

南華大學

生死學研究所碩士論文

台灣現代殯葬禮儀師角色之研究

The Role of Taiwan Modern Funeral Director Study



研究生：陳繼成

指導教授：徐福全 博士

中華民國九十二年六月

南 華 大 學

碩 士 學 位 論 文

生 死 學 研 究 所

台 灣 現 代 殯 葬 禮 儀 師 角 色 之 研 究

The Role of Taiwan Modern Funeral Director Study

研 究 生 :

徐福盛

經 考 試 合 格 特 此 證 明

口 試 委 員 :

釋慧開
蘇江水
徐福盛

指 導 教 授 :

徐福盛

所 長 :

釋慧開 (陳開宇)

口 試 日 期 : 中 華 民 國 九 十 二 年 五 月 二 十 七 日

誌 謝

年近半百重返校園完成多年來的夢想“充實內涵、提升學歷”，並向獻身殯葬教育、提升我國殯葬從業人員素質及整體形像的理想跨出了第一步，內心感動莫名五味雜陳，絕非筆墨所能形容。

從事殯葬服務業近三十年，對於禮儀師的實務工作堪稱瞭若指掌，但要將實務經驗與理論相結合比想像中困難多了。還好有很多長官、師長、學長、學姐的不吝指導，同業、同學及家人的鼎力相助才能順利完成。要感謝的人太多了，為了避免遺漏所以以時間及對象為順序，一一致上最虔誠的謝意。

感謝師長的指導及鼓勵-----吳庶深老師鼓勵投考南華生死所，林綺雲老師、曾煥棠老師及楊國柱老師提供國外文獻，蔡漢賢老師、蔡昌雄老師、林本炫老師指點論文方向，魏書娥老師指導訪談技巧，徐福全老師及慧開院長的全程指導，永有老師、蔡明昌老師、龔卓軍老師、李燕蕙老師、鄭志明教授、黃明儒教授、孫中興教授、張力教授、顏愛靜教授、蔡源林所長提供寶貴的意見，黃素霞主任、系辦呂玉枝小姐的鼓勵。

感謝全體參與研究者-----政府主管官員黃副司長麗馨女士、鄭課長英弘先生、林課長亮生先生、林副處長世崇先生、李所長汪慶先生、孫所長鎮寰先生、劉館長光揆先生及加拿大、新加坡、香港、大陸及全省各地參與研究的同業先進及眾多的喪親家屬們。

感激各界好友幫忙邀約訪談對象-----中華民國葬儀商業同業公會全國聯合會祕書長林明河先生、祕書郭慧娟小姐，蘇家興主任、楊月秋同學、簡政軒同學、黃文榮同學、吳秋燕同學、及新加坡僑領方震群小姐、好友張振華先生。

感謝前輩提供資料----李慧仁學姐、陳姿吟學姐、羅珮瑜學姐、張譽薰學姐、陳川青學長、何婉喬同學、梅慧敏同學、舒曼姝同學、盧碧珍同學提供個人論文及有關資料。

感激家人幫忙整理資料---感謝長子宇翔幫忙借閱書籍、參與討論，賢姪笠幃幫忙繪製圖表，賢妻富美幫忙打字、整理資料。

最後再次感謝指導教授徐福全老師及慧開院長的鼓勵及指導

謹將此文獻給 先父母及所有關心我的人

陳繼成 合十

2003.6.17

論文摘要

這是國內第一篇以殯葬「禮儀師」為研究對象的論文，主要目的是企圖為台灣現代殯葬「禮儀師」的角色作定位，使社會大眾對「禮儀師」有正確的認識，俾提升「禮儀師」的社會地位，並為未來的「禮儀師」證照考試及「禮儀師」培訓課程規劃提供參考。

本論文研究過程如下：

- 一、首先以「禮儀師」在國內外歷史脈絡的演變中，為現代「禮儀師」定義，並充實其涵蓋的內容。
- 二、藉由角色理論的應用，嘗試以文獻分析、參與觀察與深入訪談的研究方式，對「禮儀師」的角色進行探討。
- 三、研究西方與我國「禮儀師」的實際工作內容，並配合「禮儀師」本身、喪親家屬與主管機關對於「禮儀師」所扮演的角色期待，為我國現代殯葬「禮儀師」作角色之定位。
- 四、最後探討台灣目前殯葬「禮儀師」的養成教育現況。

本研究發現，台灣現代的殯葬「禮儀師」的工作內容與西方先進國家的「Funeral Director」大致相同，負責承辦從臨終咨商到後續關懷所有的「治喪事宜」。而與西方「禮儀師」最大的差別，在於我國「禮儀師」須對傳統殯葬禮俗深入瞭解並肩負詮釋及指導家屬遵行儀節的責任，與西方人以宗教主導喪禮的文化是全然不同的，他們的「禮儀師」在喪葬儀節上只是扮演協助宗教師的角色。

我國「禮儀師」的角色是奠基於對殯葬禮俗及儀節的瞭解，藉此將「禮儀師」所扮演的角色擴張到社會、心理與教育的層面。「禮儀師」在指導殯葬儀節的同時，一方面，代表了中國傳統倫理價值的傳承；另一方面，也代表了「禮儀師」，所象徵的文化意義。

台灣「禮儀師」的養成，因為缺乏正規的學校教育，祇能採取傳統師徒制或短期研習班的方式，這對於政府希望以實施禮儀師證照制度來達到專業化的預期目標，仍存在著很大的落差。

因此，根據本研究結果建議國內大學盡快設立殯葬學系，以便在正規教育的體系下培育高素質的「禮儀師」，在高職設禮儀科培育司儀、襄儀、遺體防腐、美容等「禮儀士」。另外，在相關領域的研究所招考具實務經驗的學生，以培訓殯葬科系的師資，這樣才能全面提昇殯葬從業人員的素質與服務水平。

關鍵字：禮儀師、角色、喪禮、殯葬、死亡、臨終關懷、悲傷輔導

SUMMARY

This is the first academic thesis that focuses on the study of funeral director in Taiwan with an attempt to identify the role of funeral director in modern society and to provide the public with a better understanding of those who perform their duties in the last rites. Hopefully, this research would not only help enhance the social status of funeral director but also pave the way for the implementation of certification and training courses of funeral director in the future.

The theme is being approached according to the following steps:

1. To pin point the definition of a funeral director in modern world by researching the history of funeral service in Taiwan and in other countries.
2. To explore the role of funeral director through reference analysis, on-the-site observation and field interviews.
3. To compare the work of funeral directors both in Taiwan and in the western world. To identify the role of modern funeral director in Taiwan by conducting discussions with funeral directors, the bereaved and authorities concerned and by analyzing their expectation of what a funeral director should be.
4. To probe the issue of how current funeral directors are being trained in Taiwan.

This research indicates that the work performed by funeral directors in Taiwan, including consultation and follow-up services, is almost identical with that performed by funeral directors in western countries. However, difference exists as far as culture is concerned. Religion definitely plays an important role in the western funeral, which is why the funeral director functions to facilitate the ongoing of religious rites. In Taiwan, the funeral director must possess a full understanding of funeral tradition and custom because he is expected to carry out the duty of interpreting the rites and directing the bereaved during the rites.

The role of funeral director in Taiwan is based on the understanding of funeral tradition and custom. Consequently, this role is being expanded and elevated toward a social, psychological and educational level. While directing during the progress of the rite, the funeral director is in fact the one that signifies both the inheritance and bequeath of traditional ethical values at the same time. The cultural significance is, therefore, fully demonstrated.

Due to the deficiency in regular education, the funeral director in Taiwan can only be cultivated through apprenticeship or short-term courses. There is still a long way to go before a professional certification system could be established by the government.

According to the findings of this research, there are several ways to improve the quality and service of the funeral industry. First of all, it is imperative for the universities of Taiwan to establish department of funeral services for the purpose of cultivating high-quality funeral directors. Vocational schools might set up special sections of learning where students can be trained to become assistants to funeral director. In the meantime, teacher training courses offered by graduate schools would aim to recruit those who have experience in the industry.

Key terms: **funeral director, role, funeral, interment, death, deathbed solicitude, grief relief**

目 錄

第一章 緒論

第一節 研究動機與目的.....	1
第二節 研究背景.....	3
第三節 名詞界定.....	4
第四節 預期結果.....	5

第二章 研究設計

第一節 研究問題.....	8
第二節 研究架構.....	10
第三節 研究流程.....	11
第四節 研究方法.....	12
第五節 研究對象.....	14
第六節 研究限制.....	16

第三章 中外禮儀師相關文獻之探討

第一節 禮儀師的定義.....	17
第二節 我國禮儀師的歷史脈絡.....	21
第三節 西方禮儀師的歷史脈絡.....	34
第四節 現代西方禮儀師實際工作內容.....	40

第四章 台灣禮儀師的工作現況

第一節	台灣禮儀師之工作職場.....	62
第二節	台灣禮儀師的實際工作內容.....	68
第三節	台灣禮儀師之教育訓練.....	112
第五章	現代禮儀師的角色期許	
第一節	角色理論.....	118
第二節	西方禮儀師的角色.....	125
第三節	台灣禮儀師的角色期許.....	129
第六章	結論與建議	
第一節	台灣禮儀師的過去、現在與未來	151
第二節	台灣現代禮儀師的角色定位.....	153
第三節	建議.....	155
參考書目		159
附錄一	禮儀師之訪談大綱.....	173
附錄二	喪親家屬之訪談大綱.....	174
附錄三	政府主管單位職工之訪談綱.....	175
附錄四	訪談同意書.....	176
附錄五	訪談實錄舉隅.....	177
附錄六	全國各縣市殯葬服務業之資本額分析.....	182
附錄七	「諾那·華藏精舍助念團」全省免費助念聯絡電話.....	183
附錄八	臺北市政府殯葬禮儀服務業評鑑績優業者名單.....	184

第一章 緒論

第一節 研究動機與目的

研究者從小生長於殯葬服務業的家庭，從祖父、父親到眾多親戚朋友及左鄰右舍等，幾乎多為從事與殯葬有關的行業。而研究者從小到大所住的地方更是「得天獨厚」，不但位置鄰近臺北市立第二殯儀館，房子的後院與一旁的墓地更是整個相連在一起；房子的前門正好可以遠眺辛亥路四段路旁的「夜總會」。在生活周遭所面對的人不是從事與殯葬相關行業的，就是與之接觸的喪家。因此，在研究者成長的過程當中，並未感受到這個行業和社會的其他職業有何不同之處。

直到繼承父業且論及婚嫁時，研究者才赫然領悟到一般社會大眾對於「殯葬業」這個領域的看法與研究者過去的觀念有如此大的差異。研究者岳家對於研究者的人品、儀表及能力都非常滿意，但是對於研究者所從事的行業則完全無法認同，頻頻希望研究者可以轉行從事其他的「正當行業」。在岳家的觀念當中，殯葬業並不是一個「高尚」的行業，因此，希望女婿能夠「向上提升」，從事一個社會地位較高的工作，不要把大好時光「蹉跎」在這個行業中。所以從婚前的交往到現在的兒女成群，岳家的親友們仍然不知道，研究者的實際工作是與死亡息息相關的殯葬服務業。

從退伍到現在，研究者從事殯葬服務業已逾二十三個年頭，每當夜闌人靜的時候，常常思索一個問題：為什麼「殯葬業」無法像其他行業一樣得到社會大眾的認同與肯定？研究者常捫心自問，從事這個行業的人員不偷、不搶、不騙，一年 365 天，一天 24 小時，無節慶，無假日的隨時待命，每天必須面對一般人避之唯恐不及的哀傷場面，有時還得接觸一些帶有傳染病或惡臭的遺體。兢兢業業

毫無怨言的為往生者及其家屬提供無微不至的服務，協助家屬辦理治喪事宜，讓他們早日走出喪親的陰影回復正常的生活，並讓往生者的生命歷程有個圓滿的謝幕。當然，與其它的行業一樣，這個工作領域也有一小撮的害群之馬，但是在研究者所接觸過的同業當中，絕大多數都是心存善念默默耕耘的業者，而他們也有與研究者相同的疑問：為什麼我們比一般行業辛苦，卻無法獲得社會大眾的認同與肯定呢？

研究者在民國九十年進入了南華大學生死學研究所攻讀碩士學位，之所以在人生接近半百之際，選擇重回校園，就是希望能夠依靠學術的力量來解決研究者心中的疑問。在南華大學這段時間的學習中，除了一再思考心中的問題之外，並因課程的關係，閱讀了許多國外相關的文獻，尤其以國外的殯葬從業人員 ”funeral director ”的討論，對於研究者存在心中已久的疑問，有很大的啟示。

早期西方的殯葬從業人員，也有與台灣的殯葬從業人員相同的困境，其社會地位也一直無法有效提升。面對這樣一個問題，美國及英國的殯葬從業人員在二十世紀初採取了應對的方式。其解決之道就是把這個領域「專業化」。除了成立專門的協會 (The Funeral Directors National Association)，並有安排相關專業教育的教育協會 (The American Board of Funeral Service Education，簡稱 ABFSE)，來設立專業的證照制度，並且為 “funeral director “ 的工作範疇作一個清楚的定義 (尉遲淦，2001：9)。

研究者從國外的文獻當中似乎找到了一條出路，台灣殯葬從業人員社會地位的提升，似乎也可以仿效國外業者所採取的方法：把這個領域專業化。清楚劃分這個領域從業人員的工作範疇，為這個模糊的「殯葬從業人員」下一個清楚的定義。

民國九十一年六月十四日立法院三讀通過的《殯葬管理條例》，在條文的第四十條規定當中出現了「殯葬禮儀師」這個職稱。這個殯葬從業人員的新職稱，可以視為代表整個台灣社會對於殯葬這個領域「專業化」的一個呼應，因此研究者希冀以「禮儀師」作為整個研究的立基點，以探索禮儀師的工作範疇及所扮演

的角色，並且釐清「禮儀師」與其他殯葬從業人員的不同與分野，來為「禮儀師」專業化的學術研究作一個拋磚引玉的工作，希望能為台灣殯葬業的整體提升，盡綿薄之力。

第二節 研究背景

隨著台灣人口往都市集中，原本鄉村生活中的社會連帶便告瓦解，往昔的台灣社會當中，養生送死不僅是親戚朋友的責任，也是村人鄰居的共同義務，一家有事，能夠提供幫助的親朋鄰舍都會主動前往幫忙：對於喧鬧的典禮，鄰居也因參與其中而加以容忍。現在都市社區鄰里居民之間鮮有血緣關係，加上都市居民職業的殊異，街坊鄰居之間互動頻率甚低，雖然緊鄰或對門而居，常有老死不相往來者；對於鄰家的紅白喜事不僅不會參與，若其佔用道路、製造噪音也常怒目而視。

因此一般家庭擬一如往昔般自行辦理婚喪等重大生命禮儀時將面對許多困難，專業的代辦服務便應運而生。例如：婦產科診所常與坐月子中心相連結；婚紗禮服店串連的行業也越來越多，不僅可以租到結婚禮服及拍攝結婚照，也可以代印喜帖、提供婚紗、禮車及簽名綢，甚至也有供應喜餅者。

同樣的都市化程度提高後，葬儀社的營業項目涵蓋的範圍也越來越廣，從早期僅提供儀式用品的租用及人力（抬棺工人、陣頭等）的仲介，到近來幾乎無所不包；喪家僅要一通電話，葬儀社就負責從移靈開始以至入土（或入塔）為安的所有殯葬禮儀服務。不若往昔喪家要親自打理買棺、覓壙、擇日、印訃聞、購買金銀紙錢及犧牲供品等等諸多繁瑣之事。簡而言之，葬儀社必須能夠提供「殯葬一元化」的服務，以減少喪家麻煩，這就是都市化造成民眾對於殯葬服務業的需求增加（余光弘，2002：4-5）。

自從臺北市政府於民國九十年開辦「生命禮儀研習班」以來，凸顯了這幾年來政府單位與社會大眾對於現在台灣殯葬亂象的改革呼聲。由於台灣社會的傳統觀念當中，對於「死亡」的禁忌一直存在，一般人抱者「能不碰，就不碰」的心態，因此，對於有關處理大家「身後事」的殯葬業，社會大眾並沒有投注多少注意力在此。一直到近年來，整個社會才開始注意到有關殯葬業的種種問題。在台灣社會近年來快速變遷中，整個殯葬業，從喪葬儀式到整個殯葬相關產業的生存型態，已經有許多地方，承受了不得不轉型與革新的壓力。

民國九十一年六月十四日立法院三讀通過的《殯葬管理條例》，象徵著政府主管單位開始重視殯葬產業，並用正式的法律條文加以規範管理，也可以說是政府對殯葬改革呼聲最直接的回應。

第三節 名詞界定

在本研究的內容當中有兩個基本的關鍵詞，必須先對它們的定義予以明確的說明，才能充分掌握研究的重點。

壹、角色

在 Peter J. O'Connell 的《社會學辭典》中，對於「角色」(role) 的定義：角色是個人在特殊情境下的行為表現。個人對於角色的承受乃隱含他所需要接受「在特定情境下以社會所允許之方式來表現行為」。相伴著他的特定地位，一個醫生可能是具有數個角色：例如在午餐時他可能是個幽默的人，而面對病人時他是個友善而有效率的專家，但在手術室裡他是個冷靜的技術專家(彭懷真 等譯，1991：729-730)。

雲五社會科學大辭典對於角色的定義：角色，依其字義，乃戲劇生活之一表演者，演出之時，語言舉動，必與其他角色相配合，生旦淨丑，劇劇以成。換言之，社會角色是男女老少所建立之行為模式，以之配合他人的期望或要求。各種角色在對團體目的與活動的關係中發揮其功用。（龍冠海 1985:135）

貳、禮儀師

依照《中華民國職業分類典》對於「禮儀師」的定義為：規劃設計整個喪禮如何進行與負責完成的人員。從事之工作包括：一、從臨終前的關懷到死亡後的接體；二、與喪家協商整個喪禮的安排，包括參與喪事人員的決定，入殮、出殯時間的選定，訃聞的設計印製，靈、禮堂的佈置，儀式的選擇，葬法的決定，埋葬地點的選定，價格的估算與收取，社會資源的尋求等等；三、在喪禮完成之後，還繼續提供作七、作旬、作百日、作對年、作三年服務，以及家屬的悲傷輔導。

第四節 預期結果

國內有關殯葬方面的著作及論文不在少數，但是都集中在殯葬禮俗、殯葬儀節及殯葬設施、法規之研討，關於執行治喪工作之人員的探討則付之闕如。研究者針對現代台灣殯葬禮儀師所扮演的角色，深入訪談與禮儀師有互動關係的喪親家屬、主管單位職工及禮儀師或殯葬業者，並參與觀察全省各地及其它華人社會如新加坡、香港、大陸等地區具代表性的喪禮及治喪過程。

本文為逐漸成形的禮儀師角色做基礎性及廣泛性的探討，研究成果可供政府有關單位、社會大眾及其它研究者參考，並可開拓我國殯葬學術研究的新方向及

新視野。

另外，在實務上的貢獻如下：

壹、釐清禮儀師的角色功能

一般民眾受傳統愛生惡死觀念的影響，對死亡充滿了禁忌及排斥，連帶的從事身後服務的業者也被視為不潔及晦氣的象徵。在清代被稱為土公仔¹為下九流之末，其子孫甚至不得參加科舉考試。（鈴木清一郎著，馮作民譯，1989:333.16）

現代人雖然不再視殯葬業為賤業，但是卻將業者與暴利、黑道劃上等號，媒體更是不分是非曲直，只要與死亡產業有關的報導幾乎都以「不肖業者」稱呼殯葬業者或禮儀師。

因此，禮儀師（業者）的真正角色及其在治喪工作上的功能幾乎沒有人去注意及探討，本文研究成果可以釐清現代台灣禮儀師的角色及功能。

貳、規範禮儀師的專業範疇

一般民眾大眾認為殯葬業者（禮儀師）除了膽子比較大，八字比較重以外，並沒有什麼專業可言。但是，若從殯葬管理條例及行政院勞工委員會所編著的《中華民國職業分類典》所規範的內容來看，禮儀師除了治喪及禮俗諮詢的專業外，還要肩負臨終關懷、悲傷輔導、社會資源的協尋及孝道的推廣等，比起其它服務業如仲介、保險等行業的專業毫不遜色。

本研究將深入研究禮儀師應具備哪些專業，並將成果提供給禮儀師或有志於禮儀師工作者作為專業素養的指標。另外，也提供教育訓練單位作為編撰教材及規劃禮儀師教育課程的重要參考。

¹ 土公仔：專門為他人辦喪事為生者。詳見本文第二章第二節第貳點第十項

參、 提供禮儀師證照考試的參考

殯葬管理條例已經在民國九十一年六月十四日經立法院三讀通過，但施行細則尚在草擬中。本研究可提供禮儀師法及禮儀師證照考試的重要參考。

肆、 修訂禮儀師教育課程內容

由於政府主管機關及學術界對殯葬教育的長期忽視，以致於有關禮儀師的教材付諸闕如，目前規劃的課程也與實務工作脫節，本研究結果可供修訂禮儀師教育課程內容參考。

伍、 提升殯葬服務品質

在台灣開店三、四十年以上的殯葬業者，大多由相關行業如棺木店、彩帛店、或是誦經團團員、道士等擴大營業範圍轉型而成的。而且，大多克紹其裘、代代相傳，服務方式也沿襲上一代的作法，若無外來的刺激很容易故步自封，不願或不知提升服務品質。

本研究將深入研討禮儀師的工作內容，並訪談政府主管機關職工、喪親家屬及服務於大、中、小型公司的禮儀師，經過歸納、分析，將可為大眾所期望的服務品質及未來殯葬服務的趨勢描繪出輪廓，供殯葬業者及禮儀師參考。

第二章 研究設計

第一節 研究問題

本研究的主題為「台灣現代殯葬禮儀師角色之研究」，而要達到「為台灣殯葬禮儀師的角色做定位」這個目的，就必須從「禮儀師」的實際工作內容與「禮儀師」的角色期待這兩個方向來研究。一方面，從「禮儀師」的工作內容；一方面，從禮儀師本身、家屬及政府主管機關對於「禮儀師」這個角色的期待來探討。並且以國外「禮儀師」的工作內容來作為一個參考的基準點。

壹、「禮儀師」的實際工作內容

1. 我國「禮儀師」的實際工作內容
2. 西方「禮儀師」的實際工作內容

貳、對於「禮儀師」的角色認知與期待

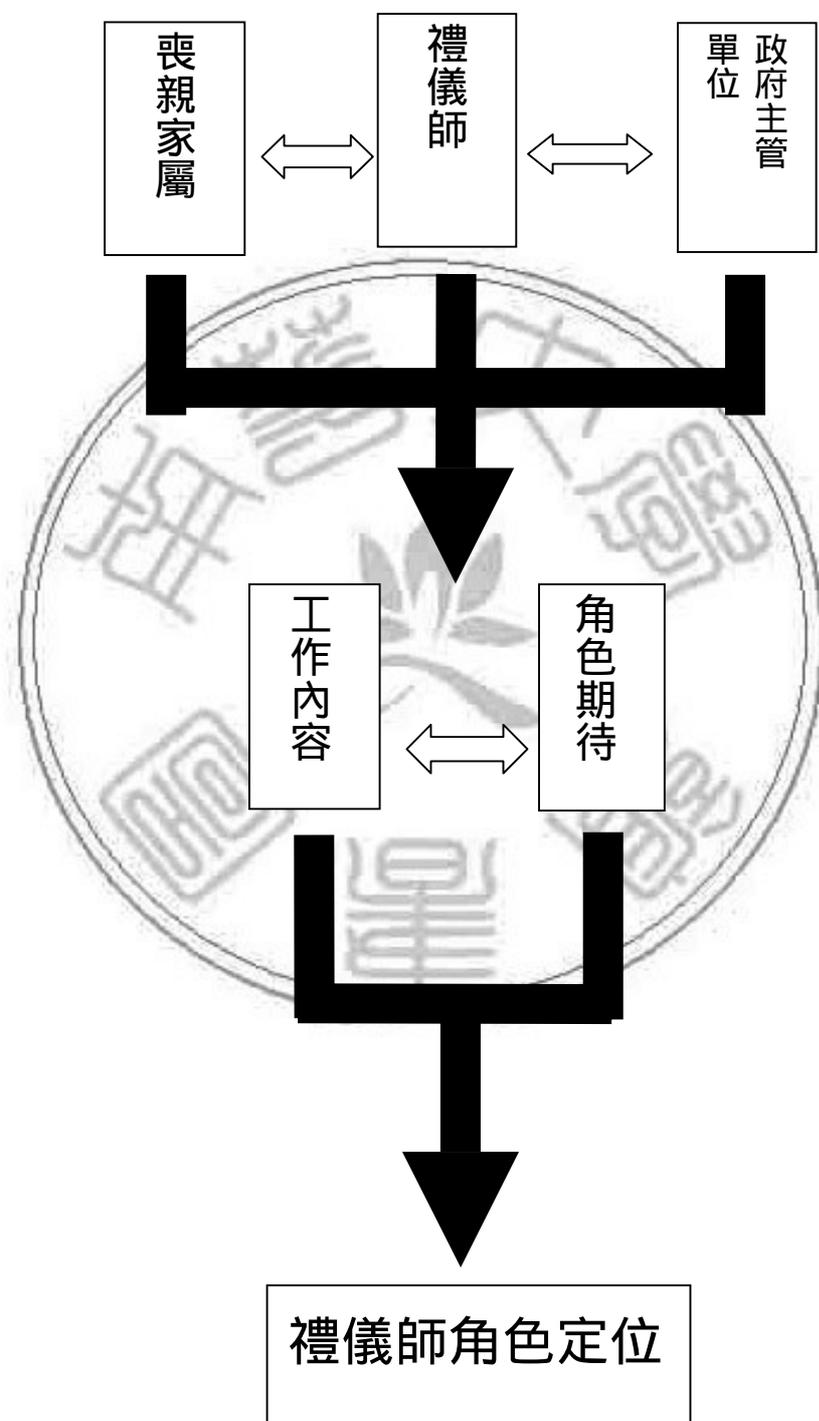
1. 「禮儀師」本身對於「禮儀師」這個角色的認知
2. 與「禮儀師」互動的家屬對於「禮儀師」這個角色的期待
3. 政府相關單位對於「禮儀師」這個角色的期待
4. 綜合以上三方面的意見來為「禮儀師」的角色作一個定位

第二節 研究架構

本研究計畫的研究目的是試圖為台灣的現代殯葬禮儀師作一個角色定位。現代的殯葬禮儀師的角色內涵要從兩個概念來涵蓋；「禮儀師」的「工作內容」及禮儀師本身和「他人」對於「禮儀師」這個角色的「角色期待」。「禮儀師的工作內容」是「禮儀師」這個角色的「表現方式」，「禮儀師」角色的「本質」要從「禮儀師」每天實際從事工作才能「顯現出來」，因此要為禮儀師的角色定位就必須從禮儀師每天真正的「工作內容」來著手研究。另一方面，禮儀師本身及「他人」對於「禮儀師」這個角色的認知及期待，決定了「禮儀師」這個角色，因為對禮儀師來說，「禮儀師」這個角色的定位是被決定於自己及他人是如何看待自己的。「禮儀師」的「工作內容」及「角色期待」兩個概念彼此會互相的影響，而當這兩個概念確立後，「禮儀師」的角色定位就完成了。

「禮儀師」的「工作內容」及「角色期待」的概念，要從「禮儀師」本身和在工作場域當中直接與禮儀師互動的「喪親家屬」及「政府主管單位」來獲得，「禮儀師」的「工作內容」及「角色期待」的研究，只有從這三方來下手，其概念所涵蓋的範圍才夠清楚，所以本研究的架構是從禮儀師、喪親家屬和政府管單位取得的一手資料進行分析歸納，最後才能為台灣的殯葬禮儀師作角色定位。

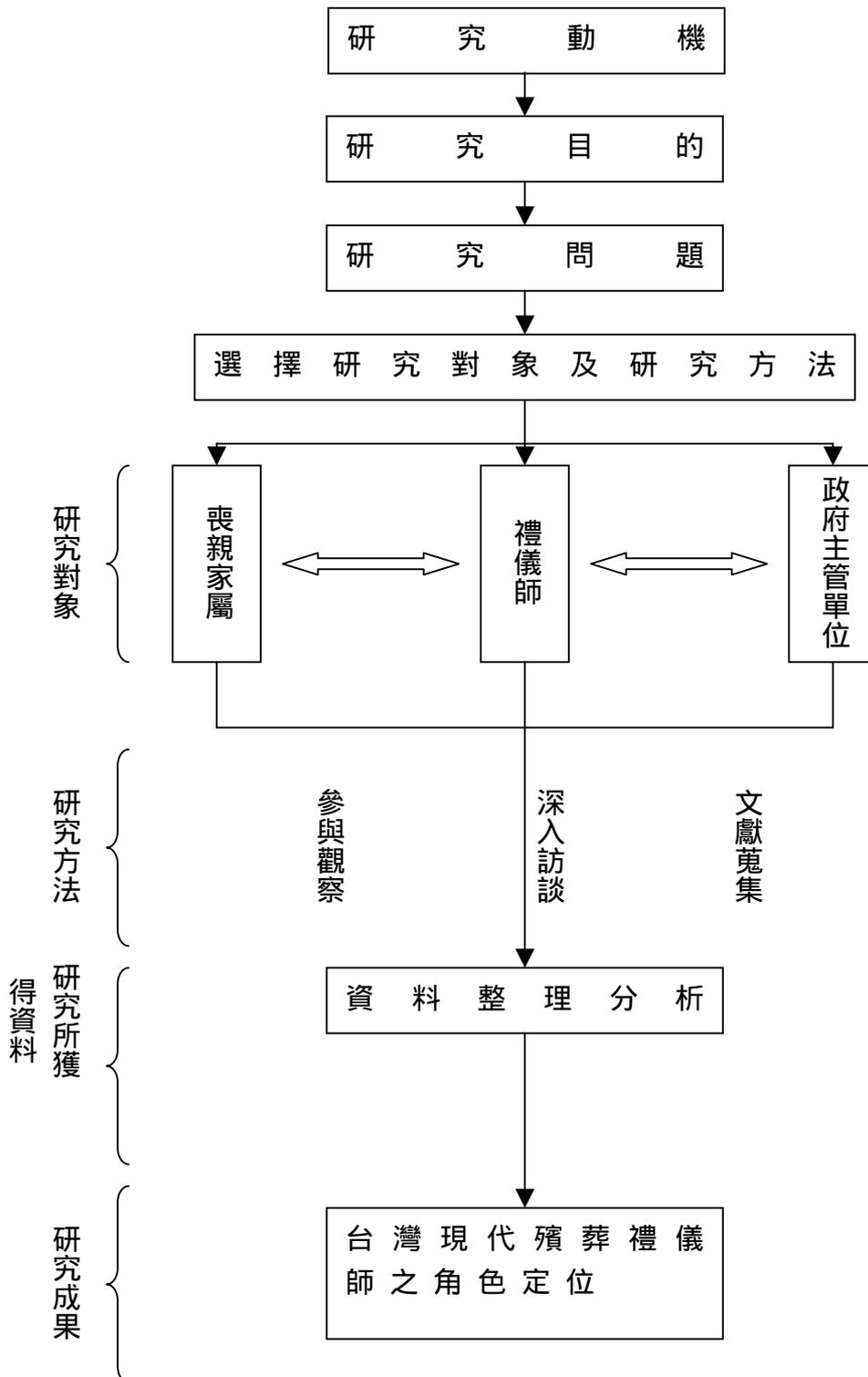
圖一、 研究架構



第三節 研究流程

本研究的流程以「研究流程圖」來表示，並以線性的方式來說明，依照時間順序，讓研究的每一個程序與步驟一一劃分，使整個研究的過程清楚的呈現。

圖二、 研究流程圖



第四節 研究方法

本研究採取質性的研究方法，所謂質性的研究方式是以相對於「量化研究」而言，所謂的質性研究方法並不是一個單一體，其中有不同的科學哲學的基礎與方法論。本研究所遵循的研究典範為「建構主義」式的研究。要探索人們的符號、解釋和意義的建構，認為所有的知識，都是與情境脈絡連結的，並沒有所謂的「絕對真相」存在。研究的步驟是從經驗 介入研究 發現/資料蒐集 詮釋/分析的建構體系（胡幼慧，1996：7-10）。

本研究選用文獻分析、參與觀察法及深入訪談法，作為本研究的研究方法。以這三種研究方法獲得本研究主題的資料。

壹、文獻分析

由於過去國內並沒有以「禮儀師」為研究主題的相關研究，而且國內對於此一主題的論述並不豐富，多數相關的研究，多是以「殯葬禮俗」為主要的方向，對於殯葬儀式的執行者 - 「禮儀師」的討論，大部分為附帶或是在文句中略有描述而已。因此，本研究雖以「台灣現代殯葬禮儀師角色之研究」為主題，但是主要是參考國外的文獻，藉此獲知國外「禮儀師」的實際工作內容及其角色定位，並作為本研究的參考主軸，期望能成為未來相關領域的研究基石。

貳、參與觀察

當研究主旨是希望瞭解一個環境的活動和互動，如何對某種行為和信仰賦予意義，參與觀察就是上乘的研究方法（胡幼慧 主編，1996：201）。本研究的主

旨，是希望能探索：禮儀師本身，與禮儀師直接互動的家屬、政府相關單位及社會大眾對於「禮儀師」所賦予的角色意義。禮儀師工作場域的參與觀察，除了可以獲得我國禮儀師實際的工作內容外，「禮儀師」與「家屬」的互動當中，許多行為要配合特定情境（例如：喪葬儀節之執行），才能詮釋其行為的意義。因此，在禮儀師的工作場域當中，以參與觀察來取得研究資料比較能接近實際。本研究選用參與觀察法，除了以上的原因外，還因為觀察法有以下的優點；一、非語言行為的資料收集，二、行為的發生是在自然的情境當中，三、可以作長期的分析（Kenneth. D. Bailey, 1993 : 240-241）而參與觀察法可能會面對的觀察者效應及取得進入困難兩個問題（Kenneth. D. Bailey, 1993 : 242），因為研究者本人所從事的職業就是禮儀師，對於這兩個問題將可以適當的減低。

參、深入訪談

為了獲取更豐富的研究資料並瞭解從事禮儀師的人員本身、家屬及政府相關單位對於「禮儀師」角色的認知及期許，本研究除了採取文獻分析、參與觀察法外，並同時採用深度訪談法。本研究的訪談為了能顧及開放性及切題性，採用半結構式的訪談。即是在訪問前先定一訪談大綱，並依此訪談大綱來進行訪問，讓受訪者在寬鬆的結構下開放談話，成為建構受訪者生活資料，描述其動態生活的主要訪談方式。經由資料處理、仔細鑑別、精密分析、清楚比較、綜合歸納，得到最後的研究成果。

第五節 研究對象

研究的對象以現在正從事「禮儀師」工作的人員、喪親家屬及與禮儀師直接互動的政府相關單位員工。因為從這三方面觀點切入，才能夠充分涵蓋「禮儀師」的內涵。

本研究當中，所選取的從事禮儀師的人員樣本，為從事禮儀師工作達三年以上的人員。所選取的喪親家屬樣本，以喪親一年左右的家屬為主，因為逝者去世後的「對年」（逝世後滿一年）為禮儀師和家屬在喪事結束後最後一次見面。此外，此時家屬的心情已經平靜，可以談論喪親時的感覺與禮儀師的互動，且記憶猶新，可以清楚的回憶當時的情況。所選取的政府相關單位員工樣本以職務上直接與禮儀師互動接觸或政策制定者：內政部民政司、縣市政府民政局、社會局的單位，如殯葬處、殯儀館、火葬場、公墓管理處之職工。

Strauss & Corbin(1990) 認為質化研究的採樣方法以合乎目標抽樣為考量，以能夠提供豐富資訊的研究對象作深入研究。從本研究所採行的質化研究方法而言，真正重視的是樣本的解釋能力，以能提供「深度」和「多元社會實狀的廣度」資料為標準，及每一位樣本所代表的為每一意涵，樣本異質性是擴大推論基礎的重要元素。

此外，傳統的中國文化當中，「死亡」是帶有許多禁忌的，許多人會忌諱談論與死亡相關的話題，而與「死亡」相關的許多儀式或者活動也會忌諱他人的參與及觀察。因此，為了維護研究倫理及尊重當事人，在作相關研究時，必以獲得研究對象的首肯為首要條件。

因此，以公平機率為基礎的隨機抽樣並不適合這次的研究。本研究當中受訪者的選取，所採用的為立意抽樣（purposeful sampling）。以獲得研究對象的同意及研究者的主觀判斷來選取研究的樣本。

受訪者分為禮儀師、喪親家屬及主管單位，其代號暨背景如下：

圖三、 受訪政府主管單位官員（Government）代號暨背景

代號	性別	年齡	教育程度	服務單位	區域	職稱	年資
G01	男	45	大專	市立殯儀館	台北市	館長	7
G02	男	44	大學	殯葬管理所	宜蘭縣	所長	2
G03	男	43	博士	內政部民政司	台北市	視察	1/2
G04	男	44	碩士	社會局	台北市	課長	10
G05	男	49	大學	殯葬處	台北市	副處長	10

圖四、 受訪禮儀師（Funeral Director）代號暨背景

代號	性別	年齡	教育程度	公司類別	職稱	區域	年資
D01	男	42	高中	承辦意外死亡者	負責人	台北	8
D02	女	35	碩士	財團	科長	高雄	3
D03	男	53	高中	承包太平間	負責人	嘉義縣	7
D04	男	56	高中	傳統	負責人	台中縣	30
D05	男	37	高中	傳統	負責人	嘉義市	24
D06	女	44	大專	傳統	負責人	彰化	20
D07	男	35	大學	財團	主任	桃園	4
D08	男	41	大學	財團	禮儀師	楊梅	3
D09	男	52	高中	承包太平間	負責人	新竹	7
D10	女	42	高中	傳統	老板娘	台北	12
D11	男	41	大學	財團	總經理	台北	13
D12	男	36	大學	傳統	負責人	台南縣	16
D13	男	46	高中	私立殯儀館	經理	台東	30

圖五、 受訪喪親家屬（Family）代號暨背景

代號	性別	年齡	教育程度	與死者關係	區域	死因
F01	女	38	大專	姐弟	台北縣	意外
F02	女	62	初中	夫妻	台北市	病故
F03	女	37	碩士	父女	台南縣	病故
F04	男	64	大學	父子	宜蘭縣	意外

第六節 研究限制

禮儀師雖然是一個非常古老的行業，但是以禮儀師為主軸的研究在國外非常少見，在華人社會及國內更是付之闕如，因此，本研究無前人的成果可參考依循，所以倍感艱難。

研究者是資深的禮儀師（業者）對於業者的生態、工作的內容、服務的心態及社會的壓力都能感同身受，所以與受訪者的互動，訪談問題的設計，相關資料的取得，受訪者的邀約等都比較方便。但是，因為各地方風俗民情的不同，對於「禮儀師」的認知也有所差異，研究者雖盡量把受訪者差異性提高，依然無法涵蓋到整體，所以這些受訪者的認知不能完全類推到其它個體。

此外，研究者兼具業者的角色，受訪者有時也會質疑研究者的問題，有些話題牽涉到商業機密，受訪者就會欲言又止的有所保留。反過來說，研究者對問題的引導性太強，可能會造成受訪者的附和，而無法探詢受訪者的真正意見。但在受訪的業者中，有些不瞭解問題意涵，對於一些詞義的概念無法完全了悟，研究者不得不加以詮釋或舉例說明，這樣造成了受訪者對於問題的回答可能會朝向研究者心中的方向。

第三章 中外禮儀師相關文獻之探討

第一節「禮儀師」的定義

「禮儀師」是一個新的名詞，其中的內涵，有許多是參考國外的“funeral director”這個名詞而來。它與過去台灣的「殯葬從業人員」的差異，在國內還沒有一個明白的分野；到目前為止，國內對於其內涵也還在不停討論當中。

由於國內對於「禮儀師」並還沒有一個清楚的定義，本論文為了謹慎起見，以民國九十一年六月十四日立法院三讀通過的《殯葬管理條例》、行政院勞工委員會所編著的《中華民國職業分類典》中對於「禮儀師」工作內容的規定，以及較權威的英英字典《Webster, s Third New International Dictionary》及中國國防出版社出版的《英漢辭海》當中對於英文的“funeral director”的解釋和定義。

此外，並參考美國伊利諾州殯葬法規中對於禮儀師“funeral director”工作內容的規定，再參酌日本全葬連對於“葬祭指導師”的規定，從這五個面向來對本文中的“禮儀師”做一個涵蓋性廣，並能清楚展現其內涵的定義。

壹、殯葬管理條例中對禮儀師資格的規範

依照民國九十一年六月十四日立法院三讀通過的《殯葬管理條例》第四十條的規定，所謂的「禮儀師」是一種資格，擁有此資格，才可以以「禮儀師」之名來從事下列業務：

- 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、其它經主管機關核定之業務。

根據專門職業及技術人員考試法第九條之規定：參加高等考試者應具備專科以上相當科系所畢業之學歷，同法第十條規定：參加普通考試應具備高職以上相當科系所畢業之學歷。

也就是說具備大專以上相當科系畢業者才有資格參加禮儀師考試，高中程度者只可參加禮儀士的考試。

貳、中華民國職業分類典中對禮儀師工作範圍之界定

依照職業分類典之界定：禮儀師為規劃、設計整個喪禮如何進行與負責完成的人員。從事之工作包括：一、從臨終前的關懷到死亡後的接體；二、與喪家協商整個喪禮的安排，包括參與喪事人員的決定，入殮、出殯時間的選定，訃文的設計印製，靈、禮堂的佈置，儀式的選擇，葬法的決定，埋葬地點的選定，價格的估算與收取，社會資源的尋求等等；三、在喪禮完成之後，還繼續提供作七、作旬、作百日、作對年、作三年服務，以及家屬的悲傷輔導。

參、較權威的英英字典《Webster , s Third New International Dictionary》

中，較接近禮儀師的名詞是 **undertaker** 及 **funeral director**。一

一、 Undertaker

one whose business is to prepare the dead for burial and to arrange and manage funerals.

