

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

殯葬業提供臨終關懷服務之初探

The Study of Feasibility for Hospice Care by Funeral Service



黃珮瑄

Pei-Hsuan Huang

指導教授：李慧仁 博士

Advisor: Hui-Jen Lee, Ph.D.

中華民國 110 年 6 月

June 2021

南 華 大 學
生 死 學 系 碩 士 班
碩 士 學 位 論 文

殯葬業提供臨終關懷服務之初探

The Study of Feasibility for Hospice Care
by Funeral Service

研究生：黃 珮 瑄

經考試合格特此證明

口試委員：廖 添 添

楊 士 賢

楊 士 賢

指導教授：楊 士 賢

系主任(所長)：楊 國 松

口試日期：中華民國110年6月16日

誌 謝

回顧這幾年來的求學生活，總覺得時光飛逝、歲月如梭，工作、學業與家庭之間的多重角色，也使生活總在忙碌與充實中渡過，但最困難的仍為面對自己在學習過程中的困惑與掙扎，與無從下筆的困境，雖然曾想打退堂鼓，但在許多人的鼓勵與協助下，完成了碩士論文的撰寫。

在研究所這條路上，首先感謝論文指導教授 李慧仁教授，在論文撰寫期間給予的教導與督促，鼓勵結合大學社工所學的經驗將其融入論文中，並給予專業殯葬知識的見解與導正，使學生得以突破研究的瓶頸，展現出論文的成果。同時也感謝慧仁老師在學生大學時期便多次給予恩惠與照顧，帶著我進入不同的生死學領域探索，從研究計畫執行、專題競賽、參加工作坊、喪親過程、國內外參訪與實務學習等，一路上老師都不辭辛勞地支持與陪伴，給予精神上的鼓勵，從這些經驗中亦增加學生對於生死學專業知識的認知，在跨領域學習上有一盞明燈照耀著，是學生的福氣。對學生而言，除了寫作論文的收穫外，更多的是在老師身上所學習的寶貴經驗與認真態度，再次致上學生誠摯的謝意。

疫情緊張的期間，特別感謝尉遲滄教授及生死學系楊士賢教授擔任委員並協助進行線上口試，給予學生寶貴建議與指正，破除研究上的盲點，使本篇碩士論文完善與豐富，在此表示深摯的謝忱。

另外，感謝協助論文訪談的三位研究參與者，貢獻殯葬生涯中的經驗並給予專業服務的建議，使本篇論文在豐富的資料下得以完成。

求學的路途上遇見了許多位貴人，使學生在寫論文的顛簸過程更加順遂，在此特別感謝釋普安老師的寶貴建議與指教，願意抽空為學生解惑並給予許多安寧實際工作的經驗分享，再次感謝普安師父的支持與鼓勵。

在南華學習的期間內，謝謝一路上互相扶持陪伴的朋友們，在論文寫作的過程一起並肩作戰，感謝宇鉞這些年的精神鞭策與照顧，並提供殯葬實務參與的機會與經驗分享；感謝婷尹在我受挫時給予傾聽與開導，一起完成了許多艱難的任

務，為辛苦的日子增添了許多小確幸；感謝佳欣、瓊儀與陳柏君老師，總在我無法堅持的時刻給予支持與關懷；感謝怡靜在撰寫論文期間的照顧與文本檢閱；感謝人文學院楊院長、淑娟姊與嘉真這些年的照顧與體諒；因為有你們的陪伴，為這些年來的學習歷程添加了許多豐富的色彩。

最後感謝家人們願意接受我的任性與體諒，在我忙碌的時刻，彼此幫忙照料家中的一切，讓我能夠完成自己所選擇的人生道路。

珮瑄 謹識於南華大學生死學所

2021年07月



中文摘要

本研究旨在探究殯葬業提供臨終關懷服務之需求、功能與內容，禮儀人員是在人們死亡事件發生後將接觸到的專業人員，就現況而言，因為大部分民眾死亡的地點在醫院，因為顧忌及行業別的特殊性，以及法規的限制，禮儀人員鮮少能直接進入臨終場域與臨終者做接觸，如此有可能妨礙臨終者實踐殯葬自主的機會，無法在死亡前做好身、心、靈的準備。

殯葬服務的主軸並非只是落實於實務上的殮、殯、葬、祭，而是應該再往前擴展從臨終到初終過程，讓禮儀服務人員有機會介入並與家屬及臨終者一同討論及規劃其身後事，協助家屬及臨終者一同做道別的準備；在人生最後一刻，因為有禮儀服務人員始終的陪伴，並為臨終者預先打理好身後事，尊重其意願，藉由掌握殯葬自主權準備喪禮而讓生死皆得尊嚴而圓滿是本研究探討的必要與重要性。

本研究採田野調查與質性研究內容分析法，並透過深度訪談執業經驗超過十五年的資深禮儀人員，以此了解禮儀人員參與臨終關懷服務期間，對臨終者及其家屬之影響，以及禮儀人員如何從中做實質服務，協助臨終者落實善終。

透過研究發現禮儀人員於臨終關懷服務中仍有需求性，雖因文化禁忌採被動的形式進行，卻能與服務對象一同妥善規劃身後事，並在親人面臨喪親的過程中給予任務並平撫情緒，讓彼此以個人的方式好好道別，不留遺憾。另為了讓禮儀人員能更發揮臨終關懷之功能與角色應在其養成技訓練中，增加實務操作、讓殯葬業成為安寧關懷團隊的助力之一，生前契約應將臨終關懷服務具體化等研究發現與建議。

關鍵字：禮儀人員、臨終關懷、殯葬服務

Abstract

This research aims to explore the needs, functions and content of hospice care services provided by the funeral and interment industry. Ceremonial personnel are professionals that people will come into contact with after death. As far as the situation is concerned, because most people die in hospitals, they are concerned about the industry. Due to other particularities and legal restrictions, funeral director can directly enter the dying field to make contact with the dying person. This may hinder the dying person's opportunity to practice funeral and burial autonomy and fail to do a good job of body, mind, and spirit before death.

The main body of funeral and burial is not just implemented in practical uncoffining, funerals, burials, and sacrifices, but should extend the process from hospice care to dying, so that the ceremonialist has the opportunity to intervene and discuss and plan behind them with their families and terminal patient. Assist the family and the terminal patient for the farewell together; at the last moment of life, because the etiquette always accompanies and takes care of everything for the dying, respects their wishes, and lets them prepare for the funeral by mastering the autonomy of funerals and burials. Both life and death must be dignified and complete.

In this study, field investigations and qualitative research content analysis methods are adopted. Through in-depth interviews, etiquettes with more than 15 years of practice experience are listed as interview subjects, so as to understand how the etiquettes are involved in hospice care services for the dying and their families. The impact of this, and how the funeral director can provide substantial services to assist the terminal patient get a good death.

Through research, it is found that the funeral director still has a need in hospice care services. Although they are conducted in a passive manner due to cultural taboos, they can properly plan the afterlife with the client, and give tasks and pacify the relatives in the process of bereavement. Emotions, let each other say goodbye in their own way, leaving no regrets. In addition, in order to allow the etiquette to better perform the functions and roles of hospice care, it is easy to propose additional practical operations, the funeral industry will become the help of the Hospice Care team, and the living contract will make hospice care services specific.

Keywords: Funeral Director, Hospice Care, Funeral Services



目錄

誌謝	I
中文摘要	III
Abstract	IV
目錄	VI
圖目錄	IX
表目錄	IX
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	3
第三節 名詞解釋	3
第二章 文獻探討	5
第一節 臨終關懷之定義與相關研究	5
一、 臨終關懷之起源	5
二、 臨終關懷之定義	6
三、 臨終關懷的現況與需求	10
第二節 禮儀人員之角色、功能及服務	15
一、 禮儀人員的角色與功能	15
二、 禮儀人員實際服務內容	17
第三節 臨終階段禮儀人員的服務與困境	19
一、 傳統臨終與初終殯葬禮儀	19
二、 禮儀人員在臨終關懷的實質服務	22
三、 禮儀人員面對臨終關懷的困境	23
第三章 研究方法	26

第一節	研究方法取向.....	26
第二節	研究參與者.....	29
第三節	研究流程.....	30
第四節	研究工具.....	32
第五節	研究信效度.....	33
第四章	田野調查.....	34
第一節	田野調查個案簡述與簡析.....	34
第二節	田野場域實際情況.....	38
第五章	研究訪談結果與討論	39
第一節	禮儀人員個人過去經歷.....	39
一、	從事殯葬業之因素.....	39
二、	禮儀人員需具備之能力.....	43
第二節	對臨終關懷實務之認知.....	49
一、	介入時間與專業知識.....	49
二、	臨終者個人需求.....	54
第三節	禮儀人員於臨終關懷之專業態度.....	56
一、	禮儀人員、臨終者、家屬三方的互動.....	56
二、	禮儀人員執行臨終關懷之困境.....	61
第六章	結論與建議	66
第一節	研究結論.....	66
一、	禮儀人員可執行的臨終關懷.....	66
二、	以人為本的臨終關懷模式.....	71
三、	落實臨終關懷的好處.....	72
第二節	研究建議.....	73
一、	增加臨終關懷課程的實務操作.....	73

二、	安寧療護團隊應將殯葬業成為團隊助力.....	73
三、	生前契約服務內容針對臨終關懷的具體化.....	74
四、	殯葬相關公會針對會員加強臨終關懷運用課程.....	74
五、	啟動殯葬生死教育的運作.....	74
參考文獻.....		77
附錄一	田野調查紀錄.....	85
附錄二	訪談同意書.....	94
附錄三	訪談大綱.....	95
附錄四	逐字稿範例.....	96



圖目錄

圖 1 理解支持治療、姑息治療和臨終關懷的概念框架	9
圖 2 研究設計圖	27
圖 3 研究流程圖	31
圖 4 主動尋求禮儀人員協助者	51
圖 5 禮儀人員實際介入場域時段	51
圖 6 殯葬臨終關懷模式圖	72

表目錄

表 1 國內外相關協會及學者對臨終關懷之定義	7
表 2 研究參與者資料表	29
表 3 田野調查個案資料表	34
表 4 田野資料彙整表	38
表 5 研究結果主題分析表	65

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

近年來，國內有平鑫濤先生在生前留有遺願，交代身後不發訃聞、不做任何儀式，骨灰灑葬就好。¹也有享耆壽 98 歲的老太太，早在二十年前為自己預購塔位，也將壽衣、骨灰罈、入殮用的老人嫁妝等物品事先備妥寄放於左鄰右舍家，甚至還到銀行開戶設立「喪用專戶」，預先為自己的身後事做準備。²這在忌諱談論死亡的台灣社會中，已成為新聞媒體爭相報導的話題。可見，預先規劃往生事宜的趨勢，正呈現出殯葬自主觀念的抬頭，也就是說，國內民眾已開始覺醒，若能提早於生前為身後事做準備，如此不僅能減少家人在其身後面臨治喪決策的困擾，也能充分維護亡者的意願與尊嚴。

然而對於大部分的人們來說，提及禮儀人員，受到死亡禁忌的聯想，總是對其退避三舍有所避諱，認為平日沒有必要有所接觸，要不是逼不得已，遭逢親人過世，才有必要請禮儀人員提供服務。不過，從國內《殯葬管理條例》第 46 條的規範條文來看，禮儀人員中的代表者禮儀師專業服務範圍並不僅侷限於喪葬禮俗規劃、殯葬服務等直接針對亡者的服務，而是可以將服務對象擴大概括到生者，尤其是在臨終場域中，當病人預後不佳餘生有限時，受到安寧療護觀念推廣的影響，國內民眾因此懂得選擇轉至安寧病房，選擇不再進行侵入性的無效治療，透過緩和醫療團隊減緩疼痛，這樣的作法，確實對於病人與家屬來說：「善用最後一段時間」是最重要的任務。不過，了解了當今醫療院所中的安寧療護團隊的五全照顧，雖有醫療成員因應減緩患者身體之痛苦，並且提供心靈慰藉的照顧，但是就臨終連結接續到的初終面向，尤其是針對身後事之交代，若要

¹凌美雪（2019 年 6 月 4 日）。平鑫濤病逝 三子女公開信全文。自由時報。線上檢索日期：2019 年 7 月 21 日。取自：<https://ent.ltn.com.tw/news/breakingnews/2812080>

²即時新聞·綜合報導（2019 年 6 月 1 日）。自己的後事自己辦 網友大讚 98 歲外婆「最佳典範」。自由時報。線上檢索日期：2018 年 12 月 31 日。取自：
<https://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/2809414>

考量實務上的可行性，目前看來因受到死亡禁忌的影響，身為殯葬專業人士的禮儀人員卻仍然被排除在臨終關懷階段。

確實，在台灣文化中，死亡是平常生活的忌諱話題，對於生前自行或者和家人探討身後事的想法與安排，更是眾人避之唯恐不及，似乎一談死亡就會引來不幸。再者從為人子女的角度進行探討，就尉遲滄（2006）的研究發現：一般做子女的為了避免被親友或社會指控不孝，寧可等到家人死後才會與殯葬服務人員有所接觸，然而，此種禁忌避諱的做法，使得禮儀人員因此受限，無法參與臨終關懷的服務。

再者比照於過去傳統三禮禮書中的記載，以及近代台灣傳統喪禮起始於臨終階段的做法。過去的人們不僅懂得關照臨終者的身心照顧，譬如把家中會發出聲響的物品收妥，讓病危者寢於正處得以靜心安養，不受外界之干擾；同時也會在其病危之際，透過懂得喪祭之禮者引導家人隨侍在側，再透過託孤、分手尾錢等儀式，協助臨終者交代其心懸掛念的家業事宜，以利其把握最後的時間完成傳承使命，因而達成全方位的「善終」境地。

經查現代人最終死亡的場域多數發生在醫療院所中，然而受限於機構中的感染控制以及標準作業考量，加上因為死亡禁忌的影響，所以，當今真正懂得臨終禮儀與身後事安排的禮儀師被排除在外，這樣的情況，恐將對於現代人的善終實踐帶來影響；正因如此，引發筆者藉由本研究進行深入的探討，論證殯葬業所能提供的臨終關懷服務的必要性、可行性與實質內容。

第二節 研究目的

本研究在於探究禮儀人員提供臨終關懷服務的必要性、可行性與實質內容，以了解回答禮儀人員如何在臨終關懷階段中提供實質的服務，並有效協助臨終者進而落實善終。故本研究擬定之目的如下：

- 一、了解禮儀人員介入臨終關懷服務之時機。
- 二、探討家屬、臨終者與禮儀人員三者之間的互動狀況。
- 三、了解禮儀人員提供臨終階段服務時的感受與困境。
- 四、探究臨終病人於殯葬服務中的需求。
- 五、了解關懷臨終階段中禮儀人員可行之實質服務內容。

第三節 名詞解釋

一、禮儀人員

自從民國 97 年頒布殯葬管理條例後，多數殯葬業者多通稱自己為禮儀師，而後續雖有《殯葬管理條例》之四十五條及四十六條所規範「禮儀師應具備之資格、條件、證書之申請或換（補）發、執業管理及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。」之才可稱之為禮儀師，但本研究以廣義的方面來定義禮儀人員，只要從事與殯葬相關的實務工作或是研究，皆涵蓋在本研究中所指的禮儀人員，包括一般殯葬實務工作者、禮儀師、殯葬研究者等。

二、臨終階段

臨終是指病人接受治癒性（curative）或緩和性（palliative）治療無效，病情正加速惡化，種種跡象已顯示生命不久即將結束（Kastebaum，1977；李復惠，1987；吳庶深，1988）；而「臨終照顧」是指緩和臨終者面臨死亡時生理方面的痛苦，及在精神上給予個人、家庭支持與照顧（柏木哲夫，2000），一旦生命進入到臨終階段，就會注意生命即將結束的問題（尉遲淦，2009）；初終，指死者斷氣後一日內，家屬依習俗須進行多項行事之儀節。包括隨侍在側、燒魂轎、舉哀、易枕、含斂、蓋水被、陳設腳尾物、守

舖、示喪與掛紅等³。而本研究所探討之臨終階段，乃為個案面臨不可逆之病情後，從其進入臨終照顧至初終階段皆包含在本研究的範圍內，並在其人生的最後時刻，禮儀人員介入協助服務，達成善終。

三、臨終關懷服務

臨終關懷意指「在尊重個體需求的情況下，主要提供照顧，關心個體將到達死亡的過程，及解決身、心、靈與社會各層面衍生的問題」(尉遲淦，2000)。台灣的臨終關懷服務多與醫療相關，並結合安寧療護協助臨終者獲得人道醫療，而在此階段除了醫療服務外，亦有安排身後事階段之服務，而本文所指之臨終關懷服務乃「禮儀人員協助家屬及臨終者預先安排身後事，如臨終事宜準備、預立遺囑、治喪規劃」…等服務。



³ 請參見臺灣大百科全書 (2009)。初終。台北市：文化部。(檢索日期：2019 年 01 月 16 日)。網址：
<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E8%87%BA%E7%81%A3%E5%A4%A7%E7%99%BE%E7%A7%91%E5%85%A8%E6%9B%B8>

第二章 文獻探討

本章在於掌握禮儀人員提供臨終關懷服務的內涵與概況，故彙整與探討前人對於禮儀人員與臨終關懷服務的相關文獻與研究成果，並列為以下之三節：第一節 臨終關懷的定義與相關研究；第二節 禮儀人員之角色、功能及服務；第三節 臨終階段禮儀人員的服務與困境。

第一節 臨終關懷之定義與相關研究

一、臨終關懷之起源

臨終關懷 (hospice care) 起源可追朔至西方十二世紀，當時人們盛行朝聖但因交通不便，故在長遠的路途中許多人迫於飢餓及生病，便會至驛站 (Hospice) 短暫休息及補充食物的地方，然而隨著時代的變遷，十九世紀交通較發達時，驛站的存在已無太多意義，而 Hospice 一詞則成為照顧無法痊癒病人的醫療機構代稱 (趙可式，2006)。

十九世紀時，迄今發現最早建立臨終關懷機構之發起人為珍妮·加尼爾 (Jeanne Garnier) 女士，該機構被稱為是十九世紀歐洲垂死的房屋。珍妮·加尼爾是一位寡婦和喪親的年輕母親，於 1842 年與其他情況相似的人一起在法國里昂成立了 L'Association des Dames du Calvaire。該機構的特點是「尊重他人，在死亡面前保持禱告和平靜的態度」；珍妮於 1853 年去世，但她的影響力促成了其他幾家機構的建立，以照顧垂死的人們 (Clark, 2014)。

二十世紀中，西方許多國家已開始成立臨終關懷機構，照顧瀕死病人。現代臨終關懷領域先驅「西西里·桑德斯博士 (Dr.Cicely Saunders)」，曾作為一名護士、社工員及醫生的她，了解全人照顧的重要性，在照顧癌末患者的服務過程中，在英國倫敦建立了聖克里斯多福安養院 (St. Christopher's Hospice)，以減輕臨終病患及其家屬痛苦的末期醫療照顧服務，讓病人獲得尊嚴且平安的離世，以及家屬面臨患者死亡不感到遺憾 (胡文郁，2009)。

亞洲地區也逐漸受到西方臨終關懷的影響，紛紛建立臨終關懷機構。民國 70 年代是台灣臨終關懷萌芽初期，第一個提供臨終關懷的機構為天主教會於 1982 年設立於台南市之 Medal Hospice，該院專用來接納難以治癒之病患；第二個為軍方醫院於 1984 年設立當時臺北郊區之陸軍 829 醫院，於其博愛大樓內設有 114 張床位，專收治各軍醫院轉來之癌末病患，當時也有牧師及其他宗教團體前往為病患提供精神上照顧（杜明勳，1998）。1982 年馬偕紀念醫院鍾昌宏醫生至美國進修時，接觸臨終關懷之相關理念，並極力與院內推廣，1987 年馬偕醫院辦理了臨終關懷講座，隔年便正式成立安寧籌備小組，並正式於 1990 年成立全國第一個安寧病房，同年 12 月，馬偕紀念社會事業基金會與台灣基督教長老雙連教會共同發起成立「財團法人中華民國安寧照顧基金會」，以「五全照顧」為理念，提供完整的臨終照顧。1994 年康泰基金會董事趙可式博士，也是國內首位臨終關懷專家成立「癌症末期照顧組」，目的在協助各醫院訓練安寧療護專業人員及義工，協助減輕癌症末期病人身、心、靈的痛苦，同時也教導病人與家屬正確的照顧方法，做好離世的準備，以感恩的心與摯愛者告別，並透過演講教育民眾，重視癌症威脅，加強保健觀念及對死亡的正確認識。

目前我國對於臨終關懷議題逐漸重視，國人對於臨終關懷的接受度逐漸趨升，目前亦有多家醫療院所及長期照顧機構與安寧照顧基金會合作，協助更多需要的病人獲得適當之照護及關懷，陪伴他們走過生命最後一程。但全然以醫療院所為核心所進行的臨終關懷，能夠滿足臨終者身、心、靈以及最後身後事安排的需求嗎，實值得探究。

二、臨終關懷之定義

定義臨終關懷一詞前，研究者在整理資料過程中，了解臨終關懷（hospice care）之英文翻譯有較多種不同的中文名稱，如「安寧療護、安寧照顧」等，但因應研究設計，文中將以臨終關懷一詞為主呈現，而安寧療護等中文詞彙因尊重各界專業用詞，仍將出現於本文中。

臨終關懷（hospice care）一詞，Mann & Welk（1997）定義「臨終關懷必須被理解為不僅提供良好的疼痛控制和症狀管理，而且還提供心理和精神支持」；許禮安（1998）

提出安寧療護 (hospice care) 是達成病人所想要的生活方式，藉由緩和癌症末期病人身體的痛苦症狀，加上心理及靈性的協助，提升病人生活品質，安詳尊嚴地走完人生最後一程；黃富順、陳滋茨 (2000) 在台灣國家教育研究院學術名詞教育網為其定義為「對臨終病人及其家屬提供生理及心理的照顧方案，以提供病人及其家屬緩和性及支持性的照顧，其目的在於幫助末期病人了解死亡，進而接納死亡的事實；另一目的則是希望給予病患家屬精神的支持，給予其承受事實的力量，進而坦然接受一切即將面對的問題」。

臨終關懷的出發點皆為協助臨終者面對生命的最後一刻，但透過上述學者們不同面向的詮釋，可瞭解不同思維的臨終關懷定義，為此研究者收集部分臨終關懷協會及學者對於臨終關懷的定義於下表 1：

表 1 國內外相關協會及學者對臨終關懷之定義

提出者	年代	臨終關懷的定義
美國 Nhpco 協會 (National Hospice and Palliative Care Organization)	*	為協助面臨末期病人，提供優質且富有同情心的照顧需求，它涉及以團隊為導向的專業醫療護理，疼痛管理以及明確針對患者需求的情感和精神支持的方法和願望，也向患者的親人提供支持。
美國臨終關懷基金會 (HFA) (Hospice Foundation of America)。	*	認為臨終關懷是透過醫療服務，幫助患有絕症的人盡可能延緩生命並提高生活質量，而這需透過跨學科的專業人員組成之團隊，致力於協助臨終者及其整個家庭解決身體，心理和精神方面的困擾，臨終團隊主要涉及症狀管理、護理協調、溝通和決策，及明確護理目標和生活質量的照護。
台灣安寧照顧基金會	*	安寧療護的服務對象是末期病人。目的是幫助、尊重病患、減輕痛苦，讓病患能擁有生命的尊嚴與生活品質，並在五全照顧下得以安然逝去；同時陪伴家屬勇敢地渡過哀傷，重新展開自己的人生。

		安寧團隊是由不同職類的專業醫療人員組成，提供病人及家屬身、心、靈的全方位照顧，並且協助病人及家屬面對死亡的各种調適，讓生死兩無憾！
尉遲淦	2000	臨終關懷是尊重個體需求的情況下主動提供照顧，關心個體即將到達死亡的過程與協助解決身、心、靈與社會層面相關的衍生問題。
Lipman AG	2001	臨終關懷是一種提供喘息治療的理念和計劃。是由跨學科團隊組成，該團隊提供專家醫療、疼痛管理以及明確針對患者意願的情感和精神支援。情感和精神支援也延伸到病人的家庭。
Jennings B. I.	2003	臨終關懷既是概念（即哲學和照護範例）又是醫療服務的組織形式。其服務包括專業護理，日常活動的個人協助、各種形式的康復治療、飲食諮詢，為患者和家人提供的心理和精神諮詢、志願者服務、暫息護理、藥物和喘息治療所需的設備以及患者死亡後的家庭喪親服務。
劉海瑛	2010	臨終關懷又稱善終服務、安寧照顧等，係指由社會各層次（醫生、護士、社會工作者、宗教人士、志願人員、政府和慈善團體人士等）組成的團體，為臨終病人及家屬提供的生理、心理、社會的全面支持與照護。
Corr & Bordere	2013	臨終關懷是喘息治療（palliative care）的一種形式，主要針對垂死者或生命垂危者的痛苦症狀。
Hui, David., De La Cruz, M., Mori, M.,	2013	臨終關懷的構成似乎已經達成了普遍共識，這是一個主要基於社區的計劃，該計劃為預期生存期<6

Parsons, H. A., Kwon,
J. H., Torres-Vigil, I.,
& Kang, D. H.

