



後續關懷服務計畫的應用

曾煥棠

壹、前言

國外的學者 Johnson & Weeks (2001) 認為「後續關懷服務」是喪葬業者未來很重要的服務項目，這項關懷服務卻能夠說明殯葬業是要對喪親家屬進行悲傷支持 (Grief Support)，以及殯葬業在悲傷輔導的角色。後續關懷服務在喪葬業是一個相當新的發展，也是未來國內殯葬業趨勢，Miletich (2001) 表示：「後續關懷服務的領域正持續的被規劃和創造中，美國喪葬業之所以被人們接受為一門專業，除了過去的防腐處理之外，近年來更加強化它的專業性」。本文作者曾在多處介紹過後續關懷 (2006, 2008)，也曾以此為主題設計課程對殯葬業者進行教育，以期此概念能在臺灣殯葬業者有一番的發展。然而因感過去提出的後續關懷著重在作法，仍欠缺比較全盤、周延或是有架構性的論述，故衍伸出此篇論文之想法。本文想藉此機會論述這項關懷服務計畫的緣由、服務計畫架構，讓喪葬後續服務能夠更具體明確。

貳、後續關懷服務的緣由

喪葬服務的範圍到底應有多廣呢？從稍具規模的業者提供生前契約、殯葬服務工作的殮殯葬三項以及後續關懷的服務，也就是臺灣的學者大抵上主張有六個項目，若是按照工作的流程則先後順序包括緣、候、殮、殯、葬、續，此六項工作流程已經有初步的悲傷輔導目標和技術，(楊荆生, 2006)。這些喪葬服務項目和悲傷支持有何關係？悲傷輔導專家 Worden 說喪親者完成五項悲傷的任務工作，包括遺體的處理、接受死亡的事實、經歷悲傷之痛、協助適應死者不存在的環境、協助喪親者情緒穩定以新角色繼續過生活 (Corr 著, 2004)。大致上可以說前五項喪葬服務項目 (緣、候、殮、殯、葬) 達到了 Worden 所稱的遺體的處理、接受死亡的事實、經歷悲傷之痛等三項任務工作，至於後兩項則要等到後續關懷服務的提供才算是完整的喪葬服務。

其實協助喪親者的後續關懷服務是一個相當吃力的工作。這些人在經歷悲慟的過程中，助人者往往是需要集中注意力的，而且是需要耗費能量的，但為了要維持這注意力和能量，一個後續關懷工作者本身則必須先

正視環繞在自身週遭環境中的有關生與死所帶來的失落、恐懼、以及希望和夢想。由以上可見，後續關懷服務在協助喪親者調適與度過悲傷歷程中占有重要的一環。

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，可以用以下幾點說明為何喪葬業實施後續關懷顯得如此重要：（一）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。（二）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。（三）除家人外，親朋好友參加喪禮儀式的人數減少。（四）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，（五）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。（六）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。（七）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。

一、何謂後續關懷服務

美國的喪葬業者是從一九八〇年開始興起「後續關懷的服務計畫（Aftercare Service Program）」。喪葬業者要發展後續關懷的服務計畫的目的是要作為回應在死亡與失落悲傷教育中倡導讓喪親者能夠有「好好的悲傷」（Good Grief）的表達得到紓解的機會。後續關懷服務是美國的殯葬學術機構發起的，它

在喪葬行業中算是一個相當新的發展。

Johnson & Weeks（2001）最早對「喪葬後續關懷服務」作了這樣的定義：「為一種和當事人維持協助和關懷的關係，提供當事人家庭除了期待中的遺體處理和相關儀式以外的繼續性服務，並對個案和社區提供死亡、失落和悲傷等有系統的教育與諮商工作」。也就是說喪葬業的後續關懷服務是以喪葬業者持續關心喪親家庭成員的身心靈社會健康福祉為基礎，因為這些案主在死亡之前都是地方社區中的朋友和鄰居。也因此，喪葬業者能夠了解社區中喪親者的需求，並願意提供給喪親者同理心的陪伴。此外，Miletich（2001）曾經提出這樣的觀點：「後續關懷服務的領域正持續的被規劃和創造中，它也是陸續透過經驗和實驗之後得到的結果。任何後續關懷服務方案的特定形式，將取決於它被分派的資源，包括對員工的訓練、員工個人的素質和專業技能」（曾煥棠，2006）。

二、喪葬後續關懷服務的理念與規劃

作者個人（2008）則對喪葬後續關懷服務的理念與規劃提出以下幾項觀點：（一）它是重視喪親之後的協助與關懷，就是協助喪親者在面臨親人即將死亡會面臨到遺體處理、告別式安排及安葬方式等殮殯喪的服務之外，還要包括提供喪親者有關死亡、失落、悲傷有系統的資訊、教育、支持團體甚至專業的諮商重建工作。（二）它是以社區經營的模式來運作，提供社區內喪親者的全家關懷，配合醫院安寧照護模式，心理衛生中心，非營利機構的結盟。（三）它是重視持續性

