

南華大學人文學院生死學系碩士班

碩士論文

Department of Life-and-Death Studies

College of Humanities

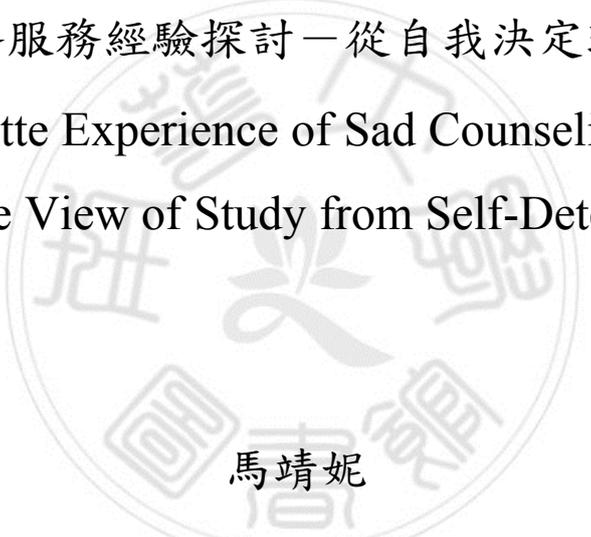
Nanhua University

Master Thesis

禮儀師悲傷輔導服務經驗探討－從自我決定理論的觀點研究

The Etiquette Experience of Sad Counseling Service

Exploration--The View of Study from Self-Determining Theory



馬靖妮

Ching-Ni Ma

指導教授：張國偉 博士

Advisor: Kou-Wei Chang, Ph.D.

中華民國 107 年 12 月

December 2018

南華大學
生死學系碩士班
碩士學位論文

禮儀師悲傷輔導服務經驗探討—從自我決定理論的觀點研究

The etiquette experience of sad counseling service exploration --

The view of study from Self-determining theory

研究生：【吳靖妮】

經考試合格特此證明

口試委員：楊筱慧

王枝燦

張國偉

指導教授：張國偉

系主任(所長)：廖俊銘

口試日期：中華民國 107 年 12 月 25 日

中文摘要

本研究之目的探討禮儀師從事悲傷關懷與陪伴服務經驗，了解禮儀師對家屬的悲傷關懷與陪伴之實際應用狀況，對於現行禮儀師施行悲傷關懷與陪伴的情況，透過個人工作中經驗的累積，來獲得悲傷關懷與陪伴的能力，這個部分值得探討，希望能為其他的禮儀師帶來一些有效的建議與做法，去幫助喪親家屬度過悲傷。

本研究採用質性方法進行研究，了解禮儀師對家屬的悲傷關懷與陪伴之歷程中的豐富經驗為何。透過八位任職於殯葬服務業平均年資十年以上具有取得內政部禮儀師執照資格，從事喪禮服務過程中對喪親家屬的悲傷關懷與陪伴經驗，作為文本資料，並以主題分析法為進行深入分析。研究結果如下：一、透過禮儀師與喪親家屬的互動經驗，盡力完成逝者任務，關懷與陪伴家屬，以真誠主動用心服務專注傾聽及協助家屬適應失落帶來的轉變，引導家屬悲傷的痛苦化為一般悲傷行為。二、政府更應多開辦相關悲傷輔導的教育訓練研修課程讓禮儀師有系統性強化對喪禮儀式支持與安頓家屬悲傷心理需求資源，並培育其臨場應用能力。三、強化對喪親家屬完整哀悼經驗歷程了解，並具備實務應用，才能夠更專業進行悲傷關懷與陪伴輔導家屬走出傷痛，迎接新人生。四、取得禮儀師執照的禮儀師，佔多數都會再去進階進修學歷提升把更好資訊的服務讓家屬更了解。

關鍵字：禮儀師、悲傷關懷、喪親

Abstract

The study's purpose is to explore etiquette's experience about sad care and escort service, To understanding the actual status of sad care and escort service which etiquette give to family, For the situation of etiquette give the sad care and escort service, Through personal work experience, To get the ability about sad care and escort service, It is a worthy part to investigate, and hope it can bring some suggestion and the way for another etiquettes, to help another bereavement family to get through the sadness.

The study use qualitative method for doing examination, to understand what is the course that etiquette's experienced of sad care and accompany. through the 8 funeral service average 10 years long and get the Ministry of the Interior's license qualifications, engaged the funeral service for sad care and accompanying experience to the bereavement family, As information in this article according to subject analysis to analyze in deep. the following of the studies, First, through the experience of etiquette interact with family, do the deceased best to finish the mission, take care and stay with the family dependentm, by having a sincere proactive mind to service listen carefully and help the family to adapt the changes by depression, to lead the family members' sadness turn into the general sad behavior. Second, the government should set up some sad counseling education training courses for etiquette that can have systematic reinforcement to supporting the demand data of funeral ceremony and help the family to settle down the sadness, and use it to cultivate the impromptu. Third, strengthen bereavement family's understanding about the course of the complete mourning, and practical application, that it can be more professional to getting the sad care and stay with the family to help them get out of the pain and greet the new life. Fourth, most the etiquette who gets the etiquette license will improve personal education and bring the more best imformations to make the family understand it.

Keywords: Etiquette, Sad care, Bereavement

目錄

中文摘要.....	I
英文摘要.....	II
目錄.....	III
圖目錄.....	V
表目錄.....	VI
第壹章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	2
第三節 研究問題.....	2
第四節 名詞解釋.....	3
第貳章 文獻探討.....	4
第一節 禮儀師之內涵.....	4
第二節 悲傷關懷定義.....	11
第三節 禮儀師悲傷關懷與陪伴服務之研究.....	34
第四節 自我決定論之內涵.....	38
第五節 禮儀師死亡教育悲傷關懷與陪伴技巧.....	43
第參章 研究方法.....	47
第一節 研究方法取向.....	47
第二節 研究參與者.....	49
第三節 研究工具.....	52
第四節 資料收集處理及分析.....	53
第五節 研究流程.....	58

第六節 研究嚴謹度	60
第七節 研究倫理.....	61
第肆章 研究分析與討論.....	63
第一節 禮儀師對專業價值分析	63
第二節 禮儀師對於家屬悲傷關懷與陪伴認知分析	74
第三節 禮儀師對悲傷關懷與陪伴服務效用經驗探討分析	81
第四節 重新反省禮儀服務內容	88
第伍章 結論與建議.....	99
第一節 結論.....	99
第二節 研究貢獻	102
第三節 建議	103
參考文獻.....	106
一、中文部分	106
二、英文部份	111
三、參考網站資料:.....	111
附錄.....	112
附錄一 研究訪談邀請	112
附錄二 訪談同意書	113
附錄三 前導訪談大綱	114
附錄四 正式訪談大綱	115

圖目錄

圖 3-1 研究流程	59
------------------	----



表目錄

表 2-1 喪親悲傷引發身心反應.....	17
表 3-1 研究受訪者簡介.....	51
表 3-2 訪談大綱逐字稿段落分類.....	54



第壹章 緒論

本研究主旨在探討禮儀師從事悲傷關懷與陪伴服務經驗，了解禮儀師對家屬的悲傷關懷與陪伴之實際應用狀況，其次探討禮儀師面對喪親家屬失落悲傷情境現象描述及禮儀師殯葬悲傷關懷與陪伴歷程的應用。本章說明研究的背景和動機，提出研究目的及探討的問題。本章共分成四節：第一節敘述本研究的背景與動機，第二節是提出研究目的，第三節研究的問題，第四節則為名詞解釋。

第一節 研究背景與動機

本論文研究動機，主要緣起於筆者本身於從事殯葬工作中，觀察到喪親家屬對於失去至親悲慟情緒，沒有得到適當引導抒發，常常無法傾訴內心哀傷表達情緒，長久積鬱導致身心失衡無法回復。由於，現代社會很重視時間性，在治喪服務時間越來越縮短時，禮儀師與家屬接觸機會相對於更縮短，禮儀師與喪親家屬間委任關係的身份特殊，如未能適時有效提供喪親家屬悲傷撫慰及療癒悲傷，許多喪親引發情緒問題就會一直存在。短期的喪禮服務儀式中，如果要獲得喪親家屬信任傾訴內在心裡話，有其困難性。禮儀師運用禮儀專業知識與帶著悲憫心的「關懷與陪伴」，喪禮儀節的過程，使喪親家屬藉由參與各種儀式宣洩抒發悲傷情緒，禮儀師在服務喪禮過程中，無形的轉化喪親家屬因親人死亡悲傷情緒回復正常生活。

殯葬服務事業經常面臨死亡事件，人生無常，死亡何時降臨，誰也不能確定，失落與喪親之痛苦，是最不能接受。死亡是人生最大總體的失落，在世者者與逝者因依附關係分離斷裂，造成生活及情感上疏離感與悲傷，在世者在我的生命之中失去重要的他者，以悲傷痛苦不已（許鶴齡，2010）。透過相關喪葬儀式進行讓在世者與逝者可經歷角色轉變來獲得心理安慰。禮儀師身為喪葬禮儀規劃者的角色，對整個喪葬儀式的熟悉及運作與意義深層了解，與喪親家屬的接觸過程中，可以藉由殯葬儀式的含義了解悲傷撫慰及療癒悲傷，對於整個殯葬相關籌備規劃，使喪親家屬的心理得到輔導與心靈療癒。

因此，本論文主要探討禮儀師從事悲傷關懷與陪伴服務經驗，了解禮儀師對家屬的悲傷關懷與陪伴之實際應用狀況，其次探討禮儀師面對喪親家屬失落悲傷情境現象描述及禮儀師殯葬悲傷關懷與陪伴歷程的應用。

第二節 研究目的

悲傷輔導是指針對人類悲傷情緒協助疏導，也是心理輔導的一部份，對失落的喪痛者進行心理健康復健也稱情緒輔導，藉由心理輔導幫助人過程與技術，來協助喪親家屬渡過正常的悲傷，走過完整所要表達哀悼，回歸正常生活（楊荊生，2006）。悲傷關懷與陪伴的技能與技巧，適當運用在悲傷的喪親家屬上，相信對禮儀師無論工作上或應用在自己身上，的確有其效益，即使它並非專業制度認可之悲傷輔導諮商工作，也可以透過相關訓練，獲得基本的輔導技能自助助人。

因此本研究探討禮儀師從事悲傷關懷與陪伴服務經驗，將本研究目的針對以下二個點進行探究如下：

- 一、禮儀師面對喪親家屬失落悲傷情境現象描述。
- 二、禮儀師對悲傷關懷服務功能經驗探討。

第三節 研究問題

根據上述研究動機與研究目的，本研究提出下列研究問題：

- 一、探討禮儀師面對喪親家屬失落悲傷情境現象描述為何？
- 二、探討禮儀師對悲傷關懷服務功能經驗為何？

第四節 名詞解釋

一、禮儀師

禮儀師管理辦法，於民國 101 年 7 月 1 日施行，規定禮儀師資格為：「取得喪禮服務乙級技術士證」、「修畢殯葬專業課程 20 學分」及「具備實際殯葬服務經歷 2 年以上」，禮儀師證書始於 103 年開始核發。

二、悲傷關懷

悲傷關懷 (Sad Care) 人一生之中遭遇最大悲傷與至親家人死亡別離，喪親家屬悲慟因素往往因人情感失落，將情緒推向無盡悲傷的感受，隨著情感連結斷裂、失落無依靠封閉內心，喪親家屬就會處於失去自己最愛人事物上，失落心情必然會牽引喪親家屬的內心震盪不安，悲傷與哀慟是具體的情緒表現。

悲傷輔導被民國九十一年通過的殯葬管理條例【其中第四十六條第五項為臨終關懷及悲傷輔導】列為禮儀師的基本職能之一，本研究是以「悲傷輔導」為主要研究導向。因此，本研究將悲傷設定在喪親家屬的悲傷。

三、喪親 (Bereavement)：

情感上確定喪失這位親人，同時也喪失彼此原有的身份、關係與角色，對逝者的連結，並給予以切斷，重要親人死亡客觀事實，治癒喪親之痛最好的方法就是正面去面對問題，關懷注意悲傷重要性。親人死亡客觀事實。所指人們失去屬於自己心愛的人、事、物或者遭遇到極為重大失落。

第貳章 文獻探討

本研究探討禮儀師從事悲傷關懷與陪伴服務經驗歷程，本章針對本研究之相關文獻與研究進行探討，共包含下列：第一節禮儀師之內涵；第二節悲傷關懷定義；第三節禮儀師悲傷關懷與陪伴服務之研究第四節自我決定論之內涵，第五節禮儀師死亡教育悲傷關懷與陪伴技巧。

第一節 禮儀師之內涵

一、禮儀師定義

「禮儀師」在台灣來講是一個新的名詞，「規劃設計整個喪禮如何進行與負責完成的人員。」禮儀師也是傳達過去土公仔意義，反映現代人對殯葬從業人員的印象，所以禮儀師意義及作法必須有不同於土公仔意義和做法（尉遲淦，2011）。內政部制定殯葬管理條例（2012）認為禮儀師是高級喪禮服務人員，我國對於禮儀師的定義，殯葬專業及禮俗文化素養、知識，處理喪葬禮儀過程中，提供殯葬專業服務及殯葬諮詢，行政院勞工委員會編著的《中華民國職業分類典》及民國 91 年 7 月 17 日立法院三讀通過《殯葬管理條例》第四十六條具有禮儀師資格者，才可以從事下列業務：（一）殯葬禮儀之規劃及諮詢。（二）殯殮葬會場之規劃及設計。（三）指導喪葬文書之設計及撰寫。（四）指導或擔任出殯奠儀會場司儀。（五）臨終關懷及悲傷輔導。（六）其他經主管機關核定之業務。

目前喪禮中殯葬禮儀服務人員，最重要的靈魂角色就是禮儀師，現在社會要求禮儀師所要提供服務較為全面，除了禮俗專業及文化素養的具備之外，同時也要對喪親家屬的心理需求更用心照顧，這樣的悲傷關懷與陪伴摻伴在殯葬儀節元素裡面，形成禮儀師獨有服務（黃慧玲，2006）。在治喪過程中禮儀師是整個喪禮重要的靈魂人物也是總策畫及指導者，隨時隨地的觀察家屬狀況徹底掌握整個治喪流程順暢及進行。讓禮儀師在喪禮服務更圓滿完成，禮儀師應從臨終關懷之初配合家屬需求，提高服務品質水準滿足喪家的個別需求，獲得喪親家屬的信任。禮儀師要打扮正式得體、言行慎重、談吐溫柔婉約，才能體會到禮儀師對家屬的用心、關懷、陪伴與尊重，喪親家屬對禮儀師有信心才願意將喪事託付給禮儀師（尉遲淦，2011）。

行政院勞委會(2013)指出禮儀師為喪禮規劃、設計及喪禮負責進行安排圓滿人員。從事工作內容：(一)臨終前關懷到死後接體；(二)整個喪禮與喪親家屬協調安排，包括參加人員、入殮、出殯時間選定，設計訃文的印製，靈堂、告別式會場的佈置，宗教儀式作七、作旬、葬法選擇，進塔及安葬地點決定，價格預算，尋求社會資源補助等等；(三)在整個喪禮圓滿後，還繼續提供後續關懷百日、對年、三年合爐服務，以及對喪親家屬後續的悲傷輔導。

綜合上所述，國內的禮儀師是重要的靈魂人物，禮儀師應從臨終關懷之初配合家屬需求，禮儀師藉由喪葬禮儀的服務方式來服務喪親家屬，透過進一步來服務關懷與陪伴、傾聽、安撫家屬的悲傷情緒，提高服務品質水準滿足喪家的個別需求，獲得喪親家屬的信任。

二、禮儀師工作內容

根據內政部全國殯葬資訊入口網(2012)提及殯葬管理條例將禮儀師執業內容喪禮資訊提供者、喪禮指導者、喪禮規劃者及喪禮執行者。禮儀師是要責任是要和喪親家做協調，並協助溝通和辦理殯葬事務。從古至今殮、殯、葬服務，延展至現在悲傷輔導及臨終關懷，讓亡者在死亡前就能決定自己的身後事，完成本身的殯葬自主權利(鈕則誠，2006)。由於禮儀師工作內容認知較完整，陳繼成與陳宇翔(2006)，將禮儀師之工作整理如下所示。

(一) 殯葬禮儀之規劃與諮詢

禮儀師主要服務專業項目，是殯葬禮儀設計規劃及殯葬諮詢服務。喪禮服務人員也會親自與家屬面談，討論整個治喪流程及喪葬儀節，也會針對家屬需求客製化，讓殯葬禮儀最佳化。但大多數喪親家屬經濟能力是有所負擔，會再依家屬的狀況來做部分殯葬儀節及殯葬用品的調整，一位專業禮儀師，才有能力替消費者提供更專業的喪禮規劃及喪禮諮詢。

（二）殯殮葬會場之規劃與設計

禮儀師透過與喪親家屬的聯繫與確認，因喪親家屬的居住環境不同，現代人大部分的家屬都會將亡者的靈位設自在自宅的家中或殯葬館的牌位區，配合場地及功能的需求，使靈堂呈現莊嚴氛圍。告別式式場沒有一定格式，但要以亡者為中心，因亡者是告別式的主角，依照亡者個性及品味風格、宗教信仰，精緻典雅布置，讓喪親家屬充分表達與親友追思之意。

（三）指導喪葬文書之設計與撰寫

禮儀師需了解「稱謂」指的人際彼此關係所產生的稱號，是一種禮儀文化，是身分稱謂代表及血緣關係正確的稱謂，禮儀師及司儀深入了解喪親家屬、喪親親友與亡者的連結關係及正確稱謂，喪葬文書才能撰寫正確，在殯葬文書撰寫下才能正確安排順序及行禮方式。

（四）指導或擔任出殯奠儀會場司儀

殯葬司儀及禮儀師是告別式最重的靈魂人物，在喪禮扮演多重角色，1.殯葬告別式主持者 2.儀式的指導規劃者 3.喪禮氣氛的製造者 4.喪禮秩序維護者 5.商談協調者 6.孝道的傳承者 7.儀節的修改者，在告別式上進行專業「編導」及「演出」的服務，針對不同客戶生平及家屬需求性，做出最佳的描述及詮釋，達到圓滿告別追思之意。

（五）臨終關懷及悲傷輔導

禮儀師從事「臨終關懷」工作，主要是與瀕死者及家屬討論其身後事，當瀕死者在面對死亡的來臨，能夠對後事比較安心，減少遺憾。當親友逝世都會造成生者心中的失落與悲傷情緒，需要經過一段很常的時間才能慢慢回復原本的心理狀態，從失落悲傷復健過程，稱「哀悼」（mourning）。悲傷輔導幫助喪親者經歷哀傷痛苦的過程，協助當事人：1.增強失落的真實感；2.處理已經表達或深層的情感；3.克服失落後再重新適應過程障礙；4.用健康心態坦然面對，將重新情感投入在新關係之中。

三、禮儀師角色

早期殯葬幾乎都是家族傳承或是透過師徒經驗傳授，過去稱為土公仔，早期土公仔是幫喪家建造墳墓的人，隨著時代進步，土公仔已變成幫是在幫喪家處理喪事的代表，一般社會大眾對於土公仔的是負面印象，對於喪禮的知識不專業及利用無知予取予求喪家倒至對殯葬喪禮服務人負面形象。要改善殯葬業擁有的新社會地位與服務品質藉由稱呼改變及教育、專業提升、禮儀師要打扮正式得體、言行慎重、，談吐溫柔婉約，才能體會到禮儀師對家屬的用心、關懷、陪伴與尊重，喪親家屬對禮儀師有信心才願意將喪事託付給禮儀師，讓禮儀師服務消費者能夠真的達到生死兩相安圓滿目的（尉遲淦，2011）。

禮儀師悲傷輔導的角色可以說「將喪禮流程規劃為喪親家屬具意義的活動，提供喪親者悲傷療癒的一扇門」。現行禮儀師對悲傷輔導會受到質歎的，主要是大部份禮儀師認為本身沒有辦法做到「輔導」層級，在實務上有機會遇到很多喪親家屬深陷複雜性悲傷中，但禮儀師都有實質上的悲傷陪伴、傾聽、關懷及支持，若要進一步專業輔導會超出本身的能力範圍，專業度不足，這時候就要轉介由專業人員的心理醫師及社工、心理諮商師等進行諮商治療（曾煥棠，2015）。儀式舉行之前、至儀式進行中，整個儀式完成以後，禮儀師與家屬的接觸過程中，其喪禮顧問角色，對殯葬儀式之熟悉專業與儀式義涵深層理解下，透過儀式籌劃及撫慰心理的功能，可以對家屬悲傷進行輔導並有療癒之效。如同今（民國 98）年 3 月在影院上映的《送行者—禮儀師的樂章》影片，其宣傳海報寫著「即使是最悲傷的離別，也要留住你最美麗的容顏」，表達禮儀師在協助喪禮事務時，能讓生者與亡者彼此相安互慰（許鶴齡，2010）。陳繼成（2006）將禮儀師的角色定位分為心理層面、社會層面、業務層面與教育層面，將禮儀師角色定位四個層面整理如下。

（一）心理層面

禮儀師所扮演的角色，在心理層面上期許，扮演協調者和陪伴者、輔導者，輔導者角色由心理輔導師或者宗教師來擔任較恰當。治喪期間喪親家屬間紛爭，個人內心會感到孤單、徬徨無助失措，由禮儀師適時扮演喪禮輔導者、喪禮陪伴者、喪禮協調者，符合禮儀師的角色期許。禮儀師色在臨終關懷及悲傷輔導主要是對喪親家屬心理層面的關

懷與陪伴。具備下列幾項:

1.輔導者

禮儀師讓喪親家屬接受亡者已經不存在的事實，重新面對新的生活狀態及人際關係接觸。

2.陪伴者

禮儀師於治喪期間主要是扮演陪伴、傾聽角色，圍繞於喪親家屬身邊，擔任一個稱職的「陪伴者」。

3.協調者

喪親家屬親朋好友之間意見衝突時，情緒焦躁，經常會有情緒上的起伏，禮儀師為了讓治喪期間順利進行，則有責任擔任解決喪親家屬衝突協調者。

4.指導者

喪親家屬於喪禮儀式中常處於不知所措的情境，禮儀師應該擔任整個治喪事宜指導者，讓整個喪禮過程順利圓滿完成（曾煥棠，2015）。

（二）社會層面

政府會期待禮儀師作為殯葬政策推行與殯葬儀式簡化的重要角色。現代化的社會，喪禮服務均是以顧客為尊，因此，在響應政府政策同時，禮儀師會陷入衝突情境角色當中，一方面喪禮服務客制化，可以增加禮儀師收入，一方面，卻被政府機關期待殯葬禮儀符合簡葬與環保的服務。

1.政策宣導者

在治喪期間中，禮儀師與喪親家屬互動即為頻繁，喪親家屬對禮儀師依賴同時對喪親家屬行為上是有影響力。政府期盼禮儀師可以運用影響力來宣導政府導入的政策，讓殯葬計畫、改革政策可以確定落實，減少喪親家屬反彈。

2.喪俗改革者

隨著現代科技進步及殯葬禮俗改革、殯葬儀式簡化已成為現代趨勢，也是政府要持續推動的政策。禮儀師是整個喪禮指導者，對於殯葬習俗的修繕、儀式簡化，佔有很強主導力量。禮儀師自身是一種工作職業，是以營利為目的，當儀式過於簡單化同時，利潤必定短少，這時候就會挑戰「生意人」與「改革人」角色衝突，殯葬禮儀簡單化又要符合喪親家屬要求與取得禮儀師基本利潤平衡，對於政策推行一個重要思考方向。

3.喪禮服務志工

禮儀師角色很像是在做志工工作，殯葬業者的禮儀師遇到清寒家庭、單身亡者、無名屍、沒有能力負擔殯葬費用者、禮儀師就會擔起社會責任，免費替這些殯葬服務、捐獻喪葬用品、喪葬設施，大部份禮儀師都心地善良扮演志工工作的角色。在沒有辦法思考狀況下，喪親家屬突然面對死亡時候思緒是混亂。被通知時第一時間趕到現場禮儀師先做安排初步助念服務、幫喪親家屬代辦死亡證明、接運遺體等事項，等到亡者親友聽聞訊息趕過來，推薦其他禮儀公司，對先前禮儀師的服務，是未給費用，這也等於禮儀師扮演殯葬志工的角色。

（三）業務層面

現代禮儀師除了要具備臨終到諮商，後續關懷的治喪專業知識及殯葬技能外，還要替喪親家屬尋找各類社會資源、慈善團體及殯葬設施能力，正是禮儀師獲得喪親家屬信任和利潤重要來源。禮儀師的「專業性」是比較得到喪親家屬倚靠信賴主因，禮儀師立足點專業領域知識。是現今社會中禮儀師專業領域範圍以「禮俗的了解」為主要核心。

1.專業者

禮儀師對喪親家屬是治喪期間指導規劃者，禮儀師能得到喪親家屬信賴，就是對殯葬禮儀專業了解，對喪親家親耐心的解釋儀式的意義及安排順序執行，為了喪親家屬妥善處理每一個程序，無須喪親家屬煩心。禮儀師和主管機關對於「禮儀師專業領域」認知，已開始延展，不在限制過去喪葬儀式習俗，把各方面殯葬知識，悲傷輔導、臨終關懷等，如何專業化，對喪親家屬、政府、禮儀師認為，證照制度化是一個很好的方法，

普遍認為「證照」有提升社會形象正面的效果，政府證照化政策也是增加禮儀師的專業性、喪親家屬的信任，讓「禮儀師」成為「專業」職業。

2. 社會資源連結者

禮儀師對喪葬儀式專業外，協助喪親家屬申請勞、農、國、公保及人壽保險死亡給付、喪葬補助，榮民身分服役期限合乎規定，免費為他們申請使用墓地、塔位、相關單位申請慰問金及喪葬補助，這是過去所見不到的服務，禮儀師對法律、保險契約了解，幫助喪親家屬爭取應得到津貼、理賠金。

3. 喪禮用品及設施的介紹者

近來火化安厝盛行，治喪期間大幅縮短，加上左右鄰居互助機制變少，喪葬用品及塔位設施選購，喪親家屬委託禮儀師全權辦理，禮儀師在這方面訊息也較清楚，用品經營者關係，用料不實在、信譽不合格、非法經營不善者，禮儀師可以為喪親家屬過慮。遇到有消費糾紛，禮儀師可幫助喪親家屬爭取該有的權益及問題解決，替喪親家屬增加一份安心保障。

（四）教育層面

禮儀師在執行工作同時，也是一種對於死亡的教育活動呈獻。

1. 弘揚孝道文化

《中庸·第十九章》：「事死如事生，事亡如事存，孝之至也。」禮儀師在向喪親家屬說明儀節的意義時，每個儀式之中含有孝道概念，這是孝道的宣揚。儀節背後意義了解，也是禮儀師「專業」的原因。

2. 生死教育的推廣

傳統觀念對於「死亡」兩個字是很大忌諱，當本身親友去逝時，關於死亡的議題強化喪親家屬腦海裡。禮儀師每天的工作中，面對生死，也有深入反省，禮儀師負責起生死教育者角色，協助喪親家屬認真思考死亡意義價值，建立豁達人生觀。

3.喪禮服務指導

面對喪親時候，喪親家屬常會陷入一種慌亂、無助狀態，現今社會，消費者對儀式流程感到相當陌生，禮儀師在喪親家屬不知所措情況下，沒有準則程序可依循，應負起擔任整個殯葬儀節指揮者，讓本身殯葬專業禮儀，過程更順利圓滿完成。

綜合以上可知，整場喪禮最重要的靈魂角色就是殯葬禮儀師，現在社會要求禮儀師所要提供服務較為全面，禮儀師擁有專業知識，業務層面，喪親家屬、政府主管機關、禮儀師對於自身角色期許；社會層面，推動政府政策；教育層面，幫助喪親家屬體會到生死背後的意義及孝道文化思想；心理層面，在治喪期間，傾聽、關懷、陪伴、支持喪親家屬，減輕喪親家屬心理負擔。王士峰（2008）指禮儀師使命，安頓死者與安慰生者，達到圓滿。

第二節 悲傷關懷定義

悲傷（Grief）對失落的反應，當一個人遭遇到重大失落，他會經歷到悲傷。悲傷表示一個人對於失落的內外反應。悲傷這個詞彙壓在喪慟身上是巨大重量，被定義「對失落的情緒性反應」，面臨重大失落，無法經歷悲傷，使人恍惚錯亂，在失落前發生前，沒有真正依附，跟原有生活以不同形式分離所造成悲傷。（張靜玉、徐有進、徐彬、顏素卿、黃慧玲、章薇卿、徐慧娟，2004）。

為了讓悲傷關懷與陪伴服務真正進入殯葬服務中，所以必須將悲傷輔導正式內容融入殯葬服務核心裡，這樣才能幫助喪親家屬解決與逝者間情感及關係斷裂問題，深層了解整個殯葬服務核心價值，實行圓滿殯葬服務功能機制（尉遲淦，2004）。

本節是要介紹悲傷關懷所影響喪親悲傷的各種因素，讓大家清楚了解喪親悲傷過程和關懷之路，讓大家正向認識和面對喪親悲傷，學習尋找生命價值，達到個人身心成長。郭慧娟（2014）將走出喪親悲傷關懷與陪伴，整理如下：

一、認識喪親悲傷

在喪失親人時的悲傷，人們所表現喪親後的正常的情緒反應，這些情緒反應會影響喪親者狀態，悲傷及強度隨著時間、環境、情境而有不同改變。喪親悲傷因人而異，通

常至少三個月、六年至一年才能漸漸回復平靜。喪親者要走出喪親痛苦悲傷時，需要一段很長時間的調適期。喪親的失落感及疏離感必須面對及處理。一般臨床醫師鼓勵悲傷者表達把潛在怒氣和罪惡感，帶到自我察覺的意識層面；如果不勇敢去面對處理，久而久之會影響生活作息功能，形成病態悲傷。

(一)喪親悲傷的內涵

喪親悲傷指一個人失去自己所愛或對自己有意義的人，產生心理、心理、情緒、行為哀慟反應，經過一段時間適應、調整和重建，慢慢的獲得身心療癒，回到正常的生活狀態。

喪親悲傷的經驗是自己失去一位原本對我們生命具有重大意義感到熟悉的人，這種失落帶給我們衝擊、痛苦、悲痛，對生活及生命產生影響很深。（林綺雲、曾煥堂、林慧珍、陳錫琦、李佩怡、方蕙玲，2001）。具體說明了解失去親朋好失落內涵，將喪親者失落細分為下面各項：

