

南 華 大 學
生死學系碩士班
碩士論文

喪葬儀式中禮儀師對家屬的悲傷輔導
The Funeral Director's Grief Guidance during the
Funeral Rituals

指導教授：何長珠博士

研 究 生：陳惠茹

中華民國一〇四年十二月二十四日

南 華 大 學

生 死 學 系 碩 士 班

碩 士 學 位 論 文

喪葬儀式中禮儀師對家屬的悲傷輔導

The Funeral Director's Grief Guidance during
the Funeral Rituals

研 究 生： 陳惠茹

經考試合格特此證明

口試委員： 何長珠

黃有志

楊國松

指導教授： 何長珠

系主任(所長)： 廖俊銘

口試日期：中華民國 104 年 12 月 24 日

謝誌

當初為了從事家族殯葬事業，離開生活十年的台北是對的！回到屏東家鄉，選擇繼續就讀研究所，目的期盼提升自己的能力來給予家屬最佳的服務品質，卻也意外賺進婚姻及我所遇到的貴人們。

謝謝何長珠老師，在課業與論文上的殷殷教導，上家族排列的課程亦解開我心中的陰影(個人議題與家族課題)，邁向陽光大道。謝謝楊國柱老師，在殯葬的實務與課程都讓我獲益良多。謝謝美祺同學，在我人生低潮期，賜給我一張免死金牌，意義盛大。謝謝老公，我們一起在南華相遇、一起在南華畢業，你是我人生中最大的動力。謝謝爸爸媽媽，對我做任何決定上的支持。最後感謝自己，謝謝自己最終還是有骨氣的走下去。

自勉

在殯葬的領域裡
保持不變的初衷
秉持從事殯葬之最高原則
擁有一顆高度的同理心
來服務亡者與生者

陳惠茹 105/01/06

中文摘要

本研究是以八位分布於全省北中南區的禮儀師為研究對象，欲透過實務工作經驗來探討禮儀師對家屬的悲傷輔導現況。

本研究所使用的研究方法為半結構式訪談與主題分析方法。

研究結果如下：

(一) 禮儀師有基本的悲傷輔導概念，能瞭解家屬的悲傷反應及悲傷影響因素，實務經驗上也有悲傷輔導的實際做法。

(二) 禮儀師能從喪葬儀式及過程中，了解對家屬悲傷輔導的注意事項。

(三) 禮儀師面對自己的悲傷與死亡的因應方式。

(四) 禮儀師悲傷輔導專業內涵的養成之道。

依據上述研究結果，研擬「禮儀師對家屬悲傷輔導實務工作手冊」(初稿)，提供禮儀師與相關從業人員參考之用。

關鍵字:禮儀師 悲傷輔導 喪葬

Abstract

The purpose of this study is, through the practical working experiences, to explore the present status of the funeral directors in the grief counseling to the bereaved families during the process of funeral ritual and is based on eight funeral directors distributed in the region of northern, central and southern of Taiwan Province.

The method of this study is the semi-structured interviews and theme analysis.

The research results are as follows:

- (A) The funeral directors have the basic concepts of grief counseling to the bereaved family, understand the grief reaction and the factors of affected grief, and have done the grief counseling work to the bereaved family in the practical working experience.
- (B) Through the funeral ceremony and the process, the funeral directors understand the precautions of grief counseling to the bereaved families.
- (C) Understanding how the funeral directors to cope with their own grief and face the death.
- (D) The development of professional connotations to the funeral directors in the grief counseling.

According to the results of this study, the researcher tries to develop a "Practice Handbook for the funeral directors of the grief counseling to the bereaved families. (Draft)", so that the funeral directors and the relevant employees can take it for the reference.

Keywords: Funeral directors, Funeral, Grief Counseling

目次

謝誌	i
中文摘要	ii
英文摘要	iii
目次	iv
表次	vii
圖次	viii
第一章 緒論	
第一節 研究背景與動機	01
第二節 研究目的與問題	08
第三節 名詞解釋	09
第二章 文獻探討	
第一節 國內禮儀師相關文獻	11
第二節 喪親家屬悲傷的內涵與調適歷程	14
第三節 台灣喪葬儀式及過程對喪親者的悲傷調適	26
第四節 悲傷輔導的技巧	33
第三章 研究方法	
第一節 研究取向	39
第二節 研究對象	41

第三節 研究工具.....	44
第四節 資料蒐集與分析.....	45
第五節 研究倫理.....	47
第六節 研究嚴謹度.....	48
第七節 研究限制.....	49
第四章 資料分析與討論	
第一節 遇見家屬的悲傷禮儀師悲傷輔導之因應.....	51
第二節 喪葬儀式中禮儀師的悲傷輔導服務(含臨終關懷).....	78
第三節 禮儀師面對自己的悲傷與死亡之因應.....	100
第四節 悲傷輔導之內涵的養成.....	112
第五章 結論與建議	
第一節 結論.....	126
第二節 建議.....	132
參考文獻	
中文部分	136
外文部分	141
網路資料	142

附錄

附錄一	前導性研究訪談大綱.....	143
附錄二	正式研究訪談大綱.....	144
附錄三	訪談同意書	146
附錄四	喪葬儀式過程中禮儀師對家屬的悲傷輔導之注意 事項.....	147
附錄五	禮儀師管理辦法第二條第一項第二款殯葬相關專業 課程範圍.....	149
附錄六	初擬禮儀師悲傷輔導之實務工作手冊草稿.....	150

表次

表 2-1-1 研究者自行整理民國 2000 年至 2015 年與禮儀師的悲傷 輔導相關研究之彙整.....	12
表 2-2-1 喪慟因應歷程指標與近程及終極結果的模式.....	25
表 2-4-1 研究者自行整理國內外學者對禮儀師與喪葬從業人員悲傷 輔導(撫慰)的建議做法.....	35
表 3-2-1 前導性研究中研究參與者基本資料.....	41
表 3-2-2 前導性研究中訪談文本分析.....	41
表 3-2-3 正式研究對象資料背景.....	44
表 3-4-1 訪談逐字稿編碼符號及所代表意義與範例.....	45

圖次

圖 3-1-1 本研究研究流程.....	40
圖 4-4-1 禮儀師悲傷輔導之內涵專業的養成.....	122



第一章 緒論

本研究共分為五章，第一章主要在於闡釋本研究的動機與目的，藉此提出研究問題，並界定本研究的重要名詞；第二章針對研究主題，探討與本研究相關之文獻；第三章說明研究進行的方式與欲採行之步驟；第四章將訪談的資料加以分析、整理並做討論；第五章根據研究結果提出結論與建議。

第一節 研究背景與動機

一、緣起

(一) 兩次工作中，和喪親家屬悲傷經驗的碰觸

研究者自小至高中就學期間長居於屏東。甫於高中畢業後，負笈北上完成大學學業後旋投入職場工作，長達十年之久。因緣際遇下決定結束台北熱愛的專業興趣工作，毅然決然地返鄉幫雜，協助家業殯葬的維持，因此開始與禮儀師職業結上不解之緣。

研究者初入行時，抱持著歸零學習態度，學習所有禮儀師必須具備業務能力的大小事宜，逐漸地從做中學，學會如何接體、儀式中需謹慎注意的繁瑣事項等，認為只要自心肯學肯做，一切將會是順利無礙。工作中難免會碰觸到家屬的悲傷，但當時適應力之所以良好，在於抱持「人老了、病了就會死亡」的死亡觀念。

直至兩次中年男性意外死亡的接體工作實務中，頓時衝撞著研究者心裡，在當下此時此刻的現象場域裡，體悟到不僅沒有人可以協助家屬或告訴研究者該如何面對喪親家屬的傷慟，而且感受到家屬那麼的需要跨越悲傷，心有同戚卻頓顯自己的不知所措與無力感，才經驗到自己所學，只是應付制式形外的的工作與各種變化需求應用，領著家屬一起渡過悲傷歷程的軟實力仍然深深地不足。

案例一：孝順母親、及家人眼中的好老公及好爸爸的核心支柱壯年男子，因八八風災後，清掃洪水肆虐後慘不忍睹的積水淤塞，充滿穢物汙泥的工廠。而清

整同時小腿上實已有著小創傷口，在與同事們連續數日，浸泡在穢棄的汗水中，逐步地將工廠整頓復原。在工廠一切就緒，準備兩天後重新緒行展業正式返工同時，任誰也沒能意料到中年男子會因此而喪命。那僅僅十元硬幣大小的傷口，在充滿穢物的積水之中，讓他染上了鉤端螺旋桿菌。

初期發病中年男子全身發燒、腹瀉並全身無力感，當時卻沒有意識到可能的嚴重性，男子便只單純地央請太太為他到附近診所開些止瀉藥服用，但病情始終無好轉跡象。僅一個禮拜，發燒腹瀉更顯嚴重，迫使男子才願意到大醫院求診。但是為時已晚，病情擴散加劇，已經超過醫療治療極限，寶貴的性命在不經心的決策處理中延宕而發生憾事。

當下眼前那幕家屬的嘶吼悲慘莫名，深深烙印研究者銘刻於心，雖今時今日仍如重返當時那般深刻感受。當救護車抵達喪家，太太被攙扶著先行下車，開始放聲嚎啕大哭情緒潰堤，整個人失序地攤在地上慘烈地又怒又傷地尖叫著：「啊，我不要我不要啦...」，親友只能趕緊將她扶進房內安置，但隱約中不時聽到自屋內傳來的哭泣欲絕的哀嚎聲。

至親過世，親友同戚，與時俱哀，悲慟四起。往生者母親走出來看見兒子遺體躺著運送回來，動也不動，喚無回應，面無表情。悲愴滿溢近乎差點昏厥。親友攙扶著並婉請她坐下，怕老人家承受不起而不讓她在旁邊繼續觀看後續處理，那位母親就只能這麼失神地坐在椅子那角，嘴中不住念念有詞「他不會這樣對我，他會回來孝順我的，他很聽我的話，你們不要用太冰(指冰櫃)，他會回來，他會回來...」看著那母親眼中的淚水汨汨不曾停過，口中碎念有詞也無法停息。而三位正值青少年時期的孩子們反而比較鎮定，兩個女孩在阿嬤身旁頻頻拭淚，只剩唯一的男孩子一滴眼淚也沒掉，聽從禮儀服務人員指示幫忙穿衣及完成初階工作安置與交付的大小事宜。

案例二：遠遠看到遺體接送車緩緩至抵達停下，太太和兩個女兒掛淚下車，回頭告訴在車上的往生者「老公、爸爸，我們到了」。看起來這兩個女兒年紀似

乎和研究者相仿（三十幾歲左右），甚或年輕研究者幾歲而已！這樣的情景，讓研究者不禁產生了一些情境投射。

話說這案子是整個喪葬儀式進行過半後，才從別家禮儀公司接手，算是鮮少的特例。受家屬所託，喪儀從接棺儀式後續接至完成。研究者上前幫忙將往生者推到屋內，屋內一切必要設置早已設妥靜待安置往者流程。年約五十多歲中年男性，罹急性登革熱驟然往生。在即將開始進行接棺儀式準備就緒，於此前置工作當下，研究者正協助兩個女兒穿戴孝服。當為大女兒繫上麻衣腰部的細繩時，驚覺怎麼突然研究者的大拇指和食指間的手背肉上，是眼淚嗎？在一滴兩滴接連落下後，忽然意識到那是悲傷與不捨的淚水，當時強忍心中被淚水濺滴而激起的傷感，卻不自覺也不可自抑地眼眶正泛著淚水打轉著。接棺儀式後，陪她們倆把冥紙一張一張丟入火中，並告訴她們這些紙錢是要給爸爸用的，「那我們可以多燒一點嗎？」她們異口同聲問著。

在這兩次經驗中，研究者發現自己是無法面對家屬的悲傷，工作中感受到震驚卻又不知所措。回想當時身處在現場，一定是同理到家屬的悲傷，時常眼眶泛紅，得強忍住悲傷來完成工作。事後研究者試問自己可以做些甚麼，好比說安慰，但是安慰話語如何說的貼切？何況在這樣令人難以接受的窘境！導致研究者不斷埋首於相關書籍、學校悲傷輔導課堂甚或從網路搜尋「喪親者的悲傷輔導」來找答案。

（二）受到悲傷輔導課程的啟發

首次接觸到悲傷輔導的課程，是就讀南華大學生死學研究所，由指導教授何長珠所教導之「悲傷輔導與表達性藝術治療」的課程。在課堂中，研究者學習到悲傷輔導的理論，而在表達性藝術治療的課程，教授藉由各式各樣媒材例如：繪畫、黏土、沙遊與面具等之體驗，讓同學們學習到如何關懷、接納、傾聽與同理的助人技巧。正是因為這樣的收穫，才能更實際地應用到職場上去協助他人，在

喪親家屬中做到悲傷輔導，能感同身受去同理其悲傷。雖然人的一生中，或多或少得面對遭逢失去摯愛親人的經驗，但唯有得體的陪伴、肢體語言、適當口語的表達，才能避免不洽當之處遇，讓喪慟者慟上加慟。因此，禮儀師的專業化訓練過程中，悲傷輔導的知能與技巧之學習絕對是必要的。

楊荊生（2006）指出悲傷輔導主要是針對人類悲傷情緒的協助疏導，是心理輔導的一部份，也是針對失落的喪慟者所進行的心理復健過程（或稱情緒輔導）。藉由心理輔導的助人歷程與技術，幫助喪親者渡過正常的悲傷，走過完整表達的哀悼，回歸正常的生活。即或不是專業心理師，仍可透過相關訓練，獲得基本的輔導知能而自助助人。因此，學習悲傷輔導的知能與技巧，適當的運用在悲傷的家屬上，相信對禮儀師無論在工作上或應用在自己身上，的確有其效益。

二、研究初衷

（一）國內禮儀師證照的發行

楊荊生（2006）指出於民國 91 年台灣「殯葬管理條例」通過之前，殯葬服務人員的服務，基本上不算是一種專業服務。因為對一般人而言，它只是一種與死亡有關的禁忌服務；對殯葬人員而言，是一種敢不敢接觸遺體的膽量服務。直至通過「殯葬管理條例」之後，殯葬人員的服務不再是一種非專業性的服務，而是一種專業化的服務，且為台灣邁入現代化的重要指標之一。將殯葬專業清楚的定位為以「逝者」為中心的、為逝者及家屬服務的專業，基於國內的禮儀師考照制度下，目前與喪禮服務之證照分為乙級與丙級。在考取「丙級喪禮服務人員」證照者，雖通過考試取得執照，僅能稱之為「喪禮服務人員丙級技術士」，未能稱之為「禮儀師」。當初依據《殯葬管理條例》的規劃，「禮儀師」猶如「律師」、「建築師」、「會計師」一般，是要獲得「國家考試」通過才能執業的「專門技術人員」。這與目前一般人認知的「禮儀師」，就是「喪葬事務的委任者」有很大的不同。但是，回顧民國 91 年殯葬管理條例施行時，是希望將禮儀師以高考專技

人員的方向來規劃，當時因相關單位有不同意見，後來殯葬管理條例於民國 101 年修正，授權由中央主管機關訂定證書發放相關辦法，所以目前禮儀師證照由內政部核發，依原先規劃禮儀師的專業涵養，需要通過乙級技術士技能檢定，再加上實務的經驗，同時必須具有一定的專業課程學分，三者都兼具後便可向內政部申請核發禮儀師證書。透過內政部禮儀師專區網站查詢，目前內政部從民國 103 年至今已核發 386 張禮儀師證照（截至 105/11/29 查詢），未來將持續增加，這也漸漸突顯出喪葬從業人員對禮儀師證照的重視。

依據民國 91 年立法通過的《殯葬管理條例》，當中第四十條明訂「禮儀師」的業務範圍，具有禮儀師資格者得執行下列業務：1.殯葬禮儀之規劃及諮詢。2.殯殮葬會場之規劃及設計。3.指導喪葬文書之設計及撰寫。4.指導或擔任出殯奠儀會場司儀。5.臨終關懷及悲傷輔導。6.其他經主管機關核定之業務項目。未取得禮儀師資格者，不得以禮儀師名義執行前項各款業務。其中第 5 項為「臨終關懷及悲傷輔導」，由此顯示出現代的殯葬服務業已不僅限於殮、殯、葬的既定範圍，已逐漸擴及到對臨終者與其家屬之臨終關懷與悲傷輔導的靈性需求層面，加上禮儀師考照制度的執行，使得殯葬業者漸能擺脫「黑暗」、「處理死亡」的傳統刻板印象。

（二）學者對禮儀師悲傷輔導的看法

有學者認為禮儀師在喪葬過程中，運用簡單的悲傷輔導技巧，仍可做到悲傷輔導的功能。楊荊生（2007）提到殯葬服務人員是喪慟者的最佳全程陪伴者，過程中對於喪慟者強烈的情緒表達，應用接納、尊重、傾聽的技巧，花時間在喪慟者身上，有耐心及心理準備的長期守候。除此之外，禮儀師透過在整個喪葬儀式的引導中，也能藉由所引導的儀式，來對家屬產生悲傷輔導的作用。許鶴齡（2010）指出禮儀師也都開始扮演喪禮顧問的助人角色，在助喪過程中，舉凡治喪協調、發喪、奠禮場地、奠禮儀式、後續關懷，都不斷地與家屬接觸。其所提供的相關

服務，諸如提供文件、選定照片、提供名單、參與討論與決定，亦不異於在進行心理輔導與化解悲傷，而且透過家屬的全程參與彼此互動，可以對生死、禮俗、法令與相關知識進行更多之溝通與了解。鈕則誠 (2000) 即認為：悲傷輔導做為一種生活職能跟生兒育女同樣有其必要。臨終關懷與悲傷輔導應該成為「送終教育」的一環。人人都應該有能力在送終的階段自我調適並撫慰家人。悲傷輔導也不是亡羊補牢的善後工作，而是未雨綢繆的生活修養，對日常人際互動將有所增益。由上述，學者們認為可藉由簡單的助人技巧或是透過禮儀師在喪禮儀式過程中的引導，甚至助喪過程中與家屬一起討論、處理後事圓滿等，也都是在進行悲傷輔導的功能。

另有學者對於禮儀師能否執行悲傷輔導功能，感到質疑。陳繼成 (2006) 指出不論從政府主管單位、喪家或禮儀師，對禮儀師扮演悲傷輔導與臨終關懷角色是否恰當，以及在實際工作時面對臨終者與喪家給予輔導，皆持存疑或否定的態度。也因如此，所以大部分禮儀師在面臨家屬的悲傷而無法處理者，通常選擇轉介方式代之，如同楊國柱 (2012) 提到現代人因應靈性療癒服務需求，大型殯葬企業可設置專任悲傷輔導師，小型公司則應強化悲傷轉介功能。由許鶴齡 (2010) 撰寫初稿時亦曾電訪國內著名殯葬業者詢問是否對家屬有後續關懷與悲傷輔導，業者認為他們有提供服務，但主要是委外由心理輔導師在進行。研究者查閱到中洲科技大學郭慧娟曾在台灣殯葬資訊網中，提出殯葬業對禮儀師提供臨終關懷和悲傷輔導服務感到困惑和質疑，大致上有六點分別是：一、禮儀師的角色期待僅是處理人死後的事務。二、家屬和病患避諱禮儀人員出現或關懷，禮儀人員出現意謂死亡已來臨。三、禮儀師沒有很多機會接觸臨終者或提供實際的臨終關懷。四、禮儀師不知道如何具體的臨終關懷。五、認為臨終關懷應是宗教師或社工才能提供的服務。六、禮儀師的「臨終處理」工作不是臨終關懷服務。此外，現行禮儀師對悲傷輔導的質疑主要是多數禮儀師認為自己無法做到「輔導」的層級，雖然在實務上有機會碰到很多陷入複雜性悲傷的家屬，也必須給予實質上的

悲傷陪伴、關懷和支持。但是，要進一步輔導則咸認超出能力所及，專業度亦不足，應該由專業的心理醫師或社工等進行諮商治療(曾煥堂，2015)。

當然，專業的悲傷治療乃需專業的心理諮商師去提供相關的協助。但鈕則誠(2006)認為禮儀師是專業殯葬人員，有機會接觸臨終者及其家屬，因此縱使不具備太深入的訓練，也應該適時從事服務性臨終關懷與悲傷輔導。並希望大家考量「本土心理學」和「在地輔導學」的可能，本土心理學的根源乃「中國人性論」，而在地輔導學則有必要向「民俗心理治療」求緣。加上現代社會，小家庭、單親家庭及子女移居遠地之情形日漸增多，一旦有親人病痛臨終或不幸亡故，常陷入徬徨悲傷與無助。此既，家屬非常需要有人陪伴，並提供臨終諮詢與悲傷輔導等專業協助，現代殯葬禮儀師應扮演此種角色(楊國柱、鄭志明，2003)。然而，研究者認為其實癥結點可能落在禮儀師學習悲傷輔導之課程的歷程是否完善，如同何長珠(2010)提到重要之看法認為：目前之爭議，可能是放在半專業與專業間之分野。前者代表相關悲輔知能與諮商技巧之獲得，可以用 1-2 門課，各 3 學分 36-48 小時之課程或工作坊經驗來補強；後者則代表一個更完整系統之理論與技術之學習，常須以學位或證照之方式獲得。並且，即使是心理師專業，若未曾受過生死學系統之薰陶，亦不等於有悲傷輔導及生死諮商之實際知能，基本上也應被等同視為是生死輔導之半專業系統始可勝任。

綜合上述，學者們普遍認為由禮儀師對家屬施行悲傷輔導是有其必要性與重要性。但礙於對「悲傷輔導」定義的深淺，有些學者認為在殯葬過程中，禮儀師為陪伴者、溝通者、喪禮引導者等，其實已做到悲傷輔導；另有學者認為「悲傷輔導」應由專業的心理諮商師執行，所以這個議題就卡在專業及半專業甚至非專業之間。研究者認為禮儀師悲傷輔導的技巧，是可以透過相關課程來學習悲傷輔導知能及技巧，並以達到一定的能力評量效標來考核。在原本禮儀師擁有的悲傷輔導經驗之外，若能更增加這部分的專業知能及技巧，將可給予喪親者更多心理上的幫助，而達到「生死兩安」的喪葬服務之最高目標。

第二節 研究目的與問題

承接上一節研究動機所論述，隨著政府單位努力地積極推動殯葬政策下，對「禮儀師」有了正名的作用。又在了解禮儀師所執行的業務範圍內，除專業的殯葬知識外，其中臨終關懷與悲傷輔導項目，無論外界學者或是一般人甚至是禮儀師自己，都認為施行上是有其困難的部分。因此，促發研究者欲了解在喪葬過程中，禮儀師對家屬的悲傷輔導知能與技巧之實際應用狀況為何。倘若能恰當的運用悲傷輔導來幫助喪親家屬，這樣或許能降低許多因沒有能力表達悲傷，而使得悲傷歷程無法進行的喪親家屬們的失落危機。藉由了解喪親家屬的悲傷反應與影響因素，如何以基本的悲傷輔導技巧與原則去協助與陪伴喪親家屬？在喪葬儀式過程中，禮儀師如何去引導家屬去釋放悲傷？而且在面對死亡議題與悲傷的家屬，禮儀師又是如何看待自己的悲傷與死亡因應？這些現行禮儀師對悲傷輔導的內涵又是如何養成的？並期望藉由研究的發現，提供今後之禮儀師做悲傷輔導時之參考。此本篇的研究目的的陳述如下：

- 一、探討禮儀師對悲傷輔導的概念、家屬的悲傷影響因素、悲傷反應與實務經驗上悲傷輔導的做法。
- 二、探討禮儀師在喪葬儀式及過程中，對家屬悲傷輔導的注意事項。
- 三、探討禮儀師面對自己悲傷與死亡的因應方式。
- 四、禮儀師悲傷輔導的專業內涵養成之道。
- 五、參照前四項資料，初擬禮儀師悲傷輔導的實務工作手冊草稿。

基於上述的研究目的，本研究欲探討的研究問題如下：

- 一、現行禮儀師對悲傷輔導的概念、家屬的悲傷影響因素、悲傷反應與實務經驗上悲傷輔導的做法為何？
- 二、探討禮儀師在喪葬儀式及過程中，對家屬悲傷輔導的注意事項為何？
- 三、探討禮儀師面對自己悲傷與死亡的因應方式為何？
- 四、禮儀師悲傷輔導的專業內涵養成之道為何？

第三節 名詞解釋

一、喪葬過程

為王士峯（2011）提及殯葬業主要範圍為「緣、殮、殯、葬、續」，亦即「結緣、入殮、出殯、安葬、後續」等一系列喪葬過程。整個過程為期大約一至二週不等(約佔 71%)，亦有二週以上者(29%)(國科會，2006)。

二、禮儀師

禮儀師管理辦法已於民國 101 年 7 月 1 日施行，規定禮儀師資格為：「取得喪禮服務乙級技術士證」、「修畢殯葬專業課程 20 學分」及「具備實際殯葬服務經歷 2 年以上」，禮儀師證書始於 103 年開始核發。礙於本研究於民國 99 年開始至今，當初「禮儀師」考照方案尚未實行，所以僅部分為本研究之研究範圍。

本研究中所提到「禮儀師」，皆能做到依據中華民國職業分類典中對禮儀師工作範圍之界定，其工作內容為(1)從臨終前的關懷到死亡後的接體；(2)與喪家協商整個喪禮的安排，包括參與喪事人員的決定，入殮、出殯時間的選定，訃文的設計印製，靈、禮堂的佈置，儀式的選擇，葬法的決定，埋葬地點的選定，價格的估算與收取，社會資源的尋求等等；(3)在喪禮完成之後，還繼續提供作七、作旬、作百日、作對年、作三年的服務，以及家屬的悲傷輔導。(行政院勞委會中華民國職業分類典，2014/11/12)。

三、悲傷輔導

悲傷輔導被民國九十一年通過的殯葬管理條例【其中第四十條第五項為臨終關懷及悲傷輔導】列為禮儀師的基本職能之一，故本研究保留以「悲傷輔導」一詞為主要研究導向。鈕則誠（2006）指出悲傷輔導可區分專業性和服務性兩種悲傷輔導。專業性悲傷輔導意指心理師法明定：凡是從事心理諮商、心理治療和心理衡鑑的專業人員，不論是在醫院、學校、社區，或私人開業，都需要通過考選部專技人員諮商心理師考試，取得行政院衛生署諮商心理師證書，才可以自稱為諮商心理師，並從事諮商心理業務（林家興、謝昀蓁、孫正大，2008），故不在本研究討論範圍。

研究者將以服務性悲傷輔導為探討禮儀師可從事的範圍，以楊荊生（2006）所提藉由心理輔導的助人歷程與技巧來幫助喪親者渡過悲傷，雖然不是專業的心理師，仍可透過教育訓練，獲得基本的輔導知能，自助助人。



第二章 文獻探討

第一節 國內禮儀師相關文獻

十五年來（2000-2015）已發表與「殯葬」、「喪葬」主題相關之論文將近有八百多篇，其中大致分為五大類：殯葬設施、殯葬行銷管理、殯葬儀式、歷代殯葬文化探討及和禮儀師與喪禮服務人員及其他相關等。不過其中，與「禮儀師、喪禮服務人員」相關之論文卻不到十五篇。舉例來說，與「喪禮服務人員」相關論文有孔維愉（2004）「殯葬禮儀服務人員之人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣與留職意願之關聯性研究—以台北市殯葬禮儀服務人員為例」、黃芝勤（2004）「台灣殯葬禮儀人員執業現況之研究—以中部地區為例」，以上兩篇論文均以喪葬人員個人角色、人格特質、執行現況及心理調適歷程為主要討論。另外，黃瓊嬋（2009）「殯葬禮儀服務人員之工作特性知覺、工作投入與情緒勞務負荷之研究」探討台灣殯葬人員的工作特性知覺、工作投入與情緒勞務負荷之間的關係，與其他相關之研究。

然而，國內與「禮儀師」相關且同時提到悲傷輔導的重要性論文共有五篇，有研究者陳繼成（2002）「台灣現代殯葬禮儀師角色之研究」，企圖為台灣現代殯葬「禮儀師」的角色作定位，使社會大眾對禮儀師有正確的認識，俾提升禮儀師的社會地位。但他認為禮儀師施行悲傷輔導確實困難，提出較可行的方法是要禮儀師接受悲傷輔導的基本訓練，以具備悲傷輔導的基本常識及敏感度。黃慧玲（2005）「喪葬禮儀師悲傷輔導服務與能力之民族誌研究」，其研究者以諮商背景去研究禮儀師如何以喪葬儀式為主軸，去帶出喪葬禮儀師悲傷輔導服務的重要性，內容說明喪葬禮儀師可執行悲傷輔導的層面為何。蔡少華（2007）「殯葬禮儀師之專業成長歷程：以懷恩祥鶴公司為例」，探討禮儀師專業養成之道，其中談到需加強臨終關懷和悲傷輔導部分。陳貴芝（2009）「禮儀師之工作與心理調

適歷程之研究」，內容瞭解禮儀師工作持續之原因及探究個人從事此業在工作與心理層面上所做的調適及經歷之過程，研究結果指出悲傷輔導工作是禮儀師專業能力很重要的一環，禮儀師要面對的就是家屬的情緒，不僅要輔導家屬，有時候連自己的情緒也要輔導，自我調適的狀態也會影響工作的持續度。席安妮(2012)

「禮儀師悲傷輔導服務功能之研究」，以心理諮商員角度去探究禮儀師目前現況、與家屬的互動經驗、工作的態度與看法，及所能達到悲傷輔導服務功能。

表 2-1-1 (研究者自行整理民國 2000 年至 2015 年與禮儀師的悲傷輔導相關研究之彙整)

研究者背景	論文題目	研究內容	悲傷輔導
生死所背景			
陳繼成(2003)	台灣現代殯葬禮儀師角色之研究	為台灣現代殯葬「禮儀師」的角色作定位，使社會大眾對「禮儀師」有正確的認識	在心理層面 (1) 輔導者：要求禮儀師接受悲傷輔導的基本訓練，以具備悲輔的基本常識及敏感度。 (2) 陪伴者：在整個治喪過程中，禮儀師是可以在當中扮演「陪伴者」的角色。
諮商所背景			
黃慧玲(2006)	喪葬禮儀師悲傷輔導服務與能力之民族誌研究	運用參與觀察的方式去了解殯葬禮儀師在實際工作中之悲傷輔導內容	研究結果禮儀師應具備 (1) 悲傷支持的認知能力有 14 項。 (2) 後續關懷的執行及溝通能力有 19 項。 (3) 後續關懷的管理能力有 5 項。 (4) 後續關懷的自我照顧與成長能力有 5 項。
席安妮(2013)	禮儀師悲傷輔導服務功能之研究	在探究禮儀師目前現況、與家屬的互動經驗、工作的態度與看法，及所能達到悲傷輔導服務功能	禮儀師所能達到悲傷輔導服務功能包括 (1) 使家屬接受失落的事實：增加失落的真實性、協助生者體認落、鼓勵生者談論落。 (2) 引導家屬經驗悲傷的

			<p>痛苦：提供持續的支持、轉換與逝者的關係連結、回憶與逝者之互動經驗、幫助生者表達情感、一般化悲傷行為、界定負向行為並轉介。</p> <p>(3) 協助家屬重新適應逝者不存在的環境：關心生活上的改變、嘗試新的事物、從悲傷中轉移注意力、建立新的角色。</p> <p>(4) 鼓勵家屬將情緒的活力重新投注在其他關係上。</p>
宗教所背景			
蔡少華(2008)	殯葬禮儀師之專業成長歷程：以懷恩祥鶴公司為例	探討殯葬禮儀師的自我成長歷程	<p>(1) 在殯、殯、葬禮俗執行過程的悲傷輔導部份，禮儀師可以擔任禮俗意義的講解員、動作的引導者、程式的規劃者。</p> <p>(2) 禮儀師要發展的專業為同理心、尊重的態度、能給予溫暖的關懷、有真誠的心、能專注及傾聽。</p>
陳貴芝(2009)	禮儀師之工作與心理調適歷程之研究	探討影響禮儀師工作與心理調適之因素以及探究禮儀師對於工作與心理調適之歷程	悲傷輔導的工作是禮儀師專業能力很重要的一環，禮儀師要面對的就是家屬的情緒，不僅要輔導家屬，有時候連自己的情緒也要輔導，自我調適的狀態也會影響工作的持續度。

由上表 2-1-1 可得知，陳繼成（2003）、蔡少華（2008）、陳貴芝（2009）等三人研究中皆以禮儀師為主軸去定位禮儀師的角色及探討禮儀師自我成長與影響禮儀師工作與心理的因素與歷程。本研究與黃慧玲（2006）和席安妮（2013）兩篇，皆以禮儀師的悲傷輔導功能為探討主軸的研究是相近的。兩者的共通點為研究者皆是諮商心理所的背景，以質性研究方式去訪談線上的禮儀師，其研究結果為期許禮儀師在發揮悲傷輔導功能時，能融入部分的諮商理論與技巧，去結合

於實務經驗中。這樣的建議觀點很好，可惜並沒有呈現出在實務面的操作部分，且其中有些方式似乎比較不合乎實際多少有偏於理想的現象，而不能真正理解場域中的悲傷輔導。因而本研究欲在治喪過程及喪葬儀式進行中，去探討目前禮儀師在實務經驗中，對家屬悲傷輔導技巧的實際應用狀況。

此外，禮儀師除了在喪葬儀式過程扮演重要的悲傷輔導角色及作為喪禮顧問的助人角色外，因其對喪葬儀式的熟稔操作與深層理解，在與往生者家屬的接觸過程中，可以藉由喪葬儀式所蘊涵的撫慰功能，以及整個喪葬的相關籌劃，對受創家屬的心理輔導與療癒略盡綿薄之力（許鶴齡，2010）。由此可見，禮儀師的悲傷輔導功能確實重要。然而，有部分的研究者認為悲傷輔導對禮儀師而言有困難實行，未受過專業的悲傷輔導課程訓練，如何對家屬來執行悲傷輔導？但也有研究者指出禮儀師仍可執行悲傷輔導的服務功能。本研究者背景為正式取得執照之禮儀師，從小耳濡目染在殯葬家庭中長大，雖然真正入行殯葬六年，但在實務工作經驗中得知，擁有悲傷輔導的技能對禮儀師來說是非常重要的。故欲藉由研究者本身的背景，訪談台灣北、中、南部志願參與的禮儀師們，看看他們如何運用悲傷輔導技巧與實務工作做結合，以達到幫助家屬走過悲傷之任務。

第二節 喪親家屬悲傷的內涵與調適歷程

明日死去，絲毫不察的蟬聲

短暫生命的象徵—蟬，在盛夏時，神采奕奕地鳴叫著。誰能感受到那樣鳴唱的蟬，即將死去呢？可以比擬蟬之死的事物，別無其他，就是我們的死亡。我們忘卻「生命」，忘卻死亡而生活著（吳村山譯，1997）。死亡是每個人的必經過程，但往往最易受到忽略，以為可以安然生活在我們的生活世界中。一旦有天當它來臨，變的徬徨無措，尤其面臨到親人往生，對家屬而言卻是強烈的情感經驗，如何度過這個階段得生低潮期，是需要去學習走過的。遭遇喪親隨之而來會引發

失落與悲傷感，失落越大悲傷就越大，而配偶或親友死亡是重大失落事件，除了實質的失去摯愛對象外，也失去了對逝者的依附關係、對應角色、生活價值系統的平衡（李佩怡，2000）。

一、悲傷的內涵

（一）死亡與悲傷的意義

造成倖存者（survivals）或在世者壓力最大的悲傷失落事件莫過於親人過世的痛苦。喪親（bereavement）、親友辭世是一種客觀存在的狀態或情況，特別是由死亡及隨之而來的悲傷造成的剝奪感。因喪親造成的悲傷，悲傷（grief）是指一種精神狀態、極度痛苦的心理情況、或情緒折磨與結果。喪親者或倖存者如何健康地解決悲傷，從悲傷或失落事件中重尋意義、重拾過往的自我信任與自由感，會是非常重要的課題（Schneider, 1984）。同時悲傷亦是對失落的一種反應。不同種類的失落會造成不同的悲傷和哀悼，其中以摯愛的人死亡或與其分離最為嚴重，這些失落的發生改變了原有的生活（Ward, 1993 引自官玉環，2003）。很多研究指出這種失落它包含了思想和感受，以及生理、行為和精神方面的反應。當失落者得知親人死亡時，這些反應可能會立刻出現，或者會延後出現，甚至不會出現，而一直深埋在心中，不自覺往往對日後生活造成相當大的影響。悲傷的變數是很大的，它是一種複雜多面的進程。

（二）悲傷的反應

悲傷是需要時間的，每個人的時間視情況而定，不過有些時刻會特別難熬，例如：失落後三個月（做百日）、週年忌日（對年合爐）這些關鍵時刻。要允許個別差異，因為每個人都有其獨特的悲傷反應，有時家人或身旁的人很難理解。悲傷是一種普遍的危機，當事人遭受因死亡所造成的失落狀態時，往往須承受生理上交感及副交感神經之失衡、心臟缺氧、免疫力降低、整體健康下降，以及焦慮與憂鬱程度增加等身心功能有關之變化（何長珠，2008）。各種死亡造成的影響中，「母喪子」與「白髮人送黑髮人」（老人喪失成年孩子）是喪慟最深的兩種類型，其恢復期也相對最久，甚至有人終生難忘（Cleiren, 1993 引自何長珠，

2009)。

而根據親人死亡的形態依生者有心理準備或沒有心理準備將悲傷又區分為預期性悲傷和非預期性悲傷。前者發生在親人死亡前，如：親人罹患不治之症、年老長期臥病等；後者發生在親人的死亡非家屬所預期的，如：親人自殺、車禍、意外死亡等(Lindemann,1944、Worden著，李開敏等譯，2004)。

1.預期性的悲傷反應

預期性悲傷(anticipatory grief)最早是由Lindemann(1944)所提出，主要概念為：人在失落還沒發生前，因為預期失落即將發生，而產生一連串的悲傷反應。這些反應也是對突然性死亡的一種保護，來降低事件造成的衝擊。悲傷的歷程，開始於意識到自己所愛之人即將面對死亡的時候。預期性悲傷常具有預警的功能，它使臨終者與喪親家屬之間，可以預做準備以調適即將面對的分離，並可以把握時間完成未了的心願(Parkes,1998 引自黃鳳英，1998)。以下就各學者提出的悲傷反應來做說明。

Worden(2002/2004)認為悲傷是個人失去所愛的經驗，正常的悲傷是指遭遇失落後常見的感覺和行為。正常反應包括：(1)感覺方面：悲哀、憤怒、愧疚、自責、焦慮、孤獨感、疲倦、無助感、驚嚇、渴念、解脫感、放鬆、麻木。(2)生理方面：胃部空虛、胸部緊迫、喉嚨發緊、對聲音敏感、呼吸急促有窒息感、肌肉軟弱無力、缺乏精力、口乾。(3)認知方面：不相信、沉迷於對逝者的思念、感覺逝者仍存在、幻覺。(4)行為方面：失眠、食慾障礙、心不在焉、社會退縮、夢到親人、避免提起、尋求呼喚、嘆氣、坐立不安、過動、哭泣、舊地重遊及隨身攜帶珍藏遺物等。

Kubler-Ross(1969)提出的五個階段，分別為從初聞噩耗的否認和孤立，到對逝者感到憤怒，逐漸轉而討價還價，漸漸進到無助的憂鬱，而到最後的接受。而Parks(1970)所提出的階段看法亦從初期的麻木、吃驚和否認，一直到後來的渴望和追尋與逝者相關的事務，逐漸進到瓦解和絕望的憂鬱狀態，到最後能夠達到統整狀態(郭志通，2002)。

Rando(1995)則將正常悲傷的心理過程區分為三大階段如(1)逃避階段：會有震驚、否認、思考雜亂的反應。(2)對抗階段：通常在此階段會有恐懼、焦慮、

憤怒及罪惡感、沮喪、認同逝者的強烈悲傷反應。(3)重新建立階段：在此階段所有的悲傷反應將逐漸減少，慢慢地悲傷者對其他人、事、物產生興趣，並允許自己發展新的關係。

綜合上述悲傷反應，個體悲傷時可能的反應內容不盡相同。階段論將使各種可能出現的症狀難以做區分，因為每個階段所描述的感受有可能會同在，而且是反覆的出現著。而 Worden 的分類取向有其共通特性，悲傷反應敘述較為精細，也較為一般人所覺察。

2.非預期性的悲傷反應

意外失落、無預警的死亡會帶給遺族特殊困擾，三種最普遍的現象是：強烈的悲傷、個人日常生活的瓦解，以及一連串同時引發的危機和次要的失落。因為完全沒有機會準備面對失落、向親人道別，或完成未竟之事，悲傷經常更強烈。此外，失落導致悲傷反應，例如，憤怒、罪惡感、無望等，同時，沉溺於對逝去親人的思念無法自拔，以致生活持續陷於解組（Kenneth J. Doka, Ph.D 著 李開敏校閱主編，2002）。某些特殊的死亡狀況或方式（自殺、車禍、意外死亡等）是屬突然的、非預期性的，這種死亡方式令人驚愕，往往帶給家屬莫大的傷害。

(1) 自殺

國內學者研究結果發現自殺企圖者之發展脈絡有兩類型，即衝動型自殺：當個人面臨無法解決之生活事件時，一旦導火線出現時，促使個人在衝動下採取自殺和計畫型自殺：在個人面臨生活事件無解困境下，一旦拮抗力量顯得較薄弱時，就會進而發展自殺計畫，接著採取自殺行動（王雅玄，1997）。自殺引發的悲傷在強度、時間長度上，都較其他形式的失落更為嚴重。遺族反應中有羞恥感、愧疚、指責、憤怒、低自尊、扭曲的思考等（Farberow,et al.,1992 李開敏等譯，2004）。更進一步探討自殺遺族的悲傷反應及可調適的目標，由呂欣芹（2005）研究中提到兩點：(1)綜合自殺者遺族生理、感覺、認知與行為方面的悲傷反應，可以發現整體悲傷反應的特徵，包含：震驚、困惑、憤怒與罪惡感、懷抱悲傷、無意義、緘默。上述特徵可能進一步形成壓抑、尋找、怪罪、憂鬱、絕望、孤獨的危機。(2)由遺族採取的身體、心理、靈性與社會的悲傷調適，可以發現調適的目標以建構悲傷任務，包含：表達悲傷、放下困惑、同理逝者、告別逝者、

創造意義、祝福逝者。

(2) 車禍

車禍瞬間發生後，傷者立刻被救護車送進醫院急診室，到院急救無效或到院傷重不治死亡，都叫匆忙趕到的家屬錯愕、震驚，陷入痛哭、憤恨、崩潰的情緒中。首當其衝的家屬，必難接受一場車禍突然帶走生活在一起的家人，非預期的死亡方式令人驚愕，又要去處理車禍現場親見慘狀，更叫人於心不忍、讓人崩潰(李玉嬋，2009)。對車禍被害而無預警地無辜喪生死亡形式，親屬受到的情感傷害難以平復，且可能有創傷後壓力反應，困惑、焦慮、混亂、絕望、無助、罪惡、憤怒、無安全感、尋找指責的對象、尋找死亡的意義，過度悲慟而身心出現壓倒性震撼等悲傷反應之外，還要歷經法律訴訟、保險理賠、肇事鑑定、車禍和解等陌生處理程序的痛苦折磨(沈志成、蔡弦農，2000、郭志通，2002；Rando,1993；張藝馨，2007)。

如何以悲傷輔導的策略來協助車禍的遺族，李玉嬋(2009)研究指出下列幾項能為突然死亡者親屬做的事項，供作協助突然面臨親人死亡者的悲傷輔導策略之參考：(1) 協助遺族體驗悲傷的痛苦並表達、處理情緒：協助了解悲傷反應是正常的，包括「我快瘋了」、「我活不下去了」、「我想要報復」、「寬恕他」等。(2) 協助存活者確認失落已經發生無可改變：「就算當初你做了這些事他也不會活過來」。(3) 要接受遺族所有的反應並告知非個人之罪：「這不是你的錯」、「這也不是家人的錯」、「肇事者會得到甚麼懲罰不是人可以決定的」等。(4) 協助遺族認識其他曾有相同遭遇的人互相扶持：相同遭遇者可以互相取暖說「我了解」等。

(5) 死亡通知的形式要讓遺族有心理準備：報告壞消息時要給一點預告和緩衝時間，最好有人作陪，最好由其信任的人來傳遞消息，更重要是在傳遞消息同時要告知指引其接下來可以做的具體事項。(6) 提供資源、必要時轉介長期的心理諮商服務：介紹其認識車禍受害者協會等組織，以獲取所需資源；也讓其知道人在自我療癒的半年到兩年之外，還無法承受，是非常需要有人提供其悲傷諮商甚至治療的資源協助。(7) 助人者協助突然喪親家屬應注意自我照顧，才能長久陪伴不逃開：值得深思太投入他們的痛苦而易失了分寸，保持合宜距離去發揮助人影響力。(8) 捍衛修復傷害的正義姿態下，勇於陪伴其與肇事者後續互動的和解

可能性。

(3) 意外死亡

突然死亡由於事發前無前兆，往往需要特別的瞭解與處理。其形式包含意外、心臟病發、空難等。突然死亡與其他有警訊、知道死亡即將來臨的情況相比，前者的悲傷解決較後者困難 (Parkes, 1975 Worden 著 李開敏等譯, 2004)。家屬出現的悲傷反應為不真實感、指責親人、無助感、激動焦慮等，其創傷是必須考量的課題，其特徵有侵入性畫面、逃避及過度警覺 (Worden 著 李開敏等譯, 2004)。

3. 複雜性的悲傷反應

Rando (1995) 指出，創傷性的死亡等同於複雜性悲傷的因素，也就是說，有些特殊的死亡情境會造成創傷。這些因素包含：(1) 突發性、完全沒有預期。(2) 暴力、殘殺、以及毀滅性。(3) 可預防的死亡。(4) 多人死亡。(5) 親身面臨死亡。由於自殺死亡多半是突發、未預期，其中不乏跳樓、自焚等暴力劇烈的手段，此外多數自殺者遺族認為自殺是可預防的死亡，因此，自殺者遺族相當容易呈現複雜性悲傷反應 (呂欣芹、方俊凱、林綺雲, 2007)。複雜性的悲傷逝世哀悼過程中受到干擾、缺乏、阻斷、缺少覺察、容許及足夠的情感表達 (Cook & Dworkin, 1992)。高淑芬與李明濱 (1991) 統整研究報告，認為病態悲傷有下列三種形式：(1) 時間延長，如慢性化的哀傷。(2) 扭曲的哀傷，如過分的活躍、嘗試新的生活、拼命地工作，或是認同逝去親人死前的症狀而產生轉化性疾病。(3) 反應過份強烈、過少或完全沒有，如嚴重的憂鬱、敵意、罪惡感、退縮、沒有或壓抑哀傷、遲發性的哀傷(等到一切塵埃落定，才表現出極度的憂鬱和悲傷)。

