一的付出，她的很多想法自然會慢慢被行動統一起來。像 C 就是顯例。她讀書不多，可是已經能體會到這一層道理。

此外，她也從死亡中體會到放下煩惱的道理。她說：

對阿！而且煩惱心也沒用，你要讓她快樂還是讓她煩惱，其實一天都很好過阿！我是覺得是這樣啦！所以都說為什麼要做志工，你說殯儀館那邊有什麼？不會阿！做多就亡者躺在那邊，你就不覺得怎樣，你就當作是你阿公你阿嬤，還是你哥哥你弟弟，這樣就好了啊！你也心態變成像這樣子。[C1005-397]

她針對這點又說：

真的！因為你不這麼做人家就不會起煩惱心，對嘛！你不行有那種煩惱心，你要是不這麼做人家是不是就不會這樣了，所以是要怪我們自己，不行這樣，是不是這樣，對不對！這樣你是不是過得比較快樂了！[C1005-410]

她這兩段話說得平常，但是已經有轉煩惱為菩提，當下就展現智慧的感覺了。D 甚至從殯葬志工歡喜的付出過程中，看見不分別的愛的價值。

就這就是說，這是人生最後一哩路，阿如果說能夠為他們服務，我是覺得也是蠻好了啦，因為就跟你在別的地方當志工也是一樣的心態，都覺得我們是可以做的，能做的，只是我們是幫助人生最後一段，這樣幫他稍微盡一點點我們的心意這樣子，我是覺得滿好的，這是我的價值觀，其實在哪裡做志工都一樣。[D1005-82]

第五章 結論與建議

第一節 結論

殯葬志工面對自己運用的第二人生深覺應該做些有意義的事，以殯葬服務的內涵，在於生命永恆，而人類生活整個領域存在不同的人生取向，從紛繁的經驗中，必然會形成對待人生和世界的不同態度，雖然有新的經驗，肯定會根據自己的性情而堅持某些看法，不同的人生態度，有的強調享受，有的強調安全，有的強調宗教，有的強調無用，如此等等。可以歸納為兩大類：樂觀主義和悲觀主義，這些大的生命情態塑造了各種世界觀。以「意識的深層」包含著生命行為的最高理想，最大利益，最終原則，它們是世界觀的力量之源，是這階段的世界觀，具有創造力影響力和感應力，其結果是”一幅包羅萬象的人生藍圖”，這是最大的善，行為最高準則，是變革個人生活和社會生活的一種理想。而以「服務是一件快樂的事，對人生因此更能正面看待」，能夠助人回饋社會，心中充滿喜樂平安，就已足夠。

根據研究結果所呈現的四大主題，分別對應本研究所提出的四大研究問題，本研究具體做出以下四點結論：

一、 關於殯葬志工加入殯葬服務行列的背景與動機：

本研究的主要發現是一殯葬志工加入的動機雖然與其他類型志工都有著一顆助人的善心，但是更重要的是都對人生有較深刻的體悟，這中間又分成兩大類型：1.是因為職涯考量及影響；2.是因為個人生活世界破裂的經驗而造成。其中有以第二種類型的殯葬志工對此份工作的溶入及體悟較深。

二、 關於殯葬志工從事殯葬服務的工作內容與經驗：

本研究的主要發現是一在殯葬志工服務的內容與訓練的課程皆有機構預定的一套內容，志工對於主要服務的內容均已能從具體的服務經驗中確知，共同的主要服務項目在殯、葬、祭流程上的協助程序進行順暢，但是有些殯葬志工有其特殊服務項目，例如助念及具生死教育意義的心理輔導。

三、 關於殯葬志工服務經驗如何影響及形塑其生死觀：

本研究的主要發現是一殯葬工的服務經驗之所以能影響及改變殯葬工的生死觀，主要是因為具體碰觸到送終時刻的死亡氛圍，以及接觸到家屬的喪慟，這種貼近死亡的經驗，使得殯葬志工可具備有別於其他未有機會如此接觸死亡場景的人，更具備同理心以及對死亡真實性與共命性的體認。具體的生死觀是能看見生命的無常與有限，而能改變自己的生活心態與生命價值。

四、 關於殯葬志工服務經驗如何影響殯葬志工生命意義與價值觀：

本研究的主要發現是一每個殯葬志工研究參與者均某種程度受到志工服務的影響，而改變其原有的生命意義與價值觀；多數均朝向正面的人生價值觀與意義感發展，懂得珍惜當下、能夠樂觀面對人生、行善不求回報等都是顯例。

