

南 華 大 學

生死學系碩士論文

禮儀師對喪親家屬悲傷關懷之研究

A Study on the Grief Caring of Funeral Directors for the Bereaved Families



研 究 生：李孝禹

指 導 教 授：蔡昌雄 博士

中 華 民 國 一 〇 四 年 十 二 月 三 十 日

南 華 大 學
生 死 學 系
碩 士 學 位 論 文

禮儀師對喪親家屬悲傷關懷之研究
A Study on the Grief Caring of Funeral Directors for the
Bereaved Families

研究生：李孝禹

經考試合格特此證明

口試委員：_____

李輝仁
陳姿吟
蔡品雄

指導教授：蔡品雄

所 長：廖俊龍

口試日期：中華民國 104 年 12 月 23 日

謝誌

回首我在生死學研究所的 900 個日子，甘苦滋味點滴在心頭，終於完成研究也將論文撰寫完畢，在此，謹由衷的想要感謝一些人。

首先，「叩謝 父恩，您的兒子實現承諾了！相信您在天上看著都安慰了。」感恩母親和家人這麼長時間的協助支持；特別要藉此機會感恩愛妻莉榛，多年來對我的任性完全包容，獨自支撐著整個家絲毫無有怨尤，全力幫助年近半百的我築夢圓夢，供我盡情投入學習與研究而沒有後顧之憂。

感恩生命中的貴人、好朋友，尤其是我敬愛的 佳靈姊姊，秉著「成人之美」的開闊胸襟和「樂於助人」的古道熱腸，時而策勉時而讚譽，總是不厭其煩地在我最艱困茫然無法前行之際，適時點亮明燈為我指引前路，不曾間斷地施予救援協助；同時我要感謝願意接受我邀請，參與本研究行列的五位研究參與者，雖然我只能用這樣的方式表達「研究夥伴預 A、預 B、A、B、C，感謝 您們。」

當然，更要感謝本研究指導教授，尊敬的 蔡昌雄老師，一路鼓勵提攜讓我有機會，對禮儀師助人服務的學習熱忱與關注的議題，透過研究呈現出來並與大家分享成果；感謝自研究計畫初審以來至論文完成發表，所有給予我協助鼓勵的 老師們、提供指導建議的 口試委員們，所有精闢的意見與寶貴經驗都教我終身受用；尊敬的 星雲大師與受到感召傾囊興學的各界大德們，感恩 春風化雨，令學生有幸得在如此優良的環境中學習精進；感謝學校師長們無私奉獻所長諄諄教誨，讓歷來所有南華學子充實茁壯；最後，不忘藉此感謝並嘉勉自己，辛苦的汗水終沒白流，對的事堅持做好就對了。祝福關心我協助我的 恩師、貴人、友人與家人們，平安吉祥。

佑聖 (孝禹) 謹誌

2016/01/01

摘 要

本研究緣起於殯葬業服務學習過程中，觀察到喪親家屬失去至親的悲慟情緒，未曾得到適當引導抒發，卻因無從傾訴內心的哀傷表達情緒，長久積鬱經常導致身心失衡無法回復。且因現代社會重視時間功能，治喪服務的時間益形縮短，殯葬禮儀師與家屬接觸機會相形限縮，也因禮儀師與喪親家屬間委任關係的特殊，常未能適時而有效提供喪親家屬悲傷撫慰，致許多因喪親引發之情緒問題盤留家屬內在。

本研究以質性研究之深入訪談為研究方法，透過三位任職於殯葬服務業年資五年以上具有國家核發證書之禮儀師，在從事喪禮服務中對喪親家屬的悲傷關懷與經驗，作為文本資料，並以主題式分析法深入分析探討。發現現代社會對禮儀師職能認知尚有固著，難在短促喪儀時間獲得喪親家屬之信任而傾訴內在，惟禮儀師運用禮儀專業知識與懷帶悲憫心的「關懷」，卻可在喪禮儀節的過程，使家屬藉由參與各種儀式而宣洩抒發其悲傷情緒，禮儀師也在服務喪禮的過程中，無形的轉化喪親家屬因親人死亡的悲傷情緒而回復正常生活。

【關鍵詞】

禮儀師、喪親家屬、悲傷關懷、主題分析

Abstract

Based on funeral service experience, researcher observed the required needs of helping bereaved families to eliminate and diminish the grief of losing the loved one(s). Due to short funeral service period and limited interaction with bereaved families, the funeral directors often fail to comfort bereaved families timely and effectively. As a result, this sort of negative morale will cause serious emotional issue on the bereaved families in a long run.

This thesis is based on the method of thematic analysis and the analysis of qualitative research providing in-depth research and study upon the experience of grief care to family of decease. We interviewed and gathered information from three government certified funeral directors with more than 5 years of working experience. Nowadays, people still have the stereo type of thinking about the funeral directors. The funeral directors normally find it hard to win trust from the bereaved families or offer adequate relief. Only do the morticians support the family of deceased with extra sincerity; release sorrow by various funeral rites, they will be able to break the barrier accompanying the family of deceased to gradually step out of the sorrow and grief.

Key words : Funeral directors, bereaved family, grief care, thematic analysis

目 錄

| | |
|-----------------------------|------|
| 謝誌 | i |
| 摘要 | ii |
| Abstract | iii |
| 目錄 | iv |
| 表目錄 | viii |
| 圖目錄 | ix |
| 第一章 緒論 | 1 |
| 第一節 研究背景與動機 | 1 |
| 壹、 個人動機 | 1 |
| 貳、 社會動機 | 3 |
| 參、 學術動機 | 5 |
| 第二節 研究目的與問題 | 6 |
| 壹、 研究目的 | 6 |
| 貳、 研究問題 | 6 |
| 第三節 名詞解釋 | 6 |
| 壹、 禮儀師 (Funeral director) | 6 |
| 貳、 喪親家屬 (Bereaved families) | 7 |
| 參、 悲傷關懷 (Grief caring) | 7 |
| 第二章 文獻探討 | 9 |
| 第一節 喪禮中的悲傷關懷 | 9 |
| 壹、 失落、悲傷與喪慟情緒的理解 | 9 |
| 貳、 殯葬儀式與失落悲傷 | 13 |
| 參、 悲傷輔導的目標 | 17 |
| 肆、 喪禮時間的限制 | 17 |
| 伍、 禮儀師的角色扮演 | 18 |

| | | |
|-----|---------------|----|
| 第二節 | 喪禮服務人員教育體系的缺乏 | 19 |
| 壹、 | 國內目前的喪禮教育體系現況 | 19 |
| 貳、 | 專業訓練問題的呈現與解決 | 22 |
| 參、 | 殯葬禮儀師職能—陪伴與關懷 | 23 |
| 第三節 | 期待與現實之間的差距 | 28 |
| 壹、 | 相關研究對禮儀師的期許 | 28 |
| 第四節 | 禮儀師諮商輔導職能之養成 | 33 |
| 壹、 | 國內禮儀師諮商養成教育 | 33 |
| 貳、 | 國內諮商輔導體系 | 33 |
| 第五節 | 消費者意識抬頭 | 35 |
| 壹、 | 喪家的消費意識抬頭 | 35 |
| 貳、 | 喪禮中家屬的諮商倫理權益 | 36 |
| 第六節 | 禮儀師對台灣民俗的理解 | 38 |
| 第三章 | 研究方法 | 44 |
| 第一節 | 質性研究方法 | 44 |
| 壹、 | 質性研究—深度訪談法 | 44 |
| 貳、 | 主題分析法 | 44 |
| 參、 | 研究範圍與限制 | 46 |
| 肆、 | 研究架構 | 47 |
| 第二節 | 研究參與者 | 47 |
| 第三節 | 研究工具 | 48 |
| 壹、 | 研究者本身 | 48 |
| 貳、 | 研究訪談蒐集分析資料過程 | 49 |
| 參、 | 研究過程的輔助工具 | 49 |
| 第四節 | 研究程序與實施步驟 | 50 |
| 壹、 | 研究程序 | 50 |

| | | |
|------|-------------------------------------|-----|
| 貳、 | 研究實施步驟 | 51 |
| 第五節 | 研究倫理及信效度 | 56 |
| 壹、 | 研究倫理 | 56 |
| 貳、 | 研究信效度的建立 | 56 |
| 第四章 | 研究分析與討論 | 57 |
| 第一節 | 禮儀師將「悲傷關懷」運用在喪親家屬的過程 | 57 |
| 壹、 | 喪親家屬慌亂震撼階段 | 57 |
| 貳、 | 喪親家屬情緒改變階段 | 66 |
| 參、 | 喪親家屬情緒低落階段 | 77 |
| 肆、 | 第一節綜合討論 | 88 |
| 第二節 | 禮儀師的「悲傷關懷」對喪親家屬的影響 | 91 |
| 壹、 | 「悲傷關懷」對喪親家屬「慌亂震撼」階段之影響為何? | 91 |
| 貳、 | 「悲傷關懷」對喪親家屬「情緒改變」階段之影響為何? | 94 |
| 參、 | 「悲傷關懷」對喪親家屬「情緒低落」階段之影響為何? | 98 |
| 肆、 | 第二節綜合討論 | 100 |
| 第五章 | 研究結論、建議與反思 | 104 |
| 第一節 | 研究結論 | 104 |
| 壹、 | 禮儀師依據喪親家屬不同階段的悲傷表達需求而施予關懷 | 104 |
| 貳、 | 禮儀師的悲傷關懷係以同理心為基礎，配合喪儀安排以適時表達支持的方式進行 | 105 |
| 參、 | 喪親家屬在禮儀師的悲傷關懷下可促發其哀悼歷程的啟動 | 106 |
| 肆、 | 喪親家屬在禮儀師以喪儀程序引導的悲傷關懷下，有助於靈性層面悲傷的哀悼 | 108 |
| 第二節 | 研究建議 | 109 |
| 第三節 | 研究反思 | 110 |
| 參考文獻 | | 112 |

| | |
|------------------|-----|
| 中文部份 | 112 |
| 外文部分 | 117 |
| 參考網站資料 | 117 |
| 附錄 | 118 |
| 附錄一 研究參與者同意書 | 118 |
| 附錄二 訪談大綱 | 119 |
| 附錄三 研究參與者訪談紀錄逐字稿 | 120 |



表目錄

| | |
|-----------------|----|
| 表 1 禮儀師職業內容 | 6 |
| 表 2 近年禮儀師相關研究論文 | 28 |
| 表 3 本研究訪談取樣表 | 48 |



圖目錄

| | |
|-------------------|----|
| 圖 1 主題分析概念架構-詮釋循環 | 45 |
| 圖 2 研究架構圖 | 47 |
| 圖 3 質性訪談問題形成流程圖 | 50 |
| 圖 4 訪談計畫流程圖 | 51 |
| 圖 5 研究流程圖 | 55 |



第一章 緒 論

《殯葬管理條例》將臨終關懷及悲傷輔導納入禮儀師之職能，研究者認為禮儀師自應遵循作為。然而社會上不乏對此規定抱持質疑者，甚至部分禮儀師對自己能否勝任這些職能都覺得困惑和懷疑(郭慧娟，2014)。尤當《殯葬管理條例》將「悲傷輔導」劃入禮儀師應具備之職能時，引來各界關注及質疑，更引發心理諮商等相關專業人士反彈，認為禮儀師養成教育及相關專業訓練於心理諮商輔導方面不甚完備，不能為喪親家屬進行悲傷「輔導」，憂心輔導二字能否盡符職能之實尚待商榷。禮儀師為臨終關懷及悲傷輔導執行職務時，究竟「輔導」能不能做？該做甚麼？怎麼做？諸此應為、能為乃至如何落實執行以及轉介時機與支援體系等問題，實難以一言蔽之亟待重視和研究。

研究者期待透過本研究，如實反映禮儀師除了提供亡者禮體、禮儀等等服務；對於家屬心裡的悲傷照顧的到嗎？是否瞭解家屬們真正想要的是甚麼？而禮儀師能做甚麼以及該怎麼做之類的關鍵訊息。遂行本研究之目的：瞭解禮儀師將「悲傷關懷」運用在喪親家屬的過程；瞭解禮儀師的「悲傷關懷」對喪親家屬的影響。同時研究者也企圖將研究分析過程中所發掘到的問題，就如何統整與實務運用提出個人見解及建議改善之道。

第一節 研究背景與動機

壹、個人動機

研究者經營貨物運輸業二十餘年，常言道「行船走馬三分險」；台語俗諺「跑車郎，紅衫穿一半」全都在形容運輸業風險極高，從來不知道明天和無常哪一個會先來報到？

自九十七年投入殯葬產業學習及服務，學理與實務並進廣度與深度兼具，從最基層禮儀助理第一線服務開始學起，迄今自力經營管理並整合同業結盟，研究者深深體察到殯葬服務業不斷在改變與進步。因此，利用工作之餘進行相關進修，例如取得空中大學相關殯葬學分，以及分別考取勞動部丙乙級喪禮服務技術士證照、南華大學生死學研究所，進而習得自然醫學領域之能量醫療能力，靈氣理療師、NGH 催眠治療師等，身心靈療癒助人技巧及資格證書，並著手向內政部申請核發禮儀師證書。

先父一生劬勞，年少時飽經戰火而亂世逢生，他活在連「活著」都是奢侈想望的年

代！劫後餘生，顛沛在艱苦不堪的環境裡，他辛勤的撐起一家人的生計。日子苦，對孩子們的付出與教育，卻永遠保持著堅毅和執著。類似研究者這般親恩難報的故事，在社會上的每個角落天天上演，情節或許不盡相同，但總是令人動容。「愛」在無數家庭中流動，因為有愛所以不捨、悲慟。

去年初冬，父親蒙 主恩召。雖然老人家辭世並不突然，但是，研究者內心悼念父親奉獻給兒女的一生，思親之情總難抑。研究者為父親安排喪事過程中，隱隱感受到母親在父親臨終階段就開始刻意壓抑內在的悲傷情緒，家裡的兄弟姊妹們也各自強忍住哀傷，似乎大家都在努力的克制悲傷、強忍悲傷；似乎只有強制的壓抑，悲傷才不至感染別人也才是一個成熟的人應該表達的態度？研究者就讀南華大學生死學系研究所，廣泛研讀生死議題的著作，知曉積極面對生命的態度，於是能運用所學適時提醒家人把握最後機會，引導大家把心中想表達的未竟事項，面對臨終的父親清楚的表達出來；接受我們的道謝、道歉、道愛、道別之後父親安祥辭世。逐漸地由於家人願意接受父親已在主懷安息的事實，接著喪事的備辦，變得順利而和諧。

喪禮結束後，弔唁的人群和幫喪的親友們逐漸散去；研究者開始孤獨的面對喪親的悲傷情緒與失落感，逝去親人之痛很難短時間調適；如此情況想必是人我皆同，研究者擔任禮儀師時在協助家屬進行喪禮規劃與協助之際，雖能藉由喪禮儀節的進行，陪伴家屬度過喪親時期，但是在許多的案例中，仍然發現家屬似乎心中仍有情緒無法宣洩，然而隨著奠禮結束，受限於時間及本身輔導技巧不完備，對於喪親家屬後續的悲傷輔導往往無法自力提供協助。緣此，禮儀師們對於悲傷輔導職能的學習與再成長，尚存偌大的進步空間，這正是研究者選擇就讀南華大學生死研究所的原因。

面對親人離世每個人心裡都一樣沉痛，往往要持續好一陣子，甚至有人深陷哀慟之中無法調適過來，悲慟時間過長勢必對身心靈乃至生活適應造成不良影響！研究顯示，過度哀慟往往造成生理變化，同時也會引發心理疾患；建議協助喪親者務求完成哀悼任務，才能真正從悲傷中復原（林于清，2006）。對研究者本身已堪稱稍具觀念者，然而，喪父之慟尚且難以捨得這分人性至親至情，遑論大多數人未曾接受或接觸過生死教育的課題，憂心之餘乃引發研究禮儀師對喪親家屬悲傷關懷經驗之動機。

貳、社會動機

親人死亡當屬生命中最難承受之「慟」。實在想不出來世上還有什麼遭遇會比喪親更令人哀慟？人們憂心至親死亡，往往更甚於己！死亡該被視為能帶走逝者痛苦與煩惱的解脫，抑或是觸動生者哀慟與無盡悲傷的開始？然而，逝去至親至愛之痛是永無止息至死方休。那種外人難以想像、難以理解的苦與悲，若非親身經歷實難言喻；即使他人願以同理心待之者，如受過悲傷輔導教育訓練之專業禮儀師，其感受仍遠不及喪親家屬承受之煎熬於萬一。

規劃一個具有意義的喪禮是悲傷關懷當中，重要而且必要的一部份。禮儀師除了俱足本業相關知識之外，建立正確的生死觀、心理情緒理論的知識，將有助於心靈療癒的輔慰技巧，統整內涵表現於外的同理心、專業倫理、與人文素養，都是提升服務品質的重要條件。然而，關懷與服務是不會隨著喪家喪禮的結案而結束。我們知道當喪禮或是追思結束後，喪親者家庭的悲傷還會持續下去，甚至往往是才剛開始。當前人們的生活步調，隨著時代變化、社會進步而加速，治喪期間普遍縮短，喪親者的悲傷無從抒發，因而產生延遲悲傷現象，並且逐年增加當中；究其原因，多半是由於喪期縮短，以致於許多喪親家屬是在處理完喪事之後，因失落、孤獨或被剝奪無助的感覺逐漸浮現後，悲傷才真正開始，導致悲傷的抒發有延遲現象。此外，喪親者特別是那些被剝奪悲傷的人，將悲傷情緒透過喪葬過程適度地表達出來，對他們日後的生活調適是具有正面功能的；喪親家屬內心的悲傷需要有人願意去傾聽，一般多數的喪親者只需要有人陪伴甚至簡單的安撫溝通，就可以恢復正常的生活；當然，有一部份喪親者需要進一步做調適、輔導才能平復情緒；只有少數的悲慟者需要更深層的心理諮商甚至心理治療才能恢復健康。

Walter 博士認為：「喪禮不僅是為亡者，更是為家屬、為摯愛，甚至由最崇高的意義來看，喪禮是為人類舉辦的。」(引自，楊國柱、楊義成，2014)；從學者們的主張中不難看出，喪葬儀節對於喪親者有一定程度的悲傷療癒功能。在實務中，有些家屬因驟然失去至親陷於急性哀傷中，或因頓時失去親密的依附對象，在治喪過程中悲傷難抑，有些家屬心中慌亂無主，此時提供喪禮服務的禮儀師，自然得面對悲傷的家屬，讓他們暫時有所依靠。此時禮儀師適當合宜的關懷、傾聽、陪伴，並適時給予心理或情緒上的

支持，有助於圓滿處理後事。此時在治喪過程中身居指揮位階的禮儀師，自然成為最直接也最適當提供關懷的人選。而如此應為、能為乃至於如何落實執行以及轉介時機等問題，莫不值得關注和思考。

雖然近年來有許多企業化經營的殯葬服務體系陸續投入，企業透過策略經營、連鎖經營的方式多的是注重利益取向，不斷擴大營業額與服務案件市佔率，往往忽略甚至犧牲喪親家屬心理真正的需求。較具規模有制度的公司雖然會定期對服務人員施行職能教育訓練，但是大多著重喪禮流程、宗教禮俗與業務推展、財務管理等教育訓練，對於悲傷輔導方面比例偏低，一則是教材、師資的缺乏；二則是服務人員工作繁忙，能夠接受教育訓練的時間有限。雖然成功吸引許多年紀輕、學歷高的新血投入殯葬服務業，乍看成為眾人心目中形象好、收入佳的禮儀師。但是隨著企業化連鎖經營日趨普及，當禮儀師越來越受到重視與肯定之際，卻也發現目前從業人員教育訓練未能即時銜接、落實。

研究者觀察到，喪親家屬（消費者）對喪葬服務要求之標準，已經從喪葬物品、宗教儀軌、禮俗流程的提供，逐漸轉向對心靈、感官的滿足與需求。例如近年來大體 SPA、生命光碟、回憶走廊..等客製化喪禮新商品出現，我們可以預期在心理需求、悲傷輔導這方面的服務要求會越來越多。但是現階段禮儀人員教育訓練以及相關證照考試內容看來，顯然仍偏重在喪葬服務流程以及宗教儀節的部分，以目前勞動部舉辦之喪禮乙級技術士考試為例，學科測驗範圍：「臨終服務」、「初終與入殮服務」、「殯儀服務」、「後續服務」、「服務倫理」等 5 項目；術科考試內容則是喪葬文書、定型化契約、禮堂布置、司儀等項目；又內政部認定之殯葬相關專業課程，其中人文、健康、社會三大科學領域，而臨終關懷及悲傷輔導合併，僅占十三個科目之一計二學分，由此觀之，禮儀師對於家屬悲傷輔導、關懷協助的專業訓練，明顯地不足與缺乏相關教育資源的協助。

當前國內大專院校除南華大學開設生死學系暨研究所以外，鮮少設立殯葬專業之訓練科系者，來提供完整訓練的高學歷專業人才投入，導致殯葬服務品質無法銜接上，提供產業界殯葬管理人才與訓練支援體系。研究者緣於這樣的經驗中，體悟到禮儀師除了置辦喪禮儀節之外，處理家屬悲傷的問題應該是為重要職能，為此促使研究者有深入探

討禮儀師在喪親家屬與悲傷關懷等問題的動機之二。

叁、學術動機

前幾年盛極一時與殯葬禮儀相關的電影不斷在媒體播出並廣為社會大眾討論，例如獲得奧斯卡最佳外語片日本電影「送行者-禮儀師的樂章」，不但票房亮麗，同時引起民眾對於殯葬服務、生死議題之熱烈討論。無獨有偶國內電影「父後七日」以輕鬆詼諧手法表現台灣喪禮的真實面相，為求影片效果以及戲劇張力部分情節或有誇大，但不可否認許多橋段頗為傳神，使得殯葬服務不再像以往那樣地令人畏懼與排斥。但是當民眾可以正面的討論喪禮相關議題之際，同時對於殯葬業與從業人員要求也越來越嚴格。

殯葬業與悲傷輔導近年都受到重視與規範，但是彼此之間的關聯與制度建立未臻健全，殯葬業從業人員良莠參差而專業訓練又未能適時滿足市場期待，倒是政府主管機關、相關學術單位都賦予殯葬禮儀師對家屬進行悲傷輔導的職責。

研究者在搜尋禮儀師和悲傷輔導與悲傷關懷、支持等相關研究資料中發現，以博碩士知識加值系統為例，近十年發表與禮儀師有關文獻有 27 篇；其中有關於禮儀師悲傷輔導的論述僅 5 篇；而禮儀師為喪親關懷的研究尚付之闕如；反觀以論文名稱搜尋悲傷輔導的論文卻有 90 篇以上的資料，惟目前各方研究尚未以禮儀師為對象來研究對喪親家屬為悲傷關懷與支持的論述。當然，坊間並非完全沒有關於悲傷關懷議題的討論，而且這類討論事實上正逐漸在擴展中，只是大多散見於報章雜誌（如人間福報等）、社群網路論壇（如台灣殯葬資訊網等）或期刊報導（如中華禮儀等）；雖然，部分教科書（如空中大學等）以及勞動部乙級技能檢定《喪禮服務人員乙級技術士學科題庫》（蔡昌雄等合著，2014），甚至將悲傷關懷納入教材討論，或者編入考題，但是仍然未曾被學術界放在研究位階進行探究。又研究者發現，當前無論在國內或世界各國，禮儀師一直在朝向更高專業素質發展，而禮儀師為了反映市場期待，其所需具備的職能將愈趨多元廣泛，對喪親家屬的「悲傷關懷」便是其一；本研究乃特別針對禮儀師如何在心理素質層面幫助喪親家屬？進行探索，況且，國內在禮儀師悲傷輔導與關懷支持的專業領域一直存有爭議，因此研究者期待在學術上，增加對於禮儀師與悲傷關懷議題結合的認識，乃

有此研究的動機之三。

第二節 研究目的與問題

壹、研究目的

- 一、瞭解禮儀師將「悲傷關懷」運用在喪親家屬的過程。
- 二、瞭解禮儀師的「悲傷關懷」對喪親家屬的影響。

貳、研究問題

- 一、探討禮儀師將「悲傷關懷」運用在喪親家屬的過程為何？
- 二、探討禮儀師的「悲傷關懷」對在喪親家屬影響為何？

第三節 名詞解釋

壹、禮儀師 (Funeral director)

依行政院勞工委員會職業訓練局2000年所訂定之「中華民國職業分類典」中，對於禮儀師的執業內容規定如下：

表1 禮儀師職業內容

| | |
|-------|--|
| 職業代碼 | 5142.05 |
| 職業名稱 | 禮儀師 |
| 一般性描述 | 規劃設計整個喪禮如何進行與負責完成的人員。 |
| 工作內容 | 1.從臨終前的關懷到死亡後的接體； 2.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； 3.在喪禮完成之後，還繼續提供作七、作旬、作百日、作對年、作三年的服務，以及家屬的悲傷輔導。 |

資料來源：行政院勞工委員會職業訓練局(2014)職業分類資訊查詢系統；

<http://www3.evta.gov.tw/odict/index.asp>

為求研究嚴謹，參與本研究之禮儀師揀選條件為，全國北、中、南三區域，找出年資五年以上、表達能力較佳之禮儀師，有能力提供禮儀資訊諮詢和擔任喪葬事務統籌規劃、設計、服務、指導與整個喪禮負責監督完成或主要負責和喪親家屬溝通、治喪協調並辦理喪葬事務之殯葬從業人員稱之，除了取得勞動部丙、乙級喪禮服務技術士證照，並且為正式取得內政部核發證書之禮儀師。

貳、喪親家屬 (Bereaved families)

喪親 (bereavement) 是指人因逝去親人陷入內心失落的一種心理狀態，是指親情因死亡而被剝奪、強奪走和喪失斷裂之意 (to take away, to rob, to dispossess)。它並非只是主觀的思維，而是一種客觀事實的結果；當一位與我們親近的家人無論任何因素死亡時，我們除了在情感上確定喪失這位親人，同時也喪失彼此原有的身份、關係和角色，即如：孩子喪父母變成孤兒、配偶去逝變成鰥夫或寡婦。這種角色或關係上的變換，會引發喪親家屬帶來某種程度上的情緒衝擊，悲慟程度或時間過度往往產生不良後果，而影響當事人身、心、靈及破壞生活適應(Kastenbum, 1991; Kalish, 1991; 引自 milano, 2014)。

喪親是生命中無法避免必然會發生的一種客觀的事實，逝親雖是人類共有的經驗，但是對於所有人來說，卻又是非常獨特而且私密的內在生命經驗，「喪親家屬」事實上只是一個概括的名稱，或稱為「喪親者」、「喪慟者」等等；當一個人遭遇至親摯愛的人死亡時，同時他也一併喪失掉原有的關係、身份和角色，以及隨之侵襲而來的生理、心理、靈性與社會經驗狀態的多發性改變。(何長珠、釋慧開, 2015)

參、悲傷關懷 (Grief caring)

悲傷 (grief) 所指稱的是當人失去屬於自己心愛的人、物或者遭遇到極為重大失落，內心不自主而油然而生的憤怒感、自責感、罪就感或絕望感等等的負面覺知；長久下來若無法改善，極有可能造成身心不良影響或產生失衡的狀態，特別是一些較為嚴重者，甚至還會改變其個人行為，繼而影響到他人正常生活和破壞社會關係(張淑美, 1999; 曾煥棠, 2013); 因此，本研究將悲傷設定在喪親家屬的悲傷。

關懷 (Caring) 通常是一種悲憫心與道德觀念，同時必須是透過人與人之間互動的

療癒過程 Watson(1990)。助人者對於周遭陷於困境的人主動表示關切，自發性願意投入能量去撫慰、疼惜、關心、愛憐乃至協助他人，並且主動提供心理靈性層面或物質生活層面上的陪伴、照顧和支持(李淑紅，2009)。

悲傷關懷（Grief caring）人一生之中遭遇最大悲傷莫過於與至親家人死亡之別離，喪親之慟往往因人情感的失落，而將情緒推向無盡悲傷的感懷，隨著情感被撕扯斷裂、失落無依乃至於封閉內心，喪親家屬處於失去自己鍾愛之人事物後，失落之情必然牽引人們內心的震盪，悲傷與哀慟只不過是具體而微的情緒表現罷了。在如此難堪的負面情緒樣態下，喪親者所需要的是陪伴、撫慰、理解與支持。(蔡昌雄，1999)本研究之殯葬禮儀師在處理職務內容之際，所面臨之喪親家屬情緒狀態，應具備上開支持及關懷的態度，使喪親家屬在儀式中逐漸脫離其悲傷情緒的羈絆，是故禮儀師之操作治喪儀節過程與喪親家屬之情緒變化樣態為本研究所涉及之範圍。

第二章 文獻探討

第一節 喪禮中的悲傷關懷

壹、失落、悲傷與喪慟情緒的理解

人在生命發展過程裡，其實不斷地經歷著失落、悲傷與成長的經驗；舉凡人與人或一切事物間的各種關係，因為脫離、斷裂，造成無法復原的失落(黃傳永，2012)。而在諸多失落當中又以喪親為最重大的失落。喪親意味著與自己緊密連結的親人死亡，表示永遠分離、失去，因為永別所以才會特別難受、悲傷。這樣的悲傷是遭遇喪親失落之後，執著於對死者的思念而經歷的各種痛苦，藉由身心靈自然表現出來的反應。悲傷的人常會自責憎恨自己、逃避與人互動，抱怨一往追隨信仰的神，甚至對未來前途產生悲觀與絕望！目前社會多數人因忙碌，喪禮的時間被縮短，心理的調適也是，往往造成處理完喪事之後，失落、孤獨與無助感才真的開始，造成複雜性的悲傷，影響身心甚巨。禮儀師藉由治辦喪事之過程，引導家屬共同參與儀式，透過讓家屬親自完成與逝親之間未竟的心願，以及提供喪親者保存紀念物等協助方式，促進表達對亡者之情感，增加葬禮的意義性；透過主動關懷與協助，禮儀師面對高危險群家屬，必要時轉介專業醫護人員尋求協助(黃慧玲，2006)。失落(loss)是一種個人因故失去對其具有重要意義的部分，從而真實體驗到被剝奪的感覺；悲傷本身(grief)則是因於失落之後在生理、情緒及精神，造成整體上都有承受煎熬的痛苦反應(引自，高國書、龍紀萱、林文元、黃美玲，2006；黃傳永，2012)；喪慟則是對於喪失或死別等產生了包括內在感情或生理、認知、行為、社交及精神等各層面出現極端痛苦的反應。悲傷是一種普遍的危機，何長珠(2008)認為喪失親人經驗，幾乎對每個人來說普遍都是痛苦不堪的經驗，甚至還有少數的人終其一生都無法走出喪親哀慟的陰影；儘管如此封閉在哀傷中受困的終究不多，對大多數人而言生命仍是一個有正有負的成長旅程。誠如李佩怡(2011)在新詩悼友人的喪慟中寫道「今後，黑夜的路又長又暗我得一個人走，你怎麼捨得離去？其實，我並非沒有經歷人生的黑夜，只是，過去有你一起走。」

因失落生成的悲傷並非僅止於單純難過的意思而已，Worden(2005)認為悲傷是個人

失去所愛的切身經驗。Sigmund Freud 提出的說法對於悲傷和憂鬱應該有所區辨，認為悲傷源於永久喪別至愛之人，其悲傷痛苦的過程一般大概持續 2 年，期間當然也有文化或其它差異性(引自，Borins，1995)。最常見的悲傷事件莫過於至親死亡的重大事件，無論是可預期的（疾病、老化）或是無預警的死亡事件（意外、天災），對人都是萬般煎熬而難以承受的，死亡是每一個人生命過程裡必然的經歷，任誰皆無法閃躲避免！研究發現影響悲傷反應的因素可歸納為：死亡發生的型式、生者與亡者間的關係及情感連結、逝者死亡前狀態、個人特質、過去的悲傷經驗、生命意義建構、外在能提供的支持系統乃至宗教信仰等等八項因素(李佳容，2002)。

張春興(2007)悲傷係為逝去心愛親人後，內心激起強烈情緒反應，屬於正常狀態。悲傷既是人類必然的經驗，我們卻經常低估悲傷可能對人們健康所帶來的威脅，因而致使發病率及死亡率增加(Borins，1995)。將悲傷理解為失去至親摯愛的失落經驗，因著失落經驗造成當事人身體上與心理上乃至精神方面難以承受的痛苦，而悲傷對於每個個體呈現的意義與反應皆不盡然相同，即令同在一個事件中反映在不同人的感受或其表現往往各有其特殊性(Buglass，2010)。雖然每個人處理悲傷情緒的方法可能會有所不同，但是失落畢竟是必須要面對和恢復的，倘若不予理會或是未竟完善處理則極有可能轉成為病態性的悲傷而影響身心。因此，了解個體的悲傷反應是否係屬正常性表現當然是需要加以留意的。Lindemann(1944)表示在悲傷過程中，常見的反應有：出現身心症狀、日常生活失去正常功能、侍者影像盤留不去、呈現自我咎責的罪惡感、彷彿逝者行為特質的展現，甚至常有莫名的敵意表現。這些悲傷反應若放任其持續發酵未加處理，則可能轉而成為各種生理與心理病灶的危害潛伏因子，假使處理不當甚至容易引發激烈的病態行為或死亡等極嚴重後果(許玉霜，2008)。Worden(2005)即將悲傷的反應概分為正常性悲傷反應，以及複雜性悲傷反映分別敘述之：

一、正常性悲傷反應

從 Worden(2005)所提出的正常性悲傷反應裡；又從陳慶餘、釋宗惇、釋惠敏、釋德嘉、釋慧岳(2008)觀察華人社會的悲傷反應一文中，可以整理歸納出生理、情緒、認知以及行為等四大面向，如悲哀、憤怒、愧疚、自責、哭泣、到已逝親人墳前燒香拜拜…

等等，這些悲傷反應乃至於表現的行為雖然被歸屬為正常性悲傷反應，但這些經驗如果持續的時間過久或者沒有逐漸趨緩或減輕，恐怕將會嚴重的干擾到個體日常的生活作息，嚴重的話甚且有可能演變為複雜性悲傷。

二、複雜性悲傷反應

Borins(1995)認為悲傷的過程乃是人們日常現實生活狀態的一種調整機制，當然不屬於病理狀態；但是悲傷如果未能完善處理好的話必然會對身心產生不良影響(引自，Borins，1995)。Sigmund Freud 認為憂鬱症的引發正是因悲傷情緒沒有處理完成的表現(Freud，1917，引自柯俊銘，1998；石世明，2008)。複雜性悲傷反應包括創傷性悲傷、剝奪性悲傷、偽裝性悲傷與慢性悲傷等等，因此，複雜性悲傷所指的意思是，當個體在處理喪親的情緒過程被中斷，繼而未能適當解決其當時期的悲傷反應，其結果反而貽誤了悲傷處理時機，造成延宕或多發(生)性的心理反應，甚至發展成更為嚴重的悲傷狀態(蘇絢慧，2007；李玉蟬等人，2012)！

三、悲傷調適

失落與悲傷本質上是一種非常個人化的歷程(Buglass，2010)，每個人面對情緒悲傷的反應以及調適的過程各自有不同得表現方式，究竟應該如何從喪親失落的谷底中爬起與適應？林綺雲(2009)認為經歷失落處理悲傷情緒最完善的結果是與悲傷和解，並不是如一般大眾或者是較為早期一些悲傷理論所言，認為只要走出悲傷抑或向悲傷說再見即可。然而至於要花多長的時間才夠處理悲傷狀態？這必須視個別狀況並沒有確切的調適時程，譬如喪親家屬對死者情感依附的程度，或者死亡事件的發生是否在預料中？是否有足夠時間因應調適等等都是需要列入考慮的因素。

Neimeyer(2001)提出一個具有意義建構模式(蘇完女、林秀珍 2010)，用以說明悲傷調適可能經驗的歷程：

一、失落的理解／解釋

失落經驗為一個個別化的歷程，個體會受到所處在不同社會文化或個別角色立場影響而形成不同意義建構內容，於此往往受文化脈絡影響頗深，舉華人對喪親事件為例，便更常以「緣分已盡」、「沒有緣分」諸如此類的話來解釋親人的死亡。

二、發現益處

失落經驗歷程中倖存者可以從正面的角度，認真看待或反省失落後個人或社會的結果。例如：增加同理心、增進人際互動的機會等，J. William Worden(2005)的理念即經常被廣泛應用於悲傷輔導中(馮明珠、柯乃熒，2008；高國書等人，2006)，哀悼歷程的啟動格外重要，必先啟動才有調適的契機，調適哀傷的哀悼過程任務如下：

(一) 接受失落事實；協助喪親家屬面對並接受失落的事實，幫助喪親家屬了解悲傷行為的正常性及正當性，並允許喪親者有足夠的時間化解悲傷，承認同時接受摯愛的親人死亡的事實。

(二) 經驗悲傷的痛苦；協助喪親家屬度過悲傷的痛苦經驗，積極陪伴傾聽讓喪親家屬發洩對事件或逝者的憤怒或悲傷情緒。

(三) 重新適應一個逝者不存在的新環境；逝者去世喪親家屬必然孤獨無助甚至陷入絕望，助人者可以支持喪親者一起討論未來。

(四) 將對逝者的情感重整後迎向未來的生活；如人所言「往者已矣，化悲憤為力量」在不阻礙喪親家屬正常生活為前提，協助喪親者找到一個供其思念逝者時的心靈連結點，適時引導喪親者將注意力投注其他關係上，必要時協助規劃未來生活。

從學者的文意中不難看出，禮儀師引導喪親者轉移專注力至其他的人或事情上，希望藉由生活動能的轉向，輔以社會網絡支持，讓家屬逐漸習慣逝者不存在的環境迎接全新的生活。此與曾煥棠等(2008)之說法自有相同之處，透過禮儀師規劃喪禮服務，一則提供家屬持續與亡者保持情感連結，另一方面鼓勵投入專注力於家庭及工作，積極拓展新的人際關係與開創新的生涯發展。亦即如席安妮(2013)研究中所作整理，禮儀師服務喪親家屬具體的悲傷輔導功能有：(一)促成家屬接受失落的事實：強化失落真實、協助體認失落、鼓勵談論失落；(二)誘導家屬經驗悲傷的痛苦：持續提供支持、轉變生死關連、互動經驗憶往、策進情感表達、紓緩悲傷行為、界定轉介時機；(三)協助家屬重適應生活環境：關懷生活丕變、嘗試新鮮事物、悲傷專注轉移、建立新的角色；(四)引領家屬開發新人際關係：協助拓展資源、藉助社會網絡、鼓勵回復生機。

貳、殯葬儀式與失落悲傷

葬禮是人經歷完一生參與的最後一場公開活動，葬禮除了提供生者莊嚴哀榮送亡者走好，事實上，喪禮主要也是為了慰藉生者，同時鼓勵喪親家屬勇敢的活下去。

人的一生從小到大當中或多或少難免不會遭逢挫折，於是產生若有所失的失落心理狀態，無疑的死亡當被視之為人生最大的總體失落。人都會經歷父母或者至親好友的死亡，終究還是要面對生與死的課題，對多數人而言都是生命中的大事，可能在情緒與生活上造成一陣混亂，甚至在整體適應上產生困難(蔡麗芳，2001)。或許死亡對於垂死者來說是痛苦的結束，但對親人而言卻是無盡悲哀的開始與延續。之所以會悲傷(Grief)乃因為失落所引發，當一個人遭逢重大的失落事件時亦將會經歷到悲傷。即如當生命中重要的人死亡，無論預期與否都會讓人面臨一連串關係崩解，這樣的經歷包括：個人、家庭、社會與靈性等各個面向。

