

南華大學人文學院生死學系碩士班  
碩士論文

Department of Life-and-Death Studies  
College of Humanities  
Nanhua University  
Master Thesis

生死服務的辯證發展：

從殯葬禮儀業務到生命關懷師之自我敘事

The Dialectical Development of Life and Death Services:  
The Self-Narration of the Funeral Ritual Business to  
Life Caring Professional Person

張意婉

I-Wan Chang

指導教授：廖俊裕 博士

Advisor: Chun-Yu Liao, Ph.D.

中華民國 110 年 6 月

June 2021

# 南華大學

生死學系碩士班

碩士學位論文

生死服務的辯證發展：  
從殯葬禮儀業務到生命關懷師之自我敘事

The dialectical development of life and death  
services: the self-narration of the funeral ritual business to  
life caring professional person

研究生：張君婉

經考試合格特此證明

口試委員：廖俊銘

王枝燦

蔡明昌

指導教授：廖俊銘

系主任(所長)：楊國松

口試日期：中華民國110年6月30日

## 謝誌

千言萬語道不盡的感謝！人生在看似平順的發展中，一路跌跌撞撞的走進南華生死所，我在南華的這 5 年，直到落筆的這一刻，真的要在這個改變我後半人生的生死學學術殿堂，畫上句點了。如果來人世間一趟，是要找回自己，想起自己，幫助別人，那這 5 年是紮實的訓練，讓我蓄積能量，繼續勇敢的往死亡新生的路途前進，沒有恐懼，只有滿心的喜悅和勇氣。

非常感謝指導教授廖俊裕老師，在完成論文的路上，因著他全力教導、支持與鼓勵，我才能到達終點。謝謝兩位口試委員：王枝燦老師和蔡明昌老師的批評與建議，讓我修正與調整，以及所上系辦陳惟文助教的行政協助，得以順利完成論文。

謝謝我所有的家人們，讓我可以自由的學習，謝謝我成長過程中的所有好朋友們、旅行社的客戶們，讓我在人生的前半段，覺得自己因為被需要而有自信。謝謝我進龍巖後，營業處給我感動服務的理念與業務資源上的支持，讓我在這個生死服務場域，重新找到助人熱情。謝謝所有我服務過的先人們和家屬們，我越來越相信，每個服務案件都是有因緣的牽引，而我是被先人們找來的服務者，因為你們，我才有機會一窺死亡真正的樣貌，知道生命是有來生可以經營的，我會在你們的家人需要撫慰時，繼續給他們溫暖的關懷。

謝謝這 5 年來，所有授課的老師們：廖俊裕老師、黃莉音老師、游金潁老師、楊國柱老師、釋永有老師、釋慧開老師、李燕蕙老師、王枝燦老師、張國偉老師、蔡昌雄老師、蘇菲亞老師、徐福全老師、何長珠老師、李慧仁老師(依修課時間)在每個專業課程上，不藏私的傾囊相授，讓我這顆小小的種子，吸滿養分與精華，能慢慢的發芽、成長茁壯。謝謝一起修課的好同學們，雖然相處的時間不多，但好似大家都認識了很久很久一樣，總是一見如故，互相幫忙與扶持。

最後，謝謝陪著我每年跑 3 萬公里以上的愛車們，還有我自己!Keep on going!

## 重修舊好

完成這份論文，

是為了讓過去與現在的自己”重修舊好”之旅，帶著舊的自己往新的自己繼續前行。  
是為了見證在死與生流轉之間的變化，不斷的在舊有的模式中加入新的發展元素。  
2019 年我參加一場由文化部舉辦的”重修舊好”古蹟修復課程，帶給我以下的反思：

古蹟修復，對古蹟物件本身

是要破壞 還是更好 / 是要復古 還是創新 / 是要去除 還是保留

被修復的物件是位在馬來西亞檳城的文山堂

主持修復工程者，是台南藝術大學的邵慶旺教授，他在台上說著：

「大楣上發現 5 層不同時期的彩繪，最外面一層上得很薄，經過時間會很容易剝落。  
但最內層的卻堅固無比，甚至用各種溶劑都無法去除。」

我想，每個人的生命歷程，跟這些等著被修復的物件一樣，在時間序列中，一層又一層不同時期、不同的施作工法疊加而上，有些會有明確的發生時間與事件，透過語言、文字或影像被記載著發生的經過。有些時間點和事件不明確，沒有相關的文史資料可供查詢，但仍清楚看見其存在著。新的不一定是最好，舊的也不是最壞，共時性的存在，在大楣上同時浮現每個過往的痕跡，似乎要敘說展現大楣自己的故事，給每個來到它面前的人看。至於觀看者要怎麼看、從不同的面向看過的感受和反應，是屬於觀看者自己的，並不影響大楣自己的存在價值，它仍在那邊，靜靜的待著，也看著人們世代的交替著。它包容自己的全部，不論新舊的痕跡、不論修復的好壞，就只是靜靜的、全然的，接受自己的存在。



圖 0-1 重修舊好 引自文化部文化資產局

## 摘要

本研究動機源於研究者從事殯葬禮儀業務之初，在完全不了解殯葬事務中，進入生死服務領域。服務過程中，面對陪伴對象—喪親家屬，在治喪期間面臨慌亂悲傷與哀慟所需得到的身心支持，以及其提問的生死問題，引發研究者想探討身為一位殯葬禮儀業務，在生死服務領域中，如何提供或陪伴喪親家屬度過分離失落的有效支持？之後進入南華大學生死學系研究所就讀後，取得生命關懷師認證。研究者想探討從個人在殯葬服務場域的生死服務發展過程中，所映照出自我身心靈的轉化，及對自我生命意義與存在價值的反思為何？如何擴及到對他人的生命關懷？

研究目的以研究者自身實際生死服務經驗的過程中，以質性研究自我敘事法，探討研究者在服務個案時自我身心靈的經歷，與對自我生命歷程的改變及影響。在進入南華生死所學習生死教育後，探討自己對生死意義的認識與思考。在取得生命關懷師認證後，能實際運用至生活中，協助身邊有需要的親朋好友。

在殯葬禮儀業務的生死服務中，喪親者給予研究者的情感回饋，建構出研究者對自我生命意義與存在價值。在直視死亡觸動對生命緣起緣滅的覺察中，提供喪親者在治喪期間有效的哀傷抒發與身心靈支持。

期許自己以生命關懷師的生死服務中，對台灣本土在二十一世紀的社會發展，面臨高齡化、少子化、家庭支持功能弱化、網路世代興起及新冠肺炎疫情等內外環境快速變化，使得人際關係漸形薄弱之際，希望以此研究，能提升生死服務的發展質量，轉化成對生命的關懷，與在生活中實際應用的重要性。

**關鍵字：**生死服務、辯證發展、殯葬禮儀業務、生命關懷師

## Abstract

The motivation of this research stems from the beginning of the researcher engaged in funeral ritual business, and entered the field of life and death services when researcher did not understand the funeral affairs at all. During the service process, facing the companion object—bereaved family members, the physical and mental support needed to face panic and grief during the funeral process, as well as the life and death questions they asked, the researchers wanted to explore the life and death of a funeral ritual business. In the service field, how to provide or accompany the bereaved family members with effective support for the separation and loss? After entering the Department of Life-and-Death Studies College of Humanities Nanhua University, obtained the certification of life caring professional person. The researcher wants to explore the transformation of one's body, mind, and soul reflected in the development of life and death services in the funeral service field, and the reflection on the meaning and existence value of one's life? How to extend to caring for the lives of others?

The purpose of the research is to study the self-narrative method qualitatively in the process of the researcher's own actual life and death service experience, to explore the researcher's experience of self, body, mind, and soul when serving a case, and the change and influence on the self life course. After entering the Department of Life-and-Death Studies College of Humanities Nanhua University to study life and death education, I will explore my own understanding and thinking about the meaning of life and death. After obtaining the certification of life caring professional person, it can be used in daily life to assist relatives and friends in need.

In the life and death service of funeral ritual business, the emotional feedback given by the bereaved to the researcher constructs the researcher's self-life meaning and existence value. In the direct view of the touch of death and the awareness of the origin and demise of life, it provides effective expression of grief and physical and spiritual support for the bereaved during the funeral process.

In the life-and-death service of a life caring professional person, I hope that Taiwan's social development in the 21st century will face rapid changes in internal and external environments such as aging, declining birthrate, weakening of family support functions, the rise of the internet generation, and the Covid-19 epidemic. When interpersonal relationships are becoming weaker, I hope that this research can improve the development quality of life and death services, transform it into care for life, and the importance of practical application in life.

**Keywords: Life And Death Services, Dialectical Development, Funeral Ritual Business, Life Caring Professional Person**

# 目錄

謝誌.....	I
重修舊好.....	II
摘要.....	III
Abstract.....	IV
目錄.....	V
圖目錄.....	VIII
表目錄.....	IX
第一章 緒論.....	1
第一節 研究的起心動念.....	1
第二節 研究目的與問題.....	4
第三節 名詞定義.....	5
第二章 文獻探討.....	9
第一節 死亡對個人生命意義的啟發.....	9
第二節 殯葬禮儀服務人員的角色.....	17
第三節 發現生死服務中的”能量”.....	25
第三章 研究方法.....	31
第一節 研究問題意識建構歷程.....	31
第二節 質性研究中的自我敘事”整體-內容”研究取向.....	32

第三節 研究品質及嚴謹度.....	34
第四節 研究工具.....	35
第五節 研究資料分析.....	36
第六節 研究倫理.....	38
第四章 生死服務之路.....	39
第一節 起~~進入生死服務之前~那個不斷遇到死亡事件的我.....	39
第二節 承~~成為殯葬禮儀業務~在進入南華生死所之前.....	79
第三節 轉~~身為殯葬禮儀業務~在進入南華生死所之後.....	104
第四節 合~~成為生命關懷師~生死服務的終身志業.....	128
第五章 文本分析與討論.....	132
第一節 生死服務與個人生命意義的關係.....	132
第二節 殯葬禮儀業務的日常.....	136
第三節 在南華生死所解構與建構生死服務的角色.....	141
第四節 生命關懷師在生死服務的具體協助.....	144
第六章 研究結論、限制與建議.....	147
第一節 研究結論.....	147
第二節 研究限制.....	148
第三節 研究建議.....	149
第四節 結語.....	149

參考文獻.....	151
一、中文部分.....	151
二、英文部分.....	156
三、網路資料.....	156
附錄一、以克里安照相機（GDV）實測靈氣遠距傳送到水中的試驗.....	158
附錄二、克里安照相機（GDV）實測研究者當時測得的脈輪狀態。.....	159
附錄三、嘉義縣易筋經養生功法推廣的師資認證證書.....	160
附錄四、研究者在南華生死所修課課程表.....	161
附錄五、生命關懷師證明書.....	162
附錄六、第一次的鐵絲生命線.....	163
附錄七、第一次的曼陀羅.....	164
附錄八、第一次的黏土圖.....	165
附錄九、喪禮與遺囑.....	166
附錄十、製作生命書簡報檔的背景~~海.....	167

## 圖目錄

圖 0-1 重修舊好 引自文化部文化資產局 ..... II

圖 3-1 研究者自行整理對本研究的問題意識建構歷程 ..... 32



## 表目錄

表 5-1 研究者已修習的生命關懷師認證課程 .....	143
------------------------------	-----



# 第一章 緒論

本章分為三節：第一節研究的起心動念、第二節研究目的與問題、第三節名詞定義。

## 第一節 研究的起心動念

### 一、起心

2012 年因為考慮若公婆百年時，不知該如何處理而向 L 公司購買生前契約，當時我只知道若是有需要時，撥打電話就會有專業的禮儀師來協助，卻完全不了解生前契約上所寫的殯葬流程與內容。

2014 年我面臨中年工作危機，開始準備斜槓找出路，想想自己做了二十幾年的旅行社業務，好像也只會做業務工作，原先協助我簽約的禮儀業務，因著我過去的背景，建議我進入 L 公司 Y 營業處從事殯葬禮儀業務工作。基於我也想要了解生前契約的服務內容，於是我從生前契約的消費者，變成了銷售與服務者，開始進入殯葬禮儀業務的領域。

經過一年多的時間內，在與團隊進行銷售與推廣預約生前契約塔位墓園，或是陪伴治喪家庭的服務過程中，我覺得這是份能助人的特殊工作，很適合我雞婆的個性，我也對各種殯葬用品或場所，沒有不適應的狀況或不良的身心反應。

銷售推廣或服務的對象，有完全不認識的客戶，也有我認識多年好友或旅行社客戶的至親，很難想像我的人生際遇為何會走到這裡呢？

服務時遇到了很多我無法協助喪親家屬解決的問題：如何對臨終者及其家屬的身心安頓？殯葬殮祭續的儀節禮俗(請公司專業的禮儀師解答家屬和我的各種疑難雜症)、面對各種不同原因引起的死亡如何讓至親家屬的悲傷緩解、家屬問我逝者真的能靈安？給逝者的各種安排祂知道嗎？能收到嗎？再再都考驗著我在這樣的生

死服務領域中，還能夠提供給客戶哪些和生死教育有關的觀念與專業服務，使其在面臨生離死別時，能感受到生死兩安呢？質疑自己在這個工作中，對生命意義的了解太少，如何才能做到真正的生命關懷，而不僅僅是商業的銷售目的、行為與服務？我到底能不能或是要不要繼續做下去呢？

## 二、動念

也許此生真的是帶著使命來的。當我開始產生困惑時，2015 年在因緣牽引之下，我之前的旅行社客戶也是好友，正在南華生死學研究所就讀中，她告訴我既然在生命服務產業，可以報考南華生死所進修。這是我進入殯葬禮儀業務工作後，第一次接觸到“生死學”這個名詞。“生死學研究所”？是要研究些甚麼？研究所是怎樣上課的呢？要念那些書？好像跟我的工作有直接的相關。9 月，招生簡章公告，我上網查了課程資料，看到一些與殯葬有關的科目，心想就去試試看，若考上再決定是否就讀吧！把書審資料準備好，就寄去報考。當時我在報名資料的“研究計劃書”中寫著：

研究題目：從臨終、死亡發生、喪禮過程及結束後，家屬心理及情緒抒發，常被忽略。如何在有專業生死學、心理學等相關專業基礎協助與引導下，可以找出簡單有效的方法，讓第一線接觸的從業人員運用，直接讓家屬獲得立即協助之研究。

12 月底，收到錄取通知，心想，在距離大學畢業的二十五年後，重進校園，決定為自己好好地念一次書，會這麼說，是因為我覺得從初中、五專、插大，好像都是為了爸媽去念的。另一方面，我也希望能在學校有系統的學習專業知識，增加職能上的需要，能在工作上，突破遇到的盲點與困境。

2016 年，直到開學前，我在殯葬禮儀業務工作上，不論是銷售推廣或是陪伴服務，不斷地被觸動對生命無常的感慨與對自己生命歷程的回顧，也繼續遇到一些無力協助喪親家屬面對死亡的挫折和瓶頸，總覺得在這個每天上演生死交會的工作場域中，缺少了甚麼，卻又說不出到底是甚麼。忙碌與茫然中，我錯過了學校入學

的新生訓練與註冊選課通知，到了 8 月底才想起快開學了，趕緊跟學校聯絡。

終於在 9 月，開學了，帶著好奇與無知，開啟邁入人生半百的第一步，全部都是由問號開始的第一步。跟孩子進小學一樣，一步步摸索與適應著研究所到底要怎麼念？都念些甚麼？要選甚麼課？論文是怎麼一回事？怎麼寫論文？論文題目要寫什麼？第一學期過半，憑著些許的小聰明和過去在旅行業搜尋旅遊資料的經驗，很快的搞懂三種論文寫作方式的大概差異，直接明快的用刪去法決定：量化研究的數字分析我不在行，人文研究閱讀經典我沒太大興趣，所以質性研究作為畢業論文的研究方法，是唯一選擇，從此未曾動搖，成為人生中少數沒有變過的目標。

但質性研究中，要選擇哪一種方法呢？在碩一下修習質性研究課程之後，確認要以自我敘事為研究方法的念頭，是因為我很喜歡分享我自己的事給別人聽，在每次說自己故事的時候，我才能感受到自己的存在，故事擁有本體論的地位。我們永遠被故事所圍繞。敘說之於人就像大海之於魚。(Jonathan A. S mith, 2006)透過敘說自己以前的經歷，讓現在的自己知道，我是確實的活著，確實的一路走到此，而不是一位旁觀者。

每個過去大大小小的事件，堆疊出現在的我，現在的我，也在往未來堆疊著。而在進入生死服務的這幾年中，更讓我看到生命在生與死之間的堆疊，最終在每個人身上曾經發生過與存在過的痕跡，只有當事人與跟該事件關聯的人，才會知道事件當時的真相、彼此心中的感受與靈性的交會。

希望透過自我敘事研究，回溯、理解、統整及詮釋自己在 43~53 歲這十年間，人生進入中年所遇到在生活與工作上的轉變，及從生死服務中身心靈的轉化歷程，重新建構出對自我生命意義與存在價值。

這幾年就學的同時，我持續在生死服務的場域中，運用著所學，不再只是空談著給予喪親家屬”悲傷輔導”的口號。在服務過程中，除了提供給喪親家屬事務上或情感上的支持，也透過觀察其面對死亡事實的反應，經由其對逝者生命連結的討

論中，安排一些貼心的服務、禮儀或宗教等過渡儀式，讓其在當下能感受到被尊重、關懷、理解與溫暖，協助其圓滿逝者心願及規劃莊嚴溫馨的人生畢業典禮，將其悲傷歷程在短暫治喪期間能盡可能得到緩解和抒發，減少出現延宕性或病態悲傷的發生。

2020 年初，人類世界出現了新冠肺炎疫情，到我完成論文前的此時，仍在無止境的發展中，人們身心靈的恐懼與不安，瀰漫在每天的日常之中，而殯葬禮儀的服務方式，也因著配合疫情管制措施，而產生前所未有的變化，大幅度減少人際之間的連結，所造成的影響，有待觀察。在 2021 年的此時，我也取得了由南華大學華人生死輔導與諮商中心的生命關懷師資格，希望以殯葬禮儀業務的生死服務親身體驗，以自我敘事研究，將生命關懷落實在協助喪親家屬經歷悲傷歷程上，將生死教育導入應用在日常生活中，提供實質的助益。探討對自己與受助者的身心靈覺察與成長，讓自己成為具有生命關懷能量的自助與助人者。

## 第二節 研究目的與問題

根據上節所述，擬定本研究之目的與問題如下：

### 一、研究目的

- 1、探討在生死服務中，身為殯葬禮儀業務所扮演的角色。
- 2、探討在生死服務中，身為生命關懷師所扮演的角色。
- 3、探討在生死服務中，兩者交互發展過程對自我生命意義及省思。

### 二、研究問題

- 1、探討在生死服務中，身為殯葬禮儀業務所扮演的角色為何？
- 2、探討在生死服務中，身為生命關懷師所扮演的角色為何？
- 3、探討在生死服務中，兩者交互發展過程對自我生命意義及省思為何？

### 第三節 名詞定義

在進入本論文研究之前，研究者提出在本論文中的名詞定義：生死服務、辯證發展、殯葬禮儀業務、生命關懷師、能量，予以說明在本文中所代表之定義與解釋。

#### 一、生死服務

本研究所稱之”生死服務”的範圍，指研究者在身為殯葬禮儀業務時，從事生前契約與塔位墓園的產品推廣銷售，及在喪親家屬治喪期間對其陪伴、悲傷關懷、做為其與禮儀師之間，對殯葬事務安排內容溝通協調及說明殯葬禮儀的實質意義。在身為生命關懷師時，對臨終、殯葬殮祭續有關實務、經營、規劃、與管理，係建立在與生死學有關的學理探究、現代的生死哲理體系上，培養自我對生死關懷及生死服務事業之相關知能與提昇專業服務水準，促進本土生死社會系統、生死禮俗及文化的人文關懷，提昇生命品質與死亡尊嚴。

#### 二、辯證發展

李忠謙(2011)。圖解哲學 P50 中提到辯證法：

辯證 (dialectical) 是從事哲學問題思考時常用的方法之一，其字源來自希臘文的  $\delta \iota \alpha \lambda \epsilon \gamma \epsilon \iota \nu$  (dialegein)，意思是論證或談論，是為了某一種結論而論辯，或是以論證來建立自己的主張，後來形成了透過問與答進行一種論證形式或技術。蘇格拉底是使用這種辯證法最為有名的希臘思想家，他認為辯證法是幫助他人在自己心中產生正確觀念的方法，通過與他人問與答的對話 和理性思辨，使他人在對話中不斷的修正原先的定義，獲得更恰當的觀念。

本研究希望藉由研究者本身，從以己利為起點的殯葬禮儀業務工作中，藉由服務個案中所產生對生死問題的探詢與質疑，到學習生死教育的階段中，反覆對生死觀的看法不斷的討論與覺察生命存在價值與永續經營的意義，透過不斷的自我論證、修正生死服務的定義，進而提升到以利他利己的生命關懷為志業的發展過程。

### 三、殯葬禮儀業務

本研究中所稱之”殯葬禮儀業務”，是指 L 公司就其生前契約與塔位墓園的產品，由各營業處以經銷商方式承攬代銷，自行招攬業務人員進行產品的推廣銷售，並由銷售產品中領取銷售佣金為收入，此即為研究者所從事之”殯葬禮儀業務”工作。

在進行推廣銷售時，必須說明 L 公司之產品及服務內容，了解公司的經營理念，配合公司對外企業形象，但並非直屬於 L 公司之內部組織人員。

本研究中所提殯葬禮儀業務，是以研究者在 L 公司所從事的推廣銷售與服務範圍為主，而非廣義的殯葬禮儀業人員。實際的工作內容有：

1、在推廣銷售預購生前契約或帶看塔位墓園商品的同時，對消費者說明殯葬禮儀流程與規劃百年福居，和消費者分享及討論對生死議題的認識與經驗，解開其對生死觀念的好奇、疑問與禁忌，和預作了解與規劃的思考面向。

2、在履約案件時，從臨終階段的諮詢開始，接觸與了解喪親家庭從臨終開始的治喪需求，並提供建議及必要協助事項，提供給公司指派執案的禮儀人員能在第一時間馬上安排相關作業，並由禮儀人員全權負責禮儀流程事務。

研究者以 L 公司的殯葬禮儀業務身分，與禮儀師一起協同服務治喪家屬，在治喪期間，盡可能陪伴喪親家屬，在禮儀人員的標準服務之外，有較多時間貼近喪親家屬，支持其身心狀態，從面對死亡事件的最悲傷慌亂階段，逐步的透過禮儀與宗教儀式的進行與逝者告別，並漸漸的恢復到日常生活的過程。

這些陪伴過程，讓研究者從中對生死議題的思考、家庭倫理關係的改變、生命歷程中的呈現意義與自我存在價值的重建，產生非常重要的影響，有值得研究與探討的面向，希望以自身陪伴喪親家屬的親身經歷為研究題目，討論在現今殯葬業服務中，較少被注意到的陪伴與悲傷關懷，對喪親家屬在治喪期間的必要性，是否能取代常用的”悲傷輔導”，能有效緩解喪親家屬的悲傷歷程，提升生死服務的效能。

#### 四、生命關懷師

本研究中所稱之”生命關懷師”，是指由南華大學華人生死輔導與諮商中心所核發之”生命關懷師”證照認證資格。在南華大學生死系的官網上，有關有關申請生命關懷師證照緣起為：

生命關懷師的證照課程原先係由生死系華人生死輔導與諮商中心的何長珠教授所擬議提出。主要目的在回應目前日增的天災人禍而來，希望能夠協助大家學到「亂世自安、危境自強」之悲傷/失落因應新哲學。並提昇各相關專業領域工作者(如教師、護理師、社工師、諮商心理師等)之生死智能，以因應生命關懷上所亟需的人力需求。特與南華大學華人生死輔導與諮商中心合作，由生死所負責課程教授，華人生死輔導與諮商中心頒發資格證明。

其中的各相關專業領域工作者中，雖未提及殯葬禮儀業務工作者，但研究者依自身經驗所得，深覺在殯葬領域所能提供的生死服務，並不亞於官網內所提及之各類工作者，落實在生命關懷的具體服務上，運用所學能非常貼近協助有需要被關懷者，甚至包含逝者的靈安。因此研究者在符合相關修習課程之規定下，取得”生命關懷師”的證照資格，並在此研究論文中，論證研究者從殯葬禮儀業務到生命關懷師，在生死服務中，從扮演兩種不同的角色，所啟發對個人自我生命意義探討與省思的過程。

#### 五、能量

唐娜·伊頓 (Donna Eden)，2004 年出版的**能量醫療(Energy Medicine)**，提到“用身體的能量，增進你的活力與體力，強化你的免疫系統，加強你的記憶力與腦力，使自己保持健康與平衡。”

在本研究中所稱之 ” 能量”，是研究者在從事生死服務時，對自身或提供給被服務者，用以說明人們有關看不見、聽不到、摸不著，卻實際存在的現象，所使用的 ” 代名詞”。

治喪期間，面對來自不同年齡、教育程度、社會背景、宗教信仰的家屬及其親朋好友，對其解釋死亡轉換的狀態，或是向家屬說明如何與逝者連結的做法，比如誦經迴向、燒化紙紮品，便常以” 能量” 透過轉化傳達來表示。

研究者本身的體驗，自覺從不預期的從事殯葬禮儀業務，一步步往成為生命關懷師的過程中，有一個看不見” 能量” ，不斷的引領，讓研究者在生死服務的質量層次往上發展與提升。



## 第二章 文獻探討

鄒川雄(2005)認為，所謂「文獻探討」，就是與本論文相關之文獻進行回顧、反省、評論與再檢討(review)。在本章節中，研究者以閱讀與本論文題目有關包括專書、論文、期刊、網路、社群、新媒體文章等，透過閱讀文獻，做為對本研究的論述架構基礎，用以分析及討論文本，以其產生實質的、建設性的研究結論。

本研究題目”生死服務的辯證發展：從殯葬禮儀業務到生命關懷師之自我敘事”，研究者依與研究題目相關文獻閱讀探討，分為以下三節：

### 第一節 死亡對個人生命意義的啟發

研究者在面臨中年危機時，進入殯葬業，從事禮儀業務，以推廣銷售生前契約、塔位墓園產品取得獎金收入，一方面是解決經濟困境，一方面是已經是購買生前契約的消費者，卻對服務的內涵不甚了解。初進行業之時，是以銷售相關的殯葬產品，取得銷售獎金作為服務報酬，看似合理，但總覺得那為何不去銷售其他產品，就像研究者以前銷售旅遊產品一樣，不需要頻繁地面對死亡事件及喪親者悲傷哀慟的場景呢？當談論或面對死亡的生死服務成為日常工作、在與他人談及生離死別的規劃或身在死亡發生的現場，身為殯葬禮儀業務人員，要扮演著什麼角色？以何種狀態自處與面對逝者、陪伴喪親者呢？死亡，似乎有種神秘的能量，吸引著研究者向前窺探，而從中啟發對個人生命意義的思考，在本節將就相關文獻探討。

#### 一、從死亡找尋個人生命意義

蘇格拉底說：「一個未經過檢視的生命，是不值得活的。」死亡，是每一個生命的終點，但在生死服務的現場，不論是預約塔契產品的消費者，或是履約治喪的喪親家屬，研究者總會提到，殯葬禮儀是一種很特別的媒介，以肉體死亡為界，來檢視逝者此生的人生經歷以及帶給生者生命價值與意義為何？這些殯葬事項的規劃安排，對個人、家庭成員與社會人際關係的連結意義為何？此生，無外乎在自己與自己、自己

與他人的關係中，找尋或建立自我生命存在的價值與意義。因為肉體死亡的不可逆，無法重新再來，使得面對人生終將一死的結果，在顯現或提升個人生命存在價值與意義上，格外的重要，啟發研究者在生死服務的過程，從面對死亡中探索個人生命意義。

研究者從傅偉勳教授《死亡的尊嚴與生命的尊嚴》一書中，在現代生死學建立課題上，以維克托·傅朗克(Viktor E•Frankl)博士所提出”意義治療學”(logotherapy)，探討死亡對個人的生命意義。

傅朗克博士，身為精神醫學暨神經學教授，在二戰期間，因為親身經歷過集中營生死交關的極限境況，他觀察獄囚的精神狀況，發現維繫生存的真正要素不是體力上的強弱，而是精神力量的充足與否：身強體壯者，因為精神的失落，無力抵制死神的挑戰；身體孱弱者，因為具有高度精神力量（譬如堅固的宗教信仰或是無我無私的人類愛），反而面對死亡勇敢的生存下去，他也因此獲取很難得的有關精神治療的思維靈感。戰後在維也納發展「意義治療學」，與死亡學甚至是生死學銜接，對現代生死學很有啟發作用。該學說對生命存在與人性的基本看法，認為

人類的生命有三大層面：身體層面、心理層面和精神性或意義探索(spiritual or noological)層面，並主張人類在生命的價值取向上，是以意義探索為首要優先。意義，分為兩層：世俗世間層次的人生意義與高度精神性或宗教性層次的終極意義。

在《人的意義探索》，傅朗克倡導：

「悲劇性的樂天觀」(a tragic optimism)，意即面對人生悲劇應有的樂天觀，據此發揮人的生命潛能。在(1)面對受苦，轉化之為生命的成就或任務完成，(2)借助於責疚感的機會，轉變自己，創造更有意義的人生，(3)體認生死無常的有限性條件，當做再生的契機，採取有自我責任的行動。

傅朗克在集中營悲慘生活的深刻體驗與觀察，以此經驗，積極的協助自己及他人建立健全的生死觀，人在高度精神層面有超越死亡的挑戰，而探索生命終極意義的意志或願望。

現代社會中，常提到人們需重視身心靈的發展，並找尋人生意義與精神上的意義，大多數人可以在世俗世間層次找到人生意義，比如擁有健康的身體、幸福的家庭、成功的事業、足夠的財富，做為生命存在與追求人生意義的目標，但是在精神上的意義，卻不容易被發現。傅朗克具有精神醫學暨神經學的專業背景，在親身經歷集中營的身心煎熬與死亡迫近之下，發展出對生命終極意義的討論，讓人們看見精神上的意義，是來自當面對死亡時，生命存在的價值如何找到出路。

傅偉勳(1993)認為，生死學的首要課題是關於生命的意義與死亡的意義，或深一層地說，是生死的終極意義的探索。他自己與淋巴腺癌搏鬥的生死體驗下，在歷經二次開刀之後，已無懼死亡，開始在病床上構思這本生死學的經典之作《死亡的尊嚴與生命的尊嚴——從臨終精神醫學到現代生死學》。他因罹癌反有心性體認的特殊機緣，得到精神上的收穫。這樣的經歷，雖然跟傅朗克所處的情境不同，卻同樣是在面對生死難關之際，探索生命存在價值與高度精神性的終極意義。他認為苦難就是考驗自己的「生命的試煉」，也正好回應了傅朗克意義治療學所強調的「態度價值」的深意。生命的存在與肯定是有充分的意義，生活的本身是意義，唯有積極正面的人生態度與行為表現，才能從體認中讓我們對於生命存在的自我肯定，如此也才能真正地完成人生中的自我責任。

托爾斯泰(1997)在《伊凡·伊里奇之死》書中，主角伊凡·伊里奇跟大多數人生活背景較為接近，以現在的說法，他屬於經濟小康的中等家庭，他的人生經歷是現代人所說的人生勝利組。當他因生病面臨死亡威脅，赤裸裸的呈現自己無能為力的狀態，最終，他因此明白，”這一生好像過得不對頭，這一切乃是掩蓋了生與死的可怕的大騙局。”他對自己生命存在的意義，直到臨終前的瞬間，他才領悟了，”任何恐懼都沒有，因為死也沒有，取代死的是一片光明。”這是死亡對生命存在意義的另一種展現方式，呈現在日常生活中，只有真心的面對周遭的人事物，才會得到真心的回應。如果只是虛假以對，得到的結果也是表面上虛假的回應，得不到心理上真實愛他人與被他人所愛的感受，而造成匱乏、懼怕分離的感受，甚至害怕死亡的恐懼，都將佔據

一個人的內心，直到自己願意去卸下舉在自己前面的盾牌，才能讓自己看到前方的光，其實一直都在，擋住光的不是別人，是自己。

”死亡”是人類存在必然會發生的結果，中國宋朝愛國詩人文天祥《過零丁洋》一詩，詩中最後二句：”人生自古誰無死，留取丹心照汗青。”一介文人遭遇國難，雖然自己的命運坎坷艱難，卻因著一股愛國情操，無懼自己的死亡，只希望能將自己的生命存在意義，展現在對國家赤心忠誠，讓世人知曉，其在苦難中所彰顯的精神價值，是接受面對死亡的事實，與個人生命存在的終極意義。

個人生命意義，Crumbaugh(1973)認為意義是對個體存在有方向感與價值的目標，並經由實現此目標獲得「成為有價值的人」。Hedlund (1977) 指出個人性意義是當個人找到自己生命存在的理由時，會產生動機與力量，完成工作的目標，覺察自己存在的價值。

在本土有關探討個人生命意義的文獻中，在不同年齡、職業、生活與社會背景等因素，對個人生命意義，也有不同面向的呈現。小琉球漁村老人生命意義感各層面(自我評價、自我統整、自我實現)與死亡態度各層面(死亡反應、死亡情感、死亡認知)有顯著典型相關，死亡態度對生命意義感的解釋力較高(蔡坤良，2004)。高雄市醫院志工之生命意義感頗佳，以「求意義的意志」、「苦難接納」為主，(黃國城，2003)。江慧鈺(2000)發現，國中生命意義來源主要為：關係、健康、逸樂、成長、學業、外表，對生命意義之詮釋，低生命意義之國中生在家人、學校、同儕方面的信念與關係是負向與疏離的，多數仍在探索生命意義，屬於「失序型」的生命意義。高生命意義之國中生在家人、學校、同儕方面的信念與關係是正向與親近的，能透過經驗性價值、創造性價值形成自己的生命意義，又可分成「利己型」及「利他型」的生命意義。董文香(2003)對職校護生生命意義影響之研究發現，職校護生生命意義感偏低，其最重要的生命意義來源類別是「關係」。何郁玲(1999)以中小學教師的生命意義感關係研究，教師的生命意義來源，由高至低排列如下：健康、關係、快樂、成長和求知。其生命意義內涵，依其分類上所占比重，由多至寡排列如下：目標、責任、自我

價值、成長、快樂、服務、愛。葉何賢文（2003），以喪子（女）父母在悲傷調適歷程及生命意義展現之研究，在生命意義的呈現，面對孩子死亡的重大衝擊，喪子（女）父母的人生觀感受到生命無常以及人的有限性、生活態度上也不再汲汲於名利的追求，而將重點回歸當下、生活目標更清楚自己所欲追尋的目標、死亡觀對於死亡採取正面的看法，並且能夠勇於去談論。同時透過對生命殞落的反思，重新再找回屬於自己生命的力量。

陳珍德（1995）發現癌症病人之生命意義，可分為責任取向、關係取向、利他取向、自我實現取向、與宗教取向等，其中責任取向的人數最多。鄧旗明（2003）雙峰患者生命意義之探討——以乳癌個案為例，研究結果發現有四個主題：一、內在生命意義，包括「病情的啟示」患者確知病情那一刻的感受，到自我省思，面對治療種類及過程，復健及復發的衝擊，個人身體心像改變。在生命意義，分別是人生意義、生活目標、生存理由及受苦意義。

袁明孝（2008）自己身為聽障者，為了追索探尋自我的生命意義，以自我敘說研究，讓聽人瞭解一個靜聽（聽障）者的經驗及其所反映的社會脈絡，並促使聽人深刻地反思，並藉由敘說思考去重新解構再結構自己的生命故事，經由自身「視框」的轉換，重新解讀過去的經歷。張益榕（2015）以當慈濟志工十年間生命歷程轉化與影響的自我敘說研究，發掘與覺察自己的生命意義。

由以上的文獻，研究者發現本土社會在日常生活中，人們對生命意義的來源，大多與家庭成員關係的親疏與對家庭的責任輕重，有較多的關聯性，也就是說，生命意義是以他者為主體而產生。研究者在身為殯葬禮儀業務的生死服務中，漸漸地發現每件服務個案，當死亡事實出現時，對逝者本身的生命回顧、喪親家屬的悲傷和研究者對個案的協助中，會因為彼此關係親疏程度、對家庭責任的不同等觀念與背景，產生以自我為主體的個人生命意義。傅偉勳(1993)說，「在治療癌症的受苦過程中，體驗到若自己沒有真正經過一番深刻的生死體驗，就沒有資格隨便批評他人選擇的死法，可見人與人間環繞著生死問題的體驗分享，是如何重要的了。」研究者經由對生死問

題的體驗貼近與分享的重要性，期望以自我敘事研究，梳理出死亡對個人生命意義的啟發。

## 二、從死亡發現生命的永續經營

「往生」，是研究者在生死服務中常用的詞，在未進入南華生死所學習之前，往生是取代「死亡」的同義名詞，代表生命已經結束且到此為止，當作在與喪親者溝通相關逝者死亡事務的過程中，所使用較為緩和的語詞，避免直視死亡事實的存在，但是對於其真正的來源與意義，卻從未了解，也未能傳達給喪親者其中的涵義，使其能對死亡之事多些理解，減少因對死亡的不瞭解所帶來的恐懼與擔憂。

釋慧開(2006)在《死亡的意義與悲傷療癒—從佛學思想談喪親悲傷輔導》說道：

誠然，親情的牽絆極容易讓人陷溺於極度哀傷之中，而久久不能自己，但是如果只是停留在哀傷階段，對於亡者及生者，其實並無正面的意義。在世的哀傷者如何處理及調適其失落的心理與悲傷的情緒，這就牽涉到當事人(哀傷者)的宇宙觀、人生觀乃至生死觀。

在南華生死所修習釋慧開法師的課程，拜讀”生命是一種連續函數”以及”生死自在生命終極關懷系列”手冊之後，才對往生與生命的永續經營，有所認識。「往生」一詞原在佛教經論中，是指有情個體命終之時，依其業報而轉生於他方世界，可能受生三界、六道或諸佛淨土等不同去向。但是在彌陀淨土法門盛行中土後，才轉變成只有極樂世界這個目的地。其實「往生」是動詞，涵蓋了佛教三世：前世、今生、來世的生命觀，是生命的永續及開展，絕對不是放棄生命就此終結，而是具體實踐生命的永續，讓生命繼續開展。只是大部分的人，沒有生命永續的認知，沒有永續經營的理解，誤認肉體的死亡就是生命的終結，而錯失了生命一期一會與善終的難得機會。每個人都可以「求往生」，運用「信、願、行」的道理，且重要的關鍵是，要提早準備接受色身有盡時，時限一到，見好就收，不可浪費精神與體力應付病魔與死亡，帶著感恩的心，才能有足夠的能量，告別今生，確保順利踏上前往個人信仰上和心目中的

歸宿的路途上。

研究者在研讀慧開師父有關生命永續經營的理論上，最佩服的是他堅定地將理論實際運用在自己的父母親身上，得到了驗證。人們對死亡充滿恐懼害怕，來自對死亡的一無所知，縱使知道人必一死，卻仍覺得與死亡有關的過程在無法被證明之下，也不願去了解其中的來龍去脈，因而對死亡產生極大的誤解和以訛傳訛，導致無法建立對生命永續經營的超前佈署而錯失好走求往生的契機。釋慧開(2006)提到，

從佛學的觀點而言，宗教施為的真正意義與價值，不是對亡者有無效果的功利性問題，而是開導亡者「提起正念，放下以往的牽絆與執著，迎接未來的生命」的一種終極靈性關懷。宗教行者透過宗教施為與宗教儀式的具體實踐，不僅表達了生者對亡者的終極關懷，而且在生者與亡者之間，形成一種心靈與心靈之間相互溝通的網路連結，讓彼此的精神與心意相通。如此不但可以引導亡者迎接並開展其未來的生命，同時還可以協助亡者之家屬與親友，轉化並撫慰其喪親的失落感與悲傷情緒。

對有宗教信仰者而言，在喪禮的過程中，透過宗教儀式的安排，佛道教的各種度亡儀軌，目的是帶領逝者解除此生的苦難與未盡事宜，順利前往下一個生命階段，也讓生者覺得透過誦經迴向或祭拜，能繼續與逝者維持心靈上的連結而傳承在世關係。天主教或基督教的追思彌撒，以逝者卸下此生的勞苦，已經回到天家或蒙上帝的恩寵，回到祂的身邊，開啟逝者在天堂的新生活，給予逝者靈魂的祝福，也讓生者覺得安慰與期待在天國相會。雖然中西方宗教對逝去生命的永續發展論述內容不同，但對生命的永續經營與對生者悲傷關懷的目的卻是一樣的。「往生」不僅僅只是名詞，而是一個動詞。對沒有宗教信仰者，在喪禮過程中，也可以透過禮儀儀式的過程，讓生者經由對逝者的追思安排，比如以書寫方式寫下給逝者的內心話、將彼此生活照片集結製作紀念影片、或是幫逝者完成其未完成的心願等等，讓生者感受逝者死亡的是身體而非生命，體會生命的永續經營觀念，以撫慰與療癒生者的悲傷失落。

另一種從死亡發現生命的存續，是來自催眠治療中發現靈魂的輪迴轉世。美國精

神科醫師布萊恩·魏斯(Brian L. Weiss)(1992)所著《前世今生：生命輪迴的前世療法》中，對個案凱薩琳進行催眠治療時，發現她的潛意識中歷經數次的世代輪迴，且身邊的關係人，也在不同時期以不同的身分出現在她的生命之中，因為每一世都有關係上的未盡事宜，延續著到下一次的輪迴轉世中，成為今生潛意識中隱藏的情緒困擾。雖然書中並未提到從死亡到下一世中間的轉換過程，但是靈魂存在透過前世療法的呈現，證實死亡是一次次生命的過程，而非完全的結束。在每一世的生命中，帶著靈魂中的潛意識，並試著在此生的經歷中，找到前世記憶的重現，了解生命經驗中的未盡事宜，與之和解，藉以學習並提升生命的靈性層次。陳勝英(1995)在《生命不死》中提到：

目前全世界約有一百萬人，曾在經過特別處理的催眠中，記起隱藏在潛意識中的前世記憶。這些前世的經歷都有一定的特性，它們的情節是無法被改變的，它們的時間與年齡絕對吻合劇情，不會像做夢般恍恍惚惚。同一個人若在不同的時間進入同一個前世，情節絕不會變。而當兩個人進同一世時，對同一件事情的敘述，也會完全吻合。

釋永有在《前世療法與生死學》也指出，前世療法共通的發現是：一群人常輪迴在一起，學習不同的生命課題，然而關係會有所轉換。許多個案在瞭解輪迴的實相，親人死亡並不代表失去，他世都有可能在一起生活後，就能達到悲傷輔導的效果。有許多的個案，今世就可以在療程中經歷過去世的死亡經驗，並從經驗中去深刻瞭解生命，從而去除對死亡的恐懼。在經歷前世的死亡過程時，當事者並不會真的死亡，因為那只是記憶的重現。這些都有助一個人對於生死過程的瞭解，而對生命作極深入的觀察，也是很好的生命教育。

研究者在進入殯葬禮儀業務之前，並未接觸與死亡之後有關的知識，布萊恩·魏斯(Brian L. Weiss)(1992)所著《前世今生：生命輪迴的前世療法》一書，是研究者最早閱讀有關生死與靈魂議題的著作。在進入生死服務之初，也常對死亡之後的發展，抱持懷疑與不解。直到進入生死所學習，發現生命的持續性已逐漸有實證的經驗與結果，並經由與生死學相關的學習，在服務喪親個案時也有親身的經歷，透過此自我敘

事研究，轉變為以生命關懷師的身份，不再只侷限於殯葬禮儀服務場域，能更廣泛的協助受助者了解生死之間的關聯性及死亡之後的發展，提早建立生命永續經營的生死觀，事先做好生命的經營規劃與面對死亡的心理準備，減少臨終或死亡現前時所需承受慌亂無助的壓力、恐懼與悲傷。

## 第二節 殯葬禮儀服務人員的角色

### 一、台灣本土殯葬禮儀服務業的演變

死亡，是有人類活動記載至今，從未改變過的事實。隨著人類文明的演化，從個體、家庭、家族、本地聚落、對外交易、小型村落到宗族社會國家的形成，人類生活也漸漸累積出一些相對應的儀式或模式，並逐代傳承，以作為世代延續的基礎和根據，並發展出一種約定俗成的風俗習慣。華人在晚商時代，因王位繼承制度嚴格規範與執行並推廣到諸侯國，嫡長子繼承、土地分封與嚴格的宗廟祭祀制度，使「禮儀」對每個士族成員有極大的強制性和約束力，讓宗法制度成為一種未成文的習慣法。雖然宗法制度在西周末期已開始瓦解，但其影響卻長期籠罩著華人社會，不僅是政治層面的影響，也不限於統治階級，它在後世成為平民社會宗族概念的基礎而普遍傳承。徐福全(民 97.10)：「自周朝開始，即有文武周孔諸聖，根據當時之俗，衡以人情義理，制訂禮樂，垂諸載籍，古代儀禮十七篇中，以冠、婚、喪、祭這四禮，最為民間常用。當時所建立的禮儀制度，在經過數千年的演變與流傳，雖有增減，大都能以三綱五常的架構維持與傳承。」