的支持，在喪親者熟悉的生活型態中提供協助與支持。（四）它是依照喪親者需求來提供服務，且是有層次的分別。（五）它是提供溫馨親切、感性、覺知及尊重的服務、成立支持團體、協助生前遺囑的書寫。（六）它是秉持延續安寧照護的理念與原則來服務喪親者。此六大觀點完全有別於臺灣目前殯葬業者對後續關懷的認知。

三、四個層次的喪葬後續關懷服務

美國喪葬業者在一九八〇年代期間逐漸開始將後續關懷列入服務範圍與工作項目中。它的設計和執行和以往的傳統工作內容相比可以看出是做了非常大的改變，工作範圍也都要符合服務社區的需求和運用可支配的資源。Johnson 和 Weeks (2001) 對於喪葬後續關懷服務界定為四個層次，（一）第一個層次是一種「不定期」或非正式的後續服務層次（“casual” level of aftercare）。它是指喪葬指導員面對喪親者訴說他們故事時只是進行單純的傾聽，幫他們完成各種行政上和應得權利的文書工作，或在悲傷和喪慟上提供基本的文字作品（通常以小冊子的形式）。（二）基本的後續服務（Fundamental Level），包含額外但沒有受過進一步訓練的工作人員，可提供打電話、通訊、聯誼會議、郊遊的晚餐和喪親者的旅遊事宜。根據 Johnson 和 Weeks 的說法，上面兩項層次的後續服務是殯葬業者可以自行進行的，至於其他兩項則應該聘請具有專業的諮商輔導人員來協助。後兩項分別是：（三）標準的後續服務（Standard Level of aftercare），將依賴另外受過喪親議題特定訓練的工作人員，

除了提供基本層次的服務外，還能發起促進支持團體的形成、提供喪慟者借閱適合的書籍或文學作品、在社區中覺察並緊急的評估相關資源、對特定的節日安排活動節目、進行社區生死教育、確認社區中喪親者有情緒抒發困難的可以透過卡片的問候或與其他人的溝通、甚至在需要時轉介給心理健康諮商專家。（四）高階的後續服務（Premier Level of aftercare），工作人員將具備失落和悲傷的諮商碩士以上層級之資歷，且能提供前述所有的服務，並提供個別諮商、孩童方案、及對殯葬業人員或社區其他專業人員在服務方面的訓練方案、地方顧問團的服務、和媒體的發言人，例如在大量死亡或意外死亡發生時（曾煥棠等人、2008）。

四、喪葬業者的後續關懷服務內容

作者比較主張以悲傷支持與撫慰作為喪葬業者葬禮服務過程中應具備的工作內容、能力指標，就是進行第一和第二層次的後續關懷服務是殯葬業者比較可以運作的。喪葬業者在『不定期的後續關懷服務』（Casual Level）是要提供舒適及最好的服務給予喪家。所謂「提供舒適的服務」是指服務人員的儀容及服裝須打理整潔、和家屬在言談與舉止之間需謹慎勿流於粗俗不敬、看到喪親者需隨時提供關懷的態度、以及服務處所的門面和內部空間設計必須是讓家屬感到舒適且安心的。「最好的服務」是指提供有關失落與悲傷的手冊給喪家參閱及對來訪的喪家分享鄰近社區中的消息。因此應由全公司所有人員（上至老闆，下至清潔人員）共同執行。以上所提及的就公司財務的支出方面來

看，是四大層次中花費所占的比例最少的，也都是比較簡單易行的內容，更是奠定後續關懷服務的基礎，這個層次又稱為非正式的接觸方案。以前本文作者也曾經在後續關懷的文章提過美國殯葬業者各種關懷的做法，其中我提過葬儀公司的所有員工都可以盡一份心，有些後續關懷的服務也不一定要花錢的。就像 W. Todd Van Beck (2007) 建議提供喪親家屬如何生活的資訊也是非常重要的，而且非常經濟有效。

至於第二個層次『基本例行的後續關懷服務 (Fundamental Level)』提供的是在喪事結束以後的數週或數個月主動關懷喪家為主，可以先將客戶資料以數位化方式建檔後，再打電話或卡片問候，也可以親自登門拜訪家屬近況，或是製作專業但易讀的關懷小單張或寄送公司發行的月訊、季訊或年訊...等。以上內容除了由行政人員處理外也可培訓志工協助處理，依其原有的專長分門別類協助各項業務，如文書處理、相關事項的聯繫、卡片的製作...等，但需特別注意他們的動機、資格、以及過去曾有過的失落悲傷，而這些悲傷則必須是已經平復到可以鎮靜而不主觀地面對別人的悲傷反應。這個層次又稱為「了解對方需求的方案設計」，強調業者要以主動關懷喪家為主，而非以營利為目的(曾煥棠等人、2008)。

