



國立臺灣大學社會科學院新聞研究所

多媒體深度報導碩士論文

Graduate Institute of Journalism

College of Social Sciences

National Taiwan University

Master Thesis – Multimedia In-depth Reporting

人生最後一哩由他陪伴，送行者的專業化之路

The Specialization of Funeral Directors,

Companions on the Way to the End of Life Journey

劉潔

Jie Liu

學術指導教授：謝吉隆 博士

Academic Advisor: Ji-Lung Hsieh, Ph.D.

深度報導指導教授：劉力仁 博士

In-depth Reporting Advisor: Lih-Ren Liu, Ph.D.

中華民國 110 年 4 月

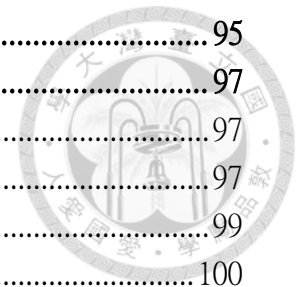
April, 2021

目 錄



謝辭	I
摘要	II
Abstract.....	III
作品連結	IV
引言	V
壹、多媒體深度報導作品	1
第一部分 報導本文	1
第一章 引導家屬學習告別，看見送行者的專業	1
第二章 殯葬領域專業化政策，禮儀師證書的意義	5
第三章 讓往生者不留遺憾，讓生者擁有不滅之愛	9
第四章 最後一哩路有多長？生命禮儀服務的延伸	13
第五章 健康開放的生死觀念，傳承台灣生命禮儀文化.....	17
第二部分 內容設計腳本	21
貳、報導緣起	45
參、文獻探討	49
第一節、生死觀與台灣殯葬領域的發展	49
(一) 生死觀與殯葬儀式——從保守抗變到彈性個人化.....	49
(二) 台灣殯葬領域的發展.....	52
(三) 禮儀師的角色與專業工作範疇.....	53
第二節、禮儀師和殯葬業的相關新聞報導.....	55
(一) 相關新聞報導的論述分析	56
(二) 小結——關於禮儀師專業化的提問.....	58
第三節、多媒體新聞報導與視覺文學	59
(一) 多媒體新聞報導的特質	59
(二) 多媒體新聞報導作為一種視覺文學.....	60
(三) 視覺文學的藝術與表現特質	62
(四) 紀實性視覺文學作品的閱讀體驗.....	64
第四節、視覺文學應用於多媒體新聞報導.....	67
(一) 數位化的視覺文學與多媒體新聞報導	67
(二) 多媒體作品與多媒體新聞報導的閱聽體驗	69
肆、報導規劃	77
第一節、章節規劃.....	77
第二節、採訪名單.....	79
第三節、訪談提綱.....	82
第四節、多媒體報導設計	85
伍、結論	91

陸、採訪後記	95
柒、參考文獻	97
第一部分、中文文獻	97
(一) 期刊專書	97
(二) 網頁資料	99
第二部分、英文文獻	100
(一) 期刊專書	100
(二) 網頁資料	102
附錄：相關新聞論述分析樣本列表	105



謝辭



我終於完成論文了。決定做這個多媒體深度報導畢業論文時，內容設計和網頁技術，對我來說都是很不熟悉的領域。抱著「為了要畢業，就會學起來了。」的心態，開始這個挑戰。很高興自己真的透過這個作品，磨練了採訪寫作還有新的技能。過程中，讓我對新聞內容呈現有許多不同看法、也因為報導主題讓我對人生中各種際遇有了不同詮釋。

感謝我的家人，全力支持我寫出這個故事，因為報導題目是由第一次面對親人離世的經驗而來。採訪寫作過程常常回憶起那段治喪期，也回憶起我與家人的種種回憶，是一趟難得的心靈成長之旅。也謝謝所有一直鼓勵我的好朋友和研究所好同學們，因為有你們在我焦慮時陪我聊天、煩悶時拉我出去走走，並互相鼓勵，我才能再次充滿動力繼續前進。

特別感謝，我的好同學，冠達和怡瑄；謝謝冠達，解答我各種網頁技術問題，教我做了好多網頁動畫，還幫我 debug，沒有你不知道我的戰線還要拉多長。謝謝怡瑄，在一個刮大風飆大雨的古怪假日早晨，到研究室陪我討論網頁動畫做法。真的非常感恩兩位的支持和陪伴。

感謝我的指導老師，以及口試委員老師，陪我一起闖過這個挑戰。謝謝吉隆老師，即使我繪圖設計跟網頁技術都要幾乎從零開始，也仍不斷告訴我更好的標準，並常常與我分享討論各種點子，著實得到許多啟發，使我對新聞內容呈現的不同形式更有興趣。謝謝力仁老師，即使原本擔心我的報導主題會影響我的心情，甚至有點危險，還是支持我並替我介紹受訪者，逐字逐句細心地陪我修稿，讓我從中學到許多新聞寫作小技巧。謝謝聖智老師與富元老師，擔任我的口試委員，給我許多具體實用的建議，包含圖像與網頁設計、論文本文編排、報導規劃及採訪等。謝謝各位老師的教導與肯定，獲益良多。

感謝我的受訪者們，你們都是很溫暖的人，謝謝你們願意和我分享你們的故事，甚至受訪後也保持聯繫，給我加油鼓勵。

在新聞研究所是我求學至今最滿足的一段日子，有了不同於以往的互相激盪與思考，完成這個作品的過程很療癒，也發掘並體會到製作多媒體報導的樂趣。在此，也把這個作品，獻給我的外公、我的家人們。祝願我認識的所有人都平安健康，擁有多采多姿的生命故事。

摘要



生命禮儀服務，是每個人在生命最後一刻都會需要的服務，但因台灣社會文化因素，大多數人在那一刻之前習慣不看、不談、不聽身後事。對毫無準備的家屬來說，不知所措又驚慌害怕。而在台灣四大報中，對殯葬領域的相關新聞報導以負面印象呈現居多，加深民眾對於生命禮儀服務敬而遠之的態度，相關資訊也不夠公開透明。

本報導從生命禮儀服務對個人、社會和文化意義的角度切入，具體指出禮儀師及生命禮儀服務人員的專業，以及禮儀師專業化對殯葬領域和社會文化的影響。使讀者能了解生命禮儀服務的專業，包含證照證書、掌握家屬需求、與時俱進的服務、悲傷輔導與後續關懷、建立健康開放的生死觀，以及傳承文化，並以此報導記錄台灣的生命禮儀文化。

報導以多媒體形式呈現，融合視覺文學與數位敘事概念，以有助讀者理解與記憶為目標，將新聞內容、圖像創作和網頁設計結合。在文獻探討中，也針對多媒體的各項特性及優勢進行分析，解析多媒體作品的閱讀體驗，如動畫帶動的流動性，可指定特定意象的變形、動作、方向、甚至色彩變化，強化引領涉入性，並讓同一媒材在多種意義之間轉化、可塑性更高。並以數位人文面向，指出多媒體新聞的內容設計考量重點和社會影響力。

關鍵字：禮儀師、殯葬業、生命禮儀、多媒體報導、數位敘事、視覺文學

Abstract



Everyone needs funeral service at the end of life time. However, due to the Taiwan custom, most people do not talk about the topics related to death, and even see the topics as taboo. Hence, the bereavement always makes the family shocked and unprepared. Besides, the news about funeral industry in Taiwan usually presents the negative impression, which reinforces the custom. The information of funeral industry is not open and transparent enough.

This report follows the meaning of funeral service to individual, society, and culture in Taiwan. It points out the profession of a funeral director, and the influence by the specialization of funeral directors. It allows people to understand the profession of the funeral service, including the certificates, understanding the family, keeping up with the times, grief counseling and care, passing on the culture as well as the open view to life and death. Moreover, this report pictures the rite of passage culture in Taiwan.

This multimedia news combines journalism, graphic design, and web design, which is based on the concepts of graphic novel and digital narrative in order to help readers to comprehend the news stories. This study analyzes the features, advantages and reading experience of multimedia works. The animation defines the transformations, actions, directions, and colors of an element, which reinforces the immersive experience and creates different meanings within the same imagery. This study also summarizes the design key points and the possible social impacts of a multimedia reporting.

Keywords: funeral director, funeral industry, rite of passage, multimedia journalism, digital narrative, graphic novel

作品連結



<https://clairejie.github.io/>

引言



本報導題目《人生最後一哩由他陪伴，送行者的專業化之路》，來自於我第一次面對親人離世的經驗。對於當時服務我們家的生命禮儀服務業者，我深深感謝與敬佩，他們不僅協助處理喪禮儀式，也照顧家人們的情緒，讓悲傷得以回歸平靜。與長期以來，相關新聞呈現的殯葬領域負面印象很不相同，使我想進一步了解生命禮儀服務業者的專業。

根據內政部資料，台灣 2020 年約有 17 萬人過世，若每人都舉辦告別式，並邀集親朋好友參與儀式，則可知生命禮儀服務工作，牽涉人數眾多。每個人在人生最後一哩路，也都會需要這項服務。然而，由於台灣社會文化因素，大多數人習慣在那之前，不看、不聽、不談，也因此死亡相關事務對沒有經歷過的人來說極其陌生，殯葬領域相關資訊也不夠透明。

因此，本報導目的，是梳理並呈現生命禮儀服務人員的專業；包含證照證書、與時俱進的服務、悲傷輔導與後續關懷、傳達健康開放的生死觀念以及傳承台灣生命禮儀文化。並透過觀察其專業如何落實，看見專業禮儀師的出現，為殯葬領域或社會文化帶來的實質轉變。本報導就台灣主要民間信仰——佛、道教的喪禮儀式為例，從一個一個生命故事中，認識這群生命禮儀服務人員。



壹、多媒體深度報導作品

第一部分 報導本文

第一章 引導家屬學習告別，看見送行者的專業

這項服務，每個人都需要卻又有些不敢靠近。死亡總是堂而皇之降臨在生命的最後一刻，但因為社會文化因素，大多數人在那一刻之前習慣不看、不談、不聽身後事。因此對毫無準備的家屬來說，不知所措又驚慌害怕，此時最需要的是專業的生命禮儀服務人員來協助操辦親人的身後事，也就是一般在台灣被稱為「禮儀師」的生命工作者們，作為人生最後一哩路的陪伴者，他們對專業有所堅持。

人生必修學分，第一場親人告別式學習面對死亡

人可以預知死亡終有一天會來臨，但無法預知是何時、在什麼情況下發生。已經數不清是 78 歲的何爸因癌症臥床的第幾個日子了，他側臥在淺綠花紋的電動床上，早上何媽和二女兒拿著紗布巾仔細輕柔地替他擦澡，大女兒和小女兒像照顧孩子般耐心地一匙一匙餵他吃飯、吃藥，兒子靈濬（化名）也一如往常照料日常起居，下午出了一趟門以爸媽名義又捐了善款給公益團體，希望能替雙親積德祈福。對何爸的家人來說這再平常不過的一天，成了最難忘的一天。

當天晚上，靈濬撥電話的手指顫抖，思緒紛飛像失控的暴風雨肆虐腦海，因為他叫喚著何爸卻沒有得到任何回應，誰都沒有預料到日前經過醫師評估可以出院回家休養的何爸，為何回家沒幾天就突然沒了呼吸心跳。靈濬第一時間通知救護車以及沒有同住的姐姐們這個消息後，心緒尚未平息的他與何爸一起搭上救護車，救護人員在車上告知靈濬，要做好心理準備並決定是否進行急救措施，這像是風雨中又一記雷擊，讓靈濬神經緊繃全身發抖，到院後急診室醫師與護理師也催促著趕緊決定是否要實施急救，「我不敢做出決定，如果做錯決定，變成爸爸要插管受苦，如果輕易放棄，又說不定還有救。」靈濬驚慌又掙扎。與隨後趕到的姐姐們討論過後決定放手，讓爸爸不再受病痛折磨。看著醫護人員移除爸爸身上的針頭、尿袋等醫療器材，靈濬與姐姐們都失了神，猶如面對暴風雨後的滿目瘡痍，但仍是要接著理出頭緒來。

在往生室，霆濬與姐姐們在與醫院合作的生命禮儀服務業者引導下，對爸爸叩拜和道別。隨後他們一方面聽醫院合作的業者說明，一方面連絡親友介紹的業者，討論爸爸的喪葬事宜。

台灣在 2017 年 7 月全面落實「醫殯分流」之後，生命禮儀服務業者不得再於往生室內設置牌位、靈堂、禮廳等殯葬設施，至多只能與醫院簽約協助將往生者的大體運送到往生室。至於過去醫殯合流的亂象，主因是與醫院合作的業者為了賺回繳交給醫院的龐大權利金而搶接案件，強制扣留大體或不讓家屬對外聯繫。另一方面，許多家屬不明白身後事的處理流程，或許單純沒有事前規劃，在悲傷之餘，直接交辦給醫院合作業者，也或許業者已經協助將親人大體接運到往生室而不好意思拒絕，又或許輕信業者可以用低於行情的費用包辦完整喪葬事務，但家屬們往往不知道在禮儀服務套裝契約中隱藏許多可能增加費用的項目，正如同魔鬼藏在細節裡。

生命禮儀服務，化治喪期為療癒期

考量需求後，霆濬和姐姐們決定委託親友介紹的儒霖生命事業的經營人王蕙瑾，來協助操辦何爸的身後事。父後第一日早上 7 點，王蕙瑾在靈堂忙進忙出，灑掃整潔、換花更水，大小事都親自包辦。家屬都稱王蕙瑾為王姐。她是領有丙級喪禮服務技術士證的從業人員，從事生命禮儀服務業已有 20 年。每一場喪禮，王姐總是比家屬更先到靈堂，為往生者打掃環境，被同行稱為「職業孝女」，治喪期間也幾乎每天都陪伴在家屬身邊。

對霆濬和家人們來說，這個寒冬早晨的空氣格外冷冽，昨夜的驚懼疲憊也還未消散。8 點到達靈堂，就看到王姐精神奕奕打招呼，為清冷的空氣增添了一抹溫暖的人情味。問起為何委託王姐服務，霆濬說在價格方面，考慮到醫院合作的大型禮儀公司報價再加上零零總總項目，可能會超出預算許多，至於王姐最初的報價雖然比大公司多了五千元，但囊括所有服務至告別式結束。再者，洽談時也確切感受到她能了解霆濬家的需求。

王姐領著霆濬一家進行每日必做的拜飯儀式後，就陪著他們一起在靈堂吃早餐。每天打掃靈堂環境與陪伴往生者一同用餐，是她時常傳達給家屬的觀念，「就像日常生活一樣，用餐要保持環境整潔，也可以帶往生者喜歡的食物一起分享。」吃早餐同時與家屬說明當天的治喪細節，心細謹慎的王姐沒使用筆記本，卻可將各項儀式時間及家屬需求牢記腦海中，令家屬佩服她 65 歲仍思慮清晰。

在投入生命禮儀服務領域工作前，王姐是中小型醫院的護理長；具備護理工作背景的她，自稱責任心重又急性子，謹慎俐落的工作態度也自然呈現在她的服務中。從病房到靈堂，看遍各種往生者生前與家屬的故事，也曾親自經手車禍離世的雙親，以及癌症離世的先生之喪禮，她深切體會過從病榻前照顧病人的辛苦，到親人離世後的傷痛和寂寞，也因此她特別關注家屬需求與感受。

治喪期間，王姐會彈性調整儀式或習俗，讓治喪事務能夠滿足霆濬一家的各項需求。像是在入殮時特別換上何爸生前交代過想穿的西裝、符合何爸個性的簡易儀式、不拘泥舊禮俗滿足何媽想送老伴最後一程到火化場的希望。

王姐也細細分享自身經驗或工作見聞的方式，陪伴著霆濬一家走過這段悲傷的日子。她特別提醒霆濬與姐姐們要多把注意力放在媽媽身上，因為老伴先行一步的寂寞「是子孫沒辦法替代的感覺，」並且還在身邊的家人才是最優先要珍惜照顧的。霆濬的二姐說「我們是第一次辦喪事無從比較，但她滿有誠意的。建議的棺木跟骨灰罐我爸爸也會喜歡。」王姐注重喪禮品質，因此相關人員或廠商，舉凡救護車隊、治喪場地、梳化和抬棺工作人員、棺木廠商、誦經師父、葬儀百貨、遺照製作、樂隊與花店等，都親自挑選並長期合作。

不如大型禮儀公司具有品牌效益，對以人脈為接案來源的王姐來說，每一場承辦的喪禮品質至關重要。大型禮儀公司有其品牌保障、制度化的管理方式、專業教師授課的員工培訓、透明化且方便查詢的價目資訊、甚至有多位具禮儀師證書的從業人員，趨近一條龍式的服務保證每個環節的品質，也是各中小型生命禮儀服務業者的榜樣。然而，像王姐這樣的中小型或家族型公司屬於生命禮儀服務業界的大多數，雖不一定有禮儀師證書的背書，但自主彈性的運作方式卻是大公司難以做到，從家屬及同行的評價看來，她的服務也具口碑保證。

生命禮儀服務人員的專業，不只是張證書

生命禮儀服務領域的從業人員常被統稱為「禮儀師」，然而喪禮各個流程都有其專業工作者各司其職；如遺體修復師、大體化妝師、禮儀師、禮生、火化技師等。其中，禮儀師是唯一有國家考試背書的職稱，其主要的工作就是規劃喪禮流程並確保其執行。而要換取內政部核發的禮儀師證書，需滿足三個條件；其一是考取乙級喪禮服務技術士證，其二是修得殯葬專業相關課程 20 學分以上，其三是在生命禮儀服務業有 2 年以上的實務經驗。

靈堂裡，霆濬一家圍在桌邊看王姐示範摺紙蓮花，一張紙成一片花瓣、三片花瓣成一束、六束成一朵，王姐解釋蓮花化生（佛教用語：象徵生生不息），紙蓮花包裹著思念心意，也蘊含為先人增福消業的意義。霆濬一家在治喪期間沒有特殊儀式時，就會摺紙蓮花和元寶，還會評比誰摺的漂亮。這個過程讓他們感到療癒、顯出笑容，也達到王姐鼓勵家屬親自摺紙的用意。王姐雖然沒有禮儀師證書，但她深黯利用治喪期間各種儀式的意義來撫慰家屬，和家屬的關係也如親友般深受信賴。