個月者及其家人提供專業的多方護理，並與志願者
一起提供服務從症狀管理到喪親護理。參閱下圖 1

資料來源：研究者彙整

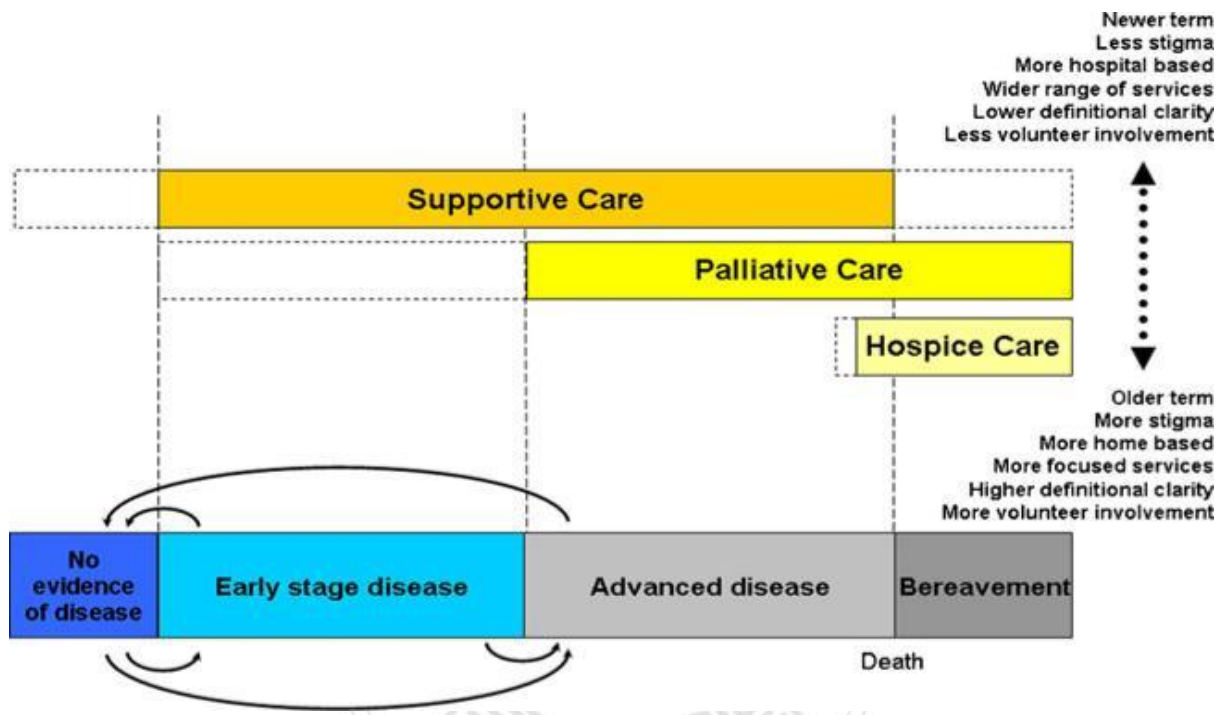


圖 1 理解支持治療、姑息治療和臨終關懷的概念框架

資料來源：Hui, David., De La Cruz, M., Mori, M., Parsons, H. A., Kwon, J. H., Torres-Vigil, I., & Kang, D. H. (2013)

綜上所述，多數學者及機構對於臨終關懷的歸納多為透過專業團隊的服務來協助臨終者及其家屬得以生死兩安，達到臨終者身體舒緩、心靈滿足，又能讓家屬緩解照顧壓力、給予即將喪親的心理支持，但殯葬從業人員因受到死亡的忌諱，總是被排除在團隊之外。

三、臨終關懷的現況與需求

根據內政部戶政司（2019）的統計資料，108 年國人臨終死亡的地點以醫院為主者佔全數的 57%，自宅死亡者的比例為 35%，而在長照機構過世者則為 2%；由統計資料可知，現今社會因醫療的發達，許多人的死亡地點往往在醫院發生，若為預期性疾病的臨終者，便可先了解身後事的準備及需求，提前為死亡準備迎向善終。

（一）臨終關懷場所的選擇

尉遲淦（2010）指出現代人只要一遭遇臨終問題，就會往醫院送，以至於醫院成為臨終的當然場所。陳武宗（1998）的研究顯示，有 50% 的研究參與者願意選擇在家裡過世，依序是醫院及護理之家。選擇回家者，大多數所持的看法是「家是熟悉的地方」、其次「希望往生時有家人陪伴在旁」。而選擇不回家過世者最多的原因，是「不想帶給家人困擾」，依次為「擔心無法充份獲得醫療照護」、「一旦有事會不知所措」。

目前台灣的臨終場域又可分為醫療院所與居家安養，兩者皆為現代人最常臨終的地點，但其對於臨終關懷階段之服務與現況又有何相似相異之處，對於臨終者的善終又是否有幫助，為了解其兩個角度之現況與服務，茲將其分述如下：

1. 醫療院所的臨終場域

安寧療護在西西里·桑德斯博士的推行下，已成為現代社會相當重要的一環，其倡導全人照顧模式，不僅照顧臨終者之身、心、靈、社會層面，更包含了家屬的全家照顧（楊克平，1999）。安寧緩和療護認為，人類不應該用積極的方法，去結束一個病痛中的人之生命，即便這個人已經到了癌症末期，也不該提早結束他的生命，反而要提供一個適舒、整潔、美好的環境，讓這個人在生命的最後階段感受到人性的親切、親情的溫暖及朋友的關照，面對這樣的人性照顧體系中，臨終者不僅獲得相當舒適的照顧，更不必為家人所操心煩惱，滿足其心安需求，使善終得以實踐。

戴正德（2005）認為在安寧病房裡，病人的痛苦與不適將會被盡力控制，而且病人能享受一個清潔溫馨的空間。病人如想走動或任何的要求都能隨之所意，其自主權是完全被尊重的。如果生命中有任何衝突或未解決的事，安寧病房也會協助完成。雖然死亡

已逐漸接近，但心理及靈性上的準備總不能再拖延，安寧病房的工作人員會全力配合。如果病人願意為自己準備後事，或對死亡有恐懼與疑問，都會加以協助解惑。

對於現代台灣之護理臨終關懷服務，根據學者白淑芬等人（2014）之彙整，主要有四大現狀照護作業模式，分別為 1.身體層面；2.心理方面；3.靈性方面；4.喪葬準備方面，主要以教導家屬認識瀕死症狀、協助家屬間溝通、協助個案處理個人身心狀態、教導家屬死亡證書取得與殯葬禮儀準備事宜…等，以達成護理人員臨終照護之完整性，以及使家屬面對個案死亡能夠妥善處理臨終事宜；而研究者認為，護理人員對於臨終關懷照顧相當重要，家屬亦能透過其指引準備臨終事宜，也使臨終者達成其善終，但對於喪葬準備方面，若能夠加以引導臨終者及其家屬直接和禮儀人員進行討論，不僅能使護理部門擁更多的心力於臨終者之生理照護，也能使臨終者與家屬對於喪葬禮儀方面有更專業的認知。

趙可式博士（2006）提出，安寧療護強調全人、全家、全程、全隊之四全照護。「全人」照護指身、心、靈與社會的整體性照護（Woodruff, 2003）。在重症安寧照護透過安寧療護「四全」照護理念，提供整體及全人性護理，讓死亡順其自然的到來，過程中協助病人及家屬獲得身心靈的平安。

透過安寧療護的角度看臨終關懷可知，安寧病房對病人而言是個舒適的環境，且重視臨終者的身、心、靈照護，在生命隨時都可能劃下句點的時刻，身後事的安排顯得更加重要，在醫療單位中雖有護理師得以協助，但其專業殯葬知識相較於禮儀人員仍較缺乏，若能引領禮儀人員進入臨終場域給予協助，對於病人、家屬及醫療團隊皆是利大於弊。

2. 居家安養的臨終場域

台灣多數人的死亡地點雖然都在醫院居多，因傳統習俗的影響，多數人仍會將留口氣回家視為一件大事。余尚儒（2017）一書中提及，「家」才是最好的病房。隨著社會的變遷，醫療團隊已進入社區中照顧大眾的健康，讓民眾從健康到死亡，都有醫師守護在身邊，不僅僅實踐在宅老化，更落實華人傳統留一口氣回家，在宅醫療也形成一股風

氣。但大多數的民眾對於死亡過程的認知並非相當正確，總看見病人因臨終所產生的身體反應，便會將其送反制醫院導致殘終。

雖然台灣的居家安寧團隊可以提供居家照顧的病人與家屬支持與服務，但卻也不能保證病人得以善終。余尚儒（2017）一般來說，在安寧的照顧下，大約只有五至六成的人可以成功達成善終。越是接近生命的終點站，照顧的重要性往往超過醫療，此時醫療可以做的事情越來越少。居家照顧雖能幫助病人完成在家臨終的心願，但除了醫療上的服務外，更應該幫助家屬對於臨終時刻到來的反應有所認知，使其不再因害怕而將家人誤送醫院，也讓臨終者可以在有尊嚴的情況下，安詳的離開這個世界。

（二）臨終關懷的死亡準備現況

死亡準備（Death preparation）在 Steinhauser（2000）的研究指出，不論是專業醫療團隊又或者是病患及其家屬，都認為在生命最後階段做死亡準備是重要的，其雖對於死亡有所恐懼，但擔憂的是在於對死亡沒有準備，如無法事先預立遺囑、安排自我後事及無法與家人好好告別。釋宗惇（2006）則指出，個案若無死亡準備，面對生命即將逝去往往會使自我及家人產生心理恐懼，若能在病情穩定時，事先與專業人員討論及準備，共同協助病人面對生命的終點，讓家屬得以妥善處理臨終事宜並無遺憾的度過哀傷，也是病人本身得以善終。

在台灣的臨終關懷場域，死亡準備的部分，大多以護理師參與的部分較多（張舜欽，2019）。白淑芬等人（2014）的研究中表示，居家護理師在面臨臨終者時，擔心自己無法提供各種喪葬準備知識，且不知何時該介入為較合適，只能在家屬主動詢問時或病狀危急才較能給予指導。雖然居家護理師學習一些死亡準備的喪葬相關知識是必要的，但若能由禮儀師提供喪葬及死亡準備的相關知識，是否能使家屬及患者更妥善的準備臨終事宜。張瑛瑛、黃曉峰、杜異珍、謝玉玲（2006）病人臨終前的預備大多是護理人員依書面資料給與提醒及建議，請家屬自行尋求支援團體或禮儀社辦理後事。對於家屬而言，既需同時照顧病人又須處理後事，較缺乏喪葬方面專業人士的支持。

方俊凱、林子涵、畢世萱、李閏華與李佩怡（2017）指出身體狀況許可的末期病人往往會利用「朝向死亡」的過程處理未竟事宜，如遺囑擬定與執行、未了心願完成、喪禮細節的計畫等，治理使人生更圓滿；而部分病人會希望參與喪禮的安排與被紀念的方式。臨終病患於安寧病房期間，常有種種意願的表示，如預立遺囑、死後遺體火化、葬禮的舉行等，應尊重病患意願（劉作揖，2015）。由上述研究可見，病人也會自主性的想事先規劃身後事，實質上的死亡準備雖有護理師給予協助，但其對於喪葬方面的專業性知識較缺乏，也擔憂給予意見之時有所錯誤，而禮儀人員雖具專業知識，但總處於被動式服務，較難主動至臨終場域服務。

臨終關懷之目的為減緩末期病人及家屬面對疾病的總總痛苦，同時協其平靜的面對死亡到來。但死亡準備對於家屬、病人及專業團隊都是個困難課題，該如何使臨終者能在自我的意願下，預先安排身後事及遺囑，使其達到善終的目標？這需要專業團隊的參與，而禮儀服務人員也可一同加入服務，以專業的殯葬經驗，協助臨終者能實踐殯葬自主，也能與家屬之間達成共識。

(三) 臨終關懷對於善終的影響

死亡是人生的經歷，「善終」的達成（good death）是對臨終照護的理想，也正是臨終關懷（Hospice）及安寧緩和醫療照顧（Palliative care）的中心目標（Beckstrans, Callister & Kirchhoff, 2006）。達成善終的目標過程中，除了在醫療上獲得幫助外，臨終病人的心靈與社會層面更為重要。

學者陳榮基（2001）對善終定義包括：1.即將死亡的認知及充分準備，對家人有妥善安排與交代，有時間與親友道別；2.心平氣和接受死亡，安詳辭世對生命不作無意義延長；3. 去世前三天保持身體清潔與維持舒適性；4.清楚的作決定；5.肯定今生及對別人的貢獻；6.可以自由選擇死亡地點；7.經濟協助。協助病人傳承自己生命的理念，並幫助其與家人準備道別，並完成死亡的準備，便能提高其達成善終的機會。

Wesisman (1998) 認為善終是臨終者將身心的不適減至最低，並帶著尊嚴離世，而其徵象應包含 1.了解死亡將到來的事實；2.心平氣和的接受；3.完成自我後事事宜；4.恰當的死亡時間。

行政院衛生署(2000)安寧住院療護標準作業引導指引一書中提及善終的準備包含身、心、靈及喪葬四方面，而喪葬需求面則包含教導家屬死亡診斷書的取得、與殯葬禮儀公司聯繫、葬法的準備及按照宗教辦理喪禮。

經查現行安寧療護團隊中的成員有醫師、護理師、宗教師等，但為達善終指標，唯獨缺少禮儀人員的專業加入，但美國 Osiris Software 協會，已將禮儀人員融入臨終關懷的服務團隊，他們認為喪禮服務式臨終關懷的延續，在患者死亡前、死亡時及喪親期間對臨終者與家屬進行服務，了解他們對於喪禮服務的興趣，並與臨終護理人員一同規劃課程，使服務的任何成員都可獲得支持，減緩經歷死亡及喪親之痛的感受；對於培養合作夥伴的技巧分為下列四點：

1. 當地喪葬承辦人和所有其他護理提供者之間的開放溝通。
2. 在殯儀館安排現場培訓課程，以便臨終關懷工作人員可以更好地了解葬禮習俗和流程。
3. 舉辦有臨終關懷、神職人員、喪葬承辦人和醫務人員參加的研討會，以尋求在死亡時分享信息和改善對家屬的服務的方法。
4. 殯儀館負責人還可以尋求在臨終關懷委員會任職，擔任顧問，或以其他身份提供處理垂死、死亡和喪親之痛的教育計劃。

當臨終關懷護理人員與禮儀人員一起工作時，護理團隊可以為悲傷的家人提供所需的時間和支持，以便他們思考對於喪禮的選擇。

綜上可知，上述都需要專業的禮儀人員來協助於臨終病患及家屬共同完成，基於善終的終極目標，應該妥善運用禮儀服務人員於臨終關懷並提倡善終的概念，並提出殯葬意願書實踐病人殯葬自主的權力、讓家屬在面對親人離去也能坦然、安心地去面對，讓生者與死者皆能兩安，共同見證生命的真、善、美。

第二節 禮儀人員之角色、功能及服務

一、禮儀人員的角色與功能

一般民眾當瀕臨或已面對喪親事件，便不得不與不可或缺的靈魂人物「禮儀人員」，共同安排親屬的後事。然而禮儀人員所扮演之角色，不單單僅是協助辦理喪禮，曾煥棠（2013）認為喪禮服務人員或是禮儀師要以陪伴者和關懷者的角色，以協助家屬規劃喪禮的各項活動，陪伴他們度過傷痛期，陳繼成（2003）研究所歸納禮儀師的角色知覺與期待可由心理、社會、業務、教育四大層面，歸類出十二種不同的角色，而其中與本研究相關之臨終關懷角色為：

（一）心理層面的「陪伴者、協調者」：

在家屬剛經歷喪親的歷程給予其適當的支持以及協調後事辦理，解決家庭之間的紛爭，而對於「輔導者」之角色，則是被認為在臨終關懷專業中，需要以更加專業之訓練背景來擔任。

（二）業務層面的「治喪專業者、社會資源協尋者」：

透過專業知識協助家屬及往生者如何妥善處理喪葬及相關社會福利資源的申請。

（三）教育層面的「正確生死觀的推廣者、喪葬儀節的指導者」：

在喪禮轉為商業模式的時代，禮儀師能協助家屬殯葬儀節的指導，也在其面臨死亡議題時擔任生死教育者，使家屬思考「死亡」的意義。擔任禮儀師的角色，需要不斷與家屬及相關人員進行溝通與交流，才能協助一整場喪禮圓滿。

黃芝勤、徐福全（2007）中提及禮儀師對於職業角色自我定位的生命教育分為下列幾項：

- (一) 殯葬政策的宣導
- (二) 家屬紛爭協調
- (三) 陪伴喪親家屬
- (四) 做好臨終關懷與悲傷輔導
- (五) 改良喪俗殯葬服務且取得證照
- (六) 志願服務清寒家庭
- (七) 當殯葬志工
- (八) 為家屬爭取社會資源及指導喪葬禮儀

在國外，禮儀人員的功能與角色，較偏向於支持者、教育者的角色。以澳大利亞的一項全國性調查中，殯葬服務提供者是僅次於來自家人和朋友的非正式支持的第三大支持來源，大多的人都表示，禮儀人員對於他們來說，經常帶來非常重要與實質的幫助（Aoun, Breen, White, Rumbold & Kellehear, 2018）。Hyland & Morse（1995）的研究中則提及，禮儀師的功能是為死者的親戚與家人提供安慰，幫助他們度過最痛苦的經歷。這是一個非常值得關注與重視研究發現，因為許多禮儀人員認為他們的職業角色是融入教育，促進社會對喪親的理解（Schafer & Mcmanus, 2016）。過去人們認為處理死者的工作並不光彩也沒有什麼前途，日以繼夜的殯儀館工作也將承受到污名化及被標籤化，但今日的美國對於自身與他人的死亡有了新的看法，不再只是用忌諱與有壓力的態度去面對，反而能積極性的去思考如安詳與有尊嚴地及去面對身後事，所以強調與關注禮儀師應作為喪親諮詢者的角色，所以也因此重新檢定與定義禮儀人員的工作。Thompson（1991）研究建議，殯葬服務中可以降低讓顧客想起死亡、屍體、銷售的語言；而是由殯儀館和殯儀館的負責人則打造與強調專業服務，以紓解民眾喪親之痛。該研究發現：越來越多的高齡者已經認識到死亡的不可避免，因此，禮儀師為了業務考量，以為長者擔心沒有棺材本的憂慮，而過度吹噓殯葬商品有助於財務規劃的內涵，過度強調與偏重

預先規劃和葬禮安排的事項，禮儀人員以為轉換成身後事預備金的規畫師，可以消弭社會大眾對他們從事殯葬服務的汙名化。但是除了解決未來可能通貨膨脹而不夠錢辦理喪事的風險之外，這時需要專業的殯葬從業人員才能就實際的殯葬流程及用品進行推估而給予長者建議。然而，當生命來到最後的階段，若是一位只跟當事人談過殯葬費用的禮儀人員，並不太了解逝者的好惡、價值觀、生命歷程、人格特質、家庭成員、宗教信仰，甚至最後生病那段日子他是如何面對的？殯葬人員就只能依流程執行，但是無法達到以關懷為核心而圓滿逝者最後的人生而善終。

二、禮儀人員實際服務內容

根據《中華民國職業分類典》對於「殯葬及有關工作人員」之定義，為從事安排殯葬事務及為遺體防腐與化粧之人員，其中工作內容包括：

- (一) 安排及主持喪禮
- (二) 縫合、修補及重建變形或重創之遺體
- (三) 遺體防腐及化妝，並安置於棺木內
- (四) 安排訃聞通知事宜、協助挑選棺木及決定埋葬地點與喪禮時間。其中又將其工作職稱加以細分，禮儀師、殯葬人員、遺體化妝人員等細項。

台灣內政部「殯葬管理條例」46條規範具有禮儀師資格者，得執行下列業務：

- (一) 殯葬禮儀之規劃及諮詢。
- (二) 殯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) 其他經中央主管機關核定之業務項目。

殯葬業者實際從事的殯葬工作的內容則有這些項目聯絡救護車或接屍車、辭神 / 謝願、遮神、示喪 / 貼紅、助念 / 腳尾經、開立死亡證明書、沐浴、穿衣、擇日、選購棺木、接棺、乞水、入殮、辭生、放手尾錢、出殯前的準備工作、瞻仰（視）遺容、豎靈、帶看墓地/塔位、代辦各項手續、爭取各項補助、治喪協調、訃聞撰印、做七法事安排、告別式/奠禮等喪禮規劃、土葬/火葬、返主、撿骨、進塔、後續關懷（曾煥棠，2007）。

美國勞工部（2021）指出大多數禮儀人員的工作，會安排喪禮細節並處理葬禮後續工作。禮儀師與喪親家人一起確認追悼會、葬禮地點、日期和時間。他們還處理其他細節，例如發訃告、安排車輛、準備鮮花、處理與死者死亡有關的文書工作、確定屍體應該被埋葬還是火化（因宗教而異）。此外，禮儀師的重要責任為安慰死者家屬，雖然家屬或其他人可能會處理，但禮儀師仍有義務執行。

美國殯葬禮儀師的主要任務領域包括：

- (一) 與死者的家人或朋友協商安排葬禮細節，例如訃告通知措辭、棺材選擇或服務計劃。
- (二) 指導和監督防腐師、葬禮服務員、死亡證明文員、美容師或其他工作人員的工作。
- (三) 監控殯葬服務運營，以確保它們遵守適用的政策、法規和法律。
- (四) 談判預先安排的葬禮服務合同。
- (五) 為死者的家人和朋友提供建議和安慰。
- (六) 計劃並實施對服務產品的更改，以滿足社區需求或增加殯儀館收入。
- (七) 為殯儀館運營計劃和實施促銷或其他營銷策略和活動。
- (八) 安排葬禮、埋葬或火葬。
- (九) 向客戶出售葬禮服務、產品或商品。
- (十) 完成並維護記錄，例如國家要求的文件、跟踪文件或產品庫存。
- (十一) 確定殯儀館工作人員的技能發展需求。

第三節 臨終階段禮儀人員的服務與困境

一、傳統臨終與初終殯葬禮儀

喪禮，乃為中華文化對於孝道及倫理的傳承，從先秦時代《禮記》、《禮記》等史書中，便開始記載喪葬禮制，最初的禮儀始於臨終上的照顧，而後續為初終、殮、殯、葬，透過整個喪禮的程序，使臨終者能夠在舒適的情況下離世，而生者也能透過這些繁雜的禮俗，學習面對死亡以及宣洩喪親之痛。臨終禮俗是不同於初終禮俗，臨終禮俗面對的是瀕死的活人，初終禮俗面對的是已死的遺體（鄭志明，2008）。

(一) 身心靈照護的傳統臨終禮俗

臨終者末期的照顧，便如同現代的臨終關懷，同時也讓人們在照顧瀕死親人的經驗中，學習接受死亡的到來。

荀子曰：「君子敬始而慎終，終始如一，是君子之道，禮義之文也。」⁴傳統的喪禮是從慎終開始執行的，經過生命的過度與轉換儀式，則由初終階段開始啟動（李慧仁，2017）。「慎終」乃為對親人生前盡最後一次的孝道，透過親人的陪伴與照顧，使臨終者得到慰藉，並平靜的面對臨終時刻，使其身心獲得安頓。

《禮記·喪大記》：「疾病，外內皆埽。君、大夫徹縣，士去琴瑟。」⁵其中記載了家人對臨終者的照顧與體諒，士大夫必須將琴收起，讓臨終者寢於正處，使其能靜心安養，不受外界之干擾，當其病危時家人便守在一旁，隨侍在側，此時臨終者也能交代其家業大事，在臨終之際完成傳承的意涵，因而達成「善終」之目的。

《儀禮·既夕記》云：

士處適寢，寢東首於北墉下。有疾，疾者齊。養者皆齊，徹琴瑟。疾病，外內皆埽。徹褻衣，加新衣。御者四人，皆坐持體。屬纊，以俟絕氣。男子不絕於婦人之手，婦人不絕於男子之手。乃行禱於五祀。乃卒。主人啼，兄弟哭。⁶

