

殯葬從業人員對生死關懷應有的認識與作為

曾煥棠

前言

民國八十九年十二月台北市政府民政局爲了協助喪家在時間短促下要決定處理許多繁雜的喪葬事務，提供足夠的諮詢服務，特別舉辦喪葬禮儀志工訓練安排的課程來提昇國內殯葬業的服務品質，課程包括殯葬流程和殯葬範圍的介紹、如何輔導即將死亡者的親人、志工應扮演何種協助哀傷者的角色，以及讓志工熟悉民間殯葬業者相關的文化風俗。這項課程可以促使殯葬志工人員提供市民有關喪葬儀式的諮詢，協助往生者家屬在悲傷的情緒中，心理平靜的辦理喪葬，讓殯葬禮儀能夠更合乎各種的禮節，使殯葬過程達到適情適理。接著民國九十年社會局開辦以殯葬相關人員爲主的殯葬禮儀班以及以高級管理人員爲對象的殯葬管理班，希望這些殯葬業老闆或從業員，可本諸「與悲喪者同悲」的態度服務喪家。可見政府對於殯葬從業人員的生死關懷的認識與作為是非常的重視。

一、國內殯葬關懷現況

生死教育的提倡

國內從民國八十年代開始在大專院校講授生死教育以來，生死教育對喪葬的訴求有以下幾點：(1)簡單隆重葬禮的舉行；由於信仰多元化之下，死者和其家屬對身後事的舉行會產生不同意見，若無事先說明或委託，恐怕家屬就只好全權委託葬儀社或依照家屬自己而不是死者的意見去辦理。(2)打破死亡的禁忌：生死倡導教育社會大眾對臨終關懷，哀傷關懷與輔導的同時，也建議應提早爲個人建立生命的終點——死亡做準備，像是預立遺囑、交代遺物、遺言的準備，爲自己的葬禮預做安排規劃來打破死亡的禁忌。(3)臨終關懷的推廣：現行有安寧病房的醫院受臨終關懷推廣的影響，除設立家屬祈禱室或佛堂外並將原本處於陰暗偏僻角落的太平間重新裝潢或明亮、清靜、寧靜的往生，大大提高醫院對消費者服務品質。(4)替哀傷找出口：死亡是生命中有難以承受之「痛」，當生命升起與落幕的當下，難免彼此牽掛，逝者不會沒有遺憾、被留下來的人要學習面對擁有及失落的態度與處理方式，殯葬過程當中應適時掌握如何

能讓我們彼此關懷，為生命的消逝找到悲傷的出口，以及讓悲哀的傷口痊癒？(5)有事先規劃的葬禮：生死教育中強調從自身架構來表現對死亡的尊嚴追思，就是平時能夠重新評量統整生命意義，藉由反省和確立個人的人生觀及價值觀，來建立合宜的喪葬禮儀與文化並導正現行不當的喪葬禮俗。如此，自然就能夠按照死者託付莊嚴地來追思死者，可以避免目前社會中多數人只能用相同宗教儀式進行，這也是落實心靈改革，破除宗教亂象。

民衆對殯葬的認知與需求

民衆對殯葬的認知大都是十分陌生或迷惘，所以多半委由葬儀社或禮儀公司協助，像是殯喪的規劃、儀式禮節的進行或相關物品的備辦上，以省去諸多的不便或避免不當疏忽的發生。多數的民衆是從喪葬進行的過程中才有機會領悟到信仰的終極關懷。民衆對殯喪的需求大致上是：(1)殯殮喪進行過程要對死者的尊重，像是從醫院病床搬運遺體，仍應以親切態度與動作移動活著的病人下床而不是像搬運物品的方式，因為現在躺在床上的死者對家屬而言仍是活著的個體，前一小時家屬還在為死者的臨終告別而撫慰悲痛，實在很難接受立即被物化般的處理。因此在遺體搬運中任何致使遺體的碰撞或不適當放置都是大不敬，是會造成對家屬的二度傷害。若遺體搬運能夠像醫院在臨終前的親切妥善照護，一定會令家屬感謝的。(2)接受殯喪過程是傳遞教化的重要社會化過程之一，特別在對終極關懷的信仰表達，如基督信仰的安息主懷追思，佛教的生死輪迴及西方淨土，傳統民間的招魂守孝等。