對家屬來說，若日常因忌諱而較少談論死亡，當死亡來臨時難免不知所措，驚懼悲傷之餘還要打點親人的身後事實在心力交瘁。由於不理解而懼怕是人之常情，但加之社會普遍對生命禮儀服務業存有舊時的負面印象，讓這項人人生命中都終將會需要的服務，像罩上一層薄霧的森林，令人不敢靠近一探究竟。

第二章 殯葬領域專業化政策，禮儀師證書的意義



就法制層面來說，生命禮儀服務的專業化，與 1999 年九二一大地震有其淵源。當時擔任台北縣政府法制室主任的劉文仕，負責台北縣新莊市「博士的家」九二一地震的相關賠償問題。「博士的家」因建商未按圖施工，建築安全係數未達標準，在九二一地震發生時導致三棟大樓倒塌，奪走 45 條生命。劉文仕當年從中協商並傾聽受災居民心聲，這段經歷影響了後來「禮儀師」相關規範的制定。

殯葬政策改革，從禮儀師專業化著手

2001 年，時任內政部民政司司長劉文仕著手草擬現行的《殯葬管理條例》，進行殯葬領域相關法制的改造，因為他在九二一建築倒塌的瓦礫堆中發現殯葬領域改革的需求。其中一項，就是以專業化為方向，訂定「禮儀師」專業制度並推行證照考試，因為他認為禮儀師是殯葬服務中的規劃與執行者，且與喪親家屬有直接關聯。與受災居民相處，他發現了生命禮儀服務業者品質良莠不齊，其中某些業者的不當處置讓家屬身心俱疲；譬如在大量火化需求下，家屬見到親人被隨意處置的火化過程，也曾有家屬不被同理反而被說喪親是來自前世業障等等。不僅往生者毫無尊嚴，對家屬也是精神上的二次傷害。這讓劉文仕體認到觀念改革的重要性，他將這些觀念納入後來規範禮儀師工作內容的條文，明文列出臨終關懷與悲傷輔導等專業技能。

以黑色幽默手法展現台灣道教喪葬習俗的經典國片《父後七日》，呈現主角洗漱到一半還要聽命於「土公仔」說哭就哭的治喪過程。「什麼時候該做什麼儀式、要你跪就跪、要你站就站，要你哭就哭，好像我們的感情都是被操控的，」這也是劉文仕陪伴家屬時觀察到的。甚至有不肖業者會因為「生意」好或不好，而非基於家屬需求做不同的喪禮儀式規劃，在案件多時將繁雜儀式簡化，而案件少時要求家屬一定要按部就班進行儀式，然而費用卻沒有太大差異。由於民風忌諱談論死亡，長年以來不但公部門在殯葬建設及管理制度的建立有待加強，而且私部門缺乏人才與企業經營理念，導致殯葬服務市場資訊封閉、混亂失序和惡性競爭，而喪家權益就在缺乏判斷資訊的情形下被剝奪。

然而，要能順利推行改革，達到保護家屬權益並改善商業利益導向殯葬行為的目的，需想辦法化解兩大阻力——根深蒂固的民間習俗、業者的利益衝突。在當年連能否接受火化都會讓家屬之間意見相左的時空背景下，為消除民眾恐懼感增加親近性，內政部民政司於 2001 年選在台北市長官邸(今市長官邸藝文沙龍)舉辦「淨化殯葬儀式意願書簽署」活動，概念類似現今大眾所知的生前契約，邀

請簽署人在眾人見證下，表達自己身後事的規劃意願。另外，也舉辦了「殯葬改革研討會」和「殯葬用品暨出版品博覽會」。同年 7 月，劉文仕特意選在台北縣金山及宜蘭員山的公私立墓園進行《殯葬管理條例》草案研商，他坦言前往墓園一方面是為表達與業界協商的誠意，一方面也成功獲得媒體關注達到宣傳效果。

劉文仕回憶，其中一次研商，來自中南部的葬儀商業同業公會成員，到現場表達對「禮儀師」制度的質疑，他們認為禮儀師制度會讓自己失去長期以來苦心經營的事業。劉文仕則向業者詳細解釋，政府推動「禮儀師」專業證照制度，主要目的是為提升殯葬服務業者的專業形象與品質。不同於醫師、律師或會計師等專門職業持有證照才能執業的形式，現存業者並不會馬上因此失業。一方面藉由自由競爭激發傳統殯葬業者的自我提升意願，另一方面，以國家考試方式保證其專業、明定非經考試取得資格者，不得以禮儀師名義執業，以此保護其名稱專用權；並且規範具有一定規模的業者，應聘雇專任禮儀師以保障其基本工作權。希望藉此吸引具服務熱忱的專業人才進入殯葬服務市場。對於內政部的殯葬改革措施，時任金寶山集團管理部總經理劉正安曾回饋，「這讓殯葬服務從業人員從陰暗的角落，走向陽光，許多年輕人也紛紛投入這行業。」讓劉文仕感動至今。

分階段實施，專業化政策過渡期

面向陽光前進，背後仍會有陰影。現今「殯葬服務專業化」的相關法規，依然照設立初衷實施與修訂，雖獲得大多數業者支持，但部分業者也表示配合上有困難。《殯葬管理條例》第 45 條規範「殯葬禮儀服務業具一定規模者，應置專任禮儀師，始得申請許可及營業。」南華大學生死學系助理教授暨殯葬組召集人楊士賢分析，專業化政策方向的初衷，是朝每間合法業者都有專任禮儀師為目標，「政策導向就像設立藥局一樣，助理或其他工作人員可能很多，但每間藥局都一定有藥師。未來所有合法禮儀公司也都至少會有一位禮儀師。」但為兼顧殯葬領域專業化與保障傳統業者生計，依實收資本額、登記資本額或出資額來區別業者規模並分階段實施。依此趨勢，未來所有新立案登記的業者皆需先取得禮儀師證書，才可合法營業。

根據「內政部全國殯葬資訊網」資料，截至 2020 年底為止，全台合法業者約有 4,600 家，禮儀師約 1,100 人。也就是說，現階段也並非每一家業者都有聘雇專任禮儀師，離政策目標還有一大段路要走。受訪業者們皆知曉今年（2021）起會對此加強取締，台北市殯葬管理處副處長王文秀表示，從政策實施起就充分宣導並給予業者準備時間，若發現不符規定的業者，會再行勸導並限期改善，否則依法裁處。

在這段政策過渡期間，大部分生命禮儀服務業者雖致力提升服務品質，並積極配合政策考取證照和證書，但禮儀師與合法業者數至今仍是 1 比 4 的懸殊比例。且生命禮儀服務公司之間所聘雇的禮儀師數量差異甚大，體質上較為年輕化、注重形象的公司，大多數其員工中有禮儀師證書者數量偏高；但也有些較早期成立、作法傳統的公司，至今還未有員工取得禮儀師證書。

禮儀師證書核發數量，與證照考試次數有關。2013 年，勞委會職訓局舉辦第一次「喪禮服務職類乙級技術士檢定考試」，而隔年（2014）內政部開放禮儀師證書申請，發出第一張禮儀師證書，至今未滿十年，乙級證照檢定考一年也僅舉辦兩次，是現在持有禮儀師證書者仍偏少數的原因之一。

用有限的時間打無限的實戰，禮儀師證書的意義？

但除了客觀的考試時程因素之外，對業者們來說，這個行業突發狀況多，幾乎難有個人時間，也是影響取得禮儀師證書時程或意願的原因。主要和兒子兩人一同經營儒霖生命事業的王姐，就笑稱自己像是全年無休的 7-11，只要一通電話就會馬上趕到家屬身邊。曾經因為一通電話在寒流來襲的半夜衝出被窩，也曾經因為一通電話捨棄與孩子約定的聚餐。準備退休的王姐自嘲，「早期進修了 42 學分的殯葬課程，也覺得沒考乙級很可惜，但是常常考試時間搭不上，後來要讀書已經讀不起來了啦。」對像王姐這樣的中小型業者來說，每一個案件幾乎是公司全員出動，常因工作而壓縮私人時間。

不固定的工時，本就是生命禮儀服務業界的常態。天佑國際生命事業禮儀專員黃燕婷，入行四年多，曾在龍巖擔任業務銷售及禮儀服務人員，正在準備乙級喪禮服務技術士證照考試。去年（2020）11 月剛考完第一階段的測驗，「因為還是以工作為主，要找時間念書也斷斷續續的，有時候太忙沒注意日期就一直延後報名。」

談到證照考試，燕婷與其他接受採訪的從業人員都認為，通過證照考試能證明從業人員具備一定的殯葬知識和技術，但部分考試內容與實務經驗有差距。例如，考殯葬文書的情境題，會將人物關係極端複雜化至改嫁、改姓又收養，這種平常很難遇到的狀況。又如訃聞書寫中，考試正確答案的「寄男」或「出嗣男」，在實際工作中為避免家屬和親友疑惑也不會使用。除了學科部分，術科與實務也有些差異。而針對考試內容與實務需求的落差，中華民國葬儀商業同業公會聯合會，以及台北市殯葬管理處，皆表示從未收到業者反映考試與實務落差的問題。

生命禮儀服務業重視的是實務經驗與服務品質。學術理論與實務工作的差距，讓部分業者以此為由質疑禮儀師證書的意義。也曾有本科系畢業擁有乙級證照的新鮮人，因此無法調適，入行沒多久就轉行。業者們坦言，在面試新人時，證照或證書都不是篩選的首要條件。因為他們深知，這些勳章並不保證從業人員入行後，就能在工作中展現出生命禮儀服務的積極意義。

禮儀師證書，對業者來說是一項保證，對家屬來說是一份保障。業者考取禮儀師證書，代表具有基本的殯葬知識與技術，但無法完全代表其服務的專業性。對家屬而言，在資訊有限的當下，選擇具備禮儀師證書的業者，可以因國家背書而多些信心。

不過，無論有沒有證照，就生命禮儀服務的積極意義而言，業者真誠相待針對家屬需求給予協助，照顧到家屬感受，就是服務的本質、令人認同的專業。

第三章 讓往生者不留遺憾，讓生者擁有不滅之愛



既然生命禮儀服務的專業在於照顧家屬需求與感受，那麼「了解家屬」就是一個重要環節。從業人員除了具備傳統的殯葬知識與技術、透過觀察和詢問來掌握家屬需求，仍需不斷進修以期服務能契合當事人和家屬的想法。隨社會變遷和文化價值觀的質變，人們的生死觀念轉變，面對喪葬事務的邏輯也有所不同。這種轉變，也並非是傳統與現代的兩極對立，而是鑲嵌於當代社會脈絡的一種文化形式。喪禮一生只有一次，無論是何種形式的喪禮，目的都是希望讓往生者得以安息，讓生者得到安慰。

情感與回憶的鑰匙，獨一無二的喪禮

一生僅此一次，需得不留遺憾。何爸告別式當天，霆濬一家穿戴孝服排排坐在靈堂中，隨著司儀的指示進行儀式，看著親友依序上前致意。其中，霆濬家視為家人從小一起長大、何爸視如己出的乾兒子，顧不得儀式，一上前就淚流滿面跪下，急切地連磕了幾個響頭，這一幕讓在場所有人情緒潰堤。守候在旁的王姐則迅速地替家屬遞上紙巾。

在告別式前一天，王姐與霆濬一家針對告別式、火化與晉塔當天的流程再次確認。她特別詢問霆濬媽媽，是否要跟著隊伍送老伴最後一程？根據傳統喪儀「夫妻不相送」的習俗，有終生不再嫁娶、情感堅定不移的美意。但也有部分的人認為，不送伴侶最後一程不免遺憾，因此現今有許多從業人員會建議家屬以不違反禮俗又通融人性的方式，像是不坐靈車而另外開車不靠近，或跟隨靈車行車路線但繞道。了解霆濬媽媽的想法後，王姐決定打破習俗，讓霆濬媽媽一起搭上靈車，與列隊步行隨後的晚輩們一起到火化場，圓滿兩人結縭 50 載的情誼。

傳統禮俗有其美意，但不一定切合家屬的想法及需求，而小至村里、大至縣市，各地禮俗也有差異性。因此對於生命禮儀服務業者來說，除了第一時間的接體安置、火化以及晉塔安葬等大方向流程不變，在接觸家屬開始規劃喪事時，就會依照每個家庭需求有所不同，因此也沒有完整的標準化流程可以遵循。

越來越多喪家會選擇更簡化和客製化的喪葬流程，不再受習俗、鄰居或親戚的說法左右。天佑國際生命事業副理俞凱皓，入行約 10 年，大學時期就開始接觸生命禮儀服務工作，退伍後決定延續家族事業。本是體育系專業的他，曾經非常抗拒生命禮儀服務的低氣壓工作氛圍，但從工作過程中收穫成就感和心靈成長的他，如今不僅取得禮儀師證書，也打從心底對這份工作感到驕傲，並視其為一

生志業。凱皓觀察，現今家屬們注重喪禮的現場氛圍與感情釋放，更在乎會場布置是否能让參與者產生情感和回憶的連結。

凱皓分享自己服務過印象深刻的喪禮。其中，有一場如畫展般的追思會。主角是一位愛畫畫的爺爺，家屬決定將爺爺生前的 40 幾幅畫作搬到追思會現場展出，凱皓的團隊協助規劃會場的參觀動線，並擺放小點心和茶飲。那些家屬和親友來賓所見的畫，可能是爺爺生前所見的孫子可愛模樣、難忘的壯麗風景或是值得紀念的時刻。另有一場，猶如品酒會的告別式。主角是從事酒商工作的年輕女孩，訃聞寫上追思品酒會，並提醒來賓絕對不要開車或騎車，會場規模小而精緻，受邀者進場後就將門關上，是場只屬於家屬和女孩好朋友們的聚會。藉由賞畫的過程追思爺爺、透過品酒的過程告別女孩，彷彿跟他們進行最後的對話。

喪禮的變化，與時俱進的專業

隨著人們生死觀念改變、家庭結構變化，以及消費模式轉變，喪禮形式逐漸轉化，生命禮儀服務從業人員的專業素養也與時俱進。信仰會造就不同的生死觀念，就台灣主要民間信仰來說，儒家重孝道的理念鑲嵌於生死觀與喪禮儀典，並揉合佛教與道教思想。有靈魂不滅、今生來世、陽間陰間、天堂地獄以及神鬼之說，並衍生隆喪厚葬或是敬天祭祖尋求保佑的儀式。

根據內政部 2008 年《我國殯葬禮儀服務業動態研究》報告，喪禮儀式奠基於儒家慎終追遠的觀念，使家屬能追思盡孝、抒發哀傷情緒、重整親屬關係、傳達道德意識與延續社會脈絡，具有積極的人文精神與關懷意義，因此將生命禮儀服務，定位為一種兼具服務業與文化業功能的產業。於現今文化背景之下，比起遵從制式習俗，人們逐漸轉而關注死亡儀式的功能性。即社會學家 Durkheim 提出的「穰解儀式」概念，將死亡儀式視為協助人們從生命中的一個階段進入另一個階段的過程。透過儀式去轉化人因死亡產生的複雜情感與失序狀態，藉由這種異於日常生活模式的喪禮事務，幫助人們回歸日常生活。

而生命禮儀服務從業人員，也是協助家屬過渡生命階段的重要角色。為了以更專業的方法落實對家屬的悲傷輔導及後續關懷，凱皓也去學習心理諮商的知識與技巧，受限於沒有相關科系學歷不能考心理諮商師證照，所以他將自己形塑為諮商需求者的身分，固定每個月一到兩次找心理諮商師報到，親自體驗諮商的過程，從中學習怎麼引導家屬說話。凱皓說心理諮商的相關技術也是目前許多禮儀師的進修方向。他希望看到家屬們藉由哭泣釋放情緒，若面無表情反而令人擔心。「因為習俗跟流程做久了一定學得會，但是這種內心層面的東西，不見得是我們

做得來的，」「對我來說，能夠做到讓家屬釋放悲傷的點，協助他走出來，這個才是真的專業的禮儀師。」

除了認知喪禮是一種生命階段的過渡期，環保意識也是改變生死觀念、進而影響喪禮形式的原因之一。根據內政部公告，台灣環保自然葬數量在 2018 年首次超過 10,000 件，是 10 年前（2009 年）的 6.6 倍。近年環保自然葬案件數快速增加，顯示民眾越來越能接受樹葬、花葬及海葬的觀念，不僅儀式上更為簡化，後續的祭祀禮俗也略去許多。在第一線服務過許多環保自然葬的凱皓分享，近年在殯儀館也能看到越來越多業者手上都抱著紙盒（環保自然葬先將磨細後的骨灰盛裝於可分解無毒的紙袋及紙盒中，再攜帶至葬區）。他分析，人們會選擇使用環保自然葬法，主因除了環保，也節省了動輒幾十萬的靈骨塔和骨灰罐的費用。

喪葬費用減少，可能是因為省略了傳統禮俗、採用環保自然葬，或是因現代家庭結構轉為小家庭居多，個人能負擔的喪葬費用有限。

而小家庭人數少，加上有些家屬可能在外地工作、不便請長假守於靈堂或是配合儀式時程，所以喪禮中，折衷以其他子女代替傳統本應由長男長孫進行的儀式，或衍生出專門代替家屬拜飯守靈的服務。南華大學生死學系助理教授暨殯葬組召集人楊士賢說，「殯葬的服務，就是幫家屬解決問題。遇到家裡面人少，可能只有一個子女的，（業者）要幫忙撐雨傘、幫忙捧斗；那沒有子女的獨居老人怎麼辦，他的喪禮你要隨拜，或者你要幫他捧飯，他彷彿就是你的親人一樣。」