清朝將台灣納入版圖之後，大批漢人陸續渡海來台定居，把原鄉禮儀文化帶來台灣落地生根。台灣地區經過日治時期外來文化的政經社會發展之下，日本政府為讓台人民心安定，在民俗方面沒有採取高壓強制改變政策，仍能保留多數的禮儀傳統。二次大戰台灣光復以後，日本撤離台灣，國民政府由大陸來台，雖生活條件刻苦，但四禮大多仍可維持傳統禮俗及其精神意涵進行。

陳幸君(2011)指出，民國五、六十年代，台灣地區由農業社會進入工商業社會，

開始接受西方知識、文化與商業模式的引進，加上居住空間由三合院變樓房公寓、生活環境由郊區往市區集中，國民教育普及、工作與社會人脈交際的需求，四禮的型式有了快速且大幅度的轉變。其中的冠禮提早變成了出生滿月禮、婚禮由中式變為以西式為主、喪禮被加入大量的商業元素、祭禮漸被家庭單位簡略，主因為民眾沒有從小對禮儀文化、意義與內涵有所了解，家庭、學校、社會也沒有提供相關的教育系統與公開資訊，導致傳承被忽略與漠視，造成斷層出現。

其中殯葬禮儀在傳統禁忌的限制下，雖然是生活中必須的儀式，但各地區風俗民情習慣不同且封閉，服務者早期以”個人化”為主，從親友鄰里免費互助、逐漸發展至由原本從事相關行業如土公仔、棺木店、壽衣店、金紙店、花藝店、地理師或道士司功、或當地有勢力背景之各方人馬等，依據自己所知之殯葬儀節，透過家族成員世代相傳或師徒制，組合而成的葬儀服務以收費方式協助治喪。但其中少部分葬儀服務者以價格內容不透明且訛傳的禮俗，加上引進浮誇的表演隊伍，為喪家在悲傷不知所措之時，強加提供不必要的相關項目，使得殯葬盡哀之功能不足，反以著重在場面厚葬展現逝者與其家族的社經地位，取代舊有純樸的殯葬民風，幾乎喪失了殯葬禮儀最基本的悲傷輔導的精神，也讓一般不瞭解的民眾，對殯葬禮儀服務者產生低下、惡劣、亂收費、吵雜、混亂，甚至被歸為黑道人士等負面印象。

民國七十三年，徐福全老師的博士論文《台灣民間傳統喪葬儀節研究》問世，這本由徐老師在民國六十八年的碩士論文《儀禮士喪禮既夕禮儀節研究》之後，繼續深造，有感當時台灣殯葬禮儀服務之亂象，遂以身為本地學者之使命，以五年時間，綜觀古籍、方志等文獻史料，不畏艱辛及往返旁人避之唯恐不及的喪葬場域進行田野調查集結之作，成了台灣地區辦理中式殯葬禮儀服務業者據此為本的重要參考工具書。之後，徐老師也常受到政府或民間機關的邀請，協助對殯葬禮儀服務的制定與授課，開始讓社會大眾重新認識此領域。

李自強（2002）指出，民國七、八十年初，都市化速度更快，葬儀業者如雨後春筍般的成立，除了原先小規模商號的業者之外，也開始出現一批由興建預售納骨塔，

具規模與資金的企業集團業者，導入商業經營模式及市場行銷管理，並參考美國與日本轉而發售「生前契約」，進入塔墓管理及殯葬禮儀服務產業營運，以保有客戶來源與經營規模，因此形成新型態的殯葬產業，將殯葬禮儀從原有在發生時才提供服務，增加以預約銷售的新模式，也從”個人化”走向”企業化”的經營模式。

民國 92 年 6 月 14 日立法院正式三讀通過「殯葬管理條例」，將殯葬相關的軟體項目與從業人員，納入由內政部民政局管理的「殯葬服務產業」。條例總則第一章第一條，開宗明義：「為促進殯葬設施符合環保並永續經營；殯葬服務業創新升級，提供優質服務；殯葬行為切合現代需求，兼顧個人尊嚴及公眾利益，以提升國民生活品質，特制定本條例」。至此，開啟了台灣地區現代版的殯葬禮儀服務業的新頁，也使原先傳統以「殮」、「殯」、「葬」為殯葬產業主要內容，創新升級到前端預約生前契約或協助臨終個案預先規劃往生事宜的「緣」，及喪禮結束的後續關懷服務或再簽約的「續」(莊鑽燈，2018)，構成現代殯葬禮儀業服務活動、產業價值及永續經營的發展方向。黃芝勤(2005)說，「既然是服務，那麼售後服務也是客戶來源的主要動力之一。也就是說在新時代的殯葬禮儀服務再也不是講求做完它，而是自始至終的服務亡者及所有參與喪葬流程的人，甚至是在喪禮儀式結束後，一些貼心提醒服務，例如對年、三年祭拜時間的提醒，祭拜用品的準備指導...等服務。」因此服務對象也不再僅限於喪親者，而是普及到所有需要了解或實際使用殯葬禮儀服務的消費者。

## 二、殯葬禮儀服務人員的工作範圍

近年來，台灣殯葬禮儀服務業，在消費者需求急速增加，以及產官學界的共同關注與推動之下，重新被社會大眾所認識、了解與接受。從內政部委託南華大學楊國柱(2017)、王枝燦、李慧仁進行《我國殯葬消費行為調查研究》，在民國 106 年 11 月發表的報告中，發現距前次民國 95 年的調查報告結果，與殯葬禮儀服務人員項目相關的重要改變包含：

1. 治喪過程中委託殯葬服務業者或中間人辦理狀況，全部委託比率大幅上升。106

年的受訪者大多都選擇全部委託(92.5%)，可見殯葬禮儀已經逐漸脫離傳統非營利的互助模式而趨向於依賴專業服務的商業模式。

2. 有關殯葬禮儀服務業者的服務調查，服務態度最受消費者滿意。根據研究發現：殯葬禮儀服務業者的服務中，受訪者滿意項目中，滿意比率占所有滿意勾選次數中最高的是服務態度。整體來說，受訪者對於殯葬禮儀服務業者服務的整體滿意度，超過一半以上的受訪者表達滿意

3. 大部分的受訪者對於殯葬禮儀服務業者是否擁有禮儀師證照，覺得重要者占44%。

4. 民眾之殯葬消費觀念及需求的調查發現，喪家聽過及考慮購買生前殯葬服務契約產品者的比率均上升，顯示目前民眾對於購買生前殯葬服務契約的產品意願相較十年前更高。但根據媒體的報導，購買生前殯葬服務契約相關糾紛仍時有所聞，因此如何防免此產品之消費糾紛，仍是未來各級政府殯葬主管單位必須面對的議題

5. 民眾選擇殯葬服務業者時著重於業者的口碑，並透過人際網絡，成為選擇服務業者最主要的管道。

6. 輔導業者專業分工與創新化服務模式，以維護殯葬禮儀應有的功能，應思考如何直接或間接協助輔導殯葬服務業者進行專業分工及創新與服務模式。

殯葬禮儀服務人員的工作範圍，以考選部有關喪禮服務人員的考試與證照，分為”喪禮服務人員丙級技術士技能檢定考試”、”喪禮服務人員乙級技術士技能檢定考試”以及”禮儀師證照的申請”三類。其中丙級是針對喪禮服務中操作及執行喪禮服務基礎工作之人員進行能力檢測；乙級為能統籌規畫並指導喪禮服務執行之人員而設定，工作範圍為具備喪禮服務的專業技能與知識，瞭解喪禮服務內容的緣由與流程，清楚說明並指導喪禮服務正確執行。而要申請禮儀師證照需符合三項資格，其一要取得喪禮服務乙級檢定考試、其二需修畢殯葬專業課程 20 學分，內容需跨三個科學領域，

- 1.健康科學領域—殯葬衛生學
- 2.社會科學領域—殯葬管理學
- 3.人文科學領域—殯葬

文化學、其三需於民國 92 年 7 月 1 日以後經營或受僱於殯葬禮儀服務業實際從事殯葬禮儀服務工作二年以上(郭慧娟, 2017)。禮儀師證照取得後, 其證書有效期限為六年, 期滿前六個月內, 還要檢具在六年內, 在中央主管機關認可之機關、學校、團體, 完成專業教育訓練 30 個小時以上證明文件等, 向中央主管機關申請換發禮儀師證書。

在殯葬管理條例公告實施之後, 「禮儀師」成為社會大眾對所有殯葬禮儀服務人員的代名詞, 認為跟殯葬禮儀有關的人員, 都稱為禮儀師。陳繼成(2003)發表國內第一篇以「禮儀師」為研究對象的論文, 主要目的是企圖為台灣現代殯葬「禮儀師」的角色作定位, 研究指出:

台灣現代的殯葬「禮儀師」的工作內容與西方先進國家的「Funeral Director」大致相同, 負責承辦從臨終咨商到後續關懷所有的「治喪事宜」。而與西方「禮儀師」最大的差別, 在於我國「禮儀師」須對傳統殯葬禮俗深入瞭解並肩負詮釋及指導家屬遵行儀節的責任, 與西方人以宗教主導喪禮的文化是全然不同的, 他們的「禮儀師」在喪葬儀節上只是扮演協助宗教師的角色。我國「禮儀師」的角色是奠基於對殯葬禮俗及儀節的瞭解, 藉此將「禮儀師」所扮演的角色擴張到社會、心理與教育的層面。「禮儀師」在指導殯葬儀節的同時, 一方面, 代表了中國傳統倫理價值的傳承; 另一方面, 也代表了「禮儀師」, 所象徵的文化意義。

民國 90 年後因為企業集團投入殯葬服務產業, 並引進以商業化經營管理模式, 翻轉傳統殯葬禮儀服務業在民眾中的印象, 推出不同於傳統殯葬服務, 改以高品質、客制化的經營模式產生市場的良性競爭, 使傳統的殯葬服務業者也跟進調整經營及服務模式, 爭取殯葬服務消費者的選擇意願。

消費者對於討論死亡話題的接受度、追求祭拜精神上的安定、業者推出「生前殯葬禮儀服務契約商品」的多元行銷手法進行推廣, 以及法規實施禮儀服務人員證照制, 使得殯葬專業服務項目與人員需求相對增加, 業者逐漸將服務內容結合為一站式服務,

統包所有殯葬禮儀服務項目，從預約生前契約、塔位墓園的行銷推廣、安寧療護、臨終關懷、悲傷關懷、大體接運、淨身、美妝、修復、奠禮流程規劃與相關手續的辦理、治喪場地的提供服務與管理、宗教人員、安葬，以及後續祭拜、追思等等，各單項的殯葬禮儀服務人員也大幅度增加。

因此在實際殯葬禮儀服務的職場中，禮儀師大多只負責奠禮流程規劃與相關手續的辦理，並不是包辦所有殯葬禮儀服務事項，不同經營規模的禮儀服務公司，還細分成更多不同工作範圍的禮儀服務人員，以協助治喪家庭的各種需求，提高消費者對殯葬禮儀公司的專業服務形象。吳金奇(2021)針對喪禮服務乙級技術士證職場效益之研究結論，就學科未能提升及未有助於實務應用的有「臨終關懷」、「悲傷輔導」等知識，因無法觸及臨終者，所以基本僅能給予「悲傷關懷」協助。

研究者身為殯葬禮儀業務的角色與服務工作內容，即是在 L 公司以預約生前契約與塔墓產品的行銷推廣經營模式中，所產生的殯葬禮儀服務人員之一，工作範圍則是先與消費者接觸，了解其個人與家庭或家族，對殯葬服務項目的規劃與需求，使其在履約治喪發生時，能在第一時間將資訊提供給禮儀師，掌握對喪禮的規劃方向，盡快完成治喪流程的討論與安排，讓治喪者能保留較多的時間，進行對逝者的盡哀與追思，並且以陪伴喪親者進行悲傷關懷，及治喪完成後，繼續提供相關事項的諮詢。因這樣的角色與服務工作內容，得以使研究者能貼近治喪家庭，觀察家庭成員關係的相處脈絡，在陪伴的過程中，找出喪親者與逝者的情感連接的關鍵，作為悲傷關懷的重要基礎，讓喪親者的悲傷，得到有效的緩解與支持。

### 三、L 公司的殯葬禮儀業務在殯葬禮儀服務中的角色

業務，簡單說，就是賣東西。殯葬禮儀服務，賣的是“跟死亡有關的東西”。道格拉斯·甘迺迪(2014)《找死頭路》，書中的主角奈德·艾倫的老闆恰克·贊西努對他說：

業務這回事總歸就是兩個字：勸說。每個業務員最恐懼的夢魘：失去說服力。把

那些業務大師所謂”將對方導入你影響範圍”之類的廢話，全忘了吧!到頭來，銷售只和一件事有關：讓對方說”好”。就這麼回事。一番你來我往的目標就在這裡，這就是他媽的重點”好”。“好”就是成功，失敗就是”不”。其實依我看，歸結起來，生命中的一切，都在於說服別人讓你說”好”。除非你打算藉約會之名行強暴之實，這種時候，你不必等人說”好”就能爽到。有人說”好”，你才能結婚；有人說”好”，你才能拿房子去抵押借款；有人說”好”，你才有工作。當然啦，如果你沒有一堆”好”，你連工作都保不住，真的是想都別想。

研究者本身，在中年成為以行銷推廣預約生前契約與塔位墓園的殯葬禮儀服務業務人員。曹聖宏（2003）發現，「生前契約從業人員與客戶之間的關係像朋友，售後服務的時間長，業務人員經常需要幫忙喪家處理喪葬事宜，並且監督禮儀人員的服務狀況，以確保服務品質。」以此建立顧客關係、關心後續的心理調適、隨時保持聯繫、建立長期關係與再行銷機會。

施慧敏（2013）是以殯葬禮儀業務身分，探討國人在購買「生前殯葬服務契約」之消費行為、消費價值、態度與再購意願關聯性。她認為如果能夠將「死亡」做個計畫，對害怕面對死亡的人及親人來說，是不是有另外一種不同感受與想法。

孫日輝（2019）是以殯葬禮儀業務身分，對於殯葬業管理之案例研究，對綜合型直營公司在殯葬管理發展，是會在頂尖大學找尋管理人才、禮儀師為自行訓練，並前往中國大陸或華人世界發展，部分大型企業持續開發業務通路並將既有舊客戶聯繫再創銷售契機，並與同業塔墓或禮儀業者開發以增大產能。

對研究者任職的L公司來說，銷售業績是企業經營的目標，業務單位是屬於承攬制，業務人員並非L公司編制內人員。對研究者本身而言，除了獲取簽約的佣金之外，因著個人特質，與Y營業處的感動服務文化，使研究者對生死服務有超過L公司所要求的工作範圍，觀察在殯葬禮儀服務中，企業的標準化作業流程與法規的內容，較為欠缺對喪親者生命關懷與提供生死教育的面向，希望以身為殯葬禮儀業務的親身經驗，

提出探討與發展的方向。

當消費者請求履約時，由L公司直屬的禮儀部門或塔墓部門，指派專人負責執行契約內容，而營業處的殯葬禮儀業務人員，以協同服務身份，作為消費者與公司指派專人之間的聯繫溝通或陪伴人員。

研究者進入的Y營業處是目前L公司全台約五十個業務營業處之一，因為各營業處皆可視為各別獨立的公司，各有不同的經營理念與企業文化，Y營業處的同事們，對於殯葬禮儀業務工作，在以銷售獎金為目標之外，願意全力協助公司禮儀直屬部門，在履約時提供給消費者的感動與貼心服務，是研究者決定要從事這個工作的原因之一。研究者是以消費者身分購買L公司的生前契約產品後，經由銷售的殯葬禮儀業務告知，可進入業務單位成為銷售人員，領取銷售佣金兼職增加額外收入，在當時本業旅行社面臨業務停滯危機之時，對研究者處境而言，成為選擇進入殯葬禮儀業務的原因之二。

當個案進入履約時，研究者以L公司協同服務人員的身份，在治喪期間，由禮儀師規劃執行契約內容為主，研究者則盡可能陪伴喪親家屬，參與治喪事項的討論，從逝者大體與靈魂的安置、治喪規劃、陪同選擇塔位或墓地、靈前摺蓮花元寶、聊及逝者的生平喜好與家庭關係、解說相關禮俗的由來與建議作法、協助完成逝者與生者對彼此的心願與掛念、禮體淨身時的安慰、告別奠禮的個別需求安排(例如播放逝者生前喜歡的樂曲或佈置與逝者有關的追思區)與現場接待工作、陪同發引至火化場(或土葬墓地)、安奉晉塔下葬、返主除靈、自宅治喪場地善後恢復等。後續關懷的百日、對年、合爐等若也委託公司安排法事，也盡可能前往陪伴。若有相關問題諮詢，也會配合禮儀師協助解答與安排。

就以上說明之工作內容，研究者並非一般人所謂的”殯葬服務業禮儀師”。就工作上的所得收入，僅限於銷售時的佣金收入，在履約服務時，是研究者願意陪伴喪親家屬，在相關文獻中，尚未發現以殯葬禮儀業務身分，用自我敘事研究來探討這樣的

工作內容，因著生死服務工作的獨特性，在考量己身報酬利益或利他服務何者優先的衝突中，產生生涯轉變而往生命關懷師的目標發展，希望提供給從事殯葬禮儀業務者不同面向的思考與探討。

### 第三節 發現生死服務中的” 能量”

” 能量” 是研究者在從事殯葬禮儀業務之初，提供給被服務者，在不以宗教背景之下，用以說明人們有關看不見、聽不到、摸不著的另一個空間所存在的方式或物質，常用的” 名詞”。研究者對所認為的” 能量” 為何，以及如何讓研究者從殯葬禮儀業務，轉而成為生命關懷師過程中，那股看不見能量層次的提升，提出相關文獻作為研究參考。

#### 一、看不見的存在

《關於能量—能量運作和日常生活的能量平衡》此書由《靛藍成人的地球手冊》作者：卡比爾·賈菲(Kabir Jafre)、瑞塔瑪·維森(Ritamad)及另 2 位作者：格莉塔·貝梭(Margaretha Besse1)、克莉斯提安·巴赫特(Christieect) 合著，書中對能量的定義是：能量是一切萬有底下極微細的脈絡。我們說的能量指的是一個微妙力量的世界，它存在於我們身體，在我們和其他人之間流動，它存在於各處和萬物之中。能量是一種物質。我們的思想、感受，以及我們的生命能量都是物質(丁凡譯 2016)。

西方近百年來，能量開始被探索與討論，過去被認為只是一種直覺或本能反應，或是少數人的進化靈魂，包括像巫醫、巫術、神祕學、薩滿、修行僧侶、冥想或療癒者所專注的核心，並不是新發現，而是從古至今都曾被書寫或記錄過的東西，它一直存在且強烈的影響著我們自己和周遭的每一個人。

在這個世紀，以能量為基礎，透過「能量平衡」，瞭解能量如何在人類的能量場裡，及如何在我們之間和四周的世界流動，根源於能量科學--能量療癒與醫學(Energy Healing and Medicine)、能量心理學(Energy Psychology)以及瑜珈和印度脈輪系統所教

導的能量靈性學(Energy Spirituality)，涵蓋了人們身心靈運用的全新知識，已經陸續出現且被廣泛的在生活層面上及對能量的敏感度，而且透過能量的運用，讓自己成熟且提升意識。有趣的是，作者之一的卡比爾(2016)，是在某次去上太極氣功的工作坊中，研究「氣」時發現這看不見的能量存在，他寫道：

在寒冬積雪的山上，我只穿T恤走來走去，卻感到充沛的能量在燃燒且滿溢，三週後，我察覺到能量的世界。存在於我之內和四周的，是我從不曾知道的強大力量。這些力量不僅影響我，也不分好壞的從各方面形塑了我的生命。

中國的古代《易經》的哲學思想，以太極為起源，太極為一渾沌不明的”氣”，從”氣”的運轉中產生變化，一分為二，一氣生兩儀，兩儀為天與地陽與陰相對應，之後也皆以相對應方式形成，兩儀生四象，四象生八卦，包含宇宙萬象的思想，皆起源於”氣”，影響了中國人的風水學、陰陽學和生死學，普遍且長久的應用在生活與文化中。黃文榮（民 92）以中國第一部研究風水對生死影響至深的專書專論——晉朝郭璞所著《葬書》的研究中，發現”生氣”是最重要的論點，強調以「天氣」、「地氣」、「人氣」對生者與死者之間的「互動感應」，「氣」就是主要的媒介物質。「葬者，乘生氣也。」所謂「生氣」，乃天地間生生不息之氣，其無所不在，無所不包。「乘生氣」，就是「生氣」能夠加以轉化而乘用之，具體證明「氣化宇宙論」與經由氣的「感應哲學」思想，以生論死是子孫為父母慎重的處理殯葬事宜，以死論生是父母安葬處的風水地理會影響子孫運勢，是中國本土生死學的前身及主要理論基礎。

無論是西方的能量、東方的氣，對研究者來說，對存在卻看不見的那股力量，以”能量”稱之。在未學習相關能量知識時，面對服務案件的逝者、喪親家屬，或是抵達殯葬場域之前，從電話的交談或出發前往的路上，對自身的能量狀態，包括身體體能、情緒、意識、對周遭環境的敏感度等，是不穩定且慌張的，也不確定是否已有足夠的能量，能在接觸的第一時間，盡快的進入狀況，開始工作。在工作完成回家後，常會體虛無力，心裡有空虛感、無法思考、情緒想哭卻哭不出來，感覺能量耗盡，連吃飯的力氣和慾望都沒有，只想睡覺且一覺到隔天起床覺得累卻又需出門工作，總是

把自己所有可用能量放在陪伴喪親者，但這樣的陪伴，對其也無太多緩解悲傷的幫助，等到服務案件圓滿，讓自己全部放鬆，什麼事都不做個幾天後，才會覺得恢復正常的生活能量。

## 二、可測的” 能量”

研究者在從事殯葬禮儀業務之初，因為同事基於工作場域的特殊性，引進一身心靈工作坊的課程。在這之前，研究者並未接觸過相關的課程。在 2014-2016 年期間，大約每 3~4 個月會有一次課程。前幾次上課，看著” 主角” 被老師” 療癒” 的過程、其他資深學員抱著放在自己前方的垃圾桶嘔吐、哭叫等反應，覺得有受到一些觸動，偶而也會哭泣，或想到跟自己有關的家庭關係，但都不會太過激動，也不知道那是心理劇(游金潁，2014)的型式，是之後進入南華生死所上游金潁老師的課才知道。當時覺得很神奇，主角都可以在現場得到一些心理釋懷，包括主角與自己已離世親友的關係和解。主角之外的其他學員，有時也會被觸動相關主題的情緒。

直到某次上課時，在沒有特別想法之下，被抽到當主角，老師只問了 3 句話，勾起研究者內心和跟媽媽的關係的議題時，完全止不住的情緒一擁而上，因為課程時間的關係，老師先作收場下課，但我卻莫名其妙，忍不住腹痛如絞，到洗手間腹瀉，又覺得一直想嘔吐，但因為晚上要陪同事跟老師到餐廳用餐，只好忍著。當晚在餐廳看著滿桌的佳餚，只感到胸口到喉嚨是塞住的，一口都吃不下。餐會結束趕回家，在馬桶前吐了大約 5 分鐘後，又繼續腹瀉完後還一直哭，整個人癱軟躺著哭直到睡著。隔天早上起床，又莫名其妙哭了一個早上和嘔吐，到下午終於覺得舒服一些。這是研究者第一次親身體驗到” 能量的清理” 。

之後，對有關能量的課程或是體驗，研究者都感到神奇和興趣。身邊陸續出現或認識一些通靈或靈通的宗教人士或朋友，也讓研究者感到好奇，到底他們是如何與另一個空間，包括神佛世界、亡者或是祖先靈魂等異世界的對象溝通。此時也因為工作的關係，開始在喪家、殯儀館、火化場、塔區墓地，一般人說” 八字” 要比較重才不

會”煞到”的場所出入，當時家人還不完全贊同，總是會提醒要帶一些護身符，一回家就要洗淨等措施，但研究者本身在沒有進行這些措施下，也沒有特別的反應或狀況產生。遇到服務的喪親家屬常會提到，禮儀服務中為了跟逝者連結作為的儀式項目或燒化用品，到底能讓逝者靈魂收到嗎？研究者當時完全無法回答，因為真的不知道該用何種說法去解釋或證明。

進了南華生死所後，相關的課程，”輪迴與轉世”、”中醫心理學”中的心理劇、”道教養生學”、”生死療癒”中的白井靈氣、”生死心理學”、超個人心理學”、”悲傷輔導與表達性藝術治療”…等等，讓研究者有系統與依據，漸漸理解”能量”的存在即可測性。其中在”生死療癒”課程中，蘇菲亞老師以”克里安照相機”--氣體放電顯像術（GDV, Gas Discharge Visualization），讓學生實測將靈氣遠距傳送到水中的試驗（附錄一），以及測試每個人當時的脈輪狀態（附錄二）讓研究者確定”能量”的無所不在，也有其運作的條件。

為了更了解能量在身體內的運作，研究者也在校外上過”超覺靜坐”課程，一種透過由以一組類似咒語的發音，配合靜坐與冥想，可以隨時操作調整身體能量的方法，關鍵的發音，是為了跟身體的頻率互相震動，快速達到靜心的效果，但是能量無法持久。

之後在南華跟著廖俊裕老師練習”易筋經”（廖俊裕，2017），結合拮抗暖身、中醫筋絡拍打及靜坐收功儲存能量，對身體痠痛的、流汗代謝和精神的恢復，有很明顯的改善效果。因此在參加過一學期的練習後，在 2020 年 8 月的師資班受訓結業，取得嘉義縣易筋經養生功法推廣的師資認證證書（附錄三），期許在往後的生死服務中，能將其應用與推廣。

徐燕如(2005)、梁冀陶(2013)的能量研究結論中，參與者對身體、情緒、理性、意識我、大我的覺察經驗，都有因為感受到能量所引起的改變，如：增加身體的敏銳度、經驗超常、能量流動與彷彿浮起來、有一股自然指引的力量、對情緒類型的

辨識能力，覺察情緒的速度變快、體驗到情緒—身體—想法的同步覺察、音樂會誘發情緒、確認某些原來模糊的想法，對超越元素的概念學習有深刻的感受、放棄舊想法、嘗試在生活中實踐這超越元素、覺察意識我是處在較為安靜與專注的狀態、是多角度、處於中心、超越二元對立的覺察、跳脫出來觀看內在小我的升起，溫柔對待被覺察的小我、感受到光的能量、經驗到大我的臨在、以及大我蘊含的超越元素等。研究者在2018年之後，也因為在各種相關能量的課程體驗與訓練之後，覺察到自身的能量與服務案件的互動，比以往更敏銳與細微的感受。

近年以能量醫學進行診療的知名醫師許瑞云，具有西醫、中醫、自然療法、創傷療癒的整合醫學背景，在花蓮慈濟醫院診間，以完全不開立藥品，卻能讓很多難以治癒且試過各種療法無效的患者，在診斷後發現致病原因，是因為個人過去的生命創傷所產生的情緒能量卡住而引起，經由釋放受創的情緒能量後，通常可以迎刃而解。許醫師(2017)說：「表面上，創傷帶給我們的，是不幸，是痛苦，但是生命中的所有創傷，背後往往都藏著一份珍貴禮物，用來幫助我們讓人生得以更開闊、更成熟，更懂得如何自愛與愛人。」對於走出死亡的創傷，她的建議是：

死亡是新旅程的起點，不管是父母、我們、或下一代，肉體會生生滅滅，能量卻會永遠傳承。能看透這一點，對死亡就無所懼怕。將每一天都當作是最後一天來珍惜。把握和享受生命的每個當下，接受和欣賞生命所有的變化，那麼不管哪一天死亡突然來臨了，我們的人生都不會有遺憾。

許醫師提在書中也針對因不同生命創傷的情緒釋放，配合中醫的經絡，提供了簡易方便的經絡敲打法，讓每個人都可以自己操作與練習，讓情緒能量得以有疏通方法，由創傷走出，產生愛的能量，自愛與愛人。

綜合以上研究者的閱讀文獻與親身體驗，對研究者來說，遇到中年危機時，對進入殯葬行業特殊性的忌諱、無法取得家人理解，與不熟悉其專業與職能中，曾面臨決定取捨的焦慮、不安與掙扎。直到經由團隊安排身心工作坊課程中，開始摸索對自我

存在的探討，在實際服務中開始感受到死亡事件在生活日常中出現的頻繁，但對陪伴喪親家屬緩解悲傷的無力感與毫無生死觀的省思中，產生學習的動機，進而積極尋求相關知識與資源的動力，轉化成實際行動，進入南華大學生死所學習的實踐，促進個人的成長與中年後的發展，並從殯葬場域的陪伴喪親工作上，重新建構對自我生命發展的統整與更新，拓展生死服務的深度與廣度，朝生命關懷師的方向努力。

面對生活現實壓力所產生的中年危機，因為跨業帶來的契機，為研究者帶來新的人生轉機。因著身心靈能量的提升，對跨業的自我心理調適，從一開始不敢讓旅行業與殯葬業兩方的客戶知道研究者也同時在另一個領域服務，至今可以很自在且自信的跟兩方的客戶自稱說：「不論您想在人間或天堂旅遊，我都是最值得您信任的專業生命旅遊諮詢規劃師。」這其中的生命轉折，也是研究者在期望透過此研究，能讓有緣閱讀者提供做為參考。

## 第三章 研究方法

### 第一節 研究問題意識建構歷程

鄒川雄(2005)認為”對研究者而言，一種動態發展的問題意識建構歷程，應被放置在研究過程的核心位置上，它貫穿於整個研究過程中，是研究產生理論創造與經驗洞察的重要條件。從研究起始、展開到結束，問題意識的動態歷程均不會終結，它反而是開展進一步研究的契機。”

本研究題目”生死服務的辯證發展：從殯葬禮儀業務到生命關懷師之自我敘事”，即是研究者在生死服務上動態發展的一連串過程，研究者本身的成長故事，以及自2014年3月，從事殯葬禮儀業務至今約八年，服務個案數約在60件，從不懂殯葬禮儀服務在生死問題上的精神與意涵，到進入南華生死所進修後，深感從殯葬禮儀的生死服務中，所涉及到生命關懷的範疇，讓研究者從不同的服務個案中，回顧了自己的生命發展歷程，也體認從找出服務個案的逝者，此生的生命意義、存在價值與家庭成員的關係連結，能提供給生者適切的關懷，陪伴生者走過死亡事件帶來的衝擊，是研究者從事生死服務關注與研究的問題。

質性研究的基本性質中，問題意識建構歷程在整個研究中本應佔有舉足輕重的核心地位。它是一個引導與中介的力量，將理論架構與經驗資料兩者連結起來如圖3-1，研究過程中能夠指引、限定及開顯出研究的方向，並將其貫串起來成為一個整體。就此而言，它正是研究的核心。(鄒川雄 2005)

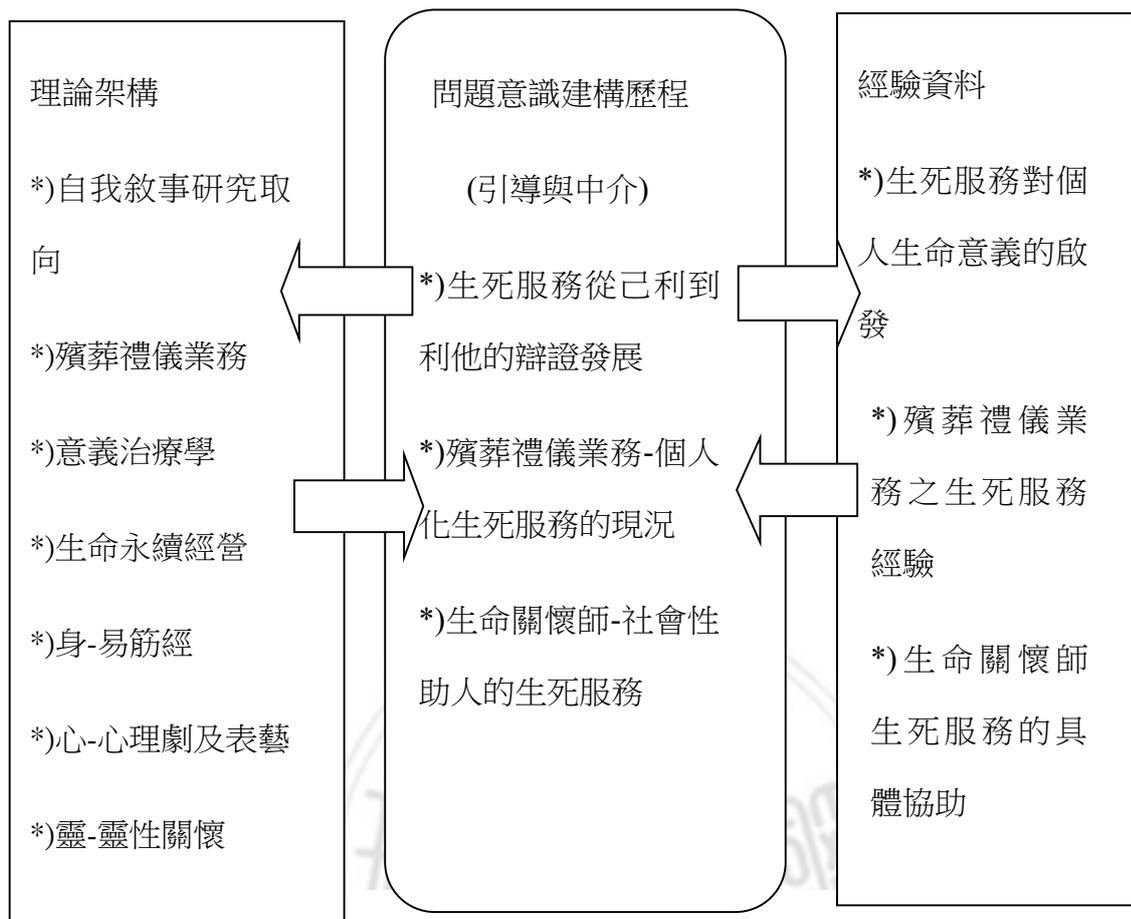


圖 3-1 研究者自行整理對本研究的問題意識建構歷程

## 第二節 質性研究中的自我敘事”整體-內容”研究取向

質性研究的眾多取向中，個人敘說（personal narrative）與生命故事（life story）研究因其具有開採深層經驗的特殊性，而佔有一席之地。(林韶怡、蔡敦浩、楊明磊、許育光，2013)。「透過想像行動，個體將記憶中的過去、當下、與期待的未來都編織在一起」(McAdms 1993:12)，因此個人敘事表徵了我們透過敘事來組織和建構個人生活的方式。(朱儀羚、康萃婷、柯禧慧、蔡欣志、吳芝儀(譯)，2004)

吳芝儀(2008)寫到，敘事研究，依照我們的定義，則指任何使用或分析敘事素材的研究。資料係以故事(訪談或文獻探討中所採擷的生命故事)或其他方式(人類學者以敘事形式寫下其觀察所得的實地札記，或是個人的信件)蒐集而得。這些資料可以是

研究的對象或是探討研究問題的工具。

心理學的敘事理論(narrative theory of psychology)將焦點放在每個人所生活、經驗、和詮釋的人類存在(human existence)上。其中特別重要的部分是要討論日常生活經驗和時間導向(朱儀羚、康萃婷、柯禧慧、蔡欣志、吳芝慧譯，2006)。

蔡麗芬(2006)指出，選擇敘事研究取向，是為了透過經驗主體自身的詮釋表述，完整呈現研究者主體，建構出「自我」的生命故事，並對生命經驗做鋪展與詮釋，進而從中梳理出其在生命歷程的意義。

“整體-內容”觀點，是本研究中作為閱讀敘事者生命故事的方法，可以用個案研究的傳統，以一般性主題(general theme)和凸顯性焦點(emerging foci)的廣泛視，以及文本的特定段落(a specific segment)，檢視整個文本，有助於整體故事內容中，在故事開頭到結尾、或跨越幾個階段和範疇建立連結和關係(吳芝儀，2008)。

整體方式對內容進行閱讀的過程如下(吳芝儀，2008)：

(一)反覆閱讀文本，直到出現一個型態(pattern)，這通常是以整個故事的焦點出現，留意在文本意涵中一些段落的面向、開端或是做出評估，找出這些在整體故事或內容中的重要意義。

(二)將文本中與一般印象有出入、不尋常的特徵、或是困擾的情節(epsodes)或議題(issue)或與故事不協調或不一致之處，常是比較有助益的部分。

(三)決定這個故事全文中所特別顯出的特定內容焦點或主題(theme)，或是被省略或輕描淡寫的主體，有時也會被詮釋為有某種重要意義。

(四)以顏色筆標記出故事中的各項主題。

(五)從以下面向記錄閱讀的結果，可以包含：貫穿整個故事的每一個主題，第一次和最後一次出現的位置及主題間的轉換與轉換脈絡、敘事內容、敘說者的心情或評估，留意與主題相抵觸或矛盾的情結(epsodes)。

因此研究者選擇以”自我敘事、整體-內容”取向，將生死服務的發展，從個人成長過程、在殯葬服務場域親身服務與田野經驗、進入南華生死所就讀、到成為生命關懷師的修習，寫成文本，反覆閱讀文本與之對話，就實務與理論的交互討論，透過本研究將之揭露統整、覺察反思及轉化經驗，期許探討生死服務在以己身利益為出發點，與利他服務的利益與衝突中，透過辯證對話，提升生死服務的專業智能與自助助人的發展面向。

### 第三節 研究品質及嚴謹度

Dahlberg 指出對於自身經驗的自明性( self-evident )與自然態度( natural attitude )容易固著於自我經驗，可能造成我們無法跳脫到另一個有距離的角度來審視自我經驗(林韶怡、蔡敦浩，2013)。因此，自我敘說研究要提高研究品質，敘事者必然要有更高的自我警覺與批判。本研究將會以下列方法提升品質與嚴謹度：

#### 一、在故事主角與研究者間有意識轉換自我身份

敘事研究的價值在於有一種互為主體性( inter-subjectivity )的特色。但 Clandinin 和 Connelly( 2000)認為，唯有避免讓敘說掉入唯我主義，落入自戀傾向的危險，才有可能達成互為主體性的目標(林韶怡、蔡敦浩，2013)。因此，研究者將適時轉換自我身分，有意識地轉換主角(第一人稱)與研究者(第三人稱)兩種角色，期透過兩種視野避免掉入唯我主義的陷阱(林韶怡、蔡敦浩，2013)。

研究者自身在殯葬禮儀服務的現場，以敘事研究，能提高故事內容之正確性，並且從與服務對象的互動中，說明殯葬禮儀的意涵，提供臨終、殯葬殮祭續有關規劃、導入生命關懷時，有意識的轉換自己置身場景的感受與研究者思考的兩種身分角色。在轉換自我身分歷程中，研究者在主角與研究者之間，必須適時的加入自我反思，以產生新的觀點與認知(洪瑞斌、陳筱婷、莊騏嘉，2012)。

## 二、提高故事內容之正確性

田芳華（1998）提出訪談過程，常使用問句提高受訪者記憶的正確性，以掌握事件發生的要素，以利後續整理與分析。吳豫葳（2014）說，覺得自己的經驗很特別，當中有很多因素跟變項、發展、人物都在交錯的彼此影響著。蔡敏玲（2001）認為：「質性研究的書寫，應以提升敘事者的自覺作為，來創造敘事能力的提升。尋找自己並不是我的學術書寫的最終目標，但卻是我在建構學術書寫過程中的發現。」

研究者在各種殯葬場域的經驗，是一般人較少能常常接觸到的工作內容與場景，與服務個案的家庭也有不同深淺的交情，常與研究者的成長歲月歷程相互交錯，在書寫文本的過程中，不斷的透過對自我發問，更能清楚呈現生命經驗事件發生的細節，及彼此的關係脈絡，提高生命故事內容的正確性，並尋找到自己。

### 第四節 研究工具

王滢捷（2014，頁 35）中指出，「研究者是質性研究在彙整資料和分析資料的主要工具，因此本研究中的研究者同時擔任敘說詮釋和分析的角色」。自我敘事研究最重要的研究工具與對象皆為研究者本人，也就是說，研究者以敘說者、研究者的身分同時存在本研究中。

本研究中，在敘事文本時，將以「我」直接呈現訴說我的生命故事及我在生死服務的第一現場所見所聞，在文本的詮釋和分析時，將以「研究者」的角色，對於殯葬禮儀業務與生命關懷師的生死服務實務發展，與學術理論的論證，進行對話，以提煉出理論在實務上的應用推廣與價值性，提供給生死服務領域者，提供解構與再建構的專業智能，及發展自助助人的能力。研究者也必須具備對生死服務相關課程的學習，詳見研究者在南華生死所修課課程表(附錄四)。

進入南華生死所之後，經過三年的學習歷程，有幸在廖俊裕老師、黃莉音老師、游金潁老師、楊國柱老師、釋永有老師、釋慧開老師、李燕蕙老師、王枝燦老師、張

國偉老師、蔡昌雄老師、蘇菲亞老師、徐福全老師、何長珠老師、李慧仁老師(依修課時間順序列出)的專業指導研究課程，從無到有，系統化學習個人對生死觀在哲學與宗教上的探討、心理學基礎與心理治療運用、生命教育的理論架構、殯葬禮儀理論與實務相互驗證的專業課程研究中，取之運用為研究者的研究理論架構，以閱讀我的書寫文本，其中包含：我的生命歷程、對殯葬禮儀業務工作服務個案的現場實務經驗、在進入南華生死所之前和之後、及取得生命關懷師認證後，對研究者在生死服務上的具體轉變，將之揭露及理解、解構、統整、建構、覺察反思及轉化經驗。

## 第五節 研究資料分析

本研究資料分析，採用 Riessman (2004)提供的敘事研究分析方法，作為本研究文本的再現歷程。它分成五個階段：關注經驗、訴說經驗、轉錄經驗、分析經驗、閱讀經驗，其中前面兩個階段屬於研究對象敘述其經驗，後面兩個階段則是敘事研究者所做的動作，最後一個閱讀經驗階段則可能是研究者、或者其他的閱讀者。

### 一、關注經驗

Riessman 認為藉由關注，使某些事件產生意義，經過思考能以新的方式建構真實。這裡的關注，是在未經反思的情況下出現，透過反思此關注的原因或狀態，則能賦予新的意義，也開展出研究者的覺察。研究者在生死服務場域之中，常會憶起自己過去生活的經歷，在確定研究題目，書寫文本的過程中，自我意識浮現，對部分的事件產生關注，並反思出新的意義與想法，這些關注即是對過去事實的一種建構。

### 二、訴說經驗

此階段展現個人的敘事，以敘述的方式分享經驗。在敘述的過程中，當事人也在創造一個想要如何被他人認識的自我。因為要和人分享，所以一定會進行條理化的動作。Riessman(2004)提出當描述經驗的人事時地物所開展的情節，會用自己理解的觀點來進行事件的轉折變化，以使這些經驗、事件的解釋變得清晰，而經驗顯示出的意

義，會因說者不同的心情、聽者的回應而有不同的觀點而有所轉化。自我敘事就是一種自我經驗意義的再呈現甚至產生新的觀點或思維，使故事的意義更有廣度與深度。

### 三、轉錄經驗

在轉錄經驗上，Riessman(2004)認為經驗是已經發生過了事，無論使用哪種轉錄方法，都無法回到當時去呈現出其完整面貌，如同關注經驗與訴說經驗的階段，也都是有選擇性，是屬於不完整的、部分的經驗。因此，選擇不同的轉錄方式，會建構出不同的意義。對於研究者來說，前兩個階段是陳述生命故事，此階段的轉錄，是正式文本的產生，包含重點生命故事順序的排列、編寫，或者區分階段並以適切標題來命名，以再現生命，並且建構文本時，專注當下的情況與內在的回應。

### 四、分析經驗

Riessman(2004)認為分析經驗，是研究者對文本進行分析的階段，是對一個生命經驗故事重新組合的過程，要把一系列的談話加以選取，使它合於一個或多個主題的發生。分析經驗階段，要去理解自我生命經驗的意義，以及發現故事的張力，並創作出一個後設故事（metastory），來解釋所發生的一切經驗，將相似的類別予以總結與摘要，讓自我敘事經由分析的過程，顯出文本中未被顯現出來的意義，並對生命經驗賦予新的意涵或型態。

### 五、閱讀經驗

Riessman(2004)認為最後一個階段即是閱讀經驗，也就是閱讀者面對研究者的作品階段，將由閱讀者以自己的理解角度再加上文本互動，賦予意義。讀者的不同景，讓文本呈現多重聲音與不同的建構，甚至對於相同的讀者，同一作品在不同時空脈絡下，也會發生不同的閱讀心得故事。因此，所有的文本都不會有一個固定的敘事觀點。我們所建構的真實「對特定歷史情境下的某個特別的解釋群體才具有真實的意義」（Riessman，2003）。此研究的文本，也將提供給與生死服務相關工作者，希望經由經歷背景相同者閱讀後，能有多元思考與觀點，使研究者基於這些新的想法，再作補