西方早期對殯葬業者的稱呼，有輕視的意味，類似我國的「土公仔」。

二、 Funeral Director

one whose profession is the management of funeral and burial preparations and observances and who is usu. and embalmer -- called also mortician , undertaker.

美國及英國的殯葬從業人員在二十世紀初實施證照制度後，對治喪專業人員的稱呼。

肆、 中國國防出版社出版的《英漢辭海》中對 funeral director 的定義

funeral director

n:殯儀業者，殯儀員，承辦喪葬者 以辦理喪事和準備安葬工作及儀式為職業的人，通常兼給屍體塗防腐香料 - 亦稱 mortician, undertaker

伍、 美國伊利諾州的殯葬法規對禮儀師（ funeral director ）的定義

依照美國伊利諾州的殯葬法規，他們對殯葬禮儀師（ funeral director ）的定義如下：親自管理、參與、代理或支援以下所述各項業務活動的人、事、物，並制訂葬儀的指導工作；

一、 事前準備、防腐處理、葬禮或火葬、安排墓地且指導監督葬禮的進行、安葬

遺體、以及任何遺體準備工作的相關手續。這些準備、指導與監督工作按理通常不讓負責公墓或火葬的員工來擔任。

- 二、安葬前辦理一處作為安置逝者遺體或照顧遺體之地的準備工作。若這塊土地符合本規定，縱使為無照地主，在沒有涉及任何殯葬指導師的工作形式下，本規定不予以禁止地主擁有這塊土地所有權及管理權。
- 三、將遺體從逝者處、某機構或其他地方遷移的工作。領有執照的指導師會在移靈與其他無照的指導師共同協助搬遷，但務必詳加教導無照之指導師的搬遷工作、謹慎留意全程，伴同他們且隨叫隨到。移靈至公墓、葬禮地點、或其他地點的運輸工具，應立即接受有照的指導師指導與監督；特殊情況下，僅限本規定特准的禮儀人員負責。防腐且預備工作已完畢的遺體，應放置在合適的裝箱內，先運至非最後安置之處：像是其他的葬儀社、換到普通的交通工具、或到共享一般設施所有權且附設運輸工具的葬儀社，其運輸工具應接受執照持有者監督，但不需及時或直接監督。
- 四、具備葬禮同意簽訂、而從事殯葬行政及管理業務；或負起行政和管理責任。
- 五、負責監督、運輸、提供庇護所、保管照顧遺體，並供給所需之殯葬服務、設施及設備。
- 六、使用「殯葬指導師」、「承辦殯葬者」、「殯葬業者」、「葬儀社」、「殯儀館」、「葬儀禮拜堂」上述等有關名稱；或任何證明此人確實參與殯葬指導業務的名號。
- 七、殯葬業務不包括：「電話通知訃聞、訂購葬禮花卉、讓無照之人報告與聯邦貿易授權規定要求相同的定價表費用，或是讓牧師（書記）臨時簽訂葬禮同意等等行為。」

陸、日本全葬連對於「葬祭指導師」的規定

日本全葬連於 1996 年建立的葬祭指導師制度，雖然不是屬於日本的強制性

制度，但是已經得到日本勞動省的認可，其中對於「葬祭指導師」的技能審查規定如下：

從接受委託起，乃至於告別式場的設計營運、告別式的進行等，需具備關於個人葬儀之一般性的知識與技能。

從以上中、美、日各國對於處理遺體及治喪專業人員的定義及規範可看的出來，日本採非正式立法的技能審查方式。我國雖然起步較晚但和美國相同，以正式的法律條文規範禮儀師的資格、取得資格的辦法、應考者應具大專以上學歷、工作範圍的要求等，與其它國家比較有過之而無不及。

另外，從國外的經驗來看，在未實施證照制度之前殯葬從業人員是被輕視的一群。實施之後，設定入行門檻、規劃教育課程、淘汰劣質及不適任者，禮儀師的專業才慢慢的被肯定，社會地位才能慢慢提昇。

第二節 我國禮儀師的歷史脈絡

一個人生命結束之後，其家人朋友便會在極度悲哀痛楚之中自動地承擔起保護屍體，並舉行各種儀式，「護送」死者的靈魂到另外一個世界去的神聖任務。因此，世界上的各個民族都十分注重對死者「身」和「靈」的照顧，但是，由於文化傳統的差異，喪葬儀式因而各不相同。最講究喪葬儀式的，應數中華民族；也就是說，在世界上沒有第二個國家的人民像中國人那樣對喪禮具有細緻、認真、負責的精神，正是這樣的殷勤、規矩、孝順，所以德國哲學家費爾巴哈才會說中國人是最為死者操心的民族。一語中的，真可謂旁觀者清。

依據古史的記載和傳說，黃帝之時悼念死者只要心喪、悲痛即可，而無喪葬

禮儀；堯帝之時，制定了三年喪期；發展到周代，才正式形成一套非常繁複而嚴謹的喪葬祭禮的程序。（雷紹鋒、張俊超，1998：31）

《儀禮》《禮記》《周禮》中鉅細靡遺的規範了從彌留狀況的「屬纊」到「禫祭」（三週年祭，實為二十七個月）的治喪過程，對於殯葬儀式的步驟，行禮致哀的方式，殮衣的件數，喪服的穿法，祭品的內容，乃至負責執行殯葬儀式的人員編制、稱謂、官職、工作職掌等等細節在《三禮》中均有詳細的規定。

壹、先秦時期的殯葬儀節

根據《儀禮 士喪禮》《儀禮 既夕禮》《禮記 喪大記》《禮記 檀弓》等篇的記載先秦時代的喪葬程序大致如下：

- 一、屬纊：用新綿絮放在瀕死者的鼻孔邊，驗其是否斷氣。新綿絮很輕，若呼氣勢必動搖，若不動，則可斷定瀕死者已斷氣，家人即可預備辦理喪事。
- 二、復：招魂的儀式。古人認為，人斷氣後靈魂會離開身體往位於北方的幽冥世界報到，此時若能及時將其魂招回軀體則可復生。
- 三、楔齒：用角質的匙撐開死者的牙關，以便隨後飯含。
- 四、綴足：用死者生前燕居時所用的矮凳腳，夾著雙足使其端正。
- 五、命赴：派人向死者的長官（國君），親戚和朋友報喪，「赴」後世寫成「訃」。
- 六、吊唁：國君（親友）接到訃告後即親自或派人前來吊喪，並慰問家屬叫唁。
- 七、致襚：吊喪者致贈死者衣服及殮被等。
- 八、為銘：按死者生前的身份用布製成一面旗，寫上「某某人之柩」，掛在三尺長的竹竿上，豎立在屋簷下面西邊的台階上。後世稱「銘旌」。
- 九、沐浴：沐---為死者洗頭，浴---為死者洗身。

十、飯含：飯---將糧食摻和碎玉放入死者口中。

含---把珠、貝等物放入死者口中。

十一、襲尸：替死者著衣。

十二、設冒：用裝屍體的袋子兩個，分別從頭與腳，將屍體套起來。

十三、設重：以木為重，象徵死者靈魂暫時棲息之處。

十四、設燎：夜間在中庭點燃火炬以為照明。

十五、小殮：為死者包裹入棺時的殮衣。

十六、大殮與殯：大殮---是將遺體放到棺木裏的動作。

殯---是將靈柩停放在堂中西側，賓客常處之處，故稱殯。

十七、成服：大殮禮成後，家屬按照與死者血緣關係的親疏穿上不同材質的喪服。

十八、朝、夕哭（奠）：大斂後喪主、喪婦每天早、晚在殯所哭泣饋奠。

十九、筮宅：指為死者占卜尋找埋葬之墓地。

二十、卜日：請卜人卜安葬之日。

二一、既夕哭：下葬前兩天的晚上，喪主在殯所對靈柩作做最後一次哭奠。

二二、啟殯：對著靈柩嘆息三聲，三次說要啟殯，其意是要敬告亡靈即將移動靈柩。

二三、朝祖：將靈柩遷移到祖廟，代表亡者埋葬前，向祖先稟告即將遠行，此為孝道「出必告，反必面」之實踐。

二四、讀贈：家臣宣讀國君及親友致贈物品的清單。

二五、書遣於策：遣，送死者之物；策，簡也。指將送死者之物記載於竹簡上。

二六、祖奠：出殯前一日，遷柩於祖廟，在神位前設酒，醴，脯等筵席，像生時，遠行前之祖餞也。（徐福全，1979：316）

二七、大遣奠：亦稱喪奠，出殯當天之盛大奠禮。

二八、發引：靈車出發前往安葬之墓地。

二九、安葬：將靈柩從柩車上抬下來，慢慢放入壙中，稱為「窆」，最後用土

掩壙。

三十、反哭：葬畢，迎神主返回祖廟哭，回到殯所又哭，稱「反哭」。

三一、虞祭：虞者，安也，意即死者形體雖已安葬，但其靈魂一時徬徨失依，所以要設祭安之。

三二、卒哭：祭名，親人初終家人想念亡者隨時都可以哭，卒哭後祇有早、晚才可以哭。

三三、祔祭：卒哭後第二天清晨，把神主供奉祖廟，與先祖一起合祭。

三四、小祥：周年祭，孝子除去首服（喪帽和麻圈），戴練冠（以大功布做的帽子）。所以又稱練祭。

三五、大祥：死後第二十五個月舉行大祥之祭。（孝子脫去喪服改穿吉服。）

三六、禫祭：死後第二十七個月舉行禫祭。

先秦時期的《儀禮》、《禮記》、《周禮》中有關殯葬儀節的記載，宛如是一部舞台劇的戲本，從場景的佈置，祭品的擺設，每一位演員的台步、動作、服裝、表情、情緒、對白、內心的感受等均描述的非常詳細。

研究傳統的殯葬儀節，就像在讀古人編寫的生命倫理劇的腳本一樣，因為它規範了不同親屬關係喪期間的言行舉止及服裝儀容，且依照血緣親疏編寫不同的分鏡表。因此，喪親家屬日常生活受規範限制的程度不同，對倫理及孝道的表達也不盡相同。

而這一套戲本在我國已經流傳了三千年，到今天仍有約 75% 被保留。雖然因各地方的風俗、環境，語言不同而略有差異，但是在表達中華文化中生命倫理的意涵及對孝道的闡釋則是全國一致，且遍及全球的華人社群，歷經數千年而不變。

貳、我國歷代禮儀師的稱謂與職掌

歷代「禮儀師」的稱謂與職掌，除先秦時期的三禮有詳細的描述外，之後各朝代所能找到的文獻非常有限，謹就現有資料依序整理如下：

一、先秦時期

依三禮的記載，在當時負責治喪事宜的人員分為職喪，夏祝，商祝，祝等職，由他們分工合作，協力完成繁雜瑣碎的喪葬事宜，其職掌分別如下：

(一) 職喪

主掌諸侯卿大夫喪事的官員。按國家規定的喪禮，親臨執行禁令，安排調度喪事依次進行。(徐啟庭，1997：45)

《周禮 春官》記載職喪職責為：「掌諸侯之喪，及卿大夫凡有爵者之喪，以國之喪禮，蒞其禁令，序其事。凡國有司，以王命有事焉，則詔贊主人。凡其喪祭，詔其號，治其亂。凡公有司之所共，職喪令之，趣其事。」按照周禮原文解釋，「職喪」是專門負責辦理諸侯、卿、大夫、士等貴族階級的喪葬禮儀，依照國家所規定的喪禮制度，安排卿、大夫、士等人的喪葬事宜，並負責他們的禁衛安全。凡是國君或有關部門奉王命而對死者有所贈贈與賞賜，就要通知主人，並幫助主人接受賞賜。凡是喪葬，給予死者諡號，都由職喪昭告並安排禮儀。凡是國家貴族喪禮需由國家供應之物品，職喪必須負責下令調度，並負責督促完成。它幾乎包辦了整個喪葬流程的安排。

對「職喪」這一個部門的編制與職掌有了基本瞭解之後，我們大致可以知道它是先秦時代一個專門負責安排貴族喪葬禮儀與物料調度的單位，能夠通盤掌握當時喪禮制度（包括禮儀與物品），不像「喪祝」只負責棺柩殮飾與出殯時引柩防傾等焦點在「棺柩」之事務，因此若要上溯現代禮儀師之淵源，在《周禮 春官》諸多職官之中，可能以「職喪」一職比較接近。（徐福全，2002）

（二）喪祝

官名。掌大、小喪祭之祝事。（林尹，1983：188）

掌大、小喪祭及祝事的官員。具體掌理大喪柩車行進的指揮及防止傾倒等事。（徐啟庭，1997：46）

（三）夏祝

祝習夏禮者也，夏人教以忠，其於養宜。（鄭玄注）

掌淅米，鬻餘飯，進奠，撤奠者。（徐福全，1980：17）

《儀禮 士喪禮》記載夏祝的工作職掌如下：

「祝淅米於堂，南向用盆」

「夏祝鬻餘飯，用二鬲，于西牆下」

「夏祝及執事盥，執醴先，酒，脯，醢，俎從，升自阼階。」

「祝撤饌，先取醴酒，北向」

（四）商祝

祝習商禮者，商人教之以敬，於接神宜。（鄭玄注）

掌襲，含、大、小殮，拂柩者。（徐福全，1980：17）

《儀禮 士喪禮》記載商祝的工作職掌如下：

「商祝襲祭服，祿衣次。」

「商祝執中從入，當牖北向，撤楔受貝，奠於屍西。」

「商祝布絞，紵、衾衣，美者在外。」

「聲，三，啟，三；命哭。」

「商祝拂柩用功布，幘用夷衾。」

（五）祝

祝，習周禮者也。（鄭玄注）

掌取銘者，周祝也。（徐福全，1980：18）

《儀禮士 喪禮》記載，祝的工作職掌如下：

「祝降與夏祝交於階下，取銘置於重。」

三、 兩漢

兩漢時期已經沒有如三禮中所記載專門負責喪葬事物的官員。當有親貴官吏去世，朝廷會指派內朝當中的官員來負責喪葬事宜，這種為喪家經紀喪葬相關事

宜者，稱為護喪。護喪者或以朋友、或以門生、或以里中豪傑。有國家使吏者護喪者，其人或為諸侯王、或為貴戚、或為大臣。而東漢時之宦者，亦有此榮典云。

（楊樹達，1976：234--236）

四、 晉

西晉時擔任護喪的官員以內朝的大鴻臚、御史等擔任之。東晉時「十六國的前秦，王猛死後有符堅詔謁者僕射監護喪事」的記載。（謝寶富，1996：110）

五、 北朝

北朝統治者頗注重喪禮，親貴死後，朝廷多遣使護喪。北魏時期，太武帝派遣擔任護喪的官員並不固定。孝文至宣武帝則依漢晉的傳統。所遣使者多固定為內侍官員（如宦官、御史）、禮官（大鴻臚）等。自太和晚期以後，重要朝臣死後，詔遣大鴻臚護喪的現象逐漸增多。自孝明帝至北齊末，此種作風已固定下來，可見魏末至北齊協助料理朝臣喪事乃大鴻臚的固定職掌之一。

而西魏大統末至北周世，協辦朝臣之喪並無專門機構及官員負責。總之，北朝的大臣死後，朝廷遣使護喪是北朝歷代的常見禮俗，但負責這一事務的職掌是隨時代而有所變化。（謝寶富，1996：110）

六、 唐朝

在大唐《開元禮》中，其喪禮的儀式禮節近乎《三禮》中的記載，但是《三禮》對於喪禮儀式中，不同的儀節，由商祝、夏祝等不同專員來負責的區分已不復見，其皆以授沐者、掌事者、含贊者，執服者、奠贊者、執巾者、殮者、鐸者來表示，並無記載這些儀節的專司負責人員。

唐代傳奇《李娃傳》中有一段是描述長安城內殯葬業者相互競爭的情形：

「初，二肆之傭凶器者，互爭勝負，其東肆車輦皆奇麗，殆不敵，唯哀挽劣焉，」

「東肆長，于北隅上設連榻，有烏巾少年，左右五六人，秉翣而至，即生也，整衣服，俯仰甚徐，申喉發調，容若不勝，乃歌薤露之章，舉聲清越，響振林木，曲度未終，聞者歔噓掩泣，西肆為眾所誚，益慚恥，密置所輸之直于前，乃潛遁焉。」(白行簡，唐：5-6)

從以上的敘述，可以看出那時候為一般平民百姓辦理喪事，出租喪具，靈車，安排專人唱輓歌等殯喪事宜的店鋪稱凶肆，其店主稱凶肆長。從文中的描述可知當時長安城內殯葬服務業的競爭非常激烈，除了比靈車、喪具的新奇華麗外，還要比較唱輓歌者的服裝、儀容、聲調，輓歌的詞曲內涵，與現代殯葬業者的競爭情況一樣，而凶肆長所扮演的角色應類似現代的禮儀師。

七、 宋朝

司馬光所著的《書儀》中記載：「在舉行復禮完成喪主、主婦、司書、護喪、司貨等喪事主腦人選，易服、訃告儀節完成後」，便進行如事生者的送死節目。



明朝的喪葬習俗主要也是遵循古禮，並依照不同的地方的風俗而有所改變。而在執行喪葬儀式時，主要的人手也是親人，而外聘的就是道士、和尚、陰陽生等。（徐吉軍，1998：484）

十、 清朝

《王府生活實錄 殯禮葬儀篇》記載：

「臨到人要嚥氣的時候，管事處就要妥貼安排各方面的職掌，同時要洽辦槨房，冥衣舖以及和尚，道士和喇嘛念經等等事宜。」

「然後由槨房司役者蓋上棺蓋，至此，入殮儀禮宣告結束。」(金寄水、周沙塵，1989：126-127) ”

《清代北平風俗圖 葬禮篇》記載：

「辦喪事的那間房子叫槨房。喪事的用具，譬如棺輿，以及喪事方面必須要用的一切道具，都到殯儀館去借用。葬事行列進行的時候，一切勞力，也由殯儀館提供。」「近親的人開始對死者嚎啕痛哭，另一方面把那個叫做陰陽生的占卜之人請到家裡，要他把納棺，離魂（又叫出殃，就是死者的靈魂出去旅行）出棺、埋葬的時期，取一個吉利的日子。」(張迅齊，1978：137)

從這兩本書的記載可大概瞭解清代治喪仍然是由親人分頭接洽治喪人員如和尚，道士，陰陽生等。喪具的租用，則另外與冥衣舖、槨房等供應商接洽，並無專門業者提供全套的服務。

十一、日治時期（台灣）

鈴木清一郎所著《台灣舊慣習俗信仰 喪祭習俗篇》記載：

「所謂『土公』，也就相當於現在的葬儀社，是以替他人辦喪事為專業者。從挖墓穴，到造墳墓，修墓，以及撿骨改葬等，都在它們的營業範圍之內。在台灣以前（指清代）被視為賤業，其子孫不得參加科舉考試。」台灣人的階級觀念篇中記載：「土公以為人埋葬屍體和洗骨、埋骨為專業的人。」為下九流之末。（鈴木清一郎、著馮作民譯，1989：333、16）

本書中所記載「土公」的角色較偏重於「葬」的部分，主要是負責挖穴、築墓，及撿骨改葬等事宜，關於喪禮的規劃，會場佈置，喪葬文書處理等另由其它人員負責。

十二、現代

「倫理師」：1991 由國寶集團提出，其角色與功能與禮儀師相同。（徐福全，2002）

「禮儀師」：2000 年 6 月 10 日第一次出現在《中國時報》及《聯合報》的地方新聞報導上。

「禮儀師跨出證照的第一步：南華大學與寶山機構合作 25 位學員建立全國考照制度」（王廣福，2000：20）。

「南華大學首屆禮儀師結業」(徐如宜, 2000: 18)。

2002年7月17日總統公告《殯葬管理條例》。該條例第三十九條規定「殯葬服務業具一定規模者,應置專業禮儀師,始得申請許可及營業。」

第四十條明文規定具禮儀師資格者才能執行殯葬禮儀規劃,會場規劃設計,喪葬文書指導,出殯禮儀會場司儀,及臨終關懷,悲傷輔導的業務。

至此,禮儀師的職掌、資格、工作範圍皆已明文規範的非常清楚,現代殯葬禮儀師開始承擔起,我國殯葬改革的重責大任。

第三節 西方禮儀師的歷史脈絡

壹、遠古時期

古埃及對於亡者的後事採用相當複雜的方式，他們採取一個周詳且細膩的方式，分段的進行喪禮。以專業防腐的從事者（embalming specialist）和葬禮執事者（undertaker）著手處理死者的後事並規劃喪禮相關的事宜。（Vanderlyn R. Pine, 1975 : 12）

古希臘對亡者的後事是由其家人自行處理，雖然沒有採取防腐，但他們會使用香水和香料來掩飾肉體化膿腐壞的臭味。朋友和親人對亡者獻上花束和特別的衣物，那些衣物上都帶著對亡者的哀痛。他們專注的看著亡者的遺體以再確認死者已死亡，並確認其遺體沒有遭到不當的處理。在希臘歷史的後期，也開始實行火葬，因為他們相信火能帶給亡者靈魂的解脫。縱觀他們的歷史，希臘處理死者的後事是依照個人的方式，有相當經驗的親友實行起來就和喪禮專家是一樣的。

古羅馬時期，土葬和火葬都分別在不同的時代實行過。無論採取何種方式，都會將遺體放置在領地內以供大眾瞻仰。然後會由專業的葬禮執事者（undertaker）或生命評估專家來觀察其情況。這專家是現代喪禮管理人的先驅，且在大城市中這樣的作業都較偏向官方處置的方式。（同上 : 13）

Habenstein and Lamers 在《The History of American Funeral Directing》這本書當中總結羅馬對於現代葬禮的影響如下：

「羅馬被認為對於現代葬禮的影響，主要不是在於信仰內涵對於西方世界的影響；而是其職業化的形式，對於社會大眾展現一個都市的生活方式是非常有幫助的。最重要的是，以世俗功能的觀點來看，羅馬的葬禮執事者（undertaker）是整個葬禮事務的安排者、管理者、指導者和喪葬用品的供應者，對於 20 世紀

中的禮儀師 (funeral director) , 設立了職業化行為的模範。

此外，羅馬當局對於遺體的埋葬法，提供了現代社會相關法律的一個源頭，並且反映了在死亡的處理上，提供公眾足夠的保護。(Robert W. Habenstein and William M. Lamers , 1955 : 45 - 46 轉引自 同上 : 13)

早期猶太人認為人是二個原素的組合：肉體和呼吸。死亡時，肉體雖已化成了灰燼，但呼吸仍然是持續不斷的。對於猶太人來說，火葬是一種對死者的侮辱，在他們的歷史中，有或沒有棺木的土葬都可被接受。猶太人的喪禮實行包括為死者清洗與噴上香味，基於衛生的因素，土葬都是在死亡的當天晚上實行。

這些工作是由一些有經驗的家族成員來執行，而這個經驗的標準是取決於這個人處理過這樣的喪禮的次數來決定。在準備好一切之後，專業的哀悼者 (professional mourner) 幫助執行喪禮。喪禮的細節相對死者遺體的照料，對死者的家屬而言是沈重的負擔(同上 : 13 - 14)。

早期基督教的葬禮較樸素、不裝飾門面。親屬和朋友共同瞻仰死者遺容，然後即執行一段長時間的猶太習俗，那就是「觀看」或「喚醒」死者，以避免造成活埋「尚未斷氣者」的遺憾。在猶太人的信仰中有一樣非常重要的即是死者並沒有結束與所有人類的關係。而只由是一種關係轉換成另一種關係，因為其信仰中有靈魂不滅的概念。(同上 : 14)

貳、中世紀時代

在中世紀期間基督教的防腐工作，包括內臟器官的移除、用水或酒精、和清香油清洗再以化學乾燥劑保存，然後用一層層的衣物和焦油或橡木汁液封包住遺體，並以類似古埃及的方式做成木乃伊。這些工作都是由專人，如專門做防腐的防腐專家來執行的。(同上 : 15)

參、十七世紀之後的英國

殯葬業 (undertaking trade) 商業化的殯葬用品銷售、租借以及葬禮執事者 (undertaker), 這一項生意是從十七世紀末從英國發展出來的, 為目前英國和北美地區殯葬業者的始祖, 最早是為貴族所做的告別式而源起的 (Glennys Howarth, 1996 : 201)。在十八世紀開始, 葬禮執事者 (undertaker) 開始主導了喪禮的進行, 剛開始的服務對象為中產階級, 後來在喪葬保險出現後, 服務的對象擴大到社會中較為貧窮的階層。(同上 : 202)

在十九世紀中期, 由於工業和都市化的影響, 英國的都市中心變得前所未有的擁擠。改善城鎮的環境衛生, 成為維多利亞時期英國政府施政的主要要務之一。由於當時的社會, 充斥了屍體可能會帶來污染以及疾病的理論, 而帶動了一連串的法令改革, 例如 1850 年的都會區埋葬法案, 規定都市中的教會墓地不能再作為埋葬使用。(同上 : 202)

這一項法案促使民眾將墳墓往都市的邊境移動, 將墓園設立在遠離人跡的地方, 這樣的行為增加了一段把死者遺體運送至墓園的過程, 而產生了華麗的殯葬儀式 (同上 : 17), 在《Cassells Household Guide》(1870) 這一本書當中, 詳細描述了維多利亞的英國殯葬儀式, 一個完整的中產階級葬禮所應包含 :

「兩位哀傷的車夫拉著四匹馬的靈車, 靈車、車夫以及馬上均佈滿著柔軟的駝鳥羽毛; 上好的榆木所作成的靈車外殼, 外殼內有著金穗邊的床, 床上掛滿了一條條上好的白麻布以及枕頭; 棺材的外表是由結實的鉛所作成, 上面有著碑銘版; 一英吋半厚的棺材, 上面覆蓋著黑色或深紅色的天鵝絨絲質的幕罩。

兩名穿著長袍的人, 帶著絲質的頭巾以及手套, 沈默的走著; 有 14 位身帶棍子以及細杖的人, 頭戴絲質的頭巾, 護送棺材的行進; 送葬者必須頭戴絲質頭巾。」(J. Morley, 1971, 引自同上 : 17)

英國的殯葬業在進入二十世紀時，面臨了批判和改革運動。由於當時殯葬儀式的鋪張浪費，大家對葬禮執事者的普遍概念為他們是一群貪婪的奸商，將財富建築在別人的不幸上。因此，產生了以「縮減喪禮鋪張浪費及控制葬禮執事者的權力」為目的的改革聲音。（同上：202）

為了應付當時的社會輿論，並且弭平社會對於殯葬業者的輕視，提升大眾對於這個行業的尊敬，殯葬業者自己也進行了自律，而將殯葬服務專業化是他們達成此目標的最佳策略。

他們逐漸的以“funeral director”來取代過去的“undertaker”來作為自己的職稱。在 1940 年左右，禮儀師（funeral director）已成為大部分殯葬機構的名稱，在 1935 年，「英國葬禮執事者協會」（British Undertakers Association）已變成了「國家禮儀師協會」（National Association of Funeral Directors）。

1953 年，產業刊物名稱也由原本的 B.U.A Mouthly 改為“The National Funeral Director”最後並簡化為“The Funeral Director”。（同上：18）

肆、十七世紀之後北美地區

在殖民地時代的美洲喪禮通常都包括在教堂舉行的喪禮，及在墓園舉行的安葬禮，這兩者皆有簡短的禱告。早期美國民眾都認為死亡是自然且不可避免的，並認為沒有理由對喪禮做任何的掩飾、偽裝，因為他們認為墓園和嬰兒搖籃一樣的親近。

他們的喪禮在本質上是相當的簡單，除家屬外送葬者也會主動參與將棺木放入墓穴及掩土覆蓋在棺木上的整個安喪過程。（Vanderlyn R. Pine, 1975 : P 15 - 16）。

直到十九世紀末二十世紀初，在北美許多農村地區，家屬在埋葬前仍自行照顧死者的遺體。在此過渡期，遺體的看顧責任由女性家庭成員和家僕、或當地社區內的專職婦女擔負。(Cahill,Spencer,1999)

美國喪禮的演變，係因逐漸加入其它族群或家族的特殊喪葬禮俗而日趨豐富。十九世紀的美國喪禮，是在對逝者提供一個「美麗的狀態」，減少在喪禮中所必須經歷的失落及悲傷。

在城市裡，當某個人死亡時，會馬上聯絡承辦殯葬業務的執事者(undertaker)將逝者接回家中，並在家屬的協助下立刻在死者家中進行防腐事宜，並使用染色液將死者的面容恢復生前的膚色。(同上 : 16)

而普遍使用防腐的主要原因是源自於美國的南北戰爭，因為當時有很多的士兵在離家很遠的地方陣亡。大部份的家屬都希望能將死者運回安葬在他們自己家鄉的墓園，因而防腐師便被安排在戰場(或附近)服務。

暗殺美國總統林肯的事件，意外為防腐帶來新的認知，林肯總統的喪禮輪流在各大城市舉行，從華盛頓到春田市，遍及美國東北部和中西部的地區，人們因而了解到遺體可以保存可供觀看的狀態竟然可以持續這麼長的一段時間。(同上 : 16)

在十九世紀末，很多州已經通過防腐執照的法令，以規範防腐事務。對於在埋(火)葬前遺體必先作防腐的規定，已開始在州政府的衛生公告中受到注意。州政府也開始要求在申請埋(火)葬許可證時須提出防腐證明。(同上 : 16)

長期以來，防腐一直是醫藥的特別行為，後來才成了醫療專業。從十八世紀到十九世紀，屍體的解剖、防腐日漸重要，尤其在辦案和教學上。同時，外科醫生將這項工作下放給葬儀社，因此除了這項專業的服務、醫療科學的技術和知識也有助於葬儀社的職業形象之提升。(Cahill,Spencer,1995)

在這個年代，葬儀通常是在家中執行，葬儀的執事者也會帶著隨身用具和其他喪葬用品到逝者的家中，將其設置在客廳或接待室。宗教的儀式通常是在家中或是教堂執行，不論是在家中或教堂，葬儀的典禮都是以墓地作為結束。

葬禮執事者 (undertaker) 工作的內涵在此時有新的發展。因為對於遺體處理的工具和其它殯葬設施的需求也日益增加,再加上在市內舉行喪禮也開始越來越多,葬禮執事者開始以他們的店面、倉庫或是客廳來作為處理遺體的較佳場所,取代了過去以逝者家中來作為處理遺體的地方。(Vanderlyn R. Pine , 1975 : 16 - 17)

美洲「禮儀師」(funeral director) 這個理念的形成是在十九世紀末。這個新工作的形成有下列幾項原因：

- 第一、這個職業的高度機動性和逝者家屬對另闢較小房間或其它活動空間,來做為遺體處理的場所的意願降低。
- 第二、隨著防腐越來越複雜,對於實行這個工作的設備也越來越難去帶入私人的家中。於是,整個防腐的處理過程,就必須在專門的場所舉行。
- 第三、交通的問題也增加在教堂為喪禮聚集哀悼者的困難度。
- 第四、教堂無法供應一個特殊的房間來對遺體進行照料,但是葬儀社可以另闢場所來對遺體做專門的服務。(同上 : 17 - 18)

美國在 1882 年成立了「禮儀師全國協會」(The Funeral Directors National Association),也就是今日所謂的 NFDA,到了 1930 年,成立了美國國內第一所殯葬教育專校,到了 1945 年,美國全國殯葬服務基金會 (The National Foundation of Funeral Service) 成立,除了指導有關殯葬的研究,也進一步成立圖書館,提供殯葬服務資訊的服務。

後來,美國殯葬服務教育委員會 (The American Board of Funeral Service Education , 簡稱 ABFSE),代理教育部審核規劃所有有關殯葬教育的課程。並進一步成立全國殯葬考試聯合委員會,統籌整個禮儀師與(或)防腐師證照的考照事宜。(尉遲淦,2001)

第四節 現代西方禮儀師的實際工作內容

英國和北美地區禮儀師的實際工作內容從二十世紀中期以來已經差不多定型了，雖然因為各個地區的風俗習慣、城鄉差異而有部分的不同，不過大抵上，其所從事的工作是大致相同的，以下是現代西方禮儀師的實際工作內容：

壹、二十四小時待命

禮儀師必須提供二十四小時全天候服務。死亡可能發生在任何時候，白天或夜晚。除了正常上下班時間以外，禮儀師必須隨時準備接聽電話和搬運屍體。

貳、接到家屬電話並給予建議

家中有人過世，除了通知警察或醫師外，家屬會立即通知的另一個對象就是葬儀業者。在確定家屬已經聯絡救護人員後，業者會告知家屬接下來要怎麼做。即使家屬對於相關手續都很清楚，業者還是應該將所有有關法律義務須知告訴家屬。

由於業者了解所有手續及過程，他可以按部就班的引導客戶料理善後。有些家屬認為他們知道該怎麼做，可是業者還是要告訴他們該去哪些地方、該辦哪些事。業者接到電話，確認不是惡作劇後，便召集人手，準備出發前往搬運屍體。

參、迅速到達死者家裡

現在很少家庭願意將屍體停放家中。絕大部分的家屬以電話迅速聯絡業者，希望能夠儘快將死亡的象徵搬離家中。除了禮俗的需要外，家屬這樣做另有實際考量。禮儀師 Adrian Stone 解釋：

「一般情況下，家屬非常希望有人能夠前來協助。例如，遠嫁他方的女兒半夜突然接獲醫師通知，說父親或母親已經病故。女兒坐夜車匆忙趕來，不久她又必須匆忙趕回夫家，因為小孩明天一早還要上學。這是非常現實的問題。家屬依然需要面對日常生活，葬儀業者的工作就是協助家屬處理問題，讓事情更簡單。」(Glennys Howarth, 1996 : 101)

大部分家屬都不希望將屍體停放家中太久。如此現象只不過是因為家屬期盼把家中的「非常態」現象，迅速恢復成「常態」。

「所以你必須安慰家屬說，其實這種做法是很正常的。很多人認為家中有人過世，這是”非常態”，真是可笑的想法。家屬非常希望有人幫忙度過難關，協助他們把日常生活恢復正常。」(Glennys Howarth, 1996 : 102)

如果有人把「非常態」解釋為「污染」的話 (也就是說與屍體接近讓家屬覺得不乾淨)，那麼葬儀業者在「淨化」死者生前居所以及家屬這方面的工作，可說是非常有效率。

肆、自死亡地點將屍體移開

為力求搬運屍體過程當中家屬心情的平靜，除非必要，業者必須儘可能避免與家屬交談。在此悲傷時刻，業者的速度與專業技術、同情心與謹言慎行，能夠使家屬受到的干擾降到最低。

首先，家屬一一被請出屍體所在的房間，不要讓他們看到搬運的過程，以免徒增悲痛。因為搬運的過程中，可能需要推、擠、壓、拉或翻轉屍體，在家屬眼中，這是令人慘不忍睹的一幕。假使家屬也在房間內，業者一定會被指責為既野蠻又不人道，如此一來，工作難度自然增加許多。

此外，速度與保持靜默尤其是重點。家屬被請出房間外，心中難免掛念不安。如果搬運過程花費很長時間，或者員工一面搬運一面交談，家屬在門外想必會急得跺腳。

屍體搬運完畢，房間內的地毯或床單也有可能受到沾污。一般的做法是將床單裹著屍體一起帶走。房間清理乾淨後，員工帶著屍體開車離去。就業者而言，在整個過程中，他們盡可能減低家屬的悲傷，搬運屍體雖有利可圖，也算是做了一件善事。在搬運過程中，業者特別小心，不要讓家屬看到不應該看的景象，或聽到不應該聽的聲音。

伍、運送屍體

業者普遍認為，從到喪家搬運屍體直到喪禮舉行的那一天，將屍體好

好隱藏或偽裝是很重要的。在搬運過程中，你可以發現業者是如何小心翼翼的掩蓋及運送屍體。把屍體運到殯儀館的過程中，適當掩飾或偽裝運輸工具，以減少大眾的疑慮。業者通常使用簡易棺木、玻璃纖維殼或塑膠擔架來搬運屍體。使用塑膠擔架的目的是要讓路人認為，他們運送的是罹患重病的垂死病人而非死屍。

同樣的，運輸工具也被漆成類似救護車。其實，許多載運屍體的車輛兩邊都寫著「私人救護車」。這種「救護車」行駛於路上或卡在車陣中，沒有人會知道裡面正載運著屍體。其他用來運屍的車輛還有廂型貨車，好處是比較容易隱藏「貨物」而非偽裝。廂型貨車非常便利，屍體收集完畢後，就放入載貨的車廂裡，在抵達殯儀館之前，沒有人會看到。某些業者（視情況而定）有時候也會利用靈車充當運屍車。

陸、載運屍體抵達殯儀館

一般屍體在經過人性化處理之前，跟其他屍體沒有兩樣。從喪家載運屍體回來，把裝著屍體的灰色玻璃纖維殼從廂型車卸下來。接著，將裝有屍體的玻璃纖維殼搬至屍體處理場，直到負責防腐處理的人員有時間處理該具屍體。

柒、與家屬洽談喪葬事宜

從搬運屍體到洽談喪葬事宜之間，需要相隔一段時間，以便讓家屬調整情緒。等心情恢復平靜後，才能洽談有關安排各項喪葬事宜。和喪家洽

談過程中，禮儀師通常採取一定的方法，並且呈現個人專業化的一面。藉著掌控週遭相關事務的能力，結合定型化的洽談模式，禮儀師因此能夠主導整體情況，讓互動的過程緊密的配合預定議題。

禮儀師的目的是要從家屬方面，盡可能獲得所需要的資訊，以進一步安排喪葬事宜。如果家屬能夠視禮儀師為專業人員，而且尊重他的引導，對禮儀師的工作將有所幫助。禮儀師一方面必須要向喪家灌輸「凡事交給專業人員」的觀念，另一方面要勉勵喪家克制悲痛。

禮儀師在與家屬洽談時，應該表現專業的儀表與態度。儀表顯示出一個人的社會地位；態度讓人了解對方在互動過程中可能扮演的角色。以前人們認為禮儀師應該時常保持哀悼的聲音與穿著，這種觀念已經過時了。

黑領帶配黑西裝不僅毫無必要，更令人望之卻步，黑色只會讓人想到死亡。禮儀師穿著乾淨而且燙過的深色西裝，就像許多醫師或律師一樣。態度從容，表現專業，同情心自然流露，大部分人都能夠接受這樣的專業人士。