Worden (1991/2002/2004) 把複雜性悲傷反應分為四種類型：

(1) 慢性悲傷反應：指過度延長，而且永遠未達到一個滿意的結果的悲傷反應，時間上持續了很久，自從個體意識回到原來的生活，就無任何進展。有慢性化悲傷反應者往往是渴求一個從來不曾擁有過，但一直期盼可能擁有的關係 (Paterson, 1987)。

(2) 延宕悲傷反應：又稱為被禁止、壓抑或延後的悲傷，直到以後才出現。當事人在失落發生後的情緒反應不足，在日後再度遭遇失落時卻產生過多過強的悲

傷反應。這是由於當時的感覺太過沉重，令人無法負荷、缺乏社會支持而延宕。它通常呈現的是對於之後的失落及其它引發事件所有的過度反應，例如：看到他人的悲傷、電影、電視失落事件重現，悲傷感受強烈。

(3) 誇張性悲傷反應：當事人經驗到強大的悲傷反應，覺得不勝負荷，產生不適應的行為或是悲傷反應過度，而且在某些方面會造成如：恐懼或不合理的害怕、憂鬱、酗酒、藥物濫用、躁症、焦慮疾患、創傷後壓力症候群等生理或心理的症狀或不適應的行為。

(4) 偽裝性悲傷反應：通常以兩種形式出現，一是發展成生理症狀，喪親者發展出死者去世前的疾病症狀，檢查後多為身心症，又稱「複製疾病」；另外是隱藏在某些適應不良的行為之下，如情緒失控、犯罪行為。

上述得知，複雜性悲傷反應通常伴隨著未解決的情緒和困難，在失落發生的當下往往不為當事人所覺察，以導致悲傷無法抒發而造成心理疾病。還有，當悲傷程度已達到當事人無法負荷的階段，且過度激烈的反應和長期沉溺於悲傷情緒，有礙身體和心理的健康，不容忽視。

4. 剝奪性悲傷

「剝奪」(disenfranchise)這個字源自於「賦予權力」(enfranchise)。「enfranchise」它有兩個基本意義：其一是「允許自由、給予自由」；其二是「允許地方自治或政治權力」。政治權力其中包含了賦予選舉權，這是一種允許政治自由的恩典、一種社會給個人充分的自由去參與公眾事務的權力。因此，「剝奪」(disenfranchise)意味著那些未被社會賦予權力，以致於聲音不被聽見或沒有選舉權，而被社會界定為次級地位、和政治隸屬的人們。而在悲傷和喪慟領域，給與權力意味著：那些被社會認可經歷重大失落者，有權力表達對此失落的反應，而且可以期待他們的失落和那些隨之而來的反應，能夠得到社會的認可和支持 (Corr, 2002)。

由李琇婷與呂旭亞 (2011) 所彙整 Doka (2002) 提出五種悲傷剝奪的類型如下：

(1) 關係不被認可(The Relationship Is Not Recognized)：Doka 指出，悲傷可能在這種情況下被剝奪：喪慟者與亡者的關係並非被認可的親屬關係，這種非親屬

的親密關係不被了解或覺察。因為，社會的基本假設是：親密關係只存在於配偶或關係最密切的親屬之中；然而，愛人、朋友、鄰居、養父母、同事、姻親、繼父母和繼子女、照顧者、諮商員和室友等，也可能和逝者有長期且頻繁的互動關係。但即使這些關係被認可，這些哀悼者並沒有充分的機會公開地為這些失落悲傷，更進一步地來說，大部分時候，他們反而被期待支持和協助家屬。

(2) 失落事件不被認可(The Loss Is Not Acknowledged)：有些失落事件不被社會定義為重要的，然而，「產期的胎死」會引發強烈的悲傷反應、「墮胎」也造成嚴重的失落(Raphael, 1972)、另一個不被認為重要的失落是「寵物的失落」；Rando就曾在 2000 年探討人們在「重大疾病」中經歷的失落，他認為個體不止是哀悼他們得到末期重症，且有一天將死的事實，他們也哀悼與此有關的所有失落；也就是說，許多的失落反應不只是失落的本身，也包括了許多相關的次級失落，例如：「失業」也可能影響個體的自尊和價值感，除了嚴重的經濟危機，失業也可能包含其他的次級失落，諸如友誼、活動、甚至是意義感和信仰的失落；而「衰老」則是另一個不被認同的失落，衰老不只包含夢想的失落，它可能伴隨自尊和價值感的失落。再者，生活上的任何改變都可能具有潛伏的失落，「成長」導致不斷的、發展上的失落。結婚、生小孩固然值得慶祝，但當個體面對次級失落如獨立、自由、或自主性減少時，它也有可能潛伏的悲傷 (Doka, 2002)。

(3) 悲傷者被排除(The Griever Is Excluded)：某些人被社會界定沒有悲傷能力，因此，他們的失落或哀悼需求不被社會所認可，這些人包括：1.非常年老者。2.非常年幼者。3.具有發展上的身心障礙者。4.心理疾病者。他們不僅被排除在關於失落的討論和儀式之外，可能也在悲傷的情緒宣洩方面被剝奪。雖然有許多研究宣稱，他們其實能夠了解死亡的概念以及經歷悲傷，但這些反應不被其他人所察覺，家庭中的其他成員因而忽略他們對悲傷的需求，他們的悲傷就被剝奪了 (Raphael, 1983；Doka, 2002)。

(4) 死亡形式(Circumstances of the Death)：Doka 在 1989 年的版本中提到：逝

者的某些死亡形式會使得圍繞在其四周的關係人被剝奪悲傷。例如「自殺遺族」他們通常感到被污名化、「AIDS 的污名化」使得存活者在與其他人分享失落經驗時必須謹慎小心、還有「一些會引發焦慮的方式」例如自殺、傷殘的失落、孩子死亡、「令人感到困窘的死亡事件」、特別是那些「背負媒體聲名狼藉者」他們的悲傷更可能被剝奪，例如：死刑犯的親屬所得到的支持被降到最低，而死於酒癮者則被貶低其價值。

(5) 個體表達悲傷的方式(The Ways Individuals Grieve)：這裡談到最後一種悲傷剝奪的類型，Doka 認為，個體表達悲傷的方式也可能導致悲傷剝奪，有些人比較直覺的方式(intuitive way)，直覺型的人傾向以情感的波動來經歷悲傷，他們可藉由分享或公開討論失落來表現悲傷、以較深刻的情感來表達悲傷；另外，有些人則傾向以比較生理、認知或行為的工具性方式(instrumental way)來表達悲傷，對工具型的表達方式而言，悲傷似乎是經由相同的模式表達，例如：思念逝者。這裡談到的悲傷表達方式與悲傷剝奪之間有一個多方面的關係，尤其在諮商文化中，直覺型的悲傷者當他們的情感反應被認為是不恰當的時候，通常會在悲傷歷程的後期被剝奪，特別是在職場文化中，他們持續地情緒反應可能會引起他人的不安。而工具型的悲傷者則是在悲傷歷程的早期就被剝奪了，因為悲傷者缺乏強烈的情緒反應，他們通常被認為悲傷情緒的表現不足是否認或壓抑；在這兩種不同的悲傷表達方式之下，我們可以看見當個體表達悲傷的形式是在特定社會的悲傷法則之外，他們的悲傷就會被剝奪。

二、悲傷的調適歷程

(一) 以「完成任務」為悲傷調適導向

1. Worden (2002/2004) 認為哀悼過程需完成四項任務：

(1) 接受失落事實，悲傷的第一個任務即完全面對失落的事實，承認逝者不再回來，並且相信與失去的對象重聚是不可能的事。然而，接受失落的事實是需

要時間的，因為它不僅是一種知性的接受，也是一種情感的接受。

(2) 經驗悲傷的痛苦，為了完成悲傷工作，生者必須經驗悲傷的痛苦，任何允許生者逃避或壓抑痛苦的事反而會延長痛苦。雖然，社會可能會對喪親者哀悼的感受不以為然，因而傳遞著「你不需要悲傷，你只是自憐自己」的微妙訊息而唯有生者親身體驗喪親之慟，才能完成悲傷歷程。

(3) 重新適應一個逝者不存在的新環境，外在須適應新環境、內在須調適自我概念、心靈部分則需調適個人的世界觀，經過死亡而產生的失落可能使一個人的基本生存價值和哲學信念被挑戰，因而喪親者不僅需就失落以前為逝者所分演的角色加以調適，死亡本身也迫使他們去面對調整自我概念的挑戰。因此，生者唯有不斷提醒自己，認知到生活環境的改變，逐漸調整並修正自己在自己生活中所代表的意義，並且重新界定自己人生的目標，才有助於適應逝者死後的新生活環境。

(4) 將對逝者的情感重新投注在未來的生活上，將情感從逝者身上放開，轉而投入在另一個關係上，即不再將希望與回憶依附在逝者身上。

2. 心理學家 Therese Rando (1984) 提出「6R 任務」：

(1) 認清失落(承認及了解死亡)(Recognize)。

(2) 對於分離做出反應(經驗痛苦；去感受、識別、接受及表達對失落的反應；並也識別和哀悼二級失落)(React)。

(3) 回憶及再次經驗亡者及與亡者的關係(逼真地回顧及回憶；還原及再次感受那感覺)(Recollect)。

(4) 放棄對亡者過去之情感和以前的假設世界(Relinquish)。

(5) 重新調整以適應新的世界，而不忘過去的世界(與亡者建立一個新的關係，接受在新世界中的新方式，建構一個新的身分)(Readjust)。

(6) 再投資(Reinvest)。

3. Neimeyer (1998/2007) 認為悲傷調適歷程的「任務」並非依照固定的順序來達成，也不能用「結束或完成」來界定悲傷歷程的後續發展，因而將它視為一種「挑戰」，包括從面對新近失落個體最明顯任務到後段歷程如何表達自己最微妙的部份，包括了下列五項任務：

(1) 承認失落的事實：包括須從深度情感的角度去學習失落課題，並且要能夠經過一連串看似永不止歇的對抗，對抗那些因受傷、所愛的人的缺席，或曾經在自我認知過程中扮演重要角色的人不在身邊而造成的種種阻礙；而且我們不僅是以個人的身分悲傷，同時也是大家庭系統裡的一份子，也就是說，這個承認與討論失落的行為，必須發生在所有受到影響的個體之間，尤其是對孩童、生病中人以及老年人要特別照顧到，而且當家中有人死亡，孩子們通常會因為父母錯誤地以為應「保護」他們而被忽略了，也會因用委婉語詞形容失落致使事實混淆，或暗示著孩子為失落而悲傷的感覺是不得體的而不敢公開表白。

(2) 讓自己願意面對痛苦：悲傷典型是一個波動感受(feeling)和行事(doing)兩者之間的歷程，從這觀點，如果一個人只擇某一方向發展而摒除另一部分，最後就「深陷」在永不止息的思念或長久逃避痛苦的情境中，因此，喪慟者需要允許自己面對兩種情境，時而讓自己沉浸在悲傷之中，時而當實際需要或心理需求出現時，讓自己對悲傷的注意力有所分散。

(3) 修訂自己的假設與認知架構：重大失落經驗不只是掠奪了我們的財務、能力或所愛的人，同時暗中破壞了不曾言明的信念和假設認知。由於假設認知架構的無效證明而需要修訂其基礎，對行為、承諾和價值觀達了深遠的意義，而都需要非常多的時間和精力，且需在經歷該事實後持續而長久的消化吸收才能達成。

(4) 與失去的人重建關係：當遭死亡事件或關係終結時，喪慟的人會感到似乎被迫要「忘掉」所失去的人，於是產生錯誤的想法，以為他們必須要「向前走，不能向後看」，因此，舊時的悲傷理論時常強調從與逝者關係中「抽離感情能量」的重要，如此才能夠「重新投入」新的關係。當活著的人發現有意義的未來而須承受艱苦的悲傷工作時，保有這種懷念逝者持續關係的「連結物」可以延續我們原先因失落而中斷了的生命故事。

(5) 重新定位自己：在非常真實的感覺中，每當失去一位所愛的人，倖存者的一部份就跟著死了，無論喜不喜歡，都不可能在重大失落後在回到從前的自己，唯有努力重建其他的連結形式，才能夠對自己的新角色重建對自己的認同，並與舊時的自己保有連續性。因此，可以視失落的痛苦如一面鏡子，反映了支持著我們依附關係的珍貴之處，而生命的脆弱必然會提我們把生命紮根在最需要關注之

處的重要性。

綜合上述，以上三位國外學者主張「走過悲傷歷程」是以「完成任務」為導向，讓喪親者可以透過這些任務中的內容，去一步一步完成，期盼終將邁向復原之路。儘管每位學者提出的悲傷完成任務內容不盡相同，但皆明白指出，喪親者在面臨喪親之慟同時，倘若身邊的親朋好友或是專業人士，能從中給予協助與心靈上的支持，並有耐心的陪伴在喪親者身邊，使他們在喪親之後的生活裡，仍可以逐一地去完成這些任務，也就能安然走過悲傷。

(二) 喪慟因應歷程模式

Park, Cohen 與 Murch (1996) 提出喪慟因應歷程指標與近程及終極結果的模式，如下表：

表 2-2-1 喪慟因應歷程指標與近程及終極結果的模式

因應過程的指示	近期的結果	最終的結果
認知的因應策略	增加社會資源	增加個人資源
尋求意義	與家庭成員和朋友更	增加自信和自我效能
邏輯分析	緊密的關係	更成熟和獨立
正向的重新評價	新建立的關係和知己	更富同情心同理心和耐受力
接受	增加社會支持的網絡	對生命更多的認識，對生活
行為的因應策略	新的因應技巧	更多的滿意和幸福
因應過程的指示	近期的結果	最終的結果
尋求協助	長期增強的認知和行	改變目標、價值和世界觀
問題解決	為因應技巧	增加解決衝突的溝通能力
表達感覺		更多的利他行為

(Note from: "Bereavement experiences and personal growth", by Park, Cohen & Murch, 1996.

In Stroebe et al., *Handbook of Bereavement Research*, 2002, APA, p.159. 引自何長珠，2008)

以上資料顯示，何長珠（2008）表示為求協助當事人能有效因應傷慟，悲傷（輔導）的工作可以包括認知層面的「生命與死亡意義之探索與重新建構」、情感層面的「悲傷負面情緒之表達與接受」以及行為層面的「問題解決能力之學習與開展」。在擴展個人內在自我概念的靈性層面與增加生活上社交支持網路的過程中，人類美好的生命品質，如勇敢、堅強、忍耐、同情、接納、獨立、利他、

豁達等，亦經由此一歷程而得以轉化成熟，成為當事人「新存在（有）」的一種方式與證明。

比較「完成任務」為悲傷調適導向與「喪慟因應歷程」模式兩者的調適歷程，前者以喪親者自行完成具體的階段性任務，例如：接受、面對失落與逝者已矣的事實，重新適應逝者不在的生活，重建與逝者的新關係並投注在未來的生活上，屬階段性的、步驟性的讓喪親者來做悲傷調適。而後者則是擴展自我的概念及靈性層面上的成長，無階段性的步驟，整體來說應用範圍較廣，使人轉化趨向成熟。

第三節 台灣喪葬儀式及過程對喪親者的悲傷調適

死亡儀式原是促進人們將「失去的」實際化，讓喪親者表達真正的情感，並感受其他親友給予的支持。每一套喪禮習俗，其背後均有其賴以支持的信仰。每一道儀節的內容，均有其設計的構思；每一種禮制的流傳，也必有其適宜生活的效能（林素英著，2009）。

一、人類學「通過儀式」的觀點

儀式(ritual)是人類社群維持其動能所必須。通過儀式是使用一在重複的儀禮模式，將社會地位、角色轉變的訊息，確實的通知社群中所有相關的成員，以便彼此能據以重組其關係，調整其互動(余光弘，1985)。A. Van Gennep(1873-1957)已經闡明，所有的通過儀式或轉換儀式都有著三個階段：分離(separation)階段、邊緣(margin)階段「或叫擱限(limen)這個詞在拉丁文中有門檻的意思」以及聚合(aggregation)階段。第一個階段(分離階段)包含帶有象徵意義的行為，表現個人或群體從原有的處境，社會結構裡先前所固定的位置，或整體的一種文化狀態(稱為原有形式)，或二者兼有，之中分離出去的行為。而在介乎二者之間的擱限時期中，儀式主體「被稱做通過者(passenger)」的特性並不清晰；他從本族文化中

的一個領域內通過，而這一領域不具有(或幾乎不具有)以前的狀況(或未來的狀況)的特點。在第三個階段(重新聚合或重新併入的階段)，通過過程就圓滿地完成了。儀式主體(無論是個人或群體)，重新獲得了相對穩定的狀態，並且還因此獲得了(相對於他人的)明確定義、結構性類型的權利和義務 (A. Van Gennep 著 黃劍波、柳博贊譯，2006)。

莊英章(1990)提到以通過儀式的共通原則去考察，則從嚥氣前的隨侍在側，親視含殮、遵禮成服以至於三年祭，都是死者與親友的分割與結合的儀式。說明了喪葬儀式是經由一連串的分割與結合儀式，將一個社會成員的角色地位轉變，告知社區中的所有成員，以利彼此關係的互動，重新獲得調整。Parachin 指出喪葬儀式具有多項效益：引導悲傷調適的序幕，建置悲傷時空以釋放悲傷情緒，藉由公開化儀式呈現健康的哀傷；確認逝者死亡的事實，以克服「否認死亡」的心理，進而提供生活的控制感以適應逝者不存在的新身分；邀請親友參與並瞻仰逝者最後遺容，以提供哀傷轉化的機會，而喪禮的過程與記憶將帶給家屬額外的慰藉等 (林綺雲，2009)。

由上述，儀式的最大功能為轉化。傳統的喪葬儀式自是一套「通過儀式」，從最前段的接體、沐浴與入殮，中段的治喪期間親友與往生者的告別及往生者已結束所有的社會、家庭責任，到最後末段遺體火化後再引魂入神主牌位，供後代子孫祭拜。這段過程說明了一個人從死亡到靈魂不滅成為祖先或是到另一個國度去(無靈魂說)，然而，這之間轉化的另一個目的，也是為了讓生者也跟著心理轉變，透過儀式進行，逐漸明白摯愛的親人已經轉化為另一個形式存在。研究者認為這就是喪禮儀式最重要的意義。

二、台灣喪葬儀式的內涵

(一) 回顧傳統喪葬要義

中國傳統喪葬要義的文獻記載，最早的是先秦至兩漢，由儒家學者所完成的「三禮」，即儀禮、周禮和禮記。漢代以後的歷朝政府，開始有官修喪禮，漢代

已經開始制定王室貴族的喪葬禮儀，到了魏晉，這種禮儀制度漸擴及於品官，同時也制定庶人喪禮，這種官制喪禮在晉、北魏、北齊、隋、唐累世修訂（王明珂著 1982 莊英章，1990）。唐代前歷代官修喪禮的詳細內容，都沒有流傳下來，唐代制定的開元禮，已有完備的品官喪禮，大致為後世喪禮的藍本。代表宋代官修喪禮的政和禮、明代的明集禮、明會典、清代的清通禮，都留下了官修喪禮的文獻資料。然而，自宋以降，實際通行民間的喪禮是朱熹的家禮(及文公家禮)，這一私修喪禮，由宋至清，普遍行用，可以稱為是傳統喪禮的具體代表。清代初年的家禮大成（呂子振輯，1735）及家禮會通（張汝誠輯，1734）則是承傳文公家禮而為近代民間喪葬禮儀的範本。且自兩漢以下的兩千年間，做為中國文化主流的漢族文化中，喪葬禮儀幾乎沒有基本的變遷，於此可見喪葬禮儀在文化中根植不移的特性（莊英章，1990）。

台灣漢人大率來自閩廣地區，相對於中國大陸而言，台灣的漢人社會是一個移民社會，就文化層次而言，則為漢文傳統的次文化。在孔子所謂「禮從宜」的原則下，因為時地不同的從宜結果，台灣漢人的喪葬禮儀也顯現其地域的差異性。綜而言之，台灣民間傳統喪葬禮儀主要有閩、粵之別，唯基本上大底承受三禮、官修禮書、司馬溫公書儀、朱熹文公家禮、佛教、道教、民間術數之影響。而喪葬結構方面直接襲自儒家禮經及文公家禮，在宗教儀式方面受佛道之影響，喪禮中的行事擇日及風水造葬，則根基於民間術數（莊英章，1990）。

喪禮源由為報答父母恩情的具體表現，其目的在盡哀與報恩，讓孝子賢孫能在各種儀式中抒發心中的哀慟，並藉以安頓死者的身心與魂魄，也是教化世人盡孝表現在外的一種禮儀（陳瑞隆，1997）。孔子主張以禮治喪，重點是強調哀。認為料理父母的喪事，只要能做到悲哀就可以了。當有人向他請教喪禮時，他認為：喪事，與其儀式周到，不如心裡真正悲哀。他甚至認為哀比禮更重要，說：「喪禮，與其哀不足而禮有餘，不如禮不足而哀有餘。」這裡所說的禮，是指辦理喪事的一系列儀式。如果治喪沒有悲哀，儀式辦得再周到，也是不合於禮的。

這是孔子闡明禮法重質不重形式的道理，認為只要表現內心的哀慟悲傷，不必過分重視外在的虛偽形式 (張捷夫，2003)。

為了因應目前時代的潮流變遷，國內學者鄭志明 (2010) 提出「當代殯葬禮儀文化再造」，所指的不是殯葬禮儀形式現代化與科技化的更新，應該是禮義精神的重振與實踐，回到殯葬禮義世代傳承的深層文化結構，繼承其豐富多姿的精神性禮義內涵，重新建構合乎人性的集體生活模式，積極開拓合乎現代需求的生命禮儀。

(二) 繁複的儀式過程

石磊 (1984) 認為不論各民族的喪葬儀式在表現上如何複雜，其目的不外兩個：一為妥善的處理屍體，以免汙染活人的生活環境。二則為平息生人的情緒，以免它們的正常生活過份受到干擾。一道又一道喪禮儀節的安排，主要的是讓生者實際體察與死者逐漸地「隔離」，瞭解親人已確實遠離我們，不可能再回復的事實，於是必須練習著控制自己的情緒，收斂內心的悲慟，在適當的時間以內恢復正常。因此必須設計安排層層的節目，一方面給予當事人在情緒極度激動之下，因一次又一次的宣洩，得以逐漸抒解其沉重的痛苦；一方面藉細密繁縟而分段進行的歷程，以體會漸次遠去的隔離方式，促使自己收斂隱藏，節哀順變，以保存社會人群中的一部分元氣。因此儀節越是細密，其恢復正常的過程也越是自然，由此可見喪禮的繁重是有其必要性的 (周何，1992)。幫助生者穩定情緒、重整人生的腳步。因此禮儀的設計，即以招魂的復禮維繫住顯性生命與隱性存有的連續性，再往下，則漸次進行沐浴、飯含、襲、斂、殯、葬等禮節。每一道禮數的進行，都採取每動而遠，有進無退的方式進行，代表生命的不可逆轉性 (林素英，2009)。

尉遲淦 (2004) 提及就傳統禮俗的角度而言，殯葬處理應包含臨終、初終、殮、殯、葬與祭六個部分，而整個儀式過程其實就是悲傷輔導過程。在此說明每

個階段傳統禮俗是如何提供悲傷輔導的。首先就臨終而言，傳統做法是在臨終者處於彌留狀態時，就先將其從臥房或當從醫院送回家後移至正廳安置，謂之併廳或搬舖，用意在於提醒親人臨終時刻的來臨並死得其所，讓家屬有心理準備。一旦死亡時刻來到，即初終階段，傳統做法是招魂(同復禮)，人們認為死即靈魂離開肉體，但靈魂不一定馬上遠走高飛。這時，為了希望死而復生，所以要招魂。招魂的方式，一般是由家人爬到屋頂上，高呼親人名字三聲，若不能復活則確定真的死亡，此後才能對大體進行後續處理（張捷夫，2003）。不過隨著時代及社會的進步，大眾對醫療體制下醫生的宣告能達成共識，導致這個傳統處理方式已不復使用。

在來是殮、殯、葬的部分，在殮的階段傳統做法是，藉由家屬的協助，將已經整裝好的亡者移置棺木中並封棺，如此，家屬和亡者產生隔離效果，這是家屬見到亡者最後一面的時刻，進而接受親人已死亡的事實。殯的部分分成守靈與告別式，前者是家屬陪伴亡者的作為，這段期間家屬一直和亡者有著緊密相連的效果，盡最後的陪伴，並慢慢的與亡者告別。後者用意是讓大家有機會向亡者說再見，重要的是讓世人見證家屬與亡者情感與關係。藉著這樣的告別作為，一方面使得家屬對失去亡者的情緒有個公開宣洩的機會，並贏得整個社會的認同，表示整個死亡事件的衝擊不是只是屬於家屬本身的事情，同時也是整個社會的事情。告別式代表的是家屬與亡者真正的告別，之間的人間感情與關係正式斷絕。就葬的部分，表面上是掩埋或者火化亡者的大體，實際上在於告知家屬亡者永遠離開人間的事實。讓家屬明白亡者永遠消失，不能再長相廝守，只能長相回憶。如果沒有告別儀式，生者會很難向死者告別。許多人一蹶不振或頹廢沮喪都是由於悲慟尚未完全克服或缺少告別的儀式。心靈需要時間，它需要支撐，需要儀式。儀式能幫助我們從過去中解脫出來，在混沌當中能找到新的生活方向（Lorelies Singerhoff 著 劉永強 譯，2009）。

儀式中返主也屬葬的部分，在接受親人永遠逝去的事實後，家屬的思念之情

並沒有消失。所以在下葬後，進一步藉著返主禮俗的做法，表示親人的神魂並沒有因肉體的下葬或火化而消失，而是牌位跟隨著家屬返回家中受到祭拜，表示家人的情感與關係在本質上並沒有隨著死亡的發生而改變，改變的是從人間的具體相處變成天人之間的心靈來往。最後是祭的部分，一旦死亡發生之後，家屬與往者的關係就開始有了變化，從人鬼關係慢慢轉向人神關係，反應在傳統做法上的做七、百日與對年。就頭七部分而言，民俗說法是亡者會利用第六天晚上回到家中探視家人，一方面確認自己的死亡，另一方面是向家人做最後道別。而家屬藉頭七儀式訴說自己對亡者的思念之情。百日則是過三個月後的祭拜，以悲傷輔導對於悲傷的認識，此時家屬面臨喪親事件的另一個艱困時刻，在心情上也屬低沉沮喪的時刻。對年是亡者去逝滿一年的祭拜，以悲傷輔導對悲傷復原的認識，由於經過了一年時間，大部分家屬對亡者的傷慟之情雖然已經減輕，但是在重新觸碰傷口時仍會產生強烈的喪親回憶（J. William Worden 著，李開敏等譯，2000）。

所以從傳統禮俗的整體設計與安排而言，可以看到很完整的悲傷輔導做法。對殯葬人員而言，殯葬處理不僅是協助家屬處理亡者的遺體，更是協助家屬解決它們與亡者之間的情感與關係斷裂的問題。也就是處理的當的喪禮服務，可以提供協助與鼓勵健全悲傷的重要管道（J. William Worden 著，李開敏等譯，2004）。曾煥堂（2015）禮儀師在悲傷輔導的角色工作可以說是「要將喪禮流程規劃為對喪親家屬具有意義的活動，如此便是提供喪親者悲傷療癒的一扇門」。舉行喪禮和葬禮儀式中，除能助人體驗悲傷之外，也能使遭逢因死亡帶來的崩潰混亂，回復原先規律的生活（Charles A. Corr 等著，張靜玉等譯，2004）。許鶴齡（2010）若能讓禮儀師深入理解喪葬儀式的內涵及其功能，使其在協助喪慟者處理喪葬事宜從臨終關懷、殮、殯、葬、後續關懷的過程中，強化他的助人角色與服務倫理，展現其既有內涵又有品質的殯葬專業素養，便能陪伴喪慟者走出生命失落的幽谷。

(三) 殯葬過程中，民俗宗教的悲傷療癒

在美國的人們習慣向神職人員告解和求助；拉丁美洲則超過一億以上的人口倚賴靈媒解決問題；中國人則慣於求助寺廟乩童、道士等民俗系統，由此可知，宗教在人們生活中佔有極大的重要性（Berthold，1989 蔡佩真，2007）。宗教提供了對於世界的運行、生死去向的意義建構，所以宗教可以藉由影響個人的意義建構，間接影響了個人的哀傷反應（李佳容，2002）。可見宗教在人們情感不穩定時提供支持，危機出現時給予慰藉，面對不確定的情況讓人知道有意義的存在，宗教也對無法解釋的現象提出說明，遭遇失敗時有合理的解釋以減少不滿不平的情緒（周勳男，1982）。

宗教是人的終極關懷，在喪禮的舉行融合許多宗教的儀式，對亡者倍加尊崇，對喪親者予以安撫，讓生死相安。姑且不論宗教形式，它在人(尤其是喪親家庭)面臨生離死別是一個重要的力量。蔡佩真（2007）的研究中以下幾點發現：

（1）喪親家庭基於信仰的認知來詮釋許多死亡的現象，解釋生死的無常，解釋死後的世界，解釋苦難的意義。信仰使他們得著勇氣、安慰、信心、鼓勵，他們的信念產生了心理支持的力量。

（2）喪親危機中，宗教社群提供的支持形式(指包括緊急探訪、形成代禱網絡、主持入殮及喪葬儀式、信徒來參加告別式與追思禮拜、協辦喪禮、宗教助念、誦經迴向、到喪家上香、喪親後的探訪及活動邀約)，往往能成為家庭外在的支持系統，提供心理、人力、財務、治喪方面的幫助。

（3）家屬在宗教信仰中重新安置逝者，知道他的去處使家屬感到安心，同時，家屬也相信沿著信仰的軌跡，相信有一天他們與死去的親人終究能夠同在一處。

（4）求助者通常會祈求神明的指點，基督教以「聖經」做為行事的準則；而其他民俗療法則以「擲筊」「占卜」等方式尋求神明啟示。宗教所提供的答案雖非全然合理，但確實給予人一種安全、保護的心理慰藉。

上述中發現，宗教的確有悲傷療癒及悲傷支持的效果，透過各種儀式如自

白、贖罪、懺悔、釋懷、擲筊、占卜等，能為喪親者解決一些心理悲傷，找出解決之道。更重要的是對於死去的親人有一個明確的安置，在精神上逝者永遠活在家屬的心中。

第四節 悲傷輔導的技巧

你可以為悲傷的人做些甚麼？照顧好自己、明確且適切的問話、專注的傾聽、表達自己的感同身受、一同回顧逝者的種種、寬容與接納、反應式的回應—同理心、溫暖的支持與鼓勵、允許尊重個別差異、支援網的提供、定期的慰問、闡明正常的悲傷反應等 (蘇絢慧, 2003)。

一、面對喪親家屬悲傷輔導技巧

楊荊生 (2008) 認為面對當事人複雜的情緒，可以利用以下技巧：(1) 關懷 (運用同理心)：發自內心的真情流露，這是無法假裝出來的感情，而是真誠的願意和當事人分擔痛苦。(2) 舒適：要藉由現代科技，將環境安排舒適、安全、衛生。(3) 溝通：在溝通前先學會傾聽，包括肢體語言、專注、握握手，都是關心的表示。(4) 讓家屬有預期性悲傷的機會：事前的關懷可減輕親友在慟失親人之憂傷。(5) 陪伴與撫慰：關懷者可與家屬保持一段感情關係，有助於哀傷期的支持與安慰。

陳永銓 (2009) 歸納出關懷者應重視的六項大事：(1) 安慰而不批評：關懷者要注意自己的言語，避免言不及義的二次傷害。(2) 發揮同理心與憐憫心。(3) 善用慈悲與智慧：要注意個體悲傷和調適的個別差異。(4) 注意用字遣詞。(5) 緘默無聲勝有聲：緘默並非無言以對，而是含有接納與理解的意涵。(6) 尊重個別差異。

蘇絢慧 (2008) 認為做到 (1) 陪伴：陪伴者所能做的是甚麼，便是「在陪伴中，讓悲傷歷程的人依照自己需要，回顧過往與逝者的生活點滴，可以完整敘說發生在自己身上的故事(承認與接納)」。(2) 安慰的話：許多人並不知道如何適切表達，導致周圍親友們只能憑著自己過去的經驗，或是社會的價值觀，與對

悲傷的迷思來對待喪親者，甚至，他們根本無從得知所使用的方式已是二度傷害，或是讓悲傷更加抑制或惡化。(3)同理心：想要安慰或陪伴喪親者的有心人士，可以從接納與寬容做起，像是對喪親者表達感同身受。(4)說故事：一個遭遇可以被說出口，並且說成故事的時候，正代表這個人可以承受在自己身上發生的事，也能面對這些遭遇所帶來的悲傷、痛苦、憤怒與傷害。

綜合以上所述，助人技巧不外乎擁有同理心、慈悲心來面對喪親家屬，並和家屬建立關係，使彼此間信任，願意吐露內心悲傷情緒並闡明正常的悲傷行為及調適歷程。再來運用陪伴、傾聽，鼓勵對方以說故事方式敘說，如同丹尼蓀(Isak Dinesen)所說：「如果我們可以把悲傷轉變成一個個的故事，那麼所有悲傷就可以承受了。」(蘇絢慧，2008)。最後以最真誠的心相待，給予其精神上的安慰及生活上的支柱，共渡難關。

二、禮儀師悲傷輔導的知能與技巧養成

「悲傷的工作」(grief work)，通常包括三個階段，即：震驚期(適合介入方式為危機處理及實際問題之協助)、哀悼期(心理諮商，即情緒之表達、支持與澄清；對複雜性悲傷則可考慮心理治療)與復原期(認知治療有關的問題解決模式與意義治療)(Hogan, Morse, and Tason, 1996 何長珠, 2009)。在禮儀師接觸到喪親家屬大約為數天至一週或一周以上時間，家屬們通常處於震驚期和哀悼期，這時禮儀師除協助喪親者處理喪葬事宜、調解家庭內部問題等例行性事宜外，也可做到哀悼期的協助如情緒之表達、支持與澄清等悲傷輔導的工作。

在喪葬儀式過程中，禮儀師若能瞭解家屬的悲傷反應，配合進行中的各項儀式功能，自我要求悲傷輔導技巧的養成，協助喪親者渡過短暫的失落感。不論對自己工作上或是對家屬，喪葬過程中的心情及調適歷程是很重要，不容忽視。站在喪親者立場來感同身受，以及進行不斷的自我反思，隨時準備自己成為一位「悲傷輔導者」，以能夠敏覺到喪親者自然流露的悲傷，並進入其內心去聆聽他的悲傷。這份聆聽需要是全人的、放空自己的，跟著喪親者的心理頻率去體解他的哀

慟。

表 2-4-1 研究者自行整理國內外學者對禮儀師與喪葬從業人員悲傷輔導(撫慰)的建議做法

學者	年代	做法
國內學者		
黃鳳英	1998	<p>不管由專業人員或志工提供悲傷輔導的工作，以下是協助時的基本原則</p> <ol style="list-style-type: none">(1) 建立以個案為主的助人關係：助人關係的特質包括安全與信任，前提是高度的同理心與助人的慈悲心。(2) 主動接觸喪親家屬：接觸包含了身體層面的接觸，亦指主動對喪親家屬的聯繫。(3) 協助喪親者表達與處理情緒：當喪親者具有隱藏的憤怒、罪惡與焦慮、恐懼等感受時，皆應積極協助表達與處理。(4) 協助喪親者辨別各種失落的關係：助於喪親歷程。(5) 闡明正常的悲傷行為。(6) 協助喪親者發現他自己的資源：喪親者常因急性悲傷期伴有社會退縮反應，有時將自己隔絕於社會資源之外，但實際上喪親者的潛在資源往往比他覺知的還要多。(7) 協助喪親者面對靈性或宗教層面的課題。(8) 評估喪親的高危險群及轉介的需要。
尉遲淦	2004	<ol style="list-style-type: none">(1) 臨終階段-作為臨終家屬的支持者(精神柱)、諮詢者(喪禮諮詢、死亡諮詢)、解決問題的協助者(例如經濟問題，可代為尋求資源管道)。(2) 殮、殯、葬階段-擔任禮俗意義講解員、禮俗動作的引導者、禮俗儀式的規劃者。(3) 祭的階段-後續關懷的規劃者、諮詢者、引導者。

鄭志明	2008	<p>(1) 專業的涵養教育，覺知自身的社會公共角色。</p> <p>(2) 扮演輔導者、陪伴者與協調者等角色。</p> <p>(3) 具備悲傷輔導的專業能力。</p> <p>(4) 為喪親者提供各種社會支持網絡(或轉介到專業的心理機構)。</p>
楊荊生	2008	<p>(1) 服務人性化。</p> <p>(2) 處理好最後的道別。</p> <p>(3) 針對家屬的悲傷情緒的協助疏導。</p> <p>(4) 最佳陪伴者，當喪慟者的「共鳴箱」、「垃圾桶」。</p>
曾煥堂 范班超	2008	<p>(1) 持續關心喪親者的身心靈社會健康福祉為基礎。</p> <p>(2) 擔任「悲傷輔導」守門員角色。</p>
何長珠	2009	<p>(1) 協助生者或瀕死者若願意進行臨終前的溝通，在死之前把彼此之心結及財產、身後事安排等表明清楚，將有助於遺族之悲傷調適(Parkes and Weiss, 1983 何長珠悲傷因應智能評估, 2009)。</p> <p>(2) 知道男性與女性哀傷處理方式不同，前者偏向「問題解決模式」，需要幫助他們情緒宣洩的機會；後者偏向「感受表達模式」，幫助她們得到問題解決能力之訓練。</p> <p>(3) 向已故者做出「正式的告別」。</p> <p>(4) 瞭解悲傷處理裡最重要的三個原則：「面對」、願意「表達」與「找出隱含其中的生命意義」(Nerken,1993 引自何長珠, 2009)</p>
曾煥堂	2015	<p>將美國悲傷輔導專家提出悲傷的五項任務改稱做「悲傷療癒方程式」</p> <p>(1) 覺察與接受死亡的事實。</p> <p>(2) 獲知對分離的反應。</p> <p>(3) 提供對逝者的回憶。</p> <p>(4) 協助調整原先與逝者的依附關係。</p>

		(5) 協助重新投入新的生活。
國外學者		
O.Duane Weeks (曾煥 堂, 2007)		(1) 好的傾聽技術, 不僅能坐下來仔細聽, 快速的抓到對方表達的重點。 (2) 公開演說的技術, 此人要能代表公司出席社區的活動, 教育居民有關悲傷失落的議題。 (3) 廣泛的諮商技巧。 (4) 簡要悲傷反應處理的能力。 (5) 評估與轉介。 (6) 持守專業的倫理。
Susan Zonnebelt Smeenge 及 Rokert Devies(雷 靜馨 譯)	2008	(1) 協助生者認知到並接受親人已死亡的事實。 (2) 讓生者去體驗親人死去所引起的所有情感衝擊。 (3) 幫助生者找到一個可以懷念死去親人的方式。 (4) 協助生者認清自己是誰, 以調整其不再有死去親人陪伴的生活。 (5) 協助生者必須照各自的願望和興趣重新投入生活。
Wolfelt (曾煥 堂, 2015)	1990	(1) 知道失落與悲傷的關係。 (2) 認識不同年齡層的悲傷反應。 (3) 認識不同性別的悲傷反應。 (4) 認識悲傷歷程與時間。 (5) 區辨單純與複雜性的悲傷。 (6) 了解創傷的徵兆。 (7) 儀式對悲傷的功能。 (8) 儀式對失落者的意義。 (9) 了解人際溝通技巧的內容。 (10) 了解臨終關懷的內容。 (11) 認識悲傷的迷思以及在社會中造成的影響。

		<p>(12) 區辨不同家庭成員對失落事件的悲傷反應。</p> <p>(13) 認識特殊情境之悲傷反應(車禍、災難、大體解剖、器官捐贈)。</p> <p>(14) 知道親人遺體的完整性對喪家的意義。</p>
--	--	---

綜合上述，國內外學者對喪禮服務人員或禮儀師，在喪葬儀式中所需具備悲傷輔導的能力包含當個陪伴者(陪伴、傾聽、當個共鳴箱)、協助者(協助儀式引導及協調事宜)、情緒支持者(接納、擁有同理心、慈悲心)及生死教育者(提供生死觀、悲傷復原觀)；在悲傷輔導的知能包含瞭解悲傷的歷程、悲傷的反應(區辨正常悲傷與複雜性悲傷)、儀式對悲傷的功能(讓生者向往生者好好告別)及轉介機制(複雜性悲傷者)等，皆為悲傷輔導學習要點。

為提升殯葬的服務品質，專業化的必要條件之一，就是教育。藉由心理輔導的助人歷程與技巧來幫助喪親者渡過悲傷，雖然不是專業的心理師，仍可透過教育訓練，獲得基本的輔導知能，自助助人 (楊荊生，2006)。因為殯葬屬服務業，服務對象皆為經歷死亡失落的關係人，在他人悲傷、無助、徬徨及痛苦的時刻，能伸出溫暖的雙手來提供協助，陪伴渡過悲傷。藉此可以成為喪親家庭最好的陪伴者，陪伴他們走過人生中的低潮時期。

哀慟等領域的知能都是由西方社會傳遞過來，或許因此，台灣諮商心理的理論與實務都是鼓勵哀慟者要找到社會支持系統，令哀慟者說出自己的感受、表達自己的哀傷，以完成哀傷的功課。實行「悲傷輔導」現況，年資較淺的禮儀師僅能做到安慰家屬部分，及帶領家屬完成喪禮儀式，前者的安慰和一般人的並無差別，同樣需要經過學習養成。就資深禮儀師而言，多由自身豐富的經驗出發，做到不同於一般人的悲傷輔導。同樣在安慰與輔導喪親之家屬時的最主要的原則乃是：嘗試著去瞭解、接觸家屬此時的心境，並給予同理性的陪伴、關懷、回應與照顧。喪親家屬認同禮儀師是執行喪禮儀式的重要人員，在治喪期間十幾二十天相處下，部分家屬也願意傾吐心聲，禮儀師便更能發揮其悲傷輔導的能力。

第三章 研究方法

本章說明本研究的研究方法與研究進程序，共分為六節呈現，以下依序說明研究取向、研究參與者、研究工具、研究程序、資料蒐集與分析、研究倫理與研究嚴謹度。

第一節、研究取向

一、研究取向

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

本研究將採用質性方法進行研究，以質性研究之特性來了解禮儀師對家屬的悲傷輔導之歷程中的豐富經驗為何。潘淑滿（2003）認為質性研究的目的不在驗證或推論，而是在探索深奧、抽象的經驗世界之意義，所以研究過程非常重視研究對象的參與及觀點之融入。同時，質性研究對於研究結果不重視數學與統計的分析程序，而強調藉由各種資料收集方式，完整且全面的蒐集相關資料，並對研究做深入的詮釋。

二、研究步驟

研究步驟的說明為下：

（一）確定主題：先了解研究背景，進而釐清研究的動機，再根據研究主題去找到適合的研究對象。

- (二) 文獻探討：蒐集、研讀與主題相關文獻，做詳細歸納並整理之。
- (三) 研究設計：依研究動機、目的與文獻探討設計研究架構與研究方法。
- (四) 前導性研究：依據初步研究結果來修正訪談大綱與訪談對象之背景。
- (四) 半結構式訪談：依據訪談大綱去訪談研究對象。
- (五) 整理與分析：採主題分析法，將本文中主要出現的元素(焦點、意義及重點)，嘗試去了解並開顯，以具體化意義之呈現，最終在傳達研究者之看見的一種手段 (Van manen, 1997/2004)
- (六) 結論與建議：根據研究分析結果，最後做成結論與具體可行之建議。

三、研究流程



圖 3-1-1 本研究研究流程

第二節 研究對象

本研究的進行共分為「前導性研究」與「正式研究」兩部分。研究參與者皆為禮儀師，茲分別說明如下：

一、前導性研究

(一) 受訪者

在進行研究前，依據研究主題並參考文獻資料來擬訂訪談大綱，進行「半結構式訪談」，並轉錄成逐字稿。文本將依照其感覺、認知與行為加以分析，透過分析來修正訪談大綱及訪談技巧。受訪者為傳統禮儀社負責人來做前導性的研究對象，訪談時間為 45 分鐘。

表 3-2-1 前導性研究中研究參與者基本資料

對象	CL
性別	男
年齡	55
從事殯葬業工作年資	7 年
教育程度	國小
所屬公司及職稱	傳統禮儀社負責人
是否具禮儀師資格	否

(二) 文本分析

訪談文本的內容分析如下：

表 3-2-2 前導性研究中訪談文本分析

核心概念	主題命名	意義單元
人生哲學	1.人生觀	(1) 注重道德觀(CL1005) (2) 助人的心(CL1006)

		<p>(3) 順其自然不強求(CL1013)</p> <p>(4) 經驗累積的重要(CL1015、CL1016、CL1020)</p> <p>(5) 善念的心(CL1015、CL1017)</p> <p>(6) 對死亡的體認(CL1017)</p>
	2.工作觀	<p>(1) 工作上平常心看待(CL1006)</p> <p>(2) 重專業、態度(CL1006)</p> <p>(3) 注重小細節(CL1007)</p> <p>(4) 給家屬的信任感(CL1007)</p>
儀式中家屬顯著的悲傷	1.儀式	<p>(1) 入殮封棺(CL1018)</p> <p>(2) 火化(CL1018)</p>
	2.形式	<p>(1) 意外(CL1010)</p> <p>(2) 心肌梗塞(CL1017)</p> <p>(3) 白髮人送黑髮人(CL1011)</p>
悲傷輔導	1.具體作法	<p>(1) 言語上的撫慰(CL1010、CL1014、CL1019)</p> <p>(2) 同理心(CL1011、CL1016)</p> <p>(3) 溝通協調(CL1015)</p>
	2.民俗宗教	<p>(1) 家屬因聖人(神明)的指點而看開(CL1013、CL1017)</p> <p>(2) 家屬心情的平復、慰藉(CL1017)</p>
禮儀師注意事項	1.外在言行舉止	為亡者穿衣時候要動作溫柔、輕聲細語(CL1020)
	2.尊重亡者的心	穿衣時對亡者說明每個進行動作(CL1020)
	3.避免犯錯(知)	避免不必要的錯誤動作(CL1020)

	道不可逆性)	
--	--------	--

由上表得知，傳統業者的悲傷輔導經驗是以自身的人生哲學觀及民俗宗教為基準，基本上符合鈕則誠（2006）認為禮儀師是專業殯葬人員，有機會接觸臨終者及其家屬，因此縱使不具備太深入的訓練，也能夠適時從事服務性臨終關懷與悲傷輔導。受訪者實際從事殯葬業為七年，加上先前有做土葬棺木批發為背景，所以接觸這行業長達十年以上。研究者以此類推，在長久接觸這行業下，本身修養足夠加上不偏差的人生哲學及經驗的累積，部分能做到由學者鈕則誠所提。但研究者發現受訪者缺少以「知識、知能」進行悲傷輔導，大多從事「經驗觀、民俗觀」來從事悲傷輔導，研究者揣測受訪者沒受過悲傷輔導的課程學習，加上學歷的關係，因此才著重以「經驗觀、民俗觀」來從事悲傷輔導。所以，研究者將以立意取樣方式，設立未來八位受訪者的學歷至少為高中以上。