根據國寶服務集團禮儀事業群經理黎振雄觀察，近年生命禮儀服務市場的案件總量增加，但平均每個案件的費用減少。對此，有台灣殯葬業教父之稱的南華大學講座教授徐福全分析，案件量增加直接反映了死亡人口數上升的事實，但費用減少不只單一原因；其中之一是政策提倡簡約節葬的觀念，具體方式像是環保自然葬和聯合奠祭。其二是，現今喪葬費用較為透明化，不同於過去生命禮儀服務業者說了算的狀況，家屬也開始會比價。

消費者意識提升讓人們購買物品或簽訂契約時都會貨比三家，在資訊越來越透明的生命禮儀服務市場同樣如此。撇除慌亂無章的狀況，如今家屬在選擇生命禮儀服務時也會事先調查和比較。這一位家屬的謹慎，至今仍讓凱皓印象深刻；透過親友介紹聯繫到凱皓的家屬，於晚間近 10 點，母親在醫院離世時撥電話給他，一般來說凱皓會馬上著裝出發，但是家屬卻告知他先不用過去，也沒多交代其他事項就結束了通話。這讓凱皓一頭霧水，整晚都在考慮到底要不要出門？要不要再回撥電話？是否因為家人之間意見相左還未溝通好？直至隔天下午 1 點之前都沒有消息，依凱皓的經驗，這種情況應該是家屬決定交給其他業者服務了。

但卻又接到這位家屬來電，希望預約時間到凱皓的公司了解人員組成以及接體流程等。

凱皓認為這是好現象，代表生命禮儀服務市場中的消費者，開始會思考自己想要什麼樣的服務。同時，雙向地牽動業者的想法，使得業者有積極進修專業、提升服務品質的動力，進一步發展出具有公司特色的競爭力。凱皓在受訪時不僅一次提到，「這個行業沒有學完的一天。」即使流程上大致相同，每個顧及家屬需求而隨機應變的細節，正是從業人員發揮專業之處。也因此不論公司規模大小，生命禮儀服務公司的員工教育訓練，都是一邊學習基本知識技能，一邊實際參與案件以累積其具高度靈活性的專業。《禮儀師管理辦法》中，禮儀師證書年限 6 年，需參與一定時數專業教育訓練再換證的制度，也是秉持同樣的精神，以確保從業人員的專業與時俱進。

第四章 最後一哩路有多長？生命禮儀服務的延伸



以喪禮陪伴逝世的親人走完人生最後一哩路，但家屬得要繼續未來的人生旅途。喪禮之後，生命禮儀服務人員的任務還未完成，生於人與人之間誠摯關懷的隱性服務，延續至對家屬的後續叮嚀和關心，直至確認家屬的狀態歸於平靜。生命禮儀服務工作講求提早準備、後續關懷和不留遺憾，而服務要如何拓展延伸才能達成其積極意義，業界近年有不同做法。希冀投入同理心而泛起的粼粼漣漪，能盪漾至當事人及家屬的心窩。

喪禮之後，生命禮儀服務人員的悲傷輔導和後續關懷

那天傍晚，何爸的晉塔儀式結束後，霆濬一家圍坐圓滿餐桌，第一次少了何爸的家族聚餐，讓家人們重新意識到何爸已不在的事實，但他們仍要回歸日常生活。傳統習俗中，這一餐稱為「餽宴」或「遺食」；由於早年喪事是鄉里間鄰居或親友合作協助辦理，因此喪事完成之後，家屬請客答謝親友幫忙。現今辦喪事講求專業，家屬多將喪事交由生命禮儀服務公司處理，理論上不必要準備遺食這一餐了。

但這項吃遺食的習俗，因其他原因留存至今。一種是，在仍有強烈傳統習俗觀念的地區，家屬請鄰居吃飯，可避免事後遭責怪不懂禮數，稱為「平安宴」。另一種是，親家遠道而來，辭客（出殯行列起靈一段路後，讓靈車暫停，由喪家婉辭送葬親友留步）後又不能隨行送出殯，所以回喪家吃飯，稱為「母舅桌」。還有一種是，由於家人平時散居各地，難得團聚，趁著喪事圓滿，一起吃飯敘舊，改稱「圓滿餐」。這也是王姐建議霆濬一家預訂圓滿餐的用意。

霆濬回想，關於喪禮後續的習俗，王姐會在「四十九天」、「百日」以及「對年」內的各種節日；如除夕、清明節、端午節、中元節、中秋節和冬至等，事前發訊息提醒並叮囑祭祀習俗的注意事項。若家屬在喪禮之後有任何疑問，仍可以隨時連絡王姐。對於在乎禮俗的家屬而言，任何一個小細節，都可能影響家人的心情，所以通常會有許多疑問，「我們也希望可以圓滿、安心，」「我問過王姐在一些特定年節，拜什麼（供品）可不可以？還有，家裡神明廳，習慣初一十五要整理香爐裡的香腳，爸爸的那個爐可不可以整理？如果移動到香爐有沒有關係？」霆濬說王姐都會耐心解答，也會尊重各個家庭的習慣，讓他們感到很安心。王姐說這種「售後服務」，也是關心家屬身心狀況的時機。

天佑國際生命事業副理俞凱皓，曾分享對家屬後續關懷的故事。這位太太的先生離世至今將近十年，太太依然每天晚上煮飯前會多備一副碗筷、睡前會多倒一杯熱牛奶。在凱皓看來，像是太太對先生的離世一直都沒有釋懷。而他最近一次見到這位太太，是中秋節的時候，「她現在狀況好很多，開始願意跟團出遊，我覺得她才可以慢慢放下。不管是透過我們陪她聊天、或是介紹活動、社團等等媒介給她。」凱皓會在過節時聯絡曾經服務過的家屬，同時關心家屬是否逐漸恢復日常生活。

沒有在契約明文列出的隱性服務，是業者為永續經營而做口碑，也是以人與人之間誠心交流為出發點的關懷。高醫心臟科重症加護病房護理師柯佳妘，經常遇到病情急速惡化的患者，因此也會在工作環境中接觸到生命禮儀服務人員。佳妘認為，生命禮儀服務人員的關懷，對家屬是有幫助的。她曾看過禮儀師在病房中，引導家屬向往生者訴說及告別，耐心地說明並帶領家屬處理接下來的事務。這可以讓家屬好好面對家人突然病危離世、減輕悲傷。

另外，令她印象深刻的是，有位禮儀師陪同家屬離開醫院前，特別叮嚀家屬向護理師道謝，並且和家屬一起鞠躬，讓佳妘佩服生命禮儀服務人員的面面俱到。「...若（身為護理師）沒有妥善完成我的工作之前，我對病人再多關懷都是多餘的，所以我覺得可以滿足家屬需要的，本身就是專業。如果可以在這之上，多予一些關懷，多一些照顧，我覺得那就是超越專業。」

談到生命禮儀服務人員的悲傷輔導與後續關懷，佳妘想起自己在長輩喪禮，以家屬身分見到的生命禮儀服務人員，和在醫院見到的印象不同，總覺得長輩的喪禮有點遺憾。她曾經對於要哭著跪爬進去靈堂感到惶恐、也對於身為外孫女時要按順序跪在最外面感到疑惑。如果可以，佳妘希望當時委託的禮儀師也能照顧到家屬的感受。「那時候我感覺他們只是公事公辦、執行工作，就會覺得好像少了什麼。」這讓佳妘和家人感受不到參與感，整個喪禮過程縈繞不真實的感覺，「好像那個進去（火化）的人不是我的阿公阿嬤，推出來的那一罈也不是我的阿公阿嬤。...如果禮儀師可以多關懷一點點，也許對家人來說都會不一樣。」

也就是說，生命禮儀服務人員的悲傷輔導與後續關懷，有強化喪禮陪伴家屬過渡生命階段的積極功能，能讓家屬懸旌不安的狀態回歸平靜。

無縫接軌最後一哩路，生命禮儀服務與安寧長照的結合

「緣、殮、殯、葬、續」是完整的生命禮儀服務範圍，分別代表「初哀聯繫、尊體護理、告別儀式、各式安葬、輔導關懷」。生命教育普及後，生命禮

儀服務從以往只專注「殮、殯、葬」的層面，擴充至強調「緣」和「續」。講求提早準備及後續關懷，並力求不留遺憾。至於如何提早準備，除了預立生前契約，近年業界有不同作法。延伸對預期性悲傷的關懷，從「緣」的層面著手，結合安寧照護或長照機構的模式，無縫接軌人生最後一哩路。

高雄市福緣關懷協會理事長溫琇媚，同時也是安寧護理師，她以「米蘭達居家護理所」為媒介，銜接「福緣生命事業」，提供居家安寧照護及善終安葬服務。案件來源多是經濟困難或安寧照護的個案。琇媚曾擔任醫院急診室護理師 8 年，見過許多邊緣戶、低收入戶或沒有家屬的往生者，她發現大部分的生命禮儀服務業者，都會願意幫助這樣的個案。也觀察到許多親友都有這一份心，但沒有一個可信任的管道進行捐款籌辦助葬。因此成立福緣關懷協會，以辦理最簡易完整喪事所需的 4 萬元費用作為每一件募款上限，為經濟困難的個案服務。從起初的募款助葬小群組到協會成立至今歷時 2 年多，已協助 39 件個案安葬。

琇媚平常以米蘭達居家護理所工作為主，提供居家安寧照護，並協助當事人身後事的規劃。從居家安寧照護期就一直陪在當事人及家屬身邊，透過日常的關懷和談話，能夠了解當事人的心願並掌握家屬的需求，建立信任感。琇媚觀察，在安寧照護階段，有些家屬因害怕一語成讖，反而更忌諱談論身後事。她鼓勵家屬對可預期的悲傷做準備，告知他們當事人的病程變化，引導家屬逐步理解接下來可能發生的任何情況以及處置方法，並陪家屬反覆討論細節。此外，她也盡力依照護期間對當事人的了解，協助他們完成心願。

琇媚有一個安寧個案，是位多年前因為火車事故雙腳截肢的婆婆。在安寧照護期間，琇媚了解到婆婆和家人都有在考慮身後事，但是沒有頭緒。她引導家屬一步步進行，並從談話中了解婆婆和家人的期待，是希望婆婆能再有一雙腳，這是婆婆 40 幾年來唯一的遺憾。「我們安寧的角色，就是盡量去幫病患跟家屬完成願望。」「我知道這雙腳對他們來說意義重大。」為此，琇媚調查所有可行的方法，推薦婆婆用灌模的方式製作雙腳，可以達到還原雙腳最好的效果，他們找灌模師傅來幫婆婆測量身形、製作合適的雙腳。成果讓婆婆和家人都非常滿意，覺得完成了最後一樁心願。後來婆婆的喪禮，琇媚也協助規劃、布置靈堂。安寧照護以來幾個月的陪伴，讓琇媚與家屬產生深厚的情感連結。他們在靈堂中相擁而泣，替生前可以再度擁有雙腳的婆婆開心，分享同一份感動。

將安寧照護銜接生命禮儀服務的初衷，來自琇媚剛成立居家護理所時，對同行以及家屬的觀察。由於居護所本質上僅負責照護工作，在個案離世後，居護所會轉交給長期配合的生命禮儀服務業者處理個案後事。琇媚認為，在安寧

照護期間可以對當事人及家屬有充分的觀察和了解，若沒有延伸至後事的協助，是很可惜的。「我覺得這樣會有斷層。我事前就知道他們需求了，家屬在個案往生那當下，絕對是慌張跟難過的...我就跟他說，照我們之前演練過的一步步來，我都會在。」她發現家屬有連結後續服務的需求，也可接受在照護期間就逐步安排後事的模式。曾有家屬回饋「這一條龍式的服務真的是天衣無縫，配合得很好。」才讓琇媚下定決心成立生命禮儀服務公司，希望將服務個案的最後一哩路都鋪設到底。

為了替安寧個案銜接專業的生命禮儀服務，琇媚除了進修相關課程、準備考證照之外，也會請教從事生命禮儀服務業的丈夫，有 25 年經驗的福祿壽事業總經理王柏凱。琇媚從安寧照護銜接生命禮儀服務；柏凱則是從生命禮儀服務，連結長照機構的經營，夫妻倆經常交流各自的專業領域經驗。而柏凱會從生命禮儀跨域到長期照顧服務，與剛入行時在阮綜合醫院附近駐點，一次與阮仲洲院長的對話有關。院長的一句「不會救人，照顧人總會吧！」才讓柏凱開始經營長照機構，繼續以其一貫的管家式貼近服務，照顧個案及家屬。

從業者經營的角度來說，完整銜接安寧、長期照護和生命禮儀服務的模式，也是種案件來源的開發，並可針對潛在客戶預先了解。對當事人和家屬而言，從善終到安葬完整的服務，能夠省下許多溝通規劃、尋找資源的時間及心力。

不論是安寧、長期照護或生命禮儀服務的從業人員，都需具備一項共同特質——同理心。就像佳妘所說，「更重要的是，個別化。不是因為我在兒科、我在心臟科、我在某地區，所以我這樣照顧病人，而是我今天面對這個人，我依照他的需求去做出適應他的服務跟照顧。」

第五章 健康開放的生死觀念，傳承台灣生命禮儀文化

一個專業的生命禮儀服務人員，在服務過程中會有很大一部分的心力專注於如何療癒家屬。除了在喪禮規劃和執行過程中滿足當事人和家屬需求之外，他們利用喪禮中的療癒元素，帶領家屬走出哀傷歷程。此外，透過出書、舉辦講座或經營自媒體等各種方式，傳遞正向的生死觀念並傳承台灣的生命禮儀文化，也是他們自願扛起的重責大任。

療癒與成長，死亡之泉讓生命止水再度流動

喪禮結束已經一年多，霆濬仍時常想起何爸。去買便當時，想起這是何爸喜歡的便當店、經過賣電動床的店家，就想起何爸在家臥床的情景、經過醫院，就想起何爸住院和往生的時刻。霆濬的手機和電腦都保存著何爸的照片，想念時就會看一看。他相信，爸爸希望家人們都過得好，也能夠照顧好媽媽。何媽想起何爸時，神情總是若有所思地說「怎麼都沒說一聲就走了...」因為那一天，何媽只是洗個澡，何爸就被救護車帶走了。霆濬認為，爸爸離開的第一時間只有自己陪在身旁，或許是爸爸的貼心，不想因病狀發作驚嚇家人。

「喪禮過後，會有種不太真實的感覺。爸爸真的不在了嗎？好像會有一段時間要去適應、接受爸爸真的不在了的事實。」經歷何爸的喪禮，讓霆濬深深體會「日子中習以為常，不會特別注意、覺得理所當然的事情，原來都是活在幸福裡。」他認為要好好珍惜愛自己跟自己愛的人們，以及生命中的每分每秒，及時地享受人生。他目前最大的願望就是希望何媽健康快樂。在家人的陪伴下，當時消瘦的何媽，現在也已經恢復健康的身形和笑容。

中崙諮商中心臨床心理師黃龍杰，致力創傷輔導安心服務已有 20 幾年。他將心理學家 Kübler-Ross 提出的「哀傷的五個階段」（Five Stages of Grief）；分別編譯為「不敢相信」、「滿腔憤怒」、「心存盼望」、「憂傷自責」和「接受事實」。這些階段不一定會按特定順序發生，個人也不一定會經歷所有階段，在歷程至「接受事實」以前，個人的哀傷會在各階段間擺盪。由於喪禮提供一個情境讓家屬表達傷感以及對往生者的思念，有促進哀傷歷程的功能。從忙碌的喪禮回歸日常生活後，家屬往往會再次體驗到親人死亡的現實，也是終於有餘力照顧自己情緒的時候。

黃龍杰解釋，霆濬在喪禮後有的不真實感、觸景傷情和睹物思人的感受，這些反應不是症狀也並非病態，而是人之常情，多數人會在幾週或幾個月內改善，

這段心路歷程就是哀傷歷程。霆濬能將爸爸的驟然離世解釋為爸爸的貼心，這樣改觀轉念的行為也就是歷經至「接受事實」的表現。

談論家屬參與喪禮規劃和儀式的意義，黃龍杰說，參與者若能平等開放地表達想法，且有良好的情感交流，在視覺聽覺營造強烈連結感，即可有團體支持的療癒效果。喪禮其中的療癒元素，如儀式中的佛經朗誦、摺紙蓮花等行為，也是一種閱讀、韻律和創作，「廣義上來說，是有藝術治療的成分。這類具有昇華性質的象徵物，對家屬來說本身就是一個強大的安慰劑效應，是有療癒性的。」

生命禮儀服務人員鼓勵當事人或家屬參與喪禮規劃，並以其中各種儀式創造共鳴，讓家屬得以抒發哀傷、內心獲得接納和認可。帶領家屬建造屬於自己與往生者的時空一隅，能走入幽谷，也才能走過幽谷看見終點的光。

掌握殯葬自主權，為自己的生命負責

國片《孤味》劇情中，由演員陳淑芳飾演的林秀英，替有名無實的丈夫籌辦喪禮，意外迎來一位陪伴丈夫度過晚年的女人，讓她不得不再次正視內心的怨懟。在靈堂中，看見小女兒遵從父親和這位「阿姨」的宗教信仰，請來佛教師兄師姐朗誦佛經，氣不過的她，一通電話馬上請來道教師父同場進行儀式。孫女見到這情景，不禁脫口一句「這是在 battle 嗎？」

電影中以這一幕黑色幽默作為調味，而本報導採訪時不只一位生命禮儀服務人員表示，類似的情景在現實喪禮中上演並非稀奇事。家屬們或許會因為宗教信仰或各自與往生者的回憶不同，對於喪禮規劃有不同意見，若因此加劇家屬間的矛盾，就失去喪禮的療癒意義，也並非大家所樂見。

生命禮儀服務人員忙於殯葬事務時，有可能無法時刻都顧及家屬的連結和感受。因此，專責陪伴當事人或家屬規劃身後大小事的喪禮顧問公司應運而生，協助當事人和家屬規劃身後事、接洽生命禮儀服務業者、爭取相關保險或補助，協助解決關於人生最後一哩路的任何問題。喪禮顧問公司「和光里」創辦人「里長」許伊妃，曾有 11 年第一線殯葬服務的經歷，遠赴日本送行者學院進修，獲得日本納棺師資格認定。她想帶回台灣的不是日本葬儀的一套模式，而是日本面對生命禮儀文化的態度。「生命跟禮儀不單只是殯葬業人員的事情，因為個人的生命應該自己作主，禮儀則是屬於台灣這塊土地的文化。」伊妃說，在和光里的理念中，主要接洽對象是當事人，喪禮的主角是家屬，設計告別式的意義，是希望當事人能以最適合的方式跟家人告別。避免家人在當事人突然離世的衝擊下，

