



## 多元整合 禮儀服務新詮釋

2009-10-25 記者 林乃絹 報導



「即使是最悲傷的離別，也要留住你最美麗的容顏。」電影《送行者——禮儀師的樂章》用一句簡單的話語，清楚明瞭地描述禮儀師的職業目標。近年來，喪葬禮儀業出現前所未有的現代化趨勢，禮儀師的出現成為眾所矚目的新興行業，而人們對於禮儀師的了解仍停留在刻板印象中。



與家屬溝通並協助進行儀式，是禮儀師工作之一。（攝影／林乃絹）

### 新興服務業 滿足多樣需求

隨著現代化的發展以及歷年來政府政策的轉變，人們對於傳統的殯葬儀式有全新的思維模式。不僅殯葬禮儀由繁入簡，殯葬業的經營型態、從業人員的組成，也受到人群結合形式、生死觀及殯葬政策影響。「現代化的喪葬儀式逐漸邁向專業化、商業化、同時世俗化。」對宗教民俗深入研究的交大人文社會學系教授羅烈師這麼說。殯葬禮儀服務人員，逐漸擺脫社會對於殯葬業者貶多於褒的形象。基於現代人對於往生後的世界的多樣性需求，傳統殯葬業導入企業化與人性化管理，以「專業服務」的特色形成一種特殊的服務業——禮儀師應運而生。

「我是一個從這個世界到另一個世界的守門員。」在電影《送行者——禮儀師的樂章》中具體說明了禮儀師的角色。而在現實世界裡，「禮儀師是公司和喪家的中間橋樑」國寶服務股份有限公司禮儀師陳祥睿這麼詮釋自己的工作。禮儀師總是在人的「生命終點」出現，對於逝者或生者都具有極大重要性，不僅是個輔導者、協調者、更是個陪伴者。禮儀師的角色扮演得體，能夠讓家屬在面對生命轉變的過程中，衍生正向思維。國寶服務股份有限公司經理梁信和表示：「一個禮儀師可以讓別人對生命結束有不同的想法，也可以讓家屬在面對死亡的悲慟時沒有遺憾。」禮儀師一職是另類的服務業，工作內容複雜，包含治喪事宜、儀式協調和心理輔導。責任制的工作等同於二十四小時服務，而服務不可重複性以及一次性的特色，都考驗每個禮儀師的專業程度，這些工作特性讓禮儀師與其他服務業更顯與眾不同。

### 現代化趨勢 禮儀服務變調

從過去傳統葬儀社到現代禮儀公司，喪葬服務的型態已經呈現極端差異。在生死學市場的解放下，以往葬儀社剝削經濟利益、「蓋往生被」搶生意等為人所詬病的問題已不復見，取而代之的是人們對於禮儀服務現代化的質疑。首先，專業化的禮儀服務取代了喪家的自主性，儀式的僵化削減了情感的抒發。「專業的套裝服務，讓家屬在儀式中的情感面被壓抑。」羅烈師說明喪葬儀式的關鍵在於生者的情感過渡，然而禮儀師除了協助儀式進行，往往因為過分專業，取代了家屬成

媒體歷屆廣告

#### 推薦文章

- 變化自如 幕後的聲音演員
- 那些年 爸爸與芭樂的回憶
- 關余膚色 我想說的事

#### 總編輯的話 / 郭穎慈



本期共有十九篇稿件。頭題〈夢想配方 攝影甜點與咖啡〉忠實刻劃一位科技新貴勇敢出走，開設一間攝影風格咖啡廳的歷程和堅持。

#### 本期頭題王 / 洪詩宸



嗨，我是詩宸。雖然個子很小，但是很好動，常常靜不下來。興趣是看各式各樣的小說，和拿著相機四處拍，四處旅行。喜歡用相機紀錄下感動，或值得紀念的人事物。覺得不論是風景還是人物，每個快門的...