第二節 建議

由上述之結論可以肯定殯葬志工服務經驗及生死觀研究具有相當之價值，以殯葬志工執行殯葬服務領域，並真實的助益每個人都應該理解他自己，理解他的「前提」和「結論」局限和自由及命運，人生觀強調個人的這種義務和重要性，以純粹人生哲學思想，對人生經驗的意義的反思，規畫出一幅包羅萬象的”人生藍圖”，是變革個人生活和社會生活的一種理想。以下依據研究發現做出以下幾點建議：

一、 建議殯葬管理所可擴大志工服務的招募，以充實人力：

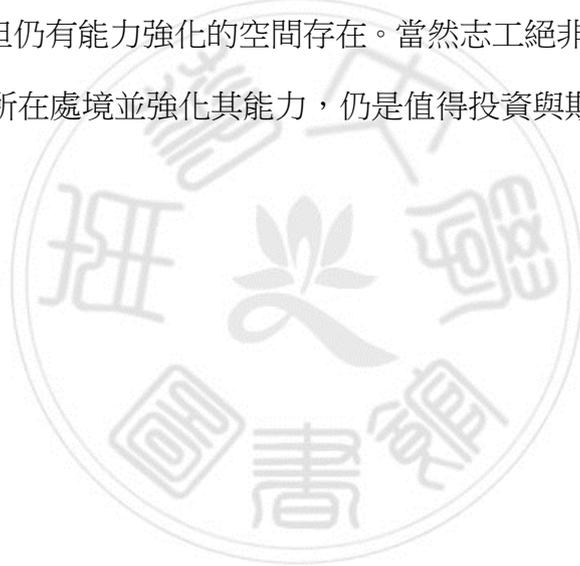
由本研究可發現參與殯葬志工服務者均獲的十分正面的收穫，機構可據此透過適當管道加強宣傳，以充實服務志工人力；以本研究蒐集研究案例的殯葬所為例，包括研究者在內，志工僅有六人，而且除了本研究者為男性外，其餘皆為女性，無論在人數及性別上均仍有拓展的空間。

二、 建議殯葬管理所可將殯葬服務志工經驗的拍攝成影片，以加強宣傳：

目前提供本研究場域的殯葬管理所對志工的照顧，算是十分重視，除了提供必要的教育訓練之外，也提供年度旅遊參訪，以活絡志工身心並增廣見聞等。定期新聞訊息也會發布志工服務新聞，但是仍有加強空間。影片拍攝並非給一班民眾觀賞，而是讓社會助人相關科系及大學通識課程學生觀看，以達到生死專業教育及一般通識的目的，如此也有利於殯葬所形象推廣與志工招募。

三、 建議殯葬所可增加志工訓練課程中悲傷輔導的質與量，以利服務需求：

本研究發現殯葬志工處在一個非常有利悲傷支持的處境，且具備適當的角色與身分協助家屬；然而，從本研究中可以看出，雖然各個志工但憑個人本事進行此一工作，但仍有能力強化的空間存在。當然志工絕非等同專業人士，但讓志工了解自身所在處境並強化其能力，仍是值得投資與期許的方向。



參考文獻

中文文獻

- 丁乃竺（譯）（2003）。**達賴生死書**（原作者：達賴喇嘛）。台北：天下雜誌。
- 王夫子（2013）。**殯葬文化學**。台北：威仕曼文化。
- 王夫子、蘇家興（2010）。**殯葬服務學**。台北：威仕曼文化。
- 王士峯（2011）。**殯葬服務與管理**。新北：新文京開發。
- 王士峯、阮俊中（2013）。**殯葬管理學**。新北：國立空中大學。
- 王昭正、朱瑞淵（譯）（1991）。**參與觀察**（原作者：Dammy L. Jorgensen）。台北：弘智文化。
- 內政部（1995）。**禮儀民俗論述專輯 4—喪葬禮儀篇**。台灣：臺灣省政府民政廳。
- 朱森榮、吳洋海（譯）（1982）。**人性的開拓**（原作者：梅爾茲）。台北：桂冠圖書。
- 李秀娥（2005）。**台灣傳統生命禮儀**。台中：晨星。
- 李美秀（2014）。莊子的「生死觀」對護理人員的啟示。澳門護理雜誌，13(1)，35-38。
- 李開敏、林方皓、張玉仕、葛昌倫（譯）（2011）。**悲傷輔導與悲傷治療：心理衛生實務工作者手冊**（第三版）（原作者：J. Willian Worden）。台北：心理出版社。
- 何明宗（1999）。**現代社交禮儀常識**。嘉義：明統圖書。
- 沈清松（1996）。**追尋人生的意義—自我、社會與價值觀**。台北：中華民國中山學術文化基金會中山文庫。
- 何慧卿（2010）。**志願服務與管理**。台北：華都文化。
- 余德慧、石佳儀（2003）。**生死學十四講**。台北市：心靈工坊。
- 林明君（2009）。**喪祭之禮與儒家生死觀**。中華文化大學中文學報，19，23-38。
- 易之新（譯）（2003）。**存在心理治療（上冊）**。（原作者：歐文·亞隆）台北：張老師文化。
- 吳明清（1994）。**教育研究基本觀念與方法分析**。台北市：五南。
- 吳承翰（2010）。**《莊子》的生死觀**。有鳳初鳴年刊。6，121-140。