雖然悲傷成分起因於至親摯愛的死亡帶來的重大衝擊，然而絕大主因卻源於個體被遺留在人間成為倖存者所產生的失落。失落的悲傷情緒攸關個人心目中的世界模式，常人容易以特殊奇異的方式回應自身面對的失落。因此，每一個人的悲傷反應實在無法也不應該以同一標準去衡量。正如同世間上沒有兩個人是可以完全一個模樣的；同理意即不會有兩位失落哀傷經驗是完全一致的人。對每一位遭逢失落及悲傷經驗者而言，其感受都是非常獨特而且與眾不同的；就如同每個人各有不同的語調與節奏，或快或慢皆有各人不同的風格。不須擔心喪親家屬接觸哀傷的議題，迴避可能會影響到家屬在處理悲傷議題的能力，一直未處理將會造成日後影響，處理時間約 3-4 周是合適的，「時效性」必須考慮進去，但是亦不能操之過急(陳韋潔，2009)。因此，助人者在回應失落者悲傷情緒的同時，往往不需急於扭轉什麼，或許讓他就帶著悲傷的心理走上一段路程，只要一路上陪伴聆聽並給予支持即可。

喪親者會依其對自身處在的境遇回應運作事實與判斷，通常其面對失落處遇所反映的堅毅與韌性足以展現生命寬度與廣度。然而，當人遭遇失落或是面對由失落所引發的悲傷，其對亡者沉痛追念心境即被稱之為哀悼，哀悼一詞意味著人們處理失落與哀傷的歷程，同時也包含嘗試去學習或者處理那些失落悲傷的經驗，這是在豐富的人類經驗中

相當珍貴的記憶，也是最可貴的人類特質之一。透過舉行相關的禮儀活動，被視為促成或認許人生狀態、社會角色轉變的一種手段。所以如何運用葬禮儀式，及儀式上所代表的開始—如何繼續生活。使喪禮所具之精神性的療癒，在儀式的程序與流程中，緩和喪親者心理情感。

法國宗教人類學家范·根納普(Arnold van Gennep)在〈Rites of passage〉書中首先提到「過渡儀式」或稱「通過儀式」的概念，他發現人的生命始終存在著類似從此階段到彼階段的轉化，人類生活在不斷轉化過程中，必然面臨危機或重要轉捩點，經常藉由過渡儀式為之間的連結。由於危機產生人類生命中特殊意義的變化甚至造成阻斷，因此往往使人感到茫然與混亂；對此失序狀態，唯有透過儀式方能具有某種程度的定序和定向。學者認為通過儀式，都將使生命體現分離、闖限、融合等三個階段。藉由不同階段所需的過渡儀式，即如出生、冠禮、婚姻、喪葬等等儀式，一個人能從一個群體，轉變到另一個群體；社會地位由一種角色，轉變到另一種角色，或者同時擔任多種社會角色(張舉文譯，2010)。事實上，儀式為了要幫助喪親家屬調適安頓，當喪慟者所愛的親人死亡時，瞬間爆發的情緒崩潰和不知所措之反應，藉著舉行喪禮以及葬禮等系列儀式，除了能夠協助喪親家屬體驗悲傷之外，也透過儀式使遭遇因死亡失落引發的崩潰混亂，協助家屬逐漸地回復原先規律的生活。這都歸於喪禮乃是一種具有連結作用和釋放功能的禮儀；不僅提供所有同為一事而悲傷的哀悼者與亡者心靈連結，同時也協助生者與死者作出適當的隔離。

大陸學者王夫子指出，喪禮活動初始心理基於相信「靈魂不死」與「逝者仍然活著」的念想，常人對亡者多懷著既「愛」又「怕」的交錯感情。這一種雙重的複雜情感，主要歸因于先民們對死亡的認知不足，甚至對於接觸屍體的不安體驗所生(楊荊生、魯世偉，2010)。英國功能派人類學家馬林諾夫斯基(Bronislaw Malinowski 1884-1942)點出喪禮的基本功能，安慰喪親者心理、戰勝死亡恐懼、使深受死亡威脅的社會關係穩固，讓喪親後生活得以正常延續下去(朱岑樓譯，1978)。喪禮可以視為向群體宣告某人死亡最為正式的途徑，它促進大眾對死亡事實的確知，同時提供哀悼者將內心悲傷情緒，盡情宣洩抒發於外的場域。新角色藉由通過儀式以新姿態與群體接觸，一方面逐漸認識自我

並重新了解群體，而社會群體則會以通過儀式重新對他承認。如此一番運作，順利地使當事者扮演自己的新角色；對群體而言，在喪失舊成員與補充新成員的過程中，藉儀式調整受到衝擊的結構，並順利重新進入穩定狀態。透過喪葬儀式進程，喪親家屬身歷與死者告別的一系列儀式軌跡，的確有助於喪親家屬認清親人死亡的事實，並且為生者和死者重構心靈連結提供一個友善的基礎。喪禮是為活著的人舉行的，透過喪禮進程通常能減輕喪親家屬悲哀和內疚，讓所有參與儀式者在面對失落悲傷時得以彼此相互慰藉。

死亡事件發生眾人為死者舉哀，蓋喪禮具有強烈的群體性集合親友一同悼念亡者，家人間的親屬關係與地位亦藉此重建，昭示生活仍然要繼續下去的主題。並透過儀式中，正式的悼頌詞或非正式的交談，表達與宣泄喪親家屬心中的悲痛之情，並加強對死者生平的記憶；同時，了解到自己親人確實已經遠去，進而增強生者之間相互照顧的聯繫，彼此扶持再回到正常生活軌道。方蕙玲(2001)談到，大致可將喪葬儀式區分為社會性、撫慰性、教育性、身心調整、經驗轉化等等五項功能。若簡而言之，實與陳繼成(2003)寫到對台灣殯葬服務的發展趨勢，就曾提及現代的喪禮的定位較為相同，認為喪葬儀式可以提供心理與社會調適轉變的功能。所謂殯葬禮儀總的來說，就是規範全部的治喪過程予以制式化，並整合成為一個儀式系統。人們對於生命中重要他人逝去，一般而言必須通過一定的儀式才能得到寬慰與安心。殯葬儀式及繁文縟禮的形式主義，相較於治喪之規範行禮如儀，無疑是一個可以提供協助和鼓勵健全悲傷的場域。喪禮規劃得宜、莊嚴和諧對喪親家屬所產生的影響：適度增強失落的真實性、提供生者對死者表達想法和感受的機會、營造對逝者過去生活回顧的氛圍，並且還能夠提供家屬更充分的社會支持網絡，社會網絡適時支持對悲傷情緒的紓緩可能極有助益。從整個喪禮進行、儀式運作乃至埋葬階段，喪親家屬在禮儀師的引導協助下，一步一步走過向逝親道再見的過程。藉由一系列儀式讓喪親家屬體認親人死亡事實，如瞻仰遺容能使生者見死者最後一面；此外，透過讓喪親著造訪墓地、骨灰存放或植存、拋灑之處，也能使人體認失落的事實。禮儀師藉由儀式的演進逐漸強化死亡的真實性，過程中不斷重複而明確的讓喪親家屬接受親人亡故的事實；此與姜寶河(2002)之觀點似乎一致，藉由瞻仰遺體、親自參與、融入儀式、巡視墓園以及參與喪禮等等過程，能使家屬體認失落的事實，進而接受死亡的

事實。

殯葬活動首重亡者遺體處理，舉凡從大體淨身、沐浴到修容、化妝乃至遺體修復、美容等，在在表現提供亡者人性化照料服務之尊重，確實可以具體提供家屬緬懷故人與達到悲傷輔導的功能。至於家屬內心創傷到底有沒有療癒時間表？歷時多就才算長？又如何才算短？失落引發的悲傷情緒到底有沒有止境？事實上只能說因人而異，並沒有一套放諸四海皆準的標準。觀察當前國內一般治喪行為，不難發現喪禮已是如出一轍的大眾公開儀式，雖然多半已流於形式化，卻仍不減其撫慰人心的功效；除此之外，禮儀師或許可與家屬進一步討論，要如何規劃具有家庭特色的紀念儀式？一旦我們所愛的親人過世時，我們能夠如何面對未來加以修正，進而豐富我們每個人的生命故事。

本文曾述及喪親家屬因失落而引發悲傷；以及當人生面臨喪親事件時，儀式通常都能提供維持穩定秩序與轉換角色關係的功能。黃傳永(2012)指出，失落悲傷的感受，往往無法用口語清楚地表達，正當人在面對死亡事件的時刻，往往伴隨而來的是無盡的哀傷、壓力與崩潰，透過喪禮儀式可以提供喪親家屬安慰與整合的功能，而禮儀師又是喪禮規劃與呈現之完整過程中，不可或缺的指導者。研究禮儀師在殯葬儀式中的角色，究竟是以為死者服務為重？抑或以協助活人為先？或是應該二者兼容並重。社會上常有些人把殯葬禮儀服務誤解為，僅是奠禮會場上那些行禮如儀的操作，如此認知顯然窄化禮儀師職能範圍，同時抹煞了喪禮儀節特別的靈性療育功能！

具體來說，禮儀本是文化的一部份，殯葬禮儀可以視為代表了整個殯葬過程。王士峰(2006)就曾對此部分提出其個人見解：按照傳統上，一般人普遍認為葬儀服務對象就是「死者」，而殯葬業者也多把焦點放在「亡者」身上。然而事實上禮儀師服務的對象絕對不僅只是亡者而已，吾人若從喪禮效益的觀點而言，殯葬服務業的使命當可訂定如下：「運用最直接又有效益的方式，提供亡者、喪親家屬乃至親友，同時獲致應有的服務、最適切的安慰及最大的滿意。」畢竟過去很長的時間以來，殯葬業者給予外界社會大眾的印象就是停留在賺死人的錢！從上述使命觀之，殯葬業如欲改革的話，應該把焦點放在喪親家屬及親友，以助人為己任、服務為職責，就更能加強落實業者的使命感，更可收扭轉社會大眾刻板印象之效。

叁、悲傷輔導的目標

悲傷輔導希望達成的終極目標，主要目標是協助喪親者圓滿實現與亡者間諸多未竟之事，同時完成喪親家屬向已故親人告別的意願。因此，學者 J. William Worden(1991) 提出具體建議，鼓勵人們將哀悼當作任務的觀點來看待。他所認為哀悼至少有四項基本任務，即如：1.接受失落的事實；2.完整經歷哀慟悲傷；3.適應逝親不復存在的生活；4.重新定位與亡者情感，投注心力拓展新的生活(鐘美芳，2009)。由此可知悲傷的任務之一即是「重新建立被喪親失落所憾動的信心，並且對事件衝擊造成紊亂的生活進行系統重整。」根據 Worden 任務理論對悲傷輔導的建議，完成哀悼任務第一項就是「協助喪親家屬完全體認失落的真實性，承認親人已經去逝不可能再復生的事實」。通常圓滿完成一場葬禮，確實能協助喪親家屬，開始逐步去克服在死亡事件發生後，必然要面臨或經歷到個人、家庭、社會乃至靈性上一連串的關係崩解。因為死亡所引發的關係改變，無論是來自於社會或是家庭，所有人際間彼此角色轉換都將受到事件影響(李開敏、林方皓、張玉仕、葛書倫，譯，2011)。

綜上所述，悲傷的四項任務即與悲傷輔導預期的四個特定目標相符合，包括：1. 增加失落的真實感；2.協助當事人妥善處理已表顯的或潛在的情感；3.協助克服困於失落處遇的當事人再適應過程中的障礙；4.支持當事人以正向健康的方式向逝者道別，並坦然地重新投入精神在新的關係裡(李開敏等人，譯，2011)。

綜觀當前喪葬服務講求溫馨精緻，雖然禮儀師仍可以藉由宗教信仰、禮俗儀節等，協助家屬圓滿完成治喪，過程中容或有部分悲傷因而獲得處理，但是是否能夠達成上述悲傷輔導終極目標等四項任務，研究者傾向維持謹慎保留態度。

肆、喪禮時間的限制

當前的社會多數人因於忙碌影響到治喪的時間普遍縮短，等於喪親家屬的心理調適期也被迫壓縮；往往在喪事處理完畢曲終人散之後，喪親者內心憂傷、無助與孤獨等失落感才真正開始，一旦輕忽未予處理或處理未臻完全，恐將轉成複雜性的悲傷嚴重影響身心健康。

悲傷輔導的工作大約於葬禮後一週展開，除非助人者在死亡尚未發生之前就已經和

即將喪親的當事人接觸，但是，即使與喪親者有相當熟識程度，急於喪禮後的第一天或是太快進行輔導基本上都不適宜。因為此時喪親家屬尚未脫離麻木或震驚狀態中，即心神未定還沒準備好去處理當下內心的混亂。倘若預知生命危在旦夕死亡已不可逆，助人者可預先與家屬進行連絡，在死亡發生當下甚至提前與當事者做簡短的接觸，待一週後或葬禮之後再進一步連繫。實務上，並沒有任何規定或者是特定的時間表，完全得視死亡情境、助人者的角色、與喪親家屬互動情形，和輔導場合決定(李開敏等人，譯，2004)。

國內當前一般籌辦喪禮由死亡至出殯或以火化進塔或是入土安葬，整個治喪流程為期通常約在十天上下，南部甚至有部分客家族群會在四天到五天即完成治喪，一位禮儀師同時經手進行服務的案件數量通常不會只有一件，多半是案子有出有進或許三件抑或更多同時進行著；幾乎不可能也沒有太多的時間在亡者出殯之後，長期持續的對特定喪親家屬進行悲傷關懷或輔導等相關處理。如果家屬們基於工作、求學或其他因素散居各地，更有自國外趕回奔喪者一旦喪禮結束後又要匆忙返回國外，即使禮儀師願意繼續連繫、關懷甚至見面都難上加難！

伍、禮儀師的角色扮演

早期禮儀師一職僅限家族承襲或透過師徒經驗傳授，在輔導專業這部分沒有機會接受正規的訓練。然而，現在的社會對禮儀師所提供的服務要求較為全面，除了禮俗專業的具備之外，同時對喪親家屬的心理需求更須用心關照，這樣的悲傷輔導由於摻和殯葬儀節的元素在內，因此形成禮儀師獨有之服務(黃慧玲，2006)。治喪過程中禮儀師是整個喪禮的總策畫及指導者，同時也扮演著喪禮預算規劃師的角色，隨時觀察家屬狀況並掌握治喪流程順利進行。為了使得喪禮服務圓滿完成，禮儀師應從治喪協調之初即配合家屬需求，提高服務水準獲得喪親家屬家的信任。禮儀師從強調服務面著手，提升服務品質才能滿足喪家的個別需求；禮儀師以慎重、正式的穿著與打扮，輕柔與溫文的談吐，能使家屬充分感受到禮儀師的關懷與尊重，而願意將喪事託付給殯葬公司(尉遲淦，2011)。並且要轉變身分因應家屬需求進行悲傷輔導、諮商的任務時，我們必須考量下列因素：

- 1.禮儀師的角色同時肩負公司營運利潤，是否會與悲傷輔導者的助人立場衝突？又

喪親家屬是否對於這位兼具商業色彩的陌生人，開誠揭露內在私密角落的心理真實？

2.社會急速變遷治喪時間逐年縮短，目前大多在十天至十四天左右，後續關懷方面禮儀師是否還能在工作繁忙之際，對家屬持續進行悲傷輔導的協助嗎？

3.禮儀師已具備充分能力並掌握完整資訊，滿足家屬心靈需求完成悲傷輔導的任務嗎？

4.國內宗教信仰多元，禮儀師能否以客觀的超然立場協助家屬走出悲傷？

許鶴齡(2010)提到禮儀師即為喪禮的顧問，即扮演著協助喪親家屬治喪的重要角色。另外，席安妮(2013)依據陳繼成(2003)禮儀師的角色，進一步整理如下：

1.心理層面：禮儀師扮演輔導者、陪伴者與協調者等角色；

2.社會層面：禮儀師扮演殯葬政策的宣導者、喪俗的改革者與殯葬志工等角色；

3.業務層面：禮儀師扮演治喪的專業者、社會資源的協尋者、殯葬用品及設施的仲介者等角色；

4.教育層面：禮儀師扮演孝道的弘揚者、正確生死觀的推廣者、殯葬儀節的指導者。

綜上觀之，對喪親家屬而言，禮儀師幾乎是處理整場喪儀的核心；事實上也必須如此，禮儀師的服務內容才能真正涵蓋亡者與喪親者的人性需求。禮儀師雖然被賦予重要的職能，更一度被外界視為熱門職業，但是國內對於禮儀師專業教育訓練，並未真正獲得高等教育體制重視。目前內政部對於禮儀師證書的核發雖定有相關辦法，然而相較於高考仍有落差，禮儀師要比照諮商輔導師列入高等檢定考試，短期內確有困難。由此觀之，不難理解社會各界包括部分禮儀師對「禮儀師是否有足夠能力勝任悲傷輔導之職能？」存有高度爭議與質疑。

第二節 喪禮服務人員教育體系的缺乏

壹、國內目前的喪禮教育體系現況

國內當前的教育體系中，到目前為止專門培養喪禮服務人員的正規教育學程仍然相當缺乏，大專院校尚未正式設立專門培養「禮儀師」的科系；但是，社會上殯葬相關的研習課程甚至證照班，卻像雨後春筍般接連不斷地冒出來成立(陳繼成、陳宇翔，2006)。

南華大學生死學系乃國內最早以研究生死學為主的系所，積極倡導人文精神、人性關懷，友善傳揚人倫思想和人本價值，致力提昇全民生命品質與死亡尊嚴；並培育生死關懷及生死服務事業之高級專業人才，協助建立禮儀師證照制度以提升服務水準，戮力推動國內現代社會發展所需之完整生死助人系統及產業。

目前國內對於殯葬服務人員的資格認定，有勞動部（前勞委會）舉辦之「喪禮服務」丙、乙級技術士考試，與內政部禮儀師證書核發，其考試內容和認證標準分述如下：

一、依據勞委會 96 年 7 月丙級技術士技能檢定項目包括「初終與人殮服務」、「殯儀服務」、「服務倫理」等三項。

（一）學科部分：

- 1.禮儀；
- 2.公共衛生與遺體洗身、穿衣及化妝；
- 3.殯葬相關法令；
- 4.殯葬倫理。

（二）術科部分：

- 1.殯葬文書技能實作；
- 2.洗身、穿衣及化妝技能實作；
- 3.靈堂布置技能實作。

二、依據勞委會 96 年 7 月乙級技術士技能檢定項目包括「臨終服務」、「初終與人殮服務」、「殯儀服務」、「後續服務」、「服務倫理」等五項。

（一）學科部分：

- 1.臨終服務；
- 2.初終與人殮服務；
- 3.殯儀服務；
- 4.後續服務；
- 5.服務倫理。

（二）術科部分：

- 1.治喪流程規劃書實務技能與殯葬服務定型化契約實務技能；
- 2.訃聞、奠禮流程及奠文；
- 3.奠禮會場佈置與主持實務技能實作(奠禮會場佈置及奠禮主持)。

(三) 依據內政部 96 年 7 月 2 日「禮儀師證照制度暨職業訓練事宜」，未來禮儀師證書由內政部核發；禮儀師資格取得要件為「須取得殯葬服務職類技術士證」、「修畢殯葬專業課程」及「實際殯葬服務經歷」，即必需取得下列資格：

- 1.乙級喪禮服務人員技術士證照；
- 2.完成大學所開的殯葬相關 20 學分課程；
- 3.且還需要 2 年以上殯葬相關經歷。

符合以上三個條件即可向內政部申請核發禮儀師證照。

(四) 依據內政部公告「殯葬專業課程」20 學分：

1.必修 10 學分：

(1)人文學科(6 學分)：殯葬禮儀、「殯葬生死觀」或「殯葬倫理」、「殯葬文書」或「殯葬司儀」或「殯葬會場規劃與設計」；

(2)健康科學(2 學分)：臨終關懷及悲傷輔導；

(3)社會科學(2 學分)：殯葬政策與法規。

2.選修 10 學分(8 選 5)：

殯葬學、遺體處理與美容、殯葬衛生、殯葬服務與管理、殯葬經濟學、殯葬設施、殯葬規劃與設計、殯葬應用法規與契約。(以上考試及認證資料整理自內政部全國殯葬資訊入口網 <https://mort.moi.gov.tw>)

經過國內產官學界數年來合力推動殯葬改革，同時也隨之建立起證照制度，雖然已可見得臺灣殯葬業逐年步向專業化，然而，檢視考試內容及項目，仍不難發現表面形式與實務內涵悖離之處。舉一例業界流傳的說法：「大多數殯葬業者終其職業生涯，恐怕不會遇上需要覆旗的服務對象，與其考驗摺國旗不若考驗摺元寶、蓮花、紙鶴甚至紙紮來得實際！」這樣的話聽起來酸溜溜的，況且就講求潔葬與節葬的現代喪禮觀念，焚燒過多的紙器或其它物品並不符合環保與經濟的精神。但是從業界一席話不難聽出端倪，

確實突顯了技能檢定內容不夠深慮與現實需求亦多有不符之處。其他對於公共衛生、心理輔導、相關法規等，也都只是點綴式的點到為止，如此這般不免被外界嗤為流於形式，並不能真正提升喪禮服務人員實質內涵及專業素養，難能應付喪親家屬悲傷輔導、諮商協助之所需。

繼上開學者所言殯葬相關課程、證照班，如雨後春筍般成立…等語言猶在耳。亦有學者明確指出問題核心，坊間一窩蜂投入所謂殯葬教育，但開課單位竟然只顧努力招生，對於實務上理想禮儀師的工作情境乃至於執業能力為何，卻極少深究幾乎不曾聞問，以致雖廣泛開設所謂禮儀師培訓班，課程名稱或許不一而足，甚至核心與非核心課程認知不一，就連基本的師資水平尚且存在許多疑慮，導致開課品質與成效參差不齊(楊國柱、李慧仁，2012)。

可見近年來對於禮儀師相關專業養成訓練，業界與學界並沒有密切合作，推出適當並且符合業界與消費者需求的專業禮儀師教育訓練課程，對此政府主管機關自然難辭其咎。

貳、專業訓練問題的呈現與解決

目前可見的殯葬禮儀學習班或證照班的學程包含的課程內容，面臨了極為嚴重的專業師資與授課教材不足的問題。課程安排幾乎未能有效而一貫的培育出專業禮儀師，至少可以再更實際的補充諸如保險、法律、設計、管理、生死觀、社會福利、宗教和國外殯葬發展的近況等課程。另外，尚可研議加入專業導向的課程如：遺體防腐、美容及修復等，讓殯葬禮儀的每個環節都能樹立為一個專業，都可以發展出個別的特色。讓課程內容廣泛涵蓋到整個殯葬服務範圍，由專業的師資搭配適合的書籍、教材，對於殯葬教育的全面提昇，才會有更實質的幫助(陳繼成、陳宇翔，2006)。

培養一位合格的禮儀師，所應該具備的專業能力不僅僅只是能夠規劃喪事服務流程，對於職能裡「臨終關懷」及「悲傷輔導」的認知及能力，理應具有認知並且更深入了解意涵，禮儀師需要擁有健全的心理狀態，方能提供最佳的助益予服務對象。無論對於認識悲傷情緒或學習面對失落，都是相當值得禮儀師關心的議題。禮儀師在對服務對象執行職務的過程中，必須以一位關懷的觀察者角色，不宜投入過多的個人情緒或感

情；禮儀師需要提供「臨終關懷」及「悲傷輔導」納入殯葬管理條例，但是從國內禮儀師養成教育環境與相關機制中，察覺到禮儀師教育課程多半仍停留在如何加強殯葬服務的相關能力，卻鮮少著重在教導禮儀師如何面對服務的喪親家屬，乃至關懷喪親者內心所感受的失落，一位禮儀師需要面對的是悲傷樣態不一的喪親家屬，若是自身的心理狀態不夠堅強，一旦助人自己情緒即容易受到家屬影響，或每處理完一個悲傷個案，自身無法立即順利脫離當下情緒而久久不能自己時，便會直接影響到下一個案件的服務品質，非但有失禮儀師應有之專業，更將嚴重損及喪親家屬權益(黃有志，2003)。

無論是由業者角度自覺作出省思，或者是從學者們提出良善中肯之建議，都已經相當明確地指出，目前國內對殯葬禮儀師的養成教育訓練仍有待檢討充實。另一方面以國內目前每年死亡人口約 15 萬人（資料來源參考內政部戶政司內政統計月報統計九十四年至一〇三年平均值），然而投入殯葬市場實際就業之禮儀師仍然相當有限，是否足以支撐得起建構完整的專職殯葬教科系，即便這樣的科系得以成立，就業市場是否能夠提供禮儀師充分的工作機會，都還是需要再進一步商榷。

叁、殯葬禮儀師職能—陪伴與關懷

聖經傳道書 3：2 說：「生有時，死有時；...哀慟有時，...失落有時；...」正說明生命就在生與死、存與亡的交迭中不斷進行著更替、延續；因為有限生命才顯得珍貴，有限的人生正是每一個人生命意義的真諦更是存在價值的具體展現。生命到了盡頭，喪禮當是精彩人生的畢業典禮；其功能除了讓家屬與已故的至親摯愛好好告別，另一個也是最主要的就是提供喪親者盡哀。

徐福全(1994)歸納出來禮的作用：

(一)喪禮提供的撫慰是為了考慮生者喪慟的感受，主要是透過儀式幫助喪親者內心悲傷情緒得以緩解；(二)善用喪禮辦理權乃是除了在禮俗儀節上安排得宜，同時藉著安排讓生者對亡者表達更親近的情感；(三)符合亡者生前形象、喜好與需求的事物融入治喪過程，這樣的安排是為了撫慰生者心理哀傷的作為；(四)尊重亡者信仰暫時放棄個人信仰，以亡者意願為設想來為亡者辦理喪禮，以告慰亡靈同時安慰生者心靈。(引自，楊國柱、楊義成，2014)

陪伴、支持悲傷的人還要對他付出關懷，雖然並不是窒礙難行之事，但是助人者真要做得恰到好處卻也不容易；端看禮儀師是否秉持著真心誠意來關懷喪親者哀痛欲碎的心，或者只是基於職責懷抱著自己的想法純粹只為解決一個事件而來？一般都知道禮儀師對喪親家屬要有「同理心」，人人都會說助人者須具備同理心乃是最基本的要求，但是真正做得到而且做得好曾有幾人？倘若對喪親家屬的關懷僅僅只是表淺的對他們投以同情憐憫，或者只顧一味地用自己的價值判斷去理解，甚至以阻斷哀傷的方式勸解喪親者應該如何又該如何，而不是以如同穿著他的鞋照著走他的路走進他的世界般，感受著當事人的感受，那麼與再魚缸外看魚的人，對著魚指指點點評頭論足又有何異？尉遲滄(2011)指出，喪親家屬是悲傷輔導服務的主體與支持的對象；因此，初步安頓與調整喪親家屬的身心存在狀態，即成為禮儀師悲傷輔導的重點。在殯葬服務中的悲傷輔導，乃具有針對性、密集性與長遠影響性，輔導服務以傾聽與支持之關懷為主。禮儀師考量喪家需求並非從自己的想像出發，必須先瞭解喪親家屬的悲傷輔導需求，尊重不同家屬對於需求的差異性，針對與家屬的需求提供服務沒有預設立場，方能有效提供即時性的悲傷輔導。第一時間接觸家屬就開始悉心聆聽並接納他們的心聲，設法貼近家屬失落的情境，如實體驗家屬悲傷的感受。依上述觀點，禮儀師真正想對處於悲傷中的人投以關懷，就需要有所準備、學習與適應，讓自己有足夠的包容性去感受，觀察與理解的能力，也安撫喪親家屬來自失落的悲傷情緒。

不過有一點必須特別注意到的是，往往在貼近喪親者悲傷混亂情緒的同時，經常發生有關懷者竟然被感染到負面憂傷的狀態，甚至勾起自身內心的不快與焦慮的可能！或喚起過去曾經有過不安與恐懼的經驗！此時的狀況不利於助人者不宜再繼續深陷，即應立刻停止關懷針對自己的情況進行檢視，務必要在自己完全能夠掌握的狀態，並清楚明白自己所扮演的角色以及立場如此進行關懷，才不致於造成禮儀師自己的意識與感受失控，反被喪親者的悲傷意識與感受干擾混淆，甚至形成錯亂無法區分什麼是原本該歸於喪親者的悲傷情緒，而什麼才是屬於自己應保持的心態，適當的區分避免涉入危險之中。

禮儀師的專業術語或華麗詞彙，並不能真正讓家屬感受到溫暖(王別玄，2011)。真正貼近喪親家屬的需要才是最適切關懷，要做到如此就必須陪伴，從細微之處隨時觀察

他們的身心狀況。而且，一定要以明確的方式適切的問話，即如：「你還可以吧，感覺身體狀況還好嗎？」或者是「現在心情如何？有什麼事情儘管交給我處理吧。」就從這一類明確適切的問話切入，一開始就應該讓喪親家屬有具體著力點，要做到至少讓喪親者知道如何回應禮儀師的關心。適切合宜的問話能幫助雙方的溝通順利開始與持續進行。喪親家屬倘若能夠感受到禮儀師的關懷與陪伴是出於真心誠意，而不僅僅只是基於職務上必須要的應付與敷衍，自然地喪親家屬會有願意具體表達出真實的感受，同時也比較願意道出當下生活上面臨的困境。況乎，傳統喪禮儀節本身即以涵容悲傷撫慰的元素，禮儀師善加規畫安排適時輔以解說蘊義，確實能為喪親家屬紓緩悲傷情緒。即如練慶毅(2010)所言，禮儀師藉傳統喪禮儀節，使喪親家屬與逝親之間情感關係再連結，讓殯葬服務更能貼近家屬需求。

喪親家屬內在的情緒和情感經常是極為敏感而且不容易掌控的，因此，助人者在陪伴時用心專注聆聽相當重要。禮儀師沒有必要急著發表意見，也不需要擔心陪伴過程中靜默的時候，更別急著試圖改變沉重悲傷的氣氛。因為著急發表己見抑或是著急改變現場氣氛，反而會阻礙關懷的進行其結果對喪親家屬沒有幫助。許多禮儀師時常不經意的犯下相同的錯誤，那就是都以為告訴喪親家屬一些積極振奮的言語就算是安慰？或者是援引他人更為悲哀淒慘的故事，似乎在向喪親家屬證明「你這遭遇算好的！」殊不知這樣的作法非但不能舒緩喪親家屬的悲傷，也無法慰藉他們遭遇打擊所產生的痛苦；這些言不及義的談話對喪親者而言根本不具意義，只會迫使喪親家屬更加覺得他們的感受被忽略甚至被排斥，不會有人想要關心也沒有人理解。

當然禮儀師可以如實表達自己的看法與感受，但是表達時機和內容得當與否必須特別注意，才能更切實地貼近悲慟者內心的感受、有機會撫慰他們當下哀痛糾結的心。一般人在受到創傷壓力的時候，通常會產生幾種感受而且是多數人都曾有過的共同經驗，像是表現出錯愕、慌亂、震撼、惶恐、擔憂以及難以置信等等，舉凡類似反應都是普遍尋常的現象。禮儀師適時導入正確的生死觀、社會與文化脈絡的意義、提供家屬對儀式中的禮俗解說，讓家屬對喪葬儀式清楚認知，讓治喪流程得以順利圓滿完成。(王士峰，2008)因此，真誠地面對喪親家屬表達出自己的感受是適當而且有需要的，坦誠以對確

實能和喪親家屬在情感上產生共鳴。當喪親者發覺禮儀師似乎感同身受著自己的遭遇，這樣的真情流露通常能獲得喪親家屬無論在情感或情緒上的認可，無庸置疑「同理心」與「信任感」的確能夠消除人與人之間的隔閡。即如：「這一切實在是發生的太突然了，真是教人完全不能相信！」或者是「失去這麼好的人，實在是教人打從心底難過！」諸如此類深切感同身受的談話，事實上比較能貼近喪親家屬受傷的心，所以比較能夠起到安慰喪親家屬的作用，讓喪親者知道自己並不孤獨同時清楚他自己的感受是真實的、他的哀慟是有人能理解的、此刻自己失去了至親摯愛當然有悲傷的權利，有時候適度的哀傷也是一種調適，並不代表不夠堅強或不會處理情緒。

喪親家屬由禮儀師陪伴著一同回顧往昔與逝者相處的種種，此舉乃悲傷關懷歷程極為重要的一環，透過回顧重溫情境，藉此悼念亡故的親人在自己生命中共同留下的足跡。蘇絢慧(2003)在〈如何陪伴與關懷喪親學生〉一文中提到：「一個親人活生生的在身邊或是天人永隔，是完全不同的存在型態。」前者不但能夠觸摸得到、聽得到、彼此之間感受得到，而且還能夠互動與交相影響。然而，後者卻已經無聲無息、完全感受不到一絲生氣更沒有機會再牽動彼此，曾經共同領會過的喜怒哀樂如今唯有憑藉著些許記憶去撿拾。從活生生存在到徹底消逝這是何其重大的失落？這中間需要花上很長的時間不斷去做調適，許許多多兩人之間的相依互動完全斷裂；長久以來共同生活培養的習慣都受到破壞，所有被死生兩隔的一切關係需要重新建構。為了找到新的連結重新建立生活形態、適應新的關係乃至重新定位角色，喪親家屬必需要付出許多的心力，堅強地面對挑戰與勇於迎接困難事實上都相當辛苦不易。原本賴以倚靠、支取與欲託付的對象，突然間消逝不復返！因此，陪伴喪親家屬重溫與逝者生前相處的種種，溫情回顧便是一種積極陪伴，藉以協助喪親家屬調適混亂心緒與紓解悲傷。

喪親肯定是任何人都難以承受的失落，喪親之後家屬常會感覺到孤單、無助、悲傷，甚至產生被拋棄的挫折感，禮儀師自應秉持寬容的態度介入協助治喪，完全接納喪親家屬因頓時失去情感依附的對象，繼而產生複雜情緒的悲傷。如眾所知悲傷本身並無好壞對錯之分，或許只是在程度上有深淺強弱之別，過度悲傷常會引發不具理性的想法與行為，與其閃躲悲傷或採取避不面對情緒的消極作為，但是悲傷存在的事實沒有改變都不

是解決問題之道，唯有以包容心正確看待並且積極面對妥慎處理為宜。

禮儀師對喪親家屬悲傷關懷過程中展現同理心，並非一味地與喪親家屬一同悲苦，或一廂情願地認為自己真能感受到與當事人相同的感受；完全接納喪親家屬的情緒才是表現同理心應該有的作為，悉心回映覺察到的可能引發情緒之因素，喪親家屬必然能對自我的失落感受及悲傷情緒多一分體察與認識。即如，尉遲淦(2011)在〈同理心落實悲傷輔導的養成教育〉一文中提到：「禮儀師藉著專注的態度傾聽並接受喪親家屬對於失親情懷的傾訴。如此全然接受傾訴的誠懇作為，對於家屬內在就會產生相當程度的鎮定作用，進而發揮一定程度的悲傷輔導效果；這不僅會讓家屬感受到整個殯葬服務，已經不只是遺體處理的片面服務，同時也是人性關懷的全面服務。」所以，當一位禮儀師能夠提供等同於悲傷輔導的服務時，整個殯葬服務的成果自當顯著提升，滿意度想當然會直接反映回殯葬公司。由此觀之，足見禮儀師在喪禮服務中，如悲傷輔導的關懷服務自有其價值與功效。

「你不要再難過了，哭壞身子不划算！」；「你成天這麼悲傷，怎麼能夠照顧家人？為了這個家，無論如何你都應該振作起來！」；「一切都是命中註定的！不要再想悲傷的事情了。」長久以來我們的社會普遍是用這樣的態度安撫喪親家屬？親人亡故已是無法違逆的事實，喪親之後的失落與孤單如影隨形揮之不去，內心悲傷的家屬應該得到更多的諒解、關懷、包容與支持，設想若是自己失去了至親的家人，什麼樣的安慰才是我們想要的？什麼樣的幫助才是我們需要的？值得用心想一想。

有些時候也會遇到拒絕接受關懷並且絕口不與人談論悲傷的喪慟者，助人者往往只需要開啟一扇窗，接下來需要做的就只是表達尊重，只要讓當事人知道有這扇窗，願意提供他隨時可用的資源，包括接受傾訴與陪伴支持。透過溫馨的支持與鼓勵，讓喪親者明白失去親人產生悲傷的反應相當正常。擺平悲傷並不是陪伴喪親家屬度過困境的唯一作法，我們應該要學習的如何表達悲傷、善待悲傷乃至與悲傷相處。當助人者覺察到喪親家屬開始疑惑他們自己的行為，如「到底我這樣做對不對？」或者「我怎麼會有這樣想法是不是正常？」助人者還要向喪親者說明，這悲傷是由於失落所引起的情緒反應，因為關係發生變動導致失落感形成，我們亟需要的便是適應與調整。助人者甚至還可以

告訴喪親家屬，「悲傷沒有對與錯的問題，悲傷的歷時長短或程度輕重都因人而異。」每一個人自有一套調適悲傷的模式，因此悲傷在不同人身上所引發的感受與反應都不相同，但是究竟要如何調適悲傷？自我表達悲傷與治療悲傷是需要透過學習的，但是重要的是，我們務必要在學習調適的過程中完全原諒自己、接納自己與善待自己(蘇絢慧，2003)。

第三節 期待與現實之間的差距

壹、相關研究對禮儀師的期許

由「殯葬管理條例」與「中華民國職業分類典」這兩項法令與規定當中，在對禮儀師應具備的執業職能，都明確規範禮儀師須提供家屬臨終關懷與悲傷輔導的服務，可見政府主管機關及相關團體，對於禮儀師有著相當高的重視與期許。然而，如果只是空有期許，卻不投入更多的支持，如強化相關教育體系做為禮儀師專業教育訓練，姑且不論取得資格的禮儀師是否有能力做悲傷輔導，研究者亦曾嘗試著想過，禮儀師悲傷輔導能力，用什麼方式測驗、考核或督導都還有許多的問題。

雖然國內禮儀師這個職業曾一度被熱烈討論，國內關於殯葬服務業以及禮儀師方面之議題，陸續有學者投入研究行列，但是對於相關文獻研讀後的結果，不難發現很多人的論理觀點，與現實執行面有很大的落差，因此研究者著手將與禮儀師職業相關的研究論文資料整理如下：