消費者的意識抬頭

台灣省政府社會處曾經對國內的喪葬費用進行調查發現平均為約三十七萬元，然而美國的喪葬費用平均為三千美金，英國則大約是二千英鎊大約是新台幣十萬元左右。從國內外喪葬費用的比較發現國人是要花費許多，難怪有志之士大力倡導簡單隆重葬禮，不要落入傳統的厚葬行列中。此外許多消費者心聲如(1)殯喪服務的劣質文化像是價格不夠透明、一個動作要一個錢，有紅包才提高服務的現象無法改善嗎？因此有業者開始推出類似壽險保單的「生前契約」，以期讓消費者事前就具體了解自己可以得到哪些服務。(2)殯葬設施的革新：殯儀館一定要長得像廟一樣才叫殯儀館嗎？還是可以設計的美侖美奐像五星級大飯店，美國與日本的殯儀館與火葬場就是。此外，葬儀社和棺木店，也可以像是婚紗攝影店面一樣，不一定要冰冷冷讓人毛骨悚然的外觀，這些都必須重新費心思考並發揮創意的，這樣的革新為的是讓大家可以賞心悅目易於接納。(3)公園化的墓園：國外公園化的墓園草木扶疏不致於像亂葬崗令人害怕，也令許多曾經到國外移民或旅遊者稱羨。

因此，國內已經有許多殯葬機構以滿足消費者的高品質要求下進行，像是新竹市殯葬管理所設計「生命紀念公園」的構想是在園區內設有博物館、樹葬區、槌球區與烤肉區。北部三芝的寶山樂園更是擁有國內外評價很高的藝術品陳列園內，讓人耳目一新免除陰森恐怖之感。

喪葬期間縮短後、失喪者的悲傷抒發產生延遲

悲傷輔導與諮商的案例在已開發國家需求正逐年增加當中，其中一個被諮商專家發現的重要因素是由於喪葬期間縮短，以致許多失喪者是在處理完喪事，因失喪、孤獨或無助感覺產生後悲傷才真正開始，所以悲傷的抒發有延遲現象。此外，悲傷輔導也發現喪葬過程當中引導失喪者將悲傷情緒適度的表達出來對日後的生活調適有正面的功能，特別是那些常被疏忽的人所可能發生的被剝奪悲傷。

一、殯葬業面對的衝擊

殯葬從業人員的生死關懷形象亟待改進

殯葬業的舊文化中被垢病的殯葬行為如搭棚停棺、電子花車、喪禮車隊、聘用牽亡魂、孝女白瓊甚至電子花車等對交通造成衝擊、製造噪音、深夜喧嘩或其他妨礙公眾安寧、善良風俗情事。甚至有殯葬業者在重大災害中搶屍體，趁機敲竹槓發死人財，向家屬超收喪葬費用等，使得罹難者家屬對殯葬從業者相當不滿，一般人的評價也相當不好。

殯葬的服務不應只是進行宗教的功能

一般中國人對喪葬的意義與重負是：藉由喪葬表達祖宗保佑、進行財富繼承、表達孝道奉行以及與死者血緣親疏關係；經由隆重厚葬來突顯死後世界、從守孝儀式中表達孝道或敬意、清明時節到