禮儀師在與家屬洽談的過程當中，最重要的角色之一是擔任喪家的顧問。在溝通過程的充分掌控證明了禮儀師具備擔任喪禮顧問的資格。對家屬而言，他們也期待禮儀師能藉著專業知識，引導雙方的溝通。完全專業卻缺乏人性溫暖，對這種互動場合來說，非常不適當。禮儀師對家屬與死者表達關懷之意，口氣不會一板一眼，不能讓家屬有被嚴厲審問的感覺。

禮儀師在與家屬洽談的內容包括：土葬或火化、棺材種類、車輛數目、宗教儀式、選定日期與時間、喪家是否要觀看死者遺容以及防腐處理、發佈訃聞與花圈、花籃等事宜。

在和喪家洽談的過程中，葬儀業者收集所有籌備喪禮所需要的資訊。業者以其專業知識引導、掌控對話、與喪家達成協議，安排一場「量身訂做」的喪禮。在整個洽談結束時，禮儀師會拿一張明細給家屬，明細上紀錄各項細節，例如棺材種類、土葬或火化、車輛數目、喪禮的地點、日期

與時間等。各單項費用、雜項支出與全部費用都分別記載。

捌、完成政府相關文件

除了一般必備的文件外，有時候，禮儀師為了滿足家屬要求，還要完成一些特殊服務，例如開立防腐處理證明，讓家屬持此證明向有關機關申請靈柩通關的文件。

玖、遺體的處理

一般家庭都會選擇觀看死者的遺體，葬儀業者於是提供全套包含防腐、化妝的服務。遺體化妝讓死者能夠在眾多親友面前維持尊嚴，免於死亡的羞辱。遺體化妝也許其來有自，人們認為遺體越是栩栩如生，死者越接近不朽。

禮儀師和家屬洽談時，如果家屬希望在喪禮時瞻仰遺容，禮儀師就會對遺體做防腐、化妝等處理。舉例來說，呈現有如生前紅潤的臉色與皮膚彈性。其目的是要更具體化的呈現死者生前面貌，死者親友想要再看最後一面的心願得以實現。

這是暗示著死者親友仍希望死者活在這個世界上，雖然禮儀師無法真正的令死者復活，但是可以讓死者回復生前的容貌，死者的形象與生前相關回憶將永存親友的腦海裡，心靈的哀傷也可以獲得療癒。

禮儀師在穿上白色工作服後，開始準備工具。每樣工具都按照使用的先後次序整齊排好：手術刀、鉗子、通管、裝有福馬林的容器並接上幫浦、

膠帶、針線、剃刀、刮鬍用泡沫水、化妝箱以及梳子。

禮儀師此時的工作近似外科醫生或病理學家，連他們的裝備都非常類似。工作服有如外科醫生的手術服。在整個處理場中，最重要的就是環境衛生與保護工作人員的工作服。

規模較大的葬儀公司通常設有專門的遺體處理室，房間裡設備齊全，有如醫院的手術室。此房間是特別為洗淨屍體與防腐處理而設立的。遺體處理室的主要功能是用來做防腐處理，必須要符合衛生標準。空間要寬敞、光線充足、通風良好；地板需容易清潔，例如鋪瓷磚的地板，四周牆壁須裝壁腳板。牆壁也必須鋪瓷磚或其他易清洗的質材。設備應包括處理檯、水槽、沖洗槽、處理師專用的洗手槽、放置工具的專用櫥櫃、工作服等。

整個處理過程包含七個階段：初步整理、防腐、調整姿勢、重建、化妝、穿衣以及在喪禮中的遺體呈現。

進行防腐處理之前，必須先清洗屍體。在整個清洗過程中，遺體下半身從腿部以下用床單覆蓋著。禮儀師用法蘭絨布和肥皂大概沖洗一番後，在兩腿之間放置一條乾淨的毛巾，並且以新的床單覆蓋。到此階段，已經可以準備下一步的防腐處理了。

進行防腐處理時，禮儀師手拿一條末端附著尖尖金屬物的管子，走向屍體，以尖狀金屬插入屍體的下腹部並且扭曲翻轉，直到體液隨著管子流到外面來。接下來，用福馬林灌入淨空的血管。灌福馬林之前，必須先在頸部做小切割，以便找尋頸動脈的位置。找到頸動脈後，把福馬林容器的管口插進去，開始啟動幫浦。幫浦的速度越快，體液排出的速度也越快，流量也漸漸減少。

每隔一段時間要停下來檢查效果。輕輕按摩手指和下肢末端，這樣不僅有助於血液和福馬林在體內的流通，而且能夠改變皮膚顏色，賦予彈性。於是，屍體開始呈現「類似生命」的特質。

死者如果生前未遭受外來傷害，修補屍體的步驟就可以省略，初步處理的時間到此約十五分鐘。接下來的十分鐘要搬移工具，並且縫合腹部與頸部的傷口。在整個過程中，遺體的頭部以鐵作成的「頭枕」支撐著。這樣做是為了讓下額能夠輕輕靠在胸部上方。頭枕一旦移去，屍體的下額就會鬆垮，嘴巴也會隨著張開。

從這個階段開始，禮儀師要讓遺體以莊嚴的姿態呈現。為了讓嘴巴不再張開，禮儀師要利用外科醫師的針線縫合雙唇。縫合完畢後，屍體雙唇緊閉，接著輕輕按摩嘴巴四周的皮膚，以緩和緊繃的狀態。

類似的技術也運用在屍體其他部位，例如，雙腳綁在一起能夠讓屍體的姿勢更「自然」。眼皮下方塞一些棉花，避免眼窩深陷。鼻子無須刻意調整，嘴巴的位置只要注意不要讓下額往下鬆開就可以，假牙配帶要自然，嘴唇保持自然放鬆。眼皮下方填塞棉花，眼瞼自然下垂成睡眠狀。尤其要注意手部的姿勢。有誰的手指是僵硬伸直的？手指應該自然彎曲，必須在手腕及指關節施力。

遺體重建需要進行到何種程度端視其外觀而定。死者如果遭受大幅度的外力傷害，重建的工作往往既費時又費心。不過，若是死於自然死因，所需要的祇是一些化妝技術而已。遇到死者橫死的狀況，業者或喪家可能會建議或要求進行「完全重建」。

為遺體化妝時，在大部分情況下，禮儀師不需要死者的照片。家屬想要看到的是親人完整的遺體以及感受到遺體所散發出安祥圓滿的氣氛。親友並不期望看到死者生前的原貌，他們想看的是死者從一具冰冷的屍體轉變成一個看似安然入睡、近乎不朽的個人。

死者要穿那一種壽衣由家屬決定。一般家屬都會要求為死者穿上生前最喜歡穿的服飾或睡衣，家屬也可以在業者提供的目錄中挑選壽衣。目錄裡的壽衣其質料和色澤都經過特別設計，以便和靈柩裡的襯墊相搭配，創造出獨特的視覺效果。

絲緞做的睡衣開口在背後以利穿著，同時搭配同色系的毛巾與枕頭套。沒有人觀看遺容的時候，面巾的作用是用來覆蓋死者的臉部。不過，很少需要用到毛巾，因為覆蓋臉部，家屬就看不到親人「沉睡」的樣子。如果家屬挑選睡衣當壽衣的話，死者穿起來會顯得平易近人，而且讓「沉睡的狀態」更具說服力。

幫遺體穿上壽衣並不簡單。在所有的衣物當中，葬儀社販售的壽衣穿戴是最簡單也最好看。許多家屬提供的服飾不是款式不對就是難以穿戴。禮儀師因此被迫採取必要的技術，讓遺體仍然能夠保持莊嚴的模樣。

某業者記錄箇中甘苦：「一般人生前受病痛折磨，死後體重自然減輕許多。家屬拿過來的衣服有時候太寬了，這就需要運用一點技巧把衣服多餘的綳折隱藏起來。另外一個方法是運用裁縫技術，把衣服從背後剪開，由前方套進去，再用針線將背部開口縫合。從正面看過去，一點也看不出破綻，這正是此行業的秘訣之一。」(Glennys Howarth, 1996 : 162)

壽衣穿戴完畢後，必須做最後檢視以便確定死者穿戴這些服飾是否看起來很舒適的樣子。有時候，衣領和肩膀部位有時候起來很不自然，袖口部分非常僵硬，這些都會影響外觀。後退幾步檢查看看，直到整體效果令人覺得自然而滿意。

拾、組合棺木與入殮

一般棺材都是以仿橡木或仿胡桃木的夾板為材質，棺材的長度和寬度是依照一般人的身材比例而定。量過死者的身長後，禮儀師挑選適合的棺材。除非死者有超乎常人的闊肩或大尺寸的臀部，在一般情況下，棺材長

度能夠合身，寬度也就沒問題。

當確定尺寸後，就把棺材各項組件放在檯上，開始組合。首先，將手把和鈴飾安裝在棺材兩側及棺蓋上。每一具棺材都配有手把，現在這些手把裝飾的意義大於實用價值，因為抬棺者都從棺材底部施力，他們從來不會藉助手把來抬棺。鈴飾裝在棺蓋上，用來遮掩鐵釘和螺絲。

這些附件以前都是用金屬做成，現在以塑膠為材質，以利火化。業者一般以成套的數量向廠商批購。以手把為例，有的四個一套或六個一套，依各地習俗而有所不同。

在棺材底部和四周鋪上塑膠布，以防止接縫處發生滲漏的情形，露出棺材外面的塑膠布必須加以裁剪或隱藏，保持邊緣的整齊。然後開始鋪上被單、摺飾及枕頭。枕頭是用來營造「沉睡」的效果。

等棺材組合完畢後，剩下的工作是要對遺體作最後的修飾。櫥窗設計師為了讓商品呈現出最佳效果，必須絞盡腦汁。相較之下，禮儀師所追求的是近乎自然、平易近人的氣氛。遺體的臥姿呈自然休息狀，頭部靠在高度合適的枕頭上，略為偏向側邊。

禮儀師有能力判斷什麼樣的姿勢能夠讓遺體看起來最自然。最僵硬的姿勢莫過於兩手筆直緊貼雙腿。可以考慮讓右手覆蓋在左手上，或左手在右手上；或者是其中一隻手輕靠在另一隻手腕上；或者一隻手靠在胸前，另一隻手自然下垂。有時候，家屬會要求雙手在胸前合抱。不論採取何種姿勢，自然是最好的原則。運用被單營造出「沉睡」的效果；以棉絮支撐手臂，保持自然休息的姿勢。

拾壹、喪禮的執行

各宗教儀式雖有所不同，但喪禮的基本模式大同小異。簡單的說，喪禮其實是以戲劇性的效果呈現死者遺體的過程。禮儀師以其專業知識和技術，在喪禮的過程中增添戲劇性效果，讓弔唁者感受到他們目睹的是一場獨一無二、且具個人特色的喪禮。

此外，利用戲劇性的技巧和裝飾讓禮儀師得以避免犯錯。因為過程只有一次，而且必須一氣呵成，沒有犯錯的機會。為使喪禮能夠順利完成，禮儀師必須嚴格檢查每一項細節。

一、禮儀師的專業素養

業者普遍認為，注重服裝儀容與專業態度是對死者與家屬的一種基本尊重。所有員工應該保持儀容整潔，穿著燙過的衣服，雙手尤其要乾淨。員工搭乘或駕駛靈車或相關車輛，或於教堂外等候時，禁止吸煙。不要大聲喧嘩嬉笑。所有工作人員要了解一項事實：在喪禮的整個過程中，無論何時何地，他們正身處於送葬行列中。

靈車司機的另一項工作是擔任抬棺者，他們認為抬棺也需要純熟的技術，扛著棺材、腳踏儀式化的步伐，可不是那麼簡單。長久以來，葬儀業自然有一套正確抬棺的規矩與傳統。棺材必須先從遺體的腳部抬起，這個動作需要三名抬棺者，其中一名負責支撐棺材尾端，另外兩名負責撐起頂端的兩邊。業者在挑選工作助手時，體型並非首要考量，但是身高相當重要。支撐頂端兩邊的抬棺者其身材必須相近。身高最矮的助手負責扶持棺材頂端，如此一來，整個棺材會呈現略為往前傾的現象。棺材往前傾有兩個優點：一、減輕負重；二、比往後傾斜的姿勢要莊嚴多了。

喪禮當日，禮儀師一律穿著制服：黑色長褲、白色襯衫、黑領帶以及冬天的黑色大衣或夏天的黑色西裝外套。皮鞋也是黑色，擦得有如軍用皮鞋一般的發亮。黑色是喪禮和哀悼的「標準」顏色。有些禮儀師偏好灰色制服，他們認為黑色過於嚴肅，讓人感到沮喪。此現象反映出某些禮儀師試圖改變傳統的穿著。

在儀式的過程中，禮儀師大部分時間都在台上指揮全局：率領唱詩、指導禮儀、給予他人提示等。知道往哪個方向、走那條路、何時抵達、何時現身教堂、儀式何時結束、遺體何時下葬等。他必須能夠掌控全局。指揮調度工作人員，協調各項事宜，以求喪禮順利的進行。

總而言之，禮儀師在喪禮過程當中盡可能保持安靜，提供喪家莊嚴的服務。即使在待命的狀態，他們也必須耳聽四方，眼觀八方，注意喪家的需求。動作要敏捷而安靜，行走尤其要不發聲響。彼此之間如有必要交談，也只能低聲耳語。任何時候都不可忘記應有的禮儀。

二、喪禮的程序

喪葬行列從葬儀公司行進到喪家，再從喪家到墓園；抵達墓園的小教堂後，舉行喪禮，然後下葬。喪禮完畢後，送喪者齊聚獻花，接著搭車返家。

（一）移靈（從殯儀館到喪宅）

在喪禮開始前，禮儀師將靈車準備妥當後，就把靈柩搬運上車，準備啟程。靈車和其他相關車輛是喪禮中不可或缺的運輸工具，車輛的外觀與性能必須重複檢查。大部分的葬儀社會花費許多時間在保養機件以及清潔車身內外以保持光亮，他們如此不厭其煩的強調保養與清潔的重要，有

兩個因素。

一、防止機械故障，避免臨時拋錨。 二、車輛的性能與外觀和宣傳廣告有關。車輛保養的重視程度代表這家公司的服務品質。消費者對於一般公司的大肆宣傳或強力推銷深感厭惡，車隊展示正是業者使用而且能夠被民眾所接受的宣傳方法之一。當車隊從葬儀社出發前，工作人員將花圈一一搬到車上；在此同時，禮儀師會核對喪禮相關細節：家屬姓名、地址、與死者關係、小教堂預定的時段、家屬額外的要求等。

當車輛運轉正常、靈柩安置妥當、花圈裝飾完畢，一切就緒後，車隊準備出發。禮儀師帶領至少三名抬棺者，車隊包括靈車和另外兩輛護靈專車。以一般公司的人力來說，這樣已經足夠，因為司機將充當抬棺者。

（二）家祭

葬儀公司的車隊離開公司後，緩慢的開往喪家的路上。在傳統的社會中，這項舉動完全合乎邏輯。有些業者認為，載運死者的靈柩回到生前居住的地方作最後的告別，不僅「適當而且合乎情理」。

禮儀師也非常關心是否能精確掌控時間，一般來說，從抵達喪家開始計算時間，業者通常停留二十到三十分鐘，以便收集花圈並安排家屬上車入座。有些不同宗教的喪家或少數民族在啟程前往墓園時，先舉行家祭。如此一來，車隊停留的時間必須延長。雖然業者事先估算充裕的時間，但是安排家屬上車就座及擺放花圈也是相當費時的。

（三）排列花圈、花籃

這些花圈、花籃包含其特殊的世俗意義。它們都經過特別設計，用

來代表死者生前的嗜好，例如一隻狗或西洋棋裡的一顆棋子。另一方面，它們也象徵家屬與親友喪失親人的哀慟，這也正是為什麼許多人都要訂做形狀如一張空椅子的花圈。相較之下，宗教象徵的花圈如「十字架」或「天堂之門」雖然常見，卻不會那麼引人注意。

禮儀師對於安排花圈、花籃的位置也不敢馬虎。花圈、花籃與靈柩的距離取決於送花人與死者關係的親密程度；換句話說，關係越親近的家屬，它們的花圈越靠近靈柩。有時安排的位置不對會引起家屬的不悅。

花圈花環形狀大小各不相同，要在靈車有限的空間裡，把它們依照正確的位置一一排列，其困難程度可不輸組合拼圖。如果數量過多，有些必須綁在車頂，有些必須放在護靈專車，甚至另外租用一部專門載運花圈、花籃的靈車。圓滿的結果是要讓所有親人的花圈都能夠靠近靈柩，適得其所，不需要從中取捨。

（四）安排座次

禮儀師抵達喪家的第一個基本工作是確認每一個家屬在家族中的排行地位。花圈不能隨意擺放；同樣的，家屬在護靈專車上的座位安排也有一定的規矩。最親近的家人坐在第一部護靈專車，其他親人依關係的疏親依序就座，關係最疏遠的親戚乘坐車隊最後一輛車。有些業者會要求喪家提供預定搭車的親友名單，如此一來，可省下推測確認身分的麻煩與時間。其他業者認為這樣的作法略嫌麻煩，他們寧可自己安排座位。

喪禮過程中，確認每位家屬在家族裡的排行地位，此現象再次印證了家庭在社會中的重要性。無論是由誰來排定高低，每位家屬都必須重新思考並認同自己在家族中扮演的角色。對西方國家而言，家庭是組成社會的基本單位。家族關係更是聯繫整個喪禮的最重要環節。喪葬行列前

往墓園之前，必須先繞經死者生前故居，此習俗其實隱含對家庭組織的推崇。此外，排定家屬身分高低和安排入座，強化人們對「家庭至上」的觀念。

報章批露幾則有關同性戀人士的喪禮，他們的伴侶被家屬拒絕於教堂門口之外，這正是「家庭至上」的最好例證。另外一個原因可能是因為家屬認為同性戀關係不屬於正常關係的一種。相同情形發生在一般年輕人的男女朋友身上。這些年輕人雖然和死者生前有親密關係，仍然被拒於門外。

（五）發引（從喪宅到墓園 / 火葬場）

死者的配偶及直系親屬，在禮儀師帶領下，坐上靈車。其他親友則搭乘自用車。在確定每輛車都準備好加入車隊後，整個送葬列才開始出發前往墓園或火葬場。

整個行列剛啟程的最初階段，禮儀師必須徒步帶隊走一小段，這樣的過程是最具戲劇化的一刻，禮儀師一個人走在車隊前端，沐浴在「個人表演」的光芒中。對禮儀師而言，從喪家出發到墓園毋寧是整齣戲的高潮，高潮的頂點就是最初的徒步帶隊，率領並且掌控所有的台上演員與道具就在此時此刻。

業者也可以藉著此段行走向路人展示公司的服務品質。如果車隊龐大或花圈、花籃數量驚人，行走的距離可能延長。禮儀師有如閱兵典禮中的指揮官，非常自豪的率領軍隊，展示壯盛的軍容。浩浩蕩蕩的隊伍以儀式化的速度行進，時常造成交通停頓，也引起路人的注目與敬畏。

傳統的社會裡，禮儀師必須帶領車隊走到社區的邊界才停下來，路程不算短。那時候的靈車是馬車，路上交通稀疏，車隊可以從容不迫的行

走。現代的禮儀師最多走到街道的盡頭而已，距離比以前要來得短。此習俗在以往是為了讓社區居民向死者做最後的告別，如今又多了一項作用，那就是讓業者得以藉機宣傳自己的公司。

禮儀師徒步帶隊的另一個原因是讓隊伍能夠順利轉入交通繁忙的街道，或穿越路口。慢步行走以確定所有車輛跟的上隊伍。盡可能淨空前方的路段。禮儀師穿著深色禮服、帶著高帽，非常自信的走在街上，吸引眾多路人及駕駛人的注意，交通因此暫時停頓，讓車隊可以順利往前行進。

禮儀師必須準時抵達墓園。如果提早到達，送葬者只能枯坐乾等，氣氛無法連貫。而且，看著其他送葬行列來來往往，家屬不能感受到業者苦心營造的那種屬於獨一無二的喪禮特色。送葬行列如果遲到，他們就必須在車上等候，直到小教堂有空檔為止。抵達墓園之前，經驗豐富的業者會事先考量各種因素：距離長短、捷徑、所需時間、預估交通流量等。假使在喪家停留的時間比原先預計的還要短，帶隊行走的距離就可以相對的拉長。如此一來，業者不僅可以藉機宣傳，而且他們也相信，慢步帶隊行走於街道上為亡者及家屬增添不少哀榮。

（六）引導車隊

徒步的行程結束後，禮儀師以優雅的姿態緩慢登上靈車，坐在駕駛座旁。視時間的充裕與否，他會指示靈車司機加速或減速；此外，還要隨時注意在車隊殿後的自用車輛是否跟的上。禮儀師有責任確保每一輛自用車都能抵達目的地，不會走錯方向，跑到另一個墓園去。說起來容易，其實不簡單。喪家親友駕駛的自用車並沒有標示特別記號，路上的其他駕駛人不知道這些也是送葬車隊中的車輛，因此從中穿越，打斷車隊的隊形，喪家的自用車於是失去跟前方車隊的聯絡。所以離開喪家之前，有

些有經驗的禮儀師常會將喪家自用車的車號與車型紀錄下來，以防萬一。

在行進的過程中，禮儀師必須隨時評估狀況、調整車隊速度，以利準時到達墓園或火葬場。送葬行列接近墓園的大門口，速度也逐漸減慢，禮儀師下車後，隨即和墓園管理單位核對舉行喪禮的各項細節。核對完畢，回到車上，最後目的地教堂就在幾英碼之外，車輛陸續停靠在教堂旁邊，禮儀師再做最後的確認。

（七）抵達小教堂

車隊雖然準時抵達小教堂，但是這不能保證喪禮能夠立即順利進行。大部分的問題出自於其他喪禮的舉行時間未能精確掌控。任何一場喪禮的延誤耽擱，都會影響預定在隨後舉行的每一場喪禮。主持儀式的牧師有時候會因故缺席，此種情形較為罕見，一旦發生，會令人不知所措。導致牧師缺席的因素很多，包括交通問題或聯絡中斷，無論何種原因，家屬劇烈的反彈可想而知，禮儀師必須獨自承受一切責難。

家屬未必是虔誠的教徒，可是找不到人主持儀式，任誰都會驚慌失措。除非能夠馬上安排另一個牧師，或找到具有同樣身分地位的人士來代替主持，否則只能省略儀式或草草了事。牧師的缺席多少讓我們了解，為什麼有些人對喪禮的宗教儀式持保留態度。遇到上述情形，業者如果無法找到代替人選，只能安排播放肅穆的音樂或邀請喪家上台說幾句話。不論業者使用何種方法解決問題，沒有其他符號或象徵可以取代宗教氣氛，喪禮的戲劇性效果到此喪失殆盡。整個喪禮將變得毫無意義，因為業者使用的替代性象徵不能符合送葬者心目中傳統喪禮的概念。

正常狀況下，牧師會在教堂門口等待整個隊伍的到來，禮儀師趨前握手致意，順便把錢暗中的塞入牧師手裡，另外拿小費給教堂裡的助手，並

且快速巡視教堂內部。確定上一場喪禮的人員全部離開後，禮儀師提示靈車司機準備將靈柩卸下，喪禮就要開始進行了。

（八）喪禮前的準備工作

為了營造喪禮的整體戲劇性效果，喪家全力配合禮儀師的指示，盡可能不要破壞業者的原定計畫。儀式尚未開始之前，喪家允許禮儀師暫時離開送葬行列到教堂裡檢查一切道具是否準備妥當。家屬抵達墓園時，最好等到禮儀師確定所有喪禮相關的事務準備齊全後才下車。

在整個過程當中，禮儀師與牧師犧牲喪家參與活動的角色，以求忠實呈現完整而且充滿戲劇效果的喪禮。這種現象同樣出現於準備喪禮的過程中。一開始，喪家就和死者的遺體分離，在準備喪禮時，他們也被排除在外。如此的角色扮演似乎廣為社會大眾所默認。換個角度來看，葬儀業者如果任由客戶自行決定喪禮的形式與時間長短，業者與牧師就無法按照原定計畫來執行，墓園與火葬場的時間表也會因此大亂。就現階段而言，所有參與喪禮的專業人員正努力彼此協調，讓葬儀業維持一貫的穩定性以及可預期性。

並非所有的儀式都必須在火葬場附設的小教堂裡舉行。大部分非英國國教徒的土葬儀式一般都在死者生前做禮拜的地方舉行，如天主教堂或浸信會會堂，或者有時候也選擇在葬儀公司的小教堂。避開火葬場附設的小教堂，讓喪家享有更充裕的時間與自由，不必受緊迫的時間表所限制。此外，家屬也不用忍受葬儀公司對喪禮的全面控制。實際上，除非喪家擁有特殊的文化背景，否則業者還是依照基本的喪禮型態來安排。除了類似特殊情形外，禮儀師的例行工作幾乎沒什麼改變。靈柩依然運送到教堂，由牧師或神父主持儀式，儀式完畢後將靈柩、家屬和神父或牧師載運

到墓園，然後舉行安葬儀式。

送葬者抵達墓園——下車後，接著被帶領進入小教堂就座，這時候，禮儀師準備將掌控權轉交給牧師。在西方社會裡，某些學者把牧師和葬儀業者之間的關係定義為衝突對立。雙方在和喪家互動的過程中有相互重疊的現象，緊張狀態隱然浮現。

（九）喪禮

進入教堂的先後次序依照下列兩個原則來決定：一、對儀式的掌控權；二、與死者的親疏關係。一般情況下，由神父或牧師引領靈柩進入教堂。早期傳統社會裡，牧師甚至必須在墓園門口迎接靈柩與送葬者。從喪家出發前，禮儀師依照家屬的身分排行安排他們上車就座。進入教堂前，家屬依照同樣的先後次序排列在靈柩後面。

隊伍安排妥當後，禮儀師站在喪家隊伍之前，但是跟隨在牧師後面。這樣的次序安排有其實際的含意。第一、禮儀師排在喪家之前，兼具引導與接待的身分。第二、牧師走在隊伍最前端，象徵接下來的儀式掌控權由禮儀師移轉到牧師手上。

禮儀師的位置仍然保持在靈柩的前面，這也代表著他的身分與權力不可輕忽。隊伍快接近靈柩檯時，禮儀師走到一旁讓抬棺者順利通過。送葬者分別入座，抬棺者將靈柩安置於靈柩檯後行禮致敬。這時候，禮儀師和助手從教堂的後門退場，接下來的儀式就交由牧師全權主持。

教堂的儀式大約持續十五至二十分鐘。保持儀式簡短讓教堂裡的助手對牧師心懷感激，因為助手必須在下個送葬行列抵達之前，把現場打掃清理完畢。如果喪家選擇火化，教堂儀式結束後，業者與其助手利用短短的幾分鐘，準備下一個場景所需要的舞台。所有送葬者集合在小教堂

後，花圈、花籃從車上卸下，並且擺放在教堂隔壁的一塊特定區域，公開展示。

（十）遣返靈車

禮儀師的另一個重要工作項目是遣送靈車回公司。以火化為例，教堂儀式結束後，靈柩暫時安置在教堂裡，不久，就要移到下面的焚化室，沒有需要再用到靈車了。若是土葬，在進行安葬儀式時，靈車會悄然離去。總而言之，靈車沒有必要在墓園或火葬場繼續停留。更重要的是，靈車必須在送葬者離開小教堂之前先行離去。

這樣的做法有其象徵意義。遺體直到安然入土或者火化成灰，家屬才會感到如釋重負。儀式結束後，不論遺體是在焚化室裡面，或是在六呎深的墓穴中，對家屬而言，死者到此為止算是完全離開人世。如果靈車仍然逗留現場，會讓家屬回想起死者的遺體，引起內心的牽掛，儀式雖然結束，心中的缺憾卻再次被挑起。靈柩正緩慢下降到墓穴或者正在焚化爐裡焚燒的時候，也是靈車離去的時候。這是經過業者刻意的安排，兼具實際與象徵性意義。

（十一）安慰家屬

教堂儀式結束後，禮儀師進入教堂裡，集合所有送葬者，再次取回掌控權。集合完畢後，在禮儀師的帶領下，走到教堂外觀看各方親友致贈的花圈花環。土葬儀式結束後，送葬者都會觀看花圈、花籃，並且彼此慰問寒暄。如果喪家選擇火化，教堂儀式結束後，眾人必須迅速撤離教

堂，讓下一場喪禮得以準時進行。送葬者既然迅速離開教堂，也不能立即催促他們上車準備回程，這樣會顯得不合情理。

業者因此安排眾人到教堂外觀看花圈、花籃，送葬者可以藉此機會向喪家表達慰問之意、彼此寒暄交換心得或者和牧師交談。儀式結束後，牧師按下按鈕，靈柩消失在簾幕之後。接著帶領家屬觀看花圈、花籃，讓他們有機會休息、與親屬交談或者放聲大哭。到那時候，他們才了解；一切都過去了，明天又是新的一天。

送葬者在觀看花圈、花籃的同時，不僅獲得短暫的休息，而且此時此刻也是眾人確認每個人在家族中新的排行地位的時候。喪禮結束，家族成員的身分排行重新洗牌。某學者認為觀看花圈、花籃的儀式，其作用類似中古時期英國貴族的喪禮。禮儀師對家族中新任長者的迅速回應，有助於維持並加強其地位的完整性。

(十二) 回程

送葬者在花圈花、花籃示區待了約十分鐘後（空出場地給下一個場次的送葬者），家屬中的長者向禮儀師示意，禮儀師於是指引眾人上車入座，準備啟程回家。回程的路上，車速明顯加快，沒有必要再慢速行駛了。喪禮後的運輸過程幾乎毫無儀式可言，由此可見，死者的遺體以及遺體的安葬或火化才是喪禮的重點。死者遺體既然已經安葬，回程的車隊就可以依一般速限行駛，不需要考慮莊嚴、尊敬及維持車隊完整等因素而減慢速度。

所有儀式結束後，禮儀師剩下的工作就是把家屬送回家，或者載送他們去參加喪禮後的茶會。事實上，禮儀師必須注意的另一個重要問題是有關家屬的心理調適。逝者已矣，不過，從親人死亡到喪禮結束這一段

時間，家屬的個人與社會地位歷經邊緣化的過程。喪禮讓家屬面對並且體認親人已死的事實，協助他們度過這一段痛苦渾沌的過渡期。

以禮儀師的觀點來看，喪禮絕對是居喪期間的關鍵階段。喪禮的結束代表第一階段悲痛的終結，心靈療傷的過程才剛要開始。對禮儀師來說喪禮能夠圓滿結束，感覺真好。這正是他們的工作。圓滿的開始，圓滿的結束，生命持續不斷。

第四章 台灣禮儀師的工作現況

第一節 台灣禮儀師之工作職場

要探討台灣禮儀師的工作現況，必先深入分析各種不同的工作場域，才能瞭解在不同職場工作的禮儀師其工作方式、生意來源、配合廠商、服務態度、營運方式及所面對的喪親家屬間的差異。

壹、以組織型態分類

一、傳統公司

台灣傳統的葬儀公司大多由早期的棺木店、彩帛店、花店、道士、誦經團成員、司儀、扛夫、撿骨師、地理師、造墓商等與殯葬相關的下游廠商或從業人員轉型而來，所以大多歷史悠久、經驗豐富且具一、兩項殯葬專業技能，而這些專長正是他們的特色，也是他們賴以競爭的法寶。

根據中華民國葬儀商業同業公會全國聯合會 2003 年 5 月中的統計，參加葬儀公會的殯葬服務業之公司行號全國合計 1,229 家，其中台北市 389 家最多、花蓮縣 14 家最少。資本額 3000 萬以上者 22 家，佔總會員數 1.79%，資本額 300 萬以下者 1,061 家佔 87%，傳統的葬儀公司大多屬於後者。

（資料來源：中華民國葬儀商業同業公會全國聯合會，2003）

傳統公司規模小、營業範圍侷限於某縣、市或鄉、鎮極少設分店，員工人數少且大多由家庭成員組成例如：夫妻檔、父子檔、兄弟檔，但具有成本低、向心力強、員工流動率低、容易管理、收費低、效率高、經驗豐富、人

脈廣的優點。

而資本額少、辦公處所狹小、雜亂、組織無制度、成員學歷普遍偏低、固步自封、缺乏創意、產品缺乏特色是他們的缺點。

二、財團型態

財團組織的公司全國大約只有四、五家，起步較傳統公司晚。最早成立的北海往生禮儀公司由經營靈骨塔的北海福座公司轉投資，成立於民國八十三年，全省各地設有台北、板橋、桃園、新竹、台中、嘉義、台南、高雄等八個服務處，員工人數約 135 人，主要生前契約產品「達觀」。

金寶山事業有限公司，由早期經營豪華墓園的金山安樂園擴大營業範圍，於八十五年成立壽儀部，開始跨足葬儀事業，民國九十一年將壽儀部獨立成立金寶軒公司，專做壽儀服務及銷售「金軒」及「寶軒」生命契約。是唯一不設分公司的財團業者。

龍巖人本服務股份有限公司，由經營靈骨塔的龍巖集團轉型，於民國八十一年成立龍譽國際公司，民國九十一年為落實關懷生命、服務生命之經營理念，更名為龍巖人本服務股份有限公司。全國設有基隆、台北、和信醫院、桃園、新竹、台中、嘉義、台南、高雄、屏東、蘭陽、花蓮、台東等十三個服務處，目前禮儀事業部有員工 125 人，禮儀師 74 人。

龍巖人本禮儀師，皆由公司自行招考大專以上新人，經六個月（三個月學科、三個月術科）的職前訓練，結訓後從禮儀助理做起，經專員一年、高專兩年，表現良好才可晉升為禮儀師。該公司設有「生命禮儀研究暨人才育成中心」，專司生命禮儀的研究和人員的培訓，是國內最用心落實禮儀師教育訓練及禮儀師升遷制度的業者。

生前契約產品，有關照普羅大眾的「普羅契約」。適合中產階級的「金典契約」，因應社會地位的「金玉契約」，及為簡葬的消費者設計的「今生契

約」。

寶山禮儀公司，由寶山墓園股東劉添財創立於民國八十九年，總公司設在高雄，全省各地設有台北、新竹、台中、南投、員林、高雄等六個營業據點，員工人數約 64 人，生前契約產品「圓滿人生」、「天國喜宴」。

全安泰股份有限公司，由主要出資者林睿紳創立於民國八十四年，原經營寶山紀念公園（墓園），民國九十年擴大營業範圍增加葬儀服務。全國設有基隆、台北、台中、嘉義、台南、高雄、花蓮等七個加盟服務據點。生前契約產品「真心關懷」。

還有其它產業跨行投資如：漢唐集團投資的京宏國際、基泰建設投資的紫雲公司、國民黨投資的展雲公司。另外，今年（九十二年）四月，由前龍譽國際公司副總吳昭儀所主導的宏翔集團，則專門提供生前契約的履約服務，為只「賣單」而無服務團隊的公司解決難題。

三、跑單幫

跑單幫的業者大都是從事與殯葬有關的下游廠商或員工兼營。他們沒有公司登記、不必繳稅、沒有員工，也無營業場所，幾乎由一人扮演所有角色。遇到需要填寫承辦公司的名稱時大多以自辦²的名義登記。若接到大型案子，他們人力或能力不足以應付時，通常會將 case 仲介給傳統公司或以高於行情的價格請資深禮儀師幫忙服務。

四、其它

尚有部分宗教團體自備三寶架、孝服等殯葬用品自組殯葬服務團隊，當團體中有人往生時便由自家人服務。但是遇到較複雜的狀況，如意外死

² 自辦：由家屬親自處理治喪事宜，不假手殯葬業者或他人。

亡或遺體腐壞等仍得委請資深的禮儀師處理。

這些殯葬服務團隊的人力資源都由義工擔任，無人事及管銷費用的支出，又免繳稅金，業者當然無法與之競爭，所以當家屬表示要轉交宗教團體承辦時，都能爽快禮讓。

但最令業者感到不平的，是在較難處理且利潤少的初終階段，宗教團體成員明明在場而不表態，等業者處理妥當後，才頂著宗教的光環強力介入，形成「別人開井予伊食水」³的不公平的現象。

貳、以客戶來源分類

一、預佔市場

預佔市場，指業者以販售生前契約或預售靈骨塔位的方式開發未來客源，預佔殯葬市場。預售身後契約者，以本章第壹節所討論的財團公司為主，少數宗教團體為輔，如北海販售的「達觀」，金寶山的「金軒」，「寶軒」，龍巖的「普羅」，「金典」，「金玉」，「今生」，寶山的「圓滿人生」，「天國喜宴」，全安泰的「真心關懷」等生前契約。

在英、美、加、日等先進國家的殯葬服務生前計劃，是不可轉讓的，引進國內後「突變」可轉讓而變成少數人的理財工具。因此，生前契約的消費者分成投資客及使用客兩種，但也因市場的複雜化而衍生不少問題。

一般來說，販售生前契約的業務員與履約服務的禮儀師大多分屬不同的部門甚至不同的公司。因此，業務部門（或經銷商）對產品所做的描述及諾與禮儀師的履約服務常有落差，因而造成消費者的期待落空。履約糾紛時起，禮儀師常為此挨、背黑鍋。

³開井予伊食水：台灣諺語”為人效勞而自己不得其利，徒勞一番。徐福全：1998：585

二、口碑、回頭客

口碑、回頭客是傳統業者的最主要客源。口碑指的是業者的服務受到肯定，客戶因而口耳相傳主動再上門。這兩類的客源都需要時間及優質的服務慢慢累積，稍有疏失或服務不週都會造成斷線⁴的現象。

因此業者對於口碑或回頭客的服務都較用心，價格也特別優惠。經過長時間（有時甚至兩、三代）的往來後，雙方變成朋友，也成了業者最「死忠」⁵的客戶。

三、太平間

承租醫療院所太平間的業者擁有第一時間與喪親家屬接觸的優勢，尤其是意外或突然死亡的家屬沒有心理準備；或是外地或從國外回來的病人，在當地缺乏親友的奧援，因此常就近委由太平間業者處理善後事宜。

尤其，有些大型醫院太平間除了冰櫃外還附設禮堂，可將病人死亡後的殮、殯、奠、祭在此一併完成，以台北地區為例太平間附設禮堂的醫院有：台北榮總、國防醫學中心（原三總）、長庚、馬偕（台北、淡水）、萬芳、仁愛、陽明、忠孝、中興、和平等，此為台灣醫院特有的怪現象。

近來因生前契約的推出使殯葬服務的競爭越來越白熱化，客源的開發越來越受重視，因此承租太平間的權利金水漲船高。以台北榮總太平間為例：兩、三年前每月的權利金 386 萬元，今年已調整為 800 萬元。若加上水電費及二十四小時輪班的人事費用，業者每個月成本將近千萬元。儘管如此高的租金，看在平均每月 200 個殯葬服務的承攬機會業者仍是趨之若鶩，競相出價。（葉志雲，2002、5、9 中國時報第 8 版：葬儀公會控訴大醫院斂財）

⁴ 斷線：殯葬學術語，指某一特定團體或社區，殯葬事宜大都委由同一葬儀公司承辦，後因故改變委託對象。對原承攬公司而言稱斷線。

⁵ 死忠：忠心耿耿，一心不二。

在太平間工作的禮儀師，主要的薪資來源都靠銷售獎金，能力或身體狀況不佳或運氣不好的很容易陣亡⁶。

四、意外死亡

以承攬意外死亡為主要客源的公司，大都與警察、消防及 119 等單位建立良好的互動關係，才能在第一時間獲得案發現場的資訊。迅速到達陳屍現場為亡者蓋上往生被，燒紙錢又是爭取服務機會的一大關鍵。

意外死亡的客源極不穩定，家屬的情緒又容易失控，工作職場又充滿屍臭及傳染病源，站在第一線的禮儀師常常得承受多重的壓力，所以流動及陣亡率極高。

五、宗教團體

以特定宗教團體信眾為主要客源的公司，負責人及重要幹部都以該宗教為信仰，並扮演虔誠信徒的角色，當然與團體及宗教師的互動關係必須良好。一般而言只要獲得宗教師的肯定，信眾會完全信任禮儀師的專業並充分合作，並給予禮儀師適度的尊重。所以這類型職場的禮儀師最有成就感，流動率最低。

六、其它

其它的客戶來源尚有社團、機關、宗親、同學會等來源，客源較鬆散且負責人或主要幹部必須積極參與該團體的活動，扮演熱心公益者的角色，才能獲得團體成員的認同及回饋，且不能操之過急否則會獲得反效果。