表2 近年禮儀師相關研究論文

| 論文名稱 | 出處 | 作者 |
|-------------------|------------------------|-----|
| 儀禮士喪禮技士禮儀節研究 | 國立臺灣師範大學／中國文學研究所／68／碩士 | 徐福全 |
| 台灣現代殯葬禮儀師角色之研究 | 南華大學／生死學研究所／92／碩士 | 陳繼成 |
| 台灣殯葬禮儀人員執業現況之研究—以 | 南華大學／生死學研究所 | 黃芝勤 |

| | | |
|--|--------------------------------|-----|
| 中部地區為例 | ／93／碩士 | |
| 殯葬禮儀服務人員之人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣與留職意願之關聯性研究—以台北市殯葬禮儀服務人員為例 | 南華大學／生死學研究所 ／93／碩士 | 孔維愉 |
| 喪葬禮儀師悲傷輔導服務與能力之民族誌研究 | 國立台北護理學院／生死教育與輔導研究所／94／碩士 | 黃慧玲 |
| 殯葬禮儀師之專業成長歷程：以懷恩祥鶴公司為例 | 輔仁大學／宗教學系／96 ／碩士 | 蔡少華 |
| 成人參與勞委會職訓局之職業訓練移轉成效研究~以殯葬禮儀師訓練課程為例 | 雲林科技大學／技術及職業教育研究所碩士班／97 ／碩士 | 蔡鴻儒 |
| 國內殯葬禮儀服務業薪資與福利制度之研究 | 銘傳大學／管理研究所碩士在職專班／98／碩士 | 洪顯忠 |
| 生命禮儀師之人格特質、工作壓力、工作倦怠與離職傾向-以壓力調適為干擾之研究 | 清雲科技大學／國際企業管理研究所／98／碩士 | 張箴如 |
| 殯葬禮儀服務人員之工作特性知覺、工作投入與情緒勞務負荷之研究 | 清雲科技大學／經營管理研究所／98／碩士 | 黃麗嬋 |
| 殯葬禮儀服務業經營關鍵成功因素之研究 | 樹德科技大學／經營管理研究所／98／碩士 | 張秀菊 |
| 傳統殯葬業者與現代禮儀師的語言比較—以台灣閩南語為例 | 國立臺北教育大學／台灣文化研究所／98／碩士 | 蔡淑惠 |
| 禮儀師之工作與心理調適歷程之研究 | 真理大學／宗教文化與組 | 陳貴芝 |

| | | |
|------------------|--------------------------------------|-------------------|
| | 織管理學系碩士班／99／ 碩士 | |
| 禮儀師對喪家的悲傷輔導可行性初探 | 南華大學/生死學系/98/學 士 | 賴柏勳 許孟綦 詹婷婷 |
| 禮儀師悲傷輔導服務之研究 | 國立台中教育大學／諮商 與應用心理學系碩士班／ 102／碩士 | 席安妮 |

蔡少華(2007)提出幾項建議：一、應該儘速全面提升喪葬禮儀與生死教育…四、加強禮儀師臨終關懷與悲傷輔導的能力，殯葬服務業應從從事死人的服務事業，發展到活人的服務事業…。由上述可見研究者結論為期許禮儀師應肩負臨終關懷與悲傷輔導的任務。

例如：可甄選具有相關殯葬禮儀專長的志工來協助禮儀師，其次將需要高度專業的服務項目，即如臨終關懷與悲傷輔導等工作，實行社工人員與心理諮商師，採行委外方式進行或約聘制的方式進行服務，透過更專業人員的服務來完成家屬需求，務使儘快解決禮儀師工作時間過長和工作內容繁重的問題。加強教育訓練（如：職前訓練、內部訓練與在職訓練等），加強專業知識訓練能幫助禮儀師在提供「臨終關懷與悲傷輔導」時，便能對家屬發揮較實際助益(蔡少華，2007，P188-189)。

陳貴芝(2010)認為：禮儀師除了擔任殯葬禮俗儀式的規劃者、擔任殯葬禮俗意義的講解員、擔任殯葬禮俗動作的引導者，此外還有更重要的，即須負起臨終關懷與悲傷輔導的工作；殯葬禮儀師要處理的不能只侷限在喪事流程的處理事宜，由於近年殯葬禮儀整體型態上的轉變，禮儀師職責也逐漸加重在喪親家屬心靈慰輔的服務。從前禮儀師著重在為「亡者」服務，轉變至今服務擴及「生者」的演化，不僅觀察到殯葬服務業者經營態度的轉變，促使禮儀師必須具備更多殯葬專業之外的知識背景，即如「臨終關懷」

與「悲傷輔導」等更為專業知識與實務技巧。隨著禮儀工作所需的專業度不斷提昇，禮儀師對自身職務的意義，應該有更深刻的認知與體會，對於未來職業生涯的規劃，殯葬禮儀師要釐清的重要任務至少有三個：(一) 喪親家屬心理層面的輔導與協助；(二) 傳統殯葬文化的維護與延續；(三) 生死教育的啟發與深耕，如此才能讓禮儀師的助人工作獲得社會應有之尊重(陳貴芝，2010，p73-p75)。

上述曾提到可藉由約聘社工及心理諮商師，共同彌補禮儀師諮商能力之不足之處；同時也在對禮儀師後續關懷之期許中，提到禮儀師必須負起臨終關懷與悲傷輔導等工作內容，甚至還要負責喪親家屬心理層面的輔導與協助。

陳繼成(2003)在對於「禮儀師角色期許」的相關探討中，即曾討論禮儀師在臨終關懷與悲傷輔導應該擔任的角色。然而透過研究發現，無論是喪親家屬、政府機關、學術界或是禮儀師本身對於臨終關懷與悲傷輔導的角色，是否非要由禮儀師來擔任不可仍存有歧見。禮儀師本身的專業應建立在對於禮俗的通盤瞭解，而非急於擔任喪親家屬心理的輔導者；心理輔導屬於專業的領域，因此，禮儀師是否擁有足夠的專業能力為喪親家屬進行心理輔導？難免令人質疑。

中國傳統的喪禮儀節，在諸多儀式軌跡裡本來就蘊含了抒發悲傷的功能；因此，當禮儀師在指導喪親者執行儀式的同時，已經悄然施予家屬悲傷輔導。而在禮儀師以其自身對於儀式的專業知識，透過解說讓家屬了解每一個儀式所要傳達的意義，除了一步步協助喪親家屬完成喪禮的進程，也是一步步的陪伴家屬走出喪親的悲慟。雖然研究顯示禮儀師不適合擔任心理輔導師的角色，但是在整體治喪過程中，禮儀師卻早已在不知不覺中充分扮演了悲傷輔導的角色。綜上所論，禮儀師與心理輔導師對於喪親家屬提供的悲傷輔導，各屬於不同的面向，彼此的職責亦有不同，兩者之間並沒有互斥的問題，只有彼此互補的作用，共同助益喪親家屬順利走出人生的低潮(陳繼成，2003)。

台灣由於憲法明定宗教信仰自由，因此宗教種類繁多，加上國人對於喪禮程序加入許多繁雜地方習俗，現今喪禮服務教育尚未全面完善之際，禮儀師對於喪葬禮俗及宗教科儀是否通盤瞭解都存有疑惑，更何況要兼具悲傷輔導功能，確實有待商榷。

在前面列出的這些論文中，我們都可以發現大多數的論點，都認為禮儀師應該在喪

禮過程中，擔任家屬悲傷輔導的支持者、陪伴者、諮詢者，或是適時提供家屬可以協助之諮商管道與單位。雖然的確有部分禮儀師自我期許、自我要求甚高，但是否能夠充分達到上述的要求，這部分值得也必須深入探討，例如：

當前由於禮儀師實際具備的悲傷輔導專業能力尚且不足，所以在對喪親家屬進行悲傷輔導往往發生窒礙難行之窘態，所以建議在禮儀師養成教育訓練及各項規定上軌道之前，或許先朝下列三個方式推行：

- 1.針對特殊悲傷個案尋求轉介為處理模式，當禮儀師發現到喪親家屬悲痛程度非比尋常，即有可能會衍生出更多問題的時候，就應立即協助轉介到心理科醫療院所，或是具有專業證照的合格心理諮詢師，尋求專業的心理輔導來處理並防止造成更大的危害。
- 2.由於個別禮儀公司配置心理諮商師負擔相形沉重，建議業者採行共同合聘心理諮商師的方式，或是採取分工合作的方式進行，如此不但增多心理諮商師工作，同時減輕禮儀師的負擔。
- 3.透過各地殯葬禮儀公會提供協助，意即由公會主導轉介及協調與心理醫師合作等事，充分提供禮儀師更便捷、更順暢的管道來幫助家屬(席安妮，2013)。

雖然已經有研究發現，並且對禮儀師能否擔任悲傷輔導的職責存在著疑慮，但是始終只停留在發現問題存在的階段，而未能具體提出問題的關鍵點與解決之道，甚至無法舉出禮儀師不適合擔任，或無法勝任臨終關懷與悲傷輔導的佐證。

再者，從僅有的幾個研究之中發現，取樣調查對象多受到調查涵蓋區域侷限的因素，又其受訪殯葬從業人員素質與服務資歷，是否足以證明禮儀師臨終關懷與悲傷輔導等方面能力如何不濟，事實上仍留諸多問題有待商榷。本研究在前面節次即曾提到，殯葬禮儀本就具有悲傷輔導的元素，乃是先民慈悲的實際作為，只是未曾加以正名。禮儀師的臨終關懷、悲傷輔導等語詞，係由國外導入的現代殯葬用語，逐漸讓禮儀業者參考國外喪葬服務人員之實際服務狀況，而禮儀師的諮商輔導與在醫學體系分類中之諮商輔導是否有所衝突…等等議題，還有很多空間等待更多數據資料加進來探討。

第四節 禮儀師諮商輔導職能之養成

壹、國內禮儀師諮商養成教育

面對社會型態不斷變遷，人類需求日益多元複雜，未來各項技術與服務必須不斷提升，各類研究與實務之間的分工將會愈來愈精細。就以禮儀師而言，除了過去俗稱「土公仔」所必須擔任之喪禮協調者、執行者角色外，如今還必須提供喪親家屬協尋資源、稅務諮詢、相關法規、宗教解惑、保險請領等工作，在應付瑣碎繁雜的工作內容之際，是否還有足夠的能力與充分的時間擔負起悲傷輔導的職責？非常值得探討。

尤其是心理諮商、悲傷輔導與療癒等相關諮商專業課程與訓練已行之有年；禮儀師是否已具足相關專業？能否在喪禮過程中妥善應用諮商專業技巧與兼顧諮商倫理，進而完整協助喪親家屬處理失落悲傷的輔導問題，這點仍有待多方思考與驗證。

貳、國內諮商輔導體系

平心而論，就國人對殯葬業者固有的觀念，禮儀師從事臨終關懷，難免會碰上阻力；但是對喪親家屬進行悲傷輔導，或許可視為理所當然。由於「輔導」與「諮商」等源於心理學概念，主要來自專業化標準要求甚高的西方國家，並不希望這些技巧被外行人隨意不當套用，類似情形如見於台灣對「醫療」與「藥品」辭彙使用的嚴格限制。既然如此，促成殯葬專業教育步上正軌乃當務之急，必要時試著使用像「哀慟諮詢」之類用語，藉此將不同專業卻性質相近的服務性活動作適當區隔。由於「臨終關懷」與「心理諮商」等與皆屬於大陸用法，在台灣僅將這些用語視為較為廣義的非專業辭彙，現階段正處於殯葬改革與專業化青黃不接的當口，雖不完全合適或許可以暫借使用，但是仍須明白表示，除非是生活在都會裡的中產階級，在華人社會中諮商輔導觀念尚未普及；一般人失落悲傷之餘，大多不會主動求助諮商專家。倒是殯葬業者為民生所必需，禮儀師經常接觸到各個階層的喪親家屬，適度及時的關懷與提供撫慰性質的諮詢服務予喪親者，便成為自然而然之事(鈕則誠，2007)。

諮商輔導體系自美國傳入國內迄今，在台灣也仍然算是處在啟蒙成長階段，在醫療體系裡心理諮商師尚未明確定位之際，喪親之家屬要如何及時順利獲得支援？事實上殯葬業與相關心理諮商的銜接管道尚未建立，更不用說禮儀師是否具有專業的心理諮商職

能，若是反過來從心理諮商師隸屬於醫療體系內的角度來看，以目前國內禮儀師受到的教育訓練、技能檢定制度與證照認證情況，禮儀師是否具備心理諮商的能力，研究者以為其答案已相當明白。

諮商與諮商心理學

1952年，美國心理學家協會第十七分會之諮詢心理學分會正式成立，以發展正常人的適應能力為職志，自此與關注心理疾病者的臨床心理學正式做出區分。1967年，APA 逕自在美國各州的立法過程中，將諮商的執業資格限定在，應該正視受過相當於博士層級的教育訓練之心理學家，以及必須接受博士層級專業心理學家督導的諮商輔導工作者，此舉使得心理諮商師與心理學家的訓練產生差異，完整呈現在立法內容當中與成員各自參加的學會組織上。而該學會直到 1991 年才又正式將成員資格調整，限定在碩士層級的專業人員，開放並延攬不同領域(disciplines)的成員加入。

諮商專業樹立的獨特性

諮商與其他相關專業(例如：醫學、心理學、社會工作者及婚姻與家族治療等)表現出的差異性如：

(1)專業訓練之標準

社工工作者或婚姻與家族治療這類專業，沒有將生涯發展及團體輔導等科目規劃列入學習課程；然而，心理學家必需鑽研學習心理學史，而諮商師養成教育訓練，則以專業定向以及學習諮商方面的社會文化基礎取代之。值得一提的還有諮商專業技巧與倫理判斷專業、婚姻與家族等等的系統介入；更高階如博士層級的諮商師，則另需要具備統計學與研究方法學乃至諮商專業、教學專業與督導等等專業的訓練。與心理學博士養成教育訓練最大的差異在於，欲投入諮商教育學程的博士訓練，其基本門檻通常要求研究學員入學前必須具備特定的碩士後臨床經驗，單指前述這一點，心理學家博士訓練之入學資格則通常沒有是項要求，由於入學資格上受到高規格限制，使得參與諮商師教育博士課程者，皆能因受訓學生具備的臨床經驗而至學習收穫益形豐富，如此跟未來的執業生涯搭建起更為密切之準備。

(2)哲學取向

諮商的來源之一是哲學教育，由於心靈問題原屬哲學範疇；生命是涵蓋生死一體兩面的，因此特別強調涵括人類生命的全程發展、全面調適、全人健康及預防取向等教育哲學的理念。

(3)專業認同

專業認同表現在取得的學位、完整訓練、專業證照，透過檢覆證照制度，參與專業組織；(例如：Licensed Counselor、Health Counselors、Certified Professional Counselors)、主要參加的學會(例如：PGA/ACA/CSI)，或者慎選汲取專業知識的來源(例如：所閱讀的專業期刊或書籍)上。

相信依照 CACREP 所規畫設計的碩士層級專業訓練機制，符合標準之受訓者，基本上進入諮商專業的必要條件已經充分具備。(鮑順聰，2011，311，p39-40)

從上述探討可得知，對照美國與國內現行心理諮商師的層級，基本資格必須具備碩士學位；再通過國家高等考試或證照考試及格，方能取得擔任心理諮商師的執業資格，並且對於考試內容與執業項目等，都有完備明確的規範與限制。就前述各項條件來看，禮儀師是否得在短時間內具備諮商輔導的能力與條件？至少從目前相關法規與禮儀師養成教育乃至認證資格觀察，恐怕都還有一段差距這一點是相當明確的。此外，參考國外研究對於禮儀師悲傷輔導功能做出的詮釋與整理，禮儀師應致力學習強化溝通協調之表達能力，並且秉持真誠態度提供喪親家屬正確實用訊息；皆是對喪親者進行悲傷輔導相當重要的工具(席安妮，2013)。

第五節 消費者意識抬頭

壹、喪家的消費意識抬頭

傳統的殯葬服務受限於從前資訊不發達，往往因為黑色產業的神秘色彩而經常受到外界誤解；一般民眾多半對喪事少有經驗也不願意碰觸，因此，對於傳統業者的專業素質、服務態度、內容價格與形象觀感總是予取予求，縱然多有質疑仍不得不忍氣吞聲，遑論對於服務品質滿意度與家屬隱私權等，消費者權益幾無保障。

近年來隨著資訊蓬勃發展知識傳遞快速，促使消費者意識逐漸抬頭，以往單純商業

買賣的交易行為，如今由於消費資訊透明化，市場利益不再只是向賣方傾斜，消費者除了對於服務品質提升與價格實惠的要求愈趨嚴格外，更對於交易行為附屬之權益對等議題，顯然有越來越重視的趨勢，消費意識抬頭的現象甚至連殯葬服務也是一樣。綜合前面探討得知，經營殯葬服務業應以保護消費者權益、降低交易糾紛與減少消費者傷害為首要考量(孫鎮寰，2003)。

舉例而言，如幾年前台灣新生代女藝人許○倫的喪禮，就發生因為殯葬業者未取得家屬同意擅自濫用其肖像權，逕行為該公司廣告與宣傳活動之用，造成家屬極度不安衍生不滿，甚至差點鬧上法院對簿公堂的地步。又如知名香港影視女星陳○蓮自殺事件，也發生因為業者未盡到善加保護之責，竟使遺體暴露遭到盜攝相片外流散布，導致如今網路上仍然不難搜尋的到當時的圖片，諸此類似事件層出，除了對逝者不敬之外更對其家屬造成二次傷害。

貳、喪禮中家屬的諮商倫理權益

過去殯葬同業之間有所謂不成文的規定，即意外發生現場誰先到場幫大體蓋上白布，誰就有權利和喪親家屬優先議價，如今納入法規明文規定，如此作為不僅違反法律，必要時公權力得以強制介入執行；甚至對有暴力犯罪前科紀錄者加以規範，使其不得擔任殯葬業的負責人，訂定相關措施主要目的就是位保護喪親家屬的權益。

所以禮儀師從事的工作，其職務從接觸家屬開始，便陸續獲得許多家屬成員的個人證件資料與相關秘密隱私，禮儀師若沒有善盡保密的義務，因過失造成客戶隱私洩漏，甚至是蓄意外流無論獲利與否，皆已造成喪親家屬或是死者的隱私秘密受到侵犯，於法不容，情節嚴重者禮儀師本身或任職的公司，必須面對法律責任與負擔巨額的賠償，因此，在禮儀師的養成教育訓練中，有關係到諮商倫理議題者，當然是必須要格外受到重視與納入教育學程中的。

另外也有研究者以助人專業倫理為主題，探討專業服務與被服務對象心理健康福祉的關係。隨著社會加速變遷，心理疾病的發生日益頻繁，心理健康的相關議題愈來愈受到社會大眾的重視，社會上需要心理諮商、心理輔導以及心理治療等工作者也愈來愈多，譬如精神科醫師、諮商心理師、臨床心理師、社會工作師、職能治療師、精神衛生

護理師、學校輔導教師，及其他涉及到需要運用心理學、心理輔導、心理諮商與心理治療等等，與專業諮商倫理與輔導技術，實際提供服務的專業助人工作者，這些人對社會的貢獻也愈來愈顯得重要。而由於助人工作的專業服務應特別注重服務品質，這對民眾福祉與心理健康相互影響極大，因此，恪遵助人專業的相關諮商倫理，事實上其重要性愈來愈接受到專業助人者與社會大眾的關切(牛格正、王智弘，2008)。

雖然，學者在其著作中並未提及諮商倫理的規範同樣適用於殯葬服務人員，但是許多時候，禮儀師在服務喪親家屬的過程裡，彼此之間的互動關係與陪伴相處時間，往往超過相關諮商輔導員與家屬的接觸，甚至在關懷之中更能夠獲得喪親家屬正面的回應，從中發掘家屬心中的想法與感受。禮儀師在面對喪親家屬悲傷難過之際，若觀察喪親者心理容易受到刺激，或發現其精神狀態出現異常甚至傷害自己，此時身為一位專業的禮儀師應該保持職業敏感適切因應。禮儀師對於諮商倫理、輔導技巧、相關法規與轉介時機等等，仍然必須掌握一定程度的認知、遵守與作為，方能適時提供合法、正確的技巧與管道，陪伴並協助喪親家屬圓滿完成治喪流程。研究者必須進一步強調，禮儀師應該特別重視自己的專業操守，在接受培養成為初步具備輔導技巧與悲傷支持能力之前，更應該先明瞭諮商倫理的意義與重要性，進而落實保護喪親家屬個人隱私的權益，這部分是以往的研究與著作中漏未提及與探討的。

美國針對禮儀師的工作性質(Nature of the work)敘述，所提到的禮儀師工作範圍，大多是針對遺體的接運、清洗、防腐，還有協助家屬進行喪禮的儀式，墓地的處理與安置，對於禮儀師當然也要求注意本身之清潔衛生、疾病傳染等。對於家屬喪葬禮儀外之服務；有再提及訃聞、收據、稅務等相關訊息提供，並未明顯說明禮儀師必須提供明顯之悲傷輔導與相關諮詢。但是在相關職業(Related Occupations)中可以發現，擔任一位禮儀師工作不但要機智、謹慎、同情心，同時在協助悲傷家屬時，如需要可尋求下列人員協助，這些人員包含：內、外科醫師、心理學家、社工人員等。

另一方面，(Charles A. Corr ; Donna M. Corr , 2013)在 *Death & Dying, Life & Living, 7th Edition* (死亡與臨終，生命與生活，第七版)一書中明白指出，有關喪葬儀式的任務可以分作下列三大項：

- (1)亡者遺體的處理
- (2)死亡事實的接受
- (3)情緒整合和重新投入生活

期待喪禮能夠協助喪親家屬，為他們求得關於死亡意義問題的答案，並完成與亡親再度連結的希望，這樣的任務通常只有一些特殊體認或是宗教信仰的人會完成。大部分的宗教都確認儀式存在著排解紓壓的功能，並且願意接受透過儀式以幫助喪親家屬。也許參加喪禮的哀悼者有個別的宗教信仰，但是藉由喪禮上或哀悼服務中，獲得關於亡者生平事蹟的分享，在喪禮中死者可以獲得處理和安置，同樣的也能撫慰喪親家屬。

因此，透過喪禮能協助喪親家屬開始去克服死亡事件後所經歷到，如在個人身心靈、家庭或社會關係上的斷裂瓦解。要完整順利的達成悲傷任務，可能還需要付出很多的努力，和花很長的一段時間修補失落，然而藉由一場喪禮，或許不難讓我們理解，對於希望完成這個任務的人也許還沒有走得太遠，但可以將它視為是一個開始(張靜玉、顏素卿、徐有進、徐彬、黃慧玲、章薇卿、徐慧娟，2004)。

第六節 禮儀師對台灣民俗的理解

傳統喪禮儀節流程繁瑣，以年邁長者壽終辭世的喪禮而言，家屬自長輩臨終彌留階段即開始備辦後事；連絡遠居外地的遊子、安排幫喪的人手、乃至遺體接運的交通、守喪期間的伙食等等，許許多多的庶務必須張羅，然而時逢喪親哀痛確實會讓家屬疲於招架！洽詢禮儀師接辦治喪事宜是不錯的選擇也是時下較為普遍的做法。臨終關懷、禮儀諮詢、治喪規劃、悲傷輔導、代尋協助資源與推廣孝道等應為禮儀師的職務與社會責任。(陳繼成，2003)於是禮儀師在為期不長的當代喪禮中，成為喪親家屬最重要的倚賴諮詢對象。禮儀師使命即在安頓死者與安慰生者(王士峰，2008)。禮儀師的工作重心為規劃協調、安排服務與喪禮指導，以及對喪親家屬悲傷情緒關懷撫慰(邱麗芬，2002)。

不同民族或宗教喪葬儀式便不相同，以台灣民間信仰而言每一項儀軌皆有它的涵義，暫且不論亡者是否英年早逝或死於意外、自殺之類，又或者某些地區有其獨特的地方文化習俗，就一般正常死亡的情形對於喪禮的要求都是非常嚴謹的。華人重視孝道強

調倫理特別講究事死如事生的精神，基本上按傳統台灣民間禮俗治喪儀式過程簡述略有：淨身更衣、拵廳、引魂、辭生、接板、守靈、入殮、打桶、做七、奠禮、發引、返主等等。在上述幾個期程之間尚有許多禮俗儀節搭配而構成整個治喪的流程，其主要精神象徵扭轉各種人間之不幸並求平安過恙，人們相信如是得讓亡者與家屬生死兩安；在儀節潛移默化中使人勇於面對生、老、病、死的問題，更進而讓人明白安身立命之道以豐實生命(台灣省政府民政廳，1991；徐福全，2008；楊士賢，2008)。

「未寒先謀衣，未飢先謀食。」乃常人未雨綢繆的習慣，生活上人們應付飢寒之事尚且早作準備，何況面對至親生死此等天大之事豈有臨渴掘井之理(釋信願，2015)？是故，在傳統禮俗上將近死亡俗稱「爬坡」的臨終時刻眾家屬隨侍在側，雖有萬般不捨也要忍住悲傷「拵廳」著手淨空家中大廳以安頓臨終者；斷氣前先「遮神」將廳堂上供奉之神明與祖先牌位暫以紅布(紙)遮住以免衝撞不敬。「移水舖」用茱草沖溫水為臨終者淨身更衣，按臨終者男左女右之別頭內腳外以門(木)板架設在騰空的正廳(古禮女徒內室)，男靠龍方或女靠虎方以五張齊高的板凳分置於門(木)板之四角及中間撐起為「水舖」，按傳統說法死於床舖上日後恐受「擔眠床架」之苦即為「扛床鬼」，故而於氣絕前為「徙(搬)舖」之舉。禮儀師通常會引導家屬向將去的親人耳畔輕聲說話，把握此生最後相處的機會「道愛、道謝、道歉、道別」逐一完成未竟事務如此對亡者最有助益；或有安排助念儀式者「南無喝囉怛那哆囉夜耶…菩提薩埵婆耶…阿囉訶佛囉舍利…娑婆訶」「阿彌陀佛…阿彌陀佛…阿彌陀佛…」法語喃喃道盡引導臨終者看破人生假相同時引領家屬緩緩步入送別情境(台灣省政府民政廳，1991；徐福全，2008；釋信願，2015)。

生死是人生必經之路；死亡只是來世的再生。古有「復」禮為招魂復魄的儀式乃持亡者衣物登高面北招魂即如「招魂幡」。臨終階段家屬多不願哭出聲音以免徒增其痛苦，臨終者斷氣之後在門口焚燒一頂紙轎供亡靈乘坐，禮儀師引導家屬焚香拜亡靈，將裝有銅板的瓷碗砸在地上「損破瓷」，表示亡者從此往後再不食人間煙火，並揚聲道「孝男孝女哭出聲，金銀財寶滿大廳。」接著「燒魂轎」家屬再也隱忍不住全家大小這才舉哀辟踊痛哭以盡其哀。據說取銀紙或石頭為屍枕子孫才會「頭殼硬」聰明，以中央縫紅綢

之白色「水被」蓋在亡者身上，準備滿滿一碗露天炊煮的米飯上面放置一粒熟鴨蛋插上一雙筷子，在亡者腳下供「腳尾飯」在黃泉路上充飢，點香燭照明前路、燒銀紙作為路費盤纏，此後陸續趕回奔喪之子孫則號哭跪爬進廳門表示自己不孝侍親不力；早期更有「哭路頭」的習俗即出嫁女聞訊奔喪，感念親恩之餘尚且自責未盡心奉養，返家前即自村外沿途號哭爬行進門。家中親人亡故已成事實隨即「變服」換著白色或黑色之素色衣褲，家門口明顯處懸掛白布或貼上白紙示喪，並逐一在街坊鄰居家門口貼紅示吉。禮儀師會告訴家屬燒腳尾紙時不要急，據說銀紙一張一張慢慢燒代表亡靈一步一步慢慢走，倘若焚燒太快會促使亡靈狂奔顛沛。為亡者「開魂路」誦腳尾經既有度化及引領亡靈離苦得樂之意；藉由開魂路之功德助亡靈無所罣礙安然地離去(台灣省政府民政廳，1991；徐福全，2008；楊士賢，2008)。

古有設「重」之禮即如今供亡魂依附之「魂帛」，按兩生合一老書寫亡者姓名、生卒年月日於厚紙或白布上，代替靈位燃燭焚香供於正廳一隅，靈堂之燭、香出殯前要持續不斷的燃燒希望為亡者明路並祈祝一路走好。買壽板：買棺材為取吉祥避言買棺材故言「買壽板(大厝)」，棺木運抵喪家即燒金紙「接板(棺)」，以斗二白米及一只桶箍置於棺木天蓋，白米寓意鎮壓新棺所帶來的「空棺煞」，圓形桶箍則喻為孝眷日後要團結始奉入廳中；擇吉「辭生」由家屬為亡者準備最後餐宴一道一道配合吉祥話作餵食狀，「分手尾錢」後旋即納棺「一句洪名養聖胎娑婆報謝佛親來…彌陀一句最真言不費工夫不費錢…」法語喃喃中完成入殮儀式。尊親過世家人哀慟不已就算須與分離都不忍心何況將與亡親永別，終日守候夜不能寢縱體力透支仍不眠於床「暍棺材腳」席地鋪草反向寐於親側，此乃出於子孫感念生養之恩不忍心讓亡親遽爾孤零，把握最後可以陪伴的機會自願隨侍親側以表示孝親之意；再者晚上必須有人看守靈堂避免香燭間斷，故尚未入殮者謂之「守舖」，既已入殮者謂之「守靈」。守喪期間直系親屬不可理髮、修容、刮鬍子，用意感念親恩對親人死亡難過得無暇整理儀容，並且在百日之內子孫均需配戴孝誌。國人奉行孝道晨昏定省事死如事生，按古禮「孝(奉)飯」行於大殮後，早上捧飯前和晚上捧飯後要哭弔舉哀即「叫起叫暍」如向亡者報時，同時要捧水供亡親洗臉和手腳(台灣省政府民政廳，1991；楊士賢，2008；釋信願，2015)。

親情難捨不僅表現於孝親的行為也在愛護子孫的情感上表露無遺，民間盛傳親人死亡第七天會返回家中觀察在世家人生活情況，因此自死亡日起每七天為「作七」祭拜一次為亡者消災祈求冥福，延請師父藉由阿彌陀佛經、普門品、般若波羅密多心經等經文唱誦，(釋信願，2012)禮請王官見證期順利通關。自「頭七」至「七(滿)七」每一個七日應該負責準備祭品的人也不同；又民間接受宗教教化「十殿冥王」「四大判官」之說深植民心，滿七後傳統還會每隔十天「作旬」拜滿四旬。傳統喪俗葬前要作「功德法事」延請僧道誦經禮懺，主要目的是在於超渡亡魂普渡孤魂野鬼。又傳統禮俗信仰認為，每個人出生之前都曾向陰間司庫借錢投胎轉世，死後必須按其生肖帶錢回到陰間還庫，這些帶回去繳庫的錢即稱為「庫錢」；於超渡法會後集中焚化，子孫則必須手牽著手圍成大圈，避免孤魂野鬼前來搶奪(楊士賢，2008)。

亡者生前倘因病長期服藥終致病逝者，家屬多會延請僧道作「藥懺功德」誦藥師經奉請藥師佛，在法會中取藥壺現場煎藥、跑藥懺或做勢請亡者服藥，藉此解除亡者宿疾無病無痛的順利離世，末了請諸神佛菩薩見證將藥壺用力擲地摔破，因為亡者已然痊癒並永遠不再受病魔侵害。亡者若因意外而非一般正常之自然死亡，延請法師作「超度功德」誦讀經文累積功德並迴向亡者超脫罪孽渡化亡魂往登極樂。一般喪親家屬都會藉「圓滿功德」於出殯前將所有作七法事做完，透過圓滿功德將尚未作的七於出殯前一天合併完成，表示已功德圓滿。「水懺功德」耗時較長其主要目的在於解除宿世積累的冤業，對冤親債主、亡者及家屬都有很大的幫助；法會以誦讀三昧水懺經文為主。若要民間相傳陰間有一處枉死城，凡人因處決、毒死、縊斃、自殺等等命不該絕而橫死者，其靈魂會被閻羅王禁錮在枉死城裡，陽世家屬因不忍親人非壽終而亡者必須長禁枉死城中，故而延請僧道誦經文並扮演目蓮尊者感召神佛向閻王懇求赦罪，便以名為「破城」的超度法事救拔冤魂率孝眷保釋亡靈出枉死城。為協助亡者消除生前有意無意造下之大小罪咎而得超脫苦輪，家屬延請僧道施行「走赦馬」科儀，懇求赦除亡者一生罪衍。因難產喪命者應作「牽血盆」，遭溺水而喪命者應作「牽水懺」；製妥五、六尺之圓筒形燈籠，難產而死者糊上紅紙，溺水而死者糊上白紙，執魂旛至其出事地引魂，以去除其冤魂常徘徊不去變為厲鬼在該地行程「抓交替」之惡性循環。而溺死者尚需牽懺即牽引亡魂出脫

困境，以免永受其苦不得超生(楊士賢，2008)。

「奠禮」主要的用意是讓亡者的家屬向亡親拜別，也讓親戚朋友向亡者告別並有機會送行最後一程。經過一番奠拜行禮如儀再度「舉哀」恭請點釘者「安釘」禮儀師揚聲曰「雙膝跪落時，黃金舖滿地，四時無災殃，萬年大吉利」「一點東方甲乙木，子孫代代居福祿；二點南方…五點中央戊己土，子孫壽元如彭祖。」昔日無醫師填寫死亡證明亦無檢察官開具相驗證明，因人命關天多由亡者兄弟審視遺體，確認亡者非因受虐致死方執斧點釘，出殯在即子孫不忍親之將去，依依之情緊隨梵音「旋棺」三匝。為求吉運「點主」儀式多請為官賢者任「點主官(大賓)」，按古禮點主儀式多在墓地舉行點主官先誦唸吉語「我今握筆對天庭，二十四山…萬事由我能做成；點天清清，點地…點主主有靈…王字頭上加一點，世代榮華萬萬年。」在魂帛神主的王字上頭以硃砂筆點硃成主，另執新筆蘸墨繼以墨筆覆點於硃點告成(台灣省政府民政廳，1991；楊士賢，2008)。

吉時到出殯「發引」靈柩前往土、火葬恭請所有在奠禮會場的人員一同參與送行，「啟靈」將靈柩往戶外朝「靈車」處移動，由於不捨亡親離去家屬齊力「執紼」象徵欲挽住紼帶作最後的依戀，喪家會在半途「辭(謝)客」辭謝送葬的親友。及至墓地堪輿師持羅盤照墓揚聲「呼龍」先道「手把羅經八卦神，盤古初分天地人…背後有屏鎮龍基；手把羅經照一照…十要貴顯及侯王。」再言吉祥語「福倚天地開張，日吉時良…子孫代代萬萬口。」又道「一撒東方甲乙木，代代子孫居福祿…三撒西方庚辛金，代代子孫富萬金…種子灑墓尾，子子孫孫好吉尾。」吉時到靈柩奉安入穴「落壙(葬)」掩埋；若採「火葬進塔」方式則將棺柩運往火化場，排定火化順序，棺柩送入火化爐之時禮儀師引導全體孝眷行禮並揚聲呼喊「○○○火來了要跑、○○○火來了要跑、○○○火來了要跑」待領取骨灰並以骨灰罈裝封後，安奉於擇定之納骨塔內，安葬儀式完成(台灣省政府民政廳，1991；徐福全，2008；楊士賢，2008)。

古有言曰「送形而往，迎精而反」即謂「返主」亦稱「回龍」之意，既葬，由長孫恭捧神主牌位迎回家永享後代子孫祭祀。已歸為神主(魂帛)之靈位與亡者相片安奉於靈桌之上，禮請僧道誦經並準備菜飯奠拜即為「安靈」，通常用於安靈之靈桌會擺設在廳堂位於祖先牌位一側，靈桌上備置香爐、燭台等器物。近年見有部分地區採取不同於

傳統的作法，「清氣靈」即屋內不另設靈桌，逕於神主綴一紅紙與香爐一同於祖先牌位偏旁之右側供奉；或有使用香火袋代替靈位者(台灣省政府民政廳，1991；徐福全，2008；楊士賢，2008)。



第三章 研究方法

第一節 質性研究方法

本研究關切的是「禮儀師對喪親家屬之悲傷關懷」，探究殯葬禮儀師對喪親家屬悲傷關懷的內在經驗和感受，重視當事人主體經驗意義及脈絡呈現與探討的質性研究，應該是頗為適合的方法。

壹、質性研究－深度訪談法

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

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

本研究將透過訪談三位研究參與者的職務經驗歷程，三位參與者都是現職殯葬禮儀師，研究者將透過受訪者的經驗敘說，取得本研究之研究材料，作出客觀分析及整理以獲取結論。

貳、主題分析法

考量目前國內殯葬服務制度、死亡相關教育體系未臻完善，殯葬業經營者以及從業人員良莠參差，加上國內各族群禮俗差異頗大，喪期及治喪流程隨地域性有明顯的不

同，若為量化研究方法，唯恐耗時又無法深入主題、面面俱到，再則母體的完整代表性也有相當之爭議、質疑存在，因此本研究採質性研究方法，以立意抽樣方式邀請三位資深殯葬禮儀師參與本研究（參見表 3），針對研究目的設計半結構訪談大綱，進行深度訪談，取得研究參與者的經驗敘說做為文本素材。再將訪談內容以主題分析法對資料進行編碼分析，期盼盡可能呈現禮儀師對悲傷關懷能力及作為運用在喪儀服務實際情形。

主題分析步驟：

- 1.敘說文本的逐字抄謄
- 2.文本的整體閱讀（整體）
- 3.發現事件與視框之脈絡（部分）
- 4.再次整體閱讀文本（整體）
- 5.分析經驗結構與意義再建構（部分）
- 6.確認共同主題與反思（整體）
- 7.合作團隊的檢證與解析