充與反思，提升研究品質，確保文本意義能更完整豐富的呈現。

## 第六節 研究倫理

本研究內容來自於研究者本人對於自我生命經驗故事的覺察、省思、整理、分析、解構與建構。

為確保故事中人物的個人隱私，進行研究時要遵守匿名(anonymity)及密性(confidentiality)原則，匿名原則是指無法從所蒐集到的資料判斷出提供此資料者的個人身分，密性原則是指外界無法探悉某一特定對象所提供的資料。

本研究主要的研究對象為我本人，我在自我敘事自己故事的同時，也會出現與我的故事有關連者。為顧及研究倫理，此論文中所有出現的人物，基於匿名及密性隱私的原則，均以化名，或者關係屬性如「父母」、「X 同學」等來替代，並且適當模糊化場域名稱，以免造成當事人不必要的困擾。

本研究內容均為研究者本人所經驗到之事實，雖然無法完全重現情境，但已盡量呈現在生死服務時，自我的身心靈變化與對生命意義的探討。

## 第四章 生死服務之路

有人是這麼說緣分的：「緣分是一本書，翻得不經意會錯過，讀得太認真會流淚。」您覺得呢？緣分無可解說，卻也可能存在，只在你的信與不信（蔡涵，2020）。在進入題目探討之前，我需要先用一點時間，揭露我的前半生，因為我覺得生命是一直連續堆疊而成的一本書，絕不是憑空而出的片段章節。我相信生命中所遇到的一切，不是偶發，是來自緣分，前世今生累積而來的緣分。之後我在生死服務中所遇到的個案，和我進了南華念書，總是讓我對緣分深信不疑。而看到這文本的您，我相信，也是跟我有緣之人。

### 第一節 起~~進入生死服務之前~那個不斷遇到死亡事件的我

#### 一、跟著避孕器一起在母胎中長大出生的我~~0 歲

1957 年，我爸和我媽共組家庭。我爸是台中商業高級職業學校，初中及高級部畢業，考進稅捐機關上班。我媽是台中家政高級職業學校，初中及高級部畢業，結婚前短暫的在烏日公所上班，因為有”所花”之稱，我爸剛好公務之便，打聽之下，托人說媒，找人提親後，我媽聽我外婆的話，說我爸家庭很好，於是辭了工作，走進家庭，開始擔起我們一家大小的全職主婦生活。

1963 年 11 月，台中的小鎮上唯一一家碾米店的 身為大媳婦，剛生完第四個兒子，在重男輕女的年代，身為長媳，已經很交代得過去了。但看著大小姑們，都有生女兒，心中一直也想生個女兒，想說以後百年時才有女兒”撐雨傘”（傳統葬禮兒子捧牌位，女兒要替牌位撐黑傘）。

隔了二年沒動靜，從結婚至今八年，已經被接連四個兒子的出生、三餐都要分開煮一素一葷的公婆、未出嫁的姑婆、未娶妻的小叔和一大堆家務，每天跟陀螺一

樣咬牙忙著。在公家機關稅捐處上班的先生，下班還要幫忙碾米店的工作，有時還要因公務出差不在家，實在無暇兼顧家裡，盡量維持家中的經濟開銷，已經是最大限度的協助，遑論會有時間幫忙帶孩子了。夫妻倆商量後，決定配合政府當時正在推行的節育政策，讓太太裝了”樂普”子宮內避孕器，打消要生女兒的念頭。

裝上避孕器不久後，竟然懷孕了！我的媽媽，就是這位大媳婦，從知道懷孕開始，在當年沒有影像產檢的年代，心中七上八下，不知道胎兒是男是女，不知道避孕器會不會卡在胎兒身上的擔心中度過孕期。1967年6月某天的凌晨一點多，我跟著樂普避孕器一起出生了，避孕器沒出現在我小小的身軀，而是在卡在胎盤上，跟著我一起離開母體。我媽很開心，心想事成，終於有個女兒了。但是我的阿嬤，看到我的第一眼時，卻說：「生到這種的...」，意思是說，我是個女生，沒有男性生殖器官。很多年來，我媽每次跟我提起我出生的這件事，總是仍帶著當時做媳婦的委屈情緒，她說：

我那天感覺應該要生了，叫你爸去烏日跟我姨阿(媽媽)通知，結果我姨阿留你爸吃完晚餐，你爸都沒想到我隨時可能要生了，還真的吃了晚餐才和我姨阿一起回豐原。我問你阿嬤說，避孕器在肚子裡面，不知道會怎樣，這次可以去診所生，不要請產婆來家裡接生嗎？你阿嬤說，去診所生沒人顧，請產婆來比較便宜啦！我只能忍下心中的委屈，等到你爸跟我姨阿回到家，你爸第一次替我出頭說話，跟你阿嬤說，去診所生比較安全啦！我姨阿說，親家母我去顧就好，你阿嬤才同意讓我去診所生，還交代我若半夜要生叫護士就好，不要吵醒醫生。結果你真的在半夜出生，醫生沒出現，護士接生後，把你抱走，就把我留在病房內，我覺得身體越來越沒力，意識也不太清楚，不知道發生甚麼事，直到早上，醫生來查房，大聲斥喝護士說，孕婦出血不止，昨晚生產為何沒叫我？才知道我生完後，出血不止，卻沒人發現和處理，差點就失血過多…。

## 二、外表是小女生，行為像小男生的我~~0-6 歲

6 歲以前這段期間的生活印象，大部分來自照片和我媽的口述，我自己真正知道的生活片段是很有限的。人生的第一張照片，是三歲時我媽抱著我，特地去照相館拍的。如果只看臉部，是比較中性，是從穿著的衣服款式，知道是個女娃。

6 歲之前，因為我爸工作關係，全家搬到了南投的公務宿舍，短暫的生活了約 2 年，這 2 年應該是我媽從結婚以來，脫離了一大家子的生活圈，終於擁有可以照自己方式經營家庭生活，精神上最輕鬆的 2 年了。那時的家庭照片，我的裝扮總是拿個小皮包，或是綁著小辮子。鄰居都是我爸的同事，也有年紀與我相仿的小女生，所以我媽常帶我去鄰居家串門子，大人聊天，我就和玩伴去跳她家爸媽臥室的彈簧床。傍晚時分，我會跑到住家附近的小公園，等我爸下班從公園經過時，陪我盪鞦韆後，帶我回家吃晚飯。在南投大約 3 年的時間，好像是我們家人少數大部分時間都能在一起的日子。

之後，我爸的工作調動，我們又搬回台中，和阿公阿嬤、姑婆、叔叔嬸嬸同住，我媽因為哥哥們都陸續上學，生活支出變多，為了貼補家用，在家中閒置的一樓店面，開了一間書局，販賣學生文具。隔了不久，因為我爸是公務人員，配偶不能有自營行號，所以書局就結束營業了。而我，也去上了幼稚園大班，開始學習進入學校團體生活。家中陸續添了新成員，是我的堂弟和堂妹，我升格做了小姊姊。這期間能勾起我一點點印象的，是我從我的幼稚園畢業典禮的照片，看到自己紮著兩股辮子，穿著小洋裝，胸口別著印上”畢業生”那種紅長條下方分岔的名牌，感覺像個小大人一樣。

在上小學前，除了偶而被哥哥們墊背被罵或小小的欺負之外，我是個生活穩定，有受到爸媽和家中長輩關愛與照顧的小女孩，但我並不知道，我爸還是個只有穩定工作的公務員，為了升等資格，晚上還去專科學校進修，並且努力的維持家中經濟供應，讓哥哥們去念私中；我媽仍陷在身為大家庭長媳的壓力與忙碌又委屈的

生活之中，得靠著我那四個跟親戚小孩比較下，還算會念書的哥哥，和我這個還算在她預期乖順的小女兒，找到她在其他有錢親戚面前過日子，很重要的精神支持力量。

### 三、遇到充斥死亡記憶的我~~6-12 歲

上了小學，學校離我家走路大約 15 分鐘，小一小二學校都只上半天課。老師很好，同學們我幾乎沒印象。那個年代，沒有安親班，治安普遍是良好的，很少會有家長在學校門口等著接下課的孩子們。學校放學時，會要學生們依家中的路線與順序，編好路隊，排好隊才一起放學，靠著同學們在回家路上互相照顧，走路回家。上課的日子，我在班上絕對是在好學生的行列中，除了我媽的努力與老師維持良好的親師關係，回家盯緊我的功課之外，我也是個在生活上願意依著大人期望，能配合著學習應對進退的好小孩。下課回家，最期待的是能在必須打開雙門的電視機前，看一下布袋戲，玩一些紙牌或手工做的布沙包，和等待著哥哥們願意撥點時間教我，讓我參加他們在玩的遊戲，只因為他們可能缺一咖。

忘了是小一還是小二，也許是因為意識或潛意識中真的一直不願去面對與想起那個可怕的過程。只記得是某一天的下課時間快要結束前，我匆忙的跑去上廁所，因為是接近下課尾聲，整間廁所幾乎沒有人了。那時的小學女生廁所，下面是一條長溝貫穿一整間的廁所，都是蹲著上，當我上完站起來穿好褲子，打開門的那一剎那，門外站了一位成年男子，用力把我推回去，關起門鎖上，他站在我前面，叫我脫下褲子，不准叫，我的喉嚨完全發不出聲音，整個人傻住，我不敢抬頭看他，大腦完全被他操控，聽話照做，然後他拉下他的褲子拉鍊，把他的尿尿的地方，伸進我尿尿的地方，直到現在，當時的畫面只停留在此，其他的一片空白，我完全想不起來過了多久，這中間我只聽到上課鐘聲響起之後不久，他打開門跑掉了，我非常害怕，發抖著急著穿上褲子跑回教室去，老師已經在上課了，她問我去哪裡了？我回答上廁所，然後什麼也沒說，因為我真的不知道發生了什麼事。當天回家，我也沒有跟我媽提這件事，也許當時受到太過突然恐懼害怕的刺激，我完全不敢說、也

不想說，也不知道該怎麼說，以為不說就會消失不見，沒想到它一直鑽進我自己心中很深很深的地方。之後有一段時間，我上學走路時，看到成年男子，就會趕快走開，假日總是跟著哥哥們去隔壁高職學校的操場打棒球，然後若無其事地過日子繼續長大，但我總是告訴自己要做個好小孩，乖乖聽話，才不會再遇到不好的事情。

我忘了是在這件事之前還是之後，1975年4月5日，當時台灣社會一起面臨重大的死亡事件：總統蔣中正逝世，舉國盡哀，如喪考妣，出殯當天，全國人民穿著素服，電視台全程實況轉播移靈過程，全台各地都以路祭方式，列隊跪在路邊，遙祭送行的畫面，烙印在我腦海中，很難忘記。身為小學生，我的疑問是：總統也會死？

1978年我阿公過世了，這是我生命中第一次面對至親死亡事件。整個過程我也沒太多印象，只記得自己穿著學校冬天的校服外套，外面再套著孝服，頭上帶著用白粗布做成的”帽子”，出殯前一天有法師來念經，跟著跪拜了一整天。出殯當天很多人來祭拜，很長的送葬隊伍在鎮上走著，引人側目，大家都知道那是碾米店的老老闆，其他的我就不記得了。出殯之後，我印象最深的是，家門口擺了一張桌面印有地圖的四腳木桌（以前就叫地圖桌），上面鋪著一塊白布，上面放著阿公的遺像和牌位，旁邊點著一對白蠟燭，然後我媽要供奉菜飯點香祭拜，我下課回家有時會被叫去幫忙端菜飯祭品到靈桌上。

之後不久，我爸和叔叔們分家了，聽說是隔壁高職學校要徵收用做校地，所以我爸在靠近豐原和潭子交界處，跟他當時青商會的社友們，相約當鄰居，介紹我爸買了一間二樓透天的”販厝”（現在叫做成屋），我家就從鎮上市中心，搬到鎮上的外圍，直到現在我爸媽還在居住的房子，展開另一段新的生活。

我的阿嬤好像是因為阿公過世，兒子分家，她必須每隔一段時間，在我爸和叔叔家輪流居住，每天擔憂煩惱而引起腦神經變化的疾病－帕金森式症，在當時，這是一種可怕的新疾病，沒甚麼藥可以改善，只能一天天隨著病情變化，開始需要有

人協助照料生活起居，也因此輪住措施已經不適合，因為我另二位嬸嬸是職業婦女，無法全職照顧，阿嬤自己做了決定，告訴我媽說：「我不要再輪住，我要來你這裡住，我要死在你這裡，你會有好報的。」我爸身為長子，也孝順，我媽身為大媳婦，跟公婆同住也伺候近 20 年了，好不容易，公公剛過世，可以分家出來獨立生活，才不到幾個月，又要接下重擔，還被叔嬸姑姑姑丈們說，會付給我媽照護費用，不會讓我媽白做工，我媽覺得他們家中經濟狀況比較好，拿錢說要照顧阿嬤，其實是來展現他們家比我家有錢。

為了方便照顧，也因為新家沒有多餘的房間，就在新家的客廳中，用活動屏風區隔出一個空間，擺上了床，讓阿嬤在我家住下。沒多久，阿嬤整個身體開始退化僵硬到臥床動彈不得，但意識還算清楚，因為哥哥們都念國高中了課業很重，也要去補習，所以大多是我下課時，要協助我媽照顧阿嬤，比如餵飯或是擦拭身體等工作。阿嬤跟我媽說，還好有生了我，可以幫忙照顧她，叫我媽以後要讓我去當護士。

搬到新家後，我沒有轉學，每天要走 30 分鐘的路去上學，我本來留著長髮及腰，我媽每天早上會幫我綁馬尾或辮子，因為要提早出門上學，還要照顧阿嬤，我媽就讓我把頭髮剪了。我爸平常上班，沒什麼機會照顧阿嬤，只有我媽需要移動阿嬤去洗澡時，會讓他一起幫忙搬動，我媽常跟我說：「你阿嬤上半身那麼重，都是我抬上半身，你爸什麼都不會，也沒什麼力氣，只能幫忙抬腳。後來有次她吃飯突然吞不下去，一口氣上不來，臉色反白，我趕快用筷子包著布，挖她的喉嚨，把卡住的食物挖出來後，臉色才漸漸恢復血色，因為我有答應她，要照顧她，讓她死在我們家。她女兒女婿來看她，她也不敢讓她們動手照顧，全部都要靠我處理，但是她是敢讓你幫她餵飯換尿片。」

在那個還沒有長照社會資源協助的年代，我媽身為被阿嬤指定託付到離世的照顧者，一個人承受身為照顧者的壓力，但也依約而行，完成阿嬤的交待。我不知道我媽當時是否覺得這樣是一種被阿嬤肯定才答應，還是那只是當媳婦不得不的選項？

同一年的年底，阿嬤在我家辭世，後事就在我們的新家舉辦，我爸承接著一年內接連著喪父、分家、搬家和喪母的生活劇變，我不知道他身為人子的心中感受為何？在當時，那是我們無法去提出來討論的話題。

出殯後，一樣蓋著白布的地圖桌，又出現在我家的客廳，只是上面是阿嬤的遺照和牌位，靈桌擺到阿嬤對年後才撤除，那一年，我每天經過靈桌時，知道死亡這件事，我卻沒有太多的感受，我只知道，那時我都沒有感受到搬新家的喜悅。

小學畢業前的死亡事件，是我爸的社團社友，她的小女兒跟我小六同班，在小學畢業前，患了白血病死了。之後，我都會盡量閃避不要遇到阿伯他們，我怕他們會因為看到我，想起過世女兒而傷心。

我的小學歲月，好像都是遇到可怕與不斷的死亡事件，我腦海中幾乎沒有快樂的童年記憶，我對同學老師幾乎都不記得。我比較有回憶的是，在我爸媽心中，是一個應對進退有據的好女孩，可以讓別人來跟我爸媽說，我是家教很好的孩子，我還需要協助做家事（哥哥們都不用），還有爸媽帶我跟著社團出遊了幾次。然後為了不要每天走 30 分鐘的路去上學，學會了此生第一項非常實用的技能：騎腳踏車，好像只有這件事，可以讓自己得到一種成就感。

#### **四、產生性別意識，抗拒做乖小孩的我~~少年期 12-15 歲**

1979 年，依著爸媽的安排，我沒有去就讀離我家騎腳踏車只要 10 分鐘的學區明星國中，而是比照哥哥們的模式，去念遠在搭校車要 1.5 小時，早上要 5 點就起床準備出門上學的私立升學初中，我自己沒有想法，也就沒有拒絕，反正四個哥哥們都念過了。當年我三哥也剛從初中畢業原校直升念高一，所以是搭同班校車，爸媽可能也覺得這樣我有哥哥照顧，比較放心。

但是那三年，其實我跟三哥都是各走各的，幾乎沒甚麼交集，而且在家裡

因為空間有限，我是從搬到新家後，就跟他和四哥住在同一個房間念書睡覺，一直到他們都上大學外宿前，我是沒有屬於自己的房間，在家中也一樣沒甚麼互動，完全不像別人所想像，我是被哥哥捧在手心上的小妹。少數跟哥哥們有連結的機會，只有在他們玩各種遊戲缺人時，比如：各種棋類（除了圍棋）、撲克牌類還有麻將，他們才會主動教會我遊戲規則，然後等看誰不在家時，我才可以候補上陣，我是一個沒有洋娃娃、伴家家酒之類玩具的小女生，唯一的性別模仿對象是我媽，我偷偷穿過我媽的高跟鞋、洋裝和偷偷拿口紅塗抹過。

雖然從國小五六年級就開始採男女合校但男女分班，因為家中的居住情況，我沒有清楚的男女性別意識，直到初一也是男女分班，上健康教育課之後，才有了男女有別的意識產生，我的生理期也開始，全班女生同學取代我哥哥們，成為我的姊妹死黨。然後在不經意地當下，曾經在眼前浮出小學時被性侵害的畫面，一閃而過後，我驚恐的又把它壓在很深很深的心中，不敢告訴任何人，開始覺得自己身體的某個部分，是不乾淨的，為了掩蓋這樣的事，我的外在完全呈現相反的表現，就是一個長得端正、行為舉止得宜、個性樂觀、會聽師長的話、成績中上，和同學很好相處的青春期女生。

我念的是標榜升學主義，有初高中職的私立綜合高中，但是課後我媽還是送我去補習英數，在那個只有聯考決定出路的時代，學業成績代表了一切，每次不論大小考試，都要計算排名，公諸於世，我成績屬於中上以前，算是前段班的學生，因為想繼續跟班上姊妹死黨們一起念高中，加上我的成績符合學校鼓勵直升錄取的標準，而且我三哥也是初中直升高中，我想我人生第一次自己慎重考慮後的重大決定，要直升的選擇，爸媽應該會全力贊成。

初三上學期拿直升調查表回家給父母看時，我媽斷然拒絕我直升原校的決定，我不解，問為什麼？我媽說：「你一定要去念台中女中，因為我們家只有一個女生，你哥他們只要有一個人念台中一中就可以了。」這答案，我完全不能接受，我反駁，女中也是要考試，又不是說上就能上，而且對我一點都不公平，沒有姊妹

又不是我的事，我為何一定要去念女中呢？我媽繼續說：「你的成績很好，聯考第一志願一定要填台中女中，第二志願再填明道。」

就從這一刻起，我的決定改變了，不是要改變志願選項順序，而是決定要做一次不聽話的壞小孩，抗爭到底。從此青少年的叛逆一次呈現，很堅定的為了反對而反對，那段時間，我不太跟我媽說話，書也隨便念，就是想著要搞到考不上台中女中為止。僵局一直到要送考試報名表了，我的班導勸我，還是聽媽媽的話，填了二個志願：第一是台中女中，第二是明道中學，第一次人生的抗爭舉動，心不甘情不願的落幕。

揭曉結果是：我少了 2.5 分，台中女中沒上，雖然明道有上，但是最終我有點賭氣的，選擇了五專台中商專企管科就讀，表面上是因為這是省立學校，學費省多了，變成我爸的學妹，學校名聲也很好。骨子裡卻是，我不想再參加高中聯考了，反正又辛苦，最後也不是自己就可以決定些甚麼？不如現在確定可以開始玩五年，畢業後就學或插大，出路寬廣，進可攻，退可守，最重要的是，要讓我媽知道，我已經有自己的主見，不是那個一直很聽話的小女孩了。

暑假中，收到一個死亡的消息，初中一位同學，也是因為白血病，從初三時就斷斷續續反覆的休學、復學，畢業典禮時她還在接受治療，最終還是走了，當時，我聽到消息時難過了幾天，但是因為畢業了，同學各奔東西，當時沒那麼方便可以隨時連絡上同學，也不知道能做些甚麼，就此漸漸的塵封了這件事，很偶爾的才會想起。

## 五、型塑中性風格特質，享受自由學生生活的我~~青年期 16-20 歲之 1

1982 年 10 月，商專開學後不久，既慈祥又疼愛我的外婆，就是我媽的姨阿，過世了，我知道我媽有回去奔喪，擔任她身為女兒”撐雨傘”的角色，我不知道是什麼原因，我只記得聽到消息時，心中很難過，但完全沒有參與喪禮的任何印

象。縱使我已經是青少年了，我仍沒有機會發現死亡帶給我內心覺得悲傷的感受。

學校一連串的活動，很快地掩蓋了我腦中外婆離世的難過。各式各樣的社團和迎新，一大群學長姐呵護著我們新生的熱絡，取代了對學業的專注力。我開始享受這全新自由的學生生活，當時每次放學搭公車回家時，在公車站牌看到對街台中一中一起等公车的同齡男生們，每個人左肩一個大書包、右手一個大提袋，滿臉疲憊，我心中就特別覺得慶幸，想想如果沒有我媽插手，我現在也一樣大包小包，擠在車程要 1.5 小時才能到家的校車上，回家可能還要去補習，突然覺得不再對我媽那麼的生氣了。

男女合班的學習，我們自己都笑稱企管是商科的三不管，號稱商專四大科：國（貿）會（統）銀（保）企（管）中，前三科都是學專門科目，只有企管是商業科目什麼都要學，但是什麼都只學到初級後就沒人管了，也因為這樣，又被說念企管以後都是要開公司的董仔，不用自己會洽談、記帳、搞金融，只要開公司負責請其他三科的同學來上班，自己看的懂經營管理的報表就好，所以企管科相較於前三科，是班級內有較多男生會選填志願的科別，但當年的社會氛圍，男生學商非正途，班上 56 名新生中，只有 13 名男生，而這個男女比例，已經算很高了，其他科別班上的男生大多是個位數。

我一開始就跟男生比較親近，建立一種哥們的關係，不論跟班上同學或是學會、社團的學長姊，發現我跟男生很快就能認識，打成一片，跟女生就沒這麼快熟絡，多數是保持點頭之交很久後才能稍微交心，我也不太會常論跟女生有關的話題，或是下課後跟班上女生，相邀去逛學校隔壁那間當時台中市最新的百貨公司的少女裝專櫃，手上常連絡的學長姐名單，幾乎都是男生。在班上，我也是跟男同學可以談心(不是談戀愛喔)或是照顧他們，卻跟大部分女同學維持泛泛之交的關係，難道是因為對我哥哥們都已離家的移情作用嗎？

專一下，因為直屬學姊的引薦，認識了一位豐原同鄉學長，因為上下課搭公車

常遇到，當時他專四，應用外語科日語組，這是學校唯一全部招收男生的科系，也許因為沒有女生學妹，他特別照顧我，我也跟他很談得來。一直到畢業多年後，他是唯一與我一直有保持聯絡的學長。但，當時我從來沒想過，有一天，他請我幫他一個忙，一個他人生中最痛的忙....待續。

1984 年，專三滿 18 歲那年的暑假，我爸很開明的讓我學了機車與汽車駕駛，我也順利的同時拿了國家認可的機車與手排小客車的駕照。機車駕照很快的派上用場，我開始騎著三陽八十的換檔機車，在那個年代，女生騎這種換檔車，會被視為跟男生一樣，往來豐原與台中上下課，因此多了很多自由趴走的機會和空間。汽車駕照當時只上路開過一兩次，就沒再有開車的機會了。

1986 年專五上，我堂而皇之的跟我媽說，我晚上要參加插大的補習班，下課很晚了，不方便再從台中騎車回豐原，可以在學校附近租房子，方便補習嗎？沒想到我媽答應了，於是有了第一次離家外宿的機會與單獨一間屬於自己的房間。

學校會在這學期統一日期，讓畢業班級各自找旅行社舉辦畢業旅行，我被推選為班代，要負起找旅行社來籌畫畢旅的工作與責任。班上當時有二位入選為救國團中區大專服務隊(簡稱中大服)的同學，其中一位家住美濃的男同學，從專一起就是班上主要的意見領袖之一，他給了我一張名片說，你去找我救國團的前期學長鄭大哥，他在旅行社，專門辦大專生畢旅的，我一看住址，竟然就在我租屋處的 2 樓，我租的宿舍在 5 樓。這是巧合?緣分?還是命定?

總之，我的同學們都很認真的在準備下學期畢業後的出路，不論是就學或就業，我也很努力的要完成我班代最重要的任務，畢業旅行。很順利的，在鄭大哥專業的規畫與答應親自帶團之下，同學很支持的全部都參加，6 天 5 夜的中橫+南橫+攀爬墾丁地標大尖山+美濃同學家客家辦桌的環半島旅行，沒有人缺席。當時的遊覽車，走道可以加活動收納椅後，好像可以到 54 個座位，載客數上限好像沒

有特別限制，同學 55 人(有人轉學)+班導+鄭大哥，全在同一部遊覽車上。鄭大哥是全程坐在車門口的階梯上，我和副班代，犧牲奉獻的大多時間是坐在自己的行李袋上，偶而只能和其他幹部同學，輪流交換坐在椅子上，這是一趟愉快且令人難忘的畢旅，專科五年的同窗情誼，在這 6 天 5 夜，又拉得更近更緊了。

專五下，我卸下班代職務，等著的是畢業典禮和插大考試。校方籌辦畢業典禮的老師，是五上時的科任老師，那年輪到企管科推派同學，代表日間部全體畢業生領畢業證書，我的學習履歷良好，老師問我的意願，我當然說好。老師接著說，你爸是校友，那邀請他來代表畢業生家長致詞，好嗎?我說應該沒問題，回家稟告，果然大獲我爸媽歡心，馬上答應，而且開始寫致詞稿。當年的畢業典禮，創下了畢業生代表和畢業生家長代表是學長學妹的父女檔，一起站在禮堂講台上同框出現的佳話，我想我念商專，完美的對我爸有個交代了。但是對我媽，卻交出一張零分的考卷，當年我考了 3 所大學的插大考試，全部落榜。我媽很不滿意，我卻不以為意。

## 六、校外社團~建立人生珍貴青春友誼的我~~青年期 16-20 歲之 2

專三升專四的暑假，我去豐原稅捐處打工，認識了一起打工大我兩屆念東吳的哥哥，反正比我大的男生我都當作我哥一樣，而且大多後來都比我哥跟我的關係還要親。

他說市公所有一筆經費，要讓住在豐原，目前在各大專院校就讀升大二或專四的同學，組織一個”豐原大專同學會”(簡稱豐大會)，協助辦理豐原地區弱勢或中低收入家庭的國中生寒暑期育樂營隊，就像救國團自強活動隊一樣，屬於志工服務性質，回饋鄉里，問我要不要加入?我馬上說好。

之後，我在豐大會從專四一直服務到專科畢業，大約經歷了 3 屆營隊，結交了我本來該在念國中就應該認識的一群同鄉好友，因為他們大多是念國小或國中時就認識的同學，少數一二位也是我國小同班或隔壁班的同學，還有跟我同年，住在同

一條街上隔壁兩條巷子，國小是隔壁班，也念台中商專銀保科，我們卻是繞了一圈才在豐大會互相認識。後來她爸爸開的公司，一直是我旅行社的客戶，多年後，她的侄子，和我的兒子，是幼稚園的同班同學。

在營隊中，我們要分擔各種工作，雖然學期中都各自在不同學校就學，但每到寒暑假，我都很期待跟大夥碰面，一起工作也一起玩樂和成長，很有革命情感。後來公所改朝換代，沒有再撥經費，之後營隊就停辦了。

那幾年的寒暑假我都以參加營隊為重，我媽因為我放假一直不在家往外跑，專五的寒假，也沒有在家準備當年畢業後的插大考試，曾經對我下了禁令，不准我再參加活動，也不要再跟會上夥伴來往，說是浪費時間。我當時常為了要出門開會或是參加活動而跟我媽吵架，好友們都勸我母女關係為重，我仍想盡辦法排除困難，繼續參加活動或聚會，維持珍貴的青春友誼，也因此建立起出社會工作後，很重要且需要的人脈網。

後來在很多重要的時刻，都用上了，有的成為我旅行社的客戶、旅行社的法律顧問、後來也延伸到生死服務的需求，其中也包括我媽和我婆婆的就醫過程，這群好友們全都幫了我的忙，我得到好友們很多的照顧。我跟我媽說，還好我參加了豐大會，才有現在的可以協助的關係。

營隊學員中有一位小男生，外表看起來很沉穩靦腆，他家中經濟不好，是公所全程補助費用來參加的。在活動期間，我對他只有短暫在活動中的接觸與對談，因為學員人數都 4-50 人，只有在製作名冊、活動點名時，會把他的名字和長相連在一起，孩子們都會很想跟我們這些大哥哥大姊姊們有互動，或是引起我們的注意。

營隊結束後，他有寫過幾次信給我，一開始我有回信，但後來開始工作、結婚、搬家，就斷了聯繫。隔了好幾年，有次我媽跟我說，有一封我的信寄到豐原家，有空回家拿。我拿到信，拆開信封，掉出一張 2 吋穿著軍服的大頭照，是一個帥哥，是誰？看完信後，我眼中泛淚，很難相信，他說是因為我曾經在營隊活動中鼓勵了

他，讓他有了努力的目標與方向，他已經就讀軍校完成高中學業，也改善了家中的狀況，這是他寫的，但是我不記得曾經跟他說過些甚麼？

看完信讓我很震撼，原來我曾經影響過一個國中生，改變了他的人生發展，現在這封信，換成他影響了我，讓我收到大大的回饋。第一次知道，原來無所求的熱情助人，好像是不經意撒下的種子，有天看到突然冒出芽來，是這麼令人感動與欣慰的。

## 七、在戀愛結婚工作生養孩子中，迷失自己的我~~青壯年期 20-42 歲

### (一)戀愛

1986 年底，畢旅回來後，同學們都很喜歡鄭大哥，有聚會時總會想要找他一起來，他旅行社就在我租屋樓下，總是常會遇到要找他聚餐的機會。1987 年初，大約是接近放寒假前，也許是戀哥情節，有天我發現自己在稱呼大我七歲的鄭大哥時，產生了不一樣的感覺，一開始，我不確定那到底是不是愛情？因為我沒談過戀愛啊！那時，暗戀桃花源的舞台劇上演，他說買了中興堂門票，要帶我去看，我才知道，他也喜歡我，看完舞台劇出來之後，他牽著我的手散步，騎著漆上獵人的偉士牌機車，載我回租屋處，我們就這樣開始成為男女朋友。這事，我當然是瞞著我媽，專心的談戀愛，卻心不在焉的繼續上補習班。

幾個月的交往間，有時他去帶團，我會去他的租屋處，幫他整理房間之類的。之後，有次突然連絡不上，他同事說沒出團啊，打他租屋處電話也沒人接，我趕快去他租屋處，才發現他獨自在家發高燒昏睡，照顧了他幾天康復後，讓我們的感情加溫。

隔不久，他第一次準備和我發生性關係時，我很害怕馬上推開了他，哭著說不要，當下小二時被推進門的畫面和恐懼感直接浮現，我一直以為我不說就會忘記了…他不知道發生什麼事，也沒想到我的反應這麼大，但是也尊重我，沒有再進一

步動作，馬上離開我的身體，但是坐在我身邊，摟著我，摸摸我的頭，很輕聲地說，沒關係，你怎麼哭了？我不知道該不該告訴他，我是個不乾淨的女生，如果說了，會不會他就不要我了呢？

隔了一會，我想我還是跟他實說好了，不管說完他要不要我，他對我很好，我不想害他。於是，我第一次說出這個我覺得骯髒事發生的過程給他聽。他聽完，只跟我說，不管你過去發生什麼事，我認識的是現在的你，以後我都會跟你在一起，而且那也不是你願意的。當下，那埋藏很久很深的羞愧，終於見天，而且還可以被接納，我心中馬上出現一個念頭：就是鄭大哥了，他願意不計前嫌接受我，我這輩子跟他，不要再找別人了。

6月，我從商專畢業，沉浸在談戀愛的浪漫中，趁著要結束租約搬回家住之前，偷偷的讓鄭大哥帶著我，去澎湖玩了2天1夜，這趟甜蜜的旅行，也是我“七月半鴨子不知死”的痛苦開端導火線。從租屋處搬回豐原家，等待8月插大成績放榜，結果3所學校全部落榜，我有點失落，是因為這樣我就只有住在家裡找工作的選項，那跟鄭大哥的交往，就無法像在外租屋時一樣自由，而且若讓我媽知道戀情，肯定被數落和碎念說沒考上插大是因為談戀愛，讓我租屋補習，卻是瞞著她談戀愛，然後就直接命令禁止交往。

不知道是心想事成嗎？8月某一天，我藉故說找同學外出，偷偷到台中找鄭大哥，晚上回到家一進門，看到我媽鐵青著臉，手上拿著一封信，非常生氣的說：你交男朋友，還跟他去澎湖玩，弄到插大沒考上，你都在騙我！當下，我沒心理準備，心想她怎麼會知道？還沒想清楚，我媽把信甩給我說，我對你很失望，為何你都不聽話？然後開始哭。

我心中的壞小孩，在當下也難逃譴責的躲起來，我跪在神桌公媽龕前，母女各自痛哭著，我心中卻有個委屈的聲音說：從初中填志願抗爭、反對我參加豐大會營隊，到交男朋友談戀愛的這幾年，你以為我不想當好小孩嗎？你根本都不瞭解我，

你不知道妳女兒是不乾淨的，現在有人要愛我照顧我，你連他是誰都不認識，就直接叫我跟他分手，還以為我是多清白優秀，以後等著嫁給律師、醫師、會計師嗎？

但是，當時我並不理解我媽，為什麼她也痛哭？是因為我的不聽話，還是我只交個逢甲畢業卻在做旅行社帶團不夠體面的男朋友，要來當他唯一的女婿？當場，我媽要我馬上承諾，斷了跟鄭大哥的交往，好吧！當下我也沒其他辦法，一邊哭著懺悔認錯答應，一邊心中想著先以退為進再打算吧！

喔！那封信，是我同學寫來的，那年代都是寫信連絡感情的，信中提及鄭大哥帶我們班畢旅的事，問我和鄭大哥去澎湖玩得如何？感情進展如何？插大如何？不是我媽拆我的信，是我自己在客廳看完信後沒把信收走就出門了，我媽可能基於好奇就看了，沒想到我因為租屋在外，做了一大堆沒告訴她的事，還交男朋友影響課業和前途，她一定心想：不是說生女兒貼心會談心嗎？怎麼你甚麼事都不跟我說，你小時候明明就很乖啊！

那時我怪自己不小心沒收好信，也怪我媽為何要偷看我的信，但我沒想到要感謝老天的安排，讓這件事提早曝光，用這麼激烈的方式現世，用很快的速度，讓我下定決心，一定要想辦法跟鄭大哥在一起。同時間，我媽也開始用很激烈的方式，要讓我斷了跟鄭大哥在一起的念頭。

我媽開始管制我的行動、和接電話自由。那個年代的通訊方式，只有室內有線電話和寫信，知道我家電話的同學打來，一律過濾，她認識的就會探詢是否是來通風報信掩護鄭大哥的，她不熟的直接說不在掛電話。郵件寄來會讓我自己收，但是她會問誰寄的？我表面應付，聽話照做，開始看報紙找工作，在那個沒有網路通訊、人力銀行的年代，沒有外援，就是要自己想辦法解決。

當然因為被禁足，我沒有辦法跟鄭大哥聯絡，同時間，我回想跟鄭大哥在一起的種種，然後問自己，如果真的要跟他分手，行嗎？我想著心很痛，我不想跟他分手，第一次有了想用死來回應我媽的想法，雖然我知道死亡這件事，但都只是人從

此不見的”代名詞”，就如同我之前遇到的死亡事件，阿公阿嬤死了，好像會讓我媽好過一些，讓我自己變不見吧，可能會讓我媽好過一些。我試著拿小刀，輕輕的在手腕上比畫，這劃下去會怎樣？應該很痛，但是這樣鄭大哥他不會知道發生甚麼事，這樣對他很不公平，算了，先別死，再想想別的方法好了。

9月，我應徵了一家在潭子，生產網、羽球拍的大工廠當品管，因為我在商專是羽球社，也喜歡打羽球。該廠牌是當時業界有名，也是我爸媽熟識的豐原企業家經營的公司，離我家騎機車才10分鐘，完全符合我媽可控條件，我脫離了近一個月被形同軟禁的日子，出門去上班了。

我高興的不是因為去上班，是因為終於可以出去跟鄭大哥連絡了。第一天上班的休息時間，我就用公共電話打電話給他，然後約定了每天打電話的時間，也告訴他我的上班地點和時間，覺得好開心。回家之前，我收起這份開心，平靜的回家，把工作時間當成放風時間在享受，每天都期待著去上班時，可以跟鄭大哥通話，或是他會在中午休息時間，從台中騎著他的獵人偉士牌機車，到工廠門口跟我碰面，叫我別擔心，再找機會跟我媽處理我們的事。除此之外，我生活圈的人際關係，只剩下我爸媽和我工廠的同事。

我不知道是生活上表現得太平靜了，或是外露了心中的歡喜，上班約3個月後的某天，我媽有天突然開口問我：你是不是還在跟姓鄭的來往？我雖沒料到我媽會開口，但我這次把握機會，我說，「對，他是有來工廠找我，他對我很好，你根本就不了解他，就說他做旅行社帶團，會在外面亂搞，只是因為你看不起他的職業吧。你之前說，以後我們家嫁娶的對象都要是大學畢業，他是啊，而且他家都是去日本下圍棋，他弟還是有名的職業棋士，也算是家風良好，你都沒看過他，直接就說他不好，我不能接受，要不你見他一面，看過之後再做決定看怎樣，這樣我才能心服口服。」

我爸這時在旁邊開口了，不然你約他來吃飯見個面吧！我這才發現，我爸對

我跟鄭大哥交往這件事，既沒有反對，好像也默默的在觀察，但是因為都是我媽在處理小孩的事，他盡量不插手，讓我媽主導，但他其實都看在眼裡，這時候幫我出了聲。我媽隔了一會，說，好啊，那你就約他來啊，我要問問他，為什麼要騙你，跟你糾纏不清？我興奮得馬上說，好，我跟他約時間。

1988年1月13日，蔣經國總統逝世，同一天凌晨，我商專一位男同學，家中遇到火警，來不及逃生，葬身火窟。另一位男同學的家中火警，他的父母雙亡，一夕之間，家庭巨變。當年，女同學們有的剛就學、就業，男同學有的還在當兵服役，我們知道消息時，離事情發生已經過了一段時日，只有在後來碰面時，給予口頭上安慰的話語，和探詢與之較為親近的同學，是否需要提供一些協助聊表心意。

1月下旬，跟鄭大哥約了晚餐時間，我爸訂了一間餐廳，我找了2位專科死黨姊妹來坐陪，她們都知道我的交往過程，也跟我媽熟識，說要來幫我助陣。結果我媽叫我跟我爸先出門，說她不要去了。因為餐廳不能取消，所以我跟我爸就先到餐廳，我同學和鄭大哥都來了，我爸很客氣的跟鄭大哥開始聊起來，氣氛融洽。

沒多久，我媽從外面走進來坐下來，然後這頓飯開始從頭到尾就是她一個人在講話，不斷地用各種難聽諷刺的話，跟鄭大哥表示我女兒是不可能跟你在一起，就這樣空氣凝結，我心想，我媽是故意叫鄭大哥來，當著我同學的面，要給他難看，知難而退的。

回家後，我媽說：「你叫我去看，我也去看過了，我覺得他不適合你，你把工作辭了，回家準備考金融特考或是插大吧！」我媽展現她的魄力，再度對我嚴控。我陷入痛苦，不能理解到底我媽是要我完全聽話，順她的安排，才會覺得我是她女兒嗎？我都不能有自己的想法和交友的自由嗎？一定要照她安排的一切，才算數嗎？

但日子總是要過，我辭了工作，去買了考試用書回家，就此足不出戶，每天就在房間念書睡覺、去廚房吃飯、去浴室上廁所洗澡，幾乎不跟我媽說話。這樣的日

子，讓我又一次動搖，我是否真的就不要跟鄭大哥交往，放棄吧？我聽到心中的壞小孩說，鄭大哥對我很好，他是真心的要照顧我，一定要跟他在一起，才能跟我媽證明我的選擇是對的。

下定決心後，心中有了新計畫，我要再考一次插大，而且選定目標：東海夜間部企管系三年級，因為東海夜間部，下課時間太晚，交通不便，我才有理由租屋外宿。因為同科系，我可以直插夜大三，報考人數較少，錄取率較高。開始陽奉陰違的日子，表面念金融特考，實際上在準備插大，而且故意日夜顛倒，白天睡覺半夜念書，減少跟我媽的接觸。

那段時間，我心中確實是有恨著我媽，覺得她不可理喻，但是插大，是她期望的，所以我想要用她的期望，來達成我的目的。同時間，我也因為無法跟鄭大哥見面連絡，心中產生更堅定的信念，我一定要想辦法跟他在一起。

暑假插大放榜了，我如期考上東海夜企管系三年級，太開心了。我媽當然同意我去就讀，因為當時哥哥們都上大學了，我當然不能只是專科畢業。開始準備就學，找宿舍時，我媽還特別留意，找了一間房東阿媽就住在一樓，腦清目明，他的兒子是當時東海社工系很有名的教授，絕對符合我媽要控管我的條件。開學前，我如期搬到東海租屋宿舍，結束一年在豐原家熬著苦戀的日子。

1988年9月，開始上東海夜企大三的課，白天我去找了家建設公司上班，當副董事長的秘書，工作是安排副董的日常行程、會議通知、會議記錄和發會議報告給各相關單位。這個工作帶給我最大的啟示：這種每天都是在會議通知、整理會議記錄和報告，一直不斷循環的抄寫整理工作，實在不適合我喜歡多變的個性。幾個月之後，公司忙著籌備成立新公司的第一次股東大會，我跟其他幾位董事長和總經理的秘書群們，忙了一、二個月，因為晚上還有課業，我覺得吃不消，在撐完股東大會舉行後，我就離職了。這家新公司就是中友百貨。後來也成為我們經營旅行社時的客戶。

晚上沒課時，就去找鄭大哥，或是我有課時，他會騎車上東海來找我。白天工作辭掉後，他叫我到旅行社去幫忙。那時他跟幾個他中大服的學弟，一起合資，跟一家只經營國外業務的旅行社，付靠行費，承租部分辦公室，專門承接國旅的業務。當時的業務量很穩定，公司行號員工旅遊和高中大專的畢旅是主要客戶群，出團時都會製作旅遊手冊，因為送印時間長又成本高，不符合需求，所以就讓我接了這個工作，負責打字編排套版製稿印刷到裁切，有需要時我去旅行社處理，以件計價，一手全包，也方便常見面。

## (二)結婚

1989年6月，我第一年夜大三的課程結束，一整個學年，我依然瞞著我媽，跟鄭大哥持續密切的交往，我媽也沒甚麼機會發現這件事。我跟我媽說，我報名學校暑期的電腦課程，7月中才會回家，當時，我家第一個結婚的是我二哥，剛好大兒子出生，我媽當了阿嬤，去台北幫我二嫂做月子，也無暇管我，只告訴我沒事就回豐原，不要一天到晚亂跑。

因著要再度回豐原分離的焦慮，我開始煩惱不安，很怕又像去年一樣被迫分開，每天我都問鄭大哥，要怎麼辦？其實這一年，我們的感情發得很穩定，我也覺得很有安全感，但我知道我媽的個性也很強，一旦不是她喜歡的，是不會有被接受的機會。於是，我們下了一個決定：先去法院辦理公證結婚，先斬後奏（是生米煮成熟飯，但不是奉子成婚喔）。於是，他找了他逢甲的死黨，我找了去吃鴻門宴中的一位姊妹，在6月中，我們四人一起去台中地方法院，二位好友當證人，正式登記結婚，成為法律認可的夫妻。

7月中，我懷著忐忑的心回豐原，心中的好小孩又覺得很對不起我媽，但壞小孩說，至少已經有登記結婚的護身符，我媽是愛面子的人，真的不行就翻牌。我忘了是甚麼事引起的，我媽發現我還跟鄭大哥在一起，非常生氣，又再次控制我不准出門、不准接聽電話。幾天過後，我忍不住，趁著他們午睡時，我偷偷的開門離家，用最快的速度到達公車站，搭上公車，到台中找鄭大哥會合，緊張的不知所措。他

