

執行喪葬服務後續關懷的 困惑與規劃

第三篇

介紹喪葬服務四個層次悲傷支持的後續關懷

文 曾煥棠 教授兼主任
國立臺北護理健康大學 生死與健康心理諮商系

殯葬業這行的工作有要對遺體進行殯儀和安葬處置時傳達死亡與生命的意義，另外也要協助喪親家屬的悲傷哀悼與支持。近年來美國殯葬業呼籲殯儀之家 (Funeral home) 要以善終善悲善殯 (The Good Death, Good Grief and Good Funerals) 作為喪禮服務的宗旨與精神，換言之，殯葬業應先將遺體安置做好，其次是喪親家屬的悲傷支持，再其次才是殯葬儀式的進行與安排。美國殯葬工作者從職業稱呼的改變 Undertaker、Embalmer 到 Mortician 和 Funeral director，說可以看出這行業的社會變遷及重要性。

殯葬業經常是穿著黑衣，常在黑夜裡打理遺體工作，週末假日引導喪親家屬致哀與亡者辭別。早期殯葬這行有販售棺材殯葬用品，處理安葬遺體進墓穴的工人叫 Undertaker 類似台灣的土公仔。19世紀在美國南北戰爭為了遺體運送而培養一群處理遺體防腐技術員，這些人有的成立 funeral

homes 或是被聘請去協助處理遺體，他的工作要使用解剖器具、注射儀器，這些工具經常更新改良以吸引家屬。Embalmer 接受課程訓練通過考照後會得到證照，美國殯葬業以 Mortician 稱呼他們。到了1990年代美國的殯葬業開始興起殯葬要重視的不是只有死人遺體處理與安葬，心理諮商界開始呼籲喪親家屬因為悲傷的需要沒有獲得足夠表達與紓解，是造成後來出現精神疾病的重要因素之一。喪禮服務是要安排喪禮流程，Funeral director 成為這項專業工作的人員，要學習許多管理、社會和心理方面的知識。

喪葬行業要進行後續關懷服務大概是在這樣的情況下發展出來。美國在這個行業中有一個名叫 Miletich 的，就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」。此外，作者個人目前正在積極推動喪葬後續服務的理念，並對喪葬業者規劃「後續關懷的理論與實務方案設計」相關的在職教育課程，並提出喪葬後續關懷服務涵蓋下列幾項特點，期望對台灣的喪葬業產生一股非常新穎的、永續的、關懷的氣象，國內喪葬業者若能投入這項新的服務理念後，相信不僅可以鞏固原先的基本客戶，也是日後一種拓展服務對象的利器（曾煥棠，2008）。以往喪事的進行大都僅是依照既定的喪禮流程、禮儀規範和各地的風俗民情來處理。現今則是一方面所謂個性化喪禮的宣傳，加上多年來死亡教育和悲傷輔導的倡導之下，喪禮服務有另一項重要的工作內容就是悲傷支持和撫慰。因為要如何協助走出失去親人的悲傷與失落是需要時間與人力來經營的。

喪葬後續關懷服務的四個層次

他們首先對於喪葬後續關懷服務界定為四個層次，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），其另外的工作人員將具備失落和悲傷相關議題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之能力、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）。

喪葬業者後續關懷服務的內涵

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。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、遇到喪親者時要能提供合適的關懷態度、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」是指要能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悲傷支持消息。因此全公司所有人員（上至老闆，下至清潔人員）都應該了解並共同遵守執行。

四大層次中就公司財務的支出方面來看花費比例最少的，也是比較簡單易行的內容，更是奠定後續關懷服務的基礎，這個層次稱是第一個層次「不定期」或非正式的後續服務層次，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 建議提供喪親家屬的生活資訊也是非常重要的，而且非常經濟有效。

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」。

至於後續關懷服務的第二個層次是『基本例行的後續關懷服務（Fundamental Level）』。這個層次所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）。有一種支持團體是以娛樂和社會活動為主是屬於這類型，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。

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。（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)，其另外的工作人員將具備失落和悲傷相關議題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之能力、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。

喪葬業後續服務的層次和特性

方案層次	工作人員	活動	費用
不定期的 (非正式的)	無外加工作人員	訪視、隨機的會議、分享書單、手冊	很少
基本的 (正式的)	有外加工作人員，但未進一步訓練	打電話、通訊、社交、晚餐、旅遊	中間
標準的 (正式的)	在喪慟議題方面受過特定訓練的人員	支持團體發起/促進、圖書借閱、特殊節日之節目設計、社區教育、特別日子的卡片	可觀
高級的 (正式的)	工作人員具備失落和悲傷相關議題的諮商碩士以上層級之資歷	個別諮商、孩童方案、服務中的訓練、社區顧問團、媒體發言人	可觀到無限制的

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。

下期待續

參考出處

- (1) 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。