1.失去摯愛的對象

失落與摯愛對象永別，是實質的失落，也是喪親者感受最快的失落，無法再看到、聽到、觸摸到失落摯愛死者，不能再對話，這是難忍傷痛。

2.失去依附的關係

與摯愛死者間關係不能在與世界維繫下去，這也是令喪親者難以適應的現象。愈是情感依附越是緊密關係，關係失去等同於失去愛與安全感。

3.失去與死者對應的角色

在社會中，關係存在是以角色來定位，角色幾乎是相對應產生，死亡結束關係，也會剝奪在關係中與死者相對應的角色。

4.失去角色中的自我認定

角色中自我認定（self-identity）指自己認同某個角色行為的特質或特色是屬於自己

一部分，死亡造成角色自我認定失落，象徵性失落，不容易察覺，喪親者多會有「我不再是原來的我」、「我生命中重要代表我的部份不見」、「我是誰」等感慨。

5.失去生活的穩定及平衡狀態

死亡所發生造成生活變動，使原有的生活被打亂，失去穩定與平衡。實際層面，家人因死亡可能導致面臨經濟危機、日常作息改變、失去原有秩序感，影響家人生涯計畫。

6.失去內在價值系統的穩定與平衡

死亡是不可避免所引起內在價值系統變動，我們會質疑所抱持生活態度，對人事物看法，懷疑相信生命意義成、生命本質、宗教信仰，這都是屬於精神上的改變，週適過程是由內在信念及情緒不平衡慢慢恢復平衡，更新自己價值系統，重新在宗教信仰上找到力量。

喪親悲傷失落後是一種常態性、個人很自然反應。家中的親人死亡，也會隨變化家庭生活樣貌，個人悲傷與家庭悲傷過程也同時進行互相影響。當本身失去親人感到悲傷同時，家庭也同樣承受著。

(二)影響喪親悲傷的因素

失去親人後，每個人悲傷反應和行為落差很大---有些人似乎很快回復生活；有些人生活步調大亂；有些人獲得很大家庭和社會支援；有些人無法正常盡哀；甚至有些人悲傷還受到壓抑和漠視。喪親者悲傷受到包括死亡原因、與逝者關係、性別、人格特質、過去悲傷經驗、家庭狀況、社會支持、宗教信仰、社會文化等因素影響。

1.死亡原因

不同死亡原因和方式影響後續悲傷行為和歷程。死亡形式分為可預期與非預期；可預期死亡狀態，像罹患疾病或年老力衰，可以預知親人即將面臨死亡，心裡有準備、預知；非預期的死亡，例如天災、自殺、突發疾病等，由於意外及突然，心中無準備情況下，衝擊性較大。

2.與逝者的關係

喪親者與亡者關係，逝者生前扮演的角色，往往會影響悲傷狀態與療癒。例如除了面對喪親之痛，還要學習新的生活技能，對太太來說，失去不僅是另一半也是如喪失了部分的自我。

3.性別

一般社會，女性比男性有較多情緒抒發管道。通常女性較有機會公開表達悲傷情感；男性基於社會期待，多半較會壓抑悲傷，私底下或喪禮中表達悲傷情緒。

4.人格特質

個人不能因應、忍受強大情緒時，容易造成悲傷療癒的困難。另外，自我概念也是影響悲傷因素之一。舉例來說，有一部分年紀稍長孩子，在面臨父母過世，弟妹年幼情況下，自認為需要扮演家中強者，那麼自認需扮演家中強者想法，就會影響個人悲傷反應及歷程。

5.過去的悲傷經驗

喪親者過去曾有較不平順或困難悲傷經驗，一旦再度遭遇喪親失落，很可能再次引發困難悲傷反應。例如:某個孩子在幼年遭逢母親自殺喪親經驗，孩子頓然失至親，悲傷難抑，未獲較良善抒發，若干年再度面臨喪親，再引發先前的困難悲傷經驗。

6.家庭狀況

喪親會引起家庭系統變化，家庭成員、好朋友的支持，對本身展開悲傷復健工作和重新建立社交關係具有重大意義。喪親後，親朋好友能互相多陪伴，彼此適度關懷及抒發悲傷情緒，安排多參與正常活動，適當重新建立人際脈絡關係，必然對個人及家庭喪親悲傷能有幫助。

7.社會支持

社會支持對個人展開復原及重建社交關係具有重大幫助，減輕親人驟逝衝擊力。例如：職場或團體多傾聽和同理心感受，協助正常工作，安排適度休假，鼓勵參加社交活動；多予喪親家庭關懷，適度的支持，多鼓勵家庭成員參加社區活動；讓喪親者原本參與的社團；成員之間給予關切；透過團體和社交社群力量；都能有效影響悲傷復原狀況。

8.宗教信仰

很多喪親者從宗教信仰或參與宗教團體活動中，獲得悲傷支援和慰藉。宗教信仰往往能提供喪親者生命及價值看法，死後歸處的引導，喪親者從教義中尋求心靈上的慰藉及答案。

9.社會文化因素

社會文化某些常規影響悲傷復原和療癒。社會一般對悲傷情緒有一定容忍和接受度，限制失落的個人不能表現較強烈情緒反應。例如：喪葬習俗中忌諱「白髮人送黑髮人」，父母不得參與子女後事，也不能參與孩子最後告別儀式；如未婚或失婚女性死後不能入家祠、女性死後遭到家族的隔離，往往產生孤立及排擠反應，增加悲傷復原因難度。

(三)喪親悲傷引發的身心反應

喪親悲傷一般狀況都會反應在生理、情感、認知、行為等方面，表現程度因人而異，一般狀況，各種反應持續一段時間未獲得緩解，就該就醫求診或尋求專業協助。以下分別說明正常的悲傷反應及異常悲傷反應情形。

1.正常的悲傷反應

尉遲滄（2010）指出，遭遇失落後常有感覺和行為。分為感覺、生理、認知、行為四個層面。無論是生理、情感、認知、行為等，如果反應都一直持續未獲緩解，應注意，建議尋求專業診治和協助（李開敏、林方皓、張玉仕、葛書倫，2004）四個層面整理如下：

(1) 感覺

悲傷哀痛、怒氣、愧疚感與自責、焦躁不安、自己一人獨處、身心疲倦、無力感、驚嚇過度、渴望思念、想不開、放鬆心情、對事情沒感覺。

(2) 生理:

胃部、胸口、喉嚨、出現不適的反應、對於聲音過於神經質、呼吸困難，喘不過氣、肌肉無力鬆軟、缺乏精神活力、口乾舌燥。

(3) 認知:

對任何事不相信、困擾迷惑、捨不得對亡者的思念、感到亡者還存在沒離開、幻覺。

(4) 行為

睡眠障礙失、食慾不佳、心不在身上、對社會人群害怕退縮行為、夢到失去的家人、逃避提起失去的親人、不斷的嘆息、不自主的流眼淚，回憶亡者人、事、物地方等地方、流淚、舊地重遊、隨身攜帶亡者遺物、珍貴保藏遺物。

表2-1喪親悲傷引發身心反應（轉引自郭慧娟，2014，頁.222）。

項目	一般反應	較強烈反應
生理方面	胃部、胸口、喉嚨、出現不適的反應對聲音過於神經質、呼吸困難、全身無力、缺乏運動、口乾舌燥。	吃不下、睡眠嚴重不足、精神疲憊、身體虛弱無力、精神不濟。
情感方面	出現失落哀傷、莫名生氣、焦躁不安、孤單、身心疲憊、無力感、思念逝者、想不開、放鬆心情、對事情沒感覺。	驚訝、遺憾、心情沮喪、孤獨及無助。
認知方面	不相信不存在、思緒很混亂、常常在想念逝者、覺得逝者還存在。	常常會回想起死者、常想起失落的事件、不接受事實、為逝者感到惋惜、對失落事件充滿很多的疑問。
行為方面	出現睡眠、食慾不良，整天失魂落魄、不容入社交活動、常常夢見逝者、尋找與呼喊逝者、不停的嘆息、焦慮、不自主的流眼淚，回憶逝者人、事、物地方等行為。	常常哭泣、夢見與死者相關人事物、留存與死者有關的物品、回憶死者人、事、物地方。

2.異常的悲傷反應

悲傷強度超出一般人所負荷，就會產生不適應情況，一直陷入悲傷中無法走出喪親陰霾，例如：悲傷時間過度延長，時間已經兩三年無法走出喪親悲傷；當事人在失落發生時，情緒反應不有很激動，日後再度遭遇到失落時候，就會產生過多及過強悲傷反應。

（四）喪親悲傷復原歷程

喪親悲傷隨生活前進、個人情緒抒發與轉變，逐漸重建與復原。喪親失落到情緒震盪轉折，個體必須採取更多策略來調適。大部分情況，悲傷強度會隨時間改變逐漸減輕。

（王珍妮，2002）悲傷過程的十二個階段整理如下：

1.震驚與麻木（shock and numbness）

面對心愛的的人死亡衝擊，時間與現實感覺呈現是一種麻痺狀態，是人的一種防衛機制，但停留在這階段太久，對健康是很不利的。

2.否認（denial）

理性拒絕接受對方已死去的事實存在。

3.混亂（panic）

面對至親的人死亡，恐懼陷入極度混亂狀態，失去專注注意力，日常生活也出現問題。早日解脫離開這個狀態，防範混亂狀態於未然，也是悲傷教育重要目標之一。

4.憤怒和深覺不公平（anger and the feeling injustice）

自己沒做什麼壞事，為什麼要受到痛苦的折磨？認為不公平負面情緒轉變成很強烈的憤怒。假設自己的憤怒和身心衰落重疊在一起的話，那就更重大的打擊。

5.敵意和懷恨（hostility and resentment）

對週圍的人或死去的人抱著敵意或者懷恨的形式，發洩他們莫名情緒。因死者自己不小心或不注意健康導致死亡直接或間接原因，是一種敵意責備死者的不負責任。

6.罪惡感 (guilt feeling)

悲傷行為代表性反應，懊悔過去所做的，責備自己。如果我那麼做就好了，相反的如果不那麼做就好了等等，是情緒一種補償作用。

7.形成空想和幻覺 (fantasy formation. Hallucination)

空想認為死去的人還活著，每天生活中當死者還活著一樣。例:死於意外的孩子的房間，做父母親仍保留原來的樣子。

8.孤獨感和憂鬱 (loneliness and depression)

是正常悲傷過程之一，需要自己努力快點超脫，需要周圍的人的幫助。

9.精神的混亂和凡事不關心 (disorientation and apathy)

每天的生活失去目標，感到空虛，不知道自己該怎麼辦才好，對所有的事物都漠不關心。

10.絕望-接受 (resignation-acceptance)

在日語「絕望」一字，有「搞清楚，弄明白」的意思。在這個階段已經可以清楚看見自己面臨的狀況，對所愛的人已不活在這世上，這個痛苦現實開始，想拿出勇氣開始努力去面對、去接受。

11.新的希望-重新發現幽默和笑 (new hope-rediscovery of humor and laughter)

幽默和笑是一種對健康生活中不可或缺的要素，它們展現代表個人想要突破悲傷過程的一個象徵。

12.重新站起的階段-新的自我的誕生 (recover-gaining a new identity)

充滿苦惱的悲傷過程之後，重新獲得一個嶄新自我，在很多人的身上可以看到人格上更成熟表現。當然並不是所有人經驗過這種失落悲傷的人，一定要經過這些階段。大致上重新站立起來，需要花一年左右的時間。如果某一個階段停留太久，就需要求助專

門的醫生及諮商人員診斷治療。瞭解悲傷的過程有那麼多階段，對周遭有這樣遭遇的人，適當的伸出援手，應該對喪親家屬是很有幫助的。

實際悲傷具有個別性，不一定按照各階段順序進行，不是每位喪親者都一定會照著經歷這些階段。通常哀悼時間長短是因人而異，悲傷強度也不相同。一般正常悲傷復原期，最少需要 6-12 月，但有些人需要 1-2 年。跟逝者關係越親密，失落悲傷可能超過 2 年以上。走出喪親悲傷復原指標，如喪親者想到逝者不再感到痛苦，不在有痛苦或胸口不舒服感覺；喪親者能夠重新將新的情感投注在生活及生命中，哀悼任務便已完成（李開敏、林方皓、張玉仕、葛書倫，2004）。

二、生命各階段的喪親悲傷

生命中各階段都可能遇到喪親經驗，兒童期、青少年期、青壯年期，中年期、老年期，喪親經驗和悲傷都有可能會有不同樣貌。在不同年齡層需求喪親悲傷支援，能給予最適切的關懷、陪伴和支持。郭慧娟（2014）將不同年齡層需求喪親悲傷支援，整理如下：

（一）兒童的悲傷反應

兒童悲傷反應一方面受到週遭成人悲傷情緒反應所影響。另一方面受到大人對他們悲傷反應期待也有不同。一般孩童在家中大部分處於較弱勢地位，家庭當有死亡事件發生時候，孩子往往是被刻意保護對象或是被忽略的對象，大人大部分都認為死亡跟哀傷較不會影響孩子太深，經過一段時間或隨著年紀成長就會淡忘及模糊。事實上，孩子敏感的，隱瞞、迴避、忽略或不想面對，都是不適當關懷與教育程度。兒童喪親悲傷和成人一樣，衝擊和失落沒有處理，將會隨著他們到成年期，造成生活或適應上問題。喪親後，得到另一個父母親安慰的話，是有助孩子悲傷調適（黃思郁，2018）。

妥善處理兒童的哀傷，依不同階段發展及認知能力，給予不同對待是首先要考慮。每個階段成長孩子都有不一樣需求，不能一視同仁態度處理。例如：學齡前兒童要如何處理分離焦慮，適度的陪伴，告訴他可以悲傷，藉由繪本或死亡故事，教育孩童如何面對死亡；學校組成關懷團體來幫助喪親學生宣洩情緒，給予他們談論悲傷的機會（林威利，2011）。

(二)青少年的悲傷反應

青少年抽象思考，知道每個人終究會死亡。他們遭遇親朋好友死亡，受到情緒衝擊，一般反應大致有：驚訝、不相信、怒氣、攻擊性行為、罪惡感、不服輸、沒有自信、尋引起存在感、對社群交際活動失去樂趣、注意力不集中、缺乏情感、傷心、對異性興趣減低、無力感、反抗家庭學校、開玩笑等。父母親能自然的表達悲傷情緒，是有助於孩子情緒表達（陳錫琦、方惠欣，2012）。

(三) 成人的悲傷反應

一般人可能 35~55 歲之間經歷父母及長輩過世。成年後青、壯、中年期的喪親，逝著可能是長輩，或是手足，或是配偶，甚至可能是子女，悲傷呈現會有較大差異和變化性。事實上，中年是人生轉換時間，喪親感覺可能會造成成人較多失落裡，如離婚、失業等等，最會隱藏表達不明顯的，卻會對成人追求人生存意義產生不可忽視重大影響。

1.成年女性

一般成年女性喪親悲傷比男性較有管道抒發，社會或家庭允許女性哭泣及適度表達悲傷，再加上某些喪葬文化和禁忌，就會產生將女生隔離排擠效應，而造成女性悲傷處理的困難，讓女性難以持續獲得有效悲傷支持。例如：喪葬習俗中不允許父母祭拜子女，或者不能入祖先牌位，讓女性壓抑悲傷，無法正常有效抒發悲傷情緒。

2.成年男性

彭思蓉（2012）指出，受到性別期待和文化影響，男性從小就被教導「不要哭、像個男子漢」，男性較容易壓抑悲傷情緒和求助需求。男性面對失落事件除了壓抑自己悲傷情緒外，維持堅強的形像，男性傾向表現出憤怒與攻擊，因強烈自責而感到痛苦。女性會比男性有較多情緒紓解管道，但男性多半壓抑悲傷（林綺雲，2005）。

(四)老年人的悲傷反應

老年期面臨一個人多元失落處境，包括孤獨、疾病、退休、死亡等等，一旦喪偶或喪失子女，會讓許多老年人陷入痛苦深淵，有損害老年人身心健康。喪偶後半年內情緒

與身心調適能力下降，容易誘發各種疾病出現或使原有疾病惡化。

家人應多多要予關懷和陪伴，適度表達悲傷感受，有更多機會談論與逝者關係和生前種種關聯性，來增加喪偶現實感。觀察到喪親失落適應過程中障礙，鼓勵多多參與社交活動，或者參與哀傷團體協助完成哀悼。

三、悲傷的定義

林綺雲、曾煥堂、林慧珍、陳錫琦、李佩怡、方蕙玲(2001)針對喪慟(Bereavement)、悲傷(grief)、哀悼(mourning)三個名詞悲傷定義如下：

(一) 喪慟(bereavement)：

表示被剝奪某些人事物狀態，此字指當個人經歷失落時的客觀狀態。

(二) 悲傷(grief)

在我們了解悲傷的意義時，從狹義定義看是單純指悲傷反應感受的成分，廣義定義包含身體感受的行為成分。換句話說，悲傷包含感受，我們不可以認為悲傷只是感受，在喪親者身上看到更多悲傷反應大部份是情緒上，我們應該了解悲傷是廣泛、複雜，深沈的身心靈反應。

(三) 哀悼(mourning)

哀悼可說是人類試著學習由喪親失落、喪親喪慟、喪親悲傷的生活，努力重新適應失去自己生命中重要的人事物過程。

黃慧玲(2006)定義悲傷失去所愛的人，引起的痛苦反應，包含身體及心理上行為反應，一種悲慟、悲哀的過程。張春興(2007)定義喪失自己心愛東西或親人後，所產生複雜情緒反應為正常狀態。悲傷與哀傷、沮喪，都是同一情緒心態，是特別沮喪，悲傷是不快樂情緒一種，早期的苦惱情緒，漸漸分化發展而成。當一個人遭遇到不如意事(如經商失敗、考試落榜)，所面臨重大變故，身受其中激起悲傷心情刺激，悲傷情緒心中油然而產生，呈現反應，面如雙眉緊鎖、垂頭喪氣、臉色沈重、眼眶紅腫、聲音沙啞，時而啜泣、時而嘆息、終日憂鬱、木訥；伴隨出現情緒反應，有迷惘、空虛、慌亂、惆

悵、難過、不捨、無奈…等等。

關懷（Care）通常是一種悲憫心與道德感的觀念，助人者對於周遭陷於困境，人主動關懷表示關切，自發性願意投入能量去撫慰、疼惜、關心、愛憐甚至協助他人，並且主動提供心理靈性層面或物質生活層面上的陪伴、照顧和支持（李淑紅，2009）。由此可知，悲傷與哀傷、沮喪，悲傷是不快樂情緒的一種，學者對悲傷的定義相差不多，不同的角度思維及事物的詮釋提供更豐富視野，來認識悲傷。

四、悲傷的理論

悲傷的理論，學者的觀點不同，見解不一。僅略悲傷階段論與悲傷任務論、悲傷反應做說明：

（一）悲傷階段論

悲傷階段論，死亡學研究的開拓者之一庫布勒·羅斯（ElizaabethKubler-Ross，1969）。所提倡。她在「論死亡與臨終」一書中（on Death and Dying），建立五個悲傷階段的理論，整理如下：

1. 否認（denial）

當一個人身體健康時，被醫師突然告知罹患癌症不治之症，不久將於人世，試想你會是如何震驚！如何的懷疑此事件？會毫無疑問相信嗎？因此，否認，是帶懷疑性質，或者說：「我身體好好的，怎麼會是我罹絕症、面臨死亡」？這些否認的話，總是會帶著有一些懷疑，但不是絕對否認或也不是絕對的不相信。否認是一種防衛機制，要紓解心理的緊張心情，避免過度震驚昏倒，當求診者情緒慢慢恢復時的穩定，自然會逐漸接受殘酷事實。

2. 憤怒（anger）

第一階段否認不能繼續發生作用時候，第二階段憤怒就油然而產生。憤怒不是指摔東西、踢桌椅洩恨舉動，帶有些的埋怨、有些的妒恨等負面情緒出現，像癌末病患者埋怨說：「為什麼是我罹患絕症？上帝真不非常的公平」！或者會妒恨的說：「別人都不會罹患

上癌症，為什麼偏偏是選擇了我？這麼為什麼這麼倒霉」！憤怒、埋怨、妒恨等負面情緒心情就出現，抗議上帝不公、不平事情、很不滿態度，對其他人沒有任何影響，不必驚慌、排斥。

3.討價還價 (bargain)

所謂討價還價，不是商場上殺價、議價或交易活動是藉由祈願、許願…等宗教祈禱或跪拜方式，祈求上帝的憐憫心、慈悲心，賜奇蹟的出現，使自己不治之症，能夠突然好轉、病痊癒。假設上帝能夠伸出援手，協助幫忙達成此願望，隨侍左右報答及酬謝上帝，第三階段討價還價。討價還價的祈願、許願活動，但不一定能夠實現它，它只不過是為了病患求心安、求心裡慰藉，所表現極為幼稚的行為及舉動，當奇蹟沒有出現，病情也沒有好轉，很快病患會產生消極負面的抑鬱情緒。

4.沮喪 (depression)

癌末病患終究是要面對罹病事實，接受醫院的治療，不能老是否認、憤怒或沈迷與上帝討價還價幻想境界。察覺自己的病狀未見好轉或病情愈來愈不樂觀時，或者身體越來越消瘦、虛弱，精神一天比一天差或疲憊，於是他要有警覺性才預知自己來日不多，開始消沈抑鬱、垂頭喪氣、失落哀傷，有時候暗中哭泣、嘆息，有時候也會靜坐、冥思。這時只要親朋好友陪伴，用愛心照顧病患傾聽他們所敘述往事，或分擔悲傷的痛苦協助完成心願未了，勉勵靈修、提昇靈性的生命。總之，沮喪會是每一個瀕死常有發生負面情緒，設法使其安詳面對生死、看淡生死、接受生死。

5.接受 (acceptance)

經過一段長久的時間與癌症相對抗爭，生命搏鬥之後，終於不得不接即將死亡，告別家人殘酷事實。接受，不只是一種令人不得不去承受心態，當癌末病人呈現疲憊或昏昏欲睡時，死亡時刻即將來臨，癌末病人也做好心理準備及心平氣和的接受死亡命運。

(二)悲傷任務論

悲傷任務論，由美國哈佛醫學院及加州羅斯密德心理學院心理學教授-威廉·沃頓 (J. Willian Worden) 博士所倡導。所著的「悲傷輔導與悲傷治療」(Grief Counseling & Grief

Therapy) 一書中，(李開敏、林方皓、張玉仕、葛書倫，2004)，提出下面四項哀悼任務整理如下：

1.接受失落的事實

哀悼的第一項任務，要悲傷者接受失落的事實及完全要面對事實存在，悲傷的第一個任務是真實的面對事實，承認亡者不會再回來。接受現實，相信與失去的亡者重聚是沒無實現的事實。因此我們失去親人，或者失去所依附對象，所產生悲傷的情懷、鬱鬱不樂心情應該更勇敢面對事實，承認死者已不存在事情，生命復活是不可能發生的事，要接受失落事實才能完成第一項哀悼的任務。

2.經驗悲傷的痛苦

哀悼第二個任務，經驗悲傷的痛苦。什麼是痛苦。「德文 schmerz 即『痛苦傷心』，適合用來詮釋痛苦，寬廣的定義，包含許多人在失落悲傷後所經驗到身體及心理上的痛苦反應。承認跟解決這種痛苦是必需要，否則痛苦藉由其它的病症、偏差行為形式來呈現。任何人在失去親人或者失去依附的對象難免會經驗到悲傷的痛苦。有時候人們會有逃避痛苦的思維，停止想念免於感受失落的痛苦；有些人只想逝著愉悅的一面，減少不舒服的感受，避免接觸想起逝者的事物，以及透過飲酒或嗑藥來逃避，或「到處旅行試圖情緒中解脫，不允許自己感受痛苦」。

3.重新適應一個逝著不存在的新環境

外在適應悲傷者在失去親人或失去依附對象後，須重新適應一個逝著不存在新環境。生者與逝者的關係和逝著所扮演的角色而定。悲傷者，在失去親人或失去依附對象後，內在適應不但須重新應逝著不存生活，還須角色行為扮演逝者生時社會角色。生者不僅失落了，以前為逝者所扮演角色加以調適，心靈適應是死亡本身迫使他們去面對調整自我概念挑戰。許多生者會抱怨必須重新學習新生活技巧和擔負以前由伴侶擔任角色，不想發展必須生存技巧或從世界退縮不去面對社會環境要求，可能被矛盾所困延緩成長而促使第三項任務的失敗。

4.對逝者的情感重新投入在未來的生活上

哀悼的任務「不是促使生者放棄與逝者關係，協助生者在情感生命中為逝者找到一個適宜的地方，使生者能與逝者連結，能在世上繼續有效的生活，不會阻礙他繼續的生活」。

（三）悲傷反應

當遭遇到喪親事件發生時，疏離感、悲傷所引發是正常反應現象，失去摯愛對象及逝者的依附關係後、呼應角色、跟生活價值系統的平衡（陳素惠，2010）。因此，悲傷一詞，根據李開敏、林方皓、張玉仕、葛書倫（2004）文中，是表示當一個人失去所愛的人事物的反應現象。有些人呈現誇大過度的悲傷，沒有辦法找到合適方式抒發失落悲傷的情緒，防礙重新回到日常生活的能力，而形成不正性悲傷，是需要透過進一步心理專業介入。而，進一步理解正常與不正常性的悲傷反應特點是相當重要的。下列，將悲傷反應分述如下：

1.正常悲傷（normal grief）

李開敏、林方皓、張玉仕、葛書倫（2004）所提出正常的悲傷反應由，稱為單純的悲傷反應（uncomplicatedgrief），指生活遭遇失落悲傷後常見的許多感覺和行為。

2.複雜性悲傷（complicated grief）

複雜性的悲傷反應又稱不正常的悲傷（abnormalgrief）、病態的悲傷（pathologicalgrief），指喪親者在哀悼期間無法達成其悲傷任務，以至於沒有辦法處理負面情緒，或陷入於某種想法困境當中所致（許育光，2002）。李開敏、林方皓、張玉仕、葛書倫（2004）。悲傷若有以下列的現象，就可能出現不正常反應整理如下：

(1) 慢性悲傷

慢性化悲傷反應指過度延長時間，沒有達到滿意結果悲傷反應。週年忌日悲傷反應有可能長達十年之以或者更久，因為當事人很清楚自己還沒有走出悲傷，慢性化悲傷不會是當事人自己有察覺到自行結束，悲傷持續好幾年，當事人覺得還未結束時，這種察

覺是特別的強烈。

(2) 延宕悲傷

稱被禁止、心情壓抑、延後的悲傷反應。當事人失落發生當下情緒反應，是不足夠的，在日後再次遭遇失落時，卻會發生更多過強的悲傷反應，有些悲傷，在事發當下沒有得到適當處理，就會一直留到再度發生失落一併出現。遭逢失落時缺乏社會支持，往後所造成延宕悲傷反應也是主要原因。多重失落也有可能因失喪過度沈；導致悲傷延宕。

(3) 誇大悲傷

當事人經驗強烈正常悲傷反應，覺得自己不勝負荷，就產生不適應行為，不同於偽裝悲傷當事人沒有發覺自己反應與失落關係，有誇大悲傷反應的人，通常意識到自己反應與失落有相關。因反應過度影響生活，大多數人會尋求治療，誇大的悲傷反應也包括失落後所發生重大精神疾患。

(4) 偽裝悲傷

偽裝悲傷反應是很有趣，有些當事人引起生活困難的症狀及行為發生，卻不認為自己症狀不適應行為是與失落有相關。偽裝或壓抑悲傷會以兩種形出現：第一偽裝成生理症狀；第二隱藏在某些適應不良的行為下。生理症狀外，精神症狀無法解釋沮喪、失控情緒與行為，適應不良的行為，有可能是偽裝悲傷。喪親悲傷的復原歷程。

綜合上述可知，悲傷反應約可分為兩種，第一類為一般的悲傷，大部分能在親人、好朋友等社會環境支持下，漸漸恢復原本功能；第二類為不正常性的悲傷，通常伴隨未適應解決的情緒與困難，誇大強烈的反應與長期情緒起伏不定，都可能對本身及他者生活造成影響，需要透過專業人員心理、醫療進行評估與幫助，以緩和相關症狀發生，疏解關係間的障礙，才能恢復調適功能。

五、悲傷調適歷程

親人及好朋友逝世對大多數的人來說都會造成心中悲傷失落，產生悲傷情感，心中悲傷通常需要一段很長時間調整適應，才能慢慢的回復原本心理狀態，從悲傷恢復的過程中，稱為悲傷輔導（陳繼成、陳宇翔，2006）。所以，悲傷輔導需要試著將這些經驗歸納到自己往後的生活，社會性表達悲傷，也是悲傷得以紓緩的過程（劉樂農，2010）。悲傷輔導主要是調整適應失落過程，從生活當中不完美、紛爭擾亂的適應，藉由哀悼、悲傷來誠實面對痛苦，並接受親人不在的事實，重新回到生活崗位，展現新生活新氣象樣貌（李開敏，2009）。

（一）任務取向（tasks）

個別悲傷的調整適應任務為減輕情緒負擔、重新適應失落後的環境、重新建立個人與外在的新關係（林綺雲，2006）。

（二）雙重歷程模式（Dual-Process Model）

Stroebe and Schut（1999）雙重歷程模式，個人在經歷悲傷的過程中，有兩個向度的任務必須完成的，包含失落、復原導向。個體會在兩個任務導向之間不斷來回震盪擺動（oscillation），有時候進行失落、復原導向任務，有時停滯於中間地帶，此時處於停頓、休息的狀態，以下說明兩項任務導向。

1.失落導向（loss-oriented）

生者在失落導向時需要處理失落的悲傷經驗，經驗情緒悲傷、悲傷恢復工作、處理與亡者間的關係、建立生活新連結、重新建構人生意義、否認逃避與復原有關的擺盪過程，隨著時間的進程正向效應逐漸增加。

2.復原導向（restoration-oriented）

生者於復原導向中，擺盪過程中日常生活改善、勇敢嘗試新的事物、在悲傷中分散注意力、不相信、不接受避開悲傷、重新定位亡者的關係、適應亡者不存在。從雙重歷程模式來看，因死亡引發的方式、生者心理強度有所不同，生者者經過的階段性反應，