文本分析策略與精神，主要採用高淑清(2001)所提出的主題分析法（見圖一）。

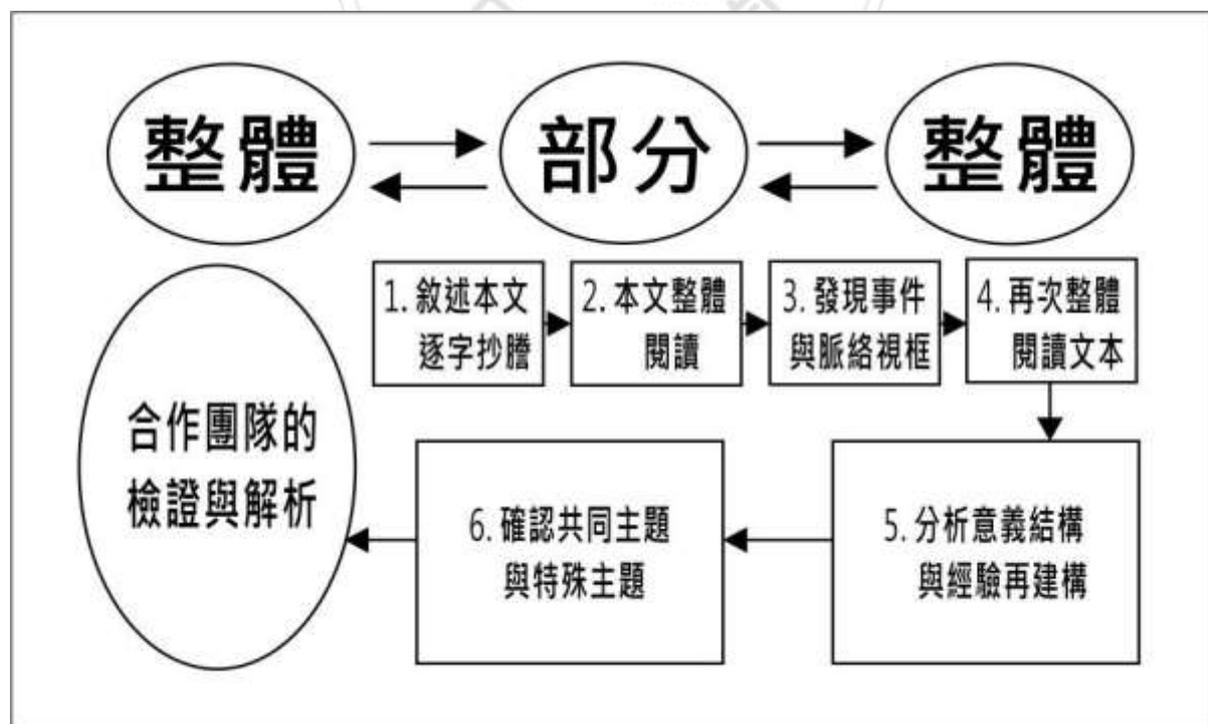


圖 1 主題分析概念架構 - 詮釋循環

此方法把握了「整體—部分—整體」的詮釋循環原則，在分析文本的過程，反覆來回於各個不同的層次之間。研究者同樣把握此重要原則，並以主題分析法作為本研究詮釋現象學分析的主要概念架構，以六個具體的分析步驟來引導研究進程，並在其中幾個步驟，結合文本資料分析建議模式，最終使得文本經驗得以立體化、發掘出建構經驗意義的脈絡性與結構面，以描述解釋出本研究所欲探究的經驗本質。資料編碼與歸類方式，於訪談資料收集後，研究者即開始進行編碼的工作，以建立資料分析的檢索系統，本研究的編碼以「RB1001」為例，第一個英文字母代表研究者以「R」示之，第二個英文字母代表受訪者「B」第一個「1」代表訪談第一次，接著的「001」代表當次訪談者所說的第幾句話。

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

叁、研究範圍與限制

一、研究範圍

本研究範圍，以從事第一線直接面對家屬，實際參與或主導接洽協調、治喪規劃、全程指導、陪伴之喪禮服務禮儀人員為主，進行相關之研究調查。

選擇禮儀師進行調查訪問優勢如下：

期望透過訪談調查，了解從業禮儀師職業內容及面對失去親人的客戶時，當下之需求與實際狀況。藉此探討目前國內禮儀服務人員對於蒙受死亡悲傷之家屬，其悲傷關懷、陪伴支持等處理能力，試圖找出相關教育訓練與資源管道不足之所在。

二、研究限制

由於本研究採質性訪談，因此過程中有可能產生之研究限制如下：

(一) 研究者本身為殯葬禮儀服務業者，具有相同產業文化的關懷，所提出之研究方向與問題具有特定預設立場。

(二) 研究者本身為殯葬禮儀服務業者，進行質性訪談時，雖具有熟悉產業經驗之優勢，但亦恐受訪者基於個別經營策略之考量，對於受訪問題的回答有所保留、虛誇或

隱瞞。

(三) 單方面針對禮儀師訪談，無法含括殯葬產業界、喪親家屬或整體社會實際感受的面向。

(四) 本研究訪談對象（含前導性研究）皆針對男性從業人員，無法反映女性從業人員對悲傷關懷整體作為與影響的觀察角度。

肆、研究架構

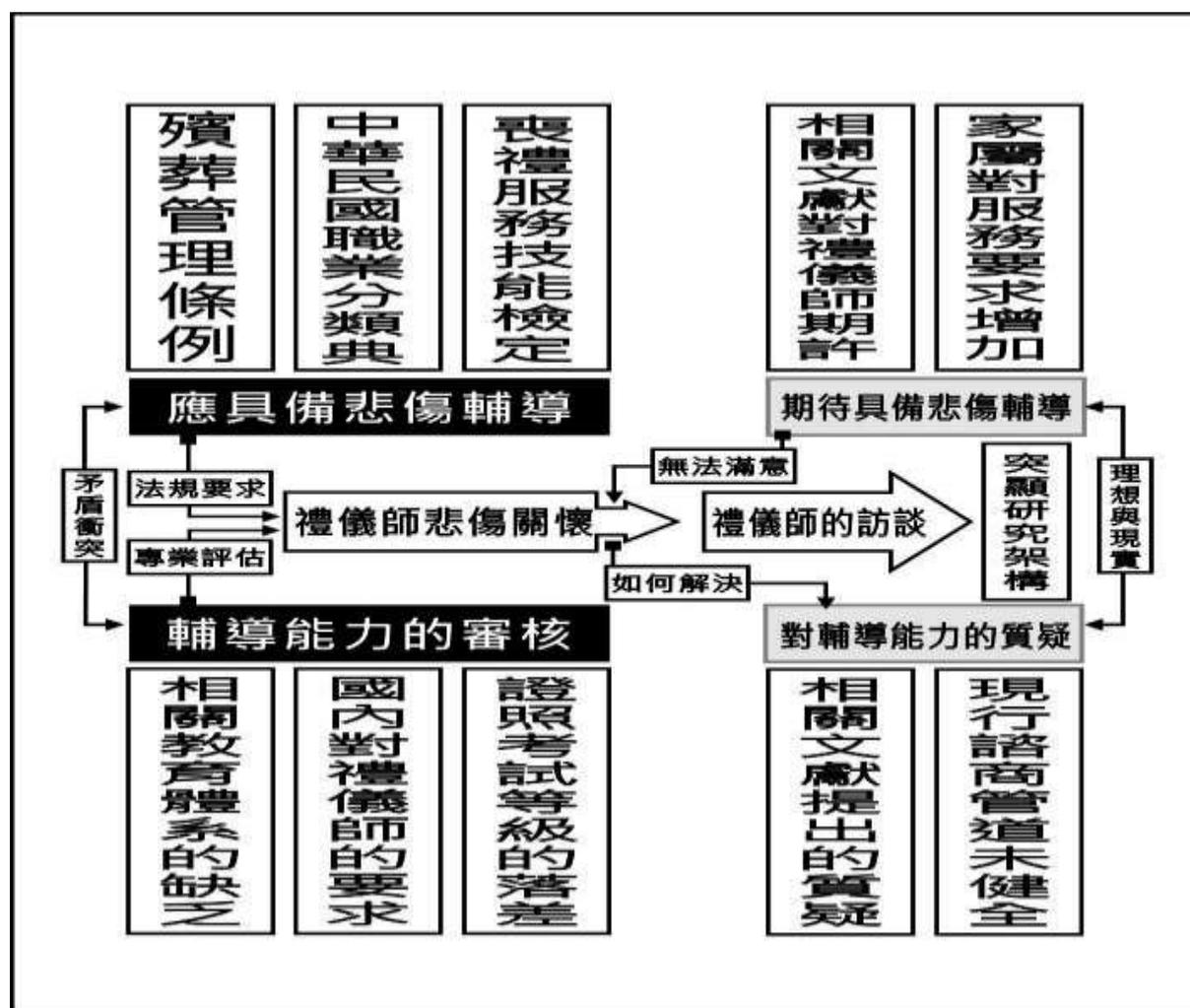


圖 2 研究架構圖

第二節 研究參與者

本研究目的在於探討國內禮儀師，在未能受相關完整專業諮商、輔導教育養成的情況下，如何進行臨終關懷、悲傷輔導等專業工作。因此，研究對象為具備內政部核發證

書之合格禮儀師，且未受過諮商心理輔導等相關專業訓練者。

本研究為質性研究，並不以發展出具推論性的研究結果為目的，但考量到質性研究資料分析結果的可轉換性(transferability)，在收案的立意方面，仍考量地區性差異與工作年資的重要性；因此，此次收案的三位對象，北、中、南三區域各有一位，且年資均超過 8 年以上，最長者甚至達到 15 年。此外表達能力較佳者也是考量優先收案的對象。

表 3 本研究訪談取樣表

1.前導性研究預試訪談：

| 代號 | 性別 | 年齡 | 教育程度 | 區域 | 喪禮服務證照別 | 年資 |
|-----|----|----|----------|----|-----------|----|
| 預 A | 男 | 42 | 碩士 | 嘉義 | 丙級、乙級、禮儀師 | 14 |
| 預 B | 男 | 38 | 研究所碩士研究生 | 嘉義 | 丙級、乙級 | 10 |

2.正式研究質性訪談：

| 代號 | 性別 | 年齡 | 教育程度 | 區域 | 喪禮服務證照別 | 年資 |
|----|----|----|-----------|-------|-----------|----|
| A | 男 | 45 | 碩士 | 台北、嘉義 | 丙級、乙級、禮儀師 | 12 |
| B | 男 | 46 | 研究所(碩士)肄業 | 高雄 | 丙級、乙級、禮儀師 | 15 |
| C | 男 | 47 | 研究所碩士研究生 | 台中 | 丙級、乙級、禮儀師 | 8 |

第三節 研究工具

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

壹、研究者本身

一、研究者本身大學為生活科學系畢，對於心理學、家庭教育、生活輔導、生涯規劃乃至文書、繪圖軟體應用等皆有所學，有助於研究中相關文字敘述表達，以及表單、圖示的製作與說明。

二、研究者在工作之餘亦有進行相關進修，例如取得國立空中大學生命事業管理之相關學分，例如生死學、臨終關懷、悲傷輔導、公共衛生、宗教科儀等相關學分，對於此一議題，在進行研究主題之前，即有一定之瞭解程度。

三、研究者本身在業界已有數年經歷，由基層服務助理一直到禮儀師，乃至自力經營生命禮儀事業歷練完整，對於殯葬服務業體系相當了解，也有相當之人脈基礎，可以協助研究者完成本研究相關訪談與資料蒐集作業。

四、研究者本身曾修習過質性研究法相關課程，同時也在殯葬禮儀服務業擔任禮儀師相關的職務，實際經驗研究參與者在研究議題中之角色。研究者修習質性研究課程時，閱讀敘事研究方法等著作，讓研究者以敘事訪談的角度，對本論文的議題做深入的理解與探析。

因此，研究者已具備進行本研究應具備之前理解基礎，同時具備選找邀訪和是研究對象之篩選網絡，並初具研究分析之能力。

貳、研究訪談蒐集分析資料過程

一、學生進入研究所考試時，研究意識即有意朝向禮儀師與悲傷輔導之相關議題，課程中經教授指導、研習吸收，雖研究觀點與方法有所修正改變，但是出發點與目的並沒有更動，足證研究者之企圖心與目標明確。

二、亦由於研究主題的方向鎖定，因此研究者選課之方向，亦與研究主題有所關連；「生死學基本問題」、「生死療癒」、「臨終關懷」、「悲傷輔導」、「質性研究方法」、「心理劇與失落療癒」、「正念療癒」、「民間儀節習俗」、「超個人意識」、「宗教應用」等課程，接受眾多教授指導與溝通中，決定研究方法，並選定指導教授，在指導教授的協助、建議下確定研究主題與研究方向。

三、在工作忙碌之際，亦依照本身擬訂之論文進度，配合課程之進行，執行論文初審的完成進度，無論指導教授的確定、論文題目的確定、初審的準備、論文執行的時間表，接按照研究生的計畫與目標，可見研究生的研究結果與目標是可以執行與完成的。

參、研究過程的輔助工具

一、研究過程中會使用之錄音筆、錄影機、筆記型電腦、印表機、行動上網等工具，

對研究參與者進行訪談的內容錄音、錄影，以便謄寫成逐字稿。甚至包含質性訪談時之見面小禮物，研究者皆已購買準備完成。

二、研究者依據研究目的與問題設計訪談大綱，針對研究參與者參與錄音訪談後，製作文字稿，並進行分析，為蒐集資料之工具。

三、研究者本身有汽車，有助於全國訪談時之方便交通與機動性。

四、研究者將先行傳真訪談大綱予受訪者，並提早排定訪談期日、時間，有助於在既定時間內完成所有訪談工作。

五、研究者基於保密原則，顧及研究參與者及研究者利益，製作訪談同意書，簡介研究者資料、研究方向目的、研究方法與流程、確保研究用途。

第四節 研究程序與實施步驟

壹、研究程序

一、質性訪談問題形成過程

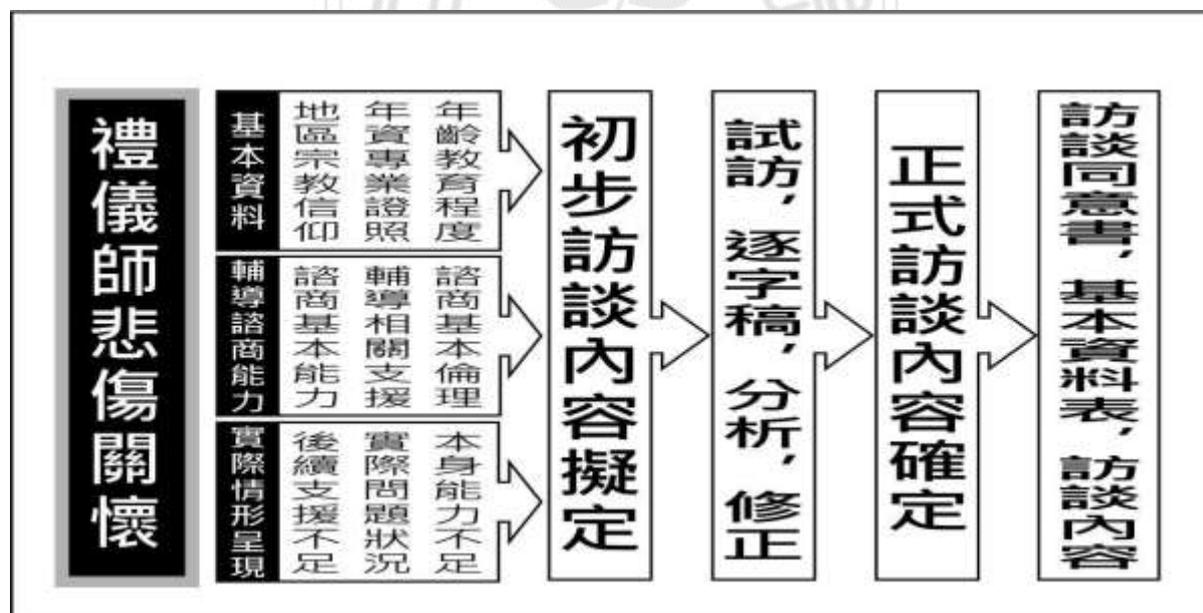


圖 3 質性訪談問題形成流程圖

完善蒐集的質性資料，有什麼特別的價值嗎？完善收集到的質性資料，其特色之一就是這種資料乃著重在自然情境裡自然地反覆出現的那些日常事件，這樣的資料才能讓

我們穩固地掌握到「真實生活」的樣貌(張芬芬 譯，2005)。

此次質性訪談研究目的有下列二大項：

- (一) 瞭解禮儀師對「悲傷關懷」運用在喪親家屬的過程。
- (二) 瞭解禮儀師將「悲傷關懷」對喪親家屬造成的影響。

為讓訪談內容能讓資料貼切研究所需，所以會先行選定禮儀師進行試訪，針對試訪內容、過程，找出需要修正、調整之處，讓正式訪談時獲得之資訊能夠滿足研究所需。

二、訪談預定過程

由於此次訪談之範圍廣路程遠，因此事先預約，準備工作相當重要。在進行訪談之前，會事先約定受訪禮儀師，以其辦公之室內為受訪地點，不但有助於錄音品質，同時受訪人熟悉受訪地點，比較容易取得更多的受訪資料與數據。

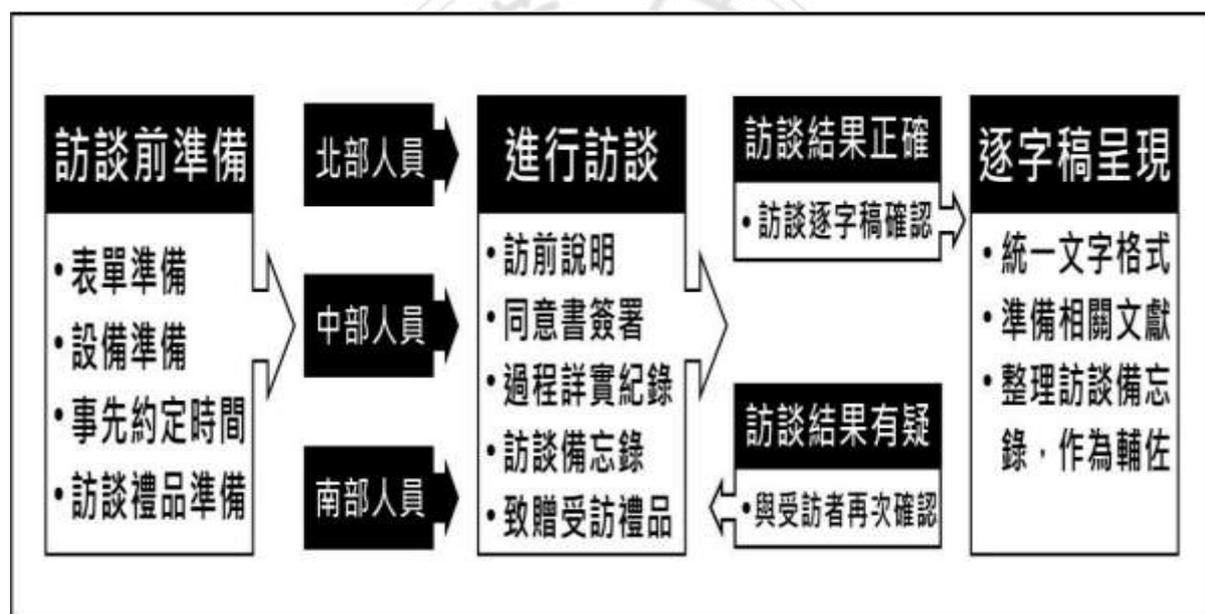


圖4 訪談計畫流程圖

貳、研究實施步驟

研究方向與方法都確定後，則是研究實施步驟的計畫。由於本次是採質性訪談，因此訪談實施的流程與技巧都會影響到研究的正確性。

一、研究參與者

本研究係針對三位對殯葬禮儀事務及議題有豐富經驗，任職於殯葬服務業年資五年以上，服務案件數超過百件以上，領有內政部核發證書之合格禮儀師，為本研究研究參

與者篩選條件進行深度訪談，並就蒐集之資料作成文本進行分析；在正式訪談前研究者另覓二位具備同等資格之禮儀師預先進行試訪。

二、深度訪談

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

三、訪談大綱

研究者在執行研究步驟之預試性訪談後作成逐字稿，依主題分析方法找尋意義單元，並串連其中意義予以命題後發現，按半結構式訪談方法的設計；研究者預試後省思，發現原擬訪談大綱問題脈絡與所欲研究主題之目的，似有主軸不夠聚焦的疏漏。研究者反覆閱讀前導研究逐字稿，並就研究參與者位置作答覆敘述的思考，仍難免發生敘說離題的考量；為免於研究資料的浪費，也避免未來分析文本的困難，研究者針對是項發現，另行設計訪談大綱，以修正前導研究不夠切題之周全性，茲詳列如下（前導研究後經修正）：

- （一）請詳細說明，您擔任禮儀師的工作生涯。
- （二）請問就您所觀察，悲傷有哪些類型？您如何看待喪親家屬的悲傷？
- （三）請問面對喪親家屬悲傷時，您因應及處理的過程為何？家屬反應如何？
- （四）請問您對喪親家屬為「悲傷關懷」後，他們的身心狀態有何變化？
- （五）請具體說明禮儀師執行「悲傷關懷」的全貌。
- （六）您認為「悲傷關懷」是否為禮儀師應為的工作？為甚麼？
- （七）您對禮儀師具備「悲傷關懷」職能的專業知識理解如何？
- （八）請問當前禮儀師教育訓練，涉入「悲傷關懷」領域為何？應該如何深化？

四、轉譯文本及替代文本

研究者在訪談後將錄音或錄影逐一轉譯為逐字稿文本。研究者在文本逐次閱讀後，

將刪除訪談逐字稿中不必要的贅詞，及與研究主題明顯無關的片段，使之成為有意義的段落，並形成替代文本。

五、資料的編碼

研究者將所有蒐集到的資料進行「目的性抽樣」，就是找尋最能回答研究問題的資料。嗣再建立編碼系統，這是將分類的標準所組合起來的號碼系統。它是要反映資料濃縮以後的意義分布和相互關係(馬志潔，2005)。本研究為保護研究參與者及涉及之相關者，將受訪之參與者以英文字母代表之，英文字母後第一個數字代表訪談次數，後三碼代表談話句次。研究者之訪談問句亦以雙英文字母代表之，第一個字母為研究者，第二個字母是受訪之參與者，英文字母後之數字代表意義與前開說明相同。例：A2003 代表參與者 A 第二次受訪時所說的第三句話。RA1006 代表研究者第一次訪談 A 第六句話。

六、文本分析

為探討三位受訪者之內在經驗，研究者將受訪之參與者所敘述內容轉譯為文本，並採用主題分析法來進行文本的分析，主題分析法的目的在於「發現蘊含於文本中的主題，以及發覺主題命名中語詞背後的想像空間與意義內涵的過程」(高淑清，2001)。透過高淑清在(2001)年所提出主題分析七個步驟：述說文本的抄謄、文本的整體閱讀、發現事件與脈絡視框、再次閱讀文本、分析意義的結構與經驗重建、確認共同主題與特殊主題、合作團隊的檢正與解析，以求得最貼近受訪者的內心。研究者在分析過程中，將自己走入研究參與者的工作情境之中，研究者的經驗與參與者的經驗在每次的檢視文本之際都有著更深度的回應與對話，其性質乃是將三個參與者的訪談內容加以分類，尋求其中的共同與相異之處，以方便研究者在最後分析資料的過程時能針對所有研究參與者的陳述內容尋找其共同主題及特殊主題；同時研究者也將仔細的追尋，參與者在文本中所透露語言與非語言的衝突與訊息，彼此交互的分析與比較，也可使研究者檢視自我對文本的回應。

七、研究流程

研究流程從一開始的研究大致方向修正、確定，與指導教授討論後，決定此次研究題目與研究彩質性訪談研究方法。研究方向與方法都確定後，則是研究實施步驟的計

畫。由於本次是採質性訪談，因此訪談實施的流程與技巧都會影響到研究的正確性，便以此主題進行前導性訪談。研究者在執行研究預試訪談步驟作成訪談逐字稿後，依主題分析方法找尋意義單元，並串連其中意義予以命題後發現，按半結構式訪談方法的設計，研究者所擬訪談大綱問題脈絡與所欲研究主題之目的，似有主軸不夠聚焦的疏漏。研究者反覆閱讀前導研究逐字稿，並就研究參與者位置作答覆敘述的思考，仍難免發生敘說離題的考量；亦在過程中發現訪談問題並無法完全協助研究者貼近研究目標，為免於研究資料的浪費，也避免未來分析文本的困難，研究者針對是項發現，另行設計訪談大綱，以修正前導研究不夠切題之周全性，除了學習到訪談技巧與資料撰寫方式外，也因此修正問題之後，做為研究開始的正式質性訪談問題內容。

在進行兩次預試的質性訪談作業後，便針對整個研究流程實施步驟進行架構，除了做為正式研究開始時之依據，也對從研究題目發想、研究方法分析、整個研究方向確定做整理，讓研究生清楚本身之研究過程，是否符合質性研究之精神與步驟，再藉由與教授的討論，論文初審的檢驗，以確定此次研究實施步驟符合論文產生的標準。

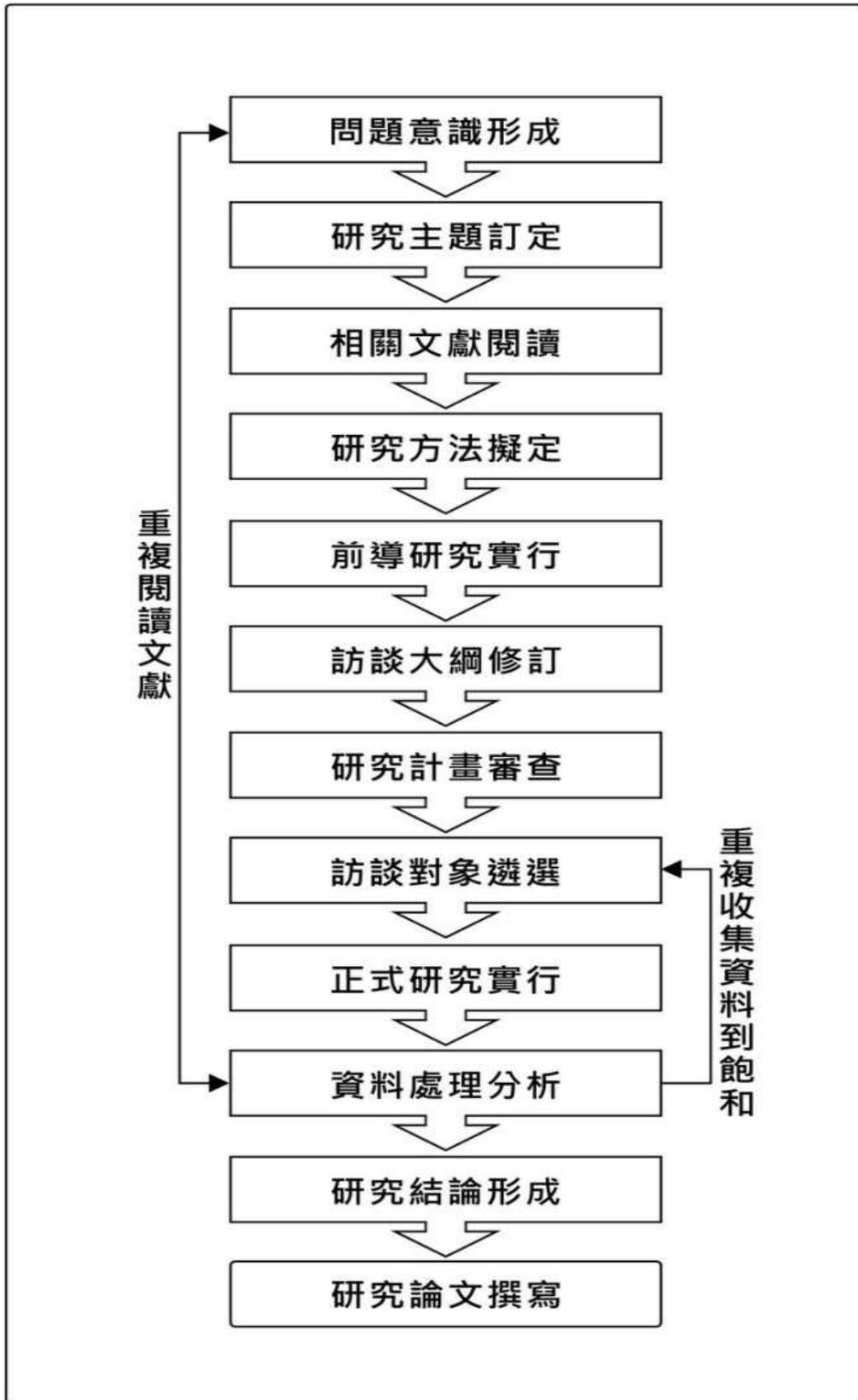


圖 5 研究流程圖

第五節 研究倫理及信效度

壹、研究倫理

陳向明(2002)指出研究者對於研究當然有自己的動機以及目的，對於研究現象也必然有自己觀點與假設，而且在生活經歷中自然可以找到研究者欲從事該研究的理由，研究所涉及的倫理議題相當重要務必嚴守。本研究透過訪談同意書，讓研究參與者清楚明白研究動機、目的及進行方式，並遵守個案的保密原則，將個人資料謄稿時，進行匿名處理。研究參與者亦被清楚告知，保有在訪談過程中可因任何因素隨時退出研究的權利。

貳、研究信效度的建立

研究者在本研究進行中，對於資料的取用從以下幾個層次建立其研究信度：

- 一、錄影、錄音、筆記轉譯為文本的過程，皆由研究者本身、協同研究者及指導教授三方共同審閱檢核，確認其資料的正確無誤。
- 二、錄影、錄音、筆記轉譯之文本，交與研究參與者審閱並與其討論，以維持其受訪之真正意思，運用於本研究中。
- 三、以不同來源資料確認研究參與者者敘述內容之客觀真實性。
- 四、協同研究者：本研究之協同研究者，乃商請研究參與者共同擔任協同研究者。研究者並提供訪談逐字稿及替代文本，交付審閱以確認其意思之真正。就本研究之分析與討論，研究者將提供於協同研究者與指導教授共同審閱與討論，以避免個人論點之過於主觀，並確認該分析資料為研究參與者意思之真正，以建立信效度。

研究者在本研究進行中，對於資料的解讀分析從以下幾個層次建立其研究效度：

- 一、文本資料的解讀分析係透過：1.文本的「部分—整體」反覆循環討論過程，2.文本與文獻之間的「部分—整體」反覆循環思辯過程，3.研究團隊之間反覆循環討論的過程，來建立對研究文本的整體性理解。
- 二、研究過程發現的問題及理解，並與外部業者討論，使得文中運用的概念及解釋，能夠具有外部參照性，而不是閉門造車。
- 三、研究分析詮釋結果的寫作，亦透過與指導教授及協同研究者的不斷討論，強化文本解釋內在邏輯的一致性與連貫性，以強化其解釋品質，並希望對未來研究具有啟發意義。

第四章 研究分析與討論

本研究旨在探討殯葬禮儀師對喪親家屬悲傷關懷的內容，研究者就具備資格之禮儀師實施深入訪談後，製作逐字稿並刪除贅詞贅字後作成替代文本，並於本章對文本資料予以分析討論。本章分為二節：第一節就禮儀師對喪親家屬悲傷關懷之過程分析，第二節乃分析禮儀師的悲傷關懷對喪親家屬的影響為何。本章係在設定喪親家屬之情緒變化階段為分析主題後以「半敘半論」方法，進行意義單元分析與段落內容討論，並就禮儀師對喪親家屬觀照之內容與家屬之情緒反應予以階段性區分及命名，並在第一、二節分析後各有該節之綜合討論，以全面檢視研究分析之結果。

第一節 禮儀師將「悲傷關懷」運用在喪親家屬的過程

本節旨在分析討論禮儀師對喪親家屬悲傷情緒的關懷過程，研究者在訪談文本編碼完成後，反覆閱讀其中內容並依研究參與者在執行禮儀服務之觀察感受，予以歸納並將喪親家屬在親人死亡至喪禮結束後的情緒變化，區分為「慌亂震撼」「情緒改變」「情緒低落」等三個階段，本節亦將以此三階段作為分析之主題，在文本中分別擷取各參與者所表達之意義予以串連、分析並作成綜合討論，詳如下：

壹、喪親家屬慌亂震撼階段

一、A 參與者對喪親家屬「悲傷關懷」的過程為何？

(一)、初訪悸動的心與難以止歇淚水的交錯

一個禮儀師的飯碗來自於某人「死亡的佳音」，當生意上門的雀躍碰到呼天搶地的哭嚎時，殯葬業最大的矛盾悄然浮現；原來禮儀師的生計是建立在喪親家屬淚水之中。這是禮儀師職務中經常面臨的初始場境，即如：「最常看到的就是第一時間家屬可能是一直哭哭啼啼的一直沒辦法接受，不曉得能夠幫亡者做什麼，就是已經失去親人了!(A1009)」然而，禮儀師也是人，雖然身負任務有義務協助家屬送往生者一路好走，卻難免在家屬的淚水中悸動不已，悲傷的人往往拒絕相信或是拒絕承認已經發生在眼前

的事實，他們不斷地試圖告訴自己，生活仍和以前一樣沒有改變；「聖嚴法師說：『從不能接受到讓家屬能夠接受』，其實我們也試著用一些方式去做這些動作，我們不要讓家屬看著，(A1005)」初終亡者的遺容或大體狀態經常是不理想的，家屬目睹了心裡難免愈加沉痛、不捨。在禮儀師職能的同理心裡，多麼期待交付給家屬一個亡者親切而安詳的容顏；「禮儀從業人員要有基本的同理心，當然我們沒辦法百分之百感同身受，畢竟真的不是自己的親人，但至少同理心在(A1006)。」懷著這份心情，開始了接體及後續的忙碌，人員及禮儀師陪伴著家屬從現場或醫院迅速將亡者遺體移置存放場所，如研究參與者 A：「接出醫院的時候，是不是我們人員包括護理人員都會說，啊，『你的病都好了，你現在都沒有病痛了』，或者甚至到殯儀館或家裡面的時候，我們會跟他說『你已經做仙做神了，你就要保佑你的子孫們』(A1005)」禮儀助理人員藉由口語傳達對亡者的敬意和祝福，表示從此刻開始，亡者將開展另一段人所未知的旅程，另一方面以祝福式的口語，安撫家屬焦慮與無助的心；「『沒病沒痛、回到家裡了甚至要保佑子孫』的這些對談對話當中，讓家屬漸漸去接受。(A1005)」

(二)、喃喃誦禱聲引領家屬步入送別情境

這雖是制式的頌詞，卻也將這位親愛的家人有形生命已經結束的事實，落實在家屬茫然的心裡。我們可以體會驟失至親的哀痛，卻非三言兩語可以描繪那種失落。在禮儀師的職能與人性面的驅使下，開始了亡者家屬的陪伴與聆聽，「悲傷的轉換，它有相當的效果，因為家屬要漸漸去接受他的親人要開始從有形這個部分漸漸轉到無形的，所以其實我們是藉由這樣的一些話語，讓家屬知道說，其實親人已經走了(A1005)。」當喪親者徬徨失措之際，禮儀師秉著誠懇的態度，以一句堅定的話安定家屬們的心。「你的親人一定會到更好的世界，你們做那麼多好事了，或者是說你自己的長輩一生功德圓滿了，把你們照顧的那麼好，相信他功德圓滿了佛祖會來接他，用他的宗教信仰去讓他的心靈有所寄託就對了。(A1006)」亡者家庭的信仰本就是精神的歸屬與依靠，即使親人間信靠互有差異，不過多數的家屬也大都能尊重亡者並且予以祝福，終究「亡者為大」是國人足以傲人的文化傳統，而信仰更是人們內心企盼的最終歸宿。

(三)、亡者已矣，生者何堪！

不等了！「留守」老爸爸終日盼著愛女過年團圓，枯等不到心碎竟選擇走上絕路！無盡的淚水潰堤氾濫，恨！再會無期追悔莫及，儘管，兒來了；「我簡單講說這個因為父親自殺，造成女兒的一個自責之外，那他每一次到小靈堂祭拜的時候，哭的程度，無論如何不管是出家師父怎麼安慰她，或我們禮儀人員怎麼安慰他，他的眼淚都止不下來，(A1010)」不是都講好了？等我，明天的明天的…總是天真的以為，過兩天還可以看到老爸，真的，來不及的團圓飯，來不及的你怎麼說；兒沒丟下您丟下兒，這個年教兒怎麼過？「父親自殺，雖然父親是高齡的，可是他自殺，哇！女兒非常的自責，悲傷的程度也很嚴重，(A1007)」女兒萬沒想到，今日與父親天人永隔竟是自己無心釀成的悲劇！「她也沒想到父親會因為她的一時疏忽就走上這條路！她在這個過程當中，也一直告訴我們說，不要跟親友講說她爸爸是自殺的，所以她的痛苦，她完全沒辦法抒發，只有我們殯葬從業人員跟她最熟悉的出家師父知道而已，她所有的悲傷都忍耐下來了，很悲傷的一個個案。(A1011)」該死的疏忽竟釀成無法再見的永隔，內心的懊悔縱然捶首頓足、流乾眼淚，百千萬個對不起再喚不回摯愛的老爸，為什麼不等兒回來？為什麼絕情丟下兒？為什麼…為什麼…千千萬萬個為什麼，誰來告訴我？「漸漸透過出家師父會一直幫亡者助念，這個女兒一直跟著師父誦經、誦經、誦經，(A1011)」佛祖啊！老天爺！多希望一切能重來，多希望自己代替老爸受苦，又多麼希望死的是該死的自己！疲憊的容顏加上哭腫的雙眼，樣子顯得十分狼狽。原以為在這裡懺悔可以讓自己好過一些，但是想起父親的處境，任憑女兒一聲聲的我錯了！爸爸您在哪裡？求天不靈求地不應，還能求誰來幫我！您做這個行業這麼久，您是這方面的專家，求求您告訴我現在怎麼辦？我該怎麼辦？求求您大發慈悲，還有什麼辦法請告訴我，「就算是如此，女兒還是不放心，因為父親是自殺的，她知道說自殺要做什麼道教的打入枉死城之類的啦，所以她也在隱瞞出家師父的狀況之下，委託禮儀師請道士來做一個打枉死城的儀式，(A1011)」法師的經文祝禱，或許能幫助父親歸天的亡靈獲得安息，帶著這份驚恐和忐忑，現在也只能為老人家做這麼點兒事了。

(四)、同理心的貼近，觀照情的理解

禮儀師陪伴著震驚而慌亂的家屬，深深感受到亡者女兒的心，也秉持著職業訓練的

敏感，將民俗禮儀的備辦和其中所融入的意義，轉達給家屬使她在配合儀式中，逐漸抒發自責且緊繃的情緒，以避免喪親殤慟所隱含的危險指數。禮儀師除了熟稔本業殯儀操持之餘，自應悉心體察服務中的家屬們在心理、言行，甚至親族間維繫互動的矛盾與變化，放任家屬自責、互斥於事無補，當用心盡力關照到每一位豈容顧此失彼？稍不留心恐怕隨時又要鑄成遺憾！「每一個家族成員裡面，我相信這個親人走了，他們的悲傷程度是不一樣的，那我們不要只專注在某一個人身上，還是希望有機會是全面性的。

(A1004)」無論在宅或是在館治喪，我們總希望呈現給家屬莊嚴圓滿的喪禮服務，協助他們尊榮禮遇的送別亡者。

(五)、尊榮禮遇送亡靈－慰生？慰亡？

禮儀師秉持初衷珍惜家屬所託呈現給家屬莊嚴圓滿的喪禮服務，協助他們尊榮禮遇的送別亡者。「我們的努力其實還是有限啦，能夠降低家屬的悲傷還是有限。(A1016)」關懷服務從接起電話那一刻就已經展開，禮儀師向來都無法預知下一個服務對象是誰，會有什麼突發狀況？也無從得知接下來將面對的是什麼問題？更不會有人告訴他如何應對眾生百態，如何因應接踵而來的疑難雜症？事前能夠準備的唯有隨時保持服務熱忱和真誠關懷的同理心。「舉凡說大體接回去的第一時間，豎靈、誦經的時間包括後續，看做幾次七，那到出殯前一天，那到出殯進塔，每一個階段都有禮儀師在旁邊，所以禮儀師也可以去關懷家屬的悲傷，或是去了解他有什麼事情想對亡者表達的、想對亡者做的，他可以不斷不斷的告訴禮儀師，那禮儀師就可以從旁來協助。(A1027)」坊間許多業者利用捐客招攬生意，爭搶案件手段花樣百出，有對同業惡意攻訐或造謠中傷的，也有趁喪家慌亂無助之際，或缺少對殯葬行業服務的瞭解，蓄意欺瞞白白讓家屬多花了冤枉錢，因而事後遭家屬抱怨或收不到錢有糾紛者層出不窮；「你只要說先站在一個誠心誠意、同理心的角度，去幫家屬服務的時候，其實到最後階段你去跟他說明這些價格，其實他都能夠接受的，你倒不需要做那麼多防範，做那麼多預防措施，因為同理心其實可以讓你取得家屬的信任，其實這也是服務的基本精神。(A1006)」在重複提醒自己要貼心、用心去關照去理解每個細節，且更同理會心的引導家屬進入喪儀的場境，畢竟人死不能復生喪禮不能重來！「包括所有的禮儀服務人員也是，你要讓人家有一個安全