還要再苦思應該怎麼做，也無從得知往生者的想法和回饋。「有沒有好好告別，對於家屬的心理狀態非常重要。」

所以和光里更專注於生命禮儀服務領域中「緣」和「續」的部分。伊妃認為，家屬在治喪期間感到不舒服，有時候不是禮儀師和生命禮儀服務人員不專業或不用心，而是要一個專任禮儀師做到完全地陪伴和療癒家屬實在太辛苦，所以和光里的存在，是希望補足生命禮儀服務人員們沒辦法、或心有餘而力不足的家屬服務。伊妃也經常性舉辦「精靈茶會」講座，每次都設計不一樣的活動，讓參與學員彼此分享面對「死亡」的心路歷程，以各自的生命故事影響彼此的人生，互相療癒，也盼望藉此傳承屬於台灣的生命禮儀文化。

臨床心理師黃龍杰肯定「精靈茶會」的活動意義，他認為其中許多元素，類似心理師會舉辦的成長團體，可以協助當事人或家屬自我探索、產生情感連結、學習更好的情緒管理或處事態度。

走進和光里辦公室中的小教室，深色木板鋪滿舒適的和室空間，其中一面牆嵌上日式窗戶，微微透著自然光，撒在一旁擺飾的小櫻花樹上。樹旁是一只純黑色的工作箱，和一副蓋上鑲著蕾絲綴飾小窗的日式白色棺木。採訪結束後，伊妃邀請記者體驗她設計給學員的活動。在舒適的樂聲中，躺入棺木，同時想著逝去的親人，從「來自天上的聲音」這副牌中抽出一張卡片，上面寫著「帶著思念，更踏實的生活。」配合伊妃的引導說明，把當下時空留給棺木中的體驗者以及其思念的那一方。

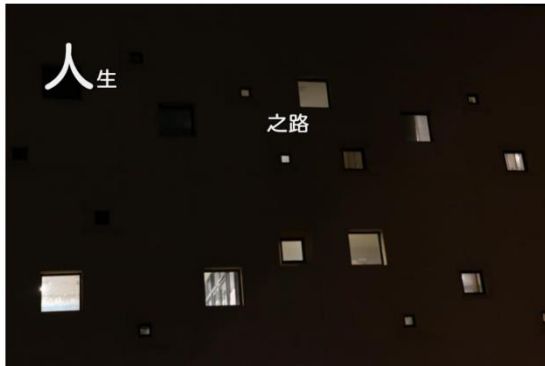
生命禮儀服務領域的專業，除了證照證書、與時俱進的喪禮模式，以及延伸至「緣」和「續」的服務，還有傳承台灣生命禮儀文化、傳遞健康開放生命觀念的意義。伊妃認為，掌握自己的殯葬自主權，是替自己生命負責任的表現。每個人都該成為自己的送行者，「因為這是『你』的事情，既然是自己的事情，當然自己負責任。」因為送行者，必須得了解個人生命中的大小事，後續再由禮儀師協助規劃執行，而最了解的莫過於自己。她也強調把死亡帶進日常的重要性，「人會覺得生命無常，就是因為沒有認知到，『死亡』本就是會在生活中自由發揮的存在。」

在生命禮儀服務領域中，像伊妃這樣致力於傳承文化及傳遞正向生死觀念的業者不在少數。例如，和伊妃相識的天佑國際生命事業副理俞凱皓、以及冬瓜行旅總經理郭憲鴻（小冬瓜），都以各自擅長的方式，出書、辦講座或是經營 YouTube 頻道，傳達生命禮儀服務的正向理念，也企盼能翻轉這個產業的負面形象。凱皓笑稱「我們三個之前聚會，開玩笑稱自己是殯葬業年輕三劍客，會互

相分享對這產業的想法，」伊妃也笑著證實「我們三個還約定好，十年後再見證彼此為了這個行業做了什麼努力。」

面對死亡、面對生命禮儀服務業者，或許我們都再靠近一點，就會發現陰森的薄霧逐漸散去，透著明朗的陽光。伊妃在替當事人規劃的時候所詢問的一個問題，或許可以作為我們反思生死觀念的一個起點：「若死後有五分鐘的時間，你想說什麼呢？」

第二部分 內容設計腳本



#BANNER

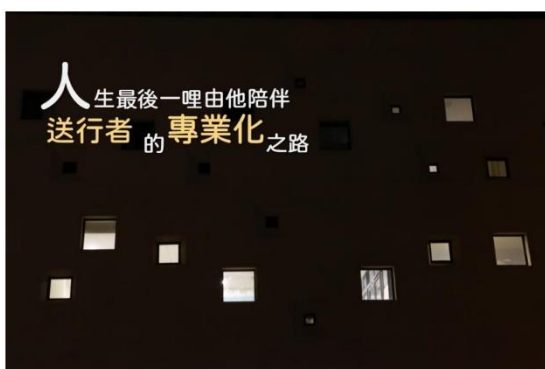
*素材：二殯外牆照片

*效果 / 描述：
下滑頁面，疊圖變換，有各個不同時框閃爍出現，最後呈現報導標題。



*設計說明：

Banner 是開頭影片，於某個傍晚拍下的第二殯儀館外牆的照片。因為外牆設計與「時框」設計理念不謀而合。每個窗戶看進去就像，各個不同的生命故事、不同的人生一樣。我覺得那些框格不只是窗戶，也可以是一種映照。





#TRANSITION

這項服務，每個人都需要卻又有些不敢靠近。死亡總是堂而皇之降臨在生命的最後一刻，但因為社會文化因素，大多數人在那一刻之前習慣不看、不談、不聽身後事。因此對毫無準備的家屬來說，不知所措又驚慌害怕，此時最需要的是專業的生命禮儀服務人員來協助操辦親人的身後事，也就是一般在台灣被稱為「禮儀師」的生命工作者們，作為人生最後一哩路的陪伴者，他們對專業有所堅持。

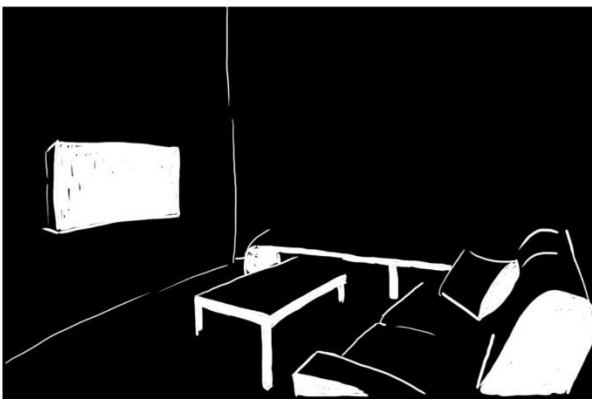
人生必修學分，第一場親人告別式學習面對死亡

人可以預知死亡終有一天會來臨，但無法預知是何時、在什麼情況下發生。已經數不清是78歲的何爸因癌症臥床的第幾個日子了，他側臥在淺綠花紋的電動床上，早上何媽和二女兒拿著紗布巾仔細輕柔地替他擦澡，大女兒和小女兒像照顧孩子般耐心地一匙一匙餵他吃飯、吃藥，兒子靈澹（化名）也一如往常照料日常起居，下午出了一趟門以爸媽名義又捐了善款給公益團體，希望能替雙親積德祈福。對何爸的家人

#第一章

#TEXT

*第一章標題：



#CH1 SCENE1

- 故事開始的場景；家屬因為突發事件而慌亂的當下。先敘述地點和氣溫、日期時間等細節。再由腦中的暴風雨表現慌亂緊張。

*素材：圖（0）、圖（1）

*效果 / 描述：

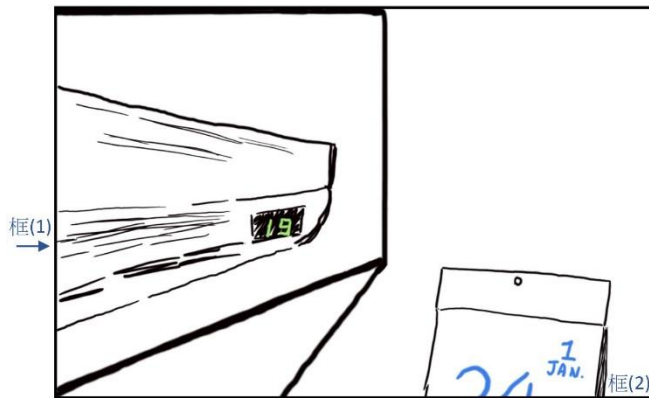
圖（0）為主場景，家中客廳。

圖（1）為透明背景，浮現至後方臥床處固定。隨頁面下滑，整體色調變淡。作為固定背景，由以下時框覆蓋。



*設計說明：

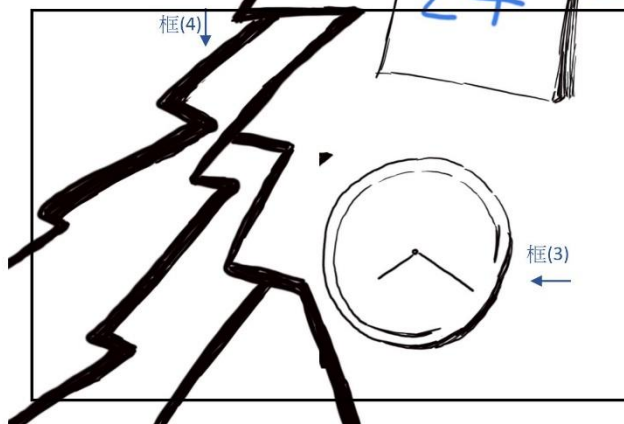
第一章的開始，這部分有與報導文本不同的地方；報導本文 p1 的「當天晚上，靈澹撥電話的手指顫抖」那一段文字，在多媒體作品中是沒有的，直接將整段替換成視覺文學的方式呈現。從發生場景開始，冷氣溫度、日期、時鐘為時間點是寒冷日子的提示。接續腦海中的暴風雨。



*素材：框（1）、框（2）、框（3）、框（4）

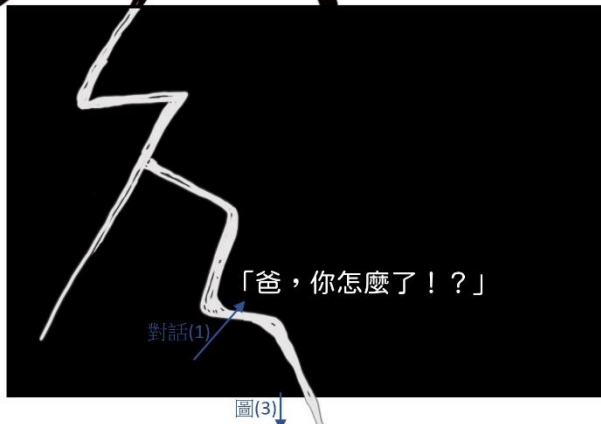
*效果 / 描述：
框（1）背景為白，有框線。由左入。

框（2）透明背景，無框線。浮出。



框（3）透明背景，無框線。浮出。

框（4）透明背景，無框線。接續上圖形成腦海中的閃電雷擊。由上入。



#CH1 SCENE2

-以緊湊的效果營造出慌亂的腦海暴風雨和一連串動作，象徵家屬的緊張和手足無措。

*素材：圖（2）、圖（3）、對話（1）、圖（4）、框（5）、框（6）、框（6-1）圖（5）

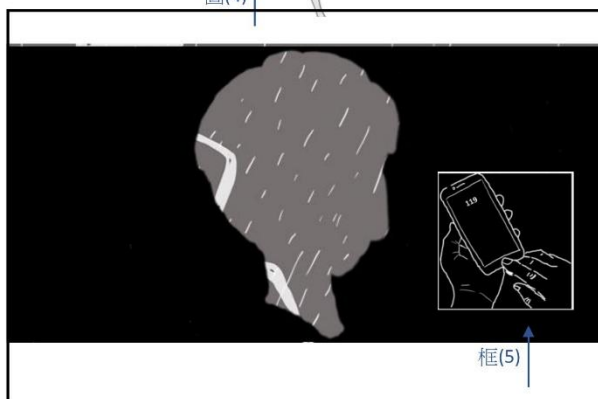
*效果 / 描述：
圖（2）為背景全黑，以白色線條構成接續上圖的閃電雷擊。對話（1）為「爸，你怎麼了！？」由左下晃動浮現。滑動至雷擊底部對話框浮現，再向下滑對話框消失。



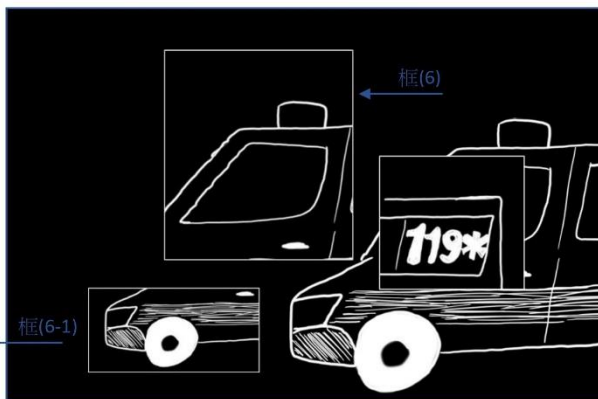
圖（3）為透明背景，白色雨滴。以圖（2）為固定背景，由上方浮現。再向下捲動後顏色變淡。



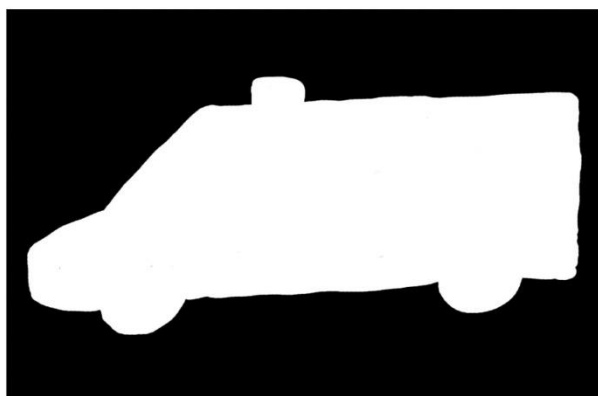
圖(4)為背景全黑，透明的人頭像。向上捲動，捲到頭像中的暴風雨填滿。



框(5)透明背景，有框線。家屬顫抖著撥打電話叫救護車。以前景為背景，由下浮現後搖晃。浮現後畫面全黑。



框(6)透明背景，包含三個框格，無框線。框(6-1)救護車由右入。車子跑到剩車尾時，疊上圖(5)。



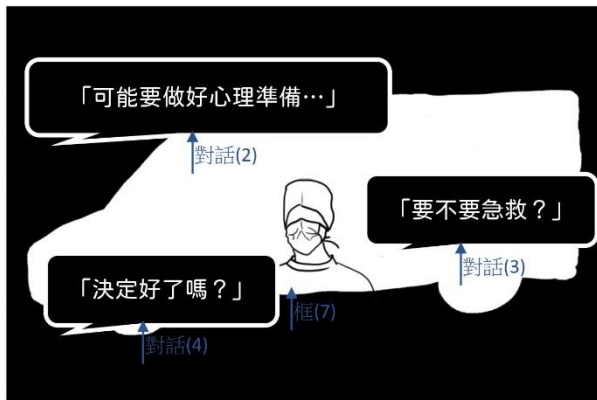
#CH1 SCENE3

-在救護車上、在醫院，家屬都被催促著要做好心理準備，要趕快決定是否急救。最後決定放棄，接著面對接下來的喪禮規劃。

*素材：圖(5)、對話(2)、對話(3)、對話(4)、對話(5)、框(7)、框(8)、框(9)、框(10)、框(11)、對話(6)

*效果 / 描述：

圖(5)背景全黑，挖空填白的救護車。作以下對話的固定背景。



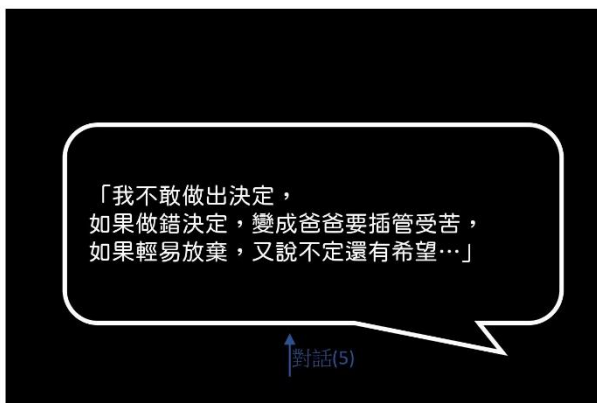
框(7)、對話(2)、對話(3)、對話(4)依序由下方浮現。接續全黑頁面，對話(5)浮現。

框(7)為醫護人員，透明背景，無框線。

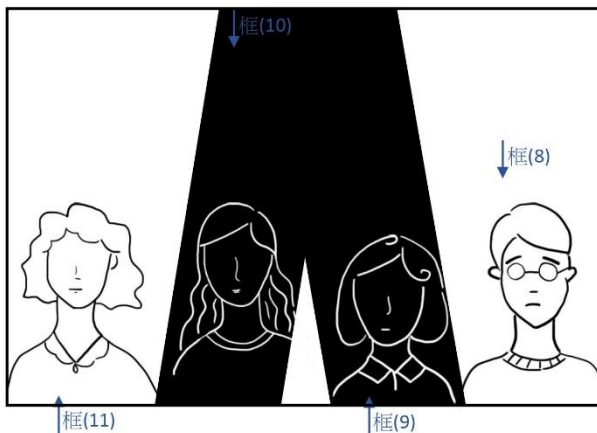
對話(2)：「可能要做好心理準備…」

對話(3)：「要不要急救？」

對話(4)：「決定好了嗎？」



對話(5)：「我不敢做出決定，如果做錯決定，變成爸爸要插管受苦，如果輕易放棄，又說不定還有希望…」



框(8)、框(9)、框(10)、框(11)為家屬，依序浮現，效果較前面緩慢。

框(9)、框(10)為黑色背景平行四邊形。



#TRANSITION

對話(6)浮現。

對話(6)「我們決定放棄急救…」



#TEXT

背景黑白漸層。

在往生室，靈濬與姐姐們在與醫院合作的生命禮儀服務業者引導下，對爸爸叩拜和道別。隨後他們一方面聽醫院合作的業者說明，一方面面連絡親友介紹的業者，討論爸爸的喪葬事宜。