當下放下手邊的事，帶著我搭上客運到台南去。車上，我心頭紛亂，心中的好小孩不知道這樣做對不對？壞小孩覺得早晚都要面對這件事。鄭大哥安撫我說，我們這次一起面對。當天到台南，他也沒帶我回他家，我們找了麥當勞坐下，我一直擔心我媽不知道會做出甚麼事，但只能一籌莫展，一直坐到晚上，鄭大哥因為隔天還有工作要處理，我們又搭上客運，回到台中他的租屋處，開始我躲起來的日子。

當年沒有手機，我沒有接到奪命連環叩，倒是我那些死黨同學、豐大會的好友們，我媽能找的，都被問過一遍，就是沒有我的下落，但是我媽竟然沒有找鄭大哥。我就一直在他的租屋處躲著，完全沒外出，但是一直亂想各種可能，還是無解。過了幾天，鄭大哥跟我說，他已經跟他媽媽說這件事了，請他媽媽打電話跟我媽解決這個困境。既然他媽媽已經打電話給我媽了，於是在躲了快一星期之後，打電話給我媽，電話中我哭著跟她道歉，我媽說：「他媽媽打電話給我，說她兒子打電話給她，說你們已經去公證結婚了，她罵他兒子說，年輕人怎麼這麼不懂事，自作主張，都沒有尊重世大，應該要先跟我們說，看怎樣再商量。真的對你們很歹勢。現在他們也互相意愛，也去登記了，我跟我先生，找一天來豐原，親身來會失禮，順便看看我跟你爸有什麼要求，幫孩子安排結婚的事。她都這樣說了，你又躲著不出來，我還能做甚麼？我到處問你同學朋友，都沒有人知道你的下落，你知道我有多擔心嗎？如果你真的那麼愛他，都可以自己決定去公證結婚了，我還能有甚麼意見，你爸勸我，說他其實很老實，對你也很好，就幫你們把婚事辦一辦，這樣你也不用在一直躲起來都不回家。你都跟他住在一起了，我反對有甚麼用？」

就這樣，我們對外公開結婚訊息，那年鄭大哥虛歲 30 歲、我 23 歲，8 月，趁我還在放暑假時，我公婆帶著鄭大哥的四位舅舅和舅媽們，浩浩蕩蕩的湊了 12 人，從台南到豐原提親訂婚，9 月我們自己籌備各項結婚事項(那時沒有婚顧公司)，10 月初在台南男方家公開婚宴，接著我和鄭大哥在台中辦了我們朋友圈的婚宴，最後，我回娘家，我爸媽在豐原辦了唯一女兒回門的婚宴。

婚宴是中午舉辦，結束時我都還穿禮服未卸妝，卻接到旅行社所在的辦公大樓

火警的通知，我們用最快速度趕回台中辦公室，現在想起來，對照幾個月前，我當時也是用最快速度離開家，才有了今天的結果，著實佩服老天的安排。婚後，我退了東海租屋，搬到鄭大哥的租屋處一起生活，繼續念書，學費換成老公付，有空一樣去旅行社幫忙做手冊、接電話，一種夢想成真的快樂，讓我肯定自己當初的堅持是對的。

雖然先斬後奏的順利結婚，我媽還是很不能接受，我自己和鄭大哥也覺跟我媽見面無話可說，所以結婚後我幾乎很少回娘家，也沒跟家裡有太多連絡，因為在我決定要公證結婚時，我就跟自己說，結婚後若有任何問題，我絕不會回去哭訴或求助。

1990年8月，我婆婆趁我放暑假，要帶我跟她去一趟日本東京，在這之前，我沒出過國。為何要帶我去？因為要去見我的小叔小嬸小姑們。鄭大哥家跟我家一樣，四男一女，女生排行老么。除了他可能因為長子身分之外，其他的弟妹們，在國小時開始學圍棋，國中時，就都陸續送到東京去下圍棋，並進入日本棋院，成為職業棋士。

去年結婚時，他們都沒有回來，所以我婆婆要帶我去跟他們認識見面。沒錯，我跟我媽一樣，也是長媳，而且我還比我小姑小一歲，也就是”論輩不論歲”，我是鄭家兄妹中，輩份最大，年紀最小的”大嫂”。

出國前我很不自在，我是第一次出國，又沒有單獨跟婆婆相處過，還要一起出國，鄭大哥暑假完全沒空，我們雖然自己在做旅行社，結婚後也沒有安排蜜月旅行，但是我還是有一絲好奇和興奮的心情，畢竟那個年代，出國是很不容易的事。

那時我才開始”認識”我婆婆，我真的佩服她，她只念到小學二年級，我公公念到初中畢業，他們為了栽培孩子出國，拚了命做各種工作，在菜市場賣各種食品、食物、小吃熟食、台菜料理等等。後來因為要去日本探望孩子，在往來台日的機會中，也批一些日貨回來販賣，當年只有少數委託行有進口舶來品，我婆婆很有生意

頭腦，她做的是兼差跑單幫。

到東京跟小姑小叔們見了面，吃了幾次飯，我婆婆就讓我小姑帶我去東京迪士尼樂園玩了一天，然後去百貨公司買換季的冬裝給我，這是唯一一次，我跟我婆婆一起出國，也是結婚之後，我第一次在沒有先生作陪之下，稍微了解我婆家和認識婆家的成員。這次出國，讓我覺得，我是嫁給我先生一個人，不是嫁給我先生的家庭，因為他們遠在台南和日本，我應該都不會跟他們同住。這和我媽當時嫁給我爸，是嫁給一個大家庭，有很大的不同。

### (三)工作

#### 1.進入旅行社

1990年10月，鄭大哥離開靠行的旅行社，和幾位好友合資，開了自營的旅行社，這也是他從台南到台中來念大學後，當兵、工作、認識我之前在東海附近置產投資買房、到自己白手起家創業的成果。

我們為了找旅行社的店面，租了一棟透天4樓的房子，把1、2樓當作營業店面和辦公室，3樓租給同事當宿舍，我們退了鄭大哥的租屋處，搬到4樓。他工作很忙，我晚上上課，白天有空時會在旅行社幫忙記帳。假日有適合的團體行程，就跟出去見習學帶團，旅行社業務量一直很好，在中部大專院校的畢旅市場，有一定的口碑，還有派1組同事到台南去開拓市場。那時學校開放讓學生自行在寒暑假自辦畢旅，而且可以安排離島行程，在1991年4月中，接到的暑假畢旅團，就將近70團，因此也訓練了一批年輕的領隊群，鄭大哥因此在中部國旅業界，有一定的資歷和“業界地位”。

1991年6月，我從東海畢業了，我媽來參加我的畢業典禮，拍了幾張照片，我這次覺得，念東海對我媽有交代了，拿到了大學畢業證書。只是我都結婚快一年了，好像也沒太大意義。我人生中的求學階段，從國小、初中、五專、大學，好像不是我自己想念的，但是我都有交代了，而我邁入社會結婚有了自己的家庭，我對

自己有交代了。這3年，從五專畢業、結婚、大學畢業，在東海念了些甚麼，老師和同學有誰，我幾乎不記得。我只記得跟我媽的吵架、抗爭、她無奈妥協。鄭大哥一直在不被我媽肯定之下，突破重圍，把我娶進門，養我，幫我付學費。我若趕著上課都會買一個頂呱呱的呱呱包墊肚子，然後等下課鄭大哥來接我一起去吃東西，結婚後他也會來接我下課回家。

準備找工作上班，念了8年的企管，到底能找甚麼工作?當時已經開始密集の出暑假團，鄭大哥也需要帶團，就叫我直接留守公司，不用找工作了。鄭大哥一直是以國旅業務為主，當時合資找了一位以前認識的同業，是以國外旅遊業務為主，因此藉重她的經驗，負責國外旅遊業務的開發與拓展。所以鄭大哥安排我跟她學國外旅遊業務，但是不到2個月，她在公司內認識了我商專的學弟，交往後說要離職去結婚了，於是，我就開始獨自摸索國外旅遊業務。

## 2.旅行社的日常

標準的”校長兼敲鐘”，我在沒有人可以帶領學習之下，被迫正式進入旅遊業中的旅行社業務工作，不單純是做銷售的業務，而是國外部所有大大小小的內外工作，小從送護照開始，(後來知道嚴長壽先生也是從送護照的工作開始)、去客戶端收送辦理護照簽證的證件、研讀國外旅遊的行程資料、去標團時要會簡報介紹、國外機票的訂位票務課程、領隊帶團的證照考試和見習、還有取得公司經理人執照的訓練、面對客戶的詢問、行程報價、成交或被拒絕、出團的說明會、參加航空公司和各種新興路線的研討推廣會、還有公司的內部記帳、客戶資料建檔...等等，所有旅行社的分工部門作業，我一個人全部包辦。

當然一開始，國外業務量不大，我盡可能累積需要的專業知識，那時也無影片或網路系統，取得國外旅遊資料的方式，都是透過同業上游的推廣人員，提供紙本DM，或自己想辦法找旅遊書籍參考，全部都是看圖說故事，現在回想起來，那時民風純樸，也沒人會拿假資料來行銷，政府也剛開放出國觀光，旅行社執照又是特許行業，家數不多，所以市場需求很大，供給量少，業務量慢慢的累積，我對國外

部的業務，也逐漸熟捻，親朋好友們知道我和鄭大哥是自營旅行社，信得過也有一定的專業，有國內外的旅遊需求，就會找我們處理，或是轉介紹，客戶量也漸漸多了。後來客戶都變成好朋友，最多延伸到家族三代都找我們服務。取得領隊執照開始帶團後，我爸媽有幾次也跟著我帶的團出去旅遊，他們應該也是想去了解我的工作情況，然後出團時一邊玩一邊可以照顧我，後來，他們就會主動幫我行銷發我的名片，介紹朋友來找我承辦旅遊業務。

旅行社的工作，從 1991 年算起，一直到現在，都沒有間斷過。跟著台灣發展觀光旅遊、開放大陸探親返鄉、台商登陸、開放外籍、大陸配偶、921 地震、美國 911 事件、SARS 的暫停、開放陸客來台、國旅市場萎縮、網路電子化興起、日本 311 大地震、政黨輪替、台商撤離大陸…，所有發生過的歷史事件，我都在旅行業中經歷也見證過其發展，當然也包括現今的新冠肺炎疫情，讓旅行業陷入完全的谷底。從自然的循環發展來看這件事，有生有滅，有起有落，我覺得就是現在的情況。

旅行社的團體行程業務，是配合季節和假日進行的，所以我們都是數著節日在過日子提前部署：農曆過年賣的是春假的賞櫻團、春假賣的是暑假的親子團、暑假賣的是中秋連假的賞楓團、中秋賣的是聖誕節的滑雪團、聖誕節賣的是寒假的春節團，中間還夾雜各種小連續假日和民俗節氣促銷團，依著這樣的行事曆，年復一年，如同四季的循環。

因為工作需要，進旅行社的第二年，我就考取國際領隊英語組的執照，農曆過年或假期，我都安排去帶團做為藉口，避開了回娘家的尷尬，因為很少回娘家，還被叔叔們說，我嫁人就忘了娘家的親戚長輩們。隔了幾年，觀光局因應政策需要，開辦第一期的華語導遊華語組的考試與課程，我也順利考取華語導遊執照，這是後來為了開放大陸人士來台探親的提前佈署。

大約在 1996 年左右，開放退伍軍人回大陸探親的業務越來越多，旅遊市場的蓬勃發展與客源大量增加，旅遊型態也不再只是團體行程，於是我們慢慢將重心，

移到個人行程的安排，將團體行程轉成與上游業者合作，讓團體客戶參加其量化的產品線合併出團，少數客製化的團體需求，才自行操作帶團。後來隨著孩子出世，我就幾乎不帶團出國了。這段時間，讓我接觸到退伍軍人以及了解他們的背景、家鄉的故事和大陸的發展，以及後來衍生的兩岸婚姻關係，看到了一般人不了解的兩岸情緣，是我在旅行社建立” 如果我能多幫伯伯們一些忙，就多幫一些吧” 這種付出服務卻可以不收費的習慣。

旅行社的個人客戶對象主要是小型公司行號、台商、自由行旅客、異地婚姻和後期的大陸人士來台探親，行程業務更是五花八門。小從辦護照簽證開始，訂機票要排機票行程、算票價、成人、孩童、嬰兒、老人、神尊、大型樂器、骨灰罐等等搭機者各有不同規定、比較航空公司艙等和座位大小、更改行程、會員里程累計、行李重量規格、海關檢疫規定；訂住宿要看地點、價格、星級、和房間設施、到機場的遠近和交通、有無供餐、房間行李小費支付；訂各種票券：火車票、遊樂門票、參展門票的種類、日期、折扣優惠、選位相關規定；自由行的行程，需要提供當地的氣候、食衣住行育樂、在地交通的銜接安排、找地陪；涉及異的婚姻，要了解兩邊的結婚、登記手續甚至生小孩後的相關國籍規定…等等。

在沒有網路的年代，資訊取得不易，我就是一本活體旅遊工具書，隨時要準備應付客戶的所有旅遊安排需求與解決問題，因著客戶對我服務與專業的無所不包、無所不能解決的信任與依賴，建立了一群忠實的顧客群不斷的延伸與轉介紹，也讓公司的營運能穩定持續。在我人生最精華的壯年期，我把全部的工作熱情和心力，都奉獻給這群忠實的客戶群，他們也餵養著我的身心靈，讓我訓練養成面對、處理、整合、解決疑難雜症和思考、行動、和心臟大顆的能力，並且從中獲得助人的成就感和快樂，讓每一次的旅行安排，都順利執行，達到平安出門、快樂回家的目標。後來很多人會問我，你帶團去過哪些地方或國家？我都說，太多了，每個我處理安排過的個人行程，也等於我先去神遊了一遍。

大約在 2006 年，當旅遊文件由紙本進化到無紙化，當遙遠的目地的因為電子

商務的快速傳播變成近在眼前的旅遊美景，我所需要處理的作業也在改變中，對來自行程安排的成就感逐漸遞減，一些人工作業比如開立紙本機票，以前一張機票需要花 10 分鐘才能開好，電子化之後只要 3 分鐘輸入資料確認後，按下 enter 鍵就可以完成。網路資訊的便利搜尋，也減少我很多的查詢工作，旅遊資訊的透明化，也將原先的服務利潤空間，大幅縮減。當時我已意識到旅遊業態正在快速的變化，我的工作內容也變成以操作電腦為主，每天要在電腦前坐近十個小時，訂票、打資料、Msn 通訊、發 e-mail 等，都必須靠有線的桌機電腦，那個年代沒有 wifi、筆電，哪兒都不能去，也因為這樣，以前需要親自面對面交付機票、紙本資料的服務，都慢慢被電子化取代，這也是我後來可以搬著電腦，帶著孩子移居到台南 homework 和選擇斜槓換跑道的最大推手。

在 2015 年，因為我帶著老大移居台南，旅行社生意已沒有之前榮景，當時我在 L 公司兼職禮儀業務約 1 年半的年時間，收入剛好可以補足旅行社收入的缺口，決定要將重心移到殯葬禮儀業務上。從我 2009 南下之前，台中旅行社的業務只剩下國外旅遊，國內旅遊市場在一波電子商務風行之下，已經沒有太多旅行社存在的必要跟空間。鄭大哥也退居國旅業界多年，自營的公司如同半歇業狀態，同業來詢問是否願意出讓旅行社經營牌照。鄭大哥問我覺得如何？我說：「這就像你的大兒子，你白手起家的創業，你捨得嗎？我是沒意見，你決定我配合。」因為我們的旅行社有接待”大陸來台旅遊”的資格，這是需要一定的資歷才能取得，當時的同業急著需要拓展相關業務，所以來詢問。鄭大哥考慮了幾天之後，決定出售旅行社牌照，也等同鄭大哥真的從旅遊業退休了。

隔年，蔡總統當選就職後，大陸人士來台業務急凍，很多朋友都說我們有明智之舉，其實天曉得，我們是在很無奈的情況之下，結束經營了 25 年的自營旅行社業務。但是還是有一群基本的客戶群一直找我承辦旅遊業務，需要處理，所以找了認識的同業，每個月付靠行費用，只處理我自己服務的客戶，方便處理開立發票之類的需求，但是我不需要去上班，也不領薪水。

### 3.旅行社唯一死亡旅客

在這二十幾年的旅行社經歷中，唯一在國外死亡沒有平安回家的旅客，是我的二姑丈，這件事也一直是我在旅遊業經歷中，心中的最痛。

1999 年春天，我二姑和二嬸，相約要去日本賞櫻。我因為早婚，很少回娘家 and 親戚互動，也從沒有主動開口去承攬旅遊業務。我知道我二姑也有自己配合的業者，她從來沒找過我。是因為二嬸去問了我爸媽，他們也說要參加，可能因為這樣，決定這次的賞櫻旅遊讓我處理。

二姑和姑丈在豐原開五金行，在他們那個年代，五金工具很多是日本進口，姑丈跟日本方面很熟，是我小時候就常聽我媽說的事。二姑丈一向是不跟二姑一起出門旅遊的，那時也沒聽說他身體有什麼狀況。

成員都確定了，有我爸媽、二叔二嬸和他們的好友、三嬸、二姑，找好團體行程，要去大阪黑部立山賞櫻 7 日行程。那時還需要排隊申請日本簽證，也不知道為何，在團體出發前約三星期，我去二姑家收護照，二姑丈看到我，問我還有機位嗎？他說要一起去。我依稀記得二姑的表情很訝異，但也沒說甚麼，只問了二姑丈說，你確定要去嗎？二姑丈說，要啊，有機位我就去。確認取得機位辦好證件後，他們跟團如期出發。

行程走到第六天晚上，我接到我堂弟的電話，說二姑丈在旅館死了。啊!!!堂弟(我二叔的兒子)說：「姐，我媽打國際電話回來給我，說二姑丈在旅館房間內昏倒送醫後不治，因為日本規定 72 小時內要火化，你趕快幫表哥表姊他們安排，看是否明天能趕到大阪。」我拿著話筒，整個人慌了，問堂弟怎麼會這樣？他說，「因為長輩們都跟去醫院了，只知道確定二姑丈走了，我媽先回飯店，叫我趕快連絡你。」那時只有打國際電話，沒有其他連絡方法。

我呆坐了幾分鐘，告訴自己，先想一下要怎麼處理？好，先連絡出團的旅行社，

請他們跟領隊保持聯繫，有進一步消息通知我。然後，我忍住悲傷，打電話給表哥表姊們，接通電話，他們都收到消息了，我不知道要說什麼，趕快跟確認他們手上的護照和日簽，發現只有表姊都有效期，大表哥沒有日簽，二表哥連護照都過期了。那時台中還沒有外交部領事事務局可以申請護照，都要上台北，也不知道趕件是否來得及發證，然後接著還要去跑日本在台協會辦日簽。因為查了航班，明天下午只有一班桃園機場飛大阪的日航班機，若趕不上飛機，會來不及見二姑丈最後一面，因為後天一早就要火化了。

再怎麼慌亂，還是要冷靜下來處理事情。晚上 10 點多，我訂了一部跑機場接送的 9 人座車，明天我一起陪表哥表姊們先跑證件，若順利直接辦好，到桃園機場搭機。接著，我去電請表哥表姊把應備的證件和簡單行李準備好，明天一早 5 點出發去台北。然後，我連絡出團旅行社，請他們連絡領隊拿到二姑丈的死亡證明書，明天一早傳真到台北的外交部領事局和日本在台協會，以備辦理急件申請用。確定其他長輩明天依原行程搭機返台，只有二姑留下，另外派人陪同協助處理後續事宜，處理好已近凌晨一點，我把原定當天的業務交代給鄭大哥後，抱著老二，卻遲遲無法入睡。

隔天一早 5 點出門，9 人巴從台中到豐原把表哥表姊們都接上車，一路無語，難掩悲痛，我心中計畫著，到台北怎樣用最快的速度處理好證照。護照趕件應該沒問題，但日簽當時採掛號排隊，又是賞櫻旺季，我實在沒把握，但是再怎樣都要盡力啊，那是自己的姑丈，一定要想辦法解決。

8 點半先到外交部領事局，日方的死亡證明順利的傳真到局裡，用最快的速度，櫃台在大約 10 點半把護照趕出來，這速度在當時已經最快的速度了，一般趕件最快是上午送件，下班時領件，我第一次知道，原來護照可以這麼快速的發照。在等待護照的同時，我趕快打公共電話，聯繫日本在台協會，說明我們的情況，希望等一下過去時能得到協助，協會在電話中沒有答應，只說我們去了看到文件再說。我內心焦急，卻也別無辦法。順利拿到護照，趕快前往日本交流協會，送件後協會

說中午前可以核發。我鬆了一口氣，但納悶為何如此順利？後來才得知，因為二姑丈之前認識的日本友人，知道這件事，出面連絡請協會務必協助急件處理，確定可以拿到簽證，我趕快請同業幫忙訂機位開機票，那時還是紙本機票，領了簽證，拿到機票，直接往桃園機場去趕飛機。終於讓表哥表姊們順利搭機後，我全身癱軟，我心想，這是二姑丈在天之靈有保佑吧。

當天長輩們也順利回國，晚上我回去跟我爸媽碰面，了解到底昨晚發生甚麼事？我媽說：「我們去黑部立山要下山時，你姑丈就臉色發白，問他他說不要緊，可能是沒睡好，休息一下就好。晚上吃飽飯後進房間，你二姑來找我和你二嬸去逛一樓的店，我們大概逛了半小時回房間，你二姑沒帶鑰匙，敲門姑丈都沒來開，找服務生來開門進去，你姑丈就已經躺在床邊的地上沒有反應，趕快叫救護車，送到醫院前就走了。我們都有跟去醫院，醫院有幫他整理，換上日本那種大禮服。你二姑丈受日本教育，也跟日本人做生意，他自己也很喜歡日本，我跟你爸見他最後一面，就想他穿那樣真的很像是日本人。還好你今天這樣辦好，你表哥表姊可以去見最後一面，不然明天就要火化送回來了。」我的疑問是，二姑丈是頭撞到床才昏倒，還是就直接昏倒？他有外傷嗎？這樣問是因為牽涉到團體旅遊只理賠意外死亡，不理賠疾病死亡。後來我請出團旅行社拿死亡證明給我看，日本法醫是寫疾病死亡，所以沒有任何理賠金。

第三天，我租了一部中型巴士，我堂弟跟我一起搭車去桃園機場迎靈。在入境大廳，看著大表哥，背著二姑丈的骨灰罐，後面跟著二姑、二表哥和表姊，從電動門走出來，我不記得我當時是否有哭，也忘了是否有說些甚麼，但我記得中巴上我悲淒的心情、到達後下車跟二姑丈說帶您回家，和之後大表哥說沒有理賠這件事，是我造成的，不讓我去參加二姑丈的告別式和從此不往來，成為我第一次對死亡有很深沉悲傷的記憶。當時我一樣選擇把它藏在心中蓋起來，當作沒看到。事過境遷，一直到我做生死服務，甚至到敘說的此刻，我仍是眼眶含淚，告訴自己說，這一切都是安排好的，不然二姑丈從來不跟團，為何臨時起意跟了團？他一直很喜歡日本，

也很像日本人，這有可能都是注定好的。還好是我處理，讓孩子都能見他的最後一面。還好因為長輩們都有同行，事發經過親戚們都很清楚，真的不是我的問題。祝福二姑丈吧！

#### (四)生養孩子

結婚時我虛歲 23 歲，鄭大哥 30 歲，我在當時算早婚，商專同學中，我是第二個結婚的，男同學都還在當兵，女同學都在上班或就學，要不是因為我媽反對下，我應該是不會那麼早結婚。在我家是繼我二哥之後，第二個結婚的小孩。一開始還在念書，畢業後在旅行社工作一段時間，就常去帶團。沒有做任何避孕措施，肚子也一直無消無息。因為公婆都住台南，我們也不常回去，所以也沒甚麼生育上的壓力。好像在第四年吧，我媽很緊張，說我是長媳，鄭大哥都三十好幾了，我也該給鄭家傳宗接代，怕問題在我身上，還特地帶我去婦產科檢查，確認有沒有問題。那是我的第一次上婦產科診所，想抗拒，因為我很怕除了鄭大哥以外的人，會知道小二時的事。檢查後沒問題，但一樣沒動靜。

又過了約二年，因為工作忙，有一段間沒有經期沒來也沒留意，發現時想說買驗孕棒來驗，竟然懷孕了。當時有一些輕微出血，隔天趕緊去醫院看婦產科，確實懷孕了，而且已經約 7-8 周，伴隨的出血，是胚胎發育尚未穩定，還沒有心跳聲，醫囑要小心安胎少移動。經驗不足，當天就電話跟長輩們報訊，警覺性也不夠，繼續上班，隔了兩天還搭火車北上，開一場出團的說明會後再搭火車回台中。輕微出血狀況持續，精神覺得虛弱無力，持續上班到周六。

周日傍晚突然腹痛大量出血，鄭大哥趕快載我去醫院掛急診。急診值班醫師叫我進了診療室，用鴨嘴器幫我內診檢查，又照了超音波，說胚胎還在，處置後叫我回家休養，明天星期一再掛主治醫師門診。回家路上稍有緩解，但還是覺得很不舒服。回到家，腹痛絞滾，我衝到廁所馬桶，一陣血紅液體夾帶黑色物體傾盆而出之後，腹痛停了，整個人虛脫攤在馬桶座上，我不知道發生什麼事，鄭大哥停好車進來，看到我的樣子也慌了，我說我們再回去醫院吧，好像不太對勁，順手按了沖水

鍵，把馬桶內的血水沖乾淨。腹痛減輕了，再度回到醫院，再照超音波和內診，子宮內空無一物了。只聽到醫生說，流產了，不過子宮內應該沒有殘餘物，明天到門診再做詳細檢查。啊，孩子掉了沒了，怎麼會這樣？掉在哪裡？馬桶裡嗎？可是我把馬桶沖水了，那是 baby 嗎？鄭大哥安慰我，我傻傻的回到家，看著馬桶，放聲大哭，孩子怎會是這樣就沒了，還不到一個星期，怎麼跟長輩交代啊？後來，鄭大哥打了電話，婆婆沒有責怪，安慰我，要我養好身體。我媽隔天帶了一些做月子的餐食，叮囑我流產更要做月子，才能養好身體再懷孕。

流產後的一段時間，我常常自責哭泣，覺得是我沒有把胎兒照顧好，心情常是悲傷的。之後，我一樣找了心裡一個地方，把這件事藏起來，不再去翻開它。

大約隔了一年多，工作依然忙碌，每天都過得很緊張，也沒特別去想懷孕的事。當時澳洲有一家航空公司剛到台灣開設新航線，有個招待同業小團，5天2夜，因為是長途航班，所以另2晚是在飛機上過夜。那時我很想純粹出國去走走，因為帶團出國並不能輕鬆的”玩”，那是工作，有責任壓力的。所以我決定排開手上的工作，報名參加。行程很多的時間都在交通上，我也花了很多時間”睡覺”，雖然行程點不多，但那是我第一次去澳洲，而且不是帶團工作，所以整個身體和情緒都放鬆了。回國後不久，在沒有預期下，我懷孕了。這次發現的很早，也不敢先報訊。一直等到測到胎兒心跳，發展穩定大約二個半月左右，才通知長輩。這年是我結婚的第七年，也近30歲了，所以開始非常小心的養胎。1997年7月，懷孕42周，花了36小時，打了8支無痛分娩針，用自然產加胎兒頭吸輔助，終於在力氣放盡前，生下老大，男生。我很清楚記得，打無痛分娩前，我已經陣痛了20小時，我跟鄭大哥說，生完這胎，我不要再生了。那年我剛好滿30歲，後來想到，我媽也是滿30歲時生我，不知這是否有特別安排的呢？

長輩們都很高興，婆婆特地在產前就來待命，但因為公公一個人在台南，產後幾天婆婆就回台南了，我媽就把我和孩子接回豐原做月子。岳母因著女兒和孫子的情面，女婿因為母子都在岳母手上照顧著，所以只好暫時放下嫌隙，勉為其難的來

豐原探視妻小，我後來都是這樣形容岳婿的第一次融冰之旅。坐月子期間，我仍繼續以電話維持公司的業務運作，有時無法多休息，引起我媽的不悅。剛滿 30 天，鄭大哥就急著把我們母子接回台中，也被我媽數落說勞基法的規定可以請產假 40 天之類的不滿。別人不都是兒子夾在媽媽和老婆中間難做人，只有我是女兒夾在媽媽和老公之間難過日。

滿月後我和老大回台中，因為是在自己公司上班，我一邊上班一邊帶他。七個月大時，他已經無法乖乖躺在嬰兒車內配合我上班，我們打算找保母帶，我媽知道後就說，她要幫我們帶老大，以前我媽也幫隔壁鄰居帶過嬰兒。考慮之後，我們決定讓我媽帶老大。我當時心想，如果因為這樣有機會，慢慢化解我媽跟鄭大哥的心結，也是好事。

老大去外婆家沒多久，我懷了老二，懷孕 42 周，這次 12 小時左右就生了，1999 年 2 月出生，男生。一樣回豐原，這次只待了 28 天，我媽一邊帶老大幫我坐月子，一邊一樣碎念鄭大哥的不好，我只能當耳邊風，因為我心在工作，也沒想多聽。

一樣一邊上班一邊帶老二，七個月大時，遇到 921 大地震，因為電動鐵門停電無法開啟，被困在 3 樓。後來有好心人開著休旅車，我拉著事先綁在二樓陽台的被單，用 3 尺梯架在休旅車上，背著老二從 2 樓陽台爬出去，跟鄭大哥趕快開車趕去豐原，還好爸媽和老大跟著鄰居們去附近學校操場躲地震，都平安。之後不久，陸續恢復正常生活，老二也 8、9 個月，只好交給我媽帶，但是不敢讓我媽一次帶 2 個怕她太累，當時老大已經接近三歲，於是把老大接回，帶去幼幼班，開始他在幼稚園，從幼幼班起，幾乎是每天都留到最後一個才被媽媽接走的小小孩，一直到大班畢業。

老二在我媽家，則是過著阿公阿媽寵著的快樂童年。就算上去幼稚園上小班、中班，他永遠是下課第一個被阿公接走的小孩，擁有可以先玩一下戶外園區的溜滑梯，或是阿公會騎機車載他去兜風買個小玩具之類的再回家的呵護。他的同班同學，

是我豐大會好友的侄子。

那時我的心思都在工作上，假日通常要去豐原把孩子接回台中，孩子接回來後，大多是我在照顧。媽媽的角色，我覺得就是讓小孩有吃有睡、有穿有玩大概就可以了，這是我當時的認知，沒有花太多注意力在孩子身上。鄭大哥當時接任國旅周休二日中部同業的召集人，他也沒甚麼時間陪孩子。於是，他們的童年就在我們的輕忽中度過。我媽也常會因為都只有我去接送孩子，或是孩子在我家待幾天後紅著屁股回去，這個她不滿意的女婿，真的做得讓她很不滿意，我媽覺得公司、孩子好像都是我的事，我太累太辛苦了，好像一直要證明當初我的選擇是錯誤的。這也讓我每次回豐原都很不舒服，也不願待太久。鄭大哥也不願意回去，每次為了要他跟我一起回去，總會起口角，翻起一些不愉快的舊帳，久而久之，我也不想再碰釘子，所以都是我自己回豐原。

老大和老二差一歲半，二個學年。因為學區的小學有附設公立幼稚園，我想讓老二回來念大班，銜接上小一比較快適應，也因為不想每次回去載孩子要面對我媽的叨念，所以老二大班時我就接回台中，因為老大也上小二了，在同一個學校，接送也方便。但二個孩子回台中一起住的六年，把我帶到人生壯年的最低潮期。

每天早上起床，把二個小孩打點好，送到學校去。回來開始坐在電腦前上班，接不完的電話，處理不完的訂位、行程安排，中午趕著去接小孩下課，沒送安親班，下午回家繼續上班顧小孩，若要出門收證照送機票收款，只好把小孩帶著上車。假日大多是我帶著二個小孩，看是去麥當勞吃早餐順便玩溜滑梯，或是帶去公園讓他們發洩一下精力，或是去玩具斗城讓他們逛好玩的，但是可能不會買玩具，因為家裡太多了。寒暑假也是混戰，二個兄弟每天吵鬧、和好的戲碼輪流上演，我只能做到讓他們自由發揮，不要造成我的上班困擾為原則，其他的就沒太多精力去管了。

那這時鄭大哥呢?為何都沒出現。他在結束周休二日中部同業召集人職務後，似乎是工作上沒有重心，都在操作電腦(後來他說是在研究 word 軟體)到半夜，白

天近中午才起床，也不愛出門，偶而看看孩子的聯絡簿，其他的我也想不起來他那時在做甚麼?後來他有負責去接小孩下課，分攤我一點工作。

老大小三時，被診斷為有注意力不足過動症(ADHD)，因為這樣導致老大有行為偏差問題和讀寫障礙，他卻覺得那是孩子不認真，為了這事，我們也常吵架。一直到小六，我都為了老大的症狀困擾著，想盡辦法要找到讓孩子改善的方法，弄到自己心力交瘁卻毫無結果。老二也不知道是否因為在我媽家有較長時間穩定的成長環境，一直表現良好，沒讓我多操心(應該說我一直放比較多的關注在老大身上)，他也很少有爭寵的行為，倒是常和老大一起瞞著我，會讓我比較擔心，但是兄弟倆手足之情很要好。

一直到老大小六時，我開始為了他的國中升學，感到焦慮不安。因為從小四起，我就不再要求他的課業成績，只求他快樂、行為善良不要說謊瞞騙，我接受他的學習狀況。但是國中的環境，若是進公立學校，大概就是邊緣學生了(以前叫做放牛班)，台中市區的私立學校又都是以升學和學業成績為主，那絕不是他進的去的。後來我媽跟我建議說，台南有慈濟中學，他小時候在豐原我媽家，我媽看大愛台時，他聽到慈濟歌曲會匍地膜拜，去試看看。

#### (五)迷失的我

這時期的我，其實每天都過得很痛苦，不知道自己是誰，為何而做，沒有後援支持系統，無意義感，每天好像是被逼著要面對一切我不想面對的事。我很想從當中抽離，跟鄭大哥的關係也處在緊繃與分裂的狀態中，但是我沒有退路，我是不會找我媽訴苦、我哥都在北部也不親、同學們也有各自的家庭事業在打拼，打開通訊錄，真的連一個可以聽我說話的人都沒有，還引發了顏面三叉神經痛。

也許老天看到了我的失望與無奈，給了我一條很特別的解決途徑，就是我人生第一次的騎機車閃狗自摔的車禍，讓我人中破、牙齒斷、下巴縫、手腳撕裂傷，身

心俱疲。也是這一摔，開始發生改變。當我車禍那天上午，我滿臉鮮血把機車騎回家，上樓走進房間，站在床尾，搖醒我打了數通電話都沒人接，還在睡夢中的鄭大哥時，鎮定的說，我車禍了，把他嚇到跳起來，趕快穿了衣服載我去就醫。之後有段時間我喪失記憶，也不敢再騎機車。送到醫院急診室，他通知我爸媽趕來，我迷迷糊糊中，看到我爸媽不捨的表情時，我心想，幹嘛要通知我爸媽來看到我這個樣子呢？這不是證明我跟錯人了嗎？

都是皮肉傷，急診縫合後回家休養。隔天公婆聞訊從台南趕來時，看到我的傷勢，兩老都哭了出來，剛好我爸媽開車要來載我去換藥，順便拿煮好的粥給我吃。我說等我換藥回來，您們坐一下，沒想到我從醫院回來，不見人影，鄭大哥說他們看了難過，又看到我爸媽來幫忙，所以搭車回台南了。那一個月，鄭大哥接下了孩子的生活起居工作和照顧我，協助處理旅行社的工作，我看到了一位先生和爸爸，是我之前搶了他的位置了嗎？

我試圖振作，掙脫這個框架，我不要再被綑綁著，毫無自由可言。我躺在床上不能說話、手腳不能動時，想到了如果我就這樣死了，那這世界會變成甚麼樣呢？孩子怎麼辦？傷好了之後，我帶著老大去台南慈濟參加抽籤入學，在最後倒數幾個名額時抽中了，當下我就決定要離開台中，帶老大南下就讀慈濟國中部，但想到老二才要升小五，如果南下，他怎麼辦？跟我走，還是留在台中？我跟他溝通後，他說他可以留在台中跟爸爸住在一起。當所有的人都贊成我帶老大下台南時，唯一反對的就是鄭大哥，他完全不接受一個家要分兩邊，他問我還有旅行社業務怎麼辦？那是我們結婚之後，好像是我第一次完全不顧他的想法，決定去做一件他完全不贊成的事。

## 八、陷入中年危機移居台南的我

2009年8月8日，下著大雨，我帶著老大搭車到台南，先借住我小姑在台南

的房子。那天我忙到昏頭，交代好台中的工作，收拾南下的行李，到台南已經晚上。隔天送老大去學校新生訓練後，才知道小林村因為豪雨被滅村了。那時是有線網路 ADSL 的年代，我帶著筆電，想辦法接電話線連上網路，好處理機票訂位作業。雖然一樣要面對已無熱情的工作，但我處在一個全新的環境中，只有我一個人，真的覺得自由多了。縱使離開了居住 40 幾年的台中，來到台南要從零開始，不知道接下來如何，但比起留在台中，還是讓我覺得舒服許多。

開始面對老大上學後，獨自一人的自己。開始面對要跟公婆頻繁接觸的自己，開始面對人生地不熟的台南，從零開始過生活的自己。這是做自己嗎？好像是，又好像不是，我是為了陪老大，為了補償他幼稚園時，永遠最晚去接他的自己？我是為了婆婆，在下台南前半年，突然冠狀動脈狹窄，幸虧我豐大會的好友醫師在成大心臟科，幫她做了心導管手術，為了補償她還沒受過媳婦照料、還有幫鄭大哥盡孝道的自己？還是為了逃避遇到中年危機的自己？總之，就是一個全新的開始，我跟自己這樣說。

開始了我的國道人生，老大國一上學期，因為決定住回幾年前被公公硬逼著購買的房子，需要整修，那也是他出生的地方，所以鄭大哥和我，輪流在台中台南間交換待著，因為整修房子時需要他監工，台中的旅行社需要我收尾。老大適應良好，進學校前我也跟他的班導說明他的狀況，希望建立行為品行為主，學業成績就盡孩子自己所能。國一下之後，大部分時間就都是我留在台南。好像要建立一個全新的家，和新生活的自己。

## 九、到台史博當志工的我

2011 年春，某天假日帶老大去台南市立圖書館借書，看到國立台灣歷史博物館招募志工的活動，就進去一探究竟。原來是新設立的博物館，預計 10 月份開館，需要一批志工接受半年的訓練，以應開館服務之需。雖然歷史是我的弱項，但是有

受訓課程，多了解台灣歷史也很好，受訓時間也可以配合，就報名等通知是否錄取。收到錄取通知，開始為期半年的受訓課程，也開啟我在台南的人脈圈和生活圈，在此之前的一年多，我的生活圈只限在接送老大上下課、吃飯、公婆家，沒有認識婆家親戚以外的朋友。

也圓了我想當志工的夢，之前在台中科博館參加導覽志工受訓，只通過的第一階段驗收就因故中止受訓。我上了五專後，就沒念過歷史，初中上的是中國歷史。在受訓過程中，第一次很完整的認識自己生長的台灣，她的歷史，原來我的出生地，這麼美麗，承載著非常豐富的人事物，很久沒有這麼受到感動。在我到台南這一年多，除了跟公婆密切的接觸，接收婆婆長久以來沒人可傾吐的心事和情緒之外，就是在 SKYPE 上跟鄭大哥報告台南生活的困難，卻得不到支持的回應，因為是我自己的決定。我期望當台史博志工的決定，能讓我真的快樂做自己。

10月29日，如期開館，認識了志工朋友們，也在半年的受訓期間，結交了幾位新朋友。開館後，每周三上午的志工服務時間，成為我最重要也最開心的一件事。隔不久，開始依館內服務項目培訓導覽志工，我選了常設展的導覽項目，這也是台史博的主軸，一整層從舊石器時代到現代的台灣歷史，要在40分鐘內搭配現場的展品完成導覽解說，把我深藏10年沒用的領隊導遊魂喚醒了。也許是跟土地連結，才會感受到自己的存在，在台史博當志工的日子，是我在台南最真誠、美麗、動人的回憶篇章，讓我得到一些支持的力量，可以在台南繼續生活著。志工服務一直到2014年底，因為工作時間上無法

完全配合，才不捨的退出志工服務。在志工服務期間，我認識了一位大哥，因為鄭大哥舅舅往生，我去參加後，跟他聊到不知到身後事怎麼辦，他說他女兒在L公司服務，請他女兒跟我聯絡說明，這就是我成為L公司購買生前契約客戶的由來。

## 十、接下照顧公婆工作的我

在我移居台南之前，婆婆就已患有輕微帕金森氏症，後來裝了一支心臟支架。我在台南的前幾年，狀況都還好，當時生活也都能自理，公公身體也很勇健，當時我最多是去跟他們一起吃飯，協助一些購買日用品的工作。後來開始陪婆婆去醫院就診時，發現

她的藥量很重，但是她也沒有按醫囑服藥，而是按照自己的狀況決定服藥。我當時也無太多醫藥常識，只覺得婆婆吃好多藥，還有一些跟地下電台購買的藥品，建議她停止購買和服用來路不明的藥物。

她的手抖症狀越來越明顯，走路也常會突然定住無法移動，身體變得僵硬，行動上開始需要旁人協助，最大的困擾是，半夜時常因為移動困難導致來不及，而小解在床上或床邊。她的意識清楚，會試著自己先清理，但全部清理乾淨是有困難的。早上我過去問安時，總是床單是濕的或是房間有味道，我就需要協助清理，她會覺得不好意思，但也無他法，還是要讓居住空間維持清潔乾淨。

這時她因為移動容易失衡，大多不會獨自出門，我沒有跟公婆住在同一戶，但在走路一分鐘的距離內。有天鄰居阿姨來敲我家門，說我婆婆帶了一個包包，從她家門口很慌張地走過去，她覺得我婆婆神情不對，把她叫進她家，問她要去哪？我婆婆說，家裏有很多人追著她，她很害怕，帶著錢要趕快離開家，還要阿姨幫她點包包內的錢有多少。

鄰居都熟識，趕快來找我叫我帶我婆婆回家。我問婆婆，她一直說屋內有很多人。我趕快搜尋資料，發現那是幻覺或是譫妄，是失智症的症狀之一，而且帕金森氏症的藥物，也常會引起失智症。我心想不妙，找了成大朋友詢問，去排隊掛號失智症權威醫師的診，

確定是輕微失智症。公公並不瞭解，還責罵婆婆為何動作緩慢，一天到晚亂想亂說，完全無法認知或接受婆婆的病況，婆婆自己也不太清楚發生甚麼事，有時清

醒也不記得自己說過奇怪的話，但開始覺得孩子都不在身邊，怪起公公年輕時帶孩子去日本”放生”，意思是都沒有照顧孩子，把孩子丟在日本，所以現在都不能在身邊陪她。

至此，我好像自然的、責無旁貸的以媳婦的身分，接下照顧婆婆的工作。好吧，那就做吧！當時要移居台南時，也是想到兩老需要照顧，其實排行老四的小叔和小嬸，已經從日本回台居住在台南家附近，但我是長媳啊！之後，有關兩老的生活或醫療相關事項，都是我在處理。婆婆的狀況也越來越多，那是 2012 年，當時是只有社會局對持有身障證明者的福利，算是長照系統的前身，舉凡居家協助、日間照護、日托中心、居家無障礙空間改善的補助，我都花時間去了解研究，找資源希望維持婆婆的居家生活品質，減緩病情的發展速度，也減輕我自己照顧的壓力，因為病情變化最快的 2013 年，我出門不敢離開超過 30 分鐘以上的地點，若有去博物館值班的時間也都戰戰兢兢，因為我公公不會處理，一通電話打來，通常都是要馬上趕回去處理的狀況，當年光是成大急診，一年跑了六次。

到了 2013 年秋天，在試過各種社會資源協助，都無法改善生活品質和居家安全之下，我跟兩老商量，聘請外籍看護來全天候照顧，才是解決之道。婆婆賭氣的說，送安養院就好。我說，從我來台南開始，你就交代過絕對不能把你送到安養院，而且這麼做沒有比較好，因為公公還住家裡，我要顧 2 邊，請外籍看護來才是最省錢有效的方法。在鄭大哥和小叔也了解的情況下，我趕快送件申請巴氏量表，找仲介安排外籍看護。

2014 年 3 月底，菲籍的看護報到，我才慢慢恢復屬於我自己時間的生活。公婆跟看

護磨合了約半年，總算進入互相都能適應的階段，也得到較好的生活的品質和照顧。我也才能放心的在外面活動，不用緊張的聽到手機鈴聲就必須馬上趕回去。但這段日子，也讓我開始了解，我不是嫁給一個人，而是嫁給一個在台南和日本的