⁴ [清]王先謙，《荀子集解·禮論》。臺北：藝文印書館，頁599-600。

⁵ [清]孫希旦撰、沈嘯寰、王星賢點校：《禮記集解》。臺北：文史哲出版社，1990年版，頁1064。

⁶ [清]張爾岐：《儀禮鄭注句讀》。臺北：學海書局，1976年，頁609-610。

照顧臨終者的過程中，須將病人移至北方窗戶下，並將頭朝向東邊，象徵吸收太陽之氣，有助於靈魂恢復，親人也會將家中打理為適合安養的環境，讓病人得以充分的休息，不受到樂器或其他聲音的干擾為了維護臨終者的尊嚴，實施男女有別的照顧模式，並協助將髒衣服更換為新制朝服，一方面滿足臨終者的衛生需求，另一方面則代表莊嚴的離去。當臨終者處於彌留之際，因氣息相當微弱，家屬會準備新棉絮，放於臨終者口鼻前探測，確認其是否亡故。在臨終者處於彌留之際卻無能為力時，因不忍心看其就這樣離去，便會透過祭祀的方式，祈求家神的庇佑，以挽留臨終者留在這世上的時間，但若確定無法將其留下，也會祈求靈魂得以升天；無論是二祀還是五祀，值得關注的應當還是行祀的立意，也就是在於關照臨終者的家人表達仁愛之心的需求，當中呈現先秦喪禮對於生命的慎重與珍惜（李慧仁，2017）。

在繁複禮儀過程的執行中，不僅透過對遺體的妥當處理來傳達對亡者的孝思與敬意，更關注的是對生者的感情疏解與撫慰，能承受痛苦與發洩悲傷，進而領悟到有限生命存有的無限意涵（鄭志明，2008）。臨終禮俗是彼此最後相伴的時刻，雖然無法延緩死亡的到來，但卻可以透過儀式的進行，使臨終者尊嚴的離世，而生者也在侍親的過程中學習死亡是自然的一環，不刻意避諱與感到畏懼。

（二）留親於世的初終禮俗

當臨終者已過世時，親人不捨的情緒也隨著亡者的離世而潰堤，而傳統的初終儀式含括了許多想要留下親人的魂魄，使其繼續陪伴在身邊，而其中也有為亡者即將踏上未知世界的準備，使其的身體與靈魂皆能獲得安頓。

《禮記》云：「復，盡愛之道也，有禱祠之心焉。」⁷家人手握亡者的衣物站在屋頂上呼喚其名，祈求靈魂能夠回歸肉體，使臨終者能恢復健康繼續生存，其中也表達對於臨終者離世的不捨之心，在儀式結束後，才會確認其死亡的事實，並繼續後續的儀式。李慧仁（2017）的研究也指出先秦的復禮儀式背後代表的是生者的真心誠意，故盡其心

⁷ 同註 5，頁 228。

求其亡者復生也，儀式的執行在於讓亡者的家人，在初終階段仍有機會表達仁愛之心，實踐為人子女應盡的道德。

《儀禮·既夕記》：「設床第，當牖。衽，下莞上簟，設枕。遷尸。」⁸復禮結束後，便會將遺體移至屍床上，開始後續的初終禮儀。《荀子/禮論》：「飯以生稻，啗以槁骨，反生術矣⁹。」這樣子的做法除了祈求亡者復活外，還讓亡者維持臉部飽滿的模樣，給子孫留下安詳的印象（李慧仁，2017）。《儀禮·士喪禮第十二》：奠脯醢、醴酒。升自阼階，奠於尸東¹⁰。奠拜時會將其生前所慣用的肉品與酒奠置於身旁，使其能夠方便食用；這樣的作為透露著，生者還是希望，若亡者反魂蘇醒時，轉個身就能看到食物擺在身邊，實充滿生者的仁愛之心（李慧仁，2017）。

先秦時代相當重視儀節，當親人過世時，便會以報喪的訃告，將訊息告知於國君、親友，與其感情深厚者便會聞訊前來弔唁，如鄭玄之注：「赴，告也。臣，君之股肱耳目，死當有恩。」¹¹，家族之間也會在這期間展現團結的力量，協助親屬在面臨生死議題時的難關，並透過這一些禮儀表達彼此之間的人倫大義。

李日斌（2010）的研究發現，先秦時期從臨終至始死的初喪禮儀中，具有三個主要的功能：一是尊重生命、敬始慎終的禮教思想。二是事死如生、舒悲盡哀的孝道文化。三是飾屍去惡，維護逝者的死亡尊嚴。這一些功能與現代臨終照護的理念能有相符，皆希望臨終者在最後的時刻獲得尊嚴的照顧並善終，生者能夠在儀式的進行下釋懷喪親之痛。傳統喪禮除了讓生者藉此抒發親人離世不捨的情緒外，也希望在治喪的儀式中，向亡者報答生前因互動交流所產生之恩惠（李慧仁，2017）。然而現代的臨終至初終禮儀，多因時代的變遷而有所簡化，但部分禮儀仍延續至今，學者鄭志明（2008）認為先秦流傳至現代的臨終禮儀分為下列幾項：

⁸ 同註 6，頁 610。

⁹ 同註 4，頁 611。

¹⁰ 同註 6，頁 541。

¹¹ 同註 6，頁 542。

- (一) 拚廳：將家中供奉神明的正廳打掃乾淨，再將處於彌留的臨終者移至此處並在此嘸氣，助靈魂回歸祖先。
- (二) 遮神：將正廳所侍奉神明、祖先牌位、香爐、天燈等遷移，或用紅布將其遮蓋，並告知家中有人即將過世，避免互相犯沖。
- (三) 舖水舖：在正廳設置臨時床舖，俗稱水床或水舖，閩南人用木板放在兩張長凳上，再舖上白布或草蓆；客家人則直接用草蓆將其安置於地上。一般擺設的位子會依據輩分而有所不同，若為家中輩分最大的，應擺放在正廳的龍邊，上有父母者，擺置正廳的虎邊。
- (四) 搬舖：當臨終者出現死亡徵兆，便會將其移至正廳水床上嘸氣。
- (五) 淨身：部分地區在嘸氣前要為臨終者擦拭身體，象徵清淨之身返回家鄉。
- (六) 穿壽衣：部分地區在嘸氣前，會為臨終者穿上入殮時的壽衣，部分則是嘸氣後才會穿。與古禮較不同的是，目前「淨身與穿壽衣」多由禮儀人員代為協助，但仍會請兒子疊壽衣、女兒協助穿鞋襪、梳頭等儀式，以此在為父母進最後一次的孝道；壽衣的部分，年紀較長者多會選擇傳統的五件七層式的長袍馬褂或鳳仙裝，目前也會有西式的西裝或是教會服裝可選擇。

臨終與初終禮儀歷史悠久但仍是被需要的存在，雖然亡者已不在人世，但在喪禮程序進行與供奉的過程，也能使親人的心得已獲得寄託與慰藉。

二、禮儀人員在臨終關懷的實質服務

現代人的死亡事宜，多將由專業殯葬公司服務，而為使其達成善終之目的，政府也推行殯葬自主，期望透過推行使民眾能夠將自己的預立遺囑並交代往生事宜，一方面能夠達成尊重往生者之意願，另一方面能協助家屬減少為喪葬所造成的紛紛擾擾。

王智宏、李孟軒（2014）提及禮儀師之專業績效考核於臨終階段，應包含「對臨終者與家屬之心靈關懷度、宗教與心靈需求諮詢協助、家屬與臨終者情感交流引導力」，其研究發現這部分之服務滿意度僅占 0.03 之權重，明明是相當重要的服務，實際服務

上卻還有所缺。而在現代國民喪禮（內政部，2016）便提及，「卒」乃為死亡的來臨，事先預立遺囑、藉由醫囑做臨終交代、初終治喪之進行…等，其中所提及之事項，多為禮儀人員可以執行之，但對於臨終交代部分，卻還是提及由醫囑方面進行，研究者認為此不一定可由醫療方執行，亦能由禮儀人員前往協助，對於臨終者所交代治喪事宜、財產分配、或是後續流程等，都能有一定的幫助。對於臨終關懷於殯葬服務之實際應用，王別玄（2011）提出面對臨終關懷場域，正處於哀痛的氛圍中，禮儀人員可以引導家屬進行初終準備及助念安排，以及適時遞上衛生紙，參與家庭成員最終任務，尊嚴的送亡者最後一程。尉遲淦（2006）認為殯葬服務模式雖為被動式服務，但臨終關懷的實踐能從「網路服務」的方式推廣生命教育，一方面並非赤裸接近死亡，也能使民眾瞭解生命的意義，此外安寧療護之合作，亦能使以對死亡有心理準備之病人及家屬，傳達臨終正確知識及作法；在此實際服務中，不僅減少死亡對人民所帶來的畏懼感，亦能推廣正確知識，使人們對善中有所認識，也達成生死兩安的殯葬目的。郭慧娟（2014）認為禮儀師可以具體提供給臨終者或其家屬的臨終關懷服務包括：(1)民眾簽訂生前契約或做生前喪葬劃時即可提供善終或臨終關懷觀念；(2)可以提供臨終者及其家屬有關臨終醫療和決定的相關資訊；(3)可以提供臨終者及其家屬臨終關懷實務指導；(4)可以提供臨終者及其家屬臨終流程及應準備或注意事項諮詢；(5)可以提供臨終行政、法律等相關資訊諮詢。

綜上所述，禮儀人員於臨終服務時能夠協助臨終者及其家屬做預先的準備，當病人面臨死亡事件的到來，但在文獻整理過程中發現，處理死亡的發生是禮儀人員的專業，也是使他們無法進去臨終場域的門檻，這也是許多禮儀人員要跨越自己的設限障礙，讓自己從死神成為貴人，讓臨終者及家屬知道死亡也是需要做好準備的，而非擔心臨終者的生命會因禮儀人員的前來而提前縮短，提前做好臨終規劃與準備，對臨終者而言更是前往善終的重要里程碑。

三、禮儀人員面對臨終關懷的困境

在臨終的過程中，病人往往對於身體的衰退感到不適與害怕，而家屬更是因其即將離開人世而悲傷，在生死教育觀念較缺乏的社會，家人往往看盡病人所受的折磨後，讓

病人抱憾以終，自己也因悲傷無法釋懷。對於瀕臨死亡的病人，除了以醫療科技來減輕病人的痛苦外，讓病人及其家屬了解面對死亡時的心理反應，更有助於減低因死亡而產生的「二度傷害」。關於死亡的恐懼，可以歸納為下列五點：1.對未知的恐懼；2.對失落的恐懼；3.對分離的恐懼；4.對死亡時形貌及過程的恐懼；5.對未盡事宜感到遺憾及無法補救（柯俊銘、王興耀，1998）。上述這些心理歷程並不一定按照上述順序排列發生，但卻是家屬與臨終病人面對死亡時，依其不同的心理階段提供適當的協助。

目前台灣安寧緩和治療及安寧照顧的發展已奠定良好的基礎，藉由醫療團隊的照護與家屬的配合，克服病人和家屬面對死亡時在身、心、靈與社會方面的困境，以此提昇病人與其家屬的生活品質，可說是「全人照顧」的典型，但有尊嚴的走完生命中的最後一段路程，相信這也是病人及其家屬所期待的，但尚因禮儀人員於臨終場域的禁忌下，禮儀人員仍因人們對死亡的禁忌被視為死神而無法履行工作範圍，對此深感遺憾。

臨終關懷乃納入殯葬禮儀服務法規及基本學分內容，但實質上的服務卻有部分困難，學者郭慧娟（2014）提及現行禮儀師認為自己無法切入「臨終關懷」這塊服務領域的，現行禮儀師認為自己無法切入「臨終關懷」這塊服務領域的原因有五：

- (一) 一般人對禮儀師的角色期待就是處理人死後的事務，因此，禮儀師只要提供臨終處理及流程等與殯葬事項有關的諮詢及服務即可。
- (二) 角色及職務本身有禁忌，家屬和病患都希望生命能延長和活久一點，避諱禮儀人員出現或關懷，禮儀人員出現意謂死亡已來臨。
- (三) 禮儀師能接觸到的多為亡者，沒有很多機會接觸臨終者或給予實際的臨終關懷。
- (四) 即使有機會接觸，禮儀師也不知道能具體給予怎樣的關懷；或認為臨終關懷應是宗教師或社工才能提供的服務。
- (五) 從同業及殯葬教育課程所獲得的資訊也都認為禮儀師除了「臨終處理」外，似乎無法提供其它臨終關懷服務。

在這樣的情況下，禮儀人員應該打破對臨終關懷的心理障礙。因為，所謂臨終關懷並非侷限只有諮商師、宗教師或安寧病房社工才能提供，在實務上，禮儀師能提供的臨

終關懷十分多元而且相當廣泛，如臨終物品準備告知、協助預立治喪流程，避免往後家屬爭執…等。但很多禮儀師是因為自我設限，將角色及職能侷限，認為禮儀師只是服務亡者，以致無法發揮更多元的臨終關懷服務。



第三章 研究方法

本章主要說明本研究之研究方法及步驟內容，分為五個部分，將說明研究方法取向、研究參與者、研究流程、研究工具與研究信效度。

第一節 研究方法取向

本研究為探討殯葬業於臨終關懷服務之可行性，以三位禮儀人員作為研究對象，從其經驗分享與實際的田野調查進行探討，對照分析並回應研究問題，本研究將以深度訪談的方式進行，再以質性研究主題分析法的方式進行最後詮釋，重點在於：

1. 掌握禮儀人員於臨終關懷服務時實際執行的服務內容。
2. 可參與與介入服務的時間點。
3. 執行服務時遭遇的困境與其感想等。

期望能透過實際行動的研究，針對禮儀人員提出在執行臨終關懷服務上相關的建議，並協助臨終者家屬得以獲得禮儀上的專業服務。然而，質性研究通常是屬於初探性質，就算主題未必是全新的，但希望可以更深入的瞭解，且欲探討主題較偏向個人主觀的內在經驗（潘淑滿，2003）。質性研究較能了解研究對象之主觀經驗，而對於研究問題的設定中，也能給予回應。



圖 2 研究設計圖

一、田野調查法

「田野調查」是一種「直接觀察」的研究法，它可以幫助研究者親身經歷研究的對象，而不只是在「書本」上獲得「知識」，因此透過「田野調查得來的資料是「第一手的」，非常珍貴，有時還可以補強書本的資料，拓展研究的視野，增加研究的深度（林孟輝、鄭明桂，2005）。田野調查法主要意義是在自然環境中進行研究，研究人某一特定自然環境中的生存和活動的適應，一般多用於考古人類學和社會學領域，不同研究領域在運用田野調查時都有其專門的操作方式和不同的關注之處，在社會學領域主要的工作方式包括訪問、問卷、電話、觀察等（林淑馨，2010）。本研究進行質性訪談前便先進入田野進行實際的觀察，一方面讓無此方面背景的研究者能夠了解實務狀態，另一方面也與深度訪談資料進行雙重驗證，得以更加深入了解殯葬業於臨終關懷服務之可行性。

二、深度訪談法

深度訪談法有別一般日常對話，其訪談具有特定目的的規則性交談，在執行過程中，均包含有意圖之控制與安排，藉由研究參與者交談與詢問已蒐集第一手資料，因此訪談過程本身係屬研究行為（陳向明，2002）。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。

深度訪談的目的主要是了解個案主觀經驗。訪談者藉著面對面語言的交換，引發對方提供一些資料或表達他對某項事物的意見與想法。被訪談者必須針對訪談者所提出的問題或主題談論（Henderson，1991）。萬文隆（2004）指出深度訪談目的在於透析訪談的真正內幕、真實意涵、衝擊影響、未來發展以及解決之道。深度訪談的基本素養動力主要是來訪談者熱切探求事實的心，因此，必須分析整個採訪的環境，包括外在環境、內在的資源等，都要研究得相當透徹。

本研究採深度訪談之目的乃在於透過實際與研究參與者進行對話，得以了解其對研究議題所表達的實際面向，並透過研究者的後續分析，獲得研究情境中的意涵。

三、主題分析法

高淑清(2001)認為「所謂主題分析法是對訪談資料或文本進行系統性分析的方法，試圖從一大堆瑣瑣碎碎、雜亂無章且看似南轅北轍的素材中抽絲剝繭，歸納與研究問題有關的意義本質，以主題的方式呈現，用來幫助解釋文本所蘊含的深層意義。」就這點來說，主題分析法和紮根理論法類似，適合於處理無結構訪談所得到的資料。主題分析是「一種方法，用於辨識，組織和洞悉資料的主題型態和意義」(Braun & Clarke, 2012)。主題分析是一種資料分析的方法，可以和不同的研究理論結合，像是紮根理論、現象學或批判理論，發展出獨特的執程序或分析重點 (Braun & Clarke, 2013)。

第二節 研究參與者

本研究之參與者採立意取樣的方式，邀請三位目前仍在殯葬服務的禮儀人員，配合其時間，進行訪談1-2小時的訪談。訪談進行前，先與研究參與者說明本研究之目的、研究問題、實施方式等詳細細節，並事先回應研究參與者對本研究的問題，請研究參與者同意並簽屬訪談同意書，如附錄二。

一、篩選條件

本研究樣本選擇，以禮儀人員為研究對象。將受研究參與者篩選條件歸納如下：

1. 執業超過15年以上的禮儀人員或在內政部登記執業之禮儀人員。
2. 目前仍在殯葬服務執業中。
3. 曾有臨終關懷實務經驗至少1案者。
4. 願接受研究訪談錄音者。
5. 對此研究主題感興趣有意願參與研究、分享其經驗者。

表 2 研究參與者資料表

代碼	研究參與者 A	研究參與者 B	研究參與者 C
性別	女	男	男
年齡	45 歲	51 歲	42 歲
殯葬相關年資	18 年	22 年	24 年
服務區域	台灣中南部	台灣北部	台灣北部
取得殯葬證照	喪禮服務乙級證照	內政部禮儀師證照	內政部禮儀師證照
目前是否從事殯葬業?	是	是	是

第三節 研究流程

在研究開始預先設立研究題目，確定問題意識與研究範圍，接著蒐集相關研究文獻資料並進行彙整後，擬定本研究之訪談大綱，並進行大綱測試與修改，同時間進入臨終場域，並以觀察者的角色於一旁觀看，將田野實際發生狀況進行記錄，撰寫田野觀察札記，加入本研究分析中，使研究資料更為豐富。田野調查後，研究者尋找研究參與者，配合其時間進行正式訪談，研究者將所蒐集彙整的錄音資料，加以進行編碼與分析，將訪談稿中所包含之意義單元對應研究主題，並加以分析與文獻進行探討撰寫研究資料。

一、研究主題之擬定

研究者根據文獻收集，並透過田野調查、相關研究與文獻的閱覽，以及與指導教授共同討論而逐步形成研究方向，並於確定本研究的研究主題與變項。

二、閱讀相關文獻與設定研究大綱

擬定研究主題後，研究者持續研讀相關研究與文獻，增加對研究主題與內涵深入瞭解並擬定研究設計，同時進行田野調查，了解實務上的執行狀態。

三、修訂研究目的與細節

研究者與指導教授共同討論研究目的與大綱細節，並著手撰寫論文計畫。

四、論文計畫初審與口試

研究者於 2019 年 3 月研究計畫初審撰寫完畢，並通過論文初審之計畫審查與口試。

五、實施正式研究

在論文初審的完成後，招募研究參與者於 2019 年 12 月開始由研究者發送研究邀請函招募符合條件之研究對象，待研究參與者同意後簽署參與研究訪談同意書，開始進行訪談。為確保研究倫理，訪談的過程進行全程錄音，也於訪談後繕打逐字稿並寄給研究參與者，以保持研究的可信度。

六、資料處理與分析

研究者將田野調查記錄及訪談文稿進行資料整理與編碼，形成文字描述，再加以彙整，逐漸形成研究主題、次主題及意義單元，並加以進行分析與相關資料彙集。

七、撰寫與修訂論文

研究者根據資料處理與分析的結果，撰寫研究結果與討論，並據之提出議，最後修訂完成正式論文。

八、研究流程圖



圖 3 研究流程圖

第四節 研究工具

一、研究者

由於研究者是整個質性研究的媒介，為研究參與者、研究資料、研究報告與讀者搭建橋樑（張景然，2000）。潘慧玲（2003）統整 Merriam 與 Yin 的觀點，歸納出研究者所應具備的特質與技巧有：包容研究的不確定性、培養對訊息的敏感度，成為好的聆聽者、不被意識型態或先入為主的觀念所限制、不產生偏見；另外，研究者除了具備敏銳度與絕佳的觀察能力之外，也必須擁有理解與詮釋的能力（林佩璇，2000）；最後對研究結果進行反思，忠實呈現研究內容與結果。

本研究蒐集研究資料的主要方法為深度訪談法，研究工具即為研究者本身，透過研究者與研究參與者的訪談，以及實際參與田野，以眼睛觀察當所發生的現象，並事後彙整成田野調查記錄，而由於質性研究充滿著變動性與不確定性，因此以研究者為工具以順應變動的情境。研究者在大學期間及研究所期間，曾修習過「生死學基本問題討論」、「心理學」、「諮商與心理治療理論專題」、「臨終關懷專題」、「台灣殯葬儀節習俗專題研究」、「殯葬服務與管理」、「長期照護專題」、「醫療社會學專題」、「臨終醫療照顧倫理」、「社會工作會談技巧」、「臨終諮商技巧」、「質性研究方法」等殯葬、生死學、心理諮商、研究方法等學門課程之訓練，有助於研究者在研究過程中保持同理、傾聽等態度，增強對於研究過程的敏銳度，並可勝任研究工作。

二、訪談同意書

在進行正式訪談前，研究者事先透過訪談同意書（附錄二）與研究參與者說明研究題目、動機與目的、研究參與者權益、保密義務、錄音告知、訪談方式與資料處理的方式，待研究參與者同意參與研究後，在訪談邀約時間中，當面簽署同意書作為證明，並以訪談同意書作為保護雙方權益。

三、訪談大綱

本研究根據研究目的：禮儀人員介入臨終關懷服務之時機、探討家屬、臨終者與禮儀人員三者之間的互動狀況、禮儀人員提供臨終階段服務時的感受與困境、探究臨終病人於殯葬服務中的需求、關懷臨終階段中禮儀人員可行之實質服務內容之五大面向來擬定訪談大綱。在前導研究中透過初步訪談大綱進行訪談，並將文本進行資料分析，從中修正訪談大綱初稿並加入初審委員的建議，並與指導教授進行討論與修改，成為本研究之正式訪談大綱（參見附錄三），並以此進行研究訪談。

四、錄音設備

本研究以深度訪談的方式進行，故清楚的紀錄訪談對話內容是相當重要的，研究者在訪談前便會先告知研究參與者並徵求其同意後，以手機紀錄訪談的對話內容，並將錄音檔轉為逐字稿，以作為研究文本分析。

第五節 研究信效度

學者高淑清（2008）認為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&Guba（1999）提出可信性（trustworthiness）取代量化研究中的信度及效度，包括用可信賴性（credibility）來代表內在效度、用可轉換性（transferability）來取代外在效度、用可靠性（dependability）來代表研究的內在信度，並用可確認性（confirmability）來取代客觀性。為能夠確保本研究資料的可信性研究者將以 Lincoln 和 Guba 提出之可信賴性、可轉換性、可靠性、可確認性等四個標準作為檢核研究品質之依據。而本研究為確保其信效度，將所整理好之訪談稿寄回給研究參與者再確認，研究者並無將其所表達之意扭曲，確認後則再將其編排，提高本研究之信效度。

第四章 田野調查

本章主要說明田野調查後所蒐集的資料並加以彙整，以協助研究者在進行訪談前，更加了解實務場域的實施模式；研究者對於研究領域並無實際的經驗，多透過文獻資料了解場域狀況，而為了在訪談的過程中能夠理解參與者所經歷的殯葬文化，研究者透過禮儀公司的協助，至場域進行直接觀察，並根據田野結果調整訪談大綱，增加研究資料豐度。

第一節 田野調查個案簡述與簡析

田野調查期間，研究者挑選出四組個案進行紀錄（如附錄一），將現場所見所聞化為文稿，以便後續資料的撰寫。四組個案所面臨的臨終狀況與後續處理的模式皆不同，其中三名更是在個案臨終階段就已開始接觸禮儀公司的服務，如下表 3，為了更了解實際個案情況，茲將其分述如下。

表 3 田野調查個案資料表

本研究訂定之案名	不捨而放手的愛 (A)	不知所措的死亡 (B)	超前部屬的臨終準備 (C)	父親的告白 (D)
過世月份	2019.04	2019.08	2019.09	2019.12
案主性別	男	男	男	男
過世事件	車禍意外	癌末	長期慢性病	長期慢性病
聯絡狀態	意外後家屬主動聯絡	公司接獲通知前往察看	案主本人先前預約生前合約彌留時家屬聯繫	進入安寧病房家屬主動聯繫
死亡準備	是	否	是	是
死亡地點	醫院	醫院	自宅	醫院

一、不捨而放手的愛

案 A 因自摔而導致昏迷，若進行後續的救治，也難以恢復，對此案姊不可案主繼續受苦，選擇讓其平靜離開，決定後便通知禮儀公司，想先行了解後續事宜。

禮儀人員在案 A 昏迷的三天中，與案姊進行接洽，使其了解喪禮服務流程、死亡證明的申請、鼓勵告別以及同理放手的悲傷情緒，使案姊能夠把握時間，與個案傾訴心中的話，最後個案在平靜的狀態下，離開了這世界。