可能有重疊性、螺旋狀反覆的反應出現（林綺雲，2009）。

（三）意義建構取向（meaning construction）

強調死亡是連結關係的轉化並沒有結束，哀悼過程生者對悲傷失落事物找尋，透過慢慢接受死亡事情的影響，由個人本身的腳步、喜好，建立悲傷經驗，重新建立被失落到挑戰的生命價值意義，與我組合的世界的重要性。

由上述可知，悲傷關懷與陪伴過程是每位喪親者必須經歷的過程，重大失落協助喪失親人的個體，接受失落的、感受痛苦情緒悲傷，逐漸可以面對事實，為最終結果負責，最終目標為重新接受適應失落後的環境、世界、重新建構本身與外在新的關係，學會把事情放下展開新的人生觀，展現出對人生意義價值，走出悲傷過程。讓每個人的步伐與程序都不盡相同，但創造出獨有的自身成長經驗。

六、悲傷輔導原則

曾煥棠、胡文郁、陳方玲（2008）指出悲傷源頭是失落、分離、結束，悲傷輔導是當事人彌補的心態，從反抗到欣然接受，從依附過程中重新拾回獨特的階段。幫助當事者將亡者關係轉變成象徵性的關係，完成哀傷敬悼，走出喪痛。悲傷輔導原則，迄今仍無一致的見解，專業人員在對失落者，實施悲傷輔導時，（郭慧娟，2014）將輔導原則整理歸納如下：

（一）友好原則

專業人員與失落的悲傷者，向來都是不相識，也未曾見面因職責，所以專業人員必須接觸失落悲傷者，協助失落悲傷者脫離哀傷痛苦的困境，專業人員必須要以友好心態、態度與失落悲傷者見面談話，才有可能獲取失落的悲傷者的好感，才願意敞開心胸接受輔導。

（二）關懷原則

專業人員與失落悲傷者，雖素昧平生很少來往，專業人員與失落悲傷者見面後，應摒除隔閡，自動自發的與悲傷者交談，詢問平日的生活狀況，關心悲傷者痛苦，隨時隨

地伸出援手協助。面臨死亡的安寧照護者，更須要關懷病痛瞭解對即將死亡的感受狀況，隨時隨地給與身心靈方面照顧與協助，才使能安詳面對自己的未來。即將失去親人的家屬，也要斟酌情形隨時給與必要輔導消除其憂鬱，喪親失落者尚未能忘喪親之痛，但專業人員仍引導將情感從逝者身上移開，重新投注未來的生活，不斷給與友誼的關懷。

(三)同情原則

人生旅途上，生、老、病、死是一件很平常的事，而且是社會上每天發生的事，大家都很不願意碰見病與死際遇，偏偏失落悲傷者，不是罹患絕症或面臨死亡，即將失去親人、面臨失落，處境都是令人同情，專業人員還未碰見到病與死的運命，很難保證不會有此不幸；悲傷輔導應具同情心，憐憫悲傷者的失落際遇，用最熱忱態度其協助、服務喪親者。

(四)尊重原則

失落的悲傷者在人生最絕望時候、也是最痛苦時候，難免會情緒上失控，專業人員在面前發洩自己不滿情感，埋怨上天不公平，譴責上天為什麼要將霉運降臨在好人身上，飽受病魔的糾纏、死亡的威脅和喪親的悲痛。專業人員應尊重情感的反映，心平氣和的伸出手來，輕輕拍其肩膀，給予最大的支持及慰藉，鼓勵看淡生死、面對自己的生死，瞭解到人生終究難免一死減低失落、悲傷的氣氛。

(五)協助原則

專業人員不是萬能的神，沒有辦法救活人的命、治好人的病，能站在協助者的立場，解開生死困惑；幫助失去親人的家屬，擺脫失落悲傷；幫助喪親失落者，重新適應沒有逝者生活，專業人員是悲傷關懷與陪伴的服務者。

綜合以上可知，在人生旅途上，生、老、病、死是一件很平常的事，大家都不願意碰見病與死的際遇，協助失落的悲傷者脫離哀傷的困境，憐憫悲傷者的失落際遇，以最熱忱態度其協助、服務。給予支持及慰藉鼓勵看淡生死、面對自己的生死，瞭解人生終難免一死的減低失落、悲傷的氣氛，幫助失去親人的家屬，擺脫失落的悲傷；幫助喪親的失落者，重新適應沒有逝者的生活是悲傷關懷與陪伴的服務者。禮儀師悲傷關懷與陪

伴的重點是初步安頓與調整喪親家屬的身心存在狀態，悲傷輔導的定義主要目標是協助喪親者圓滿實現與亡者間諸多未竟之事，同時完成喪親家屬向已故親人告別的意願。當一位禮儀師能夠提供等同於悲傷關懷與陪伴的服務時，整個殯葬服務的成果自當顯著提升，滿意度想當然會直接反映回殯葬公司，悲傷關懷與陪伴服務自有其價值與功效。

七、生命失落與走出喪親悲傷

人的生命當中，常常隨時光流逝，在成長道路上，就像在旅途道路上起起伏伏、顛簸、有挫折、有如意、有不如意的，痛苦、有快樂，失敗、有成功，生命失落，有喜悅，人生不如意事十常八九，失落更是不如意事之一，悲傷關懷與陪伴是陪伴透過傾聽當事人彌補的心態，從反抗到欣然接受，從依附過程中重新拾回獨特的階段。幫助當事者將亡者關係轉變成象徵性的關係，完成哀傷敬悼，走出喪痛。即將與世長辭時，心理上、情緒難免有所失的失落、痛苦與沮喪感；面臨死亡時，為什麼會有失落的心情？（郭慧娟，2014）瀕死者的失落類型整理如下：

（一）生命的失落-瀕死者失落

1.即將失去生命的失落

有生命的人，最怕失去生命，一旦生命失去什麼都成為烏有，留下一具冰冷冷的軀體，有人說人有靈魂的存在，當人的肉體死亡後，附著人體內的靈魂並沒有死亡，脫離人體自由自在的飄浮空間，一直尋獲宿主、投胎轉世為止。當面臨死亡的階段，即將失去生命的失落與憂鬱。

2.即將失去自我的失落

每一個人，從生命誕生起，漸漸產生了自我觀念，一旦面臨死亡威脅時，難免有即將失去自我的空虛、失落與迷惘感，不知死後這個我的形影，是否仍能存在於人世間的眾人眼前？究竟會流落到哪裡？

3.即將失去親友的失落

在生命的海洋航途上，親屬與朋友是同船共渡的人生舞台過客；親屬的成員等等，朋友包括同學、同事…等等，一旦面臨死亡，難免失去親友的失落、不捨與無奈感。

4.即將失去所擁有的財物的失落

面臨死亡的旅程終點時，難免即將失去所擁有的珍貴財物的失落、悲歎與遺憾。

5.即將失去配偶的失落

即將失去老伴的失落與哀傷，擔心在世的另一半，未來將何去何從？依靠誰？

6.即將失去權利能力的失落

一個的權利能力，始於出生，終於死亡，民法上有明文規定。瀕死者不論是未成年人或是成年人，難免即將失去權利能力失落與遺憾。

7.即將失去權利能力的失落

一個人的身體，是由胚胎發育成胎兒；隨著時光流逝，成為一個健美身體，因身體的老化等等，在面臨死亡時，還是擔憂自己將失去這具陪伴漫長歲月時光，度過歡樂時光，心理及心情緒難免會不捨與無奈。

（二）走出喪親悲傷-自我照顧

面對親人離去，悲傷是一件再正常不過的事。親人對我們生命有特殊意義的人，血脈至親，生命共同體，豈能短短幾天可能釋懷或放下的。對於預期的喪親，盡心盡力把握與臨終親人的相處時間，協助完成未竟之事，表達親人心意與感謝之情，說出自己最想對他說的話，減少遺憾嗣後的悲傷和哀悼絕對有正面的助益。無法預期喪親，把握最後見到親人的機會，表達我們對感恩之心或歉意，盡力完成逝者未竟之心願，透過喪禮儀節或告別式，有助於悲傷的抒發和日後的悲傷復原。

1.照顧好自己的身體

維持日常生活的規律性，偶爾進行放鬆或紓壓的活動，保持良好的體力和生理健康。

2.與悲傷共處

喪親後悲傷情緒難免會跟我一段時間，我們必須學習與悲傷共處。哀悼期間很多時候想到逝者，情緒偶會潰堤，會想哭。我們要和悲傷和平共處，無需壓抑它，不要排擠它。找適當的時候告訴自己：「哭吧！好好的哭」只有讓悲傷情緒盡情的抒發，才能找到出口和獲得撫慰。

3.情緒管理

喪親後我們悲傷緒可能有：憤怒、遺憾、無力、想不開、分離、孤獨、無依靠、焦慮、無助、沮喪、和憂鬱等等，適度的情緒自我覺察是很重要的。正確體察自己的許多問題與感覺，解讀和面對這些潛藏悲傷因子，再經過有效自我整理與重建，才慢慢轉化，成為生命的正向動力。如果能夠細膩察覺自己的情緒狀況，再給情緒正向的回饋，有助自我生命的學習。

4.允許別人幫助自己

哀悼期間適度接受別人給予的溫暖關懷和正向鼓勵，多肯定自己；允許自己再度有美好的感覺，與朋友、家人一起歡笑。參加支持團體，學習新的事物和結交新朋友。哀悼期間，可以定期和身邊的親朋好友連繫，透過定期的聊天、傾訴和接受關懷與陪伴，喪親的哀傷逐漸的獲得撫慰，各方給予支持力量，正是喪親後最重要復原營養素。

5.維持正常的生活型態

哀悼期間盡量維持學業或工作，專墜於其上，分散喪親的悲傷。讓自己生活有目標、有憧憬、有希望和意義。

6.以實際作為自療

喪親者可以為自己訂出一個喪親的情緒管理作息表，給自己悲傷和抒發的時間和空間。透過許多自療和面對悲傷的活動，從中進行意義建構，尋思自我生命意義，逐漸達到復原的效果。

綜合以上可知，面對喪親悲傷，我們要從失落中學習放下，從情緒抒發中省思生命的價值和死亡的意義，哀悼過程中學習自我成長，我們應以健康的方式處理悲傷，用回憶替代失落，以新態度面對往後人生。喪親者應好好照顧自己對自己負責，與悲傷共處、良好的情緒管理，維持正常生活，允許別人給予自己適當的關懷與幫助。

第三節 禮儀師悲傷關懷與陪伴服務之研究

一、國外禮儀師具備之悲傷關懷與陪伴服務功能相關研究

陳繼成、陳宇翔（2008）研究指出英國、北美地區禮儀師工作內容大致略相同，羅馬的喪禮主事者是整個葬禮事務的葬禮安排者、葬禮管理者、葬禮指導者、和葬禮喪葬用品的提供者，二十世紀的禮儀師，提供了職業的行為模式。十七世紀末英國貴族所做的告別式才興起，十八世紀開始，喪禮主事者開始主導喪禮流程，服務的對象中間階級，喪事保險出現後，服務的對象擴大到社會中較為低產的階層。十七世紀後北美地區的禮儀師制度是直接影響台灣禮儀師的發展，美國的喪禮是對逝提供一個「美麗的狀態」，減少在喪禮中所必須經驗的失落與悲傷。

根據上述研究可知，國外對禮儀師跟國內禮儀師工作及悲傷關懷內容大致相同，對工作內容及悲傷關懷所做詮釋與整理，對逝者提供一個「美麗的狀態」，禮儀師在表達能力、溝通與真誠態度，提供實際有用訊息，對喪親家屬進行悲傷關懷與陪伴是很重要方法。

二、國內禮儀師悲傷關懷與陪伴服務相關研究

喪葬處理的方法就是，改由專業的禮儀師，對於喪葬事宜的處理要面對喪親家屬與逝者之間的感情連結、關係的分裂問題，對這個問題可以分成兩個成面來談：一個是家族傳統殯葬業者；一個是企業化公司殯葬業者。就家族傳統殯葬業者而言，他們處理喪

葬事務的作法，基本上會依照社會環境原有的職能分工來做的。禮儀師也應提供相關悲傷關懷與服務功能，由於有一部分禮儀師把自己定位在殮、殯、葬、遺體處理有關上面，所以他們認為悲傷輔導有相關的後續祭部份不屬於服務管轄內，由於傳統業者並不熟悉傳統禮儀習俗中悲傷輔導做法，自然也沒有辦法呈現。換句話說傳統禮俗安排與實際相關的服務，傳統禮儀習俗中與悲傷輔導相關關懷部份，無論在哪個環節都不屬他們服務管轄。

根據台灣現有的「殯葬管理條例」對於禮殯葬儀師服務項目內容明文規定，悲傷輔導是一個很重要服務項目。關於悲傷輔導應該如何加入殯葬禮儀當中，並沒有很清楚明確解說。對於悲傷輔導如此有存在意義變成一個空有的宣傳號（尉遲淦，2011）關於悲傷輔導應該如何加入殯葬當中這個問題我可分三個方面來看，研究者整理如下：

(一) 臨終關懷的悲傷輔導

臨終關心指是對於親人尚還沒有死亡處於臨終現況關心。認為處在這個現況的家屬應該是沒有悲傷。家屬本身處於非常緊張及慌亂的治療危急照顧情境中，一旦家屬閒暇之時，對於臨終者可能要離去恐懼與哀傷燃起心頭，家屬狀況都處於悲傷現況中，我們不能忽視要即時提供可預防性悲傷輔導。提供禮儀師下述幾個方面服務：1.作為臨終者是親人的支持者2.作為臨終者是親人的諮詢者3.作為臨終者是親人的解決問題的協助者。

(二) 殮、殯、葬禮俗執行過程的悲傷輔導

禮儀習俗的工作過程，其實不只是單一的處理亡者遺體，包括喪親家屬與逝者間情感連結與身份關係轉變問題，需要喪親家屬明白了解禮儀習俗、悲傷輔導的背後意義及含義，進調適自己的心情，轉換本身和逝者的關係。殯葬禮儀可提供悲傷輔導的服務有：1.禮儀師擔任含義的解說員2.禮儀師擔任禮儀習俗導引者3.禮儀師擔任程序的規劃者。

(三) 祭有關的後續關懷的悲傷輔導部分

百日、對年、三年合爐。整個喪禮在進行當中有些時間是要做配合，就會產生傳統禮儀習俗所要達成的悲傷輔導成效。古至今殯葬處理方式不同，整個喪禮流程及程序被

大量縮減，倒至與祭有關的後續關懷服務沒有辦法法達到真正的悲傷輔導成效。祭後續關懷的悲傷輔導做法：1.作為後續關懷的規劃者2.作為後續關懷的諮詢者3.作為後續關懷的引導者

許鶴齡（2010）提出禮儀師進行悲傷輔導，須掌握下列原則，充分了解殯葬專業知識，積極主動、傾聽不言論、導正正確生死觀念、認知殯葬儀式的心理、社會、文化、溝通、諮商技巧意義、對於殯葬禮儀習俗有正確的常識。王別玄（2011）指出整個殯葬儀式流程中，禮儀師是全程參與，禮儀師對禮儀的專業知識，讓喪親家屬更明瞭知道殯葬儀式背後所要傳達含義，幫助喪親家屬完成喪禮的程序與過程，讓家屬逐步出喪親的悲傷狀態。

綜合以上整理禮儀師悲傷輔導能力，臨終關心指是對於親人尚還沒有死亡處於臨終現況關心，家屬本身處於非常緊張及慌亂的治療危急照顧情境中，對於臨終者可能要離去恐懼與哀傷燃起心頭，家屬狀況都處於悲傷現況中，我們不能忽視要即時提供可預防性悲傷輔導。需要喪親家屬明白了解禮儀習俗、悲傷輔導的背後意義及含義，進調適自己的心情，轉換本身和逝者的關係。百日、對年、三年合爐。整個喪禮在進行當中有些時間是要做配合，就會產生傳統禮儀習俗所要達成的悲傷輔導成效。總而言之禮儀師最主要工作任務，解決家屬與亡者生死兩相安，這種相安才是實行悲傷輔導的作為。

三、禮儀師對儀式悲傷關懷與陪伴服務研究

殯葬禮儀協助家屬悲傷調適過程中，常扮演「陪伴者」甚至於「輔導者」的角色，現代社會環境中對於傳統殯葬從業員服務的印象有殯葬輔導者角色可以由心理輔導師或是宗教人員來擔當較為適當（陳繼成，陳宇翔2008），喪親家屬悲傷調適過程研究者整理如下：

（一）輔導者

大多數禮儀師認為處理整個殯葬儀式過程時，沒有時間服務悲傷輔導與臨終關懷的角色，對喪親家屬來說整個殯葬儀式結束後，沒有感受到禮儀師悲傷輔導。主要原因心理輔導、治療是醫療行為，沒有受過嚴格專業心理輔導訓練禮儀師來執行是有危險性，不會處理產生很多的後遺症。較可變通的方式是要求禮儀師接受悲傷輔導的基礎訓練，

要具備悲傷輔導的基礎常識及敏感度。治喪期間發現喪親家屬有異常的狀況，在第一時間通知親人，須要時協助轉介專業心理輔導醫院及機構。

(二) 陪伴者

對於殯葬輔導者角色，大部分禮儀師採保守的態度，在治喪過程中，禮儀師在當中扮演「陪伴者」。禮儀師治喪期間中，有時間大部分都陪伴在喪親家屬身邊，喪親者把禮儀師視為人生谷底的「陪伴者」。治喪期間結束，喪親者可能還沒有走出喪親的失落感，結束後陪伴治喪親友都已離開，喪親家屬和共同參與整個禮儀師視為「陪伴者」，直到完全離開喪親的失落感。

(三) 禮儀師對於葬禮儀式協助悲傷關懷宣洩悲傷

要處理喪葬服務，需要提供一个協助和鼓勵健全悲傷的重要管道(李開敏、林方皓、張玉仕、葛書倫，2004)，喪葬發揮的影響整理如下：

1. 奠禮增加失落的真實性

真實看到死者遺體有助於認知到死亡真實性和終結性。不同的地區、種族、宗教對守夜、打開或封閉棺木看法有不相同。無論在禮儀公司、葬儀社、醫院，都能夠瞻仰遺容對家屬很大的幫忙及好處。使用火葬方式越來越普遍，遺體在告別式的呈現，再予羽化火葬。對奠禮來說是幫助喪親者推動第一項悲傷任務極有價值的地方。

2. 奠禮表達對逝者想法及感受的機會

已了解說出對死者法和感受的重要性。在傳統中，奠禮提供一个最好機會。一般奠禮常會有過分的理想化和讚賞死者，最好狀況生者同時間表達他們對亡者的懷念和不懷念之處，雖然有人可能認為不太恰當。藉由葬禮上追思逝者可以調適悲傷歷程。

3. 奠禮是對亡者過去生活的回憶

與逝者有關人、事、物融合在葬禮中，呈現亡者生命中的重點如一位牧師奠禮中，參加追思者從大會以不同角朗誦牧師生前著作片段。

4. 奠禮提供喪親家屬社會支持網絡

這種網絡環境對悲傷宣洩有極大的幫助奠禮太快進行，反而會效果呈現不出來，喪親家屬處於一種茫然無助或麻木無神的狀態中，奠禮沒有辦法提供正面的心理影響。奠禮執事著可以藉由贊助社區內教育性方案，提供相關悲傷或健全悲傷歷程教育性服務。

尉遲淦（2011）指出傳統禮儀習俗重點，解決喪親家屬與逝者間因死亡失落所帶來關係連結分離，現代化的家庭人力組織，自身已無能力去處理親屬的死亡，但也沒有方法紓發自己悲傷情緒，要化解喪親家屬所面對死亡的情境，禮儀師需要將悲傷關懷與陪伴正式融入喪葬服務過程當中，實施殯葬服務價值核心功能。許鶴齡（2010）研究發現禮儀師治喪期間是重要靈魂人物，幫助喪親家屬處理殯葬儀式，添加喪親家屬面對失落真實感，鼓勵生者向逝者告別，重新將另一個感情投入在新的人際關係。

綜合以上可知，禮儀師在殯葬服務期間，與喪親家屬關係互動，表現出尊重、忠懇態度，專注傾聽陪伴，適時溝通技巧，禮儀師職責逐漸加重在喪親家屬心靈慰輔的服務。從前禮儀師著重在為「亡者」服務，轉變至今服務至「生者」的演化，不僅觀察到殯葬服務業者經營態度的轉變，使禮儀師必須具備更多殯葬專業之外的知識背景。

第四節 自我決定論之內涵

一、自我決定理論的定義

自我決定理論（Self-Determination Theory, SDT）是由Deci和Ryan於1985年提出。在治喪期間對生者及逝者，希望透過治喪期間禮儀師的關懷與陪伴及喪葬儀式進行，藉以提升禮儀師行為自主性的內在動機，進行自我認同、幫助喪親者走出悲傷，獲得進展。自我決定理論包含內在動機、動機類型、動機與酬賞、個人需求與動機的關係，被視有良好研究基礎所發展成學習動機理論（Deci & Ryan, 1985a, 1985b）。首先，「認知評價理論」（cognitive evaluation theory），提到內在動機意義是個體是自主性，應該具備自然傾向做該活動，對於此行為都是出於自願性並具有自主感，能從活動中感受到樂趣，是自主性的自我決定。所以，自我決定理論是Deci和Ryan視動機為強調連續性（an underlying continuum）的過程（Deci & Ryan, 1985a; Ryan & Deci, 2000）。所謂自我決定理論依據Deci & Ryan（1985a, 1991）的解釋是指以內在動機從事活動的個體，會依照自己的選

擇，且在愉悅的心情下以自我決定的態度監控自己的行為。

自我決定理論內涵為社會環境經由個人心理需求的滿足，形成個體之自我決定動機，進而影響工作成就。自我決定理論是理想的組織性行為動機理論，理論主要在強調：(一) 人類的內在資源 (innerresources) 對於人格、行為發展自我調節的重要性。(二) 非內在動機所觸動的行為，如何轉化成自我決定的過程。(三) 社會環境對轉變過程的影響 (Deci&Ryan, 1985b)。

禮儀師的培訓，剛開始是因為政府法令之限制，使得投身於殯葬業的工作人員，被動的接受業者的專業訓練，自我調節的型態為無調節，學生並不會依情況來做自我調節，其知覺因果控制觀也非個人的。造成無動機的原因是學生認為自己沒有能力去達到自己想要的結果，或缺乏勝任感，或者他們認為行動的結果對他們而言是無價值的 (Deci & Ryan, 2002)。自我決定理論假定他人可以內化外在到自我價值，當內化程度比較高時，個人感到行為出於自我意願，開始內控感，即便是外在來源，也可能促進內在動機 (陳秀惠, 2010)。自我決定理論認為內化是自然發生的過程，在這個過程當中，個體會主動將外在調節 (external regulation) 也就是說自我決定程度最小的外在動機，轉化成自我調節精神 (self-regulation) (Deci & Ryan, 1985, 2002)，也意味著個體會思考和解決問題能力，因為個體已經瞭解到這件事情有它的意義與存在，在學習的熱忱可成為自動自發而且持久的學習動力。參加考試取得合格的禮儀師證照，對其技能的肯定亦助於社會地位的提升。學生自動的學習成長，且認為考取證照與自己的意志是相符合的，即屬於統整調節。隨著自我決定程度的高低，來決定其影響力有多少，低程度的自我決定，也就是外在調節和內攝調節，是自我決定程度比較低的外在動機。思考不定期的後續關懷服務 (casual level) 提供最好的服務給予喪家，才能滿足喪家的需求。如此自主的行為而且對活動本身感到興趣而參與其中，並能從中獲得愉悅，就是 Deci 和 Ryan(1985a) 所說的內在動機之內在調節。

二、自我決定理論的三種心理需求

根據Ryan和Deci (2000) 提出，發展過程中，自主感、勝任感以及聯繫感三種心理需求，都扮演著不可或缺的角色，缺乏其中之一，將導致負面的學習成效。許多研究文獻也證實，滿足基本心理需求會增進自我決定動機。根據自我決定理論

(Deci&Ryan,1991)，動機決定於社會環境，個體行為產生的原因和目標，是由社會環境透過個體所察覺的自主感、勝任感和聯繫感，形成自我決定動機。以下分別簡述之：

(一) 自主感 (autonomy)

自主感是指依照個體對自己行為掌握程度的態度，行為是出自本身自由意志，行為自發性的，能為自己作主。重視該活動之學習者能對其所選擇的目標產生承諾及追求的意願 (Deci&Ryan, 2002)。

(二) 勝任感 (Competence)

個人感覺到自己是有能力的人，有能力能勝任的，與所處的環境互動並可以應付外界需求。個體在和社會環境持續的互動中，感覺和社會環境形成有效的連結，能夠操控與勝任的程度，並經驗活動中表現個體的能力 (Deci,1975)。例如：個體會選擇自己比較擅長的運動活動項目來當休閒娛樂運動，不會選擇自己不善長或完全沒有接觸過的項目當作運動項目。

(三) 聯繫感 (relatedness)

聯繫感是感覺自己與他人建立緊密情感、依附關係聯繫的心理需求，是種在意受到別人關心的感受，也是促使自身接受各種難題與挑戰而達到心理成長。此種共同存在的感覺，是一種在乎別人，也同時希望受到別人在乎的感受，建立互相尊重、關懷及信任 (Deci & Ryan,2002)。

三、自我決定理論在禮儀師悲傷關懷與陪伴上的應用

要落實證照就必須教育，鄭志明（2007）認為，殯葬行業以往被擠到社會邊緣，就是因為對死亡的禁忌，但這是最重要的生命教育，也是生死尊嚴的大事，培養「養生送死」的觀念，除了活的人活的更好，也透過殯葬行業讓往生者得到更好的安頓。目前在台灣粗估禮儀師整體需求達五千名，因為受到外力驅動和為了要取得證照的信念而主動學習。自我決定理論運用禮儀師在悲傷關懷與陪伴心理需求及程序與做法如下：

(一) 自我決定理論運用禮儀師在悲傷關懷與陪伴心理需求

1.自主感運用禮儀師悲傷關懷與陪伴

禮儀師與喪親者，向來不認識，也沒見面，因為禮儀師會依其自己的需求去選擇自己的行為，那行為是自發性的，自主性主與喪親者交談，詢問平日的生活狀況，隨時隨地伸出援手協助，禮儀師必須以自動自發性的去接觸喪親者、自發性的態度與喪親家屬見面談話，才能獲喪親家屬好感，才願意敞開心胸接受輔導，協助喪親者脫離悲傷及哀傷的困境。

2.勝任感運用禮儀師悲傷關懷與陪伴

喪禮過程中，禮儀師對殯葬儀式熟悉專業與儀式義涵解說下，透過儀式安排籌劃及關懷與陪伴、撫慰喪親者的心理，對家屬悲傷是有療癒之效。如同今（民國 98）年 3 月在影院上映的《送行者—禮儀師的樂章》影片，其宣傳海報寫著「即使是最悲傷的離別，也要留住你最美麗的容顏」，表達禮儀師在協助喪禮事務時，能讓生者與亡者彼此相安互慰（許鶴齡，2010）。整個儀式結束後，家屬對禮儀師打氣及肯定，因喪禮的結束也與家屬成為好朋友，勝任感對禮儀師來說不只對自己的價值及社會消費者對禮儀師肯定付出一己之力。

3.連繫感運用禮儀師悲傷關懷與陪伴

人生旅途上，生、老、病、死是一件很平常的事，大家都不願意碰見病與死的際遇，禮儀師面對喪親時，失去親人悲傷、處境令人同情，禮儀師應該多關懷與陪伴喪親家屬把喪親者對失去親人的悲傷與逝者情感結。例用寫信方式寫給逝者，表達思念之情感、做一個有關逝者回憶紀錄。

（二）自我決定理論運用禮儀師悲傷關懷與陪伴程序與做法

自我決定理論運用禮儀師悲傷關懷與陪伴程序：1.協助生者面認清失落的事實。2.協助喪親者界定並表達其感情，如憤怒、愧疚、焦慮與無助、悲傷。3.幫助喪親者在失去逝者情況下活下來。4.尋求失落的意義。5.將情感從逝者身上轉移。6.給予充分的時間去悲傷。7.詮釋正常的悲傷行為。8.允許個別差異。9.檢個人防衛及調整型態。10.界定病態行為並轉介（李開敏、林方皓、張玉仕、葛書倫，2004）。

禮儀師以自我決定理論運用悲傷關懷與陪伴做法：1.傾聽2.同理心3.支持4.陪伴5.表達真誠的關切6.不評斷其悲傷反應7.接納與肯定情緒表露8.不主導做決定，不主動給予建議9.分享10.增強內在資源11.鼓勵在精神層次上的意義探尋（林綺雲、曾煥堂、林慧珍、陳錫琦、李佩怡、方蕙玲，2001）。

四、自我決定理論運用禮儀師悲傷關懷與陪伴新觀念-心靈成長到悲傷轉化

生老病死是一個生命的自然過程，當家屬能夠完成和病人之間的生命課題，能見到病人心靈的轉化歷程，經由臨終階段的陪伴過程中，家屬對生命產生更深刻的理解，使家屬在親人過世後悲傷受到轉化。當家屬能體認病人的心靈轉化時，就能轉化家屬的哀傷，使得臨終陪伴成為家屬成長的一個開始。

（一）自我決定論理心靈成長到悲傷轉化

Marrone(1990)將喪親經驗分為四個面向，包括：認知重建(cognitive restructuring)、情感表達(emotional expression)、心理重建(pasychological reintegration)和心理靈性轉化(psychospiritual transformation)。強調是喪親經驗，能帶來存有層面的轉化，讓人改變核心信念以及對生命的態度，喪親和悲傷經驗視為個人成長經驗的契機。這些新研究方法能夠提供深度的探討，自我決定理論假定他人可以內化外在到自我價值，使喪親經驗帶來的轉化能被瞭解，能夠協助悲傷者做調適，更從揭露悲傷者的生命故事中，協助他們悲傷轉化，對喪親經驗產生新的理解，從中獲得智慧。

生死和生命發展深度認識的歷程，如何從負向經驗變成正向經驗，有兩個重要的因素達成，第一：家屬努力圓滿和病人之間生命課題；第二：家屬能夠瞭解重病到臨終心靈轉化歷程，隨著病人成長而成長，達成這兩個重要的因素（石世明，2008）。