業者若是在進行關懷服務時發現喪家的悲傷情緒久久不能平復，就要按照悲傷的知識來推論喪家有可能是在複雜性悲傷的情形，此時要做的就是應將此個案轉介給專業的諮商心理師，然後將他的資料建檔，並且追蹤後續關懷進展，這樣就是建立轉介的系

統了，這就是進行第三和第四層次的後續關懷服務。對於殯葬業在悲傷輔導的角色就是要進行悲傷支持的工作也就比較清楚。Wolfelt (2004) 提出喪親者悲傷支持團體可提供喪親者盡情而安全的環境進行哀悼，鼓勵喪親者認清自己的失落，從失落中找出生命和生活的意義，或稱為復原力。而喪親者悲傷支持團體歸屬於第三類標準的後續服務 (Standard Level of aftercare)，喪葬業者同意籌備這項支持團體之後，需聘請專業人員來主持。喪親家屬的支持團體有很多種形式 (Hopmeyer & Werk,1994) 有一種支持團體是由專家透過談話和授課來協助喪親者處理各種實際的問題。例如：完成所得稅申報，作一些簡單的家庭修復工作，獨自一人時煮一頓營養餐，如何投資金錢.....。在美國有一群喪葬業者把這類型的團體命名為 LIFT 方案，「LIFT」指的是「Living Information For Today 今日的生活資訊」。另外有一種支持團體是以娛樂和社會活動為主，例如：節日派對，到餐館用餐，到名勝地區旅遊。對喪親者來說，不論是哪一種類型的團體，都是很有意義的。

參、落實後續關懷服務的架構

大陸學者王宏階和賀聖迪 (2004) 撰著的「殯葬心理學」將喪親家屬悲哀程度差異的原因共歸納有四點，(一) 死亡前後訣別：大致來說，突兀而來的意外死亡而產生的悲哀，會比由送終而生日漸所致的悲哀更難承受。根據書中所引用英美若干心理學家等國的研究，能見到親人遺體與最後一面的人，

無一表示「後悔」；但未能親眼見到親人遺體者，卻無一例外的通通有「內疚」之意。

(二) 與死者生前的關係：還有悲傷的家屬中，如果與死者血緣近，平時接觸多，志向情趣同的會更加痛深悲切，反之則悲傷程度淡而淺

(三) 生理心理素質：對死者的哀悼思念程度上的差異，還與生理心理素質相關。在心理部分，合群的人較不合群的人感情強烈，例如：對色彩的喜愛是一種心理反應，喜愛紅色的人比喜愛白色的人更為熱情，在居喪期間較能表達自己的悲傷情感。在生理部分，大腦中特殊蛋白 D2 受體密度越低，人的社會性越差，越喜歡離群索居，一個在家也離群索居的人，往往對家人感情淡漠。在悲傷程度感受與表現均較低。科學家也發現人腦扁桃體會參與情感反應與面部表情，人在喜怒哀樂恐懼時，面部表情會發生相對應的變化，因此，當腦扁桃體受到損害後，人的面部表情就不能與心理感情狀態做配合。因此，當對喪親家屬進行後續關懷時，如果發現其情感表達超乎常理，不能全歸因為心理因素，也需要考量他們的生理因素。

最後(四) 死亡原因等，情況不同，悲傷程度不同，疾病而死、伏法而死、自盡而死、迫害而死、橫禍而死.....死因不同，家屬的心理反應和悲傷程度也不同。若是老病而終或衰老無疾而終，送別時雖有悲傷，淡淡而不強，易於接近常態，若是在偶然事故(例如車禍)中喪生，家屬除了悲傷還要面臨震驚及後續法律事宜，由正常的日常心理，一下子跌入居喪悲哀中，是一種極度悲哀。在極度悲哀中，夾雜著更多驚慌、恐懼、不安、疑惑、無可理解、羞愧憤恨等心理。這些心

理對悲痛哀傷起著抑制作用。由上述可知悲傷是很個別化的，每個人面臨悲傷的反應都不同，因此殯葬業者需要依照其個別性提供不同的後續關懷項目與內容。

目前的喪葬業者在廣告行銷時，強調自己是以「人」為本、「生命關懷」，然而在喪葬儀式結束後，喪親者要接受死亡存在的事實，適應死者不存在的環境，往往悲傷才正要開始。所以，喪葬業者更要對自己的角色有所體認，家屬的存在連結了死亡與未來的生活，因此喪葬服務的內涵與範圍絕非「一次性服務」，唯有對家屬落實後續關懷，才能提升服務的品質與層次。「後續關懷的服務計畫」的主要目的是要提升喪葬服務品質以達到社區服務化(社區)、關懷隨時化(個人專業)、殯葬革新化(文化)、儀容端裝化(外表)、談吐優雅化(內在)。要達成這個目標是需運用企業管理、關懷支持、社會資源、志工培訓和專業倫理這五大相關知識。