突如其來的意外讓分離的家庭再次有了交集，但卻是要為家人決定生或死，這樣的壓力便讓每一個家屬都愁雲慘霧，救了，卻是不一定能夠使其在健康的生活，且醫療經濟壓力的重擔，又有誰能夠替案主扛起，不救，卻是萬般的不捨一個年輕的生命就此離開。在家屬鼓起勇氣做起選擇後，雖然不捨但對於案 A 而言卻是一種放手的愛；家屬與禮儀人員交流的過程中，能夠用自身專業給予協助，如透過傾聽緩解即將面臨喪親的不安與悲傷、預先為死亡的到來做準備、社會福利資源尋求...等，對即將面臨死亡的家屬而言，是個不可或缺的存在。

二、不知所措的死亡

案 B 為在家照顧的癌末患者，當案妻工作返家，發現案 B 已無呼吸心跳，便立即由案子陪同將其送往醫院急救，而禮儀公司也接獲通知前往現場。

在院期間案 B 被推進急診室進行急救，案子相當不知所措，禮儀人員上前提供建議，請案子與教會聯繫，當宣告急救無效時，案子顯得相當慌張而禮儀人員也在此時被醫護人員請離現場。

現代人的死亡場域多在醫院，但受限於法規、感染控制、利益關係等因素，使得禮儀師難以進入場域進行服務，而案 B 的協助過程中，見著醫護人員驅逐禮儀師的場面，便擔憂現代人的善終受到了影響，因真正能提供臨終禮儀與身後事安排的禮儀人員被排除在外；此外，對於現代人的生死教育議題仍需討論，賴活不如好死的社會型態依然存在，也許是不捨、也許是不甘與病人尚未說再見，癌末的病患並非皆能在無急救的環境下，尊嚴的離開世界。

三、超前部署的臨終準備

在多年前，案 C 意識到自己的身體只會每況愈下，便主動向禮儀公司簽屬生前合約並告知需求，獲得一同前往的案妻與案子的尊重與認同。

案 C 彌留之際，案子聯繫禮儀公司上前協助，在現場時先查看案 C 狀態，而其在房內喘息，使得親人相當緊張與不捨，禮儀人員上前在一旁陪伴家屬告知臨終徵兆的正常現象，以及鼓勵案家人向前與其告別，當案家人可以緩和情緒面對案 C，並協助準備臨終及初終所需的物品後，禮儀人員便與案子確認當年合約，並至正廳協助遮神、鋪水鋪等儀式作業，後續外地家人回來後再次耐心說明情況，在案 C 嚥氣後，便開始初終禮儀的進行。

對於生死的議題，目前還是難以開口的一項禁忌，多數人都避談後是安排，但卻又希望死得其所，病後討論更是擔心觸霉頭，但這樣的結果往往在面臨喪事處理時，使得親人不知該如何執行才是為亡者善終，甚至會在彼此不同的信仰下產生爭吵，但案 C 的做法卻避免了一切因喪禮所產生的家庭困擾，透過簽署合約及家人的認證下，完成自己對於後事的規畫，雖然簡單卻又如此的完善，不僅為自己設想，更是為留下的家人打算，能夠在尊重亡者的決定下為其圓滿身後事，彼此不留遺憾。

四、父親的告白

案 D 是一位長期慢性病患者，因進入安寧病房，案父便主動通知禮儀公司尋求協助，以免屆時慌亂無法處理，公司與其會談過程，也將後續辦理死亡證明、治喪地點的選擇...等後續服務與其討論，並達成共識。

幾日後，公司接獲案父來電，表示案 D 已在院內去世，禮儀人員便接送案父至醫院，在往醫院路途中，案父談了起兒子多年來的辛苦，與對其的不捨，禮儀人員便鼓勵案父到院後與其表達心中的話，也讓案 D 能夠安心離去，但案父表明有想說的卻也說不出口，於是禮儀人員使用四道的方式與案父練習。

到安寧病房後，禮儀人員尋求護理師協助帶領四道，但其表明目前無人員可協助，於是禮儀人員便陪同案父進入病房，當案父來到案 D 的身旁說道「爸爸真的好愛你，媽

媽、姊妹們都是」，禮儀人員在一旁輕拍其背並鼓勵訴說練習的話，而後留予獨處的時間，案父出來後相當感謝，並表示能夠最後和案 D 好好告別，心中的遺憾能夠放下，並祝福其前往新的世界。

「道別」是相當不容易的事，尤其是生離死別的時刻，心中有千言萬語卻也難吐露出半個字，但若沒有將其表達，便會在心中成為一個遺憾，尤其對於留在世上親人而言更是重要，因為道別的過程中，能夠緩和失去親人所帶來的巨大悲傷。在禮儀人員的陪伴下，鼓起勇氣的道別成為案父癒合喪子之痛的一把鑰匙，讓兒子已不同的形式繼續存在心中；案 D 已離開人世，但他仍為案家的一份子，雖然無法回應案家對他的道別，但卻也在這過程中使生者心安，亡者也才能靈安，達到生死兩相安的目的。

綜上所述，田野調查中可見，臨終時刻家屬與臨終者對於殯葬業仍是有需求的，甚至可以提早讓禮儀人員介入，打破其猶如死神般的禁忌化身，且在禮儀人員的陪伴下，不論是對臨終者或家屬皆具有益處，而禮儀人員所能做的不僅是儀式的進行，更是能透過陪伴、傾聽、轉介資源、協助道別等方式，給予服務者更多的協助。

第二節 田野場域實際情況

研究者以實際所見所聞彙整出在不同階段中，臨終者的狀態、參與者的反應，以及禮儀人員的實際服務項目，並將其整理如下表 4。

表 4 田野資料彙整表

	生病階段	臨終階段	初終階段	治喪期
地點	自宅、醫院	自宅、醫院		自宅、殯儀館
禮儀師介入點	被動式服務-家屬聯繫後進行諮詢			
參與者（家屬）情緒反應	焦慮、不安、 平靜	臨終階段-多為焦慮、躁動、害怕...等負面情緒 初終階段-憤怒、激動、釋放至冷靜接受後開始完成被交付的任務		初終後至喪期： 哭泣、懷疑（靈魂是否有得到安頓）
臨終者之狀態	意識清醒者： 告知自己需求並讓家人參與了解個人意願	臨終階段： 意識不清、大口喘氣、顫抖、抽蓄等身體反應出現		
服務項目	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與家屬建立關係 2. 諮詢喪葬事宜，並達成共識 3. 教導如何取得死亡證明 4. 預先討論後續遺體存放地點、宗教儀式...等 5. 建議與臨終者排解遺憾 	臨終（返家等待斷氣）至初終階段 <ol style="list-style-type: none"> 1. 給予家屬情緒上的支持 2. 告知死亡前可能產生的反應，使家屬不被反應所驚嚇 3. 協助進行四道（道謝、道歉、道愛、道別），不給予臨終者過於激烈的肢體接觸 4. 交付任務給家屬（協助準備後續所需物品，如：照片、腳尾飯、衣服、死亡證明等） 5. 準備臨終、初終儀式（搭水床、拵廳、遮神等） 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 告知治喪期間注意事項 2. 協助安排後續法事、告別式進行

資料來源：研究者根據田野調查紀錄自行彙整

第五章 研究訪談結果與討論

本章節在於主要說明本研究蒐集的資料經歸納分析後所呈現三項主題，分別為禮儀人員個人過去經歷、對臨終關懷實務知識之認知、禮儀人員於臨終關懷之專業態度。

個人經歷中包含從事殯葬業之因素（個人生死議題、專業使命）及禮儀人員所需具備之能力（同理心的重要、建立關係、全盤掌控、專業學習），兩項次主題以及意義單元。對臨終關懷實務知識之了解包含介入時間與專業知識（臨終關懷的開始：病危通知、臨終關懷實務知識、禮儀層面實務知識）、臨終者個人因素（對身後事的預先規劃），兩項次主題以及意義單元。禮儀人員於臨終關懷之專業態度包含禮儀人員、臨終者、家屬三方的互動（對臨終者：臨終徵象與知覺、對家屬-生死的教育、禮儀人員的溝通技巧）、禮儀人員臨終關懷之困境（死亡教育的匱乏、實務與理論的差異、進入場域的困難），兩項次主題以及意義單元。本研究為更了解實務上臨終關懷之可行性，將分析後資料加入田野調查之結果，使研究結果增加豐富度，茲將其分述如下。

第一節 禮儀人員個人過去經歷

一、從事殯葬業之因素

大多數禮儀人員在入行期間，透過臨床實務磨練進而累積經驗，而其於服務過程中獲得認同與支持，使個人對於殯葬業產生興趣，進而培養出專業信心，使禮儀人員能夠持續投入殯葬產業，甚至在面對自我死亡議題時，走出個人獨特色彩的服務，茲將其因素說明如下：

(一) 個人生命經歷

受訪三位禮儀人員經驗豐富且皆有十五年以上之實務經驗，而對於開始接觸殯葬業，兩位是經由親友開始進行接觸，並受過禮儀公司或喪禮服務技術課程之訓練，另一位則是工作因緣際會之下開始從事，並在工作之餘向禮儀同仁學習，增強自我能力。

因為夫家從事殯葬相關行業，嫁雞隨雞 嫁狗隨狗，懵懵懂懂就進了這一個行業，算是老天安排的啦！進來之後一邊學一邊做，再加上自己去學校進修，考取證照乙丙級，104 年拿到內政部第一屆全國禮儀師執照，愈來愈有興趣，想了解更多有關殯葬這部分的工作跟內容，就走到今天了！（A1-002）

我以前是從事飲料業，然後剛好公關公司承辦了清明法會，阿需要，阿因為他找不到有人要去墓園賣飲料，就騙我進去賣，就騙我上去說，有公園要辦園遊會，需要有賣飲料的上去。我是協助賣生前契約的，所以會去保險經紀公司上課，然後接體時帶著保險從業人員跟我們公司的禮儀人員，做一個交換的溝通，……，所以我們跟禮儀師的感情很好，好到就是他們很忙「00 你能不能自己先去接體」，我說「ok」，所以我又沒有人教，又學會了如何去醫院接遺體，學會如何在當下怎麼去跟家屬，在醫院緊急狀況如何跟家屬溝通協調。（B1-0019、B1-0020）

我軍校畢業後剛好遇到精實案，……，那時候我在外島，那剛好有阿兵哥自殺，就有協助處理到，那是我第一次的經驗，那協助處理到之後，回來就有跟鄰居長輩聊到這個事情，他就講說「那你休假回來」，他說他在龍巖，那是很早期的龍巖，那時候才 88 年左右，我說「好啊」，那我就去了嘛。後來進龍巖之後你還是得接案子嘛，雖然我接案的時候，是已經在當兵的時候，大致上都已經知道了，只是沒有那麼完整，後來進龍巖後，就是系統性的學習之後，那時同時是禮儀師兼湯灌負責人，一直到 97 年離開龍巖。（C1-0006、C1-0011）

從業的期間內也面臨著個人的生死議題，雖然自己是從事禮儀行業，但面對摯親往生時，對於死亡的無助感仍深刻的印在心中；有的禮儀人員會從中覺察自我調適力，也有禮儀人員從中反思個人的服務態度，並將其轉化為服務客戶的動力。

那個時候自己已經是業者了，因為爸爸是中風突然走的所以當時自己也是非常
的悲痛萬分完全沒有心理準備，……在處理爸爸的後事過程當中發覺越是親密的人
越難溝通因為我不曉得要站在家屬的立場還是業者的立場所以過程當中常常有很
多的爭執與兄弟姐妹都會有不一樣的意見，……，處理爸爸的後事圓滿之後我整整
有半年的時間走不出來，……，想到了當初爸爸的大體回到家的那一刻，不由自主
都會悲從中來，這對本身是從事殯葬業者的我來說，是一個非常難忘及深刻的經驗
回顧，經過這次的經驗也讓我體驗到同理心的對待家屬是著麼重要的一件事。(A1-
0016)

那其實雖然我們是禮儀的，但是面對自己的摯親，還是會慌了手腳，我那天是
在殯儀館回來，然後呢，忽然通知我爸走了，……，只是差別是，入殮的時候，一
般家屬會不敢接近阿，那只有我站在旁邊看，還在旁邊協助，……，然後我在大殮
蓋棺，大家都是要迴避嘛，要跪拜，我們就是只有我，跪在前面，就是跪在棺木邊，
沒有所謂的迴避，這樣子而已，就是在過程當中，你的恢復能力變比較強，比你的
兄弟姊妹強一些啦，但是當下你聽到你還是會手忙腳亂的，也是會亂了套。(B1-0024)

因為我自己是喪葬人員，我在還沒入行的時候，我爸過世，那個痛不知道怎麼
去講，只知道很難受，難受是什麼？，……但是我不知道怎麼去講那種感覺，就覺
得我失去一個很重要的人，但是全程我沒有掉過眼淚喔，因為你也不知道怎麼掉眼
淚，就是覺得很難過而已，就不知道怎麼形容，可是我阿公過世的時候，我哭很慘，
為什麼呢？我在想因為我人生很重要的階段，結婚生子，我阿公都參與了，那他是
突然死的，沒有準備，腦中風，突然就沒有了，可是我父親是肺癌三年，……，那
我爸過世時，我眼淚已經沒有了，只知道很難受，但是不會流眼淚，可是我阿公走
的時候，我很痛苦、哭很兇，然後又不會讓家人看到，就是自己一個人的時候，會
一直哭一直哭，如果說你要我去形容，就是有人拿一個尖的東西一直刺一直刺，很

難受這樣子，因為他不會一直持續，那是一陣的，……，但那個不會持續很久，但後來我們同業的也是聊過，我們大致都雷同，有可能因為我們自己是業者，也可能心裡已經知道來日無多，所以總有一天會碰到，所以要看我們掉眼淚很少，尤其在人前，因為我們當禮儀師，必須要有一個擔嘛，所以要流眼淚，基本上不太可能，但是只有自己一個人的時候，有可能會有情緒上的波瀾。(C1-0087)

失落悲傷的調適亦可以說是人類試圖學習由失落、喪慟和悲傷中生活下來，而努力適應失去自己生命中重要人事物的歷程（李佩怡，2000）。作為一名禮儀人員，面臨死亡事件也需要很大的勇氣，而訪談中的禮儀人員們，都是在接觸後對殯葬服務產生興趣，並將其發揚光大；雖然自己經常在工作中面臨死亡的到來，但在面臨親人的過世時仍面臨著失落與悲傷，而禮儀人員們將喪親的感受轉化成為自己的力量，在服務喪親者時能夠視死如視親。

(二) 專業的使命感

王士峰（2008）認為出禮儀師之使命，乃為慰藉生者及安頓亡者，以達到圓滿。身為一名禮儀人員，使命感成為了服務的動力，也是必須存在的責任，雖然在殯葬服務中，總有相當多的挑戰與疲憊，但卻也讓自己從中培養服務的熱忱，尋找到存在的意義，達到自我肯定，對於禮儀人員而言，最重要的便是協助客戶達至生死兩相安之目標。

所以說在這個都是我實務的一個經驗，但是你在這過程當中，你會覺得幫他解決的心理問題，你會覺得內心事充滿快樂的使命感，這也沒有賺到錢，因為後續服務怎麼又有錢賺，但是你的內心是快樂的，我可以的就是避免一個家庭的破裂。…從事這一行的，應該沒有幾個可以說得出，是用使命來做的，因為他們都是用工作來做，當你是用工作來做的時候，你就會有倦怠感，當你用使命做的時候，不管你的生理機能如此的疲倦不勘，你還是能夠能夠起來。因為我們常常被說，你不要認

為你是被誰找來的，你就順他，我說「……，我絕對不偏誰，我是用我的專業來說來做，…，因為這是我的使命」，永遠記住一句話，「我對往生者亂搞，報應是在我身上，不是在你們的身上」。(B1-0044、B1-0045、B1-0046)

我都會去教我的禮儀師，我們會知道別人所看不到的，做到別人所做不到的。
(A1-0053)

那隨著世代的演變，我八十幾年、九十年初的時候，我們用細緻的方式幫大體在洗澡，不要說業者罵我是白癡，連法醫看到都說哪有人像你這樣子洗的阿，……，大家都笑我，對，可是現在有沒有人會笑我如果跟業界的人談到，胡○○，大家都知道，以前做 SPA 的，老一輩的就會說，那個白癡，哈哈，以前都是這樣，那我跟大家說，我要轉型做生前契約的時候，一樣阿，大家都說生前契約不能做，怎麼樣的，可是因為政府、法令的趨勢，你就會看到未來殯葬的趨勢。(C1-0023)

黃芝勤、徐福全(2007)研究指出，殯葬禮儀人員認為能發揮自身的專業來服務需要的人可以增加這項職業的認同感。禮儀人員的工作，不僅僅是制式化的接體、儀式進行、規劃流程等，而是走入人心的服務，做的要細心、細緻，並以尊重的心態服務亡者，讓家屬也能夠安心與認同，訪談者皆期盼自己能夠讓殯葬業成為以人為本的服務，將其視為一種理想達成的使命。

二、禮儀人員需具備之能力

除了對於工作的使命感之外，禮儀人員也需具備能力來協助服務對象，透過專業的服務態度，釐清其所表達的真正需求，並喪禮準備的過程中，協助安排每一個細節，使服務對象得以認同禮儀人員。

(一) 同理心的重要

Bellet & Maloney (1991) 指出同理心，是一種將自己放在另一個人的位置上的能力，並能夠理解或感受他人正在所經歷的事物。當禮儀人員在面臨臨終階段的家屬及臨終者時，須了解他們的需求，此時同理成為了一項相當重要的能力，服務對象需要禮儀人員專心傾聽了解其所表達的意思，並給予其心理上的支持，協助彼此的溝通，使服務對象皆能安心。

…我的原則是，看到只要有人在，我就走，啊我的，譬如說我先到，阿後來又有人到，阿讓家屬決定，如果會有這樣子的，其實那個很痛苦ㄟ，我家死人了，我已經很痛苦了，阿你還來這裡搶生意，那種心是真的很痛ㄟ，所以我能夠感受家屬的那種心，我都會選擇自動退讓，你給他們做沒關係，你們有人處理就好了，啊我遇過家屬就是堅持，不要！我就是要給你做，你等我，我去跟他們講，他就去協調之後，讓我們繼續留下來的，可是我很不喜歡這種感覺，因為對往生者也好，對家屬也好，這些都是二次傷害，而且非常嚴重。(A1-0037)

很多家屬會常跟我講，「○先生不好意思，我家裡那麼鬧，那你看到我們家裡不光彩的一面，我們也會告訴他，不要這樣，家家有本難念的經，我家也好不到哪裡去，所以說還好啦，我不會放在心上」，但是當你這樣子講出來，家屬是很安慰的，他是很安慰的，「原來你們也是阿」，我說「對」，所以我不會放在心上，將心比心啦，同理心，家屬會很感激，他會覺得他得到的是支持。(B1-0027)

同理心所具的意義相當重要，它是禮儀人員與服務者建立良好關係的必要條件，藉此能力了解服務者內心真實需求、感受與困境的有效方式，同時也能給予其支持，增強彼此的信任關係以助喪禮服務的進行。

(二) 建立關係

殯葬多為被動式的服務，通常由家屬聯繫禮儀公司，再由禮儀人員前往現場進行服務。面對第一次見面的家屬，禮儀人員需快速建立一個有效的工作關係，讓服務對象清楚了解禮儀人員的工作角色，以及這是個有能力可以協助並理解他們的對象，進而建立一段信賴關係，幫助後續工作的進行。喪葬儀式過程中與喪家建立信任關係，充分運用溝通技巧，如專注、傾聽、重述語意、澄清含糊內容、確認喪家所傳遞的需求及訊息，並能提供訊息情報，讓喪家參考並做決定（黃慧玲，2006）。

要重新再跟他建立一個關係，因為老大又不嘛，他去辦出院手續嘛，阿就老二老三在，那就是確定說我的立場，然後我們來做怎麼樣的服務，然後接著就是把一些早上有跟大哥講的一個東西，就全部都講一遍，讓他們也能知道，讓他們也能安心。(A1-0073)

有，有的會很冷靜，就是等著我全權處理，也有很慌張的，阿現在要幹嘛，要做什麼？很慌，啊有談過的就是說，聽他的，但是相對的，我們遇到的時候，就是永遠我們的理解就是說，我永遠不動如山，因為不動如山會讓家屬感覺安定，就是說，遇到時就跟他說「不要急，不要急，慢慢來，聽我說，你一直急，不聽我講，你就繼續急好了，你什麼事都沒得做，阿你要不要靜下來」，那我就開始跟他說要做什麼，等等醫院那邊要幹嘛，到病房後要幹嘛，等於就是你要做緊急臨終關懷。(B1-0049)

所以不能把情緒投進去，要保持平靜阿，一開始就，「你好，我是誰誰誰」，我們禮儀師遞名片，家屬就會跟你講，喔我媽媽他現在怎麼樣，他在加護病房，還是在ICU，還是他得什麼病，他會告訴你，阿問你說後續怎麼處理，那我們怎麼樣？契約書拿出來嘛，一條一條跟他講嘛，這時候你適合跟他講，你節哀嗎？(C1-0026)

禮儀人員建立關係的要點，須向對方先自我介紹，並給予專業的穩定態度，協助安定服務對象的情緒，而服務期間不僅僅需要與主要關係人建立關係，服務中所接觸的對象也需建立，從中給予他們協助，並作為家屬之間的橋樑，克服所遇到的問題。

(三) 全盤掌控

Hyland& Morse (1995) 提出禮儀師的角色已逐漸轉變為編排者，他們安排或控制各種元素以達到讓喪禮釋放情緒的效果；儘管與喪葬者之間沒有親密關係，禮儀師可以通過組織一場「好葬禮」，為家庭提供了真正的安慰，使他們的家人可以渡過這個最悲傷的儀式。在一場喪禮中，禮儀人員扮演相當多的角色，但其最重要的角色，就如同一名電影導演，掌控著喪禮的準備階段，每一位成員的狀態，到最後作品的產生。

其實這個有卡到一個人生的道理，素養你知道嗎？你如果講的 ok 的話，是對他們很大的幫助，可是這個禮儀師這種素養不是很好，你一直糾結在整個喪禮過程，或這金錢上的衡量，那其實是不好的，那對往生，即將往生的人是不好的，所以其實禮儀師他定義在哪裡，阿就出錢的叫土公仔，你就是服務死人的，傳統的想法就是這樣子，禮儀社禮儀師就是做這個，可是你如果訂一個比較，像我們有念過書的，有讀過生死學的，你才會知道裡禮儀師的定義在哪裡，他是協助，像你講得這個部分是很好，他可以承接從臨終到悲傷到往生這整個過程，這是一個連串，我覺得他這個是一個，很像一個鍊子，鍊再一起，是只有禮儀師有這個角色，可以把它鍊起來，可是禮儀師就是本身專業知識跟那種素養就是要夠，還有本身的那種學識啦，我會覺得，因為禮儀師很多種，有的檳榔咬著咬著，那也是禮儀師。(A1-0046)

那這就是一個專業的累積，那你是一個專業的人，你要可以，你可以要掌控任一切，這個家屬將這個案件交給你，你有沒有全盤有辦法去掌控每一個家屬的身心狀況，溝通技巧，還有在什麼樣的時間點，給予什麼樣的協助，整個從頭到尾從不

信任，這是很正常的，到最後說，不要說百分之百，你有沒有讓七八成以上的家屬來認同你，或者是達到 100%的認同你。(B1-003)

那很多殯葬的弟弟妹妹，他們走專業殯葬能力，是他們去受襄儀訓練、禮生、司儀或是接體，他其他不做，只做專業的那一塊，他要證照幹嘛？懂我意思嘛，因為他專長分類嘛，又不用去殯儀館登記，又不用接案，或是賣百貨的，所以他侷限在禮儀師，那又好像通材，就是一個導演，安排整個流程，所以這個人他考與不考，那是看他。(C1-0062)

許鶴齡（2010）認為禮儀人員作為喪禮顧問的助人角色，以其對喪葬儀式的熟稔操作與深層理解，在與往生者家屬的接觸過程中，可以藉由喪葬儀式所蘊涵的撫慰功能，以及整個喪葬的相關籌劃，對受創家屬的心理輔導與療癒略盡綿薄之力。辦理喪禮期間，有許多的事情需要協調、整合以及聯繫，就如同在拍攝一部電影，讓作品最終能夠完美呈現在每一位家屬的面前，而禮儀人員就如同其中的導演，與家屬或臨終者溝通，了解他們的需求並進行安排，循序漸進地完成一場完美的告別式，也讓家屬的情緒在這期間中，得以獲得釋放。