台灣在2017年7月全面落實「醫殯分流」之後，生命禮儀服務業者不得再於往生室內設置牌位、靈堂、禮廳等殯葬設施，至多只能與醫院簽約協助將往生者的大體運送到往生室。至於過去醫殯合流的亂象，主因是與醫院合作的業者為了賺回繳交給醫院的龐大權利金而搶接案件，強制扣留大體或不讓家屬對外聯繫。另一方面，許多家屬不明白身後事的處理流程，或許單純沒有事前規劃，在悲傷之餘，直接交辦給醫院合作業者，也或許業者已經協助將親人大體接運到往生室而不好意思拒絕，又或許輕信業者可以用低於行情的費用包辦完整喪葬事務，但家屬們往往不知道在禮儀服務套裝契約中隱藏許多可能增加費用的項目，正如同魔鬼藏在細節裡。

生命禮儀服務，化治喪期為療癒期

考量需求後，靈濬和姐姐們決定委託親友介紹的儒霖生命事業的經營人王蕙瑾，來協助操辦何爸的身後事。父後第一日早上7點，王蕙瑾在靈堂忙進忙出，灑掃整潔、換花更水，大小事都親自包辦。家屬都稱王蕙瑾為王姐。她是領有丙級喪禮服務技術士證的從業人員，從事生命禮儀服務業已有20年。每一場喪禮，王姐總是比家屬更先到靈堂，為往生者打掃環境，被同行稱為「職業孝女」，治喪期間也幾乎每天都陪伴在家屬身邊。

對靈濬和家人來說，這個寒冬早晨的空氣格外冷冽，昨夜的驚懼疲憊也還未消散。8點到達靈堂，就看到王姐精神奕奕打招呼，為清冷的空氣增添了一抹溫暖的人情味。問起為何委託王姐服務，靈濬說在價格方面，考慮到醫院合作的大型禮儀公司報價再加上零零總總項目，可能會超出預算許多，至於王姐最初的報價雖然比大公司多了五千元，但囊括所有服務至告別式結束。再者，洽談時也確切感受到她能了解靈濬家的需求。

王姐領著靈濬一家進行每日必做的拜飯儀式後，就陪著他們一起在靈堂吃早餐。每天打掃靈堂環境與陪伴往生者一同用餐，是她時常傳達給家屬的觀念，「就像日常生活一樣，用餐要保持環境整潔，也可以帶往生者喜歡的食物一起分享。」吃早餐同時與家屬說明當天的治喪細節；心細謹慎的工姐沒使用筆記本，卻可將各項儀式時間及家屬需求牢記腦海中，令家屬佩服她65歲仍思慮清晰。

在投入生命禮儀服務領域工作前，王姐是中小型醫院的護理長；具備護理工作背景的她，自稱責任心重又急性子，謹慎俐落的工作態度也自然呈現在她的服務中。從病房到靈堂，看過各種往生者生前與家屬的故事，也曾親自經手車禍離世的雙親，以及癌症離世的先生之喪禮，她深切體會過從病榻前照顧病人的辛苦，到親人離世後的傷痛和寂寞，也因此她特別關注家屬需求與感受。

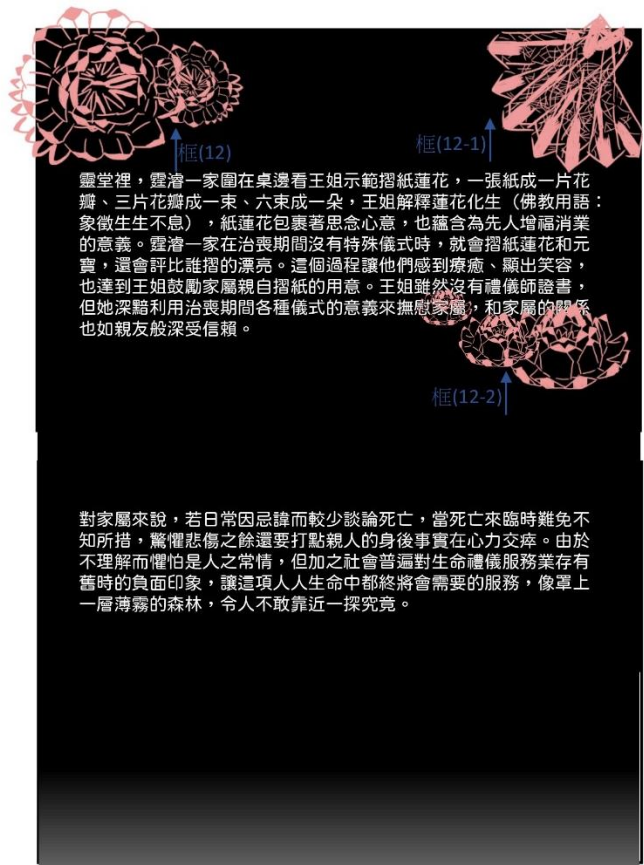
治喪期間，王姐會彈性調整儀式或習俗，讓治喪事務能夠滿足靈濬一家的各項需求。像是在入殮時特別換上何爸生前交代過想穿的西裝、符合何爸個性的簡易儀式、不拘泥舊禮俗滿足何媽想送老伴最後一程到火化場的希望。

王姐也細細分享自身經驗或工作見聞的方式，陪伴著靈濬一家走過這段悲傷的日子。她特別提醒靈濬與姐姐們要多把注意力放在媽媽身上，因為老伴先行一步的寂寞「是子孫沒辦法替代的感覺」，並且還在身邊的家人才是最優先要珍惜照顧的。靈濬的二姐說「我們是第一次辦喪事無從比較，但她滿有誠意的。建議的棺木跟骨灰罐我爸爸也會喜歡。」王姐注重喪禮品質，因此相關人員或廠商，舉凡救護車隊、治喪場地、梳化和抬棺工作人員、棺木廠商、誦經師父、靈儀百寶、禮昭製作、樂隊與花店等，都親自挑選並長期合作。

不如大型禮儀公司具有品牌效益，對以人脈為接案來源的王姐來說，每一場承辦的喪禮品質至關重要。大型禮儀公司有其品牌保障、制度化的管理方式、專業教師授課的員工培訓、透明化且方便查詢的價目資訊、甚至有多位具禮儀師證書的從業人員，趨近一條龍式的服務保證每個環節的品質，也是各中小型生命禮儀服務業者的榜樣。然而，像王姐這樣的中小型或家族型公司屬於生命禮儀服務業界的大多數，雖不一定有禮儀師證書的背書，但自主彈性的運作方式卻是大公司難以做到，從家屬及同行的評價看來，她的服務也具口碑保證。

生命禮儀服務人員的專業，不只是張證書

一般民眾都會將生命禮儀服務領域的從業人員一概稱為「禮儀師」，然而喪禮各個流程都有其專業工作者各司其職；如遺體修復師、大體化妝師、禮儀師、禮生、火化技師等。其中，禮儀師是唯一有國家考試背書的職稱，其主要的工作就是規劃喪禮流程並確保其執行。而要換取內政部核發的禮儀師證書，需滿足三個條件；其一是考取乙級喪禮服務技術士證，其二是修得殯葬專業相關課程20學分以上，其三是在生命禮儀服務業有2年以上的實務經驗。



#TEXT

#CH1 SCENE4

*素材：框（12）、框（12-1）、框（12-2）

*效果 / 描述：
框（12）、框（12-1）、框（12-2）透明背景、粉色線條紙蓮花。同時浮現，相疊的花視差呈現。

靈堂裡，靈滄一家圍在桌邊看王姐示範摺紙蓮花，一張紙成一片花瓣、三片花瓣成一束、六束成一朵，王姐解釋蓮花化生（佛教用語：象徵生生不息），紙蓮花包裹著思念心意，也蘊含為先人增福消業的意義。靈滄一家在治喪期間沒有特殊儀式時，就會摺紙蓮花和元寶，還會評比誰摺的漂亮。這個過程讓他們感到療癒、顯出笑容，也達到王姐鼓勵家屬親自摺紙的用意。王姐雖然沒有禮儀師證書，但她深諳利用治喪期間各種儀式的意義來撫慰家屬，和家屬的關係也如親友般深受信賴。

對家屬來說，若日常因忌諱而較少談論死亡，當死亡來臨時難免不知所措，驚懼悲傷之餘還要打點親人的身後事實在心力交瘁。由於不理解而懼怕是人之常情，但加之社會普遍對生命禮儀服務業存有舊時的負面印象，讓這項人人生命中都終將會需要的服務，像草上一層薄霧的森林，令人不敢靠近一探究竟。

#TRANSITION



第二章

#TEXT

*第二章標題：



就法制層面來說，生命禮儀服務的專業化，與1999年九二一大地震有其淵源。當時擔任台北縣政府法制室主任的劉文仕，負責台北縣新莊市「博士的家」九二一地震的相關賠償問題。「博士的家」因建商未按圖施工，建築安全係數未達標準，在九二一地震發生時導致三棟大樓倒塌，奪走45條生命。劉文仕當年從中協商並傾聽受災居民心聲，這段經歷影響了後來「禮儀師」相關規範的制定。

殯葬政策改革，從禮儀師專業化著手

2001年，時任內政部民政司司長劉文仕著手草擬現行的《殯葬管理條例》，進行殯葬領域相關法制的改造，因為他在九二一建築倒塌的瓦礫堆中發現殯葬領域改革的需求。其中一項，就是以專業化為方向，訂定「禮儀師」專業制度並推行證照考試，因為他認為禮儀師是殯葬服務中的規劃與執行者，且與喪親家屬有直接關聯。與受災居民相處，他發現了生命禮儀服務業者品質良莠不齊，其中某些業者的不當處置讓家屬身心俱疲；譬如在大量火化需求下，家屬見到親人被隨意處置的火化過程，也曾有家屬不被同理反而被說喪親是來自前世業障等等。不僅往生者毫無尊嚴，對家屬也是精神上的二次傷害。這讓劉文仕體認到觀念改革的重要性，他將這些觀念納入後來規範禮儀師工作內容的條文，明文列出臨終關懷與悲傷輔導等專業技能。

#TRANSITION

#TEXT



以黑色幽默手法展現台灣道教喪葬習俗的經典國片《父後七日》，呈現主角洗滌到一半還要聽命於「土公仔」說哭就哭的治喪過程。「什麼時候該做什麼儀式、要你跪就跪、要你站站，要你哭就哭，好像我們的感情都是被操控的，」這也是劉文仕陪伴家屬時觀察到的。甚至有不肖業者會因為「生意」好或不好，而非基於家屬需求做不同的喪禮儀式規劃，在案件多時將繁雜儀式簡化，而案件少時要求家屬一定要按部就班進行儀式，然而費用卻沒有太大差異。由於民風忌諱談論死亡，長年以來不但公部門在殯葬建設及管理制度的建立有待加強，而且私部門缺乏人才與企業經營理念，導致殯葬服務市場資訊封閉、混亂失序和惡性競爭，而喪家權益就在缺乏判斷資訊的情形下被剝奪。

然而，要能順利推行改革，達到保護家屬權益並改善商業利益導向殯葬行為的目的，需想辦法化解兩大阻力——根深蒂固的民間習俗、業者的利益衝突。在當年連能否接受火化都會讓家屬之間意見相左的時空背景下，為消除民眾恐懼感增加親近性，內政部民政司於2001年選在台北市長官邸（今市長官邸藝文沙龍）舉辦「淨化殯葬儀式意願書簽署」活動，概念類似現今大眾所知的生前契約，邀請簽署人在眾人見證下，表達自己身後事的規劃意願。另外，也舉辦了「殯葬改革研討會」和「殯葬用品暨出版品博覽會」。同年7月，劉文仕特意選在台北縣金山及宜蘭員山的公私立墓園進行《殯葬管理條例》草案研商，他坦言前往墓園一方面是為表達與業界協商的誠意，一方面也成功獲得媒體關注達到宣傳效果。

劉文仕回憶，其中一次研商，來自中南部的葬儀商業同業公會成員，到現場表達對「禮儀師」制度的質疑，他們認為禮儀師制度會讓自己失去長期以來苦心經營的事業。劉文仕則向業者詳細解釋，政府推動「禮儀師」專業證照制度，主要目的是為提升殯葬服務業者的專業形象與品質。



不同於醫師、律師或會計師等持有證照才能執業的形式，現存業者並不會馬上因此失業。

藉由自由競爭激發傳統殯葬業者的自我提升意願。以國家考試方式保證其專業、明定非經考試取得資格者，不得以禮儀師名義執業，以此保護其名稱專用權。

規範具一定規模的業者，應聘僱專任禮儀師以保障其基本工作權。藉此吸引具服務熱忱的專業人才進入殯葬服務市場。

對於內政部的殯葬改革措施，時任金寶山集團管理部總經理劉正安曾回饋，「這讓殯葬服務從業人員從陰暗的角落，走向陽光，許多年輕人也紛紛投入這行業。」讓劉文仕感動至今。

CH2 SCENE1

*素材：圖（6）、框（13）

*效果 / 描述：

圖（6）透明背景，白色線條。以西裝打上領帶呈現專業意象，接續下列對「禮儀師專業證照制度」的重點整理。

框（13）透明背景，帶有白底的三個黑色線條方框。方框浮現後再浮現重點整理文字。

*設計說明：

第二章，因為是專業化過程的說明，會講述到政策的推動過程，所以較為資訊的整理，圖像設計的部分比起其他章節稍微少一些。主要以小插圖做意象的連結。



分階段實施，專業化政策過渡期

面向陽光前進，背後仍會有陰影。現今「殯葬服務專業化」的相關法規，依然照設立初衷實施與修訂，雖獲得大多數業者支持，但部分業者也表示配合上有困難。《殯葬管理條例》第45條規範「殯葬禮儀服務業員一定規模者，應置專任禮儀師，始得申請許可及營業。」南華大學生死學系助理教授暨殯葬組召集人楊士賢分析，專業化政策方向的初衷，是朝每間合法業者都有專任禮儀師為目標，「政策導向就像設立藥局一樣，助理或其他工作人員可能很多，但每間藥局都一定有藥師。未來所有合法禮儀公司也都至少會有一位禮儀師。」但為兼顧殯葬領域專業化與保障傳統業者生計，依舊收資本額、登記資本額或出資額來區別業者規模並分階段實施。依此趨勢，未來所有新立案登記的業者皆需先取得禮儀師證書，才可合法營業。

根據「內政部全國殯葬資訊網」資料，截至2020年底為止，全台合法業者約有4,600家，禮儀師約1,100人。也就是說，現階段也並非每一家業者都有聘雇專任禮儀師，離政策目標還有一大段路要走。受訪業者們皆知曉今年（2021）起會對此加強取締，台北市殯葬管理處處長王文秀表示，從政策實施起就充分宣導並給予業者準備時間，若發現不符規定的業者，會再行動導並限期改善，否則依法裁處。

在這段政策過渡期間，大部分生命禮儀服務業者雖致力提升服務品質，並積極配合政策考取證照和證書，但禮儀師與合法業者數至今仍是1比4的懸殊比例。且生命禮儀服務公司之間所聘雇的禮儀師數量差異甚大，體質上較為年輕化、注重形象的公司，大多數其員工中有禮儀師證書者數量偏高；但也有些較早期成立、作法傳統的公司，至今還未有員工取得禮儀師證書。

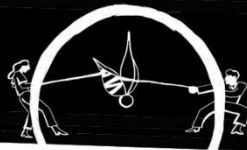
禮儀師證書核發數量偏少，有以下原因：

證照考試次數



2013年，勞委會職訓局舉辦第一次「喪禮服務職類乙級技術士檢定考試」，而隔年（2014）內政部開放禮儀師證書申請，發出第一張禮儀師證書，至今未滿十年，乙級證照檢定考一年也僅舉辦兩次，是現在持有禮儀師證書者仍偏少數的原因之一。

工作時程壓縮個人時間



但除了客觀的考試時程因素之外，對業者們來說，這個行業突發狀況多，幾乎難有個人時間，也是影響取得禮儀師證書時程或意願的原因。主要和兒子兩人一同經營儒霖生命事業的王姐，就笑稱自己像是全年無休的7-11，只要一通電話就會馬上趕到家屬身邊。曾經因為一通電話在寒流襲來的半夜衝出被窩，也曾經因為一通電話捨棄與孩子約定的聚餐。準備退休的王姐自嘲，「早期進修了42學分的殯葬課程，也覺得沒考乙級很可惜，但是常常考試時間搭不上，後來要讀書已經讀不起來了啦。」對像王姐這樣的中小型業者來說，每一個案件幾乎是公司全員出動，常因工作而壓縮私人時間。

不固定的工時，本就是生命禮儀服務業界的常態。天佑國際生命事業禮儀專員黃燕婷，入行四年多，曾在龍巖擔任業務銷售及禮儀服務人員，正在準備乙級喪禮服務技術士證照考試。去年（2020）11月剛考完第一階段的測驗，「因為還是以工作為主，要找時間念書也斷斷續續的，有時候太忙沒注意日期就一直延後報名。」