一、企業管理

研擬這項服務計畫要思考與企業既有的管理體系結合。例如後續關懷服務的主要內容有：(一) 製作行銷與消費者個案管理檔案，如：喪親類別、有哪些特殊節日是喪家與死者之間有意義的...等，將這些日子設定為其『悲傷困難日』。(二) 依喪親者不同的失落需求提供相關的書籍或手冊參閱、與喪親者分享鄰近社區中的消息、發行關懷通訊、喪葬志工的培訓、設置小型圖書室、與當地的廣播電臺合作並於固定節日或時間定期播出悲傷主題的節目。

誰來協助完成或執行這些後續關懷服務呢？或許可以是企劃案部門或其他，經過各部門同仁的腦力激盪、組織再造之後產生的共識，所提出的各項年度重點工作計畫或項目。或者（一）負責稿件彙整、處理、編輯、印刷的專門人員。（二）辦理各項社區活動的主要承辦人員。（三）負責建檔客戶資料的行政人員。（四）專業員工（如：諮商心理師、社工師及其相關背景學歷）設計專刊，先邀請喪家或一般民眾投稿外，再設計版面印製寄發。訂定有後續關懷項目的客戶資料卡。要如何讓這些後續關懷服務被接受呢？可以朝以下六項進行：（一）以電子化方式建檔客戶資料。（二）打電話問候家屬。（三）親自登門拜訪。（四）簡易通訊或卡片。（五）製作關懷小單張。（六）寄送月訊、季訊或年訊。

安排何時進行這些後續關懷服務？可以在（一）喪事結束以後的數週或數個月。（二）不定期，依所建檔的資料設定為其悲傷困難日。例如：結婚週年日（喪偶）、孩子的生日（喪子）、忌日、父親節母親節（父母喪）...等。（三）依照公司所設計的月訊、季訊或年訊的發行時間進行後續關懷服務。

後續關懷服務進行的地點可以在哪裡？

（一）活動的地點則依照企劃案的內容來決定。有時候是在公司內、會館、醫院的晤談室或助禱室。（二）有時是在喪家居住處，當公司的員工進行拜訪時。

二、關懷支持

服務計畫規劃完成後，業者要如何進行關懷支持？例如主動詢問對方最近生活如

何？關心他的生活起居情形，如：三餐是否固定食用？睡眠狀況是否穩定？若是要登門拜訪，則不一定著制服可換上輕便衣裝使喪家感到比較自在。並主動表示願意傾聽對方的感受與抱怨、探問是否有需要協助的地方？是否需要幫忙找各單位相關資源？可以使用手機短訊、明信片、郵寄卡片、電子卡片...等，寄發相關訊息或關懷。將設計貼切符合家屬需求的關懷小單張，並擺放在公司內家屬較易看到的角落，或是設計成喪葬指導員可隨身攜帶的樣式隨時提供給喪家。

美國諮商專家 Wolfelt (1998) 曾經著文提出喪禮服務人員應該具備一些基礎的後續關懷的能力，隨後黃慧玲 (2006) 在其碩士論文提到喪禮服務員在喪葬儀式階段中應具備之悲傷輔導的四大項能力，大致上是依據 Wolfelt 的觀點並加以論述，她指出（一）悲傷支持的認知能力有 14 項：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。12.區辨不同家庭成員對失落事件的悲傷反應。13.認識特殊情境之悲傷反應（車禍、災難、大體解剖、器官捐贈）。14.知道遺體完整性對喪家的意義；（二）後續關懷的執行及溝通能力有 19 項：1.具有同理心。2.尊重的態度。3.能給予溫暖的關懷。4.有真誠的心。5.能專注及傾聽。6.使用客戶能了解的語言與其溝通，並能重新陳述客戶所要傳達的訊息（重述語意）。7.

能對含糊的陳述內容予以澄清。8.能確認、了解及核對你所聽到客戶所要傳達的訊息。9.能預先了解客戶的狀態及反應並給予指導，可適時鼓勵客戶談論。10.能正確的反映客戶強烈的暗示、狀態及感覺（感覺的反映）。11.能提供訊息情報，讓客戶能參考這些情報訊息作決定。12.能將與客戶談論的重點作摘要，以確認跟客戶談論內容的正確性，並提供補充說明的機會。13.能區辨單純與複雜性的悲傷。14.協助喪家創造有意義的喪禮（讓家屬有參與感）。15.能了解顧客的需求與抱怨。16.能建立信任關係。17.能與不同的專業協調互動（心理師、醫師、神職人員）。18.能提供一個安全、寧靜的環境讓個案表達悲傷。19.能協助喪家表達對死者的敬意與追思，（例如：製作追思光碟）；（三）後續關懷的管理能力有五項：1.能區辨在何種情況下應轉介。2.能將個案資料建檔及追蹤後續關懷進展。3.能建立轉介系統。4.建立督導制度與諮詢管道。5.提供成員進修及研習的機會與管道；（四）後續關懷的自我照顧與成長能力有五項：1.能知道自己的限制，並嘗試接納自己的限制。2.能了解照顧過程中自己的感受並適當紓解自己的情緒。3.能建立人際關係、支持系統。4.必要時能請求協助或督導。5.能定期接受在職教育之訓練，接受新知。