親人墳墓表達終生追思。

但是社會進步了，都市人口集中後對喪葬的看法有了許多改變。何謂喪葬？美國喪葬業者協會主席Paul Iron (1956)曾對喪葬作如下的解釋：它是一連串對個人有重大意義和價值的儀式經驗來滿足喪家在宗教、社會及心理層面上的需要。這些需要包括死者死亡的真實性，要能表達出哀傷，得到社會支持，及對死亡有意義的表現內涵。儘管喪葬會因不同民族，文化時代的變遷而有不同，喪葬對死者家屬而言應該至少要具備三種功能：(1)心理層面的功能，在喪葬的進行當中能夠讓死者家屬因對死者的愛與依附的親密關係表達出他們的哀傷，藉著哀傷情緒正式化的不同表達方式，例如可否哭泣，可否落淚，能夠對死者給予真實性的死亡或生命終止進一步確認的機會，例如瞻仰遺容。對悲慟者而言，要儘早讓他們走出悲傷失落的陰霾，協助他們建立新的生活方式。一般對死者遺體有著莫名恐懼心理，因此不要強迫。其次為死者哀傷的對象不是只有死者的親人，死者的舊識、隔居都有可能。換言之，喪葬儀式之心理層面的功能在於哀傷情緒正式化的表達；使家屬進一步確認死亡的事實；家屬可以表達他們哀傷的情緒；使家屬明白不必再為死者付出更多的情感，而必須與生者建立新的關係。(2)社會層面的功能，喪葬是一種社會聚集，它像一部列車，把和使死者一生當中有接觸過的人帶來一起進行追思活動，它雖是偶發事件，卻可能來了很多彼此互不認識的人。因為它是社會活動的一種因此在不同地區、國家，不同文化下會有不同的舉行方式，這些番方式有以公告、報紙管廣告、寄訃文等。在儀式當中參與相互表達安慰與支持

死者家屬，促使他們免於單獨面對悲傷，單獨承受失喪的情緒與感覺，所以喪葬儀式進行的同時形成一個短暫的支持性團體，藉由死者親友與鄰里社區的支持網路，製造出哀傷表達情境，弔唁，慰問的情境。換言之，喪葬儀式之社會功能在於喪葬儀式是死者家屬與他人共同面對死亡的社會活動；在儀式中參與者相互表達安慰與支持，因為單獨面對悲傷過程一個人必須承受所有情緒與感覺，這可能造成重大傷害；喪葬儀式是一個短暫的支持性團體，形成親友與社區鄰里的支持網絡。(3)宗教或哲學層面上的功能。喪葬是一個死亡與生命意義表達的儀式場所，在那裡表現不同宗教儀式，告別式或追思，透過這個儀式的進行表達死者及家屬追求生命的價值表現，也表達對死亡的意義。對沒有宗教信仰的人來說「死者軀體的死亡無異就是一個生物體的終結」，但對一個有宗教信仰的人而言，喪葬儀式表達出死後的意義，如永生或輪迴。換言之，喪葬儀式之價值的功能在於喪葬儀式是一個死亡與生命意義的表達場所；對無宗教信仰的人來說，死亡就是一個生物體的結束要回歸到大自然；但對一個有宗教信仰的人，宗教儀式的進行為的是要向人表達出死亡後的意義。

殯葬業者對失喪者提供的人性化服務亟待提昇

由於生前預立遺囑的倡導，殯葬業者面對協助瀕死者擬定其個人的遺志，或依照死者的遺命來協助其完成的服務有日益增加的趨勢，因此有必要提早擬定一套服務的準則來因應社會需求。生者在面對喪葬前後的茫然不知所措或表達內心的哀傷不安與恐懼，未

知、失落分離、悔恨等反應，業者更應了解喪葬過程不應只是營造排場氣氛的講究而已，在國內悲傷失落關懷與輔導的日益重視之下，更應了解提供的人性化關懷的時代意義。

三、建議

殯葬業者面對國內人性化關懷的社會運動如何因應，個人認為可以有如下幾項：

認知如何誠摯的進行關懷：協助對民眾進行生死教育，如趙可式博士所說平時建立起個人的死亡準備，包括預立遺囑，交代喪禮、遺物、遺言等物質上的準備及重新評量統整生命意義，人生觀及價值觀的反省和確立，面對擁有及失落的態度與處理，導正喪葬禮俗的正規化，死後世界信念的思索。