⁶ 陣亡：殯葬術語指離職或轉行。

參、以營業內容分類：

一、綜合型

綜合型的公司除了殯葬服務以外，尚能提供一項或一項以上的殯葬設施如：靈骨塔、墓園、殯儀館、火葬場等供客戶使用。這一型公司服務的禮儀師可以在不同部門歷練，增加個人的專長及服務的廣度及深度。對家屬來說，在同一公司消費可以獲得特殊禮遇或價格上的優惠。

二、全攬分工型

大部分的傳統業者都屬這一類型，也就是承攬從往生到後續關懷的所有服務，再分包給下游廠商或專業人員去執行，但由承攬公司負成敗的責任。

三、相關行業業者兼辦型

指相關業者如花店、誦經團成員、棺木店、彩帛店、道士、司儀、樂團成員、殯儀館職工等殯葬服務相關業者偶而處理親友的治喪事宜。這一類型的業者以經營本業為主，雖然常常協辦部分治喪事宜，但是要真正從頭到尾處理在能力及人力資源上常常捉襟見肘，因此大都求助於專業禮儀師協助。這一類業者大都付較高的費用，所以禮儀師也大都樂於拔刀相助，另外也希望藉此擴大自己的人際關係、增加客源。

第二節 台灣禮儀師的實際工作內容

台灣禮儀師的實際工作內容常隨服務對象（亡者及其家屬）的宗教信仰、性別、年齡、居住地（城、鄉）、籍貫（出生地或祖籍）、社經地位、教育背景

的不同，而有所差異。但主要服務項目如遺體處理、治喪流程規劃、告別式場佈置、喪禮安排、喪葬儀節諮詢等大致上是相同的。

以下是研究者參與觀察全省各地禮儀師實際工作內容及訪談服務於不同組織型態的禮儀師，加上個人的工作經驗所匯集的資料加以分析整理，所呈現的現代台灣禮儀師的實際工作內容：

壹、二十四小時服務

死亡隨時都可能發生，因此禮儀師除了正常上下班外，還要全年無休、全天候的待命，隨時接聽電話。並以最快的速度到達服務地點，否則生意隨時會被別人取代。

貳、免費諮詢

大部分家屬在接到醫院病危通知或親人病情惡化，就會請教最近剛辦過喪事或從事與殯葬有關行業的親友（如花店、誦經團、靈車、殯儀館員工）提供建議及推薦禮儀公司。也有上網查詢或翻閱電話簿，先以電話洽詢合意後，再要求派禮儀師當面洽商或由家屬自行到禮儀公司洽談。

禮儀公司接到電話後，會立刻派遣輪值禮儀師攜帶流程表、報價單及各式殯葬用品的照片前往準客戶指定的地點，或由禮儀師在公司敬候客戶上門。

大部分的家屬都是詢問治喪流程及價格，近幾年因生死教育的推廣，社會大眾面對死亡的態度已逐漸開放，不再忌諱談論死亡的話題。所以，如果時間許可，很多家屬會詢問一家以上的業者且大多以價格為優先考量。當然，禮儀師的形象、談吐、專業能力，也是重要的考量依據。禮儀師不同於律師，一切的諮詢皆

是免費。

參、接到電話並確認

禮儀師接到家屬或「樁腳」⁷ 電話後，簡單詢問臨終者或亡者姓名、主要家屬姓名、電話及醫院名稱、床號或喪宅地址後，立刻搭乘最快捷的交通工具迅速前往臨終地點。

若接到態度曖昧、語焉不詳的可疑電話，除上述制式詢問外還會特別請教來電者與臨終者的關係、病況，並要求對方留下電話號碼，確認不是惡作劇後才出發。

肆、迅速到達臨終地點

一、醫院

禮儀師以最快的速度到達現場，除了讓家屬安心外，另外最主要的考量是怕生意被「洗掉」⁸。禮儀師大多會在遺體被太平間的工作人員推出病房前趕到，到達後首先將往生被（或十字被）蓋在死者身上，再將念佛機（基督、天主教徒除外）打開放在死者的耳邊，然後請家屬圍在四週隨著念佛機唱誦彌陀聖號。

太平間的工作人員推著推床到達病房後，禮儀師會引導家屬代表（通常是長子或長孫）輕聲的在死者耳邊說：「爸爸（阿公）您的病都好了，請您放輕鬆，我們要幫您換床，接您出院了。」然後請家屬到病房外等候，這時禮儀師協助太

⁷ 樁腳：殯葬業的術語，指常為禮儀公司介紹生意的人，如看護、救護車司機等。

⁸ 洗掉：殯葬業的術語，指已談妥或預約的生意被同業或相關人員搶走。現在殯葬的生意競爭非常激烈，除了醫院太平間的特約葬儀社外，看護、往生助念的蓮友、志工都會非常「熱心」、「積極」的推薦禮儀公司，常給業者、喪家帶來困擾。

平間的工作人員，通常是三個人：一個拉床單靠頭的部分，一個由推床邊橫跨拉住床單的中間，一個拉住腳的部分，然後數一、二、三同時將床單提起，將遺體輕輕的搬移到推床上的屍袋內，將手、腳、頭固定在適當位置後，將念佛機放在死者耳邊蓋上往生被拉上屍袋拉鍊（不用屍袋者以床單從頭到腳包裹住遺體）。再蓋床單後推出病房與門外的家屬會合，然後搭乘專用電梯將遺體暫放在助念室或太平間的大廳。

二、喪宅

在自宅臨終有兩種情況：一種是臥病在床，一種是臨終前從醫院運回自宅。通常禮儀師接到電話後會先詢問家屬家中是否有木板或床板、床墊可以當「水床」⁹？若無，禮儀師通常會攜帶三尺寬六尺長的夾板一塊、圓板凳六個及靈位牌、引魂幡、幡竹、葫蘆燭、香、香爐等安靈用品，飛快的趕到喪宅。

抵達後先鋪好水床，再察看病人身處何處、狀況如何。若病人在臥室內即將斷氣或從醫院運回即將到家，則先向家屬說明下列兩種的處理方式或請教家屬是否有其它的特別方式。

（一）遵照佛教的儀軌

此時以助念為宜，一直到斷氣後八小時都不可觸碰遺體¹⁰，更不可為病人沐浴、更衣¹¹。往生後禮儀師立刻聯絡法師或蓮友助念。在他們到達前先打開隨身

⁹水床：在正廳或客廳用木板、門板或床墊擱在兩張長板凳或六個圓板凳上，再鋪上草蓆或床單供瀕死者躺在上面，等待斷氣。

¹⁰ 往生後八小時內不可觸碰遺體：佛教經典並無記載。此乃弘一大師在隨堂開示中所倡導，他認為神識離開肉體的時間因人而異，所以在往生後八小時內不動遺體較保險。

¹¹ 臨終者最後一念，往往在斷氣後一段時間，意識才逐漸消失，他的神識（靈魂）也要八至十二小時才離開身體，因此，在斷氣後立刻洗身、更衣，或伏在遺體上大哭大搖……，都會障礙他往生（智敏、慧華金剛上師，1999：38）。

攜帶的念佛機，陪同家屬唸誦阿彌陀佛聖號，病人斷氣後引導家屬為其蓋上往生被，並持續助念直到往生後八小時，不燒腳尾錢，不備腳尾飯。

（二）遵照台灣的習俗

在病人斷氣前用紅紙或米篩將神明及祖先牌位遮起來（不在同一樓層者免），再將病人搬到大廳或客廳的水床上，立刻為其沐浴、更衣，根據傳統的說法這樣死者才能得到這套壽衣。將病人搬到水床上是避免臨終者在臥室內斷氣，陰魂盤踞在房內為害子孫。

病人斷氣後禮儀師引導家屬為死者蓋上水被（或往生被）、準備腳尾飯、燒腳尾紙、魂轎，並聯絡道士或法師唸腳尾經或開魂路。

三、意外死亡陳屍現場

接到意外、自殺、他殺或不明死因的個案電話，禮儀師除了準備一般禮儀用品外，還要特別攜帶屍袋、鞋套、塑膠手套、口罩、剪刀、繩索、防護衣、防護鞋、長統雨鞋、銀紙、往生錢等現場用品。

禮儀師到達現場後，協助警方拍攝現場照片，確認死者身份，有時尚須解下上吊或打撈浮在水面的遺體，嚴重的交通事故或爆裂現場還要撿拾殘缺的屍塊。家屬到現場後禮儀師先確認死者的宗教信仰，傳統民間信仰者或佛教徒則為其蓋上亡者往生被，打開念佛機再延請法師或蓮友助念。若是傳統民間信仰者尚須燒腳尾錢。

意外死亡者的家屬，情緒比自然亡故或自殺死之的家屬激動得多，常見交通事故或兇殺案的現場家屬氣憤的追打肇事者或加害人，這時禮儀師常扮演輔導者的角色，全力安撫家屬情緒。

檢察官率法醫到現場相驗遺體時，禮儀師則扮演法醫助手的角色，負責搬運及拼湊遺體、剪除衣服、翻身、著衣、清理現場、拍攝相驗過程的照片等工作。

伍、連絡救護車或接屍車

留一口氣回家是大多數病人的心願，也是傳統文化中所期望的“善終”。因此，對於尚未斷氣的病人禮儀師應提醒家屬病人是否有此意願？以免在慌亂中，疏忽亡者最後的心願而終生遺憾。

一、未斷氣

這一類的案例牽涉到醫療行為，所以禮儀師大多會請救護車公司派特別護士隨行，像一般轉院一樣直接從病房將病人接上救護車，一路鳴笛以節省時間。特別護士負責擠壓甦醒器¹²以維持病人呼吸道通暢。若不幸在到家前即已斷氣，則進家門前禮儀師須先請家屬代表一人（通常為長子或長孫），捧一杯茶，跪在門口，在死者進門時說：「爸爸（阿公）！您出外旅遊回來了，口渴了先喝杯茶吧！」然後將茶杯摔破。

進門後，禮儀師引導工作人員將病人直接抬到水床上，特別護士繼續擠壓甦醒器直到病人生命徵象消失。這時禮儀師看一下錶記下死亡時間，然後請全體晚輩跪在病人四周行跪拜禮，口中唸著：「爸爸！請您萬緣放下，一心跟隨阿彌陀佛到西方極樂世界，家裡的事不必罣礙。」然後請家屬起立往外退一步，讓出空間由特別護士拔除病人身上所有的管線，若有氣切口，則做簡單的縫合，接下來禮儀師請家屬選擇按照本省習俗或佛教儀軌來進行下一步的程序。

二、已斷氣

（一）從醫院接到殯儀館

¹² 甦醒器：Ambu-bag 黑色圓球型急救器材，藉擠壓供應空氣以維持病人呼吸道通暢。

接體車大多會在指定時間前 15 分鐘到達，並知會禮儀師。助念結束後，禮儀師帶領家屬禮謝法師及蓮友（通常行問訊禮），法師回禮離開後。禮儀師先請家屬代表在亡者耳邊輕聲的說：「爸爸！法師及眾蓮友已經為您助念了八小時，請您萬緣放下跟隨阿彌陀佛到西方極樂世界。現在我們將您的大體送到

殯儀館，請您不要害怕放輕鬆跟我們一起去。」然後禮儀師與接體車司機及助手（若無助手或體型龐大者，通常會請男性家屬幫忙），先在擔架上鋪一條防漏塑膠布（有屍袋者免），再將遺體自推床上搬到擔架推車上。

推出助念室後家屬尾隨至接體車，上車前家屬先請亡者上車，然後家屬（最少一人，最多三人）隨車護送，遇到橋樑、隧道、叉路，擔心亡者靈魂跟不上，所以禮儀師會代領家屬向亡者叮嚀「爸爸（阿公）！要過橋了您要跟好喔！」抵達殯儀館時，禮儀師及家屬一人（其它家屬留在車上）迅速的到殯房辦理遺體進館手續¹³。

完成手續後司機打開後車門，禮儀師帶領家屬請亡者下車並說：「爸爸（阿公）！殯儀館到了，請您放心慢慢下車！」司機將擔架車推至殯房穿堂由館內工作人員接手，帶上遺體識別手環後推到冷藏室，打開冰櫃門，將不銹鋼床拉出一半，先請家屬稟告亡者即將換床，然後在兩位工作人員、司機及禮儀師的同心協力下數一、二、三，然後將遺體自擔架上抬至冰櫃內的不銹鋼床上。

工作人員在頭下放上不銹鋼枕，拉開屍袋打開往生被，露出死者頭部後，審視其頭部是否與身體成一直線。若有傾斜彎曲，則用雙手順直。再蓋上往生被，拉上屍袋。關上冰櫃門之前，由禮儀師引導家屬在冰櫃前齊聲恭請亡者暫時在此休息，三叩首後起立，工作人員迅速關上冰櫃。

這時禮儀師引導家屬至牌位區迅速寫好牌位，點燃香燭後請其中一位家屬代表至地藏王菩薩神位前上香，稟告亡者姓名，請菩薩保佑，再給每位家屬一炷香在新豎立的靈位牌前上香，默唸，請亡者萬緣放下一心追隨阿彌陀佛到西方極

¹³進館手續：指填寫入館表格如殯葬設施使用申請書、委託書、遺體識別手環、遺體名牌等。

樂世界。禮儀師將香收集好，同時插在香爐上，再將靈位前的盤香點燃，然後帶領家屬至金亭焚燒大、小銀及往生錢等。最後再帶領家屬回到靈位牌前行三問訊禮，接體的工作才告一段落。

（二）從家裡接到殯儀館

在家斷氣後再接到殯儀館的案子，大部分是居住在都會區的民眾，為了圓滿病人「回家」的心願，但因自宅空間狹小或子孫工作忙碌無法在宅或搭棚守靈，所以禮儀師常建議家屬採這種折衷的方式，病危時送回家裡，斷氣後在家助念八小時後，再接到殯儀館冷藏。

通常接體車會比預定時間早十五到二十分鐘抵達喪宅，與禮儀師勘估地形並簡短討論搬運路線後，在旁待命。若亡者體格特別龐大或樓梯狹小無法多人搬運，則將遺體固定在擔架墊上，由司機背負下樓，禮儀師及家屬前後隨行以便傾倒時伸出援手。

搬運遺體前及上下車、過橋、過隧道等時刻，禮儀師都會引導家屬預先向亡者稟報，以便亡靈有心理準備（到館後的程序與前面從醫院接到殯儀館相同）。

（三）從意外死亡現場接到殯儀館

意外事故的遺體 90%左右接運到殯儀館，除了台灣傳統習俗，橫死者或在外死亡者遺體不可運回家中的禁忌外，檢察官尚須擇期解剖或遺體腐敗、屍臭等衛生上的顧慮是禮儀師建議直接運送到殯儀館的主因。

從意外事故接到殯儀館的遺體，若有腐敗或屍臭現象，禮儀師及其助手大都會先用長、寬各 270 公分的大型塑膠布包裹遺體，再用繩子從頭到腳分段紮緊再

套上多重屍袋，直到異味不會滲出為止。

陸、辭神 / 謝願

有些久病在床或罹患絕症的病人，當群醫束手無策時，常會祈求鬼神的幫助以期戰勝病魔，當病人陷入重度昏迷，血壓急速降低，脈搏減弱，瞳孔放大進入瀕死狀態時，家屬召回在外子孫，請來禮儀師、宗教師準備為親人送終，但有時等了半天甚至一、兩天，仍未斷氣。

這時禮儀師或宗教師就會詢問家屬是否曾向神明許願，若答案是肯定的則立刻安排辭神儀式，以辭退神明的助力讓病人早日安詳往生（去世）。

辭神時禮儀師拿三柱香、刈金或者四方金各三支請家屬代表一人，跪在家門口拜三拜，口中默念「上請天公、下請土地公、十方眾神、慈悲菩薩。亡者本人及其家屬以前向眾神祈求、許願希望他的病體能夠痊癒，延年益壽。凡是許過的願，尚未還的話，由全體家屬代表亡者辭謝祈求讓病人安詳去世。」拜三拜，把香插在地上然後燒金紙，亡者生前向神明祈求的符咒、香火袋也一併焚化。

柒、遮神

將病人自醫院或臥室移入大廳（或客廳）前，先用紅紙或米篩將神明及祖先牌位遮起來稱為遮神。其目的，在於避免彌留或斷氣後¹⁴為亡者沐浴、更衣時裸

¹⁴ 遮神時機之演變：

（1）光復前：一般民眾大都居住在四合院，彌留時大都將病人移到公媽廳（大廳）的水床上，等斷氣後用「米篩」遮神後才開始沐浴。

（2）六、七十年代：人民生活逐漸改善，住在公寓「販厝」的小家庭日漸增多，這時在醫院過世的現象日益普遍，就算臥病在家或由醫院運回家中客廳（已少有祭祀神明

露身體對神明及公媽（祖先）不敬（俗稱見刺）。

另外一個原因是不忍祖先看到子孫死亡而哀傷，目前台灣地區在宅治喪仍保留此作法，但水床或靈位牌與神桌不在同一樓層或遺體及牌位均設在他處（如殯儀館）者則免遮。

捌、示喪 / 貼紅

示喪的功能在於告知左鄰右舍及來訪親友家中有人過世，至於是何人去世？只要看所貼字樣即可得知：「嚴制」代表宅中輩份最高之男性過世、「慈制」代表宅中輩份最高之女性過世、「喪中」或「忌中」代表長輩尚存，晚輩去世（如宅主過世，但其父或母尚存）。

以前喪家大多請人當場用毛筆書寫黑字在白紙上，目前，禮儀師都先以電腦列印各種字樣在不同顏色的紙上供客戶選用。

貼紅：通常由禮儀師用長方形的紅紙貼在喪宅鄰居的門上，其目的有三，一、避免弔喪親友或治喪人員按錯門鈴誤闖鄰宅。二、避免亡者靈魂返家時走錯家門。三、為鄰居討個吉利避免觸霉頭。

玖、助念 / 腳尾經

不論是臥病在床或從醫院接回家裡，往生後禮儀師大都會依死者或家屬的信仰安排一些宗教活動如佛教信眾的助念，民間習俗的念腳尾經或開魂路。其場地

公媽的專屬大廳)水床的也大都先將神明公媽牌位用紅紙或米篩遮住，以便在病人斷氣前為其沐浴、更衣，這時的主流觀念認為斷氣前為病人穿上的衣服，死後才能確保得的到。

(3) 八0年代迄今：佛教往生後八小時內不可觸碰遺體的觀念逐漸被佛教信眾接受，所以在宅治喪者在助念八小時後才為亡者沐浴、更衣，而遮神的時機仍維持在病人移入大廳前。但遮神的用品因大多數家庭已無「米篩」可用所以大多改用紅紙。

因死亡的地點不同可細分如下：

一、在家去世

(一) 助念

佛教信眾的作法，助念成員以法師及蓮友為主，不收費，除諾那華藏精舍¹⁵外往生者或家屬必須與該團體有往來或淵源。助念方式以唱頌阿彌陀佛聖號為主，讓往生者心靈平靜，時間以八小時為最普遍，人數最少一人最多可至三、四十人，完全視往生時蓮友是否方便前來。

(二) 腳尾經

民間習俗的作法，成員以道士或誦經團師姐為主力，以唱頌彌陀經，普門品，大悲咒，心經，往生咒等經咒為主，主要功能在超渡亡靈，人員以奇數三、五、七或九人為數，時間以偶數計算，以二小時為一單位，因需收費，所以人數、時間完全由家屬決定。

(三) 開魂路

開魂路為民間傳統作法的第一場法會，主要目的是為剛去世陰魂仍茫茫渺渺，不知何去何從的亡靈指點迷津。引導它到應該去的地方報到，以免流離失所淪為惡鬼為害人間。

台灣北部地區以釋教¹⁶，中、南部以道教科儀為主，收費，時間約四或八小時，成員六至七人，需搭三寶或三清法壇。過程以淨壇、請佛（神）、發表、引魂、拜懺、唱頌度人經、解結、跑赦馬、過橋、燒庫錢、謝壇為主¹⁷。

¹⁵ 諾那華藏精舍：智敏、慧華金剛上師所創，不論往生者身份、宗教皆可派人助念。全國各地設有十六個免費助念團（詳細資料請參閱附錄）。

¹⁶ 釋教：為迎合民間傳統信仰的需要而創，北部地區法師以佛教經懺為主再加入解結、走赦馬、過橋、打城、走藥懺等部份道教科儀以增加可看性，為了便於區別而自稱「釋教」。

¹⁷ 科儀及唱誦經文：因區域、時間、收費、家屬要求或道壇派別而有所差異

二、在醫院去世

為在醫院往生者的助念服務，也因醫療院所的設備不同、規定不同而有所差異，禮儀師應詳細瞭解每家醫院的規定，以便為家屬提供諮詢及建議。台灣地區醫療院所的規定大概有下列幾種：

(一) 直接在病房內助念

病人往生後不觸動其遺體是佛教界的主張，為達到此目的，只有直接在病人往生的病房助念才能達成。但大多數醫院都不准，只有少數醫院允許單人病房家屬在病房內助念，但必須降低音量不可影響其它病人安寧，時間以八小時為限。

(二) 在安寧病房附設助念室助念

目前設有安寧病房的醫院大都在該病房的同一樓層附設有「往生室」或「助念室」，方便往生病人助念，有些醫院允許病人在彌留之際，先移到助念室助念。

(三) 在太平間附設的助念室助念

禮儀師或法師發給在場家屬每人一本課頌本後開始助念，時間大多是八小時。這時禮儀師協助家屬到護理站申請死亡診斷證明，繳交醫療費用辦理離院手續，有些醫院還要辦理遺體放行條。手續辦妥後，禮儀師再回到助念室外與主要家屬商定豎靈地點、遺體運至何處、何時運送等初步治喪程序。

有了結論後，禮儀師再離開助念室到一樓聯絡靈堂佈置人員、救護車、安靈法師等工作人員，再到便利商店買礦泉水、便當、面紙等用品供助念人員及家屬使用。後續工作安排妥當告知家屬接體的時間後，禮儀師大多會先行離開助念室，等接送時間再出現。若家屬人丁單薄或依賴性較重，則會留在助念室助念一直到接屍車到達。

三、意外去世

意外去世能否在現場助念，取決於現場空間是否足夠、安全，遺體是否有腐敗及屍臭等因素，禮儀師須詳細評估為家屬提供最好的建議。

一般來說，無加工自殺嫌疑的自殺個案如燒炭、上吊、墜樓、割腕、瓦斯或藥物中毒等，在現場助念不會妨礙公務或他人。如果家屬有意願，禮儀師大都會安排助念，但是要事先告之家屬不可進入封鎖線內。

不可或不便在現場助念的個案¹⁸，禮儀師會安排法師到現場引魂至自宅或殯儀館助念。

拾、開立死亡證明書

死亡證明是證明死亡事實及身份的正式法律文件，所以無論公、私立殯儀館大多會要求遺體進館須繳交死亡證明，因此，在遺體進館前禮儀師應先確認死亡證明文件是否已取得，以免造成遺體無法入館又無處可去的窘境。禮儀師對各醫療院所開立死亡證明的規定需瞭若指掌，以下是常見的幾種狀況：

(一) 上班時間在院死亡

病人在醫療院所正常上班時間內死亡，家屬只要按照醫院規定繳清費用，辦妥離院手續，交付死者身份證或戶口名簿，告之申領份數並繳費後，大都在

¹⁸不可或不便在現場助念的原因：

- (1) 安全上的考量：如車流頻繁的交通事故現場、荒郊野外、空間狹小的房間、重大公安事故或刑案等有安全顧慮的場所。
- (2) 衛生上的考量：有些遺體被發現時已經死亡多日，遺體嚴重腐敗或屍臭嚴重得令人作嘔。
- (3) 時間上的考量：溺水遺體離開水面後會加速腐敗為了減少暴露時間，所以在法醫相驗後大都立即打包送館冷藏。

一個小時左右就可以領到死亡證明。

（二）非上班時間在院死亡

非上班時間在院死亡，大多數醫院由值班醫師簽發臨時死亡診斷書或死亡通知書，以供遺體進館之用。正式證明，必須在上班時間請主治醫師簽發。這對於喪親家屬非常不便，目前已有少數較重效率的私立醫院改成死亡後立刻簽發，不受上班時間影響。

（三）到院前死亡（D.O.A）¹⁹

到院時已無生命徵象，這種情況醫師無法判斷死亡原因，依醫師法規定²⁰不可開立死亡證明。這時禮儀師應協助家屬請求當地衛生所行政相驗或請特約醫師相驗遺體後再開立證明。

（四）自宅死亡

自宅死亡，除臨終前經院方同意辦理自動出院返家斷氣者以外。與到院前死亡原因相同，大部份醫療院所都不願（可）開立死亡證明。這時，禮儀師需協助家屬請求當地衛生所行政相驗，或請特約醫師相驗遺體後開立證明。

（五）意外死亡

¹⁹ D.O.A：Dead on arrival 之縮寫，中文譯為到達前已死亡。劉正義，1988：92

²⁰ 醫師法第十一條：醫師非經親自診察，不得施行治療……交付診斷書。
醫師法第十一條之一：醫師非親自檢驗遺體不得交付死亡證明書……。

意外死亡應由法醫驗屍後開立相驗屍體證明書，若需擇期解剖，法醫也會開立「臨時證明書」。但會在死亡原因欄內註明待解剖。檢察官並在「不准/准予火葬」欄內勾選「不准」，並簽名或蓋章。解剖後法醫師會開立正式相驗屍體證明書，除非必須查證死因否則大部分檢察官都會勾選「准予」火葬。這些作業流程，禮儀師應事先瞭解並為家屬做最妥善的建議。

拾壹、沐浴

依照台灣的習俗沐浴可分為實質性和象徵性的兩種

一、實質性沐浴：

1. 館內：殮工在入斂前一天將遺體自冷藏櫃內抬到床上退冰，大約八至十二小時（視遺體狀況）後用水清洗遺體。
2. 喪宅：遵照死者宗教信仰在彌留時或助念後，用新毛巾沾溫水擦拭遺體。

二、象徵性沐浴：由宗教師或禮儀師以柳枝（或竹枝）上的白布沾乞來的水²¹，在遺體上從頭到腳象徵性的比畫，同時講些吉祥、祈福的「好話」。

²¹ 有關「乞水」詳見本節第拾參項。

拾貳、穿衣

依據台灣當前的習俗²²，彌留時就應該為親人穿上壽衣，以保證死後能得到這套衣服。佛教則主張往生後不宜搬動遺體，待助念八小時後才能為往生者著衣。因此，禮儀師在穿衣前應先徵詢家屬的意見。

死者所穿衣服論層不論件，閩南人一律用奇數、依年齡大小而穿、從五層到十三層、年紀愈大層數愈多。客家人則採男雙女單之原則為死者衣。

拾參、擇日

擇日是我國固有的傳統文化，國人在生命的重要過程如入學、出行、訂婚、安床、嫁娶、動土、開市、上樑、入宅、安香、入殮、移柩、安（火）葬、立碑、修墳、謝土、祭祀、啟攢等都要選個可趨吉避凶的黃道吉日。

死亡向來被視為凶事之極，因此，對於吉日良辰之選擇特別慎重。在消極方面，避免觸犯凶神惡煞以免影響後代子孫的福祉。在積極方面，希望選擇吉日良辰使子孫能逢凶化吉否極泰來。

禮儀師接案後依據往生者及主要眷屬的生肖²³（出生年、月、日），先選擇適合入殮的時辰，再配合墳墓（塔位）的坐向、分金、五行、龍運、庫運等等要件以選擇適合安（火）葬、進塔的吉日。

早期擇日都由擇日師或地理師負責，近來因火葬普及，火葬爐及殯儀館禮廳在吉日（好日），一廳（爐）難求²⁴。為了爭取時間，入殮、火葬時辰大都由禮

²² 依照古禮斷氣後，由子孫先為死者套好壽衣，再褪下，然後一次即全部穿在死者身上，稱為套衫或張穿；光復後則普遍改為斷氣前即先為臨終者沐浴、穿衣。

²³ 主要眷屬：指死者配偶、子、女、媳婦、長孫等。

²⁴ 研究者根據通書統計 1993-2003 十年間，平均每年適合安葬的吉日只有 52 天，這就是殯儀館的禮廳、火葬爐在吉日一廳（爐）難求，平日或凶日門可羅雀的主因。

儀師根據通書代為選擇；土葬因需配合墳墓坐向較複雜，除了少數具擇日底子的禮儀師外，大多仍委由地理師負責。

拾肆、選購棺木

在宅治喪者因入殮時間急迫，禮儀師大都在病人往生後第一時間帶領主眷前往特約的壽具店選購棺木。在殯儀館治喪或火葬者因時間較充裕或棺木價格較低，所以不急著選棺木或者委託禮儀師代購。

拾伍、接棺

在鄉下地區棺木購妥後需請鼓吹一路吹送到宅，都會區則大都省略。棺木到達喪宅時，禮儀師會請全體家屬穿著孝服跪在棺木前焚燒用銀紙折成的元寶，口中唸著：「爸爸！您的大厝買回來了」。表示棺木是子孫用錢買來的使亡者安心使用。

這時禮儀師將象徵子孫團結的箍桶箒及祈求子孫富貴的米一包，紅包一個（內放六百或一千二百元）放在棺木上稱「磧棺」，元寶燒完後請家屬先進入屋內，禮儀師指揮「落板」工人，將棺木從貨車上抬到水床邊，殮工迅速在棺底鋪上一層庫錢，然後鋪上、下水被及棺底蓆。

拾陸、乞水

入殮前禮儀師會請家屬備妥水桶、刈金、壽金、香、銅板等乞水用品及十二碗菜。法師到達後即率領孝男、孝媳、孝女、長孫等主要眷屬前往附近河川或埤、湖等水流匯集處向水神乞求淨水為亡者沐浴，獲得「允杯」後燒金紙回饋。然後用水桶裝八分滿水，（若附近無水源則以自來水代替，但仍須向水神乞求及回饋），回到水床邊由法師（道士）以柳樹枝沾淨水做象徵性的沐浴動作。

拾柒、入殮

入殮可細分為小殮和大殮兩個步驟

小殮：指將遺體放入棺內，以庫錢固定，戴上首飾，放入過山褲、護心鏡、九朵蓮花等壽內用品再蓋上壽被或蓮花被、十字被等。

大殮：小殮後完成祭奠儀式、瞻（視）儀容後，將棺木封閉的動作，奠禮上習稱大殮蓋棺。

依據台灣的習俗入殮後才能豎靈、帶孝、帶手尾錢，但因治喪場所及行為的改變，目前在宅治喪仍遵守古禮。在殯儀館治喪者，入殮與奠禮（告別式）大多在同一天舉行，因此在程序及作法上有些調整，禮儀師必須為家屬詳細解說其細節：

一、自宅或搭棚

在自宅或屋外搭棚治喪大部分在死後八小時至二十四小時內入殮，（佛

教主張助念八小時，所以入殮都在助念結束後擇吉時舉行)，若遺體有腐敗或異味出現，禮儀師通常會建議家屬提早舉行。

二、在殯儀館治喪

在館內治喪入殮的時間分成兩種：

（一）入殮寄棺

不願或不可冷藏的遺體、準備土葬，或尚未決定葬式，或出殯日遙遙無期的情形，則大都採先行入殮再停柩在停棺室的方式。近來因火葬逐漸普及，入殮停棺的方式在北部地區已漸漸減少。昔日，停棺室一位難求或一停數月甚至數年的情況已不常見。

（二）奠禮當天入殮

奠禮當天（或前一晚）小殮，緊接著舉行告別儀式，瞻（視）儀容後大殮。都會區工作較繁忙，所以大都採用這種一貫作業的方式，以減少家屬時間及治喪費用的負擔。

拾捌、辭生

象徵死者以活人的身份享用最後一次佳餚也是辭別活人生活的一個儀式。無論在殯儀館或自宅治喪都有辭生的儀式，小殮後（遺體入棺後，蓋棺前）宗

教師或禮儀師代死者夾菜，每一道菜依特色或諧音說一句好話，如「吃豆干子孫代代做大官」，「吃一粒豆，子孫房房吃到老老老」總共六或十二道菜。

拾玖、放手尾錢

禮儀師或宗教師將死者身上所留下來的錢分給子孫，若子孫眾多不敷分配時可將紙鈔換成硬幣放在米斗內，然後一面說好話，一面將硬幣均分給在場的子孫，象徵死者將財富傳承給子孫，保佑子孫富貴萬年。

最後禮儀師將中間有圓孔的仿古銅幣，以白布或藍布（子、媳及未嫁女兒用白布，已嫁女用藍白布，孫輩用藍布）繫於手腕上，父亡繫於左手，母亡繫於右手，至出殯除靈止。近年都會區大都省略不帶，只有鄉下仍沿襲古禮。

貳拾、瞻仰（視）遺容

在宅治喪者入殮完成各項儀式後，在蓋棺前禮儀師應安排全體在場家屬及親友看亡者最後一面。一般來說晚輩對長輩稱瞻仰，長輩對晚輩或平輩間稱瞻視。

在殯儀館治喪者儀節相同，但時間安排在公祭之後，封棺之前。瞻仰（視）遺容開始時，禮儀師應向在場家屬說明當天日、時沖煞生肖的人員，及懷有身孕的婦女不要參加以免犯沖。

貳壹、豎靈

按照台灣的習俗，入殮後佈置臨時靈桌，其上安置遺像，魂帛（靈位牌），香爐，蠟燭，以供弔喪親友上香及早晚捧飯。靈桌下放矮凳一張，凳下放亡者拖鞋一雙、盥洗用品一套（洗臉盆、毛巾、牙刷、牙膏、漱口杯），近來因治喪空間及習俗的改變，豎靈方式大略可分為：

一、停柩在堂：入殮後直接在大廳或喪棚設置三寶架或佛式靈堂。

二、在館治喪：大致上有下列三種豎靈方式

（一）豎靈在牌位區：早晚捧飯由館內人員代勞，但因牌位眾多空間狹小，無法放置大型遺像及亡者衣服。

（二）遺體入櫃冷藏或入殮寄棺後，引魂返宅豎靈。

（三）引魂到寺廟豎靈，以便亡靈就近聞經聽法，早日往生西方極樂世界。

貳貳、帶看墓地/塔位

早期尋龍點穴，堪輿福地大多重金禮聘地理師（風水仙）代勞，民國七十二年十一月十一日「墳墓設置管理條例」公布施行後。各地主管機關開始取締違法濫葬加上火化的逐漸普及，昔日風水仙滿山遍野到處牽庚造墳的現象已大幅減少。

取而代之的是由禮儀師根據死者生肖推算吉方，並參考家屬的經濟能力，直接帶領家屬到公立或合法的私立靈骨塔選購合適的塔位。這樣既可減少延聘地理師的費用又可減少時間的浪費，所以家屬大多樂意配合。至於土葬墓地的

堪輿除了少數具堪輿實力的禮儀師外，大多仍委由地理師處理。

貳參、代辦各項手續

人過世後需要辦理的手續非常繁多且主管單位又不相同，若由心情沮喪又不清楚何時？何地？如何？辦理手續的喪親家屬親自辦理，可能會造成事倍功半甚至超過時限的結果。此時，正是禮儀師表現專業，為家屬分憂解勞、博取信任的最佳時機之一。一般來說，禮儀師代辦的手續大約如下：

一、 出院 / 遺體放行：

病人斷氣後家屬除了悲痛外，還要通知親友，聯絡助念法師，打包行李，可能較無時間及心情辦理出院及遺體放行（少數醫院有此規定）手續，這時禮儀師及其助理就應協助家屬辦理。

二、 開立死亡證明：請參考本節第捌點。

三、 遺體入館：

遺體進館冷藏或暫存，應先填寫殯殮申請手續事宜委託書及殯葬設施使用申請書，遺體識別手環，名牌等。

四、 申請使用殯葬設施：

入殮或出殯日期決定後，禮儀師應盡快持有關證件（如死亡證明、主眷身份證影本、印章等），先向殯儀館辦理禮堂、火葬爐等租用手續，再申請（埋）火葬許可證。若使用公立墓地、公立靈骨塔則需另行辦理申請手續。

五、 除籍：

按照戶籍法第五十八之規定：「戶籍登記之申請，應於事件發生或確定後十五日內為之，……」，第六十二條規定：「無正當理由不於法定期間為登記之申請處新台幣一百八十元以下罰鍰，經催告仍不為申請者處新台幣三百六十元以下罰鍰。」

同時，申請各項保險給付、喪葬補助，甚至有些墓地、靈骨塔申請時也要求出具除戶謄本。所以，辦理除籍手續也是死亡後必須盡快辦理的步驟之一。再者，按照戶籍法第四十九條第四款之規定：經理殮葬之人為死亡登記之申請登記義務人之一²⁵，因此，禮儀師代為辦理死亡登記不但是工作也是義務。

貳肆、爭取各項補助：

禮儀師對於各種身份的死者、家屬，可申請何種補助、享用那些免費殯喪設施及聯合奠祭（臺北市有此福利制度）或如何減免行政規費的支出都應瞭若指掌，協助家屬爭取到最多的社會資源。常見的葬喪補助或減免項目如下：

²⁵ 戶籍法第四十九條：「死亡登記申請人之順序：（一）戶長（二）同居人（三）死亡者死亡時之房屋或土地管理人（四）經理殮葬之人」

一、喪葬津貼（補助）：

（一）勞保有關死亡之給付及津貼分為四種：

1. 被保險人之父母、配偶、子女死亡時之喪葬津貼。

（1）被保險人之父母、配偶死亡時，按其平均月投保薪資，發給三個月。

（2）被保險人之子女年滿十二歲死亡時，按其平均月投保薪資，發給二個半月。

（3）保險人之子女未滿十二歲死亡時，按其平均月投保薪資，發給一個半月。

（資料來源：勞工保險條例第六十二條）

請領喪葬津貼應備之書件：

（1）喪葬津貼申請書。

（2）給付收據。

（3）死亡診斷書或檢察官相驗屍體證明書，死亡宣告者為判決書。

（4）載有死亡日期之戶籍謄本，死者為養子女時，並需載有收養及登記日期。

（資料來源：勞工保險條例施行細則第八十八條）

2. 被保險人死亡之喪葬津貼，及配偶、子女及父母等之遺屬津貼

被保險人死亡時，按其平均月投保薪資，給與喪葬津貼五個月。遺有配偶、子女及父母、祖父母或專受其扶養之孫子女及兄弟、姊妹者，並給與遺屬津貼；其支給標準，依下列規定：

- (1) 參加保險年資合計未滿一年者，按被保險人平均月投保薪資，一次發給十個月遺屬津貼。
- (2) 參加保險年資合計已滿一年而未滿二年者，按被保險人平均月投保薪資，一次發給二十個月遺屬津貼。
- (3) 參加保險年資合計已滿二年者，按被保險人平均月投保薪資，一次發給三十個月遺屬津貼。

(資料來源：勞工保險條例勞工保險條例第六十三條)

請領喪葬津貼及遺屬津貼應備之書件：

- (1) 喪葬津貼及遺屬津貼申請書。
- (2) 給付收據。
- (3) 死亡診斷書或檢察官相驗屍體證明書，死亡宣告者為判決書。
- (4) 載有死亡日期之全戶戶籍謄本，受益人為養子女時，並需載有收養及登記日期。

(資料來源：勞工保險條例施行細則第八十九條)

3、被保險人因職業傷害或罹患職業病死亡時之喪葬津貼及遺屬津貼

被保險人因職業傷害或罹患職業病而致死亡者，不論其保險年資，除按其平均月投保薪資，一次發給喪葬津貼五個月外，遺有配偶、子女及父母、祖父母或專受其扶養之孫子女及兄弟、姊妹者，並給與遺屬津貼四十個月。

(資料來源：勞工保險條例施行細則第六十四條)

4、無遺屬者喪葬津貼之請領規定

無配偶、子女及父母，祖父母或專受其扶養之孫子女及兄弟姊妹者，其喪葬津貼由負責埋葬之人檢具證明文件向保險人請領。

(資料來源：勞工保險條例施行細則第九十一條)

(二) 公保有關死亡之給付及津貼規定如下：

(1) 因公死亡者，給付三十六個月。

(2) 病故或意外死亡者，給付三十個月。但繳付保險費二十年以上者，給付三十六個月。

喪葬津貼：被保險人之眷屬因疾病或意外傷害而致死亡者。

(1) 父母及配偶津貼三個月。

(2) 子女之喪葬津貼如下：

① 年滿十二歲未滿二十五歲者二個月。

② 未滿十二歲即已為出生登記者一個月。

前項眷屬喪葬津貼，如子女或父母同為被保險人時，以任擇一人報領為限。

(資料來源：公教人員保險條法第十六、七條)