感、穩定感，你只能夠讓你的整個行為舉止表現的有同理心而已，在執行他的專業的情況之下，他能夠了解、也能夠理解、也能夠同理心。(A1031)」

(六)、情深意重愛恨情仇，盡付木魚梵音歸去

家屬們悲傷的程度各個不同，有感情好到橫豎無法接受喪親事實者，也有感情不睦到底未能解開心結者，愛恨情仇各樣情緒表現都不相同，利用諮詢的機會多關心瞭解他們家中的情形，概略掌握及了解每一個家庭成員間的關係和悲傷情況；禮儀師在指導治喪期間，在規劃流程、安排儀式及禮俗諮詢等制式工作之外，對家屬真誠貼心的關懷，掌握家屬與往生者關係，才能給予比較適切的服務。「工作方面把它做好是一個必然的，可是你漸漸會看到，家屬的心情和家屬的感受並沒有因此獲得滿足，你服務一個 SOP 那些全都是制式的，對家屬而言其實沒辦法全然的去抒發他們的悲傷，他們只是經過一次又一次的儀式而已，所以漸漸的才會了解到，原來要跟家屬多多的互動。(A1003)」治喪期間家屬們雖然心情低落、難過，但值得一提的是這時候感官特別敏銳，禮儀師不夠專業、有沒有用心家屬都能直覺感受得到，「工作態度漸漸著重在關懷，從工作者形式上面轉到關懷者，那有了關懷之後跟家屬拉近距離，當然是後面的滿意度自然地會比較提升。(A1003)」人與人之間講究情感交流，特別是禮儀師和家屬保持良好互動最重要，不僅能加強信任感，對喪禮進行有很大的幫助，對人多關心也會讓工作變成愉快又有意義。說不定在服務結束後，大家還成為好朋友，家屬願意找我們談談心事，這也是我們的福氣。

二、B 參與者對喪親家屬「悲傷關懷」的過程為何？

(一)、震撼慌亂與接納粗暴－禮儀師助人的第一課

親人過世家屬的情緒想必受到劇烈衝擊，甚至影響到他們的思維，比較常見如產生短暫與外界溝通困難的現象。「一般來講，剛開始做諮商的時候，家屬的悲傷，就是說我們很容易去受到…因為家屬的情緒去受影響；甚至有時候自己容易被家屬情緒所感染，那影響到工作(B1004)」許多喪親家屬不僅自怨自責，情緒突然湧上來更有用粗言暴行來傷害禮儀師！種種脫序行徑難免挫折服務團隊的工作士氣，著實令人感到憤怒又灰心；「一開始他們就不會給我們好的應對方式，所以就當我們很清楚，如果說家屬有

產生一些情緒上的反應的時候，我們既然都已經能夠了解這個本來就是屬於他們應該會出現的，那我們就情緒比較穩定，也比較能夠去接受。現在已經比較能夠去接受家屬，他的所謂不適當的言論，或者是說一些情緒上的發洩，現在就比較能夠去接受，因為當我們能夠清楚知道這個本來就是應該會出現的時候，那就比較能夠去接受(B1004)」然而，家屬一時失控的負面表現，是否會消磨掉禮儀師的同理心？對於有經驗的禮儀師而言並不會。「以前還只是覺得說服務業本來就該去接受這些東西，但是說近年來可能因為年紀也大了，那從事的也久了，比較能夠去站在同理心也就是站在家屬的角度上，很多事情的時候當你能夠站在同理心的時候，很多事情你就比較不會覺得那麼意外。就算是家屬提出一部份的要求，或者是說出、做出了一些不理性的言行的時候，比較你就用同理心來看待著，你就比較不會去影響到自己的心情，然後去影響到你的工作的進行(B1005)」敞開胸懷接受並且試著撫平家屬內心傷痛；真心體會他的困難、包容他的行為。

(二)、辭世方式多元化與親屬情緒多叢化—禮儀師因應悲傷的一致化

因失落生成的悲傷對每一個人都有著不同感受，相對而言，不會有兩個悲傷的人同時出現完全一樣的身心反應。欲辨析喪親家屬的悲傷；「我們可以從他死因的部份我們可以分兩大類：他是老死的、病死的，這個因為家屬是有預期的，所以這時候家屬他的情緒反應並不會那麼大；那比較家屬情緒比較悲傷的嚴重而且反應很大的大部份不外乎就是意外、突然死亡，或者是他是年輕，我們講的命不該絕，不應該那麼早走的，那像這種狀況之下的話，家屬的情緒反應會特別的大…家裡面的情緒，家屬跟死者的之間的那種親疏關係，往往都會影響到家屬悲傷情緒的那種表現。(B1006)」由於喪親者的悲傷反應呈現高度個人化的特性，外人不宜貿然介入，縱然禮儀師有其角色及職責所在，仍須詳加觀察、理解悲者的悲傷因素；「死因來分這兩個大類：一種就是忽然發生的，家屬完全沒有準備；一種就是有預期的，所以家屬他有那個時間去面對死亡這個事情的發生。他是不是家裡面的經濟支柱，這個也有可能都會影響到，甚至他有沒有遺產留下來，後來我們發現這個都會跟家屬的悲傷狀況有關係，他是家裡面的精神支柱、經濟的來源，那這個人死掉的時候，往往家屬他們的悲傷甚至還會加入到一些所謂對未來的絕

望、對未來的無知！(B1007)」所有悲傷反應都因人而異，或與亡者死因有關，或是悲者個性使然，抑或是關係、情感等因素，同樣都是喪親卻反映出多元面貌，禮儀師必須兼顧儀式順利進行予嘉汝情緒撫慰，「這樣子悲傷的時候其實因為我剛講了嘛，他後面除了他死因以外他跟家屬的親戚跟死者的關係，還有就是我們很清楚就是我們沒有辦法去了解他們家裡面到底狀況是如何，畢竟我們工作人員殯葬從業人員，我們的第一優先工作，能夠協助家屬的也就是殯葬治喪的工作。(B1009)」無論喪親因素或悲傷面貌為何，總之悲傷反應是沒有區分是非與對錯的。

(三)、陪伴、聆聽、理解、信賴

禮儀師一貫秉持同理心對待每一位喪親家屬，給予最適切的關懷陪伴，因此建立信任就顯得格外重要了。「基本上當家屬當下很亂的時候，當然大部分會聽從我們的建議啦，那有一些不聽從的部分的話，或是他們本身已經情緒很亂了，那我們就會找比較還狀況、情況還很 ok、脾氣還 ok 的，然後由他帶領其他的家屬來配合我們。(B1011)」處理急性悲傷的狀況，禮儀師一方面需借助家屬身分之便，策動成員自相協助扶持；另一方面透過儀式進行輔以言說釋疑讓人心安。「祭拜的時候，家屬一定很難過很不捨，然後我們就是都會加入一些，比如說『他可能跟你的緣分就是到這邊』，或者是說『老天爺要他回去了』，還有就是說『他可能跟你的，可能就是他有這個劫他真的就是過不了』，可以用宗教或是用一些所謂的民間習俗的一種觀念的方式，就給家屬，應該是說讓他那個自責感或者是說讓他那個情緒的一個發洩的出口；也就是說這個跟他沒有關係，跟家屬沒有關係，而是外來的因素，造成了他這樣，那這個外來的因素並不是我們所能夠去掌握的，來去分散他的自責。(B1012)」當生命遭受到重大失落的時候，不管喪親家屬出現何種狀態，任何悲傷反應都具有其獨特性，都應該獲得支持和尊重，這是禮儀師最基本的悲傷關懷態度。

三、C 參與者對喪親家屬「悲傷關懷」的過程為何？

(一)、璀璨與平淡並存，生命與死亡同在

善終，不應為少數人寡占享有之特權，當是普世共有的生命基本權利及價值，但凡人生在世輝煌也好平淡也罷，姑且不論如何過完一生，當有形生命即將走到盡頭，總希

望最後階段能獲得善終，自己如是想，家屬何嘗不也希望竭盡所能為親人多做些，禮儀師秉著同理心協助家屬完成亡故親人的心願，「家裡有人死亡，不管是意外還是壽終正寢，悲傷是一定會的，那當然我們是提供服務，那提供服務首先要先讓家屬接納我們，最重要的是我們要先有同理心，能夠去感受且融入他們悲傷當中，那很自然而然的變成他們在這段治喪期間成為他們的家人陪伴他們，他們有什麼事就會希望你來服務，那就是一個信任感。(C1003)」在已知的失落類型裡，喪親是最為嚴重也是壓力最大最難承受的慟。「家屬一定會有許多不理性的反應、不理性的情緒出來，至於這種情況下，我想我們很可能在某些場合變成受氣包(C1004)」。

(二)、同理包容、聆聽支持、關懷善念

禮儀師發自內心的關懷，設身家屬立場理解他們的處境、體察他們的需求；積極聆聽，不急著解決問題；同理包容，不妄自論斷是非；溫馨關懷，不製造緊張壓力，喪親家屬感受到善意支持有歸屬感自然就會開始療癒。「我們付出的也是非常勞心勞力的工作，所以我們觀察力很重要，而且千萬不能在家屬的面前白目說一些不該說的話跟做不該做的事，所以最主要就是謹言慎行，還要保有一顆服務的心。(C1002)」營造安全自在的環境，供喪親家屬盡情傾訴心事，讓他們清楚知道自己並不孤獨，禮儀師願意陪伴他、支持他度過生命中最嚴峻的困境。「陪伴很重要，而且陪伴是要不知不覺當中讓他們覺得你是在陪伴他們，而不是說你在跟他們做生意。(C1005)」家人離世往往家屬的心神也隨之離開，心就像死去一樣失魂落魄行屍走肉，「到了殯儀館之後，家屬當然是很不捨，所以說一定是滿面愁容，再加上哀傷、哀戚的表情(C1006)」，雖然，都明白生命珍貴貴在有限，大限來時終須一別；都知道生命不受左右；也都了解人生無常，但道理終歸是道理，時候到了沒有不悲傷的，或許感受不同、反應不同如此而已。「我的感覺來說，悲傷只有兩種，一種就是絕望，一種是遺憾。那絕望就不用講了，那必須經由時間慢慢地去平復它，那遺憾一樣，那是一種來不及，譬如說意外死亡，那是一種來不及；那壽終正寢一定是絕望啊，因為早就有心理準備了。(C1004)」

(三)、垃圾與黃金、排斥與信靠－禮儀師的吊詭

驟然喪親家屬亂成一團，像似失去動力的小船迷航在茫茫大海中載浮載沉，平時避

之唯恐不及的禮儀師一出現，頓時成為家屬們賴以倚靠的支柱，得到支持的小船總算找到了方向。家屬心緒大亂尚未平復，第一次接觸，豈知來者是挾著利慾的禍心？還是值得寄託的救星？「亡者剛倒下的一霎那間，大家一定是一陣慌亂，那一般的業者是說如何留住遺體來談業績；可是我們的做法是說，先讓家屬平靜下來休息一下，讓我們先幫他們把前置的作業處置好，譬如說是接體，如果說是進殯儀館，我們就幫他先把往生經誦好，或者是先讓遺體順利的入冰，等到他們休息夠了，我們再慢慢一步一步，陪伴當中，等他們覺得差不多了，可以談了，再來跟他們理性的去談後續的動作。(C1005)」關懷是隨著彼此關係的培養循序漸進，信任感也是一點一點累積起來的。臨終時刻一陣混亂，遺留下來的戰場往往由禮儀師幫忙善後，在細微處貼心的提供協助給予溫暖，「傳統死亡禁忌的問題，當生者變成亡者的時候，身體變成遺體時，家屬會有莫名的害怕跟恐懼，所以那個地上的血跡、房間凌亂的東西，他們並不敢去碰，那這個時候就是我們去幫他們做個房間的清理、打掃。當我們做了清理的工作，那把血跡完完全全的清洗乾淨，那在這個服務當中，他們就看到了我們真正的貼心的地方。(C1006)」

四、討論：

「死亡」是造物者留給世人最沉重的禮物，乍聞噩耗家屬們頓時亂成一團，呼天搶地、捶首頓足，椎心蝕骨之痛令他們痛不欲生，縱有萬般不願、不捨，但是時候到了誰也躲不過，恨只恨無力回天！喪親者勿論是震驚、不捨、悔恨、祝福，總是在初喪的淚水中，拖著心力交瘁的身體勉力想為亡親備辦個適切於亡者的喪禮，喪親家屬在哀慟中僅能憑藉著一份心去盡那一份力罷了。誠如 Lindemann(1944)所言事實上人在悲傷過程中，常見的反應有：出現身心症狀、日常生活失去正常功能、侍者影像盤留不去、呈現自我咎責的罪惡感、彷彿逝者行為特質的展現，甚至常有莫名的敵意表現。這些悲傷反應若放任其持續發酵未加處理，則可能轉而成為各種生理與心理病灶的危害潛伏因子，假使處理不當甚至容易引發激烈的病態行為或死亡等極嚴重後果(許玉霜，2008)。

禮儀師經歷著一幕幕人世間的生死離別，今日我送人他日人送我；生命誕生總是帶給人希望與喜悅，而生命結束卻令人絕望與悲傷，每一次個案的服務都扮演著接送亡者從生命此岸往赴彼岸的擺渡者，承接家屬的委託依照喪家需求安排了每一趟單程旅行，

恭送形形色色的旅者前往未知的世界，禮儀師提供亡者尊榮服務，給予家屬安心信任。踐行亡者哀榮總是世人一致的善念，華人強調慎終追遠，事死如事生，事亡如事存；繼喪禮之後持續以祭禮追念過世親人的生命，禮儀師在喪親家屬徬徨無助之際，所秉持的是持續的關懷，並將所有的服務與家屬連結在一個讓亡者一路好走的理念上，禮儀師在聆聽、理解中給予家屬切身的陪伴和支持，也運用亡親家屬對亡者的期待和必需備辦的儀式洽商過程，使家屬之喪慟焦點暫時轉移至另一相關事務，也令喪親家屬在激烈情緒裡得到些許緩解及休息。

貳、喪親家屬情緒改變階段

一、A 參與者對喪親家屬「悲傷關懷」的過程為何？

(一)、驟失依靠、白髮黑髮、人間萬象總有道不盡的心酸

喪親之慟椎心蝕骨，常人的心理在此衝擊中，悲傷是自然反應的情緒，而沮喪、失落也是所有痛失親人共同有的經驗，這些情緒是喪親者在悲傷情緒中最難度過的關口。倘若遭逢喪親卻沒有悲傷情緒，反而一派輕鬆談笑自若，其亡者與親屬間的關係非一班常態，禮儀師在關懷與服務途程自必須備加關注。在一班的觀察中不難發現，悲傷使人身心交瘁而疲憊，喪親者的外顯樣態經常是失神恍惚，沒精打采容易感覺疲倦、頭痛、暈眩、胸口疼痛及其他許多生理上的症候，此乃生活習慣因突發變故致作息備強迫改變，生理週期紊亂無法做瞬間調整所造成；尤其對外來的刺激會有特殊敏銳感覺，常常突如其來的觸景傷情，那怕是一段思念、一席夢魘都能夠讓喪親家屬見景傷情，而哀慟欲絕瞬時崩潰。「或者是一些年輕喪偶的，他們喪失他們的配偶那個悲傷，或者是說一些白髮送黑髮的，還有一些兄弟之間因為有一些小小的爭執，造成這個弟弟自殺，也造成這個哥哥，他的悲傷程度應該也是算蠻重的，只是他…他自我隱藏起來了，那當然他的媽媽也是很悲傷，(A1007)」在喪親家屬身上最常發現的是生活失去了重心不再有目標，即使是那些以往可以讓自己獲得滿足的事物，如今都不再重要了！甚至莫名地感到愧疚仿佛一切都是自己的錯，總以為發生這這種事情是上蒼對自己的懲罰，時不時還有輕生的念頭。「希望說家屬有一個正向生死觀，才知道他們的親人何去何從啦，心才會有個著落點和一個盡心盡力的點啦。(A1019)」

(二)、傷慟的喁喁敘說與彌補的情切問訊

禮儀師除了陪伴、傾聽，讓喪親家屬盡量表達對亡者想說的話，盡情抒發內心對亡者的思念之情，並且協助家屬盡可能為亡者多造福、多做些事情。即如，「所以他都會問我『可以替親人做什麼？』，他會這樣問的時候，就是他有想做一些事情；讓他能夠為亡者做一些事情的時候，他會覺得盡了一份心，相對的他的悲傷程度就會比較少，我們常見的好了，為亡者摺紙蓮花，有些家屬他就『哇！終於有一個抒發管道，可以替亡者做什麼了』(A1008)」當儀式進行到某個環節其寓意為何？或者是在引導家屬親自為亡者做準備的過程中，做哪些事代表著什麼意義？該說什麼話？禮儀服務工作人員通常會適時的附帶解說，讓家屬明白做這個、說這些對亡者有甚麼幫助。「那我們也告訴家屬說『你折蓮花你可以邊唸佛號加持在蓮花上面，然後這個蓮花可以讓你的家人腳踩蓮花去西方極樂世界，這個紙蓮花上面也有一些往生咒語，那就對亡者也是有幫助的』，他就會覺得說『我做這件事情是有意義的』，他就做了。(A1008)」日常生活中一般人平常也不願意碰觸死亡議題，因此很少有機會學習如何處理喪親所帶來的哀傷；喪禮主要目的就在營造一個供家屬盡哀的時域。

(三)、禮儀的意涵牽引喪親者激烈情緒的轉化

藉由家人之間彼此疼惜相互扶持，一方面凝聚家族愛的力量共同克盡心力，為亡親操辦後事並送他最後一段路程，因此，喪禮對悲傷處理是極具意義而有效的，透過儀式來撫慰與重建受傷的心靈，無疑是最佳的治療模式，「獻花儀式，比如說『要入殮的時候作獻花』或是『在入殮的時候可以讓亡者他在世的時候，他一些喜歡的東西，讓他帶在身邊一起帶走』，以我們在處理悲傷的時候是讓家屬能夠為亡者多盡一份心，包括在小靈堂前你告訴他說『你可以唸這個經文，那再唸迴向文迴向給你的長輩』，他們就覺得說這樣做也是可以盡心。我們會常常看到家屬，自己一個人在小靈堂前一直誦經，(A1008)」道理人人都會講，尤其在禮儀服務這個行業裡，逢人開口便說悲傷關懷首重「同理心」，但是，同理心該如何付諸於實踐？如果沒有或不曾身處其境，怎能體會對方的感受；除非你穿上他的鞋走過他的路，否則無法體驗的到個中滋味？禮儀師畢竟不是當事人，能夠做到的也就只是努力貼近家屬的心思，而無微不至的關懷服務往往體現

於細節之處，「關懷，它是點點滴滴的，比如說有些家屬會說『那朵花凋謝了』，我們也不可能回覆他說『哎呦，那盆花才那麼一片葉子和那麼一朵』但是只要你把那盆花整個換掉；或是有些家屬比較體諒你啦，『你就那朵幫我換掉就好了』他就覺得盡力了。

(A009)」喪親家屬的情緒經常隨著外在狀況改變而出現不同程度的變化，想法也容易被起伏的情緒影響變得難以理解；他們心力交瘁使得精神容易恍惚渙散，最常見到的情況是在治喪期間出現心神不寧的樣態，尤其他們對自身生活及健康的照顧多半是忽略的，甚至還到達傷害自己的程度！

(四)、遷怒、挑剔、無止境的要求，卻是喪親者哀慟情緒的投射

反過來卻在另一方面即對亡者有關的一切事務，感受特別敏銳、也表現出特別積極參與的態度。要落實對喪親家屬悲傷關懷，全然的接納與包容當然是建立信任的第一步，「整個喪禮過程當中，家人會對任何的物品任何的服務態度，他會比較吹毛求疵，甚至對禮儀人員的一點點的動作或一些瑕疵，他會表現不滿，那這些都是我們要能夠接受的，因為你只要能夠滿足家屬對某些事物的龜毛，那一樣會漸漸的去解除他們的悲傷，確實是他們就是為亡者盡一份心力，他的心情比較能夠靜下來。(A1009)」經歷過初終階段的震驚與混亂、家屬在禮儀師陪伴安撫之下，情緒逐漸趨於緩和並在觀念上也有了轉變，這個轉變從起先的否認、排斥、抗拒慢慢的調適轉而認清現實，雖然不願承認卻又莫可奈何的承受著，事已至此，也只能盡量做些對亡者有益處的事情，以告慰亡靈。

(五)、為亡者而作，送亡靈一程－喪親者認知的轉變

「之後你漸漸教導他，誦經摺紙蓮花或是祭拜一些亡者喜歡的東西，這些點點滴滴之後呢，他知道還能做什麼的時候，他就會很用心去做這些最後他能夠幫亡者做的。(A1009)」在個案的關懷過程中，態度誠懇、觀察入微、悉心體貼自然是需要的，每當面對家屬開出一道又一道難題接踵而來的時候，一來考驗著服務團隊應變能力，似乎也在挑戰禮儀師 EQ 極限，當下耐煩是必修的試煉；「相對的我們一樣為她改了幾次、幾次之後，我們總是希望就算是改到最後，她也沒有產生滿意的表情，但是基本上這樣的態度我們也認為說，我想我們能夠幫她這樣的悲傷，也僅止於我們用我們的態度去稍微

做一點點對她的感動吧。(A1014)」禮儀師也是人當然也有感受、有情緒，不過在殯葬服務過程中必須收起個人的感受和情緒，全心去觀照喪親家屬的感受和情緒；喪親者但凡能力所及，都希望為自己已逝的親人做到最好，一般家屬大多是抱持這樣的態度，只是單純地想為摯愛的親人多做一些，壓根兒沒打算要與服務人員為難，「任何的希望我們再改、再改，我們身為一個禮儀從業服務人員，我們要不厭其煩的配合她。一旦我們拒絕修改了，拒絕或說『夠了！我們就做到此為止』或者是說『我們就說後面要加錢』我認為這些都是對他太太的一種傷害；最後…，環境至少也是比較清幽，她認為她先生應該會喜歡。(A1015)」當家屬認為這樣比較好、他的親人會喜歡或願意接受，基本上就是相對好的結果。親人離世無論是身體疾病、意外事故乃至於自殺死亡等因素，對所有家庭成員而言，都將造成重大的改變，包括家屬身心狀態、關係連結和經濟情況甚至社會秩序等，有些或許會變得更好也有可能會更糟，無論變化如何總會引發不同的情緒反應。

(六)、耐心的陪伴與竭誠的關懷

喪親造成永別的缺憾，除了帶來失落、沮喪；常見的還有因著喪親襲來的失落、沮喪，所勾起過往種種未曾或尚未完全處理的陳年舊傷，一經引爆，其悲傷更加劇複雜的程度，往往難以處理。「這樣的悲傷除了陪伴之外還是陪伴。這時候哥哥也展現出很希望能夠為弟弟做什麼，所以我們就告訴哥哥可以燒一些弟弟在世時喜歡的東西啊特別幫他張羅一些，那這中間我們也會特別去注意哥哥的表情，或是在誦經時候的一些行為，那時至今日我們也比較放心了。那後續還有在有機會在跟他觀察到的時候，現在幾乎已經走出。(A1014)」對於肇因喪親者而言，喪親後要面對的內心情緒掙扎，以及事件後續發展，都需要主動關照並積極協助其調適，延遲或壓抑的死亡悲傷，容易對喪親家屬造成身心傷害，也需要付出更大的代價，特別是引導喪親者適度宣洩與表達情感，更是引導心靈回復之路。當人處於悲傷之中，所有的感受、情緒都是發自於真情流露，在這個情感最脆弱的時刻，所有的思維、情感全都放在逝親身上，感覺變得特別敏感禁不起任何刺激，喪親的衝擊使得脾氣容易被引爆，凡事不想也不必多做解釋或澄清，悲傷情緒往往說來就來，禮儀師當然能夠及時關懷處理且防患未然。「整個治喪的過程應該禮

儀師是跟家屬最密切的一個接洽的一個人員，那麼由他來做，來做這個悲傷關懷，當然如果我們一般都知道，如果這個家屬的悲傷一直在陷入在一個就是說難以自拔，或者是說完全沒有辦法平復的情況，或許你們會有其他的一些進一步的一些，或許是轉介、或許是這個進一步的讓他去做治療，但是在這之前您也提到了，通常不會有這個諮商師、心理醫師是去伴隨在他們身邊，在治喪過程裡面是沒有的，所以我相信這個禮儀師來做悲傷關懷，它的優點應該是…比較即時性啦。(A1027)」

(七)、禮儀師的關懷開啟喪親者心靈回復之窗，也調和著喪親家屬間的失落情緒

人一生之中會有許多失落這是必然的，在各種失落情境裡失去摯愛的親人最是令人痛徹心扉，最不容易完全消除走出哀傷的陰霾。禮儀師對處於悲傷低谷的喪親家屬付出關懷，總得小心翼翼不著痕跡，讓被關懷者心理上沒有壓力和負擔，同時要顧全流程周詳及過程和諧。「我們在從事治喪期間的工作的時候，其實有一點是很重要，我們是希望做到全面性的服務，我們不要讓家屬產生對治喪品質、治喪儀節點點滴滴的一些認知的誤會；對某一種儀式的認知不一樣，有些家屬說要做，有些家屬就會說不做，就算做的話要做到什麼程度，當家屬雙方面有意見相斥的時候，禮儀師其實要出面去做溝通協調，並且找到一個大家都能接受的折中點然後告訴家屬的兩方面，這樣做是ok的。(A1022)」整個治喪服務期間，從洽談喪禮相關事宜，到引導整個儀式及流程進行，禮儀師持續給予家屬支持與關懷，真誠陪伴、專注傾聽，始終以接納、尊重的態度建立信任的關係，及協助他們陪伴逝者圓滿走完最後一段路程。

(八)、悲傷關懷的延續，隱抑失落的追蹤

「唯一能夠確定的一點是，當家屬在整個喪禮圓滿之後，他如果有說『這段期間謝謝你們為我們的長輩做了那麼多』或是他們對喪禮的滿意有一個滿意度在的話，我個人覺得他們的心情會放寬許多。因為在這治喪期間在他們心理上一定有一個轉化的，就像我一開始講的可能已經第一個已經接受了死亡的事實了，我想這對悲傷的處理還是有相當程度的幫助，承認死亡的事實第一點；第二點是他們為亡者做了什麼事情而且是對亡者有幫助的。(A1017)」雖然，明知道就算再好的服務和在多的安慰，也不能夠完全消除喪親者的哀傷，但是禮儀師對亡者尊榮周全的照顧，以及對喪親家屬的陪伴支持，在

他們最失意無助的時候給予適當的倚靠，家屬都看在眼裡也都感受到關懷。喪親的悲傷不會隨時間流逝而消失，時間或許可以讓人習慣傷痛，但是卻不能完全療癒悲傷，悲傷必須經過妥適處理，未曾處理或未完全處理的悲傷，只是暫時被擱置、隱藏或壓抑而已，積累日久容易使悲傷期延長甚而轉趨複雜。禮儀師幫助喪親者圓滿喪禮並面對悲傷，陪著他們走過這段哀傷歷程，其實在殯葬禮俗中每個階段如同一道又一道「關卡」，運用不同的儀節對應著，儀節代表「通過」之意，所以，悲傷循著喪禮的脈絡逐漸化解釋放，整個喪禮的流程與儀式，象徵藉著儀式通過每一道關卡，禮儀師得不時掌握家屬的情緒，配合治喪流程順利進行，一步一步陪著家屬走過悲傷。

二、B 參與者對喪親家屬「悲傷關懷」的過程為何？

(一)、放空自我，同理感受，沉穩引領喪親家屬悲傷的腳步

「然後進行下一個步驟，我覺得這個是我們比較重要的部份，就是我們就是讓他趕快穩定他的情緒，帶領他回復到所有我們的治喪流程，這個是我們處理人員比較要去注意的部份。身為一個禮儀服務人，事實上先不要去預設那個的立場，最重要先安撫家屬的情緒，不要有任何的自我的想法，一切是以安定安撫家屬的情緒，(B1008)」喪禮雖然是藉由儀式希望送亡者走好，不僅如此，喪禮的另一個重點，則在提供喪親家屬一個能夠「盡哀」的時域，並且透過儀式為亡親多做些事以作為「彌補」，因此，喪禮對喪親者具有一定程度悲傷撫慰的功能，因此，隨時注意並掌握喪親家屬的狀態，為了喪禮能夠順利進行，安撫家屬喪慟錯亂的情緒，引導他們的思緒回到喪禮是相當重要的，必要時邀請家屬積極參與，促成他們親力為亡者做事的心願；「開始的時候，其實就是穩定大部份人的情緒，然後讓他們留一些事給他們做，盡快的把他們拉到治喪的流程，一些宗教儀式或者是一些治喪流程需要家屬配合的部分，把他們給拉到，有點是…就是丟點事給他們做，把他們帶回到所謂治喪的這個工作，藉此來分散他們的情緒，比較不會因為一直沉在悲傷的情緒裡面。(B1009)」傳統民間信仰認為蓮花清聖無染可以淨化靈魂，因此，在親人過世後摺蓮花祝願亡者往生極樂淨土，祈盼燒化有形蓮花化生無形願力。

(二)、朵朵蓮花開展親心無所罣礙，線線摺痕遙祝往生路好走

摺一朵蓮花蘊含著綿綿祝福，每一朵都代表著對亡親感恩的心意，唯願摯愛的親人心放下無罣礙一路走好。「如果佛教的話，就是助念讓他們去做；如果在殯儀館的話，就帶領他們去辦相關的手續、填寫一些資料，告訴他們在殯儀館裡面要注意的事項，在治喪初期讓他們做的一些事情，分散他們的悲傷情緒；在家裡的話，我們會叫家屬去準備腳尾飯啊，就是白飯、一個蛋，還有就是說讓家屬去燒腳尾錢，如果他們宗教信仰有這方面屬性的話，或是燒魂轎拜土地公，(B1010)」遭逢至親遽逝是人生中重大的變故，突來的失落感必然引發劇烈難抑的悲傷反應。常見到有撕心裂肺嚎啕大哭痛不欲生者；也有的喪親者在外人面前會故作堅強，卻發現私底下悲泣到肝腸寸斷而傷心欲絕；還有把自己封閉起來與外界隔絕甚至傷害自己，每一位家屬的個性各有所異，與亡者的親密程度亦不盡相同，豈可奢望用同一套方法就能安撫所有家屬？藉由信仰認同較容易建立互動關係，尊重亡者及其家屬的信仰，有助於喪禮順利進行，一方面嘗試著鼓勵他們家人之間相互扶持，給彼此關懷溫馨的擁抱，往往能發揮更好的撫慰效果。「也就是說找比較沒有那麼難過的，或者是說他情緒還穩定的，因為畢竟那個悲傷很難過，對於他為什麼那麼悲傷，我們也不是很清楚，我們能夠做的就是找比較情緒比較穩定可以溝通的，由這個人來帶領其他的家屬，來進入治喪流程裡面，(B1011)」人類最恐懼的莫過於死亡，一般人都害怕死亡甚至想方設法逃避死亡，對自己是如此，看待親人亦如是，然而，有誰逃得掉又有誰躲開了？就算躲過了一時，最終死亡仍會來臨！印證了「人生自古誰無死？」無論貧、富時候到了都難免一死。

(三)、少了你，家都不對勁；月不圓，世界也停擺

喪禮場合經常聽人在安慰喪親家屬如「人死不能復生請節哀」「不要太傷心難過，你的親人在天上看著你，他並不希望因為他的離開造成你這樣消沉，為了讓你的親人安心地去，請打起精神好好活下去。」或者「你的親人只是有形的身體不能再使用，所以你們看不到他，但是他能看到你們，他也不希望因為他而讓你過得不好，他現在沒病沒痛多麼自由自在，就不要再讓他有任何牽絆；他知道你很堅強、能照顧好自己和其他家人，你們都過得很好，這樣他才能安心地去到他該去的地方、完成他該做的事情，然後順利地展開下一段旅程，這時候我們應該做的是心懷感恩虔敬的祝福他。家庭中一旦有

成員不幸去世，其活著的人所承受的苦，未必少於去世的人，整個家族就像月亮，缺了一角就不圓了，頓時被哀傷的氛圍籠罩，陷入集體性悲傷的現象；與此同時，每位成員其個人的悲傷狀態與集體的悲傷狀態並行著，又時而與集體的悲傷交錯影響著，「畢竟一個人往生對家族來講是很大的傷害，我們在治喪短短幾天，能不能夠去解決他悲傷的情緒？或者是說讓他的身心能夠恢復？我覺得這方面要去斟酌；至少沒有一開始接案的時候，那麼的難過還有那麼的情緒反應，會比較舒緩或是有減緩，(B1016)」時代快速變遷人們生活步調隨之加快，連帶把治喪期間縮短了，於是慌亂匆忙之間經常還夾雜著起伏不定的情緒，好容易止住了淚水，不一會兒再度決堤，自從初聞噩耗以來幾天過去難得的扒兩口飯，和著淚水的白米飯多了淡淡的鹹味兒，稀里糊塗都還沒回過神來來，喪禮就已經結束了！一路上禮儀師陪伴、支持著喪親家屬走過這一段難熬的日子，自然而然也培養出一種革命情感，陪伴著他們宣洩失落的哀傷，支持他們徬徨無依的心靈，甚至盡可能協助他們卸除內心的自責；「解決他的悲傷的問題，但是至少會把他難過的情緒或者是自責的情緒給卸下一些、分擔掉一些這樣子，(B1012)」怎麼說親人總是最重要的人，然而，現在心裡面這位重要的人正一步一步的走遠，就快要永遠消逝在眼前，一切都來不及了！叫人如何不揪心？又要怎麼捨得？少了他往後的日子還能過得下去嗎？

(四)、世事倘能早知道，無常何來打交道

遺憾和後悔是最心痛難捱的情緒，老是把念頭執著在「要是…就不會…」其實，該發生的就會發生這樣自責無濟於事，身心若不夠堅強恐怕很難走出來！禮儀師比較擔心類似的家屬，一直都在關心他、理解他、在乎他，就是要讓家屬知道自己並不孤單，那怕只是安靜的陪伴與聆聽，都能為他們帶來心靈上的慰藉。「像很多意外的家屬就會說『早知道就不讓他去騎摩托車了』、『早知道就晚上就陪他，他就不會出去』或是說『早知道別讓他搭上這班飛機』，太多的就是說，這些家屬他們覺得說他去做了一些事情，就可以去避免這些意外或者是說這個人的死亡的原因產生，但是往往…但是很難說啦。(B1013)」萬般無奈想不到，千金難買早知道。正是這樣的寫照！天下事有太多是我們無法意料、不被我們控制的，有句話是這麼講的「閻王要他三更死，焉能留人到五更。」

縱有齊天之力也無法挽回逝去親人的寶貴生命，家屬自然懂得這般道理，也都知道再多的自責於事無補，但是親情的羈絆每每讓人深陷在苦難的死胡同裡，「有些家屬他自責也不會跟我們講，他就是一直不說話什麼，這個是我們比較擔心還有難以去預防的，(B1013)」在尚未獲得家屬認同之前，禮儀師再怎麼勸也沒用，他們完全聽不進；適時陪伴、積極聆聽建立信任，並且尊重亡者與其家屬的信仰，唯有他們願意開口說出內心的感受，方能洞察機先防範未然。「我們可以用宗教或者是用民俗來帶領他，其實大部分的家屬他能夠認同還有感謝。(B1014)」許多人長期受到教化及薰陶，宗教或民間信仰深植於心，在心理撫慰與靈性支持等方面，影響當事人的生死觀甚篤，故在喪禮儀節中，信仰始終佔有無可取代的重要地位。

三、C 參與者對喪親家屬「悲傷關懷」的過程為何？

(一)、喪親家屬與禮儀師、慌亂無依中的信靠

人生看似漫長、其實短暫。死亡並非結束或許可以說像是關卡，生命通過這一道關卡之後進入另一個世界，在有形幻化無形的過程中，在世的家屬對那未知世界因為一無所悉，所以才會不捨、才有悲傷，人生就是這樣，沒有人可以例外只是早晚罷了。緣於工作在這裡目送著先走的人，一一向他致敬請他萬緣放下一路走好，有點兒像是送別即將遠行的家人，不過這一趟是沒有歸期的單程旅行，在協助家屬治喪的期間，一路陪伴貼心關懷儼然成為這個家庭的一份子；「要先有信任感，才能夠提供你後續的服務，只要信任感一旦建立了，殯葬業在那段期間就像是短暫的家人，或者是說後續關懷，如果後續關懷可以成立的話，也可以成為一個永續的家人。(C1003)」人與人之間關係的維繫是需要信任作為基礎的，在喪親家屬痛失至親無比哀慟的時候，受到禮儀師呵護備至的關懷，自然能夠與家屬建立起認同與信任，「那第二天他們很早很早就覺得說我們服務的非常好，希望我們幫他們做全程的服務，那這是取得信任的一個例子。(C1006)」

(二)、靈旛搖盪，何奈臨行密密摺，伊人此去不復歸，歸去來兮

藉著適切的開導撫慰喪親者的心靈，正確的死亡觀排除家屬內心的疑惑，任何狀況及時發現問題及時排除，引導家屬接受喪親的事實，在相互信任的基礎之上，促請家屬一同為亡親做些事。「從第二天開始，他們已經慢慢的會接受亡者已矣，已經死亡了，

已經豎靈起來了，我們就開始教他們後續動作，譬如說怎麼樣去釋放悲傷，那釋放悲傷最好的方法就是找點事做。(C1006)」服務過的個案多半年歲較長，一生劬勞，在世的時候辛苦節儉了大半輩子，錢都積攢下來留給子孫，自己沒怎麼捨得用錢；還有的老夫老妻牽手數十載，生前讓送朵花兒給老伴都覺得彆扭老不自在，如今家人為他（她）準備了元寶和蓮花也只能用燒的！祈願亡親踏著蓮花去到了那裡就豪氣地撒錢吧！對於分離的事實無能為力，但家屬們在一邊守靈頌禱的時候，一邊也同時珍惜著還能與亡親在一起的每一分鐘，「開始摺蓮花、摺元寶，慢慢地跟他們說要摺一百零八朵，或者是說金紙銀紙你怎麼樣去摺鞋子、衣物；並且每天就記得跟亡者講講話，拜飯的時候你有什么心願要跟他講就跟他講，有什么話要問就跟他擲爻，一樣慢慢養成那種亡者已走了，養成把你的悲傷化為一種溝通，那慢慢逐步的讓他在出殯前可以放下悲傷，可以走出新的人生。(C1006)」