重視以人為本位的葬禮：讓所有參與葬禮的人在喪葬進行過程中能夠由內心發出緬懷且自然流露出他們的悲傷、對死者的關懷及對家屬的悲傷關懷與安慰。這樣的葬禮是和過去的模式不同，因此設計這樣的葬禮必須是經過相當的準備和學習。

參考國外的殯葬服務的宗旨與精神：以美國喪葬業者對喪家在悲傷的協助情形為例，他們是依照死者年齡給予悲傷分類的協助，老人的葬禮是以「福祿壽」為主要代表，中年人的葬禮是以「英年早逝或不幸」為題，年輕人的葬禮是以「悲傷」為內容、兒童的葬禮是以「溫馨、不捨」裝扮，因外力或暴力的葬禮是最不易處理，一般而言以「不公平」協助。葬禮進行當中主事者要有機智、幽默

和善解人意的表達。美國殯葬管理辦法是由該國殯葬同業公會所制定，目的是要讓喪家依照他們所需要的喪葬物品及服務來付費。這個辦法讓喪家可以用電話查詢費用或親臨葬儀社洽詢。當你詢問喪事的細節時，葬儀社必須列出有價格的物品及服務項目，同時你可以選購對方提供的整套服務或個別項目。該辦法要求殯葬業應有的基本服務有下列項目：(1)提供電話洽詢價格，讓喪家有「貨比三家」的權利。(2)親自到業者公司時，業者要提供整套喪事的價格及依照喪家所選擇的物品及服務的估價單。換句話說，最少要有棺木，骨灰罐，墓地或靈骨塔位，冰櫃等費用。(3)所有要預付現金的物品或服務要索取服務費用時必須要有喪家的書面同意。例如，鮮花，計聞，抬棺伕。(4)直接火化的棺木，業者應主動提供一種價格便宜或非實木的，不可以誘導購買實木那種做法是不經濟也不環保。(5)除了一些例外，喪家有權利選擇需要的物品及服務。(6)業者不可以拒絕或額外收取你從別處購買的棺木費用。

運用科技提供服務：目前國際網路的殯葬服務越來越受重視，美國殯葬業者包納魯便指出：「提供身後事的相關資訊，是吸引上年紀的人上網的原因，有很多人想到寫遺囑的事。」他還說：「由於這些上年紀的人得悉某些朋友過世，所以，會激發他們上網找相關的資訊」。在包納魯的網站上，有指導人們關於撰寫遺囑的步驟，譬如指定遺囑的執行人，遺產的分配方式，以及有兩位見證人的簽署等等。國內的相關網站中以「天堂花園」的設計與提供的服務是值得進去瀏覽的。

迎接殯葬業的新挑戰：由於殯葬業的經營型態日趨企業化像是

「生前契約」產品對消費者的意義，傳統業者必須在日益競爭下服務客戶，秉持消費者的心理與立場進行服務，了解民眾在生死教育、生前預囑與臨終關懷的提倡，是否產生新的殯葬文化與需求，然後依照這些需求進行適度的調整服務內容與品質，尤其是有尊嚴、有追思、有創意的個人式葬禮很可能是日後的重大需求改變。

本文最後建議給現代殯葬從業者的使命是：

改進家屬的關懷品質

增進喪葬過程的滿意度

提昇殯葬服務之成本效益

提昇殯葬服務之專業表現

發展合乎個人的追思模式

(本文作者為國立臺北護理學院共同科教授)

◎參考文獻：

曾煥棠 民八九 喪葬的角色與功能 收錄於生死學 台北 洪葉出版

蔡文婷 民九十 幽幽身後誰堪問 光華雜誌 二十六卷八期 六二—

七五頁

Sacks, T.J., 1997, Opportunities in funeral services careers, USA: NTC

Publishing Group.

NAFD, 1996, Funerals: A consumer Guide

Glennys Howarth, 1996, Last Rites, New York: Baywood Publishing

Company.