(三) 具榮民身份者喪葬補助

依行政院除役官兵輔導委員會規定具榮民身份者死亡皆可申請喪葬補助，但因安養地點，或在營服役年限及有無家屬之區別而由不同單位承辦，所應檢附的

資料申請期限也不同，禮儀師應熟悉下列規定以便為家屬提供建議。

對 象	承 辦 單 位	檢 附 資 料	備 考
公費安養榮民（含大陸探親死亡、安養榮民）	安養內住榮民：榮家 安養外住榮民：榮民服務處	一、死亡診斷書 二、除戶戶籍謄本 三、健保退保卡 四、領據或喪葬費單據	死亡日起六個月內提出申請 逾期不予受理
軍人在營服役十年以上退伍後死亡，其家屬無力殮葬者	聯勤總部留守業務署	一、退伍令 二、死亡證明書 三、服役十年以上證明 四、除戶戶籍謄本	三個月內辦理逾期不予受理
支領軍方退休俸、生補費、贍養金	各地團管區	一、申請函 二、死亡證明書 三、除戶謄本 四、退伍令正本支付證正本 五、郵局存摺	三個月內辦理逾期不予受理

（資料來源：行政院國軍退除役官兵輔導委員會，2003）

二、免費使用殯葬設施：

國防部設有軍人公墓、忠靈塔供榮民免費申請使用，有些縣、市政府提供市民各項殯葬優惠措施，禮儀師應掌握訊息協助申請。

- 1、聯合奠祭：臺北市政府為改善禮堂擁擠現象，每週四假台北市立第二殯儀館二館景仰廳舉辦聯合奠祭。由市府各機關首長輪流代表市長主祭，參加者享有火葬棺木、骨灰罐、禮堂，遺體冷藏（十四天免費）、洗身、化妝、著裝、入斂等十六項免費服務，本市市民還有免費遺體接運火化，骨灰寄存等優待，以臺北市民為例約可節省三萬元之喪葬費用。

2、國軍公墓、忠靈塔：

(1) 五指山國軍示範公墓

位於台北縣汐止市五指山，佔地二二五、六公頃，按功勳及軍階共區分為特勳區等八級墓園，嚴前總統及各軍種將領大多安葬於此，其申請資格較嚴格：

- ①現役期間因作戰或因公死亡。
- ②作戰或因公負傷，致傷劇死亡。
- ③生前曾奉頒勳章。
- ④服役滿二十年以上或支領退休俸者。

(2) 各縣（市）軍人公墓

由各縣（市）兵役單位管理，申請資格較寬鬆
志願役依法退除役之官、士、兵死亡者皆可申請。

(3) 國軍忠靈塔，以存放骨灰罐為主（不收土葬撿骨後之大型骨罈），申請資格如下：

- ①.現役期間因作戰或因公死亡。
- ②.作戰或因公負傷，致傷劇死亡。
- ③.生前曾奉頒勳章或服役滿十年以上。

三、減免喪葬行政規費

1、回饋鄰里專案

設籍於殯葬設施所在地之里民死亡時，各縣市殯葬主管機關都訂有回饋規定。以臺北市為例：凡設籍於第一殯儀館所在地之中山區行政、行孝、行

仁、松江、江寧等里及第二殯儀館所在地之大安區青峰里。富德公墓所在地之文山區博嘉里、興泰里，陽明山第一公墓所在地之北投區林泉里、永和里。

凡設籍上述地區之里民辭世，且於十五日內出殯者可享有遺體接運、禮堂、冷氣、冷藏、遺體寄存（十五日為限），洗身、著裝、化妝、入斂、防腐、縫補、火葬、骨罐封口等免費服務。

若以加價日使用乙級禮堂，在死亡後十五日內出殯者為例，約可節省 16,150 元之行政規費，但超過十五日出殯者不予優待。（資料來源：臺北市殯葬管理處各項服務收費標準表，2001）

2、本籍居民之優待

各縣市政府對設籍於本縣(市)之居民均設有優惠辦法，以桃園市為例，桃園市民照收費標準收費，桃園縣其他鄉、鎮、市居民依收費標準加收 50%，外縣市居民加收 100%。因設籍地之不同，收費差距高達一倍甚至數倍。

因此，一個負責任的禮儀師應建議家屬，事先將臨終者之戶籍遷到預定治喪之縣市以達到節約喪葬費用之目的。（資料來源：桃園市殯葬設施收費標準，2001）

貳伍、治喪會議

現代人的治喪大權，已經從一切由長輩作主的獨裁方式，演變成孝子、孝媳、孝女、女婿等共同協商決定的民主方式。禮儀師也漸漸取代“長輩”，提供禮儀諮詢、安排治喪事宜的功能，且扮演的是提供專業服務，換取報酬的商人角色。當然家屬也轉換成消費者、主導者的角色。

因此，治喪會議變得非常重要，它是禮儀師與家屬、家屬與家屬之間溝通、協調最有效的方法。舉凡治喪的各項儀節，做七的次數、作法，訃聞印刷的數量、

封釘的人選、禮堂的佈置、喪式的選擇，出殯的日期、埋葬、火化的時辰、宗教科儀的選擇、受禮及接待人員的分派、交通工具的租借、喪宴的安排、費用的分攤。甚至奠儀收入如何分配、罐頭塔、祭品由誰回收、返主後神主牌由誰供奉等等鉅細靡遺的問題，都可以在治喪會議中充分交換意見，有了結論後由禮儀師紀錄，家屬簽名，做為治喪事宜的最高指導原則。

因喪葬服務是禮儀師的專業，所以，議題大都由禮儀師主導，有關殯葬用品、殯葬設施及服務的介紹、報價、折讓等問題由禮儀師負責解答，家屬之間有爭議時，也由禮儀師調解。

貳陸、訃聞撰印

訃聞又稱訃告、訃音。在華人社會流傳甚久，從古籍《儀禮 士喪禮》：「乃赴於君……」，《禮記 雜記上》：「凡訃於其君，曰：『君之臣某死』」之記載可知，「訃」是派人向死者的長官、親友報喪，「赴」後來寫成「訃」，「聞」是消息，所以「訃聞」是告知死亡訊息，傳達治喪時間、地點，說明喪式的一種專用文書。

因為「訃聞」傳承自古代，所以沿襲許多古代的用語、書寫格式及內容。禮儀師在為客戶撰寫訃聞稿時，應先瞭解下列訃聞特殊用語的意義以免誤植：

- 一、顯考：尊稱已去世的父親，對外謙稱先考或先嚴。
- 二、顯妣：尊稱已去世的母親，對外謙稱先妣或先慈。
- 三、公：對男性長者的尊稱，通常連接在姓氏下方，如蔣公、陳公等。
- 四、母：對女性長者的尊稱，通常連接在夫姓下方，如陳母、蔣母等。本省人則習慣稱“媽”。
- 五、諱：加在已故男性長輩名字前面的字。依照我國傳統晚輩不能直呼長輩的名字，但若訃聞不書其名，則無法正確傳達喪訊，故加諱字以示

尊重。如陳公諱子安，或陳公諱名重。

六、閨名：加在已故女性長輩名字前面的字。古代女子之名甚少公諸於世，只有父、母及近親知道，故稱閨名。去世後如無追封諡號，則書其名並加「閨名」兩字以示尊重，如陳母顏夫人閨名如玉。

七、夫人、孺人：古代官夫人的尊稱。一、二品官之妻稱夫人，七至九品稱孺人。現代訃聞在已故女性長輩的本姓（娘家姓）之後加夫人或孺人以示尊敬與區別，²⁶如陳母顏夫人。

八、府君：府是對他人住宅的尊稱，如府上、尊府。府君，原指官人之家，在訃聞中是對府上男主人的尊稱。因此，不具宅主身份的亡者，不宜用此稱謂。

九、時間：訃聞最重要的功能是告知親友亡者死亡日期（歿於）、出生日期（生於）、家祭（奠）、公祭（奠）及發引時間。現代訃聞都以國曆為主，農曆為輔²⁷，部分基督、天主教徒以主曆（公元）為主。

十、壽終：在自宅亡故男性稱「壽終正寢」，女性稱「壽終內寢」，在醫院病故則用「病逝於 醫院」，意外死亡則寫明事故地點及死因如「在自宅因瓦斯中毒去世」。

十一、年齡：訃聞中以虛歲為主，六十歲以上者稱「享壽」，六十歲以下者稱「享年」，三十歲以下者稱「得年」。九十歲以上之高齡者可稱「享耆壽」，一百歲以上者稱「享嵩壽」。

十二、未亡人、護喪妻：夫歿時對其妻之稱呼或妻自稱。因「未亡人」有歧視女性之嫌疑，現代大多以妻或護喪妻代替。

十三、隨侍在側：指斷氣前後，子孫等在旁陪伴、照顧、克盡孝道。現在已成訃聞的制式用語，而不問是否真的在旁照料。

²⁶ 有些男士同時或先後擁有一個以上之夫人，為了他人便於區別在夫人前冠上本姓（娘家姓氏）

²⁷ 加註農曆時應寫上「農曆」字樣以免誤導如：三月二日（農曆正月三十日）

- 十四、親視含殮：含是指飯含²⁸，殮是指大殮。
- 十五、遵禮成服：原意為亡者之晚輩在大殮後，依血緣之親疏遵循服制穿著孝服。現代，因社會變遷及治喪空間的改變，大多改在出殯當天才穿孝服，但訃聞中仍保留此用語。
- 十六、停柩在堂（豎靈在堂）：即大殮後將棺木停殯在喪宅或喪棚中，現代都會區治喪大多將遺體送往殯儀館冷藏，再將靈位牌設在喪宅以便親友弔唁，故改稱「豎靈在堂」。
- 十七、發引：指靈車出發前往安葬墓地或火葬場。
- 十八、叨在：通常置於文末有叨擾、打擾、懇請及高攀交情之意。
- 十九、姻、親、戚、友 誼：即姻誼、親誼、戚誼、友誼之縮寫，也是本訃聞的受文者，故應與訃聞第一個字切齊，並印成紅字以示尊重。現代印刷廠都先將這些字編印好，再將主文內容套上。所以禮儀師不必擔心編排的問題。
- 二十、哀此訃聞：很哀傷的向您報告此喪訊，與上項相同，印刷廠已先印好。禮儀師不必費心。
- 二一、反服父（母）：古禮，指父、母為嫡長子之喪持服，現泛指父母健在而子、女先亡，即白髮人送黑髮人之意。
- 二二、杖期夫：父母皆亡，妻歿，夫自稱杖期夫。
- 二三、不杖期夫：父母只要有一人健在，妻歿，夫自稱不杖期夫。
- 二四、承重孫（承重曾孫）：承受喪祭和宗廟重任，按古代宗法制度，本身及父都是嫡長（正室所生之長子）而父先亡，在祖父、母死亡時即作喪主稱承重孫。

²⁸ 飯含：詳見本論文第二章第二節第十項

若祖父及父皆亡，在為曾祖父母治喪時稱承
重曾孫。（夏征農，1992：2354）

二五、族繁不及備載：指亡者家族龐大，訃聞中尚有未將姓名列入者。現已
成為制式寫法，而不論真相如何。

貳柒、作七法事安排

按照民間流傳的說法人死後要到陰間報到，並得每隔七天，按照順序從第一
殿到第十殿，接受一位王官的審問。因此，往生後每隔七天為亡者「誦經禮懺」
一次，祈求眾神幫助亡魂消除業障，早日離開地獄，重新投胎做人。

這幾年佛教團體大力倡導往生助念，強調只要往生時家屬及蓮友在旁為其助
念就能幫助亡者放下萬緣，一心跟隨阿彌陀佛往生西方極樂世界。目前，往生助
念的觀念已經越來越普及；相對的，作七的重要性正逐漸式微，加上工商社會忙
碌緊張的生活，大部份家屬也無暇遵循古禮，每七天作一次七。

目前較通行的作法是死亡後第六天晚上，延聘宗教師作頭七，家屬可選擇較
隆重的功德法會或簡便的誦經方式；功德法會需四小時左右，所以從晚上七時三
十分開始；誦經只需兩小時，大都從晚上九時三十分開始。到十時五十分時所有
活動暫停，全體家屬以默哀或念佛號十分鐘代替「作孝」²⁹，然後繼續誦經至十
一時三十分結束。

三七，由已出嫁女兒負責張羅，所有花費如法師紅包、場租、祭品、供品、
餐飲等都由女兒或女兒們分攤支付；現代三七的時間，不一定在死後第二十一
天舉行，而是由禮儀師或宗教師根據下列原則安排：一、出殯前作完所有的七，出

²⁹作孝：民間傳統認為人死後，第七天才知道自己已經死亡，靈魂會在第七天子時（即第六天晚
上十一點）以後回家，為了避免讓亡者先哭，所以子孫必先於亡者到家前先號哭，這個
動作稱作孝。

殯後安「清潔靈」³⁰。二、出殯前一晚作滿七，剩下未作的三七、五七則在頭七後、滿七前的空檔，不計天數的安排進去。

安排作七事宜是禮儀師的重要工作之一，舉凡時間排定、法師約聘、場地安排、祭、供品採購等都應規劃妥當，對於作七的意義及作法的變遷也應透澈瞭解。

貳捌、出殯前的準備工作

人的一生中只有一次喪禮，無法 NG³¹重來肩負成敗責任的禮儀師為了確保演出順利及維護個人及公司信譽，因此，大都戰戰兢兢的落實準備工作。

有經驗的禮儀師通常在出殯前兩、三天召集工作夥伴，按照合約及備忘錄的內容逐項核對用品是否準備妥當，材質、數量是否正確。並逐一聯繫下游廠商及配合的工作人員，再次告知報到的時間、地點及家屬的特殊要求等，以免發生錯誤。一般來說出殯前的準備工作大致包含下列各項：

一、聯繫協力廠商

現代化的殯葬服務大都採分工合作的方式，以降低成本、提昇服務品質。但也因各自為政管理及溝通不容易產生盲點，因此，勤於聯繫是減少錯誤的不二法門。禮儀師通常會在出殯前一、兩天再與下游廠商聯繫確認預訂的用品如：祭品、供品、花海、花排、花籃、地毯、音響、燈光、棺木、骨灰罐、磁相、遺照、靈車、交通車、點心、便當、喪宴（福食）等是否準備妥當，並再次提醒送達時間、地點及家屬的特殊要求。

³⁰清潔靈：指已經作完所有的七、家屬不再早晚捧飯、帶孝，結束居喪期生活回復常態。

³¹ NG: no or not good：不行、無用、次品。

二、確認各項手續是否完備：

(一) 館內治喪：確認壽衣是否送達，各項規費是否繳清，申請墓地或靈骨塔或防腐證明的手續是否完成。家屬的特殊要求如：戴假牙、假髮、化淡（濃）妝、移靈（柩）的時間等是否已轉達？

(二) 在宅治喪：佔用馬路或巷道搭棚是否已向派出所申請？埋（火）葬許可證是否辦妥？申請使用公墓或靈骨塔的手續是否完成並繳費？出殯路線是否洽妥義警管制交通？

三、人員調度

殯葬服務人員包括司儀、襄儀（禮生）、宗教師、樂師（團）、扛夫（抬棺工人）、靈車司機、交通車司機、造墓、掩土工人、禮堂服務人員、各項陣頭、誦經車、廚師、禮儀服務人員等。這些人員大都分屬不同的團體或單位，出殯前臨時組合起來，分工合作，各司其職。禮儀師應負責指揮及調度，且應備有替代人選，以防正班人員 No- Show³²時可以馬上遞補。有時情況緊急來不及或者找不到代替人員時，禮儀師應立即下場遞補，以免延誤。

四、式場佈置

在宅治喪式場佈置大都在出殯前一、兩天開始，在館治喪如果是使用第一場禮堂則在前一天下午四點左右開始佈置。第二、三場則只能利用家奠（祭）前的一個小時及前一場提早離開的剩餘時間佈置。無論在何處佈置禮

³²No- Show：n.原指訂了飛機、火車等座位而未搭乘的人，此處指約聘好的人員臨時缺席。

儀師都應到場，除指揮下游廠商佈置外，並需按照合約逐項核對材質、數量是否與訂單相同。家屬要求臨時增、刪的部分也應立刻報價，同意後請其簽名，作為結帳的憑證。

式場佈置最花時間也是最有爭議的是輓聯、輓額、輓幛及花籃的排序問題，有些家屬要求依關係、交情深淺決定順序；有些按照贈送者是否到場決定順序；有些依照官位大小及是否當權為依據；也有軍、警系統按照畢業期別排列。很多家屬常為此反覆的推敲遲遲無法決定，禮儀師此時應扮演專業的角色，先協助家屬找出最重要的五或七幅全開式³³的懸掛在禮堂的正中央，其它的，建議由禮堂服務員依經驗分別掛禮堂的兩邊，若有不妥再行調整，這樣才能快刀斬亂麻，如期的完成式場佈置的工作。

貳玖、奠禮 / 告別式

告別式當天是禮儀師最忙碌、壓力最大的一天，也是最能凸顯禮儀師功力的時刻。像舞台劇的公演一樣，先前辛苦排練的成果就在此刻呈現在喪家眾多親友、來賓及家屬面前。因此，大多數的禮儀公司會動員可用的人力資源來參與演出，有些員工較少的公司，甚至會請同業或親友支援。

我們以都會區殯儀館中型(乙級)禮堂告別式為例，分析禮儀師的工作實況：

- 一、移靈前兩個小時：禮儀師抵達會場，先檢查會場佈置是否需更添補強，再指揮工作人員將當天送來的輓額、輓幛、花籃、花圈、罐頭塔擺放在適當的位置。

³³全開式：輓額整付張開懸掛，通常為高官或重要人士所贈送，大都掛在禮堂正中央以示尊重。

- 二、移靈前一小時：確認司儀、襄儀（禮生）、宗教師、樂師（團）、棺木（當天入殮者）、扛夫是否到達。祭品、供品、庫錢、孝服、受禮桌檯布、簽名簿、禮簿、謝簿、公祭單位登記單、簽字筆、印泥、答禮毛巾、米斗、五穀子、托盤、斧頭、鐵釘等用品是否擺放在定位。
- 三、移靈前三十分：請家屬著孝服，隨即由司儀及宗教師引導家屬前往殮房移靈（或停棺室移柩）。趁家屬去移靈的空檔，禮儀師再次巡視式場的內外並招呼遲到的家屬著孝服，為受禮及接待的人員說明簽名、配戴胸花、收禮、回贈毛巾及填寫公祭單的正確作法。
- 四、家奠（祭）禮開始：引導家屬及來賓遵照司儀的口令，按事先或當場協調好的劇本（殯葬儀軌）演出，若有突發事件發生禮儀師應立即排除，以免影響會場的秩序及氣氛。
- 五、公奠（祭）禮開始：協助遲到的家屬或親友穿孝服或披掛白或紅長毛巾，幫助接待人員招呼來賓填寫公祭單位登記單，引導入場就坐，必要時協助司儀維持會場秩序。確認靈車、交通車、誦經車等是否報到。
- 六、瞻仰（視）遺容：即將開始時，禮儀師應指揮工作人員將靈幛（布幔）掀起，以便家屬及來賓進入瞻仰（視）亡者遺容。接下來的大殮蓋棺、封釘、繞棺、發引等儀節禮儀師都應「隨侍在側」，及時指揮工作人員配合演出，絕不容許有「開天窗」的情況發生。

參拾、埋 / 火葬

結束嚴肅緊張的喪禮後，緊接的是靈柩運送到墓地或火葬場的過程，禮儀師大多會在發引前再一次告知（或發行程圖）給所有送葬車隊，若行經高速公路應預告下交流道的集結地點。一般來說禮儀師大都會親自開引導車代領車隊到目的地，行進途中不斷與靈車司機及造墓商（或火葬場員工）保持聯繫，以便掌握最新狀況。到達目的地後，因葬式不同所以遵循的儀節也略有出入：

一、埋葬

（一）傳統龜型墓園（土壙）

靈柩抬到墓地後直接推進壙內等吉時到，請地理師持羅盤校正方位後，由扛夫一人打栓（放栓）³⁴，然後請家屬代表一人（通常請長男或長孫），跪在靈柩前「培土」³⁵，接下來由造墓工人掩土，掩土前禮儀師照例要求所有人員暫時迴避以免犯沖。

掩土成墳後立碑（若時間急迫或天候不佳則另擇吉日進行），然後請家屬將祭品分別擺放在臨時后土³⁶以及墓碑前，先請家屬代表一人拜土地公，再請所有家屬及送葬親友持香行安葬禮，焚燒金銀紙後。由地理師或宗教師「撒五穀子」³⁷，最後宗教師帶領全體家屬以逆時針方向繞墓三次，然後請長孫將靈位牌捧回自宅，所有人員依序離開墓地，途中不可回頭張望。

³⁴打栓（放栓）：將棺尾預留之小孔打通，以利空氣進入棺內促成遺體腐化。

³⁵培土：孝男以孝服之下擺，盛土撒在靈柩上，並預告亡者：「阿爸（母）！土要下去了，趕快起來！」其目的是避免亡者的靈魂隨靈柩被掩埋。撒土入壙象徵孝子、孫等親葬其親。

³⁶后土：即土地公，通常在石片或石塊刻上「后土」代表（以石塊雕塑土地公肖像）。

³⁷撒五穀子：掩土後子孫跪在墳前，由宗教師或地理師將盛於米斗內的五穀子撒在墓穴的東、西、南、北及中央，並按方位諧音念吉祥話，子孫則應「有！」，最後將米斗內的硬幣及鐵釘分送在場子孫帶回保留。

(二) 西式墓園 (紅磚或混泥土壙)

通常靈柩先用短擔仔³⁸擱在磚壙上，打拴後，扛夫分成四組分別站在靈柩的四個角落用粗麻繩套在棺底，移開枕木後，將麻繩徐徐垂放，待靈柩擱到棺枕後將繩索抽離，再請地理師校正方位，行培土儀式後，由造墓工將預先灌製好的混泥土壙板(通常分成五塊)逐一蓋在壙穴上然後在板與板的縫隙上填上水泥漿。接下來的過程與第一項相同。

二、火化

先將靈柩抬至火葬場的祭拜大廳，由禮儀師或宗教師主持簡短的火化禮後，由火葬場工作人員將棺木推進火化爐，這時禮儀師及家屬跟隨在後，靈柩即將進爐時，引導家屬喊叫亡者姓名請他(她)趕快離開如：「阿爸(公)！火快來了，趕快走喔！」其目的在提醒亡者的靈魂趕快離開以免被火焚燒，進爐後家屬將孝服脫下交還禮儀師助理，並由宗教師帶領前往金亭焚燒紙錢及孝誌。

參壹、返主、撿骨、進塔

靈柩安葬或進爐後由長孫捧著魂帛(靈位牌)隨宗教師返回自宅，現在因多安「清潔靈」故將魂帛安置在「公媽桌」³⁹面向外面的最右邊(虎邊)，魂帛前放上香爐、燭台等。再由宗教師將屋內灑淨，並將左鄰右舍的紅紙條撕下改貼淨符，返主安靈的程序即告完成。此外，若是採用火化的方式，長孫與宗教師再趕

³⁸ 短擔仔：抬棺工具，由耐重具韌性重木材製成長條型，通常與大樑、長擔子搭配使用。

³⁹ 公媽桌：指擺在正廳(或客廳)最重要位置的長方形桌子，做為供奉祖先牌位及神明的專用供桌。

回火葬場與其它家屬會合撿骨。

現代新式的火化爐大約一小時至一小時半即可撿骨，通常由火葬場的工作人員將遺骨集中在不銹鋼盤中，再由每一位家屬象徵性的挾一塊靈骨放入骨灰罐中，剩餘的由工作人員按人體的下、中、上部分將靈骨陸續放入，最後用矽膠封口包上絲巾後交給家屬。

禮儀師適時的點一炷香，請長子或長孫上香稟告亡者安厝靈骨的地點後，通常由長孫捧著骨灰罐由宗教師或禮儀師陪同搭車前往靈骨塔。上車前照例先招呼亡者上車，到達目的地後請亡者下車，先將骨灰罐供在靈骨塔的祭拜大廳，再由塔內工作人員引導家屬拜地藏王菩薩、土地公後再拜亡者，燒完金銀紙後。在選定的吉時將骨灰罐安厝在預先購置的骨灰櫃中，上鎖三拜後整個治喪過程即告完成。

參貳、後續關懷

現代的禮儀師越來越重視後續服務，因為目前一般人對殯葬服務這個行業仍有忌諱，所以在治喪結束後不方便再登門拜訪。而百日、對年、合爐等後續服務正好提供禮儀師鞏固人脈，開發回頭客⁴⁰源的最佳管道。

有關後續服務的儀節詳述如下：

一、完墳

又稱謝土、圓墳、完山，指新墳建造完成後由禮儀師或地理師選擇適合謝土的吉日良辰準備祭品、供品等酬謝后土及祭拜亡者。

⁴⁰回頭客：殯葬業術語，指先前服務過的家屬介紹親友或自家的殯葬生意給禮儀師。

二、作百日

古人稱卒哭，指死亡當天算起第一百天所做之祭祀活動，大多延請宗教師到靈位牌前誦經，時間約二小時。經濟條件較佳者，則會在家或到寺廟請法師做整壇的功德。

三、作對年

古人稱小祥，去世一週年所做的祭祀活動，逢閏年則提早一個月舉行。通常在自宅的魂帛（靈位牌）前，敬備祭品請宗教師誦經，家屬原則上應全員到齊。

四、合爐

指將紙製的魂帛（靈位牌）燒掉，將亡者的姓名及生、歿日期寫在祖先牌位上，並將爐內的香灰取一小撮放在祖先香爐中即告完成。一般都延請宗教師處理，合爐時間已經從古時的二十五個月縮短為對年後或對年當天舉行。

台灣已經國際化，越來越多人到大陸或國外打拼。現在要全體家屬聚在一起非常不容易，因此，很多禮儀師會建議家屬對年當天早上請宗教師誦經做對年，緊接著在中午合爐。

五、撿金

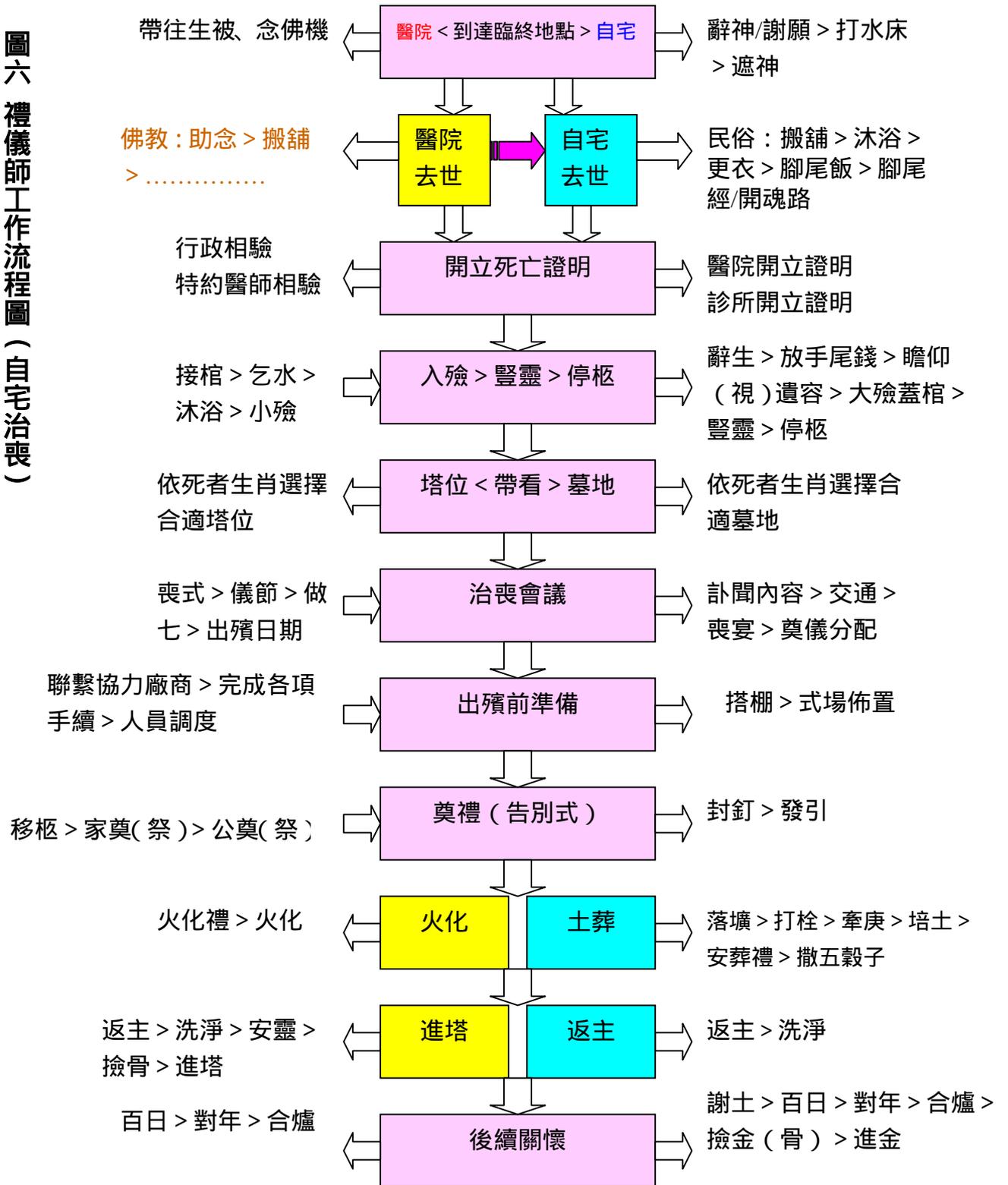
又稱撿骨、洗骨，為台灣地區的特殊喪俗。早年渡海來台的先民在台亡故，若要遵循落葉歸根回葬故鄉的古禮，勢必花費大筆的金錢及人力才能將靈柩運返，一般的平民大都無此能力，因此採取變通的方式，先就地埋葬，

數年後再撿骨帶回故鄉進金（安葬）⁴¹。

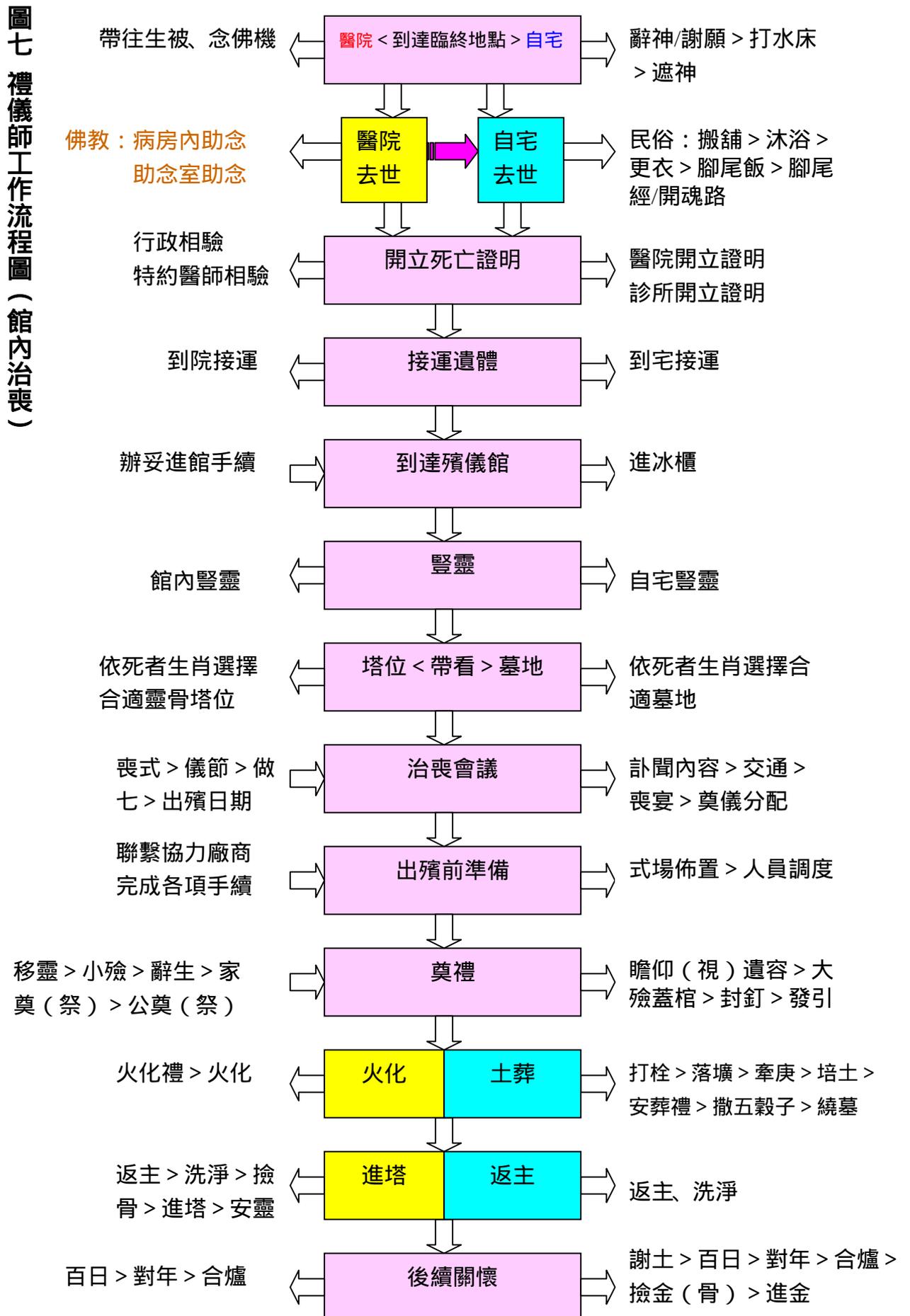
雖然帶骨罈回葬祖藉的習俗已廢，但撿骨再葬的方式，一直流傳至今。經過時代的變遷，現代大多改成撿骨後，進家族塔或是二次火化後寄存靈骨塔。

⁴¹ 撿骨進金：為二次葬，西太平洋群島及中國少數地區均有此俗。其原因說法很多，流行於台灣的以便於歸葬故鄉為主。

圖六 禮儀師工作流程圖 (自宅治喪)



圖七 禮儀師工作流程圖（館內治喪）



第三節 台灣禮儀師之教育訓練

台灣的教育體系之中，到目前為止，仍缺乏專門培養禮儀師的正規教育學程，大專院校尚無專門培養「禮儀師」的科系；但是，相關的殯葬研習課程卻像雨後春筍不斷的推陳出新。開班的單位，以大專院校的推廣教育中心為主，如南華大學、華梵大學、佛光大學、輔仁大學、中國文化大學、南開技術學院、台北護理學院等。

政府單位及民間社團，例如臺北市社會局、嘉義縣政府、中華民國殯葬教育學會、中華民國葬儀商業同業公會全國聯合會及各地地方分會、中華民國生死學會及救國團所舉辦的殯葬研習課班，為目前葬儀從業人員的主要進修管道。

大部分的禮儀師對於目前殯葬研習班的開辦，都非常樂意參加，認為這些課程對於禮儀師專業化有很大的幫助。這些課程，有引導的作用，可以提升禮儀師的思想，瞭解殯葬未來的趨勢。但是，政府主管機關和參加過研習課程的禮儀師，對於殯葬研習班的課程，認為還有許多值得進步的空間，根據訪談資料加以歸納，至少有四個問題有待突破：

壹、研習時間過短

短期殯葬教育班，課程的內容包含了公共衛生、企業管理、社會科學與法律倫理四個領域（邱麗芬，2002：82-86）。涵蓋的領域非常的廣泛，但是上課的時間卻相對的短暫，使得許多課程都有如走馬看花一般，無法真正的深入瞭解。

例如有受訪者表示：「每個部分他都沒有很深入去瞭解，...因為目前包括殯葬研習班總共 130 個小時，他在每一個階段的部分都是簡簡單單的做一個概括序

論。包括：墓葬學、包括臨終關懷、悲傷輔導、經營管理、遺體美容，都只是簡簡單單講一個大綱模式，點到為止。」(受訪者 D12，訪談實錄：125)

「大都是因應政府的政策去讀的，.....因為他所上的課程內容哦，都很少，譬如說，美容這個方面就好了，幾個鐘頭而已，點到為止，大概講一下而已，很難深入。」(受訪者 D01，訪談實錄：9)

貳、課程與實務脫節

台灣的殯葬儀式，源自許多文化思想，再加上各地的習俗、儀節及各大宗教的儀軌都有些差異，上授課老師大多沒有實務經驗，因此，許多課程所教授的內容，和地方上實際的喪禮儀式產生很大差距，造成課程和實務脫節的現象。

曾參與研習課程的傳統業者的看法如下：「他會用一種先入為主的觀念，以他本身所接觸到的地區性喪葬事宜，來教導，來教，他不會去折衷，也不會用一種比較那個的問題出來，比如說，客家人的禮俗和台北人的禮俗，因為我們的禮俗很多，尤其宜蘭、台北這些，不要說南部去了，北部這裡的問題就很多了，漳州的、閩南的就很多了，對不對？

有時他們聘請來的老師，讓我們覺得說他都講的客家禮啊，和我們這裏不一樣。...沒有實質上的幫助，...因為一人學一套嘛，對不對？拿你那一套要套在全省各地不見得都通，你那一套拿來用，反而說增加上喪葬上的繁瑣啦！沒辦法去簡化。」(受訪者 D01，訪談實錄：9)

「感覺課程和實務有一點銜接不上。有一點距離，理論和我們實務不一樣。」(受訪者 D03，訪談實錄：48)

參、內容、師資、教材不足

目前殯葬禮儀班的課程所包含的內容，面臨了專業的師資、教材的不足。所安排的課程，可以再補充許多金融、保險、法律、管理、生死問題、宗教和國外殯葬發展的近況等課程。此外，應增加專業導向的課程如：殯葬司儀、防腐、美容等，讓殯葬業的每個環節都成為一個專業，都可以發展成特色。當課程內容涵蓋到這些範圍，再配合專業的師資與書籍，對於殯葬教育的提升，才會有更大的幫助。

政府主管單位的受訪者，對這個問題的看法：「師資也是參差不齊，國內比較專業的比方說殯葬文書，很少有這樣的專業，這一方面都是要再努力的。專業書籍有的也是不多，大家都還沒有寫出來，參考用書方面比較少，只是提供一些講義，斷簡殘篇這個都是問題。」(受訪者 G03，訪談實錄：176)

「我們期望透過課程的訓練，使他們專業，最起碼在這執行層面是專業的。但專業師資很少，會講理論又懂實務面的專業師資很少很缺乏。」(受訪者 G04，訪談實錄：181)

「目前最欠缺的課程，就是專業性導向特色的經營管理。目前的殯葬業包括我們的殯葬管理法，他所延伸的意義，都是希望由大型的財團來接管整個殯葬市

場。當然你要做到小而美也不是不可以，不過生存空間包括獲利空間都相當相當的小。

不如轉變一個相對的模式，從殯葬業走出一個特色：比方說在墓園造景，比方說相關附屬產品 DNA 各方面的產品上去琢磨，比方說走在專業的美容，比方說走向專業的殯業風水，這種無論殯葬行業如何去改變，這些專業人士他們永遠有存在的生存空間。」(受訪者 D12，訪談實錄：125)

肆、缺乏實習場所

由於台灣各大專院校到目前為止尚未設立「殯葬禮儀」的科系，因此，殯葬教育研習班的都缺乏教學專用的硬體設備。尤其以實務操做為主的課程，例如遺體美容、防腐、殯葬司儀，如沒有適當的實務教學場地時，課程的實做練習會變的非常不方便，甚至只是紙上談兵無法徹底達成課程的目的。

「實習，第二次好像沒有，那我是覺得，因為禮儀師的話是真的要上戰場的，那我認為應該還是有實務的一個訓練，若說你考上禮儀師的證照的話，應該也是要有一些職前訓練。」(受訪者 G05，訪談實錄：187-188)