(三)、夜深人靜，總以淚洗悲泣—宣洩

因親人死亡而引發的哀傷情緒，在陪伴喪親家屬適應逝親的同時，引導他們接受親人過世的事實，「在陪伴當中會讓家屬去宣洩悲傷，這個是比較重要的啦，(C1007)」適時提醒家屬「事死如事生」，心裡頭還有什么想說的話，儘管在生前說不出口或來不及說的，利用最後的機會把握時間面對亡者表達出來，唯一切心願被完成或是缺憾被填平，亡者才能走得平靜安詳，家屬才能真正得到寬慰。「會在人走了之後，默默流下淚來，他是跪地叩首，每天都會在父親的靈前大哭，他會去宣洩他的悲傷，那大哭完之後，他還是會泡一杯父親喜歡喝的茶，那供在父親靈前，(C1007)」親情，無疑是人生中最美、最深也堅固的緣分，一起生活久了，家人之間會有固定的相處模式乃至養成共同的習性，如今要送走這位家人、要埋葬這段緣分，可想而知家屬內心有多麼傷慟多麼不捨！「他跟我講了這麼多，這些話如何得來呢？就是因為我跟律師陪伴過程當中，他陪了他父親喝茶，順便我也陪他喝茶，那在喝茶當中他很輕鬆地把他的悲傷釋放出來了。(C1007)」

(四)、真誠地陪伴穿越社經位階的藩籬—誠懇

細心觀察、積極陪伴、專注聆聽和誠懇交談，運用能夠勝任的作為，自然而不著痕

跡地進行悲傷關懷，藉由引導協助家屬將心中的悲傷適度的釋放出來，讓他們勇敢面對喪親的事實，順利走出失親的悲慟，「原本律師應該是不會跟殯葬業講這麼多話的，可是他就是因為說看出了我們的真心，也看出了我們也許聽得懂他話中的意思，所以陪伴也可以是一種關懷的方式吧。(C1007)」許多喪親家屬由於受到震驚或劇烈的衝擊，一時間茫然了，在心情狀態尚未完全穩定的時候，忽而悲傷難抑、忽而暴怒激動，甚至多半的時間呆滯恍神，不會表達也不知道亡親需要些什麼？而自己需要的又是什麼？此時，引導家屬儘量表達出內心想法，就相形顯得重要，無論任何疑問只要家屬願意開口，多半能在言談之中察覺到家屬自身的需求，及他們希望如何為亡親治喪；「從開始到結束他都跟我們在談話當中能夠保有理性的態度，家屬只要理性，一切事就好談。所以我們的關懷就是希望他理性的跟我們溝通，跟我們談很多他要的事情；禮儀師能做的就是，如何讓我們的家屬能在悲傷當中還保有他的理性，跟我們把治喪的流程順利的完成。(C1010)」生前或許沒為您做甚麼，死後竭盡可能尊榮相送，這幾乎是所有喪親家屬內心一致的想望；喪禮是家屬們最後一次，可以對已逝親人表達心意的機會，禮儀師及所有工作人員各司其職，盡心盡力把每個環節執行到最好，不負所托為個案安排一場哀榮的喪禮，畢竟，人生只有一回，喪禮不能重來！「把我們的本分做好，我們能夠做到的，就是在這個治喪流程當中，我們盡量去做，(C1014)」喪禮原本就具有撫慰悲傷的功能，它連結著生前與死後兩個截然不同的世界，在這個特別的時域裡，生者與亡者情感的聯繫更加緊密牢固，禮儀師只是在引導的過程中，善巧地注入一些溫馨的元素，以期更加彰顯它的效果，「在流程當中的服務，他們得到答案，自然會慢慢地會放下。(C1015)」

四、討論

喪親是最為巨大的失落，死亡畢竟造成了親情關係無法還原的永久斷裂，對喪親者及其家庭產生極大的衝擊，整個家庭將會有一段時間陷於悲傷的陰霾之中，甚至產生家庭成員之間的矛盾或緊張關係。人的情緒本就會因環境或際遇或情感的狀態而變化，喪親是情感流動裡最為刻骨銘心的斷裂，它沒有回復的機會，所以常常使人在面對時陷入絕望。人在絕望時的反應是多變的，會哭泣、會暴怒、會詛咒、會將自己隔絕於人際，

所以禮儀師在接觸個案的初始，所面臨的大都不是亡者後事的備辦洽商，而是喪親家屬多面向的情緒反應與對後續問題的無助眼神，這是一種慌亂情緒的總和，卻也是一個專業敬業的禮儀師最易體現或感受喪親家屬與亡者關係及情感的時刻。根據學術界的研究及認知，禮儀師不適合扮演心理輔導師的角色，但是在喪禮過程中，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(陳繼成，2003)。不過，終究亡者喪儀待辦，而家屬之悲傷情緒亦須觀照，禮儀師必須在悲天憫人之間，亦應亦步亦趨的帶領喪親者從慌亂震撼中，暫時休止其悲傷情緒，而寄情於待辦事項及儀式所代表的意義，讓喪親家屬在悲泣中宣洩，更讓喪親家屬將其與亡者的未竟情感專注於每一項儀式的意義，在跪拜與祈福中遙遙消逝。禮儀師冷靜的同理心與耐心的帶領，可帶領喪親家屬在悲傷情緒中逐漸改變。

叁、喪親家屬情緒低落階段

一、A 參與者對喪親家屬「悲傷關懷」的過程為何？

(一)、感性的理解、理性的因應，溫暖的陪伴、失落的依靠

在歷經至親初喪的慌亂震撼階段，乃至接受事實的情緒改變階段，悲傷依然如影隨形，一路跌跌撞撞過來，喪親家屬著實吃了不少苦頭，漫漫長夜似乎就要露出一絲曙光，回首前塵這一段磨難煎熬，將隨著喪禮落幕塵埃落定，而脫離愁緒走出陰霾，有機會鬆一口氣了！

治喪期間心裡的壓力與肩頭的重擔，壓迫著家屬處於情緒崩潰的臨界邊緣，那份沉甸甸的重擔，令人步履踉蹌而顯得力不從心。如今輓歌即將曲終人散，眼看著所有悲苦就快要撐過去，這會兒終於能夠將這悲苦的重擔卸放下來。殊不知這首喪親悲傷的曲子尚未結尾，而充滿失落的前奏卻一聲聲開始敲打在家屬心扉！想來前面的擔子雖然沉重，扛著它還踏實的感受它的存在，看似承擔猶為倚靠，一朝卸下頓失重心，心似失根的蘭花又似浮萍，散落飄零不知道根著何處？何所適從？倏忽失去著力點再也找不到歸屬感，失落、空虛、孤獨、恐懼…紛至沓來五味雜陳，不由分說地一股腦兒竄上心頭百感交集。

宛如才捱過了飢寒交加的瑟瑟深秋，隨之又迎來了悲淒絕望的寒冬！天知道究竟要少時日才能走出悲傷？人追根究底還是要面對現實的殘酷，通常，都是在經歷重大變故後才會重整自我，至親去世喚醒了休眠已久的記憶，成長過程中喜、怒、哀、樂的故事歷歷再現，睹物思人重溫歡喜、快樂的美好往事，也少不了那些曾經掃興的牢騷、舊事，生活中酸、甜、苦、辣的滋味一一浮現，拋不去的還是勾動情緒觸景傷情。「相對的都有包裝起來了。那這樣的一個悲傷他不會顯示給我們殯葬從業人員看，唯有透過殯葬從業人員有相當的同理心，我認為家屬才會打開他們的心裡，跟禮儀師來做一個溝通這樣子。(A1007)」溝通並非僅止於言談技巧，而必須用誠心建立友善的互動關係，留心聆聽對方的反應和對話，才能聽得出他真確的心聲，也才懂得他真正的需求與內在的聲音。

(二)、光碟映影恆久遠，倩影幽魂永留存

禮儀師期待幫每個個案打造具有特色的喪禮，也藉由儀式些許巧思串起片段回憶，讓家屬把逝者的好與唯美的形象完整的存留下來，使亡者與未亡之間編織起恆久記憶的連結，「我們在構思這個追思光碟特別用心。我們用了一個比較輕快的英文歌曲，那英文歌曲又想說人家可能會不知道他的歌詞含義，所以我們搭配中英對唱的，那整個比較輕快的狀況之下，反正我們去塑造一個是他女兒是已經在天上，很快樂的看著我們大家了，是這樣的一個感覺。(A1013)」喪禮本就要營造溫馨與亡者的特質，供家屬們盡情在感念中哀傷與發洩紓發，終究適度的哭泣往往有助於宣洩悲慟，猶如蒸氣鍋的洩壓設計，須適時調節釋壓以維安全。善巧運用喪禮悲傷撫慰的功能，並精心籌畫讓它發揮至最大效果，然而我們能為逝者所作的，便是將他的短暫保存下來並且化做永恆，呈現在家屬眼前。「『你們做這個追思光碟，讓我不時拿出來看的時候，就每看一次就哭一次』，那我們就想說這樣或許…或許有個抒發的管道了，(A1013)」既然知道喪禮本身具有悲傷輔導的功能，那麼規劃執行一場莊嚴圓滿且符合個案特性的喪禮，應該也是對喪親家屬最好的悲傷關懷與慰藉。「簡單來講禮儀師要對這個家屬悲傷關懷能夠所做的，也就是協助家屬把整個喪禮辦好，(A1016)」人與人之間的信任關係，常建立在真誠的基礎之上；而關懷與陪伴，的確能使當事人或其他周遭人感動，而這股感動往往可延綿長久。「我想我們能夠幫她這樣的悲傷，也僅止於我們用我們的態度去稍微做一點點對她的感

動吧。(A1014)」「整個團隊，對於家屬的同理心、對於家屬的悲傷要能夠感同身受，要能夠將心比心你才能夠有資格…(A1020)」禮儀師在繁瑣的準備工作，以及不為人知的挑燈夜戰；呈現出來的一切都是莊嚴圓滿，讓眼見所及都是如此溫馨感動，這些努力希望能為個案畫下完美人生的句點，讓家屬心中保留最美好的回憶。「因為在家屬看得到的地方我們要盡心盡力在家屬看不到的背後呢，我們有那麼多的準備後製工作…他們有盡心做了而且是一整個團隊來做，包括他們的親友、包括這些禮儀從業人員這樣來做的話，滿足了他們想要對亡者盡的一分心力…(A1017)」做好服務工作，讓亡者與他的家人，透過我們的雙手，盡心盡力的協助他們。

(三)、生有時、死有日；你我皆是生命的過客

喪親者在失去親人的悲傷情緒中，不一定能明白「雖死猶生」的生命之道，常以為親人過世就什麼都不存在了，或者一切意義都不在了，他們在情緒中經常忽略「生命不死」、「靈性不滅」的影響力；有此一說：「造物者在創造萬物之初，已經為每一個生命的有形身體，設定好使用權還有使用期限，因此，當軀體損壞無法修復，或使用已過年限，靈魂就必須離開肉體。」這話說得貼近實際而公平，誰也無法改變生命的規矩，所以，我們並不能真正主宰身體的所有權，充其量僅是借用暫住而已；「有神識就是會有靈魂，肉體確實是我們暫時占據的一個存在的形式而已。所以我也認為說葬禮的過程當中，必須要戰戰兢兢，必須要嚴謹，因為有另外一個世界在等著我們…(A1018)」所以禮儀師經常要設法使悲傷的家屬瞭解，生命中的靈性與人由生到死轉變的過程，讓他們清楚知道親人雖然逝去，但是靈性生命仍然存活在這宇宙間，只是存在的形式改變，應該如何讓亡者不留憾事、心無牽掛的走才具有真實的意義。「願意…多陪伴家屬、多關懷家屬，我覺得…在這治喪的十天之內，能夠對家屬所做的一些悲傷關懷…(A1021)」對家屬的這些說明，除了使他們對死亡的排斥及懼怕可因此減緩外，也因為對生命認知的改變而緩和悲傷情緒，甚至免於危害到身心健康；這個悲傷的關懷在喪葬的特殊時刻，除禮儀師外恐怕不會有人主動對家屬做此深刻的關懷，「在治喪時間人一往生之後離開醫院，有心理諮商師陪伴？人往生之後，我們看到哪一個心理諮商師陪伴在家屬身邊的？所有的醫療體系人員不都是撤到一邊去了嗎？這治喪這十天就只有禮儀師陪伴

在旁邊嘛！(A1021)」容或有一部份的家屬或前來弔唁的親友、鄰居，曾接受過生死觀知識的學習，又或許其中有人經歷過相同的遭遇而有類似的經驗，終究在悲傷關懷面向仍有許多細節無法理解與兼顧，「他們不一定有很好的悲傷輔導技巧，那因為你禮儀師面對的很多喪親家屬，你會有比較多的經驗，你的觀察力也比較夠，相對的你的肢體動作、你的語言也講出來會比較恰當…我認為禮儀師是在這個悲傷輔導應該要有一個相當重要的角色…(A1021)」當喪親者能夠理解並且有正確的生命觀念後，應該有助於情緒的自我調適，且順利走出喪親悲慟繼續自己的人生。

(四)、情緒與禮儀兼併的關懷－禮儀師的信念

有了正確的認知與理解，喪親家屬在悲傷的情緒裡，或許可以走的不那麼地坎坷。面對至親摯愛的過世，禮儀師一邊陪伴喪親家屬經歷著悲傷，還不時地叮嚀家屬試著以感恩的心化解悲傷，以思念之情彌平失落，以祝福之心期待亡者「往生」，讓家屬傷慟昇華轉變成重新回到生活的動力，發揮關懷助人的角色功能。「連陌生人我們都會去關懷他了嗎？我們在外面看到有人受傷怎麼樣，我們總是會幫助人家，所以我們希望說禮儀師都希望有這樣的人格特質(A1020)」大家或許都覺得人應該堅強勇敢，無論遇到任何的艱苦磨難，包括喪親之慟都要堅忍，但是，我們認為有時候可以真實的軟弱，適度地讓自己宣洩哀傷，也讓身邊的人感受到自己的哀傷；值身邊有人站在一起，或許僅是單純陪伴與支持，都能給自己提升信心與勇氣。「你要時間去陪伴家屬，這個是很重要的因素，所以無論是誰陪伴，因為悲傷總是要時間去化解的啦，總是要有人陪伴安撫家屬的啦…禮儀師真的也很忙啦，心有餘而力不足也是會，就只能盡力而已，(A1024)」當發現喪親者悲傷需要協助的時候，禮儀師一直都是最佳的陪伴者及傾聽者，人在失落的時候，身邊有人陪伴、悲傷難過的時候，心靈有人安慰、在無助的時候，有人給予希望。長期經驗的累積，禮儀師總能養成敏銳的觀察力，但礙於時間因素僅能盡力而為，「禮儀師的時間真的是很有限，有時候包括他自己睡覺的時間都不夠喔！…第一時間能夠做這個悲傷的一個處理，再來就是說能夠順利地讓整個儀式跟治喪的流程能夠順利地進行。(A1027)」儘管這世界充斥著種種不幸，也沒有誰能夠代替哀傷，卻能藉由陪伴讓家屬得到支持，當他們知道原來我不是一個人，相對的失落情緒的減輕較有幫助。「禮

儀公司把悲傷關懷列為他服務裡面的 SOP…我認為悲傷關懷是必要的，我也認為它是需要專業的，(A1025)」在喪親心境調適的過程中，悲傷是自然的情緒表現，倘若面對喪親卻沒有悲傷情緒即可能另有隱情，眾所皆知悲傷並非一種病態，它會隨個人心理狀態或情感關係的不同，而呈現出不同的悲傷節奏和時序等程度上的差異，尚不需要施行悲傷心理諮商甚至治療的程度，只需要從旁觀察適時關懷與陪伴即可。

(五)、善念關懷與獲得信靠？

在為期不長的治喪期間，所有禮儀師都面臨同樣的難題—時間不夠！但是，時間是最公平的，在相同的時間裡服務案件數相當的情況下，卻有禮儀師能夠巧妙地運用極為有限的時間，主動與家屬接觸、陪伴的機會，從中察覺問題予以關懷並設法排除，進而構築起堅實的信任感，「只要禮儀師真心誠意跟家屬做一個服務溝通，要讓家屬打開心跟你說一些心裡的話其實是不難的啦，當然，有些在缺乏信任基礎之下，又有親友的干擾之下，有時候禮儀師要跟家屬要有一定的那個心理上的默契也不容易啦，不過還是回歸一句只要禮儀師用心，我相信家屬都能夠感受得到。(A1027)」在建立起良好互動關係後，家屬就比較容易透露出心聲，在治喪進行及悲傷關懷方面自然相形順利。「悲傷關懷…但是他確實是可以讓家屬認同你。…有需要再喪禮服務的時候，他會第一個想到你。(A1029)」隨著喪禮接近尾聲，禮儀工作已屬於比較專業性質的工程，非家屬所能親自參與，也因無法插手幫忙而使情緒浮現，更隨著與亡親正式告別的時間逼近，家屬的情緒開始起變化，轉變不甚明顯仍看得出他們心中的不安。

(六)、悲傷因時間淡化與曲終人散的失落

不同於親人初喪時期的悲傷，那時的驚愕、錯亂而難過得無法控制，顯出痛不欲生，甚至哭得死去活來的場景已不復多見；在喪禮進行到最後的階段，赫然發現，悲傷所帶來的哀痛並非只是在面臨親情斷裂的當下，這樣的痛不會是只一種感覺，所有悲傷的元素融合成團，它夾雜著酸楚、刺痛、割斷、撕裂…各種濃烈滋味在心頭醞釀發酵，並且不時地在翻攪灼蝕著悲苦的心，籠罩在噬人心魂的負能量之下，逼迫著就快要窒息，莫名壓力歷經時間累增到了極限，終於隱忍不住，情緒在最後訣別的時刻猛然炸開，「他的悲傷程度應該也是算蠻重的，只是他…他自我隱藏起來了，那當然他的媽媽也是很悲

傷，可是也是相對的都有包裝起來了。那這樣的一個悲傷他不會顯示給我們殯葬從業人員看，(A1007)」每一個人的遭遇不盡相同，即使相同喪親事件所呈現的哀傷反應及失落亦各有差異，不變的是喪慟沒有人能倖免，僅是早來或遲到之別罷了。安撫哀痛的情緒或許較偏重在協助接受事實的認知上，然而，失落的情緒的彌平似乎就得費些周章。失落的心靈常期盼著重溫被疼愛、被重視；有人反而是長久以來扮演著提供關愛、被需要屬於付出愛的角色。於是，無論習於依賴或慣於被依賴者，如今依附對象情感連結的斷裂該如何填補？「現在有一個禮儀師協會，說不定可以成為一個悲傷關懷小組，或是臨終關懷小組，是，那悲傷關懷小組大家可以一起分享一些個案，然後他這樣的一個悲傷，我用甚麼方式、手段讓家屬得到一個心理上的抒發。(A1028)」家屬相當仰賴禮儀服務人員，在治喪過程中禮儀師可謂為喪禮的指導者，「把臨終關懷以及悲傷輔導這兩項職能劃入禮儀師應做的這個服務項目裡面，也就是說把這兩項職能賦予給禮儀師。(A1028)」逝親之慟莫此為甚，生與死都是一輩子的事，喪親者瑟縮在失落處境裡過著孤獨的人生，透過關懷陪伴並接受引導，重整斷裂情緒建立新的生命連結，這才驚覺不是只有無盡的慟才能證明自己的存在！「悲傷有時候是喪禮結束後才開始的，所以後續的話，我媽媽時常婦女會有辦什麼活動啊，志工有辦什麼活動就找這位媽媽出去玩，會盡量說邀約。一方面也可以轉移她的那種那個，都把它聚焦在她女兒身上的那種情況，(A1013)」耐心聆聽、主動關懷與適時適度的陪伴，透過不同以往的生活體驗，去品嚐玩味不一樣人生，為自己和他人建立新的情感與連結。

二、B 參與者對喪親家屬「悲傷關懷」的過程為何？

(一)、認識生命是邁向死亡，掌握存有時間的價值

寓言一則：「有一位母親死了孩子，求救釋迦牟尼佛；世尊：「妳去找一戶從沒死過家人的家庭，要來他們家的芥菜子，我便能救回妳的孩子。」於是，這位母親遍訪所有人家，結果是一次又一次的失望，竟然沒有一個家庭從未死過親人；漸漸的，這位母親領悟了—死亡是人生無可避免的！

既然，死亡是無可避免的，況且無論宗教理論或一般認知，以為人死亡並不表示生命結束，只是有形的人幻化無形的靈，即肉身雖壞靈性尚存；「我的生死觀會比較偏向

佛教。所以說我的想法就是當我活著的時候，我就去盡力做好我這段就是活的，就佛教來講這一生就我在這一生，我活在當下的時候在我去做我活著的時候就在該做的事情。(B1017)」悲傷並不是絕望，如果能從親人摯愛離世事件中，體認到生命意義與存在價值，學習因應生命的衝擊和變化，那麼悲傷情緒將會是情感斷裂與失落的正常表徵。「結束之後…就我們看外表上他開始已經要恢復正常的工作，還有正常的生活的那個，當然還是會提到一下，就是說這段期間的一些相關的事情啊，但是我們覺得家屬對我們的，就是說他這時候的身心狀況已經快要接近可以去正常的工作了，(B1015)」社會觀念的變遷和步調的快速，現代人的治喪禮儀期也漸趨縮短，也就是說喪親家屬浸淫在「親人死亡」的時間或「陪伴亡者」的最後機會，因縮減的治喪期自然的被剝奪，於是悲傷情緒顯露的時間也會因為情緒淡化的時間不夠，而使隱藏於內在的悲傷情緒隨之延宕，也因此悲傷情緒的延續，將在短暫喪禮落幕後轉變為曲終人散的失落，至於如何再逐漸緊湊的喪禮時間裡，強化家屬追思與充分哀悼，乃是現代喪制亟待進步及考量之議題。「就變成禮儀師他必須要再額外的往前延伸，也就是他可能要去進行所謂的悲傷輔導…就是當出殯結束了之後…百日跟對年的通知，隨著這段時間，家屬在諮商過後有一些殯葬習俗祭拜的相關問題，也都是禮儀師他所要服務的內容，大概就是這樣子。(B1002)」禮儀師對喪親家屬的悲傷關懷應該是從亡者臨終、治喪延續至禮儀結束後，方為現代殯葬禮儀服務關係的完整概念，且在禮儀過程中同理、信任、陪伴、傾聽、理解、發問、澄清、接納、互動、支持和圓滿喪禮等也應是禮儀師面對喪親者應具備的服務原則，「希望家屬哭啦什麼的，所以其實應該講的話，大部分來講都是陪伴啦，去陪伴協助他去解決喪葬的流程，這些相關的問題。(B1014)」至於整體喪禮圓滿以及關懷服務效能為何，喪親家屬自有其心中感受，或許表現在信任度，或程序儀節的順利進行，或禮儀結束後的表達或其他物質回饋等，「最明顯的變化就是…吃飯的時候，往往都會要求邀我們禮儀師去…那收款的時候…從客戶對我們的回饋還有感謝我們的信函那些來講，大部分都是我們的陪伴，然後讓他們比較釋懷。(B1015)」家屬的信賴與稱許對禮儀師而言是最大的鼓勵！在禮儀師的服務個案中，每個家屬都會有悲傷的情緒反應，禮儀師無可避免的必須處理這些問題，但是因每個家屬對於悲傷與失落情緒顯露的形態不同，呈現於外

在的樣態也不一，所以禮儀師在觀察與處理之際，需因勢利導且視個案樣態而引導以不同的方法。

(二)、從業熱誠的倦怠與人性本真的矛盾

就一般禮儀師實務上，有不同的禮服務觀點和做法，有觀察入微並悉心關懷陪伴，當然現有禮儀師較多傾向關注在禮儀部分，就喪親家屬之情緒面問題一般認為屬於家屬之私人領域，不便亦不想涉入，除非因家屬之悲傷情緒影響禮儀進行，或因情緒阻礙喪事程序之洽商，禮儀師方因其職務之亟須而偶加安慰。「每個人對於悲傷輔導還有…悲傷關懷的定義不同，事實上我們跟家屬能夠接觸的時間有限，另外…我們跟家屬之間還是會有對價的關係，那所以角度上…最大的功效還是所謂的治喪流程的監督執行跟陪伴家屬…悲傷關懷，我覺得那個還有很多所謂的專業的課程…我覺得才有辦法，開始去談所謂的悲傷關懷或是悲傷輔導這種議題。(B1018)」任何一個好端端的家庭突然間就這麼個人去世，家屬因難掩內心的失落而哀傷，甚至於焦躁、哭泣、吶喊等各種狀態外顯出來，這些悲傷的情緒在不傷害身體的情況下，應該是可以被理解。事實上合宜的喪禮規劃對喪親家屬至為重要，終究喪禮的本質就涵蓋有宣洩與調適悲傷的功能，「悲傷輔導跟悲傷關懷就目前而言，他只能說是一個所謂的附加價值或者是一個循環上的一個口號，我們對家屬的一個最大的利基點就是我們是協助他解決他殯葬上的問題，所以我認為我們的專業應該是擺在所謂的殯葬問題的解決，還有一些錯誤的預防，讓整個喪禮能夠順利的進行，禮儀師他在悲傷輔導或悲傷關懷這個部分的話，我覺得這個是禮儀師必須要有這方面相關的知識，(B1019)」然而，喪親的經驗過程對每個人而言都是獨特的，如死亡原因不同、逝者與家屬間關係連結的程度、依附情感斷裂的挫折、喪失生存價值的絕望等，每個喪親者所呈現的悲傷反應的差異度。然而實務上禮儀師在處理喪親者多樣複雜的悲傷樣態，其相對的知識與職能的準備是否足堪委任，在無任何規範可循之際難免使人質疑。「我個人認為他應該具備，這是他必要的一個專業知識，但是他不應該，甚至是說沒有那個能力來所謂擔任悲傷輔導的主導者。因為我們主要的工作還是在喪禮的流程的進行，那悲傷輔導或者是悲傷關懷這個工作他可能需要長時間，或者是說一直陪伴在家屬旁邊，因為你在短時間，因為他必須要一個時效去，你沒有辦法在短時間之

內就贏得家屬的認同，或者是說讓家屬講出他心中所有真情的話。(B1021)」禮儀師對喪親家屬的關懷服務必須和時間賽跑，禮儀師要隨時關照喪親家屬的情緒反應，支持陪伴他們的喪親之慟；同時更要規劃、安排、聯繫執行殯葬禮儀事宜，協助家屬完成悲傷和哀悼之需求。禮儀師必須敏銳的與家屬的情緒交錯，共同發揮互助互諒的關懷功能；也基於如此繁複的場境，禮儀師即應加強在禮儀職能之外攸關心理輔導面向之相關知識以提升觀察或因應能力，「所以第一個是時效性的問題，那第二…監督執行，讓整個喪葬流程給結束，你從業人員禮儀師有沒有這個能力，去關懷到家屬他到底的悲傷的情緒的原因是在哪裡，然後再用宗教或是儀式，甚至再進階一點用到所謂心理學的部分來去協助家屬，進行所謂的悲傷關懷？我就這個部分這個議題我有很大的質疑，因為事實上我們很多從業人員，這個能力是很缺乏的(B1023)」禮儀師負責的工作相當繁雜，其內容幾乎含括整個治喪事宜，舉凡意見協調、流程規劃、儀式安排、心靈輔慰以及廠商物流聯繫等，在治喪期間擔任協調、調度同時也是喪親家屬的陪伴者、輔導者，禮儀師穿梭在各個角色之間來回交替扮演。每個角色都考驗著禮儀師的專業能力，尤其喪禮服務是一種無法重來的業務，特殊的工作性質與其他行業迥然不同。

(三)、交易行為的真誠與悉心觀照的共鳴－禮儀業追求的境界

家屬激動的情緒不能克制，擇定的禮儀時辰不能耽誤，禮儀師的時間永遠在急迫之間，喪禮儀式固然是一種契約交易行為，但喪親家屬的關懷陪伴卻是人性的本真，所以禮儀師雖有繁雜沉重的工作，但只要悉心觀照就能與喪親家屬取得共鳴，使家屬傾訴他們與亡親之間的前塵往事。「因為事實上我們喪禮越來越短、越來越緊湊，你要能夠在短時間之內真正能夠靜下心來坐下來陪伴家屬的機會真的是不高。那尤其家屬跟我們是陌生人，再加上我們有很多東西都討論到錢，所以家屬有沒有辦法在短時間之內，跟我們掏心、真誠的面對問題；我是覺得說當然一定會有這樣的家屬，但是我講，大部分而言，很多的家屬事實上並沒有把他們心中真正的一些情緒的問題很坦白地跟我們去說。(B1020)」在禮儀師的業務行為之間，倘能兼顧及喪親家屬的情緒問題，除了有利於禮儀進行的順利外亦能在同理心之間使家屬傷痛之心獲得撫慰。

三、C 參與者對喪親家屬「悲傷關懷」的過程為何？

(一)、喪禮儀節的意涵顯露了生者亡靈的交錯

治喪的程序進入到緊鑼密鼓的最後階段，禮儀服務的工作持續進行絲毫不能鬆懈，禮儀師指導著團隊工作人員忙進忙出，隨時悉心關照喪親家屬的精神狀態，仍不時安撫著，看來經過數日沉澱，家屬的思緒、心情已不若先前激盪；但是經驗告訴他疏忽不得，尤其越到最後家屬內心的失落就愈加明顯，畢竟喪親之慟是刻骨銘心無法磨滅的。家屬願意接受親人死亡的事實悲傷處理才有契機，也是悲傷處理極為重要的一步；讓家屬有機會親自為亡者做事，或者和亡者說說心裡話都是最好的抒發，治喪期間適時引導家屬，把握最後能面對亡者說話的機會，盡量抒發情懷並感受彼此之間靈性相應相通的情愫。「每天就記得跟亡者講講話，拜飯的時候你有什麼心願要跟他講就跟他講，有什麼話要問就跟他擲筊，一樣慢慢養成那種亡者已走了，養成把你的悲傷化為一種溝通，那慢慢逐步的讓他在出殯前可以放下悲傷，可以走出新的人生。(C1006)」

(二)、神情放鬆看得見，是真心關懷成效現？

喪親家屬的情緒悲傷，是自然的真情流露；禮儀師在第一線接觸家屬，經常必須及時給予喪親者安撫，並且適切陪伴與支持。或許民族性使然或社經地位與從事的職業屬性有關，國人對於個體內在心事，較不習慣對在他人面前顯露，所以對於禮儀師的信任感需要點滴的累積，「他就會在人走了之後，默默流下淚來…原本律師應該是不會跟殯葬業講這麼多話的，可是他就是因為說看出了我們的真心，也看出了我們也許聽得懂他話中的意思，所以陪伴也可以是一種關懷的方式吧，在那段時間我就是用這種陪伴的方式，那跟律師一起陪伴他父親，走完生命的最後一程，(C1007)」禮儀師隨時的觀照並給予家屬慰藉到因禮儀的需要而進行洽商溝通，其中互動的能力和技巧即格外重要。從亡者初喪到喪禮最後階段，從治喪活動的規劃安排到心理層面的悉心理解照顧，禮儀師用心的細膩度倘都讓足以使家屬放心交付，對於家屬送別亡者與其心中情緒的抒發將具有極正向作用。「簡單來說，會放鬆很多啦，不會像之前是哭喪的臉。他的表情會從憂愁、看不開或者是緊繃而變成放鬆，最後會坦然的接受你為他們做的一些安排這樣，大概是這樣子，簡單來說就是如何幫他放鬆心情。(C1009)」在喪禮持續進行過程，禮儀師陪伴著家屬一路走過來，所秉持的是同理心與不變的初衷，尤其將莊嚴圓滿的喪禮與

對亡者的尊崇，呈現在喪親家屬的面前，所展露的是不負家屬的託付與信賴。「家屬會從陌生懷疑到最後接受你，甚至到最後快要告別式之後，你們會變成好朋友，當然之後也許會有後續服務開始產生，(C1005)」事實上禮儀師在既定的儀節之外，並不能刻意為家屬的悲傷情緒做什麼，但是就僅單純的陪伴、耐心的聆聽，及以誠懇感動人心。並藉著專業皆足以獲得喪親家屬的信任，但是家屬們逐漸的改變真是禮儀師關懷的效能嗎？「所謂的關懷就是陪伴他、聽他說，因為原則上我們是在執行我們的喪禮業務，所以給他的關懷真的有限。我們只能夠說保持他一顆理智的心，跟我們一起把這個喪事的流程走完、治理完，(C1010)」

(三)、禮儀節略傳承是靈性需求延伸

儀式乃是前人意識到靈性在有限生命結束後依然無限延伸，於是結合了人類靈性生活的經驗，將心靈與精神需求緊密連結；將傳統喪葬禮俗納入許多固有孝道及感情流動的元素，讓喪禮成為家屬宣洩悲傷情緒的場域，「禮儀師基本上是治喪比較重要，因為我們畢竟是生命禮儀師嘛，禮儀師養成教育當中，我們有包括臨終關懷跟悲傷輔導，也是心理層面的一種建設，所以呢，該有的素養我們在禮儀師的要求範圍內我們還是要盡量地去做到，(C1011)」在治喪過程裡禮儀師與喪親家屬由於接觸的機會頻繁，也在用心陪伴、耐心傾聽之間易於理解喪親家屬與亡者間的情感狀態，在禮儀過程亦可針對其心中之未竟心願作適度的表達，以幫助家屬悲傷情緒宣洩並盡快走出傷痛陰影。「如果我們信任感建立的話，像我剛剛講信任感建立的話，我們可以很直接的切入，把他們悲傷的那個痛點找出來，伴隨著他們把在治喪流程走完的時候，家屬也能夠同時的走出他的悲傷，(C1012)」禮儀師悉心的陪伴，乃至協助喪親家屬去除家屬面對死亡的恐懼，而獲得家屬讚譽與信任，就是最好的關懷服務，透過觀察與對照比較不難發現，關懷陪伴發揮了一定程度的效果，尤其在喪親者抒發壓力以及排遣憂傷的方面似乎特別明顯，「陪伴家屬走完這一段，而能夠在治喪前跟治喪後有個很鮮明的對比，至少他在治喪後是鬆了一口氣，而能夠存感謝的心來謝謝你，(C1014)」悲傷關懷並非在做心理層面的輔導，關於這點禮儀師非常清楚，自己僅是同理於家屬的悲傷心理，在他走的艱難困苦時一路給予陪伴支持。「心理層面的問題，並不是我們的專長，所以我是覺得能不碰就

不碰，還是著重在治喪流程當中，我們的專業知識要充實好，才能夠應付家屬這些忽然間會有的一些問題。(C1015)」

四、討論

一般人都以為喪禮圓滿的結束，就可以收拾起悲傷繼續原來的生活，其實不然，喪親之後的家屬生活與習慣都會發生變化，回不去從前熟悉的生活，有太多的新的孤獨必須要自己去面對，在這個時候失落感不禁油然而生。悲傷關懷除了協助喪親家屬處理悲傷的情緒之外，另一方面亦需對喪親者在禮儀結束後可能的失落予以關切，盡力協助他們走過情緒空窗的低落幽谷上，重新投入在新而正向的生活。在本研究第二章研究者亦以助人者的位置去看待悲傷的任務，即是「重新建立被喪親失落所憾動的信心，並且對事件衝擊造成紊亂的生活進行系統重整。」根據 Worden 任務理論對悲傷輔導的建議，完成哀悼任務第一項就是「協助喪親家屬完全體認失落的真實性，承認親人已經去逝不可能再復生的事實」。通常圓滿完成一場葬禮，確實能協助喪親家屬，開始逐步去克服在死亡事件發生後，必然要面臨或經歷到個人、家庭、社會乃至靈性上一連串的關係崩解。因為死亡所引發的關係改變，無論是來自於社會或是家庭，所有人際間彼此角色轉換都將受到事件影響(李開敏、林方皓、張玉仕、葛書倫，譯，2011)。

肆、第一節綜合討論

研究者在分析過程中，將自己走入研究參與者的工作情境之中，研究者與參與者的經驗在反覆檢視文本之際都有著更深度的回應與對話，同時研究者也將仔細的追尋，參與者在文本中所透露語言與非語言的衝突與訊息，與在本節分析的過程，彼此交互對照，使研究者檢視自我中，對禮儀師的服務途程進行的悲傷關懷方式作具體回應。

人在生命發展過程裡，其實不斷地經歷著失落、悲傷與成長的經驗；舉凡人與人、人與事、人與地、人與物等各種關係，因為脫離、斷裂，造成無法復原的失落。而在諸多失落當中又以喪親為最重大的失落。喪親意味著與自己緊密連結的親人死亡，表示永遠分離、失去，因為永別所以才會特別難受、悲傷。這樣的悲傷是遭遇喪親失落之後，執著於對死者的思念而經歷的各種痛苦，藉由身心靈自然表現出來的反應。本研究第二章文獻探討中就，蘇絢慧(2003)在〈如何陪伴與關懷喪親學生〉一文中提到：「一個親

人活生生的在身邊或是天人永隔，是完全不同的存在型態。」前者不但能夠觸摸得到、聽得到、彼此之間感受得到，而且還能夠互動與交相影響。然而，後者卻已經無聲無息、完全感受不到一絲生氣更沒有機會再牽動彼此，曾經共同領會過的喜怒哀樂如今唯有憑藉著些許記憶去撿拾。從活生生存在到徹底消逝這是何其重大的失落？此一觀察亦充分揭露了，悲傷的人常會自責憎恨自己、逃避與人互動，抱怨一往追隨信仰的神，甚至對未來前途產生悲觀與絕望！一般人日常生活上、求學、工作乃至人際間，舉凡疾病、失業、失戀等任何挫折打擊，都會造成焦慮、壓力或沮喪等，因失落而造成的傷痛，然而這些傷痛遠不及喪親的哀慟；這些林林總總的逆境，置身其中雖然會讓人產生憤怒與壓力，但卻都是每一個人生命中必然會有的經歷。

研究者在文獻中根據席安妮(2013)對禮儀師服務喪親家屬具體的悲傷輔導功有：

「(一)促成家屬接受失落的事實：強化失落真實、協助體認失落、鼓勵談論失落；(二)誘導家屬經驗悲傷的痛苦：持續提供支持、轉變生死關連、互動經驗憶往、策進情感表達、紓緩悲傷行為、界定轉介時機；(三)協助家屬重適應生活環境：關懷生活丕變、嘗試新鮮事物、悲傷專注轉移、建立新的角色；(四)引領家屬開發新人際關係：協助拓展資源、藉助社會網絡、鼓勵回復生機。」等概念輔以研究者在禮儀服務經驗的整合，認為禮儀師陪伴著喪親家屬，大致會歷經了**慌亂震撼、情緒改變等階段**，隨著喪禮的程序進入到尾聲，家屬知道自亡者過世以來這一段時間，即便日夜守護著的只是亡親冰冷的遺體，但是近在咫尺至少感覺總是靠近的，還能親近的端視著容顏；**情緒低落階段**乃喪親家屬眼看著出殯在即，每每想到即將永別，莫名的失落悲戚油然而升一陣又一陣的悲痛！這前所未有的恐懼感，隨著發引的日子逼近而益發沉重頻繁。

喪禮的結束弔唁的人群逐漸散去，奔喪的親族成員也將一一歸去，曲終人散一切回歸於靜寂，而這時寧靜令人格外難以忍受，家屬的此時此刻眼神空洞、心裡空蕩，彷彿跌進漩渦裡被孤獨無助的恐懼淹沒得幾乎窒息，他們會回想過去心裡充滿的親情相依，現在是冰冷寂寥的未來，無助的失落佔據心裡每個角落，這是每個喪親者在歷經疲憊的喪儀結束後必須走過的情緒幽谷，況且，失落與悲傷本質上是一種非常個人化的歷程 (Buglass, 2010)，每個人面對情緒悲傷的反應以及調適的過程各自有不同的表現方式，