家庭，這是鄭大哥和原生家庭的關係，成為之後我理解他對家庭關係反應，最重要的依據和觀察。

## 第二節 承~~成為殯葬禮儀業務~在進入南華生死所之前

### 一、從生前契約客戶變成殯葬禮儀業務的我

我是在 2012 年，因為和台史博認識的志工大哥，聊到若長輩百年的身後事要如何處理，他介紹他女兒跟我聯絡，他的女兒在 L 公司 Y 營業處，從事殯葬禮儀業務，銷售生前契約和塔位墓園是她的工作。談完之後，我似懂非懂，只知道若有是打電話通知，就有人可以協助，至於禮儀內容和細節，完全沒聽進去好像也聽不太懂。另外一個重點，她說，如果我自己掛名成為業務人員，那銷售佣金可以自己領，可以當做兼差收入。這點比較吸引我的注意，她說若 12 月底前，一次購買四張，可以報聘主任，領的佣金筆比較多，這我也聽得很清楚。

我跟鄭大哥商量，他同意購買一份生前契約，讓我報聘，佣金讓我領，當做我的私房錢。因為家中的帳，都是他在管，我的帳戶沒有存款，台中台南的房子，都在他的名下。移居台南後，是他每周匯款 2500 元，給我和老大吃飯用的。所有的收入、支出都是他在處理，結婚以來，我從不知道家中有多少財產，卻也從沒有餓過肚子或沒地方住，嚴格說，我只是沒有”財務自由”。所以在台中時，我也很少約同學見面吃飯，因為怕花錢。當時我名下唯一的不動產，就是那輛我騎著閃狗受傷，車齡超過 10 年的機車。但是要湊到四份，雖然佣金比較多，但是有點難，坦白說，做了二十幾年旅行社業務，我也很少陌生開發客戶，大多是透過介紹自己找來的。

11 月中，去陪我吃鴻門宴的另一位姊妹，就是我當班代時的副班代，嫁到高雄，她知道我搬到台南，若有公務到台南，她會先連絡我，跟我碰面吃飯聊一下。我隨口說：我最近想買 L 公司的生前契約，說可以報聘自己領佣金，但是 12 月底前若有 4 份，可以掛主任階級，領比較多，你覺得做這個好嗎？鄭大哥說這要讓我

當私房錢。她說：你要做 L 公司？然後沒有回答好或不好。幫我去當公證人的姊妹住台中，在保險經紀公司也是業務，她的爸爸吃完晚飯看電視就離世了，她因為之前有客戶也是在銷售生前契約，她捧場買了 2 份，事情發生突然，她打電話給對方，對方很快來協助安排。我跟高雄姊妹約好，回台中去她家跟伯父上香致意，她說還好有買生前契約，業者來協助，不然真的不知道該怎麼辦。

12 月，她約我們吃飯，謝謝我們去關心，副班代跟她說，意婉說要做 L 公司的生前契約，她想兼職，12 月底前買 4 份有優惠，她自己要買一份，還差 3 份，你覺得如何？保經同學馬上說，一定要買。我說，我還不太清楚內容呢！保經同學跟高雄同學說，買就對了。當場就 3 份，然後保經同學幫我約了一位埔里的朋友，是她的保戶，也簽了一份，就這樣湊齊 4 份。

在 2012 年 12 月底前，我報聘進到 L 公司 Y 營業處，正式成為在 L 公司登記有案的殯葬禮儀業務，但我真的不知道工作內容是甚麼。志工大哥的女兒，就是我在營業處職階上的直屬主管叫芬姐，她說不用擔心，她會協助我。

2013 年 1 月初，芬姐要我把相關資料拿給我爸媽，問看看他們是否要了解規劃。我回說，我還沒跟他們說我要兼職，怕他們不能接受，怎麼開口？她說沒關係，你把資料先給他們，我再找時間去豐原拜訪。

佣金是每個月 25 日入帳，我拿著帳簿去刷，哇，上面的金額是一般白領上班族一個月的薪水，如果以我賣機票的服務費算，大概是 1 個月的總收入，但是那是我一整個月要坐在電腦前面處理訂位，才能達到的，我簽那 4 張契約的時間，包含車程的時間，大概不到 2 天就完成了。另外我高興的是，那是農曆過年前，我終於可以自己準備金額比較好看的紅包，給我爸媽，順便提一下我兼職的事。因為結婚之後，我沒有“財務自由”，所以過年的紅包金額，是要看鄭大哥怎麼處理，我是沒有決定權。

總之，殯葬禮儀業務的收入，看起來雖然很不錯，也出乎我意料之外，但是我

覺得我沒作甚麼事，感覺有些心虛不踏實，而且這是第一個月而已。

那時我婆婆狀況很多，我也還沒準備好要全時投入。1月沒有簽約，所以2月入帳的佣金，只有少數的分期的佣金，就是除了我自己是現金件購買，佣金一次領到，其他3件是以分期件購買，佣金是逐月發放，但金額很低。也就是說，上個月領到的佣金，大部分只是降低我自己購入生前契約的成本，其實不能說是”賺”來的。像賣機票每張的服務收入，都是我以訂位勞務，花我自己的時間去交換來的。這落差很大，理財一直是最不會的項目，因為也沒財可理，當時我也沒有仔細去想這佣金數字背後的來源或意義，就很單純知道帳戶本上的存款餘額，是可以領出來用的。

業務績效是每一季要考核當季的簽約業績，以決定是否仍保有職階及領取對應的

佣金基數。我是12月以主任階報聘，那是屬於10-12月的第四季。主任階的考核標準是至少一季要簽約一張生前契約，或是一份塔位，若未達到，就會被除籍，也就是不屬於L公司的業務人員，不能以L公司的名義進行業務推廣或銷售行為。所以報聘跟除籍，是相對的身份情況。如果主任階達到一定的標準，就會往上升職階，佣金基數也會增加，同一份契約，在不同的職階，領到的佣金是不一樣的。直屬主管因為協助帶領和訓練，以及陪同銷售等工作，所以在每一份的總佣金中，有一部份是給主管的管理佣金，依職階的層級，分層領取，最高職階就是每個營業處的處長。

1、2月我都沒有簽約業績，3月芬姐就說，我去一趟豐原跟你爸媽說說看，至少要把主任階留住。於是約好時間，她從台南到豐原我爸媽家，我當然要一起去。1月時我有拿資料給我爸，那時他跟我說，資料看過了，他知道了，也沒再跟我說過相關的事。

芬姐一進門，我爸就說：「我很早就想買生前契約，但是都沒有認識的人，謝

謝您今天專程來一趟，我想買 2 份，我跟我太太的一起買。」然後轉頭跟我媽說：「我就連你的一起買喔！」我媽回說，「買這個幹嘛！你自己決定。」接著芬姐就拿出契約書給我爸，我媽把我拉進廚房，問我說：「你爸幹嘛買這個？」我說：「我以為你知道也同意要買。」我媽說：「我沒有，是你爸自己作的決定。」走回客廳，我爸已經完成簽約手續了，然後說明天會去銀行完成匯款。

芬姐因為還要我載他去公司在台中太平新收購的塔位園區看看，我和他要一起出門時，我爸說，方便我跟妳們去看嗎？芬姐說好啊！那就一起去參觀。回家後，我媽很不高興，問我：「旅行社好好的不做，為什麼要去做這種的？」我嘴上說，就多一個收入啊，反正以後也會用到。但是心中也出現一個聲音說，真的要做嗎？第一季因為我爸媽的這 2 張契約，我繼續維持在主任階。

在台南公司的職場辦公室，離我家不遠，都有早會或課程，芬姐說有空時就去開會或上課，多了解一些公司產品和內容。但是常常在上課或開會時，接到公公的來電，我就必須馬上趕回家處理婆婆的狀況，加上旅行社還是有一些業務要處理，後來索性就不去參加了。接下來的一季，沒有業績，原本是要被除籍了，但是允許再保留一季，到了 9 月，我一樣沒進行任何相關的工作，期間只有偶而幾次去支報告別式的接待工作，確定被除籍。我想，就這樣吧，反正一開始也沒有決定非做不可，就順勢而為，先把公婆孩子照顧好比較重要。芬姐也知道我家的狀況，只說沒關係，但是會跟我保持聯絡。

## 二、重新進入殯葬禮儀業務的我

2014 年 2 月，芬姐跟團隊的同事，趁著 228 連續假期，租了一部遊覽車，要北上參觀 L 公司的號稱六星級的真龍殿塔位及戶外墓園，讓有興趣的客戶及業務夥伴們，旅遊兼參觀，去現場實際”眼見為憑”，問我要不要參加。因為是連假，我問老大要不要一起去，他說好。芬姐也教我邀約我爸媽去看看，我跟爸媽說，老

大也會去，因為我們再台南，他們也想念老大，就答應一起前往。

那天，到了真龍殿和戶外墓園，真的如同團隊們說的，建築物自己會說話。所有的規劃跟去年我們去台中太平參觀收購的塔位園區，完全是天壤之別。我、老大、我爸媽都覺得，那根本是觀光景點，一點都不像是塔位墓園。

塔位內還有跟百貨公司一樣的手扶梯、餐廳、兒童遊戲區等等，雄偉的三寶佛大殿，讓人覺得非常的莊嚴寧靜。戶外墓園，顛覆我所知道的雜草叢生，路和墓分不清楚，要一路說著對不起和借過，在茫茫墓海中，尋找祖先的家，在那個沒有 GPS 可定位的年代。墓園跟公園一樣，路與墓分得一清二楚，園區的景觀設計和植栽維護良好，每個墓塚分區位置井然有序一目了然，走在其中完全不會陰森害怕，反而是環境開闊，天氣好時可以遠眺淡水河出海口，景觀美氣氛佳，傍晚還可看晚霞落日，置身其中，感受天地氣場的流轉，身心舒暢，先人居此地，應該也會覺得舒服吧，但重要的是，子孫們若來祭拜，應該都是非常放鬆愉快的心情吧！

這趟參觀回家後，我爸媽滿足了許久沒有跟外孫相聚的機會，也對 L 公司另眼相看。老大跟我說：「媽媽做這個好像很不錯。」我心想，這樣家人都了解 L 公司在做些甚麼，已經不用我費盡唇舌去說明。我，也決定了，好吧，那時間若許可，我就再回團隊一起打拼，但是我沒有特別跟鄭大哥說，我想要自己經營這個事業。我在 line 上發布一則我要從旅行社轉到 L 公司的貼文。那時的通訊方式在短短幾年，快速發展到智慧型手機、wifi 和簡單的通訊軟體，line 那時只能貼訊息資料，沒有通話功能，我連 fb 的帳號都沒有，所以注意的人不多，我心想，也還好不多，因為我還沒完全準備好，還不夠專業。我的貼文內容如下：

親愛的親朋好友們：

首先在您們看到這動態消息所附上的照片之前，先讓我在此誠摯的深深的感謝您們！在從事旅行業 20 幾年來，願意信任我，給我機會，給我支持，給我鼓勵，讓我成長，找到自信，讓我覺得”服務“是快樂，美好的事 但隨著近幾年，電子商務的

快速發展，新世代使 3c 的高普及率，我常在想我的工作可能即將很快的會被年輕世代的手指頭所取代，加上歲月一直在前進，到那時候，我還能幫朋友們做什麼呢？這幾年，我常在台南陪著老小〈公婆，小孩〉老者一天比一天弱，小者一天比一天強，反差之大，也讓我開始停下忙碌的腳步思考，接下來要面對的事，一定會遇到的事，是否能像安排行程一樣，可以先預備好然後很從容、順利，安心的把它完成呢？對老者，那是為人晚輩應該做的事，對小輩，我們不需他們麻煩，對自己，可以知道已經做好該做的準備，那該怎麼處理才好呢？心中不免起煩惱。某天，遇到一位朋友，談起這事，他帶我去龍巖，我才知道原來已經有生前契約的專業服務，所以在了解龍巖的運作後，我買了生前契約，就跟買了保險一樣，安心了！所以把這事分享給親愛的您，若您也有跟我一樣的煩惱，或是您也想了解，或是真的遇到了不知該如何處理，請記得“意婉”在龍巖，歡迎來問我，公司的專業服務團隊，隨時待命。旅行社的業務我會持續服務，生命產業我會和龍巖全省的服務團隊，成為您安心、放心的最強後盾。再次謝謝您花一點點時間來看，敬祝平安順利！意婉敬上

讚 10 留言 2

2014/3/19 18:57

這篇貼文，當時有加 line 的好友，應該有滿多人看到，只是沒有表示，有些朋友，確實是因為這篇貼文，知道我在 L 公司的訊息。後來，我了解這也是一種能量的發散，我因為自己當時的狀態，這貼文內雜訊太多，訊號太弱。

3 月 29 日，菲籍看護來報到了。隔天，身心靈工作坊的老師在台南會館上課，我馬上帶著看護和婆婆去參加。我想請老師幫婆婆諮商，看是否能幫忙調整一下婆婆的想法和情緒，不要那麼悲觀，覺得人生無望，想放棄一切，還要花錢請外國人來照顧她。

那天，芬姐也在會館，跟我說公司正在促銷的塔位加契約組合產品，其中有台中太平塔區，很便宜可以用分期，簽 2 組就可以重新報聘主任階，只到 3 月底。現在看護來了，你應該比較有時間來好好學習和經營。當場，一股熱情擁上，我跟芬

姐說，好，我簽 2 組，請您幫我準備契約，看我要提供那些資料給您，頭期款總共 62000，我刷卡。

於是，我重新報聘，這次雖然也是簽約客戶，但我知道這跟之前不同，我是用我自己的名義簽約，我自己下定決心，要真正成為殯葬禮儀業務，走向助人往生的生命服務產業，當成我人生的第二個事業經營。

4 月 25 日，我刷了簿子，看到佣金，心想，那不夠繳交信用卡刷的 62000 元，該怎麼辦？鄭大哥一定不會答應我買產品來當業績，上次是他同意買給長輩們備用的，這次是我自己決定要買，他不會幫我付這筆刷卡費用。我以前都沒處理過這些卡款繳交，或是跟銀行打交道的理財事務，看著繳款日期逼近，真的慌了。信用卡遲繳好像會變成卡債或卡奴，是個無底洞，趕快把帳單拿出來看看，有什麼規定或方法可以處理，不服輸的個性，不想找鄭大哥求援，因為他曾經跟我說，如果你要做，那所有的盈虧你都要自己負責，我也不會要你把收入來出來家用。終於，我找到一個訊息，說可以做繳交費用的分期，拿起電話撥打信用卡服務專線，專員跟我說了一堆，我只聽到，那這一期繳款金額是幾千塊，其他甚麼分了幾期，利息多少錢，我都沒聽進去，我鬆了一大口氣，可以解決了。接著，告訴自己，要努力開發行銷，要有收入之下，旅行社業務仍然持續著，我也還不敢把我從事 L 公司的事，大方公開給朋友們知道，就一直跟著芬姐和團隊夥伴去跑陌生客戶的開發，但效果很有限。

業務單位的日常，就是列名單，然後開始進行連絡行銷的工作。因為陌生開發沒有跟消費者沒有信任基礎，生前契約和塔位墓園產品屬性特殊，也不是一般的消費性商品，雖然可以分期，總價款也都是一、二十萬起跳，還有忌諱的民情，都不是那麼容易推廣簽約。L 公司雖已有些品牌知名度，但對不瞭解殯葬行業的大多數人，都覺得那很貴、太過奢華，不是一般人消費得起，如果不是像我一樣去看過真龍殿，很難理解這家公司對殯葬服務的想法，真的不是貴在外表好看而已。但是當時我並沒有了解殯葬真正的精神與意義，所以在解說禮儀儀式的內容時，總是照本

宣科，說不上重點，也因此常被回覆拒絕的理由就是：我們不需要做那麼高檔的啦。

所以，芬姐請我列出我台中人脈圈的名單，因為有認識的基礎，比較有機會可以成交。我列名單時，心中很掙扎，這樣去說會不會太突兀。那些都是我很熟識的親朋好友或是旅行社的客戶，我自己對服務內容還沒有十足的了解和掌握，這樣去說好嗎？他們會怎麼看待我？用以前的關係，去賣產品賺他們的錢？滿腦子一堆想法，就是不知道這樣好嗎？芬姐當然看出我的猶豫，說會陪著我去拜訪客戶。我也只好硬著頭皮去做，再自己還沒有把握之前，我大多是會配合聽話照做的。

到當年年底之前，在台南或台中，有簽約成交業績，大多是我認識的親朋友好，有些是它們確實有需求，有些真的就是所謂的”人情單”，而我也努力的學習和參加各種的課程、會議、服務支援，希望對這些預約的好友們，能負起專業的責任。但是在這段期間，我總是隱隱覺得，這個行業的特殊性，用這樣的商業行為和模式行銷，是合適的嗎？我對死亡的了解，實在很有限，很多消費者總是提出很多產品的問題，我卻常常無法說清楚講明白，給出可信的答案，這跟我在旅行社，一定要清楚知道內容和過程的服務方式，太不一致，用著自己的人脈關係，只是為了營業處和公司的業績目標去簽約的嗎？我常常問自己，雖然一時找不到答案，我知道我還需要多些時間去找解答。

### 三、第一次獨自服務案件，未做到承諾而被車撞的我

從4月開始，跟著團隊學習服務，也認識了營業處的其他同事們，當然也包括處長，她就像個媽媽一樣，把營業處的每個人，都當做家人照顧。這一年，我都跟著團隊支援履約案件的告別式接待工作，還沒有自己單獨去接案服務的經驗。10月底，一天早上，我在台南接到處長的來電，她說有個之前跟她預購契約的客戶謝大哥，他的媽媽

今天凌晨往生，禮儀師已經去處理了，在台中，請你去服務好嗎？我說我沒有

獨自服務過，您放心交給我嗎?處長說，我相信你沒問題的。等下把資料 line 給你。

那時我還沒有車子，趕快拿著資料，去搭火車到台中，租了一部機車，到了喪宅，已經接近中午了。我心中有點慌，不知道等下要做些甚麼。大約是凌晨三、四點接案的，前置作業都已經完成，騎樓帆布棚架、豎靈台、冰櫃已經都就位了，只剩還沒看到照片，家屬大約有 7、8,在騎樓中或坐或站。

我調整好呼吸和衣服，戴上公司的識別證，停好機車，走到騎樓。我跟家屬點頭致意，告知我是龍巖業務張意婉，處長請我來協助。然後我點了一炷香，先跟三寶佛像祈求稟報，我是張意婉龍巖公司服務人員，請三寶佛慈悲，接引亡者，護祐生者，然後對著謝媽媽的牌位，在心中跟祂說，我是張意婉，龍巖公司服務人員，來幫您服務，請您跟隨三寶佛往生淨土，也請三寶佛護佑您的家人。我會盡我所能協助您的家人，辦理好您的人生畢業典禮。

插好香，有一位家屬馬上問我，照片呢?何時會到?好的，我幫您聯絡禮儀師確認何時會到。然後馬上打電話給承辦的禮儀師。接著，家屬每問一個問題，我就打一次電話給禮儀師,大約在 20 分鐘以內的所有問題，我都不敢直接回答，事先打電話給禮儀師後，再轉達給家屬，來回打了 10 幾通電話。終於看到救星來了，一位年輕高帥、穿著中山裝制服的禮儀師，送照片來了。

我在旁邊看他如何把照片裝上去，然後他再確認一下家屬是否還有需要協助解決的問題後，我趕快到他的身旁說，我是菜鳥業務，之前在台南，第一次在台中服務，請您多照顧，不好意思，剛一直打電話給承辦禮儀師。他說沒關係，我是今天值班禮儀師，照片都處理好了，應該沒甚麼事了，我還有客戶要跑，先走了，有事就打給承辦禮儀師。

然後又剩我一個人待在現場。我不知道還要做些甚麼，就去電問承辦禮儀師說，還需要我做甚麼嗎?他說，意婉姐，沒甚麼事，您先回去吧，有事我會跟您聯絡。我跟家屬說，因為另有公務，我要先行離開了，有事再請隨時跟我們連絡。家屬說

好。我趕快騎著機車，離開喪宅，去搭火車回台南。我並沒有打算回台中家，是因為我不想讓鄭大哥說這麼遠要這樣跑，不符合成本之類的話。老大那時念高中，回家還是要稍微盯著。

回台南的火車上，我回想了剛剛的過程，好像只有出現幫忙打電話詢問，其他什麼都沒做，因為我不知道禮儀師跟家屬協調了那些事，不敢隨便回答。家人我都還沒弄清楚誰是誰，他們的關係好像有點複雜，爸爸還健在，現場有一個兒子是小時候出養給親戚，對要以甚麼身分列名治喪，好像其他家人有意見，有一些口角和爭執。所以剛剛一直詢問我相關的問題和如何安排。

大哥是帶日本團的領隊，因為帶團工作今天才會回國，也要等他回到家再一起討論決定治喪細節。真的沒遇到都不知道，但是我想到以前帶團的經驗，也是在完全不認識團員的情況下，要從拿到護照資料，開始用最短的時間熟悉團員的身分和關係，把自己跟團員們的關係拉近了，才好處理其他的事和物，就說是”人事物”的順序，接下來就把握這個原則吧！

約好治喪協調的時間，我又搭車回台中一趟。治喪協調會，我見到了承辦禮儀師，也弄清楚主事者和家庭成員，詳細記錄禮儀師跟家屬報告和安排的內容，以及治喪的日期行程安排等事項，這樣若家人有不清楚跟我提問時，我就已知協調的部分，就可以回答，不需要一直吵禮儀師。回家後開始比對生前契約的內容，搞清楚每個專有名詞的實際物品樣式、每個流程是怎樣實際進行和銜接的，文字轉化為落實，我對契約內容也變得具體化，好像說了很多次很抽象的禮儀流程，在腦中直接演了一遍。

頭七是整個中式禮儀流程第一個非常重要的儀式，會安排誦經法事。以前在台南都是以往生日起算第七天進行，叫做”正頭七”，一般台南地區佛教各類的誦經法事，鮮少在晚上進行。禮儀師說，中北部都是在往生日起算的第六天晚上 9-11 點進行，因為過晚上 11 點，就是交第七天的子時，也叫做”交子時”，是希望逝

者能在第七天的第一個時辰，就收到誦經功德。因此排定第六天晚上做頭七，法事誦經結束是 11 點，再加上收拾現場之後，我查詢已經沒有火車車班可以回到台南。一樣的理由，若是這麼晚還台中家，肯定要被念，何況台中的老大，隔天一早還要載他去搭校車，再晚也要想辦法回帶台南才行。

我打電話給禮儀師商量，禮儀師跟我說，他會到場，其實不用我再跑一趟。我說這是處長交待的案件，而且是我第一次服務，我想完整學習，還是去一趟，但是查了車班，最晚一班是晚上 9:30 發車，這樣來得及搭這班車嗎？也沒辦法跟到法會完成之後才離開。禮儀師說，法事會準時開始，大約 09:10 就可以離開，我順路載你去搭車，沒問題的。我聽到覺得好暖心，之前只認識台南禮儀處的禮儀師，這次在台中案件，一定要跟禮儀師們建立好關係，這樣以後搭配才會讓案件順利圓滿，我跟自己這樣說。插個花，這位禮儀師載我搭車的路上，我們聊了一下，他知道我之前自營旅行社，他說他要結婚了，請我幫他安排蜜月旅行。他也成為第一位請我安排旅遊業務的禮儀師。真的是要廣結善緣啊！

服務期間因為我沒待在台中，但有法事安排時就會跑一趟到場陪伴，也跟家人較為熟悉了。因為大哥和大嫂是在高雄的旅行社做日本團，處長是因為其他客戶轉介紹認識謝大哥，預約了契約之後，處長有日本旅遊需求就會找他，因此熟識。處長跟謝大哥說我之前的經歷，並跟她說我很優秀，服務很親切，又是台中同鄉，就請我來服務。所以治喪期間跟謝大哥有旅行社的話題可談，關係建立良好，大致都還順利，但是跟其他家人就比較有距離，不太能搭上甚麼話，也沒聊到跟媽媽有關的事。

告別式在自宅搭棚，時間是一大早 07:00 家祭，前一天有整天的法事進行，所以我決定就回家住，只要先安排好老大的事，這樣鄭大哥就比較不會嘮叨。芬姐找了 2 位同事，當天一早開車從台南上來支援告別式場的接待工作，並且在收賻處設置了一處追思區，擺上一些謝媽媽跟家人的生活照，讓來致意的親友緬懷，效果很好。家公祭順利圓滿完成，我幾天前就心想著要跟去火化場，了解進場的流程，

而且我也沒去過，跟著禮儀師走可以多學一些眉角。就在換場準備出發時，我說要跟去火化場，芬姐：「業務不用跟去火化場，等下跟我們去亞大美術館，看安藤老師的作品。」因為公司請安藤忠雄建築師設計新的塔位，他在台灣唯一的作品就是亞大美術館，團隊常會去參觀，了解建物設計理念，當作在行銷相關塔位產品上的教育訓練。我說：「我想跟去火化場，我沒去過，想跟去看看，亞大我去過了」芬姐、2位支援的同事，叫我放心，去火化場那不是業務要做的是，不去沒關係，禮儀師會去。禮儀師在旁邊聽到跟我說：「意婉姐，你不用去啦，看幾點可以領骨，我再通知你。」接下來我嘴巴說好，心裡卻覺得還是很想跟去火化場，但儀式已經繼續進行，要出門了，就在緊湊中，禮儀師出發去火化場，我留在現場收拾場地後，跟同事們去用餐時，禮儀師來電說 16:00 領骨。去亞大參觀後，大約 14:30 結束，他們南下回去，我開車回台中，這段時間，我想著謝媽媽的照片，心中一直出現火化場這 3 個字。

大約 15:30，我車子已經開到新光三越旁惠來路上台灣大道的路口了，停在紅綠燈時，心想若左轉，大約 20 分鐘就可以到火化場，要不要上去，禮儀師說 16:00 領骨，現在去應該來得及，但是我沒去過，不清楚那裡的環境和狀況，如果遇到家屬又沒看到禮儀師，我不知道要怎麼處理…綠燈亮了，我遲疑了一下，經沒有左轉往火化場方向，我直走往 5 分鐘就到家了，因為昨天法事跟了一整天，今天又很早就出門，身體累了，想說禮儀師會處理好，那我就不上火化場了。15:50 禮儀師來電問我，會到火化場嗎？家屬都到了，如果我要去就等我一下，如果沒去，他就先帶家屬直接領骨，去公塔進塔了。我說我沒去，您直接處理就好。講完電話，我倒頭就睡著了。

大約 18:00 被老二叫醒，我難得回台中有時間，他問我可以一起去吃飯嗎？好啊，我趕快起身，穿好衣服，就一起出門。走向巷口人行道斑馬線，我們停著等紅燈，老二走在我的左手邊，綠燈，我們起步在斑馬線上，左前方一台白色轎車，要往我們這邊左轉。我會開車，所以看得出白車的速度，那瞬間，我知道來不及閃了，

直覺拉著老二的手把他甩開後，車子就直接撞上我的左側，我回過神時，已經坐在斑馬線上，趕快找老二人呢？他在我的右前方大約 5 公尺的慢車道地上，我問他還好嗎？他慢慢爬起來坐著說，應該沒事。以前領隊受訓上過急救課，我說你輕輕動一動，感覺看有沒有哪裡不舒服，沒有的話，再站起來。他找到掉在地上的眼鏡，戴起來，然後慢慢站起來，滿臉驚恐，走到我旁邊，問我怎麼辦？我的左腳彎曲，腳背貼地，感覺不對，知道可能受傷了，就維持原姿勢，坐在地上跟他說，你真的沒怎樣嗎？他說沒事。我說好，我應該有受傷不能站起來，我坐在這裡等救護車，你趕快回家找爸爸來處理。對方是女駕駛，已經打電話報警叫救護車，一直跟我道歉，我說關係，等警方來處理，我家就住巷子裡，我兒子去叫我先生了。鄭大哥和老二匆匆的走到我旁邊，問我還好吧？我很清醒且冷靜地說，應該有受傷，等下我自己坐救護車去中國附醫急診，你陪老二留在這邊做筆錄，筆錄作好再來中國附醫找我。除了被撞的當下，我完全沒印象是怎麼摔的，還有我是怎麼把老二甩開的之外，我全都是清楚冷靜的處理每一件事。救護車到了，我清楚的說，左腳的腳底可能有傷到，救護人員處理好狀況，我自己搭上救護車去醫院急診處理，鄭大哥和老二留在現場做筆錄。之後趕到急診來找我。

老二站在床邊跟我說：「媽，謝謝你，如果不是你把我拉開，就不會撞到你，我希望是我被撞到，不是你。」我心頭一陣酸，心想，我幾乎都沒照顧到你，這是出於母性一個身為媽媽出於最直接的反應而已，你卻說要替我受，我感到安慰又心疼，只能問他，你真的沒受傷？要不要檢查一下？爸爸有帶你去吃飯了嗎？我確定左腳背蹠骨骨折，打石膏，大約 2 個月後拆，再復健 1 個月，拿雙拐。這下台南回不去了，我需要有人協助照料。

隔天我回想，如果昨天我開車左轉去了火化場，陪著去晉塔，被車撞的時間，是不會出現在事故現場的。這一撞，我需要休養 3 個月都不能移動，業務工作，就完全停擺了。這是謝媽媽對我沒有履行陪去火化場的警告跟教訓嗎？我一直這麼想，連一個月後，祂暫厝正位吉日，我也只能關心卻到不了現場，我只能隔空跟祂說：

「謝媽媽，真的很對不起您，我沒有履行我的承諾，陪著您全程，請您原諒我。」這一個服務案件，給我最重要的學習就是，心中承諾要幫逝者完成的每一件事，都一定要做到，絕不能食言。

業務工作有芬姐的幫忙，雖然我沒法出門，但是因為有新夥伴加入，安排成我的直屬，因著他的業績，可以累計在我的晉升職階中，再加上我自己這 9 個月來累積簽約的業績，我由主任階晉升到經理階了。

移居台南五年後再回台中，是腳上裹石膏需要人照料的情況。我躺在床上，之前車禍的情景浮現，此時的心情，跟上次有很大的不同。我沒有上次那麼害怕了，因為相對上次車禍時，我完全沒有對生命做好任何準備，充滿對死亡的無知和恐懼。現在，我雖然也還很不瞭解死亡，但是我有做了一些認識死亡的學習，也知道死亡無所不在。這些學習，降低了我對死亡恐懼的程度。這 3 個月，也是我重新連接上跟鄭大哥和老二的關係，接上在這五年幾乎已經斷線的家庭關係，和珍惜身邊重要關係人的深切體認，每個當下，就只有當下，你永遠不知道下一秒會發生什麼事。

#### 四、令人心碎的五歲弟弟服務案件，第一次知道死後靈魂還存在的我

盛夏，我接到台南一位姐姐的來電，說上次介紹我帶老大去諮商那個協會秘書長的 5 歲兒子，在國外飯店的游泳池溺斃，後續回台需要我協助處理。我腦中跳出那天去協會諮商的畫面，秘書長很親切的接待我們母子時，一個小男生跑來依在她身邊，說要媽媽陪他，同時間用著他大大的雙眼，盯著我看。是他?溺斃?對，就是他，我請協會的小姐跟妳連絡後續的事。

接上協會小姐，知道發生的經過大概是這樣，協會是 NGO 組織，每年暑假固定要到東南亞跟其他國家的 NGO 組織開會，因為夫妻都投入服務，二個小孩，1 女 1 男，都帶在身邊。事情發生時，爸媽在飯店內開會，小孩託其他同行的國外友人去游泳池玩，不知道甚麼原因，小男生溺水，爸媽衝出去處理時，搶救無效。

協會小姐問了些相關的事，因為我沒有處理過國外接回的案例，我把問題一一記下，

回說我會確認好所有細節，再一起回覆，同時間給我秘書長的 line,方便我們直接連絡，告知當地 wifi 設施不普遍，可能只有在飯店時才能連上線，無法保持隨時連繫。

第一個要確認的問題是:大體回國還是火化後回國?因為後續的處理程序不同。就之前我二姑丈的事，和查詢東南亞對外國人在當地死亡的處理方式，都是火化後骨灰出境。但是，他家三代單傳，阿公多年前已經蒙主寵召，阿嬤還想見孫一面，有辦法大體回國嗎?但這我真的幫不上忙。

隔了 2 天，媽媽通知我，透過當地朋友的協助，正在往讓大體回國的方向處理要我等消息。隔一天，確定可以大體回國，但是還要跑文件申請手續，要下星期才能確定哪天可以搭機返國。媽媽說，到台南後，盡量用最短的時間完成告別式晉塔。我說好，我會做好前置作業，等您們回國。台南要安排的事，交給我處理，你在那邊好好陪孩子，照顧好自己，其他的等回台再說。媽媽在手機那頭，哽咽地跟我說謝謝，我拿著手機，心裡不捨，眼淚也流出來，我也是有孩子的媽媽，她此刻的心，會有多痛，我難以想像。進這行一年多了，我知道沒有”感同身受”這件事，因為永遠只有當事人知道，旁人最多就只能同理，真的不可能同受。

我開始確認大體接機的處理方式，過程中有一位職場新進但不是同一營業處的年輕夥伴，曾聽他在職場分享以前在傳統葬儀社工作的經驗，我跟他並不熟，私下請教他有關小港機場，大體入境的接機流程。他提到說他以前承辦棺木是用小貨車載運回台南，我說，怎麼是小貨車，應該用靈車才對。這讓我覺得很不安，如果是我的家人，我絕對不能接受，又不是載貨。我問禮儀師，禮儀師說是會用靈車接運，如果有確定要接，可以安排，但是大體搭機裝載的外箱尺寸，是否能進的了靈車，需要確認，因為如果尺寸太大，會上不了靈車，不可能在機場就地拆箱入殮，真是

魔鬼藏在細節中。這就是一般業者為何會用小貨車載運到殯儀館的原因之一。

我跟媽媽連絡這件事，媽媽說，他跟保險公司連絡搭機回國運送事宜時，是有安排靈車接回到台南殯儀館。我要了保險公司在台連絡窗口的電話，再三跟他確認，確實會安排靈車接機運送，因為那是保險公司簽約專門在處理大體”進出口”業務的報關行。原來大體搭飛機，是以”貨物”處理的。我請對方保證，接機時他也會在機場協助處理安排，他說沒問題，我到機場時先去找他。年輕夥伴知道這件事，跟我說，他也想去了解這家報關行，他可以跟我一起去接機，萬一有狀況，他可以協助處理。

接機作業確認的同時，我跟禮儀師告知要接這個案件，和討論接手後的安排。回國日期確定在星期四，班機抵達後到台南殯儀館開始啟動公司服務，因為爸爸家是基督教，所以不用看日子，當天下午拿到死亡證明文件去登記火化申請，星期五準備相關事宜，星期六入殮出殯火化，星期日由爸媽熟識的神父，出借他的天主堂教會，辦理追思彌撒，四天完成。我跟媽媽報告這樣安排，好嗎？她說好。塔位要選哪邊呢？媽媽說，就選跟阿公住在一起，那是位在台南市區非常知名的合法私立塔位，你跟我妹妹連絡，請先去幫忙挑選位子，我們回台後馬上確認。骨罐我妹妹會去處理。

他們回國的前3天，跟孩子阿姨約在協會辦公室碰面。到門口，我想幾個月前到協會看到小男生的畫面，突然想起那天小孩一直打量我的眼神，是要交代我幫他辦事嗎？

那天我拿了名片給媽媽，媽媽夾在辦公桌面，出事時打電話給協會同事，請同事找我的名片趕快跟我連絡。我走進門口，心裡很難受，調了一下呼吸，往裡面走，看到協會的小姐們，沒看到阿姨。跟我連絡的小姐說，阿姨去幫弟弟挑骨罐，會晚點到。我說沒關係，我想先請問弟弟他喜歡的事有哪些？弟弟是這些協會小姐們，從他出生看著他長大，是協會的小寶貝，小姐們邊哭邊說，沒想到就這樣一去不回。

他最喜歡恐龍、火車、大象....，說他個性很固執，只要他要的一定要給他．．

阿姨進來了，我遞了名片。阿姨坐下來說：「今天早上，弟弟來跟我說，他這輩子在人間的任務已經完成了，所以要走了。阿姨你們要好好幫我爸爸媽媽，他們還有事情要完成。我叫他要跟我去挑罐子，剛剛去店裡，我也不知道怎麼挑，結果看到一個青色的罐子，他說就要那一個，跟他最喜歡的恐龍玩偶顏色很像，我就買了，請他們處理好照片、刻字，我再去領回交給你們。我叫她說等下要去選位子，也要跟我們一起去。

」我無法接話，還在消化阿姨所說的內容。在此之前，我對死後還有靈魂這件事，是半信半疑的，因為沒有遇過，這是第一次在我面前真實呈現。阿姨說，她自己是可以接收靈魂訊息的體質，所以阿姨並沒有像協會小姐那麼的難過。

到塔區選位時，阿姨一直”翻譯”弟弟的意思讓我和塔方人員知道。她好像在跟弟弟對話，弟弟就在她的身邊，她說著：「好啦，你要住新的，不要住跟阿公一樣舊舊的，我們直接去選新的位子。」塔方人員帶著我們去看全新開放的塔位區，阿姨沒來過，但她好像前面被人牽著走一樣，說要到對面有窗戶的位子。那是少數有面窗的位置，一大面落地窗就在塔位正前方，不像一般面對面的塔位。我們是在6樓，窗外是南山公墓區，可以看到大片傳統土葬區墳墓在地面上，但是完全沒有大樓阻擋，只有稍遠方有另一支私人塔位矗立著，視野仍非常好。如果是陽宅標準，就是”視野絕佳的景觀第一排”。阿姨好像隔空跟人對話，說：這樣你可以在這邊騎腳踏車了，你要哪個位子？這個嗎？阿姨手指了一個有名字的位置。那是有人使用了。阿姨又說，那個是別人的，不能選那個，你換一個。感覺好像不太高興。塔方選了幾個空位給阿姨挑選，阿姨指著其中一個說，這個好嗎？這時阿姨拿出2個銅板擲杯，聖杯。可能是要讓我們知道吧，因為我們都看不到也聽不到。阿姨說那決定這個了，擲杯，沒有答應，連續2次都沒有。這時我提議，阿姨我們先去跟阿公稟告，說弟弟也要來住這邊，請阿公以後跟弟弟互相照顧。阿姨說，弟弟說好，但是他說不要住阿公那邊舊舊的，我要住這邊。我們下樓到阿公的塔位前，跟祂報

個告這件事後再上樓。阿姨指著原來選的位子問，你喜歡嗎？聖杯，那決定了喔，沒杯。阿姨沉默了一下，好像是跟弟弟私下溝通，然後說了，錢的事是大人，你小孩不要管，你喜歡就給 3 個聖杯，不要再亂了。然後連續 3 個聖杯。我和塔方人員看到都說不出話來。我們預留了選出來的位子，等爸媽回國來看過後，做最後決定。我回家後把照片和環境發給媽媽，媽媽說好，我說應該是弟弟自己來選的。我也跟天主教堂那邊連絡，追思彌撒由他們全權處理，我們不需要協助。這樣，前置作業都準備好，就等他們回國。

星期四，距事發日期已經過了 11 天，雖然還沒跟主要家人見面，但這十幾天，心情一樣跟著糾結不已。我搭火車轉高雄捷運到小港機場，夥伴也開車來機場跟我碰面。我們找到再機場另一頭的貨運倉儲報關行的連絡窗口，確認等下的接機流程，等下裝大體的貨箱是從這裡出來，一台靈車停在卸貨碼頭區的停車場，夥伴跟司機打招呼，他們是舊識。他請司機大哥等下路上多加關照。

確認好接體的流程，我們開車回到機場旅客的入境大廳，等著爸媽和小姐姐出來。他們是前一天就飛到香港過夜等轉機，早上從香港回高雄，因為他們說一定要跟弟弟同班機，配合貨運作業，花了 2 天才抵台。入境大廳，弟弟的阿嬤、阿姨、協會小姐們都來了，表情都很傷心，阿嬤一直擦眼淚，有一位我沒看過，她手上拿著一個透明塑膠圓桶，裡面裝的都是小恐龍模型。我知道她們都會想來看弟弟，但是我和禮儀師跑過流程，要到台南殯儀館(後簡稱南殯)才會開箱，在小港是不可能見到。雖然弟弟從事發到轉機，已經打過 2 次防腐劑，但是運送期間有解溫的時段，怕面容不好看，讓親友們看了傷心，所以我照著之前的方案，走到阿嬤面前，蹲下來說：「阿嬤，我知道您想看弟弟，但是等下機場這邊沒辦法作業。到台南，我們一定會把弟弟整理的很帥氣，再請您來看，弟弟一定也想要用最帥的樣子給您看，等下您就先帶姐姐回家，其他的請放心交給我們，好嗎？」阿嬤流著淚，點頭示意，我請阿姨照顧好阿嬤。接著跟協會的小姐們，把剛剛的話再說一次，她們也了解同意，等下接到人，就幫忙把阿嬤和小姐姐帶回家，讓爸媽跟我們去處理事情。拿恐

龍玩具的小姐，把玩具拿給我，請我幫忙放在弟弟的身邊，我說好。天主教堂的神父和秘書也來了，他們是來協助迎靈回去。

爸媽和姐姐從電動門走出來了，爸爸跟媽媽看到阿嬤馬上下跪，哭著跟阿嬤說對不起，他們沒有把孩子照顧好。一群親友抱在一起哭成一團，我在旁邊看著鼻酸，卻只能忍著不哭，還有很重要的任務要完成。等大家情緒稍微平復，依照剛剛的計畫，只留下爸媽和神父跟我們去倉儲碼頭接弟弟，其他人先回台南。箱子出來了，爸媽確認過，神父做了一些儀式，箱子上靈車後，爸媽坐在車上陪著，我把塑膠恐龍玩具放在箱子旁邊，跟弟弟說，這是 x x 阿姨要我拿給你的，你收好喔。一行人往台殯出發。

夥伴開車載我，跟著靈車回南殯，上車後我跟他說抱歉，讓他多跑一趟台南，他說沒關係，阿姐，你放心，弟弟有跟回來。啊！你看得到？他說，對，我是三太子的乩身，我也是道士，也會修復大體，我看得到靈體，也聽得到靈體說話。這是甚麼狀況，這件服務案件，遇到二位靈通人士，是要告訴我甚麼嗎？

安頓好大體，請爸媽到會館，和神父們坐下來，討論接下來的事情，並確認和收取國外開立的死亡證明文件。禮儀師一看，沒有外館公證，因為不是邦交國，所以要趕快先去辦公證，才下午 2 點多，還有時間處理。禮儀師接手後面的處理事宜，神父確認了星期六入殮儀式的時間，爸媽趕著去辦手續，我就先回家。回家接到夥伴的電話：阿姐，弟弟剛剛哭著說拿不到玩具．．啊？那我要怎麼辦，在回去南殯放好嗎。他說不用，後來弟弟說有拿到。開箱的時候工人敲很大力，他害怕，我才出手壓箱子。今天很謝謝您，弟弟還有說甚麼嗎？沒有了，有我再跟你說。

星期五早上，跟爸媽連絡準備需要的物品，約好晚點去確認塔位辦理使用手續。我跟禮儀師連絡，是否可以做禮體 S P A？她說昨天去看過了，因為打了防腐劑，身體是硬的，不會再變軟了，只能做一般清潔，但是她可以來幫忙化妝，讓臉部自然一些。請媽媽準備孩子寬鬆的衣服，幫他穿上。中午，我陪爸媽去看之前的塔位，

爸媽覺得很好，媽媽看著隔壁的空位,跟爸爸說，我們先把旁邊的位子買起來，以後可以陪弟弟。爸爸沒有回答，我說那先處理弟弟的，其他的以後再說好了。弟弟隔壁位子就先預留，但是過了大約半年後，因為有人要買，塔方請我確認，媽媽說不用預留了。整天事情都進行的很順利，但是我總覺得還想幫弟弟做一些事，但卻不知道做些甚麼。

夥伴來電關心，他說明天想留下來去幫弟弟化妝，我說禮體師有答應要來協助了，你就好好去台北玩吧。我已經跟我處長和芬姐說，明天不去台北了，要留下來陪弟弟。隔天是公司年中的晉升表揚大會，當年1月~6月有晉升者都被邀請參加。我是1月晉升經理階，本來是打算要去參加。星期五當天遇到3個人，承辦禮儀師說，你去幹嗎?弟弟只有這一次，晉升就是拍手大會，你跟家屬比較熟，明天要來協助啦!我跟塔方人員說，明天麻煩您了，我要去台北，她說，弟弟晉塔比較重要吧，你應該留下來。因為幫一個同事臨時去職場拿東西，遇到行政，跟她聊了一下，她說，姐你應該留在台南吧，台北別去了。這是在釋放訊息給我嗎?我一回家，馬上跟2位主管說，我不去台北了，我要留下來陪弟弟和他的親友。

請完假，突然冒出想法，我打電話給禮儀師，問棺木外面可以彩繪嗎?他說時間來不及，我問可以貼貼紙嗎?可以啊!我決定去一趟文具批發。我開始找恐龍貼紙，好不容易找2款可愛的恐龍貼紙，想說明天入殮時可以放進棺木。