後續關懷工作者是要以一種有意義的方式使喪親者得到支持並停止持續性的悲傷，由於關懷工作者一直在悲傷的氛圍工作，接觸的直接對象是處在哀傷情緒中的家屬，因此在關懷工作進行時，要注意避免傳遞無用的訊息。Fitzgerald（1999）在美國安寧基金會的專書中提到，典型的無助益訊息有三

種：（一）強調盡快走出傷痛，這彷彿是在提醒喪家他們的失落並不重要。例如：當告訴喪親家屬說「你的小孩已經到天堂去了」、「你還年輕，還可以再婚」、「你有一段很好、維持很久的婚姻」，但是部分家屬內心的想法卻是「我懷孕並不是為了製造在天堂的天使」、「我是還年輕，然而這並不能讓我的配偶復活或減輕因喪偶的失落」、「我是曾有過美好的婚姻，然而這卻使我對失去婚姻的痛苦有更加強烈的感受」。（二）試圖鼓勵壓抑悲傷是第二種常見的無助益訊息。例如：「要堅強一點」、「你將會好的」、「不要老是一副哭喪的臉」、「偶爾也笑一個吧」、「事情都已經發生很久了，你為何還如此沮喪」，這樣的訊息無異是在告訴喪親者家屬，你的悲傷使周遭的人不自在。（三）建議喪親者家屬儘速回到生活常軌，或不要因為悲傷和哀悼而打擾其他人。例如，允許喪親者請假休息一段時間，但盼望他們回到工作崗位時已能發揮功能，就好像什麼事都沒發生過。

助人之外，如何自助呢？殯葬人員因工作需要接觸遺體與面對死亡，容易累積壓力並產生創傷性失落，因此可運用緊急事件壓力簡報 CIRD（Critical Incident Stress Ddbriefing）模式提供殯葬人員協助，這種技術最初用於高危險職業身上（如警察、消防隊、軍人、緊急醫療或救災人員），但對半專業人員如殯葬業者也有參考價值，CIRD 的概念最早是由 Jeffrey T. Mitchell 所提出，是為特定創傷性失落而設計，是危機處遇的一部分，教導急救專業人員如何降低這些高危險性職業團體面對創傷事件的焦慮或緊張

(Mitchell, 1983)。

三、社會資源

這方面有各縣市政府的殯葬部門（例如臺北市政府殯葬管理處）、鄉（鎮、市、區）或直轄市、縣（市）公所和里辦公室、社區心理衛生中心與各級醫院、非營利團體。這些機構能夠提供進行各種關懷救助申請、政府殯葬政令的配合、參與聯合奠祭、鼓勵環保葬、針對貧戶有相關殯葬減免補助津貼等、加入「生命追思紀念網」網站。此外，還有公益講座、影片宣導、生命教育（特別是靈性照顧、自我察覺等課程）等。例如配合一些慈善基金會或是協會協助處理國內外災害救助，如八八風災、川震、印尼海嘯等天災，幫助家屬處理因天災，家人逝世，不知所措的情況，以及在後續關懷上協助辦理各種追思活動或祈福法會，以撫平家屬悲傷情緒。也可以結合社區心理衛生中心或是失落關懷的心理諮商專業團體進行個案轉介與團體諮商活動的配合。

四、志工培訓

喪葬後續關懷的工作可以運用與結合的志工培訓有下列幾種可能作法。首先是成立殯葬志工隊伍。臺灣近年來各公立殯葬設施，諸如臺北市、高雄市、臺中市、新竹市等等地區，紛紛成立殯葬志工隊伍，以服務往生者的家屬。其此是訂定服務項目。例如臺中市殯葬管理所傳達的服務是殯葬教育，當年該所所長謝東任（2005）認為透過志願工作者可以破除以往民眾內心遠離殯葬領域的思維。曾經獲得行政院服務品質獎的新竹

市殯葬管理所譚維信所長（2005）說該市的殯葬服務志工隊成立於90年11月26日，目前成員的組成以里民、教師、宗教團體為主，成立的宗旨乃為提升殯葬服務文化，希望在該所與民眾間搭起一座柔性的溝通橋樑，提供更深層的關懷。服務的主要項目並不僅限於代填書表等簡單服務，而是希望能夠做到撫慰喪家的心靈，並將正確的殯葬文化經由這樣機會介紹與他們，具體的服務項目有：（一）殯葬設施引導（二）社會資源轉介（三）悲傷輔導（四）殯葬諮詢（五）法律諮詢..等。另臺北市政府殯葬管理處之殯葬志工所協助之服務項目有：（一）設施引導（二）身心障礙者之服務（三）安撫治喪家屬情緒及提供悲傷輔導（四）櫃檯諮詢服務（五）治喪相關資訊簡介。