CH2 SCENE2

*素材：框（14）、框（15）、框（16）

*效果 / 描述：

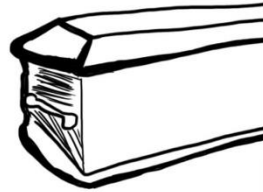
框（14）透明背景，帶有白底和勳章的方框。方框浮現後再浮現重點整理文字。

框（15）透明背景，帶有白底和時間拔河方的方框。方框浮現後再浮現重點整理文字。

對禮儀師證書的質疑

談到證照考試，燕婷與其他接受採訪的從業人員都認為，通過證照考試能證明從業人員具備一定的殯葬知識和技術，但部分考試內容與實務經驗有差距。例如，考殯葬文書的情境題，會將人物關係極端複雜化至改嫁、改姓又收養，這種平常很難遇到的狀況。又如計開書寫中，考試正確答案的「寄男」或「出嗣男」，在實際工作中為避免家屬和親友疑惑也不會使用。除了學科部分，術科與實務也有些差異。而針對考試內容與實務需求的落差，中華民國葬儀商業同業公會聯合會，以及台北市殯葬管理處，皆表示從未收到業者反映考試與實務落差的問題。

生命禮儀服務業重視的是實務經驗與服務品質。學術理論與實務工作的差距，讓部分業者以此為由質疑禮儀師證書的意義。也曾有本科系畢業擁有乙級證照的新鮮人，因此無法調適，入行沒多久就轉行。業者們坦言，在面試新人時，證照或證書都不是篩選的首要條件。因為他們深知，這些勳章並不保證從業人員入行後，就能在工作中展現出生命禮儀服務的積極意義。



禮儀師證書，對業者來說是一項保證，對家屬來說是一份保障。業者考取禮儀師證書，代表具有基本的殯葬知識與技術，但無法完全代表其服務的專業性。對家屬而言，在資訊有限的當下，選擇具備禮儀師證書的業者，可以因國家背書而多些信心。

不過，無論有沒有證照，就生命禮儀服務的積極意義而言，業者真誠相待針對家屬需求給予協助，照顧到家屬感受，就是服務的本質、令人認同的專業。

框（16）透明背景，帶有白底和棺木的方框。方框浮現後再浮現重點整理文字。

*設計說明：

禮儀師核發數量偏少；此處與報導本文不同，本文 p7 的「用有限的時間打無限的實戰，禮儀師證書的意義」，此小標前後，其實都是在講述證書數量偏少的原因，只是原因的性質稍微不同。在作品呈現時，直接做成三點整理。

#TEXT

#第三章

#TRANSITION

*第三章標題：

往
讓生者留
不遺憾
讓
生者擁有
不滅之愛

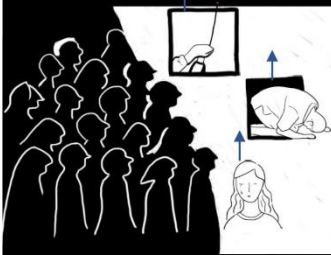
往
讓生者留
不遺憾
讓
生者擁有
不滅之愛



#TRANSITION #TEXT

既然生命禮儀服務專業在於照顧家屬需求與感受，那麼「了解家屬」就是一個重要環節。從業人員除了具備傳統的殯葬知識與技術、透過觀察和詢問來掌握家屬需求，仍需不斷進修以期服務能契合當事人和家屬的想法。隨社會變遷和文化價值觀的質變，人們的生死觀念轉變，面對喪葬事務的邏輯也有所不同。這種轉變，也並非是傳統與現代的兩極對立，而是鑲嵌於當代社會脈絡的一種文化形式。喪禮一生只有一次，無論是何種形式的喪禮，目的都是希望讓往生者得以安息，讓生者得到安慰。

情感與回憶的鑰匙，獨一無二的喪禮



一生僅此一次，需得不留遺憾。何爸告別式當天，靈滄一家穿戴孝服排排坐在靈堂中，隨著司儀的指示進行儀式，看著親友依序上前致意。其中，靈滄家視為家人從小一起長大、何爸視如己出的乾兒子，顧不得儀式，一上前就淚流滿面跪下，急切地連磕了幾個響頭，這一幕讓在場所有人情緒潰堤。守候在旁的王姐則迅速地替家屬遞上紙巾。

在告別式前一天，王姐與靈滄一家針對告別式、火化與晉塔當天的流程再次確認。她特別詢問靈滄媽媽，是否要跟著隊伍送老伴最後一程？根據傳統喪儀「夫妻不相送」的習俗，有終生不再嫁娶、情感堅定不移的美意。但也有部分的人認為，不送伴侶最後一程不免遺憾，因此現今有許多從業人員會建議家屬以不違反禮俗又通融人性的方式，像是不坐靈車而另外開車不靠近，或跟隨靈車行車路線但繞道。了解靈滄媽媽的想法後，王姐決定打破習俗，讓靈滄媽媽一起搭上靈車，與列隊步行隨後的晚輩們一起到火化場，圓滿兩人結褵50載的情誼。

傳統禮俗有其美意，但不一定切合家屬的想法及需求，而小至村里、大至縣市，各地禮俗也有差異性。因此對於生命禮儀服務業者來說，除了第一時間的接體安置、火化以及晉塔安葬等大方向流程不變，在接觸家屬開始規劃喪事時，就會依照每個家庭需求有所不同，因此也沒有完整的標準化流程可以遵循。

越來越多喪家會選擇更簡化和客製化的喪葬流程，不再受習俗、鄰居或親戚的說法左右。天佑國際生命事業副理俞凱皓，入行約10年，大學時期就開始接觸生命禮儀服務工作，退伍後決定延續家族事業。本是體育系專業的他，曾經非常抗拒生命禮儀服務的低氣壓工作氛圍，但從工作過程中收穫成就感和心靈成長的他，如今不僅取得禮儀師證書，也打從心底對這份工作感到驕傲，並視其為一生志業。凱皓觀察，現今家屬們注重喪禮的現場氛圍與感情釋放，更在乎會場布置是否能讓參與者產生情感和回憶的連結。

#TEXT

#CH3 SCENE1

-告別式當天的情況。

*素材：圖（7）、框（17）、框（18）、框（19）

*效果 / 描述：

圖（7）為告別會場中的人群。作為固定背景，以下框格依序浮現。搭配右邊文字段落。

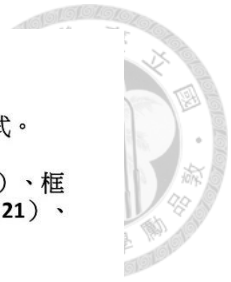
#TEXT

框（17）上香致意。

框（18）上前磕頭的人。

框（19）會場中的人哭泣樣貌。

#TEXT



凱皓分享自己服務過印象深刻的喪禮。

其中，有一場如畫展般的追思會。主角是一位愛畫畫的爺爺，家屬決定將爺爺生前的40幾幅畫作搬到追思會現場展出，凱皓的團隊協助規劃會場的參觀動線，並擺放小點心和茶飲。那些家屬和親友來賓所見的畫，可能是爺爺生前所見的孫子可愛模樣、難忘的壯麗風景或是值得紀念的時刻。

另一場，猶如品酒會的告別式。主角是從事酒商工作的年輕女孩，計劃寫上追思品酒會，並提醒來賓絕對不要開車或騎車，會場規模小而精緻，受邀者進場後就將門關上，是場只屬於家屬和女孩好朋友們的聚會。

藉由賞畫的過程追思爺爺、透過品酒的過程告別女孩，彷彿跟他們進行最後的對話。

#CH3 SCENE2

-畫展和品酒會般的告別式。

*素材：圖（8）、框（20）、框（20-1）、圖（9）、框（21）、框（21-1）

*效果 / 描述：

#TEXT

圖（8）追思畫展會場。

框（20）透明背景，彩色線條。浮現，畫作的顏色。象徵主角生命故事多采多姿。

框（20-1）親友賞畫。接續浮現。

#TRANSITION

隨畫作上色，漸漸浮出。接下一幕品酒會。作為固定背景。

#TEXT

圖（9）追思品酒會會場。

框（21）品酒活動示意。

框（21-1）浮現，酒的顏色。象徵主角生命故事多采多姿。

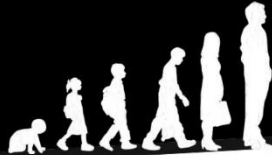
*設計說明：

呈現不同形式的喪禮，反映了規劃時的想法；因為是不方便攝影的主題，就用想像的方式，來創造圖像連結。只要持續往下滾動，就可以隨著網頁體驗圖像敘事。滾動時也可以感受到先前提過的蒙太奇轉場的效果。這個轉場是取自我在月津港燈會拍下的照片，我把原本的照片做了點美術效果變化。可以用來連結多采多姿的人生、銜接兩個不同的特別告別式會場。



喪禮的變化，與時俱進的專業

隨著人們生死觀念改變、家庭結構變化，以及消費模式轉變，喪禮形式逐漸轉化，生命禮儀服務從業人員的專業素養也與時俱進。信仰會造就不同的生死觀念，就台灣主要民間信仰來說，儒家重孝道的理念鑲嵌於生死觀與喪禮儀典，並糅合佛教與道教思想。有靈魂不滅、今生來世、陽間陰間、天堂地獄以及神鬼之說，並衍生隆喪厚葬或是敬天祭祖尋求保佑的儀式。



根據內政部2008年《我國殯葬禮儀服務業動態研究》報告，喪禮儀式奠基於儒家慎終追遠的觀念，使家屬能追思盡孝、抒發哀傷情緒、重整親屬關係、傳達道德意識與延續社會脈絡，具有積極的人文精神與關懷意義，因此將生命禮儀服務，定位為一種兼具服務業與文化業功能的產業。於現今文化背景之下，比起遵從制式習俗，人們逐漸轉而關注死亡儀式的功能性。即社會學家Durkheim提出的「穢解儀式」概念，將死亡儀式視為協助人們從生命中的一個階段進入另一個階段的過程。透過儀式去轉化人因死亡產生的複雜情感與失序狀態，藉由這種異於日常生活模式的喪禮事務，幫助人們回歸日常生活。

而生命禮儀服務從業人員，也是協助家屬過渡生命階段的重要角色。為了以更專業的方法落實對家屬的悲傷輔導及後續關懷，凱皓也去學習心理諮商的知識與技巧，受限於沒有相關科系學歷不能考心理諮商師證照，所以他將自己形塑為諮商需求者的身分，固定每個月一到兩次找心理諮商師報到，親自體驗諮商的過程，從中學習怎麼引導家屬說話。凱皓說心理諮商的相關技術也是目前許多禮儀師的進修方向。他希望看到家屬們藉由哭泣釋放情緒，若面無表情反而令人擔心。「因為習俗跟流程做久了有一定學得會，但是這種內心層面的東西，不見得是我們做得來的，」「對我來說，能夠做到讓家屬釋放悲傷的點，協助他走出來，這個才是真正的專業的禮儀師。」

除了認知喪禮是一種生命階段的過渡期，環保意識也是改變生死觀念、進而影響喪禮形式的原因之一。根據內政部公告，台灣環保自然葬數量在2018年首次超過10,000件，是10年前（2009年）的6.6倍。近年環保自然葬案件數快速增加，顯示民眾越來越能接受樹葬、花葬及海葬的觀念，不僅儀式上更為簡化，後續的祭祀禮俗也略去許多。在第一線服務過許多環保自然葬的凱皓分享，近年在殯儀館也能看到越來越多業者手上都抱著紙盒（環保自然葬先將磨細後的骨灰盛裝於可分解無毒的紙袋及紙盒中，再攜帶至葬區）。他分析，人們會選擇使用環保自然葬法，主因除了環保，也節省了動輒幾十萬的靈骨塔和骨灰罐的費用。



#TEXT

#CH3 SCENE3

*素材：框（22）、框（23）、框（24）

*效果 / 描述：

框（22）透明背景，帶有白底和生命階段示意圖的方框。方框浮現後再浮現重點整理文字。

框（23）透明背景，帶有白底和花葬示意圖的方框。方框浮現後再浮現重點整理文字。



框(23)透明背景，帶有白底的方框。方框浮現後再浮現重點整理文字。

喪葬費用減少，可能是因為省略了傳統禮俗、採用環保自然葬，或是因現代家庭結構轉為小家庭居多，個人能負擔的喪葬費用有限。

而小家庭人數少，加上有些家屬可能在外地工作、不便請長假守於靈堂或是配合儀式時程，所以喪禮中，折衷以其他子女代替傳統本應由長男長孫進行的儀式，或衍生出專門代替家屬拜飯守靈的服務。南華大學生死學系助理教授暨殯葬組召集人楊士賢說，「殯葬的服務，就是幫家屬解決問題。遇到家裡人少，可能只有一個子女的，(業者)要幫忙撐雨傘、幫忙捧斗；那沒有子女的獨居老人怎麼辦，他的喪禮你要隨拜，或者你要幫他捧飯，他彷彿就是你的親人一樣。」

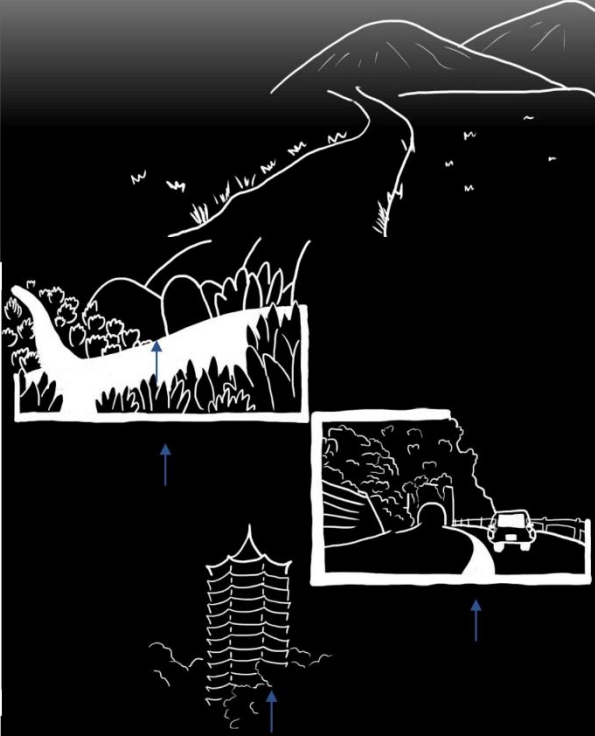
根據國寶服務集團禮儀事業群經理黎振雄觀察，近年生命禮儀服務市場的案件總量增加，但平均每個案件的費用減少。對此，有台灣殯葬業教父之稱的南華大學講座教授徐福全分析，案件量增加直接反映了死亡人口數上升的事實，但費用減少不只單一原因；其中之一是政策提倡簡約節葬的觀念，具體方式像是環保自然葬和聯合奠祭。其二是，現今喪葬費用較為透明化，不同於過去生命禮儀服務業者說了算的狀況，家屬也開始會比價。

消費者意識提升讓人們購買物品或簽訂契約時都會貨比三家，在資訊越來越透明的生命禮儀服務市場同樣如此。撇除慌亂無章的狀況，如今家屬在選擇生命禮儀服務時也會事先調查和比較。這一位家屬的謹慎，至今仍讓凱皓印象深刻；透過親友介紹聯繫到凱皓的家屬，於晚間近10點，母親在醫院離世時撥電話給他，一般來說凱皓會馬上著裝出發，但是家屬卻告知他先不用過去，也沒多交代其他事項就結束了通話。這讓凱皓一頭霧水，整晚都在考慮到底要不要出門？要不要再回撥電話？是否因為家人之間意見相左還未溝通好？直至隔天下午1點之前都沒有消息，依凱皓的經驗，這種情況應該是家屬決定交給其他業者服務了。但卻又接到這位家屬來電，希望預約時間到凱皓的公司了解人員組成以及接體流程等。

凱皓認為這是好現象，代表生命禮儀服務市場中的消費者，開始會思考自己想要什麼樣的服務。同時，雙向地牽動業者的想法，使得業者有積極進修專業、提升服務品質的動力，進一步發展出具有公司特色的競爭力。凱皓在受訪時不僅一次提到，「這個行業沒有學完的一天。」即使流程上大致相同，每個顧及家屬需求而隨機應變的細節，正是從業人員發揮專業之處。也因此不論公司規模大小，生命禮儀服務公司的員工教育訓練，都是一邊學習基本知識技能，一邊實際參與案件以累積其具高度靈活性的專業。《禮儀師管理辦法》中，禮儀師證書年限6年，需參與一定時數專業教育訓練再換證的制度，也是秉持同樣的精神，以確保從業人員的專業與時俱進。

#TRANSITION

最後哩路有長? 生命禮儀服務的延伸



以喪禮陪伴逝世的親人走完人生最後一哩路，但家屬得要繼續未來的人生旅途。喪禮之後，生命禮儀服務人員的任務還未完成，生於人與人之間誠摯關懷的隱性服務，延續至對家屬的後續叮嚀和關心，直至確認家屬的狀態歸於平靜。生命禮儀服務工作講求提早準備、後續關懷和不留遺憾，而服務要如何拓展延伸才能達成其積極意義，業界近年有不同做法。希冀投入同理心而泛起的粼粼漣漪，能盪漾至當事人及家屬的心窩。

喪禮之後，生命禮儀服務人員的悲傷輔導和後續關懷



那天傍晚，何爸的晉塔儀式結束後，靈柩一家圍坐圓滿餐桌，第一次吃何爸的家族聚餐，讓家人們重新意識到何爸已不在的遺憾，但他們仍要回歸日常生活。傳統習俗中，這一餐稱為「食飯」或「食食」。由於早年喪事是鄉里間鄰居或親戚幫忙料理，因此喪事完成之後，家屬請客答謝親友幫忙，現今辦喪事講求專業，家屬多將喪事交由生命禮儀服務公司處理，理論上不需要準備這餐了。