星期六一早，我跟家人說我會陪弟弟先整理好身體，他們等人殮前再來看他。我去到南殯的洗化室，看到工作人員準備幫弟弟清洗。我看著都哭了，他打的防腐劑，讓他的身體跟木頭一樣，手腳完全沒辦法移動。工作人員問我要穿的衣服呢?我把昨天媽媽交給我的衣服拿出來一看，這個沒辦法穿，因為弟弟的手不能舉行來，你問家屬看能不能拿前扣式比較寬鬆的上衣來。我趕緊打電話給媽媽，請她找衣服，我去家中拿。原來，這就是我要留下來的任務之一。媽媽有點緊張，怕有狀況，我說沒問題，把衣服交給我，等下南殯見。我再回到洗化室，已經洗好了，先用毛巾裹著。禮體師已等著要化妝。穿好衣服，禮體師說，弟弟，阿姨要幫你弄帥帥的，

等下爸爸媽媽、姐姐、阿嬤和阿姨們都要來看你，你要乖乖讓阿姨化妝喔！化好妝，禮儀師跟我說，一般上防腐後都不吃妝，很不好上，弟弟很特別，化好妝後很自然，就像在睡覺一樣。真的跟在睡覺一樣，我有做到給阿嬤的承諾了。

因為隔天在教堂還有追思會，所以今天只有至親和協會的好友們來參加入殮和火化儀式，儀式採用西式宗教的流程，神父來進行祝禱帶領。大約只有二十人左右，禮儀師規劃在入殮室進行，沒有租禮廳。我把買好的恐龍貼紙放在工作桌上，想著等下要怎麼做。突然想到，等下把貼紙給大家，讓他們自行拿著貼紙，幫弟弟貼在棺木上，就當作幫弟弟彩繪這個臨時的家。跟禮儀師溝通好這件事的進行，他說會安排。這應該是任務之二吧！弟弟安詳地躺在棺木內，姐姐哭著讓爸爸抱著，轉頭不想看弟弟，阿嬤看著孫子說，你好帥，要去找阿公，要乖喔！爸媽和每個人都跟弟弟說了話之後，蓋棺，我把貼紙分給大家，讓他們幫弟弟貼在棺木上，表達自己的祝福之意。接著進行火化和晉塔，也很順利的完成。我們負責的部分，已經圓滿了。爸媽和協會小姐們跟我們道謝，我在心中跟弟弟說，謝謝你給我服務的機會，我盡力完成了，如果幾個月前你看著我是在挑選我的話，希望你會滿意，祝福你，你要請天上眾神們，保佑您的親友們都平安喔！

在服務時，我都會讓自己好像有另一個分身，是可以把事情處理好，卻不會在現場哭，等到案件圓滿後，會有一個想哭的我跑出來，找個別人看不到的地方，躲起來肆意的、盡情地哭一場。當天回到家，我是哭著睡著的。被夥伴的電話聲叫醒，阿姐今天順利嗎？有讓弟弟很帥嗎？我說有。你在台北玩得開心嗎？不開心，很無聊，我一直想著弟弟，早知道就留在台南。明天的追思會幾點，你要去嗎？我跟你去。我晚上就回到高雄了。我說好啊，那你早點來台南，我請你吃早午餐，跟你講今天發生的事，再去會場。

隔天，夥伴開著車來，我上車說，這不是前天那台車。他說是新車，今天第一次開，你是第一個除了我以外，坐上車的人。我們提早到了會場，場邊有一個桌子，放滿了要送給弟弟的玩具，包括各種恐龍、車子、大象，有一面活動牆，上面貼滿了寫

給弟弟的留言便利貼。那天再機場拿恐龍玩具給我的協會人員，聽說了我的夥伴能感應到弟弟的事，她來找我，我我夥伴在哪？她說她也有通的體質，也是乩身，但是為何弟弟沒讓她看到。我把夥伴找來，沒想到兩人幾乎要同時起乩，一直打嗝，我趕快把兩人帶開，因為感恩會(爸媽後來定調，說要謝謝短短的 5 年，有這麼多人愛他疼他，要用這個機會，感謝大家)要開始了。來了快上百人，把教堂的長條椅都坐滿了。夥伴跟我擠在一個位子上，我問他弟弟來了嗎？他說他來了。神父主持儀式開始了，夥伴開始哭，哭到不能自己，我手搭著他的背，問他還好嗎？他沒答話。隔了一下子停止哭泣，他說沒事。過一會，又哭了起來，完全停不下，滿臉都是眼淚鼻涕，我沒再說話了，只能讓他哭吧。感恩會完成了，很多人都去跟爸媽致意。我問夥伴，你為何哭成這樣。他說了：「弟弟一開始就跑來找我，跟我說哥哥謝謝你來看我，你等下幫我跟媽媽說，我很好，不用擔心我，我要不要去轉達給媽媽呢？後來，他到每一個人的面前說話，跟他們說再見，我實在忍不住才一直哭。做殯葬這麼久，從來沒有這樣哭過。」然後我拉著他，到前面去轉達弟弟要跟媽媽說的話，媽媽哭著笑說，謝謝你們。離開教堂的時候，教堂的秘書跟我說，我們這邊也常舉行告別式，從來沒看過有禮儀社人員，哭到這樣。

後來，協會主要服務對象是青少年的成長課程，協會分別邀請他和我，去課程中擔任講師，做職涯的分享。

## 五、第一次處理拾金案件的我

生前契約是處理剛過世者的事，可是那些已經過世很久的先人，因為子孫的原因、或是政府要求遷葬等因素，就需要”拾金”的服務，就是將原先土葬的先人骸骨起掘。在殯葬業中，這也是一門專業的學問，牽涉到先人與子孫之間連結的關係。因為這個範圍，大多還是祖傳的業者在處理，公司較少有這項服務，若遇到了，就由禮儀師透過禮儀系統的宗教師連接相關的業者處理，但是因為公司無法保證服務

的品質，成本也較高，所以業務人員因為銷售塔位，遇到有需求，有些就會透過自己的人脈管道去處理。

我的第一件拾金案件，是鄭大哥的祖父，我小孩的曾祖父。因為公婆已無法前往墓地處理，我到台南之後，也漸漸接手祖先祭祀的事情。還沒進殯葬業之前，因為不了解，每年去墓地成了苦差事。家中的公媽祭拜，也是很頭大的事情，而且也陷入迷信的迷思中，覺得就是沒有處理好祖先的牌位或墓地，所以家運一直沒有起色，親子關係也不好之類的想法，就一直想改變。

這時已經進公司一年多了，對殯葬業也有一些了解，也認識了一些相關業者，於是有了幫阿公起掘拾金的念頭。我跟鄭大哥商量後，他說還是要跟公婆溝通。前幾年去掃墓時擲筊請示阿公，都沒得到回應。8月辦完五歲弟弟的事，我知道夥伴有靈通能力，也問過他處理拾金的經驗，就去請教他。他說我帶你去墓地擲筊。我說現在去，草長得比人高，我不想去。他說就現在去，趕在下午 15:00 前去。昨天有下大雨，我們到墓地一看，除了比人高的草，整個墓庭還積水，我從來不知道會積水。這樣怎麼擲筊啊？結果看他很利落的走到墓手上，點了帶去的香，朝天三拜之後，口中念念有詞，然後擲銅板，連續 3 個聖杯，你阿公同意了。你回去商量，若有確定要拾金在告訴我。

我把辦理起掘的申請手續、辦理的流程、塔位、要花費的費用和項目，都問清楚了。回家稟告公婆，是否要進行。公公當然有其他的手足，比他年長的大姊，和一位小弟，其他都已經往生，這十幾年，雖然都是公婆在處理掃墓祭祖的事情，但也需要取得他們的同意。其他已往生手足的下一代，也需要告知取得他們的同意，因為這是共同祖先，一定要尊重大家的意見。公公逐一連絡後，所有的親戚都同意了，我就開始進行和安排所有的手續。

選定吉日進行起掘，這是我第一次看到整個拾金的過程，在夥伴的協助下，公公、鄭大哥和親戚們，在現場參與所有的過程。然後就地二次火化骸骨，冷卻後裝

罐進塔正位順利完成。公公覺得我處理得很好，回家也跟婆婆說，婆婆很開心，她一直掛念的事，我幫她圓滿了。

隔不到一個月，公公參加某知名牛排連鎖店新上市股票的抽籤，抽中了，轉手賣出進帳豐厚，他很開心，跟我說，他第一次抽中，一定是阿公遷葬的保佑。

對我做媳婦的角度來看，這種”有功無賞、打破要賠”的差事，我就事憑良心做好事情，其他的沒想太多。

## 六、遇到靈通貴人而去考南華生死所想找解答的我

整年，是很特別的一年，除了五歲弟弟的案子中，遇到 3 位有靈通力的人，在年初，一位認識了十幾年旅行社的客戶，她是湄洲媽祖的靈乩，在我卸下腿傷石膏後不久，去她家，她說我印堂發黑，趕快幫我處理。那是她正在南華念生死所，她說，你現在做這行，可以來念生死所。

隔不久媽祖誕辰，她請了兩位生死所的老師到家裡參加祝壽，我也去了，她推薦我認識，告訴我可以去報考。在那之前，我完全沒聽過有南華這間學校。後來上網查詢，發現這跟我的工作相關科系，但沒想到要去念書。我因為案件服務上已經有一定的熟悉度，也開始有自己的一些想法。對身邊遇到越來越多有靈通力的朋友，充滿了好奇，但卻也不知道為何他們有這些特別的能力。但是可以確認的一件事，就是確實有另一個空間的存在，如果我有那樣的能力，對那些很傷心的喪親家屬們，應該能幫很多忙吧。那是可以透過訓練的能力嗎？我常常這樣想。

暑假過後開學，我開始留意南華的招生消息，也跟蓮姐打聽到底生死所在念些甚麼？要怎麼念？學費我繳得起嗎？我有時間念書嗎？無形中好像有一股力量，一直推著我走，先報考再說，有錄取再考慮要不要念好了。我把在殯葬職場上遇到的服務瓶頸，就是無法回答家屬提出有關逝者在靈魂離開身體後的方向或發展，以及家屬

所有的殯葬作為，逝者收的到嗎?到底在哪邊會有答案呢?在報名截止前幾天，我送出申請了。之後搭火車轉學校接駁車到南華參加口試，雖然有點遠，但不知為何，一路上都很開心，好像自己去玩一趟小旅行一樣。

12月22日，公布錄取名單當天，我搭車往台北公務，我在車上用手機上網查詢，錄取名單沒有我。好吧，就這樣吧!有點失落，但沒有不開心。26日，我回到台南，看到掛號未領通知單，是南華寄來的，想說反正也沒錄取，等星期一再去郵局領。

28日，我去郵局領了信，打開一看，”錄取通知”!網路名單不是沒有嗎?紙本應該是正確的吧?我趕快回家上網再查一遍，原來22日我看到的是去年的錄取名單。差點搞烏龍，通知單上說在12月31日前要上網登錄才算完成手續，趕快順手完成，但是要明年9月才開學啊!

2016年，我一樣在忙碌的日常中，經歷著服務案件的生生死死，一般人都說死亡是無常，其實無常才是日常。從年初服務上市公司董座媽媽，歷經整整一個月的治喪期間，1000個座位的公祭，總統、各院院長都來致意的案件；從頭到尾，只有太太和未滿三十歲未出嫁女兒2人處理治喪事宜的家庭，人手不足，我也協助撐傘；還有一般的中小家庭，常常在治喪期中，上演著成員親密或不良關係的劇情。對身為殯葬禮儀業務角色來說，在我為著生活收入的去陪伴治喪家庭的同時，心中也一直反思著，人活著是為什麼？這些來來去去的人際關係，常常似曾相似的讓我回想我自己的人生，這個關係很像我跟我媽、那個狀況很像我跟我爸、我跟鄭大哥的感情像那對夫妻這樣嗎、我跟孩子的相處模式有辦法跟那家一樣嗎？越來越多的無解中，來到開學日了。隔了二十五年，重拾學生身分進校園，找尋人生的答案，是在日常與無常的流轉時間中，找到一點喘息與生機的空間。

### 第三節 轉~~身為殯葬禮儀業務~在進入南華生死所之後

#### 一、在南華生死所的學習之路

2016年，我一直到8月底才想到要開學了，但是都沒有收到學校的通知。趕快跟學校連絡繳費註冊，新生訓練也沒參加、選課當然也沒選。跟系辦詢問選課問題時，連自己的組別和班別都說不清楚。在即將踏進人生半百的年紀，開展一段美好的奇異之旅。在不同的修課內容中，慢慢的找尋出，那些一直無解的答案，原來就在自己的心中。

因為沒有事先選課，但是考慮到交通問題，決定都先選星期六日的課，9月中開學後第一周的星期六，一大早5點起床，到台南火車站搭第一班的區間車，到大林火車站下車後，轉搭學校第一班接駁車，上車時已經是08:40了，在車上看著路邊的鳳梨田，我跟自己說，要開始了，我沒有參加新生訓練，也沒有學長姊的熱情招呼，從零開始，一切都得靠自己，心情是開心中帶著些許的孤獨。

09:00 第一堂課開始，很大間的教室，坐不到10個人。第一堂課量化研究，完全不知道是要做甚麼的。課還沒上到一半，學姐line給我，要我去她的班上上課，我回說，至少等下課吧，現在就走，對老師太不禮貌吧!等到下課，我找到學姐上課的教室，她們沒有下課，裏面傳來老師上課的聲音。我不敢貿然開門進去，就line給學姐，她回直接敲門進來就好了。我帶著不安敲了門，一打開，是地板教室，超尷尬，坐了滿滿一圈的人，幾乎沒有空位。我只認識3個人，學姊、主任、講台上的游老師，靠近門邊的這排，每個人開始往旁邊挪動位置，空出一個小位子讓我趕快坐下來。中午下課學姐邀我一起去主任辦公室吃飯，因為人生地不熟，我趕快跟著去，卻在主任辦公室看到第一節課的量化老師，只好趕快跟他道歉，還好他說沒關係。下午我繼續跟著學姐上課，才知道這是心理劇的課，原來之前公司團隊的身心靈工作坊，就是採用心理劇的方式在上課。當天下課後，一樣搭學校接駁車轉搭區間車，回到台南已經晚上8點多了，這是我進南華上課的第一天。

第二天一樣的交通路線，一樣一整天的課，個性中的好奇心和新鮮感，激起了我滿滿的興趣和對未來的想像，這也是我移居台南後，真正覺得我開始踏上找尋”我自己”的路，但我不知道為何我一直想找”我自己”？

二周後加退選課，我確定了我第一學期的課表：中醫心理學、道教養生學、輪迴與轉世、殯葬產業，總共 12 學分，我是一般生，雖然最多可以選到 15 學分，但是第一學期還在摸索中，就先這樣，畢竟也還有殯葬業務、旅行社、和台南台中兩邊長輩的事要處理。選課確定後，開始有了厚重的書籍和講義，在 10 月初一個有事趕不上火車的早晨，我硬著頭皮，把我爸讓我開到台南偶而代步的 18 歲手排老爺車，開上國道到南華上課，發現這樣的交通時間可以節省一半以上且移動方便之後，冒著老爺車可能隨時罷工的風險，我開啟另一段自行開車的國道人生。

這份課表中，看起來與我工作最有相關的”殯葬產業專題研究”，其實是最不感興趣的一科，因為當時對殯葬禮儀業務工作，在業績上也沒什麼起色，也不清楚殯葬禮儀真正的意義，陪伴喪親家庭時也不知道還能做些什麼，但這也是我當初選擇來報考南華的原因，我想在南華找答案。課程內容比較屬於產業經營面，跟我的實際工作沒有太大的相關，倒是認識幾位同業，可以進行有關殯葬業務上的交流和請教，甚至期末還一起做小組報告，是上課內容以外的收穫。

念研究所可以開拓新的人脈關係，同學來自五花八門，各行各業，年齡層差距也多，我碩一上選的課，大多是諮商組的學長姐或同學們會選的課，生死組的同學會選課的較少，能交流的時間多是下課短短的幾分鐘，不過這對我來說，覺得來念書是對的，因為可以發展全新的人脈圈，倒不是為了要發名片，是這完全跳脫我之前的生活圈，開始看到不一樣的世界。像我在釋永有老師的輪迴與轉世專題中的學長姐們，就有好幾位都提到有”前世”的經驗，在做小組分享時，我聽到了他們的經歷，都覺得不可思議，跟我的靈通貴人朋友們通靈情況都不一樣。靈魂真的會輪迴轉世，不是宗教上說的那樣。

那時，我還沒有對”靈魂”或”靈性”，有真正的認識或感受。我自己找的課堂報告書籍《靈魂的出生前計畫》，讓我想到了去年服務的五歲弟弟，他是真的計畫好來此世，完成任務就走了的嗎？我是被他找去服務的嗎？我也是他計畫中的一部分嗎？或是他是來引領我的靈魂走向靈性的小天使嗎？

游老師的中醫心理學，主題是黃帝內經和心理劇。老師將黃帝內經的中醫基礎導入運用，用五行、五臟、五情、五聲、五氣相生相剋導入(游金潁，2014)，讓情緒在身體內的運作影響更加清楚。心理劇給我最大的幫忙和改變，就是在處理我和我媽的關係，以及對於”了解對方處境”這個關鍵點，在陪伴與溝通上，非常重要的基本觀念和訓練。在關係中，會產生誤解大多是無法”了解對方處境”又加入了太多的”自我想像的批判”，以及第三人的推波助瀾，導致一連串的效應，到最後不可收拾或翻臉不往來。在陪伴治喪家庭時，我常會在家庭成員關係中，如果有遇到這樣的情形，我會找機會私下提醒他們，也許可以從另一個角度去了解當時對方的處境，試著希望協助他們彼此可以和解。

當我在心理劇中，被選為主角，處理我跟我媽的母女關係時，透過導劇讓”我自己跟輔角我媽的對話”、”我跟演我媽輔角交換位子去演我媽”的互相對話中，我終於看到我自己對我媽的誤解，和我媽在當時的處境，是她必須透過一些作為來表達她對我的愛和保護，以及讓她自己得以在家族中取得立足之地，而不是我想的她是為了控制我和情緒勒索。再經由互相的道歉與說出自己的真正的想法之後並祝福彼此，達到關係的和解。

經由這樣深切的體驗，我更能發現，在殯葬禮儀服務時最常說的”四道”，道謝、道歉、道愛、道別(有人改成祝福)，如果沒有透過導劇式的層層剝開，是很難直指主角內心深處那個未解的結，其實每個人都只能靠自己解開自己的結。當我了解對方的處境，我會告訴我自己，對方是無意的，對方是不得已的，接下來我的想法是”我願意理解對方的處境”作為主導，抑或是”那對方可以不要那樣做”去期待對方的改變，決定了自己看待這件事的結果與情緒。

選主任的道教養生學，其一是上課時間是假日，其二是因為當時我只認識主任，其三是課程名稱的道教和養生讓我覺得應該很實用。主任加聘了一位校外的白井靈氣老師，一起授課。我一直很困惑，這個”靈氣”和永有老師課程的”靈魂”或”靈性”，有什麼不同呢？在被點化時，我心想，這是打開我的靈視力嗎？上完一學期，終於清楚，靈氣是把身體當做一個通道，引宇宙之氣給另一個生命體(不一定是人類)，靈魂和靈性是人們自我的意識。我不確定，是否在經過這樣的學習之後，真的開通了我身體內與宇宙連接的通道，和對我自己的意念上對靈魂與靈性的開悟？當然主任的十總穴和易筋經在課程中也提到了，但課程時間的限制，並沒有太多的學習與實踐。

碩一上的這 12 個學分課程，讓我的身心靈完全被開啟了，實在太物超所值，我也發現我的能量，在進學校之前的低迷與茫然不同，好像被充了電一樣，慢慢的回補中。同事和家人都很不理解，說我這樣很辛苦，其實我樂在其中。唯一辛苦的其實是那台 18 歲的手排老爺車，這個學期在家庭、工作與求學路上對我的支持，4 個月近 2 萬公里的里程數，已經是極限了。我當時根本沒錢買車子，先生也不願我買新車。老爺車不斷的進廠維修，被修車廠的年輕師傅收購了，因為那是後趨的車種，我心想，他懂車，交給他好好照顧，而不是報廢，心裡覺得比較安慰些。我則是跟同事買了她家要汰換的 17 歲二手車家用車，過戶給我時平均一年才跑 1 萬多公里，兩台車的價格，賣跟買是一樣的。

念了一學期，弄清楚修業年限的相關規定，我決定選課策略就是吃到飽，接下來的碩一下和碩二上，我都各選了 5 門課，被人說哪有人這樣念研究所的？我一點都不在意別人怎麼想，我覺得我慢慢的好像離找自己的路越近了。這一整年，我選了必修課生死學英文名著選讀、生死學基本問題討論、和論文寫作的質性研究方法，延續了轉世輪迴課程的催眠治療與神經語言程式學、家有長輩會用到的長期照護、和生死心理學、超個人意識、悲傷輔導與表達性藝術治療、生死療癒這些跟個人與生死有關的心理學理論與實務課程，在之前沒有任何心理學知識背景的我，就像一張

白紙，慢慢的被塗上各種繽紛的色彩，而入學後等了一年的殯葬禮儀專家徐福全老師，也終於確定開課—台灣民間信仰。我真的心滿意足，全心全意的吸收，沉浸在每個不同風格的老師們的課堂中，學習他們多年鑽研學問的精華。南華生死所身為本土生死學領域的開拓者，很紮實的提供每一個生死服務的種子所需的養分，我何其幸運，能在這樣的環境中學習與成長，並且從舊有的我，蛻變成新的我，讓我從面臨中年危機的陷落中，慢慢的重新往上爬。

永有老師的課，延伸到碩一下是”催眠治療與神經語言程式學專題”。原來催眠不是舞台上表演的那樣，每個人都可以催眠自己。催眠是修改自己命運的方程式，先認識自我的個性與能力、優點與缺點，從過去、現在與未來，達到一念之間的轉變，其實就是意念設定的轉變。在生活上能如實認識自己、正面積極思考、多接觸正面光明的訊息、轉變生活的態度、瞭解生命的正向意義、明白自己圓滿具足一切，就能重新啟動自己生命運轉的方向，課程實作我也產出了生平第一張自我催眠的 CD。

課程中去佛陀紀念館的校外教學，讓我印象最深的是茶禪，那是第一次的體驗，當我看著一片茶葉在杯中漸漸展開的時候，我突然想著，這片葉子在茶園中的情景，它曬著太陽、吹著風、淋著雨、有茶蟲爬上身嗎(我想到電影魯冰花的場景)?它是怎樣來到我面前，而不是到隔壁同學的面前?我以前從來沒有對當下身邊的各種食物與物品，有過這樣的感受。我謝謝它，讓我瞬間覺察到我對身邊的事物都太漠不關心了，它們都是來服務我的啊，它們跟我的緣分很深的，雖然它們的能量很低，很容易被忽略，但是從那次以後，我就常跟我的用品們說謝謝!當然，我也得到它們很好的回饋，就是不太容易壞掉，就算真的需要捨棄時，我會跟它們說謝謝，然後再也沒有以前那種帶著愧疚的內在，無法做到真正的斷捨離。

修習”臨終關懷”課程，由蔡昌雄老師導讀范丹伯(2001)”病床邊的溫柔”這本書，提到書中主角因病在床上看著家人日常活動時的心理狀態描述，研究者腦中竟然出現當年車禍後躺在自家床上看著先生小孩日常生活的畫面，當下不禁淚流滿

面。打著石膏的那二個月，鄭大哥接下了孩子的生活起居工作和照顧我，幫忙處理旅行社的業務，我看到了一位爸爸和先生，在那之前，我不斷抱怨他不協助孩子和家務，是我搶了他存在的位置嗎？

廖俊裕老師是我入學時生死系的系主任，也是生死組的班導，我也請主任擔任我的論文指導老師。碩一上選修道教養生學時，主任介紹易筋經這個名詞，當時第一次聽到，覺得好像是要練武功之類的，沒引起我太大的興趣，而且也非課程內容的主軸。真正引起興趣的原因，是因為有同學去上了一學期終身學院主任教授的易筋經課程，分享對過敏性鼻炎有很大的改善，心想，那去了解和體驗實際的內容與神奇之處，於是報名一整個學期的”達摩易筋經氣功養生功法班”，開始正式學習易筋經。每個星期上一次課，讓我覺得收穫很大，就是腰酸背痛的毛病得到很大的改善，在需要久站的服務時，光是雙腳內八的站法，就可以輕鬆許多。身體的精神也能在練功的過程中，得到調整與補充，讓我在照顧家庭、工作、念書的忙碌生活中，成為非常有效的養生調氣方法。

在研讀廖主任《易筋經做為解脫生死修證途徑之可能》一文中提到：

易筋經中的〈筋絡〉所描述的主要就是中醫的十二經筋：足太陽經筋、足少陽經筋、足陽明經筋、足太陰經筋、足少陰經筋、足厥陰經筋、手太陽經筋、手少陽經筋、手陽明經筋、手太陰經筋、手厥陰經筋、手少陰經筋。這十二經筋，主要是和十二正經相對應，十二正經便是手三陰經（肺、心包、心）、手三陽經（大腸、三焦、小腸）、足三陽經（胃、膽、膀胱）、足三陰經（脾、肝、腎）。

西方心理學界發展能量心理學實效上的證驗，對於經絡和心理情緒關係上產生的經絡心理學，西方心理學界發現以穴道來啟動經絡能量，可以有效處理情緒等問題，就像是許瑞芸醫師的能量療法，憂鬱症和創傷後症候群(PTSD)等皆有效用。

因為練習易筋經，不需要額外其他的工具器具輔助，隨時都能就地練習，而且是依著每個人自己身體狀況可以漸進發展或加強局部的效果，是很紮實的調理身體

的臟腑循環與筋絡不通引起的不適感，我覺得非常實用也適合提供給長輩們在家練習。因此 2020 年 8 月，我參加了推廣易筋經師資班的訓練，並取得師資認證（附錄三）。在生死服務上，對因為悲傷引起身體或心理不適的家屬，可以在治喪後的關懷方式，引用易筋經功法，協助有需要者改善憂傷情緒的狀況。

碩二上，我選了何長珠老師的”悲傷輔導與表達性藝術治療”。生死組的同學問我為何敢去選這門課，說這都是諮商組在上的課，何老師很嚴格，作業很多。我說，這門課明顯跟我的工作有關，而且我也想了解表達性藝術治療在做些甚麼，是否可以學到簡單的方式在工作上運用。

第一節課，何老師看到我是新面孔，班上沒看到生死組的同學，我有點緊張，站起來回答何老師的提問，為何要來修這門課。不知道是否因為我的殯葬工作背景，引起老師的興趣，據我所知，少有殯葬相關的同學會主動選這門課。一整個學習下來，我在沒有個諮與團諮及心理學的基本知識背景之下，很努力的跟上老師和同學們的腳步，確實得到非常實用且可直接運用在陪伴服務上的技巧。

以下是我當時的第一次畫的鐵絲生命線(附錄六)、曼陀羅圖(附錄七)、黏土(附錄八)、喪禮與遺囑(附錄九)，以及製作生命書簡報檔的背景(附錄十)。這些作品及學習心得，現在重新審視，是真實反映自己內心狀態的好用方法。

#### 1.鐵絲生命線的心得：

鐵絲生命線~~全都露:第一次用全角度回顧過去的 50 年，在低谷時

段的都是與媽媽的關係有狀況的時期。但當我與這些狀況自問自答

自我對話時,也去理解媽媽當時處境的內心世界，對媽媽表示懺悔、

感謝與祝福，讓自己內心重新建立與媽媽的親密關係。

#### 2.曼陀羅的心得：

## 曼陀羅~初次

初次，第一次畫曼陀羅，了解其基本架構在於平衡。在做底稿時，可以比較回到自我中心的狀態，可以心平氣和、覺察呼吸、專注當下。開始要上色時，心情上就比較浮躁不安，因為念頭三心兩意，不知要選何種顏色。選了第一種顏色後，在選第二種顏色時，我就直接在調色盤上跟第一種顏色混合，而非使用原色，因此產生很多特別的顏色。這跟我的學習過程很像，喜歡不斷的加入新的元素，好奇的想看看會有什麼變化。但也因為如此，變得複雜多變，簡單的中心和平衡容易被掩蓋或淹沒。初期的求好心切可以細緻的慢慢畫，但後段因為有時間的壓力，造成比較粗糙的收尾，也是在生活中自己常出現的狀態。謝謝這個美好的初次，讓我重新審視自己。

### 3.黏土的心得：

#### 飛吧!~~對心中陰影的祝福

飛吧!~~對心中陰影的祝福，我慢慢放掉手中的線，讓它依附著氣球，藉由氣球的冉冉升空，飛向明亮天空，自由無拘。伴著白雲，在明亮溫暖的光中，從此不需躲在陰暗的角落中悲傷哭泣，也對我那被禁錮的心靈深處，告訴它~~飛吧!

做此作品時，正在服務一位年輕過世的帥哥，他喜歡氣球，因此我捏了氣球，祝福他~~飛吧!

### 4.喪禮與遺囑的心得

喪禮與遺囑 ~坦然面對自己，陪伴更多的朋友。

我知道自己外在與內心的整合正在發生，只有誠實給出，接受自己的全部，並了解每個當下都是必然會發生的安排，就能坦然面對生命中自己及他人的因緣與業力。

在實際陪伴喪親者時，我們會提到寫追思文或是製作逝者回顧生命影片。在沒

有接觸過表藝課之前，沒有引導的方式，加上大多數人的情感表達含蓄，不知從何寫起，常錯過了情緒表達的時機點。後來我應用了”生命鐵絲線”，原因是簡單方便，只要一枝筆和一張空白紙。我的作法是：

- 1.請對方先畫一條橫線，由左至右，左端寫”0”，右端寫上自己目前的年紀數字。
- 2.依此線的數字，畫分為幾個階段，比如：0-45歲，可以劃分成5個階段，0-9歲、10-18歲以此類推。
- 3.在每個階段，想想自己跟逝者最有記憶的幾件事寫下來。
- 4.然後把逝者在這些事件時的年紀寫下來，開始回想當初是在甚麼情況下，一起發生這件事。通常大部分的喪親者，都能在這樣的引導下，寫出自己與逝者真正情感連結的情節，若有些記憶不清楚時，會找其他家人詢問，也能讓家人一起重新回顧與逝者生前的生活點滴，藉由這樣的方法，完成自己對逝者要表達的內心情感，或是製作出非常有紀念意義的逝者生命回顧影片，讓家人能留存紀念。

表達性藝術治療(EAT)，主要是用不同模式表達自己，增加對自己的覺察力，經由實作等感官與身體的參與，可以啟動能量紓解壓力，透過想像力的自我表達，找到解決的方法。讓身心連結，產生自我放鬆的效果，運用各種不同媒介的運作，產生自信的心理健康，可以用個別或團體的方式，增進人際關係的親密感。

尚未就讀之前，我在公司禮儀師的桌上，看到每人必備一本厚度近5公分的書《台灣民間傳統喪葬儀節研究徐福全博士著》，當時很好奇，但無緣窺其內容。之後跟禮儀師熟識後，了解他們從應徵到獨立執案的養成過程，很佩服他們的養成訓練過程，其中最重要的推手，就是徐福全老師，因為徐老師是L公司的禮儀顧問，最初生前契約產品流程的制定，就是根據這本書的內容，徐老師也是禮儀顧問指導及擔任禮儀師課程訓練的總教練，奠定了現代版及大多數業者可以通用的殯葬禮儀架構。我也查詢了在生死所成立的初期，徐老師也曾在南華授課過一段時間，但他家居北部，因交通耗時離開南華，回到北部教學。

碩一時，業界的同學一直說要等徐老師來南華開課，也聽說徐老師身體有恙，尚未定論，因此我也就靜觀其變。碩一下選課時，看到徐老師在碩二上開”台灣民間信仰專題研究”，就直接選課。同學討論說，可能還會有變數，到時候課表都要再調整會很困擾，我說等了一年，如果上不到再說吧。

碩二上，徐老師如期開課了，剛來上課時看起來體弱，講課需要麥克風，有時候需要坐著講課。當時還有師母陪同，需要前一天從台北南下到雲水居過夜，隔天上課後再回台北，體力才能勉強應付。某次下課聽到老師聯絡要從南華到嘉義高鐵的計程車司機無法前來接，正在想辦法自行到高鐵，我便自告奮勇說，我可以載老師師母到嘉義高鐵站，開啟老師師母和我的一段搭車情緣。一學期的課程，釐清了我很多在台灣信仰的迷思問題，並建立由自身家庭的信仰觀察中，所衍生的生命禮儀觀念。上了一學期的課之後，明顯感覺老師氣色好很多，師母也不再陪同南下。

下學期繼續選修”台灣殯葬儀節習俗專題研究”，引領我真正了解我銷售的產品，殯葬儀式的精神、內涵與意義為何，改變了我在推廣過程，解說產品的角度與說明內容，皆以回歸到生命禮儀在生死教育的層面，而不再只是形式上的流程。這樣的方式，確實讓我在服務個案時，提供給喪親家屬在治喪期間，思考殯葬禮儀的真正功能與目的。我繼續在下課後送老師到高鐵站，過程會去吃晚餐和就上課內容、服務案件中的禮儀問題、公司禮儀師執行案件的現況作討論，等於我多了課後輔導的時間。

最重要的是，在這其中，我被老師在殯葬儀節親力親為的研究與熱愛無私分享的身教，深深的感動，暗自期許一定要將老師畢生在殯葬禮儀研究的心血，好好的學習、傳承與應用，才不辜負老師不辭辛勞，每周備課，從台北專程南下授課的用心與費神。

殯葬的專業之外，老師也教導論文的寫作方法，期末交出一篇 7300 字期末報告，自己覺得以接近正式論文規格撰寫的小論”由自宅治喪轉至殯儀館或會館治喪

對台灣民間傳統喪葬儀節演變之初探”，從我的結論可以看到跟著徐老師一年的理論學習之中，與實務應用上所產生出的觀點。

(一)政府部門在立法前應實際了解民眾需求及改善現有困境，並預測未來發展所需為前提，訂定符合可解決治喪場地供需問題之法令規範，並應確實依法令規定，盡到監督之責，定期公告包含公部門及合法業者其設施使用情況，對民眾的權益及喪葬自主權利保障把關，避免因資訊不明或由業者操控，導致民眾在悲痛之餘，還受到二度傷害。公立殯儀館使用空間，無提早因應準備，法令實施之後，造成使用場地不足，治喪者無法取得合適的治喪空間，更遑論透過喪禮達到盡哀傳孝之精神。

(二)符合法規設立及經營的公部門或民間業者，在硬體設備及軟體服務上，都更需要以人為本，考量生者之身心靈需求，以及祭拜或追思亡者的空間與時間，提供更專業、溫馨與細緻的場地與服務給予治喪者協助並陪伴，以期在家庭人力不足時，仍能順利完成治喪工作，並且在治喪場域中，提供生死教育之正確觀念與知識，讓民眾可學習並傳承喪禮精神與文化，以禮為本，世代延續。

(三)在治喪場所中的喪禮服務人員除基本工作範圍之外，對提升自我工作意義、肯定自我的服務價值、提升對治喪者面對亡者的離開的適當陪伴技巧與傳承經驗，都有助於使治喪過程達到善終圓滿的目的，實屬重要環節之一。期許相關主管機關、業者與從業人員本身，能重視這方面的領域，配合治喪場地的設施與環境氛圍的營造，能以同體大悲的心情，為每一位亡者以莊嚴尊重送行，使其家人能藉由喪禮禮義的本質，真正得到身心安慰、傳孝、盡哀的溫暖，才能展現死亡對轉化生命的力量。

我是以一般生入學，學費減免及學分可修到上限的機會，只有到碩二。第三年起就需以實際選課課程付學分費，每學分 3500 元，也就是每選一科，就要付 10500 元，我仍付費選修碩三上李慧仁老師的”生前契約專題研究”，碩三下徐老師開設

的”殯葬文書專題研究”，把生前契約的演變發展與殯葬實務有關文書相關專業知識補足。雖然跟老師很熟，也可以選擇用旁聽方式，但知識無價，那是老師花了一輩子的心血，對老師的尊重，本來就該付費學習。

其中殯葬文書這堂課，得到最大的收穫，就是把我原生家庭的族譜，做了整理，終於知道，為何我阿公從出生到死亡，終身吃素的緣由，我媽嫁給我爸後，三餐都是要煮葷素二種菜色，為何我家和三叔、姑姑們都姓張，只有我二叔姓蔡。我的先祖們，其實是從彰化搬到豐原，並不是一開始就在豐原居住。那些以前我家人覺得沒什麼用也看不太懂的族譜資料，全部被我蒐集成寶貝。我期末報告的題目是”寫出親屬樹枝圖及其與家譜之關係研究-以張蔡溪泉家族為例”，徐老師在我的報告上寫著：這是一份我的家族維基解密的報告。

後來看到我阿公阿嬤、外公外婆的喪禮過程的照片，從民國五十幾年到七十年代的殯葬禮儀，都可以對照細節及演變。這些照片以前我看到就直接略過，現在終於知道其重要性。其中也包括一張我媽在我外婆喪禮上，盡到她身為女兒”撐雨傘”的身影。

我現在身為一位陪伴治喪過程的記錄者，藉著通訊之便，我們服務時會開設line群組，方便資料傳輸及聯絡。我會側拍一些照片，在告別式完成後，以每個儀式流程開設一個相簿名稱，放上該流程側拍的照片，讓治喪家庭成員，可以知道整個治喪過程的內容，因為喪禮的哀傷及儀式的進行，大部分的喪親家屬，是不會想也不太方便拍照，或是怕拍照有禁忌，因此常在圓滿之後，不確定是否該執行的流程或儀式都有進行而擔心，側拍照片也會成為一個很好的說明資料，以及日後服務更新時也可供對照差異之處。

當然，其他未列出的專業課程，都能讓我在整個做為生死服務，成為生命關懷與生死教育上的基石，讓自己的專業能更加紮實，並訓練自己學會省思問題與邏輯的能力。想想，我在南華的學習，其實是念著人文學科的”企業管理”，以前念的

是商業系統的”企業管理”。終究，人生真的需要做好自我生命經營管理，才能有良好的生命績效。

## 二、進入南華生死所之後的服務個案

從 2016 年 9 月起，我便同時在學校、家庭與工作間穿梭來回。2017 一整年，是我選課最多的一年，卻也是我是我從 2014 年入行服務開始到 2017 年止，案件最多的一年，總共服務了 12 件個案，最北到宜蘭羅東，最南到高雄。我常想，是上課的能量太強大嗎？是老天願意給我實習的機會嗎？這一整年的服務案件，因為我接著陪伴到百日對年，可以觀察喪親者的身心狀態變化，也讓我覺得時間的存在，對不同心境的人，是有很大的差別。一年，到底有多難熬或是變得輕鬆了。

2018、2019 年，在學校的課程減少了，每年的個案量也都在個位數以下，除了禮儀案件之外，也處理了幾件拾金的個案，其中也包括我的阿公阿嬤。比較特別的是，我自己發覺我在能量的感受上，變得比較敏感，或是說直觀的感受比較強，但並未達到可以靈視、靈聽的程度。而這直觀感受，來自我服務時跟逝者的”對話”，我都會跟”祂”說：「我是龍巖的服務人員張意婉，謝謝您給我服務的機會，我會盡我最大的努力，協助圓滿您的人生畢業典禮，也希望若有甚麼需要我做的事，請您要讓我知道，也需要您的幫忙。我也會好好的協助與陪伴您的家人，希望您能請佛祖保佑，一切順利平安！」在服務的過程中，就會常出現我可以幫逝者做一些祂生前的喜好或是對其有重要意義的安排，讓家人們覺得貼心與感動，也幫她們設想周全，沒有留下遺憾。

2020 年剛開始的第二天，就接到來自公司的指派案件，接連著農曆過年後，開始遇到 Covid-19 的疫情管制，直到年底總共服務了 16 件，還有數件協助同事執行的個案。

接著今年 2021，趨緩的疫情卻快速的蔓延，服務個案其實不多，卻也有令我覺得遺憾的個案，就在我準備閉關做論文最後衝刺之前。

每個個案，對每個家庭來說，都有他們自己的生命故事。對我來說，陪著每個個案與祂的家人，一起走過這段路，就如同我跟著逝者與祂的家人，一起走過逝者的一生。

以下是我進入南華生死所以後，感觸很深的一些服務案件，我在生死服務中，讓我對死亡與生命的生滅體悟，不斷的反思，生命真正的存在本質是甚麼?當每個生命體在娘胎成型的那一剎那，到停止呼吸和大腦活動的那一秒鐘，這中間的過程，不論時間長短，全部的過程，是只要自己接受，還是需要他人的承認呢?