對志工人員應該訂有基礎及專業訓練課程。基礎課程以一般性服務項目的介紹與引導為主，專業課程包括一般殯葬知識、溝通技巧及悲傷輔導。後續關懷志工培訓工作可以參考已經有卓著成效的醫院志工的招募規劃、例如課程訓練、參與動機，以協助喪親家屬獲得更多之支持心靈輔慰與關懷服務。對於志工招募初期，擬訂志工的服務需求：包括工作項目、服務時段、地點、對象、所需人數、志工專長等；規劃志工訓練課程可分為初階、進階、核心及領導階層訓練課程。後續關懷志工之培訓應不同於一般志工之訓練，應考量其心靈層次上之成長；可參考醫院志工之培訓計畫。

湯春元〈2007〉認為醫院、安寧服務、或生命線志工等特殊專長機構，其服務涉及生命教育，特別是靈性照顧、自我察覺等課

程；其中靈性照顧、自我察覺等課程仍嫌不足，組織中之課程規劃者必需清楚自己之定位及服務對象，以培訓適合之人員擔任長期志工之角色；進而能影響他人以擴大組織之編制。池進通（2008）也主張志工服務不僅是助人的慈善工作，更是可以長期投入參與的事業，但是激勵與管理志工行為經常是困難的。必需讓志工感受到工作生活品質之滿意度才能吸引志工之工作投入。志工引進時，則需對志工進行有效的激勵與管理，組織如何讓人員產生認同或感到滿足，以達到學者 F.Herzberg（1999）所著之激勵-保健，能帶來滿足的因素包括：（一）成就感（Achievement）是階段性成功的重要因素；（二）賞識（recognition）就是讓志工有被肯定的感覺；（三）工作本身（work itself）只要讓志工可以依自己興趣與自願性，並樂於工作；（四）責任（responsibility）是指一種榮譽與能力的肯定；（五）升遷與發展（advancement）就是讓志工的歷練可增進人際關係服務技巧與自我時實現等需求。因此志工培訓目標應著重在志工的留任及對志工工作實務做系列的培訓規劃，始能達到事半功倍之效果。

財團法人佛教蓮花基金會為國內首度系統化培訓安寧志工之非營利組織機構。該基金會定期開辦安寧志工學苑，定訂志工就學流程，設置學級制度、進修項目分為「課程」、「服務/實習」、「讀書計畫」三種，依不同級數規劃課程。志工培訓並非一蹴可擊需長期投入，後續關懷志工培訓亦可嘗試比照此種模式進行讓投入志工行列之人員有持續之能量。

五、專業倫理

在喪禮服務乙級和丙級技能檢定的工作規範中規定的服務倫理項目有四項能力指標（一）能具同理心、良好服務形象、態度與溝通；（二）能合理提供服務項目與價格；（三）能確實尊重喪家權益與隱私權；（四）能確實訂定喪葬服務契約。要達到這些目標必須學習具備的知識有（一）社交禮儀知識；（二）喪禮倫理知識（三）悲傷輔導知識等等。因此，建立殯葬專業倫理的意義在於，若是喪禮服務人員能夠（一）正確地認識死亡，則有助於樹立正確的人生觀；（二）正確地認識殯葬活動，有助於樹立正確的殯葬新觀念，加快殯葬改革，提高殯葬業的專業品質。新的殯葬觀念包括以下四部分的內容：樹立殯葬法規化的觀念、殯葬社會化的觀念、厚養與薄葬觀念、文明的追思觀念；（三）正確地認識保護環境，有助於實現永續發展；（四）正確地認識文化傳承，有助於建立更好的社會。

更清楚的說，喪葬業者在進行喪禮服務時，涉及的倫理層面涵蓋專業倫理和助人專業倫理兩個部分。

「專業倫理」就是專業人員的專業人際角色與他人互動行為的規範。由於，任何一門專業都要有其專業的倫理規範。所謂「專業倫理」的用意是在強調專業團體成員間或與社會其他成員互動時遵守專業的行為規範，藉以發展彼此的關係（沈清松，1996）。王智弘（1999）認為「專業倫理」是規範專業人員在人類社會中的行為表現，專業人員要參照專業的倫理規範在人類社會中扮演其專業角色、行使其專業行為。因此，專業倫