另就訪談大綱稍作修正，如原前導性研究（附錄一）提問句中，對「悲傷輔導的定義」改為「對悲傷輔導的概念、看法」，與修正後正式研究（附錄二）的問句，能讓訪談對象更清楚、明白地去表達。其中也增加了更聚焦、更具體式的問句，例如原問句「喪葬儀式過程中」改為「從臨終關懷、治喪期間、後續關懷」替代式問句，相信能得到較詳細及實務上的分享經驗。

二、正式研究

邀請到殯葬業界中，從事禮儀師工作經驗者來參與研究，採立意取樣八位受訪者，工作年資皆為五年以上，設定年齡為三十歲以上，所在地以台灣北、中、南部為主，男女皆可。訪談過程中，重點將落在其本身在實務經驗中的悲傷輔導技巧實際應用狀況。在取得禮儀師執照資格，規定禮儀師至少要有兩年以上工作資格，所以在此設定禮儀師最低年資為兩年以上。

表 3-2-3 正式研究對象資料背景

編號	所在地	研究參與者/性別/公司類別	年資	歲數	學歷	具禮儀師資格
1.	新北市	A 資深禮儀人員/男/中小型	13 年	47 歲	大學	否
2.	嘉義縣	B 資深禮儀人員/男/中小型	11 年	35 歲	大學	否
3.	屏東市	C 資深禮儀人員/男/大型企業	12 年	38 歲	大學	否
4.	台南縣	D 禮儀人員/女/中小型	7 年	41 歲	高中	否
5.	台北市	E 禮儀人員/女/大型企業	5 年	46 歲	EMBA	否
6.	台中市	F 禮儀師/男/中小型	30 年	40 歲	大學	是
7.	新竹縣	G 禮儀師/男/中小型	26 年	47 歲	研究所	是
8.	高雄市	H 禮儀師/女/中小型	13 年	30 歲	大學	是

第三節 研究工具

一、研究者本身

自然主義典範認為，無論以甚麼方式控制，研究者之主觀價值必會影響研究。尤其是在質性研究中，研究者本身就是主要的研究工具，研究者本身的生活背經驗、價值、信念等，都會涉入研究歷程當中（丁雪茵，1996）。研究者即為訪談者，目前就讀於南華生死學研究所，在學期間曾修過「悲傷輔導與表達性藝術治療」、「心理劇」、「靈性課程-家族排列」等與心理相關之課程。從民國 99 年至今 105 年已從事六年的殯葬業(屬家族事業)，所處工作場域即為研究場域。在資料分析過程中，研究者盡量以開放的態度與觀點來看待所發現的資料，留意文本中重要的語意，並一再反覆地回歸原始資料，思考研究參與者所談論的經驗脈絡，不斷的重新組織歸類。

二、訪談大綱

本研究訪談大綱係依據研究目的，針對禮儀師對家屬的悲傷反應、影響家屬悲傷的因素、禮儀師自我的死亡觀及悲傷因應、禮儀師須具備的悲傷輔導之內涵等四個面向來擬定，形成前導研究的訪談大綱（附錄一）。在前導研究結束後再

針對前導研究的訪談大綱進行修正，並於論文初審後參閱初審委員的意見，與指導教授討論後，加以修改形成正式的訪談大綱（附錄二），最後研究者將依據修訂後之訪談大綱作為訪談指引，進行正式訪談。

三、訪談同意書

訪談同意書的主要目的是為了保護與尊重受訪者的權益，並作為研究者跟研究對象的溝通、說明之工具。訪談同意書（詳見附錄二）的內容包括研究題目、研究目的、研究方法及研究倫理。訪談進行前，研究者將說明受訪者的權益及保密倫理，待受訪者同意參與研究，簽完同意書後，才開始進行本研究。

四、錄音設備

本研究採半結構式訪談法做為資料蒐集主要來源，過程中以錄音的方式記錄，力求真實與客觀性，研究參與者依照錄音內容謄寫逐字稿，如此方能夠避免參與者杜撰記憶資料。

第四節 資料蒐集與分析

一、資料蒐集

本研究以半結構式的訪談做為資料蒐集來源，在訪談進行前，研究者先以電話方式提醒受訪者訪談時間，並於每次訪談結束後，在二個星期內將訪談錄音檔案轉謄為逐字稿，再以電子郵件方式寄送給受訪者協助檢核訪談內容，待受訪者確認無誤後，方才進行訪談資料的分析，以確保訪談資料的正確性及完整性。

表 3-4-1 訪談逐字稿編碼符號及所代表意義與範例

符號	代表意義
RECL1001	RE 代表研究者，CL 代表研究參與者(以 ABCDEFG 英文字母表示)，1 代表第一次訪談，001 代表 RE 訪談 CL 的第一句話，以下依此類推。

CL-1-001	1 代表第一次受訪，001 代表 CL 回答的第一句話。
○○	代表基於保密原則而略過之資料
()	代表說明，例如動作或地名...等。
.....	代表停頓或沉思。
「 」	代表強調的人事物
範例	<p>研究者：那家屬他們怎麼知道說他們親人狀況不好，而不敢靠近？ A-1-012：<u>基本上會有血...被電擊會臭、燒焦了；然後意外凶殺案，看到處都是血...走廊都是、身上都是血，家屬看到血，都軟了腳...都不聽使喚，被扛出去...嚇到了差點要昏厥。所以家屬在這種情況下，悲慟但是不太敢去碰觸。像現在意外的警察也不讓你碰，他們會封鎖。</u></p> <p>研究者：像你剛剛提到那位先生擁抱他太太的時候，就是當家屬這些悲傷反應出現，像你會有怎樣的作法？ A-1-013：<u>其實像我的作法...我是蠻鼓勵他去發洩他的情緒，因為我們不是當事人，他有多難過多慟心，你叫他「麥考」(台語-不要哭)、是不可能的。(以下略)</u></p>

訪談是社會科學研究中最廣泛運用的收集資料的方法之一，主要著重於受訪者個人的感受、生活與經驗的陳述，藉著與受訪者彼此的對話，研究者得以獲得、了解及解釋受訪者個人對社會事實的認知。進行時，研究者除需具備質性研究方法的知識外，更需要有以下正確六項認知：不要曲解合理的歸因、避免過度以受訪者的觀點來解釋事由、體認事件發生的現象是稍縱即逝、避免選擇極端意見、不要以單一成分來解釋原因、以及體認文化因素與事實常是伴隨存在的

(Silverman, 1997)。訪談方式上又分類為結構性訪談、非結構訪談及半結構訪談三種(袁方編，2002；黃光玉、劉念夏、陳清文譯，2004)，本研究將採行半結構訪談方式。半結構訪談的特點是：(1)有一定主題，提問問題的結構雖然鬆散，但仍有重點和焦點，不是漫無邊際的。(2)訪問前擬定訪談大綱或訪談要點，但所提問題可以在訪問過程中隨時邊談邊形成，提問的方式和順序也可依受訪者的回答隨時提出，有相當彈性。(3)訪談者不需使用特定文字或語意進行訪問，但訪問過程以受訪者的回答為主。

二、資料分析

潘淑滿(2003)指出對質性研究者而言，資料分析所代表的不只是研究過程的一個步驟而已，同時它必須要與研究典範配合。本研究以深度訪談作為資料蒐集的主要來源，在訪談過後研究者須從文本資料中整理出在喪葬過程中，禮儀師的悲傷輔導實際做法為何。高淑清(2001)提及「主題分析法」(Thematic Analysis)是對訪談資料或文本進行系統性分析方法，試圖從一大堆瑣瑣碎碎、雜亂無章且看似南轅北轍的素材中抽絲剝繭，歸納與研究問題有關的意義本質，以主題方式呈現，用來幫助解釋文本所蘊含的深層意義。

在文本資料的分析上，研究者將根據學者高淑清所提出的主題分析法步驟：文本逐字稿抄謄、文本的整體閱讀、發現事件與視框之脈絡、再次整體閱讀文本、分析經驗結構與意義再建構、確認共同主題與反思之六個重要概念來分析文本資料，以達成整體文本的理解。

第五節 研究倫理

本研究為尊重研究參與者之隱私權及權利，研究者在進行訪談前先明確的告知訪談方式、時間安排等，待研究參與者參與研究後，請參與者簽署「訪談同意書」，以確認其自身權益。在訪談過程中，若研究對象手機響起(禮儀師不能關機)，研究者將暫停訪談，待受訪者回覆完電話後，慢慢地導回訪談內容上。訪談後的文本分析，也將以化名或代號的方式呈現，不會有洩漏受訪者隱私之虞。

此外，本研究論文將以中立、客觀的精神，將訪談內容如實呈現，不刻意忽略非預期性的回答內容，才能讓讀者掌握完整的研究結果。

第六節 研究嚴謹度

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

一、可信賴性 (credibility)

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

二、可轉換性 (transferability)

指經由受訪者所陳述的感受與經驗，能有效地轉換成文字敘述並加以進行厚實的描述。所以，研究者在每次的訪談結束後，在兩周內將原始錄音檔資料轉譯成逐字稿，在分析過程中則藉由反覆聆聽訪談錄音檔及電腦逐字，促使研究者更

貼近受訪者在受訪時所呈現出的經驗感受，將助整體脈絡的釐清，最終撰寫形成文本。

三、可靠性 (dependability)

指個人經驗的重要性與唯一性。在受訪前研究者會先說明研究內容及受訪者權益，在訪談結束後，研究者會將訪談錄音檔轉譯成逐字稿，以電子郵件寄送方式，將訪談逐字稿之文本郵寄給受訪者，請受訪者協同檢視內容是否與自身所傳達之意思相符，並針對資訊不足之處予以補充或修正。

四、可確認性 (confirmability)

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

第七節 研究限制

本研究中的受訪者共八位，其中三位是資深禮儀人員（年資 10 年以上）、兩位禮儀人員（年資 5-10 年）與三位正式取得禮儀師證照的禮儀師。由於禮儀師證照是民國 103 年開始發照，礙於研究者進行研究時間為民國 99 年至 104 年，所以在受訪者的背景選擇上有此安排。

第四章 資料分析與討論

第一節 遇見家屬的悲傷-禮儀師悲傷輔導之因應

當家屬遇到親人往生的時候，通常是不知道要做甚麼，全慌掉了...「其實家屬剛面臨這個問題、這個狀況的時候，其實他們是完全都慌了，根本搞不清楚狀況他未來的路要怎麼走？他當時應該要怎麼做？（D-1-003）」。遭逢失落經驗的個體在緊急時刻常需要尋求他人的安慰與理解，此時並不需要進行診斷或是要他們做甚麼決定，只需給予更多的支持與安撫（賴惠敏，2014）。所以禮儀師的角色，除了負責協助家屬去圓滿其往生親人的後事之外，更重要的責任為陪伴這些悲傷的家屬走過這段歷程。楊荊生（2007）提到殯葬服務人員最有機會應用 EQ 實踐人道關懷者，因為大都是在他人悲傷、痛苦、徬徨、無助的時刻，溫暖伸出雙手、提供協助，陪伴渡過的撫慰者。在了解禮儀師對家屬悲傷輔導的重要性之後，接下來探討禮儀師於實務的工作經驗中，當遇見家屬的悲傷時，其悲傷輔導因應之能力為何？就禮儀師對「悲傷輔導的概念」、「影響家屬悲傷的因素」、「家屬的悲傷反應及悲傷輔導的做法」三大部分來作探討。

一、禮儀師對悲傷輔導的概念

現行禮儀師對悲傷輔導的質疑主要是多數禮儀師認為自己無法做到「輔導」的層級，雖然在實務上有機會碰到很多陷入複雜性悲傷的家屬，也必須給予實質上的悲傷陪伴、關懷和支持。但是，要進一步輔導則咸認超出能力所及，專業度亦不足，應該由專業的心理醫師或社工等進行諮商治療（曾煥棠，2015）。研究中，每位禮儀師都曾聽過「悲傷輔導」一詞，某些人認為它必需由專業的諮商心理師來執行，且執行的時間點大多落在喪禮結束之後，對象是那些久久無法走過

失去親人傷慟的家屬，並嚴重影響了日常的生活。

其實真正的悲傷輔導，真正要輔導是在出殯之後，因為親人剛往生時，並不需要做這些悲傷輔導。...總是會有一些親戚朋友來到家裡做一些安慰等等。在出殯之後...當這些親朋好友離開之後...才開始有這些悲傷產生 (G-1-007)

但是後面真正需要的是去做輔導..或更專業的部分，就需要去找專業的心理諮商師去處理，畢竟禮儀師對這塊並不是專業，並不能長期陪伴在家屬身邊

(H-1-001)

其實研究者發現，在訪談過程中，禮儀師皆有一套自訂形成的悲傷輔導概念及做法，實說已經能做到部分的悲傷輔導功能(指服務性的)。在研究中，F 禮儀師和 H 禮儀師兩人認為在喪葬過程中，自己能做到的悲傷輔導是陪伴。在陪伴家屬的過程裡，以聊天的方式，讓他們有一個出口可以好好去緬懷往者，宣洩其悲傷情緒。

我覺得可以做是陪伴他，第一個是陪伴，讓他不要去恐慌也好、讓他的慟不要加深。我覺得最重要就是陪伴，多跟他談、多跟他聊...讓他講出以前的事情也好，讓他緬懷亡者，讓他一個抒發的管道。而不是你可以改變他甚麼，那是不可能的事情 (F-1-016)

悲傷輔導的部分，我會支持這一塊。而且我對它的定義是：陪家屬走過這段治喪期間 (H-1-002)

但也有部分禮儀師雖然對學術界所定義的悲傷輔導不夠清楚，但透過字面的意思仍然可捕捉到相近的意義。像對 A 與 F 禮儀師而言，認為悲傷輔導就是對家屬的一種支持。

我覺得應該是對家屬精神上或是行動上的支持 (A-1-004)

當家屬遇到悲傷時，我們如何去支持他也好...應該是說，怎麼幫助他如何去走過這一段悲傷，去支持他們，去恢復到他們的心情，比較不會這麼慟吧！

(F-1-001)

D 和 F 禮儀師認為的悲傷輔導就是把家屬當成自己的家人看待，視如己親，並在他們傷心難過的時候，去幫助他們，好讓他們不要一直沉溺於悲傷情緒中。與家屬協商的治喪過程裡，一樣把他們當成自己的家人等同對待，有助於更了解他們的需求，能更貼切地站在對方立場去想，並以他們的立場來思考所有的問題，同心協力來為亡者圓滿後事。

我們對悲傷輔導就是把對方當作像自己的家人，對待他們的心就當成自己的親人這樣的對待他們。他們在傷心的時候，我們要想辦法安慰他們，讓他們轉移方向（D-1-001）

融入到人家家庭去，你才有辦法去了解人家需要甚麼？可能要怎麼做？要把自己立場換一下，我站在對方立場我要怎麼做？他的悲傷就是我的悲傷；他難過的點就是我難過的點；他的需要就是我的需要。我才有辦法去提出專業的見解來跟他分析、說明，我們該怎麼共同來處理這個問題以我的...再加上我的專業，這樣才能夠發揮真正禮儀師的功效（F-1-026）

H 禮儀師認為與家屬在互相信任的前提下，只要對方願意去聊、分享心事，都是很願意做到傾聽及尊重。且在處理事情的過程中，能夠去尊重他們的決定。

只要家屬信任我們，並願意去吐露他的心事，就算手邊還有其它事情要忙，我還是很願意坐下來聽他說...態度要給予尊重，讓他去「說」也是發洩的一種。然後在處理事情的過程，也要去尊重他們，我覺得是彼此尊重啦(H-2-002)

綜合上述，禮儀師認為在喪禮一切圓滿之後，家屬需要的是專業性的悲傷輔導。而在治喪期間，禮儀師能對家屬做到的服務性悲傷輔導，而且對它的定義為：認為是一種對家屬精神上及情感上的支持；且在家屬難過無助的時候，如何去陪伴他們走過這一段悲傷；並能夠把家屬當成自己的家人、視如己親般，拉近彼此間的距離；只要家屬願意分享，能有耐心的去傾聽並給予尊重。這些與楊荊生（2007）提到喪葬服務人員只要能提供生理感官及心理方面，如溫暖、舒適、接納、尊重、傾聽等的撫慰技術，就可以幫助大多數的喪慟者經歷悲傷的觀點類似，

由研究中得知，禮儀師之工作已經能做到基本的悲傷輔導功能了。

二、影響家屬悲傷的因素

(一) 完整儀式意涵的重要性

一般普遍治喪期間約略為一至兩個禮拜，有足夠的時間讓生者好好去處理往生者的後事並好好跟往生者道別。倘若喪禮時間被壓縮，後事的處理或許可以很迅速完成，但對生者而言，一切顯得則過於倉促，還來不及去接受事實，所以相對的悲傷復原變得更加困難。E 禮儀師分享一個個案護理長的經歷，她的父親突然往生，別家承辦其父親後事的禮儀師建議她三天內把爸爸火化完畢，並在七天內做完全部的七(意指：法事)。等到七天內忙完所有的事情，她開始感到極度悲傷，漸漸回想起這一切怎麼發生的那麼突然那麼快...來不及去接受她父親的死亡。那位護理長心理要承受一位至親突然往生的打擊外，在回想整個喪葬過程中，竟把他的後事處理的如此倉促，都還來不及向摯愛的父親道別，內心那種悲慟，實在沉重。

爸爸也沒有生病，身體也健康，突然一天就是...他就是昏厥了，送到醫院，第二天就往生了。她很快就在三天內，把爸爸火化。火化完在七天內，把所有的七做完，頭七、三七、五七、七七全部做滿。可能她在那個當下只知道「我爸爸走了」，就這樣子而已！(E-1-008)

所以一位禮儀師，在協助及陪伴家屬在喪葬過程中，應如實扮演好其角色。有些禮儀師，會帶著自己認為對家屬好的主見，進而強加在家屬身上。以護理長個案為例：護理長沒有手足，所以其父親的後事順理成章落在她一人手上，導致承辦的禮儀師見她只有獨自一人，加上親戚不多，於是建議三天火化，七天內做完全部法事。是，表面上看來禮儀師不要讓護理長太累，因為每天要忙早晚拜飯、在靈堂守靈、處理所有相關事項等等，的確三天就火化很省事。可是就心理層面而言，她還來不及向父親好好道別，突然的往生已經很難接受，又倉促的完成所

有的事情...這也導致她自己最後要花兩年的時間才走過。

可是因為她還有好多事要忙，所以她沒有辦法讓自己停滯下來去悲傷這件事情。可是到所有的事情，在第七天做完後，她開始沉溺在喪親、失親那種痛苦中，完全沒有辦法走出來（E-1-009）

（二）宗教信仰

宗教信仰的不同，家屬悲傷反應也不盡相同。C 禮儀師在實務中觀察，倘若家屬為基督教或天主教教徒，他們顯然可以較理性的看待生死；反之，比較起來佛、道教信仰者，家屬的悲傷情緒反應會較大。

除非他們是基督或天主教徒，我們就沒話講。如果是基督或天主教徒的話，你說要失控的機率很少，他們比較理性，因為他們可能宗教信仰的不一樣吧！所以說他們可能平常在宣導這些生與死，那我們平常拿香的，佛、道之類的，比較沒有注重這些。可能就前往寺廟拜拜祈求神明保佑之類的，就照顧到生的部分，沒有注意到死的部分，所以說還是有差（C-1-025）

另外，依宗教的表現方式，例如有佛教的念誦經典與基督教、天主教的唱詩歌，兩者作法不同，讓家屬情緒得到宣洩的影響也不同。

可是當一個家屬在悲傷情緒發洩時候...那時候叫他念心經...我是覺得沒有幫助！反而是在基督教西方宗教，當家屬很悲傷的時候，他的一些教友馬上可以唱這些聖歌詩歌，用他們的歌聲馬上來宣洩他們的情緒。我是覺得這一點西方宗教做得比較好。（G-1-017）

何長珠（2008）的研究中說明：宗教信仰可視為是一種東西方文化精神之對照與反應。因此，在偏向東方的思考中，人需要為其行為負責，一切都是因果循環的，而且還有來生之可能；但對於基督教系統的信念而言，則是以一生為單位的生活方式，沒有輪迴，因此更需要善用此生。這兩種基本理念上之不同觀點，當然會影響其對死亡之看法，乃至於對悲傷之反應。對前者而言，似乎更多了一份擔心或懸念，像是擔心死者的去路或期待夢中再見；而對後者而言，則比較容

易接納事實與安心放手（因為已重歸主懷）。

（三）亡者在家庭中扮演的角色

若亡者在家中扮演重要的地位角色，尤其是全家的經濟支柱，將會對其他家屬造成極大的悲傷。如 C 禮儀師提到一個家庭當中，一旦經濟來源者死亡，一方面家屬除了要承受親人死亡的悲傷，另一方面還得去面對未來將衍生出來的家庭問題（例如：經濟來源、照顧長輩、妻兒等生活層面的問題）。

他也才 38 歲而已，還是高材生，家裡還開間西藥房，都是兒子支撐兩間西藥房。一下子大支柱不見了，那媽媽真的是...第一個可能對兒子不捨，是獨子，下面兩個妹妹還沒嫁阿。家裡面的藥阿，可能一時間沒辦法，沒有人可以接手，他太太會啦...問題是兩間店跑不過來，可能會收一間阿！那...那媽媽一定會不捨阿，經濟上來源都靠兒子，兩個爸媽都還健在，就是他這樣往生，其實牽扯到後面一連串很大的問題，很多事情...小孩子教育問題，小孩子最大的也才國小三年級，最小的國小一年級。所以說後面還是會有很多問題（C-1-021）

（四）喪偶、喪子女

以生命階段來說，人生中無法承受之慟最令人無法承受的悲慟則是成年喪偶及老年喪子，就是所謂的「夫妻送別」與「白髮人送黑髮人」（何長珠，2008）。有多位禮儀師在實務經驗中也發現正是如此，家屬對於失去另一半(喪偶)及失去孩子(喪子女)，情緒反應是較大的。

其實真正比較需要悲傷輔導或支持，是那種另一半還在或者是說白髮人送黑髮人，比較需要輔導（B-1-042）

一對夫妻相處這麼久，當他的另一半親人剎那間要離開，怕他有歇斯底里的情緒...會讓情緒無法控制（G-1-042）

C 禮儀師的朋友，夫妻兩個感情很好，但先生因意外往生，其太太對於先生

的死表現出非常的不捨：「那他是我朋友，那他就是騎重機去墾丁玩，就自己不小心滑倒去撞到護欄，就東西插到太陽穴當場死亡。那他太太就一直往冰櫃方向去，他們感情真的好到不行，他身上都還沒擦拭就一直親他（C-1-018）」。

在喪子女的部分，社會也會對無法善盡保護子女之責的父母，諸多譴責。在華人社會文化中，白髮人送黑髮人有諸多禁忌，父母不得參與處理子女後事或送別，情緒上也阻隔了正常的悲傷反應（林綺雲，2005）。A 禮儀師提到喪子女對父母的傷慟很深，尤其是對母親而言。

我看過最慟最慟...像是七歲的、十歲的、十來歲的國中生....那種意外溺水的、車禍的...爸爸媽媽都...尤其是媽媽，因為爸爸還比較矜持一點，我看到媽媽都是那種哭到連走路都沒辦法，就是無時無刻都在哭，就是小朋友走了，大人都在哭...我想可能這種白髮人送黑髮人，都是這種心情（A-1-026）

但是 A 禮儀師認為白髮人送黑髮人也會因為年紀、社會歷練的不同而影響悲傷程度不同：「比如九十歲送六十歲，因為他社會歷練夠，所以他比較能壓抑這種情緒，那年輕的爸爸媽媽比較沒辦法（A-1-027）」。

綜合上述，研究中顯示：禮儀師於實務中觀察到，在喪葬過程中，儀式意涵的完整性、宗教信仰的不同方式、往生者在家裡所扮演的角色、喪偶及喪子女等因素是影響家屬的悲傷最為劇烈及最為悲慟。與何長珠(2008)研究有關悲傷之影響因素提到，大致上可分成：生理（健康與疾病）；社會（家庭與人際）；文化（迷思、禁忌與儀式）；宗教信仰（靈魂、輪迴）；個人基本資料（年齡、性別、經驗）、失落對象之基本資料（死亡方式、家中地位與當事人之關係）、失落類型（父母、子女、夫妻、手足）與生命階段（幼年喪親、成年喪偶、老年喪子）等部分觀點相似。

在（1）儀式意涵的完整性中，倘若當時承接護理師一案的禮儀師，能具有基本的悲傷輔導技巧、高度同理心、並能將心比心的話，不要去壓縮治喪期間，便能讓那位護理長有足夠的時間好好的去悲傷，情況或許會好些。（2）宗教信仰

的不同方式，例如：基督教、天主教的教友齊聚，以唱詩歌、聖歌方式來緬懷往生者，並相信他已經投抱主懷，營造出是一種祥和、既愉悅又神聖的氛圍。反之，以佛教與道教的唱誦經典而言，前者透過跟隨法師、錄音帶跟唸或自行閱讀朗誦經文等較無團體力量支持。除非家屬加入精舍或是像是佛光山、法鼓山、慈濟等大型佛教團體，才有助念團共同助念結緣。或許未來在佛教的悲傷經咒之歌，有值得發展的空間；後者則隨道長及法事人員的引導，參與各項科儀的祭拜，科儀中總帶有神秘色彩，多數人是不曉得其科儀的意涵所在，只是乖乖地跟拜。因此不同的宗教信仰是會影響的。(3) 往生者在家庭中所扮演的角色若為主要經濟來源者，會令整個家庭頓失依靠，這時可提供實用性的相關社會資源來協助。(4) 喪偶及喪子女之家屬，實為悲傷最為劇烈者。除了與家屬在其往生親人的後事處理之協調溝通與引導外，能應用基本的悲傷輔導技巧去陪伴(其中可考慮芳療之介入，例如利用精油來營造一個舒適又放鬆的環境，能夠讓家屬藉由待在這樣的環境氛圍中，暫時達到情緒上的緩和作用)。

禮儀師在工作上常接觸到家屬的悲傷，除上述研究發現影響悲傷因素的四點之外，研究者觀察到其他因素還包含例如：(5) 親人往生前有沒有好好陪伴、好好把握當下。(6) 有無好好道歉、道謝、道愛與道別等。待親人往生之後，家屬突然去重視這一塊，想完成親人的未竟事宜，來減少遺憾。例如新聞報導指出，一位女孩和男友約定這個暑假環島，結果對方卻在 2014 年底潛水時出意外往生，女友還是堅持要完成兩人的夢想，獨自完成環島。藉由幫助親人完成未竟事宜，同時自己的心靈也得到了撫慰。

三、家屬的悲傷反應及悲傷輔導的做法

(一) 家屬的悲傷反應

在禮儀師的實務經驗中，常遇到家屬的外在悲傷反應為「哭泣」。相較於一般人常勸說家屬：「不要哭了」，反而為多鼓勵並接受家屬盡情去哭泣。A 和 E

禮儀師認為適當的哭泣將有助於悲傷宣洩。

我是蠻鼓勵他去發洩他的情緒，因為我們不是當事人，他有多難過多慟心，你叫他「麥考」(台語)、「麥考」(台語)是不可能的 (A-1-013)

家屬他們會一直哭來宣洩，一直哭...一直哭...有些親戚朋友或是一些人說：『你麥攔考阿(台語)』...沒有用阿...他就是要一直哭才能宣洩。我覺得我們的相關殯葬人員一定要被教育，哭是一件好事，某個層面來講會幫助他快速地復原 (E-1-028)

憤怒、自責、愧疚及沮喪等也是在家屬身上常見的悲傷情緒反應，無論親人是因預期或非預期性往生，但以後者表現較為明顯。G 禮儀師：「一般我們碰到最多是憤怒的，親人往生後...他內心會感到非常生氣、非常憤怒，為甚麼他親人這樣離開 (G-1-009)」同時他提及，若家屬對親人的往生感到自責或愧疚感，他們會想盡辦法去彌補親人，甚至捨得花掉龐大的費用去做這件事：「碰到年輕的往生者，那家屬為了要彌補對往生者的一些憤怒，或是愧疚...他就會燒很多紙錢或買很多東西給他。有可能辦這場喪禮是花 20 萬，但燒給他的東西是好幾百萬 (G-1-035)」。

D 禮儀師遇到家屬的悲傷反應為沮喪，那幾天下來看起來特別沒精神。研究者認為與家屬處於過度悲傷，食不下嚥或是影響睡眠品質造成精神不濟；或失去摯愛的親人所帶來的巨大衝擊造成。

我遇到的...那幾天他們會變得很沮喪，沒精神...看起來善善(台語：疲憊樣)，是需要有家人在身邊陪伴的...(D-2-004)

由上述，禮儀師在實務中觀察到家屬所呈現出的悲傷反應為哭泣、憤怒、自責、愧疚及沮喪等，此部分相似於何長珠 (2008) 提出：失去親人，此種痛苦往往透過眼淚、憤怒、個人混亂、哀悼、沮喪的侵襲、或有困難去從事某些死亡發生前的正常活動而表現出來。其中，禮儀師常遇到家屬的悲傷反應為「哭泣」，相較於一般人常勸說家屬：「不要哭了」，但禮儀師皆有共識的認為「哭泣」有助

於悲傷的宣洩。

(二) 對家屬悲傷輔導的做法

1. 於實務工作中的實際運用

(1) 第一時間安住家屬的心

正式進入到喪禮的處理階段，禮儀師將與家屬共同處理往生者的後事，若在當中遇到家屬的情緒出來，禮儀師會先從處理情緒開始，通常是鼓勵他們釋放情緒。先處理完家屬情緒上的安頓後，再來進行協助後續後事的處理。這也有助於建立起彼此的信任感，對喪禮的處理上也變得比較容易。

一般我們會做情緒上安頓，接下來，我們要怎樣好好的把這個遺體、把這個後事、把它處理好來引導家屬 (A-1-015)

我們就讓他哭，那他就真的會放聲大哭，那我們就讓他放聲大哭，我們就讓他哭個兩分鐘三分鐘就安撫他，讓他發洩情緒，那發洩完之後，他就覺得會信任你，聽你講後面要做甚麼... (C-1-011)

情緒處理完，在來是安住家屬的心。C 禮儀師認為要能夠在第一時間安住家屬的心，替其解決遇到的困難，在他們最慌亂的時候成為他們的依靠。

就是安住家屬的心，心如果能夠安下來，後面甚麼事情都好講。人遇到這個問題，都會很無助，身邊如果沒有一隻手讓他握著，他會恂恂從(台語：意匆匆忙忙) (C-1-005)

禮儀師先處理完家屬的情緒，好讓他們好好發洩，意味著禮儀師以開放態度去讓家屬好好哭泣，去釋放他們的悲傷。待家屬情緒穩定下來後，在安住家屬的心，幫忙解決所遇到的困難。之後在繼續洽談後事的處理，這時家屬已經對禮儀師產生一種信任感。

(2) 肢體上的接觸

禮儀師可以像對待自己家人一般，在家屬難過悲傷的時候，視情況給他們適

當的安慰，遇到熟悉的家屬或是自己的親朋好友，甚至需要的時候可以給他肢體上的擁抱，或請子女陪伴在身旁。C 禮儀師表示看見很熟悉的家屬正在悲傷時：「可能看他，順勢給他一個擁抱，或是就肩膀讓他靠一下，或是言語上的安慰，或請他的兒子女兒就在身邊陪伴（C-1-013）」需要特別注意的是，適當的給予肢體上的接觸與安慰是需要視情況的，例如依照與家屬的熟稔程度、性別不同、給予肢體接觸的時機等，都需拿捏妥當，並不是每個人都可以如法炮製，是需要去觀察的：「把家屬當作家人，那就是眼睛要去觀察嘛，那當然是有的如果說不是要擁抱，你還給他擁抱，那不是可能的馬上被客訴了！（C-1-012）」。

肢體上的接觸還包含拍背與握著對方的手，像 B 禮儀師會拍拍他的背來做安撫的效果也不錯，當事人會慢慢靜下來：「除非他有傷害性行為啦！讓他自然，他會一直哭...一直崩潰，你可以在他背部拍一拍，你看他會慢慢靜下來，隨著你拍的速度慢慢靜下來，這是一種肢體語言啦（B-1-061）」也可以像 D 禮儀師表示，握著他的手或請其他家人一起在旁給予安慰：「肢體上可能拍拍背阿、握著他的手，比如請他的兒子女兒一起安慰他（D-1-007）」。

一般禮儀師運用肢體上的接觸通常為擁抱、拍拍背與握著對方的手，給予支持及撫慰。需要注意的事項為：當運用肢體上的接觸時需在公開的場合中、需視現場氛圍及家屬的性別來決定如何去做較恰當、或是做到怎麼樣的程度。

（3）安慰的話語

安慰家屬的言語用以柔和的方式表達，及站在對方立場去想，像 D 禮儀師的作法：「可能我的話語方面都比較柔，和比較站在對方立場想，可能他們都蠻能接受我的做法（D-1-008）」。

或是安慰家屬同時，以為他們好的立場為出發點來考量。若是在已經進行的儀式中，可先將家屬支開，請他離開，好讓情緒轉換一下。

我們會先安撫他...那時候的狀況是他已經完全哭到一個不行，完全癱坐在那裡，那我們只能扶著他，跟他講：「傷心是一定會傷心的，可是你這樣傷心對往

生者並不見得是一個很大的幫助，那對你自己身體本身，身體也不是很好。那你這樣一直哭也不是辦法，那我們先到旁邊，我們稍微離開一下下。你在這邊往生者也會捨不得，也會捨不得走，那捨不得走對他不見得是一件好事，那傷心大家一定會傷心（D-1-006）

當家屬聽不進任何安慰的話時，H 禮儀師的建議是可以靜靜陪伴在身邊：「我們會陪在他身邊，但是再多安慰的話他還是聽不進去，不管是說『他身體的病痛都好了』、或是『他已經到另一個世界了』...在當下的時候，家屬是沒辦法聽進去任何一句話。與其這樣，倒不如靜靜陪在家屬的身邊，讓他盡情地發洩出來。那我們陪在他身邊，要避免有其他的狀況發生（H-1-007）」。

一般人會安慰家屬的話語，是沒有幫助的，G 禮儀師表示：「在面對家屬哭的時候，可能不是像我們以前所講的『不要哭阿...時間會淡忘阿！』、『慢慢的阿...我們會好起來的！』等，是沒有幫助的（G-1-022）」可以取而代之的安慰話語，例如像是：「事實上我們真正碰到有些人講『不要哭阿...他成仙了阿！』可是我們適時的跟他說『沒關係...你盡量的哭，我們非常能相信...我們相信你內心的痛苦』。要以同理心，站在他角度來想的話...他比較容易接受你講的（G-1-023）」。

也可以用一些觀念轉換來開導家屬，B 禮儀師常用的觀點是，人在世或人死亡，似乎都是已經註定好了：「甚麼人幾歲死掉...傷心是必然，可是，你要去認知到他這輩子到這個地方，他就是要在這個時候走，只是他走的方式不同，為甚麼他自然老死？為甚麼他 cancer？他酒駕、他腸病毒，他走的方式不同，他這個年紀，他三歲怎麼酒駕？不可能，所以老天就給他一個離開的方法，只是說在世的人會捨不得，可是他本來就這個時間要走，我是這樣跟家屬輔導（B-1-045）」。

每位禮儀師都有自己的一套言語、講法來安慰家屬，有的以輕柔的言語來表達、有的轉移話題、有的則以人的生命是註定的說法來安慰家屬。依研究者在課業上學習悲傷輔導的課程分享，這時候家屬的情緒已被悲傷佔滿，說再多的話其實都無法傳達給他；唯有以同理的方式，陪伴在他身邊，依時機點恰當時去說出：

「此時，我們正為失去最摯愛的親人感到極度悲傷與痛苦，但是我們都無法去預知人生中的生、老、病、死，且這又是每個人的必經過程。在現在這個時候，我們除了悲傷之外，是不是可以好好來想想，在最摯愛親人的人生畢業典禮，此時此刻還能為他做點甚麼呢？」

(4) 轉移悲傷

將家屬的注意力轉向藉由摺蓮花方式，C 禮儀師的做法是不要讓家屬想太多，可以把專注力在摺紙上：「其實摺很多東西來講的話，摺蓮花也好、元寶也好，就是讓家屬分心，不要讓家屬想那麼多 (C-1-019)」。

或是 A 禮儀師的做法，去讓家屬思索與喪禮相關問題。讓家屬很忙，忙於親人後事的處理，引導他們如何為親人做更好的後事安排，為的是讓他們去分散注意力。

跟他講話啦...告訴他現在要怎麼做啦...有人跟他講話，讓他思索其它的問題，讓他慢慢...把他引導到其它方面，去分散他，盡量跟他講話...只能盡量 (A-1-018)

我的想法啦！跟做法啦！從流程去分散他們的注意力。這段時間去蒐集相片啦、怎麼安排設計、如何製作成光碟啦...用討論...從執行的細節去分散他的注意力，不要讓他一天到晚去沉浸在這種悲傷中 (A-1-030)

也可以適當轉移話題，多跟家屬閒聊生活瑣事，讓他們去分散注意力，C 禮儀師的做法為：「可能就是把一些話題轉開吧！比如說他騎多久啦，騎重機騎多久？那小孩子現在在讀甚麼學校？這個做法是讓她分心，不要一直想說她先生是意外死亡之類的，心裡面會更加難過 (C-1-018)」。

適時導人家屬的宗教信仰，讓他轉移悲傷的注意力，F 禮儀師觀察到：「有的會恐慌或莫名的...莫名的悲傷，那時候很簡單，看他的宗教信仰，這時候可以介入，摺摺蓮花、聽佛經、讀經文等這都是很不錯的 (F-1-012)」又或者像 C 禮儀師會以宗教論點，來讓家屬轉移悲傷哭泣：「如果辦佛教來講的話，就說不要

哭啦，對他來講他可能會走不開啦，我們會解釋說：其實靈魂跟人一樣，你如果說越捨不得，他也會捨不得你，會走不開，那他沒辦法跟佛祖去修行之類的啦（C-1-006）」。

也可以鼓勵讓家屬參與誦經，當他們專注在誦經的同時，可能會暫時忘卻不愉快的事情：「很多民俗的東西啦...做法事...也是啦，安撫家屬的心。請師父來誦經，其實讓他們專注念誦經文，那家屬就很專注的念阿彌陀佛、心經之類的，那可能就是忘了一些生病、往生這些不愉快的事情...（C-1-020）」。

蔡佩真（2007）指出這些宗教儀式都象徵著在人生重大的轉變中，宗教信仰幫助人們過渡到不同的生命階段，幫助逝者從肉體的生命脫離並過渡到宗教信仰的處所。於是，有些家屬要逝者好好地跟著佛祖走，有些受訪家屬相信他們的父母是跟著呂仙祖和觀世音走了，基督信仰的家屬則相信親人是在天國，是在上帝為他們預備的地方。由此可見，宗教信仰解釋了逝者的去處，讓家屬可以理所當然地重新安置逝者於他們的信仰體系之中，死去的親人跟著他們的信仰一起活在家屬心中，也就此為逝者虛擬的存在找到持續的支撐點。

由上述，禮儀師用來轉移家屬的悲傷方式很多，其中包含：摺蓮花、拋一些與喪禮中相關的問題讓家屬去思索、與家屬閒聊生活上的瑣事或是依家屬的宗教信仰導入適當的開示的話語並鼓勵他去為往生者誦經、參與法事等，去轉移他們的注意力，避免整天沉溺於悲傷中。

（5）正式告別的補救做法-靈與靈的溝通

G 禮儀師在研究所期間學習過心理與悲傷輔導的課程，他表示在課程中學習到完成未竟事宜或是完成最後道別將有助於悲傷復原，所以他應用所學來幫助家屬與亡者完成道別，這種方式他稱為正式告別的補救做法-「靈與靈的溝通」。

有一種靈與靈的溝通方式...就是說你可以寫一些信來告訴您的爸爸(例如說...女兒或兒子他今天對父親產生憤怒或愧疚)，說您有甚麼話想跟他說，全部寫出來，那這個信...可以在靈堂前把它火化掉，那爸爸會知道你內心要講的。那再來，

第二封信寫給自己，告訴自己我已經把內心話告訴爸爸，爸爸也知道了！接下來...我應該要去面對該怎麼做？寫給自己，一樣找個地方把它燒掉。這樣就可以達到靈與靈溝通的地方，幫他們完成未竟事宜（G-1-037）

（6）心理疾病之了解

心理疾病之了解是需要透過心理的相關課程習得而來，且須了解每種疾病的可能形成因素與疾病的外在表現方式及可能造成的影響為何。當服務家屬時，G禮儀師可藉由習得的知能去做初步的判斷(憂鬱症傾向、躁鬱症傾向)，來給予適當的協助作轉介或是提醒其他家屬去注意。

那成年人的話就又分好幾種...當我們有心理疾病之了解，去服務家屬的時候，分辨出有些家屬有憂鬱症、躁鬱症等，我們很容易就會發現，比較知道如何協助他們做轉介。因為我們有受專業悲傷輔導的學習，我們就可以判定他是哪一種，該給予怎麼樣的協助（G-1-028）

研究者的一次經驗是一位喪夫的婦女，在洽談她先生的後事處理時，全權由其子女處理，她總默默坐在兒子身旁，是發呆、恍神，有時候還會默默流下淚來，當下她的子女怕影響到工作洽談進度，便請她進房間休息，儘管兒子喊了幾聲，可是她沒聽進去，她好像聽不到外界的聲音，似乎對這個世界呈現無感的狀況。研究者發覺這和一般人的悲傷反應有些不同。事後研究者建議子女要多關心媽媽，必要時請帶媽媽去精神科就診。其子女已經帶媽媽去精神科就診，原因在於那位媽媽在陪病過程，除照顧先生的起居，在癌症末期也一併經歷先生病情折磨的痛苦，直到先生往生時，已經心力交瘁。

綜合上述，在研究中發現禮儀師對家屬悲傷輔導的實際做法為（1）第一時間安住家屬的心：容許家屬做情緒上的抒發，為其解決所有的問題疑惑，建立信任感。（2）肢體上的接觸：需視情況，例如與家屬熟稔的程度、公開的場合或是當下的氛圍及家屬的性別差異。（3）說安慰的話語：每位禮儀師都有自己的一套言語、講法來安慰家屬，有的以輕柔的言語來表達、有的轉移話題、有的則以人

的生命是注定的說法來安慰家屬。(4) 轉移悲傷：摺蓮花、拋一些與治喪中相關的問題讓家屬去思索、與家屬閒聊生活上的瑣事或是依家屬的宗教信仰導入適當的開釋的話語並鼓勵他去為往生者誦經、參與法事等。(5) 正式告別的補救作法 - 「靈與靈的溝通」：幫助機要與往生者完成未竟事宜或是完成最後道別。(6) 心理疾病之了解：藉由習得的知能去做初步的判斷(憂鬱症傾向、躁鬱症傾向)，來給予適當的協助作轉介或是提醒其他家屬去注意。

2. 依往生者為「非預期性死亡」之形式對家屬的實際做法

(1) 死亡形式

根據親人死亡的形式，依生者有心理準備或沒有心理準備之下，將悲傷區分為預期性悲傷或非預期性悲傷。預期性悲傷發生在親人將死亡之前，如：親人罹患不治之症、年老長期臥病等；非預期性悲傷發生在親人之死亡非家屬所預期的如：親人自殺、車禍、心臟病突發、意外死亡等之後。癌末家屬在病人死亡之前所經驗到、表達出的悲傷即預期性悲傷（釋慧岳、釋德嘉、陳慶餘、釋宗惇、釋惠敏，2008）。

賴惠敏（2014）指出最常見的悲傷事件莫過於死亡，無論是可預期（疾病、老化）或是無預警的死亡事件（天災、人為因素等意外），但生老病死皆是每個人在成長過程中必須的經歷，你我皆無法逃避。多位禮儀師在實務經驗中發現，比起因「病」往生的親人，家屬對於因「意外」造成其親人的往生，所反應出來的悲傷較為劇烈。換言之，親人的死亡，會因是否為預期性、非預期性死亡，而成為影響悲傷程度的關鍵。

我碰到的我們講意外跟因病，因病的大部分都能已經慢慢都能接受這個離開是遲早的事，所以哭是難免的，但是就沒有那麼劇烈，這情緒起伏就沒有這麼劇烈。那意外就不一樣，情況不一樣，就是比較劇烈程度會比較大（A-1-009）

一般自然生病死的，那悲傷程度較輕；悲傷程度較重，是自殺、意外，不是

預期中的事情嘛！自然死亡是可以預期的，醫生會給病危通知，已經宣告將近了。可是你常常遇到意外或自殺，那是非預期的事情，那種悲傷會非常重
(F-1-014)

今天是因為車禍或其他意外往生，大部分家屬的情緒反應起伏都較大，會大哭、搥胸、甚至癱軟在地上，也會不敢相信親人就這樣...走了！那今天如果是因病往生，反而家屬情緒起伏不大，有些家屬甚至會覺得鬆一口氣 (H-1-006)

意外是一個突發事件，總在人措手不及下發生；而親人因久病往生的，悲傷還是會悲傷，甚至還會覺得鬆了一口氣，在有心理準備之下，反而比較能夠去接受。癌末的預期死別而引發的預期性悲傷是可以催化喪親後的適應，因為有機會讓家屬在親人死亡前就進入悲傷的情境中進而去面對處理，這樣對喪親後的適應是有幫助的 (釋慧岳等人，2008)。而陳繼成 (2003) 研究中表示，以承攬意外死亡為主要業務的禮儀師，對於悲傷輔導則非常重視，因為喪親家屬對於死者的去世都毫無心理準備，在意外現場時，都無法接受事實，情緒上有非常強烈的反應，這時禮儀師對於喪親家屬進行心理輔導，幫助家屬心情平靜下來接受事實，這是禮儀師工作中很重要的一部份。

(2) 因應之道

G禮儀師觀察到特殊處理之需求，若親人因意外往生，家屬悲傷表現多為憤怒：「一般我們碰到最多是憤怒的，親人往生後...他內心會感到非常生氣、非常憤怒，為甚麼他親人這樣離開 (G-1-009)」。在這當下，家屬情緒正挾帶著悲傷與憤怒，有時候在旁邊默默的陪伴就是一個最大的支持。H禮儀師表示：「在當下的時候，家屬是沒辦法聽進去任何一句話。與其這樣，倒不如靜靜陪在家屬的身邊，讓他盡情地發洩出來。那我們陪在他身邊，要避免有其他的狀況發生 (H-1-007)」。