（二）自我決定論理圓滿生命陪伴獲得療癒

自我決定理論假定他人可以內化外在到自我價值，Chao、Chen及Yen（2002）構成靈生的四個要素，分別為和我自我的深度交流（Communion with self）、和他人者的深度交流（Communion with others）、和自然的深度交流（Communion with the natrue）以及和高力量的深度交流（Communion with higher being）。靈性內涵，展現在天、人、

物、我的一種整體狀態之中，顯露出病患的心靈，當有一方由生病走入臨終時，兩人的功課即是學習「如何說再見」，因為說再見在他們一輩子的恩愛的關係中，可以說是最大的難題。對於相互怨懟的夫妻，他們的生命功課就變成了「如何說抱歉」(石世明, 2008)。

我們發現生死交界之際，世俗層面的關係化解，使得人我之間的交流，進到更深層的心靈狀態，療癒的經驗也因逐漸顯露出來(石世明, 2008)。所以悲傷關懷與陪伴新觀念的第一個課題，悲傷關懷與陪伴不應該只是等病人過世之後，因為家屬過度悲傷，才需要接受輔導。悲傷關懷與陪伴積極意義應在於開始引導家屬如何進入心靈陪伴的軌道，如何營造一個安全、接納和受支持的環境，使得家屬能逐步去圓滿和病人生命課題，使陪伴能夠成為悲傷療癒開始。

綜合以上可知，自我決定理論運用禮儀師在悲傷關懷與陪伴心理需求符合自我決定理論自主感、勝任感以及聯繫感三種心理需求，都扮演著不可或缺的角色，缺乏其中之一，就會缺乏動機產生，要滿足基本心理需求時就會增進自我決定動機。自我決定理論假定他人可以內化外在到自我價值，當內化程度比較高時，個人感受行為出於自我意願，並開始內控感，此時即始是外在來源，也可能促進內在動機(陳秀惠, 2009)。自我決定理論運用禮儀師悲傷關懷與陪伴程序與做法，都是對喪親家屬有幫助的，當家屬能夠完成和病人之間的生命課題，能見到病人心靈的轉化歷程，經由臨終階段的陪伴過程中，家屬對生命產生更深刻的理解，使家屬在親人過世後悲傷受到轉化。專注於內在動機的人，會完全投入工作中，呈現興高采烈的工作狂的工作心態，一種整體的工作投入感。以致不覺得時間的存在，或許就是這種不求酬賞的內在動機特質，在客戶面臨家屬去世的悲痛，付出關心、協助，也證明他們用心去做一件事情時，自然的就融入其情境中，如此自主的行為，提供最好的服務給予喪家，才能滿足喪家的需求。自己也會感到生命的價值。

第五節 禮儀師死亡教育悲傷關懷與陪伴技巧

過去20年來，國內生死教育逐漸往下紮根，部分大專院校開設生死學專門或相關科系，死亡教育日益受到重視。無論在家庭中、學校裡或社區方面大部分的生死教育內容多偏重生命教育及身後預囑等，對於死亡觀念建立和面對則仍然不足。

一、從死亡教育禮儀師行為經驗

死亡態度指是人對死亡現象所抱持的信念和感受，個人內及個人間死亡態度是多層面及多變化的（蔡明昌，2008），也因死亡引發認知、情感、行動之反應，這三種關係互為因果，一直以來，大部份的人對待死亡的態度是「不聽、不說、不看」，用不想面對逃避方式來掩蓋對死亡的恐慌及不知所措。一味的不想面對和忌諱，不但沒有解決面對生死問題，反讓人更加恐懼和陷入更大情境中。20世紀死亡教育在歐美興起後，人們開始有的認知到生死是一體兩面，透過正確的教育才能除去人群對死亡的恐慌，克服面對死亡無謂的焦躁思慮，將這種恐慌與焦躁思慮轉變成生命的養分和生存動力。

釋慧開（2002）指出，所謂生死學的內涵包括與生、老、病、死等相關事件，以及關聯時空、歷史、文化、心理情境、社會脈絡等，生死學研究及教育範疇內容從「養生」到「送死」，對象包括個人與群體，乃至與之息息相關社會面、生物界與大自然界等。容雷文頓博士（Dr.Dan Leviton）於1969年所提出三個層面或加以延伸以下衍生為四個層面，分別是（張淑美，1996；釋慧開，2002；鐘美玲，2008）：

（一）死亡的本質與意義

死亡意義是由心跳及呼吸停止顯現的外表生命，消失生命的過程及循環、老化過程、死亡的醫學層面、心理層面、社會及法律上層面的定義或意義、死亡的禁忌，死亡文化的比較，倫理、宗教及對死亡、瀕死的觀點。

（二）對死亡及瀕死的態度和其引起的情緒問題

兒童、青少年、成年人及老年人對死亡的態度；性別角色和死亡；臨終照護與關懷；兒童生命概念發展、死別及哀悼、為死亡準備、瀕死、心理過程反應；死別與哀傷；喪親失落的心理調適。

（三）對死亡及瀕死的週適與處理

認識死亡、坦然接受死亡、威脅生命重症的處理、對兒童解釋死亡、器官的捐贈與移植、生活型態和死亡型態關係、與病情嚴重親屬間的溝通、照顧、安慰方式及與死亡相關的法律、保險、殯葬等處理。

（四）特殊死亡問題

包括自殺、自毀行為、安樂死、意外死亡、戰爭、墮胎、死刑、傳染疾病等衍生的生死現象與問題。

王枝燦、吳佳蓁（2015）死亡態度量表構面指出五種層面概念定義如下：

- 1.死亡恐懼:面對死亡所產生的負面情緒和想法。
- 2.死亡逃避:逃避有關死亡的議題與人事物。
- 3.趨近導向的死亡態度:將死亡視為生命的歷程，並且相信未來會有來生，面對死亡抱持正向積極的態度。
- 4.逃離導向的死亡態度:將死亡視為解脫今世的痛苦，認為死亡能夠了結今生所受的痛苦。
- 5.中性導向的死亡態度:將死亡視為生命的歷程，並不會感到恐懼與害怕。

二、禮儀師死亡教育目的

死亡教育的最重要核心目的，透過對自然生命歷程的真實世界去認識，減少沒必要的恐懼和焦慮，降低因死亡事件所造成的傷害，提高生活的品質，激發生命價值意義性。死亡教育讓人們用很正面的心態去認識、接受、面對、處理死亡，進而提升生命意義。陪伴家屬走出傷痛，死亡教育的目的，包括：

- （一）提供學生正適切認識死亡事件及獲得死亡各種情境與反應的完整的資訊。
- （二）引導讓學生學習正確面對死亡，經由其本身宗教信仰引導、哲學的思考生死學課程促使警覺與察覺。
- （三）協助人們知道面對死亡時該有的反應是正常的，積極的態度面對死亡。
- （四）降低學生對死亡恐懼及潛意識的害怕及逃避死亡課題。
- （五）儘可能降低學生死亡的害怕、恐懼。
- （六）給予學生對生命意義重新體驗。
- （七）讓學生珍習自己生命及提高生活品質。
- （八）讓學生面對自己人生做最後旅程事前規劃（林綺雲、曾煥堂、林慧珍、陳錫琦、李佩怡、方蕙玲，2001）。

三、禮儀師對死亡教育重要性

趙可式（1998）針對大部分死亡倡導四種不同群體的死亡教育：

(一) 醫護人員的死亡教育

著重在領悟醫學界的限制，本身參考架構領悟死亡，認識如何照顧臨終病人與家屬，面對遺體應讓有的尊重生命態度，對死亡重視性以人為本位的醫學。

(二) 病人的死亡教育

病房中的病人藉由陪伴、關懷、症狀緩和狀態、疼痛舒解、幫助心靈性成長、領悟及體驗生命意義、認知生命盡早接受死亡為死亡先做準備。

(三) 病人家屬的生死教育

家屬悲傷與哀傷的關愛與依依不捨感情轉化到其它事物上，發現生命的有限期，善加利用對生命及重新規劃價值程序。如：交代喪禮、遺物、遺言。

(四) 一般民眾的生死教育

平常時候為個人死亡做準備，包括預立遺囑、喪禮交辦、遺物交代、遺言抒寫等物質上準備，重新評估統整自己生命意義、人生價值觀檢討與反省和確定，面臨失落態度與處理，正確導入喪葬禮俗正規，死後世界信念思索。

綜上可知，大多數人對待死亡的態度是「不聽、不說、不看」，用不想面對逃避方式來掩蓋對死亡的恐慌及不知所措。透過正確的教育才能除去人群對死亡的恐慌，克服面對對死亡無調的焦躁思慮，將這種恐慌與焦躁思慮轉變成生命的養分和生存動力。死亡教育的最重要核心目的，透過對自然生命歷程的真實世界去認識，減少沒必要的恐懼和焦慮。要珍惜生命，談論生死，才能增加死亡知識、豐富自己人生；正視生死，提升生命意義價值。

第參章 研究方法

本章旨在說明研究方法的內容與步驟，分七個部份，將說明研究取向的選擇、研究參與者的立意取樣、研究工具、資料分析與處理方式、研究流程、研究倫理以及前導性研究的發現。

第一節 研究方法取向

本研究的主要目的欲了解禮儀師對家屬的悲傷關懷與陪伴之實際應用狀況。從與家屬的互動經驗、過程中去探討這個部分。此外，也一併探討禮儀師對自己的悲傷因應之道及悲傷關懷與陪伴內涵的養成。重點欲探討現行禮儀師施行悲傷關懷與陪伴的情況，可能透過個人工作中經驗的累積或是學習相關課程來獲得悲傷關懷與陪伴的能力，這個部分值得探討，希望能為其他的禮儀師帶來一些有效的建議與做法，去幫助喪親家屬度過悲傷。

本研究將採用質性方式進行研究，用質性研究特性來了解禮儀師對家屬的悲傷關懷與陪伴之歷程中的豐富經驗為何。潘淑滿（2003）認為質性研究目的不只是在驗證或推論上，而是在探索深奧及抽象的個人經驗世界意義，所以對於研究過程是非常重視，研究對象的參與者及觀點融入。同時，質性研究方法對於研究結果不重視數學及統計的分析程序上，但強調藉由各種資料收集方法，完整及全面的相關資料蒐集，並對研究做深入探討及詮釋。

一、質性研究－深度訪談法

本研究採用質性研究並以深度訪談為研究方法，研究者採取深度訪談法的目的，即欲藉由與研究參者面對面的對話，來獲得受訪對象內在對研究議題之主觀經驗，乃透過研究參與者的眼睛觀察事件，進而詮釋情境中的意涵。潘淑滿（2003）提到在日常生活習性之中，研究者往往可以透過深度訪談過程，來幫助研究者自己，對研究參與者所處的環境，及其社會文化意涵進行更為深入的理解，同時也希望對於研究議題現象或行為的詮釋與解讀，達到更為周延以及全面的考量。

會搜集整理目前心理諮商、臨終關懷、悲傷輔導、悲傷關懷與陪伴等相關資訊，初步規劃禮儀師若要提供專業悲傷關懷，應具有之基本條件與觀念。並彙整分析後，研擬出訪談問題結構，訪談目前從事第一線服務之禮儀師，依禮儀師回答之內容，進行編碼、分析、整理歸納，將禮儀師目前遇到之悲傷關懷與陪伴工作實際困難具體呈現。同時將訪談紀錄彙集成冊，結合之前所做之編碼分析呈現，歸納出目前禮儀師面對喪禮過程中，面對悲傷家屬卻無法提供適切之悲傷關懷與陪伴支持協助，同時也欠乏相關專業諮商系統與教育體系支援之現況。

本研究將透過訪談五位研究參與者的職務經驗歷程，五位參與者都是現職禮儀師，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。

二、主題分析法

潘淑滿（2003）指出對質性研究者來說，資料分析是代表的不只是一種研究過程的一個步驟，同時間必須要與研究規範做配合。本研究以深度訪談統整作為資料蒐集的主要來源，在訪談過結束後研究者會從文本資料中整理出在喪葬過程中，禮儀師的悲傷輔導實際做法為何。高淑清（2001）提及「主題分析法」（Thematic Analysis）是對訪談資料或文本進行有系統性分析，從一大堆瑣碎、雜亂無文章內容且看起離主題南轅北轍的資料中抽絲剝繭，歸納整理與研究問題相關的意義本質，用以主題分析方式來呈現，用來幫助解釋文本所蘊含的深層意義。在文本資料分析上，研究者將依據學者高淑清所提出的主題分析法步驟：針對研究目的設計半結構訪談大綱，進行深度訪談，取得研究參與者的經驗敘說做為文本素材。再將訪談內容以主題分析法對資料進行編碼分析，期盼盡可能呈現禮儀師對悲傷關懷與陪伴及作為運用在禮儀服務實際情形。主題分析步驟：

（一）敘說文本的逐字稿抄寫打字

（二）文本的整體性閱讀

（三部分發現事件之脈絡

(四) 整體再次閱讀文本

(五) 部分分析經驗結構性與意義再建構分析

(六) 整體確認共同主題與反思

(七) 合作團隊檢視驗證與解析

以上合作團隊的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此方法把握了「整體—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的層次之間。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進程，並在其中幾個步驟，結合文本資料分析建議模式，最終使得文本經驗得以立體化、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。

質性研究包含：研究問題、目的、對象（範圍）、情境、方法、效度等內容，研究者將可透過質性研究之整體概念、動態、變化、相互關聯以及不斷深入探索，數個成分最終將會聚焦繼而反映出研究者期待了解之研究實際情況（陳向明，2002）。

第二節 研究參與者

本研究目的在於探討國內禮儀師，在未能受相關完整專業諮商、輔導教育養成的情況下，如何進行臨終關懷、悲傷輔導等專業工作。研究對象為具備內政部核發證書之合格禮儀師，且未受過諮商心理輔導等相關專業訓練者。

研究參與者是本研究不可或缺的主角，本研究的主題所在。如果沒有他們的參與跟分享，本研究無法順利進行，我將於下述說我如何尋找參與者，並簡單陳述研究參與者的基本資料。

一、研究者（禮儀師）

研究者的專業訓練與背景研究者在取得禮儀師證照中,有取得 20 學分課程有修習，臨終關懷、殯葬相關課程，在研究所課程中修習過「質的研究」並透過閱讀相關書籍增

進對質性研究之理解。

二、研究參與者

在進行研究前，依據研究主題並參考文獻資料來擬訂訪談大綱，進行「半結構式訪談」，並轉錄成逐字稿。文本將依照其感覺、認知與行為加以分析，透過分析來修正訪談大綱及訪談技巧。受訪者為傳統禮儀社負責人及大規模禮儀公司來做的研究對象，訪談時間 1 小時至 2 小時之間。

三、研究範圍

本研究範圍，以從事第一線直接面對家屬，實際參與或主導接洽協調、治喪規劃、全程指導、陪伴之喪禮服務禮儀人員為主，進行相關之研究調查。期望透過訪談調查，了解從業禮儀師職業內容及面對失去親人的客戶時，當下之需求與實際狀況。藉此探討目前國內禮儀服務人員對於於死亡悲傷之家屬，其悲傷關懷、陪伴支持等處理能力，試圖找出相關教育訓練與資源管道不足之所在。由於本研究採質性訪談，因此過程中有可能產生之研究限制如下：

- (一) 研究者本身為殯葬禮儀服務業者，具有相同產業文化的關懷，所提出之研究方向與問題具有特定預設立場。
- (二) 研究者本身為殯葬禮儀服務業者，進行質性訪談時，雖具有熟悉產業經驗之優勢，但亦恐受訪者基於個別經營策略之考量，對於受訪問題的回答有所保留、虛誇或隱瞞。
- (三) 單方面針對禮儀師訪談，無法含括殯葬產業界、喪親家屬或整體社會實際感受的面向。

考量至本研究之嚴謹度，正式研究前先進行前導性研究，並針對前導性研究的訪談過程進行訪談大綱的調整。說明前導性研究的受訪者簡介以及前導性研究歷程。

本研究為質性研究，並不以發展出具推論性的研究結果為目的，但考量到質性研究資料分析結果的可轉換性（transferability），如何尋找研究參與者，是用滾雪球法，在

收案的立意方面，仍考量地區性差異與工作年資的重要性；因此，此次收案的對象，重點將落在其本身在實務經驗中的悲傷關懷與陪伴技巧實際應用狀況。取得內政部禮儀師執照資格，傳統禮儀社負責人及大規模禮儀公司，且年資均超過10年以上，最長者甚至達到35年。此外表達能力較佳者也是考量優先收案的對象。受訪者研究簡介詳見表3-1。

表3-1研究受訪者簡介

受訪者代稱	受訪者基本資料	受訪者年資	資格
禮儀師 A	58 年次,男性,研究所,嘉義	殯葬服務約 9 年,服務自設禮儀公司	禮儀師證照
禮儀師 B	67 年次,女性,博士,雲林	殯葬服務約 21 年,服務自設禮儀公司	禮儀師證照
禮儀師 C	66 年次,女性,專科,台南	殯葬服務約 3 年,服務自設型禮儀公司	禮儀師證照
禮儀師 D	55 年次,女性,大專,台南	殯葬服務約 26 年,服務自設禮儀公司	禮儀師證照
禮儀師 E	59 年次,男性,研究所,高雄	殯葬服務約 15 年,服務大型禮儀公司	禮儀師證照
禮儀師 F	75 年次,男性,碩士,嘉義	殯葬服務約 4 年,服務大型禮儀公司	禮儀師證照
禮儀師 G	59 年次,男性,碩士,嘉義	殯葬服務約 9 年,服務大型禮儀公司	禮儀師證照
禮儀師 H	50 年次,女性,大學就學,台南	殯葬服務約 35 年,服務自設禮儀公司	禮儀師證照

上述自設禮儀公司，傳統家族式或者禮儀師個人自己開業經營方式。

大型禮儀公司，如龍巖集團、萬安集團、國寶集團..等。

本研究訪問八位禮儀師中 4 位男性禮儀師，4 位女性禮儀師，有通過內政部核發禮儀師證照，研究發現取得到禮儀師證照的禮儀師，願意再去提升進修取得學歷就有 4 位，比率 50%佔一半以上，進修禮儀師 4 位當中有 2 位男性禮儀師，2 位女性禮儀師，比率各佔 25%，由比率發現禮儀師上進心對自我專業提升及積極進取態度、追求更新資訊及更多元化的知識提升自己生命價值。

第三節 研究工具

本研究為質性研究取向，因此研究者本身即為最重要的研究工具，另有研究訪談蒐集分析資料過程中所設計的訪談大綱、運用分析之研究程序，以及使用的錄音筆、筆記本等輔助工具，茲分別說明如下：

一、研究者

研究邀請函以書面文字說明研究目的、研究動機、研究進行方式、受訪者條件與其權益以及研究倫理標準與保密原則。研究邀請函之目的在於表達對於受訪者之尊重，使受訪者在了解與認同本研究的狀況下自願參與研究。

二、訪談同意書

考量至研究倫理與受訪者之權益與意願，訪談同意書（附錄二）以書面文字說明受訪者同意在訪談時接受錄音、研究目的、保密原則，詳細說明倫理考量，以盡到之後同意的研究倫理與保護研究者權益之責任。在研究者說明訪談同意書後，研究者與受訪者同時於同意書上簽名且雙方各自保存一份後，始開始進行訪談與錄音。此外，於訪談與研究進行之過程，受訪者若有任何疑慮而想退出研究，研究者將尊重受訪者之決定，並將其相關資料予以銷毀。

三、訪談大綱

研究之前導性研究訪談大綱（附錄三）之設計分為以下幾個部分：

- （一）受訪者基本資料：包含家庭年齡、學歷、職業、性別等等。
- （二）受訪者的感受哀傷經驗：受訪者表達情緒的方式、悲傷反應與調適過程、在事件中遭遇的困境與因應策略等等。
- （三）華人社會文化脈絡下之家庭關係：包含因喪親事件感受到的社會壓力、喪親事件對家庭成員間互動與氛圍的影響、受訪者與家庭間的互動等等。
- （四）受訪者經歷哀傷接觸過程：包含經歷喪親事件時與外界的互動以及為因應逝者死

亡之行動與策略等等。

四、錄音機

本研究深度訪談蒐集資料，因此需要對訪談做全程錄音，而其相關設備則包括了錄音筆及電池。錄音可以讓研究者在訪談過程中專心觀察受訪者細微動作的表現及情緒反應，而且可以在錄音後反覆聽、專心聽，以避免遺漏細節，達到資料完整性。

第四節 資料收集處理及分析

本研究希望透過深度訪談的方式來瞭解禮儀師悲傷關懷與陪伴服務的服務經驗來探討家屬所面臨喪親之壓力及悲傷情緒，在以此研究所預設的問題意識與理論架構為詮釋基礎分析。

訪談過程中，研究者不做引導式的問答，研究者係以開放的態度，重視研究參與者當下的感覺，讓其盡情的表達想法與述說經驗，呈述其在面對喪親家屬治喪期間的悲傷哀悼的心路歷程、照顧過程中所承受的身心壓力，藉由哪些方法來作情緒上及壓力上之轉化。研究者嘗試進入參與者的思維觀點，透過詮釋與再詮釋的過程，還原並重整她個人的生命故事。

一、資料方法與內容

(一) 與受訪者進行正式訪談在進行訪談前，向受訪者介紹研究動機與目的、說明本研究可能帶來的風險與收穫，並邀請受訪者接受訪談，進而詢問其參與研究之意願。若為符合研究條件且願意接受訪談的受訪者，在訪談前將簽訂研究同意書、詳細說明訪談進行方式、錄音需求、保密原則與受訪資料的使用方式等等，以確保受訪者的知後同意權利。

除此之外，研究者將於每次訪談過後撰寫訪談札記，以記錄受訪者之非語言訊息以及研究者之重要反思等等，以作為下次訪談之參考。

(二) 將訪談錄音謄寫為逐字稿訪談後以豆子謄稿機將錄音檔轉謄為逐字稿，並記錄錄音檔內的語氣、停頓等非口語訊息，以及可能影響訪談之外在環境因素，因此為了確保逐字稿與錄音檔內容的一致性，每次訪談過後一週內由研究者本人完成逐字稿的謄寫，並將逐字稿內容進行編碼。編碼原則如下：

- 1.個案禮儀師 A (化名)
- 2.日期：107.03.10
- 3.時間：18:00-18:45
- 4.地點：受訪者家裡
- 5.研：研究者，A：受訪者
- 6.編碼方式：A-1-001, 禮儀師 A，1 第 1 次訪談，001 第 1 句對話

表3-2訪談大綱逐字稿段落分類如下:回以下分析，請詳見第4章。

訪談大綱	逐字稿段落分類	備註
一、請問您目前服務單位職稱?主要負責業務是什麼?從事殯葬工作幾年?目前年齡、教育程度、現階段家庭背景、有沒有結婚、家庭情況..等。	A 禮儀師:A-1-001~A-1-008 B 禮儀師: B-1-001~B-1-009 C 禮儀師: C-1-001~C-1-006 D 禮儀師: D-1-001~D-1-059 E 禮儀師: E-1-001~E-1-015 F 禮儀師:F-1-001~F-1-011 G 禮儀師:G-1-001~G-1-009 H 禮儀師:H-1-001~H-1-021	
二、請問是什麼樣的因緣際會下接觸殯葬服務工作?會接觸這樣的殯葬工作與從事領域是否有相關?在談談您擔任禮儀師是把它當成是專門的職業嗎?	A 禮儀師:A-1-009~A-1-013 B 禮儀師: B-1-010~B-1-014 C 禮儀師: C-1-007~C-1-011 D 禮儀師: D-1-059~D-1-064	

	<p>E 禮儀師: E-1-016~E-1-021</p> <p>F 禮儀師:F-1-012~F-1-021</p> <p>G 禮儀師:G-1-010~G-1-017</p> <p>H 禮儀師:H-1-022~H-1-029</p>	
<p>三、從事禮儀師工作最重要精神?對於殯葬禮儀感受與態度為何?</p>	<p>A 禮儀師:A-1-014~A-1-020</p> <p>B 禮儀師: B-1-015~B-1-027</p> <p>C 禮儀師: C-1-011~C-1-031</p> <p>D 禮儀師: D-1-065~D-1-072</p> <p>E 禮儀師: E-1-022~E-1-047</p> <p>F 禮儀師:F-1-022~F-1-038</p> <p>G 禮儀師:G-1-018~G-1-033</p> <p>H 禮儀師:H-1-030~H-1-035</p>	
<p>四、你對於悲傷輔導認識是什麼?殯葬業需不需要從事悲傷輔導服務?那服務過程有哪些類,哪種悲傷比較多?</p>	<p>A 禮儀師:A-1-021~A-1-033</p> <p>B 禮儀師: B-1-027~B-1-070</p> <p>C 禮儀師: C-1-031~C-1-050</p> <p>D 禮儀師: D-1-072~D-1-075</p> <p>E 禮儀師: E-1-048~E-1-073</p> <p>F 禮儀師:F-1-039~F-1-053</p> <p>G 禮儀師:G-1-033~G-1-063</p> <p>H 禮儀師:H-1-036~H-1-041</p>	
<p>五、您是什麼時候開始從事悲傷輔導服務?有成功經驗與不成功經驗嗎?這個經驗是什麼?</p>	<p>A 禮儀師:A-1-033~A-1-048</p> <p>A 禮儀師:A-1-099~A-1-106</p> <p>B 禮儀師: B-1-102~B-1-119</p>	

	<p>C 禮儀師: C-1-050~C-1-061</p> <p>D 禮儀師: D-1-076~D-1-085</p> <p>E 禮儀師: E-1-074~E-1-094</p> <p>F 禮儀師:F-1-054~F-1-061</p> <p>G 禮儀師:G-1-064~G-1-078</p> <p>H 禮儀師:H-1-042~H-1-045</p>	
<p>六、你認為禮儀師最主要專業服務是什麼?傳統禮儀師為什麼不做悲傷輔導?為什麼現在禮儀師要做悲傷輔導呢?為什麼?</p>	<p>A 禮儀師:A-1-048~A-1-062</p> <p>B 禮儀師: B-1-120~B-1-139</p> <p>C 禮儀師: C-1-061~C-1-073</p> <p>D 禮儀師: D-1-086~D-1-089</p> <p>E 禮儀師: E-1-095~E-1-096</p> <p>F 禮儀師:F-1-062~F-1-078</p> <p>G 禮儀師:G-1-079~G-1-080</p> <p>H 禮儀師:H-1-046~H-1-059</p>	
<p>七、你覺得目前這麼著重治喪悲傷輔導，你應該主動性去做嗎?還你覺得這個行業環境迫使你不得不去嗎?（禮儀口碑..等）,還是對於這個家屬有一種家庭情感聯結很有感受才去悲傷輔導，那最主要你在乎的是什麼?其它...請詳述補充?</p>	<p>A 禮儀師:A-1-062~A-1-092</p> <p>B 禮儀師: B-1-120~B-1-139</p> <p>B 禮儀師: B-1-139~B-1-155</p> <p>C 禮儀師: C-1-073~C-1-080</p> <p>D 禮儀師: D-1-090~D-1-094</p> <p>E 禮儀師: E-1-097~E-1-099</p> <p>F 禮儀師:F-1-079~F-1-087</p> <p>G 禮儀師:G-1-081~G-1-083</p> <p>H 禮儀師:H-1-060~H-1-064</p>	

八、對政府建議	A 禮儀師:A-1-094~A-1-098	
對禮儀師建議	B 禮儀師: B-1-155~B-1-160	
對消費者建議	C 禮儀師: C-1-081~C-1-082	
	D 禮儀師: D-1-095~D-1-097	
	E 禮儀師: E-1-100~E-1-108	
	F 禮儀師:F-1-088~F-1-089	
	G 禮儀師:G-1-084~G-1-085	
	H 禮儀師:H-1-065~H-1-073	

二、資料分析

潘淑滿（2003）指出對質性研究者來說，資料分析是代表的不只是一種研究過程的一個步驟，同時間必須要與研究規範做配合。本研究以深度訪談統整作為資料蒐集的主要來源，在訪談過結束後研究者須從文本資料中整理出禮儀師的悲傷關懷與陪伴經驗實際做法為何。高淑清（2001）提及「主題分析法」（Thematic Analysis）是對訪談資料或文本進行有系統性分析，從一大堆瑣碎、雜亂無文章內容且看起離主題南轅北轍的資料中抽絲剝繭，歸納整理與研究問題相關的意義本質，用以主題分析方式來呈現，用來幫助解釋文本所蘊含的深層意義。

在文本分析資料上，研究者將根據學者高淑清所提出的主題分析法步驟：把握了「整體—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的層次之間。以六個具體的分析步驟來引導研究進程，最終使得文本經驗得以立體化、發掘出建構經驗意義的脈絡性與結構面，達成整體文本的理解及探究的經驗本質。

第五節 研究流程

研究流程一開始的研究大致方向修正、確定，與指導教授討論後，決定研究此題目與質性訪談的研究方法。研究方向與方法都確定後，再來是研究實施步驟的計畫。由於是採質性訪談，訪談中的流程與技巧都會影響到研究的正確性，所以主題進行前導性訪談。研究者在執行研究中預試訪談步驟作成訪談逐字稿後，按半結構式訪談方法的設計，研究者前導訪談中所擬訪談大綱問題脈絡與所要研究主題目的，似有主軸不夠聚焦的疏漏。研究者反覆閱讀前導研究逐字稿，就研究參與者位置作答覆敘述的思考，難免發生離題及訪談內容過少的考量；在過程中發現訪談問題並無法完全協助研究者貼近研究目標，避免研究資料的浪及未來分析文本的困難，研究者針對這項發現，另行設計訪談大綱，以修正前導研究不夠的周全性，除了學習到訪談技巧與資料撰寫方式外，因此修正問題之後，做為研究開始的正式質性訪談問題內容。

在進行兩次預試質性訪談作業後，便針對整個研究流程實施步驟進行架構，除了做為正式研究開始時之依據，也對從研究題目發想、研究方法分析及整個研究方向做確定整理，讓研究生更清楚研究過程，是否符合質性研究之精神與步驟，再藉由與教授的討論，論文的初審，確定此研究實施步驟符合論文產生的標準。