「美容、遺體防腐這些東西在操作上，實務的場所可能說不夠或不方便。不管是遺體美容、遺體防腐還是說殯葬會場的規劃設計這些東西，可能在場所地點上都不是非常完備。有的是臨時去拜託人家挪一個空間出來，有的可能說在戶外搭一個帳棚去操作，臨場感不夠。美國的賽浦路斯有一個社區學院(美國加州)，裡面就有遺體美容跟遺體防腐的教室，有真的遺體在那邊給你實習，這樣的話真的都是實際操作才能夠訓練出一個禮儀師。我們在這方面蠻缺乏的，你要向人家借實際要用的場地有時候不容易借到，會有干擾等問題，這些也都是一個困難。」

(受訪者 G03, 訪談實錄: 178)

此外,大型財團業者大多自辦禮儀師的教育訓練,課程理論與實務並重,設備完善的公司甚至設有實習教室供學員實地操作。以龍巖的教育訓練為例,室內課程告一段落後,新進人員必須跟隨資深禮儀師到現場實習同時擔任助手,實務見習三個月後再回教室上課。且新進人員訓練期採集體住宿管理,讓學員安心學習藉以實施「知、情、意」的全人教育。

大型財團的業者中以龍巖人本最重視禮儀師的教育訓練,他們為了全面提升員工的素質,充實專業技能特別耗資成立「生命禮儀研究暨人才育成中心」,專司生命禮儀的研究和人員的培訓,該公司每個月都排定相關課程訓練新進人員,在職的禮儀人員及公司內部的講師並經常安排禮儀人員赴國外察或參加先進國家的研習課程。

寶山事業機構也舉辦過兩屆禮儀師培訓班,除公司內部人員外也接受任職其它公司的禮儀師自費參加。其課程較注重實務經驗的教導及傳承,並邀請日籍遺體防腐、美容專家,醫學博士伊藤茂講授遺體美容及洗、穿、化、殮的課程;另一位日籍專家木村真二講授遺體搬運、淨身、穿衣、入殮等技巧並現場操作示範。另外還有專家講授商業禮儀、美姿、美儀等客服技巧及遺體腐壞的機轉與變化,遺體解剖,意外死亡證明書之開立等專業性的課程。

北海禮儀、金寶山早期也經常自辦禮儀師的研習課程,近來則安排新進禮儀師參加政府機關所開辦的研習班。

除大型財團業者自辦的教育訓練外,禮儀師的教育課程內容與實務脫節,課程內容無法涵蓋實務的需要,教學的實習場地嚴重缺乏,專業師資不足,這些問題的出現突顯殯葬教育長期受到漠視,殯葬研究更是學術界冷門中的冷門,從事殯葬研究的學者更是少之又少。近幾年因殯葬管理條例的立法通過,禮儀師證照化成為未來必然的趨勢,因此殯葬研習班,禮儀師證照輔導班不斷在各地開班,

專業的師資更顯得捉襟見肘。

為了培育合乎時代需求的禮儀師，殯葬禮儀學系的成立實已刻不容緩，殯葬專業師資的養成更應加速進行。殯葬禮儀的課程規劃也應仿效美國由產、官、學組成的殯葬服務教育委員會來訂定相關學程的標準，並擔負評鑑以確保殯葬從業人員的專業素養及服務品質，且提供政府主管單位制定法規及各級學校設計課程時有依循的標準。（邱麗芬，2002：21）

第五章 現代禮儀師的角色期許

第一節 角色理論

整個社會學理論當中，有關「角色」這個概念的產生，在米德（George Herbert Mead）的《心靈、自我與社會》一書當中已有提及，兒童在社會化的過程當中，自我概念的形，可分為三個階段：（1）模仿（imitation）（2）玩耍（play）（3）遊戲（game）。

在模仿時期，兒童的自我意識的形成是以模仿身邊的重要他人的行為為主。在玩耍時期，兒童開始扮演其他人的角色，例如自己扮演醫生的角色來為洋娃娃看病，兒童在此時，已經能夠分辨不同的角色是如何看待事情及其角色應有的行為舉止。在遊戲時期，兒童開始參加群體活動及遊戲，兒童能夠遵守遊戲規則，並且同時可以數個不同的他人來看待自己的此時的角，而在所謂概化他人觀念（社會上的普遍態度）的形成時，兒童自我意識的塑成，已可以說完全了。

在兒童自我意識的塑成過程當中，”take the role of the other” - 「扮演其他人的角色」（或譯：角色取代）的能力，是整個成長階段一個重要的原素。所謂的「角色取代」就是指自我能夠意識到他人的角色存在，並且扮演對方的角色，以他人的角度及態度來看待自我。

而這種設想他人對自己的評價，來攝取自我的形象的概念，可以說是源自於顧里的「鏡中自我」而來的。顧里的「鏡中自我」是指一個人的自我的形成，常常取決於他人是以如何的形象看待自己，並且以他人眼中形象來評價自己，於是個人會假設自己如果是他人，他們會如何看待現在的「自我」。（馬康莊，陳信木譯，1995：522-534）

從米德之後，社會學理論開始注重在「角色」的問題上，討論個體被看做在大型位置網絡中扮演與自己位置的相關角色，而這些研究在二十世紀的二十年代和三十年代蓬勃發展起來，而這一研究方向稱作角色理論（role theory）。（吳曲輝等譯，1996：406）

羅伯 派克（Robert Park）在 1955 年出版的《社會》中，強調角色是與社會中的結構位置相關連，自我則是與在社會結構中位置範圍內扮演的較密切相關。他在書中所言：「人們什麼樣的自我概念取決於他們所從事的職業，並且一般是取決於他們在社區和社會群體中所尋求扮演的角色，同樣還取決於社會賦予這些角色的確認和地位。正是這種地位，及社區的確認，授予了個體作為某一具體人物的特性，因為個體作為某一人物的地位是社會性的，而不見得是法律地位。」（同上：406 - 407）

人類學家林頓（Ralph Linton）在「角色」概念的發展當中，把角色和地位作了更進一步的區分。他在《人的研究》（The Study of Man）所言：「地位不同於佔有的他的個體，只是一個簡單的權利和義務的集合體——角色代表地位的動態面向。個體被社會性的分派到某一地位，他是與其他地位發生聯繫的情況下被佔據它，當他把組成地位的權利和義務付諸實踐時，他就扮演一種角色。」（同上：408）

林頓（Ralph Linton）清楚地說明身份與角色的關係及兩者在文化系統及人格結構中的意義。他指出：「身份久未被用以表示個人在其社會聲望系統中所據的地位（position）。此處則擴大其用法以表示個人在各個其他系統的地位。第二個名詞「角色」則用以指與某一特定身份相關聯的文化型態的全部。

因此，它包括態度、價值和社會指使任一或全體位據此種身份者的行為，它且進而包括相同系統中其他身份的人們對於這些人行為的合理期待。每一身份分別與一特定的角色相聯結，但是兩者從個人觀點言並不完全一樣。個人的各種身份是根據其年齡、性別、身世或與某家庭的聯姻等等而歸附者，個人的各種角色卻是基於現有的或預期的身份而習得。由於角色代表外顯的行為，角色乃是一種

身份的動態面：個人為確認其身份的據有而應當踐履者。」(郭為藩,1971:7)。

社會學家墨頓 (Robert Merton) 指出，由於任何社會身份通常牽涉一個以上的社會關係，所以建議以「角色組」(role-set) 代表「角色」這個名稱。據墨頓自己所下的定義，角色組指「一些人由於佔據某一特定社會身份而有多種角色關係的互補」。例如某一個人同時行使男性角色、父親角色、丈夫角色、房東角色、商人角色、天主教徒角色、叔父角色、共和黨員角色……等，他附著一身的角色雖如此叢雜，但身份則一。雖然不同角色分別有其相關的身份，但多重身份結合一起，成為一種「身份組」稱為 status-set，實則為一 (同上:9)。

壹、角色概念與個體意識

角色可說社會團體期許於某一特定類別的人所應表現的行為模式。這裏所謂類別，或根據生理特性分，如年齡角色 (兒童、青年人、中年人、老年人等) 或根據功能分，如職業角色 (教師、學生等)，家庭角色 (如父親、母親、兄、弟、姊、妹、子女) 或根據成就 (如專家、選手) 或根據社會特質 (如私生子、殘廢者、白領階級) ……等等。因此，角色的分化代表社會生活的分化 (同上:8)。

由於角色行為的表現往往與某一社會職位有關，所以學者通常從社會身份 (social status) 來說明角色的意義，例如林頓就一再強調角色與身份如一體之兩面，不可截離。身份通常包涵職位 (position) 與聲望 (prestige) 雙重意義，且涉及一套權利與義務；將這些權利與義務表現於實際生活中，就是在行使一種角色，所以身份是靜態的、結構的，角色是動態的、人格化的，將身份化成社會行動就是角色 (同上:9)。

一、角色期待

「角色期待」的概念在角色理論當中是非常重要的。因為任何角色的意識，對個人而言，代表一套固定的行為模式，是他置身於社會生活中應表現的行動，也是社會期待於他表現的行動方式。角色概念倘若被剝奪這「行為期待」的部分，就失掉整個的意義（同上：9）。

所謂「角色期待」，社會心理學家沙賓（Theodore R.Sarbin）解釋作擔任某一職位者被期待的行動或特質。他指出角色期待乃是一種認知的概念，其內涵包括信仰、期許、主觀的可能性、權利與義務的行使等。社會生活中的「協和」（consensus）係藉助於角色的期待而建立，通常人們所以能預料據有某一角色者在某種場合大概會有何種行為表現，以何種方式來表現，實因角色皆附帶著一定的行為模式的緣故。例如小偷看到警察靠近就會急速逃避，因為他知道警察會拘捕他，警察的角色是維護治安。又如人們生病就去看醫生，也是因為醫生的角色行為是治病（同上：9）。

如同沙賓（Theodore R.Sarbin）所指出，角色期待同時包括行動與特質。任何角色皆涉及一套行為模式，故在行使角色時必有某一類型的行動相伴發生，這一點前面已有討論，較為清楚。至於特質，社會環境對於角色有關的人格屬性（即特質）亦同樣有所期待，這些特質主要可由一些形容詞表示。

以我國傳統社會而言，如父嚴、母慈、兄友、弟恭、子孝。此外師有師道，夫婦也有夫婦之道，這一切都牽涉到態度方面。一旦個人的行動未能符合社會的角色期待，例如為人父者沒有表現社會制度所要求做父親應有的行動及特質，就像對子女缺乏慈愛，未能善盡養護之責（亦即沒有養護的行動）；或者為人子者未盡社會所期待他表現的孝道，那麼就變成「父不父，子不子」。角色期待的主要功用在使角色行使者明白其權利與義務，如同演員之應曉得所扮演人物角色的性格及行動一樣，所以類如學校的新生輔導、新職員的職前講習、新兵的入營輔導，皆與角色期待有關，主要在告訴這些新成員他們即將扮演的角色（當一個學

生、就某一職位、或成為一個軍人)應有何種行為、態度及品格特質(同上:9)。

二、角色知覺

「角色知覺」與「角色期待」有著密切的關係。知覺是主觀的，個人所知覺的不見得就是實際存在的，只不過是他以為存在的。社會對於任何角色在某種特定情境中應有的行動及特質皆有所期許，但被期許的角色行使者對於自己所行使角色任務的認識，卻不見得恰如社會文化所付託的。

換言之，個人對所行使角色主觀的想法與社會的客觀要求可能不盡符合，例如有些教育工作者認為當老師的只要善盡教學的職責，完成傳道、授業、解惑的任務，對學生愛護備至，就是扮好教師的角色；然而傳統社會對於教師的角色期待，也許除了有關教學的任務外，還要求在校外私生活的檢束，(例如不能出入遊樂場所)，教師被期待要安貧樂道、生活嚴肅、任勞任怨、恭順謙和。這些行動與特質為某些教師所未知覺，倘若這種角色期待有過大的差距，那麼就會有不適應的問題發生(同上:9)。

三、角色衝突

「角色衝突」，社會學家帕深思(Talcott Parsons)的解釋是「角色行使者面對兩組彼此衝突的合理角色期待，而欲兩者皆完全實現成為實際上不可能。」

角色衝突可分為兩類型：角色間的衝突(interrole conflict)與角色內在衝突(intrarole conflict)。前者通常係個人同時具有兩個以上相互衝突的角色，無法加以協調符合生活需求，例如職業婦女的職業角色與家庭角色無法兼顧，就是這種「魚與熊掌，兩者不可得兼」的情況，形成一種心理衝突；後者所以稱為角色內在衝突，乃因兩個以上團體對同一角色有不同的期待，因此角色行使者無所適從，不知如何去選擇適當的行為模式，例如對於一個「好學生」的期待，科任老

師可能偏重在學業優異方面，而學校訓導人員可能強調課外活動上的表現，兩者往往難以雙全。

通常角色內在衝突係出現於同一團體內的份子對同一角色之不同期待，即使是父母之間對於子女的期待也可能有歧異，這種歧異輒表現於教育態度的衝突。有些家庭父親期望兒子將來學法律成為律師，而母親則堅持兒子應該學醫以濟世，就是例子（同上：9）。

貳、角色概念與社會結構

社會是一個由各式各樣相互連繫的位置（position）或地位組成的網絡，其中個體在這個系統中扮演各自的角色。對於每一個，或每一群、每一類的位置，關於義務如何被履行的各種期望都可以被辨識。因此，社會組織最終是由各種不同地位和期望的網絡所組成的（吳曲輝 等譯，1996：459）。

學者們在分析地位時，往往探討它們是如何連繫在一起而組成不同類型的社會單位。根據規模、分化程度和相互關連的複雜性這些變項，地位網絡（status-network）可以被分類成不同的形式，其範圍從不同類型的群體至更大形式的集體組織。雖然對於形式特徵的分析一直存在，但是地位網絡的分析很少獨立於附加其上的期望的類型。

這種形式與內容具有緊密關連的部分原因，是由於類名化特定位置網絡的期望類型，展示了這些網路的定性特徵之一。許多學者假定，每一地位上的責任者所做出的行為，並不單純是位置結構的功能，而且還是附著於這些位置上的各類型期望的功能（同上：459）。

角色理論的各種概念所表達的期望類型是多種多樣的。如果與扮演作一戲劇性的類比，我們將看到典型代表結構角色理論的世界觀的三大類期望：

(1)「劇本」(script)的期望(2)其他「演員」(players)的期望,(3)「觀眾」(audience)的期望。(同上:460)

一、劇本的期望

認識社會實在就像讀戲劇的腳本一樣,因為規範規定了屬於不同位置上的個體如何行動。環境不同,活動受規範規制的程度也會發生變化。因此,角色理論所要解決的問題是要弄清這一些條件,在這些條件下,規範隨著範圍、權力、效能、特徵、清晰度與個體之間衝突程度等變項而變化。(同上:460)

二、其他演員的期望

除去行為的規範結構和社會關係之外,角色理論還十分注意互動情境中其他演員的需求。這種需求可以透過對他人姿勢的詮釋理解,它就成為了塑造人類行為的重要力量之一。(同上:460)

三、觀眾的期望

最後一類期望來自於那些佔據各種地位的個體所組成的觀眾。這些觀眾可以是真實的,也可以是虛構的,他們組成了一個實在的群體或社會範疇,這包括了成員或僅僅是想成為成員的願望。唯一必要的是,那些個體認為源自各種類型觀眾的期望應備用來指導行動。觀眾構成了參考架構或參考群體,制約處於不同地位上的行動者的行為(同上:460)。

總之,由社會結構來看角色理論,社會是由劇本、其他演員與各類觀眾等來源不同的期望所組織起來的,而哪一類型期望是與特定的地位或位置網絡相連繫

這一重要的經驗性問題，就是從上面的假定中引發出來的。(同上：461)

第五節 西方禮儀師的角色

壹、西方禮儀師所扮演的角色

對於西方禮儀師所扮演角色的探討，要從自己對於「禮儀師」這個角色的認知，與他人對於「禮儀師」的角色期待兩個方向來討論。「禮儀師」是個混合的角色，包含了各個不同的方面。

一、喪禮專業人士-----禮儀師的角色包括：

- (一) 提供家屬建議與諮商並照料死者的專業任務。
- (二) 整合與葬禮有關的行政資源提供場所並安排葬禮的實施。
- (三) 葬禮所涉各項活動的處理與協調任務。
- (四) 銷售與殯葬有關的商品及仲介各項殯葬設施。

在此一情境中，美國禮儀師視自己為擔任一種混合的角色，包含專業人、行政人、協調人及生意人。他自然深信對美國社會提供重要的功能，即對結合與整合葬禮各項要素，負起全面責任。

再者，他們認為所扮演的角色對他所服務的家屬之心理健康與福祉極具重要性，特別是顧慮到對治喪事宜處理不善時，所可能引起的心理層面問題。

二、悲傷輔導者

悲傷診療是禮儀師擔任職責中較具爭議者，某些專業診療師對此頗關切，因為禮儀師可能沒受過進行診療的訓練。實際上，禮儀師並非真的施行像傳統心理診療般的治療。

殯葬服務式的診療包括有關葬儀實務的忠告，為家屬創造合宜的氣氛，而諮商服務的提供，目的在幫助家屬藉由殯葬儀以了解所失。(Vanderlyn R. Pine, 1975 : 141-145)

貳、西方禮儀師所面對的角色衝突

任何一位失親者皆有可能曾接觸過死亡及葬禮且熟悉葬儀事宜。但是，一般來說，這並不常見。而禮儀師的職責就是讓人熟悉習慣上的葬儀進行事宜。禮儀師的活動及行為可被視為符合美國葬儀的重複性與例行行為。只要禮儀師可將儀式的觀念傳予失親者與社會大眾，則喪禮即有使失親者面對死亡與失親事實的價值。(同上：37)

禮儀師的喪禮籌畫角色使他能依據實際狀況明確地知道如何將每件喪禮視為重要且值得舉行儀式，即使對整個社會來說，事實並非如此。社會大眾對禮儀師的看法與接受度間常出現矛盾的情形。

造成此困擾的部分原因，是他的角色包括且略為涉及專家、商人、行政人員與經理人的角色。因此多重任務，禮儀師的權利和職責並未經明確界定，而職業衝突也可能因社會不同層面對其有不同的期待與限制而產生。(同上：37)

角色衝突以兩種形式出現，其中之一出現在該角色內在衝突 (intrarole conflict)，而另一個則在與其他角色互動時，所產生的角色間衝突 (interrole conflict)。首先，在其角色內在衝突，有些禮儀師會因其內在角色扮演而產生緊

張壓力。原因之一即其希望多舉行葬禮，以賺取利潤的想法可能會被解釋為希望親友死亡而遭到嫌惡。

第二是一般大眾看待他的態度。因死亡在美國是一個被避諱討論與極力掩飾的話題，因此會有將處理死亡的相關責任與儀式交託給禮儀師以期禮儀師能以客觀的態度處理的情形。

W. Lloyd Warner 提出如下說明：除非經謹慎的掌控及措詞，人們對死亡的敵意和恐懼會轉向處理者，而使其因為扮演的角色使本人被視為不潔而成為代罪羔羊。即使不會成為代罪羔羊，禮儀師也會被視為異於他人。他可能會因選擇這樣的職業而被視為異常；他可能會被視為「不潔」。(同上：37-38)

在角色間衝突方面，有些禮儀師也會遭遇到不同角色間的衝突。根據 Robert Fulton 所發表的報告，天主教的神父視葬儀為尊崇死者記憶與遺體的儀式，其觀點認為喪禮不需要禮儀師這個角色。Fulton 指出基督教牧師並未將喪禮視為一種撫平家屬悲傷心情的慰藉，認為禮儀師應處理技術上及機械性的事宜而不需扮演安慰失親者的角色。(同上：38)

還有其他因素造成禮儀師與神職人員的角色衝突。有些神職人員在比較其微薄的酬金與葬禮的總花費後會感到憤怒；也有些神職人員對禮儀師主導喪禮當中整個過程的感到不舒服，因為禮儀師的存在似乎就是在質疑其宗教的神聖性一樣。(同上：38)

禮儀師所面臨的另一個問題是殯儀館通常會被排拒於社區外。即使在該區無相關規定，殯儀館通常會因引起鄰近居民的不悅而關閉或被迫搬遷。麻煩的是此殯儀館的驅逐令會擴及到禮儀師本身。Leroy Bowman 的報導顯示禮儀師常會因其職業而被排拒於組織成員外。(同上：38)

死亡影響範圍不僅包括禮儀師及其營業場所，更擴及到平日工作與死亡相關者。人們視從事此業者不同於他人，可能是因為他們覺得自己無法做到如此，且認為自願從事此業者可能有些「怪異」。就如工作中可能接觸到死者屍體的從業人員也會盡量避免此情況發生。舉例來說，Sudnow 提及醫院的護理人員為避免

處理屍體會把此工作留給接班者處理。另一技巧即在死者死亡前即處理部分的事宜以盡可能降低接觸死者遺體的可能性。醫師及其他高階工作人員除非絕對必要也甚少接觸死者屍體。(同上：38-39)

很自然地，禮儀師對於嫌惡他們的話題持防衛性的態度，並且否認有此狀況。但是，Bowman 指出禮儀師多少會感受到此輕蔑的態度，因他們身處此不平中，並譴責相識者以死亡相關的話題嘲弄他們。有些禮儀師說一旦受到嫌惡後，這就不再是問題了。Bowman 說隨著更多人逐漸了解過去「葬禮執事者」(undertaker) 與目前「禮儀師」(funeral director) 間的區別，此情形已有改善。

然而此說法實際上有重大的瑕疵。過去處理喪葬事宜者通常都居住於緊密結合的社群中，因而與他們有私人接觸者比目前都會中非個人化的社會群眾更有可能排除此嫌惡感。再者，直到殯儀館出現前，死者的遺體通常皆放置於家中，而家屬與他們亡故親人的遺體接觸的機會較處理喪葬事宜者多。如此一來，與死者家人相較之下，葬禮執事者(undertaker) 則較不會被視為「不潔」。

很多其他專家用以處理角色緊張壓力的技巧並不適用於禮儀師。舉例來說，他不易跨出此角色特性，也不易在其職位上與其角色保持距離，更不可能在公開的場合以毀謗的方式嘲弄或談論其客戶。很顯然地，此舉可能會疏離潛在的客戶並讓人認為禮儀師比其想像中更冷酷。這些技巧只適用於禮儀師間或其親近的家人。即使如此，這些似乎都不是很有助益。

禮儀師確實會以某些技巧來處理他們遭遇的角色緊張情勢。其中的技巧之一即利用專業術語來表示不同的活動與責任。這可用以減低死亡的真實性並以委婉的術語使禮儀師從其工作烙印中抽離出來。(同上：39)

美國的禮儀師把接到生意稱為「傳喚」(call)，稱客戶為「家屬」(families)。此「傳喚」的用語用以表示某人死亡，而被視為禮儀師重要責任和任務的葬禮即用以處理此事宜。再者，此字的來源一部份是因為禮儀師是被動的等待提供服務的機會而非外出尋求需要的人。

雖然死者的名字已公開為人所知，一般來說，還是會被稱為「死者」、「遺體」

此用語用以除去每位死者的個人化特性，並使「死去的人」與「活著的人」做出區別。

另一個有助於禮儀師對抗遭受嫌惡的方式則是多加入地方性組織以受高度尊重。如同其他的商人與專業人士，如此一來，就可確保在任何死亡案例發生時，人們就會立刻聯想到禮儀師的名字。

讓禮儀師處理及對抗角色緊張壓力的技巧尚有其他方式。其中最重要的包括認同於既定的專業，即著重於哀傷諮詢、以擁有專業技術為榮，及有效協助失親者的需求等專業工作。這些技巧可用以提昇禮儀師的地位，回應對葬儀收費的批評，並克服來自大眾的嫌惡感。（同上：40）

這些技巧會造成其他的衝突與緊張情勢。這些附加問題的重要成因之一在於對禮儀師所提供的服務的不確定性。雖然禮儀師本身對其角色有很明確的認知，但是與其角色互動的人則不然。（同上：41）

很明確的是，禮儀師所發生的角色衝突，一方面自我表現發生於禮儀師以個人身分與他人互動的私人層面；另一方面即其與社會互動的公開層面。（同上：41）

第三節 台灣現代禮儀師的角色期許

台灣現代禮儀師的角色建構，是來自於政府主管機關、喪親家屬和禮儀師本身對於「禮儀師」的角色期待。從這三個面向來建構「禮儀師」這個角色，至少必須涵蓋心理、社會、業務和教育四個層面方足以建構出「禮儀師」的面貌。

壹、心理層面

Wordena 在 1991 年，從任務論的觀點來劃分悲傷的階段，認為悲傷需要經過（1）接受事實（2）經驗痛苦（3）適應環境及（4）重新投注等四項任務才能完成（黃有志，2000）。當喪親家屬在面對這四個悲傷階段時，禮儀師本身、喪親家屬及政府主管單位，對於禮儀師在心理的層面上的「角色期待」分析如下。

一、輔導者

「禮儀師」應扮演悲傷輔導與臨終關懷的角色，是台灣目前學術界與社會對於「禮儀師」的角色期待。台灣目前實行的殯葬教育課程的內容之中，幾乎都有悲傷輔導與臨終關懷的課程（邱麗芬，2002：86-87）。民國九十一年元月十四日立法院三讀通過的《殯葬管理條例》中，第四十條即有「禮儀師得執行臨終關懷及悲傷輔導的業務」的內容。

不過目前禮儀師本身對於臨終關懷與悲傷輔導的角色的看法則是相當分歧的。大多數的禮儀師都認為在處理整個喪葬儀式的流程時，沒有時間，本身的職業也不適合積極扮演悲傷輔導與臨終關懷的角色；而對於所訪問的喪親家屬來說，也認為在整個儀式的前後，都沒有受到禮儀師悲傷輔導的感受。

但是仍有部份禮儀師表示悲傷輔導是工作的一部份，要讓家屬接受逝者已經離開他們的事實，並建構新的生活形態及人際關係。此外，以承攬意外死亡為主要業務的禮儀師，對於悲傷輔導則非常重視，因為喪親家屬對於死者的去世都毫無心理準備，在意外現場時，都無法接受事實，情緒上有非常強烈的反應，這時禮儀師對於喪親家屬進行心理輔導，幫助家屬心情平靜下來接受事實，這是禮儀師工作中很重要的一部份。

承辦意外死亡業務的業者說：「現在所要面臨的家屬都一定要幫他們做很心理的輔導，我的感覺是這樣的 ...因為我們做這個意外的 ...這個心理輔導真的很要緊 ...那有時候家屬，一感覺他有什麼不對的話，他情緒馬上就舒張下來，你要去馬上把他吸收回來，然後再去勸導他，再去疏導他，很多問題。 ...尤其是車禍，車禍更，現場沒辦法去控制，不然我們要去輔導說人已經過世了，你不要一直去怪司機啦，怪怎樣怎樣，你要去，後事要去辦好，你不要去怪任何一個人，你要去替他想要怎樣得到理賠，對家庭較有幫助，還是要去那裏拿社會資源去幫他忙，很多啦 ...。」(受訪者 D01，訪談實錄：03)

與禮儀師實際互動的政府主管單位，對於「悲傷輔導與臨終關懷的業務」出現在《殯葬管理條例》第四十條，並不符合他們對於「禮儀師」的角色期待，而條例中有此規定，認為其重點並不是「禮儀師」的實際工作中是否需要扮演悲傷輔導與臨終關懷的角色，而是為了提升「禮儀師」的專業性與重要性。

政府主管單位受訪者說：「殯葬管理條例第四十條對於禮儀師的角色過於理想化，你叫「土公仔」到醫院去做臨終關懷，做的來嗎？類似法師開示或是牧師禱告那種臨終關懷 悲傷輔導的角色？臨終關懷和悲傷輔導的角色那個也是蠻專業的，我認為這兩種工作和「土公仔」之間相差太懸殊，我很難想像他們可以做那個工作，很難想像「土公仔」他們可以做那個悲傷輔導和臨終關懷的工作，如果是我我根本不想聽他講那些。 如果以為增加悲傷輔導和臨終關懷這兩個工作，這就能提升他們的水準喔！未免太天真了！」(受訪者 G04，訪談實錄：180)

「我們是為了提升禮儀師的重要性跟專業性，所以才把臨終關懷跟悲傷輔導放進來，本來我們也不是覺得禮儀師一定要具備臨終關懷跟悲傷輔導的功能。你不把他放進來人家覺得說禮儀師有什麼專業，沒有辦法凸顯專業及神聖性，硬把那兩個科目放進來而且變成必考，這是有一個設計上用意。你把臨終關懷跟悲傷

輔導抽掉，別人會怎麼想，考試院會怎麼想？」(受訪者 G03，訪談實錄：177)

實際上對於直接與「禮儀師」互動的政府主管單位、喪親家屬與禮儀師本身來說，對於「禮儀師」這個工作者，扮演悲傷輔導與臨終關懷的角色是否恰當與實際工作時是否真的有能力對於臨終者與喪親家屬給予輔導，大都是持存疑或否定的態度。

「悲傷輔導都是教授、研究生以上的人，我是覺得說要禮儀師做有困難。為什麼悲傷輔導的執行需要這麼高度的專業，那就是因為他有危險性，人跟人在情緒上的輔導一個說不好他會發生危險，那這個危險是我們不敢承擔的。……所以我們比較實務上的期待，讓它們接受一些悲傷輔導的訓練，然後讓他們來從旁看反應狀況，也許會比較符合實務。」(受訪者 D11，訪談實錄：113)

存疑與否定的主要原因是悲傷輔導與臨終關懷是高度專業的工作，而且心理輔導與生理的治病一樣是醫療行為，是具有危險性的。由未受過嚴格專業心理輔導訓練的禮儀師來執行，處理不好的時候會產生很多後遺症，就像江湖郎中亂開處方醫死人一樣的可怕。

較可行的方式是要求禮儀師接受悲傷輔導的基本訓練，以具備悲輔的基本常識及敏感度。在治喪服務的過程中，若發現家屬有異常的徵兆及狀況便可在第一時間知會其家人，必要時協助轉介到專業心理輔導機構。

二、陪伴者

雖然對於輔導者的角色，大部分的禮儀師都採取保留的態度，但是在整個治喪過程中，禮儀師是可以在當中扮演「陪伴者」的角色。喪親家屬在面對自己的親友遠離自己的衝擊時，是很希望身旁有一個「陪伴者」。禮儀師在治喪過程中，有許多時間是陪伴在家屬旁邊的；因此，有些喪親家屬把禮儀師視為在這個人生低潮時的「陪伴者」。

在治喪過程結束之後，喪親家屬可能還未走出喪親的失落，但是此時陪伴治喪的親友都已經離去了，家屬會把共同參與整個治喪過程的禮儀師視為「陪伴者」，直到脫離喪親的失落。

「真的，他們其實一個，一個人若發生事情，其實如果說在這種他們這個無助的時候，一個禮儀師的出現是對他們變成是最大的依靠（精神上支柱），...其實我去那邊，也是站著像傻瓜，可是，他們看到我們就心安，然後，我們講兩句給他們聽，他們就很高興，就會覺得很放心。」（受訪者 D01，訪談實錄：4-5）

「我們在跟家屬溝通的時候，可以講到家屬嘻嘻哈哈在那邊笑，其實我覺得那個他們笑我們覺得那個沒有什麼，其實他們內心傷痛還是在，他們笑他們覺得有人支持他們陪伴他們了。喪葬的過程圓滿結束曲終人散之後，其實我覺得那時候才是家屬最痛苦的時候，因為親友都已經離開他了，親友的支持力量已經散了，她得一個人去面對，常常覺得很無助。

找公公、婆婆那一邊嘛又覺得蠻奇怪的，那自己爸爸、媽媽又覺得不想談，兄、弟、姊、妹又有自己的工作。差不多連續半年吧，她常常這樣晚上差不多一、兩點打電話給我，其實也沒什麼事就覺得心裡很不舒服，想要找個人這樣聊一下，我常覺得說像我們類似這樣張老師。」（受訪者 D02，訪談實錄：27）

三、協調者

在治喪的過程當中，家屬間對於整個儀式會有不同的意見。尤其台灣目前的喪禮儀式，受到儒家、佛家和道家的影響，因此，儀式紛雜，並沒有一種標準化的流程，並且在社會的變遷下，許多儀式面臨簡化與省略的趨勢，這時不同家屬間會對於儀式的實行與否及採取哪一種儀式經常產生衝突，在意見衝突的同時，許多過去不愉快的情緒，也常常在喪失親人的低潮期，爆發出來。這時，禮儀師是直接面對這個壓力的人，為了讓治喪過程順利進行，他必須擔任解決家屬間紛爭的協調者。

「...他們自己不歡而散。我就坐在那裡傻住，傻在那邊，我也不知道，老的還和我坐在那裡，和家屬聊天，變成在這種衝突點的時候，家屬和家屬衝突的時候，我的感覺是一定要讓另一方先撤走，那我們知道衝突點在那裏的時候，就是讓他們雙方面撤走，再各個突破。然後那天他們衝突的快要打起來了。不歡而散，就走了，我們就留在現場和家屬繼續談，因為家屬是堅持說我要送殯館，.....

我們是站在中立，我不能說我和你們一起走啊，我在那裡和家屬談、談、談，我和他們折衷，.....我們把遺體放在二樓，就是服喪這段期間，遵照老一輩的意思，放在家裡，出殯時在殯儀館出去。折衷嘛，不要說，我們這些小輩都沒聽這些叔伯的，對不對？」(受訪者 D01，訪談實錄：7-8)

「喪家看到我講話輕聲細語，叫我式場搭完後有事要我幫忙。結果我到喪家家裡，喪家把門關起來說兄弟間為了喪事在打架，差點要殺人，請我去評評理，我要求他們兄弟要把話講出來，只可動口不可動手。我跟他們說我從事這行已經二十幾年了，將心比心，舉我自己的例子。我母親過世之前我們兄弟本來不和，後來我母親過世後我們就和好了。父母死亡，為了辦喪事花多少錢及分多少

家產來，兄弟不和有違父母養育我們的恩情。

我說老大雖然沒錢但他有照顧父母，不管喪事費用多少你都要出一點。我跟老二說雖然你的朋友很多要來參加告別式，為了給你面子場面要熱鬧，但是奠儀要充公。你要瞭解你們家碰到婚、喪、喜、慶時，紅、白包都是你大哥出的。第三個兒子沒話說。第四個兒子給人家當養子，為了報恩你要出多少錢都沒關係，但不足的部分不該由你來補足。父母是大家的，喪事費用不要計較，收到的奠儀全部充公。陣頭要很多錢，要場面熱鬧可以一部份改用電子琴車陣。後來照我說的解決。」(受訪者 D04，訪談實錄：53)

禮儀師扮演的角色，在心裡層面的期許，期盼禮儀師扮演協調者、指導者和陪伴者甚於輔導者，這是與現代社會中對於過去殯葬從業人員的刻板印象有關，認為輔導者的角色可以由心理輔導師或是宗教人員來擔當較為恰當。而在整個喪葬儀式中，因為禮儀師是除了家屬外全程參與的人，因此，治喪過程中家屬間的糾紛，個人內心感到孤單、徬徨無措，由禮儀師適時的扮演輔導者、陪伴者和協調者正符合對於禮儀師的角色期許。

貳、社會層面

Bruce Biddle 在 1979 提出，社會是一個由各式各樣相互連繫的位置(position) 或地位組成的網絡，其中個體在這個系統中扮演各自的角色。對於每一個，或每一群、每一類的位置，關於義務如何被履行的各種期望都可以被辨識。因此，社會組織最終是由各種不同地位和期望的網絡所組成的。(吳曲輝 等譯,1996：459) 禮儀師所要扮演的角色是鑲嵌在社會結構中的。

一、殯葬政策的宣導者

在整個治喪過程當中，禮儀師與家屬的互動頻繁，並且隨著家屬對於禮儀師的依賴，禮儀師對於家屬的行為有顯著的影響力。有鑑於此，政府主管單位都期盼禮儀師運用其影響力宣導政府政策，使殯葬改革的政策及計畫得以落實，又可減少家屬的反彈。

「...禮儀師變成一個政府跟民間消費者之間（喪家之間）的一個溝通橋樑」（受訪者 G03，訪談實錄：176）

「因為很多家屬聽禮儀師的，就像現在業者的角色一樣，都會聽業者的一樣，那如果禮儀師可以擔任這種角色的話，那我們想說整個宣導，整個政府的一些政策的話，禮儀師可以幫我們去宣導的話，我想會比較好一點。

我們殯葬師不要只是被動，應化為主動積極，那現在民眾也能接受殯葬改革的觀念，那禮儀師的話，如果他有證照的話，我當然是希望他能做個宣導的角色，主動出擊的那種角色，那當然是最好的。」（受訪者 G05，訪談實錄：185-186）

「我們社會局也有製作這一部份的文宣，那假如說禮儀師他能再接受一些訓練，取得這些知識然後跟家屬做一部份的宣導，結合他禮儀師這一部份的角色，目前應該是最重要的部分，因為第一個跟家屬接觸的是禮儀師。...沒有說一般非常商業化的角色的話，這一部份假如說有這種觀念，那禮儀師當然能夠非常配合政府的一些節約喪葬部分的改革，還有這個設施，設施簡化，這一部份他當然能夠配合，那這一部份我想可能是比較不容易，...但是他每一個類別都有一個非常簡化程序的話，如果能夠做到這樣，那在公家這一部份要進行改革比較容易。」（受訪者 G01，訪談實錄：169、172）

二、喪俗的改革者

隨著台灣社會的進步喪葬習俗的改革，儀式的簡化已成為時代的趨勢，也是政府主管機關持續推動的政策。由於禮儀師是整個喪葬儀式的指導者，對於喪俗的改良、儀式的簡化，有著很強的主導力量。因此，政府主管機關期待禮儀師配合政策，推行簡化喪葬儀式。

目前，簡化喪葬儀式已成為社會的主流訴求，禮儀師大都會推行精簡的儀式，但是，過度簡化的儀式，部份家屬會認為不足以彰顯亡者的豐功偉業及家屬的社會地位，反而要求禮儀師擴大儀式的規模，對於這點，禮儀師都會順著家屬的意見。

此外，受訪的禮儀師也坦承，「禮儀師」本身是一種職業，必然是以營利為目的，當儀式過度的簡化時，其利潤必然減少，這時，禮儀師就會陷入「生意人」與「改革者」的角色衝突中。因此，喪葬儀式的簡化，要在符合家屬需要與維持禮儀師的基本利潤中取得平衡，是政策推行的一個重要思考點。

「一定要教育家屬節儉，不需要把這個喪葬複雜，我感覺這個很重要，不需要叫一些有的沒有的，我覺得那實在有夠浪費。對於那種譬如不良的殯葬禮俗，要廢除，要教育家屬，開導他們。因為，其實你現在再這樣做下去，五十年代，四十年代這一輩，已經算中年了，他現在再生下來的下一代，不要傻了，做什麼？做什麼司公，都沒有了，其實也是說要加強這個觀念，讓下一代以後家裡有人倒下去，要儉約，簡明，簡單這樣而已吧。因為現在喪葬的一個目的，只是慎終追遠而已，你做的太過花俏，也只是慎終追遠，你再怎麼樸素、再怎麼簡單，也只是慎終追遠，是不是，你難道真的找一個好風水的地方，可以庇佑子孫，怎麼可能？」（受訪者 D01，訪談實錄：6）

「看起來有個排場，不要說冷冷清清的。...我們家就會在乎。...反正四十年來都是這樣子，總不能說只有一台靈車，師父再加一台靈車就走，這樣子，人

家鄰居會講話。」(受訪者 D05, 訪談實錄: 60)

「...譬如說你剛才講的, 你說那個牽亡陣, 牽亡陣如果站在推廣政令的角色, 你一定勸喪家那個牽亡陣就不要了, 那個不大好嘛, ...但是令外一個角度你會不會心疼我又少賺一條錢了? 會不會有一點衝突? ...說坦白話今天在商言商的話, 今天禮儀師做的話, 說坦白話大家都對自己本身有利益, 剛才我所講的最主要要簡單簡樸、簡單隆重的話大家都會去接受, 大家都會一窩蜂去做, 並不需要說怎樣去勸導或是怎樣, 這一件事的問題, 大家都會向錢看最主要, 但是不要說道德良心, 今天假如政府怎樣規定的話, 都會切磋應該怎麼去做, 都會去把它完成, ...省麻煩當中又多賺錢大家都會去做, 免不了, 這是最現實的。」(受訪者 D05, 訪談實錄: 67)