### (一) 姐妹們的家人

最早支持我規劃契約走進 L 公司的死黨姐妹們，J 同學的婆婆和公公，婆婆雖中風多年，卻也照顧得很好，在家裡睡夢中辭世，她發現時哭著打電話給我，我聯絡公司馬上啟動服務。當時公公因病住院，家人不敢告知，在兩頭忙的情況下，辦好婆婆的後事不到一星期，公公也在醫院往生了，在一個月內，完成兩位長輩的後事。

三年後，她的先生，也因為神經系統疾病離世，脫下了僵硬的身軀，不再受苦，這是在同一家庭，服務人數最多的個案，在她先生的追思紀念影片中，還出現她們結婚時我當伴娘的畫面。治喪期間的陪伴，我跟她一起重溫的與先生的美好，治喪期後，我們常相約小聊，她也漸漸的接受事實，開始找自己以前想做，卻因為要照顧公婆、先生無法去做的事，讓自己展開新的生活。

另一位 Y 同學的哥哥，從出生就有輕微的身體，與智力障礙，家人從沒把二哥送到機構去，都是跟著家人一起生活，感情很親密，我在念書時去過他家，哥哥也認識我。因為身體不舒服需住院治療，我還幫她請託醫生同學協助就醫住院。離世的前三天，說病情好轉，三天後可以出院，我還特地去醫院探視二哥，

他精神很好，看護餵他吃東西，我在跟大哥聊天，二哥無法說話但他的眼神卻一直看著我，好像要跟我說話一樣，事後回想和之前五歲弟弟打量我的眼神很像。

沒想到二天後的早晨，我接到同學的電話，哭著說二哥走了，也在我意料之外。

雖然她有契約，但考量到大哥的經濟預算，本來駐醫院的殯葬業者，以非常優惠的價格，一直想說服大哥要提供後續服務。大哥問我，因為二哥沒有社會人脈，不需要告別式場，若不用契約承接的可行性與費用，我跟禮儀師商量確認之後，跟大哥說，不使用套裝契約，一樣可以承接，費用會比醫院業者開的價格多一倍，比套裝契約少一半價格，但需要執行的儀式，都會做到，如果您決定留在這邊，我一樣會來幫忙。大哥只回我說，弟弟我都照顧了 50 幾年，不差最後這一段，請你來協助。我當下深呼吸一口氣，把悲傷的情緒壓下，不讓眼睛受到刺激，開始連絡禮儀師安排後續事宜。

我陪著家人，很溫馨莊嚴的儀式順利圓滿之後，我去她家，安慰一直在家沒有參與治喪過程的媽媽，媽媽問我二哥好嗎？我用生命永續與靈魂自由的角度，以媽媽能理解的方式說明，讓她終於放下了心中的牽掛。以前因為照顧二哥都不願出門，二哥不在之後，一度憂鬱每天看著二哥生前坐的沙發，後來也願意在家人陪伴和接受二哥去了更好的地方，走出家門參加日照服務，變成一位快樂生活有目標的長輩。

## （二）令我感嘆的”死後溝通”個案

最令我感嘆的個案，應該就是某學長的獨子，騎機車意外身亡，卻在治喪期間，開啟”死後溝通”，讓我完全接受了靈魂存在的事實。那是碩二上，一個星期六，那天是開師父的課，他有事請廖老師來代課，廖老師下課前，分享了高王觀世音真經的課誦本跟同學結緣，我也拿了幾本。

16:00 下課，我留在教室跟同學討論論文。沒多久，接到學長從大陸來電，那時他在大陸工作，問我可以幫他一個忙嗎？他說太太(也是我專科同校的學姐，但我不熟)，接到兒子大學教官和警察的通知，發生車禍事故，送到台南一家醫院，搶

救無效，已經身故了。我用發抖的聲音回他說，會不會弄錯了？我跟住在台中的學姐聯絡上，證實事情已經發生。我趕快聯絡芬姐，她家離該家醫院很近，請她先幫我跑一趟醫院，我用最快的速度，往醫院出發。路上跟學姐連絡時，她一直哭，我請她不要自己開車南下，有需要我去接她，她說會有親友陪伴，我們約在醫院會合。芬姐也打給我，說醫院因為非親友不願透漏個資，只請她轉告家長盡快趕到醫院，我心想，大事不妙，但仍抱著一絲希望是弄錯了，那是學長唯一的獨子啊！

大約晚上七點多，我到急診詢問，說我是孩子爸媽的朋友，請我先趕來，櫃台人員告訴我如何走到往生室，我心一涼，真的發生了，先去看看孩子吧。我跟往生室的業者表明來意，他問我要看孩子嗎？因為頭部有創傷急救的紗布裹住，臉部有些撕裂擦傷，不太好看。我說我要看，櫃台旁坐著一位年輕男生，說是同學，老師請他就近先過來。我問他，要一起去看同學嗎？他搖頭。

我跟著業者走進往生室，他掀開往生被，我看著一位帥哥躺在眼前，這是我的第一次跟他見面。我跟他說：「我是意婉阿姨，爸爸打電話給我，請我來幫忙，你不用害怕，媽媽等下就會到了，我會在這裡陪你。」說完，我走出往生室，眼淚就出來了。學校教官、老師和一位諮商人員剛到，我表明身分，問老師說，可以請您打電話給孩子爸爸嗎？老師說，我們跟爸爸不熟，我們都有通知媽媽了。好，我往外走，拿起電話回撥給學長說：「確認是發生了，你要先撐住，我等學姐到醫院，把這邊安置好，回去幫您訂機票，盡快讓您明天回到台灣。」學長用很冷靜但哽咽的聲音說，一切都拜託你處理了，謝謝你。我說好，你放心，我會陪學姐和兒子，等你回來。掛上電話，我的心一直往下沉到一個無底黑洞去了。

晚上八點多，學姐跟孩子的舅舅、姑姑到達醫院，我在醫院門口接他們。學姊沒有哭，臉上表情嚴肅，我領著他們進醫院直接去看孩子，同時他的同學、學長也都來了，芬姐也來看是否需要協助。學姐看著孩子，沒有大哭的反應，很冷靜的詢問接下來的流程，她原以為今晚就可接孩子回台中了，我說還需要相驗，沒辦法今天走。接下來姑姑留下來陪孩子，舅舅看過孩子後說要先回台中了，我和芬姐開

車陪學姐去出事地點的接案派出所，做筆錄、領回他的隨身物品、看事發影片是自撞、看到機車頭幾乎毀損的機車停放在派出所的停車棚內。

回醫院的車上，學姐沉默不語，已經近半夜 12 點了。我們回到往生室，只剩下姑姑和孩子，其他人都先行離開了。我請學姐和姑姑先回旅館休息時，學姐開口說，我想多陪他一下，可以嗎？我說好，我在外面等您們。她又問，頭臉部的傷，可以處理嗎？我說我會請專業修復禮體師協助，再跟您說。她點頭走到孩子身旁坐下。突然我想到車上有高王觀世音真經的課誦本，我趕快拿了 2 本，交給學姐和姑姑，並教她們如何念誦給孩子，幫孩子助念，祈求眾神慈悲來接引孩子。快二點時，學姐和姑姑走出往生室，說我們回旅館吧，今天很謝謝你。我說明早我會幫學長訂好機票回台，讓他到台南跟我們會合，然後來旅館接您們，等檢察官通知相驗完成，最快應該星期一可以帶孩子一起回台中。

雖累但整晚無法安睡，星期日早上六點就起床開始敲機位，查好航班訂好機位，但是今天假日，票務沒人上班開票啊，怎麼辦？我敲了熟識的同業票務，硬是把她吵醒，拜託她因為狀況特殊，幫忙開票，還好之前結善緣，她願意幫忙。我通知學長，確定航班給電子機票，請他趕去搭機，到桃園搭高鐵到台南，我再跟學姐去接他。

接著聯絡之前幫五歲弟弟的夥伴，請他來看看修復頭臉部傷勢的問題，他同意來協助，然後去旅館接學姐和姑姑，她說要去學校宿舍拿一些孩子的物品之後，再到醫院陪孩子和等相驗通知。

夥伴和我們在醫院碰面，一到往生室孩子身旁，他就示意我跟他先出去。在往生室外面的走廊上，我跟他面對面站著，夥伴跟我說，孩子就站在我們的中間，這我相信，接著對話(是夥伴轉述，因為我並沒有靈聽力和靈視力)：

夥伴說：孩子要我幫他的忙，我跟他說你媽媽又不認識我，他不會相信的

孩子說：也是，我媽是很鐵齒，她應該不會相信你

夥伴說：如果你要我幫忙，你要自己想辦法讓你媽相信我才行

我跟夥伴說：我只有說你是來看修復問題，沒說你要來跟孩子通啊。那怎麼辦？

夥伴說：你把她們叫出來，孩子又不在往生室裡面，我們去便利商店坐著談。

夥伴跟我，請學姐和姑姑，一起去旁邊的座椅區坐下。學姐和姑姑坐在我的右手邊，夥伴坐在媽媽的對面，夥伴跟我要了紙筆，跟著旁邊的空位好像在溝通什麼事情，一邊拿紙筆寫著。經過好幾分鐘，夥伴把紙拿著，好像是要給旁邊的空位看，然後把紙拿給我，要我拿給學姐看，學姐一看，上面寫的是，孩子從小到大最要好的朋友名字，因為名字很特別，不是一般常見的名字，學姐認識這個好友，她很驚奇的看著我說，你們怎麼會知道這個名字？我跟學姐說，我的夥伴他能看到和聽到亡者，現在孩子就坐在你的對面空位上，這個名字是他自己跟我夥伴說的，他說，寫了這個名字，我媽就會相信你了。現在，你有甚麼話想跟孩子說，孩子都聽得到，只是我們聽不到他說的，看不到他的靈體，但是他是看得到聽得到我們說話，夥伴已經答應孩子要幫這個忙，他會轉達孩子的話給我們聽。學姐好像突然清醒一樣，很不可思議的看著我們，又不得不相信。於是學姐開口問了第一個問題：你為何會自撞？是跟女朋友吵架還是太累？夥伴寫下：“恍神”。這跟我們昨天看到後方車輛提供清晰的行車紀錄器是一樣的，他是突然就離開車道往路邊的公車亭鐵柵欄撞去。從這開始，一直到火化完成，一段連我都覺得不可思議的”死後溝通”，這個名詞是我後來上課請教開師父，他說這在國外已經有很多案例，而現在就真實的出現，成為我的服務個案。

那一整天，學姐的態度跟昨天完全不同，她發現兒子不是躺在那裏而已，而是可以透過夥伴的轉達，讓她有機會還可以跟兒子”在一起”，跟我突然變得很熱絡，也不像昨天那樣的”冰冷”。就在這樣的氛圍下，我們很順利完成當天的工作，包括到事發現場招魂、檢察官相驗、設立牌位在會館，然後學長也準時的抵台，準備搭高鐵到台南跟我們會合時，我們的安置工作剛好告一段落，因為學長回來了，姑

姑也要搭高鐵回台中，於是我載學姐和姑姑到台南高鐵站等學長。

學長從出口閘門走向我們，他的頭髮全白了，夫妻倆和姑姑相視而泣，我在旁邊忍住，遞上面紙給他們。他回過神，我們一起到旁邊的餐廳內坐下，一整天大家幾乎都沒吃東西，我們點了簡單的餐，說了幾句話，等到姑姑的車班到了，送她進站，已經晚上九點多，剩下我和學長姐 3 人，離開高鐵站，這時我們都還來不及跟他說兒子死後溝通的事。

我開車出高鐵站，學長坐副駕，學姐說跟舍監約好，要先去兒子宿舍拿東西，學長卻說，他想先去看事發現場。我邊開車說，這麼晚了，明早我們再來看，就在那個當下，我竟然上錯匝道，我剛學長說抱歉，等下再．．時，我看到路邊的指示牌，寫著大大的”善化”，那就是事發地點。我馬上知道，跟學長說，好吧，兒子可能也希望你先去看現場，之後也去了警察局，看事發經過的錄影。半夜剛回到家，夥伴通知我，明早提早一個小時到會館會合，孩子有事要說。我趕快通知學姐，讓他們準備好提早出門。

第三天星期一早上，我們依約定時間 9 點到會館，禮儀師說約 10 點才出發，我說出發時間不變，爸媽有事要先處理，你不用管我們，有事我再找你。我也請會館人員都不要進來。學長走進豎靈室，看到兒子牌位，終於忍不住情緒，輩分上他是不能拜兒子的，他在牌位前站了一會，就到四方長桌坐下，跟學姐坐成 L 型。

夥伴跟我要了紙筆，開始書寫。學姐已經告知學長夥伴的身分，我們就一起等他寫完。紙上寫著：「我很對不起您們，沒有把自己照顧好，讓您們這麼傷心。但是事情已經發生了，我好像也回不去我的身體，只好請哥哥（我的夥伴）幫我跟您們說，我好愛您們，爸爸您要答應我，不要再去大陸工作了，留在台灣陪媽媽和婆婆。媽媽您不用再為了我煩惱，謝謝您對我那麼好，雖然有時候您讓我覺得壓力很大，但是我知道那是您愛我的方式，也請您幫我跟婆婆說，真的很抱歉，我不能再陪她了。如果可以，我好想再抱抱您跟爸爸喔！」看完內容，我們三個在各自的位

子上都哭著。

夥伴突然站起來，雙手張開面對學姐說，你抱我吧！就把學姐抱著，我趕快拉起學長，推他上前，一家三口擁抱在一起，也哭成一團，過了幾分鐘，夥伴才鬆手，他說，剛剛他應了兒子的苦苦哀求，讓出自己的身體借給他，讓他的靈魂附上，得以跟爸媽做最後一次擁抱。

10 點我們從台南會館出發，去醫院接大體。路上學長要求要看兒子一眼，我說，他昨天就交代了，沒有整理好面容之前，絕對不能給你看。學姐在旁邊說，兒子真的很偏心，難看的都叫我看，只給你帥的樣子。我們接了大體，學長姐坐大體車陪著，我開自己的車一路跟回台中。夥伴還有工作，又住高雄，就沒跟我們台中，但囑咐我開一個 line 群組，有事隨時聯絡，他會處理。

回到台中之後，藉著群組，夥伴把兒子的需求，通通透過 line 轉達給學長姐，小從包括每天的早晚餐和點心想吃甚麼、要入殮和陪殮的衣物還特別請夥伴北上，帶學長姐到逢甲夜市挑選、以前台中的國高中師長同學，到會館來看他，要怎麼招待、還有女朋友到會館前，他可以瞬間從夥伴高雄的住處移動到台中的會館，或是吵著夥伴在高雄要帶他去逛夜市，好讓他比較跟逢甲夜市有何差異，夥伴說他去點餐，多一付碗筷放著，老闆都用異樣的眼光看他。大到告別式的式場佈置，也都是跟他本人”溝通”後進行設計、更改與定稿。

我們開治喪會議時，禮儀師就建議用追思會型式，孩子傳訊說，他不想用追思，他有他想要的方式，但是媽媽應該不會同意。學姐一聽，馬上說，他說甚麼我都同意，就照他的意思。孩子聽了之後，就真的把告別式當成活動在辦，因此追思會改成了”歡送會”，訃聞改成了邀請卡。會場門口用他喜歡的藍白氣球拱門，如圖？，場內沒有擺椅子，全部用站的，而且日期剛好選定在 12/24 號。

去選塔位時，學長說有家族墓園，我們去查看時，那是傳統戶外坡地墓葬區，他馬上說他不要住在這邊。學姐說，他如果住在這邊，她沒辦法來看他，學長也同

意依兒子的意思。後來選了公司在太平的陵園時，孩子說，以後想跟爸媽住一起。學姐聽了，把旁邊的位子也買下來了，卻很悲傷的跟孩子說，雖然你已經沒辦法幫我們送終，卻也是趁這次機會都安排好了，我們以後也不用擔心沒人處理。

雖然透過死後溝通，對學長姐來說，減少了一些中年喪子的巨大悲傷衝擊，但是終究死亡事實無法改變。我自己也在這個陪伴過程中，跟學長說：「三十年前認識您至今，我從沒有想過會有一天，要陪著您和學姐走這一段路，我不知道我做的這些，能否安慰到您們，我真的只能陪著您們，一起經歷這一切。」

我知道自己的心中，也有很多覺得無力感的哀傷情緒。後來我同事知道這件事，跟我說了一句話：「你有想過嗎？還好有你陪了這一段。」這句話，點醒了我，如果此後遇到生命劇本如此安排，那我應該要如何才能在陪伴的路上，讓對方感受到真正的支持呢？死後溝通並非通例，如果沒有死後溝通的過程，我真的不確定學長姐是否能走過這樣的傷痛，這也是我在這個個案上得到的反思。

### (三)遺體修復

2018 年，我同事服務一件由公司指派的案件，是跳樓造成整個頭部已經完全變形。因為我不是主辦業務，治喪協調前，禮儀師問我們要不要看大體照片，我同事馬上搖手說不要，我說給我看吧！這是我第一次看到受到強力撞擊頭部的遺體照片。個案的家人後來選擇自行找修復師處理，所以處理過程我並不清楚。但是在告別式前 2 天，逝者的二媳婦跟我說，公公修復後一點都不像他啊，怎麼會這樣呢？我問她，你有看過的第一時間的照片嗎？她說沒有，但是她先生說修復比沒修復好。我只能安慰她，你只要記得公公健康時候的容貌就好了，修復大多是無法完全跟原來一樣，但是我並不知道她看到的面容到底是甚麼樣子。

告別式當天，我見到了逝者，我明白了二媳婦跟我說的話。逝者遺體的面容，是與在世家人最後的印象連結，如果今天只看到一張類似面具的容貌，縱使他們知道毀損嚴重，很多喪親者心中卻仍希望透過修復，看到接近生前樣貌的逝者，才不

覺得有所遺憾。

因為這個案例，讓我興起了解遺體修復的專業，加上幾次重大的天災人禍中，遭受到外力導致大體毀損傷害而有遺體修復專業團隊的新聞事件，也讓我開始注意相關的課程資訊。

2019 年，我看到公司最早派去日本學習禮體的禮體師，她也擁有很專業的修復遺體技術，因為退休回苗栗老家，很多同業想要學習，希望她能傳承經驗，於是他在苗栗一家業者願意無償出借辦公室場地的支持下，開了基礎遺體修復的課程。大部分的學員都是有修復相關資歷或背景，我是完全從零開始。去上課，並不是為了以後要做修復師，是因為我想了解，老師修復的技術和過程，以及修復使用的各種專業的材料，是如何將逝者的神情面容、或是肢體的復原，做到讓生者覺得安慰。

2020 年，我接到一件五十多歲的單身男性，因為未婚，自己居住，卻不知道甚麼原因在家死亡數日，因為家人一直連絡不上，到家中敲門無人回應，破門進屋才發現已氣絕，遺體臉部及身軀都已腫脹變形，發處濃厚的臭味。治喪的主事者是他的弟弟，第一時間問我遺體修復的事，我跟禮體師去看過之後，還沒機會說明處理的重點和過程，他的朋友就自己找了一位修復師，跟我們聯絡要修復的時間。

這類的案件，還有一個需要查詢的事情，就是死亡的正確時間。一般檢察官相驗，最重要是查明死因有無他殺致死，若排除他殺嫌疑，對死亡時間，通常是以遺體的變化程度推論。此案因為逝者家中有安裝監視錄影，經查看後才確認正確的死亡日期，因為這牽涉到殯葬文書的製作與生歿時辰挑選出殯吉課表相關。

我們尊重家屬的決定，隔天修復的結果，他的弟弟問了一句，怎麼會這樣呢？味道還這麼重？家人自聘的修復師再三說明，最後強調出殯前一天會再做一次整理。弟弟的兒子，跟二伯父感情很好，在會館豎靈室很著急的問我，可以去看二伯嗎？我很委婉的說，你只要記得你腦海中二伯最好的樣子就好了，我不建議你去看。我

也跟弟弟說，這種情況，是否告別式當天入殮後就不要開放瞻仰遺容，您跟大哥有看過就好，不要讓孩子心中留下陰影或遺憾，他說再跟修復師討論。

告別式前一天晚上，家人自聘的修復師說要再做處理，我跟禮儀師也不便介入。隔天一早，禮廳在 2 樓，我走到 2 樓樓梯口時，就聞到味道，走進禮廳，整間都是味道。在花山後方的停棺區，我看到修復師、入殮人員和很像面具的臉上戴上一副眼鏡的遺體，我沒說話，走出停棺區。修復師隨後出來，請家人進去做辭生放手尾的儀式，沒有詢問家人是否願意。逝者的大嫂問我，可以不要去瞻仰遺容嗎？我說可以，您自己決定。除了大哥和弟弟看過第一現場和第一次修復後的樣子，其他家人都沒有心理準備。我看著弟弟的兒子，他看著二伯，滿臉不可置信，一句話都說不出來，也只能跟著進行儀式。我看著不捨，也只能在心中跟逝者說，二哥對不起，我已經盡力了。

以前我會因此自責，覺得為何不能維護逝者的尊嚴與守住讓喪親者不受二度傷害的堅持，但是事非所願，並不是因為我的不努力或是疏忽應盡的責任所造成，我就接受這一切的安排吧！這也是我要學習的功課，不強求非我所能決定的安排，隨順因緣。

今年初春，是六十歲的單身女性，一樣因為未婚，自己居住，倒臥家中臥房浴室門口數日，經家人連絡不上，才發現已經身亡。我接到電話時是星期日晚上 9 點多，禮儀師要我直接到殯儀館會合，不用到家中去了。我到了殯儀館，剛好接體車抵達，把遺體冰存安置好，所以當時我並未看到遺體的狀態。我陪著她的二位弟弟到會館豎靈室，說明後續處理的流程。二位弟弟都不斷的自問，為何會這樣？面容和身體要怎麼修復？大姐留在家中做筆錄，我們等她前來一起幫逝者設立牌位後，我請家人先回家休息，明天等待相驗後，再討論治喪事宜。

隔天星期一我趁相驗時，請禮儀師協助拍照，想了解一下儀體狀況，並請禮儀師評估修復的可能性和費用。同時間推敲了死亡天數後，決定星期四就出告別式，

並且確定要交由公司執行遺體的修復與清潔。我請禮體師讓我參與學習，在星期三的晚上 10 點，開始進行。開始進行前，我在豎靈室，點上一炷香，跟二姐說，我聽大姐說，您很愛漂亮，等一下我和禮體師團隊，要一起幫您整理身體，請您要讓我們順利完成，希望能讓您美美的，讓您的家人放心。

禮體師要求我也要穿上全身防護塑膠衣、雙層防護手套、口罩，連同禮儀師總共 5 位同事，開始進行。這是我第一次參與這樣的過程，我心中沒有害怕，只有一個想法，就是完成對二姐的承諾。我只能當助手拿東西，或幫忙翻動身體，讓禮體師清洗。清洗後禮體師做了一些特殊處理，以避免皮膚剝落和減少味道，接著就是穿衣及臉部化妝，大約二個半小時，我看到一張安祥入睡般的臉，大弟擔心的眼睛部分，也順利的閤上了。午夜時分，我們收工，把二姐送回冷氣房休息。

告別式一早，禮儀師跟家人溝通，因為遺體脆弱，盡量減少移動，在入殮室完成入殮儀式後，就不要移動棺柩到禮廳後方，家人都同意之下，讓他們瞻仰遺容，姐弟們終於放下心中的掛念，覺得讓二姐以這樣的面容，是家人所能接受的樣子。之後大姐為了清消房間現場，我也幫她連絡了特殊清潔公司來協助處理。

對我來說，有關需要遺體修復的服務個案，第一次在這個個案中，讓我完整的看到整個處理過程，也了解到不同的死亡原因，對遺體造成的損害也都不一樣，如何避免讓喪親者面對遺體不全的處理方式，也是我必須再多加思考與學習的課題。

單身獨居者，在台灣社會也越來越多，如何建構日常生活中的人際聯絡網絡，以避免類似個案不斷發生，也是生死服務中的值得關注的面向。

在服務個案中，有各種不同類型的喪親家屬，包括：老年喪偶、年輕喪偶、中老年及青壯年喪子喪孫、成年父母親死亡；有不同類型的死亡原因：老、病、自殺、人為意外事件、天然災害事件等等，都會引發不同程度的悲傷與哀慟。在學習與生與服務相關的專業與實際的陪伴經驗中，希望能更有能量，以溫暖的關懷，協助喪親者，走過這段傷心失落的過程。

## 第四節 合~~成為生命關懷師~生死服務的終身志業

碩三修完想上的課程告一段落之後，最重要的就是論文的撰寫了。一直在思索著如何訂下論文的題目無法定案時，跟指導教授廖老師會談之後，終於有了定案，但是前提是，我必須在論文口試前，取得生命關懷師的資格證明書。其實在碩二下，我就有這個計畫，選修了當時生命關懷師的實習課程，也許因緣尚未聚合，在眾多無法解決的問題與情況之下，選擇在期中辦理退選。

念想並未消失，也因著前三年踏實的學習，在非事先計畫的情況下，因緣俱足，終於在論文口試前，順利取得生命關懷師的證明書(附錄五)。

### 一、生命關懷師需具備的人格特質

生命關懷師的宗旨，希望能有「亂境自安、危境自強」之悲傷／失落因應新哲學的思維，提昇在生命關懷專業領域人員的生死智能，因為是助人工作者，我認為需具備一些人格特質，才能勝任，因此也檢視了自己的人格特質。

在生死服務這幾年的經歷，我更清楚的看見自己的人格特質是：溫暖、細心、同理、好奇、耐心、感性。我在公司曾做過 DISC 人際取向人格特質測驗，這是由美國心理學家馬斯頓 (Dr. Marston) 研究古希臘的性格學說，探究人類行為，認為每個人都由四種典型的人格特質因數所組成：Dominance 一支配、Influence 一影響、Steadiness 一穩健、Compliance 一服從。

測驗分析結果我最主要的特質是屬於 S 型：穩定，是支持者、善傾聽、穩健度極高、喜歡按部就班、喜歡與人接觸、情緒穩定、關心他人的感受；害怕重大決定及快速改變、怕衝突、過度小心(保守)、猶豫不決、較無主見；行為動機是來自：被接納、安全感、穩定。這樣的特質，使得我自己必須有足夠穩定自己的能量，才能使受服務者接受到安定的能量流動，安撫其不安、緊張、或悲傷的情緒。而要讓能量流動，不一定需要談話，只需要陪伴在其身邊，或是引導其祈求信仰宗教上的

力量使能與之連結，產生支持的正向力。

## 二、生命關懷師是生死服務的終身志業

在悲傷輔導與表達性藝術治療課中，老師要我們寫下想活到幾歲？為什麼？當時我很清楚的寫著要活到 90 歲，為什麼呢？我的答案是：因為我估算了一下，到 90 歲時，應該可以把已經跟我預約生前契約的客戶都服務過了。當時單純的只有這一個想法，這些預約的客戶都是希望我在他們的人生畢典上，能陪伴著他們走最後一程，這是一種熱誠和被託付的責任感。後來，我看見更多生命的無常發生，我會跟我的客戶說：

謝謝您們對我的信任和支持，只要我有呼吸能動，我一定會出現陪伴，但是死亡時間是老天爺給的，不是我能決定的，如果我比您們先走一步，那我會到另一個世界先做好準備，如果我們有機會在另一個世界遇到的話，還是可以來找我。聽起來雖然是玩笑話，但是我卻明確的表示了死亡其實是無法預期的，也讓對方試著接受對死亡只是這一世的結束，死亡之後還會到另一個世界的觀念和想法。

一路走來，回到碩一上，我在輪迴轉世課程中選讀了《靈魂的出生前計畫》做報告，提到“靈性覺醒”，就是一個人開始放下過去習得的想法與概念，知道生命不僅止於頭腦捕捉到的東西，生命中看似隨機的事件背後皆有其意義，而宇宙中有股更強大的力量想要引導你平靜歡悅地呈現自己。

當你會很想問問自己是否在人生中計畫了某場特殊的經歷，比較好的問法是：「如果是我在出生前計畫了這場經歷，那我究竟是為了什麼？」如果，真的是你自己計畫了這些經歷，那麼自問這個問題能夠帶給你什麼力量，讓你從這些經歷中汲取你所追尋的所有學習和意識的拓展，這比是不是自己計畫了這些經歷要來得更加重要。

對我而言，學著讓自己或從服務個案中，學會了解我以前都只看到事件的表面面向，但其實表面的背後，常有更多的前因後果，是我所不了解的。讓自己學會不

隨便對他人提出批判、評斷、猜想、假設、厭惡或逃避等等情緒，是非常重要的事。因為當了解每個人和事件產生的原因，了解每個人事物當下的處境時，我才學會如何抱著寬恕、理解或諒解的心，去看待對方，去建立良好的關係，給予對方祝福的意念與能量，也讓自己能不受外力或情緒的干擾，回到自我中心的清明與美好。

記得是在入學之前的網路訊息上，轉傳著這個小靈魂的故事，讓我深深的感動：

很久很久以前，有一個美麗的地方，住著非常多的小靈魂，每一個小靈魂都互相深深的，愛著對方，每一天，都在一起玩耍。有一天，一個小靈魂決定要轉世投胎為人，眾多的小靈魂來送他。

上帝問到：「你還有什麼願望嗎？」小靈魂說：「我希望擁有一個天使，幫助我這一世成為最美好的生命。」上帝想了想，說：「成為一個最美好的生命，最有難度的就是學會寬恕，你們有誰願意成為幫助他學習寬恕的天使呢？」

這時，小靈魂的夥伴們都站出來說：「我願意，我願意，我願意！」

其中一個夥伴說：「我可以到你的生命裏做一些惡事來讓你寬恕。」

「為什麼你要那樣做？」小靈魂問，「你是如此完美，有什麼理由讓你到我的生命裏，讓自己變得沉重和陰暗呢？」

「很簡單，因為我愛你，我是你的兄弟。」他的夥伴說，「你也為我做過同樣的事。你不記得了嗎？我們曾經一起經歷了一切。我們都當過男人和女人，好人和壞人，受害者和迫害者。我們在每一世彼此幫助著對方成長，表達和體驗著我們真正的自己。」

所以，小靈魂的夥伴進一步解釋說，「我會來到你的這一次生命中扮演‘壞蛋’。我會做一些真正可怕的事，你就可以體驗到什麼是寬恕。」

「你為我付出那麼多，我能為你做什麼呢？」小靈魂又問。

他的夥伴回答，「在我攻擊你的時候，在我對你做出你能想到的最壞的事情的時候，請你一定要記住我真正的樣子。」

他的夥伴說：「因為，我會假裝投入，甚至連我自己都忘記了。如果我忘記了我是誰，你可能也會忘記了你是誰，我們就會一起迷路。」

這時，又有幾個其他的小靈魂的夥伴們說道，我們願意在你這一世生命中不同的階段來扮演各個角色，來幫助你圓滿。一定要記得，不要忘記我們真正的樣子！

小靈魂深深望著眼前的這些夥伴們，過了許久，小靈魂說：「我一定會，一定會，記得你們！你們都是我的天使！」

原來，在我的生命裏，曾經出現了那麼多的天使。他們用黑暗，讓我看到自己靈魂裏的光；他們用偽裝的邪惡，讓我看到自己天性裏的善良；他們用弱點，來襯托我的優點；他們用無能，不斷激發我的潛能；他們用傷害，讓我學會寬恕；他們用恐懼、冷漠、或者憤怒呼喚著愛，讓我學會如何去愛。他們以不同的角色出現在我的世界裏，都是幫助我成為更美好的生命，在生死服務中，每個來到我身邊的個案，我相信都是我生命中的守護天使，我們深知彼此的緣分，在結束這一世的時候，我們用靈魂原來的樣子，相見、也記起彼此真正的樣子。

祝福我能夠早日醒來，看到我生命中每一個人，他們真正的樣子。以生命關懷師作為生死服務的終身志業，就是要用自己靈魂覺醒的生命，去幫助每一個遇到的生命，彼此互相在這一世，成就最美好的生命。

## 第五章 文本分析與討論

研究者中年陷入生活與事業的低潮之際，進入殯葬禮儀業務的生死服務場域時，對死亡是帶著不願面對也不想了解的想法和態度。當以面對逝者、陪伴喪親者成為日常的工作，並賺取生活酬勞，常會在腦中浮起”這是賺死人錢”的想法，曾經一度覺得人生為何走到這個地步？

直到在生死服務中，遇到熟識親友的服務案件，才驚覺生死服務背後隱藏著秘密，不斷的吸引著研究者，去了解生命受苦所帶來的意義。在進入南華生死所就讀學習生死學的相關知識與專業，讓研究者從生死服務中，看見死亡伴隨著生命，其實是一體兩面。當死亡耳提面命的站在生命不遠的前方，必須很勇敢對死亡大聲的說，謝謝！然後，努力的以自性中的良善，去關懷身邊有需要的每一個生命。

### 第一節 生死服務與個人生命意義的關係

#### 一、未從事生死服務之前，不曾直視死亡

每當研究者聽到我媽描述我出生前的那段經過，研究者腦中總會出現一個畫面：在靈魂投入胚胎的那一剎那，小小身軀逐漸成型，旁邊有著一個避孕器，可能會阻斷小生命的發展，讓嬰兒長不大活不成。因著我媽強烈希望女嬰誕生的聲音與意念，不斷的傳進入嬰兒的意識中，嬰兒決定那就好好地長大，不要理會避孕器就好了。於是，我幸運的在我媽的期待中健康平安的出生。榮格心靈地圖(2017.04)指出：

就最嚴格的意義而言，人類意識的根本特質完全不依賴年齡或心理的發展。在眼睛有視覺發展之前，子宮內的嬰兒便能記錄聲音，對聲調和音樂有反應，並顯示相當高度的反應能力。雖然我們還不瞭解胎兒究竟在什麼時候，開始達到能被確認稱為意識的覺察與反應能力，但那是很早的事，而且確定是在產前階段。

我媽想生女兒的意念中，還帶著以後”百年時才有女兒”撐雨傘”（傳統葬禮兒子捧牌位，女兒要替牌位撐黑傘）的傳統想法，這會是我另一種與”死亡”共存的生長之道嗎？我媽媽那時候才 30 歲，卻已經生了 4 個孩子，努力撐起自己的家庭和家族的繁重家務近 10 年，那時候的社會環境背景，縱使她是受過高等教育，身為長媳的她，在生活壓力之下，曾經閃過死亡的念頭，對個人的生命意義，寧可寄託在尚未出生的我身上，生命意義總是與死亡伴隨著出現，我的靈魂，是在不願面對死亡，但帶著要讓我媽得到一些安慰才來投胎出生的。

研究者在小學時期，面臨阿公阿嬤的接連過世，也是採取不願面對死亡的態度，尤其是對阿嬤。阿嬤對著剛出生的孫女說出重男輕女的話語，在臨終前才知道孫女是可以依靠的，我已不記得幫阿嬤做過那些照顧，都是從我媽的口中得知的，當時的我，對阿公阿嬤的喪禮過程，沒有太多感受，連想哭的感覺都沒有。在民國六、七十年代的殯葬禮儀，是比較注重喪禮的排場，並不太在意治喪家庭成員的情緒，後來在家中找出的照片，證實了這樣的過程。當時的我比較在意的是，「我本來留著長髮及腰，我媽每天早上會幫我綁馬尾或辮子，因為要提早出門上學，還要照顧阿嬤，我媽就讓我把頭髮剪了。」在服喪的過程中，那個 10 歲的小女生，其實並不願去面對死亡的事，從沒想過或問過長輩們，阿公阿嬤死後會去哪裡，每天經過阿嬤的靈桌牌位時，也不覺得害怕或悲傷，甚至覺得阿嬤的死亡是對自己比較有利的。隱約中，看見藏著因為媽媽必須照顧阿公阿嬤，自己被忽略的心情，只好不斷的告訴自己要做個好小孩，希望多得到媽媽的一些關注。

外婆的離世，我媽回去奔喪，盡了她自己身為女兒，在父母百年時要幫牌位撐雨傘的傳統義務與責任，這是在研究殯葬禮儀時，翻找家中有關殯葬的照片時所看到的場景。那時的我已經是青少年了，外婆很慈祥也很疼我，也是我的祖父母輩中，相處時間最久，最晚離世的長輩。我沒有去參加外婆喪禮的印象，但是心中卻常有想起外婆時的悲傷情緒。外婆在我出生時，專程來陪我媽去診所待產，也許是因為這樣的過程，在我的心靈深處，不願面對外婆死亡的事實吧！

研究者在青壯年期，遇到近親長輩出國旅遊的死亡事件，對我而言是極大的震撼。當時在時間急迫的壓力之下，我靠著處理各項事務的忙碌與慌張，來避開面對死亡的事實。在事件發生之前，我對自己在旅行社的工作一直有保有自信，每當有其他旅遊業者遇到意外事故時，我也總是用置身事外，慶幸事不關己的態度去看待。從沒想過，有一天會發生在自己身上，而且還是自己的近親長輩。事後因為旅遊保險因病死亡是不理賠的，導致表哥也不願意讓我去送長輩最後一程，更讓我不想再去面對這段過程。研究者當時有著很深的愧疚感，就算體認無常，也無法說服自己去面對這樣死亡的過程和結果，最終只能深藏內心，每當想起，止不住的淚，應該已經是一種病態的悲傷了。

研究者回顧，我在中年迷失自我時，因騎機車自摔倒臥路中的車禍，而讓生活有了改變。當時若後有來車，可能距離死亡不遠，也從沒想過如果就這樣死了，那世界會因我而停止運作了嗎？當時對無常事件所帶來的身心靈狀態變化一無所知。

艾瑞克·艾瑞克森在 1950 年發表的著作《Childhood and Society》中，將正常人的一生，從嬰兒期到成人晚期，分為八個發展階段，認為在每個年齡階段，都有發展完成與未完成的部分交互影響著，需在該階段順利完成，若未能順利完成該階段的發展，則會在將來的階段再次產生問題。對研究者而言，回顧中年前每個發展階段對死亡的經驗，因為沒有經由喪禮儀式適當抒發悲傷的過程，一直影響著後續對個人生命意義的不瞭解，包括青壯年的婚姻選擇、工作與生養孩子到生涯規劃。在常規社會的規範下，隨波逐流，迷失了自我。

宋美慧(2007)中指出，人格發展理論指出了每一個發展階段中重要關係的範圍，當每一個人在每一個生活階段，都有一個重要關係的網絡，這種關係的網絡因人而異，但每一個人都會有一個不斷增加的重要關係網路，以進入更廣闊社會領域。

## 二、在生死服務之後，勇敢面對死亡

研究者發現本土社會，在日常生活中，人們對生命意義的來源，大多與家庭成員關係的親疏與對家庭的責任輕重，有較多的關聯性，也就是說，生命意義在死亡未出現之前，大多是以他者為主體而產生。研究者在身為殯葬禮儀業務的生死服務中，發現每件服務個案，當死亡事實出現時，對逝者本身的生命回顧、喪親家屬的悲傷和對個案的協助中，會因為彼此關係親疏程度、對家庭責任的不同等觀念與背景，讓喪親家屬會漸漸產生以自我為主體的個人生命意義。在《人的意義探索》，傅朗克倡導：

「悲劇性的樂天觀」(a tragic optimism)，意即面對人生悲劇應有的樂天觀，據此發揮人的生命潛能。在(1)面對受苦，轉化之為生命的成就或任務完成，(2)借助於責疚感的機會，轉變自己，創造更有意義的人生，(3)體認生死無常的有限性條件，當做再生的契機，採取有自我責任的行動。

研究者在從事殯葬禮儀業務工作，陪伴喪親者，也常發現在面對死亡事件時，採取「悲劇性的樂天觀」策略，使喪親者產生對生命存在的價值與意義，確實能轉變其失落或悲傷時的精神狀態，推動其去思考生命終極意義，得以降低對死亡的恐懼與焦慮，或在幫逝者完成人生願望中，減低與逝者分離帶來的痛苦。

研究者在殯葬禮儀服務現場，對喪親者的觀察中，常會遇喪親者會試著找尋與逝者有連結的生命意義事件，來取代死亡事件所引起的失落感，比如：覺得逝者此生過得辛苦，因為死亡，也轉化成告訴自己，逝者已經完成此生的任務了。或是以自己的愧疚感受，比如：覺得有愧逝者某些事件，所以決定改變自己所作所為，以符合逝者生前的期望，以告慰逝者。或是體認到無常不是自己能控制的，要珍惜眼前，把握當下，對逝者承諾要好好活著，期待來生再聚。

經由禮儀儀式的安排，利用各種”個人生命意義”，建構與逝者離世後的新關係，試著讓死亡事件對自我的情感衝擊降到最低，並能轉化成繼續生活下去的支持

力量。對於有堅定宗教信仰的喪親者，會透過其宗教信仰在死亡觀的精神層面，經由宗教儀式的安排，內化成讓逝者可以連結其宗教信仰的生命終極意義。比如，佛教信仰者，會以西方極樂淨土為目的、基督教信仰者，會以到天堂為依歸。對沒有宗教信仰者，在喪禮過程中，也可以透過禮儀儀式的過程，讓生者經由對逝者的追思安排，比如以書寫方式寫下給逝者的內心話、將彼此生活照片集結製作紀念影片、或是幫逝者完成其未完成的心願等等，讓生者感受逝者死亡的是身體而非生命，如此不論是逝者此生的生命歷程，或是喪親者的悲傷，都顯現生死服務適當的介入，對個人生命意義與對生死關係連結的重要性，能體現生命的永續經營觀念，以撫慰與療癒生者的悲傷失落，使人有勇氣面對死亡。

研究者因為觸及殯葬與死亡議題，對自我生命意義的省思，得到一條路徑，指向在每個成長發展階段對死亡失落的尚未解決，影響了成年期的發展障礙。人生無法重來，如何在當前的生命中，經由對自身過去特定或重大生命經驗的解構，與找到對自我理解和當時對危機發展的覺察中，重新建構與整合為現階段中年期的自我認定、發展任務及危機處理，並繼續往老年期前進。

研究者直到在中年期進入殯葬禮儀業務了解生死服務的內涵時，不斷的接觸與面對死亡，開始思考，才有了轉變的契機，重新定義自己的生活價值、對家人及社會的關懷，在死亡未到達之前，努力尋找及創造個人生命意義。

## 第二節 殯葬禮儀業務的日常

### 一、面對自身現實生活的困境

研究者從事殯葬禮儀業務工作時，不論是面對預約規劃的消費者或是履約服務案的喪親家屬，都是需要跟對方討論與“死亡”有關的話題或內容，與銷售推廣跟“死亡”有關的產品，從中收取報酬或服務費，這是一份沒有固定收入且不被社會大眾普遍認同，但是卻在其遇到有需要殯葬服務時，必須要有專業知識與經驗的服務工作，而且服務時間不固定，無論是白天或黑夜，全年無休。

因為”死亡”是不可逆的，在服務過程中，若有重要步驟錯誤，是完全無法重來，而且無法事先試用或體驗服務品質。跟銷售一般的日用品、或是有形的各種商品的服務內容，完全不同，跟研究者之前旅行社的工作，更是愉快與哀傷的兩種情緒反差。對這個工作，最常聽到的兩種極端評價，就是”做得好是好心做功德，做不好是黑心賺死人錢”。

Douglas Kennedy (2014)說：「傻子真正定義是這樣的，努力想擠進某個圈子的人，然而在歷程中，他卻失去了為這番奮鬥賦予意義的一切。」

對研究者在尚未明白身為殯葬禮儀業務的工作內容時，是因為被看似工作內容簡單輕鬆，可以兼職，有還算不錯收入佣金的吸引而進入生死服務的場域之中，表面上為了職務的晉升有更多的收入而不斷的想辦法銷售產品，或是在履約服務的協助中，努力表現是希望喪親家屬可以在服務後預約產品，而不是發自真心的陪伴關懷，覺得好像已經可以在此領域有前景的發展，但是卻沒有認清生死服務的本質，最終就跟傻子一樣，失去了自己的本性而迷惘。面對家人的不認同，若是把真正的感受，告訴生命中最重要的人，還要冒著完全與其失去彼此關係的風險。

在這個以商業利益為導向，快速變化的社會中，Douglas Kennedy (2014)一語道破身為業務人員的恐懼：

我們都想努力為自己的生活打好計畫，不是嗎？我們像玩積木的孩子，有條不紊地依序搭蓋，工作、家庭、家人、花錢買來的一切…一個接著一個往上高高堆起，我們默默祈禱，希望這個構造穩固又持久。然而，如果說成人的生活真的教了我們甚麼，那就是，沒有任何結構是穩固又能持久的。用不著甚麼劇烈的變動，整幢建築也會就這麼倒在你身上。一個小小的顛簸就夠了。

研究者認為，當職業發展與生涯規劃不僅僅是成為養家糊口的唯一目的，而是人們藉由在場域中的表現，來展示證明或肯定自我存在的重要性，以及對家庭及社會的貢獻價值，使得其被賦與更高的期待，成為個人能力與經驗、創造力、適應力、

與心性成熟度的衡量指標。

對中年者來說，職業發展與生涯規劃卻往往在建立與維持階段時，最容易受到影響生活型態或情境的因素而無法被充份客觀的發揮或看待，包括：自己生理與心理的變化、家庭成員的關係改變、家人發生重大傷病事故或死亡事件、職場環境的變動與年輕世代崛起的競爭壓力、社會環境的快速轉變等等。

當中年者面臨這些內外影響因素時，常常被迫要在職業發展與影響因素中做出留下、改變或退出的選擇，或是面臨蠟燭兩頭燒的焦頭爛額狀態，或是對生涯規劃也需要重新檢視調整以配合現實狀況。這些常考驗著個人特質及心理狀態，比如職場技能、應變彈性、適應力、面對的勇氣、堅忍的想法、及對自我認定與存在價值的取捨等等，成為中年者能否繼續維持在職業發展上的表現及生涯規劃的方向，或是要退出職場改變人生計畫的決定因素。因此中年者面對人生中場的關鍵時刻，職業發展與生涯規劃是後半場發展過程的重要變項因子之一。就像研究者遇到中年危機，也開始踏上了尋找自己的人生之路。

直到遇到熟識親友的服務案件，終於明白和看見自己的內心，是如此不堪一擊，明白生死服務對每一個服務個案家庭的重要性，明白這不是一個好心做功德，也不是黑心賺死人錢的服務工作而已。這是對自己內心善良、慈悲、恐懼、害怕、悲傷不斷交織而成的生命現實，不斷在生死與因緣果報間穿梭的能量流轉，當研究者看到這個核心，才真正跳脫出為自己利益考量的框架，也才能在面對自身現實生活的困境中，找到一個出口，一個提昇自己生命能量的方向。

Douglas Kennedy (2014)為身為業務者，做了一個結論，研究者也以這個結論，當作自我砥礪的提醒：

「銷售」教會我一件事：這趟旅程絕對不會輕鬆，在生命中，我們大部分的時間都在跌跌撞撞地摸索。但你偶爾還是可以坐下來，和某個人喝杯咖啡。而當你真的和某個人坐下來喝咖啡時…嗯，這永遠意味著開端。這個世界上只有一個人會試

圖阻止你成為你想當的人—那就是你自己。

面對生活現實壓力所產生的中年危機，也因為跨業帶來的契機，為研究者帶來新的人生轉機。在跨業的自我心理調適過程中，從一開始不敢讓旅行業與殯葬業兩方的客戶知道研究者也同時在另一個領域服務，至今可以很自在且自信的跟兩方的客戶說：「不論您想在人間或天堂旅遊，我都是最值得您信任的專業諮詢規劃師。」

## 二、陪伴喪親者的悲傷歷程

研究者在生死服務中，因著喪親家屬對喪葬禮儀式意義不了解及對各式宗教信仰與靈性觀念、治喪時間縮短、治喪空間不足、治喪人數減少、治喪行為改變等衍生的種種問題，所顯現出來的喪親家屬悲傷歷程與治喪現象「是甚麼(existential)」，讓研究者思考「如何是(essential)」可以提供其身心靈的有效支持與協助?深感在現今殯葬禮儀服務中提供給喪親家屬所謂「悲傷輔導」的功能不足，是否有其他的管道或方式嗎?