圖3-1研究流程

第六節 研究嚴謹度

本研究屬質性研究，質性研究的信度與效度常常成為實證主義之量化研究所質疑，認為質性研究結果的信度效度與客觀性不足，質性研究並非不重視其結果的信度與效度，其實為確保質性研究品質，Lincoln 和 Guba（1999）提出了可信性（trustworthiness）的四個標準來取代量化研究分析中的信度及效度，包括用可信賴性（credibility）代表內在效度、可轉換性（transferability）取代外在效度、可靠性（dependability）也代表研究的內在信度，並用可確認性（confirmability）來代替客觀性（高淑清，2008）。為確保本研究資料的真實性，研究者擬以 Lincoln 和 Guba 所提之可信賴性、可轉換性、可靠性、可確認性等四個標準為指引作為檢核研究品質之依據，茲分別說明如下：

一、可信賴性（credibility）

即內在效度，指質化研究資料的真實程度。在研究進行前，研究者將進行相關文獻的蒐集與閱讀，並與指導教授討論研究內容。在正式訪談前，研究者先行找到一位禮儀師來進行前導研究，根據前導研究結果進行初步分析，以檢視訪談大綱是否涵蓋本研究的待答問題，再與指導教授討論，進一步修正以及補充不足之處，以提升資料的確實性。此外，在訪談進行過程中，也會依照訪談內容、視當時情境氛圍加以提問。訪談結束後兩周內連同訪談逐字稿等文本資料加以歸納、整合，以增加其真實性。

二、可轉換性（transferability）

指由受訪者所陳述的感受及經驗，有效地轉換成文字敘述並加以進行厚實的描述。所以，研究者在每次的訪談結束後，在兩周內將原始錄音檔資料轉譯成逐字稿，在分析過程中則藉由反覆聆聽訪談錄音檔及電腦逐字，促使研貼近受訪者在受訪時所呈現出的經驗感受，將助整體脈絡的釐清，最終撰寫形成文本。

三、可靠性（dependability）

指個人經驗的重要性與唯一性。在受訪前研究者會先說明研究內容及受訪者權益，在訪談結束後，研究者會將訪談錄音檔轉譯成逐字稿，以電子郵件寄送方式，將訪談逐

字稿之文本郵寄給受訪者，請受訪者協同檢視內容是否與自身所傳達之意思相符，並針對資訊不足之處予以補充或修正。

四、可確認性 (confirmability)

可確認性乃指研究的客觀性。研究中避免研究者主觀的涉入，對資料的偏誤。因此在訪談進行期間，研究者對訪談者所陳述的內容不加以評斷，保持中立的態度。並在資料分析時，並與協同分析者、受訪者進行共同檢證，以尊重的態度彼此交流意見了解受訪者的觀點，完整真實地呈現論文內。

第七節 研究倫理

研究過程中，研究者須遵守的研究行為規範與要求，處理方法邀請研究參與者時，便會事先加以說明，並取得研究參與者的同意。所持的規範與要求。

一、告知後同意

訪談同意書說明研究之目的、相關流程、受訪者條件、訪談進行方式錄音、保密、研究益處與風險等等，於訪談前說明訪談相關內容，並請受訪者簽署訪談同意書，始進行訪談。此外，受訪者有權利於研究進行中的任一過程決定退出研究，並要求銷毀相關資料，研究者將尊重受訪者的決定與需求。

二、隱私與保密

在研究開始前，除了向受訪者解釋研究的主題與目的之外，也充分向受訪者說明研究之匿名與保密原則，並選擇安全、隱密、不被打擾的空間作為訪談場所。此外，妥善保存訪談相關資料，包含：錄音檔、逐字稿、札記等等，並於研究結果呈現中，匿名處理任何可能被辨識出受訪者身分知資料，以達到保密原則並保障受訪者知隱私權。

三、不傷害原則

訪談前將先告知受訪者本研究對於受訪者可能帶來的益處與風險，以及對於社會的預期益處，因本研究將邀請受訪者回憶並敘說其禮儀師悲傷關懷與陪伴服務經驗，除了在訪談過程中有機會重整其哀傷經驗，並經由訪談過程得到情緒上的虛發的益處之外，也可能因著哀傷經驗的再經驗，使受訪者陷入悲傷的情緒中。而若在訪談過程觸動受訪者之痛苦情緒，受訪者有隨時喊暫停的權利，研究者更視受訪者的需求提供轉介相關諮商資訊。



第肆章 研究分析與討論

本研究旨在探討禮儀師悲傷關懷與陪伴服務經驗探-從自我決定理論的觀點研究，研究者具備禮儀師資格與受訪者禮儀師實地深入訪談後，製作逐字稿後作成替代文本，並於本章對文本資料予以分析討論。本章分為下列四節，第一節禮儀師對專業價值分析，第二節禮儀師對於家屬悲傷關懷與陪伴認知分析，第三節禮儀師對悲傷關懷與陪伴服務功能經驗探討分析，第四節重新反省禮儀服務內容。

第一節 禮儀師對專業價值分析

本節共分為四個部分，禮儀師對專業價值分析，第一部分呈現禮儀師本身專業認知，第二部分禮儀師的精神，第三部分儀式的認知，第四部分殯葬禮儀的態度，明瞭禮儀師專業的價值。

一、禮儀師本身專業認知

A認為初終到告別式完，百日、對年、合爐、但悲傷關懷與陪伴要看家屬的狀況，B、C、D、E、F、G要溝通與協調，全方位及規劃圓滿喪禮，悲傷關懷與陪伴情緒要掌控，H認為經驗就專業，禮儀師第一時間禮儀師在接觸個案的初始，所面臨的大都不是亡者，而是喪親家屬多面向的情緒反應與對後續問題的無助眼神、親人後事安排等。禮儀師最能感受喪親家屬與亡者關係及情感的時刻。學術界的研究及認知，禮儀師不適合扮演心理輔導師的角色，在喪禮過程中，禮儀師還是不知覺扮演了悲傷關懷與陪伴的角色。禮儀師與心理輔導師對於喪親家屬的悲傷輔導，是在不同的面向，彼此有不同的職司，並沒有互相替代，只有彼此互補，共同幫助家屬走出人生的低潮(陳繼成, 2003)。

禮儀師在引導家屬執行喪葬儀式時，有另一種悲傷關懷意義存在。禮儀師對於禮儀儀式的專業知識，讓喪親家屬瞭解每一個儀式背後所要表達的含義及意義，協助喪親家屬逐步完成喪禮的流程中，也是慢慢的幫助喪親家屬走出喪親的悲痛。曾煥棠(2015)指出禮儀師在悲傷輔導的角色工作可以說是：「要將喪禮流程規劃為對喪親家屬具有意義的活動，如此便是提供喪親者悲傷療癒的一扇門」。行政院勞委會(2013)指出禮儀師為喪禮規劃、設計及喪禮負責進行安排圓滿人員。從事工作內容：(一)臨終前關懷

到死後接體；（二）整個喪禮與喪親家屬協調安排，包括參加人員、入殮、出殯時間選定，設計訃文的印製，靈堂、告別式會場的佈置，宗教儀式作七、作旬、葬法選擇，進塔及安葬地點決定，價格預算，尋求社會資源補助等等；（三）在整個喪禮圓滿後，還繼續提供後續關懷百日、對年、三年合爐服務，以及對喪親家屬後續的悲傷輔導。

最主要應該是殯葬的儀式，從初終開始到告別式完是最主要的，百日、對年，就是服務完這場喪禮，從頭到尾就是到百日、對年、合爐這些都是最主要的，悲傷輔導的應該是看家屬，也是要看家屬悲傷程度，如果真的很嚴重，我們也不是像人家專業這樣諮商師，也是要跟他介紹，轉介找那種專業諮商師，畢竟禮儀師受訓考試時候悲傷輔導這方面較薄弱。對啊，只是法規上有規定可以做，但是大部份都不知道怎麼做因為這個是他的專業。（A-1-051）

把喪禮辦好。（B-1-120）

把喪禮規劃好，他像是一部電影導演他告訴他誰是男主角誰是女主角到什麼程度他該怎麼去演，所以他那個導演出口的，她不是出力的，她不是出人的，就是把喪禮儀式掌握好，控場、把場子控制好，因為不一定每一個都要去做。（B-1-121）

我認為是溝通，溝通是一個重點，可以做為一個禮儀師的專業，你要跟其他的廠商配合，要與人協調，也與家屬溝通，國家負予禮儀師太多的全方位真的學不完，覺得自己考上禮儀師我自己都學不完了，希望內政部不要再稿了。（C-1-062）

以乙級禮儀師都是全方位。（D-1-086）

其實死亡是事實，但潘朵拉盒子，就是盼望，我們要精神方面，從接受開始我們給他是尊重及關懷感受，在這場喪禮是否有人性化關懷角色，這是禮儀師最重要的精神吧。（D-1-087）

最專業在喪禮整個規劃，要時間安排有沒人沖到，靠自己的專業，化解方式，排個行程很重要，圓滿大家都認為都可以。(E-1-095)

禮儀師算是服務至上我們什麼都要會，至少什麼都要懂什麼都要會，絕得無可厚非，其實做久我們是工頭而已，就是什麼都要懂才能把整套的都連結起來，你說什麼都要專精，其實不太可能，禮儀師重點叫規劃，規劃要順，整個規劃。(F-1-079)

因為我自己也站司儀，主軸在規劃，如他是一個團隊也是規劃，兩個部份，1、日常的行程表 2、悲傷輔導情緒的掌控，禮儀師必須從頭到尾都要懂，中間有牽扯到什麼事情是你要注意的，他必須要去規劃整個喪禮。(G-1-079)

設計一個符合喪家不管是經濟或者家庭和睦過程，十幾天不是吵架，有些要佛教，基督教，不影響價位，你跟他講什麼比較會信，也算是和事佬，因為父母是共同，要為你先人更好，就像好的經驗，就會變成專業，這些都是經驗累積來的，因為禮儀師為什麼沒有辦法像老師一樣專業，因為經驗久了就是專業，修復也不算是專業是技術，像醫生開刀太大或太小，也是專業，因為每個傷心的點不一樣，你就第一靠是經驗，有沒有用心，智慧隨著年紀的成長，為什麼人有德高望重，你的用心，會發那個點在哪，告別式做的很溫馨，但是有些要做這樣賺到他的錢，要創新才能賺到他的，最終一點就是教育，老一輩在乎教育，連小學生都會說你都穿這種衣服，大家談論，像有些人動不動就出國，小孩子也會比較，他們家每一年都出國會比較，虛榮心的作祟，現在這麼透明，日子不一定好過。(H-1-046-H-1-052)

二、禮儀師的精神

A、C、D、G 認為精神要圓滿，B、E、F、G 要有同理心、仁慈的心、將心比心精神，H 四道道謝、道歉、道別、道愛的精神，對待家屬應以「平等心」看待，無論他家是貧或富。這點很重要。禮儀師對待亡者（大體）與生者（家屬），一定要抱持尊重的心態去面對。禮儀師對喪親家屬悲傷關懷應該是從亡者臨終、治喪至禮儀結束後，現代殯葬禮儀服務關心完整概念，禮儀過程中同理、信任、陪伴、傾聽、理解、發問、澄清、

接納、互動、支持和圓滿喪禮等是禮儀師面對喪親者應具備的服務原則，對待家屬要有同理心，視喪如親，要有個仁慈的心，將心比心圓滿每一場喪禮才是成功的精神所在。

王士峯（2007）對專業的見解：在傳統觀念，殯葬業者的焦點放在「亡者」身上。鈕則誠（2006）尉遲滄（2011）指出，喪親家屬是悲傷輔導服務的主體與支持的對象；因此，初步安頓與調整喪親家屬的身心存在狀態，即成為禮儀師悲傷輔導的重點。

就是服務喪家視喪如親，讓喪家圓滿，這是最重要的。（A-1-014）

就是同理心，因為你在對喪家的時候就任何事情就是同理心。（B-1-015）

第1個你要顧前顧後，第2個你要觀察全場氣氛，第3你要去注意你底下人員跟你配合是否會出現一些狀況，再來你要很注意主家的需要，看他需要什麼，或者突發狀況，譬如說亡者外面有鬥爭，然後有孩子是礙於正宮的情況下，但是呢婆婆又需要這個孫子來祭拜，那在這情況下又不得罪正宮太太，又可以讓小三的小孩祭拜，那要用什麼方法，來做到兩美，不起衝突，我覺得禮儀師是要能處理這些事情，以告別場來講，是隨時要注意很多的狀況，如某某兒子生的，要怎麼去安排，而不起衝突考驗一個禮儀師處事的能力和智慧你怎麼去排解。（C-1-012-C1-015）

使命必達。（D-1-065）

主要精神要有一個仁慈的心，為什麼是仁慈的心，價格要怎麼開，以前怎麼開就接受，但要有仁慈的心要和價值等值，可是在那個時代並沒有，這就看喪禮服務人員，要怎麼開就怎麼開，喪家想要做，我們該拿的要拿相對服務的價值，而不是給他多收費費用，這個就是要仁慈，那受害永遠都是家屬。（E-1-022-E-1-024）

我就的是按部就班，其實很多人都會說將心比心，把先人當成自己的長輩，可是在服務的過程，你會不是那麼順利，有時候會接受到家屬不理性的指責，所以你把人家罵了，還要把他當成是自家的長輩有時候很困難，其實我們有自己的尊嚴，自己的情緒，所以不用這樣子把這個工作當成是工作，我把工作做

好就好，至少我對人家有交代，這樣就可以了，我覺得是一個相對的，如果你對我很好，我相對會多做很多，你對我不好我做基本就好，我對你的爸爸媽媽有交代就好，做到現在自己有慢慢調整，有時你想看看我付出那麼多，我還要被你罵，又讓你罵髒話，有時候自己下班的時候，會跑不出來，那個情緒會跑不出來，現在就工作對你爸媽有交代，當你對我很好，我當然會對你更好，這是相對的。(F-1-022-F-1-025)

核心的精神, 應該就是說同理心吧, 我們要怎麼去幫人家做好, 這是跟人以前工作不一樣, 以前會較直接, 對就對, 不對就不對, 但在殯葬裡面就是把他圓滿沒有對與錯, 就圓滿就好。(G-1-018)

我後來覺得要道謝、道歉、道別、道愛, 四道你要在耳邊跟他說, 道謝、道歉、道別、道愛一定要講不然會遺憾, 你對骨灰講會比較深刻印象比較不會遺憾。(H-1-030)

三、儀式的認知

A、C、E、F 知識、環境硬體水準提升, 有些是對儀式認知照表抄課, 要趕快下一場工作, 活人利益關係把儀式認知都不重要, B 儀式該花就花, 喪禮不能重來, D、G、H 本來儀式是按 SOP 流程, 但受過教育後明白儀式重要性講解給家屬明白儀式背後意義, 要以同理心去輔導家屬悲傷情緒, 儀式是有治療人心的。禮儀師於實務中觀察到, 在喪葬過程中, 儀式意涵的完整性、宗教信仰的不同方式、往生者在家裡所扮演的角色、喪偶及喪子女等因素是影響家屬的悲傷最為劇烈及最為悲慟。另一半陪伴著摯愛的人的有軀殼, 直到出殯那天, 要另一半送摯愛的人至火化場或墓地, 並參與這個有軀殼在眼前逐漸消失, 那將是無法承受的哀慟。白髮人送黑髮人的儀式。在喪禮的意義為人父母的, 為了不要讓往生子女在各殿閻羅王面前先被打, 執行打棺尾杖棺三下, 先治這個不孝之罪(子女比父母先走, 叫不孝)。其實也是一種情緒的釋放! 當一個親人離開...事實也是一種延宕的悲傷, 也是一種情緒釋放...因為他做下去之後, 他終於把這塊心放下來, 他適時可以把情緒釋放下來。比較現代的做法, 現代禮儀師可以向其父母解釋「杖棺」的意義及內涵, 再由他們決定做與不做。跟家屬解說, 這個儀式代表說白髮人送黑髮人不孝...之類的, 禮儀師面對家屬的詢問或是引導執行這些儀式時, 應當清楚分析利

與弊的部分。(1)能清楚與家屬解說每個儀式源由及執行意義。(2)分析執行後將會遇到問題及產生另一層悲傷可能性。(3)儀式引導過程中，禮儀師可保留原有的禮俗意義，吻合現代化溫馨用語取代。跟家屬說清楚、講明白，避免造成喪親家屬的二次傷害。

具有基本的悲傷關懷與陪伴技巧、高度同理心、並能將心比心的話，不要去壓縮治喪期間，便能讓那位喪親者有足夠的時間好好的去悲傷，情況或許會好些。宗教信仰的不同方式，適時導入家屬的宗教信仰，讓他轉移悲傷的注意力，這時候可以摺摺蓮花、聽佛經、讀經文等這都是很不錯的。

逝者忽然發生的死亡下，家屬完全沒有準備；一種是有預期的，所以家屬有那個時間去面對死亡這個事情的發生。他是不是家裡面的經濟支柱，這個也有可能都會影響到，甚至他有沒有遺產留下來，後來我們發現這個都會跟家屬的悲傷狀況有關係對某一種儀式的認知不樣，有些家屬說要做，有些家屬就會說不做，就算做的話要做到什麼程度，當家屬雙方面有意見相斥的時候，禮儀師其實要出面去做溝通協調，並且找到一個大家都能接受的折中點然後告訴家屬的兩方面，這樣做是 ok 的。

蔡佩真(2007)指出宗教儀式都象徵著人生重大的轉變中，宗教信仰幫助人們過渡到不同的生命階段，幫助逝者從肉體的生命脫離並過渡到宗教信仰的處所。林綺雲(2004)說明在一個喪葬的期間中，社會中的人們往往都面臨著情願或不情願成為複雜社會網絡中的一個員，按照特定文化環境脈絡，扮演出與角色相對稱的肢體語言及反應。陳繼成(2003)指出：「中國傳統的喪禮儀節，在諸多儀式軌跡裡本來就蘊含了抒發悲傷的功能；因此，當禮儀師在指導喪親者執行儀式的同時，已經悄悄施予家屬悲傷關懷。禮儀師自身對於儀式的專業知識，透過解說讓家屬了解每一個儀式所要傳達的意義，除了一步步協助喪親家屬完成喪禮的進程，也是一步步的陪伴家屬走出喪親的悲慟。」

當然，跟之前差很多，之前人家說的像土公仔時代是很早了，就比較沒有水準，大家都穿拖鞋現在龍巖引進日本這一套之後，大家都穿西裝，還有服務態度，就差很多了，對喪家服務態度，以前都是禮儀人員說怎麼就怎麼，喪家都沒辦法，跟他反駁，現在是消費者，權力較大，不能像以前這樣子。(A-1-016)

我覺得喪禮態度會感覺該花則花。(B-1-019)

我覺得該花則花是講說，我在花費在辦整個喪禮以亡者為主，不是以生者，亡者用的到東西，一樣幫他做到 OK，擺面子，我們其他可以簡略或簡單不要，就不用去花的很鋪張，然後再來就是怎麼講對那個態度，其實態度來講都會說我要簡單籠統，最難的喪家說我要簡單隆重就好，可是這對我們來講是很難的部份，什麼叫簡單，好又要隆重，那我覺得有多少錢做多少事情，不說很鋪張去做，只是說我們是要為了亡者好好的說再見，好好的跟他說道別，不要留下遺憾，因為喪禮不可能重來，就是在喪禮好好的跟他說再見。(B-1-020-B1023)

殯葬禮儀人員大部份有 9 成是照表抄課，另外 1 成比有初自用心，把亡者當成是自己的親人，相關人士，很多人都想說把自己工作做好就好，比較沒有溫度，沒有人情溫度，這個也是牽到業者本身的生存，會想說做一做趕快下一場，有些人給人感覺是有溫度的。(C-1-017)

既然是死亡，無可厚非，就是要在殯葬過程達到圓滿，不要讓家屬因為價格跟你亂價，把他辦的很圓滿，有真心誠意說幫你處理後事，因為你們畢竟什麼都不懂，然後我是站在這個角度幫你規劃。(D-1-066)

其實原本的殯葬禮儀都是公司訓練的那一套，因為原本在銀行，因為進入萬安生命，他有自己訓練的那一套，所謂的 SOP 流程，還有那些禮儀都是固定的，當同一件是 SOP 是可以的但是不會錯，問題做那麼多年以後，好像又跟我們不太一樣，我們才會想說再去讀書，去考研究所，考研究所之後，才了解到每個禮儀都有他的意義價值存在，一個禮儀都有不同的故事，我們知道這些訊息以後，回去以後，要教育我們所有的禮儀師，禮儀同仁，就不像以前這樣師父帶徒弟，反正師父怎麼做，徒弟就怎麼做，那現在不一樣了，現在會比以前更精進，我們今天要做這個禮俗，我們都可以把這個為什麼要做原因從哪裡來的，然後他帶表什麼意思，還有以前是怎麼留傳下來的，那為什麼會變化，一貫學的學習，也比較融會貫通，進入狀況，像以前就師父教徒弟，大家都照做，為什麼要講這些因故，家屬也是會有疑問啊，不然有的家屬為什麼要這麼做，從以前到現在都這麼做，那現在不一樣了，尤其現在的年輕人，有學校在教育，

又有我們這些主管比較能明瞭這些的意義，他對家屬就會比較清楚，那家屬比較能接受，除非家屬主見他要很簡單來處理，不然我們通常跟他講為什麼要這樣，比譬為什麼要做七，為什麼得手尾，為什麼要繞棺，反而高知識分子跟他講他能夠接受，反觀知識分子低接受度就很低，像比較鄉下也延習以前的傳統，以前這麼做，他們現在也要這麼做，不管你怎麼跟他說，不過這已經是少部份了，現在都慢慢講清楚說明白。(E-1-025-E-1-032)

外面的環境是有在進步，感覺是硬體的進步，因為人員素質不見得會進步，其實有時候做這一行會混淆殯葬業嗎？服務先人，好像不是這樣，好像都在服務活著的人，你大概也是會了解這種感覺，你到底要服務活的人，還是要顧死的人，這是一個很奇怪的問題，這也是無解，死了也不可能跟你講我需要什麼服務，這些活人也很奇怪，也不知道他需要是什麼，好像有些雜事也要叫我們做，那時候剛進這一行的時候學長，就會問學長你做這一行什麼心情，做到後來都差不多，說實在話，我很能體會這件事情，因為我不知道我在幹嘛，既然叫殯葬業應該把整個先人的事情打理好，然後活人就心情願好就好，可是有時候不見得，因為活人各種利益關係，例分家產，會影響整個先人喪禮的進行，當然我們不可以叫他說你不可以這樣子，所以大家都處理好求個圓滿，找一個平衡點，剛入行會想說適著辦一場心靈覺得100分的告別式，現在絕對不可能。(F-1-026-F-1-031)

同理心，人家說的己所不欲勿失別人，同樣在悲傷情緒裡面，沒有辦法做到，我們就盡量去做到，其實我們更清楚人生都有遺憾，我們看到別人沒有看到，因為我們懂你知道嗎？在這個工作裡面怎麼讓他做到他不會遺憾，對於悲傷輔導態度也是很重要的，就像今天己所不欲勿失別人，在這狀況下心理就是會不舒服，會覺得難過，怎麼樣讓他走出這一段，其實有時候他並不知道，可是我們看的到，因為我們知道一開始的服務到結束，像服務那麼久了，從助理開始把自己工作做好，當禮儀師之後一場兩場，其實去感受人在這個階段裡面，禮俗的配合之外，最重要的還是家屬本身，和他自己的悲傷輔導部份，其實一開始就是悲傷輔導，在另外又是一個悲傷輔導開始，這個是沒有辦法停的，是很重要的。(G-1-019-G-1-025)

我覺得這些禮俗，這些禮俗不要太繁雜，不要勞民傷財，但後來想一想說有些儀式是會治療人心，剛開始會很傷心，但第1天做什麼第2天做什麼，他就會想我幫我的親人做很多，她應該會去比較好的地方，結果他覺得有幫他做，結果是治療自己，不會那麼傷心，後來我覺得這個儀式還蠻重要的，我們也有辦過很簡單，說那些都不需要，我覺得因人而異，有的人說他媽媽剛過世，就一直傷心，到晉塔完之後心態就有些改變，會漸漸感覺有改變，所以儀式跟風俗是因人而異，因人而異去設計喪葬流程，這邊跟錢沒關係。(H-1-031-H-1-032)

四、殯葬禮儀的態度

A傳統殯葬之前是沒有同理心，現代殯葬較有同理心，有教育是真的有差別，B順應亡者生前所交代遺願，尊重亡者交待盡本份溝通協調，C在修復遺美師扮演角色也是很重要的，以同理心修復亡者呈獻最美麗容顏撫慰家屬內心感到更安慰，D、H死亡是一種宿命，藉由宗教信援解悲傷盡量做好他，E儀式簡單，簡葬政府推行，捻香的人只是在靈位祭拜一下就離開，家屬與真正想要好好告別的人是無法達到悲傷輔導療癒，但喪禮儀式結束後，隱性悲傷才要顯現出來，這時候的悲傷是無法控制，G禮俗配合一開始最重要是對家屬本身悲傷輔導，禮儀師持續給予家屬支持與關懷，真誠陪伴、專注傾聽，始終以接納、尊重的態度建立信任的關係，及協助他們陪伴逝者圓滿走完最後一段路程。禮儀師透過深入考據、不斷自我進修，殯葬業沒有重來的機會，從臨終到後續關懷所有治喪期間及殯葬專業常識及技能，幫助喪親家屬找尋各項社會資源，禮儀師能力獲得家屬信賴及維持生活的重要來源。

禮儀師使命在安頓死者與安慰生者（王士峰，2008）。禮儀師的工作重心為規劃協調、安排服務與喪禮指導，以及對喪親家屬悲傷情緒關懷撫慰（邱麗芬，2002）。

之前沒有同理心，現在比較有同理心，因為現在還有一些大專院校的殯葬系，有教育是真的有差，啊之前都沒有之前都師徒制，他們之前就是留傳下來，他們講什麼，就以以前留下來，我也不知道什麼意思，叫你做就做，問那多幹嘛，對啊。(A-1-019)

然後再一個是，如果亡者生前有交待盡量依照他生前交待，就不要在說生

者要怎麼做比較好就有遇到一個案子，就朋友媽媽過世，他生前交等要樹葬可是。亡者的姐妹們，就說樹葬好像不太好，那以後看不到什麼，就幫他買塔位，可是後來經濟有困難問題是又沒有錢買塔位他又想要讓她進塔，那後來呢？講一講，想一想，然後還是順應亡者遺願，讓她做樹葬，因為這有可能就是亡者生前交待，與生者實際上他的執行，這可能就是有收獲有出入，怎麼去喪家做溝通，協調這個，一個技巧吧！（B-1-024-B-1-027）

我覺得遺體美容師，因為禮儀師大部份都在第1線人員，第1線接觸，一開始跟主家接觸在講的時候，讓人家是不是有溫度，有時候主家都會很主動問說我們要怎麼樣怎麼做，你們有什麼包套，有什麼價位，增添的部份，不會像說朋友的打招呼，比較人像商業化，假設你今天接觸到一個小孩，本身自己有小孩，遺美師就很有溫度，就像要有同理心，不管是自己的父母親或他人的父母親發生什麼事，在遺美師做的這一部份是比較有溫度，不認同遺美師互相競爭，惡意攻擊誰做的好，誰做的不好。（C-1-018-C-1-020）

因為教會主宰天地畢竟是神，不是人，你的一生所要接受就是死亡，這是一種宿命，沒有辦法拖離，藉由這種儀式，因肉體是朽壞，但精神是不會朽壞的，基督教是去另一個國度，他的陰間是天國，在基督教裡面是感受不到悲傷，除非你是初信者，大家會哭一下，因為大家是有盼望的。（D-1-068-D-1-072）

我們不是養生送死，還有教孝，我是還是覺得政府看政府的態度，因為政府都在推簡葬，雖然不說，但訊息上面都寫的很清楚，又說那樹葬到底有多少，他是循序漸進，我們看到106年數據火化，已經百分之99，那就是1%的人土葬，那以前都是土葬，這也是政府在推行，現在又推出一個環保葬，這樣就是儀式要簡單，因為你儀式複雜不可能做環保葬，環保葬就是要簡單，那政府在推都不斷的喧導，現代的人他還是認為還是要這樣，想說花這麼多費用在這裡面，花這麼多在身後事上面，所以他預算也沒有那麼多，現在壽命都提高了，甚至女孩子大概都有80-90歲命，這個壽命的時間能夠延長，相對他的醫療支出會較多，相對的喪禮支出就不會想支出那麼多，就會慢慢導向簡單的方式來做喪禮，以前告別式要有禮堂，所有的人都來，現在就不一樣了，我可不可以

位前面拜一下就走了，然後就送火化，現在幾乎 10 個有 5 個是這樣，以前至少要有一個禮堂，尊重往生者最後一程，在禮堂讓人來追思一下，現在在靈前拜一下就走了，現在不少有 50%以上。(E-1-038-E-1-044)

同理心，人家說的己所不欲勿失別人，同樣在悲傷情緒裡面，沒有辦法做到，我們就盡量去做到，其實我們更清楚人生都有遺憾，我們看到別人沒有看到，因為我們懂你知道嗎？在這個工作裡面怎麼讓他做到他不會遺憾，對於悲傷輔導態度也是很重要的，就像今天己所不欲勿失別人，在這狀況下心理就是會不舒服，會覺得難過，怎麼樣讓他走出這一段，其實有時候他並不知道，可是我們看的到，因為我們知道一開始的服務到結束，像服務那麼久了，從助理開始把自己工作做好，當禮儀師之後一場兩場，其實去感受人在這個階段裡面，禮俗的配合之外，最重要的還是家屬本身，和他自己的悲傷輔導部份，其實一開始就是悲傷輔導，在另外又是一個悲傷輔導開始，這個是沒有辦法停的，是很重要的。(G-1-019-G-1-025)

態度不管主家怎麼樣，因為宗教信仰很重要，對他們生活很重要，請宗教師，就算不想花錢，先人是重要，先人為重，家屬，再來經濟，但不要花錢的儀式，要結個善緣，自己的生活的態度，最主要因為 1 人公司，不用考慮利益，不用考慮成本，所以我們盡量做好他。(H-1-033)