(四) 專業學習

殯葬的歷史相當長遠，許多的古禮也存在於殯葬的文化當中，但隨著時代的變遷，繁雜的禮俗也被簡化許多，但身為一名禮儀人員，除了從公司或學校...等方面進行學習外，也需要多方了解不同地區殯葬的文化，得以增強個人的殯葬專業度。

因為我也看到未來的趨勢，殯葬產業一直在改變阿，那你一直執著在傳統，你在固也就只是顧這一個村莊，那這個村子若一整年都沒有人 over，那你是不是沒生意了對不對，那所以我們要往外走，往外走你必須要充實自己的知識，你要有專

業的技能及知識，你才不會被人家問倒阿，你不能被問倒阿，我的想法就是說，我不懂我就去問，阿人家問我，我還是不懂，我就換去問別人，把問題找來給他，我的想法就是這個樣子，會很執著追究那個答案的出來，然後再來就是說，我自己身為老闆，我怎麼可以不懂，我不能被這些工刁倒，你想外調工嘛，他來要做不做，不做不想做，那如果突然一個要入殮時間不構，還要放鳥，你是要怎麼辦？這都要自己下去做，穿衣我都是從最基礎自己做上來，剛開始很怕啦。(A1-0012)

剛開始我們是請外調工，因為我們不會，然後看他們做，阿就去學，然後又去上課，上課就把理論運用到實務上，然後就整個非常的協調，真的很好，所以有理論又有實務，才會是最棒的學習。(A1-0013)

…你身為一個禮儀從業人員，你不能被公司綁架住，你自己要，你自己所學的專業知識夠不夠，那這些專業知識呢，不只是來自書本，還有你跟傳統業者，你的互動好不好。(B1-0015)

…同業阿，他們傳統的業者，他們做傳統禮儀那些，很多的面向，當你有不懂去請教他們的時候，他們會告訴你正規的科文怎麼做，這是一個很重要的經驗值，然後因為你畢竟有些會遇到的家屬是很傳統的，他就是要照那套，你可以跟他說，我沒有嗎？(B1-0016)

除了一開始從業務接觸，然後到技能專長，技能專長又分遺體專長跟禮儀專長，之後就去教育訓練。(C1-0015)

與業者之間進行交流，不僅可以促進同業之間的關係，更可以透過交流殯葬專業知識，提升自我的專業能力。

第二節 對臨終關懷實務之認知

洪新美（2017）認為禮儀師的角色功能在喪親初期階段最為重要，儘管遺族之情緒木然，但仍能藉由喪禮諮詢下之接觸給予溫暖及安慰。禮儀人員在進入臨終場域的過程中，除了本身對於禮儀方面的實務知識外，也需要了解臨終相關的專業知識。

一、介入時間與專業知識

對於臨終關懷準備的時機，並無一個特定的時間點，而是需要由家屬或臨終者本人通知才會開始服務，而禮儀人員除了說明禮儀流程外，也須了解臨終關懷與禮儀的實務知識，才能為服務者提供專業的建議與執行。

(一) 臨終關懷的開始

以病人而言，在接獲自我生命將走向不可逆的消息時，便是臨終關懷的開端。除了臨終者本人之外，其家屬亦會預先提早準備。

案主因意外事故陷入昏迷，由於復原狀態不佳，家屬決議放棄急救，使其自然離開，案姊開始為案主的後事做籌備，案姊主動聯絡殯葬業者，並與其討論後續的相關事宜（田野調查-案例一）

案父主動聯繫禮儀公司，表明案主今日被送至安寧病房，擔憂其狀況不佳，想先為兒子打理後事，以免時候到來會慌亂而無法好好處理。（田野調查-案例四）

就幾乎一般啦，一般來講齣，大概都是醫生通知後，醫生說「請準備」。他們才會認真的討論，還有一種的話就是說，他們知道狀況了，跟我熟的就會是先打電話先跟我說「我媽不行了喔，我先跟你講一下，你先不要過來，等到醫生宣布了，我在安排時間跟我的家人，來讓你們認識」這樣子，那如果沒有的話，大概都是醫生宣布，說「ㄟ~你們要準備了」，大家才會開始會問（B1-0092、B1-0093）

那個通常是家屬打來，「00 你來我們這邊一趟」，我們也根本不知道什麼事阿，電話裡也不會明講，一去之後他就會說我媽媽誰... 或是誰誰誰，甚至什麼樣子，那我想先準備一下... (C1-0065)

王士峰 (2007) 表示可以從潛在客戶開始，與生者接觸，預立遺囑，並能與醫護單位合作，進行臨終關懷，讓潛在客戶預先進行死亡規劃，確保將來死亡之尊嚴，這是未來殯葬產業的發展趨勢。除了臨終者外，也有許多人在平時便會開始為自己做準備，與業者簽訂生前契約，並告知清楚個人的意願，以保障自己的權益。

第一個案例楊小姐，楊小姐本身從事保險業年齡約 40 幾歲很年輕健康，因為看到本公司服務他的一位朋友媽媽的往生過程覺得我們公司的服務與品質相當的滿意，所以在喪禮結束後請家屬轉介來到我們公司預先跟我簽訂生前合約，...，在整個服務的過程當中，他本人由一開始陪同到最後階段，全部的過程他看在眼裡因為他之前也有親人過往的經驗，他看到我們公司有別一般傳統的禮儀社的做法，還有我們公司對使用物品的高優質及高品質讓他覺得我們公司是值得他托付未來他的人生最後一段路的一個對象，所以當儀式結束之後他便來到公司，於我詳談將來她對自己的身後事的一切事項，我也給予詳細的說明整個用品物資喪禮流程及告別式的規劃，宗教儀式的決定，還有喪葬部分的費用明細詳盡解說，對於他這種事先規劃的動作真的與他的保險行業很相符合，他本人也不忌諱談到死亡這個區塊，而且他的身體非常的健康又年輕，能夠為未來發生的事情及早做準備，此舉讓我深受敬佩與感動，可以對自己的人生如此的豁達，真的很不容易。(A1-0017)

不論是健康的人又或者面臨生命末期的人，皆對於死亡準備有所需求。對於介入臨終關懷的時機點，目前雖多是被動式的服務，但在國外已有將臨終關懷概念納入殯葬服務之一的觀點，如日本近年來盛行的「終活」，便是預先安排自己的生前、身後事，讓

自己最後一刻不後悔，也能讓親友不再掛心處理喪葬事宜，安心迎向人生的最後一程，研究者將尋求協助者及禮儀人員實際介入場域時機畫為時間表，如下圖 4、圖 5。

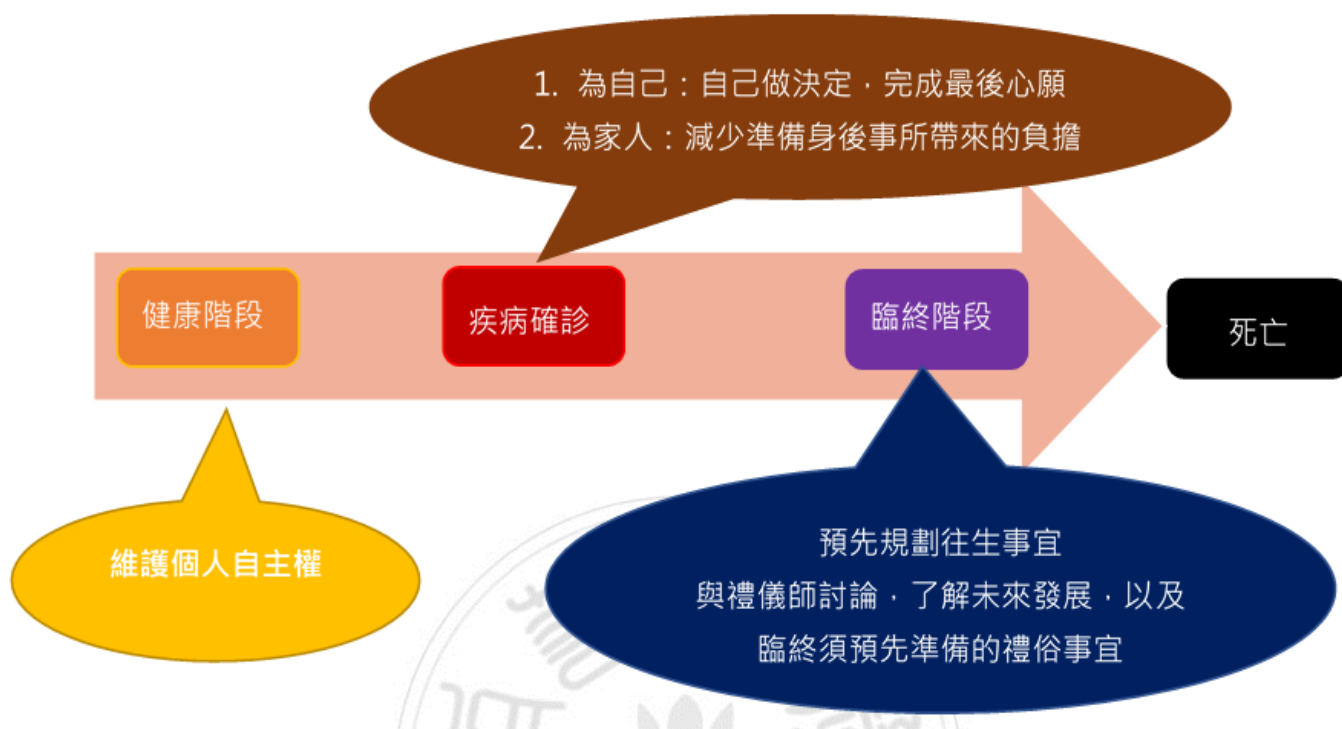


圖 4 主動尋求禮儀人員協助者

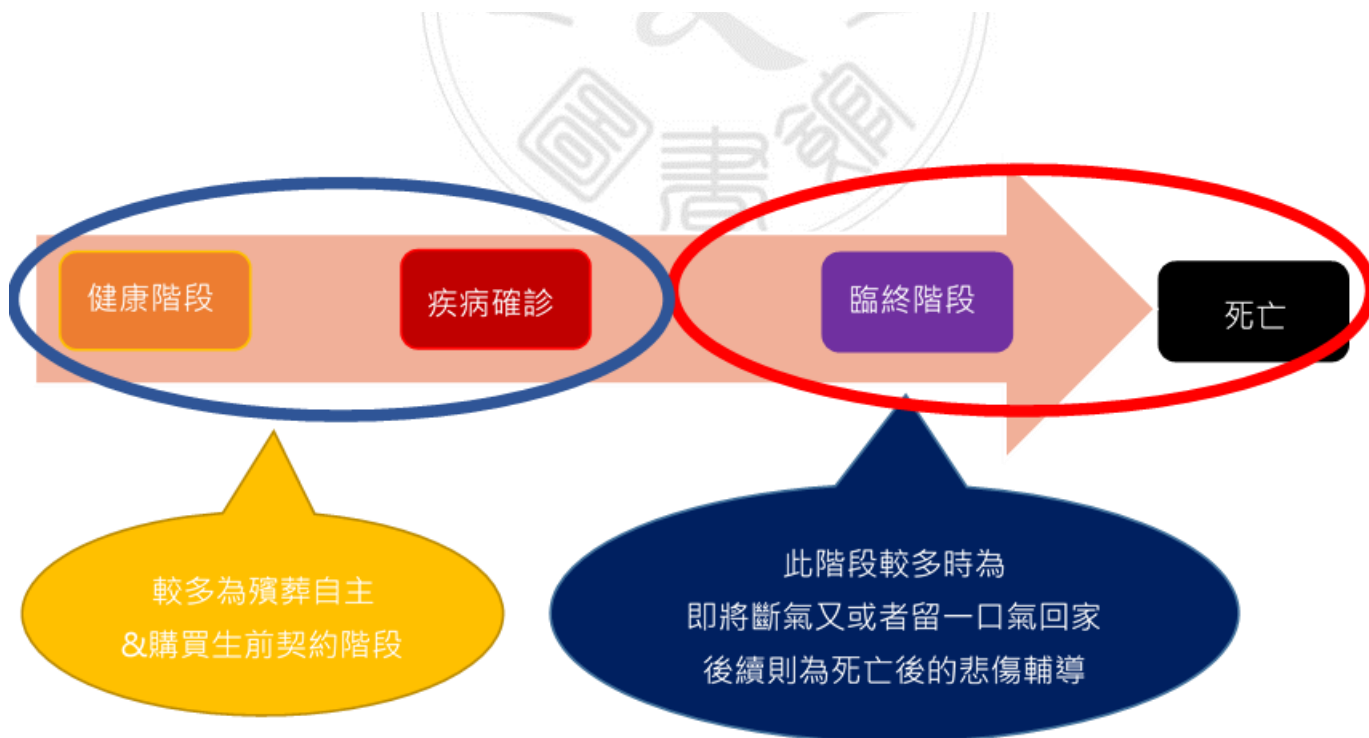


圖 5 禮儀人員實際介入場域時段

(二) 臨終關懷實務知識

陳慶餘（2007）指出「死亡恐懼」是當個人想到死後會發生的場景、瀕臨死亡的過程，或生命結束時，所產生的害怕、恐懼或焦慮的感覺。當禮儀人員在面對臨終者及家屬時，需對於臨終關懷技巧與實務有一定程度的了解，同理其對於死亡恐懼所產生的情緒，給予具體的臨終狀態相關知識，如瀕死前的狀態、預先準備的物品、與臨終者進行告別等。

你必須懂得臨終關懷，你必須懂得那個癌末的一些症狀，你必須懂得初喪時候的那種，大體的狀況，家屬的心，你才能去做這個區塊，我也是自己，因為我有做安寧，我有做禮儀，我是自己去摸索，一套屬於我自己的那種東西出來做，你要怎麼不讓家屬排斥，不讓往生者覺得害怕，不讓後來殯葬的東西能夠進去，能讓她一路接手過來，這個不容易，而且不是每個個案都能成功，我對你可能可以，對其他人可能就不行，只是就是你這部分可以處理得很好，效果看到的程度都不一樣。(A1-0086)

表示案主已經從醫院返家等待臨終，禮儀人員隨即前往現場，一開始現場的案長子（情緒激動）顯得較於慌亂，擔心案主喘氣時是相當的不舒服，而禮儀人員先行說明臨終狀態下案主可能會有的正常反應……等待其他家屬們回來的時間，禮儀人員先請其餘家屬陪伴於案主身旁，若有想告知案主的話，都可以和案主表達，而禮儀人員則先行準備初終相關物品，以備不時之需；案女們回家時，他們顯得相當焦慮，面對案主即將離世的事實，情緒難以控制（跪地哭泣），禮儀人員也再次與其說明案主的臨終正常現象與相關事宜，使家屬們（互相擁抱、點頭聽禮儀人員說明）都不再因案主的身體反應而感到焦慮與害怕。（田野調查-案例三）

(三) 禮儀層面實務知識

在臨終關懷服務的期間，部分臨終者期待了解個人所選擇的儀式及葬禮，而身為一名禮儀師，對於禮儀知識的素養有一定的要求，喪禮的每一個儀式與環節，都有其存在的意義，不應只是會執行而不了解其涵義；此外，應於洽談期間給予各項所需的諮詢服務，如過世後經濟方面的補助、死亡證明書的辦理等。

案例二是一位黃媽媽年紀約 60 幾歲，帶著他的孩子一起過來做見證，並且交代清楚將來他走之後要他的孩子於我聯絡，她本身罹患癌症，未到末期，也是透過朋友介紹，她想了解的部份，是著重於費用部份，因為家中經濟狀況並不是很好，孩子雖都已成年，也不想讓孩子造成負擔，所以在費用的部分希望盡量的精簡就好，葬法選擇樹葬，所以想知道更多有關樹葬的資訊與流程做法。(A1-0017)

生前提供各項的服務是很重要的，再來呢，大家會針對殯葬的費用傷腦筋，那我們所能提供的就是說，有，他身上有哪些的社會補助，你要協助家屬，怎麼樣可以申請，國民年金、勞保可以申請，申請的條件是什麼。(B1-0039)

就是他先跟我表達他的想法，我在跟他做解釋，那第一件的話就是，電話、圖片解釋，你這怎麼做那怎麼做，說得很細，談完百般了解之後，ok 沒有問題，他完全懂了，我跟他說，傳統禮俗是這樣，現在的做法是這樣，那你可以折衷，……，他會想到的就是說，那我如果選擇不要這樣會不會影響到運不好這件事，啊我就說不會啊，我們的責任就是勇於挑戰，挑戰人家想不到、做不到的事情，所以個性化我都能創造出來，沒有我做不到的是。(B1-0035)

接獲通知後，禮儀師便前往案父住宅，與其說明後續出院辦理死亡證明書、治喪地點選擇、遺體處理等後續相關服務，並與案父達成共識。(田野調查-案例四)

另外，郭慧娟（2014）指出禮儀師也應該告知家屬如何進行或參與遺體護理，甚至不同的死亡場所，處理後事的方式不盡相同，都應一一告知家屬，同時並提供專業協助家屬。而親人身故，除了喪禮待辦之外，還有許多行政事務工作也須在一定時間內，向政府機關或相關單位申請辦理。禮儀人員亦應清楚告知家屬們，這些行政事務有許多是家屬應主動申辦的，政府機關或相關單位不會主動告知，逾期可能受罰。

二、臨終者個人需求

（一）對身後事的預先規劃

臨終者於生命末期的時間難以捉摸，對於部分人而言，在尚有體力時，事先將自己的身後事交代清楚，親身了解往生後的每一個步驟與流程，才能安心的善終。

案主長年臥床，多年前便已向禮儀公司簽署生前合約，對於自身未來的喪葬處理表示以簡單即可，而同住的案子、案妻也對於案主的意願表示尊重。（田野調查-案例一）

然後第二個是女性，…，他打電話給我說，「我已經癌症三期了，……，就是可以預立遺囑，後事可以自己來決定，而不要給我的子女來做決定，啊他就跟我說，邱先生你，我要寫那個遺囑，但我要怎麼寫啊？」，我就說「好，我幫你用」，……，因為我去保險公司上課，就是幫保險公司上預立遺囑，要怎麼寫，還有一些條款的錢、服務內容，讓他看一下想怎麼做，那都寫好了，我就告訴他，你簽名，在去對照他的做修改，他簽名，我就跟他說他要兩個見證人，他就叫他先生跟女兒來簽名，他先生留一份，他留一份，我也留一份，結果呢，往生者到癌末時，他是認不出人的，所以那一份放在哪不知道，……，還好我還有一份，所以我就拿出來，跟他說當初交代的，要做哪些，然後他先生女兒看了一下，就是說沒問題，照當初我們簽的；那預立遺囑有一個好處就是說，依照亡者生前交代在執行的時

候，那麼他的姑姑阿，就是會質疑他的姪子跟姪女說「你為什麼要用這種方式對待你媽媽？」，然後他們說「這是媽媽自己要求的」，然後姑姑又說「媽媽什麼時候要求的？」，他們說「媽媽請邱先生寫遺囑說的」，然後我就，因為我們都很熟，我說「對阿，遺囑在這」，他姑姑連看都不看就說「喔！邱先生，是我嫂嫂交代的這樣就好啦」。(B1-0032)

那只要是事前交代的，整個過程當中都很圓滿，都很棒，呈現出來的味道都是超出家屬的預期。(B1-0033)

對，所以是說最好是在還沒有走之前，就能夠先去協商，先溝通好，包括讓往生者自己本身知道，我覺得真的要公開透明化啦…所以我希望我的後事怎麼辦，我覺得本身，病人本身他可以去參與的，只要他的想法夠 OPEN，真的 (A1-0039)

我曾經也有遇過，我們的契約書上面也有表格嘛，然後我有一個他就自己寫啊，西裝要藍色的，他連九朵蓮花自己都摺好了，什麼都是自己用好的阿，他的水被要哪一件，然後我去接體的時候，家裡面一包一包一包，那都是他自己摺的阿。(C1-0065)

我下禮拜要去幫一個阿嬤，這個阿嬤的先生，我們很久沒見了，大概 10 年沒見了，他就突然打給我太太，說「下周清明左右，如果你不忙的時候，來我家一趟」，叫我帶生前契約過去，那一聽就知道啦，沒事叫你帶生前契約過去要幹嘛？那個阿嬤他自己要準備，對，這個其實已經很普遍了，這些老人家自己也知道，但是交代小孩反而不靠普，你懂我意思嘛。(C1-0070)

預先規劃也能減少家人間的爭執，彼此都以臨終者的決議為重。郭慧娟（2016）提及預先規劃的好處，可使自我生命圓滿、家人可以照預囑辦理後事，減少爭執、衝突、慌亂情緒，且能因遵照臨終者的決議而執行，感到安心及無遺憾，身後事規劃完善，有助於家族情感凝聚。

第三節 禮儀人員於臨終關懷之專業態度

無論我們如何努力想壓抑或克制對死亡的察覺，對於死亡的焦慮仍顯現於許多徵狀上，如：擔憂、沮喪、壓力及衝突（Wong and Tomer，2011）。臨終時刻的到來，總是能將人們的情緒引發至最高點，而禮儀人員在這一刻應展現專業的態度，協助家屬面對死亡，給予其支持及穩定情緒，以及讓臨終者能夠圓滿的離開。

一、禮儀人員、臨終者、家屬三方的互動

曾煥堂（2017）指出殯葬的生命教育應該推到臨終階段，喪親家屬與病患臨終者的對應情境上，這是屬於人性的基本教育，臨終者在彌留時，身體、心理、靈性與社會等面向是需要生者們的照護，這種照護應是殯葬生命教育最為重要的一環。

（一）對臨終者：臨終徵象與知覺

臨終徵象是指將到達死亡的生命過程，對大部分人而言，死亡是漸進的，這段時間有長有短，瀕死症狀是指這段時間所發生之症狀。生命何時終了？是無人能明確給予答案的，但就在迫近死亡的那一刻清楚知道自己將死的這群人，似乎會透露一些訊息給身邊的人知道他們就要走了，這樣訊息被稱為『臨死覺知』（許禮安，2018）。當臨終者開始產生臨終徵象與知覺時，禮儀人員需意識服務即將開始，一同陪伴家屬面對這艱難的時刻，使其與臨終者好好告別。

我曾經遇過一個家屬，就是生前他媽媽還沒走，阿詢問不下 10 次，媽媽都還沒走，然後最後，最後一次來，我們就有提到，你要不要跟媽媽說謝謝，跟媽媽說我愛你，後來沒多久媽媽就走了，一直到整個喪事辦完後，那個李先生，我到現在

還記得，他叫李 00，他是一個退休老師，他已經 5、60 歲了，他媽媽八十幾歲，他後來跟我說 00 我很感謝你，讓我在他往生之前跟他說一句我愛你，就因為我說了我愛你、謝謝你，所以他媽媽才會放下才會走，他很感謝我教她做這件事情，所以我印象一直很好，我覺得我只是簡單的一句話，改變他跟他媽媽的關係，不曉得他們什麼恩怨啦，可是就這樣化解了一個母子的一個仇恨，還是什麼之類的。(A1-0052)

其實家屬的臨終關懷阿，就是因為病人在臨終前會有一些比較極端的狀況，那你要怎麼去陪伴家屬去釋懷，譬如說在一個臨終關懷實務裡面，有一個很重要的歷程，就是所謂的病人臨終前的一些症狀，那你要在臨終關懷的時候，他一定會問「醫生沒有說他什麼時候一定會走」，我們一定要跟他說「我是醫生我也不敢跟你說什麼時候會走，他只能跟你說大約，因為走不走不是醫生決定的，也不是我決定的」，那用什麼判斷，我們就是用以前前人看到的實務做判斷，譬如說臨終前的人會有所謂的，說他看到已經過世的親人來找他，對不對時常會聽到嘛，有可能，再來就是突然病人說想要起身，突然想要起身穿鞋子，踩地板，這個在傳統習俗叫辭土，他想要起來一下，那我也曾經有遇過一個家屬，一個往生者很年輕，那時候他過世時 39 歲，糖尿病末期，他不截肢，所以他確定走向死亡，那是一個很安靜的人，那天早上呢，就突然跟他老婆說「來不及了快快快，來不及了，快幫我洗澡，我要穿新衣服」，然後等到晚上的時候，他哥哥打電話跟我說「邱先生，血壓開始在掉了」，我就說「我現在在桃園南崁街一個老阿嬤，不然我這邊忙完，我趕快回去」，那我在接了就是回去接案了嘛，過程弄弄弄，都用好了，阿怎麼回程，他在台大醫院都沒有再打電話給我，我不知道，然後助理問我怎麼辦，我就說「先到台大醫院再說」，然後去了我就停好車，我就打電話給他大哥，他大哥就說「他就訂在那裏阿，啊我媽媽還在樓上，你先上去找我媽好了，我已經先回家休息了」，我說好，上去之後他媽媽看到我，我就跟他說「剛剛哥哥跟我說血壓已經回復了」，媽媽說「剛剛突然血壓掉下來了」，我到了他血壓也到了，我到病房步道 10 分鐘，他媽媽在走廊上