而且，A 禮儀師發現部分家屬會因親人死亡狀態不佳而不敢靠近，所以親人死亡的狀態會影響家屬是否願意靠近之。狀態不好者，例如凶殺、溺水、電擊、

因意外造成身首異處等，除了視覺看起來會令人驚恐，連同嗅覺也無法接受(尤其死亡多日者)。

譬如我們說像車禍的啦、像被電擊的、溺水的阿...這種意外的死的狀態都不好，那家屬不敢去碰觸 (A-1-010)

基本上會有血...被電擊會臭、燒焦了；然後意外凶殺案，看到處都是血...走廊都是、身上都是血，家屬看到血，都軟了腳...都不聽使喚，被扛出去...嚇到了差點要昏厥。所以家屬在這種情況下，悲慟但是不太敢去碰觸 (A-1-012)

如果親人的死亡狀態好的，家屬會靠近甚至給予擁抱。

像那種生產...生產完就暴斃，生產寶寶生出來了，對...生產完在休養就回病床，那...那個媽媽隔天下床的時候，突然就血崩瞬間就走了！家屬有在跟醫院打醫療糾紛的官司啦！但那先生悲慟情況，就想要去擁抱他的太太，因為太太狀態蠻好的，只是下體都是血 (A-1-011)

遇到家屬太過於悲傷，禮儀師當下無法處理的狀況，會請其他家人協助處理。若在儀式進行中，則把悲傷家屬帶離現場，用意是可以讓悲傷家屬情緒緩和下來，也有助於喪葬儀式流程的繼續進行。

如果真的到那種沒有辦法控制，我會請他們的家人，因為我們不大方便直接接觸，請他的家人攙扶他離開這個視線，暫時離開... (A-1-016)

或是像 C 禮儀師已經很有經驗的視情況做準備，了解到家屬的悲傷反應下一步會發生麼事情而有所準備。

我們會知道他下一個動作是腿軟，那我們的準備是攙扶他，那我們就站在後面 stand by。但是我們盡量就是說請他的家人先攙扶著，那安撫他說：讓他好走，你不要一直哭，你這樣一直哭，他會走不開 (C-1-016)

通常家屬遇到親人因非預期性死亡，情緒表現是很震驚、悲傷難過還夾帶憤怒。因此禮儀師在這時候更需要注意一些事項：(1) 當家屬情緒反應過於激烈，除在旁邊靜靜地陪伴之外，可請他的其他家人在身邊協助照顧。(2) 隨時注意家

屬的情緒反應是否已造成身體上的不適。(3) 知道亡者的死亡狀態是會影響家屬是否願意靠近大體。

(3) 特殊傷慟類型因應

A. 自殺

林嘉莉(2008)指出自殺的原因很多,但一般而言,八成自殺者都有重度憂鬱症,或是本身有藥酒癮、邊緣性衝動性人格異常,或遭遇生活事件打擊。加上多數人對於自殺者的動機,多半不了解,然而逝者已矣,所有的問題都是無解,也因此成為喪親者難以走出傷慟的重要原因之一。同時,自殺者家屬會有強烈的心理衝擊,自殺的衝擊不同於其他喪親之慟;除了失落導致的哀傷與突然死亡的衝擊之外,由於自殺含著社會的禁忌,其複雜問題更使得遺族難以承受,也使得他們的哀慟歷程,走得特別孤單。

自殺其實都沒有徵兆啦!昨天好好的人,怎麼會今天就不見了,家屬很難去接受。他們最常說...怎麼可能?我昨晚還煮飯給他吃,跟他講話...一定是天公伯阿在跟我開玩笑(D-2-006)

我在想一定是有那一關過不去,才會這樣!家屬說他(亡者)這陣子心情很不好,常常說要去死一死,他們也很擔心,都有陪他。但還是發生...唉,想不開啦(H-2-004)

自殺是個社會禁忌話題,自禮儀師承接自殺的案件起,通常須負起保密的責任:「這一行都知道...那是不可說的秘密,家屬會要求我們對外要封口,要改說是心肌梗塞、突然發燒之類造成,千萬不可以把事實說出來,要保密到家。但其實最後街訪鄰居還是會知道...(H-2-005)」。

遇到自殺者的遺族,D禮儀師的做法為言語上的支持與開導:「姊阿...妳不要這樣傷心難過,既然是妳先生自己的選擇,就尊重他的選擇...我們好好辦理他的後事,好好去祝福他一路好走(D-2-007)」。

期待每位自殺者遺族都能接受,親友自殺是他個人的選擇。並能相信,他會

如此選擇是因為他認為那是他所知僅有、唯一的解決方案。能理解，他確信那是最佳的解脫。為傷慟創造獨一無二的意義，最終可以祝福逝者，重新感受與逝者共在的美好（呂欣芹、方俊凱、林綺雲，2007）。

B.器官捐贈

訪談中H禮儀師提到在南部做器捐的人不多，但幫親人器官捐贈的家屬，似乎較容易接受親人的死亡，也認為是一件有意義的事情。

那做器官捐贈的家屬...反而對死亡這一件事情上的認知，他們似乎比較容易接受的，家屬會認為是對社會的回饋，也幫亡者做功德，好事一件（H-1-018）

在禮儀師對器官捐贈的意涵不夠熟悉下，如H禮儀師認為的「家屬似乎比較容易接受」。但是不盡然，無論器捐的亡者在家庭中所扮演的角色為何，可以Bellali & Papadatou（2006）提出以孩子為對象來說明如同家庭中其他角色般：當孩子被診斷為腦死，又做出器捐決定時，父母面臨的是多重壓力，包括：（1）他們必須被迫接受孩子的非預期性死亡，且對腦死概念不熟悉的壓力。（2）必須作出捐贈與否的決定，還必須說服親友他們所作決定的壓力。（3）必須與這個「決定」伴隨一生，並為這決定賦予某種意義的壓力。所以當家人決定要做器官捐贈這件事情，所面臨的壓力是如此龐大。

因此，為了給予家屬更適當的協助，建議禮儀師可以參考黃姝文與卓紋君（2012）的研究結果：助人者須（1）了解器官捐贈現況及自身死亡理念。（2）系統脈絡的了解。（3）社會支持及實務課程。（4）緩慢耐心的陪伴等去學習，以達助人者的助人功效。

C.空難

由於國內社會暴力案件與飛安事故遽增，受害者的心理創傷現象「創傷後壓力症候群」(Post-Traumatic Stress Disorder PTSD)極為常見。重大創傷所涉及的層面很廣也很複雜，它不僅是身心受到威脅尚且包括心靈的創傷。事實上，許多PTSD的患者所呈現對生命意義的懷疑、心靈的憂鬱、對上蒼或社會的憤怒，可

說是「身、心、靈」整體上的創傷（陳美琴，1998）。所以，空難對家屬所造成的傷害甚大，例如：是否有尋得遺體或將面臨親人遺體已遭損毀的事實。倘若是處理空難的案件，會以大體的完整性為考量，希望修復完大體再請家屬看，減低他們的悲傷。

空難的話，是遺體破損不堪...基於我們的心態，我們希望把破損的遺體呈現完整性，畢竟中國人『死要見屍』，我們會把他遺體做完整後，才請家屬來看（H-1-019）

綜合上述，禮儀師對自殺的遺族能負起保密的責任，開導家屬能尊重這是往生者自己的決定，並不是任何人所該承受下來的；研究中發現禮儀師對器官捐贈等議題較不熟悉，一方面是實務上較少遇到，另一方面則較無這方面的相關資訊；對於空難事件，禮儀師知道遺體的完整度對家屬的重要性有多大。

3.依家屬年齡區分為「兒童」、「青少年」、「成年」、「老年人」的實際做法

洪雅欣與林琦萱（2012）以全人認知發展概念來說，各發展階段哀傷任務的應對並不相同；兒童及青少年所認知到的世界與成人有很大的差異，以有限的認知和表達來回應事件，容易出現以「相對」的行為來表達情緒。成人與老年人因其認知能力和發展任務的不同，在失落的反應也各有差異。

（1）兒童

依據著名的認知發展學家皮亞傑（Piaget）提出兒童認知發展階段論，說明不同認知發展階段的兒童對死亡概念的理解情形。從認知發展而言，小孩子大約到7、8歲左右，才能瞭解死亡的終極性。所以，大部分的兒童需等他們認知發展程度達到具有一定的能力之後，才能瞭解死亡是永遠消失的事實。A 禮儀師認為小孩子還小，不懂得如何去表達他們的情緒。

我是有碰過小朋友，我會去鼓勵他，我印象深刻的...小朋友是小一、小二功課很好，他不懂得怎麼表達他的情緒，他知道爸爸可能走了，爸爸去哪裡？或是

怎麼樣？對他的人生會有甚麼影響他不清楚？（A-1-044）

而 G 禮儀師則認為兒童還不認識死亡，又因為不知道發生了甚麼事情，看到其他親人悲傷在哭所以才跟著哭。又或 H 禮儀師認為小朋友年紀太小，對死亡認知不足，悲傷不大。

其實兒童他們比較沒有這些反應，他們根本不知道他發生甚麼事？那他很多情緒反應是會哭，是因為看到別人哭才哭，而不是發自內心是因為親人離開而在哭，而是看到別人哭而跟在旁邊會有情緒的產生（G-1-026）

如果今天他只是小朋友，他對死亡的認知不夠的話，他的悲傷並不會大...他只會認為他的爸爸或媽媽怎麼在睡覺？或者是怎麼不會在身邊？（H-1-013）

這時 A 禮儀師可以去轉移他們的注意力，給予機會教育珍惜現存的人：「我們那時候常常去跟他說...你要照顧媽媽阿、保護媽媽阿！小孩很懂事，我們會去逗他，那就是要讓他記得要照顧媽媽、要珍惜還在的！雖然很小，但是要給他機會教育（A-1-045）」在肢體上可以蹲下來跟他講話，甚至和他童言童語的做溝通：「我們在跟小朋友講話，我們會蹲下跟他講話，要童言童語讓他聽得進去，感受到一點點...從今以後的生活會有一點點不一樣，從今天開始...你今天就是要跟媽媽，要讓他在那一剎那有一點點這種感觸，畢竟他年紀太小了（A-1-055）」。

一般人為了不讓兒童害怕、恐懼或是因為他們還小對死亡不懂，常常告訴他們親人在睡覺；G 禮儀師並不認同，其實應該直接告訴兒童親人是死亡、離開了，而不是在睡覺：「他或許不是很了解，你可以告訴他...就是親人已經離開死掉了（G-1-027）」。

反而應當正向的、在適當的時機下，去教育兒童對於死亡的正確觀念，是重要的：「我覺得台灣人都會騙小朋友『阿公在睡覺』、『爸爸在睡覺』...那個不是很正常的觀念。若是我，我會跟他講「他已經去當天使了，他會回來守護你的，你要好好跟他說再見！（F-1-019）」。

Huntley（2002）指出面對親人死亡時，兒童和成人有一樣的情緒感受；囿

於認知發展對於情緒感知及表達的有限性，兒童不太能使用言語表達及瞭解自身不同、想哭的感受。Nagy（1948）、Salier（1964）與 Menke（2002）所提出的以年齡對死亡概念和哀傷反應如下：3歲以前的嬰幼兒對失落的理解為「缺席」，特別是照顧者的死亡；學齡前的兒童認為死亡是可逆的、暫時的、具有自我中心的思維，死的東西也具有生命，「自我中心」的思考使之認為自己的一句話可以造成他人的死亡，而產生愧疚感；學齡早期兒童（6-8歲）情緒感知能力較前一階段進步，但表達能力仍不足，面對死亡議題時會有不安、悲傷、焦慮的感受；學齡晚期（9-12歲）的兒童比年齡小的兒童對死亡會有更強烈的情緒表達，亦會加重對親人死亡的恐懼，開始懂得蒐集資訊來瞭解死亡，同時也感受到親人也會死去的威脅(洪雅欣、林琦萱，2012)。

由此得知，每個年紀階段的小朋友對死亡已有初步的概念，而非像研究中多數的禮儀師認為「小朋友還小，所以不懂得甚麼是悲傷」、「因為旁人在哭，小朋友是感染當下氛圍才哭」等。這時，禮儀師對兒童的悲傷輔導能做到的是轉移他們的注意力，轉向珍惜身邊其他的家人，並機會教育他們對死亡的認知，教他們如何跟親人說再見。

(2) 青少年

青少年可說是兒童過渡到成年期的橋樑階段，此時期的確定原則不以年齡為根據，而以身心發展程度來看：女生約從12至21歲，男生約從13至22歲為發長身心成熟階段（劉秀雅，2003）。青少年對失落的典型反應為「逃避」，雖然也可能出現罪疚、焦慮、憂鬱、憤怒等反應，但他們通常會壓抑這些情緒反應，因為他們認為這類情緒無法為同儕所接受（黃慧涵，1993）。也因如此，青少年在面臨喪親議題，才總是表現出「不在乎」、「不悲傷的樣態」，導致令旁人感到好奇，容易讓人誤以為是青少年不懂死亡，所以才不會表現出悲傷的樣子。這點如同G禮儀師分享的案例如下：

我今年一月份服務過一個案件，她(往生者)的小孩是國中一年級，他只有一

個兒子。基本上我請我女兒協助他，我女兒是國三...那就是上靈車時，我女兒陪在他旁邊。那我女兒很訝異是『ㄟ...你媽媽過世...』看著他完全沒有悲傷的反應。她告訴我說『為甚麼他媽媽過世坐在他旁邊，要去火葬場一點情緒反應都沒有？』有可能說當年齡層還沒到達一個階段，他思緒還不知道甚麼叫做死亡、甚麼叫分離這樣子...完全看不出來有任何悲傷反應（G-1-025）

研究者認為，G 禮儀師提到的國一生已經知道甚麼是死亡，他沒有太大反應不代表他沒有悲傷，這是一種情感逃避的行為，著實令人擔憂。如同侯南隆(2000)指出青少年面臨失落經驗時的情緒反應也與成人相同，像是憤怒、無助、罪惡感、否認、孤獨、害怕。不同的是，青少年傾向以「生氣」來對抗其無助和恐懼的感受，或是以破壞性的言行，來表現其憤怒，增加自身對環境的控制感以便獲得安全的感受。H 禮儀師表示在實務經驗中發現青少年情緒表現較為壓抑，只在特定儀式中悲傷情緒較大，其他時候都蠻冷靜的。

青少年的話，他們都比較壓抑...他只有在某些儀式，例如我剛剛說的第一天接體、入殮或是出殯當天...情緒起伏較大，平常都蠻冷靜的（H-1-014）

家屬是青少年的話，F 禮儀師的做法是跟他當朋友，拉近距離：「青少年跟他當朋友，就跟他當朋友，不要有身分比阿...甚麼的。常常我遇到年輕人，我就說叫哥哥就好，有甚麼問題跟我說！哪裡不舒服跟我講！心情不好....那我拿酒來跟你喝好不好！諸如此類的啦...就拉近距離，當朋友這樣子！對，慢慢把他心房打開（F-1-018）」。

禮儀師如果去瞭解青少年對死亡的感受及反應為何，就能適時的伸出援手給予實際上的幫助。上述中 F 禮儀師能以做朋友(成為同儕)的方式來拉近彼此的距離，也是一種助益。加上給予時間且允許青少年用自己的方式宣洩悲傷，鼓勵青少年將自己的感受表達出來，即便是哭泣或情緒發洩也沒有關係，讓青少年以自己的方式表現哀傷(洪雅欣、林琦萱，2012)。曾煥棠(2005)指出青少年已具備抽象思維的能力，對宗教、哲學或文化上的死亡議題感到興趣，能加以討論，進

而成為自己的對生死的價值觀，對於死亡概念的了解已接近成人的思考，建議禮儀師也可以從這些方面議題去切入。

(3) 成年人

蔡麗芳(2001)認為生死是人生大事，不論父親或母親死亡對大部分成年人而言，都是生活中的重大事件，可能造成一段時間內生活的混亂與情緒起伏，甚至形成適應上的困難。對於喪親的成人來說，已能理解「死亡」的概念：逝者一去不復返。喪失至親，容易對心靈上造成重大的創傷，或因過度悲傷，引起心理上、生理上各種反應(李雪瑩，2012)。

G 禮儀師認為經由習得的心理及悲傷輔導知能，應用在家屬身上較得心應手，能適時給予協助。加上所習得的悲傷輔導技巧去幫助他們，這些技巧包含前面所論述：陪伴、支持、當成自己的家人、傾聽及尊重等：「遇到家屬年紀跟我差不多喔，就當是自己的兄弟姐妹...其實比較好切入。每天過去巡(訪視)家屬的時候會跟他聊，有時候我會依我的喪親經驗去跟他分享，但有時候不一定聊悲傷的事，有時候聊生活、工作，看他啦...看他要聊甚麼就多陪陪他(D-2-005)」。

另外，H 禮儀師發現成年人與亡者的關係本質會影響悲傷的反應：「成年人的悲傷喔...不一定！有時候要看...看亡者和那個成年人的關係。以成年的人來說，跟他比較親的就是他的父母、配偶、子女和手足，看他失去的是誰？通常失去子女還是另一半的，會更加悲傷(H-2-003)」。

林子清(2006)提到成年人喪親可能會面臨的議題是愧疚與自責，認為自己沒有把所愛的人照顧好；為在死者死前來不及做的事而感到歉疚；或懊悔曾經對她/他做的事，此時期的成人會重新檢視原先生命中重要人、事、物的排序、對自我原先認知的調適、社會關係的改變、對死亡有新的認識、對人生態度有新的調整。因此，了解喪親者與失落對象的關係本質，對成年喪親者的哀傷輔導是極為重要的事，唯有了解失落對象在喪親者生命中所代表的意義，禮儀師才能陪伴成年喪親者。

(4) 老年人

老人期可說是一個「喪失」的階段，其喪失的種類包含：退休、失去原有的生活型態與社會角色的失去；身體健康的失去、因疾病或年邁而產生的身體功能障礙；子女成家或外出工作，少有親人陪伴在身邊；再加上老人需面臨親人死亡的失落，這樣多重的失落可能會造成老人情緒失落、孤寂感，進而造成憂鬱（林正祥、陳佩含、林惠生，2010）。以人的自然生命週期而言，老年人是最接近死亡的一群，G 禮儀師認為老人家因為年紀較大，看到親人的離世讓他害怕死亡。

那老年人是因為害怕死亡。如果他看到他自己的親人死亡，他也知道他的年紀已經大了，他也會害怕死亡。那尤其是老人家，經常會講一些要跟誰走、要一起去啊...跟亡者一起去啊...開始會有這種想法，因為他親人死亡之後，他覺得他可能也快到了！（G-1-029）

當禮儀師面對的家屬為老人家，而他正擔憂他的往生親人時，可以依照他的宗教信仰去運用適當的宗教經典來做安慰。

例如家屬是佛教或基督教，經典來引用說...或許他是到另一個世界，過著自由自在、逍遙自在、無憂無慮的日子啦！（G-1-030）

A 禮儀師實務上去安慰老人家的做法為：多多「問候」、「陪伴」並把他們「當成自己的親人對待」去對待。由生活化層面切進，常常對他們噓寒問暖，增加彼此熟識度。

我如果碰到是一個爺爺，他失去他的配偶，他的配偶我們說是奶奶喔！其實我如果到他家裡去，我會把自己當作是他兒子一樣那種感覺，去跟他做溝通。去問候他吃飯了嗎？讓他覺得我們好像是他的一位親友那種感覺（A-1-033）

盡量能夠在日常生活...切入日常生活去，讓他覺得說，是一位親人來陪伴他，不要讓他覺得很孤單，不要讓他一直去想他的老伴（A-1-034）

喪親家屬為老人家，禮儀師瞭解到他們因為是最近死亡的一群人，尤其當面臨親人的往生，這種接近死亡、害怕死亡的感覺更加劇烈。此時的做法為可依照

老人家的宗教信仰，利用教義、經典去開導；同時運用基本的悲傷輔導技巧，問候、陪伴及把他們當成自己的家人般看待，常常噓寒問暖，關心他們。尤其面對重大災難事件時，人們會尋求宗教的協助，宗教所提供的教義與經典或生死交關的因果詮釋，似乎也是人心安頓的解決之道 (尉遲淦，2002)。

(三) 情緒宣洩的重要性

禮儀師所做的，是幫助家屬做情緒上的宣洩，倘若悲傷情緒無法得到適當的宣洩，有可能會產生超乎想像的嚴重後果。

我們有碰過那種先生走了，不到三天太太也走了....悲慟！悲慟！因為老先生老太太感情好阿，接著老先生之後結果隔兩天，太太難過到昏厥走了...(A-1-014)

有些家屬也會在意旁人的眼光，而卻一直壓抑自己的情緒，但是 A 禮儀師認為那是沒必要的事，並認為適當的去協助家屬宣洩悲傷是功德一件，是從事殯葬工作最有意義的地方。

有些事情都是那一剎那要讓情緒發洩，不要去壓抑它，我覺得沒有必要。這時候還怕別人看！還有甚麼不好意思，適度的發洩情緒是必要的 (A-1-015)

因為有些人會很在意別人的眼光，會在那邊矜持，那我們會去引導他們發洩出來，讓他對這件事情更印象深刻 (A-1-023)

當然不同的年紀會有不同的方式，我不可能說可以做到百分之百，但是可以幫助她們，可以把感情宣洩掉百分之五十，那就是功德，就是功德...我覺得這個意義就很高，這意義很大 (A-1-041)

禮儀師除工作任務的完成外，深知悲傷輔導對家屬的重要性。實務上有些時候碰到家屬是較在意別人眼光的，因此外顯出來較為內斂，一直壓抑著情緒。因此，這時禮儀師會做一些儀式上的引導，或是家屬願意透過和禮儀師分享情感上的交流，都可以達到情感宣洩的作用。禮儀師自覺可以幫助到家屬是件做有功德、有意義的事情。

第二節 喪葬儀式中禮儀師的悲傷輔導服務(含臨終關懷)

一、喪葬中文化與儀式的利與弊

林綺雲(2004)說明在一個喪亡或喪葬的過程中，每一個社會中的人往往都情願或不情願地成為這整個複雜社會網絡中的一個演員，並按照該特定文化環境之脈絡，扮演與角色相稱的行為、語言及反應。這樣的劇本走向，其中就研究者實務經驗與研究中觀察出三個部分-分別為「夫妻不相送」、「杖棺」與「白髮人送黑髮人」，通常是最容易令人感到悲慟的情境；並從殯葬文化與儀式來探討其禮儀做法的利與弊。

(一) 夫妻不相送

Lopata(1996)認為老人配偶的死亡失落感往往大於一般彼此深愛的夫妻。這主要是因為許多重要的角色，當老伴死亡時都會消失，這些角色通常都被拿來定義我是誰及個人自我價值感的回饋來源，這個來源即使在死後仍是持續著(Moss & Moss, 1996a 引自何長珠, 2008)。所以，面對摯愛的人離去，對另一半而言是如此大的傷慟。喪葬過程中，另一半仍可陪伴著摯愛的人的有形體(軀殼)，直到出殯那天，若要另一半送摯愛的人至火化場或墓地，並參與這個有形體在眼前逐漸消失，那將是無法承受的哀慟。

我們這些老祖宗、老前輩所設的一些環節，它很多都是用來撫慰我們生者的一個一個心理。話說「夫妻不相送」，為甚麼夫妻不相送？在現在看起來，性別平等，為甚麼不能送！當初他設下這個，其實非常有趣，其實這是一個悲傷輔導的概念，因為你的摯親常常伴著你，長期生活到老，那你到火葬場看到棺木，另一半被推進去火爐，悲傷到達頂點，可能馬上暈掉或痛哭流涕或是暈倒。所以當初老人家設定這個東西，「夫妻不能相送」就是避免掉這個過度悲傷(F-1-008)

有時候夫妻送別，是看著另一半上靈車的時候，情緒起伏會很大。因為他沒

辦法送到火化場，從古禮來講，不管是送到山頭或是火化場，他們會覺得留下來的
的那一個，會有第二春或是沒辦法繼續照顧家裡...我們會跟家屬解釋這個來由，
那去不去還是由家屬決定 (H-1-009)

夫妻不相送...這是常常碰到的！我常常會跟家屬解釋主要用意，講並不是不
能相送...一對夫妻相處這麼久，當你的親人剎那間要離開，怕你有歇斯底里的情
緒...讓你無法情緒控制。我真正用意是告訴他，不是不能相送，而是送了之後...
一剎那產生情緒問題，那請問你的小孩子要照顧你，還是要繼續進行喪葬儀式...
會解釋給他們聽...讓他們決定 (G-1-042)

C 禮儀師遇到另一半執意要送摯愛的親人到火化場，表示當靈柩要推進去火
爐那一刻，尤其以家屬為女性的話，悲傷情緒反應較大，會請家屬在旁攙扶著她，
做個預備動作。

棺木要推進去那一刻當場那種情況會很亂，那一般的話，他們家屬會攙扶著
這個另外一半，那一般會嚎啕大哭都是女性，比如太太之類的，哭的話當然啦，
我們會讓她先哭。說真的如果都不讓她哭，她會積在心裡面，那更難受 (C-1-015)

經由禮儀師詳細解說禮俗上「夫妻不相送」的由來、意義，最終再由喪失配
偶的另一半決定要不要送最後一程。現代化治喪，已經不是遵照「傳統」二字了
得，而是禮儀師需要把每個儀式、禮俗的源由及意義向家屬說明，再把決定權讓
與家屬。實務經驗中，與 C 禮儀師同，曾遇過另一半基於長年夫妻之情份，仍
決定送最摯愛的另一半至火化場，但當下親眼看到靈柩入火爐時，她崩潰了，捶
胸頓足地大吼著「我不要啦、我不要啦」...便癱軟在地上，那種聲嘶力竭的哭喊
聲，依舊清晰的浮現在研究者耳邊徘徊不去，令人印象深刻。

(二) 杖棺

「杖棺」是白髮人送黑髮人才有的儀式。它在喪禮的意義在於，為人父母的，
為了不要讓往生子女在各殿閻羅王面前先被打，在靈柩發引前，請父親或母親來

執行打棺尾杖棺三下，先治這個不孝之罪(子女比父母先走，叫不孝)。但很多禮儀師時常忽略這個動作，是造成父母的二次傷害。對父母而言，認為子女並沒有做錯事，往生已經很可憐，為甚麼還要打他。

白髮人送黑髮人要敲棺木，這個我最排斥。今天我一個女兒就這樣走了，我已經悲傷成這樣了，你還叫我棺木推出來，還叫我去敲，你們講的很好聽，業者說你幫他卸罪阿、幫他怎麼樣阿、說他不孝，可是試問一下，他又不是自殺、又不是酒駕，他是生病走的，又不是願意，他不願意，那你幹嘛叫我打他？有多少人要打的當下昏倒了，我這麼愛的女兒就這樣不見了，你還叫我打，打不下去...

(B-1-054)

通常父親或母親都打不下去，禮儀師可在身旁引導比劃三下，亦可自行改良較溫馨的版本，例如以書信或用講的方式代替之。

可以換個方式，用講的或寫信給他女兒，放在棺木，不一定要敲啦！就算要敲，也是引導輕輕的比劃，意思一下。你們葬儀社做完了就沒事，親朋好友哭一哭就沒事，但是父母要難過多久，會自責這一幕，會一直跑出來『我昨天打我兒子，為甚麼我要打我兒子，他生病為甚麼要打他...』(B-1-056)

不過 G 禮儀師認為，也會有父母親情緒過於激動，拿著棍子狠狠地打在靈柩上，以發洩他的悲傷，助於情緒釋放。

杖棺其實也是一種情緒的釋放！那當一個親人離開...事實也是一種延宕的悲傷，也是一種情緒釋放...因為他做下去之後，他終於把這塊心放下來，他適時可以把情緒釋放下來... (G-1-044)

比較現代的做法，禮儀師可以向其父母解釋「杖棺」的意義及內涵，再由他們決定做與不做。不像早期傳統殯葬業者，動不動搬出照「傳統」二字，以一種直呼式、命令式的口吻「我跟你們說，你們一定要做，要不然你們小孩還是有罪，對你們小孩不好」，令人無迴旋的空間，其父母親往往因為做了這個動作，反而更增添內心的慟。

我們會跟家屬解說，這個儀式代表說白髮人送黑髮人不孝...之類的，那有些家屬他們會說，他沒有不孝...不要打他！說不要打！我說...對！可以啊！那我們會跟家屬說明為甚麼要做這個，意義在哪裡？告訴他之後由他自己來決定

(G-1-045)

杖棺儀式有它的意涵在，無論父母選擇杖棺與否，禮儀師應在事前預先做告知與溝通，並提供喪子女的父母三種執行方式：(1) 杖棺，手執棍子敲打棺尾三次，這個禮俗流傳下來有它的意義在，認為做杖棺儀式是對其子女好的事情。(2) 輕柔版的杖棺，杖棺時父母可選擇輕輕筆劃三下，意思做到就好。(3) 以改寫書信方式代替杖棺，入殮時請父母將信放入靈柩內，千言萬語盡在其中。但在實務經驗中，事先的溝通也難以避免當下任何狀況的發生，一旦發生，禮儀師可就現場狀況臨時做應變。研究者曾在某次引導一位年約五十歲的父親來執行杖棺儀式，往生者是他二十出頭突然心肌梗塞的兒子。那時，手執長棍的父親再也忍不住悲傷，將棍子狠狠用力打在棺尾上，來回次數不可數，直到手中長棍斷裂才停止，現場充滿哀戚氛圍。此時，研究者清楚知道那位父親正在宣洩他的悲傷，沒有立刻上前阻止，反而等他發洩完畢，再趕緊請其他親友將那父親攙扶至旁休息。

(三) 白髮人送黑髮人

子女先於父母死亡，在出殯當日僅以「觀禮」的方式來參加告別式，典禮結束之後不送出門(送至火化場或墓地)，避免徒增悲傷，無法承受。

我覺得不能送到火化場是有它的原因..畢竟一個小孩，養到十幾二十年就沒有了...若父母親眼看到小孩被推進火爐，當下心裡一定無法承受，所以我也不贊同父母送小孩到火化場去 (H-1-023)

像這種治喪過程就是由他(亡者)的手足來處理，爸爸媽媽每次來每次哭，尤其是媽媽，都坐在冰櫃旁跟他說話...出殯他們是可以參加，就是觀禮可以，只是不要送出門，沒有人在送出門的，他們會承受不住啦(D-2-003)

對於禮俗上「白髮人不能送黑髮人」有它的原因，深怕抵達火化場時父母得承受親眼目睹小孩的靈柩被推進火爐的悲傷，因此禮儀師也是不贊成的。經過溝通後，大部分父母都可以接受不送出門的做法。

綜合上述，禮儀師在面對家屬的詢問或是引導執行這些儀式時，應當清楚的分析利與弊的部分。(1) 能清楚向家屬解說每個儀式的源由及執行的意義。(2) 分析執行後將會遇到的問題及產生另一層悲傷的可能性。(3) 儀式引導過程中，禮儀師可保留其原有的禮俗意義，用更吻合現代化的溫馨用語取代之。能向家屬說清楚，講明白，避免造成家屬的二次傷害。

二、喪葬儀式過程-前、中、後階段探討(臨終關懷、殮、殯、葬、後續關懷)

陳繼成(2003)指出中國傳統的喪葬儀節，本來就包含了宣洩悲傷的功能；因此，禮儀師在指導家屬執行儀式時，也有另一種悲傷輔導意義。當禮儀師以其對於儀式的專業知識，使家屬瞭解每一個儀式背後所要傳達的意義，協助家屬一步步完成喪禮的過程中，也是一步步的協助家屬走出喪親的悲愴。曾煥棠(2015)指出禮儀師在悲傷輔導的角色工作可以說是：「要將喪禮流程規劃為對喪親家屬具有意義的活動，如此便是提供喪親者悲傷療癒的一扇門」。當喪禮活動對喪親家屬是否有意義？重要的差別在於喪葬過程能否促進喪親者的悲慟能有抒發的機會、使得他們的悲傷得到撫慰，能在哀悼親人的經歷中維持身心的健康。

講到整個治喪流程，都是老祖宗所設定的悲傷輔導、撫慰的機制。我覺得喪葬儀式本身是個悲傷支持、悲傷輔導，從頭到尾都是！(F-1-007)

剛開始否認嘛！我不相信這個事實！到後來我們要如何讓他接受這個事實，中間一段差距。他反應出來情況很多元啦，不一定啦....遇到這種悲傷，站在禮儀師，我們這個殯葬過程、殯葬流程，我們要盡量讓他宣洩出來(F-1-012)

家屬出現的悲傷反應正符合生死學大師伊麗莎白·庫伯勒·羅斯(Elisabeth Kübler-Ross)所提出的悲傷五階段觀點：否認→憤怒→討價還價→沮喪→接受。

禮儀師要做的是如何透過喪葬儀式來協助家屬走到最後的「接受」，無論透過儀式或陪伴，在治喪流程中(接體-入殮-做七-出殯-火化-進塔)，這段期間只能「接受」親人的形體從有到無，爾後的悲傷復原要等到他真正「接受」親人死亡的事實，並隨漫漫時間的流逝，悲傷的心理才有機會慢慢平復。所以在引導家屬的儀式中，盡可能讓其情緒給宣洩出來。曾煥棠（2013）提及喪葬悲傷支持倡導者 Alan Wolfelt 說儀式治療就是要讓喪親家屬(或是喪禮的參加者)因為亡者的死亡產生的種種失落悲傷，在儀式的過程中進行對亡者經歷生命中的種種變故的回顧獲得意義。

（一）前-臨終關懷

1.洽談喪葬事宜(諮詢)

考取禮儀師證照，其中一項內容包含「臨終關懷」，原定臨終關懷應是對病危者的死亡關懷。但對禮儀師而言，逐漸演變成對家屬的關懷，包含解決家屬問題、親人後事安排等。實際工作經驗中，禮儀師常應家屬要求，與家屬約在醫院會客室、家屬家中又或其他公共場所，一同洽談親人往生後事的處理，重點落在其親人往生之後第一階段的處理，以解決問題、業務性工作為主要訴求。同時，禮儀師若能同理家屬在面臨親人臨終時的預期性悲傷心情，並很有耐心的去提供家屬有助益的訊息，可建立起彼此信任的橋樑。

可能是換衣服啦、回不回家、宗教問題...大概是這些。還有家裡客廳的問題，靈堂怎麼擺設、廳的整理的問題，可能就是擔心這些。那禮儀師要很有耐心的要告知家屬，讓家屬安下心啦... (C-1-002)

那就是禮儀師去了會詢問家屬有甚麼需要，會提出一些意見，那禮儀師要設法把這些問題解決，那家屬把心安下來。不要到時候發生...不知道要怎麼處理 (C-1-001)

臨終關懷的部分，是帶領家屬怎麼去面對死亡的來臨。很多家屬遇到這樣的

事情，他會恐慌、不知所措，因為這是一個未知的領域，人一輩子遇過幾次。我們在臨終的時候會告訴家屬，你即將面臨是怎樣的事情、用怎樣的心態，那事情發生我們會如何處理（F-1-004）

根據研究者實務經驗，禮儀師在病人臨終階段，較少機會去與他們接觸，一方面病人大多處於昏睡、昏迷或插管不能動的狀況；另一方面部分家屬是直接排斥禮儀師與病人碰面(認為禮儀師是處理死亡，心態上家屬認為臨終者還沒死，所以碰面會不吉祥)。就算臨終者是處於清醒的狀況，除非是他本人的要求、或是與禮儀師熟稔的情況下，才有機會碰上一面，否則禮儀師有可能被趕走。

一開始是針對病危者，他要臨終之時，他有很多牽掛和不捨，我們要對他進行臨終關懷，讓他知道死亡並不可怕。但是對於病危者...我們要切入其實不容易，有時候要講到這個部分，有些病危者他不能接受，有時候會把你趕走（G-1-004）

所以，在臨終關懷部分，禮儀師是被動的角色，通常接獲家屬的電話，才有初次見面的機會。一旦見面，往往家屬欲從禮儀師身上，去瞭解親人後事如何處理與安排，實在與實際上「臨終關懷」的定義及內涵相差甚遠。因此建議今後是否用「臨終諮詢」來取代目前禮儀師使用的「臨終關懷」一詞，更為恰當。

有些買生前契約或是病危者，有些家屬要先了解我們的一些服務內容，或是往生之後有哪些注意事項等，這個部分我不建議用臨終關懷，建議用『臨終諮詢』（G-1-006）

2.協助家屬與臨終者做最後的道別

禮儀師可以多關心到「人」的部分，提醒家屬多陪伴臨終者，瞭解他是否有未竟事宜需要去完成，以及能夠適當的表達對臨終者的道謝、道愛、道歉、道別。

可能多和家屬聊聊天...小孩子多大了阿...那病人是不是有兄弟姊妹？打個電話讓他們陪在身邊，讓他不要有驚慌的感覺，讓他安心一點。或是他有一些未竟

事宜阿...這些..就是一些臨場反應 (C-1-003)

最近一次實務經驗，某天臨終者(一位年約五十歲媽媽)的女兒透過關係與研究者通上電話，想詢問有關媽媽後事的處理。然而研究者按慣例鉅細靡遺地告知其注意事項及回答相關問題後，研究者還告訴她現階段可以做到「四道」-道歉、道謝、道愛及道別，鼓勵她及請她轉告其他家人，可以趁最後這段陪伴媽媽的時間去向媽媽表達心意。幾個禮拜過去，她媽媽後事也圓滿完成，她透過手機 Line 上通訊軟體對研究者表達感謝，內容是她如實做到及時對媽媽表達出心中的愛。

3. 導入宗教的力量

醫院安寧病房內的臨終關懷，是由宗教師(神父、牧師或法師)去向病人開示及悟生死之道，需有專業性、身分性的考量。雖然，禮儀師非宗教師，欲以宗教觀點協助臨終者，仍有限。在能力有限的情況下，禮儀師可建議家屬去依臨終者本身的宗教信仰去協助。

請他往宗教去尋求心理撫慰或是減輕心理的不安全感。還是以後要面對的事情，對於未知，請他透過信仰去禱告或上香。我們會去做引導的動作，只是個開端而已啦！(F-1-006)

就是配合宗教的一些教義來切入臨終關懷，來引導他臨終之後會往哪邊去，應該如何去接受 (G-1-005)

綜合上述，禮儀師很希望家屬能在親人臨終時就與之接洽，好讓雙方都可有充分的準備。禮儀師的做法為(1)提供一套專業的處理流程：從臨終者嚥下最後一口氣之後之具體流程(業者：聯繫大體運送車、治喪地點、協助的人員等；家屬：辦理出院、死亡證明書取得、聯繫親友、助念團體等)，實屬業務性質層面。(2)適時導入四道-道謝、道愛、道歉、道別的做法提供予家屬參考之用。(3)以宗教說去協助家屬得到宗教的慰藉，也有不錯安定人心之效果。以上，了解禮儀師實務中做的臨終關懷實與真正的「臨終關懷」意涵相差甚遠，建議以「臨終

諮詢」來取代之，更為貼切。

(二) 中-治喪期間(殮、殯、葬)

1.接體

第一時間大體一回到家，家屬悲傷情緒反應大，G 禮儀師提到有時候是憤怒的情緒：「剛回來的時候...那是第一時間，有些家屬會很憤怒，產生悲傷反應...也是多的，因為第一時間無法接受 (G-1-021)」通常第一時間知道親人的往生，總是令人措手不及、焦慮及害怕，所以這時候的家屬是最需要悲傷輔導：「最需要有這個悲傷輔導或悲傷支持，一般大部分就是事情發生的第一天、第二天，尤其可能就是事情發生那一剎那我們去接體的時候 (A-1-007)」。

這個時候應該要請家屬好好陪伴在親人身邊，而非東奔西跑的去做聯繫工作，可請身邊的其他親友幫忙即可，如 B 禮儀師實務上看到很多家屬在親人往生時，匆忙的聯繫助念團體、跑來跑去而不在往生親人身邊是錯的，這時候應該要陪伴在往生親人身旁：「很多家屬，在親人往生時候，他把人丟在那裡，他開始打電話，騎摩托車、開車跑來跑去，去找慈濟團體、找助念團體，我說那是錯的。我個人認為，你應該是在這最重要的階段，你應該要在他的身邊(B-1-019)」。

認為親人才剛往生，家屬能做的事情就是陪伴並跟往生者說說話：「今天不是助念多重要、不是祈禱多重要，而是你在助念之前，你跟他講的話才最重要。目的是甚麼，是讓他安心讓他平靜，所以我覺的重點是這個 (B-1-019)」。

由本研究、實務經驗中發現，多數家屬在親人剛往生時(以預期性死亡，例如在醫院或在家中死亡)，總是像無頭蒼蠅，亂了分寸。在悲傷難過之餘，有的人趕緊聯繫其他親友、助念團體；有的則辦理離院手續等。這時，禮儀師總會看著家屬們忙著走來走去，東奔西跑或坐在外頭似乎不太敢直接靠近剛往生的親人，往往獨留剛往生的親人在病房或房間內。B 禮儀師認為，這個時候應該要請家屬好好陪伴在親人身邊，跟他/她說說話或是僅靜靜地在旁陪伴著。

某次研究者到醫院的加護病房接體，往生者是一位阿公，當時家屬有的像熱鍋上的螞蟻，不停打電話聯繫重要親友；其他的人則趕緊辦理離院手續。正當大家忙成一團、走來走去，就是沒半個家屬待在阿公身旁陪伴他，此時研究者走向前去，用心念去告訴阿公：「阿公：我是禮儀師 XXX，等一下要與你的家人一起送你回家。你如果會害怕的話，心中要念佛喔！念阿.彌.陀.佛...」那時候的念頭是單純想陪伴那位阿公，暗自期望能減低他的孤獨感及害怕感。但念頭一過自己呢喃著：「我這樣做，阿公是否能感受到呢？」約莫第三天晚上，一位年輕女子來研究者夢中說道，阿公有收到了！而且是車禍往生的阿公（當時研究者手上有三件案件，其中因車禍往生的阿公就與研究者在醫院接體的阿公是同一人）。研究者不禁喜從中來，是阿公幫研究者上了一課！從此以後接體的時候，就會以這樣的方式去幫助往生者。

2.入殮封棺(封棺後就見不到親人)

王士峯(2011)說明入殮為先將遺體淨身、化妝或處理，並為亡者穿上壽衣，然後入殮，亦稱納棺或打桶，即將遺體放入棺木中。意味著行入殮儀式之後，亡者的有形體就此與這個世界做一個完整的告別而成為家屬與亡者親人的最後一次見面，此時悲傷感自然湧現：「整個儀式中...可能入殮當下、蓋棺當下，因為就看不到(C-1-023)」蓋棺之前，H禮儀師會引導家屬向摯愛的親人做最後的道別：「入殮儀式...他們最悲傷的時候，因為我會去引導他們做最後的道別，所以這是他們是最後一次能對最親近的人講心裡面的話及最感謝的話，這才是他最悲傷。不管是對亡者的感恩或是道歉，畢竟這是最後一次機會，不講出來的話會有一種遺憾(H-1-008)」。

在入殮後將行蓋棺動作，當所有家屬向親人做最後道別之後，可利用「時辰到」、「吉時到」的觀念，來請家屬離開現場，以便轉移家屬的悲傷。因為在禮俗上蓋棺時會有沖煞的問題，所以在進行蓋棺的儀式會請所有家屬先行離開(但基

督教、天主教儀式者不受此限)。C 禮儀師的做法是：「當下讓他看一分鐘兩分鐘，就講『時辰到了』。因為台灣人還是很注重時辰，你再怎麼失控、再怎麼不理解，反正時間到，我們會講說：這樣對亡者不好喔，如果時辰到，超過的話再蓋下去，會對亡者不好之類的話。會講出來，那家屬就會認同 (C-1-024)」。

在入殮這個階段，家屬是很悲傷的，因為這是見往生親人的最後一面。在這個儀式中，禮儀師除了執行乞水、辭生及乞手尾等儀式，在蓋棺前能適時的引導家屬說出欲對往生親人的話，以表達他們的悲傷情緒。倘若家屬久久太過於悲傷而無法自拔，可用「吉時已到」等話語請家屬先離開現場，好讓後續儀式可以繼續進行。

3.守喪期間(忙於事務的處理)

這個階段就是守喪，禮儀師須協助家屬處理大量的事情，屬事務性質。當中包含訃聞填寫、選擇塔位、骨灰罐挑選、告別式會場安排、燒化庫錢紙屋與否、花籃罐頭塔訂製等一些禮俗須知及流程的制定，其餘時間家屬需要參與誦經儀式、接待親朋好友前來拈香致意等。這段期間家屬大多心力放在處理事務上，相對情緒是比較平靜；偶然間親朋好友的前來關心致意，才又引起家屬的情緒。

「停」大部分是做誦經嘛...在做其它的...所以這一段是比較平靜的。那中間...對、對、對！除非這中間有很親密的人來，來引起他的情緒，否則一般來講，家屬都比較平靜 (A-1-021)

這段期間，家屬多為處理事務性質的事情、接待前來拈香的親朋好友或參與誦經儀式。的確，有時候情緒上看似乎平靜，禮儀師仍可多給予生活上的關心、起居上噓寒問暖、做悲傷情緒的支持及情感上的宣洩等。

4.移靈(親人離開家的第一步)

移靈代表往生者離開這個家，是在告別式當天舉行的儀式。禮儀師需要依照

地理師所擇的好時辰，來引導家屬隨著靈柩移到會場(祭台花)的後方，準備開始進行家公奠禮。這個動作意指這個往生者要永遠離開家了(出家門)，對家屬會有突如其來的傷慟感。

比較難過是，推出去，出殯那天封完釘要推出去那一剎那，很多人你看...當下那都會崩潰！今天是從這個家，從家移到帆布外面，那個感覺才強，阿公要從家出去了（B-1-052）

進行移靈儀式時，家屬需跟隨靈柩後以跪爬動作抵達定點，有時候搭配嘖啞聲音，這時家屬悲傷情緒再度被引起，意味亡者親人真正要離開家，感覺是強烈的。禮儀師可以一一引導家屬並攙扶他們起身，共同以虔誠的心來祝福亡者。

5.告別式場(透過追思影片、唸奠文等宣洩情緒)

告別式前一天，家屬看到整個會場完成的那一刻，會有即將圓滿後事的感覺，暗自流下淚來。A 禮儀師的經驗中：「另外大部分最悲慟就是最後一個，他們看到會場佈完成的那時候，他們比較有百感交集的那種感覺（A-1-007）」或是當天一早當家屬來到會場，也是有感而發：「那告別式時間，他來到殯儀館看到整個會場都佈置完整，他來到會場，那一剎那很多人都有感而發（A-1-019）」。

告別式若有安排撥放追思影片，在家屬看著螢幕上一張張滿是與親人生活的點點滴滴，往往悲從中來，足以讓他們好好發洩情緒，做一個情緒的釋放。

其實還有很多人在做追思光碟或是生命回憶錄，它也是一種悲傷輔導、悲傷導引的一種。有些人在觀看，會讓他想起以前的點點滴滴...適時想起來的時候...可以做一個情緒的釋放（G-1-019）