綜合以上可知，禮儀師在引導家屬執行喪葬儀式時，有另一種悲傷關懷意義存在。禮儀師對於禮儀儀式的專業知識，讓喪親家屬瞭解每一個儀式背後所要表達的含義及意義，協助喪親家屬逐步完成喪禮的流程中，也是慢慢的幫助喪親家屬走出喪親的悲痛。禮儀過程中同理、信任、陪伴、傾聽、理解、發問、澄清、接納、互動、支持和圓滿喪禮等是禮儀師面對喪親者應具備的服務原則，對待家屬要有同理心，視喪如親，要有個仁慈的心，將心比心圓滿每一場喪禮才是成功的精神所在。當禮儀師在指導喪親者執行儀式的同時，已經悄然施予家屬悲傷輔導。禮儀師以其自身對於儀式的專業知識，透過解說讓喪親家屬了解每一個儀式背後所要表達的含義及意義，除了一步步協助喪親家屬完成喪禮的過程，也是一步步的陪伴家屬走出喪親的悲慟。禮儀師持續給予家屬支持與關懷，真誠陪伴、專注傾聽，始終以接納、尊重的態度建立信任的關係，及協助他們陪

伴逝者圓滿走完最後一段路程。禮儀師透過深入考據、不斷自我進修，殯葬業沒有重來的機會，從臨終到後續關懷所有治喪期間及殯葬專業常識及技能，幫助喪親家屬找尋各項社會資源，禮儀師能力獲得家屬信賴及維持生活的重要來源。

第二節 禮儀師對於家屬悲傷關懷與陪伴認知分析

本節共分為三個部分，禮儀師對於家屬悲傷關懷與陪伴認知，第一部分悲傷關懷與陪伴認知與形式，第二部分守靈期間陪伴適放悲傷，第三部分悲傷關懷與陪伴。

許鶴齡（2010）提出禮儀師進行悲傷輔導，須掌握下列原則，充分了解殯葬專業知識，積極主動、傾聽不言論、導正正確生死觀念、認知殯葬儀式的心理、社會、文化、溝通、諮商技巧意義、對於殯葬禮儀習俗有正確的常識。影響喪親悲傷的因素，失去親人後，每個人的悲傷反應和行為落差很大-有的人很快回復生活軌道；有的人生活步調大亂；有的人獲很大的家庭和社會支援；有的人無法正常盡哀；有的人悲傷還受到壓抑和漠視。喪親悲傷會受到包括死亡原因、與逝者的關係、性別、人格特質、過去的悲傷經驗、家庭狀況、社會支持、宗教信仰及社會文化等因素的影響。

一般喪親悲傷的反應表現在生理、情感、認知、行為等四方面。（李開敏、林方皓、張玉仕、葛書倫，2004）。悲傷若有以下現象，就可能出現異常反應（1）慢性化的悲傷反應（2）延宕的悲傷反應（3）誇大的悲傷反應（4）偽裝的悲傷反應。走出喪親悲傷，面對親人離去，悲傷是一件再正常不過的事。親人對我們生命有特殊意義的人，血脈至親，生命共同體，豈能短短幾天可能釋懷或放下的。對於預期的喪親，盡心盡力把握與臨終親人的相處時間，協助完成未竟之事，表達親人心意與感謝之情，說出自己最想對他說的話，減少遺憾嗣後的悲傷和哀悼絕對有正面的助益。無法預期喪親，把握最後見到親人的機會，表達我們對感恩之心或歉意，盡力完成逝者未竟之心願，透過喪禮儀節或告別式，有助於悲傷的抒發和日後的悲傷復原。

一、悲傷關懷與陪伴的認知與形式

A、B儀式宗教信仰及宗教團體助唸、陪伴摺蓮花對家屬內心比較適懷，都是悲傷輔導，C身體的動作，心理切入口，D死亡是一種宿命，接受死亡的事實，E簡葬是沒有悲傷輔導的效果，透過棺木要給亡者的祝福讓他帶走才有悲傷輔導到家屬，F、G傾聽家屬接納做好朋友，互動接觸助家屬才是有做到悲傷輔導，H拿相關書給家屬看，透過書籍內容情緒轉念，禮儀師的角色，除了負責協助家屬去圓滿其往生親人的後事之外，更重要的責任為陪伴這些悲傷的家屬走過這段歷程。禮儀師對家屬，一直都在關心他、理解他、在乎他，就是要讓家屬知道自己並不孤單，那怕只是安靜的陪伴與聆聽，都能為他們帶來心靈上的慰藉。現代禮儀師對悲傷輔導多數禮儀師遭受到質疑，主要是認為本身無法做到「輔導」的層級，雖然在實務上有機會碰到很多陷入複雜性悲傷的喪親家屬，也需要實質上的悲傷陪伴、關懷、支持。

其實真正的悲傷輔導，真正要輔導是在出殯之後，因為親人剛往生時，並不需要做這些悲傷輔導。禮儀師能對家屬做到的服務性悲傷關懷與陪伴，而且對它的定義為：認為是一種對家屬精神上及情感上的支持；且在家屬難過無助的時候，如何去陪伴他們走過這一段悲傷；並能夠把家屬當成自己的家人、視如己親般，拉近彼此間的距離；只要家屬願意分享，能有耐心的去傾聽並給予尊重。總是會有一些親戚朋友來到家裡做一些安慰等等。在出殯之後，當這些親朋好友離開之後，才開始有這些悲傷產生，第一個是陪伴，讓他不要去恐慌也好、讓他的悲傷不要加深。我覺得最重要就是陪伴陪家屬走過這段治喪期間，悲傷關懷與陪伴就是對家屬的一種支持。對家屬精神上或是行動上的支持，幫助不要一直沉溺於悲傷情緒中，恢復到他們的心情。

尉遲滄（2011）指出，喪親家屬是悲傷輔導服務的主體與支持的對象；因此，初步安頓與調整 喪親家屬的身心存在狀態，即成為禮儀師悲傷輔導的重點。提到喪葬服務人員只要能提供生理感官及心理方面，如溫暖、舒適、接納、尊重、傾聽等的撫慰技術，就可以幫助大多數的喪慟者經歷悲傷（楊荊生，2007）。

悲傷輔導一般的話，就是儀式，有些儀式就是他們家屬會比較適懷，像是有些意外的，意外死亡的，他們比較於難以接受所以他們都會尋找宗教方面的儀式，比如說打枉死城多燒一些庫錢給他們，打枉死城的儀式，他們內心比較

能夠適懷比較不會那麼悲傷，適懷悲傷。(A-1-022)

其實整個喪禮中都有悲傷，那我們從初終開始來講的話，人剛過世，你從佛教來講他的助唸，這樣也是悲傷輔導，因為從人一過世，生者就會想，我可以為亡者做什麼，我現在可以幫他做什麼，他最可以收到，所以現在很多人就是幫他做助唸，他心中就想他可以到西方極樂世界，有時候現實狀況或者天氣熱，遺體有點變化，的話是很不適合，再來一個是摺蓮花，其實我覺得也是悲傷輔導的一種，是不是因為喪家想彌補心態。(B-1-028-B-1-040)

我覺得他很難做，我覺得他是一門很專業的學科，所謂大學你讀了4年，但你所學的也無法達到悲傷輔導，那悲傷輔導你要用什麼去輔導替位，從他的心理一起去切入，身體的動作，又怎麼知道他身體動作悲傷到什麼程度，心理的受傷是到哪裡深層，有的是作夢，夢到他會哭，但醒來不知道他為什麼會哭，當時的夢中是有記憶性的，是很傷心的，但是沒有記憶，我覺得那是一種潛藏性的悲傷，是做不到悲傷輔導的，這個牽扯到催眠，你催眠才有辦法出潛藏的悲傷，但是我們禮儀師不可能做到這個催眠的階段，禮儀師賦予的角色給他太多了，你要具備司儀的專業，至少誰要先拜誰要一跪誰要三跪，要排對，這是最基本的，搞錯就會很好笑，國家給禮儀師的任務太多了，要懂修復，懂音樂，是全方位禮儀師。(C-1-032-C-1-037)

因為每個人對死亡都是一個嚴重說法，因為死亡就什麼都沒有了，那當然是很痛苦的，對家屬來說是很痛苦的，要看他前面有生病嗎？雖然死亡會痛苦，這是宿命，沒有任何人可以去抵擋他的死亡，你還是要接受啊，你說我能夠不死嗎？秦始皇都不敢講這一句話。(D-1-073)

據我們所知那個悲傷，那悲傷有5個程序，他是一個慢慢漸進的程序，悲傷有5個階段，利用喪禮的部份來慢慢化解掉，他不可能用跳，但有些人說這5個悲傷沒有按照順序，但不管如何都會經歷這些階段，不管如何都會發生，經由喪禮慢慢經歷過去，那現在簡葬那就沒有了，那就直接跳過去，沒事直接去上班，因為很快就辦完了，回到房間看到長輩的東西，那不是悲傷又來了嗎？那是不是長輩有重要的東西，放在棺材裡面，透過這些讓他帶走，這也是祝福

的意思，把悲傷程序化解掉了，跳過去後面還是要面臨，比喻自己親人用的碗、照片，想起以前的事情悲傷就來了。(E-1-054-E-1-057)

我們進這一行的時候，我們現在學徒制，因為我們在學都是要怎麼做而已，你說輔導，我們都沒有在學這個部份，其實我們能做的就這樣，就我們這樣聊天你願意講我就願意聽，那就盡量站在你這邊讓你發洩，我進這一行之後跟這些理論，或者一些學科類，對這些完全都是空白，所以最土法鋼製，我聽你講，你願意講我就願意聽，不然我會故意問，爸爸怎麼這麼早就走了，那以前爸爸是做什麼的，爸爸的一些人生故事就會說出來，其實那都是一個很好的輔導方式，回到剛才那個案例，是我連要跟他聊天都沒有辦法，也沒有這樣的時間。(F-1-039-F-1-043)

其實家裡也是蠻複雜的，其實我跟他也蠻好的，在結束之後他的 LINE，心情不好就 LINE 我，就跟他聊，當家屬願意接納你跟你做好朋友，其實你才能真正的做到悲傷輔導，因為你可以跟他做互動，跟他接觸，這個東西，你說悲傷輔導什麼時候開始，其實一開始接觸，協調後就已經開始準備這一段路程。(G-1-026)

認識專業不多，幾乎是生活上的認知，就是把他的悲傷找一個管道，情緒沒有適放或者轉念，把情緒轉換，不然你會遇到更大的困難，因為你的想念，不然以後會更嚴重，一定要走出來，會舉例，不然會有社會負擔，那些書拿給他，像有時候平常看那些，像日本這樣沒人養你，像這無疾而終，日子越短越好，我覺得悲傷輔導都是紙上談兵，機構也是紙上談兵，也是看人講，有些人很信，你就不能這麼說。(H-1-036-H-1-038)

二、守靈期間陪伴適放悲傷

A、B、C、E 守靈期間陪伴家屬聊天、傾聽，摺紙蓮花、元寶讓家屬安心，陪伴的重要性也放悲傷途徑，積極聆聽建立信任，並且尊重亡者與其家屬的信仰，唯有他們願意開口說出內心的感受，真情流露通常能獲得喪親家屬無論在情感或情緒上的認可，無庸置疑「同理心」與「信任感」的確能夠消除人與人之間的隔閡。守靈期間每天跟亡者

講講話，拜飯的時候你有什麼心願要跟他講，有什麼話要問就跟他擲筊，一樣慢慢接受亡者已走了，也把你的悲傷化為一種溝通，慢慢逐步出殯前可以放下適放悲傷。

黃傳永（2012）指出，失落悲傷的感受，往往無法用口語清楚地表達，人在面對死亡事件的時刻，往往伴隨而來是無盡的哀傷、壓力與崩潰，透過喪禮儀式提供喪親家屬安慰與整合的功能，禮儀師是喪禮規劃與呈現之完整過程中，不可或缺的指導者。方蕙玲（2001）談到喪葬儀式區分為社會性、撫慰性、教育性、身心調整、經驗轉化等等五項功能。陳繼成（2003）對台灣殯葬服務的發展趨勢，就曾提及現代的喪禮的定位與為相同，認為喪葬儀式可以提供心理與社會調適轉變的功能。姜寶河（2002），藉由瞻仰遺體、親自參與、融入儀式、巡視墓園以及參與喪禮等過程，能使喪親家屬認知失落的事實，接受死亡的現實。禮儀師的專業術語或華麗詞彙，並不能真正讓家屬感受到溫暖（王別玄，2011）。真正貼近喪親家屬的需要才是最適切關懷，要做到如此就必須陪伴，從細微之處隨時觀察他們的身心狀況。

家屬陪伴也是，陪伴家屬也會跟他們聊天，像他們會摺紙蓮花、元寶，這些也是可以讓他們可以適放悲傷的途徑。（A-1-024）

這個時候最常看到是說，守靈期間，守靈期間，明明沒有什麼事，但他會叫禮儀師去，第1個他看到你就會安心，就是要心安，他怕突發狀況，那時候我們禮儀師只能陪伴，就是他要看到你這就是一個陪伴，對，就是守靈時間然後再來有些話，你去傾聽，我們去陪伴他，其實如果他願意講可以讓他講出來，傾聽話想講的，那其實在那時候，如果沒有透過儀式在基督教裡面出殯前一天家庭聚會，那個時候是做的悲傷輔導，他們會去回想，回憶亡者他生前是怎樣的點點滴滴，不要有儀式部份，就只有守靈，他只有在旁邊陪伴他。（B-1-041）

家屬的悲傷輔導是哪種悲傷居多，大部份就是掉眼淚，就坐在小靈堂的前，看著照片掉眼淚，默默的掉眼淚，就在旁陪伴。（C-1-047）

初終的狀況，那個喪親家屬，是最需要悲傷輔導，我們要怎麼做呢？就是提供好的環境，或者是比較安靜的空間，然後自己去承受自己的悲傷，因為親人剛往生要談什麼都談不下去拉，他只有不斷守護著親人的大體，一直透過不

斷的哭泣。(E-1-070)

三、悲傷關懷與陪伴

A、B、C、D、E、F、G、H 家屬都是需要做悲傷輔導，在第一線人員接觸家屬，悲傷層級不一樣也代表悲傷程度不相同，嚴重者透過輔導轉介，雖然禮儀師是淺層輔導及儀式來幫助他做到悲傷輔導，透過的進修學習悲傷輔導慢慢由淺層昇華到中層，每個家庭每個人角色不同，習慣，家醜不可外揚觀念下壓抑情緒宣洩，所以會先預告未來百日、對年，你的悲傷程度會由深到淺，時間是最好治療良方。禮儀師除工作任務的完成外，深知悲傷輔導對家屬的重要性。禮儀師認為經由習得的心理及悲傷輔導知能，應用在家屬身上較得心應手，能適時給予協助。加上所習得的悲傷輔導技巧去幫助他們，這些技巧包含前面所論述：陪伴、支持、當成自己的家人、傾聽及尊重，了解喪親者與失落對象的關係本質，對成年喪親者的哀傷輔導是極為重要的事，唯有了解失落對象在喪親者生命中所代表的意義，禮儀師才能陪伴成年喪親者。

尉遲淦(2011)在〈同理心落實悲傷輔導的養成教育〉一文中提到：「禮儀師藉著專注的態度傾聽並接受喪親家屬對於失親情懷的傾訴。悲傷在不同人身上所引發的感受與反應都不相同，但是究竟要如何調適悲傷？自我表達悲傷與治療悲傷是需要透過學習的，但是重要的是，我們務必要在學習調適的過程中完全原諒自己、接納自己與善待自己(蘇絢慧，2003)。禮儀師經常接觸到各個階層的喪親家屬，適度及時的關懷與提供撫慰性質的諮詢服務予喪親者(鈕則誠，2007)。

我覺得需要他們是第一線人員，也是最早接觸家屬。(A-1-027)

我覺得要層級不一樣地方不一樣，他還是要做悲傷輔導。(B-1-056)

但是不從事又讓人感覺是機器人，這個模糊焦點是法規規定做，但是給我所上課的時數又不夠，所以我們禮儀師了解悲傷輔導是很表面的，我們沒有那個機會讀的那麼深入，這個部份政府如果可以我們的時間去唸書，納入修學分是對殯葬業一個很好的效果，因為我看到很多殯葬人員忙的連考試都不去考。

(C-1-044-C-1-050)

當然需要，悲傷輔導當有轉介，並不是我們親自下去悲傷輔導，我們不是心理系，也不是宗教系，我只是禮儀師，有些人會說你把你的葬儀做好就好，說那麼多做什麼，但其實我也是會輔導他，是淺層沒有辦法達到深層的。
(D-1-074)

我覺得要用儀式來做悲傷輔導，而不是用心理，當然是專業人員透過不斷的對談然後去化解他的悲傷，我覺得喪禮人員沒有辦法，專業性並不是想像這麼好，但是說禮俗的專業性是一流的，如果是悲傷輔導這個部份只是修幾個學分吧，所以真的要從事悲傷輔導很難，其實大家都知道喪禮的儀式都是在做這些事情，其實就是在幫忙他悲傷輔導，只是無法做到言語上的悲傷輔導，只能用儀式來做悲傷輔導。(E-1-058-E-1-061)

需要，不過就是悲傷輔導長短定義，我覺得這個很需要。(F-1-054)

需要，非常需要，但是沒有人做這樣的工作，一般缺乏也陌生，另外一部份他們不太願意去接觸這種東西，就像人家說的，習慣、家醜不外揚，既有觀念下，我心裡有事怎麼可以跟你說，我跟你講我很沒面子，因為其實在一個家庭裡面，每一個人每一個人角色不同，辦的不同角色不同，有時候是孫子很孝順，因為父母親對種東西忙不太去注意，事情很多，很多東西參雜著。
(G-1-034-G-1-039)

需要，第一他在還沒有過世之前，他有可能是朋友的介紹，然後來認識你，因為喪事除外，喪事很簡單，但悲傷輔導這個部份很大，但開始做喪事前，你就要進行悲傷輔導，悲傷輔導我跟你講說你3個月會怎麼樣，會先預告，像我媽媽照片，3個月放在房間，1年放在櫃子，漸漸的時間是最好的治療。
(H-1-039-H-1-040)

綜合以上可知，現行禮儀師對悲傷輔導被質疑主要是多數禮儀師認為自己無法做到「輔導」的層級，雖然在實務上有機會碰到很多陷入複雜性悲傷的喪親家屬，也需要實質上的悲傷陪伴、關懷、支持。其實真正的悲傷關懷與陪伴，真正要輔導是在出殯之後，因為親人剛往生時，並不需要做這些悲傷關懷與陪伴。禮儀師能對家屬做到的服務性悲

傷輔導，而且對它的定義為：認為是一種對家屬精神上及情感上的支持；且在家屬難過無助的時候，如何去陪伴他們走過這一段悲傷；並能夠把家屬當成自己的家人、視如己親般，拉近彼此間的距離；守靈期間每天跟亡者講講話，拜飯的時候你有什麼心願要跟他講，有什麼話要問就跟他擲筊，一樣慢慢接受亡者已走了，也把你的悲傷化為一種溝通，慢慢逐步出殯前可以放下適放悲傷。禮儀師除工作任務的完成外，深知悲傷關懷與陪伴對家屬的重要性。禮儀師認為經由習得的心理及悲傷關懷與陪伴知能，應用在家屬身上較得心應手，能適時給予協助。加上所習得的悲傷關懷與陪伴技巧去幫助他們，這些技巧包含前面所論述：陪伴、支持、當成自己的家人、傾聽及尊重，了解喪親者與失落對象的關係本質，對成年喪親者的哀傷輔導是極為重要的事，唯有了解失落對象在喪親者生命中所代表的意義，禮儀師才能陪伴成年喪親者。

第三節 禮儀師對悲傷關懷與陪伴服務效用經驗探討分析

本節共分為三個部分，禮儀師對悲傷關懷與陪伴服務功能經驗探討分析，第一部分從事悲傷關懷與陪伴現象分析，第二部分成功案例，第三部分不成功案例。

現在的社會對禮儀師所提供的服務要求較為全面，除了禮俗專業的具備之外，同時對喪親家屬的心理需求更須用心關照，這樣的悲傷輔導由於摻和殯葬儀節的元素在內，因此形成禮儀師獨有之服務（黃慧玲，2006）。禮儀師與心理諮商師對於喪親家屬提供的悲傷輔導，各屬於不同的面向，彼此的職責亦有不同，兩者之間並沒有互斥的問題，只有彼此互補的作用，共同助益喪親家屬順利走出人生的低潮（陳繼成，2003）。

一、從事悲傷關懷與陪伴現象分析

D、G、H 突如其來狀況，不預情況而死亡，白髮人送黑髮人、喪子，不哭是最恐怖、對著屍體哭，藉由儀式慢慢替他悲傷輔導，包括長輩不能拿香，那你就用獻花代替，有參與感，終究還是接受死亡。喪親是最為巨大的失落，人的情緒會因環境或際遇或情感的狀態而變化，喪親是情感流動裡最為刻骨銘心的斷裂，它沒有回復的機會，常常使人在面對時陷入絕望。禮儀師在實務中觀察到家屬所呈現出的悲傷反應為哭泣、憤怒、自責、愧疚及沮喪等，所以禮儀師常遇到家屬的悲傷反應為「哭泣」，共識的認為「哭泣」意味著禮儀師以開放態度去讓家屬好好哭泣，釋放他們的悲傷有助於悲傷的宣洩。

第一時間安住家屬的心,肢體上的接觸還包含拍背與握著對方的手，拍拍他的背來做安撫的效果也不錯，當事人會慢慢靜下來，讓家屬感覺有人守護他們不孤單。

賴惠敏（2014）指出最常見的悲傷事件莫過於死亡，無論是可預期，疾病、老化或是無預警的死亡事件，天災、人為因素等意外，生老病死皆是每個人在成長過程中必須的經歷，你我皆無法逃避。為悲慟創造獨一無二的意義，最終可以祝福逝者，重新感受與逝者共在的美好（呂欣芹、方俊凱、林綺雲，2007）。

在當下走的父母親走的比較居多，比較突然的狀況，比較難過的，我照顧那麼久覺得早上還跟他聊聊，突然現在我今天回來就走了，突如其來的。
(G-1-040)

喪子，其實不哭是最恐怖，像我們都會有打棺材的項目，我們業者看到他們拿的棍子要打下去，我真的是受不了解這種感覺，藉由這樣打下去，白髮人送黑髮人的時候，第一個我會跟他說我原諒你不孝，你就好好的去修行，好好去你該去的地方，你不要在留戀我們了，這就是藉由儀式慢慢替他悲傷輔導，包括長輩不能拿香，那你就用獻花代替，有參與感，終究還是接受死亡。
(D-1-076-D-1-078)

我沒有做什麼悲傷輔導過，說到哭泣，有些人會說你不要哭，其實是錯的，要哭的，人真的要哭，哭對一個效果太好，哭是一種減少痛苦，佛教說屍體哭，會捨不得走，要當場哭是最好的，而要刻意在身主牌位哭。(H-1-041)

二、成功案例

A 有個弟弟很年輕就意外死亡，他的父親很悲傷，同學、師長說要來送行，傳統是捻香我們是點蠟燭要發引的時候每個同學都拿 1 朵玫瑰花跟氣球讓氣球飄到天空，儀式就像他在天上人已在天下過的很好。B 家屬自發性，像我老師媽媽過世以後她跟子孫說寫一篇文章一篇 500 字、1000 字收集成稿，然後併集成冊及寫追思卡，對亡者追憶，心中話感覺、感念講出來，E 我接到一對老夫妻，老公死掉，小孩在國外，老婆未亡人，小孩有 3 個人，老太婆那麼傷心，要昏倒送急診，陪老奶奶講一個晚上，講先生從小到大的事情，傾聽、陪伴下老奶奶兒子從國外來把她接走，老奶奶說我陪他一個晚上，

你怎麼可以接走他，老奶奶就把他兒子罵了一頓，你爸爸過世的時候，你都沒有在現場，傾聽、陪伴對老奶奶是有做到悲傷輔導。F、G 一開始被罵到最後對你很好，還寫感謝卡給你，我覺得成功是喪禮之後，家屬把你當成朋友，這才是最棒的。進行家屬悲傷輔導則非常重要，因為喪親家屬對於亡者的去世心理沒有準備，到了意外現場時，都無法相信接受事實，情緒上反應都是非常強烈，這時候禮儀師對於喪親家屬進行悲傷輔導，幫助喪親家屬心情平靜下來來接受死亡事實。

陳繼成（2003）指出中國傳統的喪禮儀節，本來就有包含宣洩悲傷的功能；曾煥棠（2015）指出禮儀師在悲傷輔導的角色工作可以說是：「要將喪禮流程規劃為對喪親家屬具有意義的活動，如此便是提供喪親者悲傷療癒的一扇門」。

因為他是枉死的不要像民間傳統說法枉死就要去待枉死城，在那邊等到曾正壽命到才能出來，所以他會用一些宗教儀式，用宗教儀式的話，我們傳統是用道教，用打枉死城，對啊，可是有的人覺得這樣可以適懷，也有遇到這個家屬做打枉城，心裡一樣覺得不踏實，感覺好像他還是在那邊，儀式沒有到那個可以把它救出的方式是這樣，所以他還是會再找。(A-1-039)

就我說儀式，有個弟弟很年輕就意外死亡，他的父親很悲傷，因為是意外，就跟他講話，做一些儀式，打枉死城這個儀式，做完之後，告別式的時候他們的那些同學、師長說要來送行，他畢竟很年輕，跟他辦的那場告別式，比較不像傳統那樣子傳統是捻香，傳統是捻香，我們是點蠟燭要發引的時候每個同學都拿1朵玫瑰花跟氣球讓氣球飄到天空，那種儀式就像他在天上人已在天下過的很好，對啊這樣子，那場做完之後他的父母，他們的悲傷程度沒有那麼嚴重也可夢到他，回來跟他講說他，他在那邊過的很好，請他們不用擔心。(A-1-104)

悲傷輔導成功案例：我覺得是家屬自發性，一定要做的，她們的悲傷輔導程效會較變好，就像我老師媽媽過世以後她跟子孫說寫一篇文章一篇500字、1000字收集成稿，然後併集成冊，裡面對亡者追憶，我覺得那是悲傷輔導最好的把心中話講出來，從跟亡者認識或者是什麼被他罵過，一直請說什麼是家訓，在告別式上子孫對他的感覺、感念，然後那一本子孫留下來，想媽媽想奶奶，阿祖去翻翻那一本，不會把他忘記，我覺得那是很成功的經驗再一個是寫追思

卡，守靈期間他在會館辦的，人家來祭拜，他旁邊就會放小卡片，然後就會請手捻香的人請他們寫一寫就會貼在一張佈告版上，那佈告版上會在出殯那一天會擺在明顯地方讓大家看你今天有話想對亡者說，又不想讓別人看到可以折起來用信封裝，貼在那裡，然後後來那個大卡就是直接放在棺木裡面去，我覺得是有管道讓他們抒發，我們要創造這個機會跟環境。(B-1-107-B-1-111)

我最不能接受就是說，有一個就是喪子，結果喪子就很悲傷，就抱著哭，你來就不要抱著她哭，你這個在傷口在一次的撒塩，不要在提起這件事，讓時間慢慢修復。(D-1-081)

其實我以前在當禮儀師的時候，本來不知悲傷輔導，後來才知道，剛進來公司年資淺，我接到一對老夫妻，老公死掉，小孩在國外，老婆未亡人，小孩有3個人，老太婆那麼傷心，要昏倒送急診，陪老奶奶講一個晚上，講先生從小到大的事情，然後怎結婚，小孩怎麼樣，全家事情都講完了，我只是在那邊聽，那時我在想為什麼我要留在這裡聽你講那些，後來我才知道這就是悲傷輔導，傾聽、陪伴，他兒子從國外來把她接走，我陪老奶奶一個晚上，你怎麼可以接走他，老奶奶就把他兒子罵了一頓，你爸爸過世的時候，你都沒有在現場，那萬安那個小兄弟陪我一個晚上，也陪你爸爸一個晚上，你竟然一來就要接給別人辦，我怎麼對的起這個小兄弟，因為這樣辦到，後來才知道這個叫做悲傷輔導，以前都會覺得這個是陪伴，因為剛接運下來這一段時間真的很重要，待久了我們就研究一套 SOP 流程，還是商業考量，默默在做一些悲傷輔導有關的事情在進行。(E-1-083-E-1-086)

成功案例，就一開始被罵到最後對你很好，還寫感謝卡給你，我覺得成功是喪禮之後，家屬把你當成朋友，這才是最棒的，為什麼有動力一直做下去的原因，做這行需要熱情，熱情是從這邊來，沒有就做不下去了。(F-1-065)

去辦票券的總經理，他的弟媳，他不是主事者，而總經理是主事者，像我們都是對主事者，像我們工作就比較不會去理會其它的聲音，因為其它的聲音出來會變成我們的負擔，本來工作這麼做，但其它意見進來就要做修正，就是辦完之後中間做調整，慢慢他也認同，其實你講的我都懂我都明白，我就是會

遺憾，坦白講這個梗就過不去了，但是他清楚，其實一個一個階段，在上去要讓她消我，我還沒那個功力，我覺得到這個地方我就覺得 OK 了，我的能力到這裡我就很開心，她自己知道他就是自己走不出去，我明白了解，但我還是會在意那件事，差 20 分鐘，但在這件事上有人去處理，你不應該內疚，該去急救都有人處理，但是你不是主要責任者，在那 20 分鐘下能夠陪伴是多好，就是沒有陪他到嚔氣，後來結束之後也離婚了，在過程你是信任我。
(G-1-067-G-1-072)

他爸爸每天這個時間點都要看這連續劇，因為後來都沒有來往，所以到底有沒有成功，因為大家都要上班，有的人很傷心也不會跟你說，但我有個主家有遇到很可憐，對年當天他自殺，他走不出悲傷，我同業的主家有，我自己沒有。(H-1-043)