理就是規範專業人員與其他專業人員、與所服務的當事人以及與其他社會大眾之間的互動行為與關係。喪葬業服務的對象當中會面臨和倫理有關的對象有下列四種：亡者、喪家、社會大眾、喪葬工作同僚。因此，喪葬業的倫理種類則有社會倫理、職場倫理、專業倫理、同僚倫理等四方面。臺灣地區現有許多具相當規模的殯葬公司、各地區的殯葬職業公會和許多相關的殯葬職業團體，除了殯葬公司因為業務考績上的考量有訂立職場的工作守則外，其他各種喪葬人員的倫理守則至今都尚未建立。以喪葬業者進行後續關懷來說，為了避免業者可能被質疑是為喪葬利益、賣貨品、收貨款而和喪親家屬接觸。因此需規定以進行關懷為主的從業人原則不可同時有兜售商品的行為。而且無論是以何種方式進行拜訪與關懷，業者皆須填寫客戶拜訪記錄。這樣的目的是希望保有一種確實掌握協助、安慰、陪伴喪家的態度，也秉持著銷售商品與後續關懷是有差異的。

至於助人專業倫理，助人專業倫理可被定義為：助人專業人員在專業助人實務工作中，根據個人的哲學理念與價值觀，助人專業倫理守則，服務機構的規定，當事人的福祉，及社會的規範，以作出合理而公正之道德抉擇的系統性方式（Van Hoose & Kottler, 1977）。王智弘（2005）認為助人專業倫理的理念可說是助人專業的核心價值。助人專業倫理的實踐，需透過助人專業體系的制度建構與專業自律的機制規劃，從倫理教育、倫理守則、倫理委員會、法令規章以至於實務機構與實務人員的倫理工作表現，都是實踐助人專業倫理之相關學理與實務探討的重

點。這就有賴於具體專業制度與實務工作習慣的建立，比如助人專業倫理教育的實施，專業學會與公會倫理委員會的運作，專業證照制度與相關的法律條文的訂定，助人實務機構的規定，與個人合乎專業倫理的工作習慣等，都是具體實踐助人專業倫理理念的必要作法。助人專業倫理的功能有兩方面，一面可以對內部規範助人專業人員的專業行為與維持助人專業的服務品質，另一面則對社會大眾建立助人專業的公共信任與維護當事人的最佳權益。由於當事人與社會大眾對心理助人專業的公共信任（public trust）是助人專業安身立命的基礎（Blocher, 1987）。

牛格正（1991）認為助人專業倫理包含助人專業人員的人生觀、價值系統、專業倫理守則，及法定的規章和政策等。但最重要也最具體的，是莫過於專業倫理守則所代表的意義與功能。王智弘也（2004）認為助人專業倫理包含五大主要，包括 1.個人因素：助人專業人員的個人哲學觀、價值觀、專業倫理意識、專業技術與利弊得失的判斷；2.服務機構因素：服務機構的倫理規範與工作規定；3.專業組織因素：專業學會與公會的專業立場與倫理守則；4.當事人因素：助人服務當事人的福祉與權益；以及 5.社會因素：社會的法律規定、輿論與民眾福祉的考慮等。

作者建議可以參考一般的工作倫理來起草工作守則：（一）要考慮其他人包括不在這行業的利益：遵守良好行為準則，指殯葬人員只要在合理的範圍內，作出良好的貢獻並且要避免傷害其他人的後果，也沒有必要犧牲您自己的興趣。（二）要考慮到自己是作為工商業界的成員，不是作為被隔絕的個

體：遵守契約合同，支付債務和賣正派產品以一個公正價格來鞏固喪葬業的存在。（三）要遵守法律但不是完全依賴它：道德的思考是超出法律的服務範圍。許多事雖然不是非法的，譬如將信託基金拿出利用，但卻是不道德的。（四）要想到你自己和公司都是社會的一份子：喪葬事務是依照道德的規則而來正如社會的其他業界一樣。忽略社會的問題就會導致政府要因你造成的社會問題，而必須制定並頒布規則章程來約束。（五）遵守社會風俗和倫理道德準則。（六）非常客觀的去思考：要認真思考「態度必須公正，立場不必中立」，決定是否行動正確和合理化的利己主義。（七）要問，“什麼樣的人會做這樣事？”：倫理不僅是對規則守紀律而已，更要維護您的個人和公司的好名聲。（八）尊敬其他的風俗：但不是犧牲您自己的道德思維：最艱困的道德兩難介入不是在一種面對道德和贏利之間的衝突，而是在面對二個道德系統之間做選擇。入境隨俗是一個好經驗法則。但如果跟隨社區的風俗違犯您的道德價值，就照著您自己的工作原則去做。