#第四章 #CH4 SCENE1

*第四章標題：

最後哩路有長? 生命禮儀服務的延伸

*素材：框（24）、框（25）、框（26）、框（26-1）、框（27）、框（27-1）、框（27-2）、框（27-3）

*效果 / 描述：

- 框（24）晉塔路途。
- 框（24-1）前進。
- 框（24-2）前進視差。
- 框（24-3）車在山路前進。
- 框（25）塔。

#TEXT

圖（10）圓滿餐插圖。

#TEXT

圖（10-1）餐點插圖。





但這項吃遺食的習俗，因其他原因留存至今。一種是，在有強烈傳統習俗觀念的地區，家屬請鄰居吃飯，可避免遺棄遺棄不懂禮數，稱為「平安宴」。另一種是，當遺體運來，辭客（出殯行列起靈一段路後，讓靈車暫停，由喪家派辭送葬親友留步）後又不能隨行送出殯，所以回喪家吃飯，稱為「母舅桌」。還有一種是，由於家人平時散居各地，難得團聚，趁著喪事圓滿，一起吃飯敘舊，改稱「圓滿餐」。這也是王姐建議露濤一家預訂圓滿餐的用意。



#TEXT

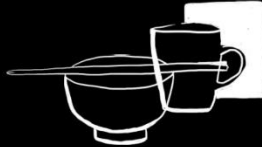
圖 (10-2) 餐點插圖。

露濤回想，關於喪禮後續的習俗，王姐會在「四十九天」、「百日」以及「對年」內的各種節日；如除夕、清明節、端午節、中元節、中秋節和冬至等，事前發訊息提醒並叮囑祭祀習俗的注意事項。若家屬在喪禮之後有任何疑問，仍可以隨時連絡王姐。對於在乎禮俗的家屬而言，任何一個小細節，都可能影響家人的心情，所以通常會有許多疑問，「我們也希望可以圓滿、安心，」我問過王姐在一些特定年節，拜拜、供品、可不可以？還有，家裡神明廳，習慣初一十五會燒香燭的香燭，爸爸的那個爐可不可以整理？如果移家到高雄有沒有禁忌？」露濤說王姐都會耐心解答，也會尊重家屬的習慣，讓他們感到很安心。王姐說這種「善後服務」也是關心家屬身心狀況的時機。



圖 (10-3) 餐點插圖。

在露濤的專業訓練師凱皓，會分享對家屬後續關懷的故事。露濤的先生離世至今將近十年，太太依然每天晚上睡前會多倒一杯熱牛奶。在凱皓看來，露濤對先生的離世一直都沒有釋懷。而他最近一次與露濤見面，是中秋節的時候，「她現在狀況好很多，開始願意出門出遊，我覺得她才可以慢慢放下。不管是透過我們陪她聊天、或是介紹活動、社團等等媒介給她。」凱皓會在過節時聯絡曾經服務過的家屬，同時關心家屬是否逐漸恢復日常生活。



框 (26) 碗筷插圖。

框 (26-1) 熱牛奶插圖。

框 (26)、框 (26-1) 視差呈現。

沒有在契約明文列出的隱性服務，是業者為永續經營而做口碑，也是以人與人之間誠心交流為出發點的關懷。高醫心臟科重症加護病房護理師柯佳媛，經常遇到病情急遽惡化的患者，因此也會在工作環境中接觸到生命禮儀服務人員。佳媛認為，生命禮儀服務人員的關懷，對家屬是有幫助的。她會看過禮儀師在病房中，引導家屬向往生者訴說及告別，耐心地說明並帶領家屬處理接下來的事務。這可以讓家屬好好面對家人突然病危離世、減輕悲傷。

另外，令她印象深刻的是，有位禮儀師陪同家屬離開醫院前，特別叮嚀家屬向護理師道謝，並且和家屬一起鞠躬，讓佳媛佩服生命禮儀服務人員的面面俱到。「...若（身為護理師）沒有妥善完成我的工作之前，我對病人再多關懷都是多餘的，所以我覺得可以滿足家屬需要的，本身就是專業。如果可以在這之上，多予一些關懷，多一些照顧，我覺得那就是超越專業。」

談到生命禮儀服務人員的悲傷輔導與後續關懷，佳媛想起自己在長輩喪禮，以家屬身分見到的生命禮儀服務人員，和在醫院見到的印象不同，總覺得長輩的喪禮有點遺憾。她曾經對於要哭著跪爬進去靈堂感到惶恐、也對於身為外孫女時要按順序跪在最外面感到觸感。如果可以，佳媛希望當時委託的禮儀師也能照顧到家屬的感受。「那時候我感覺他們只是公事公辦、執行工作，就會覺得好像少了什麼。」這讓佳媛和家人感受不到參與感，整個喪禮過程縲繞不真實的感覺，「好像那個進去（火化）的人不是我的阿公阿嬤，推出來的那一罐也不是我的阿公阿嬤。...如果禮儀師可以多關懷一點點，也許對家人來說都會不一樣。」

也就是說，生命禮儀服務人員的悲傷輔導與後續關懷，有強化喪禮陪伴家屬過渡生命階段積極功能，能讓家屬懸旌不安的狀態回歸平靜。

*設計說明：

第四章·進入故事的喪禮收尾跟結束之後；所以本章開頭做了幾個有連續動作的意象·抵達納骨塔之前的場景、車子移動。也針對遺食的文字說明，提供圖像連結。



#TEXT

無縫接軌最後一哩路，生命禮儀服務與安寧長照的結合

「緣、殮、殯、葬、續」是完整的生命禮儀服務範圍，分別代表「初衷聯繫、尊體護理、告別儀式、各式安葬、輔導關懷」。生命教育普及後，生命禮儀服務從以往只專注「殮、殯、葬」的層面，擴充至強調「緣」和「續」。講求提早準備及後續關懷，並力求不留遺憾。至於如何提早準備，除了預立生前契約，近年業界有不同作法。延伸對預期性悲傷的關懷，從「緣」的層面著手，結合安寧照護或長照機構的模式，無縫接軌人生最後一哩路。

高雄市福緣關懷協會理事長溫琇媚，同時也是安寧護理師，她以「米蘭達居家護理所」為媒介，銜接「福緣生命事業」，提供居家安寧照護及善終安葬服務。案件來源多是經濟困難或安寧照護的個案。琇媚曾擔任醫院急診室護理師8年，見過許多邊緣戶、低收入戶或沒有家屬的往生者，她發現大部分的生命禮儀服務業者，都會願意幫助這樣的個案。也觀察到許多親友都有這一份心，但沒有一個可信任的管道進行捐款籌辦助葬。因此成立福緣關懷協會，以辦理最簡易完整喪事所需的4萬元費用作為每一件募款上限，為經濟困難的個案服務。從起初的募款助葬小群組到協會成立至今歷時2年多，已協助39件個案安葬。

琇媚平常以米蘭達居家護理所工作為主，提供居家安寧照護，並協助當事人身後事的規劃。從居家安寧照護期就一直陪在當事人及家屬身邊，透過日常的關懷和談話，能夠了解當事人的心願並掌握家屬的需求，建立信任感。琇媚觀察，在安寧照護階段，有些家屬因害怕一語成讖，反而更忌諱談論身後事。她鼓勵家屬對可預期的悲傷做準備，告知他們當事人的病程變化，引導家屬逐步理解接下來可能發生的任何情況以及處置方法，並陪家屬反覆討論細節。此外，她也盡力依照護理期間對當事人的了解，協助他們完成心願。



琇媚有一個安寧個案，是位多年前因為火車事故雙腳截肢的婆婆。在安寧照護期間，琇媚了解到婆婆和家人都有在考慮身後事，但是沒有頭緒。她引導家屬一步步進行，並從談話中了解婆婆和家人的期待，是希望婆婆能再有一雙腳，這是婆婆40幾年來唯一的遺憾。「我們安寧的角色，就是盡量去幫病患跟家屬完成願望。」
「我知道這雙腳對他們來說意義重大。」
為此，琇媚調查所有可行的方法，推薦婆婆用灌模的方式製作雙腳，可以達到還原雙腳最好的效果，他們找灌模師傅來幫婆婆測量身形，製作合適的雙腳。成果讓婆婆和家人都非常滿意，覺得完成了最後一樁心願。後來婆婆的喪禮，琇媚也協助規劃、布置靈堂。安寧照護以來幾個月的陪伴，讓琇媚與家屬產生深厚的情感連結。他們在靈堂中相擁而泣，替生前可以再度擁有雙腳的婆婆開心，分享同一份感動。

框（27）婆婆的腳。

框（27-1）婆婆的腳上色1/3。

框（27-2）婆婆的腳上色2/3。

框（27-3）婆婆的腳上色3/3。

框（27）、框（27-1）、框（27-2）、框（27-3）疊圖漸漸上滿顏色，象徵婆婆生前重獲雙腳。搭配相應段落的文字滾動。

*設計說明：

先隨著滾動跑完文字，再讓讀者回到圖像敘事，是一種引導，也是閱讀節奏的控制。可使讀者在文字跟圖像之間，轉換閱讀的步調。



#TEXT

將安寧照護銜接生命禮儀服務的初衷，來自琇媚剛成立居家護理所時，對同行以及家屬的觀察。由於居護所本質上僅負責照護工作，在個案離世後，居護所會轉交給長期配合的生命禮儀服務業者處理個案後事。琇媚認為，在安寧照護期間可以對當事人及家屬有充分的觀察和了解，若沒有延伸至後事的協助，是很可惜的。「我覺得這樣會有斷層。我事前就知道他們需求了，家屬在個案往生那當下，絕對是慌張跟難過的…我就跟他說，照我們之前演練過的一步步來，我都會在。」她發現家屬有連結後續服務的需求，也可接受在照護期間就逐步安排後事的模式。曾有家屬回饋「這一條龍式的服務真的是天衣無縫，配合得很好。」才讓琇媚下定決心成立生命禮儀服務公司，希望將服務個案的最後一哩路都鋪設到底。

為了替安寧個案銜接專業的生命禮儀服務，琇媚除了進修相關課程、準備考證照之外，也會請教從事生命禮儀服務業的丈夫，有25年經驗的福祿壽事業總經理王柏凱。琇媚從安寧照護銜接生命禮儀服務；柏凱則是從生命禮儀服務，連結長照機構的經營，夫妻倆經常交流各自的專業領域經驗。而柏凱會從生命禮儀跨域到長期照顧服務，與剛入行時在阮綜合醫院附近駐點，一次與阮仲洲院長的對話有關。院長的一句「不會救人，照顧人總會吧！」才讓柏凱開始經營長照機構，繼續以其一貫的管家式貼近服務，照顧個案及家屬。

從業者經營的角度來說，完整銜接安寧、長期照護和生命禮儀服務的模式，也是種案件來源的開發，並可針對潛在客戶預先了解。對當事人和家屬而言，從善終到安葬完整的服務，能夠省下許多溝通規劃、尋找資源的時間及心力。

不論是安寧、長期照護或生命禮儀服務的從業人員，都需具備一項共同特質——同理心。就像佳妘所說，「更重要的是，個別化。不是因為我在兒科、我在心臟科、我在某地區，所以我這樣照顧病人，而是我今天面對這個人，我依照他的需求去做出適應他的服務跟照顧。」

#第五章

#TRANSITION

*第五章標題：

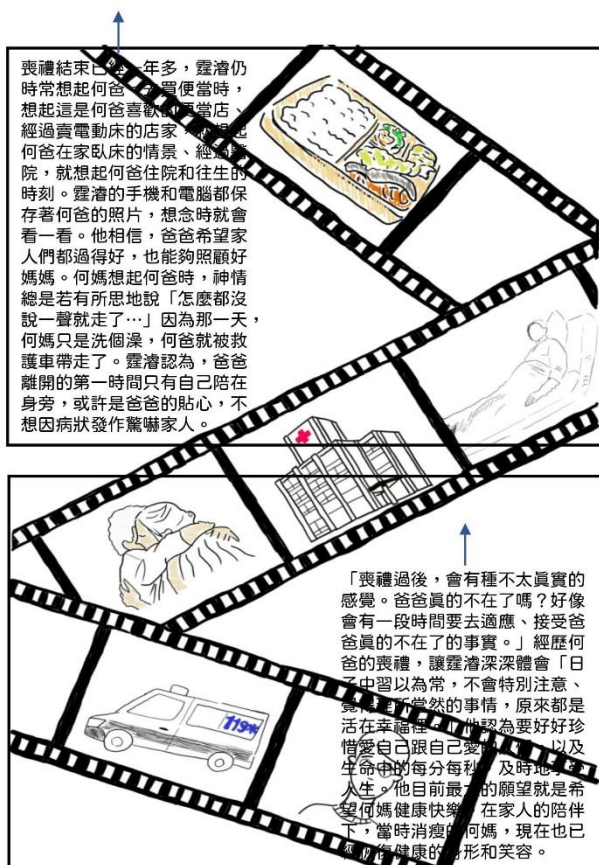
健康
開放的
生觀
死
傳承
台灣
生命
禮儀
文化

健康
開放的
生觀
死
傳承
台灣
生命
禮儀
文化

*素材：圖（11）、圖（12）、圖（13）、圖（14）、圖（14-1）、圖（14-2）、圖（14-3）、圖（14-4）、圖（14-5）、框（28）、框（29）

一個專業的生命禮儀服務人員，在服務過程中會有很大一部分的心力專注於如何療癒家屬。除了在喪禮規劃和執行過程中滿足當事人和家屬需求之外，他們利用喪禮中的療癒元素，帶領家屬走出哀傷歷程。此外，透過出書、舉辦講座或經營自媒體等各種方式，傳遞正向的生死觀念並傳承台灣的生命禮儀文化，也是他們自願扛起的重責大任。

療癒與成長，死亡之泉讓生命止水再度流動



喪禮結束已過一年多，靈濤仍時常想起何爸。買便當時，想起這是何爸喜歡吃的當店，經過賣電動床的店家，想起何爸在家臥床的情景、經過醫院，就想起何爸住院和往生的時刻。靈濤的手機和電腦都保存著何爸的照片，想念時就會看一看。他相信，爸爸希望家人們都過得好，也能夠照顧好媽媽。何媽想起何爸時，神情總是若有所思地說「怎麼都沒說一聲就走了…」因為那一天，何媽只是洗個澡，何爸就被救護車帶走了。靈濤認為，爸爸離開的第一時間只有自己陪在身旁，或許是爸爸的貼心，不想因病狀發作驚嚇家人。

「喪禮過後，會有種不太真實的感覺。爸爸真的不在了嗎？好像會有一段時間要去適應、接受爸爸真的不在了的事實。」經歷何爸的喪禮，讓靈濤深深體會「日子中習以為常，不會特別注意、覺得理所當然的事情，原來都是活在幸福裡。」他認為要好好珍惜愛自己跟自己愛的人，以及生命中的每分每秒，及時地愛自己的人生。他目前最大的願望就是希望何媽健康快樂，在家人的陪伴下，當時消瘦的何媽，現在也已恢復健康的體形和笑容。

#TEXT

*效果 / 描述：

圖 (11) 回憶膠捲。配合靈濤的回憶段落文字滾動。

*設計說明：

第五章·回憶的部分；用相機膠捲的意象來呈現，其中也插入了前面章節出現過的圖像，引導讀者一起回憶這個貫串整個作品的主要故事。

中禱諮商中心臨床心理師黃龍杰，致力創傷輔導安心服務已有20幾年。他將心理學家Kübler-Ross提出的「哀傷的五個階段」(Five Stages of Grief)；分別編譯為「不敢相信」、「滿腔憤怒」、「心存盼望」、「憂傷自責」和「接受事實」。這些階段不一定會按特定順序發生，個人也不一定經歷所有階段，在歷程至「接受事實」以前，個人的哀傷會在各階段間擺盪。由於喪禮提供一個情境讓家屬表達傷感以及對往生者的思念，有促進哀傷歷程的功能。從忙碌的喪禮回歸日常生活後，家屬往往會再次體驗到親人死亡的現實，也是終於有餘力照顧自己情緒的時候。

黃龍杰解釋，靈濤在喪禮後有的不真實感、觸景傷情和睹物思人的感受，這些反應不是症狀也並非病態，而是人之常情，多數人會在幾週或幾個月內改善，這段心路歷程就是哀傷歷程。靈濤能將爸爸的驟然離世解釋為爸爸的貼心，這樣改觀轉念的行為也就是歷經至「接受事實」的表現。

談論家屬參與喪禮規劃和儀式的意義，黃龍杰說，參與者若能平等開放地表達想法，且有良好的情感交流，在視覺聽覺營造強烈連結感，即可有團體支持的療效效果。喪禮其中的療效元素，如儀式中的佛經朗誦、摺紙蓮花等行為，也是一種閱讀、韻律和創作，「廣義上來說，是有藝術治療的成分。這類具有昇華性質的象徵物，對家屬來說本身就是一個強大的安撫劑效應，是有療效性的。」

生命禮儀服務人員鼓勵當事人或家屬參與喪禮規劃，並以其各種儀式創造共鳴，讓家屬得以抒發哀傷、內心獲得接納和認可。帶領家屬建造屬於自己與往生者的時空一隅，能走入幽谷，也才能走過幽谷看見終點的光。

#TEXT



#TEXT

掌握殯葬自主權，為自己的生命負責

國片《孤味》劇情中，由演員陳淑芳飾演的林秀英，替有名無實的丈夫籌辦喪禮，意外迎來一位陪伴丈夫度過晚年的女人，讓她不得不再次正視內心的怨懣。在靈堂中，看見小女兒遵從父親和這位「阿姨」的宗教信仰，請來佛教師兄師姐朗誦佛經，氣不過的她，一通電話馬上請來道教師父同場進行儀式。孫女見到這情景，不禁脫口一句「這是在battle嗎？」

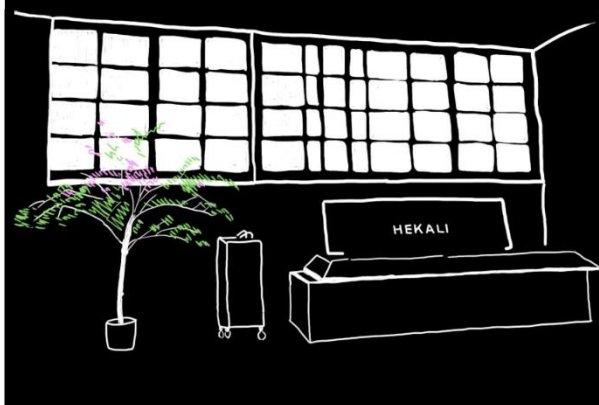
電影中以這一幕黑色幽默作為調味，而本報導採訪時不只一位生命禮儀服務人員表示，類似的情景在現實喪禮中上演並非稀奇事。家屬們或許會因為宗教信仰或各自與往生者的回憶不同，對於喪禮規劃有不同意見，若因此加劇家屬間的矛盾，就失去喪禮的療愈意義，也並非大家所樂見。