三、不成功案例

A 夢到在那邊過的不好，不是很好，但畢竟是夢境潛意識想念。B 眼淚不能滴在棺木裡面，現在要做什麼你不能哭就停起來，就是不能哭，就是不成功經驗，我制止他去做發洩，這個是不可以的，他們也需要管道。D 一個女兒車禍，爸爸無法走出來，得了憂鬱症死的是大女兒，但是小女兒結婚之後生了小孩就好，爸爸深信女兒再來投胎轉世為人，也是因小生命出現爸爸才把寄託新生命的開始。E 家屬吵財產要怎麼分配，吵到最後沒有辦到了，因財產使亡者無法好好圓滿喪禮。F 一個年輕警察過世，就一個家庭很單純，太太每天都是應付親朋好友，每天泡茶，其實他是來不及悲傷，她沒有時間去悲傷，因為光是應付這些親友，長官貴賓就已經夠累了，當下很風光，但私下很失敗因為悲傷才正要開始。G 爸爸走了姐姐有錢，弟弟沒錢，但我花時間。5-6 年前，弟弟是為了工作，我就是沒錢，你看我沒錢嗎？弟弟是專程 4 年每個禮拜，就有一個禮拜沒去，爸爸就走了，弟弟是專程去看，因為我說出來是沒有同理心沒有對等，同等條件去講所以家屬一直是心中的遺憾。H 幾乎兄弟姐妹因為錢就斷了有些人真的走不出，你不想往前走，但有人會推著你走，社會推著你走。因「病」往生的親人，家屬對於因「意外」造成其親人的往生，所反應出來的悲傷較為劇烈。親人的死亡，會因是否為預期性、非預期性死亡，而成為影響悲傷程度的關鍵。常遇到意外或自殺，那是非預期的事情，那

種悲傷會非常重常常是走不出來的

喪失至親，容易對心靈上造成重大的創傷，或因過度悲傷，引起心理上、生理上各種反應（李雪瑩，2012）。

也有說有夢到在那邊過的不好，不是很好。(A-1-042)

不成功，另一個案例也是意外的自殺的要打枉死城也說好，結果那個儀式做完家屬，他覺得沒辦法試放，適懷他的悲傷，他還是覺得這樣沒什麼感覺他之前是用佛教誦經，誦完沒感覺又用另一個儀式道教的，用道教他比較能夠適懷，佛教他沒辦法適懷。(A-1-105)

對，他們會說禮儀師不懂所以就覺得…然後不成功經驗也沒有，最大抒發點就是一直哭，然後只是我們阻止他哭，他心裡覺得為什麼不能哭，然後心裡的遺憾也是會帶回去，就像說眼淚不能滴在棺木裡面，現在要做什麼你不能哭就停起來，就是不能哭，就是不成功經驗，我制止他去做發洩，這個是不可以的他們也需要管道，我應該可以跟他講說我們可以做什麼你不可以哭你可以做什麼。(B-1-114-B-1-117)

感覺得是不成功經驗，因為沒有後續的追蹤。(C-1-054)

做一個女兒車禍，媽媽是有走出來，爸爸無法走出來，得了憂鬱症，死的是大女兒，但是小女兒結婚之後生了小孩就好。(D-1-083)

其實還是有做悲傷輔導，那是跟財產有關，其實傾聽、陪伴等等，但有理智了，就不一樣了，其它人來，吵財產要怎麼分配，吵到最後沒有辦到了，我們陪了他前面的時間，也是失敗，因為沒有辦到，雖然商業沒有辦到是失敗，但在這過程裡面，還是有做到一些悲傷輔導，也是現實面翻盤。(E-1-087-E-1-089)

印象很深一個年輕警察，就一個家庭很單純，我都弄好，接著就是家屬這邊，這些太太每天都是應付親朋好友，每天泡茶，其實他是來不及悲傷，她沒

有時間去悲傷，因為光是應付這些親友，長官貴賓就已經夠累了，她曾正能夠悲傷的時候是整個告別式辦完的時候才能悲傷，自己靜下來的時候，這是一個成功的告別式嗎？當下很風光，但私下很失敗。(F-1-037)

不成功的，我們去談他們沒有接著我們話去講，下次去她就不講了，這是不成功，沒有走到他的心裡面，他在他心裡拉了一道房限，因為我面對很多人，不可能去聊那麼多，爸爸走了，他也覺得說，姐姐有錢，弟弟沒錢，但我花時間。5-6年前，你是為了工作，我就是沒錢，你看我沒錢嗎？我自己當下沒有講的很好，他是專程去看，因為是沒有同理心沒有對等，同等條件去講，他是專程4年每個禮拜，就有一個禮拜沒去，就走了，專業跟兼差不一樣，當下接不下去，你是看我沒有，他弟弟還是有拿幾仟給姐姐，姐姐沒拿，這就是防衛。(G-1-072)

服務那麼多，會勸人家要珍惜你們的時間，因為你不知道什麼時候會結束生命，我大部份會勸人家，不管跟父母，姐妹，夫妻，要善了，之後不要提，不要再講他不好，有些因辦好幾乎兄弟姐妹因為錢就斷了，有些人真的走不出，你不想往前走，但有人會推著你走，社會推著你走。(H-1-045)

綜上可知，禮儀師在實務中觀察到家屬所呈現出的悲傷反應為哭泣、憤怒、自責、愧疚及沮喪等，所以禮儀師常遇到家屬的悲傷反應為「哭泣」，共識的認為「哭泣」意味著禮儀師以開放態度去讓家屬好好哭泣，釋放他們的悲傷有助於悲傷的宣洩。曾煥棠（2015）指出禮儀師在悲傷輔導的角色工作可以說是：「要將喪禮流程規劃為對喪親家屬具有意義的活動，如此便是提供喪親者悲傷療癒的一扇門」。親人的死亡，會因是否為預期性、非預期性死亡，而成為影響悲傷程度的關鍵。常遇到意外或自殺，那是非預期的事情，那種悲傷會非常重常常是走不出來的。

第四節 重新反省禮儀服務內容

本節共分為四個部分，重新反省禮儀服務內容，第一部分省思傳統與現代禮儀師悲傷關懷與陪伴認知，第二部分治喪重要或悲傷關懷與陪伴重要，第三部分市場與商業環境影響，第四部分自我決定論影響。

現代的喪禮儀節已因應了社會的需求，走向簡單化、快速化甚至是客製化的形式，以亡者意願為設想來為亡者辦理喪禮，以告慰亡靈同時安慰生者心靈。(楊國柱、楊義成，2014)。現代人的理性思維裡，卻完全忽略了先人遺留喪禮文化的意涵，喪禮是為死亡者處理善後，但繁瑣的儀節卻是為未亡人的完成心願而設計，現代禮儀師有些對於喪親家屬悲傷關懷的無力與事不關己，除了社會環境與執業觀點及教育訓練的因素外，悲傷關懷與陪伴是禮儀師藉由專業職能的運作，助人親友對死著之哀悼轉化為對死者家屬的關懷。禮儀師一貫秉持同理心對待每一位喪親家屬，給予最適切的關懷與陪伴。

一、省思傳統禮儀師與現代禮儀師悲傷關懷與陪伴認知

A 傳統是師徒相傳，他們就不會，沒有去上過課，他不知道要怎麼做，現代禮儀師是有國家考照的，應該有去上過課裡面有悲傷輔導都有提到，B 教育程度不一樣，以前喪禮都是家族傳承，然後家族傳承就是這樣做，現在有教育之後，什麼叫悲傷輔導在喪禮過程當中，什麼可以做，什麼不可以做，我們給他命名，這是教育不一樣，給人家感覺不一樣人家什麼叫專業，現在的專業你也要會安撫人心，你要怎麼樣安撫他的心，你怎麼去做安撫，這才是教育的部份。C 就像傳統業者一直以來都這麼做，也沒人說錯，也直接請家屬為土公仔準備早餐，他完全沒有顧慮家屬悲傷的情緒，有制度的禮儀公司，慢慢都有悲傷輔導家屬的情緒。D 其實傳統的業者不是不做悲傷輔導，是因為不該怎麼做，以前是土仔公，有教育與沒受教育講出來的話是不一樣的，現在的重點，傳統業者一定要要再次進修。E 傳統業者，因為是村莊裡面的人，是透過這樣接到案件，但其實有執行到，只是他不知道，F 在傳統中也沒有講到悲傷輔導，大間公司每個禮儀師都有在做悲傷輔導嗎？H 以前的禮儀師怎麼會不做悲傷輔導，也不叫做禮儀師，也沒有悲傷輔導這件事，因為讀書的人不多，他已經在做了，但不叫悲傷輔導，像大型的公司就高知識分子，你就用高知識分子規格做，他就覺得他的悲傷輔導做的很好。

教育對禮儀師來說是很重的知識來源,也是智慧溝通來進行技巧協調,所以在職訓練顯能力的提升,透過更多的學習來幫助家屬走出悲傷。

黃慧玲(2006)禮儀師沒有受過專業性輔導人員訓練,都是透過師徒制教學及本身經驗傳承,專業的禮儀師除了學習禮俗專業性外,須要更用心在喪親家屬心理需求,這種服務也逐漸形成禮儀師獨有之悲傷輔導服務,因此本研究中發現,禮儀師對本身輔導能力缺乏自信的情況。練慶毅(2010)禮儀師將傳統殯葬後事的處理觀點,轉換到處理喪親家屬與逝者之間情感關係的再連結,這樣的核心轉移,使殯葬服務互動更能貼近喪親家屬需要。陳繼成(2003)禮儀師與喪親家屬互動,宣導政府實施的政策,落實殯葬政策改革,必要時候擔起社會責任,提升本身企業形象。

因為他不知道怎麼做吧,對啊!如果他們沒有去考照時候,根本就不知道,沒有去上過課,他不知道要怎麼做,對啊,傳統是師徒相傳,他們就不會,有經過國家考照的,應該有去上過課裡面有悲傷輔導都有提到,至於怎麼做見人見智。

A-1-055:像村落這個庄頭都是他負責,有的人就會想說他爺爺、奶奶去世,也是他們在辦,他們也不知道鄉下,也較不知道,不像都市廣告、小孩子有去外地去北部,他們會比較鄉下地方沒得比較,對啊!他們想說以前就這樣,現在也是這樣子除非是他們下一代他們如果有去外地,去工作還是求學,看到人家外面做的跟他們之前,才會知道落差會這麼大有比較就會有進步。(A-1-052)

我覺得是教育,教育程度不一樣,以前喪禮都是家族傳承,然後家族傳承就是這樣做,現在有教育之後,什麼叫悲傷輔導在喪禮過程當中,什麼可以做,什麼不可以做,我們給他命名,這是教育不一樣,給人家感覺不一樣人家什麼叫專業,以前會做叫專業,現在的專業你也要會安撫人心,你要怎麼樣安撫他的心,你怎麼去做安撫,這才是教育的部份,再來一個收費,以前來講這不我的工作傳統會覺得這不我的工作,我沒有專業不是專業心裡師,所以我不用去做這件事情,然後費用,這其實不包含我的費用在裡面,我的個案這麼多,省一事。(B-1-122-B-1-125)

這個不是的業務範圍就不要去做了，可能就這幾個，現在禮儀師要做的就是競爭，現在大家很競爭，你什麼有做什麼做，大家都會看到，競爭部份再來就是現在禮儀師，回頭客你把這場喪禮辦好你的回頭客自然會回來找你，你沒有把喪家人心安撫好的話，所以禮儀師會覺得說爭取印象爭取做後面的，總有一天等到你，你後續你這個關係是持續下去的，怎麼可以從這邊就斷了。
(B-1-126-B-1-129)

大公司禮儀跟傳統禮師，其實不管大小間公司都有在做悲傷輔導，只是我不會跟你說我現在在做悲傷輔導，只會跟家屬講要燒庫錢嗎？要折蓮花嗎？你要做什麼嗎？不會跟你說背後原因，有孝5佰萬，不孝燒1佰萬，就讓喪家自己決定，喪家心裡就會覺得說有友孝燒5佰，不孝1佰，不然我擱卡友孝燒1仟萬，那為什麼現在要做。(B-1-134)

傳統禮儀師有些業者連流程書都沒有。(C-1-063)

對，傳統禮儀師都自己用手寫，自己想到什麼就寫什麼，就像主人家要準備東準備西，也沒有事先跟喪家要準備什麼，想到都是臨時說，讓家屬很忙又急，禮儀師告訴他是找到一個傳統殯葬業才會這樣，有具一定規模的一定不敢這樣，也不會讓家屬忙，正常的公司也會很清楚告知流程怎麼走，不會不清不楚，就像傳統業者一直以來都這麼做，也沒人說錯，也直接請家屬為土公仔準備早餐，像這個案例就沒有悲傷輔導，那位老闆也沒有提供悲傷輔導，就很公式化，我要你準備什麼東西，你就準備什麼東西，他完全沒有顧慮家屬悲傷的情緒，也或許忙成這樣就忘記悲傷，但我覺得這家傳統業者真的是把事情做好，沒有真的悲傷輔導，那出殯後呢悲傷輔導，所以我希望家屬是可以把情緒宣洩，而不是一個人回家默默在哭；制度的禮儀公司，慢慢都有悲傷輔導家屬的情緒，也有一點點的溫度。(C-1-064-C-1-071)

其實傳統的業者不是不做悲傷輔導，是因為不該怎麼做，我覺得是教育，以前是土仔公，有教育與沒受教育講出來的話是不一樣的，所以應該是說在職訓練才是重點，這是現在的重點，傳統業者一定要要再次進修。(D-1-088)

比較傳統的業者是透過關係，得到案件，比喻這個村莊只有一間葬儀社，那是傳統業者，因為是村莊裡面的人，是透過這樣接到案件，但其實有執行到，只是他不知道，因為主事者跟我們年紀相紀較可能會訴說，因為家屬不讓他悲傷輔導，因為年輕，所以不太相信，40-60 歲不會相年輕 20-30 歲禮儀師，但 70-80 歲會相信年輕。(E-1-096)

大概他們也是當成工作，相對很單純，在傳統中也沒有講到悲傷輔導，像我們是額外的服務，我覺得傳統業者也是很用心，這是看人做，早期還是有在做，你說大間公司每個禮儀師都有在做悲傷輔導嗎？不可能，我覺得不要打來打去，因為都會說傳統怎麼辦，我現在現代怎麼辦，我覺得這是競爭的關係，傳統業者還是有很好的服務在，現在業者每個都這麼優質嗎？不可能，每個人的素質就不相同，我覺得有訓練過，每個人會幫你做悲傷輔導嗎？(F-1-080)

品質，是要好在點，發現久了，環境狀況要求壓力倒入下去做，就是在做調整，是有需求我後面才知順利。(G-1-080)

以前的禮儀師怎麼會不做悲傷輔導，也不叫做禮儀師，也沒有悲傷輔導這件事，因為讀書的人不多，他已經在做了，但不叫悲傷輔導，以前的婆仔，就是現在的禮儀師，以前的婆仔比現在做的更多，有的婆仔也不見得要賺錢，地方比較有知識的人，就什麼事情都去問她，現在德高望眾的人，反而不多，你看有人說李登輝很有知識，老而不實為之賊，現在不會把老人當成寶，當成累贅，人家說家有一老如有一寶，不要一直以為這是真的，你要怎麼樣覺得是寶，你要怎麼把你死之前把你的經驗拿出來，我知道會遇到什麼困難，不要帶給你什麼困難，那才叫是寶，你要別人把你當成是寶，你要有寶的條件，因為這不是你一天就可以造成的，是累積累積的，你沒有辦法留給人家什麼，至少你也不要留給人家累贅的樣子，老仔人都會以老賣老，造成人家很多的麻煩，不是他願意，他也不要痴呆症，也不要憂鬱症，你也不要去逼少年仔，他所賺有限，就靜靜過日子就好，希望這些痛苦的日子早點結束，家裡不要你，國家也不要你，社會也不要你，沒有貢獻你就要了解，像我們在辦喪事安養中心，每個月 3 萬，這樣十幾年，這樣負擔很大，如果小孩工作回來沒對你笑，不要製造那

種特別的痛苦，大家都很痛苦，盡量最大家高興的事，他已經有在悲傷輔導，現在禮儀師更慘，抽煙一堆，壞習慣一大堆，也賭博，現在反而沒有在做，現在只要表面更表面，因為生前契約做的很表面，亂叫人拜，亂叫人爬，養你這麼久，叫你的媽媽爬進來，就像說你要做儀式之前，你要跟他解釋，我們等一下會請你們怎麼樣做，例：咱現在自己的仔爸爸說幾句話心內話，你們要講出來也可以放在心裡講也可以，祝福他..還是我們帶領你們，我們念你跟著我們念，有些就說我們跟著你念，類似這樣語氣，像大型的公司就高知識分子，你就用高知識分子規格做，你看我們談鋼琴，我們還請你們的小孩拉小提琴，他就覺得他的悲傷輔導做的很好，還有點燈，點燈 1 個 500 元，時間就是金錢，他們覺得你幫他設計的很好，我們台南市有一個傳統業者，本來是龍巖賣契約的人，後來學司儀，再來學禮儀，他的市場營造氣氛，先人是日本時代阿婆，用比較適合他的，就會不倫不類。(H-1-053-H-1-059)

二、治喪重要或悲傷關懷與陪伴重要

A、B、C、D、E、F、G、H 每一場都會去做，把他溶入在儀式裡面去做，一個引導跟家屬講明為什麼做，做這個原因是什麼，悲傷輔導是要從臨終關懷、接體、接體是最好的切入點，因為環境大家都在做，台灣人的民族性，你要你做你才做，就這兩種，我認為是應該做。很多家屬遇到這樣的事情，他會恐慌、不知所措，因為這是一個未知的領域，人一輩子遇過幾次。我們在臨終的時候會告訴家屬，你即將面臨是怎樣的事情、用怎樣的心態，那事情發生我們會如何處理。禮儀師是喪親家屬在親人亡故後接觸最頻繁的對象，禮儀師要做的是如何透過喪葬儀式來協助家屬走到最後的「接受」，無論透過儀式或陪伴，禮儀師的觀照與慈悲自可因應儀式或家屬需求，而給予適度的建議與支持。禮儀師必須心懷悲憫與同理心對待喪親家屬。其實兩者在喪禮同樣的重要是不可缺一。

陳繼成(2003)指出中國傳統的喪禮儀節，在諸多儀式軌跡裡本來就蘊含了抒發悲傷的功能；因此，當禮儀師在指導喪親者執行儀式的同時，已經悄悄施予家屬悲傷關懷。禮儀師自身對於儀式的專業知識，透過解說讓家屬了解每一個儀式所要傳達的意義，除了一步步協助喪親家屬完成喪禮的進程，也是一步步的陪伴家屬走出喪親的悲慟。許禮

安(2012)認為：「悲傷關懷是要協助生者將塞住淚管的石頭移開」。流淚是人在悲傷情緒中最常見的宣洩方法之一，親人的辭世更引起悲傷情緒的重大因素；死別代表著不能再相聚。曾煥棠(2015)指出禮儀師在悲傷輔導的角色工作可以說是：「要將喪禮流程規劃為對喪親家屬具有意義的活動，如此便是提供喪親者悲傷療癒的一扇門」。

每一場都會。(A-1063)

我覺得每一場都會去做，把他溶入在儀式裡面去做，一個引導跟家屬講明為什麼做，做這個原因是什麼，讓他們反思去想而不是叫他做，就做有人叫他做108朵蓮花，上做到用哭，因他做不完，禮儀師說不能用買的，用買不孝，一定要在靈前做才看的到，又要上班，台南殯儀館又有時間限制，晚上點有限制，又不能拿回家做，隔天要出殯做不完，一邊做一邊哭。(B-1-140-B-1-142)

死亡跟及將要死的你要怎麼做區別，我覺得死亡是一瞬間，是要看你是怎麼去接受，我覺得要做。(C-1-072)

當然會主動，適時的切入，包括接體、接體是最好的切入點，規劃是否尊重家屬的意見，是否有客製化規劃，來減輕悲傷管道。(D-1-090)

應讓是說，他們學到這些東西，一開始就有學到悲傷輔導，所以他們知道。(E-1-097)

理論是要做，實務多少做一點，我覺得還是要看個人，話不投機，有時候我來輔導了，就先被人家罵了，悲傷輔導很單純看氣氛。(F-1-083)

G-1-081:對，是社會上的人提出要注意它，但做的人不知道他的重要性，只是因為環境大家都在做。

以我個人來講是必要做悲傷輔導，但是以我台灣人的民族性，你要你做你才做，就這兩種，我認為是應該做。(H-1-060)

三、市場與商業環境影響

A、B、C、D、E、F、G、H 是大環境影響，殯葬業是有在進步，以前是有賺到錢，現在很多都有說要用同理心、愛心什麼，用很多不同的心來陪伴家屬，把事情比較順利完成，圓滿他。盡量適出我的善意，傾聽他們的需求，有的人是發至內心的，有些人認識就用加倍，我覺得用 1 百分去服務家屬，不分誰，最在乎點，就是圓滿到最後。市場與環境競爭下悲傷關懷與陪伴就顯得更重要，也是因環境要求。

早期的殯葬業者，俗稱土公仔，殯葬行業給人感覺是有黑道、流氓背景、文化低俗、漫天喊價，提到殯葬行業都是漫天喊價、向錢看齊的深刻印象，早期傳統對死亡是有所禁忌，對大部份民眾是很害怕，一個封閉的殯葬行業又是刻板印象，現今的殯葬業者，想單純的服務，替喪親家屬節省金錢，仍被誤會是要以利益為導向的服務。外界的印象對殯葬業感覺是一個很可惡劣質的行業，早期傳統殯葬業就是這樣子，一般人既有原觀念是，「土公仔」就是很低俗，早期從事殯葬從業人員絕大多數是男性居多，殯葬女性從業人員在剛開始時較容易被質疑本身的專業，現代女性禮儀師細心的特質，以更細膩的角度，幫助喪親家屬度過難關。

現代的禮儀師都是顧客至上，以喪親家屬為重心，在需要幫忙時候在旁邊給予幫助，並提升本身專業形象，禮儀師的談吐、親和力、主動積極關心，讓民眾對喪禮不再害怕與手足失措。殯葬行業在集團經營模式下，將價格透明化，樹立企業品牌形象及穿西裝打領帶的風潮，並且加強訓練內部培訓、溝通技巧、身身體態及談吐，幫助喪親家屬解決繁鎖的禮俗細節，時代轉變禮儀師更用心的使消費者感到安心、有保障。現代的殯葬產業來說，必須具備人和人溝通的技巧，教育的養成，讓我怎麼與家屬溝通技巧很重要，一個時代進步環境會造就產業的昇華及進步，對喪親家屬的承諾保證，或是對本身專業領域的訓練，基本上都是禮儀或是企業形象轉型及殯葬口碑，這就是企業形象的品牌包裝。社會環境的進步促使有些人不得不去執行，這也是顯示社會文化進步，不可原地踏步，把好的文化留下來，不適淘汰。

（陳繼成，2003）禮儀師與喪親家屬互動，宣導政府實施的政策，落實殯葬政策改革，必要時候擔起社會責任，提升本身企業形象。

應該這麼說，是大環境影響。(A-1-065)

現在殯葬業是有在進步，以前是有賺到錢，剩下的再說以前是利益，現在不是走溫馨路線。(B-1-144)

還是賺錢，不會只是賺到錢，有看到人性一面，前對殯葬業直覺黑、狠、空大課本這麼教殯葬業都是黑道，但你現在看到的殯葬業全面是黑道的嗎？(B-1-145)

做殯葬都很狠嗎？顛覆不一樣的，現在很多都有說要用同理心、愛心什麼，用很多不同的心來陪伴家屬，把事情比較順利完成，圓滿他。(B-1-146)

我會主動去做，但是每個家屬我不一定認識，我一定盡量適出我的善意，傾聽他們的需求，也會傾聽他不想讓別人知道的事情，強調每一句都要思考後再講，也要三思而後行，講出的每一句話都要很謹慎，不然讓家屬誤解就會亂想，所以人是有溫度。(C-1-074)

你的職業負擔，是職業道德。(D-1-091)

我們這年紀也不知道悲傷輔導，也是後面才知道的，因為書上有寫我們才知道，教育跟口碑，這個禮儀師服務剛好服務到你國小同學的爸爸，但他會很盡心盡力去做，反觀不認識你可以同理心這樣去做嗎？有的人是發至內心的，有些人認識就用加倍，我覺得用 1 百分去服務家屬，不分誰，最在乎點，就是圓滿到最後。(E-1-098)

但在實務上不可能很單純看悲傷輔導，要先看價格，有機緣盡量做，地區是有關係，但很明顯，區域不同，台南家屬要悲傷輔導要做 7 成，雲林看價格但是有 4 成就不錯，有時同業害死同業，在嘉義有點像台南一個過程中，雲林非常難做，不是做要死，又沒賺到什麼錢。(F-1-0885)

只是因為環境大家都在做，大家都在做被要求的事情跟他互動很好，感覺氛圍不錯，要辦這東西就是要這樣，你問他這是悲傷輔導嗎？他還要想一下，

只要想一下就是不知道，只是因環境要求。(G-1-081)

因民族性可能熱臉貼人冷屁股，可能是基本上我們會要我們做才做，從事這個行業應該要修這門功課，最好主動而且長期接觸，主要絕對要做，如果沒有做，會失去本身的意義。(H-1-062)

四、自我決定理論影響

A、B、C、D、E、F、G、H 認為動機就是要做悲傷輔導自主性的去做，與家屬連繫感都會盡心去做到圓滿，圓滿每場喪禮勝任感也是肯定自己價值所在。自我決定理論假設他人經由人類三種心理需求－自主感、勝任感和連繫感所產生動機。所有的人類，不管是文化、性別，都同時需要自主感與聯繫感的心理需求滿足；儘管這些心理需求在不同文化脈絡下，都是以不同的方式展現或被滿足。換句話說，自己都想替社會做一些事，因此體會到本身不但有勝任感而且被社會所正面肯定。禮儀師在殯葬悲傷關懷與陪伴的重要性及功能動機才可成為禮儀師學習自動自發的學習能力，讓更多人看見生命的價值與尊嚴。

就如同今（民國 98）年 3 月在影院上映的「送行者-禮儀師的樂章」影片，其宣傳海報寫著『即使是最悲傷的離別，也要留住你最美麗的容顏』，已表達禮儀師在客戶面臨家屬去世的悲痛，付出關心、協助，自己也會感到生命的價值。

Deci & Ryan (1985a, 1991) 的解釋是指以內在動機從事活動的個體，會依照自己的選擇，且在愉悅的心情下以自我決定的態度監控自己的行為。Ryan 和 Deci (2000) 提出，在發展過程中，自主感、勝任感以及聯繫感三種心理需求，都扮演著不可或缺的角色，缺乏其中之一，將導致負面的學習成效。黃有志 (2004) 書中談到殯葬自主是指：一個人在其生前，擁有自主的「終、殮、殯、葬、祭」等往生儀式之決擇權，自覺的安排實施方式。主要是指逝者在世時候可以依據自己的意願、想法、宗教信仰儀式或民族文化等不同的角度，來選定自己的身後事處理模式。內政部 (2012) 在政府大力倡導下，現代人也越來越重視殯葬自主權，由亡者在世時能夠為自己好好規劃後事，一方面可照自己的意願進行，另一方面避免家屬措手不及，徒增煩惱。

每一場都會。(A-1-063)

我覺得每一場都會去做，把他溶入在儀式裡面去做，一個引導跟家屬講明為什麼做，做這個原因是什麼，讓他們反思去想而不是叫他做，就做有人叫他做108朵蓮花，上做到用哭，因他做不完，禮儀師說不能用買的，用買不孝，一定要在靈前做才看的到，又要上班，台南殯儀館又有時間限制，晚上點有限制，又不能拿回家做，隔天要出殯做不完，一邊做一邊哭。(B-1-140-B-1-142)

死亡跟及將要死的你要怎麼做區別，我覺得死亡是一瞬間，是要看你是怎麼去接受，我覺得要從臨終關懷入手。(C-1-072)

當然會主動，適時的切入，包括接體，接體是最好的切入點，規劃是否尊重家屬的意見，是否有客製化規劃，來減輕悲傷管道。(D-1-090)

應讓是說，他們學到這些東西，一開始就有學到悲傷輔導，所以他們知道。(E-1-097)

理論是要做，實務多少做一點，我覺得還是要看個人，話不投機，有時候我來輔導了，就先被人家罵了，悲傷輔導很單純看氣氛。(F-1-083)

對，是社會上的人提出要注意它，但做的人不知道他的重要性，只是因為環境大家都在做。(G-1-081)

以我個人來講是必要做悲傷輔導，但是以我台灣人的民族性，你要你做你才做，就這兩種，我認為是應該做。(H-1-060)

綜合以上可知，教育對禮儀師來說是很重的知識來源，也是智慧溝通來進行技巧協調，所以在職訓練顯能力的提升，透過更多的學習來幫助家屬走出悲傷。禮儀師要做的是如何透過喪葬儀式來協助家屬走到最後的「接受」，無論透過儀式或陪伴，禮儀師的觀照與慈悲自可因應儀式或家屬需求，而給予適度的建議與支持。禮儀師必須心懷悲憫與同理心對待喪親家屬。其實兩者在喪禮同樣的重要是不可缺一。早期的殯葬業者，俗稱土公仔，現今的殯葬業者，想單純的服務，替喪親家屬節省金錢，仍被誤會是要以利益為導向的服務。現代的禮儀師都是顧客至上，以喪親家屬為重心，在需要幫忙時候在旁邊給予幫助，並提升本身專業形象，禮儀師的談吐、親和力、主動積極關心，讓民眾對

喪禮不再害怕與手足失措。動機就是要做悲傷輔導自主性的去做，與家屬連繫感都會盡心去做到圓滿，圓滿每場喪禮勝任感也是肯定自己價值所在。



第五章 結論與建議

本研究的主要目的在於探討禮儀師悲傷關懷與陪伴服務經驗之研究，從事禮儀師及未來從事這個行業禮儀師，可透過禮儀師悲傷關懷與陪伴服務經驗之研究來參考，在亡者治喪的期間過程來幫助家屬走出傷慟重建新生活，本研究藉由質性研究是以深度訪談及主題分析法的方式，以訪談大綱，採半結構式訪談，逐字稿資料建立，進行編碼與分析，蒐集資料後建立研究文本，並在文本中就其中內容的意義予以串連，以訪談札記及相關附件作為研究結果的佐證。本章分作三節，第一節為結論；第二節建議；第三節研究反思，分別說明如下