- 林朝成、郭朝順（2003）。**佛學概論**。台北：三民書局。
- 吳美麗、吳春勇、吳信賢（1995）。**義工制度的理論與實施**。台北市：心理。
- 吳村山（譯）（2007）。**輪迴與轉生—死後世界的探究**（原作者：石上玄一郎）。台北：東大圖書。
- 吳芝儀（譯）（2008）。**敘事研究：閱讀、分析與詮釋**（原作者：Amia Lieblich, Tibka Tuval, Mashiach, Tamar Zilber）。嘉義：濤石文化。
- 吳芝儀、李奉儒（譯）（1995）。**質的評鑑與研究**（原作者：Micheal Quinn Patton）。新北：桂冠。
- 吳芝儀、廖梅花（譯）（2001）。**質性研究入門：紮根理論研究方法**（原作者：Juliet Corbin）。嘉義：濤石文化。
- 林淑馨（2010）。**質性研究：理論與實務**。台北：巨流圖書。
- 林素英（1997）。**古代生命禮儀中的生死觀：以禮記為主的現代詮釋**。台北市：文津。
- 林慶昭（2008）。**人生無常，當下最真**。新北市：好的文化。
- 徐吉軍（1998）。**中國喪葬史**。江西：江西高校。
- 徐宗國（譯）（2005）。**質性研究概論**（原作者：Anselm Strauss, Juliet Corbin）。台北：巨流圖書。
- 高淑清（2001）。在美華人留學生太太的生活世界：詮釋與反思。**本土心理學研究**，16，25-285。
- 高淑清（2008）。**質性研究的 18 堂課：首航初探之旅**。高雄：麗文文化。
- 商戈令（譯）（1998）。**死亡的意義**（原作者：約翰·鮑克）。台北：正中書局。
- 許玉來等（譯）（2002）。**與悲傷共渡：走出親人遽逝的傷痛**（原作者：Kenneth J. Doka）台北：心理出版。
- 許海燕（譯）（2012）。**伊凡·伊里奇之死**（原作者：托爾斯泰）。台北：志文出版社。
- 陳武雄（2001）。**志願服務理念與實務**。台北：揚智文化。
- 國立台南藝術大學交流研究中心編（2005）。**荒漠傳奇·璀璨再現—敦煌藝術大展**。台南：國立台南藝術大學。

- 張君玫（譯）（1999）。**解釋性互動論**（原作者：Norman K. Denzin）。台北：弘智文化。
- 張宏實（2011）。**圖解西藏生死書—認識中陰間教救度大法**。台北：橡樹林文化。
- 尉遲淦（2011）。**禮儀師與殯葬服務**。新北：威仕曼文化。
- 尉遲淦（2013）。**殯葬臨終關懷**。台北：威仕曼文化。
- 陳榮華（2012）。**海德格存有時間闡釋**。台北：台大出版中心。
- 陳繼成、陳宇翔（2011）。**殯葬禮儀：理論與實務**。台北：五南圖書。
- 陳向明（2002）。**教師如何作質的研究**。台北市：洪葉文化。
- 陳金貴（2003）。**志願服務基礎訓練教材：志願服務的內涵**（頁 27-43）。台北市：內政部，中華民國志願服務協會。
- 陳伯璋（2000）。質性研究方法的理論基礎。載於中正大學教育研究所主編，**質的研究方法**（頁 25-46）。高雄：麗文。
- 陳武雄（1999）。我國志願服務工作推展之回顧與前瞻--從祥和計畫之推廣談起。**社區發展季刊**，78，5-13。
- 彭榮邦、廖婉如（譯）（2011）。**好走—臨終時刻的心靈轉化**（原作者：凱恩林）。台北：心靈工作坊。
- 鈕則誠（2011）。**殯葬與生死**。新北：國立空中大學。
- 傅佩榮（1991）。**確立生命的原點**。台北：財團法人洪建全教育文化基金會附設書評書目出版社。
- 傅偉勳（2010）。**死亡的尊嚴與生命的尊嚴—從臨終精神醫學到現代生死學**。台北：正中書局。
- 曾煥堂、胡文與、陳芳玲（2013）。**臨終與後續關懷**。台北：國立空中大學。
- 曾華源、曾騰光（2002）。**志願服務概論**。台北：揚智文化。
- 楊國柱（2009）。**殯葬政策與法規**。台北：國立空中大學。
- 楊國柱（2013）。**台灣殯葬儀節專題研究**。台灣。
- 楊國柱（2015）。**殯葬管理與殯葬產業發展**。台北：獨立作家。
- 趙可式（譯）（1992）。**幽谷伴行**（原作者：Sheila Casside）。台北：光啟文化。