凡研究者所接手的案件，在出殯前一天將進行追思影片試撥時，會請求家屬中只推派一至兩位代表前來觀看成品；其他家屬則是在告別式當日才能看到成品，避免大家預先看過會有心理準備。往往在當日撥放影片時，在當下現場大家哭成一片，這樣的作法也有助於達到家屬的悲傷宣洩。

礙於禮俗上不能為亡者小朋友辦告別式，但取而代之是運用其他更溫馨的形式來替代。例如以追思會、音樂會的方式進行，有別於傳統模式。

大部分都會用追思會啦、用音樂會啦...用這種方式下去，不要說是要辦告別式。大部分都會這樣子做，怎麼樣用歌聲啦、點燈啦...用其它的方式去表達對他的追思，就是感覺比較溫馨（A-1-032）

禮儀師也可以鼓勵家屬親自來寫奠文、唸奠文來表達對親人的感謝及想念。把來不及對往生者講的話，或是想對往生者祝福的話，通通寫下來，在家奠禮上親自唸奠文，傳達這份心意，這也是情緒發洩的一種方式。像年輕人比較不善於言語表達，也可以適當提供這種方式讓他們可以好好去悼念亡者。

我們會跟家屬說...你可以寫一些奠文，然後自己唸，更能表達對親人的思念及一些不捨！那很多家屬說：『我不會寫，不會念』，我當司儀時，我會幫他們寫一篇奠文，幫他們唸，唸完的時候...但我會鼓勵他們...親自向父親或母親大人，簡單說一兩句話『謝謝』或是『想念』等...這是有助於他們的情緒釋放（G-1-016）

比如說他們是四個姊妹，走的是大姐，爸爸媽媽還在...像我去跟他們討論，我都是讓她們一人寫一篇給姊姊的一封信，包括姊姊從小對妳們的照顧、關心、一起的生活點滴，妳們想講的就把它寫下，在告別式當天對著姊姊的面可來表達一下（A-1-040）

同時，研究者實務經驗中，也常鼓勵家屬能親筆寫下奠文，最好能親自在家奠禮的時候朗讀給亡者聽，因為這是最後一次可以對亡者說話的機會。尤其對於個性內斂的家屬，透過紙筆更能傳達出對亡者的思念及感恩之情，去抒發他心中的悲傷。

F 禮儀師也發現，有些人生性內斂，不善於把自己的悲傷情緒表露出來，這時當司儀唸奠文時，他的情緒已被抒發出來。

唸奠文，它就是引導祭拜者一個祭拜者心情抒發。很多人常常從一開始發生事情，他都沒有感覺、沒有甚麼表情，可是他在出殯告別式當天，只要開始祭拜，

他常哭得唏哩嘩啦，比甚麼還嚴重。這就是透過一個奠祭的儀式，把他的心情抒發出來（F-1-009）

但是，在司儀唸奠文時也需要掌控好，避免家屬情緒太過激動昏厥過去。G禮儀師本身有當司儀經驗，他會透過唸奠文把家屬情緒發洩出來，可是有兩次過度引導的經驗，使得家屬當場昏厥過去：「那我自己有做司儀的部分，那司儀部分是比較強調...讓家屬情緒發洩出來，就是說做一個悲傷的導引。我自己被嚇過兩次，喪親者...例如說護喪妻或是杖期夫，他們來祭拜時...我總會說一些感性的話。我碰過有兩次他當場就暈倒...（G-1-014）」。在這種經驗之後，他發現需拿捏好分寸在引導家屬做情緒發洩，避免家屬情緒無法控制：「早期我總是想...應該把家屬的悲傷引導出來，但是說...以後在這些拿捏上我們要更注意。因為過度的悲傷引導，可能就會造成家屬情緒上一下子無法控制（G-1-015）」。

綜合上述，在告別儀式中禮儀師能協助家屬宣洩悲傷情緒的方式很多：（1）撥放追思影片-內容滿滿是家屬與亡者生前滿滿的回憶，在看影片時，同時可以宣洩悲傷。（2）小朋友或年紀較輕的亡者可以以溫馨的追思會、音樂會形式取代傳統祭拜奠禮模式，家屬將感到慰藉。（3）鼓勵家屬能親自寫奠文，這是最能表達對亡者真正的愛及祝福，有別於司儀專用制式化的奠文。但需要請司儀適當的去掌控現場的氛圍，過之有所不及。

6.火化(火化前的道別)

靈柩要進火爐時，禮儀師會利用儀式化流程引導家屬釋放情緒。家屬一旦看見靈柩進火爐的那一刻，深知親人形體永不復存在，往往造成情緒上悲傷不已，甚至悲慟到昏厥。

我們會運用一些技巧，讓他催淚，刻意讓家屬哭一哭發洩情緒，畢竟那是最後一個儀式。那家屬大聲喊阿...『媽媽，緊出來！火來阿！緊出來阿！（台語）』教導他們去把這個情緒發洩出來（A-1-022）

在火葬場，一般進爐的時候喊「火來了！親人走！」，通常這個生死離別...最容易讓家屬一個情緒的反應，以及一個釋放（G-1-018）

當靈柩要進火爐時，藉由禮儀師引導家屬大喊「火來了！親人走！」，是可以幫助家屬宣洩其悲傷的。研究者看過一位年輕女兒，喪葬過程從頭到尾並沒有哭泣。得知原來亡者爸爸在她國小六年級時毅然離開家，拋家棄子，中間好幾年時間父女並沒有聯繫，直到她爸爸生病。所以當她爸爸往生，她似乎沒有任何悲傷(無法從外表辨識)，一直到最後她爸爸靈柩進火爐那一刻，她哭了，哭了許久許久...。研究者當下明白，這眼淚背後所暗藏的意涵是那麼深。

7.往生者最後的安置(談環保葬)

內政部表示，民國 82 年仍有過半數民眾採土葬，火化率約 45.87%，經多年宣導及補助興修火化場，至 98 年遺體火化率已超過 9 成，去年（103 年）火化率達 92.83%，而火化後將骨灰安置於納骨設施已成為民眾辦理身後事的主要選擇，會選擇環保自然葬的人，多是在世的時候就自主規劃身後殯葬儀式，讓家屬和提供殯葬服務的業者能瞭解並尊重亡者的意願辦理。環保葬法可分樹葬、灑葬、海葬、花葬等。當人死亡後，將遺骸火化為骨灰，骨灰經再研磨處理後，於政府劃定之區域內進行樹葬或骨灰拋灑，之後不做永久的設施，不入塔、不立牌，不設墳，不記亡者姓名(內政部，2015)。因此採環保葬方式，往生者是沒有以任何形式被留存下來，沒有具體的實物。儀式圓滿後，以環保葬方式安葬之下，是完全回歸於大自然界中。

甚麼叫環保葬，它就是比較沒有所謂的...具象的...阿...具象的追思、具體的實物。它可能不計任何的一個地點，例如樹木植葬、花葬；那海葬更是沒有一個特定的一個區域，跟著船出去，看它的海域有限定海裡以外的地區，公海上面去灑（E-1-001）

如此一來，它缺乏一個具體的形象的連結可以去追思亡者，導致悲傷會難以

被投射出來。具體的形象例如神主牌、墓碑、納骨塔內的骨灰罐等，人們可以透過它來跟亡者做追思的連結，可以睹物思人。

環保葬來講，它缺乏像物的一個直接連結，它可能直接說...我可能在心裡遙祭或是我在心裡默念，或是內心的想念。可對於他自己真正在做所謂悲傷這件事來講，是難以被投射出來...沒有具象的投射（E-1-003）

採環保葬的家屬所遇到的阻礙，是當事人（亡者）當初無法預期的，變成子女無法好好去投射到具體的物件上，好好去做悲傷宣洩。

他是為了自己的一些崇尚自由、反璞歸真或是宗教上的關係所倡導的，所以他們想做環保葬。可是當下來講，或許當下他們都接受，可是對子女來講，他有多阻礙、阻礙哦！我走了沒有關係，可是我的子女呢？他如何去投射這樣的情感？因為情感是需要被抒發的，或是被宣洩的，才能夠較完整的走過那樣的階段（E-1-004）

臺灣地狹人稠，本不鼓勵土葬，內政部近年來積極推動提高火化率，引導民眾改善殯葬行為，而推行環保葬就是要點之一。環保葬的**正向影響**是讓恩體化為「春泥」，或是將骨灰灑在特定的區域，回歸大自然懷抱。這種殯葬方式，具有避免環境破壞、節省土地等多重功能，並提升殯葬文化與人們的精神內涵(黃有志，2004)；但**負向影響**則為缺乏一個具體的形象的連結可以去追思亡者，將造成生者的悲傷難以被投射出來。故研究者在工作上，倘若遇到家屬欲採取環保葬法，總是先分析其正負向可能的影響層面，並切進「物的連結」這個觀念來與家屬好好溝通。當然我們要去尊重亡者的殯葬自主權，只是預先告知其家屬，一旦採取環保葬，將來對亡者的追思會有困難，將缺乏一個物的連結。倘若他們可以接受並有辦法克服，就會盡力去協助他們完成一切。有時，當家屬仔細聽完研究者的分析後，多數人通常急踩剎車，看來他們還是很在意未來如何跟亡者連結的部分；但也有部分家屬是可以接受的。

(三) 後續關懷

曾煥棠(2008)在融合國內風俗民情並參考美國殯葬專家 Johnson & Weeks (2001)提出的觀點後,可以就以下幾點說明為何喪葬業實施後續關懷顯得如此重要:(1)以「火化」儀式處理遺體的比例增加,而較傳統的土葬儀式,火化減少家屬互相扶持與悲傷的時間。(2)喪葬儀式簡化,悲傷的重要性被忽略,可能為喪親者帶來苦痛的感覺而延遲悲傷。(3)除家人外,親朋好友參加喪禮儀式的人數減少。(4)喪親者支持性不足,尤其是在國內略為保守的民俗風情環境下,喪親者往往很難主動尋求協助。(5)國人對於「悲傷」之認知有不正確觀念,或許會因而導致喪親者傾聽對象減少,而有悲傷延宕或是對自己生命價值產生負面想法的態度。(6)現今社會以不再被古時候所存有的「服喪期」傳統禮俗所約束,不再需要依據親友輩份的關係來守喪,因而少了舒緩悲傷的時間。(7)當喪禮結束後,喪親者被迫需盡快回到工作崗位及恢復正常生活。由此可知,在喪禮結束後,家屬的社會支持性變少,很難求助;再者,對國人對悲傷認知不正確,總認為喪禮過後避免去談它;最後,禮俗上服喪期變短,家屬被迫回歸到正常生活。換句話說,隨著喪禮結束,家屬的悲傷仍需要一個出口,因而突顯後續關懷的重要性。以下就訪談研究結果,目前禮儀師或大型企業公司已能做到後續關懷的部分。

1.年節祭拜及做百日、對年的提醒

在親人的後事圓滿之後,禮儀師與家屬的聯繫大都落在百日祭拜、對年合爐的提醒。畢竟有些家屬仍忌諱在親人喪事圓滿後,再度與禮儀師碰面,認為是不吉祥之事。

很多人講,可能錢收到就結束一切這樣...或是有的聽過有些家屬會不希望在事情圓滿後再見面的。後續關懷大多是現在講的百日、對年啦...這些(G-1-040)

聯繫的方式很多,例如像打電話、發送簡訊、郵寄提醒卡片或是像現在可透過通訊軟體 APP 程式 LINE 的聯繫,來達到通知與增加和家屬的互動性。

早期我們用簡訊，現在是用 LINE，以我的作法是：明天是親人或是甚麼忌日，我們主動用 LINE 或是簡訊告知。明天是中秋節，那提醒今日要先幫我們的親人做祭拜...增加互動！（G-1-041）

另外，H 禮儀師認為對家屬做到的後續關懷，只能做到是節日的提醒，無法做到繼續陪伴家屬。

後續關懷的話...還是做到百日、對年吧！至於說要陪伴家屬，畢竟禮儀師沒辦法去陪伴他們，還是交給專業的心理諮商師去做（H-1-022）

當禮儀師承辦的喪事圓滿結束，後續的確較少機會可以與家屬連繫，除了上述的祭拜節日、百日、對年之提醒，這是一個普遍性現象。想當然爾，大部分的禮儀師所認定的後續關懷僅限於此，認為家屬的悲傷心理層面乃需要交由專業的諮商心理師來協助。

2.主動關懷(透過電話、親自訪視等)

告別式結束後對家屬的後續關懷部分，除了做到祭拜日的提醒之外，希望禮儀師也能付出多一點的關懷，因為對家屬而言，悲傷才要真正開始，而這一點正是許多禮儀公司所忽略的。

那現在告別式完了以後，才真正是悲傷的開始。那這個悲傷的開始，在過去...是被一般的禮儀公司所忽略的（E-1-011）

G 禮儀師建議可主動打電話，甚至去拜訪家屬、去關心他們；E 禮儀師也認為在儀式圓滿後，仍可利用簡訊、EMAIL、書信、電話等持續保持對家屬的關心。

心理層面來講，真正當喪親者親人剛往生，他也不知道要去跟人家說甚麼？要去跟誰開口？有些人都會說，你有甚麼問題、需求...再打電話給我。但喪親者從來不可能打電話給人。那我們可以適時打電話去問他有甚麼需求？甚至我們可以過去...我們是直接做下去...甚至有時候可以演戲說『ㄟ...我今天到達你這附近找一個朋友...』順便說買個甚麼東西進去看他等等（G-1-039）

關懷是說讓他知道，除了他的家屬外，還有很多周遭的朋友...甚至連幫他承辦爸爸、媽媽或他的摯愛，這個禮儀師都這麼關心這些家屬，關心他一些感受，那真的是我覺得禮儀師可以很直接可以做。隻字片語包括簡訊、EMAIL、關心小卡片、電話這些... (E-1-013)

禮儀師仍可以透過親自訪視，去和家屬聊聊天並給予生活上的關心；或是透過隻字片語包括簡訊、EMAIL、卡片、電話及通訊軟體 APP 程式 LINE 等來表達關心，做到對家屬的關懷。

3.大型企業公司內部發起悲傷團體支持活動

擔任大型生前契約公司的 E 禮儀師認為，禮儀公司是可以去做輔導，其對象是服務過的喪親者，可以邀請他們來參加活動，做一些分享。

比如禮儀公司來講，它其實可以去輔導，讓他...讓他去回歸...不管說心裡的那種重傷是不是那麼的深沉，就算他只是一個比較平復的人，你還是可以邀請他來做一些分享，分享不論是悲傷，還可以分享喜悅！ (E-1-015)

公司可以辦理不同活動的方式，例如像音樂分享、讀書會、餐敘等，讓參與活動的喪親者有個管道可以去抒發悲傷。可發揮同儕效應，共同走過悲傷。

當然它的方式很多種，像我們有音樂的分享，或是透過一個聚會的分析，那這種聚會會有多、很多的方式，像是讀書會的分析；或是像餐敘，每個人做一道或是去做自己的作品，去做一個分析。把自己的情緒，透過一些實質的東西去轉移，可是當你跟我都一樣，在這短期內，我們都失去摯愛的心情的狀況下，所講出來、所抒發出來，彼此很容易產生共鳴。我們藉由這樣的共鳴，能夠去分析，可以去看一看別人，怎麼如何很快去走出這種陰霾！ (E-1-017)

活動的部分，邀請有相同失親經歷(例如喪子女、喪配偶、因意外、自殺等)的人，來參加讀書會，並讓他們去讀同一本書，然後一起分享心得，透過這樣的方式讓他們去抒發悲傷。或是另外也有像一家一菜活動，主要是讓他們透過分享去轉移他們的注意力。

我們有做過讀書會，我們邀請這些家屬，他來...透過閱讀一本書，那本書叫做『生死一線牽』，我們讓他們去讀每章節...都去讀後...讓他們來分享！這群人...有相同的失親的經歷的人，他會透過某個人分享來抒發他自己的情緒（E-1-025）

還有一家一菜的活動...每個人帶一道菜來聚會，這道菜可能是他失去的親人喜歡吃的，他投射在這個餐點上，其實他的情緒是容易被轉換的，一同與大家分享如何料理，氣氛是很歡樂的！（E-1-026）

大型企業公司對社會有基本的社會責任在，無法做到的，可以運用社會上的網絡資訊去做分享。E 禮儀師認為：「這些大型企業公司，其實它企業已經做大了，對社會的責任，一定必須要做一些關懷或是對於整個社會議題的延續

（E-1-020）」對一般禮儀社來說施行上有困難，人力、資源有限：「我覺得它也需要一個比較多的資源，如果說是家族式的殯葬業者，其實他的人力、資源有限（E-1-019）」。

一般中、小禮儀社，確實很難做到這一點，他們內部沒有專業的諮商人員可以來進行這樣的活動。除非像大型企業公司能把這樣的單位內設，或是結合一些社會資源，建立起一套網絡，才能落實這樣的作為，透過舉辦活動的方式，鼓勵喪親者來參與並釋放悲傷。研究者於 104 年 7 月份，參加學校的馬來西亞殯葬參訪行程，其中參訪一個集團的禮儀公司，他們在公司裡附設悲傷輔導室，設置四名專業的悲傷輔導人員，在治喪儀式結束後，給予電話的關懷慰問；依情況到家屬家裡訪視，與他們聊聊近況等；也會不定期舉辦活動，邀請喪親者一起參加，藉由活動安排及同儕分享來宣洩自己悲傷。但這些專業的悲傷輔導人員遇到一個問題，畢竟在喪禮期間家屬與禮儀師的接洽較多，可能投入比較多的情感，也較熟稔；家屬對於公司設置的悲傷輔導人員是完全不熟，他們表示一開始較難打開家屬的心房，切入關心，給予協助。需慢慢的建立起關係後，才能漸漸的去發揮公司設置的悲傷輔導室的功能。

目前台灣大型企業公司，已經做到由內部相關單位去辦理與悲傷相關的支持性活動，來協助喪親者。未來時機成熟，建議在內部設置悲傷輔導室，並聘請專業的諮商心理師進駐，更能彰顯成效；而一般小型企業公司或禮儀社，能結合外

在資源，來提供喪親者與悲傷相關的支持性訊息。

4.對悲傷輔導的社會資源瞭解(建立網絡並回饋給需要的家屬)

後續關懷達到的功能之一是協助喪親者回歸到正常的生活。除了個人禮儀師的關心及透過大型企業公司所舉辦的悲傷支持活動，禮儀師應擁有更多社會資源來提供給所需要的家屬。

悲傷是可以因為時間...慢慢讓它減緩，我們沒辦法讓它立即的消失，可是我們可以慢慢讓它減緩。不只讓他能夠平復他的這樣的情緒外，最重要是讓他回歸正常生活。對社會來講，他才不會造成社會資源的浪費。如果今天他是一個有工作能力的人，又是專業的人，今天沒有回到他的工作崗位，其實對整個社會資源來講，它是損失的（E-1-012）

在後續關懷的陪伴過程中，雖然禮儀師並沒有受過專業的諮商心理師訓練，但是一旦發現悲傷情況較嚴重的家屬，可視家屬的需求，幫忙引介至專業的心理諮商機構。

甚至如果說...你今天有需要心理諮商，我們會引介你，轉給專業的諮商師。因為心理諮商是一個專業的醫療行為了！因為我們沒有這樣的專業能力，所以我們會引介給專業的機構去做（E-1-023）

社會上有一些很棒且可利用的資源，可留意像政府機關社會局、醫療體系、文教基金會或民間機構所發起的不定期相關活動，供給喪親者參考之用。

社會上很多機構，它們就是...專門它們的對象是對心情有悲傷或是需要被撫慰的人。它有一個共享的分享空間，或是以辦活動的方式，那這些大部分侷限不只有失親的人，譬如說她有任何家暴或產後憂鬱，只要有任何情緒上需要被撫慰的，或是宣洩的（E-1-014）

亦可透過宗教信仰的力量，例如鼓勵喪親者上教會、佛教精舍等，去參與聚會活動，可以紓解心中的悲傷情緒。

他今天是一個基督教，我們會請他上離他家最近的教會，不分享沒關係，可是透過宗教信仰讓他去紓解他心理的壓力和悲傷。過去經驗來講，無論是基督教

或是佛道教來講，他們會藉由所謂的教友或會友，會有每個禮拜、每個月固定的時間去聚會，他們就會去協助抒發悲傷（E-1-024）

主動將網絡建立好之後，便可提供給需要釋放悲傷的人，畢竟人屬較被動一方，這時禮儀師或禮儀公司可以採取主動的給予有效用的社會資源予家屬。

必須先思考做這樣的事情，需要很多資源，包含諮商心理師、教會、社福單位，因為我們有一群需要被輔導的、需要釋放悲傷的人，人是比較被動的，我們主動把這群人做串聯（E-1-027）

或是安排喪親者做一些對社會有意義的事情轉移其悲傷，例如當「義工」或去「拜訪貧戶」。由於 B 禮儀師長期關心社會弱勢團體，所以可以帶著家屬去當義工、志工，獲得其中的體驗來讓他們去轉移悲傷。

像大甲馬祖來新港放砲，要當義工掃地；像貧戶那邊，我也會帶她去，只要她 OK 我會帶她去，她行動慢我會載她去看看。阿桑，妳看他這麼可憐，他都沒有悲傷了，你是老公不見，悲傷甚麼！我說妳這是不捨這個老公，但是妳看他眼睛瞎掉，用一個花盆種番薯葉煮粥來吃。她發現她原來...她把重心轉移到那個地方（B-1-050）

因此，無論大型公司、小型公司及禮儀社等，對社會悲傷輔導的資源掌握是重要的，可以透過網路查詢到政府機關、醫療體系、文教基金會與一般民間機構的相關訊息，它們會不定期發佈「喪親家屬悲傷支持的活動」，可以適時的去提供給喪親家屬相關訊息，鼓勵他們或去協助他們度過這段悲傷。或是像 B 禮儀師，協助家屬去擔任義工或志工，去轉移喪親者的悲傷注意力，實可自助助人。對所有禮儀師與禮儀公司而言，治喪期間除幫忙圓滿後事外，若能做到後續的悲傷關懷，其實有加成作用。

那禮儀公司來講，它可以做的，除了現階段一個服務讓它圓滿完，後續關懷又做的好，無形之中其實延續你自己的業務。當你這一切做得非常落實，家屬對你的好感自然就有。相對今天，如果有他的周遭親朋好友有需要，他也會回介紹

給他所認識這麼棒、這麼專業的團隊，或這麼棒的禮儀師（E-1-018）

當喪親者完成所有喪事後，我們到他家產生一個點，我們可以去關懷，那這個點跟另一個點結合起來，就會產生一條線。那線與線之間會產生一個面，那如果你做好後續關懷的話，有可能那個面以後都是你的家屬、你服務的對象，這是以經濟層面來講（G-1-038）

綜合上述，一般禮儀師能做的後續關懷，大部分是針對祭拜節日、百日及對年合爐的提醒，鮮少做到主動電話關懷其家屬悲傷情緒的部分。原因在於喪禮結束後，多數家屬會認為一切都圓滿、乾淨了，不想再與喪事有關的人事物有所接觸；但也有少數家屬會因切期盼與禮儀師聯繫、吃飯，每當電話或吃飯的共同話題總是圍繞在他的往生摯愛上，透過這樣這的方式，也像是為他的悲傷宣洩找到一個出口。禮儀師在這個部分，仍可以做到陪伴、關懷；但畢竟不是專業的諮商心理師，遇到悲傷情況較嚴重的家屬，也能提供轉介資訊。在大型企業公司來講，已有少數幾家負擔起社會責任，透過內部單位自行舉辦與悲傷相關的支持性活動，來協助喪親者家屬。無論對禮儀師、大小型企業公司與禮儀社而言，建立一套有用且有系統的網絡資源，蒐集政府、醫療、民間等各個單位所舉辦的與悲傷輔導相關訊息，來因應家屬的各項需求，實為助人之善舉。又或是引導家屬成為義工或志工，去幫助社會上的弱勢團體，使在其中獲得不同的經驗成果，達到轉移其悲傷之效。

第三節 禮儀師面對自己的悲傷與死亡之因應

一、自己對死亡悲傷之詮釋與因應

禮儀師每天的工作就是接觸死亡、家屬的悲傷，而社會對於這個角色的定義：禮儀師是處理喪禮的專業人員，每天面對死亡是麻痺的、看待家屬的悲傷亦是稀鬆平常的事，彷彿禮儀師有著鐵石心腸，身處再怎麼哀戚的場面也能不動

容，專心的把儀式引導完成。這是專業表現？或是隱藏自己的表象？研究者認為，生活在這個文化脈絡中，一個禮儀師在工作場域是不被容許悲傷的，怕有失專業表現。

(一) 剝奪性悲傷-面對死亡 焦慮 悲傷等心理承受

禮儀師與醫療人員的相同之處，在於職場上都得面對死亡這件事。醫療文化也未必容許醫護人員公開表達自己的悲傷，如同被剝奪了悲傷表達宣洩權利，或許專業照顧者更加難以找到悲傷的出口(顏素卿，2004)。禮儀師扮演助人的照顧者 (caregivers)，除了協助面對失落狀態的人面對失落、度過悲傷之外，本身在提供服務時面臨生離死別的情境，亦不可避免地因此受到衝擊，其傷慟也有被照顧的強烈需求 (楊荊生，2006)。

1.面對死亡

黃有志與鄧文龍(2002)提及台灣民眾大部分受到民俗信仰的影響，抱持「靈魂不滅」的信仰，衍生對「鬼魂」的極端恐懼與害怕的心理。連帶的對死亡本身也忌諱害怕，形成所謂的「懼鬼怕死」的情節，進一步造就一種特深、特強「懼鬼怕死」的文化。每個禮儀師，往往回想起第一次的接體經驗，總是印象特別深刻。有的是從小受到父母親及長輩們對死亡恐懼觀念的影響，不要小孩子經過喪家、看到棺木要閃避及避免晚上經過墓地墳場等，使得從小時候就對死亡產生莫名的恐懼及焦慮，也深受電視電影鬼片的影響，害怕不已。H 禮儀師憶起父母親從小就避談死亡及遠離死亡，加上長大後觀看電影的鬼片，所以第一次接體經驗是害怕的。

第一次接體是半夜到仁武殯儀館，那時候還沒有改建，心理毛毛的感覺有鬼...電影上都這樣演的。當遇到往生者，當然害怕，誰不害怕，我還看到腳耶！從小的觀念，而且是台灣父母給小孩子的觀念，路上經過人家治喪家裡...都把我們的

頭撇開，教我們不要看，那第一次看到大體就是這種感覺，心想就是不要看
(H-1-020)

甚至第一次看到較不完整的大體，那是一種視覺的震撼，亡者因車禍或意外造成身體上支離破碎狀；因雷擊、電擊產生身體上的燒焦味；或是搬運死亡多日身體已腐敗的大體，造成那種嗆鼻腐臭的味道在身上久久揮之不去等。B、C禮儀師每當回想起當初剛踏進這行所遇到的景象，嚇到要打退堂鼓了！那種既害怕又得面對工作的心情，很多人是咬著牙硬撐過去的。

我們去看一個懷孕八個多月女生，然後就是跳樓，她先生外遇就碰到，然後她就跳樓，小孩子就噴出來，臍帶還黏著喔！我做殯葬業第二天就看這個，比送行者那男主角還刺激！就因為第二天就跟他說：「...我不做了！我就跟你說好不要讓我看見這個東西，結果連續兩天我都看到，我真的受不了！我回去睡覺燈都不敢關... (B-1-003)

我印象最深的，就是從事殯葬業第一個case，是接到車禍而且是不好看的。可能當場就是頭破血流，還到現場幫他撿屍塊回家的。那一個月真讓我寢食難安阿...就是可能隨時就有那個畫面，對，然後是慢慢的那個畫面才會漸漸消失
(C-1-032)

一般人認為的禮儀師：「你/妳做這個都不會怕喔！膽子真大」。而研究者有感而發的是，禮儀師似乎沒有害怕的權利，遇到屍塊須小心翼翼地撿起、協助警方把上吊的人請下、泡在水裡多日身體已腫大腐爛的亡者，禮儀師也要去抱上岸來等，其實在做的當下並沒有害怕的感覺，反而使命感驅使想著趕緊完成它，讓他們可以保有全屍，好好的被安葬，完全很理性地站在圓滿事情的狀態中。通常對於處理到像這類的大體狀況比較不好的，倘若產生害怕，將會是在夜深人靜時，入睡前，正當眼睛一閉，稍早處理大體的景象突然湧現，所有畫面占滿了腦袋，變成不易入睡，在床上翻來翻去，偶爾還會做惡夢驚醒。但這樣的狀況並非每個禮儀師都會遇到，端看每個人面對此事的心態不同而定。同樣也有禮儀師完

全沒有過多的感覺，一樣睡得安穩吃的溫飽。在工作中遇到這樣的恐懼或造成心理面的不安，有些禮儀師會藉由宗教的力量來克服自己的恐懼，請法師來開釋或遵循民間信仰到宮廟去收收驚；若無特別宗教信仰者，偶爾透過與朋友的餐聚，聊聊工作上遇到的困難，好讓這些壓力有個管道抒發出去。

就法師他們出家法師會開導我們，就把他們當作是自己的家人，就當作是做善事就不要當作是一具大體，就當作是豬肉嘛...掉了就撿起來，就當作自己家裡的，就心理上會減低那種恐懼感（C-1-033）

有一次遇到凶殺案，一進到裡面都是血...那真的很震撼！我也被嚇到了！趕快和助手把人處理好，想趕緊離開現場。因為到處都是血，連牆壁噴的都是...都是血腥味，心想兇手真的很殘忍。果然那幾天心神不寧，阿就到宮廟去給人家收驚...去拜拜求個心安。（D-2-002）

有時候...不一定啦...跟好朋友吃飯時，偶爾會聊到工作上的事情，他們也會聊他們領域遇到的狀況，然後大家七嘴八舌開始給意見、給安慰...我覺得大家出來吐吐苦水蠻好的(H-2-001)

2.面對焦慮

某些禮儀師會有對「未知」的害怕感，一種對死亡的焦慮。例如在屍袋未打開前，因為不曉得在它底下的大體性別、年紀、死亡狀態等，形成一個問號及一種焦慮、恐懼的心，直到屍袋打開後，這些感覺才會消失。對 G 禮儀師來講這是一種煎熬，旁人無法理解，從業這麼久仍會有這樣的害怕心情，他所害怕的是屍袋下的秘密。

其實對每個案件，還沒看到心理都會害怕...因為我們不知道裡面的他長得怎麼樣？每次當屍袋還沒有打開之前，還沒看到心理總是都有害怕的感覺...因為我們不知道待會兒看到會是甚麼？到現在我還是告訴別人...我還是會害怕。但是我們打開來看，就不會害怕！對...因為屍袋裡面的他是個未知的，但看了之後就不

會害怕，並不是害怕他的死亡狀態是甚麼... (G-1-046)

3.面對悲傷

如果服務的案件剛好是禮儀師自己認識的友人，那種心情堪稱複雜，一方面要忍住自己的悲傷情緒，另一方面仍要照流程完成工作。

那天我們車子來到熟悉朋友的家門口，心裡想不會吧...他家誰往生呢！結果看到躺在水床上的大體正是所熟悉的朋友...哇...那種感覺很不真實，不是兩天前還在工作場合上照過面嗎？我還有跟他說話...當下其實心裡很難過，一直ㄍㄨ住，眼眶都紅了，手還會有點抖...但是還是要幫他完成後面的工作(D-2-001)

研究者在職場上曾遇過自己熟識的長輩往生，當然會有悲傷情緒，但都盡量保持穩定，專心於工作。最後終於在引導家屬做完入殮儀式後，以蓋棺為由把所有家屬請出門外，獨留自己向這位長輩好好道別，當下再也止不住悲傷淚水，眼淚頻頻落下。約莫三五分鐘，拭去眼角的淚水，走出門外，一切流程照常繼續進行。還是會悲傷，只是不能在其他人的面前悲傷罷了！又某次，研究者剛在上個月協助一位年約 50 多歲主要治喪者(大兒子)處理其年邁媽媽的後事，從接體到出殯完成，由我一直陪伴這位治喪者處理大大小小的所有相關事宜，一直到進墓厝圓滿整個後事，他表示滿意及感謝；沒想到一個月後，突然接到噩耗，是那位主要治喪者早上睡夢中心肌梗塞往生了。研究者感到非常震驚，要去洽談業務前不自覺開始出現情緒，這跟平常的感覺不一樣，在車上一直強忍著情緒，試圖去壓抑它。沒想到抵達他家後，眼前相同的景象，只是三寶架上的照片從原媽媽的換成他的，看著他的女兒淚流滿面的走出來，研究者再也忍不住情緒，兩個人一起抱著哭泣不已。

禮儀師在工作中，除遇到自己認識的人往生外，偶爾也會受現場工作氣氛影響而感到悲傷，但都要盡量去避免直接顯露出自己的悲傷，倘若眼淚不聽使喚，只能撇過頭去拭淚或是默默走到旁邊緩和情緒。尤其身兼司儀者更是，怕去影響

到整個告別式流程，但倘若遇到亡者的年齡或背景與自己的小孩、家人及親人相仿，則容易產生情緒無法控制。

那種場面，我們看了也是沒辦法，也是會難過...我們也是肉做的，在那種場合...我常在做司儀...受那種場合感染，在那種場合現場，也是會一把鼻涕一把淚的... (A-1-028)

我從事殯葬業，而自己情緒無法控制是因為...服務的案件跟我的小孩子年紀相仿！那就是我們的情緒會被帶進去...對...這是曾經碰過的，那當下我的情緒也是無法控制的。因為躺在那邊的人跟我的小孩子一樣大，那為甚麼會發生這種事情？就是跟自己的親人背景會有相似度時，就容易產生這種情況 (G-1-031)

研究者若碰到與自己年紀相仿又是女性的亡者，也會有悲傷的感覺。尤其看到她被癌症侵蝕後的樣態，骨瘦如柴；她的家人哭的這麼傷心，心中一定有很多不捨！心想有一天我也會這麼死掉了，年紀輕輕就死掉了，還有好多事情沒有完成...心中黯然悲傷。禮儀師被認為是處理死亡的事情，對於悲傷應該是免疫，何況面對不認識的人的悲傷，更不該受感染而挾帶悲傷來做事，會讓人覺得不夠專業。禮儀師當下就算有再多的情緒也是往肚子裡吞，催眠自己沒有悲傷的權利，這是份內工作的一部分。

綜合上述，禮儀師所扮演的是趨近於悲傷照顧者的輔導角色，然而近年來，諮商輔導學界也注意到專業人員或照顧者 (caregiver) 在輔導或協助過程中的自我照顧 (selfcare) 模式，以防輔導或協助過程的挫敗或失落經驗對照顧者自身造成傷害 (曾憲鴻譯，2001)。禮儀師在工作上面對處理死亡感到恐懼，可以尋求法師的開釋或是以宗教的力量來釋放自己的恐懼，求得安定；當面對到自己認識的友人往生，在適當場合下，也能允許自己好好去釋放悲傷的情緒；或是在和朋友聚餐的茶餘飯後中，聊聊自己在工作上遇到的狀況，有助於紓解心中的壓力；必要時請求專業人士(諮商心理師、社工師等)的協助。所有的悲傷、恐懼及壓力皆需要出口，因為禮儀師所處的工作環境與死亡、家屬的悲傷等密不可分，

在被期待成為助人者的角色之餘，也要能成為自助者的角色。

然而，禮儀師與護理人員(尤其隸屬於安寧病房)兩者在工作場域的共通之處，無非皆與死亡相關。但其中最大的差異在於前者是處理死亡的人；後者則是照顧即將死亡的人。這些相同經歷的人，又因工作所需得長期去面對死亡，在死亡恐懼的影響下，自身的身、心、靈多少會受到打擊，試問可否有自我療癒之道呢？在蔡昌雄、蔡淑玲與劉鎮嘉(2006)研究中指出 Birx (2003) 針對護理人員的自我療癒之道，提出一套有助於安定身心的心靈架構。他從訪談文本整理出護理人員的自我療癒經驗：(1)在病人面前「現身」(presence)，是護理人員最重要的自我療癒之道。(2)由冥想訓練覺察心靈的深度，會為護理人員帶來能量。(3)除了知識的頭腦與技術的雙手外，慈悲心的開發會為讓護理人員帶來更為完整的生命內涵。

如同禮儀師每次在家屬面前「現身」，意味著將無可迴避地去面對死亡的大體與悲傷的家屬，一次又一次不同的衝擊下，學著去消化並經驗如此深刻的感覺，對自我有療癒作用；在一天繁忙的工作結束後，禮儀師或許可以沉靜下來，去冥想所發生的事情是否能為自己帶來不同的人生意義；且除了專業的禮儀知識是必備外，能擁有慈悲心去為家屬及亡者圓滿，那是一種超越同理心更好的做法，同理之外能加上如何幫助他們往更好的道路前進，也是會為自己帶來更完整的生命內涵。

(二) 面對自己親人往生的悲傷因應

1. 遇見自己親人往生的悲傷反應

有人常會這樣對禮儀師說：「你們整天都看人家哭，如果是自己的親人往生，應該已經麻痺了吧！」其實禮儀師皆有不同的看法：當 A、F、H 禮儀師遇見自己的悲傷，反而變得比較含蓄會去壓抑情感。失去親人的慟雖然悲傷，但他們認為大多數禮儀師會放在心裡，不易表現出來。

我還沒碰到過自己周遭的親人，所以真正會怎樣的難過不曉得。我在想啦！我們看到過這麼多的人生百態，可能我們的表現會比較含蓄（A-1-047）

葬儀做這麼久，其實對悲傷不是說有抵抗力...是說...我會看的不是那麼嚴重！我會把那份悲傷放在我心裡面，我不會表現出來（F-1-020）

如果是自己親人往生...我想會壓抑...就我個人我會壓抑！因為看多了...自己從事這一行從事久了，會很理性去面對工作，會當作是一場工作，反而對情感會是壓抑的（H-1-015）

如果說把悲傷表現出來，也是自己選在寧靜的夜裡去默默承受、哭泣。從頭到尾的儀式對禮儀師來講再熟悉不過，只是躺在靈柩裡的亡者是自己的親人，當然還是會悲傷！悲傷程度與一般人是相同的，只是比較不會情緒失控，當悲傷被發洩完畢之後，仍可以去處理後面的事情。

我想是這些經歷讓人變得比較含蓄，就是難過歸難過，但可能不會那麼的有這麼大的情緒起伏，可能夜深人靜、可能獨處才會...可能啦（A-1-048）

自己親人也是面對，跟一般人還是一樣會傷心，我們是有血有肉，我們不是透抽。殯葬業者不是透抽，無血無淚的...還是會有血有淚啦，就是哭一哭就算啦，不會像家屬會失控，因為後面要處理的事情是很多，會比一般人還要正常去處理這些事情（C-1-030）

G 禮儀師認為就算已經學了很多悲傷輔導的知能及技巧，一旦遇到自己的親人往生，依舊得需要一段時間來走過悲傷的。

我相信說，平常我們做很多悲傷輔導，如果一天碰到自己的親人離開，也是無法去接受的。雖然說...本身在心理健全都做得到，但真的遇到自己的親人也無法...這個悲傷情緒一定要一段時間來做悲傷情緒的釋放...（G-1-032）

2.因應之道

無論是家屬或是自己的親人往生，在心中的核心價值及做法是不會變的。會以往生親人的需求來辦理告別式，並相信這是件已經註定好的事情。B 禮儀師認

為後事該以亡者的需求為前提去辦理，畢竟彼此同為最親密的家人，會是最了解他個人的需求是甚麼，以這樣的心情去圓滿後事。

自己的親人，是我瞭解他我知道他需要甚麼，我會以他的需要去做。然後傷心難過捨不得難免，但是我剛剛講那句話，人這輩子到這個地方，甚麼時候該走都是注定了！（B-1-066）

現在我是自己有在想，如果有一天，比如我媽、我誰走了，我會調適自己，甚至跟我的兄弟姐妹講，這輩子來這邊就這樣而已，傷心難過難免都會，適當的抒發情緒，可是你想想看最需要的是甚麼，我們做給他（B-1-066）

我會去幫他做他想做的事情，幫他完成他未完成的夢想。可能他生前想做甚麼是他沒做完，我去完成它。我覺得我的悲傷程度...幫他完成夢想後那種喜悅會跟悲傷做一個 COVER 掉。相信我幫他完成，他也會很開心！我也很開心！那我也不會那麼難過（F-1-021）

綜合上述，禮儀師在遇到自己的親人往生，表現出來的悲傷會比較含蓄，較不會情緒失控。若要發洩情緒，可能選在夜深人靜時默默哭泣，或獨自在房間內悲傷，選擇以一種安靜又內斂的方式來宣洩。悲傷之餘，也能好好遵照亡者親人的需要，依照對親人的了解，去為他完成後事；或是去完成親人的未竟事宜。實務上的經歷經驗，禮儀師看到家屬悲傷的諸多原因，例如：家屬在親人往生前沒有好好陪伴、沒有適時把握當下、不原諒不道別等等造成亡者和家屬之間的遺憾，往往這種遺憾人死無法彌補，傷慟劇烈。因此，禮儀師反倒會去注意這個部分，來減少未來的憾事發生。

二、死亡觀

（一）自己如何看待死亡

Becker (1973) 認為人類的認知能力足以意識到自我生命的有限性以及自己終究會死亡的事實，而這樣的事實會帶給人們生存的威脅以及死亡的恐懼。與一

般人同，H 禮儀師面臨到自己的死亡，還是會想繼續求生的念頭，會害怕死亡的到來。

如果有一天我面臨死亡，我還是會想生存、想活下去...會想求生的動力。我想...每個人都會害怕死亡的到來... (H-1-025)

生、老、病、死乃是人生中必經的歷程，無可避免的死亡是每個人在生命最終階段，必須要獨自面對的重要事件。C、H 禮儀師認為死亡是件在自然不過的事情，是每個人的必經過程。

我覺得死亡是人生必經的過程。就像我們生下來會長牙齒，會掉牙齒一樣這麼自然。那時間到了，該回去就回去阿，因為你留在這裡沒有用阿，你要躺在病床，躺個十年、二十年，如果是我，我不要，我可能會咬舌自盡，因為四肢癱瘓阿... (C-1-029)

死亡是一個生命的結束，也是一個開始。對於生者它是一個重新生活的方式，同時死亡是每個人必經之路。如果是我來看待其他人死亡，我覺得是：他是生命的結束，生者的開始，一切重新適應 (H-1-016)

也有禮儀師認為這是一種機率問題，比較像佛教講的「無常」的觀念。夏允中與越建東 (2012) 此無常現象，在佛教而言，主要強調人命期限的長短，經常不是我們所想像或期待的長久，而是出乎意料的短暫。

我個人覺得是機率問題！到底誰會發生甚麼事情，沒有人會知道，我覺得就跟樂透一樣。我今天跟你講話，我難保明天會不會發生甚麼事情？ (A-1-049)

以宗教信仰上來說，D 禮儀師則將它視為因果循環和輪迴來看待。佛教認為眾生皆有「六道輪迴」之苦，所謂六道是「天、人、阿修羅、畜生、餓鬼、地獄」。這六道的眾生都是屬於迷的境界，不能脫離生死，這一世生在這一道，下一世又生在那一道，總之在六道裡頭轉來轉去，像車輪一樣的轉，永遠轉不出去，所以叫做六道輪迴 (陳義孝，1997)。

其實早在我還沒進這行業的時候，我已經有宗教上的信仰了，那在對待這種

生離死別來講的話，可能是我蠻相信這種因果循環和輪迴，所以我看待生命這個問題，其實我看的蠻淡的（D-1-011）

F、G 禮儀師對死亡的看法類似，認為人是有靈魂的，我們人之所以會活動、可以講話是因為這個靈魂，F 禮儀師稱每個人都有一個「靈體」在，由這個「靈體」在所控制。而 G 禮儀師則認為一個人在人世間功課做完與否，則會影響到他來世的輪迴。

就像我今天為甚麼會講話？應該這樣講...今天我看出去的東西，是我自己看得到的，別人無法取代我看到的東西，那個東西...在看的東西...就是我自己。我死了，是我把這個自己轉出去而已（F-1-023）」只是由這個軀體轉向另一個軀體：「我覺得死亡是...每個人都有一個『靈體』在，它在架構這個軀體，它那個靈跑掉了，像佛教講的中陰身，它跑掉去找另一個軀殼、軀體，我相信靈魂不滅，只是它去找另外一個...（F-1-022）」

有些公司或是有一些知識份子，他過世的時候...但是他的臉沒有很歡喜地離開，那代表他就是所謂的死亡；那有些掃地的歐巴桑，或是清潔隊員他死亡的時候，他面帶微笑，那代表他功課做完了，也就是涅槃的意思。死亡一定是必然，只是過程不一樣而已。佛經所講，死亡只是說...死亡只是找另外一個大體來替代你的意思。就涅槃就是你的功課已經做完了，所以稱為涅槃（G-1-033）

由上述，每天都有人因病、意外而死亡，也因人的死亡而造就禮儀師產生，可說是處理死亡的專家。因此，死亡對禮儀師來講，似乎是一件再平常不過的事情了。去田裡工作遭雷擊身亡的農夫、孩子放學要去接小孩回家卻遇車禍的年輕媽媽、昨天還開心嚷著今天就要出院的阿嬤，在凌晨突然被宣告不治等，案件中看到太多太多的無常，這是所有禮儀師深刻的體會。再者，引入佛教的觀點，有禮儀師認為人是有靈魂，肉體死了但靈魂不滅；還有因果、輪迴觀，勸人為善不做惡，否則下輩子再來償還；最後是求人生的功德圓滿，每個人來到世上是要做功課的，功課做的好就是涅槃，反之，稱之為死亡

（二）死亡對自己的影響

人終將一死，無法迴避。一般人死亡後，由其家屬委託禮儀公司的禮儀師來處理身後事。通常禮儀師處理過不下幾十、幾百場的喪事，當中發現家屬能夠遵照亡者生前所設立的身後事規劃來執行者，可說是寥寥無幾；又或者家屬不願意遵照亡者生前的意願來做後事的處理；甚至是亡者甚麼都沒有交代，憑藉親朋好友出的意見或是與禮儀師溝通之下來進行後事安排。黃有志（2004）書中談到殯葬自主是指：一個人在其生前，擁有自主的「終、殮、殯、葬、祭」等往生儀式之抉擇權，自覺的安排實施方式。消極面是表達為自己的人生最後一程負責，勇於擺脫不良葬俗文化之束縛；積極面則是跳脫生死界線，坦然面對死亡，發展出燦爛充實有意義的人生。換句話說，主要是指亡者在世時可以依據自己的意願、想法、宗教信仰或民族文化等不同的角度，選擇、訂定希望的身後事處理模式(內政部，2012)。在政府大力倡導下，現代人也越來越重視殯葬自主權，由亡者在世時能夠為自己好好規劃後事，一方面可照自己的意願進行，另一方面避免家屬措手不及，徒增煩惱。如同，A、E 禮儀師亦會事先安排自己的後事，並不忌諱的與最親密的家人討論自己的身後事，以達到生死兩相安。