第一節 結論

綜合上述研究發現，研究中獲致結論，分別敘述如下。

一、禮儀師與禮儀服務專業意義

喪親時候，喪親家屬常會陷入一種很無助狀態，恍惚錯亂，禮儀師依據喪親家屬親疏不同，悲傷關懷與陪伴需求不同而表達方式也不相同，我們是第一線人員，也是最早面對接觸家屬，一般人對悲傷輔導很缺乏也陌生，家屬也不太願意去接觸，在既有傳統觀念下，每個家庭裡面，每個人所扮演角色不同，整場喪禮禮儀師是最重要的靈魂角色，現在社會要求禮儀師所要提供服務較為全面，禮儀師擁有專業知識，業務層面，喪親家屬、政府主管機關單位、禮儀師對於自身角色期許；社會層面，推行政府政策；教育層面，文化的層面、幫助喪親家屬體會到生死的意義及孝道思想；心理層面，在治喪期間，傾聽、關懷、陪伴、支持、同理心，減輕喪親家屬心理負擔。在研究中發現訪談的禮儀師大部分方式用對家屬進行悲傷關懷與陪伴，但因親疏不同，做法上也有不相同，符合本研究所用的自我決定理論中所呈現。它的動機是決定於社會因素，社會因素則透過個體所知覺的自主感（autonomy）、勝任感（competence）和聯繫感（relatedness），影響著自我決定動機；藉以提升禮儀師的自主感，進而在自我統整上獲得進展。

本研究訪問八位禮儀師中4位男性禮儀師，4位女性禮儀師，有通過內政部核發禮儀師證照，研究發現有取得到禮儀師證照的禮儀師，願意再去提升進修取得學歷就有4位，

比率50%佔一半以上，進修禮儀師4位當中有2位男性禮儀師，2位女性禮儀師，比率各佔25%，由比率發現禮儀師上進心的對自我專業提升及積極進取態度、追求更新資訊及更多元化的知識提升自己生命價值。

二、從自我決定理論角度來做悲傷關懷與陪伴

悲傷是一種很普遍的危機。「失落」是一種個人因故失去對其自己重要意義的部分，從而真實體驗到被剝奪性的感覺；在喪親悲傷時，人所呈現喪親後的一種正常情緒反應現象，這些情緒反應現象都會影響生者生理、心理、日常生活，悲傷強度隨著時間、情境不同而有改變。喪親悲傷哀悼時間長短會因人而異，喪親家屬的悲傷強度也不相同。在不同年齡層需求喪親悲傷支援也不相同，能給予最適切的傾聽、關懷、陪伴和支持，通常至少3個月、6~12月才能逐漸平復，研究者在文本中觀察中對於悲傷輔導成功的案例中發現到，喪親家屬在親人亡故時與治喪過程，人對死亡並沒有無經驗，因為喪親家屬對於死者的去世心理毫無準備狀況下，一旦真實面對死亡，總是令人慌亂與震撼。都無法接受親人離開的發生事實，情緒上非常強烈的反應，此時禮儀師對喪親家屬進行服務性的悲傷輔導，協助喪親家屬把心情平靜下來接受事實。做成回憶錄追憶亡者，在告別式上，子孫對他的懷念及養育的恩情，另一個成功的經驗寫追思卡，守靈期間親友祭拜，把對亡者的思念寫成小卡片，放在佈告版上明顯讓大家看你今天有話想對亡者說，不想讓別人看到可以折起來用信封裝，貼在那裡，然後放在棺木裡面去，讓喪親家屬管道讓他們抒發，我們要創造這個機會跟環境，另成功案例透過氣球讓氣球飄到天空，這種儀式就像是喪親家屬在人間望著逝者已在天上，毫無牽絆著過著很好，另外成功案例傾聽、陪伴家屬訴說一輩子對亡者感情聯結，另成功案例，喪親家屬就一開始情緒反應激罵著禮儀師，透過專業及悲傷輔導取得喪親家屬的認同及信任，喪禮的圓滿告別後，喪親家屬寫感謝卡感謝禮儀師付出及肯定，符合了本研究自我決定論的勝任感，被社會所肯定禮儀師的價值呈獻。一場成功喪禮，是家屬願意把你當成朋友，這才是最棒的，就是因為這動力才會持支以恆做下去的原因，在過程中家屬對我們的信任，肯定禮儀師的價值。

悲傷輔導不成功的案例，家屬對於因「意外」造成其親人的往生，所反應出來的悲傷較為劇烈。因「病」往生的親人，親人的死亡，會因是預期性、非預期性死亡，而成

為影響悲傷程度的關鍵。常遇到意外或自殺，那是非預期的事情，那種悲傷會極為傷痛常常是走不出來的，喪親者眼淚不能滴在棺木裡面，不能哭泣，制止家屬發洩，這個方法是行不通的，他們需要管道宣洩，喪親家屬要應付親友，長官貴賓就已經精疲力盡，喪親家屬情緒低落階段，大部分都發生於喪禮結束之後。因為不成功環境因素造成剖大，喪親者現實面財產分配紛爭，倒至他們沒有因亡者的死亡而悲傷，而是因為財產的分配不公而爭吵的案例很多。

本研究中發現，會影響喪親家屬的悲傷因素：(一)喪葬儀式是否有完整性行為(二)喪親家屬宗教信仰選擇(三)逝者在家裡扮演重要地位。例：生活支柱(四)喪配偶或喪子女悲傷(五)意外死亡事件發生(六)在親人往生前無法好好說出四道遺憾(七)簡葬後的悲傷情緒宣洩，禮儀師對各種儀節、禮俗、揭發事件等累積了處理經驗，但重要的是專業素質、人格涵養，重視本身職業倫理的道德實現，表現出敬業服務的重要精神。殯葬業不僅是一種服務業，對於殯葬業應該有基本的認知「好的服務就是最好的行銷」，是一種傳承文化及文化事業，更是一種慈善事業。殯葬服務人員的最高境界就是辦一場「好的葬禮」來撫慰喪親者心中的悲傷，讓喪親者走出來接受逝者不在的事實，圓滿人生功課。

三、禮儀師悲傷關懷與陪伴與自我決定論影響

禮儀師採取主動積極的服務態度，主要專業提供喪親家屬相關喪葬諮詢，滿足家屬個別需求，以圓滿完成告別式。符合本研究自我決定理論自主感禮儀師自動自發行爲提供相關喪葬諮詢等。禮儀師雖然沒有受過專業性輔導人員訓練，但在殯葬的專業知識及儀式引導對喪親家屬是很專業，透過引導與告知、明確的程序，幫助喪親家屬面對死亡事實的過程，使喪親家屬認知失落的真實性。喪親者的悲傷行為，禮儀師會引導家屬表達其抒發悲傷情緒，面對身體感到不適及陷入複雜性悲傷的喪親家屬，必要時提供轉介由專業心理師、社工師、心理諮詢師尋求協助。喪禮結束後可引導家屬把注意力轉移其他親友，或者投入公益活動，多參加社區型活動，建立新的人生目標，漸漸形成禮儀師獨有悲傷關懷能力與陪伴服務。

禮儀師的培訓，剛開始是因為政府法令限制，使得投入於殯葬業的殯葬工作人員，被動的接受業者的專業訓練，在自我調節的型態稱為無調節，禮儀師不會依情況來做自

我調節，知覺因果控制觀也非個人的。造成無動機的原因是禮儀師認為自己沒有能力去達到自己想要的結果，或缺乏勝任感，對於這個行動的結果對他們是無價值的。自我決定理論假設他人可以內化外在到自我價值，當內化程度比較高時，本身感到行為出於自我意願，並開始內在控制感，內在動機與個人本身或工作因素有關。自我決定理論認為內化是自然發生的過程，在這個過程中，主動的將外在調節用自我決定程度用最小的外在動機，轉化成自我調節部分的精神，即意味著禮儀師會思考和解決問題的能力，因為禮儀師已經瞭解到這件事情有它的意義與存在，在學習的熱忱可成為自動自發且持久的學習動力。參加考試取得合格的禮儀師證照，對其技能的肯定亦有助於社會地位的提升。在學生自動自發的學習成長，認為考取證照與自己的意志是相符合的，即屬於統整調節。隨著自我決定程度的高低，來決定其影響力有多少，低程度的自我決定，也就是外在調節和內攝調節，是自我決定程度比較低的外在動機。思考不定期的後續關懷服務來（casual level）提供最好的服務給予喪家，才能滿足喪家的需求。

第二節 研究貢獻

本研究所獲得訊息，禮儀師受委託辦理喪禮儀式時，並陪伴喪親家屬過程中，發現在短暫的喪禮期間，很難使喪親家屬卸下心防傾訴內在的話，殯葬服務過程中的悲傷關懷與陪伴，具有針對性、密集性與長遠影響性，悲傷關懷與陪伴服務以傾聽與支持、陪伴、關懷為主。必須先瞭解喪親家屬的悲傷輔導需求，尊重不同家屬對於需求的差異性，有效提供即時性的悲傷關懷與陪伴。第一時間接觸家屬就開始細心傾聽並接納他們的心聲，作為禮儀師執行職務專業動力。這也是自我決定理論所說的自主性，自動自發學習動力，禮儀師要以同理心服務喪家的善念與態度，讓自己與喪親家屬交心，符合自我決定理論的連繫感，與喪親家屬的緊緊相維繫，獲得喪親家屬的善意回應，本研究訪問八位禮儀師中4位男性禮儀師，4位女性禮儀師，有通過內政部核發許可禮儀師證照，研究發現有取得禮儀師證照的禮儀師，願意自我提升進修取得進階學歷就有4位，比率50%佔一半以上，進修禮儀師4位當中有2位男性禮儀師，2位女性禮儀師，比率各佔25%，由比率發現分析取得禮儀師證照的禮儀師是很有上進心，對自我專業提升及積極進取態度、追求更新資訊及更多元化的知識提升自己生命價值。

禮儀師對家屬悲傷關懷與陪伴的調節機制：1.透過禮儀師與家屬的互動經驗，盡力完成逝者所交代的任務，陪伴喪親家屬的層面，以最真誠的心，主動用心服務、專注傾聽幫助喪親家屬適應失落帶來的轉變，導引家屬經驗悲傷痛苦化為一般悲傷行為。2.政府多開辦相關悲傷輔導的教育訓練研修課程，讓禮儀師有系統性的強化，對喪禮儀式中支持與安頓喪親家屬悲傷，對找回喪親家屬心理需求對資源的熟悉，並培育禮儀師臨場應用能力。3.強化對喪親家屬完整哀悼經驗歷程了解，並具備實務應用，才能夠更專業進行悲傷輔導輔導家屬走出傷痛，迎接新人生。

第三節 建議

禮儀師在第一時間接觸個案的開始，所面臨的大都不是亡者，而是喪親家屬多面向的情緒反應與對後續問題的無助眼神、為親人後事安排等等。禮儀師最能感受喪親家屬與亡者關係及情感連結的時刻。要即時說四道道謝、道歉、道別、道愛的精神，才不會心中有所遺憾，對待家屬要有同理心，視喪如親，要有個仁慈的心，將心比心圓滿每一場喪禮告別才是成功的精神所在。禮儀師在受過禮儀進修課程教育後，禮儀師在引導喪親家屬執行喪葬儀式時，有另一種悲傷關懷意義存在。禮儀師對儀式的專業知識，讓喪親家屬瞭解每一個儀式背後所要表達的傳承及含義，禮儀師用同理心去輔導家屬悲傷情緒，殯葬儀式是有治療人心的。禮儀師以同理心修復亡者呈獻最美麗容顏，撫慰家屬內心，感到更安慰，在第一線人員接觸家屬，悲傷層級不一樣也代表悲傷程度不相同，嚴重者透過輔導轉介，雖然禮儀師是淺層服務性輔導及儀式來幫助喪親家屬做到悲傷輔導，但禮儀師也透過進修學習悲傷輔導慢慢由淺層昇華到中層。

現代禮儀師是國家考照的，有去研修過課程的人，應當了解殯葬法規第 46 條有明文規定悲傷輔導這個詞句，教育對禮儀師來說是很重的知識來源，有智慧溝通來進行技巧協調，所以在職訓練明顯能力的提升，透過更多的進修與學習課程來幫助家屬走出悲傷。早期的殯葬業者，俗稱土公仔，殯葬行業給人感覺是有黑道、流氓背景、文化低俗、漫天喊價，提到殯葬行業都是漫天喊價、向錢看齊的深刻印象，早期傳統對死亡是有所禁忌，對大部份民眾是很害怕，一個封閉的殯葬行業又是刻板印象，現今的殯葬業者，想單純的服務，替喪親家屬節省金錢，仍被誤會是要以利益為導向的服務。禮儀或企業形象轉型及殯葬口碑是很重要的，這就是企業形象的品牌包裝。社會環境的進步促使有

些人不得不去執行，這也是顯示社會文化進步，不可原地踏步，把好的文化留下來，不適淘汰。

本節根據上述研究發現與結論提出下列建議：

- 一、很多人禮儀師還是悲傷關懷做法較多，跟心理相關專業與諮詢就要透過轉介，這也是禮儀師該再進修一門學科。
- 二、政府提倡簡葬，縮短治喪期間，使得喪親家屬無法在幾天內把悲傷宣洩，都是等到喪禮後才是悲傷正式開始。
- 三、殯儀館悲傷輔導室只有 1 間，是不足夠的，建議可多設 2-3 間讓有需求家屬真正使用到，讓家屬暫時性有空間宣洩自己情緒及悲傷。
- 四、建議政府可多開專業諮商進階課程讓禮儀師進修，加強技能執行悲傷輔導、輔導技巧訓練，而不只是服務性也可以提升到專業性輔導喪親者。
- 五、建議火化要一定要有禮儀師的簽核，這樣才能提升禮儀師的價值，有雙重的確定下讓家屬安心。
- 六、家庭的死亡教育十分重要，目前很多家庭的死亡觀念和態度較為封閉和保守及學校的死亡教育是要從小就接受死亡教育，了解生命的結束和存在。落實學校的死亡教育，社區的死亡教育，不能忽視死亡教育重要管道重要課題。
- 七、建議政府要依法處理濫葬，像危法塔位，消費者都是受害的，政府要去貫徹管制，消費者才會安心。

根據研究發現與結論提出研究限制:

本研究禮儀師因服務是 24 待命，造成有訪談上限制，很清楚了解到做不樣客製化就有不一樣的收費，建議可做大量化調查從比較與態度去探索研究禮儀師對於悲傷輔導執行狀況成效有較有信度與效度。

政府推行簡葬美意，使喪親家屬喪葬負擔費用不用那麼沈重，相對的簡葬的因素，禮儀師要悲傷輔導喪親家屬，因治喪期間嚴重縮短限制上，造成喪親家屬要宣洩都無法適放出來，壓縮治喪日期，緊湊時間，都忙於喪事，無法好好的盡情悲傷，倒至悲傷都是喪禮後才呈現出來。



參考文獻

一、中文部分

王士峯、阮俊中（2007）。殯葬管理學。台北：國立空中大學。

王士峰（2008）。我國殯葬禮儀服務業動態研究中華殯葬教育學會/政部委託研究報告（國科會GRB編號：PG9702-0420）。

王別玄（2011）。談悲傷輔導與臨終關懷－以禮儀服務的角度觀照。中華禮儀，25，64。

王枝燦、吳佳蓁（2015）。醫療志工靈性健康與死亡態度之相關研究-以嘉義地區為探究對象，生死學研究，18，1-31。

王珍妮（2002）。（原作者:Alfons Deeken）。生與死的教育。台北：心理。

石世明（2008）。悲傷輔導新觀念-從心靈成長到悲傷轉化。腫瘤護理雜誌，8(1)，27-33。

朱秀琴、周植強（2008）。運用悲傷輔導於老年喪偶憂鬱患者之護理經驗。護理雜誌，55(5)，90-96。

行政院勞委會（2013）。職業分類資訊查詢系統。造訪日期：2018年5月10日。取自：<http://www3.evta.gov.tw/odict/shrec.asp?c=5142.05>。

呂欣芹、方俊凱、林綺雲（2007）。自殺者遺族悲傷調適之任務－危機模式初步建構。中華輔導學報，22，185-221。

李玉嬋（2003）。悲傷輔導的理論基礎與康復之路。諮商與輔導，212，2-8。

李淑紅（2009）。探討精神衛生護理人員社區照護實務能力要素。國立台北護理學院護理研究所碩士論文，台北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/tvv495>。

李雪瑩（2012）。成人經歷喪親之悲傷、失落與復原。諮商與輔導，318，17-20。

- 李開敏 (2009)。重新得力·閱讀—心理創傷與悲傷輔導專書選介。全國新書資訊月刊，129，21-27。
- 李開敏、林方皓、張玉仕、葛書倫 (譯) (2004)。悲傷輔導與悲傷治療:心理衛生實務工作者手冊第二版 (原作者:J.William Worden)。臺北:心理。
- 林威利 (2011)。談喪親兒童的哀傷處理。諮商與輔導，304，53-55。
- 林烘煜 (Hung-Yu Lin)。教育心理學報，39(3)，377-394。
- 林綺雲 (2004)。死亡教育與輔導—批判的觀點。生死學研究，創刊號，77-92。
- 林綺雲 (2005)。社會文化與悲傷反應。生死學研究，2，107-127。
- 林綺雲 (2009)。生死諮商的社會與文化基礎。諮商與輔導月刊，282，52-57。
- 林綺雲 (2009)。癒花園—失落、悲傷與生命轉化的心靈花園。諮商與輔導，281，53-60。
- 林綺雲、曾煥堂、林慧珍、陳錫琦、李佩怡、方蕙玲 (2001)。生死學，台北:洪葉文化。
- 邱麗芬 (2002)。當前美國殯葬教育課程設計初探--兼論國內殯葬相關教育的實施現況。南華大學生死學研究所碩士論文，嘉義縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/pq4c47>。
- 姜寶河 (2002)。當代臺灣殯葬儀式擬態變遷研究。世新大學社會發展研究所 (含碩專班) 碩士論文，臺北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/s6cv5x>。
- 徐福全 (2006)。禮儀師的角色及其與殯葬公司之關係。中華禮儀，15，18-21。
- 高淑清 (2001)。在美留學生華人太太的生活世界:詮釋與反思，本土心理學研究，16，225-285。
- 尉遲淦 (2000)。生死學概論，台北:五南文化。
- 尉遲淦 (2004)。從殯葬處理看現代人的悲傷輔導。中華禮儀，12，17-26。

- 尉遲淦（2011）。禮儀師與殯葬服務，新北市：威仕曼文化。
- 尉遲淦（2013）。禮儀師的職業尊嚴。中華禮儀，29，4-8。
- 尉遲淦（2015）。悲傷輔導融入殯葬服務的時機與方式。中華禮儀，33，74-7。
- 張春興（2007）。張氏心理學辭典。台北市：東華書局。
- 張淑美（1996）。死亡學與死亡教育。高雄：復文。
- 張靜玉、徐有進、徐彬、顏素卿、黃慧玲、章薇卿、徐慧娟（譯）（2004）。死亡教育與輔導（原作者:Charles A.Corr.Donna M. Corr.Clyde M.Nabe）。新加坡商湯姆生亞洲私人有限公司台灣分公司。
- 許育光（2002）。從分離個體化觀點探討-協助複雜性哀傷兒童在治療關係中疏通悲傷。諮商與輔導月刊，199，13-17。
- 許禮安（2012）。抗癌會訊。高雄：高雄市抗癌協會。
- 許鶴齡（2010）。論禮儀師之助人角色與服務倫理。新世紀宗教研究，8(3)，95-126。
- 郭慧娟（2014）。生死學概論。臺北市:華都文化。
- 陳向明（2002），社會科學質的研究。台北市：五南。
- 陳秀惠（2010）。國中生自我決定動機之發展模式及其相關因素探討。國立成功大學教育研究所碩士論文，台南市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/ubmfpa>。
- 陳素惠（2010）。論喪親與悲傷失落之危機諮商。諮商與輔導，291，16-18。
- 陳錫琦、方惠欣（2012）。小學生第一次接觸死亡事件之反應-以臺北市某國小六年級學生為例。學校衛生，61，75-102。
- 陳繼成（2003）。台灣現代禮儀師角色之研究。南華大學生死學研究所碩士論文，嘉義縣。取自<https://hdl.handle.net/11296/7px2cp>。

- 陳繼成（2006）。殯葬禮儀理論與實務。台北：五南。
- 陳繼成、陳宇翔（2008）。殯葬禮儀:理論與實務，台北：五南。
- 彭思蓉（2012）。男大學生喪生同儕之悲傷輔導。諮商與輔導，318，21-22。
- 曾煥棠（2015）。該是要討論禮儀師的悲傷輔導角色與職能的時候了。中華禮儀，32，49-51。
- 曾煥棠、胡文郁、陳方玲（2008），臨終與後續關懷。新北市：國立空中大學用書。
- 鈕則誠（2006）。殯葬學概論。臺北：威仕曼。
- 鈕則誠（2007）。殯葬與生死。台北：國立空中大學。
- 黃有志（2004）。如何向今生說再見。高雄市：作者自印。
- 黃思郁（2018）。青少年喪親的自我敘說研究。臺灣教育評論月刊，7(9)，17-22。
- 黃家溱（Chia-Jen Huang）（2011）。「自我決定理論」在禮儀師殯葬教育上的應用。高雄師大學報，自然科學與科技類，30，17-31。
- 黃傳永（2012）。藝術治療運用在失落悲傷調適之探討，台灣心理諮商季刊，4(2)，22-41。
- 黃鳳英（1998）。喪親家屬之悲傷與悲傷輔導。安寧療護雜誌，10，69-83。
- 黃慧玲（2006）。喪葬禮儀師悲傷輔導服務與能力之民族誌研究。國立台北護理學院生死教育與輔導研究所碩士論文，台北市。取自<https://hdl.handle.net/11296/q5wa2c>。
- 楊荊生（2006）。自助助人的悲傷輔導。中華禮儀，15，15-17。
- 楊荊生（2007）。最好的悲傷輔慰師。中華禮儀，17，1-3。
- 楊國柱、楊義成（2014）。殯葬「自主」還是「他主」？，中華禮儀，30，43-46。

- 劉作揖（2014）。生死學概論（第三版）。新北市：新文京開發。
- 劉樂農（2010）。生命教育「步入死亡」的省思。諮商與輔導，290，31-36。
- 潘淑滿（2003）。質性研究－理論與應用，台北：心理。
- 練慶毅（2010）。喪禮服務人員來生信念與其自身喪禮規劃取向之相關研究－以台北市為例。南華大學生死學研究所碩士論文，嘉義縣。取自
<https://hdl.handle.net/11296/3xyubr>。
- 蔡佩真（2007）。宗教信仰與喪親者的悲傷療癒。安寧療護雜誌，12(4)，385-394。
- 蔡昌雄（1991）。從精神轉化觀點談悲傷與失落。生死學研究通訊，2，9-14。
- 蔡明昌（2008）。大學生來生信念與生命態度關係之研究。中華輔導學報，24，33-70。
- 蔡玲玲（2011）。從電影「送行者－禮儀師的樂章」、「父後七日」談生命尊重與關懷。應用倫理教學與研究學刊，6(1)，53-61。
- 鄭志明（2008）。殯葬禮儀與禮儀師的基本素養。中華禮儀，19，13-20。
- 賴惠敏（2014）。如何渡過悲傷？談悲傷調適與轉導方法。諮商與輔導，337，27-32。
- 鍾美玲（2008）。生死學中的死亡教育課題。美中教育評論，5(8)，12-24。
- 蘇絢慧（2003）。請容許我悲傷，台北市：張老師文化。
- 釋慧開（2002）。現代生死學導論-生死學到底研究些什麼內容?。生死學通訊，7，1-5。

二、英文部份

- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985a). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985b). The general causality orientations scale: Self-determination in personality. *Journal of Research in Personality*, 19, 109-134.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1991). *A motivational approach to self: Integration in personality*. In R.A.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M., (2002). *Handbook of self-determination research*. New York: University of Rochester.
- Dienstbier (Ed.), *Nebraska symposium on motivation 1990* (pp. 237-288). Lincoln: University of Nebraska Press.
- Kubler-Ross(1969). *On death and dying* , New York: Macmillan .
- Lincoln, T. & E. G. Guba (1999). *Establishing Trustworthiness*. In A. Bryman
- Stroebe, M., & Schut, H. (1999). The dual process model of coping with bereavement: rationale and description. *Death Studies*, 23, 197-224.

三、參考網站資料:

- 內政部全國殯葬資訊入口網（2012）。殯葬管理條例。造訪日期：2018年5月15日，取自：
<https://mort.moi.gov.tw/frontsite/statute/dcaStatuteAction101.do?method=doListAll&siteId=MTAx&subMenuId=511>

附錄

附錄一 研究訪談邀請

【研究訪談邀請】

禮儀師悲傷輔導服務經驗探討--從自我決定理論的觀點研究

本研究，動機是禮儀師悲傷輔導行為決定自我決定理論假定他人可以內化外在價值到自我價值，是決定一個人如何去行動，它決定的因素是動機來自社會因素每個人都很想自己能做一些事情，但體驗到自己有勝任感反而被社會正面所肯定。應用到殯葬專業上，更是支持自我決定論的認同，同時禮儀師也明瞭他們專業的意義和存在的價值。所以動機才可能成為自動自發的學習動力，讓更多人看到生命的價值與尊嚴。才能更了解禮儀師對於悲傷輔導意義與存在價值。目的是了解禮儀師面對喪親家屬失落悲傷情境現象及禮儀師對悲傷關懷服務功能經驗。研究結果禮儀師在悲傷輔導上更能得心應手協助喪親家屬走出哀痛，回歸正常的生活。本研究所得資料純料作為學術研究之用，不做個別處理，並對外保密，敬請安心回答，你的回答是相當寶貴具有價值性，非常感謝您的協助與幫忙！

.....南華大學生死學系碩士班

.....指導教授:張國偉 博士

.....研 究 生:馬靖妮 敬啟

附錄二 訪談同意書

訪 談 同 意 書

研究主題：『禮儀師悲傷輔導服務經驗探討-從自我決定理論的觀點研究』

本人_____（以下簡稱我）經由研究者馬靖妮詳細講解後，已全然瞭解訪談過程中的所有細節，及研究的目的與性質。

我瞭解在訪談過程中會受到絕對的保護與尊重，以及對於我的個人基本資料會加以保密。且於訪談過程中，我的感受與意見均會受到重視和適當的處理，並有權利隨時終止訪談。

我願意和研究者分享我對於此研究的相關看法與提供寶貴意見。並同意於訪談過程中全程錄音，及訪談內容可提供研究者在撰寫研究文本時引用於文中。但非經我的授權，不得擅自公開我的相關資料，以及將錄音檔案給予他人，並必須遵守保密協定。

如有提供與此研究相關的文件資料及照片，我同意研究者於撰寫研究文本時作適當引用。

我瞭解於研究結束後，相關資料的處理方式會尊重我的意見，且有關我的個人基本資料及錄音檔案，均會立即銷毀，不擅自留存。

- 我同意參與本研究，並且接受訪談錄音和論文發表。
- 我同意參與本研究和接受訪談錄音，但不接受論文發表。
- 我同意參與本研究和接受論文發表，但不接受訪談錄音。
- 我同意參與本研究，但不接受訪談錄音和論文發表。

研究參與者（簽名）：_____

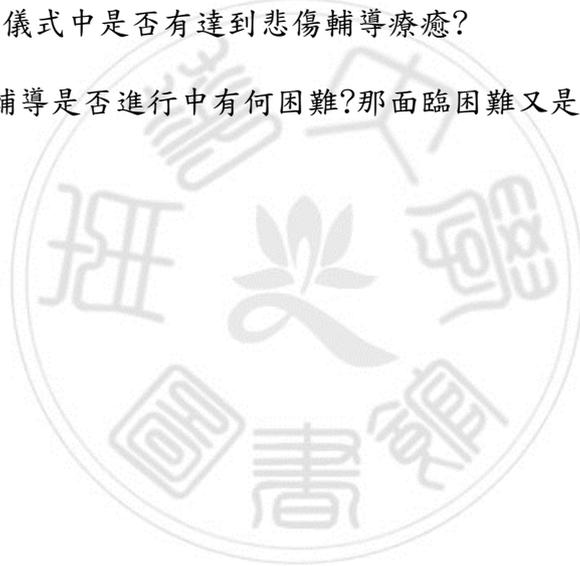
中華民國_____年____月____日

◎過程中如您有任何疑慮，歡迎隨時與我聯繫。生死所研究生：馬靖妮。

附錄三 前導訪談大綱

前導訪談大綱

1. 請問您目前在哪裡服務?主要專業領域是什麼?從事殯葬工作幾年?
2. 請問是什麼樣的因緣際會下接觸殯葬服務工作?
3. 會接觸這樣的殯葬工作與從事領域是否有相關?以及難忘案例(請找一個案例說明)?
4. 就您的專業背景而論,關於殯葬悲傷輔導療癒,是否有需要執行呢?
5. 以您的專業領域,殯葬喪親悲傷輔導結果帶給你什麼樣的感受?
6. 面對家屬悲傷輔導的壓力如何調適?能否舉例這些壓力是從那些地方來?
7. 家屬治喪期間,喪葬儀式中是否有達到悲傷輔導療癒?
8. 要執行對家屬悲傷輔導是否進行中有何困難?那面臨困難又是如何解決?



附錄四 正式訪談大綱

正式訪談大綱

- 一、請問您目前服務單位職稱?主要負責業務是什麼?從事殯葬工作幾年?目前年齡、教育程度、現階段家庭背景、有沒有結婚、家庭情況..等。
- 二、請問是什麼樣的因緣際會下接觸殯葬服務工作?會接觸這樣的殯葬工作與從事領域是否有相關?在談談您擔任禮儀師是把它當成是專門的職業嗎?
- 三、從事禮儀師工作最重要精神?對於殯葬禮儀感受與態度為何?
- 四、你對於悲傷輔導認識是什麼?殯葬業需不需要從事悲傷輔導服務?那服務過程有哪些類, 哪種悲傷比較多?
- 五、您是什麼時候開始從事悲傷輔導服務?有成功經驗與不成功經驗嗎?這個經驗是什麼?
- 六、你認為禮儀師最主要專業服務是什麼?傳統禮儀師為什麼不做悲傷輔導?為什麼現在禮儀師要做悲傷輔導呢?為什麼?
- 七、你覺得目前這麼著重治喪悲傷輔導, 你應該主動性去做嗎?還你覺得這個行業環境迫使得你不得不去做嗎?(禮儀口啤..等), 還是對於這個家屬有一種家庭情感聯結很有感受才去悲傷輔導, 那最主要你在乎的是什麼?其它...請詳述補充?