究竟應該如何從喪親失落的谷底中爬起與適應？本研究的第一位參與者，在其訪談文本中所呈現的是，基於職能基於人本的關懷，應在陪伴喪親家屬經歷喪禮儀式中，盡心關懷耐心聆聽使他們盡量在喪儀中宣洩悲傷情緒，而在喪禮結束後更應追蹤家屬的樣態，使其得以在禮儀師的關懷中，調適生活度過失落重建人生。惟本研究之第二、三位參與者，所秉持之服務態度即著眼於禮儀師與喪親家屬間之治喪契約，亦即禮儀師對喪親家屬之所謂關懷，應是在安撫家屬情緒使其得以冷靜洽商禮儀程序並順利進行，其立意在完成喪親家屬契約之委任固非無見，惟其職務行使之間即因動機與考量因素而難免趨於功利，在禮儀師與喪親家屬間關係的建立，亦因金錢的冷漠而失去人味，而禮儀師的社會功能亦將因此絕對的理性思維而變成自我設限，研究者可以感受禮儀業在現代社會的吊詭，也知悉迎死送終在民間仍屬忌諱，惟喪親之慟所引起的情緒病灶，卻可能發生在任何人身上；尤其禮儀師在操作喪禮儀節過程，只要心懷慈悲不再唯利是圖，自可脫去黑暗的外衣加入以職能助人之列，此由研究者在文獻探討所敘之，「殯葬管理條例」及「中華民國職業分類典」這兩項法令與規定中，對禮儀師的執業項目內，都有提到禮儀師須提供家屬悲傷輔導與臨終諮商的服務，可見政府相關單位對於禮儀師有著相當高的期許，方在規定中列入該職能要求。禮儀師在其喪禮場境具有專業知識，應該獲得適當的尊重，當禮儀師將人悲傷情緒的抒發與各類儀式連結時，喪禮的意義亦將不再只是死者的哀榮，它兼具了未亡人藉以連結再竟心願的蘊義，如此重大的助人功能，倘能結合耐心與理解，禮儀師將會是深具意義的職務。

事實上本研究之參與者在文本中的揭露，皆可細微的觀察與感受到喪親家屬在親人辭世後的傷慟與情緒變化，其中 A 參與者更試圖深入的與家屬互動和關懷，惟因國人較為深沉內斂不易表露內在，也因社會因素使人與人之間的防衛高築，在短短喪禮期間難竟關懷，或幫助家屬走出悲傷失落之功，僅能秉持同理心、悲憫心與耐心，細膩的陪伴家屬在途程中盡其新力的哀思和宣洩。另二位參與者在文本中所揭露的是禮儀師與家屬間契約的盡心盡力，即令該二位在文本中亦顯示對喪親家屬悲傷情緒的理解和同情，也能在過程中詳細的感受家屬情緒的變化，但該二位參與者並不以為短促喪禮間可以獲得喪親家屬信任，甚至家屬不可能對禮儀師訴說內心，所以禮儀師縱然有心助人亦難入其

門，僅能退而善盡禮儀師職能辦好喪禮方為真實。

第二節 禮儀師的「悲傷關懷」對喪親家屬的影響

本節將探討禮儀師的悲傷關懷對喪親家屬所產生之影響，乃依本章第一節對喪親家屬面對親屬亡故後在治喪期之「慌亂震撼」「情緒改變」「情緒低落」等三階段作分析討論，研究者將以研究參與者訪談文本所呈現的意義作為分析之材料，並以半敘半論之方法就喪親家屬之情緒或認知之轉變與禮儀師之相對關係分別敘述。

壹、「悲傷關懷」對喪親家屬「慌亂震撼」階段之影響為何？

一、喪親家屬初喪的置身處境

生命到了盡頭，等待死亡對瀕死之人或對其家人都是一種煎熬，何況死亡經常是無預警地降臨，「我們看到、知道家人病危，應該會覺得很難過，(A1031)」終於，說再見的時候到了家屬的心縱有萬般不捨，何奈無力回天，「家裡有人死亡，不管是意外還是壽終正寢，悲傷是一定會的，(C1003)」喪親是所有悲傷情緒中最令人難以承受，處於初喪境遇裡的家屬，內心當然慌亂、震撼而亂了方寸，親情的永久斷裂令人難以接受，亡者送別的一切又苦於殯葬禮儀的繁文縟節是自己完全不熟悉，「亡者剛倒下的那一霎那間，大家一定是一陣慌亂，(C1005)」喪禮一切事務非常繁瑣必須倚賴禮儀師協助。

二、慌亂、無助，不具信任的委任

禮儀師是陌生人，非因喪事才有接觸的機會，懷著悲傷的心又需強打精神面對著陌生的外人，有苦難言卻也止不住哀傷淚水片刻，像是在傾訴無盡的哀思，「面對到家屬的時候你往往之前都不認識，那你面對到這樣子家屬情緒又不穩定的時候，最重要先安撫家屬的情緒。(B1008)」禮儀師處理過無數的喪儀案件，對於家屬的悲傷早已司空見慣，即使是千篇一律的安慰話語聽來都顯得制式，喪親者不會感受到禮儀師的安慰有什麼意義？或許基於業務上禮貌的應酬吧，「他們的心情應該不是很 OK，一開始他們就不會給我們好的應對方式，(B1004)」在初喪家屬的此時此刻，想知道的盡是逝去的親人在哪裡？他看得見我嗎？而任何與亡者無關的話語他們都拒絕聽聞，「剛開始做諮商的時候，我們很容易因為家屬的情緒去受影響；甚至有時候自己容易被家屬情緒所感染，(B1004)」每個喪親個案的背後總會有不為人知的故事，這些曲折的情節只有在某人亡

故時，才會有情緒失控的揭露。「一個媽媽過勞而死，女兒在醫院對父親不斷咆嘯、責備，父親兩天後上吊自殺！父親多麼自責…女兒…（A1022）；突然間很健康的女兒就走掉了，媽媽當然很悲傷，（A1013）；弟弟的死恐怕哥哥會自責…特別去注意哥哥…

（A1014）」數不盡看似電影裡的劇情，卻是不斷地在每個初喪的家庭上演著亡者的生命故事。

三、人間世事千則百變

在每個經歷喪慟的喪親家屬心中，親情斷絕的痛總會烙下了深刻的印記，「這個太太就顯得非常非常悲傷，（A1015）；他是跪地叩首，每天都會在父親的靈前大哭，

（C1007）；每一次到小靈堂祭拜的時候，哭的程度，無論如何…眼淚都止不下來。

（A1010）；祭拜的時候，家屬一定很難過很不捨，（B1012）；白髮送黑髮，兩個人哭到傷心欲絕，（A1030）」喪禮儀節在禮儀師不帶感性與家屬慌亂不安中，依序地進行著，所有亂了方寸而手足無措的不安，在禮儀師的平靜聲調中，帶給喪親家屬無形的穩定力量。「亡者剛倒下那一霎那，大家一定是一陣慌亂，（C1005）；家屬當下很亂的時候，當然大部分會聽從我們的建議啦，（B1011）」喪親家屬很努力配合儀式進行，但是悲傷依然陌生依舊，不捨情緒與其中的生命故事、愛恨情仇又豈能輕易對人傾訴。「家屬跟我們是陌生人，我們有很多東西都討論到錢，家屬有沒有辦法跟我們掏心、真誠的面對問題？很多家屬事實上並沒有把心中真正的情緒問題很坦白地跟我們說，（B1020）」喪親家屬對於喪葬事宜不甚瞭解，當然必須借重禮儀師的專業完成治喪。

四、理性的藩籬與矛盾的付託

禮儀師是陌生人，所提供的協助是一種交易行為，喪親家屬正值悲傷情緒中，對禮儀師必須不得不的託付與依賴；卻又具有一股對陌生人交易防衛的矛盾。「禮儀師跟律師跟會計師一樣貢獻心力換取酬勞…大家都不傷自尊心，（C1011）；有的家屬像在跟你做交易一樣，儘管這位亡者是他的至親，他也只跟你談錢，（C1012）」要求家屬在初喪期間內得以信任談何容易？何況喪親家屬正處在慌亂震撼的氛圍裡，對於外界的人、事、物等感受較為敏銳防衛機制高張，禮儀師倘刻意介入關懷喪親者的情緒，難免遭遇居心叵測疑慮！「這部分的問題會引起一些反感，或者引起社會上的負面評論。講句商

業上的話，這點是沒辦法收費的！(C1014)」若是涉及喪親者家族親屬間人際的紛爭，禮儀師更應謹慎面對避免介「家屬一定會有很多不理性的反應、不理性的情緒出來，這種情況下我們很可能在某些場合變成受氣包，他們會懷疑你，(C1004)」在一般的理解，禮儀師的專業職責應該較偏重於殯葬禮俗，然而在確保儀式進行與程序，儀師亦責無旁貸，因此必須掌握喪儀全場的穩定與維持喪禮氣氛溫馨。「我們的關懷就是希望他理性的跟我們溝通，(C1010)；比較容易讓整個治喪的過程跟儀式能夠比較順利去運行。

(A1027)」喪禮儀式的環節或程序不被任何因素影響，是禮儀師與家屬共同的期待，在喪儀期間影響最頻繁的因素往往是家屬的情緒，所以悲傷關懷是人本的關切，亦是禮儀師至喪順遂的關鍵。「悲傷關懷是必要的也是專業的…確實是一個值得省思…悲傷關懷又有加分效果的，這個就很有意思的！(A1025)」

五、討論

死亡若非出於意外就家屬的心理已有所準備，悲傷情緒也同時悄悄的醞釀，因為家屬們知道至愛的親人在不久某一個時間將要離開，人對死亡的未知令他們恐懼，人對斷裂不可回復的親情難以割捨；但是家屬們卻被迫必須做準備，為摯愛親人的後事求助於陌生的禮儀師。

縱然家屬心裡已有預備，在確知死訊的時刻，即變成他們情緒醞釀後爆發的缺口，陌生人主導了所有的風俗禮儀，無知無助的慌亂使家屬們在悲傷的激烈情緒中，變得覺知敏銳的防衛，禮儀師是陌生人，他不是喪親家屬訴說的對象，禮儀師是喪禮儀節的專業，他是來賺取喪家金錢的商人，所以禮儀師不會是喪親家屬情緒或心事連結的依託者。但是，研究者認為禮儀師的職業生涯應該有其更深刻的意義，對於未來的規劃，殯葬禮儀師至少有三個重要任務要釐清的：(一)心理層面的輔導與協助；(二)傳統文化的延續與保留；(三)生死教育的引導與啟發，如此才能讓禮儀師獲得應有的社會尊重(陳貴芝，2010)。所以禮儀師在職業生涯中大多經歷過太多的喪禮親屬，禮儀師的理解與冷靜在一幕幕的儀節中，以平靜而有節奏的音調，幫助慌亂的家屬們行禮如儀，也在情緒爆發的激烈中抱得一片浮木，禮儀師的專業與理解的心，為喪親家屬在初喪的慌亂、震撼中注入些許的平穩與依賴。

貳、「悲傷關懷」對喪親家屬「情緒改變」階段之影響為何？

一、禮儀師的專業與人本關懷的素養

喪親家屬遭逢巨變內心哀傷難抑，要家屬就回復到平常的冷靜狀態幾乎不可能，但是，親人的辭世並與禮儀師洽商必備喪儀，卻不能因家屬的悲傷情緒而等待，況且喪儀的商討，在每一個細節都會涉及金錢的交易，從而，禮儀師的悲憫與同理心甚至視喪猶親的修養，應該是其職務專業所應具備的基本。人有了慈悲心有了同理心，將會將其內心的感受顯露再行為或與言的表達，再透過儀式的運作與適時關懷陪伴，喪親家屬將會感受到支持的力量，悲傷情緒亦在過程獲得些許的抒發與轉變，「其實在工作方面把它做好是一個必然的，可是你漸漸會看到，家屬的心情和家屬的感受並沒有因此獲得滿足。對家屬而言其實沒辦法全然的去抒發他們的悲傷，他們只是經過一次又一次的儀式而已，(A1003)；在那段期間就像是短暫的家人，或者是說後續關懷，也可以成為一個永續的家人。(C1003)」例如在世俗傳統中的頭七、三七、五七、七七、百日、對年等等，以現代人思維或許視之為道教喪禮儀節之一，惟在喪親者而言，這些儀節代表了家屬可以在親人辭世後還能為亡親所奉獻的心，這也是在喪慟歷程中，禮儀師藉由儀式的進行，使喪親家屬再度與亡者連結而片面的達成消泯未竟心事的方法之一。「悲傷關懷可是在陪伴當中會讓家屬去宣洩悲傷，這個是比較重要的，(C1007)；原來要跟家屬多多的互動，去了解他們在這個儀式當中，想要怎麼樣去做，想要做什麼樣的表達，然後跟他們多聊，也就是說我們講的關懷，工作態度漸漸著重在關懷，從工作者形式上面轉到關懷者，(A1003)」事實上在禮儀師應具備的職能之中，確有悲傷輔導的功能意涵，惟在實務上，因現代人對時間與操作功能的壓縮，對於喪親家屬的深入理解恐有執行上的困難，但是，面對喪親者的悲慟情緒。

二、關懷與支持的正向意義

禮儀師的關懷與支持，的確具有不可否認的正面意義。至於喪親家屬在與親人連結斷裂後的經常問題：人死後究竟會去到哪裡？那是什麼樣的世界？這些問題的背後隱藏的是家屬對於親人死亡的不捨，以及對於亡者面對未知世界的憂慮，其中更孕育了禮儀

師處理喪親家屬悲傷情緒的亟需。「治喪流程當中家屬會問的是，他往生的親人在那個世界過得好不好？亡者在冰庫裡面會不會太冷？我們燒這些錢他夠不夠用？或者是紙紮屋、紙紮的東西他們是不是真的能夠收的到？他們會關切這些東西。(C1015)；因為家屬要漸漸去接受他的親人要開始從有形這個部分漸漸轉到無形的…讓家屬知道說，其實親人已經走了，讓家屬去漸漸去接受。(A1005)」人根本無從得知死後世界的一切，而人在慣性與熟悉中生活，對於未知的事與物自然會恐懼和排拒；禮儀師是一介凡夫，對於無從驗證的領域只能藉由傳統對死亡的說法向家屬解說；或透過儀式的引領協助喪親者調整其對於亡者的憂慮與悲傷，以期待在時間與關懷終使喪親家屬的情緒得到安置。

「因為禮儀師自己畢竟也還沒面對過死亡，我們真的不知道，但是如何去化解這些問題，我覺得在流程當中的服務，他們得到答案，自然會慢慢地會放下，(C1015)；當生者變成亡者身體變成遺體時家屬會有莫名的害怕跟恐懼…他們已經慢慢的會接受亡者已矣，養成把悲傷化為一種溝通逐步的讓他在出殯前可以放下悲傷，可以走出新的人生。(C1006)」死亡是一個過程，但死亡之後有另一個人所謂知的時空與否，即非禮儀師的修惟學養所知悉，禮儀師面對喪親家屬的問題，縱然無從為人解惑，亦能體會家屬問訊之緣由，在關懷與悲憫之間當為其引領至常人所能領會的信仰中使其悲傷心靈獲得暫時的安住。「用他的宗教信仰去讓他的心靈有所寄託就對了。(A1006)；『你的病都好了，你現在都沒有病痛了』『你已經做仙做神了，你就要保佑你的子孫們』(A1005)；我們可以用宗教或者是用民俗來帶領他，大部分的家屬他能夠認同還有感謝。(B1014)」禮儀師引領家屬在喪禮儀式中，經常可以道出對亡者的敬意和祝福，禮儀師祝禱亡者從此刻開始亡者將開展另一段人所未知的旅程，另一方面也在祝福的口語間，使家屬心願與悲傷亡者離去情緒得到傳達，而達到喪親家屬未竟事項的部分結束，家屬悲傷情緒亦可因此獲得抒發、宣洩。「家屬時常問我們說『能夠為往生者做什麼？』讓他能夠為亡者做一些事情的時候，他會覺得盡了一份心，相對的他的悲傷程度就會比較少，

(A1008)；其實就是穩定大部份人的情緒，然後留一些事給他們做，(B1009)」聖嚴法師講的，『從不能接受到讓家屬能夠接受』，其實我後續才發現說這並不是一個習俗，這個在對於家屬的悲傷的轉換，他有相當的效果，(A1005)」禮儀師在其多年執業經驗，

通常都能理解家屬的心，藉此除了能夠有效分散家屬過度集中在哀傷的注意來緩解情緒，同時發揮慰藉的作用減少喪親家屬悲傷的程度。

三、未竟事項的牽掛，禮儀師幫助完成

禮儀師適切地引導家屬為亡者完成部份未竟事項，不僅讓家屬在行為上直接參與更讓家屬在情感上得以真實體驗其中過程，有助於家屬對死亡的認知與接受親人離去的真實，縱然，家屬掛心亡者或不捨之情期待亡者在人世間的最後時間走的順遂，而對喪禮的一切事宜做得是否尊榮圓滿而在意，禮儀師亦應體恤而盡其所能接納意見，使家屬的一切要求與表達都能訴盡對逝去親人的愛。「其實關懷是點點滴滴的，只要能夠滿足家屬解除他們的悲傷。會對任何的物品任何的服務態度，他會比較吹毛求疵，甚至對禮儀人員的一點點的動作或一些瑕疵，他會表現不滿，(A1009)；就算是家屬提出一部份的要求，或者是說出、做出了一些不理性的言行的時候，比較你就用同理心來看待著，

(B1005)」家屬心理總難免期待禮儀師盡力協助他們的亡親獲得更多的幫助和富足，也因為這樣的影響家屬心靈與情緒自然會在關注亡親與叮囑之間獲得滿足，悲傷情緒亦能從禮儀師為其實踐心願獲得良好的調節與轉化。喪禮儀節的每一項儀式所代表的意義固然不盡相同，卻蘊含了為亡者祈福祝禱的寓意。「在儀式做完之後，你要很肯定的告訴這個女兒說，你爸爸已經從枉死城解脫了，儀式做完之後後續再觀察，確實她心理上得到一點點的慰藉跟滿足。(A1012)；燒一些他在世時喜歡的東西啊紙紮、紙人之類的，現在幾乎已經走出那樣的一個 (A1014)」，喪親家屬對亡親在未知時空的擔憂，在禮節儀式中尚能獲到緩解，喪親家屬的悲傷情緒自然漸趨穩定。禮儀師的關懷陪伴更能具體減輕家屬內在因喪親所隱藏的傷害；尤其，古來民俗儀式設計的內涵，無不以人倫親情為其行禮的前提，儀節能提供家屬對亡者補償、和解的機會，更提供家屬心靈與信仰上的支持，協助喪親家屬面對失落及抒發哀傷的情緒。「顯得非常悲傷，怎麼做都沒辦法滿足…用我們的態度去…身為一個禮儀從業服務人員，我們要不厭其煩的配合她。

(A1015)；禮儀師悲傷關懷能夠所做的，也就是協助家屬把整個喪禮辦好…感受會讓家屬覺得很無奈，(A1016)」悲傷總是要時間去化解，總是要有人陪伴安撫家屬。所以這個部分也是身為一個禮儀師能力莫及的地方! (A1024)」

四、禮儀師信念的觀照

禮儀師可以感受喪親家屬在治喪過程裡容易受到氛圍的影響，禮儀師在儀式進行中的引導，乃至喪親家屬間往來的人際互動等情緒的變化，難免使喪親家屬在情緒中變化加劇，益加使禮節儀式難行，或行為舉止不再維持理智，在在皆為禮儀師行使職務與關注喪親家屬情緒之耐心與信念。「禮儀師也可以去關懷家屬的悲傷，或是去了解他有什麼事情想對亡者表達的、想幫亡者做的，也比較容易讓整個治喪的過程跟儀式能夠比較順利去運行。(A1027)；悲傷關懷或是悲傷輔導，對家屬來講最大的功效還是所謂的治喪流程的監督執行跟陪伴家屬。(B1018)」喪禮究竟是為誰而辦？這是一個禮儀本質的問題。喪禮的本身確是為亡者身後的安息作必要的鋪排，但是傳統與現代的儀節安排卻具備了未亡人送行盡哀的功能，所以禮儀師在規劃喪禮儀節之初即就尊重亡者的信仰、心願與家屬的感受為考量，力求治辦的喪禮為亡者盡最後哀榮，也為未亡家屬備便盡其心願達到撫慰的最大效果，並使喪親家屬可以感受或認為過世的家人已獲得妥慎的安排得以心安，同時也讓家屬在接受禮儀師的關懷中逐漸消彌悲傷轉化情緒，「悲傷輔導或者是悲傷關懷…因為他必須要一個時效，你沒有辦法在短時間之內就贏得家屬的認同，或者是說讓家屬講出他心中所有真情的話。(B1021)；禮儀師在悲傷輔導或悲傷關懷這個部分…對家屬我們是協助他解決殯葬上的問題，讓整個喪禮能夠順利的進行。

(B1019)；至少沒有一開始接案的時候那麼難過，還有那個情緒的反應就是說比較舒緩或是有減緩這樣子(B1016)」禮儀師的關懷與陪伴影響喪親家屬所置身的情境，大致可從家屬是否接受家人死亡的事實，或對禮儀師應對的態度，以及儀式進行中家屬所呈現的情緒皆可以觀察其中效能，「家屬漸漸接受他的親人從有形到無形…我們是藉由這樣讓家屬知道說其實親人已經走了，讓家屬漸漸去接受。(A1005)；陪伴家屬走完這一段，而能夠在治喪前跟治喪後有個很鮮明的對比，我覺得最重要就是在這個地方。(C1014)；會放鬆很多啦，不會像之前是哭喪的臉。他的表情會從憂愁、看不開或者是緊繃而變成放鬆，(C1009)；這個時候你就會發現他會比較輕鬆。(B1015)」喪親家屬在禮儀終結時刻，所顯露的情狀除了疲憊之外他們面容上的鬆弛與漸露的明亮，是一個禮儀師最大的安慰與收穫。

五、討論：

許禮安(2013)認為：「悲傷關懷是要協助生者將塞住淚管的石頭移開」(陳玲芳，2013)。無可否認的，流淚是人在悲傷情緒中最常見的宣洩方法之一，親人的辭世更是引起悲傷情緒的重大因素；死別代表著不能再相聚不能再回復，死別也代表著往昔的情感流動就此斷裂，永遠摸不到也碰不著，死別也讓人的情緒掉入完全絕望的處境。人在死別的悲傷置身處境中，情緒必須要宣洩也必須被引導，但是，現代的功利與理性社會為人與人之間築起高牆，冷漠、疏離、加上顏面思維的防衛機制，一般因喪親引致的悲傷情緒大都隱藏內在無從表達。

禮儀師是喪親家屬在親人亡故後接觸最頻繁的對象，縱然禮儀師與喪親者間係商業行為的連結，但是在治喪禮儀時間內，禮儀師卻可在職務功能行使中，使喪親家屬的悲傷情緒抒發緩解。「悲傷關懷」是禮儀師的職務功能之一，禮儀師必須心懷悲憫與同理心對待喪親家屬，雖然相對之間不曾建立信任，但因喪親家屬對喪禮儀節的陌生，對禮儀師有不得不的依賴，從而禮儀師的觀照與慈悲自可因應儀式或家屬需求，而給予適度的建議與支持。親人之間本就具有情感連結，任何一位的消逝都會使未亡者焦慮或擔憂，所以「他現在在哪裡?」，「他現在好嗎?」這些經常性的問題，所呈現的是喪親家屬在無助之中尋找浮木的迫切，與人在悲傷情緒中的非理性思考，喪親家屬在此情境中是應該被同情、被支持、被幫助的。

禮儀師在喪禮場境中是具備權威與專業的，即使與喪親者的連結是建立在委任的契約關係，但禮儀師仍是場境中可被依賴信靠的對象，況且人的思考與行為基模一向服膺偶像與權威，當禮儀師心存善念與悲憫心的操作喪禮儀節，喪親家屬的情緒將隨著過程的運作而宣洩情緒，轉變認知逐漸接受親人永別的真实。

叁、「悲傷關懷」對喪親家屬「情緒低落」階段之影響為何？

一、悲傷感受不足為外人道

人會因為至親去世而悲慟，在正常的自然反應中喪親家屬的憤怒、哀傷、愧疚等情緒都屬於個人內在私密感受，他們不會直接地表達出來，即令在禮儀師洽談密集的喪禮儀式期間亦不例外，雖然表達哀傷沒有常規可循，但是這種情緒總會在不經意間顯露出

來。「悲傷有時候是喪禮結束後才開始的，(A1013)；整個喪禮圓滿之後，到他對年的時候她對她先生…又有點不放心，(A1015)」悲傷總是要時間去化解的啦，總是要有人陪伴安撫家屬的啦。所以這個部分也是身為一個禮儀師能力莫及的地方啦！(A1024)」人內在隱抑的悲傷會影響人的思維亦將使健康崩壞。禮儀師治喪經驗豐富，對於家屬悲傷情緒應把握治喪期間，引導家屬在適當的時機或各種儀節中把悲傷的心情宣洩出來，並藉由適度地抒發使喪親者順利度過情緒的高峰，避免在壓抑中孤獨的面對內在的傷慟。「我們可以很直接的切入，把他們悲傷的那個痛點找出來，伴隨著他們把在治喪流程走完的時候，家屬也能夠同時的走出他的悲傷，這是我們的終極目標，但是不容易達到。(C1012)」悲傷關懷的經驗在陪伴當中會讓家屬去宣洩悲傷，這個是比較重要的啦…他就會在人走了之後，默默流下淚來，(C1007)」喪親家屬的心境並不會隨著亡者落土而恢復，他們只是在喪禮儀式中被繁複的儀式與體力的透支而淡化其內心感受。

二、激情過後的空蕩與失落

當喪禮在驪歌聲中結束，當親友家人的沸騰聲浪消散時，當家屬回歸日常而必須感受孤寂無依時，內在的失落將會重新佔據那失去親人卻又充滿熟悉氣息的空間。「我們的努力其實能夠降低家屬的悲傷還是有限，一年之後，你看家屬還是一直陷在如何幫他辦得更好的邏輯裡面。(A1016)；如果家屬的悲傷一直在陷入在一個…完全沒有辦法平復的情況，進一步轉介、或是讓他去做治療，(A1027)」出殯結束了之後，提供百日跟對年一些殯葬習俗祭拜的相關問題，也都是禮儀師他所要服務的內容，(B1002)」禮儀師的用心與關懷的確可使喪親家屬的情緒獲得部分的抒發，但因現代人對時間的要求迫切，可用於治喪的時間逐漸被壓縮，縱然禮儀師細心的陪伴，並運用禮儀技巧企圖使家屬的悲傷情緒獲得轉化，惟能竟全功者實屬少數，尤其禮儀師與家屬間的委任關係，本即在喪禮結束後終止，雖然尚有亡者百日或周年的服務項目，但欲維持相對間的互動關係，以現代人對職業的潛意識印象實屬不易，所以對於喪親家屬是否走出悲傷處境的關懷與追蹤，恐有實體上的困難。

三、討論

本研究三位參與者對於喪親家屬在治喪的最後階段，乃至喪禮結束後的情緒狀態與

是否走出悲傷陰影，所能提供之材料甚為薄弱，或者可以說三位參與者對於訪談內容之敘述，係從其從業經驗中之推測或片段拼湊而來。研究者可以感受禮儀業在現代社會的吊詭，也知悉迎死送終在民間仍屬忌諱，惟喪親之慟所引起的情緒病灶，卻可能發生在任何人身上；尤其禮儀師在操作喪禮儀節過程，只要心懷慈悲不再唯利是圖，自可脫去黑暗的外衣加入以職能助人之列。禮儀師在其喪禮場境具有專業知識，應該獲得適當的尊重，當禮儀師將人悲傷情緒的抒發與各類儀式連結時，喪禮的意義將不再只是死者的哀榮，它兼具了未亡人藉以連結再竟心願的蘊義，如此重大的助人功能，倘能結合耐心與理解，禮儀師將會是深具意義的職務。至於喪禮的結束與喪親家屬心靈處境的追蹤，以商業行為而言或許定位於「售後服務」，但是在常態上人去樓空的激情過後，卻是喪親家屬失落情緒揭露的開始，禮儀師的悲傷關懷欲竟全功，自不能忽略此最重要的階段與情緒途程，至禮儀師是否在禮儀過程與喪親家屬建立關係，而維持至委任關係結束以後，甚至使喪親家屬繼續接受關注，實為禮儀師應努力與關心之課題。

肆、第二節綜合討論

禮儀師是專業治喪之人，禮儀師與喪親者間是委任治喪契約的約雇關係，以現代社會的氛圍觀察，兩造之間並不具備互信基礎。在通識上，對於無法信任的對象，人們是防衛的、隱晦的甚至是排拒的；但是，在「死亡」的事件上，因為人忌諱死亡也害怕死亡，也因為習俗或宗教上的差異，而不得不將死亡的善後委由禮儀師辦理。固然本研究在文獻探討對於「禮儀師使命即在安頓死者與安慰生者(王士峰，2008)。」的概念有深刻的認知與理解。尤其禮儀師的工作重心為規劃協調、安排服務與喪禮指導，以及對喪親家屬悲傷情緒關懷撫慰(邱麗芬，2002)。惟實務上的執行並不如學術上的樂觀。

本研究透過三位研究參與者針對訪談大綱問題的敘述作分析後發現，一般禮儀師所關注的問題，大都聚焦於治喪儀節的順利進行，至於喪親家屬的悲傷情緒問題，倘非已有妨礙禮儀或相對商討，應屬喪家之私人領域不便介入。至於參與本研究其中一位禮儀師雖有助人之心，卻受阻於喪親家屬對陌生人的心理防衛，難盡其觀照之情；僅能秉持著誠懇的同理心，在操辦各式儀節中盡量使喪親家屬的悲傷情緒宣洩抒發，期待喪親者及早走出悲傷與失落。

研究者在研究途中，反覆研讀研究參與者之訪談文本，亦就其中涉及關懷喪親家屬之難題與喪親家屬在喪禮前後的情緒改變作深入的分析，研究者以為，現代人重視時間的價值與時間的運用，喪禮儀式的期限因而被壓縮許多，而且根據統計資料顯示，國內當前一般籌辦喪禮由死亡至出殯或以火化進塔或是入土安葬，整個治喪流程為期通常約在 10 天上下，南部甚至有部分客家族群會在 4—5 天即完成治喪，禮儀師與喪親家屬相處或互相在言語間溝通瞭解的時間相對減少，如此短促的相處而欲圖建立互信關係，或使喪親者卸除防衛機制而表達內在情緒頗有困難，何況禮儀師在一般人認知的專業並不在於心理領域，以本研究參與者之一為例，縱然心懷慈悲立意助人，亦因多數喪親者的表達僅有虛浮表象，使其不得其門而入。但是，研究者就文本中三位參與者皆認為，喪親家屬在喪禮結束後情緒、認知確有改變之樣態觀察，研究者認為是項改變應該屬於喪親家屬在參與各種儀式中，對儀式本身所具備的蘊義，有了合宜的情感付出與抒發使然，要與禮儀師的關懷並無直接關係。此與本研究文獻探討所引用之陳繼成(2003)指出：「中國傳統的喪禮儀節，在諸多儀式軌跡裡本來就蘊含了抒發悲傷的功能；因此，當禮儀師在指導喪親者執行儀式的同時，已經悄然施予家屬悲傷輔導。而在禮儀師以其自身對於儀式的專業知識，透過解說讓家屬了解每一個儀式所要傳達的意義，除了一步步協助喪親家屬完成喪禮的進程，也是一步步的陪伴家屬走出喪親的悲慟。」之論述型態頗相符合。

現代的喪禮儀節已因應了社會的需求，走向簡單化、快速化甚至是客製化的形式，本研究第二章即整理了喪禮具備的功能：(一)喪禮提供的撫慰是為了考慮生者喪慟的感受，主要是透過儀式幫助喪親者內心悲傷情緒得以緩解；(二)善用喪禮辦理權乃是除了在禮俗儀節上安排得宜，同時藉著安排讓生者對亡者表達更親近的情感；(三)符合亡者生前形象、喜好與需求的事物融入治喪過程，這樣的安排是為了撫慰生者心理哀傷的作為；(四)尊重亡者信仰暫時放棄個人信仰，以亡者意願為設想來為亡者辦理喪禮，以告慰亡靈同時安慰生者心靈。(楊國柱、楊義成，2014)。傳統喪禮中的各種儀式變成選擇性的搭配，但是在現代人的理性思維裡，卻完全忽略了先人遺留喪禮文化的意涵，喪禮是為死亡者處理善後，但繁瑣的儀節卻是為未亡人的完成心願而設計，它提供了未竟事

項最後交代的機會，也兼具了悲傷情緒抒解的功能，在一跪一拜之間隱含著因思念而流下淚水的宣洩，在銅鈴與鎖呐刺耳聲中，一次又一次催化喪親家屬的情緒，哭泣吶喊即是情緒療癒的因子。禮儀師受限於社會處境，面對喪親家屬悲傷情緒難解而有心無力，自可多著墨於禮儀文化的理解，使喪親家屬在日漸短暫的喪禮儀式中，得以因禮儀師的悲憫心與刻意關懷的安排建議，而獲得悲傷情緒的初步療癒。

至於本研究中文本所揭露，現代禮儀師對於喪親家屬悲傷關懷的無力與事不關己，除了社會環境與執業觀點的因素外，亦不無職業的冷漠與自我設限，按悲傷關懷是禮儀師藉由專業職能的運作，兼具助人脫離悲傷的苦海，雖然參與本研究之三位禮儀師在文本資料中並無刻意表達助人意圖，卻可在正常操作喪禮儀節之後，明顯觀察喪親家屬情緒的清朗變化，顯然禮儀師的專業與對各類禮儀所內涵意義的理解，的確是喪親家屬在悲傷與情緒失落中的最有力的宣洩工具。黃慧玲(2006)亦認為禮儀師藉由治辦喪事之過程，引導家屬共同參與儀式，透過讓家屬親自完成與逝親之間未竟的心願，以及提供喪親者保存紀念物等協助方式，促進表達對亡者之情感，增加葬禮的意義性；透過主動關懷與協助，禮儀師面對高危險群家屬，必要時轉介專業醫護人員尋求協助，此與研究者在本研究中之分析結果頗具一致性。

海德格在存有與時間一書中闡釋「人是向死的存在」的概念，他也是說「生命是向死而生」，怎麼說都已經明白表示：死亡，是每一個人此生都逃避不了的宿命。毫無疑問，人世間一切都是不確定的；生命中只有死亡是必然的。喪親之慟痛徹心扉，在喪親家屬心理及精神上造成偌大影響，其創痕往往既深且長，療癒之路始終顛頗難行。喪親家屬在親人亡故後接觸最頻繁的對象是禮儀師，縱然禮儀師與喪親者之間係商業行為的連結，但是在整個治喪禮儀時間內，禮儀師卻可在職務功能行使中，使喪親家屬的悲傷情緒抒發緩解。「悲傷關懷」是禮儀師的職務功能之一，禮儀師也掌握著最有利的工具也就是喪禮儀節，在每一個儀式軌跡以及治喪程序演進中，儀式蘊含的意義經過禮儀師細心解說與家屬的實際參與的感受，儀式一方面提供喪親者盡情抒發哀傷的管道和場域，同時讓家屬與亡者的情感得以再度連結促使完成未竟心願，喪親家屬緊繃的情緒將隨著儀式的運作過程而得宣洩抒發，進而轉變認知逐漸接受親人永別的真实。席安妮

(2013)對於禮儀師的悲傷關懷功能亦持相同見解：「就國外研究對禮儀師悲傷輔導功能做出的詮釋與整理，禮儀師應致力強化溝通協調之表達能力，並且秉持真誠態度提供喪親家屬正確實用訊息；皆是對喪親者進行悲傷輔導相當重要的工具。」

禮儀師受委託辦理喪儀並陪伴喪親家屬的關懷過程，發現在短暫的喪禮期間，尚難使喪親家屬卸下心防傾訴內在，從而禮儀師即使以一般諮商輔導的知識提供建議，亦難使喪親家屬盡情抒解走過悲慟。惟因禮儀師熟稔傳統的喪禮儀節，以及其中所蘊含的意義，在與喪親家屬共處的時間，自可藉著儀節的操作給予喪親家屬共同參與，使家屬的悲傷情緒置身於該項儀式的意義之中，也讓喪親家屬的靈性在儀式中再度與亡者交互連結，禮儀師的口述意函代替了喪親家屬欲表達的心願，也在跪與拜、喃喃祝禱的意念中，喪親家屬內在的未竟心願，將可在超個人的意識中傳達給色身寂滅的亡親，也促成了人的悲慟哀傷的抒發與情緒的解脫，此應為禮儀師在職能服務中，對喪親家屬「悲傷關懷」最具體而有效的方式。



第五章 研究結論、建議與反思

第一節 研究結論

本研究旨在關注禮儀師面對喪親家屬「悲傷情緒的關懷」，期待在為亡者治喪的過程幫助家屬走出傷慟重建生活，在研究中研究者以深入訪談的方法，蒐集資料後建立研究文本，並在文本中就其中內容的意義予以串連、命名後，以半敘半論得敘事方法作成分析，並在研究中獲至研究結論如次：

壹、禮儀師依據喪親家屬不同階段的悲傷表達需求而施予關懷

死亡通常伴隨著許多負面情緒：惶恐、迷然、錯愕、悔恨、不捨、哀戚、失落、崩潰...等，因此，從容面對死亡其實是人生最大卻也最難學會的課題，尤其每個人的生命必然會面對死亡，而且是生命過程僅有的一次，所以備辦亡者喪禮的禮儀師，任何一點不慎或不適當的行為、言語，都可能瞬間點燃親屬情緒的激烈衝突，在這樣需要高度專注力與觀察力的氛圍當中，禮儀師無庸置疑是第一線扮演導師的角色。

按本研究在文獻的探討階段，即曾就喪親的情緒深入瞭解，其中影響最為深遠的就是情緒失落(loss)，「失落」是一種個人因故失去對其具有重要意義的部分，從而真實體驗到被剝奪的感覺；悲傷本身(grief)則是因於失落之後在生理、情緒及精神，造成整體上都有承受煎熬的痛苦反應(引自，高國書、龍紀萱、林文元、黃美玲，2006；黃傳永，2012))；喪慟則是對於喪失或死別等產生了包括內在感情或生理、認知、行為、社交及精神等各層面出現極端痛苦的反應。悲傷是一種普遍的危機。研究者在文本中將禮儀師觀察喪親家屬在親人亡故與治喪過程，大致可依家屬內在的變化區分為三個階段，第一為親人亡故時的慌亂震撼階段，人對死亡並無經驗，更缺乏至親亡故情感流動斷裂的撕裂經驗，無論是否心裡早有預知，一旦真實面對死亡總是令人慌亂而震撼。第二為情緒改變階段，人經歷親人離去的慌亂後，終究必須重整心緒治理喪禮以慰往生，所以在整頓情緒與禮儀師洽商治喪過程並參與禮儀程序等，皆足以使家屬在過程中達到認知或情緒的改變。第三是情緒低落的階段，蓋人的死亡固然是情感斷裂的成因，惟在治喪期間仍有儀式與形體猶在的形式依託，至喪儀的告別與親友曲終人散之際，一切歸於寂靜渺