📖 參考文獻

- 牛格正（1991）· 諮商專業倫理· 臺北：五南。
- 王智弘（1999）· 心理諮商之證照制度與專業倫理· 測驗與輔導，154，3211-3214。
- 王智弘（2004）· 諮商專業倫理之理念架構與諮商專業倫理機制的運作模式· 中國輔導學會 2004 年年會暨學術研討會· 臺北市：國立臺灣師範大學。
- 王智弘（2005）· 諮商專業倫理之理念與實踐· 教育研究月刊，132，87-98。
- 王宏階、賀聖迪（2004）· 殯葬角色心理（上）：家屬· 殯葬心理學（196-202 頁）· 北京：中國社會出版社。
- 沈清松（1996）· 倫理學理論與專業倫理教育· 通識教育季刊，3（2），1-17。

肆、總結

後續關懷服務計畫是要引導喪葬企業學習下列各項：（一）如何因應與幫助他人面臨人生重大失落與悲傷。（二）帶領喪葬企業探討喪親家屬面對重大的失落、失落後的悲憤反應與因應策略，並說明「後續關懷」的理念與實務。讓他們了解面臨人生重大失落時，如何面對、表達與經歷，讓自己與親友，都能在面對人生的重大失落時，能有更從容、樂觀與健全的態度。（三）學習助人技巧並透過實務演練，讓喪葬企業在面對喪家服務時協助其能有適當的抒發管道，及如何正確看待親人離世的態度。（四）喪葬從業人員在學習「後續關懷」理念與實務後，能藉以將所習得運用於工作中以提升服務品質。

（本文作者為國立台北護理健康大學生死教育與輔導研究所教授）

感謝本所程姁鳳、張硯棠、吳秀芳研究生協助資料整理

關鍵詞：喪葬、悲傷支持、後續關懷、社會資源、志工培訓、專業倫理

- 林君妤 (2007)· 喪葬從業人員後續關懷課程之教學設計與成效，臺北：國立臺北護理學院生死教育與輔導研究所碩士論文。
- 曾煥棠等人 (2006)· 後續關懷的理念與實施現況· 社區發展季刊，114，134-138。
- 曾煥棠 (2006)· 殯葬禮儀師課程規劃喪葬服務的續—後續關懷· 中華民國禮儀協會。
- 曾煥棠、陳芳玲、胡文郁等人 (2008)· 臨終與後續關懷· 臺北：空中大學。
- 曾煥棠校閱· Charles A. Corr 著 (2004)· 死亡教育與輔導· 臺北：洪葉出版社。
- 楊荊生 (2006)· 殯葬服務中悲傷輔導的應用· 生命教育與生死管理論叢第 3 輯· 124-148· 中華生死學會。
- 湯春元(2007)· 慈濟臺中分會志工人力培訓之研究· 未發表的碩士論文，臺中市：東海大學公共行政研究所在職專班。
- 謝東任 (2005)· 臺中市殯葬管理與服務之研究· 未發表的碩士論文，臺中市：逢甲大學公共政策研究所在職專班碩士論文。
- 譚維信 (2005)· 第七屆行政院服務品質獎成果發表會· 新竹市殯葬管理所· 殯葬服務類· 2010 年 3 月 24 日取自 <http://www.bm.nsysu.edu.tw/tutorial/iyllu/.../report%20ppt/G/G02.pdf>。
- 黃慧玲 (2006)· 喪葬禮儀師悲傷輔導服務與能力之民族誌研究· 未發表的碩士論文，臺北市：國立臺北護理學院生死教育與輔導研究所。
- 池進通 (2008)· 醫療院所志工之參與動機類型與工作生活品質關係之研究· 運動休閒餐旅研究，3 (2)，86 - 97。
- 財團法人佛教蓮花基金會· 2010 年 2 月 11 日取自 http://www.lotus.org.tw/school/content_1.htm#item04。
- 陳榮鴻 (2003)· 殯葬管理與社會發展—以臺北市為例· 未發表的碩士論文，臺北市：世新大學社會發展研究所。
- Blocher, D. H. (1987). The professional counselor. New York: Macmillan.
- Fitzgerald, Herzberg. (1999) Grief at work : A manual of policies and practices. Washington, DC : American Hospice Foundation.
- Hopmeyer, E., & Werk, A. (1994). A comparative study of family bereavement groups. Death Studies, 18-22.
- Johnson, C. & Weeks, O. D. (2001). When all the friends have gone. New York: Amityville.
- Mitchell, J. T. (1983).When disaster strikes: The critical incident stress debriefing process. Journal of Emergency Medical Services,8,36-39.
- Miletich, L. (2001). Defining the essence of aftercare. In Weeks,O.D., & Johnson, C. (Ed.), When all the friends have gone (pp.25-34). New York: Amityville.
- Van Hoose, W. H., & Kottler, J. A. (1977). Ethical and legal issues in counseling and psychotherapy.

San Francisco, CA: Jossey-Bass.

W. Todd Van Beck, (2007) ◦ Blue mood ◦ *American Funeral Director*, 130, 50-55.

Wolfelt, A. D. (1998). Companioning vs. treating: Beyond the medical model of bereavement caregiving. Presented at the Association for Death Education and Counseling 20th Annual Conference, Chicago, IL.