我會事先討論，我死後希望是用甚麼方式來完成我的告別式，我不覺得我需要跪拜啦！你沒有交代，後人也不曉得如何安排，那我自己喜歡的方式就是我都跟我老婆講。萬一我走了，那你有事先去做一些想法、規劃的話，真正要來處理的人，也不會手忙腳亂（A-1-052）

我很早從我小孩懂事以來，我會跟小孩講我的人生告別...我要怎麼處理，我要用我的方式來處理！（E-1-029）

自己預先安排好身後的殯葬儀式，如此可避免親愛的家人在自己往生後，身心靈充滿傷慟，在無所適從的慌亂情況下，還得忙亂的處理往生者的後事，任憑不肖殯葬業者的擺佈，不但無法對自己的生命負責，也無法對活著的家人有所交代(黃有志，2004)。像研究者本身也會這麼做，偶而與另一半討論自己的身後事

做法，例如臨終時不要急救，要住進安寧病房；往生後要用甚麼宗教、告別式的形式、遺照、最後安身處等，讓親人在悲傷之餘能夠遵照研究者的殯葬自主權去進行。

工作場域中看過無數的生離死別，每個個案、每個家庭都是一個故事，對禮儀師而言或多或少會產生啟發的作用。家庭是一個人最緊密的關係，無論失去哪一位家人，都是心中最悲慟的事。而且人生無常，下一秒要發生甚麼樣的事情都不知道，以每一天當最後一天過，日子過得充實並珍惜當下所有。

就是說人的生命很難講，一刻家人能聚在一起很難，所以更要珍惜。我是覺得我更珍惜週遭的這種親情，對自己的家人、小孩啦...更珍惜，那種相處在一起的珍貴，就比較珍惜當下（A-1-050）

綜合上述，死亡對禮儀師的影響分別是 1.落實自己的殯葬自主權，能坦然不避諱的與家人談死亡及身後事的處理，鉅細靡遺地去安排每個細節，等到事情一發生，便可讓家人清楚明白地去執行。2.再來是轉而更珍惜當下所有，尤其在看過那麼多的生離死別之後，深刻體會家人是最重要的。黃有志（2004）表示我們應對生與死有所了解與準備，並將「殯葬自主」落實於個人的生活中，這樣才是最健康的。同時，進一步讓身邊的人體會其意義與內涵，如此才能幫助我們與身邊的人更坦然的面對自己與親人的死亡，也能更珍惜生命中的每一天，以達生死兩安、了無遺憾。

第四節 悲傷輔導之內涵的養成

一、悲傷輔導之內涵的養成

尉遲淦（2003）就曾提到殯葬禮儀師的內涵和服務模式兩者的關係：殯葬禮儀師所具有的內涵與服務模式是有密切關聯的。如果殯葬禮儀師的內涵不夠完

整，那麼殯葬服務模式自然不夠完整；如果殯葬禮儀師的內涵不夠深刻，那麼殯葬服務模式自然不夠深刻。多數禮儀師擁有的悲傷輔導專業內涵，皆由自身的實務經驗累積而來，以下就研究結果以三個同心圓的概念來說明之。(一) 外在同心圓-探討外在形象、殯葬知識、行為等。(二) 內在同心圓-探討同理心、慈悲心、平等心、細心、關懷心與尊重心的顯現。(三) 核心同心圓-以人性為出發點來探討。

(一) 外同心圓-外在形像、殯葬知識、行為

一個禮儀師如何突顯外在專業形象，首先第一印象最為重要。早期開始，大型禮儀公司率先要求其禮儀師無論四季的季節變化，強調衣著總是男西裝、女套裝，來為整體專業形象加分。後來一般禮儀公司、葬儀社逐漸效仿，直到現在。早期一般家屬願意花較多的治喪費用，請大型企業公司來處理，是在於他們的禮儀師呈現出來的外在形象、服務熱誠與專業度。

站在家屬的角度，他們花的心甘情願。為甚麼要多花這些錢？他說我要形象，他說形象好，服務好，感覺也比較專業。阿對...十萬塊有阿，問題是穿個拖鞋啦、穿個短褲，但現在已經很少，那他說你們每天來，不管夏天、冬天你們只有西裝筆挺 (C-1-044)

除了俱足外在的形象外，陳繼成 (2003) 表示喪親家屬對於「禮儀師」的角色期待與禮儀師本身相同，都是建立在禮儀師所要負責的工作內容，就是以「禮儀師」做為一種職業所需要的專門知識。這種專門的殯葬知識包含禮儀師對喪禮儀式、禮俗熟稔程度及處理問題的專業度，皆影響著家屬對禮儀師的信任度。

哇！你們好專業喔！問甚麼你們不會說『我問問在來回答你』，或是說『我不懂你問誰誰誰』，你們都會說『好，我幫你解決好』，我幫你解決，如果不能解決我會說『不好意思，我問得怎樣怎樣...』都會給家屬一個滿意的答案，那家屬就對你有一個信任感 (C-1-045)

現在禮儀師聽起來就是很高尚，但是禮儀師要具備的功能很多，從司儀啦、禮俗啦、甚麼你都要懂，可能我們不能被人家問倒（C-1-056）

在服務過程中，當禮儀師願意把家屬當成自家家人那樣去對待，自然而然很多事情會變的願意親力親為去做。舉凡幫忙擦拭靈桌、環境整潔、調整花牌等小動作，看在家屬眼裡是加分的作用，因而覺得禮儀師很貼心。

就是要把往生者當作自己的家人，你要把他當自己家人才會有那種心想要去做，我就想說這是我自己的親人，我就把他擦拭乾淨。供桌上香灰掉了，那到了之後，我們把桌子整個擦拭，用刷子把它粉先刷下來，把它擦拭乾淨，那擦拭好之後把供品擺設上去。家屬來看到：哇...好乾淨、好舒服！（C-1-054）

那你看到他桌上香沒了，或是金紙沒了，你知道剛好要拜飯了，你就幫他拿剛好的數量，等一下他拜完了，他就可以拿了去燒，他會覺得你好貼心。可能是每個人從事這個，自己的心態！是發自內心想要這麼做的！（C-1-052）

我們就算來到靈堂前，拿個拖把拖個地，家屬也很開心，但是有的人說白癡喔，那些家屬會做。那跟心態...禮儀師心態很重要，這就是心態的問題（C-1-051）

以上這些不是刻意做給家屬看，同時也無需在意別人的看法，完完全全把自己擺在家屬的位置，發自內心去做。

而不是有別人在旁邊才故意這樣做。對阿，我要做給誰看，或是說家屬在那邊我就故意做。我覺得這個很重要，重要性是來自這個，才會成功（C-1-053）

綜合上述，禮儀師給家屬的第一個印象，往往先透過外在衣著部分，衣服有沒有紮好、頭髮是否梳理整齊、鞋子是否乾淨，整體給家屬的感覺是舒服、整齊及專業的。在對談上，顯現殯葬知識的專業之外，態度溫和又有耐心，能就問題能給予立即性的回答，遇到無法給予立即性回答也能說：「抱歉！我會盡快給您一個答覆」，而非又把問題丟還給家屬。禮儀師的行為舉止是重要的，去到喪家或靈位第一個動作就是向亡者拈香致意，倘若看到拜飯用亡者的衣服沒有摺好、鞋子方向不對，或是靈位上香灰散落過多、洋式花籃上花牌插的方向反了、洗淨

用的淨水髒了等等，都可以自然主動的去幫忙整理及調整，因為這些家屬都不懂，對禮儀師來說這些小動作都是舉手之勞，但看在家屬眼裡會覺得很貼心，有站在同一陣線的感覺。在對談中禮儀師是否能提供專業的喪禮諮詢，加上眼見禮儀師一些親力親為的小動作等，相信家屬在心中已經暗自打下分數。

所以，禮儀師需從外在形象要求，在治喪場合上，「門面」整齊美觀，專業的外型，也能讓家屬比較安心；與家屬的應對中，能表現出對殯葬知識含喪禮流程、禮俗文化、儀式進行與政府相關殯葬法規熟稔的專業度；時時刻刻對自己的行為負責，一舉一動正被檢視著。然後時常去想一件事情：我怎樣做可以讓整件事更圓滿，家屬滿意，往生者也會滿意！除了外在的條件俱足，也應該好好來看看禮儀師內在須要的條件要素。

(二) 內同心圓-同理心、慈悲心、平等心、細心、關懷心與尊重心

Dershimer(1990)提到同理心可以讓協助者敏銳、適合的體察與感受喪親者的悲傷反應；慈悲心卻讓協助者與被協助者更接近靈性生活的軌跡，經由慈悲心我們會增添情緒的成熟度，並從失落中領悟更多的意義；凡事不執著，也不分別，謂之平等心。平等心是無黨無偏，沒有黨派也沒有偏私。人要有平等心的觀念，才能摒除自私與執著。對自己的兄弟是平等，不是兄弟也是平等；對自己的孩子關愛，對別人的孩子也要平等關愛；對父母孝順，對一切老人也都當成自己的父母那樣看待，或那樣觀想，這就是平等心了（劉濟雨，2008）；細心是說在處事的動作前題之下，都會按部就班的去完成好該一件事；Milton Mayeroff

（2011）關懷心就是關懷一個人，就其最重要的意義來說，就是幫助他人成長並且實現自我；依據英國《牛津字典》的解釋，懷有尊重心就是尊重自己、尊重別人、尊重不同群體與不同文化，表現關注、體貼，避免發生干涉、傷害、貶抑、侵犯他人的身體或言行。

1.同理心

Mayeroff (1971) 對同理心的說法：「一個人必須能夠了解他及他的世界，就好像我是他，我必須能夠好像用他的眼看他的世界及他自己一樣，而不能把他當成物品一樣從外面去審核、觀察，必須能與他同在他的世界裡，並進入他的世界，從內部去體認他的生活模式，及他的目標與方向（黃惠惠，2005）」。喪禮過程中，禮儀師要能善用同理心並設身處地為家屬著想，要融入到家屬家去，把自己視為對方家庭一份子，以對方立場來思考所有的問題。

將心比心，我覺得說盡量能夠站在家屬的心去看，在身邊去看。因為你站在他身旁，他會覺得你在支持他；你站在他對面，他會覺得在教他事情，所以盡量站在家屬身邊（A-1-054）

再來 G 禮儀師認為，就是以同理心去對待，能夠設身處地事事為家屬著想。

就是同理心，就是要以家屬的想法...以家屬的想法為出發點，以家屬為中心點去做任何事情（G-1-002）

某次，研究者與其他服務人員正當為亡者穿衣時，亡者的護喪妻是一位越配，只見她一直哭泣，一直想待在她往生老公的身旁。這時我們的服務人員欲把她請出去，並跟她說：「我們換好之後再請妳進來看好嗎？」但這時候的我眼神知會服務人員離開，我拿著衛生紙走向前遞給她說：「沒關係！妳可以站在這邊看，甚至想幫忙也可以一起來幫忙喔！」於是護喪妻從頭到尾，一個人靜靜的站在不影響我們工作的牆邊看著她深愛的老公。在當下研究者可以明確地感受到她的悲傷難過，並認為是同理心引領研究者想這麼做。

2.慈悲心

禮儀師須具有慈悲心，在遇到家屬的經濟狀況不佳，對象通常是持有鄉、鎮、區公所出具之低收入戶證明文件者，或是家庭突逢變故，生活陷於困難者，其親人往生所需協同的案件，且不收取喪葬費用，費用將由禮儀公司或是社會補助來承擔，稱之為慈善件。陳繼成（2003）指出禮儀師常常扮演志願工作

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

像救濟案件喔，像去年辦個台西客運那個司機，新聞播出那一個。北港業者說十萬塊，他老婆身上連兩千塊都沒有，不要說十萬塊。後來里長找我去做，我把他接到嘉義殯儀館，就全部免費幫他辦(B-1-013)

F 禮儀師看到有很多禮儀師唯利是圖，接到沒有錢的(慈善件)就不要做。其實不然，反而認為更要去，相信要做有意義的事情，且做好事會有好的福報。

我看到很多禮儀師，唯利是圖「謀錢哇謀想抹做(台語)」；其實要換「謀錢哇嚕想抹做(台語)」。因為人到一個階段，生不帶來，死不帶去！以慈悲心去幫忙把這些...幫忙這些人，盡點社會責任，我覺得比較重要，而不是在意賺不賺錢，而是做了有甚麼意義(F-1-029)

3.平等心

對待家屬應以「平等心」看待，無論他家是貧或富。這點很重要，至於平不平等，完全取決於禮儀師本身的態度。有些人認為：反正是貧戶件，我就隨便做一做；若是價錢較高的件，就以認真的態度去做。

建議就是不要去分家屬貧或富，因為有的禮儀公司他可能會...就是說，這個家人他可能比較不好過，他進到家裡面會有一些潮濕的味道，那有的人心裡會覺得說，不想去、不想常去，因為那種味道不好；那有錢的家屬他有可能會追加，追加的東西多一點，增添的東西多一點，那我要每天去，可能一天去個兩次，那就一直跟家屬催促說要做甚麼，那他可能會多加一點。我覺得看待每個往生者也好啦、家屬也好，都是要一律平等 (C-1-034)

禮儀師是因為亡者而有服務的機會，無論有錢、沒錢都是死掉的人，應一視同仁的對待外，對待家屬亦是如此。畢竟很難去預期後面會發生的事情，或許會

帶來意想不到的好結果。

我是跟每個貧困家庭這樣講，我說：大嫂大嫂，你不要這麼說，不要說妳們沒錢，這一場這個人再怎樣有錢，我也不會把他當成甚麼在辦，我還是這種心態（B-1-014）

但是人總會...還是會死阿，做的模式還是一樣，要怎麼樣平等心去看待每個客人，不能說他有錢就對他比較好，沒有錢對他不好，說不定有錢的這一攤辦一辦就沒了。沒錢的他可能辦一辦，他後面還有客源，他可能認識也有大老闆之類的。所以我覺得，還是要同理心、平等心去看吧！（C-1-036）

4.細心

實務上，禮儀師處理事情除了要能理性、快速做判斷外，細心是圓滿喪事的最大關鍵之一。細心包含要注意很多的小細節，並用心去聆聽及執行家屬的需要。注重細節的禮儀師在執行每個動作、講出的每一句話都是經過深思熟慮，因為每場喪禮只有一次性，若在這過程中出現任何差錯，對家屬是一輩子的遺憾。

禮儀師需要的特質是理性、快速的做判斷、對於某些自己的情緒情感要很粗心的忽略、在工作上要比任何人都還要細心（H-1-017）

成為優秀的禮儀師，是去了解看自己本身有沒有心要從事這個行業，有心要從事，可能就是會對一些小細節看得很重（C-1-046）

5.關懷心

與家屬的接觸，禮儀師可以試著從生活層面切入去噓寒問暖，當成家屬家裡的一份子。不要讓人看到禮儀師來，似乎是來交代事情，不近於人情。

我一進到家裡面，我把自己當作我是家裡一份子...這樣的感覺。不要讓人家說「禮儀師你又來講事情」、「你今天來要交代甚麼事情(笑)」就是感覺比較溫暖、有溫度的關心。從生活上去關心切入，再帶到我們流程上的討論。盡量不要讓家

屬感覺看到你，就是「阿禮儀師...你來金阿日有蝦米代誌(台語)」你來就是有甚麼事 (A-1-037)

一般父母跟子女間存有的距離感，讓彼此無法適當地去表達出關心。禮儀師能起帶頭關心的作用，其子女也比較能夠效法，成為化解鴻溝的橋梁。

父母跟子女之間的距離，有那種...有威嚴嘛！從小就教到大，所以真正要他表達「爸爸，你不要難過了！」那些關心...有時候他們子女都開不了口，這時候反而我們是一個帶頭的作用。我們本來就容易切入，因為我們看很多。怎麼樣叫爸爸...叫爸爸你吃飯有沒有吃多一點...我們更敢去表達關心他們一些細節啦！那慢慢子女也會受到一些感染，他們比較敢這樣去做 (A-1-035)

6. 尊重心

禮儀師無論對待亡者(大體)與生者(家屬)，一定要抱持尊重的心態去面對。對於亡者，對待大體的方式要表示尊重，不能因為他已往生就動作粗魯、口出調侃、輕藐之意；對於生者，則要尊重個體的輩分、人格及其獨有的悲傷形式。

有些家屬覺得禮儀師很偉大，在於禮儀師要執行他們不敢做的事情，例如幫亡者擦拭、更衣、化妝等，但對禮儀師來說，皆要懷以尊重亡者的心去完成每一個工作程序。

當下家屬會覺得說你們好偉大喔！禮儀師也是一樣，接到大體要以很尊重的心去做擦拭、穿衣服，就是把工作完成。對我們來講我們就是例行性工作，但是對家屬來講他可能四、五十年遇到一個 (C-1-042)

尤其是對往生者動作越慢，而且你在他身邊一直碎碎念，而且是念好的喔，不是念不好的喔。譬如說：不好意思...例如年紀大，稱呼伯伯、阿公啦，不好意思，我幫你翻個身啦，幫你擦個背後之類...對大體的一個尊重。就把他當成家人，或者是說：阿公，歹勢(台語，意抱歉)我幫你翻一個身，擦身體。反正你就是動作小，輕聲細語的在旁邊念 (C-1-043)

我們入殮，可能我今天請個工人，如果以我們傳統的...如果我們臉盆今天放在地上擋到你的路，你會怎麼做？用手拿，還是用腳踢。如果一般傳統殯葬業者，或是工人，可能會為了自己方便要過，就可能腳一踢就有聲音嘛...那看在他眼裡也覺得正常阿，在家也是這樣；但是看在家屬眼裡，他覺得你怎麼那麼不尊重，這是我家的東西，這是我爸用過的，這是人家拜拜要用的，你這樣踢...你...是不是不尊重亡者！（C-1-047）

在與家屬的溝通歷程中，遇到家屬較注重禮貌、輩分者，理應遵循，按照輩分去稱呼對方即可，表示禮貌。

有的家屬很重小細節，很注重，包含說講話人的態度。他如果說長輩甚麼的，你叫他哥哥，他很忌諱，他會覺得你要叫我伯伯，不是叫叔叔，很重視輩分（C-1-049）

綜合上述，禮儀師要能以（1）同理心：能夠將心比心站在家屬立場想，去了解對方的感受。（2）慈悲心：盡一點社會責任，做有意義的事。（3）平等心：無論家屬是貧或富，皆應同等對待。（4）細心：包含要注意很多的小細節，並用心去聆聽及執行家屬的需要。（5）關懷心：試著從生活層面切入去嘘寒問暖，讓家屬感受到禮儀師的溫度。（6）尊重心：無論對待亡者(大體)與生者(家屬)皆同。

（三）同心圓核心-人性

從事禮儀師，凡事要以「人性」為出發點，能夠設身處地站在對方立場想，如何協助家屬思考甚麼才是適合往生親人的喪禮，有足夠同理心並能給予家屬適時的陪伴、關懷、悲傷輔導等。B 禮儀師從事這行業一直靠「人性」這個觀點支撐著，並欲把好的觀點散播出去。

我都做十年了，我自己都常提醒我自己一個東西：「人性」。你做這個行業，如果你沒有人性，你趁早辭掉不要做，你發現你迷失了，就不要做。所以殯葬要用人性去做，更人性一點，你會很成功。你得到不是只有錢跟利益上、名利上，

你會得到有形無形之中，各界你會得到鼓勵，你成就在這些你散播出去的訊息
(B-1-057)

一旦以「利益」為前提，賺取暴利，不顧家屬的想法、考量其經濟狀況，不斷壓榨、施壓等等不好的作為，那他將面臨在這一世中會發生的「馬上報」的詛咒。在業界的確有所聞！所以禮儀師是一份良心道德的工作。要做到「生死兩安」為重要課題，並不是亡者死了就不曉得你是如何幫他做的，真的要規規矩矩地去圓滿。

我從至始至終覺得，這是我...這是一份工作...是一份有社會責任的工作，並要對得起自己的良心 (A-1-053)

治喪期間能與家屬有良好的互動，並且在彼此信任下，在喪禮圓滿後，仍有機會成為回頭客，能夠再為他們服務。

要看這期間你跟他的互動，你跟他互動像業者，他當然會排斥看到你，就是怕死就想到是往生的；如果你跟他互動好，像他的孫子，怎麼會，一天到晚都被他請客 (B-1-065)

尉遲淦 (2003) 表示如果殯葬禮儀師的內涵缺乏人性的要求，殯葬服務模式自然就無法提供真正的人性服務。由此可知，禮儀師不僅要具備完整、深刻的內涵，更重要的是擁有人性的內涵，如此才能提供真正的人性服務。以利益為取向的做法，禮儀師將失去該有的溫度。一旦與家屬處理的每件事情都建立在金錢上，除了讓家屬的感受性不佳外，還會令人感到很商業化。倘若能在治喪期間與家屬有良好的互動，禮儀師依最人性的一面來協助圓滿其親人的後事，就算喪禮圓滿之後，也有機會變成朋友、回頭客，繼續為他們服務。

由上述研究結果中發現，從禮儀師悲傷輔導之內涵養成可分為外在效度(指外同心圓-家屬接觸到禮儀師的第一印象)與內在效度(指內同心圓與同心圓核心-在喪葬服務過程中禮儀師所彰顯出來的人本關懷來看)。當中於內在效度部分所指的內同心圓，其中六種心(同理心、慈悲心、平等心、細心、關懷心與尊重心)

以禮儀師能達到的專業程度，再進一步區分為低層專業程度-即一般禮儀師透過學習或是練習即可做到；中層專業程度-則需要經由個人經驗、社會歷練等累積或是進修相關心理課程的學習方能獲得。依此，研究者整理為下圖所示：



圖 4-4-1 禮儀師悲傷輔導之內涵專業的養成(研究者自繪，2015)

二、學習管道

林綺雲(2004)提到死亡教育，其中一個要務就是協助專業人員學習失落或悲傷輔導的相關知識與技巧，以協助臨終者及其家屬面對喪慟的情形。禮儀師在外參加悲傷輔導的課程，是對家屬有助益的，學習過相關悲傷支持、悲傷輔導的課程，較能明確知道家屬的悲傷反應，去學習一些助人技巧，讓自己更有能力去陪伴、關懷他們。

所以他去參加這些課程，有時候幫助他在家屬面前把東西呈現的更具體，家

屬更容易懂你要跟我表達甚麼，原來我可以這麼做，可以更輕鬆一點 (B-1-058)

G 禮儀師強調悲傷輔導的重要性，除了在殯葬的專業求精進之外，希望禮儀師能多注重這塊，非對家屬是以「就是傳統」來塘塞一切。

強調悲傷輔導是很重要的！那我希望說...禮儀師應該注重這個地方，才可以讓服務案件做得更好。既然叫做新的禮儀師或現代禮儀師，不要再一直圍繞著以前傳統...不要出口就說「就是傳統」，我們要以新的思維來幫助喪親者 (G-1-048)

(一) 大型企業公司內部訓練

悲傷輔導也是大型企業公司，針對內部的禮儀師所做的教育訓練之一。陳繼成 (2003) 研究中表示大型財團業者大多自辦禮儀師的教育訓練，課程理論與實務並重，設備完善的公司甚至設有實習教室供學員實地操作。禮儀師可透過內部教育訓練的課程來學習悲傷輔導及職能相關課程。

有悲傷輔導、還有 EQ 啦、IQ 啦、還有甚麼溝通嘛，還有人的溝通，那還有禮儀師對自己的心理的輔導也有 (C-1-008)

在公司內部教育訓練上的悲傷輔導課程有發揮成效，禮儀師會變得比一般人更豁達去面對。工作場域上看多了也有幫助，能有效地上一些增加知能的相關課程，的確能幫助自己在職場上的表現。

像我們從事殯葬業，可能還有老師在洗禮吧！會上一些悲傷輔導啦...這類課程，所以說，我們會比一般人還會豁達的去面對這些事情，比一般還還容易面對的原因是...可能也看多了，真的會有差別 (C-1-028)

(二) 禮儀師乙級證照所必修的悲傷輔導學分

內政部「禮儀師 20 學分班課程」公告標準開課：

1. 必修 10 學分

(1) 人文學科 (6 學分)：A. 殯葬禮儀、B. 「殯葬生死觀」或「殯葬倫理」、

C.「殯葬文書」或「殯葬司儀」或「殯葬會場規劃與設計」。

(2)健康科學(2 學分)：臨終關懷及悲傷輔導。

(3)社會科學(2 學分)：殯葬政策與法規。

2.選修 10 學分(8 選 5)

殯葬學、遺體處理與美容、殯葬衛生、殯葬服務與管理、殯葬經濟學、殯葬設施、殯葬規劃與設計、殯葬應用法規與契約。

由上述，以一個學分為約 18 小時計算，雖然悲傷輔導與臨終關懷的學分共為兩個學分，但扣除臨終關懷，悲傷輔導實為一個學分。透過 18 個小時悲傷輔導的學習課程，仍顯不足。

在課程上，例如禮儀師證照其中有包含臨終關懷和悲傷輔導。確實有這樣的課程，但是確實有學到的人不多！那真正在 20 學分班，真正能學到悲傷輔導這種情形很少，幾乎是學不到，最主要還是要有興趣（G-1-036）

（三）政府單位(勞動部)與民間團體(中華殯葬教育學會)合辦

禮儀師認為欲增加自己的悲傷輔導技能或是其他相關殯葬知識，可去報名殯葬研習班的課程，力求精進。

像悲傷輔導課程或其他相關課程...現在勞委會有很多殯葬研習班...現在已經有很多同行的去讀這些書、去學習相關知識，也覺得這個也不錯，有機會我也要去。畢竟一年一年的習俗啦、人口啦也不一樣，社會一直在變，我們也要在專業上更求進步（C-1-035）

（四）大專院校學校資源

空中大學或像一些大專院校也在其校內推廣部單位設立相關學分班，例如南華大學、輔仁大學、中國文化大學、佛光大學、國立臺北護理健康大學、玄奘大學、致理科技大學、嘉南藥理大學、大人科技大學、中州科技大學等，連同考

取禮儀師證照的二十的學分也可由此途徑取得。另外，目前臺灣以正式教育培養專業的喪葬服務人才的大專院校，例如像是南華大學生死學研究所及其大學部殯葬服務組、國立臺北護理健康大學生死教育與輔導研究所、輔仁大學宗教學研究所、，以及國立空中大學附設空中專科進修學校生命事業管理科、仁德醫護管理專科學校生命關懷事業科，及玄奘大學生命禮儀學位學程等。H 禮儀師認為現在家屬知識水平越來越高，有必要進修相關課程。

會想念研究所或相關科系，因為現在家屬的知識水平越來越高，除對工作上的幫助外，可以學到更專業及心理層面的東西（H-1-021）

（五）其他

研究者認為可透過網路可查詢由政府單位或民營的工作坊，大多以不定期的方式舉辦與悲傷輔導相關的課程活動；或是經由自行閱讀相關書籍來獲得知識；與有相關專業背景的人（例如專業諮商心理師、社工師等）經驗的交談；與同業界之中富有經驗的人做交流分享等。

第五章 結論與建議

第一節 結論

壹、研究發現

根據本研究發現，禮儀師就實務經驗中對「悲傷輔導的實際應用狀況」、「喪葬儀式過程中執行悲傷輔導的注意事項」、「面對自我悲傷與死亡的因應」等三大主軸，分別說明如下：

一、實際應用狀況

(一) 對悲傷輔導的認知

1. 概念上

從研究中發現，禮儀師認為在執行工作層面上，對家屬的悲傷輔導是甚為重要。雖然有禮儀師認為，在家屬的服喪期滿之後由專業心理諮商師進行悲傷輔導更為適宜；但也有禮儀師認為，於工作起始之初接觸家屬那時刻起，便已經在同步進行悲傷輔導了。而研究者認為，這僅是禮儀師對悲傷輔導專業性與非專業性認知上的差異。實際上自研究中能發現，禮儀師本身已具備非專業性悲傷輔導的執行能力。現多數禮儀師對悲傷輔導已具備有基本概念為：陪伴、支持、視如己親地協同家屬完成全程治喪過程、傾聽與尊重等。更明確地說：家屬在傷心難過時，懂得陪伴在他/她們的身邊；運用同在方式技巧支持他/她們，並能建立起禮儀師與家屬專屬情感宣洩的共流管道，得以讓家屬隨時安心的抒發與宣洩；願意換位思考，把家屬當成自己親人一樣對待，謀求禮儀師治喪工作協調及進行時更順利，與獲得家屬對禮儀師更高度的滿意感受，創造雙贏局面；會認真去傾聽家屬工作層面的責付需求，及他/她們願意分享個人或個人與亡者間過往的心情故事；遇有家屬與禮儀師有顯著年齡差距，懂得用適切的對應輩份稱呼去應對每一

位家屬，及經與家屬們提供專業諮詢，尊重家屬們討論後決議治喪方式及內容，與任何時候禮體相關工作時，展現細膩專注的尊重，視死如視生。

2.影響家屬的悲傷因素

本研究中發現，影響家屬的悲傷因素為（1）儀式意涵的完整性：一般普遍治喪期約為一至兩個禮拜不等，需要有足夠的時間讓生者好好去處理往生者的後事，並好好與往生者作道別。倘若治喪期天數過短，禮儀師沒有做到詳盡告知與說明過短天數治喪，與一般至少經過第六日晚上或第七日的頭七儀式完成後，才進行告別儀式與火化及後續處理，直至完成全部治喪其中可能產生的差別影響，會讓家屬感覺儀式不完整，反將嚴重影響到日後家屬的悲傷復原。（2）宗教信仰：遇到西方宗教(例如像基督教與天主教)，家屬的情緒反應表現較為穩定；若為一般佛、道教信仰者，則反應出來較為悲傷。（3）往生者在家庭中扮演的角色：若往生者恰為家中的經濟支柱核心，家屬除了要面對至親往生的悲傷，更會為未來生活經濟衝擊的不確定感，顯現出更多焦慮、煩惱與不安。（4）喪偶及喪子女：家屬面對喪偶與喪子女的悲傷反應特別劇烈。除此之外，研究者認為還有像是（5）親人往生前有無好好陪伴和好好把握當下。（6）在親人往生前有無好好完成道歉、道愛與道別等事宜。

3.家屬的悲傷反應

禮儀師與家屬接觸經驗，能觀察到的悲傷反應常為哭泣、憤怒、自責、愧疚及沮喪等。其中最常見的悲傷反應，便是哭泣。禮儀師認為，容許家屬哭泣是有助於情緒宣洩，而非一般人常說的「麥考阿！（台語）」。如果家屬的家人因意外(車禍、溺水與災難等)往生，外顯情緒多為憤怒與自責，假使家屬心中帶有愧疚感，則會想辦法去做補償動作。這些家屬看起來多為沮喪模樣，貌似精神不濟與心事重重等，暫時無法過日常的生活，需要有人在旁陪伴。

4.依家屬的年齡的悲傷觀察---其中認為「兒童」與「青少年」情緒反應不明顯

大部分禮儀師認為兒童年紀太小，尚不了解死亡為何物，因此感覺懵懵懂懂。觀察到兒童悲傷反應仍是哭泣，但禮儀師認為其哭泣是因為受到其他家人的情緒感染，或是感覺到當下的氛圍影響。青少年的悲傷表現通常不明顯，只在重要的場合哭泣(例如入殮、火化當下)，差異性非專業認知導致認為青少年以這樣低調的方式來表達悲傷而感到怪異。

(二) 對悲傷輔導的做法(技巧)

1.做法上

在實務的做法上(1)會在第一時間安住家屬的心，容許其情緒宣洩，並以解決問題為導向，短時間迅速地建立起彼此間的信任。(2)有時候也會透過肢體上接觸，例如：輕輕拍背來幫助家屬緩和情緒；握住家屬的手，感受彼此手心的溫度，給予支持的力量；視與家屬的熟稔程度，給予家屬溫暖的擁抱。特別強調在肢體的接觸上需要注意是否為公開場合、家屬的性別及當下的氛圍是否恰當。

(3)講安慰的話語來安慰家屬，常透過宗教的死亡觀或是以心理同在去了解此時對方的感受。(4)轉移家屬悲傷的注意力，教會家屬折蓮花、聊聊生活上的瑣事、思考與喪葬相關的問題、鼓勵他們去參與法事誦經等。另外，曾受過心理與悲傷輔導等相關課程薰陶的禮儀師，能運用課程所學內容可做到第(5)點與第(6)點。(5)使用靈與靈的溝通方式來幫助家屬與往生者完成未竟事宜與正式道別。(6)心理疾病之了解，能夠分辨出家屬是否憂鬱症、躁鬱症等或處於複雜性悲傷，而需要特殊照顧。

2.依家屬的年齡區分為：「兒童」、「青少年」、「成年人」、「老年人」的不同做法

禮儀師面對的家屬為(1)兒童：能保持正向立場並在適當時機適當介入去教育兒童對於死亡的正確觀念。(2)青少年：以做朋友(成為同儕)的方式，拉近彼此的距離，適時去關心他/她們。(3)成年人：以陪伴、支持、當成自己的家

人、傾聽及尊重的方式，了解失落對象在喪親者生命中所代表的意義。(4) 老年人：可依循年長者老人宗教信仰，藉由信仰中的教義、經典去引導；同時運用基本的悲傷輔導技巧，問候、陪伴及把他們當成自己的家人般看待，噓寒問暖適時表露關心。

3.死亡型式為「非預期性」做法

禮儀師遇到家屬的親人因非預期性死亡，例如像是車禍、溺水與災難等意外，家屬的情緒反應通常非常劇烈，端視情況臨變，除在旁邊靜靜地陪伴之外，可請延請家屬的其他家人在身邊協助照顧。並能夠隨時注意家屬的情緒反應是否已經造成身體上的不適。若然已經獲悉得知或親見往生者的死亡情狀不佳，能明白這大體景象將影響家屬是否心理準備好願意靠近大體接受事實，而非強迫去靠近。倘若是處理特殊傷慟類型像是器官捐贈或空難，能明白要修復大體至完成後再請家屬看，減低他們的悲傷性。

(三) 禮儀師的專業成長

研究發現，專業悲傷輔導之內涵的養成，對禮儀師而言，大部分藉由實務經驗得到。接下來研究者透過研究中的發現，整理出以三同心圓的方式，由外至內試論之(詳見圖 4-4-1)：針對專業悲傷輔導之內涵的養成對禮儀師而言，分表面效度與內在效度作探討。表面效度指能做到外在以好的形象、專業的殯葬知識、親力親為的行為來讓家屬留有好的第一印象；加上以內在的細心、關懷心、尊重心等可經由訓練或上級主管要求能做到，以上可定位為基本的專業程度。內在效度指另三項內在的同理心、慈悲心、平等心則可歸屬為進階的專業程度，需藉由一定的信仰、專業訓練課程養成或是個人人生經驗累積始能達成。最後則是核心的人性-愛，雖屬個人的本性但往往需經由人生經歷之淬練方能展現，由此可知，無論基本或進階，禮儀師的悲傷輔導之核心，仍在提供一種人性的服務。

二、禮儀師在喪葬儀式中，對家屬的悲傷輔導之注意事項

總結前面第四章第二節在喪葬儀式過程「臨終關懷、殮、殯、葬、後續關懷」的研究發現整理為(詳見附錄三)。禮儀師從一開始**臨終關懷**：主要是針對業務性質的講解，再來可以鼓勵家屬向臨終者完成四道(道歉、道謝、道愛、道別)，或是依對方的宗教信仰給予宗教上的慰藉，能做到的部分與實際的「臨終關懷」意涵出入甚大；**殮、殯、葬**中間過程：禮儀師在入殮前能引導家屬與往生者做最後的道別；杖棺儀式引導須注意的事項；讓家屬共同參與構思告別式的型式及內容，例如追思會、追思影片製作、親筆寫下奠文、往生者為小朋友可以用比較溫馨的型式舉辦等；到最後環保葬的部分可以提醒正負面作法。**後續關懷**的部分：除一般禮儀師較容易做到之百日、對年、合爐與年節提醒外，圓滿後也可去拜訪家屬或是透過打電話、通訊軟體 LINE、E-mail 等訊息通知，增加互動性；大公司盡社會責任，由內部負責的單位發起悲傷支持活動，邀請家屬去參加活動，有助於悲傷宣洩；無論大型公司、小型公司及禮儀社等，對社會悲傷輔導的資源掌握是重要的，有用的資訊能幫助家屬渡過這段悲傷；亦或透過相關單位，協助家屬去擔任義工或志工，幫助家屬能轉移悲傷的注意力。

三、禮儀師面對悲傷與死亡的因應

1. 悲傷因應

工作場域上，禮儀師無可避免的需要長期面對他人的死亡與家屬的悲傷，長久累積了面對死亡、焦慮與悲傷等心理的壓力，而禮儀師認為最有效的方式為尋求法師或是宗教力量的釋放。藉由宗教的力量來克服自己的恐懼，請法師來開釋或遵循民間信仰到宮廟去收收驚；若無特別宗教信仰者，偶爾透過與朋友的餐聚，聊聊工作上遇到的困難，好讓這些壓力有個管道抒發出去。當禮儀師遇到自己的家人或親朋好友往生，表現的方式會比一般人更為內縮，會利用獨處時候，允許自己好好釋放，而非一味壓抑。

2.死亡對禮儀師的影響

禮儀師視死亡為一件再自然不過的事情，它是隨機的、無常的，有的引入宗教的觀點：認為靈魂不滅、因果輪迴觀、勸人為善不做惡，否則下輩子再來償還與求人生的功德圓滿。在明白死亡的觀點後，加上經手處理那麼多的案件經驗中，禮儀師變的較能落實殯葬自主權，能坦然和家人或另一半談論身後事的辦理，及早完成遺囑規劃；並轉而更珍惜當下所有，深刻體會家人的重要性。

3.學習悲傷輔導的管道

就職於大型企業公司的禮儀師，可透過公司的內部訓練課程來加強學習，而且認為這對於實務上，當面對家屬的悲傷或是自己的壓力釋放時，透過這些課程的學習的確帶來幫助。對一般禮儀師而言，則是透過換取禮儀師證照所必修的悲傷輔導學分來學習，但多數禮儀師在實際未曾接觸過相關具備一定程度專業級悲傷輔導課程前，通常是透過媒體資訊，或是同業口說，所形塑歸結產出的後設「個人式悲傷輔導」，也僅僅認為是學到學術型皮毛，不符合實務工作應用而效果不彰。另外還有禮儀師會去參加政府單位(勞動部)與民間團體(中華殯葬教育學會)合辦的禮儀師課程，或是透過大專院校學校資源去上學分班或研究所來做學習精進。

貳、研究貢獻

就本研究所獲得訊息與黃慧玲(2006)的研究結果對照，黃慧玲係依據美國喪葬悲傷輔導專家 Welfelt(1990)所提出 13 項喪葬人員應有的悲傷輔導認知為研究基礎，並結合徐曼瑩、林綺雲、劉美慧、周幸生與陳美滿(1993)合著之「護理教師對五年後技職教育體系中各層級學程畢業生護理能力的認同度及其相關因素」一文中，將護理能力分為六大能力，而黃慧玲參照之將禮儀師能力分為四大能力，新修訂成為(1)悲傷支持認知部分佔 14 項中(本研究符合 8 項，新創做為建議增加陪伴、支持、視為己親)。(2)執行及溝通能力部分佔 19 項(其中 7

項應扣除，因此 7 項為禮儀師與家屬間的互動溝通經驗，故不在本研究範圍內，剩餘 12 項中本研究結果符合 11 項，新創做為建議增加第一時間要安住家屬的心產生信任、肢體上的安慰動作、悲傷轉移技巧。(3) 管理能力部分佔 5 項(本研究符合其中 2 項)。(4) 自我照顧與成長的能力 5 項(本研究符合 3 項，新創做為建議增加宗教與法師的慰藉)

然而，本研究著重在禮儀師於實務經驗上的悲傷輔導應用狀況，所以邀請的研究對象以全國性北、中、南為主，分布區域廣泛，非侷限一個區域。再者，研究者以生死學研究所訓練所得之智能為背景，加上實務經驗六年的禮儀師身分來完成此論文，因此在研究結果上，能更貼切的去呈現目前禮儀師在悲傷輔導的實際運用經驗。除此之外，透過研究結果將這些寶貴的經驗匯集，加上專家及學者所提出的有用建議，結合兩者未來建議製作禮儀師悲傷輔導的實務手冊，供相關從業人員參考之用途。

第二節 建議

一、禮儀師對家屬悲傷輔導實務工作手冊之草稿內容

依據上述研究結論，建議將工作手冊內容著重於禮儀師於悲傷輔導的知能、技巧與自我照護三大重點，並闡以較符合實際應用的明確操作敘述。

1.悲傷輔導知能：基本概念含瞭解家屬的悲傷反應、影響家屬悲傷的因素；且能依家屬的年齡來分辨出正常或異常的悲傷；在喪葬儀式中，對家屬的悲傷輔導之注意事項需知。

2.悲傷輔導技巧：基本技巧含以恰當的言語、肢體、轉移注意力等；並能依家屬的年齡不同而有相對應的做法；同時可模擬實務中一些案例，模擬出誰最需要受照顧(喪偶、喪子或是親人因意外往生的喪親者)，將故事真實呈現，模擬出禮儀師如何去幫助這些家屬，盼能給予禮儀師及相關從業人員實務工作上運用。

3.禮儀師的自我照護與專業養成：說明如何去面對自己的悲傷與死亡的因應，及對於悲傷輔導的專業養成之道。

二、透過增加學分的認可與考試內容來充實禮儀師的悲傷輔導能力

(一) 增加學分的認可

依照「禮儀師管理辦法」規定，禮儀師證照不是用「考」的，而是「申請」。具備以下三項資格就可以向中央主管機關申請核發禮儀師證書：

- 一、領有喪禮服務職類乙級以上技術士證。
- 二、修畢國內公立或立案之私立專科以上學校殯葬相關專業課程二十學分以上。
- 三、於中華民國九十二年七月一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。

在上述第二項殯葬相關專業課程 20 學分以上(詳見附錄四)，其中悲傷輔導與臨終關懷為必修科目共需 2 學分，以 1 個學分為約 18 小時計算，扣除臨終關懷 1 學分，則悲傷輔導實為 1 個學分。透過 18 個小時悲傷輔導的學習課程，明顯不足。何長珠(2010)指出，相關悲輔知能與諮商技巧之獲得，可以用 1-2 門課，各 3 學分 36-48 小時之課程或工作坊經驗來補強。是以，禮儀師具備專業悲傷輔導能力並足夠適用，兼且能符合不同要求或期待，研究者殷切建議將單一悲傷輔導專業學習學程科目，學分學習時數累計達 3 學分，計有 36-48 小時的足時學習來因應實務變化之應用。

(二) 乙級禮儀師學科考試內容分析

依據勞動部技能檢定中心 104 年乙級學科題庫公告學科，考試內容區分五大工作項目，分別為 01 臨終服務工作項目(29 題)；02 初終與人殯服務工作項目(85 題)；03 殯儀服務工作項目(184 題)；04 後續服務工作項目(41 題)；05 服務倫理(113 題)，合計共 700 題。其中與悲傷輔導相關題目落在 01 臨終服務工作項目共 9 題、04 後續服務工作項目共 21 題，合計共 30 題。以此計算出百分比比例，與悲

傷輔導相關之題目佔總題目的百分之四。

復檢視禮儀師管理辦法第二條第一項第二款殯葬相關專業課程範圍規範必修科目—健康科學—臨終關懷及悲傷輔導—基本核心內容中：了解喪家在殯葬活動中之心理活動，及對喪親者提供失落陪伴或悲傷撫慰之相關知能。其內與悲傷輔導相關的出題方向多為專業術語、失落的定義與一般悲傷反應、複雜性悲傷的種類、轉介的概念與適當的言語表達等，較屬於對悲傷輔導的知能認知。建議未來出題方向可增加實務性的應用，例如影響家屬悲傷反應的因素、依家屬年紀不同而表現出不同的悲傷模式、依亡者死亡方式不同而造成家屬的悲傷反應及因應、禮儀師本身的悲傷因應等。

或在乙級禮儀師證照考試中第三站考試可增加互動性悲傷輔導模擬考試。依主題性區分考題，例如如何表現出同理心、慈悲心、講適當安慰的話語等，可安排在乙級考試的第三站中，考生將與主考官去做實際的模擬與應對，深化實際經驗供作實務應用而非單純考試應用。有效地協助禮儀師在實務工作上能熟稔地應用方式。

(三) 透過課程的學習

由上述的研究結果，禮儀師會具備的悲傷輔導技巧多由實務工作經驗所累積而來，在長期面對悲傷的家屬下，自然而然地從反覆經驗中習得。惟建議禮儀師仍可透過課程的學習來取得有關悲傷輔導的知能與技巧，除既有經驗外獲得學術驗證增進學理涵養，亦可增加未從實務經驗中理解的部分增加技巧，讓整體悲傷輔導技巧架構更趨完善。承由(詳見圖 4-4-1)，由研究者所創繪之禮儀師專業悲傷輔導之內涵的養成專業成長同心圓，應用於課程學習方面恰適符合本系內殯葬相關學程，諸如：

- 1.同心圓外圓(好的形象、專業的殯葬知識、親力親為的行為)：課程包含殯葬禮俗、殯葬政策與法規、殯葬文書、殯葬經濟、殯葬衛生、台灣殯葬文化禮俗探源、殯葬會場規劃與設計、殯葬服務契約與消費權益法規、禮儀師專業涵養與技能、

殯葬設施規劃與經營管理等，禮儀師最基本的殯葬儀俗相關智能，為最基本知識紮根之礎石。

2.同心圓內圓(同理心、慈悲心、平等心、細心、關懷心與尊重心)：悲傷輔導、表達性藝術治療、心理學、死亡心理學、臨終與後續關懷、諮商技巧、自我探索與同理心、心理劇、生命教育等，這些皆與悲傷輔導有關之知能與技巧，其中悲傷輔導與表達性藝術治療兩門專業課程，最能滿足禮儀師實務即學即用需求。

3.核心圓(人性)：係屬於靈性層次終極根源尋求解決之道，可藉由家族排列、催眠治療、靈性治療、正念減壓等課程來習得。

三、建議未來研究方向

(一) 本研究結果採質性式訪談研究分析，故受囿限縮於研究樣本無法大量採樣，研究結果雖不能絕對保證適用於殯禮職業各地禮儀師或禮儀服務人員，但本研究採樣已突破區域性採樣，來自台灣北中南各處禮儀人員的經驗反饋，已具備有相當參考價值。未來可依據此研究發現來發展一個全國性的量表，進行較普級的量化分析調查，相信若能對照本研究結果共同應用，當可成為殯葬業禮儀師領域的重要研究參考。或在後續研究中，能參考本研究結論，以禮儀師的悲傷輔導專業涵養中的三個同心圓概念，研擬禮儀師養成之相關智能量表，則可有效協助禮儀公司企業篩選專業人才，亦可作為禮儀服務業相關人員自我專業水準之檢視與調整之用。