喔，護士就喊他「沒心跳了，你們趕快進來」，我就打電話給他大哥「弟弟走了」，他大哥就很驚訝，又趕快殺過來，然後他們就跟我講「原來弟弟在等妳過來，知道你在忙不敢吵你」，所以說在這過程的一個陪伴。(B1-0047)

瀕死現象是全身器官喪失功能的過程，唯有耐心的陪伴與溫柔地照顧，才能幫助病人或家屬做好死亡準備而平靜的過世（胡文郁，2009）。禮儀人員雖無法給予專業心理輔導，但卻能透過專業經驗，給予不一樣的支持性服務，使臨終者與家屬都因有禮儀人員的存在而感到安心。

(二) 對家屬的生死教育

對於禮儀人員而言，死亡似乎成了生活的一部分，而對於家屬而言，親友的過世是種相當大的衝擊，尤其經由拔管這類的動作，直接使家屬正視到死亡真正到來了。

你一定要讓家屬自主拔阿，因為這是要結束他親人的生命，要經由他的手，因為這有法律問題，我們沒有辦法去，這個角色沒有辦法去。(A1-0067)

所以說在這過程的一個陪伴，就是說我們要讓傳統習俗的那個，跟家人說，你如何去判斷，他是過程，其實這就是讓家屬可以開始去面對死亡，如何教導面對死亡，當家屬可以面對死亡，完全理解的時候，你在，一般我們都是過世當天，或者一般都是在往生隔天開治喪協調會嘛，一般我們有做臨終關懷的話齣，那個治喪協調會開完齣，我的治喪協調會大概是變成開同樂會，大家是有說有笑，為什麼，大家就是很心滿意足的讓往生者走完最後一程，不用哭哭啼啼的。(B1-0047)

讓他轉移目標嘛，我現在要準備什麼，尤其我們在自宅，我跟你講，還沒走的，準備要走的老人家，送回到家裡面，我光去拔管就已經不知道幾百位了！我都會阿，……，然後跟醫生講，大概幾點幾分，好啦，那我剪刀要剪下去那一剎那，家屬「哇~~」，哭得亂七八糟的，然後我就會交代家屬，把剪刀丟得越遠越好，永遠不要看到那把剪刀，為什麼？因為那是凶器對不對？他真的給你跑很遠喔，就想盡辦法把那剪刀丟掉，那一回來他們也是哭阿，這是家屬正常心態。(C1-0030)

…可是在臨終的那個時候，那是最真實的，為什麼？譬如說在醫院，拔管，回家拔管，那是當下他看著他的親人生命要逝去的時候，阿那個是情緒波動作大的…。(C1-0038)

(三) 禮儀人員的溝通技巧

「溝通」在整個服務過程中相當重要，有效溝通能了解主家的需求，建立信任關係，讓雙方明白自己所揹負的責任及角色，一同參與討論，從而推動規劃流程的過程順利進行，最終實現生死兩安的目標。

對，所以是說最好是在還沒有走之前，就能夠先去協商，先溝通好，包括讓往生者自己本身知道，我覺得真的要公開透明化啦…所以我希望我的後事怎麼辦，我覺得本身，病人本身他可以去參與的，只要他的想法夠 OPEN，真的 (A1-0039)

所以說要有更多的從業人員，他不是只有考試而考試，而是真的要同理心，還有真的是再業界服務，然後把就有的文化找回來，因為其時就有的文化，並不是說傳統的做法不好，也不一定要剷除傳統的作法，但是你了解傳統的作法，就是你溝通技巧的最大利器，因為你遇到的家屬也是會有很傳統的人，如果人家問你你就一

竅不通，他就會仗著你不會，然後跟其他人咬耳朵，但你第一次如果就會，還說的更多，以後他就聽你的，因為他知道你是專業的。(B1-0132)

有效的溝通也需要主動傾聽，從中蒐集與你談話的對象所表達的信息，以及其對於溝通過程的認知。

通常是一個家屬，因為他們會闡述意見嘛，假設我現在手上有 6 個兄弟姊妹，我們在談的時候，不能只針對一個阿，懂我意思嘛，那我們在做簡報的時候也是阿，六個人就發六本，邊看邊講，對不對，我現在講到哪一條，要注意聽阿，看他們有沒有注意聽阿，還要看他們有沒有聽懂阿，可是你針對一個人懂得時候，他要講給五個人聽，中間會斷掉，我們盡可能讓第一代，就是孝男、孝女這一代了解，通常第二代不會管事，要管也不知道怎麼管，因為上面都長輩嘛，所以第一代的這些人要知道我們在幹什麼，下一步程序是什麼，什麼東西多少錢，契約多少錢，額外買的東西多少錢，好，政府規費多少錢？只要攸關於錢的東西，都要講很清楚，避免後面有紛爭。(C1-0095)

臨終關懷服務不僅對家屬與臨終者具有重大意義，對於禮儀人員亦是，在初次進行服務時，禮儀人員的專業態度往往能帶給家屬較多的信任感，期間也給予家屬精神上的支持，讓他知道不會是孤單面對親人的離去，而對於臨終者而言，禮儀師公正的角色則是能夠維持家庭和諧的關鍵，使其放心交代往生事宜，尊嚴的走完這一生。

二、禮儀人員執行臨終關懷之困境

對於禮儀人員而言，執行臨終關懷的過程有許多的困難，如死亡教育的匱乏、學術與實務的差距、場域的規則等，茲將其分述如下：

(一) 死亡教育的匱乏

張淑美（1996）指出死亡學與死亡教育，雖在一九七〇年代引入我國，但因國情文化背景之限制，當初並未打破社會上避諱談死的禁忌。國人忌諱談論死亡，不僅擔心談論會帶來晦氣或厄運，也害怕悲傷情緒反應會讓死者難走（賴念華，2009）。禮儀人員的工作，主要便是安排身後事的進行，但當進入臨終場域時，卻也因文化的因素難以執行臨終關懷。

要說老人家，年輕人的也很多，像你的年紀，我的年紀的，大有人在，看到有喪事的，機車騎到旁邊。（A1-0055）

這是功力不足，如果你剛去的時候，就直接跟他談死，你沒被轟出來，算你還好命，那我們如果換個角度，去的時候先不談死，先關心一下病人的狀況，他是什麼病，他多久了，怎麼樣，但也不是那麼的決然絕望啦，還是有機會的，有機會會復原的；對啦，醫生有說，但是你有沒有想過就是說，假設最壞的打算怎麼辦？（B1-0054）

尉遲淦（2006）發現一般民眾為了避免不孝的指控，一般人寧可等到家人死亡才讓殯葬服務人員進入家中，也不願意讓家人在臨終時就見到了殯葬服務人員。而對於禮儀人員也在臨終服務上感到困擾，擔心觸碰臨終禁忌，而在口語表達及治喪地點都會有所注意。禮儀人員對一般社會大眾而言如同是死神般的存在，部分社會大眾無法接受禮儀人員出現在臨終者面前。

就是有些人他不想去面對自己的病痛的時候，因為自己即將死亡的時候，那時候才是最不能夠接受，看到我們還會很反感，對，就好像我之前有個鄰居阿伯，我去看他，阿走的時候他跟他兒子說，「連他都來看我了，那我是不是沒有用了」，就造成可能負面的影響嘛，真的人會這樣子。(A1-0031)

對，但這社會很難啦，你要找的幾個，人還沒死，你叫禮儀社的來，哈哈，被打就打死了，真的我不騙你，家屬 ok，可是你譬如說剛好舅舅來，阿你是在幹什麼，我妹妹還好好的，你在說這個，那就真的很尷尬。(A1-0054)

(二) 實務與理論的差異

禮儀師的 20 學分訓練中，雖有涵蓋臨終關懷的課程，但在實務執行時，卻難以實現，部分禮儀人員認為臨終關懷屬於心理學層面，應由更專業的對象給予服務，而真正重要的，則是該如何「溝通」。

台灣一直再提倡殯葬 20 學分，其實你只要真的要做臨終關懷，我認為啦，先修個心理學、發展心理學，才夠格，因為心理學、發展心理學還有再來家庭諮商，才是真正的溝通重點，而且要把心理課程納入，但是台灣太過於強調法規，法規齷，我不用背，重點知道就好，不用逐條認識，我要從一大堆條例叫我背嗎？不需要嘛，其實我們禮儀師面對一個家屬，就是家庭諮商，……，我時常說禮儀師怎麼樣才叫禮儀師，你不是只有一個名稱，你不是當司儀就是禮儀師，結果我們的禮儀師執照是再 oox，還叫我做司儀，妳怎麼不考我們去當師父。(B1-0053)

那業者就會講說，你學者就只會在那邊，講那些有的沒的，你做做看，那學者下來真的發現，原來真的做不到，懂了吧，就好像現在的法規，他有時候跟你講嘛，

他的門檻，什麼叫門檻，那叫高樓大廈，你業者根本跨不過去嘛，所以業者就自我放逐、擺爛，那就只能這樣了，反正我們也不行，對不對，那你說殯葬業要進步，可是進步的速度就慢了，好那你針對臨終關懷這塊，你要業者去考心理輔導人員證照嗎？怎麼可能？（C1-0050）

陳繼成（2011）的研究指出雖然《殯葬管理條例》中含有「臨終關懷與悲傷輔導的業務」，但重點並非是「禮儀師」的實際工作中是否需要扮演這樣的角色，而是為了提升「禮儀師」的專業性與重要性。雖然參與者 B、C 認為臨終關懷還是有自我的設限存在，但在田野調查與訪談中卻發現，禮儀人員還是有必要扮演這樣的角色，但非以專業心理輔導的方向執行，而是以禮儀人員的專長與專業來執行臨終關懷。

（三）進入場域的困難

《殯葬管理條例》第 63 條規範「殯葬服務業不得擅自進入醫院招攬業務」，對於禮儀人員而言是進入臨終場域的困難之一，甚至會遭受到醫院職員的不友善態度。

醫生走出來宣布急救無效，請案子節哀準備後事，案子的神情更顯慌張，隨即與牧師進行聯絡，而護理師面對禮儀服務人員的態度顯得較不友善，其表示原先認為服務人員也是家屬，但在案主往生後才發現並非如他所認定，便即刻將禮儀人員請出醫院（田野調查-案例二）

他們有一條規定就是說禁止殯葬業去那邊，進去那邊拉業務，搶屍體，他們對我們殯葬業非常不友善，尤其是我們鄉下地方，然後因為在都市還不會，在民國 75 年那時候，殯葬管理條例有那個，就是醫院可以設置緣殮殯葬的那個設施，所以有很多那種，像大型的萬安、國寶，他們會去標醫院的太平間，那個他們就不會去反

對，很奇怪，阿我們這種的，就是還在病床上，以進去的時候，那個護士，他們都會擋。(A1-0059)

所以說基本上也沒有打擾到人家，所以他也不能阻擋我，所以只有往生室的業者會阻擋，但是現在新北市有說不准阻擋，因為目前來講，新北市的公會比較強勢，我們心北市的工會，板橋這邊的都是那些傳統的，在板橋殯儀館附近的傳統業者，所以說這些二代接手的，就是從小吃這行飯長大的，他們就是不讓大公司進到工會的內層裡，不讓公會掌控，所以說就會要求殯葬處行文，這些醫院的往生業者如果再阻擋我們，新北市就要抗議了，新北市業者很強悍的，以前殯葬管理條例還沒規範的時候，時常在醫院就跟萬安仁本直接開打了。(B1-0121)

可是在臨終的那個時候，你叫禮儀師去關懷，你心理輔導師都做不到了，禮儀師怎麼做得到？……我們只能乾等阿，等到你家屬出來，ICU 我們也進不去嘛，或者是急診室我們也進不去嘛，護士也不會讓我們進去，…在醫院外面乾等，等到家屬電話打來，好了家屬打來之後，總不能跟他講節哀，死的好，不可能嘛，那這個時候他又問你怎麼做？我們就教他先在要開立死亡證明書，要開 15 份，醫院的規費要結，衣服要換，還是一樣，把工作丟給他，我們也不能幫他申請阿，我們又不是直系親屬，怎麼幫他申請？進不了病房，怎麼幫他換衣服，對不對。(C1-0038)

台灣現今的殯葬業面臨轉型，自 2001 年起我國致力於推動生命教育，並將殯葬產業轉型為生命禮儀產業，促使該產業由關懷的立場提升服務品質(黃棟銘、李翰林、單念祖，2018)。雖然國家致力於殯葬業的轉型，但效果仍然有限，在社會大眾的忌諱與擔心利益關係的產生中還是難以在醫療院所進行直接的服務。

表 5 研究結果主題分析表

主題	次主題	意義單元
禮儀人員個人過去經歷	從事殯葬業之因素	1. 個人生命經歷 2. 專業的使命感
	禮儀人員需具備之能力	1. 同理心的重要 2. 建立關係 3. 全盤掌控 4. 專業學習
對臨終關懷實務之認知	介入時間與專業知識	1. 臨終關懷的開始 2. 臨終關懷實務知識 3. 禮儀層面實務知識
	臨終者個人需求	1. 對身後事的預先規劃
禮儀人員於臨終關懷之專業態度	禮儀人員、臨終者、家屬三方的互動	1. 對臨終者：臨終徵象與知覺 2. 對家屬：生死的教育 3. 禮儀人員的溝通技巧
	禮儀人員執行臨終關懷之困境	1. 死亡教育的匱乏 2. 實務與理論的差異 3. 進入場域的困難

資料來源：研究者自行彙整

第六章 結論與建議

本研究之目的主要在探究殯葬業提供臨終關懷服務之探究，以供禮儀人員及學術單位參考臨終關懷之教學及參考。

本章共分為兩節，第一節為研究結論；第二節為研究建議，茲將其分述如下：

第一節 研究結論

一、禮儀人員可執行的臨終關懷

根據上述，臨終關懷的執行對於殯葬業的禮儀人員而言存在著許多困難，但其實質上仍可以進行，尤其在臨終至初終階段，家屬處於慌亂的情緒下，給予其任務，使他暫時性的脫離，而後在給予情緒上的安撫，而對於尚未參與臨終後事討論安排的家屬，可進行緊急臨終關懷，讓他們在最短的時間內，能夠穩定並進入狀態。

(一) 殯葬的臨終關懷

殯葬的臨終關懷，應保留安寧理念照護臨終者及其家屬的精神，並持續執行至初終階段，從與臨終者接洽開始討論辦理喪葬的方式，至後續臨終、過世至初終的過程，都需要殯葬業的禮儀人員的專業協助。

1. 破冰的開始

禮儀師及殯葬禮儀服務業不只是被動的提供喪葬服務，他們同時也推動社會變遷，甚至引導著社會對於死亡的想像與意義的賦予（阮曉媚，2020）。

所謂的突破呢，就是譬如說，從我剛剛講的，你一開頭的談話，那我們去的時候，有時候不是談死的時候，就會說沒有啦，我們是誰誰的朋友，來看你，這種，你就這樣跟他講。(B1-0048)

你就不要去跟人家談死，反而會有更好的發展，就是你來就是在跟我們談死，但這也沒有關係，但是當我們在過程當中，他就會有很多疑問了，那這個怎麼樣，那個怎麼樣，其實我們在關心的時候，已經就開始抓家屬的需求了，譬如說，你們有沒有其他先人放在什麼地方？寶塔之類的？都沒有，那你有沒有什麼想法？然後他就說「沒有，都沒有」，沒關係，真的發生的時候，我帶你去公家寶塔跟市立寶塔，去做比較，你最後在決定你要放在哪裡。(B1-0023)

所以一開始講越細越好，甚至我會畫圖，心智圖，我現在在什麼程序，會有什麼問題，有政府規費，你決定什麼會衍生什麼，邊講邊幫他畫，家屬就會覺得你都跟我講過了，就比較不會怕，所以細節很重要。家屬的狀況都不同，你沒辦法寫成一本教科書來表達，就算你把它整理成一張，給家屬他還是不懂，所以這就是我說的，文字跟實際執行有很大的落差。(C1-0098)

臨終預先告知死亡的到來，死亡帶來的悲傷有隨即開始(J. William Worden, 1999)。尉遲淦(2009)指出好的悲傷應從臨終關懷做起，在落實於殯葬服務中。生死離別所帶來的悲傷不僅於生者，對於臨終者而言也因分離而產生悲傷，但彼此卻不知該如何與對方開口談論人生終事，對此禮儀人員便成為一個重要的角色，為死亡的到來打破疆界，以不刺激的方式緩緩切入重點，並以對方能理解的方式解說，以避免彼此在後續服務中產生遺憾。

2. 穩定情緒並給予任務

洪美新(2017)指出在發生初期，喪禮服務人員通常須與在心情上還未完全準備好的喪親者，討論相關之喪禮事宜之同時，喪親者突如其來的情緒崩潰、淚流不止、麻木不仁，打岔以逃離悲傷，甚至於憤怒、攻擊等，各種失控之情形皆有可能發生，此時此

刻，禮儀人員之情感反應、同理心，或對於各個難以預期之場面所採取之應對進退的能力，加強此類的臨場反應之學習，即顯得十分需要且極為必要。過去禮儀人員的工作服務中，較少觸及家屬情緒，甚至認為這只是一個短暫的接觸，並不需要過度的接觸，完成禮俗、儀式的工作即可，但對於現代的禮儀人員而言，顧及家屬的情緒，給予其工作任務並引導進行宣洩，能夠建立與家屬的良好關係，使後續工作更加順利。

…我的作法啦，基本上打電話來是，我們有一定的認識了，有基本的關係，就是說還沒走就來找我，我就會教導他，你所有接下來要處理的一些事情，先把他講清楚，趁她的情緒還沒有崩潰，他的思維邏輯還是正常的時候，有些一旦傷心，那個整個崩潰啦，你跟他說什麼，他完全聽不進去，所以你要先跟她講，正常該做什麼事情，他應該要做完，然後後來才是情緒的安撫，…，我會去引導讓他們哭出來，不是我就愛看人哭，其實哭是一種壓力的宣洩，你一定要讓她宣洩。(A1-0047)

…你要讓他宣洩出來，要讓他哭、讓他宣洩出來，你要讓他說出來，就不要矇在那裏，做這個也不是，做那個也不是，你要去開封阿，你要去拿臉盆水啦，去找衣服啦，找鞋子，你讓他有一個，你安鎮他，讓他有一個，就是讓他有一個功用的時候，他暫時忘記這件事情，讓他去忙，忙完再回來的時候，他就會去忘掉。(A1-0068)

對，要做緊急臨終關懷，第一個就是你本身的專業程度，你的專業度才能維持狀況，再來就是你的穩定度，穩定度強不強，第三個你要表現出來，我是個專業者，我是一個專業人士，再來我的口氣，我就是講話的口氣當中，我如何凸顯可以讓你的情緒穩定下出來。(B1-0051)

整個過程當中最難的在臨終關懷，只要臨終關懷這一步做好了，後面全部都是工作（C1-0034）

所以我們跟心理輔導是完全兩碼子事，心理輔導師是你坐下來，你問我我回答你，解決你心裡的困擾，可是我們不行，我如果坐在那邊給家屬問，那就死在那裏了，對不對，我們是拉著家屬去做什麼工作，轉移他的注意力，解決他的困惑，就是這樣。（C1-0043）

3. 道別的方式

當面臨終階段或初終階段，殯葬業的禮儀人員可引導家屬，以自己的方式向告別臨終者，給予最後的祝福，使其能夠安心地踏上旅途。Hallenbeck, J. (2003) 指出由於人死後的感官，通常聽覺和觸覺是最後消失的，家屬仍可以把握機會，依個人的方式或宗教信仰，向臨終者進行告別，結束後就要開始準備初終以及後續的整個喪禮事宜。

我這個網站在四年前吧，那時候人生四道，我第一個看到是在蓮花基金會的那個雜誌上看到，那因為我本身是安寧志工，那時候六年前我在安寧待了六年，安寧病房待了六年，我看到這句話的時候我非常感動【人生這四道，道謝、道愛、道再歉】，那時候我就會跟我的，我以志工的身分，我會跟患者、家屬患者去做溝通，人生這四道，我會去跟他們分享，後來當我做禮儀師的時候，我的身分改為禮儀師的時候，我也把這四道用在往生者最後一幕，就是彌留的時候，還沒往生的時候，我就會跟還說，趁現在爸爸還有聽的到，這輩子我們可能有許多對的或不對的，我們都要跟他說謝謝，去肯定父親這輩子對這個家庭的付出，一定要道謝對不對，然後因為有些男生，可能我愛你說不出口，或者說因為爸爸的個性、家庭因素，這時候就要趕快跟他說我愛你，因為再也沒有機會了，第三個就是道歉，做過的錯事，趁現在好好跟她懺悔，讓他了無遺憾讓她放下，他會走得更輕鬆，到最後的再見，

這四道手續，我跟你們講，你們一定要去完成他，如果可以的話，並不是每個家屬都能夠去接受我這個想法，只是我再講這個當時的時候，其實講到第一個的時候，可能都已經哭到不行了，那個就表示這個效果很好，你就是要繼續跟他們講，當你跟他講的時候，他們夠接收到你的訊息，這才是最重要的，而且對往生的，那個即將往生的那個人也很棒。(A1-0052)

第一個你要看宗教，因為有些宗教不一樣，基督教你不能叫他助念吧，天主教你不能叫他唱提吧？所以就是第一個要說宗教，第二個就是剛說的人生四道，我剛講的人生四道，就是能夠跟他再一起，做最後的那種溝通，再來就是安靜的陪伴，安靜很重要。(A1-0066)

…我會這麼跟家屬說「我們每個人都有自己的信仰，請你們用你們的方式，跟爸爸跟阿公做道別」，這樣最方便，我就跟你講，才見面幾分鐘，你告訴我我要怎麼輔導你，你信什麼我都不知道了，對不對，所以把球踢回去嘛，你的信仰是什麼？你可以用你的方式跟家人做道別，為什麼？因為在病房還有一段時間嘛，你要跟阿嬤說什麼，你可以在他耳邊告訴他，用你的方式做道別，佛教的就會跟他講，你一路好走阿，基督教的情緒比較，他波動沒那麼大，對，所以我們會去觀察。(C1-0045)

臨終者越來越接近死亡，也許臨終者身體與心理都準備好要迎接這一刻的到來，但家人的不捨會讓臨終者很難放下，而安詳去世，因此臨終者需要「家人允許他去世」(房協長者通，2013)。臨終者本人在意識清晰時，也期望用自己的方式向親友們告別，以安撫生者們的心。

他說他有很多話想講，我就告訴他說「其實你除了這一些相片蒐集阿，那我給你一個想法，你想看看，第一個，你如果有很多話要感謝朋友的，你看現在你能不

能先自己錄製你的聲音放在你的回憶光碟裡，這是第一個；第二個，在不行的就是寫下來，跟好朋友道別，然後由司儀或是你們誰，你的先生或是小孩來唸，阿這個我們可以再討論」，啊他就說「那我的後事就交給你了」。(B1-0079)

「說再見」是預期性悲傷處理的重要過程，就算過程也許會有些痛苦，但也正因為，經歷過這樣的心疼，才能讓深度的「道別」得以完成，才能讓原本無力面對的喪慟，得以走向療癒之路（安寧照顧基金會，2018）。

綜上所述，禮儀人員雖然因文化而使其較難主動關懷而成為被動的形式，但臨終關懷服務中仍是被需要的一名角色；禮儀人員在臨終關懷服務之中，首先須與服務者建立信賴的工作關係，之後的準備工作皆建築在此基礎上。後續從生命末期階段開始破冰，以關懷的方式與家屬談論死亡議題，給予其所需的資料，而在臨終至初終階段，協助與臨終者進行告別，而後給予家屬任務，使其能夠在完成任務的過程終緩解情緒。在家屬與臨終者有需求時給予支持、協助以及合適的服務內容，並以個人的專業能力，引導家屬完成該執行的任務，穩固其焦躁的情緒，禮儀人員也成為臨終者與家庭之間重要的橋樑，協助圓滿每一場喪禮。

二、以人為本的臨終關懷模式

綜合以上研究發現，得知禮儀人員在臨終階段是可以執行服務的，而其服務並不單單只是禮俗、儀式的進行，而是應以人為本的關懷模式進行。從病人生命之末期，禮儀人員開始以個人的專業能力、知識、態度開始進行服務，一開始的建立關係，取得雙方對於禮儀人員的信任度，至禮儀人員開始由被動的角色變成主動，提供臨終家庭喪葬相關的諮詢，成為主導的重要人物，從中共同協調並提醒細節，貼近臨終者與家屬的需求，並在其情緒低落時，給予適當的傾聽與陪伴，皆是環繞著「人」所進行著，而研究者也將訪談與田野中一同觀察到的現象，一同彙整為殯葬臨終關懷的模式圖，如下圖 6 所示：