- 趙可式、沈錦惠（譯）（2010）。活出意義來（原作者：弗蘭克）。台北：光啟文化。
- 鄭志明（2001）。生命關懷與心靈治療。嘉義：南華大學宗教文化研究中心。
- 鄭志明（2012）。當代殯葬學綜論。台北：文津出版社
- 鄭志明（2013）。殯葬倫理與宗教。台北：國立空中大學。
- 鄭秀娟（2006）。道教生命觀之研究。禮儀文化，15，6-9。
- 鄭振煌（譯）（2014）。西藏生死學（原作者：索甲仁波切）。台北：張老師文化。
- 鄭曉江（2001）。生命終點的學問。台北：正中書局。
- 鄭曉江（1999）。超越生死。台北市：正中。
- 鄭曉江（2000）。免於死亡焦慮與恐懼之方法—中國傳統死亡智慧「生死互滲」觀。哲學與文化，27(3)，257-269。
- 臺灣省文獻委員會編印（1993）。台灣婚喪習俗口述歷史輯錄。臺灣：臺灣省文獻委員會。
- 劉仲容、鄭基良（2013）。生死哲學概論。新北：國立空中大學。
- 劉裕猷（1983）。台灣地區現行喪禮禮俗研究報告。台北：中華民國台灣史蹟研究中心。
- 潘淑滿（2003）。質性研究理論與應用。台北：心理出版社。
- 劉嘉年、林高永、陳玟琇（2013）。殯葬衛生學。台北：五南圖書。
- 譚蟬雪（2006）。敦煌民俗—絲路明珠傳風情。蘭州：甘肅教育。
- 釋慧開（2004）。儒佛生死學與哲學論文集。台北：洪葉文化。
- 嘉義市殯葬管理所（2013）。殯葬志工手冊。嘉義市殯葬管理所。
- 郭慶藩（1982）。莊子集釋（頁 614-615）。台北：華正書局。
- 黃季敏（2001）。鳳凰展翅守護台灣。新北市：內政部消防署。
- 黃瑞琴（1991）。質的教育研究方法。臺北市：心理。
- 聖嚴法師（2007）。不一樣的生死觀點。台北市：法鼓文化。
- 賴雨陽（2002）。志願服務基礎訓練教材：志願服務的內涵（頁 7-26）。台北市：內政部，中華民國志願服務協會。
- 釋星雲（1995）。《佛教》叢書之八一教用。高雄縣：佛光。

釋星雲 (2004)。迷悟之間 5。台北市：香海文化。

釋星雲 (2008)。人間佛教論文集。上冊。台北市：香海文化。

釋慧開 (2005)。人生意義的探索—活出意義來。師友月刊，459，20-16。

釋慧開 (2005)。《論語》「季路問事鬼神」張讀疏證—一個生死學進路的義理探索。生死學研究，1，10-58。

釋慧開 (2014)。生命是一種連續函數。新北市：香海文化。

英文文獻

Ariès, J. Philippe. (1981). *The Hour of Our Death*. New York: Knopf.

Averill, R., Grief. (1968). Its Nature and Significance. *Psychological Bulletin*, 70, 721-748.

Benner, Patricia (Ed). (1994). *Interpretive Phenomenology: Embodiment, Caring, and Ethics in Health and Illness*. London: Sage Publications.

Berger, Peter & Luckman, Thomas. (1967). *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*. London: Penguin.

Charmaz, K. (1980). *The Social Reality of Death: Death in Contemporary America*. Boston: Addison-Wesley.