(二) 未來對禮儀師的悲傷輔導相關議題有興趣者，可著手研究其他宗教(例如基督天主或回教葬禮)或是原住民(較樂觀的態度)的葬禮禮俗中，禮儀師的悲傷輔導執行狀況是否有差異。

參考文獻

中文部分

- 王雅玄（1997）。青少年自殺傾向之探討及其測量。《諮商與輔導》，137，9-14。
- 王士峯（2001）。《殯葬服務與管理》。台北：新文京開發。
- 孔維愉（2004）。《殯葬禮儀服務人員之人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣與留職意願之關聯性研究—以台北市殯葬禮儀服務人員為例》。未出版之碩士論文，南華大學生死學系研究所，嘉義。
- 石磊（1984）。喪葬儀式與社會結構。《生命禮俗研討會論文集》，1-12。台北：中華文化復興運動推行委員會編印。
- 何長珠（2008）。悲傷影響因素之初探。《生死學研究》，7，139-192。
- 何長珠（2009）。悲傷因應智能評估表。南華大學諮商課程課堂講授之範圍。
- 何長珠（2010）。南華大學諮商課程課堂講授之範圍。
- 李玉嬋（2009）。如何協助車禍喪生者親屬～親人驟逝的悲傷輔導。《諮商與輔導》，277，51-58。
- 李雪瑩（2012）。成人經歷喪親之悲傷、失落與復原。《諮商與輔導》，318，17-20。
- 李佳容（2002）。《個人面對親人死亡事件心理復原歷程之研究》。未出版之碩士論文，國立彰化師範大學輔導與諮商系研究所，彰化。
- 李佩怡（2000）。失落與悲傷。載於林綺雲（編），《生死學》(313-348)。台北：洪葉文化。
- 李琇婷、呂旭亞（2011）。悲傷剝奪概念簡介—談諮商師的悲傷剝奪經驗。《諮商與輔導》，310，43-50。
- 李雪瑩（2012）。成人經歷喪親之悲傷、失落與復原。《諮商與輔導》，318，17-20。

- 林正祥、陳佩含、林惠生（2010）。臺灣老人憂鬱狀態變化及其影響因子。 *人口學刊*，41，67-109。
- 呂欣芹（2005）。 *自殺者遺族悲傷調適之模式初探*。未出版之碩士論文，台北護理學院生死教育與輔導學系研究所，台北。
- 呂欣芹、方俊凱、林綺雲（2007）。自殺者遺族悲傷調適之任務－危機模式初步建構。 *中華輔導學報*，22，185-221。
- 余光弘（1985）。A. Van Gennep 生命儀禮理論的重新評價。 *中央研究院民族學研究所集刊*，60，229-257。
- 林于清（2006）。 *成年喪親者的悲傷復原經驗之研究*。未出版之碩士論文，國立嘉義大學家庭教育學系研究所，嘉義。
- 林綺雲（2004）。死亡教育與輔導－批判的觀點。 *生死學研究*，創刊號，77-92。
- 林綺雲（2005）。社會文化與悲傷反應。 *生死學研究*，2，108-125。
- 林綺雲（2009）。生死諮商的社會與文化基礎。 *諮商與輔導*，282，52-57。
- 林嘉莉（2008）。自殺家庭的悲傷輔導及治療技術探討。 *諮商與輔導*，275，28-32。
- 林素英（2009）。 *從古代的生命禮儀透視其生死觀-以《禮記》為主的現代詮釋*。台北縣：花木蘭。
- 周何（1992）。 *古禮今談*。台北：萬卷樓發行：三民總經銷。
- 周勳男（1982）。最古老的治療行業－從心理治療看民俗信仰。 *張老師月刊*，9（50），74-75。
- 柯耳(Charles A. Corr)等著，張靜玉等譯（2004）， *死亡教育與輔導*，325。
- 洪雅欣、林琦萱（2012）。全人發展階段悲傷輔導之要點。 *諮商與輔導*，318，8-12。
- 侯南隆（2000）。我不是壞小孩－喪親少年的生命故事與偏差行為。未出版之碩士論文，南華大學生死學系研究所，嘉義。
- 袁方編（2002）。 *社會研究方法*。台北：五南。
- 高淑芬、李明濱（1991）。哀傷與傷慟的身心醫學觀。 *當代醫學*，18(4)，348-353。
- 徐曼瑩、林綺雲、劉美慧、周幸生與陳美滿（1993）。 *護理教師對五年後技職教*

育體系中各層級學程畢業生護理能力的認同度及其相關素。台北：國立臺北護理專科學校醫護類課程發展中心護理組

- 許鶴齡 (2010)。論禮儀師之助人角色與服務倫理。《新世紀宗教研究》，8 (3)，95-124。
- 許鶴齡 (2010)。論禮儀師之助人角色與服務倫理。《新世紀宗教研究》，8(3)，30。
- 陳永銓 (2009)。如何安慰傷心人。《中華禮儀》，21，31-34。
- 陳美琴 (1998)。創傷後壓力症。《航空醫學會》，12，3-8。
- 陳繼成 (2003)。台灣現代殯葬禮儀師角色之研究。未出版之碩士論文，南華大學生死學系研究所，嘉義。
- 陳繼成 (2006)。殯葬禮儀理論與實務。台北：五南。
- 陳貴芝 (2009)。禮儀師之工作與心理調適歷程之研究。未出版之碩士論文，真理大學宗教文化與組織管理學系，台北。
- 陳瑞隆 (1997)。慎終追遠-台灣喪葬禮俗源由。台南：世峰。
- 國科會 (2006)。臺閩地區殯葬消費行為調查研究。內政部委託研究報告，66。
- 尉遲淦 (2002)。災難、宗教與生命教育。《新世紀宗教研究》，1 (2)，67-86。
- 尉遲淦 (2003)。禮儀師與生死尊嚴。台北：五南。
- 尉遲淦 (2004)。從殯葬處理看現代人的悲傷輔導。《中華禮儀》，12，17-26。
- 莊英章 (1990)。從喪葬禮俗探討改善喪葬設施之道。台北：行政院研究發展考核委員會編。
- 張捷夫 (2003)。喪葬史話。台北市：國家。
- 張藝馨 (2007)。車禍遺族的悲傷反應與調適歷程之研究-以喪子母親為例。未出版之碩士論文，國立台北護理學院生死教育與輔導學系，台北。
- 郭志通 (2002)。走出生命的幽谷-談悲傷輔導。《諮商與輔導》，199，6-10。
- 曾煥棠 (2005)。認識生死學—生死有涯。台北：揚智。
- 曾煥棠 (2013)。後續關懷服務計畫的應用。《社區發展季刊》，141，471。
- 曾煥棠 (2013)。讓喪禮服務的悲傷支持更具意義。《中華禮儀》，29，49-50。

- 曾煥棠 (2015)。該是要討論禮儀師的悲傷輔導角色與職能的時候了。《中華禮儀》：32，49-51。
- 曾煥棠、林君好、鄭志明、鄭錫聰 (2007)。《台灣喪葬教育與考照》。台北：五南。
- 曾煥棠、范班超 (2008)。殯葬公部門在後續關懷服務的角色與功能。《中華禮儀》，19，31-32。
- 曾煥棠、胡文郁、陳芳玲 (2008)。《臨終及後續關懷》。台北：國立空中大學。
- 鈕則誠 (2000)。從生死學看悲傷輔導。《學生輔導》，66，45。
- 鈕則誠 (2006)。《殯葬學概論》。台北：威仕曼文化。
- 黃有志、鄧文龍 (2002)。《環保自然葬概論》。高雄市：作者自印。
- 黃有志 (2004)。《如何向今生說再見》。高雄市：作者自印。
- 黃芝勤 (2004)。《台灣殯葬禮儀人員執業現況之研究—以中部地區為例》。未出版之碩士論文，南華大學生死學系研究所，嘉義。
- 黃慧玲 (2005)。《喪葬禮儀師悲傷輔導服務與能力之民族誌研究》。未出版之碩士論文，國立台北護理學院生死教育與輔導學系研究所，台北。
- 黃鳳英 (1998)。喪親家屬之悲傷與悲傷輔導。《安寧療護雜誌》，10，69-83。
- 黃瓊嬋 (2010)。《殯葬禮儀服務人員之工作特性知覺、工作投入與情緒勞務負荷之研究》。未出版之碩士論文，清雲科技大學經營管理系研究所，桃園。
- 黃慧涵 (1993)。青年期的哀傷—談喪親之慟。《學生輔導通訊》，28，20-27。
- 黃姝文、卓紋君 (2012)。一位喪子單親母親對器官捐贈的悲傷調適經驗。《諮商與輔導》，24，95-130。
- 楊國柱 (2012)。台灣殯葬現代化發展與創新服務。《中華禮儀》，26，30-32。
- 楊國柱、鄭志明 (2003)。《民俗、殯葬與宗教專論》。台北：韋伯文化。
- 楊荊生 (2006)。自助助人的悲傷輔導。《中華禮儀》，15，15-17。
- 楊荊生 (2007)。最好的悲傷輔慰師。《中華禮儀》，17，1-3。
- 楊荊生 (2008)。最後的道別。《中華禮儀》，19，29-30。

- 蔡少華 (2007)。殯葬禮儀師之專業成長歷程：以懷恩祥鶴公司為例。未出版之碩士論文，輔仁大學宗教學系研究所，台北。
- 蔡昌雄、蔡淑玲、劉鎮嘉 (2006)。死亡焦慮下的自我照顧-以安寧護理人員為例。《生死學研究》，3，133-164。
- 蔡佩真 (2007)。宗教信仰與喪親者的悲傷療癒。《安寧療護雜誌》，12(4)，385-394。
- 蔡麗芳 (2001)。喪親兒童諮商中悲傷經驗改變歷程之研究。未出版之博士論文，彰化師範大學輔導與諮商系研究所，彰化。
- 鄭志明 (2010)。當代殯葬禮儀的困境與再造。《中華禮儀》，22，25-28。
- 劉秀雅 (2003)。完形取向喪慟團體對喪親國中生之輔導效果。未出版之碩士論文，高雄教育大學輔導學系研究所，高雄。
- 賴惠敏 (2014)。如何渡過悲傷？談悲傷調適與轉導方法。《諮商與輔導》，337，27-32。
- 顏素卿 (2004)。專業照顧者的剝奪悲傷經驗初探—以加護病房護理人員為例。未出版之碩士論文，國立護理學院生死教育與輔導學系研究所，台北。
- 蘇絢慧 (2003)。《請容許我悲傷》。台北：張老師文化。
- 蘇絢慧 (2008)。《於是，我可以說再見-悲傷療癒心靈地圖》。台北：寶瓶文化。
- 釋慧岳、釋德嘉、陳慶餘、釋宗惇、釋惠敏 (2008)。化悲傷為祝福。《安寧療護雜誌》，13 (2)，168 - 184。

中文譯書

- 田代俊孝編 吳村山譯 (1997)。《死而後生》。台北：東大發行：三民總經銷。
- A. Van Gennep 著 黃劍波、柳博贊譯 (2006)。《儀式過程-結構與反結構》。北京：中國人民大學出版社。
- Berger, Arthur Asa 著 黃光玉、劉念夏、陳清文譯 (2004)。《媒介與傳播研究方法：質化與量化研究途徑》。台北：風雲論壇。
- J. William Worden 著 李開敏、林方皓、張玉仕、葛書倫譯 (1991/2002/2004)。

悲傷輔導與悲傷治療。台北：心理。

Kenneth J. Doka, Ph.D 著 李開敏校閱主編，許玉來、成蒂、林方皓、陳美琴、楊筱華、葛書倫、呂嘉惠等譯(2002)。與悲傷共渡-走出親人遽逝的喪慟。台北：心理。

Susan Zonnebelt、Smeenge & Rokert Devies 雷靜馨譯(2008)。走出喪親之痛-哀悼者面臨的五項功課，以及葬儀執事如何幫助喪家。中華禮儀，19，33-35。

Neimeyer, R.A.著 章薇卿譯(2007)。走在失落的幽谷—悲傷因應指引手冊。台北：心理。

Samples,P.等著 曾憲鴻譯（2001）。放心陪他一段（照顧者十二守則）。台北：張老師。

Milton Mayeroff 著 陳正芬譯（2011）。關懷的力量。台北：經濟新潮社。

外文部分

Birx, E. (2003). *Nurse, heal thyself. Journal of Community RN January 66, (1), 46-48.*

Bellali, T.,Papadatou, D.(2006).Parental grief following the brain death of a child: Does consent or refusal to organ donation affect their grief? *Death Studies,30, 883-917*

Cook, A. S.,& Dworkin, D. S.(1992). Helping the bereaved : Therapeutic interventions for children,adolescents,and adults.New York:Basic Books.

Corr, C. A.(2002). Revisiting the Concept of Disenfranchised Grief. In K.J. Doka (Eds.), *Disenfranchised grief: New Directions, Challenges, and Strategies for Practice.*

Dershimier,R.A.(1990).Counseling the Bereaved,Pergamon Press,Inc
Publisher: Champaign, Ill. : Research Press.

Huntley,T.R.(2002).Helping children grieve : When someone they love dies. USA : Augsburg Books.

- Lindemann, E. (1944/1994). Symptomatology and management of acute grief. *American Journal of Psychiatry*, 151 (6), 155-160.
- Paterson, G. W.(1987).Managing grief and bereavement.*Primary Care*,14,p403-p415.
- Rando, T. A.(1984).Grief, dying, and death: Clinical interventions for caregivers, p15-p41. Champaign, Illinois: Research Press.
- Rando, T. A.(1995).*Grief and mourning : Accommodating to loss. In Wass,H., & Neimeyer, R. A.(eds). Dying : Facing the Facts(3th ed),211-239.*Washington, D. C : Taylor & Francis.
- Schneider, J. (1984). Stress,loss,and grief: Understandingtheir origins and growth potential. Baltimore: University Park Press.
- Silverman D. (1997). *Interpreting Qualitative Data: Methods for Analyzing Talk, Text and Interaction.* London: Sage.

網路資料

內政部(2015)全國殯葬資訊入口網 本頁最後更新日期：2015-04-01 13:43:50

<https://mort.moi.gov.tw/frontsite/nature/newsAction.do?method=viewContentDetail&iscancel=true&contentId=Mjk4OA==>

行政院勞委會中華民國職業分類典(2010/11/18)。禮儀師職務。

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

劉濟雨(2008)。用心看慈濟-平常心與平等心。

<http://yongxin.tzuchi.my/?p=34>

附錄一 訪談大綱(前導性研究)

壹、個人背景

- 一、請問您的年齡、工作年資、教育程度等。
- 二、談談您當初從事這個行業的入行原因。

貳、悲傷輔導

- 一、您知道甚麼是悲傷輔導嗎？您對它的定義是？
- 二、在您的工作場域裡，您覺得它重要嗎？您如何看待？
- 三、您曾經參與和悲傷輔導相關的教育訓練嗎？其內容為何？
- 四、在家屬悲傷情緒的輔導上，您如何處理才使家屬獲得安撫？能否舉出具體的行動？
- 五、當您遇到情緒失控的家屬？您是如何面對？
- 六、在這當中是否曾遇過特殊情況較難處理的狀況？若有的話，能否舉例說明？
- 七、請您回想整個喪葬儀式過程中，有那個儀式的進行將造成家屬情緒的失控？
- 八、工作場域上您常遇見別人的悲傷，若今天是您的親人往生，您將如何面對自己的悲傷？
- 九、對於給予家屬悲傷輔導的部分，您想給同行禮儀師的建議是？

附錄二 訪談大綱(正式研究)

壹、個人背景

- 一、請問您的年齡、工作年資、教育程度等。
- 二、談談您當初從事這個行業的入行原因。

貳、悲傷輔導

- 一、請問您知道甚麼是悲傷輔導嗎？您對它的概念、看法是？
- 二、在您的工作實務裡，您覺得悲傷輔導重要嗎？您如何看待？
- 三、請您回想在實務經驗中，常見的家屬的悲傷反應是甚麼？當您面對此反應時，您的做法是？
- 四、當您遇到情緒反應較失控的家屬時，他們的反應是甚麼？能否舉例說明？
那您當下會怎麼做呢？
- 五、您認為發生甚麼樣的事情、在甚麼樣的情境之下，是造成影響家屬的悲傷主因呢？
- 六、將整個治喪過程中分為臨終關懷、治喪期間與後續關懷，您認為是否有哪些需要注意的事項？而在這些分段過程中，您的實際做法又是甚麼？
- 七、請您回想整個喪葬儀式過程中，有那些儀式的進行，家屬的情緒反應較大？這時您會如何做引導？
- 八、死亡的類型不同(自然往生、意外、自殺)，是否影響喪親家屬的悲傷反應？那他們的反應是甚麼？您會怎麼協助他們？
- 九、家屬對象依年齡不同(年長者、成年、青少年、兒童)，悲傷輔導的方式是否也不同？是否能請您舉例說明？
- 十、實務工作上您常遇見別人的悲傷與處理死亡，若今天是您的親人往生，您將如何面對自己的悲傷？
- 十一、請問您是如何來看待「死亡」？死亡帶給你的意義是甚麼？

十一、您認為身為禮儀師，最需具備的悲傷輔導內涵是甚麼？

十二、關於悲傷輔導的學習，您覺得它重要嗎？如果重要，您會透過甚麼管道來學習？



附錄三 訪談同意書

本人為南華生死學研究所研究生，目前在何長珠教授的指導下，進行的論文題目為「喪葬儀式中禮儀師對家屬的悲傷輔導」。希望了解台灣喪葬儀式中，禮儀師對喪親家屬之悲傷輔導施行成效。藉由半結構式訪談方法去了解目前禮儀師施行悲傷輔導的現況為何，擷取有效之實務經驗加上文獻分析及資料蒐集成果，擬將製作成禮儀師悲傷輔導之實務工作手冊，以便能提供實務工作者從事悲傷輔導之參考用。本研究的研究目的如下：

- 一、探討禮儀師對悲傷輔導的概念、家屬的悲傷影響因素、悲傷反應與實務經驗上悲傷輔導的做法。
- 二、探討禮儀師在喪葬儀式及過程中，對家屬悲傷輔導的注意事項。
- 三、探討禮儀師面對自己悲傷與死亡的因應方式。
- 四、禮儀師悲傷輔導的專業內涵養成之道。
- 五、根據前四項資料，初擬製作禮儀師悲傷輔導之實務手冊草稿。

因為您所提供的資料相當寶貴，如以徒手記錄可能會錯失許多資訊，並且無法專心聆聽您說話，為了更進一步了解您的想法，我必須徵求您的同意以進行錄音，在訪談過程中，如果您有些想法不想被錄音或不想繼續受訪，您有權隨時要求中止錄音或退出本研究。訪談內容將被轉謄為逐字稿，同時送交予您確認，您保有內容的刪修權。資料分析完成並撰寫成論文後，將贈予您一本論文。請您再次詳閱以上說明，如果您同意參與本研究，請於下欄中簽名。

本人了解以上的敘述，同意參與本研究並接受研究者的訪談錄音。

受訪者簽名：_____ 研究者：_____

中華民國 _____ 年 _____ 月 _____ 日

過程中您如有任何疑慮，請隨時與我聯繫。0928-696290 研究生陳惠茹

附錄四 喪葬儀式過程中禮儀師對家屬的悲傷輔導之注意事項

(表由研究者自製 2015)

喪禮儀式流程	項目	內容	注意事項
壹、臨終關懷	(一)洽談喪葬事宜	諮詢及提供一套專業的處理流程	從臨終者嚥下最後一口氣之後之具體流程： 1.業者-聯繫大體運送車、治喪地點、協助的人員等。 2.家屬-辦理出院、死亡證明書取得、聯繫親友、助念團體等。
	(二)協助家屬與臨終者做最後的道別	適時導入四道	解說道謝、道愛、道歉、道別的做法提供予家屬參考之用。
	(三)導入宗教的力量	視臨終者及家屬的宗教信仰給予協助	以宗教信仰去協助家屬得到宗教的慰藉，也有不錯安定人心之效果。
貳、儀式中 (殮、殯、葬)	(一)接體	在醫院或在家中死亡	這個時候應該要請家屬好好陪伴在親人身邊，跟他/她說說話或是僅靜靜地在旁陪伴著。
	(二)入殮封棺	執行乞水、辭生及乞手尾等儀式	1.引導家屬說出欲對往生親人的話，以表達他們的悲傷情緒。 2.可用「吉時已到」等話語請家屬先離開現場，好讓後續儀式可以繼續進行。
	(三)守喪期間	屬事務性質。當中包含訃聞填寫、選擇塔位、骨灰罐、告別式會場安排、燒化庫錢紙屋與否、花籃罐頭塔訂製等一些禮俗須知及流程的制定	1.多給予生活上的關心。 2.起居上嘘寒問暖(是否吃飽、睡好、穿得暖)。 3.做悲傷情緒的支持。 4.情感上的宣洩。
	(四)移靈	往者靈柩離開家，家屬需跟隨靈柩後方並以跪爬動作抵達定點	禮儀師可以一一引導家屬，並攙扶他們起身，共同以虔誠的心來祝福往者

	(五)告別式場	家公奠禮	<p>1.播放追思影片-內容滿滿是家屬與往生生前滿滿的回憶，在看影片時，同時可以宣洩悲傷。</p> <p>2.小朋友或年紀較輕的往者-可以以溫馨的追思會、音樂會形式取代傳統祭拜奠禮模式，家屬將感到慰藉</p> <p>3.鼓勵家屬能親自寫奠文-這是最能表達對往者真正的愛及祝福，有別於司儀專用制式化的奠文。但須請司儀適當的去掌控現場的氛圍，過之有所不及。</p>
	(六)火化	棺木進火爐	引導家屬大喊「火來了！親人走！」，有助幫助家屬宣洩其悲傷。
	(七)往者最後的安置	以環保葬論述	<p>1.正向影響是讓遺體化作春泥、回歸大地，避免環境的破壞，節省土地的資源，提昇殯葬文化及人的精神內涵(內政部，2015)</p> <p>2.負向影響則為缺乏一個具體的形象的連結可以去追思往者，將造成生者的悲傷難以被投射出來。</p>
參、後續關懷	(一)年節祭拜百日、對年的提醒	祭拜訊息通知與增加和家屬的互動性	訊息通知的方式很多，例如像打電話、發送簡訊、郵寄提醒卡片或是像現在可透過通訊軟體APP LINE的聯繫。
	(二)主動關懷	親自訪視、透過電話的關心等	<p>1.仍可以透過親自訪視，去和家屬聊聊天並給予生活上的關心。</p> <p>2.亦可透過隻字片語包括簡訊、EMAIL、卡片、電話及通訊軟體APP LINE等來表達關心，做到對家屬的關懷。</p>
	(三)公司內部發起悲傷團體支持活動	目前台灣某些大型企業公司，已經做到由內部相關單位去辦理與悲傷相關的支持性活動，來協助喪親者	透過辦活動的方式：音樂分享、讀書會、餐飲（一家一菜活動）等來進行。
	(四)對悲傷輔導的社會資源瞭解	建立網絡並回饋給需要的家屬	<p>1.無論大型公司，小型公司及禮儀社等，對社會悲傷輔導的資源掌握是重要的，幫助家屬渡過這段悲傷。</p> <p>2.協助家屬去擔任義工或志工，去轉移喪親者的悲傷注意力，實可自助助人。</p>

附錄五 禮儀師管理辦法第二條第一項第二款殯葬相關專業課程範圍

壹、必修科目

科學領域	科目名稱	基本核心內容	採認學分上限
人文科學	殯葬禮儀	探討臺灣殯葬禮儀之意義、起源、內涵與功能，並說明宗教信仰與民間習俗對臺灣殯葬禮儀之影響。	2
	殯葬生死觀或殯葬倫理	1. 殯葬生死觀：探究殯葬禮儀形成背後之生死課題及價值觀點。 2. 殯葬倫理：殯葬服務過程中殯葬服務人員運用其專業知能時，應遵循之價值規範。	2
	殯葬文書或殯葬司儀或殯葬會場規劃與設計	1. 殯葬文書：訃文、碑文、銘文、祭文、輓聯等殯葬文書相關知能。 2. 殯葬司儀：規劃奠禮流程並主持家奠及公奠禮應具備之專業知能。 3. 殯葬會場規劃與設計：守靈場所、家奠與公奠會場之規劃及設計。	2
健康科學	臨終關懷及悲傷輔導	1. 臨終關懷：認識亡者臨終前情緒反應，探索緩和面臨死亡痛苦之非醫學方法。 2. 悲傷輔導：了解喪家在殯葬活動中之心理活動，及對喪親者提供失落陪伴或悲傷撫慰之相關知能。	2
社會科學	殯葬政策與法規	探討我國殯葬政策之變遷沿革，及殯葬法規條文意旨與內容。	2

(殯葬相關專業課程之必修科目)

貳、選修科目

科目名稱	基本核心內容	採認學分上限
殯葬學	對於殯葬總體現象，如歷史、制度或文化等面向之探討。	2
遺體處理與美容	殯葬禮儀服務中有關為遺體進行洗身、穿衣、化妝、修補、防腐或美容等方面之專業知識。	2
殯葬衛生	從事殯葬禮儀服務過程中涉及公共衛生相關議題。	2
殯葬服務與管理	殯葬禮儀服務或組織體經營相關管理知能。	2
殯葬經濟學	經營殯葬服務業所需之經濟學、產業或市場分析相關知識。	2
殯葬設施	殯葬設施規劃、維護及管理之理論或實務。	2
殯葬規劃與設計	葬法設計或殯葬流程規劃等相關之理論或實務。	2
殯葬應用法規與契約	殯葬服務商品、殯葬消費行為涉及民法、消費者保護法或其他相關法規之探討。	2

(殯葬相關專業課程之選修科目)

附錄六 初擬禮儀師悲傷輔導之實務工作手冊草稿

壹、前言

生、老、病、死乃人生必經歷程，無可避免死亡是每個人在生命最後必須面對的重要事件。而禮儀師係陪伴喪親家屬經歷這段過程之專業服務人員，雖然這過程僅數天至數週時間，但因遇到的服務對象(喪親家屬)，都是經歷死亡事件的關係人，想當然爾，當下悲從中來的悲傷情緒將如洪水般的潰堤。禮儀師須先從瞭解家屬的悲傷反應，配合進行中各項儀式的引導，於治喪期間展現助人的悲傷輔導知能與技巧(實際做法)，必能協助喪親家屬渡過短暫的失落感，達到自助助人的目的。

依據上述動機，因此本工作手冊內容著重於禮儀師於悲傷輔導的知能、技巧與自我照護三大重點，並闡以較符合實際應用的明確操作敘述。

- 1.悲傷輔導知能：基本概念含瞭解家屬的悲傷反應、影響家屬悲傷的因素；且能依家屬的年齡來分辨出正常或異常的悲傷；在喪葬儀式中，對家屬的悲傷輔導之注意事項需知。
- 2.悲傷輔導技巧：基本技巧含以恰當的言語、肢體、轉移注意力等；並能依家屬的年齡不同而有相對應的做法；同時可模擬實務中一些案例，模擬出誰最需要受照顧(喪偶、喪子或是親人因意外往生的喪親者)，將故事真實呈現，模擬出禮儀師如何去幫助這些家屬，盼能給予禮儀師及相關從業人員實務工作上運用。
- 3.禮儀師的自我照護與專業養成：說明如何去面對自己的悲傷與死亡的因應，及對於悲傷輔導的專業養成之道。

貳、禮儀師工作要點

以下禮儀師職掌、資格、工作範圍皆已明文規範清楚。隨政府頒訂之政策與

執行成效，現階段社會大眾對禮儀師的印象，已由早期「土公仔」形象轉型為「專業禮儀師」形象，並開始承擔起專業化的盛名與責任。

一、依殯葬管理條例規定

依據民國九十一年六月十一日立法院三讀通過的《殯葬管理條例》，當中第四十條明訂「禮儀師」的業務範圍，具有禮儀師資格者得執行下列業務：1.殯葬禮儀之規劃及諮詢。2.殯殮葬會場之規劃及設計。3.指導喪葬文書之設計及撰寫。4.指導或擔任出殯奠儀會場司儀。5.臨終關懷及悲傷輔導。6.其他經主管機關核定之業務項目。未取得禮儀師資格者，不得以禮儀師名義執行前項各款業務。

二、依中華民國職業分類典

依據中華民國職業分類典中對禮儀師工作範圍之界定，一般性描述「禮儀師」為規劃設計整個喪禮如何進行與負責完成的人員。其工作內容為(1)從臨終前的關懷到死亡後的接體；(2)與喪家協商整個喪禮的安排，包括參與喪事人員的決定，入殮、出殯時間的選定，訃文的設計印製，靈、禮堂的佈置，儀式的選擇，葬法的決定，埋葬地點的選定，價格的估算與收取，社會資源的尋求等等；(3)在喪禮完成之後，還繼續提供作七、作旬、作百日、作對年、作三年的服務，以及家屬的悲傷輔導。

參、悲傷輔導的知能與技巧

一、家屬的悲傷反應

(一) 預期性悲傷

預期性悲傷(anticipatory grief)最早是由 Lindemann(1944)所提出，主要概念

為：「人在失落還沒發生前，因為預期失落即將發生，而產生一連串的悲傷反應。此些反應也是對突然性死亡的一種保護，來降低事件造成的衝擊」。悲傷的歷程，開始於意識到自己所愛之人即將面對死亡的時候。預期性悲傷常具有預警的功能，它使臨終者與喪親家屬之間，可以預做準備以調適即將面對的分離，並可以把握時間完成未了的心願 (Parkes,1998 黃鳳英，1998)。

以下就各學者提出的悲傷反應來做說明：

Worden (2002/2004) 認為悲傷是個人失去所愛的經驗，正常的悲傷是指遭遇失落後常見的感覺和行為。正常反應包括：

(1)感覺方面：悲哀、憤怒、愧疚、自責、焦慮、孤獨感、疲倦、無助感、驚嚇、渴念、解脫感、放鬆、麻木。

(2)生理方面：胃部空虛、胸部緊迫、喉嚨發緊、對聲音敏感、呼吸急促有窒息感、肌肉軟弱無力、缺乏精力、口乾。

(3)認知方面：不相信、沉迷於對逝者的思念、感覺逝者仍存在、幻覺。

(4)行為方面：失眠、食慾障礙、心不在焉、社會退縮、夢到親人、避免提起、尋求呼喚、嘆氣、坐立不安、過動、哭泣、舊地重遊及隨身攜帶珍藏遺物等。

Kubler-Ross (1969) 提出的五個階段，分別為從初聞噩耗的否認和孤立，到對逝者感到憤怒，逐漸轉而討價還價，漸漸進到無助的憂鬱，而到最後的接受。而

Parks (1970) 所提出的階段看法亦從初期的麻木、吃驚和否認，一直到後來的渴望和追尋與逝者相關的事務，逐漸進到瓦解和絕望的憂鬱狀態，到最後能夠達到統整狀態(郭志通，2002)。

Rando(1995)則將正常悲傷的心理過程區分為三大階段如：

(1)逃避階段：會有震驚、否認、思考雜亂的反應。

(2)對抗階段：通常在此階段會有恐懼、焦慮、憤怒及罪惡感、沮喪、認同逝者的強烈悲傷反應。

(3)重新建立階段：在此階段所有的悲傷反應將逐漸減少，慢慢地悲傷者對其他

人、事、物產生興趣，並允許自己發展新的關係。

(二) 非預期性悲傷

意外失落、無預警的死亡會帶給遺族特殊困擾，三種最普遍的現象是：強烈的悲傷、個人日生生活的瓦解，以及一連串同時引發的危機和次要的失落。因為完全沒有機會準備面對失落、向親人道別，或完成未竟之事，悲傷經常更強烈。此外，失落導致悲傷反應，例如，憤怒、罪惡感、無望等，同時，沉溺於對逝去親人的思念無法自拔，以致生活持續陷於解組(Kenneth J. Doka, Ph.D 著 李開敏等譯，2002)。某些特殊的死亡狀況或方式(自殺、車禍、意外死亡等)是屬突然的、非預期性的，這種死亡方式令人驚愕，往往帶給家屬莫大的傷害。

A. 自殺

國內學者研究結果發現自殺企圖者之發展脈絡有兩類型，即衝動型自殺：當個人面臨無法解決之生活事件時，一旦導火線出現時，促使個人在衝動下採取自殺和計畫型自殺：在個人面臨生活事件無解困境下，一旦拮抗力量顯得較薄弱時，就會進而發展自殺計畫，接著採取自殺行動(王雅玄，1997)。自殺引發的悲傷在強度、時間長度上，都較其他形式的失落更為嚴重。遺族反應中有羞恥感、愧疚、指責、憤怒、低自尊、扭曲的思考等(Farberow, et al., 1992 李開敏等譯，2004)。更進一步探討自殺遺族的悲傷反應及可調適的目標，由呂欣芹(2005)研究中提到兩點：

(1) 綜合自殺者遺族生理、感覺、認知與行為方面的悲傷反應，可以發現整體悲傷反應的特徵，包含：震驚、困惑、憤怒與罪惡感、懷抱悲傷、無意義、緘默。上述特徵可能進一步形成壓抑、尋找、怪罪、憂鬱、絕望、孤獨的危機。

(2) 由遺族採取的身體、心理、靈性與社會的悲傷調適，可以發現調適的目標以建構悲傷任務，包含：表達悲傷、放下困惑、同理逝者、告別逝者、創造意義、

祝福逝者。

B.車禍

車禍瞬間發生後，傷者立刻被救護車送進醫院急診室，到院急救無效或到院傷重不治死亡，都叫匆忙趕到的家屬錯愕、震驚，陷入痛哭、憤恨、崩潰的情緒中。首當其衝的家屬，必難接受一場車禍突然帶走生活在一起的家人，非預期的死亡方式令人驚愕，又要去處理車禍現場親見慘狀，更叫人於心不忍、讓人崩潰(李玉嬋，2009)。對車禍被害而無預警地無辜喪生死亡形式，親屬受到的情感傷害難以平復，且可能有創傷後壓力反應，困惑、焦慮、混亂、絕望、無助、罪惡、憤怒、無安全感、尋找指責的對象、尋找死亡的意義，過度悲慟而身心出現壓倒性震撼等悲傷反應之外，還要歷經法律訴訟、保險理賠、肇事鑑定、車禍和解等陌生處理程序的痛苦折磨(沈志成、蔡弦農，2000、郭志通，2002；Rando,1993；張藝馨，2007)。

如何以悲傷輔導的策略來協助車禍的遺族，李玉嬋(2009)研究指出下列幾項能為突然死亡者親屬做的事項，供作協助突然面臨親人死亡者的悲傷輔導策略之參考：

- (1) 協助遺族體驗悲傷的痛苦並表達、處理情緒：協助了解悲傷反應是正常的，包括「我快瘋了」、「我活不下去了」、「我想要報復」與「寬恕他」等。
- (2) 協助存活者確認失落已經發生無可改變：「就算當初你做了這些事他也不會活過來」。
- (3) 要接受遺族所有的反應並告知非個人之罪：「這不是你的錯」、「這也不是家人的錯」與「肇事者會得到甚麼懲罰不是人可以決定的」等。
- (4) 協助遺族認識其他曾有相同遭遇的人互相扶持：相同遭遇者可以互相取暖說「我了解」等。
- (5) 死亡通知的形式要讓遺族有心理準備：報告壞消息時要給一點預告和緩衝

時間，最好有人作陪，最好由其信任的人來傳遞消息，更重要是在傳遞消息同時要告知指引其接下來可以做的具體事項。

(6) 提供資源、必要時轉介長期的心理諮商服務：介紹其認識車禍受害者協會等組織，以獲取所需資源；也讓其知道人在自我療癒的半年到兩年之外，還無法承受，是非常需要有人提供其悲傷諮商甚至治療的資源協助。

(7) 助人者協助突然喪親家屬應注意自我照顧，才能長久陪伴不逃開：值得深思太投入他們的痛苦而易失了分寸，保持合宜距離去發揮助人影響力

(8) 捍衛修復傷害的正義姿態下，勇於陪伴其與肇事者後續互動的和解可能性。

C.意外死亡

突然死亡由於事發前無前兆，往往需要特別的瞭解與處理。其形式包含意外、心臟病發、空難等。突然死亡與其他有警訊、知道死亡即將來臨的情況相比，前者的悲傷解決較後者困難(Parkes, 1975 Worden 著 李開敏等譯, 2004)。家屬出現的悲傷反應為不真實感、指責親人、無助感、激動焦慮等，其創傷是必須考量的課題，其特徵有侵入性畫面、逃避及過度警覺 (Worden 著 李開敏等譯, 2004)。

(三) 複雜性悲傷

由上述非預期性悲傷易產生複雜性悲傷

Rando (1995) 指出，創傷性的死亡等同於複雜性悲傷的因素，也就是說，有些特殊的死亡情境會造成創傷。這些因素包含：

- (1) 突發性、完全沒有預期。
- (2) 暴力、殘殺、以及毀滅性。
- (3) 可預防的死亡。
- (4) 多人死亡。

(5) 親身面臨死亡。

由於自殺死亡多半是突發、未預期，其中不乏跳樓、自焚等暴力劇烈的手段，此外多數自殺者遺族認為自殺是可預防的死亡，因此，自殺者遺族相當容易呈現複雜性悲傷反應（呂欣芹、方俊凱、林綺雲，2007）。

Worden(1991/2002/2004)把複雜性悲傷反應分為四種類型：

(1) **慢性悲傷反應**：指過度延長，而且永遠未達到一個滿意的結果的悲傷反應，時間上持續了很久，自從個體意識回到原來的生活，就無任何進展。有慢性化悲傷反應者往往是渴求一個從來不曾擁有過，但一直期盼可能擁有的關係 (Paterson,1987)。

(2) **延宕悲傷反應**：又稱為被禁止、壓抑或延後的悲傷，直到以後才出現。當事人在失落發生後的情緒反應不足，在日後再度遭遇失落時卻產生過多過強的悲傷反應。這是由於當時的感覺太過沉重，令人無法負荷、缺乏社會支持而延宕。它通常呈現的是對於之後的失落及其它引發事件所有的過度反應，例如：看到他人的悲傷、電影、電視失落事件重現，悲傷感受強烈。

(3) **誇張性悲傷反應**：當事人經驗到強大的悲傷反應，覺得不勝負荷，產生不適應的行為或是悲傷反應過度，而且在某些方面會造成如：恐懼或不合理的害怕、憂鬱、酗酒、藥物濫用、躁症、焦慮疾患、創傷後壓力症候群等生理或心理的症狀或不適應的行為。

(4) **偽裝性悲傷反應**：通常以兩種形式出現，一是發展成生理症狀，喪親者發展出死者去世前的疾病症狀，檢查後多為身心症，又稱「複製疾病」；另外是隱藏在某些適應不良的行為之下，如情緒失控、犯罪行為。

(四) 剝奪性悲傷

「剝奪」(disenfranchise)這個字源自於「賦予權力」(enfranchise)。「enfranchise」它有兩個基本意義：其一是「允許自由、給予自由」；其二是「允許地方自治或

政治權力」。政治權力其中包含了賦予選舉權，這是一種允許政治自由的恩典、一種社會給個人充分的自由去參與公眾事務的權力。因此，「剝奪」(disenfranchise) 意味著那些未被社會賦予權力，以致於聲音不被聽見或沒有選舉權，而被社會界定為次級地位、和政治隸屬的人們。而在悲傷和喪慟領域，給與權力意味著：那些被社會認可經歷重大失落者，有權力表達對此失落的反應，而且可以期待他們的失落和那些隨之而來的反應，能夠得到社會的認可和支持(Corr, 2002)。

由李琇婷與呂旭亞(2011)所彙整 Doka(2002) 提出五種悲傷剝奪的類型如下：

(1) **關係不被認可(The Relationship Is Not Recognized)**：Doka 指出，悲傷可能在這種情況下被剝奪：喪慟者與亡者的關係並非被認可的親屬關係，這種非親屬的親密關係不被了解或覺察。因為，社會的基本假設是：親密關係只存在於配偶或關係最密切的親屬之中；然而，愛人、朋友、鄰居、養父母、同事、姻親、繼父母和繼子女、照顧者、諮商員和室友等，也可能和逝者有長期且頻繁的互動關係。但即使這些關係被認可，這些哀悼者並沒有充分的機會公開地為這些失落悲傷，更進一步地來說，大部分時候，他們反而被期待支持和協助家屬。

(2) **失落事件不被認可(The Loss Is Not Acknowledged)**：有些失落事件不被社會定義為重要的，然而，「產期的胎死」會引發強烈的悲傷反應、「墮胎」也造成嚴重的失落(Raphael, 1972)、另一個不被認為重要的失落是「寵物的失落」；Rando 就曾在 2000 年探討人們在「重大疾病」中經歷的失落，他認為個體不止是哀悼他們得到末期重症，且有一天將死的事實，他們也哀悼與此有關的所有失落；也就是說，許多的失落反應不只是失落的本身，也包括了許多相關的次級失落，例如：「失業」也可能影響個體的自尊和價值感，除了嚴重的經濟危機，失業也可能包含其他的次級失落，諸如友誼、活動、甚至是意義感和信仰的失落；而「衰老」則是另一個不被認同的失落，衰老不只包含夢想的失落，它可能伴隨自尊和價值感的失落。再者，生活上的任何改變都可能具有潛伏的失落，「成長」導致

不斷的、發展上的失落。結婚、生小孩固然值得慶祝，但當個體面對次級失落如獨立、自由、或自主性減少時，它也有可能潛伏的悲傷（Doka, 2002）。

(3) 悲傷者被排除(The Griever Is Excluded)：某些人被社會界定為沒有悲傷能力，因此，他們的失落或哀悼需求不被社會所認可，這些人包括：1.非常年老者；2.非常年幼者；3.具有發展上的身心障礙者；4.心理疾病者，他們不僅被排除在關於失落的討論和儀式之外，可能也在悲傷的情緒宣洩方面被剝奪。雖然有許多研究宣稱，他們其實能夠了解 死亡的概念以及經歷悲傷，但這些反應不被其他人所察覺，家庭中的其他成員因而忽略他們對悲傷的需求，他們的悲傷就被剝奪了（Raphael, 1983； Doka, 2002）。

(4) 死亡形式(Circumstances of the Death)：Doka 在 1989 年的版本中提到：逝者的某些死亡形式會使得圍繞在其四周的關係人被剝奪悲傷。例如「**自殺遺族**」他們通常感到被污名化、「**AIDS 的污名化**」使得存活者在與其他人分享失落經驗時必須謹慎小心、還有「**一些會引發焦慮的方式**」例如自殺、傷殘的失落、孩子死亡、「**令人感到困窘的死亡事件**」、特別是那些「**背負媒體聲名狼藉者**」他們的悲傷更可能被剝奪，例如：死刑犯的親屬所得到的支持被降到最低，而死於酒癮者則被貶低其價值。

(5) 個體表達悲傷的方式(The Ways Individuals Grieve)：這裡談到最後一種悲傷剝奪的類型，Doka 認為，個體表達悲傷的方式也可能導致悲傷剝奪，有些人比較直覺的方式(intuitive way)，直覺型的人傾向以情感的波動來經歷悲傷，他們可藉由分享或公開討論失落來表現悲傷、以較深刻的情感來表達悲傷；另外，有些人則傾向用以比較生理、認知或行為的工具性方式(instrumental way)來表達悲傷，對工具型的表達方式而言，悲傷似乎是經由相同的模式表達，例如：思念逝者。這裡談到的悲傷表達方式與悲傷剝奪之間有一個多方面的關係，尤其在諮商

文化中，直覺型的悲傷者當他們的情感反應被認為是不恰當的時候，通常會在悲傷歷程的後期被剝奪，特別是在職場文化中，他們持續地情緒反應可能會引起他人的不安。而工具型的悲傷者則是在悲傷歷程的早期就被剝奪了，因為悲傷者缺乏強烈的情緒反應，他們通常被認為悲傷情緒的表現不足是否認或壓抑；在這兩種不同的悲傷表達方式之下，我們可以看見當個體表達悲傷的形式是在特定社會的悲傷法則之外，他們的悲傷就會被剝奪。

三、禮儀師悲傷輔導的做法

(一) 實務中有用的做法

(1) **會在第一時間安住家屬的心**，容許其情緒宣洩，並以解決問題為導向，短時間迅速地建立起彼此間的信任。

(2) 有時候也會透過**肢體上接觸**，例如：輕輕拍背來幫助家屬緩和情緒；握住家屬的手，感受彼此手心的溫度，給予支持的力量；視與家屬的熟稔程度，給予家屬溫暖的擁抱。特別強調在肢體的接觸上需要注意是否為公開場合、家屬的性別及當下的氛圍是否恰當。

(3) 講**安慰的話語**來安慰家屬，常透過宗教的死亡觀或是以心理同在去了解此時對方的感受。唯有以同理的方式，陪伴在他身邊，依時機點恰當時去說出：「此時，我們正為失去最摯愛的親人感到極度悲傷與痛苦，但是我們都無法去預知人生中的生、老、病、死，且這又是每個人的必經過程。在現在這個時候，我們除了悲傷之外，是不是可以好好來想想，在最摯愛親人的人生畢業典禮，此時此刻還能為他做點甚麼呢？」

(4) **轉移家屬悲傷的注意力**，教會家屬折蓮花、聊聊生活上的瑣事、思考與喪葬相關的問題、鼓勵他們去參與法事誦經等。

另外，曾受過心理與悲傷輔導等相關課程薰陶的禮儀師，能運用課程所學內

容可做到第（5）點與第（6）點。

（5）使用靈與靈的溝通方式來幫助家屬與往生者完成未竟事宜與正式道別。

（6）心理疾病之了解，能夠分辨出家屬是否憂鬱症、躁鬱症等或處於複雜性悲傷，而需要特殊照顧。

（二）依喪親者年齡分為：「兒童」、「青少年」、「成年」、「老年人」的不同做法

1.兒童

依據著名的認知發展學家皮亞傑（Piaget）提出兒童認知發展階段論，說明不同認知發展階段的兒童對死亡概念的理解情形。從認知發展而言，小孩子大約到 7、8 歲左右，才能瞭解死亡的終極性。所以，大部分的兒童需等他們認知發展程度達到具有一定的能力之後，才能瞭解死亡是永遠消失的事實。