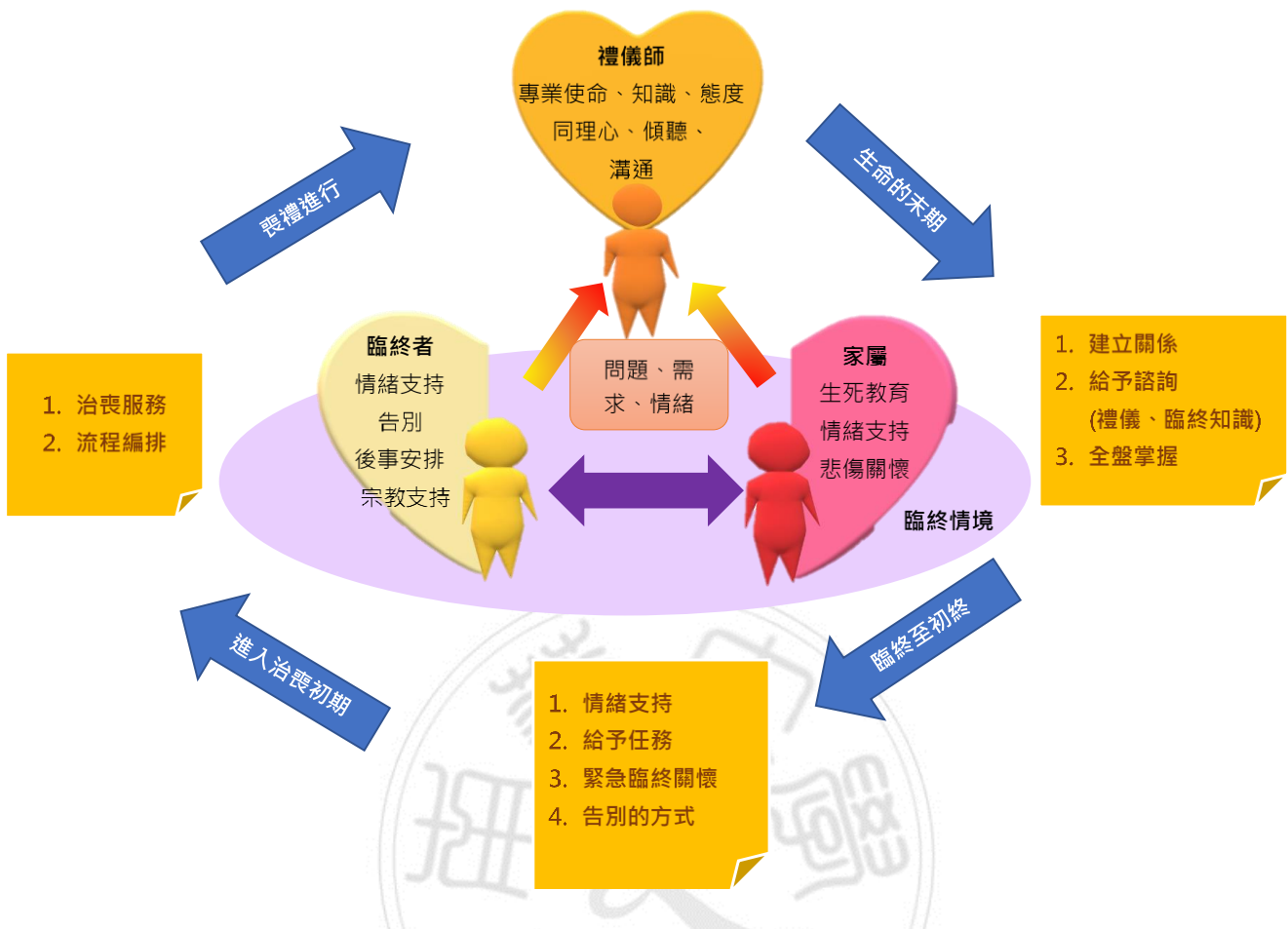


圖 6 殯葬臨終關懷模式圖

三、落實臨終關懷的好處

對於臨終者而言，將身後事安排妥貼，也屬於完成臨終任務的一環，而在協調如何辦理身後事的過程中，能夠為自己決定穿什麼衣服、預先了解每一個儀式的意涵、葬法的不同，從中選擇最適合的喪禮服務，不經手於他人的決定，達成個人的殯葬自主。

對於家屬的層面，因與臨終者進行直接的溝通，且預先為臨終者的死亡進行心理上的準備，與其一同規劃喪禮的任何細節並尊重臨終者的決定，相較於臨終者過世後才開始準備的家屬，其悲傷的情緒較容易緩解，且因遵行臨終者的意願，在後事辦理上，也較不容易出現爭執的情形。

對於禮儀人員而言，事先與臨終者進行後視規劃，不僅得以獲得服務的機會，也因與本人及家屬進行過協調，執行上也會更加佳順利，從中獲得雙方的認同，滿足身為禮儀師的使命感。

第二節 研究建議

一、增加臨終關懷課程的實務操作

雖然禮儀師二十學分班中包含臨終關懷的課程，但其內容不足，且研習時間過短，與實務上也有很大的差異，使得禮儀人員難以將其與實務做連結與應用。因此，研究者建議以實務臨終關懷課程為主，設計理論與實務並重的專業課程，除了臨終關懷知識外，再加入溝通技巧、家族治療等理論及對話練習，並邀請宗教師、心理師、資深禮儀人員等進行經驗分享，使學員能將其運用於實務上。

二、安寧療護團隊應將殯葬業成為團隊助力

白淑芬等人（2014）研究中指出居家護理師執行臨終關懷的困難為擔心自己無法提供各種宗教喪葬準備。陳怡漣、曾煥棠（2017）研究結果顯示，許多臨床護理人員對「死亡處理能力」感到意涵較深難懂且不願觸碰，面對病人死亡是護理人員重大的壓力。梁天麗（2011）的研究指出護生在照護瀕死病人時，病患願意將自己的後事告知護生，護生鼓勵其向家屬表達個人對於後事的想法及相關處理方式。對於臨終者將離開人世時，多會對於死亡的準備有所需求，而在上述的研究中可得知，多數臨終者的後事交辦，經常由醫療人員或社工負責進行喪葬調查，但對於照護團隊而言，其主要工作乃是協助臨終者在維持生命的最後一段時光，身體能夠獲得舒緩，在調查當中面對家屬詢問喪葬事宜的準備，較難給予正確喪葬的觀念，以及協助臨終者在後事準備的部分與家屬一同溝通，甚至對於面臨病人即將死亡產生焦慮及壓力。

臨終關懷乃為喪禮服務的前續，但在台灣臨終關懷的場域中，其團隊成員仍以醫療團隊、宗教師與志工為主。李榕峻（2006）研究指出安寧療護團隊不只是醫生及護士，還需要社工、神職人員、復健師等其他專家的共同協助，才能形成團隊力量。釋宗惇、陳慶餘、釋惠敏（2007）提出團隊合作，其中包括醫師、護理師、心理師、宗教師、社

工師、志工等不同領域的專業成員。為了使臨終者與其家屬在最後的階段中能夠獲得所需要的殯葬相關知識，研究者建議安寧療護團隊也可與殯葬業進行合作，不僅是禮儀人員可提供正確的喪葬知識，也可以由殯葬專家、學者給予臨終場域該如何面對生死議題的概念，如目前郭慧娟老師舉辦死亡咖啡館的方式進行，在一個舒適的環境下好好與親人談論死亡，並從中了解喪葬的準備事宜與臨終、初終的禮儀，協助臨終者與家屬一同進行死亡準備，提早為自己的身後事做準備，甚至可以在臨終者過世的時刻，就能有禮儀師在現場給予第一時間的支持，開始延續喪禮服務的進行。

三、生前契約服務內容針對臨終關懷的具體化

多數生前契約服務於臨終關懷的服務內容，皆是以提供 24 小時的禮儀諮詢、輔導文件辦理、公司介紹、及財務諮詢等為主，卻較少提及實際上該如何進行對臨終者及家屬的服務。本研究中結果中，可發現禮儀師於實務面仍可以給予實務性質的服務，甚至臨終者及家屬對臨終關懷服務是有需求的，研究者建議禮儀公司將生前契約臨終關懷的理念提出具體化為具有實際效益的執行內容。

四、殯葬相關公會針對會員加強臨終關懷運用課程

臨終關懷對於禮儀師而言是較難執行的，但將臨終關懷處理好後，其喪葬後續工作就能較順利的進行；殯葬相關公會每年皆會開啟禮儀師專業教育訓練課程，雖然當中也都有臨終關懷相關課程，但建議在訓練的過程中，可加強對於臨終關懷的運用，如練習建立關係、與臨終者談論死亡、面對情緒潰堤的家屬...等。協助禮儀師在後續進行臨終關懷實務時，能夠將所學的專業技巧運用在其中。

五、啟動殯葬生死教育的運作

《多桑的待辦事項》是日本知名女導演砂田麻美以記錄片方式，拍攝父親罹患胃癌末期後，準備死亡之紀錄，父親列出死亡前想完成的事，如尋找葬禮會場、兒子的繼承、與親友告別...等，此部紀錄片反映日本人在生命最後一刻的「終活」態度。

近年來，日本出現了一種為自己的死亡做準備的運動，稱為「終活」，是大眾媒體創造的一個詞。本來是根據 2009 年《朝日周刊》連載的一篇文章改編的，最初主要是

指喪葬相關的內容。隨著「終活」這個詞的傳播，其內容應該包括繼承、財產鞏固、延壽治療、長期護理、癡呆症和遺物整理、喪禮規劃、納骨塔選擇...等（木村由香、安藤孝敏，2018）。日本經濟產業省經濟產業室（2012）發布了《關於創造安全可靠的「生命終結階段」的傳播和啟示的研究小組報告》中，廣泛涵蓋了與生命終結階段相關的各種職業（殯葬業，所謂的律師和代書人等專業人士，銀行和保險公司，福利相關業務，行政，醫療，護理等），並認為老年人的生命終結階段應相互配合，對於生前契約簽訂的服務中，多為擔心沒有可以依靠的家人，以及死別後家人之間會發生爭吵；對於老年人而言，關於實施葬禮等死別後所需的支援，自己可以做的便是與業者生前簽訂合約。「終活」的態度至今在日本仍然盛行，尤其在 311 大地震後，人們更加意識到死亡是不可預測的，且是需要先規劃的一項人生大事，甚至許多業者推出終活筆記，幫助人們規劃死亡，讓人們在日常生活中，有足夠的時間去選擇自己能接受的東西，並且是有效果能幫助臨終者與家屬在生前便處理好一切的事項。

德國哲學家海德格（Martin Heidegger）在分析「死亡」意義時曾說：「逃避死亡的話題，只會使自己更遠離生命本質的真相」（李智揚，2007）。日本的人民因擔憂孤獨死，於是終活也相當的盛行，而這一種運動就相似於台灣的生死教育，80 年代起便有一批學者開始推從生死教育，打破了傳統社會避諱談論死亡的風氣，如傅偉勳教授（1993）「死亡的尊嚴與生命的尊嚴-從臨終精神醫學到現代生死學」一書中，最先提出「現代生死學」（life-and-death studies）觀念，認為生死本為一體兩面，但人們多注重於「生」的研究卻忽略「死」的存在，但生與死皆存在於每一個體當中，是一體兩面不能分開的，對此應該將「死亡問題」延伸至「生死問題」，以探討生死的終極意義與現代人所面對的死亡問題等問題。鈕則誠教授（1998）則主張生命教育包括生死議題，以國中小學及高中職全面推行教學方案，並將生、老、病、死納入教育課程範圍，我國國人忌諱死亡的議題，教育院所方面更應率先打破禁忌，讓年輕的心靈感應生命的過程與無常，以早日安頓其「向死存有」的生命基調。

生死教育是不容忽視的存在，目前台灣已有生死學的專門課程，除了將其融入教育中之外，更有殯葬業者開始將喪禮、禮俗禁忌、臨終觀念等生死議題作為 youtube 頻道供大眾觀看，業者也在其中分享實務上的經驗，幫民眾解惑，也使其對於殯葬行業不再是感到神秘、畏懼，而是能以更正向的觀感來了解；此外，生死教育體驗營也是近年來相當熱門的，讓參與者體驗躺棺、寫遺書、參觀安寧病房、殯儀館，甚至直接談論對於「死亡」的看法，使參與者透過實際的接觸，來了解生死的相關知識。

對於「生死教育」的態度，將其融入社會教育中是相當重要的，讓人們了解預先準備死亡的重要，從中也能接收到生死議題的薰陶，進而反思自己對於生命最後一站的看法，甚至開始為自己的生死議題做準備，而非接觸到死亡那刻才感到措手不及。殯葬的臨終關懷也可以將生死教育的理念運用在其中，在臨終階段時提供詳細的介紹，使臨終者與其家屬瞭解臨終階段開始時，即將面臨的挑戰、經濟改變、社會角色改變等，以及後續各種喪禮需求如死亡證明申請、葬法、不同宗教下的葬禮、喪禮儀式、骨灰存放方式、所需的費用...等，讓接觸的服務對象能夠清楚的了解每一個細節，預先準備自己所需要的每一項服務，也讓殯葬服務更加透明化，不僅可改變過去對於殯葬抬價的汙名化，也可以給予服務者死亡教育的觀念，使其預先規劃個人的人生大事，在離開世界的最後一刻，使親人不再擔憂，也可以擁有個人對於殯葬自主的權力，達成生死兩安的效益。

參考文獻

一、中文古籍與譯本

〔清〕王先謙撰：《荀子集解》，臺北：藝文印書館，2007年。

〔清〕孫希旦撰、沈嘯寰、王星賢點校：《禮記集解》，臺北：文史哲出版社，1990年版。頁1034。

〔清〕張爾岐：《儀禮鄭注句讀》，臺北：學海書局，1976年。

二、中文書籍

余尚儒（2017）。**在宅醫療：從 CURE 到 CARE**。臺北：遠見天下文化呂應鐘。

李佩怡（2000）。**失落與悲傷**。載於林綺雲（主編），**生死學**（頁313-348）。台北：洪葉。取自：<http://terms.naer.edu.tw/detail/1314977/>

林佩璇（2000）。**個案研究及其在教育研究上的應用**。載於中正大學教育學研究所（主編），**質性的研究方法**（頁 239-262）。高雄，麗文。

高淑清（2008）。**質性研究的 18 堂課：首航初探之旅**。高雄市：李文文化。

尉遲淦（2000）。**生死學概論**。臺北，五南圖書出版公司。

尉遲淦（2002）。**生死尊嚴與殯葬改革**。臺北，五南圖書出版公司。

尉遲淦（2003）。**禮儀師與生死尊嚴**。臺北市：五南出版社。

尉遲淦（2009）。**殯葬臨終關懷**。臺北，威仕曼文化事業股份有限公司。

張淑美（1996）。**死亡學與死亡教育**。高雄：復文出版社。

郭慧娟（2014）。**生死學概論**。台中市：華都文化事業有限公司。

傅偉勳（1993）。**死亡的尊嚴與生命的尊嚴——從臨終精神醫學到現代生死學**。南京：正中書局。

趙可式（2006）。**安寧緩和療護理念與實務**。於財團法人天主教康泰醫療教育基金會置作，**安寧入門：醫療專業人員自學教材**，3-51。臺北：行政院衛生署國民健康管理局。

- 潘淑滿（2003）。**質性研究：理論與應用**。臺北市：心理。
- 戴正德（2005）。**生死學：超越死亡**。臺北：全威圖書。
- 王士峰、阮俊中（2007）。**殯葬管理學**。臺北：空中大學。
- 胡幼慧、姚美華（2008）。**一些質性方法上的思考：信度與效度？如何抽樣？如何收集資料、登陸與分析**。臺北：巨流。
- 黃富順、陳滋茨（2000）。**教育大辭書**。台灣：國家教育研究院。臺北：正中。
- 鄭志明、鄧文龍、萬金川（2008）。**殯葬歷史與禮俗 初版**。新北市：國立空中大學。
- 戴正德、李明濱（編）、趙可式（2006）。**醫學倫理導論**。新北市：教育部。
- 譚維信、鄧文龍、李慧仁（2008）。**殯葬設施與服務 初版**。新北市：國立空中大學。
- 胡文郁、陳月枝、陳慶餘、郭敏芳、鈕則誠、邱泰源、李開敏（2005）。**臨終關懷與實務 初版**。新北市：國立空中大學。
- 許禮安、高以信、黃裕雯、高碧月、許煌汶、根秀欽（2018）。**安寧緩和療護 二版**。臺北市：華杏。

三、編譯書籍

- 曹玉人（譯）（2000）。**用最好的方式向生命揮別**（原作者：柏木哲夫）。臺北市：方智出版社股份有限公司。

四、雜誌、期刊與研討會論文

- 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**，64-66。
- 李日斌（2009）。先秦儒家殯葬倫理思想。**輔仁宗教研究**，**18**，149-182。
- 李智揚（2007）。幸福本事-從兒童的生死概念發展論生命教育實施策略。**諮商與輔導**，**262**，6-11。
- 杜明勳（1998）。安寧療護之起源與發展。**臨床醫學**，**42**（6），392-396。
- 阮曉眉（2020）。安寧照顧的運作語意：自主善終。**政治與社會哲學評論**，**73**，1-55。

- 張景然（2000）。準諮商員的網路即時諮商經驗：一個諮商訓練課程的初探性實驗。中華輔導學報，9，89-129。
- 陳榮基（2001）。醫療人員如何幫助病人善終。安寧療護雜誌，6（2），12-16。
- 陳慶餘（2007）。癌末病人死亡恐懼之安寧緩和醫療，教育演講 11：善終與末期醫療。主持人：陳榮基、邱泰源，臺北國際會議中心 102 會議室。
- 曾煥棠（2007）。喪葬服務教育的發展與展望。社區發展季刊，119，371-386
- 曾煥棠（2013）。讓喪禮服務的悲傷支持更具意義。中華禮儀，29，49-50。
- 鈕則誠（1998）。生命教育的定位。載於生命教育課程規劃研討會論文集，嘉義：南華大學。
- 萬文隆（2004）。深度訪談在質性研究中的應用。生活科技教育月刊，37（4），17-23。
- 趙可式（1997）。台灣癌症末期病患對善終意義的體認。護理雜誌，44（1），48-55。
- 劉作揖（2015）。談瀕死者的安寧療護與臨終關懷照顧。中華禮儀，33，80-83。
- 劉海瑛（2010）。臨終關懷的研究新進展。中華現代護理雜誌，33，4091-4092。
- 潘慧玲（2003）。社會科學研究典範的流變。教育研究資訊，11（1），115-143。
- 賴念華（2009）。表達性藝術治療在失落悲傷團體之效果研究。台灣藝術治療學刊，1（1），15-31。
- 王智宏、李孟軒（2014）。構建禮儀師績效考核指標系統。管理資訊計算，3（1），158-166。
- 柯俊銘、王興耀（1998）。瀕臨死亡病人的心理反應。高醫醫訊月刊，17（8）。
- 陳怡漙、曾煥棠（2017）。加護病房護理人員死亡處理能力之探討。健康科技期刊，4（1），21-43。
- 黃芝勤、徐福全（2007）。台灣殯葬禮儀人員工作價值觀與執業角色自我定位關係之研究—以中部地區為例。生死學研究，5，163-208。

- 黃棟銘、李翰林、單念祖（2018）。「生命關懷產業與發展－以生命禮儀產業為例」。 **中華禮儀**，38，49-53。
- 釋宗惇、陳慶餘、釋惠敏（2007）。臨床佛教宗教師在安寧緩和醫療中的角色。 **生死學研究**，（5），65-97。
- 張瑛瑛、黃曉峰、杜異珍、謝玉玲（2006）。喪親照顧者對安寧緩和醫療病房善終服務滿意度的探討。 **榮總護理**，23（3），251-260。
- 方俊凱、林子涵、畢世萱、李閏華、李佩怡（2017）。癌症末期病人的善終觀點。 **安寧療護雜誌**。22（3），288-309。
- 梁天麗、莊夢萍、陳語婷、劉文婷、劉瑗筠、謝佩芸（2011）。護生照護瀕死病患經驗之探討。 **弘光學報**，（65），93-108。
- 白淑芬、陳華玉、蔡美菊、蔡美玲、賴佳琳、游惠如、林素香、劉藍義（2014）。提升居家護理臨終照護指導完整性。 **長期照護雜誌**，18（1），139-149
- 釋宗惇、釋德嘉、陳慶餘、釋宏琳、釋印本、釋印適、...釋惠敏（2007）。安寧緩和醫療之死亡準備。 **安寧療護雜誌**，11（2），117-136。

五、學位論文

- 李榕峻（2006）。安寧療護醫療團隊工作壓力與壓力調適之研究。慈濟大學社會工作研究所碩士論文，花蓮縣。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/ddek74>
- 李慧仁（2017）。儒家喪禮思想之研究。華梵大學東方人文思想研究所博士論文，新北市。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/3b64eb>
- 洪美新（2017）。驟然喪親遺族治喪歷程的喪慟經驗之探究。南華大學生死學系碩士班碩士論文，嘉義縣。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/5zu38s>

張舜欽（2019）。*安寧緩和醫師對於死亡準備的經驗與看法初探（質性研究）*。國立臺灣大學醫學教育暨生醫倫理研究所碩士論文，臺北市。

取自<https://hdl.handle.net/11296/yy2m99>

黃慧玲（2006）。*喪葬禮儀師悲傷輔導服務與能力之民族誌研究*。國立臺北護理學院生死教育與輔導研究所碩士論文，臺北市。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/q5wa2c>

六、外文書籍與期刊論文

Clark, D. (2014) . Women pioneers in 19th century hospice care.

Hallenbeck, J. (2003) . *Palliative care perspectives*. Oxford University Press, USA.

Henderson, K. A. (1991) . *Dimensions of Choice : A Qualitative Approach to Recreation , Parks , and Leisure Research*. Stage College , PA: Venture._

Jennings B. I. (2003) .What is hospice care hastings cent. *Rep Spec Suppl.*;33 (2) :S6–S12.

Lipman A.G. (2001) Defining hospice and palliative care. *J Pharmaceut Care Pain Symptom Contr* 9 (1) :1–3

Thompson, W. E. (1991) . Handling the stigma of handling the dead: Morticians and funeral directors. *Deviant Behavior*, 12 (4) , 403–429.

doi:10.1080/01639625.1991.9967888

Woodruff, R. (2003) . *Palliative medicine: Evidence-based symptomatic and supportive care for patients with advanced cancer and AIDS (4th ed.)* . Oxford, UK: Oxford University Press.

Bellet, P. S., & Maloney, M. J. (1991) . The importance of empathy as an interviewing skill in medicine. *Jama*, 266 (13) , 1831-1832.

Braun, V. & Clarke, V. (2013) . *Successful Qualitative Research: a practical guide for beginners*. Sage: LA.

- Braun, V., & Clarke, V. (2012). Thematic analysis. In H. Cooper, P. M. Camic, D.L. Long, A. T. Panter, D. Rindskopf, & K. J. Sher (Eds.), *APA handbook of research methods in psychology*, Vol. 2.
- Corr, C. A., Corr, D. M., & Bordere, T. C. (2013). *Death & dying, life & living*. Belmont, CA: Wadsworth Cengage Learning, 224.
- Aoun, S. M., Lowe, J., Christian, K. M., & Rumbold, B. (2018). *Is there a role for the funeral service provider in bereavement support within the context of compassionate communities? Death Studies, 1-1010*. doi:10.1080/07481187.2018.1506835
- Hyland, L., & Morse, J. M. (1995). Orchestrating comfort: The role of funeral directors. *Death Studies, 19* (5), 453–474. doi:10.1080/07481189508253393
- Mann, S. M., & Welk, T. A. (1997). Hospice and/or palliative care?. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 14 (6), 314-315.)
- Wong, P. T., & Tomer, A. (2011). Beyond terror and denial: The positive psychology of death acceptance
- Schafer, C., & Mcmanus, R. (2016). Authenticity, informatlity and privacy in contemporary New Zealand postmortem practices. In S. Dobscha (Ed.), *Death in a consumer culture*. New York: Routledge.
- Steinhauser, K. E., Christakis, N. A., Clipp, E. C., McNeilly, M., McIntyre, L., & Tulsky, J. A. (2000). Factors considered important at the end of life by patients, family, physicians, and other care providers. *Jama, 284* (19), 2476-2482.
- Hui, D., De La Cruz, M., Mori, M., Parsons, H. A., Kwon, J. H., Torres-Vigil, I., ... & Bruera, E. (2013). Concepts and definitions for “supportive care,” “best supportive care,” “palliative care,” and “hospice care” in the published literature, dictionaries, and textbooks. *Supportive Care in Cancer, 21* (3), 659-685.

經濟産業省（2012）『安心と信頼のある「ライフエンディング・ステージ」の創出に向けた普及啓発に関する研究会報告書』,出版社：三菱UFJリサーチ&コンサルティング。

木村由香, & 安藤孝敏（2018）〈論文〉マス・メディアにおける終活のとらえ方と
その変遷— テキストマイニングによる新聞記事の内容分析—。技術マネジメント
研究,（17）, 1-19.