Corr, C. A. (1993). Coping with Dying: Lessons that we should and should not learn from Elisabeth Kübler-Ross. *Death Studie.*, Vol.17, 1993.

Fanslow. C. A. (1981). Death: A Natural Facet of the Life Continuum. In D. Krieger (Ed.), *Foundations for Holistic Helth Nursing Practices: The Renaissance Nurse* (pp.249-272). Philadelphia: J. B. Lippincott.

Glaser. Barney G. & Strauss. Aselm L. (1965). *Awareness of Dying*. New York: Aldine Publishing Co.

Kastenbaum. Robert & Beatrice.(1989). *Encyclopedia of Death*. New York: Avon Books.

Kübler-Ross. (1997). *Elisabeth. On Death and Dying*. New York: Scribner.

- Kuhn. Thomas S. (1996). *The Structure of Scientific Revolution*. (2nd ed.). Chicago: University Of Chicago Press.
- Lair. George S. (1996). *Counseling the Terminally Ill: Sharing the Journey*. Bristol, PA: Taylor & Francis.
- Mellor. Philip A. (1993). Death in high modernity: the contemporary presence and absence of death. In David Clark (Ed.), *The Sociology of Death: Theory Culture practice* (pp. 11-30). Cambridge MA: Blackwell
- Moller. David Wendell. (1990). *On Death without Dignity: The Human Impact of Technological Dying. Amityville*. New York: Raywood Publishing Company Inc.
- Parkes. C. M. (1972). *Bereavement*. New York: International Universities Press.
- Sartre. Jean-Paul. (1981). *Existential Psychoanalysis* (Hazel E. Barnes. Trans.). Washington.D. C.: Regnery Publishing. Inc.
- Seibol. Cathy (1992). *Hospice Movement: Easing Death' s Pain*. New York: Twayne.
- Sudnow. D. (1967). *Passing On: The Social Organization of Dying*. Englewood Cliffs N.J.: Prentice-Hall.
- Wass. Hannelore & Neimeyer. Robert A. (Eds.). (1995). *Dying: Facing the Facts*. (3rd Ed.) Bristol, PA: Taylor & Francis.
- W. Todd Van Beck. (2007). *Blue moon*. American Funeral Director.

附錄一

受訪者基本資料

訪談日期: 時間:

姓名		性別		年齡	
電話			E-mail		
住址					
服務單位				職稱	
學歷					
經驗					
加入殯葬 志工日期		志工幹部職稱			
具備資格	<input type="checkbox"/>				

附錄二

訪談同意書

本人_____經南華大學生死學系在職碩士專班研究生說明後，以瞭解本人參與研究「嘉義市殯葬管理所殯葬志工服務經驗之研究」，論文之意義與過程。本人自願參與此研究，並與研究者共同遵守下列約定：

在訪談過程中採錄音方式，對話內容以逐字稿方式呈現，研究者會將語言化文字，請您再次確認。

這些訪談資料只用於學術研究，不用於其他用途，並確保個人隱私。

於訪談與研究期間，若您有任何不適或不想參與研究，可隨時向研究者提出您的感受，並可隨時終止訪談。

對研究過程有相關疑問，可要求研究者進一步說明。

非常感謝您的參與及協助，讓此研究得以順利進行。

願 一切平安順心

研究參與者:

研究者:

電話:

日期

附錄三 訪談大綱

- 一、 您在成為殯葬志工前的人生與工作背景為何？
- 二、 您當初加入殯葬志工行列的動機為何？
- 三、 殯葬志工訓練的過程與內容為何？
- 四、 殯葬志工的服務工作內容為何？
- 五、 您個人如何面對死亡大體？相關的服務經驗如何？
- 六、 您個人如何面對喪慟家屬？相關的服務經驗如何？
- 七、 您個人的生死觀與價值觀為何？
- 八、 殯葬志工服務如何影響您個人的生命意義感與價值觀？



附錄四：主題分析結果

主題一：從俗世關懷走向殯葬志工道路

- A- 專業出身，回饋社會：1.殯葬職業環境 2.家庭圓滿 3.身心健康 4.退休
- B- 赤子之心，幼苗志工：1.家庭環境影響 2.社工背景 3.拓展學習經驗
- C- 有心求死，卻死不成：1.貧困的原生家庭 2.夫妻不睦 3.連續生病經驗 4.瀕臨死亡 5. 陪伴照顧婆婆的經驗 6.臨終助念經驗。
- D- 瀕臨病死，有緣自成：1.(心臟病)生病經驗 2. 瀕死經驗 3.離婚經驗 4.家庭比較支持 5.殯葬服務工作經驗
- E- 病中有願，專業延伸：1.罹癌的生病經驗(許願)2.離婚經驗 3.學習生死學 4.殯葬專業學習 5.神聖 Vs.卡陰