Huntley（2002）指出面對親人死亡時，兒童和成人有一樣的情緒感受；囿於認知發展對於情緒感知及表達的有限性，兒童不太能使用言語表達及瞭解自身不同、想哭的感受。Nagy（1948）、Salier（1964）與 Menke（2002）所提出的以年齡對死亡概念和哀傷反應如下：三歲以前的嬰幼兒對失落的理解為「缺席」，特別是照顧者的死亡；學齡前的兒童認為死亡是可逆的、暫時的、具有自我中心的思維，死的東西也具有生命，「自我中心」的思考使之認為自己的一句話可以造成他人的死亡，而產生愧疚感；學齡早期兒童（6-8 歲）情緒感知能力較前一階段進步，但表達能力仍不足。面對死亡議題時會有不安、悲傷、焦慮的感受；學齡晚期（9-12 歲）的兒童比年齡小的兒童對死亡會有更強烈的情緒表達，亦會加重對親人死亡的恐懼，開始懂得收集資訊來瞭解死亡，同時也感受到親人也會死去的威脅(洪雅欣、林琦萱，2012)

Q&A

Q1.兒童對於「死亡」的理解是甚麼？

A1. 每個年紀階段的小朋友對死亡已有初步的概念，請參考上述文獻。

Q2.該告訴兒童親人已經死亡的事實嗎？

A2.是。建議用明確的字語「死亡」、「死掉了」、「往生」等，非用「XX 他/她睡著了」來建立錯誤的觀念。

Q3.是否要讓兒童參加喪禮？

A3.是，可有機會教育他們對死亡的認知。

Q4.禮儀師該做的事情是甚麼？

A4.可以教他們如何跟親人說再見，並珍惜其他的家人。

2. 青少年

青少年可說是兒童過渡到成年期的橋樑階段，此時期的確定原則不以年齡為根據，而以身心發展程度來看；女生約從 12 至 21 歲，男生約從 13 至 22 歲為發長身心成熟階段（劉秀雅，2003）。青少年對失落的典型反應為「逃避」，雖然也可能出現罪疚、焦慮、憂鬱、憤怒等反應，但他們通常會壓抑這些情緒反應，因為他們認為這類情緒無法為同儕所接受（黃慧涵，1993）。也因如此，青少年在面臨喪親議題，才總是表現出「不在乎」、「不悲傷的樣態」，實在令人感到好奇，容易讓人誤以為不懂，所以才不會表現悲傷。

Q&A

Q1.青少年對於「死亡」的理解是甚麼？

A1.已經能完全明白「死亡」是怎麼回事。

Q2.青少年在喪禮中常見的外顯行為？

A2.青少年對失落的典型反應為「逃避」，雖然也可能出現罪疚、焦慮、憂鬱、憤怒等反應，但他們通常會壓抑這些情緒反應，因為他們認為這類情緒無法為同儕所接受也因如此，青少年在面臨喪親議題，才總是表現出「不在乎」、「不悲傷的樣態」，實在令人感到好奇，容易讓人誤以為不懂，所以才不會表現悲傷（黃慧涵，1993）

Q3.在喪禮中如何協助青少年喪親者？

A3.以做朋友(成為同儕)的方式拉近彼此的距離，加上給予時間且允許青少年用自己的方式表達，鼓勵青少年將自己的感受表達出來，即使是哭或情緒發洩也沒有關係，讓青少年以自己的方式表現哀傷（洪雅欣、林琦萱，2012）。

Q4.禮儀師該做的事情是甚麼？

A4.青少年已具備抽象思維的能力，對宗教、哲學或文化上的死亡議題感到興趣，能加以討論，進而成為自己的對生死的價值觀，對於死亡概念的了解已接近成人的思考，建議禮儀師也可以從這些方面議題去切入（曾煥棠，2005）。

3.成年人

蔡麗芳（2001）認為生死是人生大事，不論父親或母親死亡對大部分成年人而言，都是生活中的重大事件，可能造成一段時間內生活的混亂與情緒起伏，甚至形成適應上的困難。對於喪親的成人來說，已能理解「死亡」的概念為逝者一去不復返。喪失至親，容易對心靈上造成重大的創傷，或因過度悲傷，引起心理上、生理上各種反應(李雪瑩，2012)。

Q&A

Q1. 成年喪親者在失去親人後可能面臨的議題為何？

A1.林于清（2006）提到，可能會面臨的議題是愧疚與自責，認為自己沒有把所愛的人照顧好；為在死者死前來不及做的事而感到歉疚；或懊悔曾經對她/他做的事，此時期的成人會重新檢視原先生命中重要人、事、物的排序、對自我原先認知的調適、社會關係的改變、對死亡有新的認識、對人生態度有新的調整。

Q2. 禮儀師應如何陪伴他們渡過這段悲傷？

A2.家屬在傷心難過時，懂得陪伴在他/她們的身邊；運用同在方式技巧支持他/她們，並能建立起禮儀師與家屬專屬情感宣洩的共流管道，得以讓家屬隨時安心的抒發與宣洩；願意換位思考，把家屬當成自己親人一樣對待，謀求禮儀師治喪

工作協調及進行時更順利，與獲得家屬對禮儀師更高度的滿意感受，創造雙贏局面；會認真去傾聽家屬工作層面的責付需求，及他/她們願意分享個人或個人與亡者間過往的心情故事；遇有家屬與禮儀師有顯著年齡差距，懂得用適切的對應輩份稱呼去應對每一位家屬，及經與家屬們提供專業諮詢，尊重家屬們討論後決議治喪方式及內容，與任何時候禮體相關工作時，展現細膩專注的尊重，視死如視生。

4.老年人

老人期可說是一個「喪失」的階段，其喪失的種類包含：退休、失去原有的生活型態與社會角色的失去；身體健康的失去、因疾病或年邁而產生的身體功能障礙；子女成家或外出工作，少有親人陪伴在身邊；再加上老人需面臨親人死亡的失落，這樣多重的失落可能會造成老人情緒失落、孤寂感，進而造成憂鬱（林正祥、陳佩含、林惠生，2010）。

Q&A

Q1. 老人家對死亡的看法？

A1. 當喪親者為老人家，禮儀師應瞭解他們是為最接近死亡的人，尤其當面臨親人往生時，這種接近死亡、害怕死亡的衝擊更加劇烈。

Q2. 治喪期間內，怎麼去關心這些長輩？

A2. 主動問候、陪伴及把他們當成自己的家人般看待，常常噓寒問暖，關心他們，能做到帶動其他家屬轉而對老人家的關心。

Q3. 如何安慰正處於悲傷中的長輩？

A3. 可依照老人家的宗教信仰，利用教義、經典去開導；以同在的心靈方式去做支持，接納並傾聽他/她正在細說的故事。

（三）依亡者死亡形式為「非預期性」的做法

賴惠敏（2014）指出最常見的悲傷事件莫過於死亡，無論是可預期（疾病、老化）或是無預警的死亡事件（天災、人為因素等意外），但生老病死皆是每個人在成長過程中必須的經歷，你我皆無法逃避。

1.非預期性

通常家屬遇到親人因意外往生，情緒表現是很震驚、悲傷難過還夾帶憤怒。因此禮儀師在這時候更需要注意一些事項：

- （1）當家屬情緒反應過於激烈，除在旁邊靜靜地陪伴之外，可請他的其他家人在身邊協助照顧。
- （2）隨時注意家屬的情緒反應是否已造成身體上的不適。
- （3）知道亡者的死亡狀態是會影響家屬是否願意靠近大體。

2.特殊傷慟類型因應

（1）自殺

林嘉莉（2008）指出自殺的原因很多，但一般而言，八成自殺者都有重度憂鬱症，或是本身有藥酒癮、邊緣性衝動性人格異常，或遭遇生活事件打擊。加上多數人對於自殺者的動機，多半不了解，然而逝者已矣，所有的問題都是無解，也因此成為喪親者難以走出傷慟的重要原因之一。同時，自殺者家屬會有強烈的心理衝擊，自殺的衝擊不同於其他喪親之慟；除了失落導致的哀傷與突然死亡的衝擊之外，由於自殺意含著社會的禁忌，其複雜問題更使得遺族難以承受，也使得他們的哀慟歷程，走得特別孤單。

因應方式：

期待每位自殺者遺族都能接受，親友自殺是他個人的選擇。能相信，他會如此選擇是因為他認為那是他所知僅有、唯一的解決方案。能理解，他確信那是最佳的解脫。為傷慟創造獨一無二的意義，最終可以祝福逝者，重新感受與逝者共

在的美好(呂欣芹、方俊凱、林綺雲，2007)。

(2) 器官捐贈

Bellali & Papadatou (2006) 提出以孩子為對象來說明如同家庭中其他角色般：當孩子被診斷為腦死，又做出器捐決定時，父母臨的是多重壓力，包括：(1) 他們必須被迫接受孩子的非預期性死亡，且對腦死概念不熟悉的壓力；(2) 必須作出捐贈與否的決定，還必須說服親友他們所作決定的壓力；(3) 必須與這個「決定」伴隨一生，並為這決定賦予某種意義的壓力。所以當家人決定要做器捐這件事情，所面臨的壓力如此龐大。

因應方式：

為了給予家屬更適當的協助，建議禮儀師可以朝黃姝文與卓紋君 (2012) 的研究結果助人者須：

1. 了解器官捐贈現況及自身死亡理念。
2. 系統脈絡的了解。
3. 社會支持及實務課程。
4. 緩慢耐心的陪伴等去學習，以達助人者的助人功效。

(3) 空難

由於國內社會暴力案件與飛安事故遽增，受害者的心理創傷現象「創傷後壓力症候群」(Post-Traumatic Stress Disorder PTSD)極為常見。重大創傷所涉及的層面很廣也很複雜，它不僅是身心受到威脅尚且包括心靈的創傷。事實上，許多 PTSD 的患者所呈現對生命意義的懷疑、心靈的憂鬱、對上蒼或社會的憤怒，可說是「身、心、靈」整體上的創傷 (陳美琴，1998)。

因應方式：

空難對家屬所造成的傷害甚大，例如：是否有尋得遺體或將面臨親人大體已

損毀的事實。倘若是處理空難的案件，會以大體的完整性為考量，希望修復完大體再請家屬看，減低他們的悲傷。

肆、喪葬過程中，悲傷輔導的實際應用

一、文化與儀式做法的利與弊

「夫妻不相送」、「杖棺」與「白髮人送黑髮人」，通常是最容易令人感到悲慟的情境，以下從殯葬文化與儀式來探討其禮儀做法的利與弊。

1.杖棺

杖棺儀式有它的意涵在，無論父母選擇杖棺與否，禮儀師應在事前預先做告知與溝通，並提供父母三種選擇方式：

- 1.杖棺-這個禮俗流傳下來有它的意義在，認為做杖棺儀式是對其子女好的事情。
- 2.輕柔版的杖棺-杖棺時，父母可選擇輕輕筆劃三下，意思做到就好。
- 3.以改寫書信方式代替杖棺，入殮時請父母將信放入靈柩內，千言萬語盡在其中。

但在實務工作經驗中，事先的溝通也難以避免當下任何狀況的發生，一旦發生，禮儀師可就現場狀況臨時做應變。

2.夫妻不相送

經由禮儀師詳細解說喪葬儀禮俗上「夫妻不相送」的由來、意義，最終再由喪失配偶的另一半決定要不要送最後一程。現代化治喪，已經不是遵照「傳統」二字了得，而是禮儀師須把每個儀式、喪禮文化的來由及意義向家屬說明，再把決定權讓與家屬。

3.白髮人送黑髮人

禮儀師在面對家屬的詢問或是引導執行這些儀式時，應當清楚的分析利與弊

的部分。總就是能向家屬說清楚，講明白，避免造成家屬的二次傷害。

- 1.能清楚向家屬解說每個儀式的由來及執行的意義
- 2.分析執行後將會遇到的問題及產生另一層悲傷的可能性
- 3.儀式引導過程中，禮儀師可保留其原意，用更吻合現代化的溫馨用語取代之。

二、喪葬儀式過程-前、中、後階段探討(臨終關懷、殮、殯、葬、後續關懷)

曾煥棠（2015）指出禮儀師在悲傷輔導的角色工作可以說是：「要將喪禮流程規劃為對喪親家屬具有意義的活動，如此便是提供喪親者悲傷療癒的一扇門」。當喪禮活動對喪親家屬是否有意義，重要的差別在於喪葬活動能否促進喪親者的悲慟能有抒發的機會、使得他們的悲傷得到撫慰，能在哀悼親人的經歷中維持身心的健康。

喪葬儀式過程「臨終關懷、殮、殯、葬、後續關懷」的研究發現整理為(詳見表 1)。禮儀師從一開始**臨終關懷**：主要是針對業務性質的講解，再來可以鼓勵家屬向臨終者完成四道(道歉、道謝、道愛與道別)，或是依對方的宗教信仰給予宗教上的慰藉，能做到的部分與實際的「臨終關懷」意涵出入甚大；**殮、殯、葬**中間過程：禮儀師在入殮前能引導家屬與往生者做最後的道別；杖棺儀式引導須注意的事項；讓家屬共同參與構思告別式的型式及內容，例如追思會、追思影片製作、親筆寫下奠文、往生者為小朋友可以用比較溫馨的型式舉辦等；到最後環葬的部分可以提醒正負面作法。**後續關懷**的部分：除一般禮儀師較容易做到之百日、對年、合爐與年節提醒外，圓滿後也可去拜訪家屬或是透過打電話、通訊軟體 LINE、E-mail 等訊息通知，增加互動性；大公司盡社會責任，由內部負責的單位發起悲傷支持活動，邀請家屬去參加活動，有助於悲傷宣洩；無論大型公司、小型公司及禮儀社等，對社會悲傷輔導的資源掌握是重要的，有用的資訊能幫助家屬渡過這段悲傷；亦或透過相關單位，協助家屬去擔任義工或志工，幫助家屬能轉移悲傷的注意力。

(表 1 喪葬儀式過程中禮儀師對家屬的悲傷輔導之注意事項)

喪禮儀式流程	項目	內容	注意事項
壹、臨終關懷	(一)洽談喪葬事宜	話詢及提供一套專業的處理流程	從臨終者嚥下最後一口氣之後之具體流程： 1.業者-聯繫大體運送車、治喪地點、協助的人員等。 2.家屬-辦理出院、死亡證明書取得、聯繫親友、助念團體等。
	(二)協助家屬與臨終者做最後的道別	適時導入四道	解說道謝、道愛、道歉、道別的做法提供予家屬參考之用。
	(三)導入宗教的力量	視臨終者及家屬的宗教信仰給予協助	以宗教信仰去協助家屬得到宗教的慰藉，也有不錯安定人心之效果。
貳、儀式中 (殮·殯·葬)	(一)接體	在醫院或在家中死亡	這個時候應該要請家屬好好陪伴在親人身邊，跟他/她說說話或是僅靜靜地在旁陪伴著。
	(二)入殮封棺	執行乞水、辭生及乞手尾等儀式	1.引導家屬說出欲對往生親人的話，以表達他們的悲傷情緒。 2.可用「吉時已到」等話語請家屬先離開現場，好讓後續儀式可以繼續進行。
	(三)守喪期間	屬事務性質。當中包含訃聞填寫、選擇塔位、骨灰罐、告別式會場安排、燒化庫錢紙屋與否、花籃罐頭塔訂製等一些禮俗須知及流程的制定	1.多給予生活上的關心。 2.起居上噓寒問暖(是否吃飽、睡好、穿得暖)。 3.做悲傷情緒的支持。 4.情感上的宣洩。
	(四)移靈	往者靈柩離開家，家屬需跟隨靈柩後方並以跪爬動作抵達定點	禮儀師可以一一引導家屬，並攙扶他們起身，共同以虔誠的心來祝福往者

	(五)告別式場	家公奠禮	<p>1. 播放追思影片-內容滿滿是家屬與往者生前滿滿的回憶，在看影片時，同時可以宣洩悲傷。</p> <p>2. 小朋友或年紀較輕的往者-可以以溫馨的追思會、音樂會形式取代傳統祭拜奠禮模式，家屬將感到慰藉</p> <p>3. 鼓勵家屬能親自寫奠文-這是最能表達對往者真正的愛及祝福，有別於可儀專用制式化的奠文。但須請可儀適當的去掌控現場的氛圍，過之有所不及。</p>
	(六)火化	棺木進火爐	引導家屬大喊「火來了！親人走！」，有助幫助家屬宣洩其悲傷。
	(七)往者最後的安置	以環保葬論述	<p>1. 正向影響是讓遺體化作春泥、回歸大地，避免環境的破壞，節省土地的資源，提昇殯葬文化及人的精神內涵(內政部，2015)</p> <p>2. 負向影響則為缺乏一個具體的形象的連結可以去追思往者，將造成生者的悲傷難以被投射出來。</p>
參、後續關懷	(一)年節祭拜百日，對年的提醒	祭拜訊息通知與增加和家屬的互動性	訊息通知的方式很多，例如像打電話、發送簡訊、郵寄提醒卡片或是像現在可透過通訊軟體APP LINE的聯繫。
	(二)主動關懷	親自訪視、透過電話的關心等	<p>1. 仍可以透過親自訪視，去和家屬聊聊天並給予生活上的關心。</p> <p>2. 亦可透過隻字片語包括簡訊、EMAIL、卡片、電話及通訊軟體APP LINE等來表達關心，做到對家屬的關懷。</p>
	(三)公司內部發起悲傷團體支持活動	目前台灣某些大型企業公司，已經做到由內部相關單位去辦理與悲傷相關的支持性活動，來協助喪親者	透過辦活動的方式：音樂分享、讀書會、餐敘（一家一菜活動）等來進行。
	(四)對悲傷輔導的社會資源瞭解	建立網絡並回饋給需要的家屬	<p>1. 無論大型公司、小型公司及禮儀社等，對社會悲傷輔導的資源掌握是重要的，幫助家屬渡過這段悲傷。</p> <p>2. 協助家屬去擔任義工或志工，去轉移喪親者的悲傷注意力，實可自助助人。</p>

伍、禮儀師面對自己的悲傷與死亡因應

一、自己對死亡悲傷之詮釋與因應

(一) 面對死亡、焦慮與悲傷等心理感受

禮儀師與醫療人員的相同之處，在於職場上都得面對死亡這件事。醫療文化也未必容許醫護人員公開表達自己的悲傷，如同被剝奪了悲傷表達宣洩權利，或許專業照顧者更加難以找到悲傷的出口(顏素卿，2004)。禮儀師扮演助人的照顧者 (caregivers)，除了協助面對失落狀態的人面對失落、度過悲傷之外，本身在提供服務時面臨生離死別的情境，亦不可避免地因此受到衝擊，其傷慟也有被照顧的強烈需求 (楊荊生，2006)。

1. 面對死亡

黃有志與鄧文龍 (2002) 台灣民眾大部分受到民俗信仰的影響，抱持「靈魂不滅」的信仰，衍生對「鬼魂」的極端恐懼與害怕的心理。連帶的對死亡本身也忌諱害怕，形成所謂的「懼鬼怕死」的情節，進一步造就一種特深、特強「懼鬼怕死」的文化。

2. 面對焦慮

某些禮儀師會有對「未知」的害怕感，一種對死亡的焦慮。例如在屍袋未打開前，因為不曉得在它底下的大體性別、年紀、死亡狀態等，形成一個問號及一種焦慮、恐懼的心

3. 面對悲傷

如果服務的案件剛好是禮儀師自己認識的友人，那種心情堪稱複雜，一方面要忍住自己的悲傷情緒，另一方面仍要照流程完成工作。

因應方式：

禮儀師所扮演的是趨近於悲傷照顧者的輔導角色，然而近年來，諮商輔導學界也注意到專業人員或照顧者 (caregiver) 在輔導或協助過程中的自我照顧 (selfcare) 模式，以防輔導或協助過程的挫敗或失落經驗對照顧者自身造成傷

害（曾憲鴻譯，2001）。禮儀師在工作上面對處理死亡感到恐懼時：

- （1）可以尋求法師的開示或是以宗教的力量來釋放掉自己的恐懼，求得安定；
- （2）當面對到自己認識的友人往生，在適當場合下，也能允許自己好好去釋放悲傷的情緒；
- （3）或是在和朋友聚餐的茶餘飯後中，聊聊自己在工作上遇到的狀況，有助於紓解心中的壓力；
- （4）必要時請求專業人士(心理諮商師、社工師等)的協助。

所有的悲傷、恐懼及壓力皆需要出口的，因為禮儀師所處的工作環境與死亡、家屬悲傷息息相關，在被期待成為助人者的角色之餘，也要能成為自助者的角色，可見自我照護的重要性。

禮儀師與護理人員(尤其隸屬於安寧病房)兩者在工作場域的共通之處，無非皆與死亡相關。但其中最大的差異在於前者是處理死亡的人；後者則是照顧即將死亡的人。這些相同經歷的人，又因工作所需得長期去面對死亡，在死亡恐懼的影響下，自身的身、心、靈多少會受到打擊，試問可否有自我療癒之道呢？在蔡昌雄、蔡淑玲與劉鎮嘉（2006）研究中指出 Birx（2003）針對護理人員的自我療癒之道，提出一套有助於安定身心的心靈架構。他從訪談文本整理出護理人員的自我療癒經驗：(1)在病人面前「現身」（presence），是護理人員最重要的自我療癒之道；(2)由冥想訓練覺察心靈的深度，會為護理人員帶來能量；(3)除了知識的頭腦與技術的雙手外，慈悲心的開發會為讓護理人員帶來更為完整的生命內涵。

如同禮儀師（1）每次在家屬面前「現身」，意味著將無可迴避地去面對死亡的大體與悲傷的家屬，一次又一次不同的衝擊下，學著去消化並經驗如此深刻的感覺，對自我有療癒作用；(2) 在一天繁忙的工作結束後，禮儀師或許可以沉靜下來，去冥想所發生的事情是否能為自己帶來不同的人生意義；(3) 且除了專業的禮儀知識是必備外，能擁有慈悲心去為家屬及亡者圓滿，那是一種超越同理心

更好的做法，同理之外能加上如何幫助他們往更好的道路前進，也是會為自己帶來更完整的生命內涵。

（二）面對自己親人往生的悲傷因應

禮儀師在遇到自己的親人往生，表現出來的悲傷會比較含蓄，較不會情緒失控。若要發洩情緒，可能選在夜深人靜時默默哭泣，或獨自在房間內悲傷，選擇以一種安靜又內斂的方式來宣洩。悲傷之餘，也能好好遵照亡者親人的需要，去為他完成後事。職場上的經歷，禮儀師看到家屬悲傷的諸多原因，例如：家屬在親人往生前沒有好好陪伴、沒有適時把握當下、不原諒不道別等等造成亡者和家屬之間的遺憾，往往這種遺憾人死無法彌補，傷慟劇烈。因此，禮儀師反倒會去注意這個部分，來減少未來將發生的憾事。

二、死亡對禮儀師的影響

死亡對禮儀師的影響分別是：

- （1）落實自己的殯葬自主權，能坦然不避諱的與家人談死亡及身後事的處理，鉅細靡遺地去安排每個細節，等到事情一發生，便可讓家人清楚明白地去執行。
- （2）再來是轉而更珍惜當下所有，尤其在看過那麼多的生離死別之後，深刻體會家人是最重要的。

黃有志（2004）表示我們應對生與死有所了解與準備，並將「殯葬自主」落實於個人的生活中，這樣才是最健康的。同時，進一步讓身邊的人體會其意義與內涵，如此才能幫助我們與身邊的人更坦然的面對自己與親人的死亡，也能更珍惜生命中的每一天，已達生死兩安、了無遺憾。

陸、悲傷輔導內涵的養成之道

尉遲淦（2003）就提到殯葬禮儀師的內涵和服務模式兩者的關係：殯葬禮儀

師所具有的內涵與服務模式是有密切關聯的。如果殯葬禮儀師的內涵不夠完整，那麼殯葬服務模式自然不夠完整；如果殯葬禮儀師的內涵不夠深刻，那麼殯葬服務模式自然不夠深刻。

(一) 外在同心圓-探討外在形象、殯葬知識、行為等。

禮儀師需從外在形象要求，在治喪場合上，「門面」整齊美觀，專業的外型，也能讓家屬比較安心；與家屬應對中，能表現出對殯葬知識包含喪禮流程規劃、禮俗文化、儀式進行與政府相關殯葬法規熟稔的專業度；時時刻刻對自己的行為負責，一舉一動正被檢視著。

(二) 內在同心圓-探討同理心、慈悲心、平等心、細心、關懷心與尊重心的顯現。

1.同理心：能夠將心比心站在家屬立場想，去了解對方的感受。

2.慈悲心：盡一點社會責任，做有意義的事。禮儀師須具有慈悲心，在遇到家屬的經濟狀況不佳，對象通常是持有鄉、鎮、區公所出具之低收入戶證明文件者，或是家庭突逢變故，生活陷於困難者，其親人往生所需協同的案件，且不收取喪葬費用，費用將由禮儀公司或是社會補助來承擔，稱之為慈善件。陳繼成(2003)禮儀師常常扮演志願工作的角色，尤其是傳統業者的禮儀師，遇到社區內家境清寒無力負擔喪葬費用者或是單身的亡者、無名屍，這時禮儀師就要擔當起社會責任，除了免費為他們服務外，還要捐贈殯葬用品甚至殯葬設施，大部分禮儀師都樂意扮演此志願工作的角色。

3.平等心：無論家屬是貧或富，皆應同等對待。對待家屬應以「平等心」看待，無論他家是貧或富。這點很重要，至於平不平等，完全取決於禮儀師本身的態度。有些人認為：反正是貧戶件，就隨便做一做；若是價錢較高的件，就以認真的態度去做。

4.細心：包含要注意很多的小細節，並用心去聆聽及執行家屬的需要。實務上，禮儀師處理事情除了要能理性、快速做判斷外，細心是圓滿喪事的最大關鍵之

一。細心包含要注意很多的小細節，並用心去聆聽及執行家屬的需要。注重細節的禮儀師在執行每個動作、講出的每一句話都是經過深思熟慮，因為每場喪禮只有一次性，若在這過程中出現任何差錯，對家屬是一輩子的遺憾。

5.關懷心：試著從生活層面切入去噓寒問暖，讓家屬感受到禮儀師的溫度。與家屬的接觸，禮儀師可以試著從生活層面切入去噓寒問暖，當成家屬家裡的一份子。不要讓人看到禮儀師來，似乎是來交代事情，不近於人情。

6.尊重心：無論對待亡者(大體)與生者(家屬)皆同。禮儀師無論對待亡者(大體)與生者(家屬)，一定要抱持尊重的心態去面對。對於亡者，對待大體的方式要表示出尊重，不能因為他已往生就動作粗魯、口出調侃、輕藐之意；對於生者，則要尊重個體的輩分、人格及其獨有的悲傷形式。

(三) 核心同心圓-以人性為出發點。

尉遲淦（2003）如果殯葬禮儀師的內涵缺乏人性的要求，殯葬服務模式自然就無法提供真正的人性服務。由此可知，殯葬禮儀師不僅要具備完整、深刻的內涵，更要是擁有人性化的內涵，如此才能提供真正的人性服務，達到所謂的生死兩安之理想。以利益為取向的做法，禮儀師將失去該有的溫度。一旦與家屬處理的每件事情都建立在金錢上，除了讓家屬的感受性不佳外，還會令人感到很商業化。倘若能在治喪期間與家屬有良好的互動，禮儀師依最人性的一面來協助圓滿其親人的後事，就算喪禮過後，也有機會變成朋友、回頭客，繼續為他們服務。

從禮儀師悲傷輔導之內涵養成可分為外在效度(指外同心圓-家屬接觸到禮儀師的第一印象)與內在效度(指內同心圓與同心圓核心-在喪葬服務過程中禮儀師所彰顯出來的人本關懷來看)。當中於內在效度部分所指的內同心圓，其中六種心(細心、關懷心、尊重心、平等心、關懷心與同理心)以禮儀師能達到的專業程度，再進一步區分為低層專業程度-即一般禮儀師透過學習或是練習即可做到；中層專業程度-則需要經由個人經驗、社會歷練等累積或是進修相關心理課程的學習方能獲得。依此，研究者整理為下圖所示：

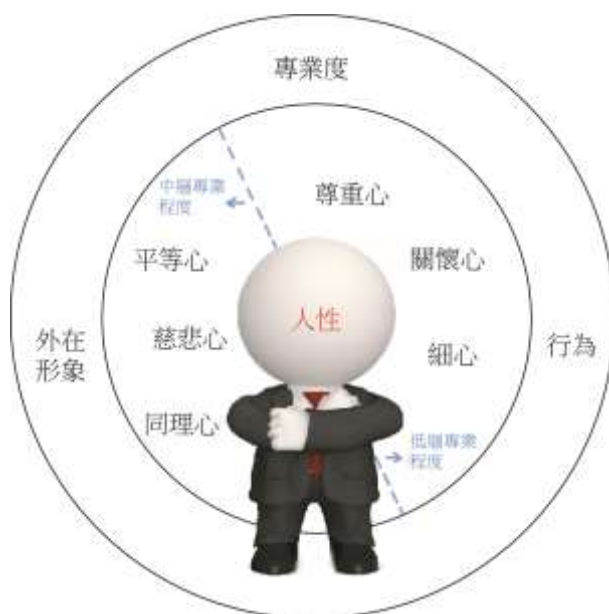


圖 1 禮儀師悲傷輔導之內涵的養成

上述所陳述禮儀師悲傷輔導之內涵的養成，下列舉五個實際工作案例，分別就母喪子、白髮人送黑髮人、喪偶(依附關係深)、自殺、意外等議題來說明實際應用狀況。

案例一：母喪子

故事:亡者是一位孝順乖巧、品學兼優的大學生，在一次與班上同學騎車夜遊陽明山，不幸被酒駕的小貨車追撞當場死亡。禮儀師小妍告知家屬按照禮俗，當家中有長輩在時，年輕的亡者是不能在家治喪的。但傷心欲絕的母親堅持要讓寶貝兒子回家，小妍尊重家屬的決定。一回到家，小妍馬上安排亡者遺體冰櫃冰存，因為後續有刑事相驗的程序要走。在家這幾天，其母親每天就拿著椅子坐在冰櫃旁邊陪著，鮮少與人交談，時而哭泣時而與兒子對話，整個人是放空的状态。某一天，小妍正要搬動放在冰櫃旁邊的杯水箱，一不小心手滑箱子掉在地上「碰」一聲，這時母親突然大怒「是誰！你要做甚麼！為甚麼站在那邊...」小妍趕緊道歉，其他家屬見狀立即安撫母親情緒。小妍覺得那幾天過的戰戰兢兢，每當經過冰櫃附近時總是小心翼翼的。但是小妍仍很細心地去關注到那位母親，能理解她是因為處在喪子之慟，所以反應才這麼大；並提醒其他家屬要去關心那位母親，是否有正常吃飯、喝水與生活作息，需要多陪陪她。然而，在告別式前一天，小

妍找個空檔與母親談有關「杖棺」的儀式，一開始母親大聲斥責「我兒子死了好可憐，我好心疼，為甚麼我還要打他」。後來經過小妍耐心地解釋杖棺的由來與現在可以用比較溫馨的方式做法「例如：告知寶貝兒子，媽媽知道誰都不願意發生這樣的事情，這也不是你願意的，現在媽媽來執行杖棺，是為了讓你能往更好的地方去（這時禮儀師可引導母親的手輕輕地比劃棺尾三下），媽媽會祝福你！」取代傳統說詞「OOO(亡者姓名)，你不孝，放下父母逕先走了」，母親才慢慢接受並同意於告別式當天執行「杖棺」的儀式。

當事人之悲傷反應:哭泣、自言自語、陪伴在亡者兒子身旁、放空、反應過度、食不下嚥。

悲傷輔導技巧:細心、同理心、關懷心與尊重心，以溫馨的做法來取代杖棺之傳統。

案例二：白髮人送黑髮人

故事:年約八十的老母親，育有三子一女，其次子已於多年前往生，現在往生的長子，因癌症末期病逝。老母親老淚縱橫，在家裡等著兒子大體由遺體運送車載送經過家門口，象徵著「回家看看」的意思(遺體車僅停在家門口約五分鐘後便前往館外治喪場所)。老母親不時地責怪自己到底犯了甚麼錯，為甚麼兩個兒子都比她先走了，同時怨天尤人。於此同時，禮儀師小嵩告訴老母親，傷心之餘，不要責怪長子早走，反而等一下見到長子要轉為祝福，說一些祝福的話語讓他安心上路，也要他好好跟家裡的菩薩走，不用擔心自己等等。同時間給予肢體的安慰—拍拍背，遞上衛生紙，專心聽其訴苦。在外頭等待、來回踱步不安的同時，適逢隔壁鄰居返家探頭，鄰居居然指導不應讓老母親的兒子大體繞經家門前來，並認為這是一種多看多傷心的結果。但在場家屬不能接受鄰居這樣的建議之餘，現場禮儀師與工作人員都能意識到，這是鄰居害怕死亡不能同理家屬感受的當下反應。怕看到大體，已將之視為汙穢之物，避之唯恐不及。最終在老母親與禮儀

師的婉言勸慰下，讓遺體車順利臨停家門前。老母親見到長子遺體，小嵩攙扶老母親坐在長子身旁，陪伴在身邊好好讓老母親與長子做道別。「媽媽愛妳」(道愛)「媽媽只能照顧你到這時候了」(道歉)「你沒病沒痛了」(祝福)「媽媽很感謝過去有你在的日子」(道謝)「你要跟菩薩好好走啊，媽媽會好好照顧自己」(道別)做完四道祝福，關上車門，小嵩跟亡者長子說道「OO 先生，你已經回家看看了，現在要請您到 OO 治喪場所休息，請您要一路上緊跟隨好到 OO 治喪場所」司機隨即啟動鑰匙，開往下一段路程...下車同時，小嵩瞥見剛剛的鄰居，用手勢比劃要車子趕快離開。小嵩心想：「幸好老母親完成了最後的重要告別」

老母親悲傷反應:間歇性地哭泣、自責、坐不住、在門外來回踱步。

禮儀師執行悲傷輔導技巧:完成道別與祝福、陪伴在身旁、適當的肢體接觸(拍拍背)、專心傾聽、發揮關懷心、慈悲心與同理心。

案例三：喪偶-依附關係深

故事:兩夫妻從年輕胼手胝足地打拼生活，當倆到中年經濟較穩定，餘有閒暇得以賦閒鶻鶻，先生卻罹癌六個月後往生。雖屬預期性死亡，但對太太來說，是難以承受的打擊。禮儀師小風，在治喪期間有空就會常常來陪伴太太，與太太聊聊過去和先生相處的點點滴滴。太太憶起過去，放假日兩個人總愛騎著摩托車到處遊山玩水，釋放平時工作的壓力。工作的時候一起拚，玩樂的時候一起享受...

當中也有很多感性的話，感謝先生多年來對她的包容與疼愛。最後在先生臥病不起時，先生曾握住她的手，向她說了好多感謝的話，同時也向她道別。夫妻倆如此深厚的感情，是眾人皆知。告別式當天太太決定送先生至火化場，說是人生最後一程。其實小風早有經驗，早已安排家屬在火化場時隨時要照顧太太，避免太太情緒潰堤而昏厥。在抵達火化場，尤其當先生靈柩推往火爐那一刻，太太崩潰了「不要啦！我不要啦！」幾度昏厥過去，趕緊請家屬攙扶至旁邊椅子休息。

悲傷反應:哭泣、回憶亡者。

悲傷輔導技巧:傾聽、陪伴、事先注意家屬的悲傷反應狀況(尤其到火化場)。

案例四：自殺

故事:禮儀師小莫接到的案子是燒炭自殺，女，一屍兩命。事情發生在前晚，小夫妻兩人發生口角後，先生離家去找朋友喝酒解悶，獨留懷孕八個月的太太在家，沒想到隔天早上憾事發生。先生顯得非常自責、懊悔不已，頻頻向丈人、丈母娘下跪懺悔，請求他們的原諒。治喪期間，先生親力親為，每天都守著靈堂，張羅拜飯、處理相關事宜外，也利用空閒時間摺好多蓮花、金元寶要給太太與未出世的孩子。在一次小莫和先生聊天中，先生一直自責事發前晚為甚麼要和太太吵架，不懂為甚麼太太要如此狠心，讓他一次失去兩個最重要的親人...最後娓娓道出至今還仍未給太太一個正式名分，耿耿於懷。小莫為了讓先生完成未竟事宜，提議可在告別式當天舉行冥婚，給太太一個正式的名份，也讓未出世的小孩有一個完整的家。告別式當天非常圓滿，先生幫太太挑了一張最美麗的新娘照，照片中的太太笑得如此燦爛。在告別儀式尾端，延請法事人員來主持冥婚儀式，當中先生念了一段結婚誓言，令在場的人為之動容。

悲傷反應:自責、哭泣、懊悔、彌補動作、未盡事務之遺憾。

悲傷輔導技巧:協助完成未竟心事（以補遺憾）、專注傾聽、關懷心、同理心。

案例五：意外

故事:如往常般，下午四點媽媽騎著摩托車前往安親班，準備接就讀國小一年級的兒子回家。行經大排水溝正要左轉上橋時，一輛飛駛而來的自小客車剎車不及迎面撞上，媽媽立即倒地不起，即刻被送往醫院急救。沿路上仍有意識，趕緊聯絡家人前往醫院探視，但經一個半小時的急救，宣告不治。家人選擇在宅治喪，委託鄰近的禮儀公司處理，承接的禮儀師叫小米。在治喪期間，先生除全權負責太太的後事外，還需要照顧兩個年幼的小孩。先生向小米表示，一切好不真實，

我的太太是出去接小孩，怎麼永遠回不來了？我們昨天還一起吃飯、聊小孩子的事情，過年的旅行要安排三天兩夜還是四天三夜呢？去溪頭好了...我說不要，想去北部的景點...都還沒決定，她都還沒跟我討論好，怎麼可以就這樣走了...小米看著眼前的男人，此時此刻是如此的脆弱不已。小米給予專注的傾聽並試著轉移他的注意力，聊起兩個小孩的話題。先生說道這幾天來，兩個小孩變的很黏，常常問「爸爸你要去哪裡？」、「爸爸你甚麼時候要回來？」、「爸爸我想跟你去！」等，有點感到困擾。小米回饋說，是因為兩個小孩剛失去母親，將從母親身上的依附感轉向你這邊了！喔...原來是這樣(先生豁然開朗)。小米走向兩個小孩，試圖為小孩做點事情「小朋友，你們是不是很想念媽媽？(小朋友答：是)。那麼，我們來變魔術把媽媽放在心裡面好嗎？(小朋友答：好)。首先，你們的媽媽有多高，像小米阿姨這樣還是矮一點高一點？(小朋友答：高一點)。好，那這麼高的媽媽是不是縮小一點比較容易住進去你們的心裡面(小朋友答：對)。那我們來把媽媽縮小一點，請小朋友用雙手比出適當的大小，然後引導他們讓媽媽住進他們的心裡面，最後用手在胸口(心臟位置)確定媽媽是否已經住進去了，並說明這樣一來，媽媽就會住在心裡面，陪著自己長大，當需要媽媽的時候，媽媽就住在心裡面」。

悲傷反應：震驚、不真實、哭泣、憤怒、兒童失落所引發的強烈依附需求。

悲傷輔導技巧：慈悲心、關懷心、同理心、引導想像之愛的關係之連結。

柒、學習管道

一、大專院校學校資源

空中大學或像一些大專院校也在其校內推廣部單位設立相關學分班，例如南華大學、輔仁大學、中國文化大學、佛光大學、國立臺北護理健康大學、玄奘大學、致理科技大學、嘉南藥理大學、大人科技大學、中州科技大學等，連同考

取禮儀師證照的二十的學分也可由此途徑取得。另外，目前臺灣以正式教育培養專業的喪葬服務人才的大專院校，例如像是南華大學生死學研究所及其大學部殯葬服務組、國立臺北護理健康大學生死教育與輔導研究所、輔仁大學宗教學研究所、，以及國立空中大學附設空中專科進修學校生命事業管理科、仁德醫護管理專科學校生命關懷事業科，及玄奘大學生命禮儀學位學程等。

二、大專院校的課程

由上述的研究結果，禮儀師會具備的悲傷輔導技巧多由實務工作經驗所累積而來，在長期面對悲傷的家屬下，自然而然地從反覆經驗中習得。惟建議禮儀師仍可透過課程的學習來取得有關悲傷輔導的知能與技巧，除既有經驗外獲得學術驗證增進學理涵養，亦可增加未從實務經驗中理解的部分增加技巧，讓整體悲傷輔導技巧架構更趨完善。承由(圖 1)，由研究者所創繪之禮儀師專業悲傷輔導之內涵的養成專業成長同心圓，應用於課程學習方面恰適符合嘉義南華大學內殯葬相關學程，諸如：

1.同心圓外圓(好的形象、專業的殯葬相關知識、親力親為的行為)：課程包含殯葬禮俗、殯葬政策與法規、殯葬文書、殯葬經濟、殯葬衛生、台灣殯葬文化禮俗探源、殯葬會場規劃與設計、殯葬服務契約與消費權益法規、禮儀師專業涵養與技能、殯葬設施規劃與經營管理等，禮儀師最基本的殯葬儀俗相關智能，為最基本知識紮根之礎石。

2.同心圓內圓(同理心、慈悲心、關懷心、細心、平等心、尊重心)：悲傷輔導、表達性藝術治療、心理學、死亡心理學、臨終與後續關懷、諮商技巧、自我探索與同理心、心理劇、生命教育等，這些皆與悲傷輔導有關之知能與技巧，其中悲傷輔導與表達性藝術治療兩門專業課程，為能滿足禮儀師實務即學即用需求。

3.核心圓(人性)：係屬於靈性層次終極根源尋求解決之道藉由家族排列(華人生死與諮商中心工作坊)、催眠治療、靈性治療、正念減壓等課程來習得。

三、其他

大型企業公司內部訓練、禮儀師乙級證照所必修的悲傷輔導學分、政府單位(勞動部)與民間團體(中華殯葬教育學會)合辦。可透過網路可查詢由政府單位或民營的工作坊，大多以不定期的方式舉辦與悲傷輔導相關的課程活動；或是經由自行閱讀相關書籍來獲得知識；與有相關專業背景的人(例如專業心理諮商師、社工師等)經驗的交談；與同業界富有經驗的人做交流分享等。



此手冊，僅獻給對悲傷輔導議題感到興趣之殯葬相關從業人員

作者:陳惠茹

南華生死學研究所

與本內容相關之學習課程請洽:華人生死與諮商中心

<https://sites.google.com/site/cildgc/home>

參考文獻

中文部分

- 王雅玄 (1997)。青少年自殺傾向之探討及其測量。《諮商與輔導》，137，9-14。
- 呂欣芹 (2005)。《自殺者遺族悲傷調適之模式初探》。未出版之碩士論文，台北護理學院生死教育與輔導學系研究所，台北。
- 呂欣芹、方俊凱、林綺雲 (2007)。自殺者遺族悲傷調適之任務－危機模式初步建構。《中華輔導學報》，22，185-221。
- 林嘉莉 (2008)。自殺家庭的悲傷輔導及治療技術探討。《諮商與輔導》，275，28-32。
- 林正祥、陳佩含、林惠生 (2010)。臺灣老人憂鬱狀態變化及其影響因子。《人口學刊》，41，67-109。
- 李玉嬋 (2009)。如何協助車禍喪生者親屬～親人驟逝的悲傷輔導。《諮商與輔導》，277，51-58。
- 李雪瑩 (2012)。成人經歷喪親之悲傷、失落與復原。《諮商與輔導》，318，17-20。
- 李琇婷、呂旭亞 (2011)。悲傷剝奪概念簡介－談諮商師的悲傷剝奪經驗。《諮商與輔導》，310，43-50。
- 洪雅欣、林琦萱 (2012)。全人發展階段悲傷輔導之要點。《諮商與輔導》，318，8-12。
- 曾煥棠 (2015)。該是要討論禮儀師的悲傷輔導角色與職能的時候了。《中華禮儀》，32，49-51。
- 張藝馨 (2007)。《車禍遺族的悲傷反應與調適歷程之研究-以喪子母親為例》。未出版之碩士論文，台北護理學院生死教育與輔導學系研究所，台北。
- 曾煥棠 (2005)。《認識生死學—生死有涯》。台北：揚智。
- 陳繼成 (2003)。《台灣現代殯葬禮儀師角色之研究》。未出版之碩士論文，南華大學生死學系研究所，嘉義。
- 陳美琴 (1998)。創傷後壓力症。《航空醫學會》，12，3-8。
- 尉遲淦 (2003)。《禮儀師與生死尊嚴》。台北：五南。

- 黃有志、鄧文龍（2002）。*環保自然葬概論*。高雄市：作者自印。
- 黃有志（2004）。*如何向今生說再見*。高雄市：作者自印。
- 黃鳳英（1998）。喪親家屬之悲傷與悲傷輔導。*安寧療護雜誌*，10，69-83。
- 黃姝文、卓紋君（2012）。一位喪子單親母親對器官捐贈的悲傷調適經驗。*諮商與輔導*，24，95-130。
- 黃慧涵（1993）。青年期的哀傷—談喪親之慟。*學生輔導通訊*，28，20-27。
- 郭志通（2002）。走出生命的幽谷-談悲傷輔導。*諮商與輔導*，199，6-10。
- 楊荊生（2006）。自助助人的悲傷輔導。*中華禮儀*，15，15-17。
- 賴惠敏(2014)。如何渡過悲傷？談悲傷調適與轉導方法。*諮商與輔導*，337，27-32。
- 劉秀雅（2003）。*完形取向喪慟團體對喪親國中生之輔導效果*。未出版之碩士論文，高雄教育大學輔導學系研究所，高雄。
- 蔡麗芳（2001）。*喪親兒童諮商中悲傷經驗改變歷程之研究*。未出版之博士論文，彰化師範大學輔導與諮商學系研究所，彰化。
- 蔡昌雄、蔡淑玲、劉鎮嘉（2006）。死亡焦慮下的自我照顧-以安寧護理人員為例。*生死學研究*，3，133-164。
- 顏素卿（2004）。*專業照顧者的剝奪悲傷經驗初探—以加護病房護理人員為例*。未出版之碩士論文，台北護理學院生死教育與輔導學系研究所，台北。

中文譯書

- J. William Worden 著 李開敏、林方皓、張玉仕、葛書倫譯（1991/2002/2004）。*悲傷輔導與悲傷治療*。台北：心理。
- Samples,P.等著 曾憲鴻譯（2001）。*放心陪他一段（照顧者十二守則）*。台北：張老師。

英文部分

- Bellali, T.,Papadatou, D.(2006).Parental grief following the brain death of a child: Does consent or refusal to organ donation affect their grief?.*Death Studies*,30,883-917

Corr, C. A.(2002). Revisiting the Concept of Disenfranchised Grief. In K.J. Doka (Eds.), *Disenfranchised grief: New Directions, Challenges, and Strategies for Practice*.

Huntley,T.R.(2002).*Helping children grieve : When someone they love dies*. USA : Augsburg Books.

Lindemann, E. (1944/1994). Symptomatology and management of acute grief. *American Journal of Psychiatry*, 151 (6), 155-160.

Rando, T. A.(1995).*Grief and mourning : Accommodating to loss*. In *Wass,H., & Neimeyer, R. A.(eds)*. *Dying : Facing the Facts*(3th ed),211-239.Washington, D. C : Taylor & Francis.