#### 本期疾速王 / 吳建勳



大家好，我是吳建勳，淡水人，喜歡看電影、聽音樂跟拍照，嚮往無憂無慮的生活。

#### 本期熱門排行



夢想配方 攝影甜點與咖啡  
洪詩宸 / 人物



橙色的季節 唯美「柿」界  
陳思寧 / 照片故事



老驥伏櫪 馬躍八方  
許翔 / 人物



追本溯源 探究大地之聲  
劉雨婕 / 人物



變化自如 幕後的聲音演員  
張婷芳 / 人物

為主角。然而，禮儀師則認為過去儀式的主導權在葬儀社，而現在主導權已轉移至家屬。

「以前葬儀社仗著家屬不懂，像黑道一般做生意，沒有談價空間。現代禮儀師是教育家屬喪事如何進行，家屬可以自由決定。」陳祥睿表達禮儀師對家屬的尊重。再者，集團化的企業組織下，延伸出商業化的經營形式。服務人員科層化、殯葬合一銷售策略，使得現代服務在市場經濟下缺乏人情味。「辦理告別式的過程中有爭議，棺木加價的標準未在條約中載明，讓家人心情受影響。」往生者的家屬提起親身經歷，不免感嘆禮儀服務商業性造成的疏離感。另一方面，羅烈師對此卻抱持正面觀感：「商品價格透明化，讓喪葬儀式省下更多費用。」顯示禮儀服務商業化一體兩面的特性。而殯葬儀式的世俗化降低儀典的神聖性，在生死觀改變的現代，凡俗觀點取代神聖權威，個人價值觀逐漸去除宗教色彩，禮儀業者將之視為謀生工具。禮儀人員在行禮過程中制式化的進行服務，缺乏情感的介入，「禮儀人員協辦喪葬儀式就像公關公司在辦活動，同是服務業，只是做事方法不同。」羅烈師舉了生動的例子表達個人觀點。國寶服務股份有限公司禮儀師廖明昭反駁外界的質疑：「從事禮儀服務最重要的是一顆心，態度很重要。」強調從事禮儀服務，與人的互動比專業更重要，提供完善的服務，看到家屬的喜悅。若家屬願意把禮儀師當朋友，產生信任感和依賴，是禮儀師最大的成就。



喪葬禮儀的現代化包含了專業化、商業化和世俗化，禮儀服務已經呈現制式的流程。（攝影／林乃絹）

### 用心服務 禮儀師破除迷思

禮儀師的形象，透過影視宣傳和行銷包裝，展現全新的面貌。但大眾對於禮儀服務人員仍存在許多迷思，「大家都會認為我們這行收入很高，可能跟同業炒作有關，其實不是每個禮儀師都有這麼高收入，那是需要用時間來累積。」陳祥睿一語道破外界對於禮儀師高薪的說法。而從事禮儀服務業的壓力，更是超乎人們想像。在人們生命最低潮的時刻出現，面對整個家庭的成員，除了必須協調各方面的協力業者，更要負擔起悲傷輔導的責任，不定時的工作時間必須時時處於備戰狀態。



「在這個行業每天都充斥在悲傷的環境中，會受到每個家庭或家屬的情緒感染。這麼久的時間，心情都是有點低落的，但服務就是支撐著工作帶來的心理壓力，從事這個行業，心情的調適是一大課題。心態要回歸零，一旦同樣的心態去面對就不會改變。」陳祥睿這麼說。企業化的公司也會安排專業課程，例如悲傷輔導、心理治療等，有助於禮儀師的心靈成長。當然，禮儀師的訓練也是人們關注的焦點。突破過去師徒制的養成，現代化的禮儀公司建立了完整的教育訓練制度。除了提升專業技能，更能確保人員素質一致性。「傳統禮儀從業人員是從『做中學』，沒有制式化的訓練，做錯了也沒有人知道。現在公司會有連串的培训，是一種制式化的過程。」陳祥睿多年的從事經驗，讓他看見禮儀服務企業的前瞻性。

從傳統走向現代，喪葬禮儀服務由禮儀師接手，正面的形象塑造已經獲得大眾的肯定。無論現代的趨勢如何變化，若能用心瞭解儀式行為的功能與目的，結合傳統習俗的精髓，同時因應時代思想，就能讓禮儀服務創造生命的無限價值。

禮儀師的工作繁雜，每一份工作都是對個人專業程度的考驗。（攝影／林乃絹）

從傳統走向現代，喪葬禮儀服務由禮儀師接手，正面的形象塑造已經獲得大眾的肯定。無論現代的趨勢如何變化，若能用心瞭解儀式行為的功能與目的，結合傳統習俗的精髓，同時因應時代思想，就能讓禮儀服務創造生命的無限價值。



禮儀師在告別式會場忙進忙出，打理一切細節。（攝影／林乃絹）



#### 橙色的季節 唯美「柿」界

新竹九降風吹起陣陣柿香，一片澄黃映入眼簾，那既是辛苦的結晶，也既是甜美的滋味。

▲TOP