然，人的失落情緒自然因循升起，故喪親家屬的情緒低落階段大都發生於喪禮結束之後。

本研究之參與者在文本中的揭露，皆可細微的觀察與感受到喪親家屬在親人辭世後的傷慟與情緒變化，其中 A 參與者更試圖深入的與家屬互動和關懷，惟因國人較為深沉內斂不易表露內在，也因社會因素使人與人之間的防衛高築，在短短喪禮期間難竟關懷，幫助家屬走出悲傷失落之功，僅能秉持同理心、悲憫心與耐心，細膩的陪伴家屬在途中盡其新力的哀思和宣洩。另二位參與者在文本中所揭露的是禮儀師與家屬間契約的盡心盡力，即令該二位在文本中亦顯示對喪親家屬悲傷情緒的理解和同情，也能在過程中詳細的感受家屬情緒的變化，但該二位參與者並不以為短促喪禮間可以獲得喪親家屬信任，甚至家屬不可能對禮儀師訴說內心，所以禮儀師縱然有心助人亦難入其門，僅能退而善盡禮儀師職能辦好喪禮方為真實。

事實上社會氛圍對禮儀師的職業角色，大都以幽暗使者視之，對禮儀師的職能亦因普遍避諱言「死」，而不曾關注到禮儀師職能訓練重亦涵蓋了對人本熱誠的養成，也因受限於環境因素的職業往往令人裹足不前。但是，本研究文本的分析卻揭露禮儀師縱然無法在短促治喪時間內與喪親家屬交心，也未必可以獲得家屬信任，卻在耐心、同理心與悲憫心的陪伴治喪過程，明顯觀察喪親家屬心思情緒與日改變，顯然禮儀師擁有對喪親家屬情緒關懷的最佳工具，即喪禮儀節的實施足以使家屬的悲傷哀痛宣洩抒解，雖然本研究對於喪禮儀節的鋪陳與程序不曾深入探討，惟在本研究文本的觀察該禮儀對家屬情緒顯然具有功能。從而，禮儀師在喪禮儀式妥善運用，再懷帶善念的鋪排與陪伴，即為對喪親家屬悲傷情緒「關懷」的有效過程。

貳、禮儀師的悲傷關懷係以同理心為基礎，配合喪儀安排以適時表達支持的方式進行

本研究所蒐集之文本資料揭示了禮儀師在喪禮過程，首須具備悲憫心同理心與喪親家屬互動。雖然因社會的主流意識的羈絆，難以使喪親家屬在短促喪禮期間打開心防，傾訴內在心聲和感受，但是禮儀師悲憫的同理心卻是執行職務不可或缺的基本態度。

人逢喪親，情緒必然低落，也因親情流動的知覺突然被撕裂，通常先以悲傷呈現情緒繼而跌入失落的谷底。禮儀師以悲憫的同理心為服務喪親家庭的根本，所以禮儀師在多年的經驗中，自可以輕易覺察喪親家屬情緒及身心樣態，而適時提供人本的關懷如陪

伴、聆聽等給予喪親家屬精神上的支持，尤其禮儀師的同理心，更可以概略體會喪親家屬在各階段的置身處境，即令對喪親家屬內在難以完全意會，亦可約略提示各種喪禮儀節所蘊含的意義，給予家屬選擇和參與的機會，以建立宣洩與抒發的管道。在本研究文獻探探討中，曾就禮儀師應具備之同理心等心理元素加以梳理，並參照尉遲滄(2011)所指出：「喪親家屬是悲傷輔導服務的主體與支持的對象；因此，初步安頓與調整喪親家屬的身心存在狀態，即成為禮儀師悲傷輔導的重點。在殯葬服務中的悲傷輔導，乃具有針對性、密集性與長遠影響性，輔導服務以傾聽與支持之關懷為主。禮儀師考量喪家需求並非從自己的想像出發，必須先瞭解喪親家屬的悲傷輔導需求，尊重不同家屬對於需求的差異性，針對與家屬的需求提供服務沒有預設立場，方能有效提供即時性的悲傷輔導。第一時間接觸家屬就開始悉心聆聽並接納他們的心聲，設法貼近家屬失落的情境，如實體驗家屬悲傷的感受。」等觀點作為禮儀師執行職務之職能指標。

況且，禮儀師的同理心兼具了服務喪家的善念與態度，也提供自己與喪親家屬交心的準備，更釋出與服務對象相互理解的善意和熱忱；人人社會固然變得冷漠，但是人人皆能接受同理心亦能接受善念與支持，禮儀師以此態度為基礎的服務，將可獲得喪親家屬的善意回應，再提供喪禮儀節的選擇與說明當可事半功倍，對於儀節安排與家屬之悲傷情緒關懷，亦將具有期待的效能，幫助喪親家屬走過悲傷的情緒歷程。

叁、喪親家屬在禮儀師的悲傷關懷下可促發其哀悼歷程的啟動

死亡通常不列在人們的計畫之中，儘管善終是多麼理想的美夢；當死神叩響門板的剎那，驚覺死亡竟沒有人性化的選項！

喪親意味著往昔的情感流動就此斷裂，失落是引發悲傷情緒的重大因素；死別代表著不能再相聚沒有再見機會，永遠摸不到再也見不著；死別也讓人的情緒掉入完全絕望的處境，喪親家屬在一連串的斷裂、失落與絕望，多重而複雜的糾結中失了頭緒也亂了方寸。

人對死亡的未知心生恐懼，人對斷裂不可回復的親情難以割捨；因著對喪俗的陌生加上秉性不願面對陌生的特性，無知無助的慌亂使家屬們再次陷入悲傷的絕境，喪親家屬如同在渺茫之中尋找浮木的迫切，不得不地只能將親人身後大事託付深諳禮俗的陌

生人來主導了！

人置身在喪親的劇烈悲傷處境中，情緒必須被有技巧的引導並且能夠有效的宣洩，而悲傷關懷的巧妙即貴在關懷不著痕跡，因此過度壓抑悲者哀傷或者直接激發其哀慟皆為不宜，唯跟著喪親者步調貼近他的心思由著用他自己的方式悲傷。無疑的在喪禮儀節方面禮儀師自有其無可取代的專業，然而在喪親家屬的心目中畢竟是要賺喪家錢的人，家屬會自然地對其產生敏銳的防衛並非無由，禮儀師心誠意正又具足專業確實能夠使人信任，但是由於職業的型態特殊卻讓人不敢靠近，因此要使喪親家屬視禮儀師為傾訴心事的對象實有困難。

喪親家屬在親人亡故後接觸最頻繁的對象是禮儀師，縱然禮儀師與喪親者之間係商業行為的連結，但是在整個治喪禮儀時間內，禮儀師卻可在職務功能行使中，使喪親家屬的悲傷情緒抒發緩解。「悲傷關懷」是禮儀師的職務功能之一，禮儀師也掌握著最有利的工具也就是喪禮儀節，在每一個儀式軌跡以及治喪程序演進中，儀式蘊含的意義經過禮儀師細心解說與家屬的實際參與的感受，儀式一方面提供喪親者盡情抒發哀傷的管道和場域，同時讓家屬與亡者的情感得以再度連結促使完成未竟心願，喪親家屬緊繃的情緒將隨著儀式的運作過程而得宣洩抒發，進而轉變認知逐漸接受親人永別的真實。

禮儀師對喪親家屬的悲傷情緒的確有重大的影響，本研究的文本與分析內容可支持是項影響，但是，本研究亦闡明了禮儀師的悲憫心、同理心與耐心的陪伴、聆聽或支持，僅能使喪親家屬在喪禮過程對禮儀專業的依賴，並不足以使喪親家屬卸除防衛，脫去自我保護的外衣，所以，在「悲傷輔導」的人為功能尚難以彰顯。終究一般主流的意識與認知，禮儀師並非諮商師，常人並不能理解禮儀師雖無諮商證照，但在養成訓練中亦具備了諮商輔導的知識和訓練，從而，在本研究中雖可確認禮儀師執行「輔導」的無力可施，卻在喪親家屬的情緒變化中理解了喪禮儀節的蘊義，對於喪親引致的悲傷失落情緒具有重大意義，甚至比較於一般相對性的諮商輔導，更具有宣洩抒發幫助喪親者回復正常生活的效能，事實上，喪禮儀節本身即已涵容悲傷撫慰的元素，禮儀師善加規畫安排適時輔以解說蘊義，確實能為喪親家屬紓緩悲傷情緒。即如練慶毅(2010)所言，禮儀師藉傳統喪禮儀節，使喪親家屬與逝親之間情感關係再連結，讓殯葬服務更能貼近家屬需

求。喪禮儀節需要讓喪親者理解其中意涵，禮儀師在操作實施之間，因應喪親者所配合的跪、拜、或任何肢體行為，都是亡者與未亡人之間超現實的溝通連結，所以任何儀節的參與配合，都是喪親者的抒發與未竟事項的終結，其中隱喻著喪親者悲傷情緒可以在一次又一次的儀式中，因禮儀師因應家屬情緒而安排選擇之儀節，逐漸走出喪親悲傷的陰影。因此，禮儀師對喪親家屬的悲傷關懷所產生的影響，是建立在觀察家屬的情緒樣態，建議家屬選擇正確的禮儀方向，說明禮儀的意涵，在短促的喪禮運作中對喪親家屬的悲傷情緒，將會具有極正向的影響與意義。

肆、喪親家屬在禮儀師以喪儀程序引導的悲傷關懷下，有助於靈性層面悲傷的哀悼

本研究在研究參與者訪談文本中，以禮儀師受委託辦理喪儀並陪伴喪親家屬的關懷過程，發現在短暫的喪禮期間，尚難使喪親家屬卸下心防傾訴內在，從而禮儀師即使以一般諮商輔導的知識提供建議，亦難使喪親家屬盡情抒解走過悲慟。惟因禮儀師熟稔傳統的喪禮儀節，以及其中所蘊含的意義，在與喪親家屬共處的時間，自可藉著儀節的操作給予喪親家屬共同參與，使家屬的悲傷情緒置身於該項儀式的意義之中，也讓喪親家屬的靈性在儀式中再度與亡者交互連結，禮儀師的口述意涵代替了喪親家屬欲表達的心願，也在跪與拜、喃喃祝禱的意念中，喪親家屬內在的未竟心願，將可在超個人的意識中傳達給色身寂滅的亡親，也促成了人的悲慟哀傷的抒發。例如，亡者生前倘因病長期服藥終致病逝者，家屬的意識中大都會存留著亡者因病受苦的影像，且在漫長的歲月中亦將有：「他是否好些？他是否無恙？」的牽掛，禮儀師如建請家屬延請僧道作「藥懺功德」誦藥師經奉請藥師佛，在法會中取藥壺現場煎藥、跑藥懺或作勢請亡者服藥，在喪親家屬的意識中，可藉由此儀式的意涵，解除亡者宿疾已無病無痛的順利離世，並請諸神佛菩薩見證將藥壺用力擲地摔破，因為亡者已然痊癒並永遠不再受病魔侵害，家屬在靈性面的憂慮寄掛，亦可在儀節中盡情拋棄而得到心靈上的解脫。如禮儀師告訴家屬燒腳尾紙時不要急，據說銀紙一張一張慢慢燒代表亡靈一步一步慢慢走，倘若焚燒太快會促使亡靈狂奔顛沛。為亡者「開魂路」誦腳尾經既有度化及引領亡靈離苦得樂之意；藉由開魂路之功德助亡靈無所罣礙安然地離去(台灣省政府民政廳，1991；徐福全，2008；楊士賢，2008)等等，皆是喪親家屬盡其心意送別亡親也揮別內在傷慟之儀式。

禮儀師的專業，掌握了關懷喪親家屬靈性面的最佳工具「喪禮儀節」。人的理性思維對於死亡的詮釋是色身滅絕，但是人的靈性面卻讓死亡後的神韻繼續留存，「靈性」，摸不著也看不到，但卻會在人的生活中直接或間接顯露它的意義與存在的真實，也因此人的情緒、悲傷、失落都必須走過才能安身立命，禮儀師為人備辦迎死送終的禮儀，亡者已矣，生者何辜？所以未亡人必須被關懷，禮儀師在喪禮中對喪親家屬情緒、靈性面的觀照，雖不能以悲傷輔導的諮商模式操作，卻能以喪禮中各種儀式的進行，幫助喪親家屬靈性層面的解脫，走過悲傷回復健康生活。

第二節 研究建議

制度多半是源于文化的產物，當在地文化變遷之後勢必牽動制度改變；國內的殯葬禮俗並不完全由在地傳統文化生成，多承襲自中國儒、釋、道三教融合其禮教儀節而成的殯葬制度。觀察國內現行喪俗喪制，隨著時代不斷發展進步，回顧從前農業社會普遍時間充裕生活恬適悠閒，相較於今時工商科技發達生活步調緊張忙碌，喪禮也受到影響而發生極大的變化。現今社會分秒必爭喪親家屬縱使有心欲遵循古禮治喪，卻苦於傳統喪儀繁文縟節耗時費力又未能盡曉其義，僅就時間而言已是不可能的任務況乎其他！

綜上因素，喪親者多委任禮儀師治辦喪葬事宜。然而，早期葬儀業者鮮少注重形象，或許因為從業人員教育程度普遍偏低，缺乏專業培訓所以素質參差經常予人不佳的印象，從事的工作又為一般人所避諱導致社會地位低落。禮儀師截然不同於過去的葬儀工作者，但是二者之間究竟有何區別？從殯葬管理條例正式立法規範禮儀師的職稱、職責、職能與資格，自實施日起並非所有從事禮儀業相關的工作者皆可稱之為禮儀師；再就專業分工的證照制度即不難看出，政府、學界及業界本身一致冀盼改革，亟欲藉此機會扭轉外界對禮儀師及殯葬業整體長久以來負面的觀感。

研究者在研究中發現禮儀師都懷有助人熱忱，也願意提供悲傷的喪親家屬及時關懷。禮儀師在治喪規劃方面皆已具足專業水準，對於喪禮儀節的安排都能因應喪家的需求；無可否認喪親家屬心理上與禮儀師之間雖然始終保持著一定的距離，卻在喪事處理上仍不免對禮儀師信服依賴。惟對於喪儀蘊義的認知如何透過辭意表達讓家屬理解？又

對於關懷輔導技巧的本職學能是否充足以助人？諸如此類，禮儀師養成教育方針策劃及踐履實不容緩！

當前無論正規的教育體系或坊間的補教單位，興許已經開設為數不少相關於殯葬禮儀之學習課程，惟多半係為因應禮儀師證照考試而倉促開班。許多所謂的教育訓練單位在設計課程之初，對於禮儀師從事的服務工作內容不甚了解，猶如瞎子摸象一般甚至憑空臆測！即令勉強編排課程，若非偏重理論則然悖離實務，如此荒誕不經又乖離常軌的教學其結果莫不令研究者憂心！囿於課程時間與實務內容明顯不足；再困於師資經驗與教材場地嚴重缺乏，未臻成熟之養成教育結構與環境因素等等，皆對禮儀師極不友善！緣鑒于此，研究者謹列舉研究建議如次：

1. 建議禮儀師悲傷關懷能力之教育訓練課程，可系統性的強化其對喪儀過程悲傷階段家屬心理需求的理解，並培育其同理心；
2. 建議禮儀師悲傷關懷能力之教育訓練課程，可系統性的強化其對喪禮儀式中蘊含支持與安頓家屬悲傷心理需求資源的熟悉，並培育其臨場應用能力；
3. 建議禮儀師悲傷關懷能力之教育訓練課程，可系統性的強化其對喪親家屬完整哀悼經驗歷程的了解，並具備實務應用知能；
4. 建議禮儀師悲傷關懷能力之教育訓練課程，可系統性的強化其對喪親家屬靈性需求的了解，並具備實務應對之能力。

第三節 研究反思

一個研究的設計、執行到完成，原來參雜了太多的程序和瑣碎的細節，研究者自省從論文計畫的初審迄今九個月，幾乎每天被電腦盯到心虛，也每天抓到頭皮發炎，手指說不聽話就是不聽話，腦袋不管用或許是研究生撰寫論文共有的經驗！反思應該是質性研究者必然要具備的條件之一，在整個研究寫作的學習過程中，研究者發現自己似乎時刻隨著研究程序的推進而不斷成長，其中最明顯的收穫即是將研究成果撰寫成研究論文。因為寫作的訓練必須大量閱讀、學會組織分類、廣泛思考而後再聚焦問題，更重要的是邏輯一定要清晰、觀察要入微。漸漸地養成處理事情必先循序理出架構，而後逐一

反覆驗證找出問題的意義以及思索解決方法，不覺得命題、架構、分析竟成為研究者應用在生活上的習慣。

值得一提的是研究者在論文撰寫到第四章研究分析與討論部分，在第一節文本分析的過程，研究者採取區分喪親悲傷演進階段的方式寫作，又在每個階段歷程裡細分，針對各別訪談內容蒐集到的資料進行分析。此舉在分析途中已然發現不妙，直至節次末了反覆閱讀確定如此分析顯得僵化亦過於冗長；遂自行決定第二節仍以區分階段的方式寫作，惟，避免重蹈前節之失，故而捨去再一次細分的方式進行分析，逕將自不同訪談對象取得而意義相同的資料作交互比對，按此方式進行文本分析竟獲得更為即時的交叉印證，同時使得該節分析內容益顯簡捷並且活潑許多，相較於前節之表現無疑是自我的一項成長。

研究者也在本研究途中，替禮儀師的特性和社會對該職業的評價命名為「幽暗使者」，禮儀師是一個具備證照的專業人士，他們從事的是人人避之唯恐不及的工作，因為人人怕死，也人人逃避死亡，也相傳死亡後的世界多麼可怕，人一觸及「死亡」即充滿怖畏的色變，所以禮儀師這種助人的職業，竟被社會隔離在社會的多元交流門外。數十年前，小學班級導師家裡開棺材行，去老師家裡補習時總會聽到優美的歌聲「總有一天等到你」，小小心中充滿疑惑，死人的音樂不都是鎖吶的淒厲嗎？怎麼會與這麼柔情的曲子扯上關係？年紀漸長後，也大概理解人逃不過一死，我的老師只是早了我數十年知曉罷了。既然人人都得過這一關，為什麼人人避諱？也將幫助人處理後事的禮儀師歸類為幽暗使者而隔離，似乎顯得不公平也難免歧視。研究者也在本研究的訪談中，傾聽到許多禮儀師對自己職業的隱抑，更因社會風氣文化的評價而憤世嫉俗。研究者進入禮儀業也有幸研讀生死教育的知識，再深化個人面對生死的概念，短短數年間已約略領悟了生命態度對於人的影響，對於研究者而言實屬意義重大。

研究者亦在本研究中，深刻的體會了生命教育和生死態度對人和社會的影響深遠，蓋人不識生死即不知如何對待生命，不知生命即不會理解時間與存有的意涵，則人人追求理性和有限的視域，社會將在此循環中被淹沒，人的靈性也將被物化而無存，則社會危矣。

參考文獻

中文部份

參考書籍(依作者姓氏筆畫排列)

- 中正大學教育研究所主編(2000)，**質的研究方法**，高雄市：麗文文化公司。
- 王士峰（2006），**生命事業管理學**，台北：中華殯葬教育出版社。
- 牛格正、王智弘(2008)，**助人專業倫理**，台北市：心靈工坊文化事業(股)公司。
- 台灣省政府民政廳（1991），**喪葬禮儀範本**，南投縣：省府民政廳。
- 朱岑樓 譯，(1984)，**巫術、科學與宗教**，(Bronislaw Malinowski 原著)，台北：協志工業。
- 李開敏、林方皓、張玉仕、葛書倫 譯(2011)，**悲傷輔導與悲傷治療：心理衛生實務工作者手冊**（第三版）(J. William Worden 原著)，新北市：心理出版社。
- 李玉嬋、李佩怡、李開敏、侯南隆、張玉仕、陳美琴（2012）。**導引悲傷能量：悲傷諮商助人者工作手冊**，台北市：張老師文化。
- 何長珠、釋慧開(2015)，**悲傷輔導理論與實務：自助手冊**，新北市：楊智文化。
- 徐福全（1994），**禮儀民俗論述專輯-喪葬禮儀篇**，台北市：內政部。
- 徐福全（2008），**台灣民間傳統喪葬儀節研究**，台北市：徐福全。
- 徐宗國 譯（1997），**質性研究概論**，(Juliet Corbin & Anselm Strauss 合著)，台北：巨流。
- 高淑清（2001），**在美留學生華人太太的生活世界：詮釋與反思**，本土心理學研究。
- 尉遲淦（2011），**禮儀師與殯葬服務**，新北市：威仕曼文化。
- 陳向明（2002），**社會科學質的研究**。台北市：五南圖書出版(股)公司。
- 陳繼成、陳宇翔（2006），**殯葬禮儀：理論與實務**，台北市：五南圖書出版(股)公司。
- 章薇卿 譯（2007），**走在失落的幽谷-悲傷因應指引手冊**(Neimeyer, R. A.原著)。台北市：心理出版社。
- 張靜玉、顏素卿、徐有進、徐彬、黃慧玲、章薇卿、徐慧娟 譯，（2004），**死亡教育與輔導**（Charles A. Corr, Clyde M. Nabe, Donna M. Corr 合著），台北市：洪葉文化。
- 張芬芬 譯，（2005），**質性研究資料分析**（Matthew B. Miles, A. Michael Huberman 合

著) 台北市：雙葉書廊有限公司。

張春興(2007)，**張氏心理學辭典**，台北市：東華書局。

張舉文 譯，(2010)，**過渡禮儀**(Arnold van Gennep 原著)，中國北京，商務印書館。

郭慧娟(2014)，**生死學概論**，台北市：華都文化事業有限公司。

傅偉勳(2010)，**死亡的尊嚴與生命的尊嚴：從臨終精神醫學到現代生死學[第六版]**，台北市：正中書局。

曾煥棠、胡文郁、陳方玲(2008)，**臨終與後續關懷**。新北市：國立空中大學用書。

黃有志(2003)，**悲傷輔導**，台北市：五南圖書出版(股)公司。

鈕則誠(2006)，**殯葬學概論**，台北市：威仕曼文化事業(股)公司。

鈕則誠(2007)，**殯葬生命教育**，台北縣：楊志文化事業(股)公司。

楊士賢(2008)，**慎終追遠—圖說台灣喪禮**，台北縣：博揚文化事業有限公司。

潘淑滿(2003)，**質性研究—理論與應用**，台北縣：心理出版社。

蔡昌雄、陳增穎、王智宏、楊士賢、王姿菁、業修文、楊勝議、陳信良(2014)，**喪禮服務人員乙級技術士學科題庫**，台北市：考用出版股份有限公司。

蘇絢慧(2003)，**請容許我悲傷**，台北市：張老師文化。

蘇絢慧(2007)，**喪慟夢**，台北市：張老師文化。

蘇絢慧(2008)，**於是，我可以說再見**，台北市：寶瓶文化。

中文期刊(依作者姓氏筆劃排序)

方蕙玲，2000，**喪葬儀式功能初探**，東吳哲學學報，6，183-206。

王別玄，2011，**談悲傷輔導與臨終關懷—以禮儀服務的角度觀照**，中華禮儀，25，64-66。

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

何長珠，2008，**悲傷影響因素之初探**，生死學研究，7，139-193。

李佩怡，1996，**臺灣地區大學生失落事件、失落反應與調適行為之描述性研究—以北部四所大學為例**，中華心理衛生學刊，9(1)，27-54。

林綺雲，2009，**癒花園—失落、悲傷與生命轉化的心靈花園**，諮商與輔導月刊，281，53-60。

- 林綺雲，2009，生死諮商的社會與文化基礎，諮商與輔導月刊，282，52-57。
- 高國書、龍紀萱、林文元、黃美玲，2006，悲傷輔導之進行-以喪母之成年已婚女性為例，安寧療護雜誌，11（4），369-382。
- 許鶴齡，2010，論禮儀師之助人角色與服務倫理，新世紀宗教研究，8（3），95-126。
- 陳慶餘、釋宗惇、釋惠敏、釋德嘉、釋慧岳，2008，佛法在癌末家屬悲傷輔導的應用，財團法人佛教蓮花基金會-佛法與臨終關懷研討會（第7屆），190-210
- 陳韋潔，2009，學校諮商中孩童的哀傷與失落經驗之處遇，諮商與輔導，277，32-35。
- 陳素惠，2010，論喪親與悲傷失落之危機諮商，諮商與輔導，291，16-18。
- 尉遲淦，2011，從悲傷輔導的角度省思-傳統禮俗改革的方向，中華禮儀，24，13-18。
- 張淑美，1999，失落與悲傷的面對與超克，生死學通訊，3，1-4。
- 馮明珠、柯乃熒，2008，運用悲傷輔導原則協助愛滋病患配偶渡過喪偶之悲傷期，護理系期刊論文-護理雜誌 55（3），97-103。
- 黃傳永，2012，藝術治療運用在失落悲傷調適之探討，台灣心理諮商季刊，4（2），22-41。
- 曾煥棠，2013，後續關懷服務計畫的應用，社區發展季刊，141，464-476。
- 楊荊生、咎世偉，2010，多一點創意、多一點人文，中華禮儀，23，1-5。
- 楊國柱、李慧仁，2012，殯葬禮儀師就業模組課程之研究，生死學研究，13，46-72。
- 楊國柱、楊義成，2014，殯葬「自主」還是「他主」？，中華禮儀，30，43-46。
- 蔡昌雄，1999，從精神轉化觀點談悲傷與失落，生死學研究通訊，2，9-14。
- 鮑順聰，2011，諮商及諮商心理學專業化歷史的探源與反思(上)，諮商與輔導，311，39-40。
- 鐘美芳，2009，台灣道教喪葬文化儀式與悲傷治療之探討，台灣心理諮商季刊，1（2），10-21。
- 蘇完女、林秀珍，2010，從意義建構觀點談喪親者的哀傷調適歷程，諮商與輔導，294，46-51
- 龔萬侯，2008，牽亡歌陣的悲傷輔導效果之探討，生死學研究，8，99-136。

參考論文(依發表年分排列)

- 徐福全，1979。儀禮士喪禮技士禮儀節研究國立臺灣師範大學／中國文學研究所/碩士
- 柯俊銘，1998。喪偶婦女之哀傷反應、社會支持與身心健康－以某支持性團體為例高雄醫學院／行為科學研究所／碩士
- 蔡麗芳，2001。喪親兒童諮商中悲傷經驗改變歷程之研究國立彰化師範大學／輔導與諮商研究所／博士
- 陳繼成，2003。台灣現代殯葬禮儀師角色之研究南華大學／生死學研究所／碩士
- 李佳容，2002。個人面對親人死亡事件心理復原歷程之研究國立彰化師範大學／輔導與諮商學系／碩士
- 邱麗芬，2002。當前美國殯葬教育課程設計初探－兼論國內殯葬相關教育的實施現況南華大學／生死學研究所／碩士
- 姜寶河，2002。當代臺灣殯葬儀式擬態變遷研究世新大學／社會發展研究所／碩士
- 孫鎮寰，2003。從消費者權益保護觀點對生前契約之研究國立中山大學／公共事務管理研究所／碩士
- 黃芝勤，2004。台灣殯葬禮儀人員執業現況之研究－以中部地區為例南華大學／生死學研究所／碩士
- 孔維愉，2004。殯葬禮儀服務人員之人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣與留職意願之關聯性研究－以台北市殯葬禮儀服務人員為例南華大學／生死學研究所／碩士
- 馬志潔，2005。親職大哉問－多樣家庭中的親職面貌國立高雄師範大學／教育學研究所／碩士
- 林于清，2006。成年喪親者的悲傷復原經驗之研究國立嘉義大學／家庭教育研究所／碩士
- 黃慧玲，2006。喪葬禮儀師悲傷輔導服務與能力之民族誌研究國立台北護理學院／生死教育與輔導研究所／碩士
- 蔡少華，2007。殯葬禮儀師之專業成長歷程－以懷恩祥鶴公司為例輔仁大學／宗教學系

／碩士

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

許玉霜，2008。喪手足成人的悲傷反應及調適歷程之探究南華大學／生死學研究所／碩士

蘇家興，2008。台灣地區喪親者及喪葬業者對喪葬後續關懷服務的認知、需求及現況之
研究國立台北護理健康大學／生死教育與輔導研究所／碩士

蔡鴻儒，2008。成人參與勞委會職訓局之職業訓練移轉成效研究—以殯葬禮儀師訓練課
程為例雲林科技大學／技術及職業教育研究所碩士班／碩士

陳貴芝，2009。禮儀師之工作與心理調適歷程之研究真理大學／宗教文化與組織管理學
系碩士班／碩士

蔡淑惠，2009。傳統殯葬業者與現代禮儀師的語言比較—以台灣閩南語為例國立臺北教
育大學／台灣文化研究所／碩士

張秀菊，2009。殯葬禮儀服務業經營關鍵成功因素之研究樹德科技大學／經營管理研究
所／碩士

黃麗嬋，2009。殯葬禮儀服務人員之工作特性知覺、工作投入與情緒勞務負荷之研究清
雲科技大學／經營管理研究所／碩士

張箴如，2009。生命禮儀師之人格特質、工作壓力、工作倦怠與離職傾向-以壓力調適
為干擾之研究清雲科技大學／國際企業管理研究所／碩士

洪顯忠，2009。國內殯葬禮儀服務業薪資與福利制度之研究銘傳大學／管理研究所碩士
在職專班／碩士

李淑紅，2009。探討精神衛生護理人員社區照護實務能力要素國立台北護理學院／護理
研究所／碩士

練慶毅，2010。喪禮服務人員來生信念與其自身喪禮規劃取向之相關研究—以臺北市為
例南華大學／生死學研究所／碩士

席安妮，2013。禮儀師悲傷輔導服務功能之研究國立台中教育大學／諮商與應用心理學

外文部分

Borins, M. (1982) *Grief Counseling Canadian Family Physician* , 41 , 1207-1211.

參考網站資料 (依搜尋日期排列)

內政部(2014年10月01日) **殯葬管理條例**法務部全國法規資料庫

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0020040>

勞委會(2014年10月09日) **職業分類資訊查詢系統**。取自

<http://www3.evta.gov.tw/odict/shrec.asp?c=5142.05>

Milano blog(2014年11月23日) **米米藍諾-部屋**

<http://blog.yam.com/milano/trackback/19077135>

郭慧娟(2014年11月25日) **禮儀師能做的臨終關懷與悲傷輔導**台灣殯葬資訊網

<http://www.funeralinformation.com.tw/Detail.php?LevelNo=3340>

教育部(2015年05月10日) **重編國語辭典修正本**教育部 <http://dict.revised.moe.edu.tw/>

蘇絢慧(2015年05月15日) **溫柔導師-維他命手冊**國立臺中科技大學職涯及諮商輔導中心

<http://csc.nutc.edu.tw/files/11-1034-4840.php>

釋信願(2015年08月08日) **生命的終極關懷 (第二章-後事處理)** 彌陀山莊

<http://book.bfn.org/article2/1885.htm>

陳玲芳(2015年09月10日) **許禮安醫師的另類養生觀-從怕死到PASS(過關)**人間福報電子

報紙 <http://www.merit-times.com/NewsPage.aspx?unid=307641>

附 錄

附錄一

研究參與者同意書

(編號：)

在研究者為我說明本研究的目的、性質、方法和過程之後，我同意此一探究「禮儀師對喪親家屬悲傷關懷之研究」。我知道我將參與研究並進行錄影、錄音及接受至少一次一至二小時的面對面錄音訪談。並就研究歷程與訪談內容作討論，以提供研究者進行碩士論文之研究。在參與研究過程中，我知道我可以根據個人的意願，提供我個人在殯葬禮儀業服務過程的經驗。我知道我有權利依照我個人的自由意志揭露我個人隱私程度。同時，我也有權利在任何階段要求中斷參與研究或退出此一研究。

我瞭解在本研究中我應受到的保護與尊重，其中包括：我個人的身分和研究資料都必須加以保密。而且，所有的資料都必須經過我的檢核後，才能列入研究報告中。在研究過程中，我個人的感受和意見應被尊重，並給予妥善照顧。在研究結束後，相關資料的處理方式也必須徵得我的同意。

為了研究的需要，我同意將整個訪談過程予以錄音、錄影，為減少資料未被確認的可能性，所有關於個人的研究資料，將由研究者尋求特定人員，以電腦打字的方式騰出。並且保護個人隱私的條件下，允許研究者引用錄音、錄影及訪談內容於研究報告中。

我已確實瞭解也同意本同意書所做的說明、保證與承諾。在研究過程中，如有任何問題或疑惑，我知道可以向研究者李孝禹聯繫。

研究參與者簽名：_____ (請簽名)

聯絡電話：0910 268 099

研究者：李孝禹

聯絡住址：嘉義縣大林鎮南華路一段 55 號 私立南華大學生死學研究所

附錄二 訪談大綱

- 一、請詳細說明，您擔任禮儀師的工作生涯。
- 二、請問就您所觀察，悲傷有哪些類型？您如何看待喪親家屬的悲傷？
- 三、請問面對喪親家屬悲傷時，您因應及處理的過程為何？家屬反應如何？
- 四、請問您對喪親家屬為「悲傷關懷」後，他們的身心狀態有何變化？
- 五、請具體說明禮儀師執行「悲傷關懷」的全貌。
- 六、您認為「悲傷關懷」是否為禮儀師應為的工作？為甚麼？
- 七、您對禮儀師具備「悲傷關懷」職能的專業知識理解如何？
- 八、請問當前禮儀師教育訓練，涉入「悲傷關懷」領域為何？應該如何深化？



附錄三 研究參與者訪談紀錄逐字稿

編碼說明：R：研究者；A：研究參與者 Ou；RA1001：研究者對研究參與者進行第 1 次訪談，所提出的第 1 道提問；A1001：研究參與者於第 1 次訪談中之第 1 個回應。

| 日期/時間 | 2015/07/09 | 15：30 |
|--------|--|---|
| 對話編碼 | 對話內容 | 意義單元 |
| RA1001 | <p>老師好，非常感謝您參與學生「禮儀師對喪親家屬悲傷關懷之研究」的論文訪談。學生知道老師在生命禮儀服務這方面，是非常具足經驗的；而且相信老師在對家屬悲傷關懷這部分，一定也是做的非常理想的。</p> <p>首先我想先請問老師，您為什麼會擔任禮儀師這樣的工作，這個工作是您的第一份工作嗎？</p> | |
| A1001 | <p>喔，這個擔任這個禮儀師工作，最主要也是因為母親的關係啦，我們本身是經營安養院的，所以後續才延續這種禮儀工作的服務啦。</p> <p>一開始安養院是轉介以業務性質轉介龍巖生前契約來服務，後來因為的價位關係。接下來第二部分就開始漸漸的轉介紹給當地的業者來服務，那當地的業者來服務的時候，有時候品質上參差不齊，有時候這種不滿意度會回饋到安養院，甚至一些抱怨回來。那才轉到第三步驟，由我自己的母親這邊開始來做自行的管理跟分配工作，那自己一個人做也蠻辛苦的，我原本要進入電子業，那也覺得說母親是蠻辛苦的，所以才投入這個工作。從 2004 年服務到至今 2015 年，大概做了 12 年這樣子。</p> | <p>經營安養院延續禮儀服務</p> <p>生前契約價位</p> <p>品質參差不齊</p> <p>不滿意度、抱怨會回饋到安養院</p> <p>自行經營管理</p> <p>服務資歷 12 年</p> |

編碼說明：R：研究者；B：研究參與者 Li；RB1001：研究者對研究參與者進行第 1 次訪談，所提出的第 1 道提問；B1001：研究參與者於第 1 次訪談中之第 1 個回應。

| 日期/時間 | 2015/07/17 | 14：30 |
|--------|--|--|
| 對話編碼 | 對話內容 | 意義單元 |
| RB1001 | <p>老師您好，很高興能邀請您來參加我這個論文的研究，也非常感謝您願意成為我這個「禮儀師對喪親家屬悲傷關懷之研究」的研究參與者。</p> <p>首先請您詳細說明一下擔任禮儀師的工作生涯；我很好奇這是您的第一份工作經驗嗎？</p> | |
| B1001 | <p>不是我的第一份工作經驗，我之前做過非常多的工作。至於為什麼要擔任禮儀師，主要就是我想要在三十歲之前，想要確認一份工作，那這個工作是可以做長久，而且甚至能做到四十歲、五十歲退休。收集、看過很多徵人的資料之後，才進入一間殯葬公司，從助理開始然後做到禮儀師這個工作，從開始進來到現在的話，應該十五年有了啦。</p> <p>從助理開始，然後擔任禮儀師，後來有跟另為一位主管出去創業，那出去創業成立另外一間公司，那我後來是分別擔任過管理處處長還有總經理特別助理這兩份工作。</p> <p>那目前進入這間公司的話，我一樣是從助理開始做，那一樣做到禮儀師，然後目前是擔任單位主管的，就是分公司經理的這個職務，也就是負責這個地區殯葬服務相關的管理跟營運及績效的工作。</p> | <p>禮儀師工作可以做長久</p> <p>審慎抉擇殯葬服務</p> <p>從基層助理左起</p> <p>服務資歷十五年</p> <p>曾經創業</p> <p>殯葬禮儀服務業管理階層</p> |

編碼說明：R：研究者；C：研究參與者 Wu；RC1001：研究者對研究參與者進行第 1 次訪談，所提出的第 1 道提問；C1001：研究參與者於第 1 次訪談中之第 1 個回應。

| 日期/時間 | 2015/09/02 | 15：00 |
|--------|---|--|
| 對話編碼 | 對話內容 | 意義單元 |
| RC1001 | <p>禮儀師好，非常感謝您願意參與我的論文「禮儀師對喪親家屬悲傷關懷之研究」接受訪談。</p> <p>首先請說明，您擔任禮儀師的工作有多久的時間？這是您第一份的工作嗎？</p> | |
| C1001 | <p>喔，這不是我的第一份工作，我之前從事的是金融業，那至於金融海嘯之後另外找出路，在那當時禮儀師在台灣殯葬產業來講是一個後起之秀，有相當的遠景，也經過了報章、媒體，很大力的宣傳跟報導，政府也在提倡禮儀師對未來的貢獻度以及對產業的提升度，基於以上這些誘因，所以我在職場生涯做了一百八十度的調整，所以選擇禮儀服務的工作。</p> <p>那禮儀師的工作，我從事大約八年左右，都是從最基礎殯葬業的殮工、化妝師，甚至殯儀館的搬運工人做起，一路走來就是從基層到現在取得乙級的喪禮服務，以至於也取得了內政部的禮儀師資格，大致上是這個樣子，那目前是跟碩士班的同學一起從事生命禮儀公司，擔任禮儀服務的工作。</p> | <p>金融海嘯</p> <p>產業提升有願景</p> <p>殯葬業受到政府及社會各界重視</p> <p>具誘因</p> <p>服務資歷八年</p> <p>從基層工作做起一路走上來成為禮儀師</p> |
| RC1002 | <p>是的，相信您在這方面的工作經驗非常豐富，請您詳細的說明一下，您擔任禮儀師的工作生涯。</p> | |