主題二：殯葬服務知能與服務內涵的學習提升

- A. 從事後線服務：1.助念 2.進塔 3.安撫家屬心理 4.志工課程
- B. 認真學習卻避談禁忌：1.接大體 2.不害怕 3.沒有接觸家屬 4.避免揭露志工身分
- C. 著重助念的志工服務：1. 助人為念 2.精進念佛 3.改善遺容 4. 生死感應
- D. 不設限的志工服務：1.心存善念 2. 尊敬亡者 3. 小事著手 4.無微不至
- E. 軟硬體兼具的多元服務：1.設施引導 2.殯葬禮儀教導 3.生死教育 4.文化傳承

主題三：真實遇見死亡的觸動與家屬服務

- A. 以人生閱歷扶助家屬走過悲傷：1.奉茶緩解悲心 2.勸說回歸當下 3.感通同悲 4.以冷靜應對接引喪家
- B. 忐忑學習面對喪家情緒：1.自己看開人生 2.火場特異經驗 3. 不知如何安撫家屬 4.學習往服務方向發展
- C. 以助念化解家屬憂傷：1.助人就是助己 2.引導家屬悲傷表達 3.念佛化消思念 4.以信心助人
- D. 以溫暖關懷陪伴喪家：1 適時扶助.2.同理悲戚 3.邀請家屬同行 4.引導通過
- E. 以陪伴傾聽協助家屬安頓喪慟身心：1.主動關懷問候 2.以儀式引導釋放悲傷 3.以悲憫之心接引家屬 4.分享自身經驗與運用專業知識

主題四：志工服務前後生死觀的轉變

- A. 看淡生死，服務人群：1.生死經歷多磨練 2.放下計較心 3.懂得分享
- B. 心懷服務，心靈成長：1.志工為社工鋪路 2.看多人生百態較成熟 3.拿得起、放得下
- C. 奉獻佛祖，同體大悲：1.體會世間無常 2. 接納世間不完美 3.付出行善 4. 由苦轉樂
- D. 誠心付出，生命傳承：1 緩和急躁.個性 2.預先安排後事 3.知足常樂 4.以生命模範引導子女
- E. 走過生死，助人使命：1. 接納向死存在的人生 2.人生苦難的磨練 3.身心病癒解脫 4 犧牲奉獻，享受犧牲

附錄五 逐字稿分析範例

6月5日第一次訪談文本分析

編碼說明：C 研究參與者 C

B 研究者 B

RB1001：研究者對研究參與者進行第一次訪談

分析所提出的第 001 到提問

C1005 訪談日期

C1001：研究參與者於第一次訪談中之第 001 個回

應

R1 編碼

編號	文本	關鍵字	意義單元	反思與問題
RB1001	你現在是在做殯葬志工 嘛。	殯葬志工	現在是做殯葬 志工	做殯葬有什麼 用？
C1005-1	是			
RB1002	我可以先問齣，在問志工 之前我們可以先問，你可 以大概說，你這一生是如 何走到今天的？小時候的 生活怎麼樣？好不好？	志工	你一生是如何 走到今天	為何一生走到 今天？
C1005-2	要說那麼長喔？從小時候 開始說喔	那麼長	從小時候開始 說	以小時候開始 為基準
RB1003	當然啦，我們今天可能要 花一個半到兩個小時的時 間來聊天	聊天	可能要花一個 半小時的時間 聊天	為何要花那麼 長的時間來聊 天
C1005-3	那這樣說不完ㄟ，從小孩 到現在說不完	說不完	從小到現在說 不完	人的一生歷程 當然很多歷史
RB1004	說不完，第二次			
C1005-4	從小時候開始說喔？			
RB1005	沒關係，我們就像是在聊 天，可以嗎？你小時候在哪 出生？			
C1005-5	溪北你知道嗎？			
RB1006	溪北在哪裡？雲林嗎？嘉 義？			
C1005-6	你突然這樣問我也不知道，就是人家在打媽祖的 溪北阿！新港的旁邊，溪 北，就是在溪北出生的。 溪北，但是應該是在新港 的隔壁。	媽祖	拍電影媽祖地 方	為何不到其他 拍電影媽祖地 方？