三、殯葬志工

禮儀師常常扮演志願工作的角色, 尤其是傳統業者的禮儀師, 遇到社區內家境清寒無力負擔喪葬費用者或是單身的亡者、無名屍, 這時禮儀師就要擔當起社會責任, 除了免費為他們服務外, 還要捐贈殯葬用品甚至殯葬設施, 大部分禮儀師都樂意扮演此志願工作的角色。

另外一種是非志願的志工, 有些家屬在突然面對親人死亡時思緒紛亂, 無法思考。因此, 由第一時間趕來的禮儀師做初步的服務如安排助念、代辦死亡證明等工作, 等到親友聞訊趕來, 推薦其它禮儀師時, 立即換人服務但對先前禮儀師的服務未給付任何費用。對第一時間趕來的禮儀師來講, 就等於是扮演殯葬志工的角色。

「這個叫做作一些社會公益啦, 像我們也有做一些社會公益啦, 像無主的, 雖然說是有領政府的錢, 但是有一些是很窮, 也不能領政府的, 白做也有。很多

啦，有夠多的啦。這是一種社會黑暗面，我們能做到的，盡量做到.....」

(受訪者 D01，訪談實錄：06)

「我們幫他服務服務了半天他說他有認識的。譬如說前一段我們幫他服務對不對，他有朋友或者他長輩找別家來做下一段，前面這一段我們沒有跟他收費，等於是做義工，葬儀義工嘛！.....很稀鬆平常的事。就把它當作做義工嘛！當作幫助一個需要幫助的人就好了。或者把他當作一種服務...服務嘛！社會服務。我們是服務業啊！這樣才能夠平常心面對這種狀況嘛！」

(受訪者 D09，訪談實錄：109)

「有一個整筆沒收到連代墊規費跟塔位四萬多，一角都沒有收到啊！當做義工做到底啊！要不然怎麼辦？」(受訪者 D10，訪談實錄：112)

政府主管人員期盼禮儀師做為政策的推行者與儀式的簡化者。對於此，禮儀師大多表示接受與支持但是，當社會還是保有維持隆重儀式的風氣時，禮儀師還是以顧客為依歸。並且在支持政府政策時，禮儀師會陷入角色衝突的情境中，這是政府機關在期盼禮儀師符合其希冀時，同時需要考慮的一個面向。

參、業務層面

早期殯葬從業人員除了「子比較大」不怕死人以外，幾乎給人毫無專業的印象。經過社會的變遷，現代的殯葬禮儀師除具備了從臨終諮商到後續關懷的所有治喪專業常識及技能外，還要有為家屬尋找各項社會資源及仲介殯葬設施的能力，而這些看家本領也正是禮儀師獲得家屬信賴及獲利的重要來源。

一、治喪的專業者

禮儀師對於喪親家屬而言，是治喪過程的指導者。禮儀師所以能得到家屬信任，就是因為其對於喪葬儀式的專業瞭解，能夠為家屬解釋所有儀式的意義及如何執行，並且為家屬妥善處理每一個步驟，無須家屬為其煩心。

對於家屬來說，禮儀師最重要的涵養就是擁有對於喪葬儀式的「專業知識」。這是喪親家屬對於「禮儀師」的角色期許，是「禮儀師」被視為「專業人士」的主要原因。所訪談的禮儀師中，有的認為其「專業」部分就是對於禮俗的瞭解，其它方面就不是其「專業」的範圍，這是他們對「禮儀師」的角色認知，與喪親家屬的期許一致。

然而，所訪談的禮儀師和政府主管機關中，有的禮儀師和機關主管對於「禮儀師專業領域」的認知，已經開始擴展，不限於過去的喪葬儀式，把其它方面的知識，例如悲傷輔導、臨終關懷等等，都包含他們對於「禮儀師專業領域」的認知之中。

「其實事情發生之後，我們唯一的希望就是說當時的感覺很突然，後事要怎麼處理我們根本完全不懂，所以我們最希望的就是業者這邊提供一些我們應該要注意到的。因為畢竟亡者是最大的，應該尊重他的，替他做到的一些事情，提供一些必需的儀式及專業的知識。」（受訪者 F01，訪談實錄：135）

「因為我本身專業領域就是葬儀方面，能夠解答就是這些問題，主要的就是風俗習慣。你認為禮儀師要具備那些專業常識、專業技能。...專業技能就是要讓喪家問不倒這樣子。...不能說一問三不知，或是頭七是什麼東西，怎麼樣來，或是怎麼樣去做這事情都不曉得。」（受訪者 D05，訪談實錄：65）

「他除了具有禮儀禮俗方面的人文涵養之外，也要有管理能力。有管理能力

就不能說只有懂宗教禮俗，懂得一般的殯葬儀節，還要知道管理學、經濟學，知道財務管理，知道整個從事這個行業專業所需要具備的一些法律常識。」(受訪者 G03，訪談實錄：176)

「除了喪葬一些專業的知識以外，他必須是一個通識者。包括生死學、包括法令規範，甚至心理層面、悲傷輔導這些，全部都要瞭解。...我的觀點是他必須是一個全人照顧的角色。像我們契約規劃包含臨終關懷，包含後續關懷這兩個部分...臨終關懷的部分涉及到的包含一些臨終關懷的悲傷輔導，甚至於一些日常的關懷，那他的一些法律知識甚至於說遺囑的預立，然後財產或者說遺產贈與稅的規劃的部分，他都必須要有知道一定程度以上。比市場一般人士更深入的瞭解，雖然不至於說相當於律師或會計師那麼專業，.....，有問題他知道在那邊可以獲得答案。後續的是人際關係的建立上面，他如何和家屬維繫比較長久的關係。」(受訪者 D07，訪談實錄：98)

雖然，對於何謂禮儀師的「專業領域」？其應包含那些部分？喪親家屬、政府主管機關及禮儀師們本身之中都有不同的認知，但是，所有人對於「專業」的追求都是相同的。對於如何「專業化」，喪親家屬、政府主管機關和禮儀師都認為，「證照化」是一個很好的方法。雖然，有的禮儀師質疑「證照」是否可以代表「專業」，但是，都普遍認為「證照」對於其社會形象提升有正面的效果，對於政府的「證照化」政策，樂觀其成認同「證照化」可以增加禮儀師的「專業性」，也可以增加家屬的信賴，使的「禮儀師」成為一項「專業」的職業。

「當然是贊成，第一，有個水準，便於管理，民眾較能信任，信賴。就像建築師一樣，證照代表一定的水準。」(受訪者 G05，訪談實錄：189)

「贊成。這樣才不會良莠不齊，證照的話就有一個基本條件、基本的門檻，

而不是任何人都可以來從事這個行業。」(受訪者 F01, 訪談實錄：136)

「贊成。因為就給喪家更有保障的感覺，至少他們有一個水準，大家比較整齊一點。」(受訪者 F03, 訪談實錄：160)

「我覺得證照制度是一定要實施的啦，包括說以後消費者他做選擇說我需要什麼樣的證照來為我們的親友服務，我覺得證照制度，走上證照制度你才有辦法走向專業啊，整個社會才可以起來。」(受訪者 D02, 訪談實錄：28)

「我感覺上禮儀師的執照，跟現在水電工跟廚房技師都差不多，你現在去餐廳吃飯或做什麼，你也會感到好吃不好吃，你不會去看他有沒有執照。不會去感覺說他有沒有執照？或者是水電工，我就換一盞日光燈而已啊，因為這個執照的問題，是剛開始你要建一個大樓時要有一個執照，到後來房子交給我們之後就沒這個問題，馬桶壞了，還要叫一個自己修理就好了，那有可能問你有沒有執照，只問能不能修理好而已。

葬儀也是一樣，叫一個會做的就好了，內行的好了；像在南部，他根本就不理你這一套。都市的可能比較注重這禮儀師，南部根本就不理，你沒穿短褲，不知道你到底會不會，這是事實。角色被定位為穿短褲，穿拖鞋，嚼檳榔的才是內行人。

這個問題，我以前曾經遇到過。你是會不會，你穿西裝，你是會不會，這個歐吉桑，你不知要如何去和他說。這還是要靠政府去宣導，我們有這個制度，有這個執照，才是合法的，或是說有這個證照，這個執照，對家屬的一個保障。... 這是有正面的幫助，但還是政府要去宣導啦，這是一定的。」(受訪者 D01, 訪談實錄：02)

二、社會資源的協尋者

禮儀師除了以自己對於喪葬儀式的專業外，還會協助家屬申請勞、公保或人壽保險死亡給付、喪葬補助，具有榮民身份且服役期限合乎規定者還會為他們申請免費使用墓地、塔位及向榮民服務處及有關單位申請慰問金及喪葬補助。這是過去所罕見的，因此，禮儀師需要對於法律或是保險契約有所瞭解，以便協助家屬爭取應得的理賠或津貼。

我們就是辦這種事情，可能家屬唯一想到是錢可能會不夠，那時候我們會幫他們找錢，比如說：你們家裡有沒有人有勞保啊什麼保險的 ...然後甚至說如果他有人壽保險，意外死亡跟病故啊其實死因的判定對他的保險領多少差異很大，有時候我們在工作上我們就會幫他協助他去，像我們有碰到說他自己本身自己就是有發生車禍，後來就是住院住了比較長的時間才往生，這個到後來我們也協助他去請法醫來幫他驗屍，然後把這個死因更改過，...（受訪者 D02，訪談實錄：17）

三、殯葬用品及設施的仲介者

早期殯葬用品選購，大多數由親友中對該產品較內行者，或曾辦過葬事的鄰居陪同家屬選購。殯葬設施如墓地、靈骨塔位，則大多慎重其事的委託地理師或宗教師代為尋找藏風納水的吉地，以期能庇佑子孫。

近來因火葬盛行，喪期大幅縮短，加上鄰里互助的機制逐漸式微，所以殯葬用品及設施的推薦選購，家屬大多委由禮儀師統籌辦理。禮儀師這方面的訊息較靈通且較瞭解經營者的底細，用料不實、信譽不佳、不合法或經營不善者，禮儀師可為家屬汰除。遇到消費糾紛，禮儀師還可協助家屬爭取權益或解決問題，為家屬增加一份保障。

目前，仲介殯葬用品及設施已成為禮儀師的主要工作之一，其佣金也成為禮儀師的主要收入之一。

「仲介者的角色比如說殯葬設施譬如說靈骨塔、墓園啦！或者殯葬用品譬如說棺木啦！骨灰罐這些東西。……提供合法的地方就是最佳的品質保障，合法的場所，譬如說合法的墓園跟合法靈骨塔，這是理所當然的事。」(受訪者 D09，訪談實錄：108)

「禮儀師可以幫家屬媒介其它公司的產品。我們現在對禮儀師的角色期待，希望不要因為這樣而影響到他們服務的熱忱。我想心理當然不舒服，因為這裡面有利益關係要拿捏很難，我想事實上沒有辦法要求到每一個禮儀師都這樣，也許有些禮儀師覺得要有利益。說硬要規定說他不行很難啦！」(受訪者 D11，訪談實錄：115)

「譬如說我們介紹他們去買塔位，如果不合法的要跟他們說。對啊！不合法的要跟他們講，講明的，這種是你情我願的。如果你公司以前沒有跟他講清楚到時誣賴我們。這樣好心沒好報也不行啊！……介紹他買的是合法的但是還沒完成後來建不起來，後來換人，結果沒有如期完工。合法是合法，說實在的那時候福座賣預售的很流行，那時候大家拿出來賣都是書的，……。結果他買了以後就發生這個問題，不知多久會好，是經過我們介紹，建不起來我們也有幫忙發落好，……我們也還是幫他辦到圓滿，照原價收購回來。」(受訪者 D10，訪談實錄：111-112)

禮儀師的「專業性」是之所以受家屬倚賴的主因，因此。禮儀師的立足點就時其專業領域的知識。但是在現在社會中，禮儀師的專業領域的範圍隨然還是以

「禮俗的瞭解」為核心，但是，政府主管機關與禮儀師本身已經開始擴充禮儀師的專業領域，讓其包含更廣的範圍。

肆、教育層面

Glass & Trent 在 1982 提出，死亡教育探討人們之間的人際關係以及人與這個世界之間的關係；死亡教育幫助人們深入思考這些問題，增進人們生命及人際關係的品質。（陳芳玲，2000）禮儀師在進行工作時也是一種對於死亡的教育活動。

一、孝道的弘揚者

台灣的喪葬儀式的架構，是以儒家思想為其核心，整個治喪過程就是中國倫理價值的表現形式。因此，每個儀式之中都含有孝道的概念。例如早晚上香、拜飯、打洗臉水等就如同父母健在時子、女晨昏定省，服侍飲食起居等孝順的表現。此即《中庸 第十九章》所謂：「事死如事生，事亡如事存，孝之至也。」當禮儀師在向家屬闡述儀節式的意義時，就是孝道的宣揚。對於儀節意義的瞭解，也是禮儀師之所以「專業」的原因，如果，對於喪葬儀節無法闡釋意義說明來源，也常被家屬或親友質疑其專業能力。

「很多儀式像包括作七、早晚拜飯的，有時候家屬覺得說好麻煩好累，可是我們就是跟他用孝道的方式，我們中國人講究所謂的孝順，我們覺得說在這個時候，我們叫他拜，他就跟著拜，可是我們就是這樣跟他說其實你們這樣做都是作給子女看，還有就是說其實也是走到最後這個部分了嘛，其實這是我們能夠盡的

最後一點心力，我覺得家屬喔大概百分之九十九點九吧，在那個時候都能夠去聽從禮儀師的建議。」(受訪者 D02，訪談實錄：16)

「像我們南部有時候會晚上作七啊！有時候會弄得比較晚啊，像就有家屬跟我講說這麼晚做七影響我的睡眠有害我的身體健康，我們就跟他講說其實你有沒有想過你小時候晚上發高燒，你媽媽也是半夜這樣背你去給醫生看，媽媽也沒有說我明天早上睡飽了再帶你去給醫生看。」(受訪者 D02，訪談實錄：25)

「我們主要是宣揚孝道，在生的時候孝順比較重要。」

(受訪者 D03，訪談實錄：52)

「為往生者來辦追思會而不是為活著的人來辦一個慶功宴，……………
來用這種方式來表揚他父母親如何含辛茹苦帶大這些小孩子。」

(受訪者 D12，訪談實錄：122)

二、正確生死觀的推廣者

中國的傳統觀念當中，對於「死亡」的話題比較忌諱，因此，平常對於「生死問題」並沒有深刻的思考，但是，當自己的親友逝去時，有關「死亡」的議題就會刺激到家屬的腦海裡。禮儀師每日的工作中，就是在面對生死，因此，對於「死亡」這個議題會有較為深入的反省，此時，當家屬因為親友逝去，面對「死

亡」的議題時，禮儀師擔任起生死教育者的角色，幫助家屬認真的思考「死亡」的意義，建構一個健康豁達的人生觀。

「其實我們在見面的時候我們在跟他那邊交談之中其實我們也是在跟他們講一些，做一些討論啦，就是讓他去做一個省思，有時候我們就建議他守喪那個階段，建議他去看一些電影，比如說我們會建議他說你去看一些第六感生死戀，美夢成真啊，其實你就可以...因為他們會問，他們會問說我的親人到底去到那邊，死後的世界到底是怎麼樣，到底死亡是怎麼一回事，他平常時候會忌諱到這個時候就不會，對這也是很重要的啊。」

「我是覺得說在每一個家庭發生這種死亡事件的時候反而是最好的時機，他可能一輩子都不會忘記，而且就是藉由這個機會，像現在台灣很多意外事件，他可能以前從來都沒有想過死亡會發生在他的周遭，可是就是這種刺激然後我們可能給他一些觀念，建議他看些書，或是接觸一些團體啊，就是這種機緣吧，讓他日後比較有正確的生死觀，也是蠻好的啦！」(受訪者 D02，訪談實錄：16-17)

「因為禮儀師常接觸往生者，好像對死亡的認知也比較知道了，所以應該推廣對生命過程的健康觀念，知道人的生命，就像我們的心臟用久了就會懷掉，有這種健康觀念對死亡就不會像過去哭得那麼傷心。禮儀師必須要扮演這樣的角色」(受訪者 D06，訪談實錄：71)

「我們可以從言談之間去灌輸一個”其實死亡並不可怕，只要我們事先有所規劃，不管是在精神上或實務上其實這些事情可以不恐懼的”你看你的服務就可以讓大家感到滿意、祥和，不是那樣的避諱、可怕這個觀念我們可以推廣。」

(受訪者 D11, 訪談實錄: 116)

三、殯葬儀節的指導者

在面對喪親時，家屬常會陷入一種無助的狀態，尤其在現代社會，大家對於儀式流程感到陌生，又不像早期，由整個家族或左鄰右舍來協助治喪，因此，禮儀師在家屬不知所措，沒有準則可以遵循時，應該擔任起整個殯葬儀節的指導者，藉由自己喪葬禮儀的專業，讓整個過程順利圓滿的完成。

「...我覺得說我們禮儀師在做服務的時後，在那個 timing 有沒有，在那個階段剛好是人最脆弱的時後，而且是最...碰到這種事情真的是不知道應該要怎麼處理，再堅強的人也會變得很軟弱啦，那我是覺得說其實我覺得整個儀式的主控權還是在禮儀師的手上。」(受訪者 D02, 訪談實錄: 16)

「你需要的是一個禮儀師是他懂得禮儀，懂得禮俗的，幫你指導，等於是地方領袖的意思。提供整個流程、整個意義是什麼、做七做對年做什麼的意義在哪裡、要守喪的一些該注意的事情，他可能提供意見給你。」

(受訪者 G03, 訪談實錄: 176)

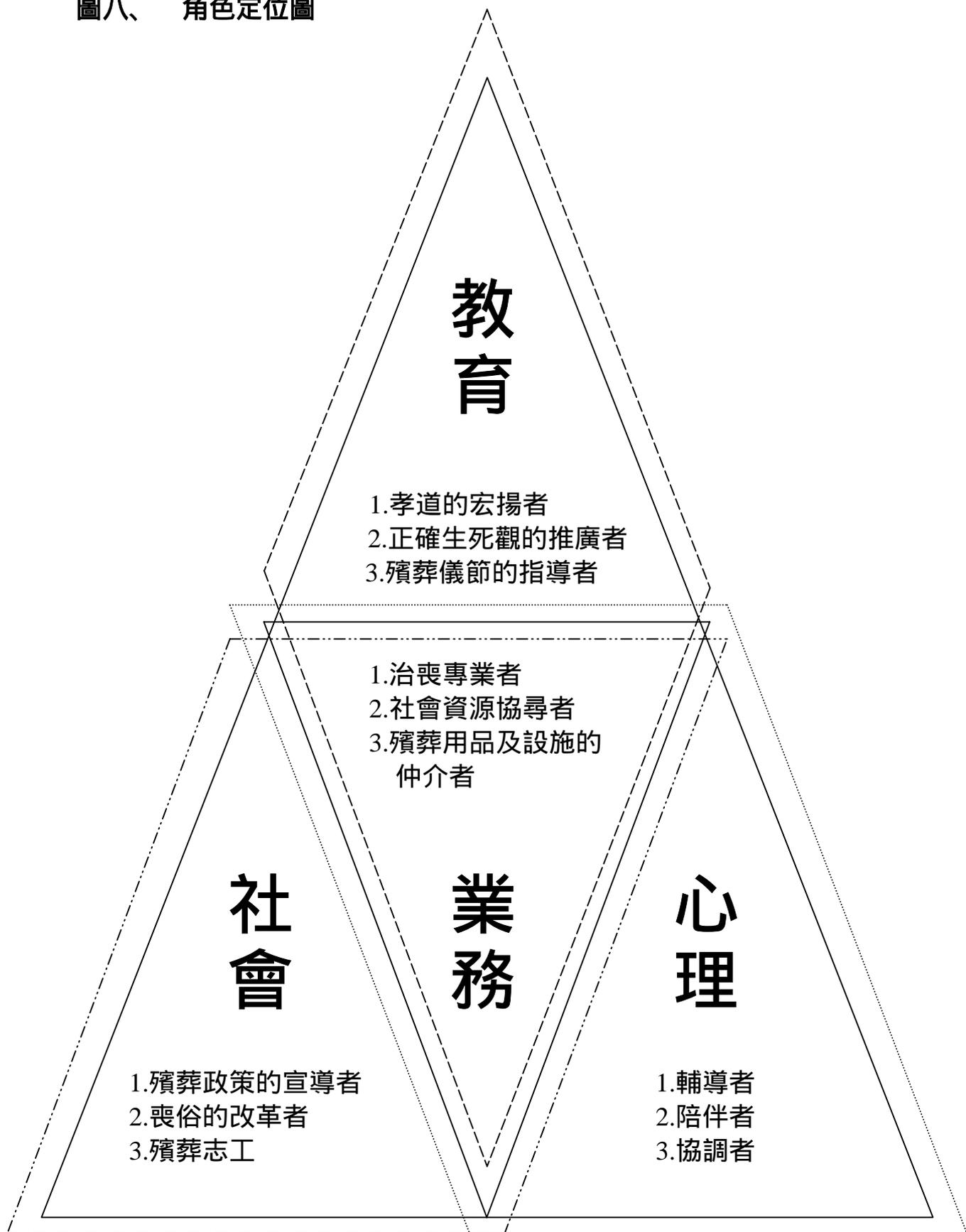
「當然就是協助喪家把喪家的那個需求或是說他的預期，他都能夠很圓滿的去幫喪家達成。...因為其實整個流程幹嘛，其實我們都是很模糊，整個計畫要怎麼做？其實應該要很完整的來告知喪家，這樣子就是溝通啦！他能夠去知道喪家的需求在哪裡，也是幫喪家的忙啦。」(受訪者 F03, 訪談實錄: 159)

禮儀師因為其特殊的工作內容，因此，同時擔任孝道弘揚與正確生死觀的推廣者及殯葬儀節指導者的身份，這可以使得家屬在親人遠離自己的時刻，重新思索對於死亡的觀念與中國倫理背後所要傳達的意涵。

家屬、政府主管機關與禮儀師本身對於禮儀師的角色期許，是以禮儀師的業務層面為基礎，並以此還涵蓋其他層面。禮儀師之所以是禮儀師，就是他擁有喪葬儀式的專業知識，瞭解整個治喪過程中的個個面向和禮俗儀節，幫助家屬順利的完成整個喪禮。

對於禮儀師其他層面的期許，是建立在這個基礎之上的，因為。禮儀師擁有如此的專業知識，才能在社會層面上，推行政府的政策；教育層面上，幫助家屬體會生死的意義與中國孝道思想；心理層面上，在整個治喪過程中，陪伴家屬，減輕家屬的心理負擔。禮儀師的角色建立，是根基於大家對於禮儀師專業能力的信任之上的，這是大家對於禮儀師的角色期許。

圖八、 角色定位圖



第六章 結論與建議

第一節 台灣禮儀師的過去、現在與未來

壹、禮儀師的歷史脈絡

從周朝以來，中國的禮書中已鉅細靡遺的規範了治喪過程，其中從殯葬儀式的步驟到人員編制，均有詳細的規定。這些儀式內容直到現代社會中，仍沒有很大的更動。而負責治喪過程的人員，卻隨著時代的變化，從過去的做為一種官職到現代的做為一項職業。

近代西方的殯葬業發展，是從商業化的殯葬用品銷售、租借以及葬禮執事者（undertaker）開始，這一項生意是從十七世紀末從英國發展出來的，為目前英國和北美地區殯葬業者的始祖。在十九世紀的南北戰爭之後，以遺體處理的專業技術為核心的禮儀師正式的誕生，其所強調的價值，是在為逝者提供一個「美麗的狀態」。

貳、禮儀師的實際工作內容

禮儀師的實際工作內容，是從接到家屬的通知，到完成整個治喪過程。這其中主要的工作內容，可以區分為喪禮之前與喪禮本身，而所有喪禮之前的工作，可以說是只為了喪禮完成而存在的。台灣的禮儀師工作內容，其核心為對於喪禮儀式的專業知識。以對於喪禮儀式的瞭解與能否操作嫻熟做為台灣禮儀師的基礎，可以說是源流於中國儒家文化的表現，這是與西方禮儀師，其工作內容主要以遺體的專業處理，恢復逝者的「美麗狀態」其著眼點有相當大的差異。

參、現代禮儀師的角色期待

家屬、政府主管機關及禮儀師本身，對於禮儀師的角色期待，可以分為心理、社會、業務和教育四個面向。其中以業務面向為核心基礎，其它三個面向都是建立在「禮儀師」的業務部分，也就是其專業知識。因此，如何培育禮儀師的專業知識，並以證照制度，為其專業能力的認可，可以說是所有對於禮儀師的角色建立，希冀之所在。如果禮儀師的專業能力受到肯定，對於禮儀師的專業能力產生信任，禮儀師才能發揮其對於其它方面的影響力。

肆、台灣禮儀師的教育養成

台灣的禮儀師的養成教育，目前並沒有納入正式的教育體制當中，無論在大學、技術學院、二專、五專、高中和高職之中，都沒有「禮儀師養成」的科系。現在禮儀師的進修管道主要為政府部門及部分大學開辦的短期研習班。雖然研習班對於想要進修的禮儀師有正面助益，但是因為研習班本身為短期與輔助性質，因此，面臨了研習時間過短、課程與實務脫節、課程內容不足與缺乏實習場所的困境。對於政府即將要實行的禮儀師證照制度而言，如果無法有配合的教育學程，並且缺少正式教育的管道，則此政策所希望達成的成效，將會大打折扣。因此，政府相關單位對於殯葬教育的重視，對於現代禮儀師的提升必有正面的推波效果。

第二節 台灣現代禮儀師的角色定位

自從民國九十一年六月十四日立法院三讀通過《殯葬管理條例》，「禮儀師」這個確定的詞彙，正式總結了從三禮以來，殯葬從業人員許多不同的名稱與工作內容。這是一個文化與社會變遷的過程，隨著時代的演進，受到不同的因素的影響，有其擴張與更新，但其中仍保留中國文化的象徵。

現代台灣殯葬禮儀師的角色，其核心就是對於傳統禮俗的瞭解為基礎的專業知識。這是現代「禮儀師」繼承過去文化，並有別於西方禮儀師的地方。西方禮儀師以「遺體處理技術」為其專業核心。台灣的禮儀師是以「殯喪習俗及儀節的瞭解」，做為專業知識基底。對於專業領域強調的不同，就是台灣禮儀師與西方禮儀師的分野，也是中國文化一脈相傳的表現。

西方的喪葬儀式的最高指導核心是「宗教」，所有的儀式都是來自於宗教的概念，在整個喪禮過程之中，禮儀師的角色是協助宗教儀式的順利完成；相反的，中國傳統的喪葬儀節的最高指導核心是「禮」，所有的儀式都是來自於傳統三禮之中，禮儀師是扮演協助家屬瞭解儀式背後意義的角色，讓家屬重新體認到中國傳統的倫理價值。這種文化上的差異，也呈現出西方禮儀師與我國禮儀師的不同之處。

台灣禮儀師的實際工作內容，是建立在對於整個「治喪過程」的全權處理，讓家屬在發生親友突然去世的情況下，可以得到完全的協助，不必擔心不知如何是好，對於生活的負面影響也可以減到最低。這種因應現代工商社會，所產生對於禮儀師服務的需要，是目前台灣禮儀師與西方禮儀師，在實際工作內容中，共同呼應社會變遷的表現。

角色的定位是由兩個面向交織而成。第一個面向是禮儀師自己對於「禮儀師」這個角色的「角色知覺」，也就是禮儀師本身是如何看待「自己」。本研究發現禮儀師對於「禮儀師」這個角色的「認知」，主要是建立於「禮儀師」做為一個專

門的職業，每日所要實際負責的工作，也就是把「禮儀師」本身做為一種職業，此職業的工作為負責指導喪葬禮俗的專家。

第二個面向是「他人」對於「禮儀師」這個角色的「角色期待」，也就是其他人是如何看待「禮儀師」。研究發現，喪親家屬對於「禮儀師」的「角色期待」與禮儀師本身相同，都是建立在禮儀師所要負責的工作內容，就是以「禮儀師」做為一種職業所需要的專門知識。政府機關對於「禮儀師」的「角色期待」是建立在對於政府政策的推行上面，因為禮儀師身為與家屬互動的第一線，對於家屬的決策與思考有顯著的影響。現代禮儀師的「角色定位」就是由「角色知覺」與「角色期待」相互作用下所建構出來的。

禮儀師的「角色知覺」與「角色期待」可以歸納為四個層面：心理層面、社會層面、業務層面及教育層面。從這四個層面的統整可以發現，「禮儀師」的「角色建構」是以「專業知識」做為統整的基礎。

禮儀師之建立的基礎，就是其專業知識，這是家屬與政府主管機關對於禮儀師角色期許最重要的一點。其他對於禮儀師角色的期待，都奠基於此，如果禮儀師缺乏專業知識，禮儀師根本無法扮演其它的角色。而這個專業知識，就是對於治喪禮俗的瞭解。

台灣學術界對於「禮儀師」的「角色期待」中，有悲傷輔導與臨終關懷的角色。但是研究發現，無論是喪親家屬、政府主管單位或禮儀師本身對於悲傷輔導與臨終關懷的角色要由禮儀師來擔任都認為並不適合。禮儀師本身的角色建立在禮儀師對於禮俗的瞭解，而非心理的輔導者，並且，心理輔導又是一個非常專業的領域，因此，禮儀師是否擁有足夠的心理輔導的專業能力，是會令人懷疑的。

然而，中國傳統的喪葬儀節，本來就包含了疏洩悲傷的功能；因此，禮儀師在指導家屬執行儀式時，也有另一種悲傷輔導意義。當禮儀師以其對於儀式的專業知識，使家屬瞭解每一個儀式背後所要傳達的意義，協助家屬一步步完成喪禮的過程中，也是一步步的協助家屬走出喪親的悲愴。雖然，禮儀師不適合扮演心理輔導師的角色，但是在喪禮的過程中，禮儀師還是不知不覺中扮演了悲傷輔導

的角色。所以，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。

目前台灣禮儀師的培訓過程，因為缺乏專門的教育體系，都是採取研習班的模式。這種模式因為時間過短等因素，仍無法發揮培養專業禮儀師的任務，只能做為現有禮儀師充實知識，但不能成為一個完整的培育管道。

家屬、政府主管機關及禮儀師，對於「禮儀師」角色期待，是建立於禮儀師的實際工作內容之上的。因此，禮儀師的實際工作，就是禮儀師角色建立的基礎，在配合家屬、主管機關與禮儀師對於「禮儀師」的角色期待，把這些期許融入到禮儀師的實際工作內容與培育的過程之內，這就可以算是為禮儀師的角色做了一個完整的定位。

第三節 建 議

壹、研究擬定「現代化殯葬禮儀範例」

台灣的殯葬禮俗，大都承襲自中國儒、釋、道三合一的傳統殯葬文化。在過去農業社會生活悠閒時間充裕實行起來較容易。現代化社會競爭激烈生活緊張，喪親家屬根本無法遵行耗時費力又不知意義的繁文縟節，但又找不到現代化的標準殯葬禮儀範例可供遵行，若自行刪減儀節又會遭到長輩及鄰里的指責。

因此，全憑業者自行解釋、自由增刪，少數藝陣業者為增加業績而發明「五子哭墓」、「孝女白瓊」等傷風敗俗的劣質禮俗。給人「熱鬧有餘」、「莊嚴不足」的不良印象，除了造成喪家極大的困擾，也使殯葬文化日益庸俗化、物質化。

因此，學術界應盡快研究每一個殯葬儀節的根源，追溯其產生的時空背景及原始的意義，將研究成果公諸於世，並召集產、官、學各界針對目前的儀節逐項討論，若在現代的環境已失去意義或違反現代的價值觀則可公告刪除，並據此擬定「現代化標準殯葬禮儀範例」，供禮儀師及大眾遵行。

此範例公告實施後，應可收到下列幾點功效：

- 一、廢除不合時宜之禮俗
- 二、節約殯葬消費
- 三、改善禮儀師及業者形象
- 四、減少禮儀師與喪家親友之間的爭執

貳、區分殯葬從業人員之層級

禮儀師過去給人的印象不佳，社會地位低落，除了歷史的因素外，與分工不明造成外界誤解也有很大的關係。例如，抬棺工人、花店工人、造墓工人、撿骨工人、火化工人、靈車司機等工作人員雖屬於殯葬有關的從業人員，也是禮儀師不可或缺的人力資源，但他們絕對不是禮儀師。有時因他們少數人員的形象不佳或教育程度低落，連帶造成外界對禮儀師及殯葬業整體的負面印象。

因此，我們應把握殯葬管理條例正式規範禮儀師的名稱、職責並導入證照制度的機會，宣揚禮儀師的角色，並清楚劃分禮儀師、禮儀士與禮儀工的層級，使外界易於分辨，這樣才能塑造禮儀師的新形象。

當然，若要提升殯葬從業人員的整體形象，證照制度應該全面化，也就是說司儀、防腐、化妝、火化等技術人員也應由權責單位勞委會導入技能檢定考試，合格者發給殯葬類技術執照，授以禮儀士資格。

另外屬於更下游的抬棺工、造墓工等也應強制參加各地方政府主管機關所舉

辦研習課程，到達一定時數後發給合格禮儀技工證書，並獎勵禮儀公司雇用合格人員（禮儀師、禮儀士、禮儀工），只要假以時日必可達到全面提升形象的目的。

參、禮儀人員的教育訓練

根據研究者對受過殯葬研習課程的業者及參與規劃課程的政府主管機關官員的訪談意見，可歸納出目前禮儀師的短期培訓課程有下列幾項缺點：

- 一、研習時間過短
- 二、課程與實務脫節
- 三、課程內容不足
- 四、教材缺乏
- 五、師資不足

其中課程與實務脫節、課程內容不足及教材缺乏，與學術界長久以來漠視殯葬教育與不瞭解禮儀師的工作內容有關。因為平常缺乏這方面的研究，所以，為因應禮儀師證照化而急於開班，只好拷貝一些國外的課程或自行憑空設計。所以規劃出來的課程大多偏重理論，少部分與實務有關的課程也與實務嚴重脫節，另外，有些與禮儀師工作無關的課程也被安排進去。

因此，研究者建議爾後規劃禮儀師課程時可參考本論文以瞭解禮儀師的實務工作，再邀請資深禮儀師及業者共同針對實務需求，設計以實務為導向且兼具理論基礎的課程，使受訓學員能學以致用。

關於師資缺乏方面，建議各大學增加與殯葬學有關的研究所，招考具實務經驗且對殯葬教育有熱誠的禮儀師進入碩、博士班深造，學成後除可擔任正規殯葬科系的教師外，還可發揮其實業經驗編撰本土化的殯葬教材，另外，可以結合其理論基礎，提供意見供政府主管機關參考。

在正規教育方面，建議各大學因應社會之需求設立殯葬科系，肩負向下紮根培育新一代高素質的禮儀師及殯葬產業管理人才之重擔。另外，推廣教育中心可廣開二專八十學分班，以造福高中程度的在職業者，讓他們有機會提高學歷以便以同等學歷參加禮儀師考試。

禮儀士的養成教育，則建議在高職設立禮儀科，其下再細分為：

美容組：培養遺體縫補、美容、化妝等人才。

禮儀組：培養司儀、襄儀、客服等人才。

管理組：培養禮儀公司、靈骨塔、墓園等資訊管理人才

技術組：培養火化、防腐、撿骨、墓園設計及施工等人才。

如此由上而下每一層級的從業人員都能接受正規的殯葬教育，那我國殯葬產業的整體水平很快的就可趕上先進國家的腳步。

參 考 書 目

中文書籍：

白行簡，**李娃傳**，唐。藝文印書館印行

楊家駱 主編，1976。**黃編本歷代職官表附清史稿職官志**。台北：鼎文書局

楊樹達，1976。**漢代婚喪禮俗考**。台北：華世出版社

張迅齊 編譯，1978。**清代北平風俗圖**。台北：長春樹出版社

王雲五，1980。**四書今註今譯**。台灣商務印書館股份有限公司

蔡漢賢，1982。**從職業道德的重要性論如何建立我國社會工作人員專業守則**。
台北：臺北市社會福利學會

南懷瑾，1984。**易經繫辭傳別講（上）**。台北：老古文化事業公司

蕭冬然，1984。**易經繫辭傳新解**。易學出版社

龍冠海，1985。**雲五社會科學大辭典**：台北：商務書局

尚秉和，1985。**歷代社會風俗事物考**。台北：台灣商務印書館股份有限公司

梁湘潤，1985。**中西對照萬年曆**。台北：台灣文源書局有限公司

洪惟仁，1986。**台灣禮俗語典**。台北：自立晚報

王同億，1987。**英漢辭海**：中國：國防工業出版社

金寄水、周沙塵，1989。**王府生活實錄**。台北：淑馨出版社

王愈榮，1989。**殯葬禮儀**。台北：天主教教務協進會出版社

- 呂子振，1990。家禮大成。台南：西北出版社
- 楊炯山，1991。婚喪禮儀手冊。新竹：台灣省立新竹社會教育館
- 黃文博，1992。台灣冥魂傳奇。台北：台原藝術文化基金會、台原出版社
- 蔣錫淮，1992。英漢縮略寫辭典。四川：人民出版社
- 南懷瑾，1992。易經繫辭傳別講（下）。台北：老古文化事業公司
- 夏征農，1992。辭海。台北：台灣東華書局股份有限公司
- 陸谷孫，1992。英漢大辭典（The English - Chinese dictionary）。
台北：台灣東華書局股份有限公司
- 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。
台北：正中書局
- 蒲慕州，1993。墓葬與生死：中國古代宗教之省思。台北：聯經出版事業公司
- 王貴民，1993。中國禮俗史。台北：文津出版社
- 劉道超、周榮益，1994。神秘的擇吉。臺北：書泉出版社
- 段德智，1994。死亡哲學。台北：洪葉文化事業有限公司
- 侯良，1994。馬王堆傳奇。台北：東大圖書公司
- 徐福全、鍾福山、蕭玉煌，1994。禮儀民俗論述專輯（第四輯）。台北：內政部
- 胡幼慧，1996。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。
臺北市：巨流圖書公司
- 申士焄，傅美琳，1996。中國風俗大辭典。台北：國家出版
- 李學勤，馮爾康，1996。中國古代生活叢書 - 中國古代的祭祀。
北京：商務印書館國際有限公司

- 林水木，1996。生活禮節手冊。基隆：基隆市政府
- 徐啟庭，1997。周禮漫談。台北：頂淵文化事業有限公司
- 紀俊臣，1997。禮儀民俗論述專輯（第八輯）。台北：內政部
- 王夫子，1997。殯葬文化學 - 死亡文化的全方位解讀（上、下卷）。
中國：社會出版社
- 李景林，王素玲，邵漢明 譯注，1997。儀禮譯注。台北：建宏出版社
- 林志強，楊志賢，1997。儀禮漫談。台北：頂淵文化事業有限公司
- 姜義華 注譯，1997。新譯禮記讀本。台北：三民書局
- 陰法魯等，1997。古代禮制風俗漫談（一）。台北：萬卷樓圖書有限公司
- 樹軍，1997。京城喪事。北京：九洲圖書出版社
- 徐福全，1998。福全台諺語典。台北：作者自印。
- 劉正義，1998。醫學縮寫辭典。台北：杏信出版社
- 徐吉軍，1998。中國喪葬史。江西：高校出版社
- 楊國柱，1998。打造往生天堂 - 台灣墓地管理的公共選擇。板橋：稻鄉出版社
- 雷紹鋒、張俊超，1998。漢族喪葬祭儀舊俗譚。武漢：武漢出版社
- 劉曄原，鄭惠堅，1998。中國古代祭祀。台北：台灣商務印書館股份有限公司
- 謝寶富，1998。北朝婚喪禮俗研究。北京：首都師範大學出版社
- 杜敏，1998。歷代吊祭文。西安：三秦出版社
- 杜希宙，黃濤，1998。中國歷代祭禮。北京：北京圖書館出版社
- 魯達，1998。中國歷代婚禮。北京：北京圖書館出版社

- 陸益龍，1998。中國歷代家禮。北京：北京圖書館出版社
- 李無未，1998。中國歷代殯禮。北京：北京圖書館出版社
- 朱宏源，1999。撰寫博碩士論文實戰手冊。台北：正中書局
- 姚漢秋，1999。台灣喪葬古今談。台北：台原藝術文化基金會、台原出版社
- 王振寰，瞿海源，1999。社會學與台灣社會。台北：巨流圖書公司
- 韓國河，1999。秦漢魏晉喪禮制度研究。陝西：陝西人民出版社
- 智敏、慧華金剛上師，1999。臨終一念往生。台北：財團法人圓覺宗智敏、慧華金剛上師教育基金會
- 李筱峰，1999。台灣史 100 件大事（上、下）。台北：玉山社出版事業股份有限公司
- 行政院勞工委員會職業訓練局，2000。中華民國職業分類典。
台北：行政院勞工委員會職業訓練局
- 古野清人原著，葉婉奇 譯，2000。台灣原住民的祭儀生活。
台北：原民文化事業有限公司
- 中正大學教育研究所，2000。質的研究方法。高雄：麗文文化事業股份有限公司
- 尉遲淦，2000。生死學概論。台北：五南圖書出版有限公司
- 楊炯山，2000。喪葬禮儀。新竹：竹林書局
- 郭于華，2000。儀式與社會變遷。北京：社會科學文獻出版社
- 嚴祥鸞，2001。質性研究。台北：巨流圖書公司
- 朱金龍，2001。喪事活動指南。上海：上海科學普及出版社
- 黃有志，鄧文龍，2001。往生契約概論。作者自印

- 李宗芹，2001。**傾聽身體之歌 - 舞蹈治療的發展與內涵。**
臺北：心靈工坊文化事業股份有限公司
- 楊國柱，2001。**提升殯葬產業發展暨殯葬法規修正評議。**
台北：臺北市政府社會局福利社會雜誌社
- 謝冰瑩，2002。**新譯四書讀本。**台北：三民書局股份有限公司
- 朱金龍，2002。**殯葬文化研究（上）。**上海書店出版社
- 朱金龍，2002。**殯葬文化研究（下）。**上海書店出版社
- 釋慧開，2002。**靠岸尋找台灣人精神健康座標 從生死課題看精神健康。**
台北：財團法人健康基金會出版
- 孫綾翎，2002.2。**來去天堂路。**台北：東佑文化事業有限公司
- 鈕則誠，王士峰，2002。**生命教育與生死管理論叢 第壹輯 - 殯葬教育與管理**
中華生死學會、中華殯葬教育學會
- 林先知造曆館，2003。**林先知通書便覽。**台中：文林出版社
- 陶百川、王澤鑑、劉宗榮、葛克昌，2003。**最新六法要旨增編全書。**
台北：三民書局股份有限公司

中文期刊：

- 郭為藩，1991。**角色理論在教育學上之意義（上）。**
國立台灣師範大學教育研究所集刊，pp6-12
- 職業訓練局，1992。**職業證照制度推行的現況與展望。**
工業職業教育第 11 卷第 1 期，p9-12。
- 林崇智，1992。**從孔子說：「死，葬之以禮，祭之以禮。」淺談 - 變遷社會中的喪葬禮俗。**屏中學報第 2 卷，p91-97

- 吳藝苑，許秀藝，1994。儀禮士喪禮中的禮義。孔孟月刊第三十二卷第九期
- 安娜.瑪麗亞.阿瑪羅，1994。中國古代的生死禮儀。文化雜誌
- 傅佩榮，1994.4 死亡觀與輪迴問題 - 兼評【前世今生】哲學雜誌第八期，pp4-176
- 許忠仁，1998.9.15。喪禮儀式習俗與悲傷諮商。諮商與輔導第 153 期，p14-16
- 楊小芬，2000.8。唐朝的殯儀館、哀歌和葬禮。殯葬文化研究第 4 期，p36-37
- 呂應鐘，2001.6。論殯葬禮儀之改革。台灣文獻 52：2，p85-106
- 顏愛靜，2001.8-9。殯葬改革路上你和我 - 談如何超越殯葬改革的困境與迷思。
人與地第 212/213 卷，p4-7
- 楊國柱，2001.10。見證殯葬產業的發展史 - 從開發寶塔到經營禮儀服務·福座公司。
人與地第 214/215 卷，p105-107
- 高繼昌，2001。殯葬改革應從擬定「現代化殯葬禮儀範例」做起。
內政部社區發展季刊第九十六期，p142-145
- 朱金龍，2001.4。面對 WTO 的中國殯葬業。殯葬文化研究第 9 期，p14-15
- 言者，2002.2。實施殯葬執業資格證書“制度”時不我待。
殯葬文化研究第 15 期，p8
- 楊國柱，2002.3。日據時期台灣的殯葬管理與殯葬文化改革。
北縣文化第 72 卷，p38-50

外文書籍：

Vanderlyn R. Pine
Caretaker of the Dead .
1975,. Irvington Publisher,Inc.