七、電子網路資料

凌美雪（2019年6月4日）。平鑫濤病逝 三子女公開信全文。線上檢索日期：2019年07
月21日。取自：<https://ent.ltn.com.tw/news/breakingnews/2812080>

教育部（1999）。國民中小學教師資訊基本素養短期指標。臺北：教育部。線上檢索日
期：2018年12月31日。取自：<http://www.hhps.edu.tw/edu/teacher/teacher3.htm/>

臺灣大百科全書（2009）。初終。臺北市：文化部。線上檢索日期：2019年04月25日。
取自：

<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E8%87%BA%E7%81%A3%E5%A4%A7%E7%99%BE%E7%A7%91%E5%85%A8%E6%9B%B8>

殯葬管理條例（2017年06月04日）。線上檢索日期：2018年09月25日。

取自：<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=D0020040>

內政部戶政司（2019）。各縣市人口死亡數按死亡者性別及死亡地點分（按發生日期）。
線上檢索日期：2020年09月25日。取自：<https://www.ris.gov.tw/app/portal/346>

尉遲淦（2006）。殯葬服務中的臨終關懷。線上檢索日期：2018年10月15日。取自

[https://ir.fy.edu.tw:8080/ir/retrieve/14546/%3F%3F%3F%3F%3F%3F%3F%3F%3F%3F1](https://ir.fy.edu.tw:8080/ir/retrieve/14546/%3F%3F%3F%3F%3F%3F%3F%3F%3F%3F%3F1.pdf)
.pdf

勞動部勞動力發展署技能檢定中心（2008）。喪禮乙丙級 20300 試題規範。線上檢索
日期：2018年10月23日。

取自：<https://www2.wdasec.gov.tw/home.jsp?pageno=201110210017>

馬偕醫院發展歷史。線上檢索日期：2019年05月08日。

取自：https://www.mmh.org.tw/taitam/pea_edu/p1_history.asp

財團法人天主教康泰醫療教育基金會。線上檢索日期：2019年05月12日。

取自：<http://www.kungtai.org.tw/OnePage.aspx?tid=184>

台灣安寧照顧基金會。線上檢索日期：2019年03月30日。

取自：<https://www.hospice.org.tw/>

National Hospice and Palliative Care Organization。線上檢索日期：2020年08月12日。

取自：<https://www.nhpco.org/hospice-care-overview/>

Hospice Foundation of America。線上檢索日期：2020年09月06日。

取自：<https://hospicefoundation.org/Hospice-Care/Hospice-Services>

Osiris Software。線上檢索日期：2020年08月29日。

取自：<https://osirissoftware.com/2019/05/22/hospice-care-and-the-funeral-director/>

房協長者通。線上檢索日期：2021年06月20日。

取自：<https://www.hkhselderly.com/tc/health/elderly/353>

US Department of Labor O*NET（美國勞工部）。線上檢索日期：2021年06月24日。

取自：<https://www.onetonline.org/link/details/11-9171.00?redir=11-9061.00>

附錄一 田野調查紀錄

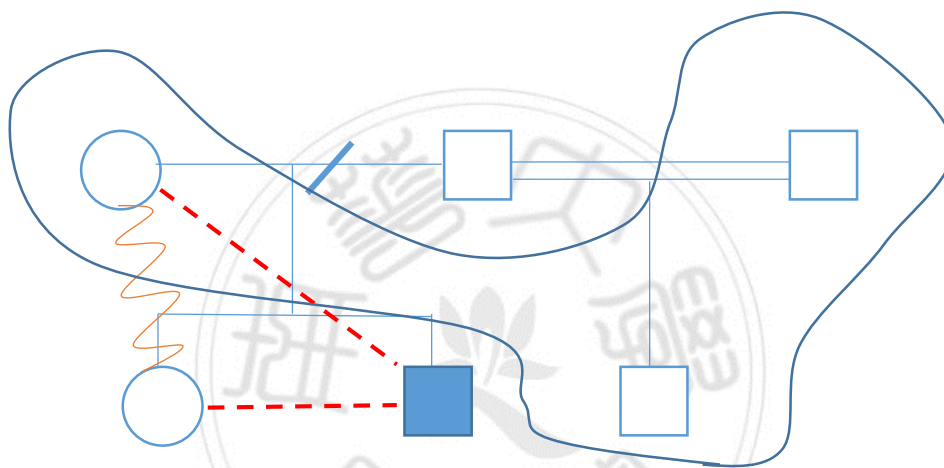
田野調查紀錄 1

一、時間：2019/04/15-2019/04/18

二、地點：大林慈濟醫院

三、事件：案主因酒駕自摔，被送往慈濟醫院急救，但因昏迷指數過低，院方請案姊要有心理準備，案姊也即刻尋找禮儀公司的協助。

四、家庭背景：



五、田野過程：

2019.04.15 案主與朋友在外喝酒，回家期間不慎自行摔車，被送往嘉義大林慈濟醫院急救，當時院方通知案母與案姊前往醫院處理，院方表示昏迷指數過低，後續救治也難以恢復，便請家屬決定是否要放棄急救，讓案主自然地離開。

在醫院期間，案母遲遲無法做出選擇，而案姊則認為不應該讓弟弟繼續受苦，因此簽署放棄急救同意書，將案主轉入病房，不做任何侵入性治療，使其平靜地離去。

2019.04.16 做出決定後，案姊開始為案主的後事做籌備，案姊主動聯絡殯葬業者，並與其討論後續的相關事宜；案姊表示自身的信仰為佛教，而案主本身則無特殊宗教，從小因家庭的關係較為複雜，案姊與案母的關係有許多衝突，也無法接受案母不負責任的態度，便在國中時就離開家庭，而案主本身患有輕度智能障礙，雖然在國小前有案姊的照顧，但因案姊離家、案母又組成新家庭，其與家庭成員的關係皆相當

疏離；案主在成年後，便離家獨自在工廠上班討生活，雖然偶爾與案姊聯繫，但兩人仍無太多的交流，直到意外的發生，才讓家庭成員再次地團聚。

在諮詢過程中，一開始先讓案姊了解整體的禮儀服務程序，使其在面臨案主離開前能先有心理準備，並協助案主尋求喪葬補助上的資源，減輕案家經濟上的負擔，同時先行了解案主家對於喪葬服務上的需求，如佛教儀式的人員準備、殯儀館辦理喪禮方面的聯繫...等，讓案姊能夠放心，而禮儀服務人員向案姊表示了能對案主放手的不易，同時鼓勵案姊在其住院期間好好的告別。

2019.04.17 晚上案姊透過 line 聯繫告知，今日去醫院陪伴案主，將多年想對案主表達的話語一一傾訴，同時案姊請本身所在的宗教社團老師們為案主祈福，讓他能安詳的離開，而案主雖無法表達其意識，但卻也留下了淚水，當晚血壓也開始慢慢地降低，2019.04.18 的凌晨，在案家人的陪伴下，走完了他的人生。

案主離開後，案姊帶著禮儀服務人員一同進入病房，協助將案主請至殯儀館進行冰存，下午進行司法相驗及後續資料的辦理，而案姊先前便了解整體的流程，從接體流程開始便相當平靜的協助案主離開，且已將需準備好的資料備妥，整體過程表現的不慌不忙，案姊也在將案主安置妥當後，向禮儀服務人員表示感謝，認為在住院期間中，很慶幸能有時間與案主好好的告別，讓他不留愧疚與遺憾的送案主最後一程。

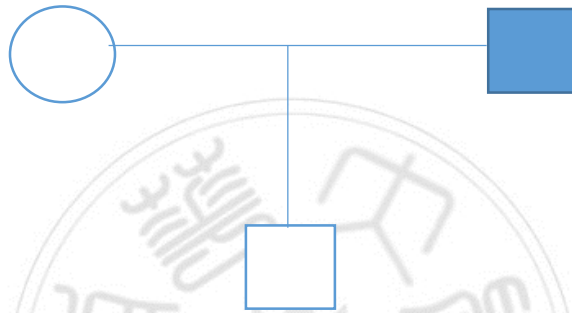
田野調查紀錄 2

一、時間：2019/08/03

二、地點：嘉義榮民醫院

三、事件：案主長期受癌症之苦，在自宅案妻發現其似乎斷氣，立即送往院方急救，雖然到院前 OHCA，但在家屬要求下，仍進行一系列的急救，禮儀業者接獲相關人員通知，前往協助。

四、家庭背景：



五、田野過程：

案主本身因癌症已蔓延至全身，在家中進行安寧上的照護，2019.08.03 上午案妻工作回家發現案主似乎斷了氣息，立馬將案主送至附近醫院急救，案子也在第一時間趕往醫院。

禮儀服務人員也在接獲通知後趕往醫院，在急診室內先陪伴案子，與其一同等待急救結果，而案子當下相當不知所措，不斷詢問護理人員若是父親沒了該怎麼辦？護理人員表示可以尋找自己認識的禮儀公司進行處理，又或者院方有配合的單位，可直接請但為上來處理，案子聽了聽後又坐到一旁，看著急救室門口，憂慮重重。

此時禮儀服務人員上前搭話，介紹自己的身分，並與案子初步了解案主的狀態，而案子表示案主長年受癌症之苦，一家人無法分憂疾病上的痛苦，只能陪同案主一起進行禱告，減緩其痛苦，目前不知道該怎麼辦才好，而禮儀服務人員再確認案主的宗教及長期接觸的教會，便請案子先與牧師聯繫，告知父親狀態，以便進行下一步處理。

與此同時，醫生走出來宣布急救無效，請案子節哀準備後事，案子的神情更顯慌張，隨即與牧師進行聯絡，而護理師面對禮儀服務人員的態度顯得較不友善，其表示原先認為服務人員也是家屬，但在案主往生後才發現並非如他所認定，便即刻將禮儀人員請出醫院。



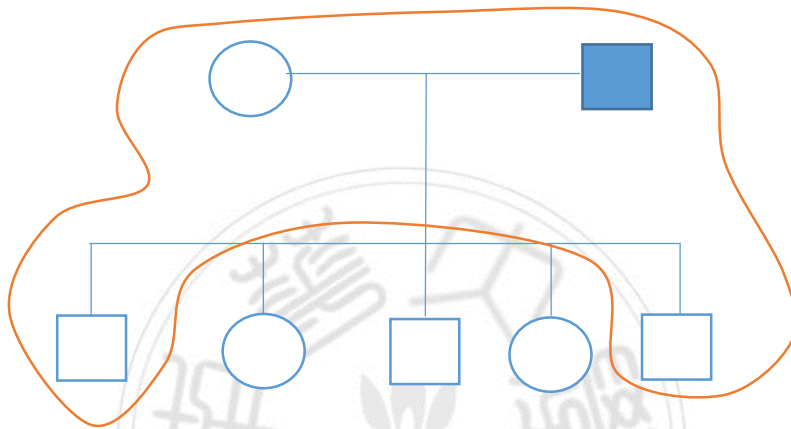
田野調查紀錄 3

一、時間：2019/09/09

二、地點：家屬自宅

三、事件：案主本身是掛號件，在多年前便已向禮儀公司表達想要辦理的形式，同住的案子及案妻也對於案主的意願有較深入的了解。

四、家庭背景：



五、田野過程：

案主長年臥床，多年前便已向禮儀公司簽署生前合約，對於自身未來的喪葬處理表示以簡單即可，而同住的案子、案妻也對於案主的意願表示尊重。

2019.09.09 接獲案子聯繫，表示案主已經從醫院返家等待臨終，禮儀人員隨即前往現場，一開始現場的案長子（**情緒激動**）顯得較於慌亂，擔心案主喘氣時是相當的不舒服，而禮儀人員先行說明臨終狀態下案主可能會有的正常反應，並與同住的案子們確認當年合約內容及說明後續的服務流程，當案子們聽完禮儀人員解說後，便對於案主的狀態感到較為放心，也開始忙於開燈、併廳、準備初終所需物品、為案主挑選衣服...等。

等待其他家屬們回來的時間，禮儀人員先請其餘家屬陪伴於案主身旁，若有想告知案主的話，都可以和案主表達，而禮儀人員則先行準備初終相關物品，以備不時之需；案女們回家時，他們顯得相當焦慮，面對案主即將離世的事實，情緒難以控制

(跪地哭泣)，禮儀人員也再次與其說明案主的臨終正常現象與相關事宜，使家屬們(互相擁抱、點頭聽禮儀人員說明)都不再因案主的身體反應而感到焦慮與害怕。

當案主嚥下最後一口氣後，初終儀式隨即開始，因前述的先行解說，家中的案孫、案子們相當協助配合，一起幫助案主移位至正廳的水床上進行服務，而禮儀人員忙於禮體服務過程時，案女也再一旁準備好所需的腳尾飯、手尾錢，彼此皆相當的配合，家屬情緒雖是難過的但卻也因能先專注於自身該做好的部分，而顯得冷靜不慌亂。



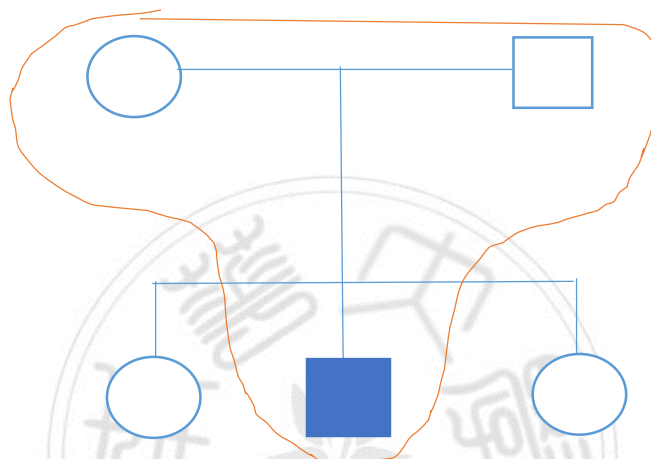
田野調查紀錄-4

一、時間：2019/12/23-25

二、地點：安寧病房、殯儀館

三、事件：案主罹患多年腎臟疾病，日前案父連繫禮儀公司，告知目前案主已移至安寧病房，想先安排其身後事。

四、家庭背景：



五、田野過程：

12/23 案父主動聯繫禮儀公司，表明案主今日被送至安寧病房，擔憂其狀況不佳，想先為兒子打理後事，以免時候到來會慌亂而無法好好處理，接獲通知後，禮儀師便前往案父住宅，與其說明後續出院辦理死亡證明書、治喪地點選擇、遺體處理等後續相關服務，並與案父達成共識。

12/24 晚間 11 點，案父來電表示醫院通知案主過世，請禮儀公司前往協助；禮儀服務人員便前往接送案父至醫院，車途中其說明案主已生病多年，狀態時好時壞，殊不知這陣子身體每況愈下，就成了現在這樣；聽見案父的陳述，禮儀人員便建議其在與案主見面之時，將心中想與案主說的話表達，使案主也能放心的離開。案父表示自己確實有很多話想與案主說，但卻不知該從何說起，也不知從何開口，於是在前往醫院途中，禮儀人員使用四道（道謝、道別、道歉、道愛）的方式與案父在車上進行練習。

到達安寧病房後，護理師帶領案父填寫死亡通知書，而禮儀人員尋求安寧病房護理師協助，希望可由安寧人員協助案父一同進行四道，但護理師表明目前較無人員可協助此服務。填寫完成後，護理師帶領案父一同進入專屬的病房，與案主見面之時，案父直愣愣的看著案主，開口的第一句是「oo 爸爸真的好愛你，媽媽也是，姊姊妹妹都是」，禮儀人員在一旁陪伴病輕拍案父的背，鼓勵將所練習的話告訴案主，在四道完成後，便讓父子倆擁有獨處的時光。



案父走出病房後，便與禮儀人員道謝，讓自己得以在和兒子相處的最後時光中，將愛好好地說出口，在心中也能較不留下遺憾，以及能夠祝福兒子在沒有病痛集牽掛的狀態下前往另一個世界。

等待辦理出院期間，案父也提及自己現階段是否該聯繫案主的姊妹，其認為不想打擾已成家的兩姊妹，但卻也不知道該不該跟他們說兒子離開的事實；禮儀人員當下給予其經驗分享，鼓勵還是將事實告訴姊妹，由他們來決定是否到殯儀館見見案主，讓他們也能與手足好好道別，不在心中留下遺憾。案父也即刻與案姊妹聯繫，並由禮儀人員協助溝通，聯繫時間前往殯儀館見案主最後一面。



12/25 凌晨 1 點，將案主轉送至殯儀館進行洗身、穿衣等服務，而禮儀人員也先與趕來的姊妹說明情況【說明在醫院的情況及後續辦理，最後告知父親剛剛與案主告別做的很棒，第一句話便是告訴案主，爸爸很愛他，一聽到這個姊妹倆便開始哭泣】，並鼓勵他們也向案主一同進行四道的分享。在案主將儀容整理好後，禮儀人員便帶著一家人來見案主，並再次給予其告別話語的提醒，讓家人都能好好地和案主告別，感謝這輩子能夠有緣分成為手足，使其不用擔心父母，安心地前往另一個世界。



附錄二 訪談同意書

「殯葬業提供臨終關懷服務之探究」訪談同意書

研究參與者_____，您好，我是黃珮瑄，感謝您願意參與本研究及接受訪問，本研究主題為「殯葬業提供臨終關懷服務之探究」，其目的為了解禮儀人員是否能突破臨終場域，進而協助臨終者規劃身後事，以及協助家屬臨終關懷等服務，期待研究結果能夠幫助禮儀人員突破自我設限，對於殯葬及臨終關懷服務上有不同的見解，而有您的參與及協助，為本研究帶來相當大的幫助。

本研究採用質性的深度訪談法，訪談時間可依照您時間彈性調整，訪談地點以您方便舒適為原則，訪談次數則依實際狀況增減。本研究為了瞭解您生命經驗，因此需要談及過往，且在訪談間需要錄音存檔並轉騰為逐字稿，便利寫作之進行。

若您訪談過程中因觸及感受而產生情緒，可隨時要求中斷訪談或錄音，或是訪談過程中如有任何涉及個人隱私或違反訪談倫理之處，可拒絕回答，亦保有隨時退出此研究及訪談的權力。所有訪談內容都遵守保密原則及隱私權相關規定，所有訪談資料不會對外公開，並會以匿名的方式存檔並妥善保管。此研究僅供學術用途，資料只有研究者及指導教授分析討論，發表時也不會提及您真實姓名或身分。錄音檔僅予研究者做逐字稿騰寫且不能公開給第三人，並且在研究結束之後研究者會將錄音檔全部刪除，再度誠懇邀請您參與本研究的訪談。

最後，非常感謝您對於本研究之參與，研究過程中若有任何疑惑，請與研究者黃珮瑄（0952-036-397）聯絡。

- 本人願意接受訪談
本人不願意接受訪談

研究參與者簽章：

連絡電話：

通訊地址：

南華大學生死學所研究生 黃珮瑄 敬上
指導教授：南華大學生死學系 李慧仁博士

中 華 民 國 年 月 日

附錄三 訪談大綱

訪談大綱（禮儀人員）

1. 請教您的服務單位？您目前專責的職稱與專責工作是？從事殯葬工作的年資是？
2. 之所以會從事殯葬工作，是否與自己生命經驗有關？
3. 請教您過去是否有喪親的經驗？那你還記得親人是如何往生的嗎？，臨終階段的情形？
4. 就您的服務經驗中，曾有服務個案（亡者）本人在生前便找您諮詢或協助的？諮詢或協助的內容大概為何？
5. 以您個人的觀點來看，禮儀人員有必要在服務個案生前便提供服務嗎？
6. 就您個人的觀點來看，禮儀人員有必要在服務個案臨終階段介入並提供服務嗎？
7. 就您個人的看法，您覺得禮儀人員需要針對臨終者的家屬進行臨終關懷嗎？
8. 就您過去個人的經驗，執行臨終關懷時曾經遭遇過困難或阻力嗎？可以請您談談造成困難或阻力的原因嗎？您又是如何對應解決的？
9. 就您的觀察，病患彌留之際，家屬是否需要禮儀人員的協助？如果事先有跟您接觸，您有告知相關注意事項的，跟沒有事先接觸所呈現的家屬反應會不同嗎（如情緒、口語、肢體...等）？差異處為何？
10. 就您個人的觀點，政府或相關部門若要法定規範禮儀師在臨終階段可以執行的服務項目，您覺得有這個必要性嗎？然而您覺得必須包含的項目內容應該有那些？（禮儀師學分設有 20 學分，其中含臨終關懷，但實際執行上又無此空間執行，那您建議政府能透過什麼方式或法規來協助臨終關懷的執行）

附錄四 逐字稿範例

B 案訪談資料（取部分資料為範）

109 年 02 月 13 日 B 案第一次訪談

編碼說明：B：第二位研究參與者編碼為 B

CO：代表研究者，本次與研究參與者 B 進行訪談

B1-001：第一個 1，代表研究參與者第一次接受訪談，001 為訪談中第 1 個回應

CO-B1-001：研究者對研究參與者進行第一次訪談，001 則為訪談中第 1 個提問

編號	講話內容	意義單元
CO-B1-001	那就是首先要先請問您的服務單位？	
B1-001	德寶生命禮儀，以前的要嗎，還是現在？	
CO-B1-002	對阿，現在	
B1-002	德寶生命事業有限公司	
CO-B1-003	那就是您目前在德寶的職稱還有您從事的部分是？	
B1-003	負責人	
CO-B1-004	負責人也是禮儀師相關工作嗎？	
B1-004	職稱一般來講的話，其實我比較不喜歡用禮儀師啦，因為我比較喜歡用禮儀人員，對，因為為什麼，第一個，我們台灣的話，他有分丙級技術師跟乙級證照嘛	
CO-B1-005	對	
B1-005	但是呢，目前來講台灣的乙級證照算是，實在夠，不符合業者適用，不符合，完全不符合，所以我是拒絕考乙級證照，因為，痾，其實在乙級證照夠，其實應該是你要先從事業界，而且具有一定的水準，然後再由人推薦，去擔任那個真正的禮儀	實務與理論的 差異

	師，但是我們台灣的話齣，都是一考就這樣上了，一般都是很會考的，但他是會考試的禮儀師，但他不會做，所以我是拒絕乙級證照的考試。	
CO-B1-006	這個也有聽過一些業者反映，他們覺得有乙級證照但是經驗不足	
B1-006	對我而言，他們那些都只是工作者，不配稱為禮儀師，因為你真正的一個禮儀師，你本身所具備的，你是具有一定很大的影響力，第一個你是喪葬禮儀服務的專業者，你的專業程度，就是只有讓家屬問不倒	專業信心
CO-B1-007	恩恩	
B1-007	那這就是一個專業的累積，那你是一個專業的人，你要可以，你可以要掌控任一切，這個家屬將這個案件交給你，你有沒有全盤有辦法去掌控每一個家屬的身心狀況，溝通技巧，還有在什麼樣的時間點，給予什麼樣的協助，整個從頭到尾從不信任，這是很正常的，到最後說，不要說百分之百，你有沒有讓七八成以上的家屬來認同你，或者是達到 100%的認同你	專業信心 1 1. 全盤掌控 2. 身心狀況 3. 溝通技巧 4. 家屬認同
CO-B1-008	這對很多業者來說是很重要的	
B1-008	對阿，你希望是到整個結束了，在火葬場是業者、禮儀人員跟家屬是，家屬呢，幫你準備好了咖啡，準備好了茶、餐點，請你吃，還是你坐著家屬低著頭滑手機，你業者自己低著頭滑手機，要我看到的大概都是家屬和禮儀業者互相低著頭滑手機阿	
CO-B1-009	就不會有互動	
B1-009	對，沒有互動，那我是在火葬場，幾乎都是家屬幫我去全家或者是販賣部，幫我付錢買咖啡的。	
CO-B1-0010	那您與家屬之間的信任關係建立得很好	

B1-0010	我的服務對象幾乎都是服務過的再介紹再介紹，一直延續下來	
CO-B1-0011	回流客這樣	
B1-0011	都是回流客，十幾二十年都還是有回流客，已經十幾年了，家屬賴我找到我「邱先生你還有沒有在這個行業」，我說「有阿」，「喔好，現在換我誰了，找你」。	專業延續 2
CO-B1-0012	口碑	
B1-0012	對，就是口碑啦，所以說人家問我說，你在這一波競爭當中，你有沒有受到影響，或者是說，聯合公祭環保葬對你有沒有影響，說一句實在話，我沒有影響，因為我就是做信任的，甚至是業者 level 不夠，我不管他有沒有錢啦，level 不夠，我也不做	
CO-B1-0013	這個意思是？	
B1-0013	就是我們在從事服務的時候，一定會碰到的，家屬的層次，有些人呢，他在乎的是金額，有些人呢，就是那種我們所說自卑感引起的自大感，他就是覺得，事實上那些他都不會，也不管你怎麼付出，他永遠對妳都是敵對的	專業困擾