面對喪親者提問，逝者到底去了哪裡的問題，所做的事到底能否傳達給逝者?適切的回答可以撫慰喪親者的悲傷並提供關懷支持的力量，但若是應答不當，常會造成二次傷害。因此對”身心靈”的認知，需有一定的學習與見解。研究者認為，“身心靈”一詞中，”身”指外顯有形的身軀及體內的五臟六腑，”心”指內在不可見的認知、想法、情緒、意識、潛意識，”靈”包含靈魂和靈性，靈魂是一種氣或能量，靈性則是氣或能量的運作，是將身心與宇宙連結的不可見卻存在的一種驅動程式，而生和死，即是將靈魂與身心連結的開始與結束的按鈕。

死亡的定義是什麼?在身體的反應是停止呼吸心跳、判定腦死，在心靈上呢?榮格心靈地圖(2017.04)說：「意識的對立面是深沉的無夢睡眠，也就是完全缺乏反應和有情覺識的。除了長期昏迷的情況外，意識從身體永久消失，實際上便是死亡的定義。」那意識的定義呢?「譬如一個人可能完全喪失記憶，卻仍有意識。意識就像一個房間，圍繞著暫時停駐其中的心靈內容。意識先於自我，自我則變它的終

極中心。」

研究者在生死服務中，常以現代人最常用的工具”手機”比喻身心靈的關係，研究者通常這麼對喪親者的提問回答：

我打個比方，我們的手機是：門號+ S I M卡+手機機身，就很像靈+心+身一樣，手機機身和 S I M卡是載具，就像是身和心，是會有使用期限的，會壞掉的，隨時都可能停止，但是手機門號，就像是我們的靈魂，雖然看不見，在沒有手機機身和 S I M卡時，門號卻仍存在著，還可以攜碼轉換。手機通訊是無線的，是透過看不見的電波訊號串連，而這看不見的電波訊號，是真實存在的，對吧？靈魂就像手機門號一樣，表面上只是一組數字，但實際上卻是實質存在。死亡，是身心就像手機和 S I M卡的使用期限到了、壞了，啟動生命的關機按鈕，但是靈魂就像門號一樣，就算沒有手機和 S I M卡，仍會是存在的，只是我們不知道靈魂會再選擇使用何種載具，而這是由靈魂自行決定的。

華人的悲傷歷程，自有記載以來，對死亡悲傷的緩解，是透過一整套過度儀式，從最悲傷依序往下遞減與排解，這套儀式，即為喪禮，並以將之記載以供實施。儀禮士喪禮對士族階級在喪禮中的食衣住行，都有一定的規範，依這”守喪指南”工具書執行，大致就能完成悲傷歷程，過程大約是 27 個月（徐福全，1979）。

清朝漢人渡海來台後，也將喪禮與祭祖文化帶來落地生根，世代相傳。經過日治、民國，尚都能保留。到台灣引進西方社會思想後，才漸漸喪失或改變。因此與喪親家屬在第一時間直接接觸者，在農業社會大多為居住在同一地區之親友長輩與在地之家傳式的殯葬處理人員，比如棺木店、土公仔、風水師、道士或是地方上常在處理殯葬事務之耆老等。隨著進入工商業社會，居住與生活環境的改變、法律的建立與規範、西方文化的影響、重視人文的關懷等，殯葬也往企業化與專業化方向發展，成為殯葬服務業。在台灣，也將主要規劃殯儀服務者，稱之為禮儀師，為現今主要協助喪親家屬的殯葬服務人員。

研究者身為殯葬禮儀業務的角色與服務工作內容，工作範圍則是先與消費者接觸，了解其個人與家庭或家族，對殯葬服務項目的規劃與需求，使其在履約治喪發生時，能在第一時間將資訊提供給禮儀師，掌握對喪禮的規劃方向，盡快完成治喪流程的討論與安排，讓治喪者能保留較多的時間，進行對逝者的盡哀與追思，並且以陪伴喪親者進行悲傷關懷，及治喪完成後，繼續提供相關事項的諮詢。因這樣的角色與服務工作內容，使研究者能貼近治喪家庭，觀察家庭成員關係的相處脈絡，在陪伴的過程中，找出喪親者與逝者的情感連接的關鍵，作為悲傷關懷的重要基礎，讓喪親者的悲傷，得到有效的緩解與支持。

### 第三節 在南華生死所解構與建構生死服務的角色

#### 一、解構→殯葬禮儀業務的生死服務角色

研究者身為殯葬禮儀業務角色，在為著自己的生活收入去服務治喪家庭的同時，心中也一直反思著，人活著是為什麼？這些來來去去的人際關係，常常似曾相似的回想起自己的人生，這個關係很像我跟我媽、那個狀況很像我跟我爸、我跟先生的感情有像那對夫妻一樣嗎、我跟孩子的相處模式有辦法跟那家一樣嗎？如果我遇到跟個案一樣的死亡事件，我能面對與接受嗎？在不斷的詰問中，決定重拾學生身分進校園，有系統的學習，找尋生死的答案，也在日常與無常的流轉時間中，找到一點喘息與生機的空間。

研究者深知自己，雖然在進入南華生死所之前，已在殯葬禮儀業務服務了 2 年多，也很想為喪親家屬多做一些事，就像以前在旅行社時，想為回大陸探親的伯伯多幫一些忙卻不收費一樣。但其實知道自己的能力有限，也因為都是在一知半解的狀態，僅限於產品本身的項目與內容，談不上對生死服務的實務、經營、規劃或管理，更遑論有生死學的基礎概念與專業知識，對個人生命意義也不甚了解，完全是跟著服務團隊邊做邊學。其實跟傳統的殯葬業家族經營或是師徒制的學習模式類

似，甚至還更加不足，因為重點是在”銷售”，而非”服務”。大多是自己從網站上摸索的相關的資訊加以組合，卻都不知道其中的精神與涵義。因此在提供陪伴關懷的能力上，覺得沒有更多可以提供給消費者的觀點或思考的方向。

抱著全部歸零的態度與想法，把二年應該完成的學業時間，一路延長，把所有想上的課程，擠出所有可能的時間，全心全力的投入吸收。同學們趕著計畫論文的寫作與審查，我卻不疾不徐的，踏著自己的步伐，一步步的走著，把自己的前半生，好好的看了幾遍，將自己的喜怒哀樂，交給南華廣大的綠蔭校園，讓大自然的能量，給我滋養療癒，也將原先對殯葬禮儀業務的角色，從自我身心靈踏實的築起，先感受與察覺自己身心靈的狀態與變化，逐漸蓄積自己的生命能量，對過往的生命經歷，重新發現其所產生的新意義，在回顧與探究自我身心靈的轉化，不再沉浸於過往對生命存在的無知、無意義、無價值與怨懟中，而是得到懺悔、撫慰、療癒與新生的能量。帶著這樣的覺知，重新回到殯葬禮儀業務的工作中，不論自己或是服務對象，都能感受到在工作上的真心與溫暖的關懷。

解構過程實際呈現在現實生活中，很神奇的是，碩一下到碩二上的這一整年，修滿 30 學分的課程，也是進入殯葬禮儀業務業績最好的一年。在那一年的 6 月份，達到了晉升協理階的業績門檻，距離在前一個經理職階，已經隔了 2 年半之久。這一整年，服務案件最遠在羅東，最南在高雄，還有同時在台中和高雄兩地履約，加上滿滿的課業，曾經累到半夜在國道新營休息站，躺在車上睡到天亮，雖然忙到焦頭爛額，心中卻非常的踏實，而且我自己知道，在服務案件中，我能為喪親者解答他們的疑問，以及能提供悲傷關懷方式真的比以前多了，也更能撫慰與緩解喪親者的悲傷與哀慟。

## 二、建構生命關懷師的生死服務角色

研究者在學習的過程中，逐漸建構起對生死服務能提供的面向，有更多的想法。在著手論文研究寫作的同時，也思考著如何整合自己所學，能延伸對喪親者的關懷

服務，或身邊親友對生命議題的服務需求，而不侷限在殯葬禮儀業務的身分上。經由指導教授廖主任的建議，決定以取得生命關懷師認證資格，作為發展生死服務角色的新身分與目標。

依南華大學生死系的生命關懷師認證資格，所需修習的課程，涵蓋四大領域，1-3 每個領域至少要修 2 門課、第 4 項為必修，共需修滿 7 堂課。研究者已修習的認證課程有：

表 5-1 研究者已修習的生命關懷師認證課程

領域	已修習的認證課程
1.生死認知基礎理論領域	生死學基本問題討論、生死心理學專題、生死教育專題、臨終關懷專題
2.生命哲學與靈性領域	超個人意識專題、台灣民間信仰專題、輪迴與轉世專題
3.身心靈應用領域	悲傷輔導與表性藝術治療專題、催眠治療與神經語言程式學專題、中醫心理學專題、道教養生學專題
4.總體課程(見習)	生死療癒專題

殯葬禮儀的內涵精神與執行的實務工作，與這 4 大領域習習相關，也是研究者往生命關懷師發展的重要基礎，研究者在殯葬禮儀業務的服務中，修習相關課程，讓實務與理論互相驗證，是為了增加自己對生死服務的理論基礎與相關研究，及對生死學專業融會貫通的能力，先應用在殯葬禮儀業務工作上，協助喪親者或想是先了解規劃者，從殯葬管理的面向與角度，提供更多的資訊及方向以供其判斷、討論與整合決定，來解決個人、家庭或家族，在殯、葬、殮之外，在祭和續領域的相關知識及提供服務是非常重要的。

王瓊翎（2017）研究顯示，生命關懷師具有強烈助人動機，訓練過程能理解自助助人困境之面對與超越，產生靈性成長的良性循環，藉由個人學習、旁觀學習增

自我效能，並發展出一種生活化、彈性化、具體化的諮商模式，隨時隨地回饋到他人身上。

隨著社會發展的演變，身邊親友對生死議題、身心靈的養護與療癒知識、成功老化、高齡長者的照護等等資訊，也有需求，因此以生命關懷師身分往生死服務的發展，是研究者建構在南華生死所學習後的呈現。

#### 第四節 生命關懷師在生死服務的具體協助

##### 一、生命關懷師在個人及工作上所扮演的角色

生命關懷師所學習的課程，在生活運用上是相當實用且廣泛，以下將就研究者個人在家庭及工作上，說明未來如何將以生命關懷師身分的社會性融入其中。

##### (一)個人方面：

在家庭中研究者有為人媳、為人子、為人妻、為人母等直系及其他旁系的身分角色，公婆父母皆已超過八十高齡，有擔任照顧者的角色，陪伴協助身體照護、生活、就醫或心理煩憂狀況排解、及面對死亡的討論等事項安排之外。

為人子媳的身分，在生命關懷師課程的修習與訓練中，常能將所學用應用在與長輩相處的關係上或是協助其緩解身心上的壓力或不舒服。例如：在中醫心理學中的五行理論與心理劇中對未盡事宜的和解技巧，或是易筋經的十總穴按摩與和緩的操練，教導給長輩能自行操練，對身心舒展有其助益，使其在可自行處理的範圍內，讓長輩們覺得自己還能照顧自己，對維持生活自理仍保有信心及意義，盡量減少社福資源的使用。

研究者也會運用表達性藝術治療的理論與方法，讓自己或家人對以往的未盡事宜做和解，增進加家庭成員關係的親近，減低彼此的誤解或怨懟。對死亡身後事的討論，也能有機會事先了解其想法與心願，並協助規劃和提供靈性關懷面向供其參考，希望能達到善終無遺憾的人生圓滿。

為人妻母的身分，現階段先生與孩子尚無太多需要我花時間費心之事，但每次與先生孩子相處，著重在生活想法與體驗的分享與溝通，讓家庭精神支持功能得以順利的運作，研究者也能在這些身分與自我調適中，透過所學讓自己找到身心靈平衡，且從中建立自我的生命歷程經驗，能再加以運用在夫妻與親子關係中，提升相處關係品質與穩定性。

## (二)工作方面：

修習生命關懷師相關課程之後，將之應用在目前的殯葬禮儀業務服務工作上，在面對生死共存的治喪場域中，亡者的身靈安置、生者面對親人死亡及事件所帶來的心理衝擊與治喪安排，都非常需要有同體大悲且專注細膩的陪伴傾聽，並試圖將悲傷失落與哀慟的情緒，透過對生亡雙方的生命關懷與回顧為出發點、禮儀儀式或宗教儀式的協助，加以抒發、緩解及轉化成新生的力量，讓亡者靈安，讓生者從悲痛中漸漸回復到生活的常規，減低因情緒陷落無所支持引發的身心理疾患。

期許自己能藉由在殯葬禮儀服務、生命教育機會的場域中，以生命關懷師的宗旨，讓喪親者能體會死亡所帶來的意義，從面對死亡及哀傷中，轉化出對日後生活的正向態度與延續對亡者的思念，而不會因為在喪親過程中的身心靈調適不良，引發後續的社會問題。

## 二、往生命關懷師的社會責任前行

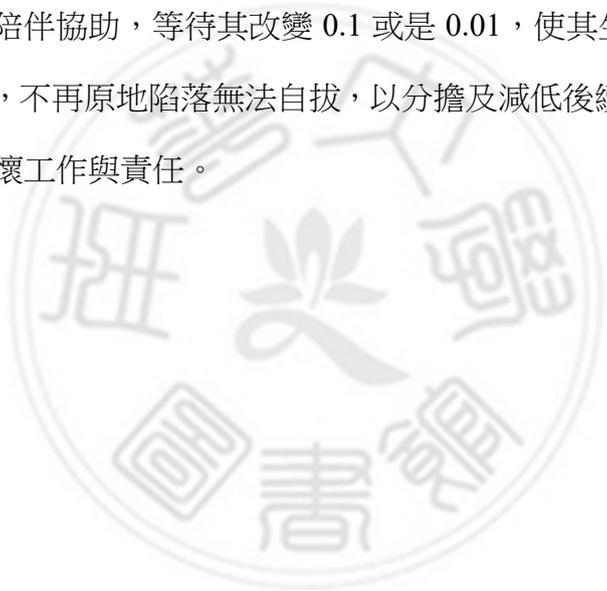
研究者覺得自己身為生命關懷師的社會責任，是以學習到的生死專業智能、技術方法與哲理，與自己的生命經驗歷程結合，運用在生命教育與生死服務工作上，保持對自我的覺察和對他人的觀察，協助自己與他人，當對生命有所困惑、面臨各種生活苦難、悲傷失落或死亡事件時，提供身心靈的服務、陪伴傾聽、真心關懷，一起面對解決、度過並走出生命中的暗黑幽谷，提升個人的靈性層次，往光前行。

台灣在二十一世紀的社會發展，因高齡化、少子化、家庭支持功能弱化、網路世代興起及 Covid-19 等內外環境快速變化，使得人際關係漸形薄弱之際，能親

身與貼近彼此建立關係，面對面的感受各自的五蘊與生命溫度，仍是生命關懷落實與實踐的不二法門。

運用自己在身心靈專業所學，包括：易筋經、靈氣、道教養生學、中醫心理學、悲傷輔導與表達性藝術治療、心理劇、催眠治療與NLP、超個人意識、塔羅牌、輪迴轉世、台灣民間信仰、臨終關懷到殯葬儀節等專業智能，對於因為不同原因需要陪伴與關懷的對象，在其生命陷入低谷時，能提供有效即時的協助，陪同其接受現狀、面對及解決身心靈的困境以度過危機。

當身心靈狀態一直維持不變或不願改變而停滯不前時，身為生命關懷師的社會責任，就要能盡力陪伴協助，等待其改變 0.1 或是 0.01，使其生命有所移動轉變，脫離在泥濘沼澤中，不再原地陷落無法自拔，以分擔及減低後續在社會中，長期需共同負擔的照護關懷工作與責任。



## 第六章 研究結論、限制與建議

### 第一節 研究結論

本研究生死服務的對象就是人，不論是自己或是生命中的他人，是協助面臨生命遇到困境難關者，能給予其各種切近身心靈需求的陪伴、溫暖與關懷，使其能從困境中找出自己生存的能量。死亡是生命面對的最大困境難關，是每個人都必須不斷學習與面對的課題，期許當死亡走到自己面前時，能夠勇敢迎接並圓滿的畫下句點。

透過敘說自己的故事、生命經驗，重新檢視、理解、整合自我生命的脈絡。隨著時間、自己周遭內外在人事物的情境變化，在一連串的動態發展中，不斷的被解構及建構出自己的生命意義與存在價值。

綜上所述，本研究”生死服務的辯證發展：從殯葬禮儀業務到生命關懷師之自我敘事”之研究結果如下：

#### 一、在生死服務中，研究者身為殯葬禮儀業務所扮演的角色

研究者身為殯葬禮儀業務，必須在每一次的服務中，陪伴及聆聽喪親者訴說逝者的生命故事，在很短暫、零碎的治喪期間，透過這些有不同關係連結的家人敘說逝者的故事中，捕捉並編織出逝者此生的生命價值，及與不同關係家人特定事件的意義，據此作為喪親者能藉由這些生命意義的來源中，抒發對至親死亡的悲傷與哀慟，在悲傷急性期階段，找到一個出口與支持的力量，讓喪親者得以順利走過悲傷歷程。並藉由預先規畫個人或家庭殯葬事務的推廣行銷中，分享生死教育的觀念，提升殯葬禮儀業務對死亡尊嚴與生命尊嚴的品質。

#### 二、在生死服務中，研究者身為生命關懷師所扮演的角色

對研究者而言，生命關懷是生命意義的終極目標，透過對自我持續的理解與覺

察，在個人、家庭和社會中，落實生命關懷師的責任。運用實際所學，以”身”一易筋經、”心”一心理劇、”靈”一靈性關懷，提供給需要者。將自性中的良善，透過持續的在生活中實踐，一個小小的問候，一個真心的祝福，都能散發出熱與光，能在”亂世自安、危境自強”中，不斷的創造個人生命意義與存在價值。

### 三、在生死服務中，兩者交互發展過程對自我生命意義及省思

個人在中年開始從事生死服務，在現實生活困境與追求生命意義理想之間，不斷的經由對死亡事實的接觸中，覺察、思考、詰問、探討中，努力的學習與吸收與生死學有關的觀念與知識，對死亡的真相，從不曾直視到勇敢面對，並在生死服務中驗證與運用，使個人中年的生命歷程，產生重大且正向的影響及發展。藉此研究結果，提供給從事生死服務者或中年者，做為參考。

## 第二節 研究限制

基於研究者本身的研究條件，提出本研究限制之處：

### 一、殯葬禮儀業務生死服務地區的範圍：

因研究者殯葬禮儀業務的服務個案地區，以研究者服務之公司個案為主，地區以在台灣本島西部都會城市居多，界定此為進行本研究所稱之生死服務地區的範圍，提出此限制，乃因殯葬禮儀文化有不同禮儀公司及服務地區性的不同，研究並不涉及廣泛所稱之殯葬禮儀服務。

### 二、生死服務的個案中，臨終介入的階段較為不足：

個案來源方式，有公司指派之完全不熟識者、有研究者的熟識親友或親友介紹、有服務過的個案轉介紹其親友，來自不同的背景，與研究者有深淺程度不同之人脈關係基礎，因此在提供生死服務時，也會有不同的處置方式。研究者提供給個案所需求的服務內容，以事先了解規劃預約，和發生死亡事實這二種情況為主，因此臨終階段可介入個案服務的機會較少，導致在對死亡靈性討論的面向，較為不足。

### 第三節 研究建議

殯葬禮儀含有死亡之後過渡儀式的精神與意義，是生命延續發展中很重要的一環，對此生「我從哪裡來」、「我是誰」、「我到哪裡去」給了很好的發展方向。身為殯葬禮儀業務，研究者要做的不是只有他人看得見的那一面，引領喪親者在面對死亡給出的問題中，找到生命的答案，如此生命的價值才能永續與長久存在。如果每個人都只看見自己這一世的絕對利益，不了解生命的來龍去脈，那個人、家庭關係與社會文明，就無法繼續順利的傳承與發展。

研究者建議在殯葬禮儀的生死服務中，所需加強的職能包含：殯葬禮儀中對逝者祝福的意義、瞭解讓逝者與生者情感連結的傳承精神與儀式、生死學、生命觀、心理學、心理治療方法、能量醫學等，從身體、心理、與靈性層面等多面向的專業知識，才能朝向生命關懷的終極目標發展。

雖然現行的教育與證照制度，也有包含上述學科理論，但在實際服務場域中觀察，殯葬禮儀服務人員的專業職能仍較為片面，且因從業人員較為年輕，對生命經驗仍稍有不足。研究者個人認為，若大型殯葬禮儀公司能朝向以禮儀人員服務對象為逝者，禮儀業務人員服務對象為生者，增加禮儀業務人員對生命關懷的教育與訓練，有助於對禮儀服務業的整體發展。

### 第四節 結語

葉涵(2020)在《給熟年的祝福帖》中寫到：

今生，我們所有因閱讀而得到的知識和由於學習而取得的經驗，都貯存在我們的腦海裡，成為言行舉止的依歸，甚至有的還逐漸成為骨血，造就自己成為更好的人。旁人又哪裡奪得去呢？豐厚的內在，讓我們勇敢堅毅，足以對抗塵世的風寒和種種困難險阻。

死亡教我的事，很感謝所有在身邊出現過的人事物，沒有好壞，都是自己的必

須學習與面對的過程。現前的一切，都可以在當下從中覺察和提問自己是怎麼想、怎麼回應，和反思自己的所作所為，是因何而起，找到問題，寫好解答，人生就會有愛無礙。

一輩子，都只有自己能跟自己”重修舊好”了!



## 參考文獻

### 一、中文部分

- Amia Lieblich & Rivka Tuval-Mashiach & Tamar Zilber(2008)。敘事研究—閱讀分析與詮釋。(吳芝儀譯)。濤石文化事業有限公司。
- Brian L. Weiss(1992)。前世今生；生命輪迴的前世療法(譚智華譯.)。張老師。
- Catherine Kohler Riessman (2004)。敘說分析(王勇智、鄧明宇譯)。五南。
- J.H.van den Berg(2011)。病床邊的溫柔(石世明譯)。心靈工坊文化
- Kabir Jaffe & Ritama Davidson & Margaretha Bessel & Christiane Becht (2016.10)。關於能量—能量運作和日常生活的能量平衡(丁凡、張志華譯)。宇宙花園。
- Lev Nikolaevich Tolstoi(1997)。伊凡·伊里奇之死(許海燕譯)。
- Michele L.Crossley(2004)。敘事心理與研究：自我、創傷與意義的建構。(朱儀羚、康萃婷、柯禧慧、蔡欣志、吳芝儀譯)。濤石文化。
- Murray Stein(2017.04)。Jung’ s Map of the Soul 榮格心靈地圖(朱侃如譯)。立緒文化。
- Paula Horan 寶拉·賀倫著、胡澤芬譯(2006)，靈氣 108 問：以雙手傳遞宇宙生命能量的新時代療法，台北：生命潛能
- Robert Schwartz (2013)。靈魂的出生前計劃你與生命最勇敢的約定。(章國儀譯)。台北。方智出版社
- 土居裕著、邱香凝譯(2019)，靈氣療法，台北：笛藤
- 內政部(民 101)。平等自主 慎終追遠:現代國民喪禮。台北市。內政部。
- 王瓊翎 (2017)。生命關懷師訓練模式之自我效能探討。南華大學生死學系碩士班碩士論文，嘉義縣。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/47v36u>
- 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 卷 1 期，(2008/06/01)，P27 - 33
- 江至洲 (2018)。台灣臨終文化變遷探討—世代差異之比較。南華大學生死學系碩士碩士論文，嘉義縣。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/c3sn7j>
- 江慧鈺 (2000)。國中生生命意義之探討：比較分析與詮釋研究。慈濟大學教育研究所碩士論文，花蓮縣。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/64t8f3>

- 江麗瑩(2008)。中年人的生活事件與中年危機之研究。國立臺灣師範大學人類發展與家庭學系碩士論文，台北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/gj3k47>
- 何長珠(50)等人。(2011)。表達性藝術治療 15 講。台北。五南
- 何長珠、釋慧開等著(2015)。悲傷輔導理論與實務:自助手冊。新北市。揚智文化。
- 何郁玲(1999)。中小學教師職業倦怠,教師效能感與生命意義感關係之研究。國立彰化師範大學教育研究所碩士論文，彰化縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/2kqbip>
- 余德慧(1998)。生命史學。張老師
- 余德慧等著(2006)。臨終心理與陪伴研究。心靈工坊文化。
- 吳金奇(2021)。臺灣喪禮服務乙級技術士證職場效益之研究。國立雲林科技大學技術及職業教育研究所碩士論文，雲林縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/vn9d47>
- 吳豫葳(2014)。從關係的破裂中學習愛：一個自我敘說研究。臺北市立大學心理與諮商學系碩士班碩士論文，臺北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/ax9ebm>
- 宋美慧(2007)。教會課後照顧對國小單親兒童生活適應之影響。靜宜大學青少年兒童福利研究所碩士論文，台中市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/n4hk6w>
- 李自強(2002)。台灣地區殯葬服務之消費行為分析。國立中央大學管理學院高階主管企管碩士班碩士論文，桃園縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/be3qce>
- 李忠謙(2011)。圖解哲學。城邦文化事業股份有限公司
- 李家雄(2000)。新養生操——達摩易筋經功法入門。台北：九思
- 林俊嘉(2013)。離開電子業，我要做送行者。台中市。白象文化。
- 林美芬(2009)。臺灣清微道宗拔度儀式研究。輔仁大學宗教學系碩士論文，新北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/tzqnyg>
- 林韶怡、蔡敦浩(2013)。自我敘說的再回觀：經驗、書寫與批判。應用心理研究，第 57 期。
- 林韶怡、蔡敦浩、楊明磊、許育光。(2013)。自我敘說研究：一種另類心理學。臺灣應用心理學會 應用心理研究，201303，57 期，1-20
- 施慧敏(2013)。生前契約消費價值、態度與再購意願關聯性之研究-以龍巖集團為例。暨南國際大學管理學院經營管理碩士學位學程碩士在職專班碩士論文，南投縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/r8ksfd>

- 星雲大師(2016)。禪的智慧風光。香海文化事業有限公司
- 洪美新 (2017)。驟然喪親遺族治喪歷程的喪慟經驗之探究。南華大學生死學系碩士班碩士論文，嘉義縣。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/5zu38s>
- 洪瑞斌、陳筱婷、莊騏嘉 (2012)。自我敘說研究中的真實與真理：兼論自我敘說研究之品質參照標準(1)。應用心理研究，第 56 期，頁 19-53。
- 孫日輝 (2019)。孫日輝-殯葬業管理之案例研究。國立臺灣科技大學管理研究所碩士論文，台北市。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/afay45>
- 徐福全 (1979)。儀禮士喪禮既夕禮儀節研究。國立臺灣師範大學中國文學研究所碩士論文。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/p4u2ke>
- 徐福全(民 97.10)。臺灣民間傳統喪葬儀節研究。徐福全。
- 徐福全(2013)。談禮儀說習俗:福全臺灣民俗文化研討會論文集。台中市。中華殯葬教育學會。
- 徐燕如 (2005)。身心靈能量整合團體對大專生自我覺察經驗之效果研究。國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系碩士論文，台北市。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/6g66fq>
- 袁明孝 (2008)。奇妙的旅程——一個靜聽者追尋生命意義的自我敘說研究。佛光大學生命學研究所碩士論文，宜蘭縣。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/7frc7m>
- 張春興(2004)。心理學概要。台灣東華書局股份有限公司
- 張益榕 (2015)。走過十年——一位慈濟志工的生命意義之自我敘說。南華大學生死學系碩士班碩士論文，嘉義縣。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/952965>
- 曹聖宏 (2003)。台灣殯葬業企業化公司經營策略之個案研究。南華大學生死學研究所碩士論文，嘉義縣。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/e7t356>
- 梁冀陶 (2013)。靈氣對職場工作人員壓力釋放與睡眠品質提升之研究。中臺科技大學醫療暨健康產業管理系碩士班碩士論文，台中市。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/h28he4>
- 莊鑽燈 (2018)。雲嘉地區殯葬服務消費知覺價值對殯葬消費行為意向影響之研究。南華大學生死學系碩士班碩士論文，嘉義縣。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/e296m3>
- 許瑞云(2017.11)。走出傷痛 破繭重生：哈佛醫師心能量 啟動內在療癒力。天下生活。
- 郭慧娟(2016.5)。臺灣死亡咖啡館-故事版。台中市。白象文化。

- 郭慧娟(2016.6)。臺灣死亡咖啡館-手冊版。台中市。白象文化。
- 郭慧娟(2017)。禮儀師的訓練與養成。華都文化。
- 陳幸君 (2011)。臺灣殯葬業行銷通路之探討:以五大公司為例。國立高雄應用科技大學高階經營管理研究所碩士在職專班碩士論文，高雄市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/nuc2yr>
- 陳珍德 (1995)。癌症病人生命意義之研究。國立彰化師範大學輔導學系碩士論文，彰化縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/ekv8cf>
- 陳勝英(1995)。生命不死。張老師文化。
- 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論文，嘉義縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/7px2cp>
- 傅偉勳(1993)。死亡的尊嚴與生命的尊嚴。正中書局。
- 游金潁(2014)。把愛找回來:心理劇在悲傷輔導上的運用。心理出版社有限公司。
- 葉涵(2020)。給熟年的祝福帖。九歌出版社有限公司
- 黃文榮 (民 92)。郭璞《葬書》中生與死互動理論之研究。南華大學生死學研究所碩士論文，嘉義縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/jey522>
- 黃芝勤 (2005)。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論文，嘉義縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/fx2bm8>
- 黃國城 (2003)。高雄市醫院志工幸福感、死亡態度與生命意義感之相關研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，高雄市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/cz6jd7>
- 黃曬莉、洪才舒。學習的意義感：建立、失落及再創生 133 教育科學研究期刊第六十二卷第一期 2017 年，62 (1)，133-162 doi:10.6209/JORIES.2017.62(1).05
- 楊國柱、王枝燦、李慧仁(中華民國 106 年 11 月)。我國殯葬消費行為調查研究。內政部委託研究報告；南華大學
- 葉何賢文 (2003)。悲傷調適歷程及生命意義展現之研究—以喪子(女)父母為例。南華大學生死學研究所碩士論文，嘉義縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/8byu4d>
- 董文香 (2003)。生死教育課程對職校護生生命意義影響之研究。南華大學生死學系碩士班碩士論文，嘉義縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/9zhs2e>
- 道格拉斯·甘迺迪 Douglas Kennedy (2014)。The Job 找死頭路(蘇瑩文譯)。寶瓶文化。

- 鄒川雄(2005)。〈問題意識的建構及其在研究過程中的意義：一個詮釋學的觀點〉，收入林本炫、周平編，《質性研究方法與議題創新。南華大學教社所》，頁 21-58。
- 廖俊裕 (2020)。易筋經及其下部功法研究。嘉義：南華大學生死學系。
- 廖俊裕、林恩宏 (2017)。易筋經與健康生命。台北：翰蘆圖書。
- 慧開法師(2014)。生命是一種連續函數。香海文化。
- 慧開法師。生死自在生命關懷終極系列一、二。科技部人文司。
- 蔡坤良 (2004)。小琉球漁村老人生命意義感、死亡態度與幸福感之研究。南華大學生死學研究所碩士論文，嘉義縣。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/q4b293>
- 蔡敏玲(2001)。教育質性研究報告的書寫：我在紀實與虛構之間的認真與想像。台北師範學院學報，第十四期（九十年九月）233~260
- 蔡麗芬 (2006)。生命歷程作為宗教經驗——一個禪修者的自我敘說探究。南華大學生死學研究所碩士論文，嘉義縣。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/4h6dg2>
- 鄧旗明 (2003)。雙峰患者生命意義之探討——以乳癌個案為例。南華大學生死學研究所碩士論文，嘉義縣。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/56gsfz>
- 戴玉婷 (2010)。國中學生全人生命意義量表之建構研究。南華大學生死學研究所碩士論文，嘉義縣。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/54k7pd>
- 謝青龍(2016)。從自我與他者的兩難辯證談當代生命教育的困境。南華大學通識教學中心通識教學與研究學刊，卷期：3 期 出版日期：2016 年 12 月 1 日
- 蘇菲亞(2020)，Nexte-Reiki 能量療法百問聖經， SBMSS
- 釋永有(2010-11)。從生命輪迴現象談現代人心靈修持。普門學報。
- 釋永有(2016.4)。心事知多少:佛教與中醫調心方法知比較研究。高雄市。佛光文化。
- 釋永有(民 97)。前世療法與生死諮商。生死諮商論壇。
- 釋永有(第一作者 2015-05-01)。死後溝通的生命現象之探討。2015 年兩岸大專校院生命教育高峰論壇
- 釋慧開 (2006)。死亡的意義與悲傷療癒——從佛學思想談喪親悲傷輔導。財團法人佛教蓮花臨終關懷基金會 中華民國佛教醫事人員聯合會 第六屆佛法與臨終關懷研討會， 95.1.18~19

## 二、英文部分

Crumbaugh, J. C. (1973) . Everything to gain : A guide to self-fulfillment through

Dalva E. Hedlund (1977) . Personal meaning : The problem of education for wisdom. Personnel and Guidance Journal , 55 ( 10 )  
<https://doi.org/10.1002/j.2164-4918.1977.tb04312.x>

Erikson, Erik H.(1950) .Childhood and Society by Norton in New York.  
logoanalysis. Chicago : Nelson-Hall Company.

## 三、網路資料

台灣超覺靜坐官方網站 <https://tw.tm.org/home>

重修舊好：馬來西亞檳城文山堂彩繪修復紀錄 文化部文化資產局文化資產國際交流  
馬來西亞檳城文山堂 2019-12-31  
[https://imedia.culture.tw/channel/boch/zh\\_tw/media/106081#](https://imedia.culture.tw/channel/boch/zh_tw/media/106081#)

柯弦(2017-11-18 1:05)。被拍攝下的「情感」科學家揭人體能量場奧秘—專訪俄國物理學家康斯坦丁·科羅特科夫。大紀元。

PM<https://www.epochtimes.com/b5/17/11/16/n9848899.htm>

蘇菲亞國際身心靈學院 (SBMSS)

西方靈媒看東方民俗靈媒之通靈少女第四集\_往生走太快

posted May 5, 2017, 10:38 PM by Sophia Sophia

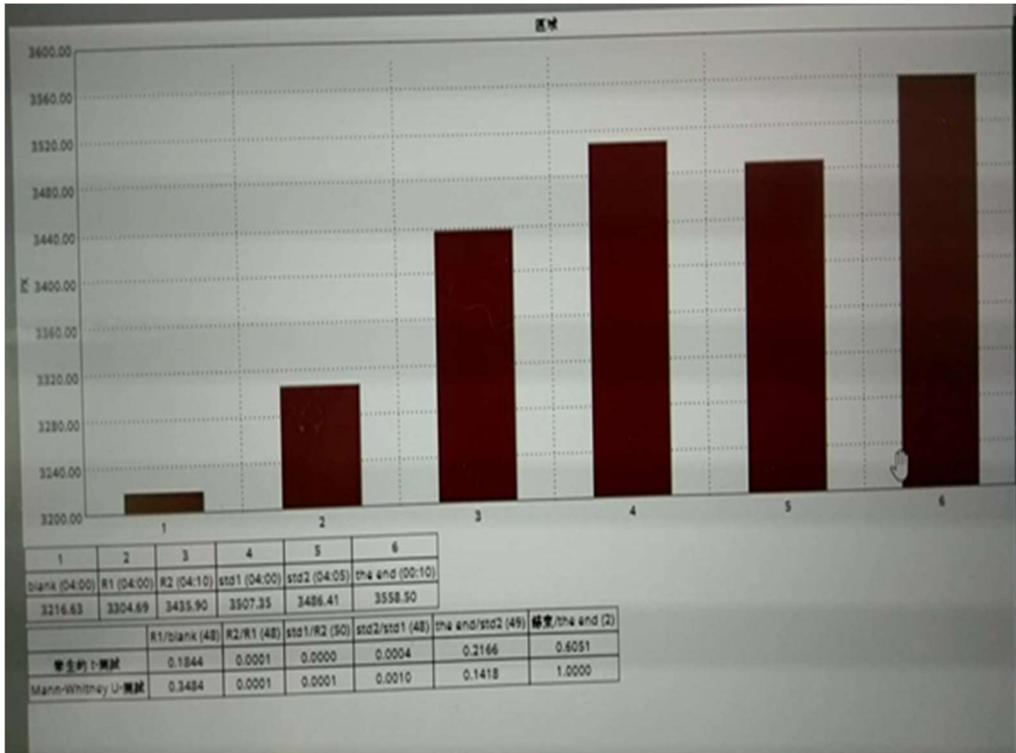
[ updated May 5, 2017, 11:44 PM ] <http://www.sbmss.net/announcements/page-43>

劉乃誌(2018)。談悲傷輔導。上行車站部落格網誌。2018年4月22日

<https://trainsatation.blogspot.com/search?q=%E6%82%B2%E5%82%B7%E8%BC%94%E5%B0%8E>



附錄一、以克里安照相機 (GDV) 實測靈氣遠距傳送到水中的試驗



附錄二、克里安照相機（GDV）實測研究者當時測得的脈輪狀態。



附錄三、嘉義縣易筋經養生功法推廣的師資認證證書



## 附錄四、研究者在南華生死所修課課程表

學生歷年成績明細如下-HTML

105 學年 第 1 學期			
課程代碼	課程中文名稱	選課別	學分
403200073	<a href="#">輪迴與轉世專題</a>	選修	3
403200828	<a href="#">中醫心理學專題</a>	選修	3
403200872	<a href="#">道教養生學專題</a>	選修	3
403200873	<a href="#">殯葬產業專題研究</a>	選修	3
修習學分: 12 / 實得學分: 12 / 累計學分: 12 / 學期平均: 89.75 / 此學期排名: 2/8--百分比: 25.0 % / 操行			

105 學年 第 2 學期			
課程代碼	課程中文名稱	選課別	學分
403200102	<a href="#">催眠治療與神經語言程式學專題</a>	選修	3
403200765	<a href="#">質性研究方法</a>	選修	3
403200788	<a href="#">生死學英文名著選讀</a>	必修	3
403200830	<a href="#">生死心理學專題</a>	選修	3
403200841	<a href="#">長期照護專題</a>	選修	3
修習學分: 15 / 實得學分: 15 / 累計學分: 27 / 學期平均: 86.2 / 此學期排名: 6/7--百分比: 85.7 % / 操行			

106 學年 第 1 學期			
課程代碼	課程中文名稱	選課別	學分
403200079	<a href="#">超個人意識專題</a>	選修	3
403200092	<a href="#">生死療癒專題</a>	選修	3
403200777	<a href="#">生死學基本問題討論</a>	必修	3
403200795	<a href="#">台灣民間信仰專題</a>	選修	3
403200837	<a href="#">悲傷輔導與表達性藝術治療專題</a>	選修	3
修習學分: 15 / 實得學分: 15 / 累計學分: 42 / 學期平均: 87.4 / 此學期排名: 6/7--百分比: 85.7 % / 操行			

106 學年 第 2 學期			
課程代碼	課程中文名稱	選課別	學分
403200017	<a href="#">生死教育專題</a>	選修	3
403200084	<a href="#">台灣殯葬儀節習俗專題研究</a>	選修	3
403200846	<a href="#">臨終關懷專題</a>	選修	3
403200876	<a href="#">生命關懷師課程實習</a>	選修	3
修習學分: 12 / 實得學分: 9 / 累計學分: 51 / 學期平均: 89.333 / 此學期排名: 2/5--百分比: 40.0 % / 操行			

[5. 選看功能說明](#)

附錄五、生命關懷師證明書



生命關懷師  
證明書

(110)南華華語證字第 1100001 號

茲證明 張意婉 君  
身分證統一編號：(L220146241)，為  
南華大學生死學系「生命關懷師」，  
特頒發此書，以茲證明。

此證

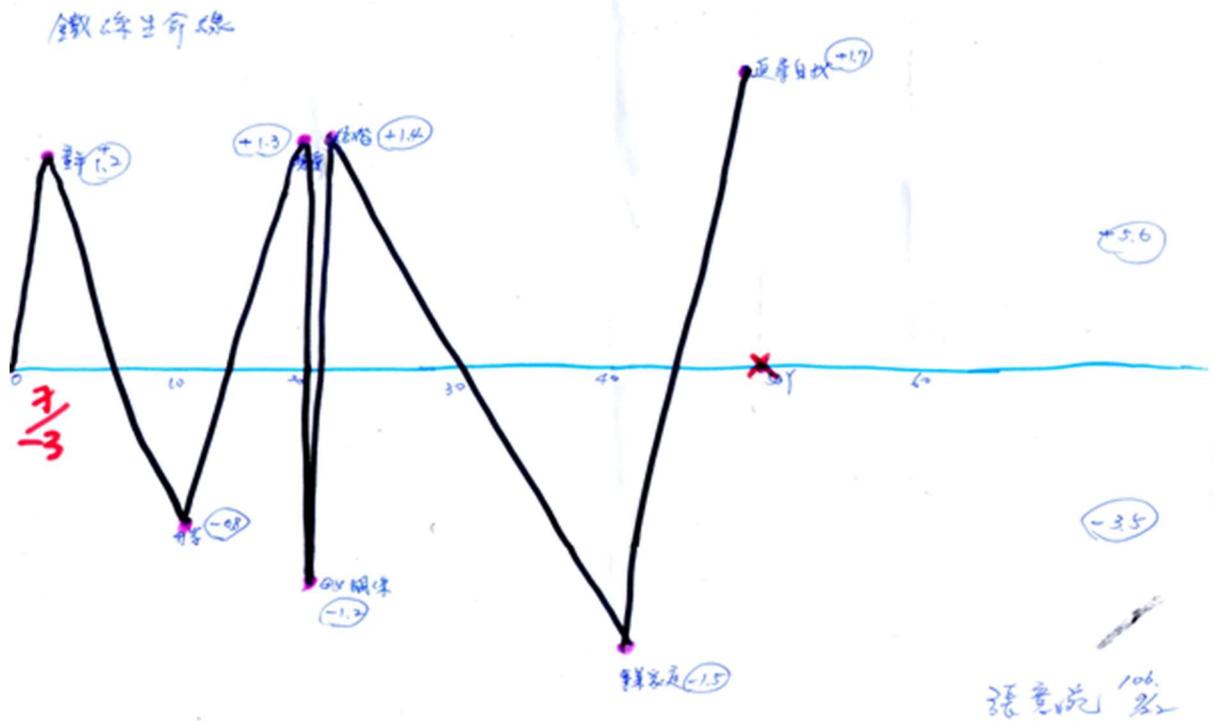
華人生死輔導與諮商中心  
主任

廖俊裕

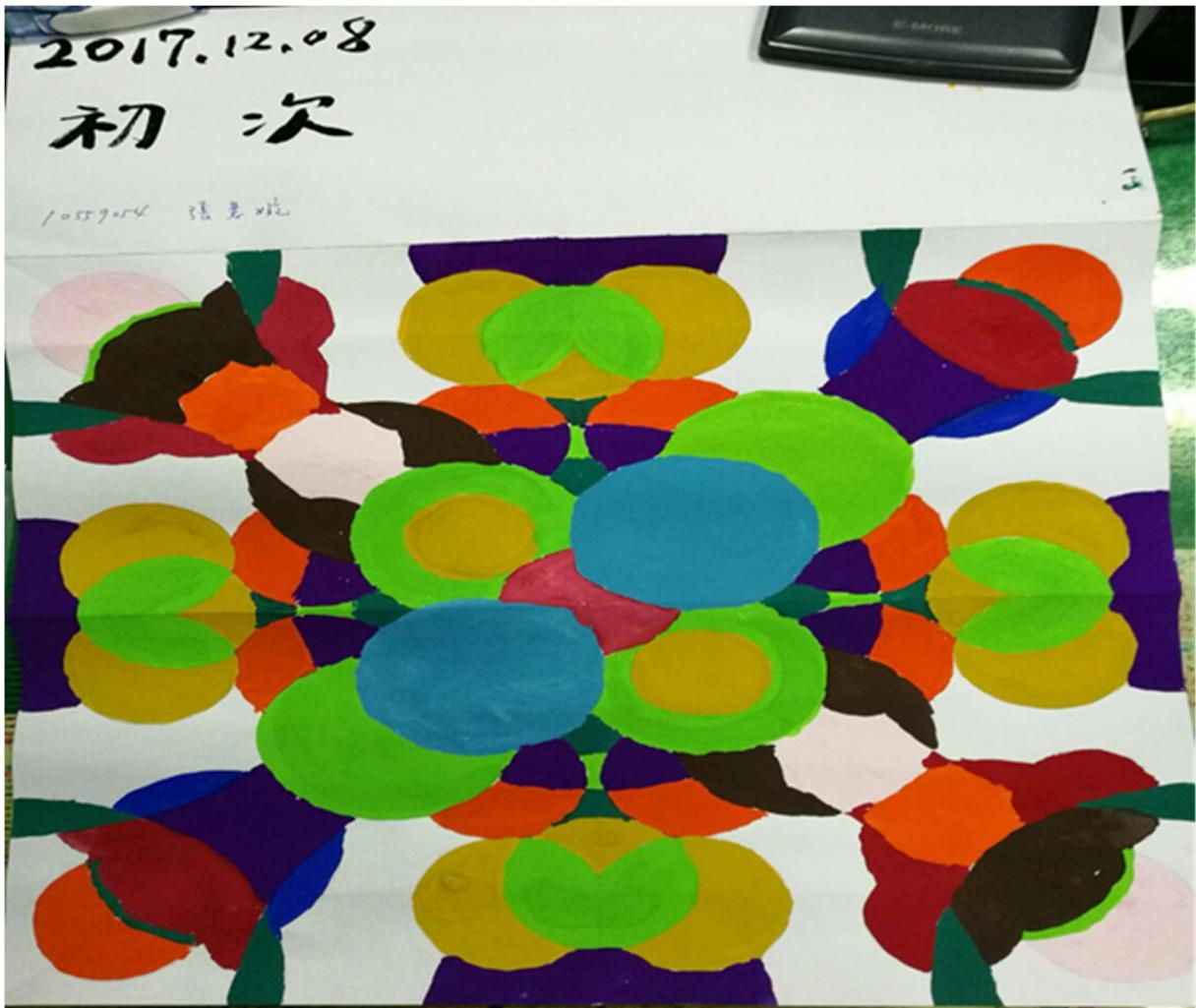


中華民國一一〇年六月二十五日

# 附錄六、第一次的鐵絲生命線



附錄七、第一次的曼陀羅



附錄八、第一次的黏土圖



## 附錄九、喪禮與遺囑



## 附錄十、製作生命書簡報檔的背景~~海