Brian Morris

Anthropological Studies of Religion: An Introductory Text

張慧端 譯，1996。台北：國立編譯館

George S.Lair

COUNSELING THE TERMINALLY ILL: Sharing the Journey

Hannelore Wass, PH.D. 1995. DYING: Facing the Facts. Taylor & Francis

鈴木清一郎

馮作民 譯，1989。增訂台灣舊慣習俗信仰。台北：眾文圖書股份有限公司

Alan D. Wolfelt, PH.D.

INTERPERSONAL SKILLS TRAINING (A Handbook for Funeral Home Staffs)

1990, Accelerated Development Inc.

O'Connell, Peter J.

彭懷真 等 譯，1991。社會學辭典。台北：五南圖書出版有限公司

VIKTOR E. FRANKL.

Erving Goffman.

徐江敏、李姚軍合譯，1992。日常生活中的自我表演。台北：桂冠股份有限公司

Turner, Jonathan H.

The Structure of Sociological Theory

吳曲輝 等 譯，1992。社會學理論的結構。台北：桂冠股份有限公司

Cathy Siebold

THE HOSPICE MOVEMENT: Easing Death's Pains

1992, Twayne Publishers

Methods of Social Research

台灣毅力書局 譯，1993。社會研究方法論。台北：學英出版社

Ritzer, George

Sociological Theory

馬康莊，陳信木 譯，1995。社會學理論。台北：麥格羅 希爾

Neil J. Smelser

Sociology.-4th Edition

陳光中，秦文力，周憐嫻 合譯，1995。社會學。台北：桂冠圖書股份有限公司

J. William Worden

Grief counseling and grief therapy: a handbook for the mental health practitioner, 2nd ed.

李開敏，林方皓，張玉仕，葛書倫 合譯，1995。悲傷輔導與悲傷治療。
台北：心理出版社股份有限公司

Frankl, Viktor Emil

Man's search for meaning: an introduction to logotherapy

趙可式、沈錦惠合譯，1995。活出意義來：從集中營說到存在主義。
台北：光啟出版社

Hannelore Wass, Ph.D. & Robert A. Neimezer, Ph.D.

DYING: Facing the Facts

1995, Taylor & Francis

Glennys Howarth

LAST RITES - THE WORK OF THE MODERN FUNERAL DIRECTOR

1996, the Baywood Publishing Company

PHILIP BABCOCK GOVE

Webster's Third New International Dictionary

1966, BY G. & C. MERRIAM CO.

台北：新陸書局

Anselm Strauss, Juliet Corbin.

Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques

徐宗國 譯，1997。質性研究概論。台北：巨流圖書有限公司

Howarth, Glennys, 1996 . *Last rites : the work of the modern funeral director* .
Amityville, New York : Baywood Publishing Company

Silk Laya

Previous present

徐桂芳 譯 , 1997。 **前世今生**。台北：藝賞文化事業有限公司

松濤弘道

許愷纓 譯 , 1998。 **世界喪禮大觀**。台北：大展出版社有限公司

JOS V.M. WELIE

IN THE FACE OF SUFFERING

1998 , Creighton University Press

Thomas Lynch.

The undertaking : life studies from the dismal trade

賴惠辛 譯 , 1999。 **死亡見證**。台北：時報文化出版企業股份有限公司

S.KAY TOOMBS

HANDBOOK OF PHENOMENOLOGY AND MEDICINE

2001 , Kluwer Academic Publishers.

Kenneth J. Doka, Ph.D.

Living With Grief: After Sudden Loss

許玉來、成蒂、林方皓、陳美琴、楊筱華、葛書倫、呂嘉惠等 譯 , 2002。 **與悲傷共渡：走出親人遽逝的喪慟**。台北：心理出版社股份有限公司

路易 - 樊尚•托馬 (法)

WO YHIDAO SHENME

潘惠芳譯 , 2001。 **死亡，我知道什麼？**北京：商務印書館國際有限公司

外文期刊：

Robert L. Fulton

The Clergyman and the Funeral Director: A Study in Role Conflict

Social Forces, Vol. 39 Issue 4,317-323, 1961.5

Bluford,Verada

UNDERTAKERS & undertaking - United States

Occupational Outlook Quarterly, Vol. 37 Issue 1,p38,3p,1c, Spring 1993

Cahill, Spencer E

Some rhetorical directions of funeral direction

Work & Occupation ,Vol.22 Issue 2 : 115-122 , 1995 .5

Cahill, Spencer E.

UNDERTAKERS & undertaking ; PHETORICAL criticism - Social aspects

Work & Occupations, Vol. 22 Issue 2,p115,22p, 1995.5

Newman,Judith

FUNERAL rites & ceremonies - United States;UNDERTAKERS & undertaking - United States

Harper's Magazine,Vol 295 Issue 1770,p61,9p,1c, Nov 97.

Cahill, Spencer E.

The case of North American funeral direction

.Symbolic Interaction , Vol. 22 Issue 2 : 105-115 , 1999.

Cahill, Spencer E.

UNDERTAKERS & undertaking ; PROFESSIONAL socialization

Symbolic Interaction, Vol. 22 Issue 2,p105,15p, 1999

KEMI ADAMOLEKUN,M.S.W.

SURVIVORS' MOTIVES FOR EXTRAVAGANT FUNERALS AMONG THE YORUBAS OF WESTERN NIGERIA

Death Studies , 25 : 609-619 , 2001

VICTOR G. CICIRELLI

***PERSONAL MEANINGS OF DEATH IN OLDER ADULTS AND YOUNG
ADULTS IN RELATION TO THEIR FEARS OF DEATH***

Death Studies,25:663-683 , 2001

MARK R. MITCHELL

***Taiwan's funeral industry is rife with triads, strippers and death threats - and the
public is paying the price***

TIME , JUNE 18,2001

學位論文：

- 徐福全，1980。儀禮士喪禮既夕禮儀節研究。
國立台灣師範大學國文研究所碩士論文
- 徐福全，1984。台灣民間傳統喪葬儀節研究。
國立台灣師範大學國文研究所博士論文
- 吳庶深，1988。對臨終病人及家屬提供專業善終服務之探討。
私立東海大學社會工作研究所碩士論文
- 施邦興，1989。「葬書」中的風水理論 - 環境規範體系之研究。
國立成功大學碩士論文
- 謝文琦，1992。台灣天主教喪禮研究。私立輔仁大學宗教學研究所碩士論文
- 張永昇，1994。宋代士庶人之喪葬禮俗研究。國立成功大學碩士論文
- 崔昌源，1995。中韓社會文化中通過儀禮之比較研究（以喪葬儀禮變遷為例）
國立台灣大學社會學研究所博士論文研究初稿
- 林祖耀，1996。中國喪葬禮俗中的宗教思想極其現代意義。
私立輔仁大學宗教學研究所碩士論文
- 陳麗蓮，1997。早期儒家喪禮思想研究。國立中山大學中文碩士

- 何淑宜，1999。明代士紳與通俗文化的關係 - 以喪葬禮俗為例的考察。
國立台灣師範大學歷史研究所碩士論文
- 羅素如，1999。殯葬人員對死亡的態度與生死學課程需求初探。
私立南華大學生死學研究所碩士論文
- 吳俊緯，1999。台灣地區殯儀館空間形成與相關行為之研究。
私立逢甲大學建築學研究所碩士論文
- 李慧仁，1999。殯葬業應用 ISO9000 品質保證制度之個案研究。
私立南華大學生死學研究所碩士論文
- 黃美華，2000。司馬光《書儀》研究。國立中興大學中國文學研究所碩士論文
- 侯南隆，2000。我不是壞小孩 - 喪親少年的生命故事與偏差行為。
私立南華大學生死學研究所碩士論文
- 蕭麗卿，2001。非安寧醫師對安寧療護認知及轉介意願之研究。
私立南華大學生死學研究所碩士論文
- 蔡侑霖，2001。台中地區喪葬禮俗初探 - 從城鄉差異看喪葬改革。
私立南華大學生死學研究所碩士論文
- 羅佩瑜，2002。台灣殯喪業現代化的研究---台北地區的例子。
國立政治大學社會學研究所碩士論文
- 陳姿吟，2002。最後的儀容 - 遺體修復人員之專業養成。
私立南華大學生死學研究所碩士論文
- 陳川青，2002。臺北市殯葬設施及管理服務所面臨的困境之探討與因應對策之研究。
私立南華大學生死學研究所碩士論文
- 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。
私立南華大學生死學研究所碩士論文
- 陳明莉，2002。鹿港喪葬禮俗研究。私立南華大學生死學研究所碩士論文
- 郭麗馨，2002。生病陪伴歷程的體驗 - 一位兒癌母親的自述。

私立南華大學生死學研究所碩士論文

張譽薰，2003。道教「午夜」拔渡儀式之研究。以高雄縣大寮鄉西公厝道士團為例
私立南華大學生死學研究所碩士論文

研究報告：

江慶林，1983。台灣地區現行喪葬禮俗研究報告。
中華民國台灣史蹟研究中心研究組

莊英章，1990。從喪葬禮俗探討改善喪葬設施之道。
行政院研究發展考核委員會

劉光揆，郭繼森，李清文，1992。配合內政部派赴韓國、日本考察殯葬設施及管理
制度報告書。臺北市殯葬管理處

崔昌源，1993。臺北市殯儀館葬儀式田野資料（第二、三次）。
國立台灣大學社會學研究生

鄭英弘，鄧文龍，2000。澳洲、紐西蘭殯葬設施考察報告。內政部

黃有志，尉遲淦，鄧文龍，2001。殯葬業證照制度可行性之研究。內政部

龔鵬程，2001。通用喪葬儀式專案研究。臺北市政府文化局

王祿旺，2001。殯葬服務如何邁向 e 世紀。20e 世紀殯葬改革研討會大會手冊
台北：內政部主辦/財團法人臺北市行天宮協辦

余光弘，2002。從人口結構變遷看台灣殯葬服務業的發展趨勢。2002 年國際殯
葬文化交流會。湖南：長沙民政職業技術學院主辦

其它：

紀棟欽，1998。21 世紀台灣殯葬業應有的社會地位與新形象。

【死亡尊嚴座談會】台北：南華大學主辦

中國土地經濟學會研討會，1999。殯葬文化與設施用地永續發展學術研討會集。

台北：土地經濟學會

徐福全，2002。為殯葬業者塑造新形象座談會。台北：南華大學生死所主辦

附錄一、禮儀師之訪談大綱

基本資料	<p>年資、年齡、學經歷、服務單位、職務</p> <p>工作職場概況（組織型態、經營方式、規模、特色、是否參加公會）</p> <p>為何選擇禮儀師的工作？</p> <p>你的生涯規劃如何？</p>
工作內容	<p>實際服務內容及流程。</p> <p>治喪流程、儀節是否完全依照你的規劃？喪主之長輩、親友、宗教師是否提出不同的意見，而造成你的困擾？最後如何解決？</p> <p>平均往生後多久火（安）葬？滿七、合爐何時舉行？與三年前之比較有何差異。</p> <p>平均每個服務流程所須時間（與三年前之比較）？</p>
儀式變革	<p>與三年前比較殯葬儀式及用品有哪些明顯變化？</p> <p>你認為那些流程或儀式無意義或窒礙難行應該省略或簡化。</p> <p>是否事先向家屬說明流程及講解儀式的意義。</p>
禮儀師自我角色認知？	<p>一、心理層面</p> <p>二、社會層面</p> <p>三、業務層面</p> <p>四、教育層面</p>
角色衝突	<p>角色間的衝突：如商人與殯葬改革者的角色，如何化解？</p> <p>角色內在衝突：不同的人對你有不同的期待，如何化解？</p>
養成教育	<p>禮儀師應具備那些專業知識、專業技能、人格特質、專業倫理？</p> <p>禮儀師之養成教育應修習那些課程，為何？</p> <p>你如何獲得專業知識及技能？參加過那些研習課程？由那些單位舉辦有何優缺點？</p> <p>你認為現在最欠缺（急迫）是那些課程？為何？</p>
殯葬改革	<p>禮儀師應扮演何種角色？本身應做那些改革？</p> <p>政府主管單位、公會應扮演何種角色？</p> <p>是否贊成禮儀師證照化？為何？</p> <p>殯葬改革最大阻力來自何處？</p> <p>是否贊成生前契約，為何？</p>
社會地位	<p>你是否受污名化的困擾？如何應對？</p> <p>若你的子女想從事禮儀師的工作，是否贊成？為何？</p> <p>擔任禮儀師後你的人際關係擴大了？還是縮小？</p> <p>擔任禮儀師後收入是否增加？家庭生活是否改變？</p> <p>如何提昇禮儀師的社會地位？</p>

附錄二、喪親家屬之訪談大綱

基本資料	<p>年齡、學歷、宗教、與亡者之關係</p> <p>喪親時間、地點</p> <p>治喪地點、方式</p> <p>禮儀公司之組織型態、經營方式、規模、特色</p> <p>為何選擇這家禮儀公司為你的往生親人服務</p>
禮儀師服務內容	<p>禮儀師實際服務內容及流程。</p> <p>禮儀師有無事先說明流程及講解儀式的意義。</p> <p>每個服務流程所須時間（現在與過去之比較）？</p> <p>治喪流程、儀節是否完全依照禮儀師的規劃？長輩、親友、宗教師是否提出不同的意見，而造成你的困擾？最後如何解決</p>
儀式變革	<p>往生後多久火（安）葬？滿七、合爐何時舉行？與過去之比較？</p> <p>你認為那些流程或儀式毫無意義或窒礙難行應該省略或簡化。</p> <p>若省略或簡化部份流程及儀式是否會遭長輩指責。</p>
禮儀師之角色扮演	<p>喪親前，你對禮儀師的印象如何？</p> <p>治喪之初，你對禮儀師有何期待？</p> <p>治喪之中，你認為禮儀師的服務與報價是否等值？</p> <p>治喪之後，禮儀師的整體表現是否與你的期待一致？為何？</p> <p>接受禮儀師的服務後，對殯葬業的印象是否改變？</p> <p>請為禮儀師下個定義。</p>
滿意度	<p>你及家人對禮儀師的服裝儀容、言談舉止、服務態度、敬業精神、專業知能那一部份最滿意？那一部份不滿意？</p> <p>有無臨終關懷及悲傷輔導的服務？是否滿意？</p> <p>為你服務的禮儀師是否值得信賴，若有機會是否願意推荐给親友？</p>
養成教育	<p>禮儀師應具備那些專業知識、專業技能、人格特質、專業倫理？</p> <p>禮儀師之養成應具備那些課程，為何？</p> <p>現在最欠缺（急迫）是那些課程？為何？</p>
殯葬改革	<p>禮儀師應扮演何種角色？本身應做那些改革？</p> <p>政府有關單位、公會應做那些改革？</p> <p>社會大眾應如何配合？</p> <p>是否贊成禮儀師證照化？為何？</p> <p>是否贊成生前契約，為何？</p>
社會地位	<p>你是否認為禮儀師社會地位低落？</p> <p>若你的子女想從事禮儀師的工作，你是否贊成？為何？</p> <p>如何提昇禮儀師的社會地位？</p>

附錄三、政府主管單位職工之訪談大綱

基本資料	年資、年齡、學歷、服務單位、職等 工作職掌、經歷
對禮儀師的印象	有無家屬向你投訴禮儀師的不是？ 禮儀師較不遵守那些館內規定，你如何處置？
儀式變革	與三年前比較殯葬儀式及用品有哪些明顯變化？ 你認為那些儀式或流程毫無意義或窒礙難行應該省略或簡化。 禮儀師是否應事先為家屬說明流程及講解儀式的意義？
禮儀師的角色期待	你（及單位同仁）對禮儀師的角色有何期待？ 一、心理層面 二、社會層面 三、業務層面 四、教育層面
角色衝突	角色間的衝突：如商人與殯葬改革者。 角色內在衝突：不同的人對禮儀師有不同的期待。
養成教育	禮儀師應具備那些專業知識、專業技能、人格特質、專業倫理？ 禮儀師之養成應修習那些課程，為何？ 你參與規劃過那些研習課程？有何優、缺點？ 現在最欠缺（急迫）是那些課程？為何？
殯葬改革	禮儀師應扮演何種角色？本身應做那些改革？ 禮儀師應如何配合政府政策。 政府主管單位、公會應扮演何種角色？ 是否贊成禮儀師證照化？為何？ 是否贊成生前契約，為何？
社會地位	你是否認為禮儀師的社會地位低落？從哪些角度判斷？（居住、收入、行為舉止、學歷、經歷信仰） 若你的子女想從事禮儀師的工作，是否贊成？為何？ 如何提昇禮儀師的社會地位？

附錄四、訪談同意書

南華大學生死學研究所學術研究訪談同意書

我是 _____，先前研究人員已向我詳細說明了研究目的及性質，我願意參與「台灣現代殯葬禮儀師角色之研究」的研究過程，並同意下列事項：

同意 不同意

- 1.我知道這是一項學術研究，我個人自身的利益將受到保障。
2. 研究人員允諾對訪談內容保密，不在任何書面或口頭報告中揭露我的姓名及可以分辨我身份的資料。
- 3.我同意在訪談過程中使用錄音機錄音，方便研究人員紀錄及整理資料。
- 4.研究人員在研究報告中採用的訪談的資料內容必須經過我的確認。
- 5.我同意研究報告日後可以以其他方式出版。

研究參與者簽名： _____

研究員簽名： _____

中華民國九十一年 月 日

附錄五、訪談實錄舉隅

編號：D11

單位：公司

職稱：

姓名：

日期：2003.04.17

Q1：請問禮儀師在心理層面上應扮演什麼角色？

Ans：這樣一個社會角色期待，實務上執行我是覺得無法落實。

Q2：你是說悲傷輔導臨終關懷？

Ans：對！你剛剛提到那些悲傷輔導臨終關懷領域要禮儀師來做我覺得陳意過高。一方面來講，如果是個人葬儀社取得禮儀師執照，來做他的空間還比較大。企業對禮儀師的工作執掌啦、任務分工，對你的期待各方面都有規範得都很詳細，除了專業角色以外其它都有困難。

那你剛剛提到的那些領域，基本上他都是非常專業的領域。譬如說悲傷輔導社工的角色，他本身在社會上就是一個很專業的學問，要有專業人員來支援工作。那你期待禮儀師做，我覺得禮儀師他頂多....譬如說悲傷輔導如果家裡有很多長輩久病纏身。最後終於過世子女不需要悲傷輔導，因為他心裡有準備了。這些人悲傷稍微悲傷，事情既然發生悲傷倒不至於脫序，失去情緒控制。那悲傷輔導是什麼，白髮人送黑髮人啦！或者是說年輕夫妻意外，例如之前陳進興打死一個警察，他未婚妻懷孕了，太震撼的 shock 這就需要悲傷輔導。這種這種悲傷輔導你怎麼期待禮儀師來做，人家要做一個悲傷輔導師大學要讀多久出來，可能要念到研究所。經驗，你要到社福專業領域輔導班待過，那種情緒的發生從剛開始的不相信到接受事實、悲傷、痛苦、憤怒這些東西禮儀師哪有辦法做，憑良心講在實務上沒辦法做。真的，要受這麼嚴格的訓練很多人不要做禮儀師了。所以我覺得也許我們在寫論文做一些學術研究的時候，我們對現代化這個禮儀師的角色我們可以給他高度期待。

悲傷輔導，這是我的看法：之前最早期從馬偕醫院安寧病房最早期最早期只有馬偕引進這樣一個安寧照顧，後來耕薪醫院也有一個叫做康寧照顧基

金會，是我們國內唯一非以營利為目的的機構。他的意思是照顧癌症病患放棄機器的治療。這樣的觀念誰引進來的，得到這樣專業領域的博士叫趙可式。趙博士在國外修了兩個相關的學位。目前台灣有幾個研究這方面的都是他的學生。包括醫界的賴亮，護理界張玲四。還有幾個在學術界，像吳庶深在這個領域的這些人。你看他們研究要研究到什麼程度，要經過幾年的時間在台灣推廣，慢慢的台大也有了，榮總也有了。慢慢臨終關懷的概念被接受了，這個領域是多高深的學問，你期待禮儀師尤其是以現在喪葬生態來講做禮儀師都是到最後才做的。你要訓練這些年輕人，他怎麼做這個工作實在有困難啦！期待太高了。悲傷輔導都是教授、研究生以上的人，我是覺得說要禮儀師做有困難。

為什麼悲傷輔導的執行需要這麼高度的專業，那就是因為他有危險性，人跟人在情緒上的輔導一個說不好他會發生危險。那這個危險是我們不敢承擔的，叫一個禮儀師去輔導一個有徵兆的客人，發生事情怎麼辦？對葬儀習俗他懂，對輔導他就沒辦法了。所以我們比較實務上的期待，讓它們接受一些悲傷輔導的訓練，然後讓他們來從旁看反應狀況，也許會比較符合實務。

因為禮儀師本身有接受過一些悲傷輔導的基本教育，那個敏感度也許知道徵兆及狀況，有可能禮儀師在跟家屬接觸的過程當中，第一時間有一種現象、有一種味道的時候。我可以再跟其它的家屬說明自己非悲傷輔導專家，但依過去的經驗可能會發生某種狀況。我們國內有一些專業機構我們有認識的可以幫你們轉介，讓你們去瞭解一下，這個部分禮儀師可以做。

Q3：貴公司自有寶塔及墓園，但有些家屬壽儀的部分由貴公司承辦，但選購別家的寶塔或是墓園，這時禮儀師的服務是否會有不同？

Ans：一樣很熱忱的如常的去辦理，禮儀師可以幫家屬媒介其它公司的產品。我們現在對禮儀師的角色期待，希望不要因為這樣而影響到他們服務的熱忱。我想心理當然不舒服，因為這裡面有利益關係要拿捏很難，我想事實上沒有辦法要求到每一個禮儀師都這樣，也許有些禮儀師覺得要有利益。說硬要規定說他不行很難啦！

Q4：關於臨終關懷的角色你的看法如何？

Ans：我想臨終關懷也是分成兩個層次，一個是跟葬儀方面有關的。譬如說親人在醫院死亡，趕快打電話找禮儀公司來洽辦。那這個時候一般家屬第一種情緒就是悲傷，另一個就是無助。接下來治喪的初期應該做些什麼事？那我禮儀師可以協助這個，你不會我可以在初終的時候協助他，那這個不管他整個案

子最後給我做或是跟我買東西。

可是悲傷輔導那部分沒辦法做，葬儀事物性的工作我可以或者說亡者可能還沒有斷氣，那個時候禮儀師大概可確定後面有那些動作應該做，怎樣去結規費、辦死亡證明書這禮儀師可以協助。

如果說這一家子很悲傷，由禮儀師來安撫他情緒。我覺得我們不應該期待禮儀師有這樣子的角色功能，而且我剛剛有講過這裡面有危險性你處理不好的時候會弄巧成拙。為什麼要讀很多這方面的書的人，才能做這種事情就是因為他有危險性。其實這種心理的醫療跟我們生理的治病是一樣的，你說你今天感冒，我不是醫生我跟你說吃這種藥會比較好，萬一弄錯了怎麼辦你不能期待這種人來做這個事。

而且這個部分是非常高度專業的，不只普通專業。他比起我們禮儀師或者喪葬助理的專業還要專業多了啦！那那你說我今天處理治喪的事情很專業，但你悲傷輔導給人家弄壞了可以重來嗎？所以說我非常不建議禮儀師去扮演悲傷輔導或臨終關懷的角色。

Q5：你認為禮儀師在社會層面要扮演什麼角色？你有什麼建議。

Ans：我覺得就是把服務做好。我認為是教育的宣導，不是教育應該是觀念的推廣。當禮儀師在洽辦這個服務的時候，我們可以從言談之間去灌輸一個“其實死亡並不可怕，只要我們事先有所規劃，不管是在精神上或實務上其實這些事情可以不恐懼的”你看你的服務就可以讓大家感到滿意、祥和，不是那樣的避諱、可怕這個觀念我們可以推廣。可是你也不需要陳意過高，期待禮儀師做教育工作就有問題。到底教育什麼？你用二、三十歲的年輕人，可能有服務熱忱，可是要他們去教育家屬的人生大道理也好，教育生死問題也好，都不太可能。但是我可以透過我的服務跟家屬接觸，讓他們心安。心裡面比較平和。

以前認為處理這種事很避諱、很骯髒、很糟糕的事情，我們現在整個產業也提升了，禮儀師本身也夠專業，服務也夠熱忱。這些事情就可以處理得很圓滿，甚至可以節樽一些沒有必要的浪費，讓大家感受到葬儀社提升了甚至也許傳統業者不太喜歡，禮儀師甚至可以在服務過程中推廣一些生前契約的概念，我們甚至不要把生前契約當成商品，有多大利潤或者可能變成吸金的工具，我們先不要考慮到這方面去。我們從社會大眾及家屬的角度去看，事先面對自己或長輩的後事，事先規劃、事先思考不是壞事，可以理性去思考有充裕的時間去選擇為我服務的業者。跟事情碰到在太平間一大堆人來搶屍體，事情又不得不處理，自己又沒經驗又不知怎麼辦，哪一種比較好呢？

其實生前契約有它一定的意義及功能，今天先不從獲利的角度來看，禮儀師應推廣對死亡及處理葬事的正確觀念。何謂正確的觀念：坦然面對、達觀豁達面對，把骯髒、避諱、不潔的概念去除，因為每個人都要遇到而又不是剛才所說的那些負面的印象時，事先為自己做規劃跟準備不是壞事。

再從經濟或精神層面上各種角度來看也都是好的，這個倒是可以透過禮儀師的服務來加以推廣，中間才不會有爭議，譬如說可以是先跟家屬說明現代化的殯葬禮儀該如何去處理，我或公司來服務的品質跟理念，那這樣就像保險的理念一樣，透過禮儀師事先溝通協調未來在執行時認知的落差才不會那麼大。這種觀念是應該由禮儀師去推廣。至於禮儀師扮演教育者的角色可能陳意過高，因為每一個社會角色他有一個界定不能撈過界，也不可以不切實際說悲傷輔導也要做，也要給家屬教育等等，我們的禮儀師沒有具備這麼全面化的專業，把所有的責任都加諸在他們的身上可能太沈重了。

Q6：你在這個行業多久了？

Ans：13年了！之前在 10年，在這裡3年。

Q7：可否比較 與 禮儀師最大的差別在哪裡？

Ans：我想兩家公司的文化不同，經營理念不同，走的路線也不同，最大的差別的禮儀師生意的手法手腕較靈活，對客戶的服務比較能面面俱到，比較能滿足他們各方面的需求，可能表面功夫上做的比較漂亮。

的禮儀師是中規中矩，公司交付的任務定位，工作執掌，專業素質不差但比較不會彎彎曲曲，所以比較起來表面功夫較弱，但較實在這是最大的差異。

Q8：另外針對禮儀師角色扮演您還有沒有其它的看法？

Ans：我認為第一：禮儀師要專業。禮儀師的專業是基本，這種專業的取得並不困難，從社會推廣教育或者企業的在職訓練都可完成。而且治喪專業本來與其它行業的專業比較起來比較不難，例如與悲傷輔導、解剖等專業比較起來比較容易。

第二：服務熱誠及態度非常重要。有些老禮儀師做十幾年了，專業沒問題，可是服務不夠或者說沒有那種同理心。我常講”別人死爸爸，好像我死了阿公一樣”，把他當成我們自己家裡面的人一樣。譬如公司服務人員手冊沒有

規定要這樣做或者說簽訂的合約有的我才做，沒有的我不做，那這種禮儀師就是六十分，沒有違規也沒有短少服務，這種就是銀貨兩訖。但是如果是你阿公時，你是禮儀師時你怎麼辦？所以我要求禮儀師當成在幫自己家的長輩辦事情，這時你就會多做一點，或者說做超過客戶的期待，這是個人對禮儀師的期許。

因為再嚴謹的標準作業流程、ISO 等都沒有辦法把所有狀況含括在裡面。家屬總是有些額外的需求，公司若沒有這些資源，你也要想盡辦法去達成”待客如親”、”將心比心”，將客戶當做親人這一點我覺得很重要的。

另外就是要不斷提升，不斷進修。不要以為自己是老江湖就很會了。禮儀師有兩種專業：一種是對禮俗的專業；另一種是客戶的滿意和客戶期待也就是服務熱誠的專業。我認為後者較難，前者只要去上課就會了。去南華或華梵回來再實習三個月、半年就會了，不是太難。但是後者的理念跟觀念是否真的有，或者說你所屬的那個團隊有沒有這樣的文化，創造出這樣的價值觀。站在家屬的立場辦理，這個比較難而且講起來比較抽象、狀況百出，將來評價禮儀師好不好，評價企業棒不棒，最後的關鍵在後者。而前者的治喪專業差異化越來越小，大家都差不多嘛！你上八十小時，我上九十小時那個部分差異化越來越小。

有兩個變數會讓台灣的殯葬產業整個提升。第一、就是這些學術單位的學生畢業之後或者在職訓練的學員結業之後，這些人會有新觀念出來。第二、傳統業者過去父傳子、子傳孫，他的工作領域及經驗傳承就是這樣而已。而且服務區不大，譬如說三重埔的就很難做到新店去大都固守這些區域，一個月做三支、五支他們的教育程度、素質相對的就比較薄弱，但是我們不要忽略這一群傳統業者裡面，他的第二代、第三代都出來了。他們的小孩念了大學，不一定是念殯葬學系例如念企管、經濟那這些人回來後，如果要接家族事業可能開始思考我怎麼跟其它業者競爭，如何自我提升，如何經營祖傳產業。這種業者我見了很多，尤其在中、南部也可說整個台灣各個角落都有高級知識份子的介入，新觀念、新技術的導入整個業態都會改變。而現在正對時，正式關鍵點正在變化未來台灣的殯葬行業還會全面提升。

其實我們看很多傳統的通路業、零售業如 7-11，麥當勞就是這樣，這個時候中心跟主軸除了經營者的理念以外就是禮儀師，而且禮儀師是第一線的執行服務人員，所以自我成長觀念的進步是非常重要的，一方面是滿足社會對你的角色期待，一方面是自我期許，若要提升上來這方面一定要加強。這是個人的小經驗。

附錄六、全國各縣市殯葬服務業之資本額分析

區域	資本額 (萬)					
	300 以下	300 - 500	500 - 1000	1000 - 3000	3000 以上	合計
臺北市	264	18	73	17	17	389
桃園縣	76	1	2	2	0	81
新竹市	27	0	1	1	1	30
臺中市	95	0	6	2	0	103
臺中縣	25	0	0	0	0	25
南投縣	18	0	0	0	0	18
彰化縣	65	0	0	0	0	65
雲林縣	18	2	1	0	0	21
臺南市	76	0	1	2	2	81
臺南縣	56	0	0	0	0	56
高雄市	98	2	3	4	1	108
高雄縣	124	1	2	2	1	130
屏東縣	40	1	0	2	0	43
臺東縣	31	0	0	0	0	31
花蓮縣	14	0	0	0	0	14
澎湖縣	34	0	0	0	0	34
合計	1061	25	89	32	22	1229

資料來源：中華民國葬儀商業同業公會全國聯合會，2003

註：1、有公會組織但未參加全國聯合會之縣市：嘉義市

2、無公會組織之縣市地區：宜蘭縣市、基隆市、台北縣、新竹縣、苗栗縣、屏東市、金門、馬祖

附錄七、「諾那·華藏精舍助念團」全省免費助念聯絡電話

區 域	電 話	行動電話	B.B.Call	24 小時出動	備 註
基隆	(02)2763-3733		070-186546#		
台北	(02)2763-3733		070-186546#		B 聲後按「#」再留 自己電話再按「#」
桃園	(03)336-5091	0938-316749	060-314608#		負責人：陳華山
中壢	(03)456-0246	0933-141251	0959-068434# 66		負責人：黃玉碧
新竹	(03)528-1321	0935-591542	060-324258#		
臺中	(04)375-0930				
彰化	(04)832-0439		0957-833583		負責人：劉家訓
埔里	(049)983-179				負責人：謝億明
嘉義	(05)236-9991		0950-843233#		負責人：張智泓
雲林	(05)534-7895		070-192338#		負責人：張美祝
臺南	(06)268-9187 (06)289-2253		060-943814#		
高雄	(07)323-6043		060-916574#		
屏東	(08)732-7273		0959-881996#		負責人：黃英哲
宜蘭	(03)938-7137	0935-536938	0957-663560#		負責人：洪朝吉
花蓮	(038)350-872				負責人：林文龍
臺東	(089)324-682				

資料來源：《臨終一念往生》，1999

附錄八、臺北市政府社會局九十一年度殯葬禮儀服務業評鑑績優業者名單

編號	公司	負責人	地址	電話
1	金寶山事業股份有限公司	曹日章	北市中山區民權東路2段158號	25166260
2	龍巖人本服務股份有限公司	李世聰	北市中山區民權東路2段166號	25158990
3	佛化靈儀社股份有限公司	張麗娥	北市大安區辛亥路2段205號	23773971
4	全安泰股份有限公司	林睿紳	北市大安區和平東路2段40號6樓	23623286
5	淨圓生命事業股份有限公司	葉鳳強	北市中山區農安街202之1號	25096998
6	大正殯儀服務有限公司	陳鐘榮	北市大同區華陰街45號	25598548
7	品安殯葬股份有限公司	江至洲	北市大安區臥龍街188巷5號	87325255
8	金廣臻往生殯儀有限公司	林冠妘	北市文山區萬寧街27號	22399858
9	德元禮儀有限公司	陳繼成	北市文山區辛亥路4段130巷3號2F	2935-0600
10	十方禮儀企業有限公司	許升卿	北市大安區臥龍街188巷8號	23784648
11	蓮華往生事業股份有限公司	王學斌	北市中山區民生東路2段55號	25223338
12	楊子有限公司	楊子杰	北市北投區中正街17巷9號	28934868
13	忠誠殯儀有限公司	陳雅眉	北市文山區萬寧街27號	22399858
14	菩提心禮儀有限公司	郭東修	北市中山區民權東路2段135巷30弄5號	25632200
15	文蓮殯儀有限公司	錢文中	北市中山區民權東路2段135巷29弄15號	25059434
16	大吉葬儀用品行	韓雲龍	北市中山區民權東路2段162-164號	25036111
17	萬安國際有限公司	周雲祥	北市內湖區民權東路6段123巷28號4樓	28214884
18	善得事業有限公司	許文賢	北市大安區辛亥路3段157巷6號	27324433
19	懷親禮儀有限公司	劉張玉瑞	北市大安區辛亥路3段306號	27326623
20	吉昌殯儀有限公司	湯宜娥	北市大安區臥龍街188巷33號	87328117
21	善德殯儀有限公司	林盈君	北市大安區辛亥路3段304號	27324433
22	大千聯儀有限公司	黃滿妹	北市大安區樂業街65巷8號1樓	27327779
23	壽德殯儀有限公司	王志榮	北市大安區臥龍街188巷6號	27331074
24	久大禮儀用品有限公司	陳淑賢	北市中山區民權東路2段192號	25027000
25	新富社殯儀有限公司	吳斌	北市萬華區貴陽街2段177號	23819229
26	世界殯儀服務有限公司	馬弘方	臺北市臥龍街190號	23789180
27	永吉殯儀有限公司	陳慧芳	北市中山區民權東路2段170號	0800810888
28	順陽禮儀股份有限公司	李朝陽	北市大安區樂利路20-1號	27323331
29	鐘聲有限公司	王志成	北市中山區民權東路2段135巷16號	25011191
30	安世葬儀社	顏榮郎	北市大安區辛亥路3段284巷7號	27353633
31	榮昌禮儀社	余淑英	北市中山區民權東路2段135巷19號	25013836
32	翠園股份有限公司	范貽皋	北市中山區民權東路2段160號	25022121
33	東洲殯儀服務有限公司	高正一	北市大安區臥龍街188巷1號	23783134

資料來源：台北市政府社會局，2002