生命禮儀服務人員忙於殯葬事務時，有可能無法時刻都顧及家屬的連結和感受。因此，專責陪伴當事人或家屬規劃身後大小事的喪禮顧問公司應運而生，協助當事人和家屬規劃身後事、接洽生命禮儀服務業者、爭取相關保險或補助，協助解決關於人生最後一哩路的任何問題。

喪禮顧問公司「和光里」創辦人「里長」許伊妃，曾有11年第一線殯葬服務的經歷，遠赴日本送行者學院進修，獲得日本納棺師資格認定。她想帶回台灣的不是日本葬儀的一套模式，而是日本面對生命禮儀文化的態度。「生命跟禮儀不單只是殯葬業人員的事情，因為個人的生命應該自己作主，禮儀則是屬於台灣這塊土地的文化。」伊妃說，在和光里的理念中，主要接洽對象是當事人，喪禮的主角是家屬，設計告別式的意義，是希望當事人能以最適合的方式跟家人告別。避免家人在當事人突然離世的衝擊下，還要再苦思應該怎麼做，也無從得知往生者的想法和回饋。「有沒有好好告別，對於家屬的心理狀態非常重要。」

所以和光里更專注於生命禮儀服務領域中「緣」和「續」的部分。伊妃認為，家屬在治喪期間感到不舒服，有時候不是禮儀師和生命禮儀服務人員不專業或不用心，而是要一個專任禮儀師做到完全地陪伴和療愈家屬實在太辛苦，所以和光里的存在，是希望補足生命禮儀服務人員沒辦法、或心有餘而力不足的家屬服務。伊妃也經常性舉辦「精靈茶會」講座，每次都設計不一樣的活動，讓參與學員彼此分享面對「死亡」的心路歷程，以各自的生命故事影響彼此的人生，互相療愈，也盼望藉此傳承屬於台灣的生命禮儀文化。

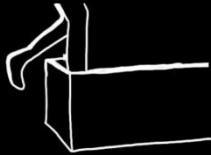
臨床心理師黃龍杰肯定「精靈茶會」的活動意義，他認為其中許多元素，類似心理師會舉辦的成長團體，可以協助當事人或家屬自我探索、產生情感連結、學習更好的情緒管理或處事態度。



圖(12) 和光里教室。



走進和光里辦公室中的小教室，深色木板鋪滿舒適的和室空間，其中一面牆嵌上日式窗戶，微微透著自然光，撒在一旁擺飾的小櫻花樹上。樹旁是一只純黑色的工作箱，和一副蓋上鑲著蕾絲綴飾小窗的日式白色棺木。採訪結束後，伊妃邀請記者體驗她設計給學員的活動。



在舒適的樂聲中，躺入棺木，同時想著逝去的親人，從「來自天上的聲音」這副牌中抽出一張卡片，上面寫著「帶著思念，更踏實的生活。」配合伊妃的引導說明，把當下時空留給棺木中的體驗者以及其思念的那一方。

#TEXT

框（28）踏進體驗棺木。

框（29）進入體驗棺木。

圖（13）體驗棺木中。

*設計說明：

教室場景，先用場景的圖像帶讀者進入現場，再開始說這段故事；也分享了我採訪喪禮顧問公司時，躺棺木的體驗。此處，進入棺木，是連續動作的呈現，還有在棺木中所見的畫面。

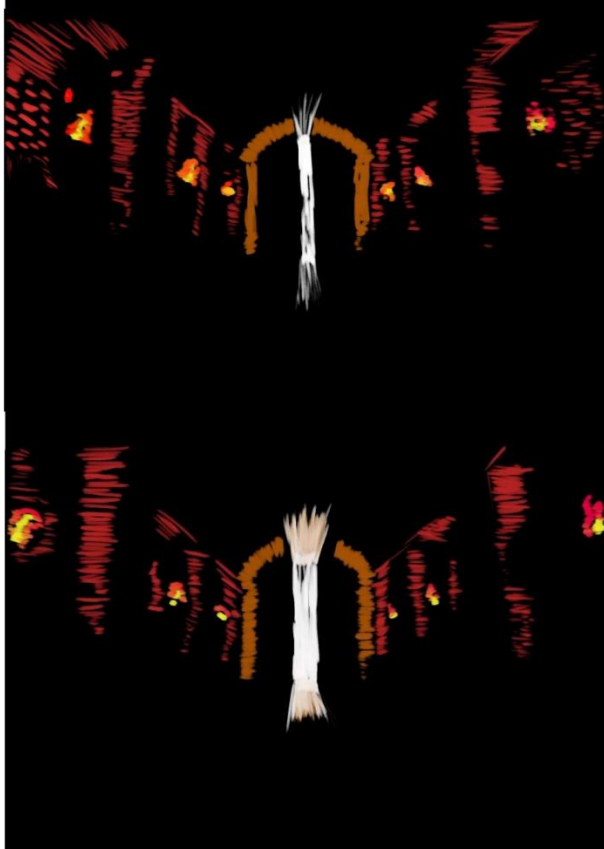


#TEXT

生命禮儀服務領域的專業，除了證照證書、與時俱進的喪禮模式，以及延伸至「緣」和「續」的服務，還有傳承台灣生命禮儀文化、傳遞健康開放生命觀念的意義。伊妃認為，掌握自己的殯葬自主權，是替自己生命負責任的表現。每個人都該成為自己的送行者，「因為這是『你』的事情，既然是自己的事情，當然自己負責任。」因為送行者，必須得了解個人生命中的大小事，後續再由禮儀師協助規劃執行，而最了解的莫過於自己。她也強調把死亡帶進日常的重要性，「人會覺得生命無常，就是因為沒有認知到，『死亡』本就是會在生活中自由發揮的存在。」

在生命禮儀服務領域中，像伊妃這樣致力於傳承文化及傳遞正向生死觀念的業者不在少數。例如，和伊妃相識的天佑國際生命事業副理俞凱皓、以及冬瓜行旅總經理郭憲鴻（小冬瓜），都以各自擅長的方式，出書、辦講座或是經營 YouTube 頻道，傳達生命禮儀服務的正確理念，也企盼能翻轉這個產業的負面形象。凱皓笑稱「我們三個之前聚會，開玩笑稱自己是殯葬業年輕三劍客，會互相分享對這產業的想法，」伊妃也笑著證實「我們三個還約定好，十年後再見證彼此為了這個行業做了什麼努力。」

面對死亡、面對生命禮儀服務業者，或許我們都再靠近一點，就會發現陰森的薄霧逐漸散去，透著明朗的陽光。伊妃在替當事人規劃的時候所詢問的一個問題，或許可以作為我們反思生死觀念的一個起點：



*設計說明：

結尾動畫，是以 6 張圖，配合動畫疊出來，用一個通道逐漸前進並開門；此意象出於我的想像，呈現人們通往人生盡頭時，打開那扇通往不同世界的門，會看到什麼？最後，沒呈現具體到底是什麼樣子，只留下一個小提問，待讀者思考與想像。

透過圖（14）、圖（14-1）、圖（14-2）、圖（14-3）、圖（14-4）、圖（14-5）共六張圖，依序刷淡疊圖。呈現門逐漸打開，通往身後五分鐘的時間。

圖（14）開門

圖（14-1）

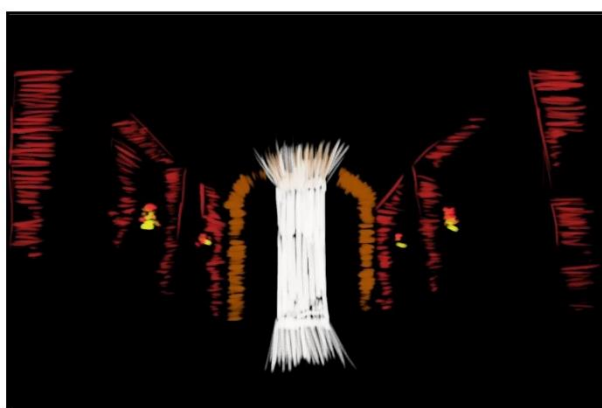


圖 (14-2) 開門

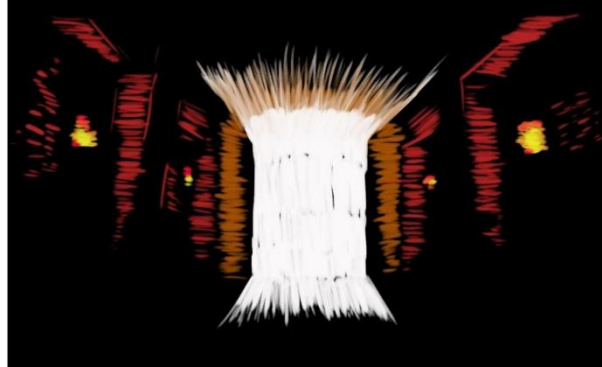


圖 (14-3) 開門



圖 (14-4) 開門



圖 (14-5) 開門



貳、報導緣起



鈴聲急急響起，劃破家中溫暖和氣的冬夜，媽媽趕往老家和舅舅一起再次送外公去醫院。她接到電話時的表情我沒見過，「不是說狀況好轉剛出院沒多久嗎？我明天還想去看看外公的。」我這麼想著，但媽媽的表情在我心中種下的不安愈見滋長。直到幾個小時後媽媽的一通電話說破沉悶，確認了外公的消息。

事後回想，我知道生命無常，但當時竟對接下來應該怎麼做、會發生什麼事情之類毫無頭緒。對我來說這是第一次有親人向我永別，我發現治喪期間沒有餘裕思考太多事情，只是一邊沉浸在與外公共同的回憶中，一邊依照服務我們的殯葬業者王姐的指示去做好喪禮應該做的事情。那段日子，每天早上我們到外公靈堂時，王姐都已經將靈堂打掃過一遍、安排好今天要做的事、接著幾乎一整天都陪伴著我們聊天吃飯、直到在告別式遞上衛生紙、安排火化進塔和叮嚀後續的祭祀注意事項與提醒時間等等。看似簡單的陪伴對家屬來說是一種安慰，專業的規劃則是一種安心。陪伴期間，王姐所分享的她成為殯葬從業人員的故事，以及她與新聞報導常見「黑心殯葬業」相差甚遠的形象，令我好奇「禮儀師」的專業面貌是什麼樣子？應該用什麼樣的態度去看待我們平常忌諱談論卻又不得不面對的死亡議題？

藉由採訪寫作報導作業的初訪探索才更明瞭，將所有殯葬服務人員都統稱為「禮儀師」是稍嫌粗淺的認識，根據《禮儀師管理辦法》，要滿足「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。」也就是滿足術科、學科以及實務經驗三項條件，才符合禮儀師證書申請資格。

而回顧台灣殯葬業發展脈絡，可以了解政府、學界和業界推動「殯葬服務專業化」的原因，不僅是政府發現殯葬禮儀問題進而調整治理方式(梁家瑋, 2013)，也是學界和業界對殯葬業經營模式轉變的呼應(陳繼成, 2003; 陳金德, 2005)。簡單梳理台灣殯葬業發展過程(李佳穎, 2011; 阮俊中, 2008)；台灣在 1960 年代以前，殯葬事宜屬地方生活事務，專門機構則是 1965 年台北市成立第一殯葬館，其周邊才開始出現葬儀社。以 1980 年代，台灣經濟改善與社會結構轉變為背景，殯葬服務演變成專業分工的服務產業，葬儀社遍布全台且經營內容多元，帶來了隆喪厚葬與千奇百怪的習俗，除了繁瑣與綜藝化的殯葬禮俗，還出現殯葬業者巧立名目的營業手段，亂象歪風四起。也因為過去殯葬服務業的人員多半教育程度不高，以及社會文化對死亡的忌諱，使得殯葬業遭受黑心或低俗的批評。直至 1990 年代，台北市設立殯葬管理處，以及大型財團「禮儀公司」的經營模

式出現，殯葬業開始了變革，例如集團引進生前契約擴充業務範圍，政府部門也修訂法規、編寫書籍並催生殯葬專業科系的設立。而 2000 年後，大財團「禮儀公司」成為殯葬業典範，轉為生命科技服務業型態。而「專業禮儀師」的出現，正是一種從第一線殯葬服務施行者開始推動專業化的表現。

根據《殯葬管理條例》規範，禮儀師的工作內容包含；殯葬禮儀的規劃及諮詢、殯葬會場的規劃及設計、指導喪葬文書的設計及撰寫、指導或擔任出殯奠儀會場司儀、臨終關懷及悲傷輔導等。

本研究初步採訪殯葬從業人員，統整禮儀師實際工作內容，除了提供家屬免費諮詢外，他們需要 24 小時待命以期在第一時間趕到現場，並聯絡救護車或接屍車，協助家屬處理死亡證明書的開立流程，代辦各項相關手續或爭取相關補助，主導殯葬儀式細節和執行以及出殯前聯繫廠商、確認各項手續是否完備、人員調度、式場布置等準備工作，直至逝者進塔、家屬後續關懷與悲傷輔導。不論從法規或實務上觀察，皆可發現「禮儀師」的專業之處。

然而，儘管政府、學界和業界戮力推動殯葬服務專業化，至今新聞報導仍常見強化殯葬業或殯葬從業人員負面形象的論述，例如民眾嫌惡抗議、黑幫犯罪掛勾或落後低俗的形象於單一事件的呈現，並沒有進一步梳理原因。而正面或中性的報導也僅止於禮儀師個人故事、客製化創意服務或法規修訂說明等事實描述，並沒有點出其中的相關議題。而禮儀師個人之所以成為禮儀師的報導內容，似乎也隱含著視「禮儀師」為一種特殊職業的「他者」的看法。目前的報導幾乎不見與「專業禮儀師」的相關議題討論。

此外，觀察與禮儀師和殯葬業相關報導的新聞照片不難發現，由於題材的關係不方便拍攝或呈現，大多都是使用資料照、業者提供的照片、禮儀師個人照或其他可代表重點概念的照片等。

而數位匯流時代改變了新聞的產製與呈現方式，現今許多新聞報導皆以網頁形式表現，在資訊的設計編排上有更多可能性，除了新聞照片以外，更可以透過圖像設計、資訊圖表或動態編排等各種方式結合進行內容呈現。周慶祥（2007）研究讀者對於多媒體新聞的理解與記憶；並以 Paivio（1972）的雙碼理論解釋，語文訊息與非語文訊息之間，是透過參照鏈結產生關聯，且人在處理非語文訊息的能力比處理語文訊息的能力佳，當一個觀念的呈現同時使用語文與非語文時，會比只用其中一種呈現形式的效果更好。Newhagen 與 Rafaeli（1996）也指出，巧妙適當的互動性設計，能讓使用者與介面進行資訊交流時更加具有涉入性。也就是說，在考量新聞內容的基礎上，適當運用多媒體如文字、影片、圖像、聲音、動畫、資訊圖表等多樣創意的組合展現新聞故事（Deuze, 2005），可突破既有

新聞敘事規則，為讀者的閱讀體驗增添互動性與沉浸感，也能塑造更立體更令人印象深刻的新聞故事。

因此，本研究欲以多媒體形式製作「專業禮儀師」為主軸的報導。將著重於專業禮儀師的議題，以期相較其他類似主題報導觀點更為深入全面。也嘗試以多媒體設計來代替以往不便呈現的殯葬業相關新聞照片，用圖像或資訊的編排設計傳達相關意象，以網頁敘事的思維設計新聞內容。最終呈現將透過深度採訪回答以下兩個問題：（一）禮儀師的專業及專業化的過程？（二）專業禮儀師的出現對殯葬領域或社會文化帶來哪些實質轉變？並結合多媒體敘事帶來更深刻的閱讀體驗。



參、文獻探討



第一節、生死觀與台灣殯葬領域的發展

(一) 生死觀與殯葬儀式——從保守抗變到彈性個人化

「死亡」是文學與藝術的常見主題，它在該領域的種種表現有助於深化死亡的真實性、精神性或宗教性，轉化恐懼與不安藉以提升人們對死亡議題的精神層次了解。台灣因風土民情關係，大多數人避諱談死，然而死亡是每個人生命中的最後一件大事，正視它並學習面對是每個人的生命課題之一。死亡學（Thanatology），是美國戰後的新興學科，以科際合作觀點探討與死亡相關的行為、思想、情感及現象，研究主題包括：「死亡原因」、「生命及死亡的意義」、「臨終者的內在經驗」、「喪親者的悲傷歷程」、「生命權倫理難題的抉擇」、「死亡教育」及「緩和醫療與安寧療護」等（陳武宗，2004）。隨死亡研究發展，也逐漸有人提倡「死亡教育」（Death Education），目的是以科學方法研究人類的死亡課題，減少人類承受痛苦的過程，改善人類生活本質。

戰後，存在主義（Existentialism）所關心的死亡及自殺，發展成國際性關注的議題，促使各國展開各項自殺防治的運動與措施。除了自殺、墮胎、安樂死、死刑等涉及死亡的法律、政治或道德問題，從現代醫學的角度而言，絕症患者及其家屬的精神狀態問題，牽涉臨終精神醫學與精神治療，以及醫院設備、臨床管理、養老院或絕症患者收容所的設立等與社會福利工作相關的實際問題，也是死亡學的相關課題（傅偉勳，2010）。死亡學的另一研究主題，涉及有關世界各地不同背景的人們對於死亡的看法、歷史中人類對於死亡的態度，以及應對死亡的演變過程。

生命的誕生與消逝一直都是古今人類不斷探求的問題，人類對生與死的想像多來自神話傳說或宗教觀念，這些想法連帶影響了人們的生死觀，而人們如何看待生與死也反映在處理死亡的儀式過程中。就台灣主要民間信仰來說，儒家重孝道的理念鑲嵌於生死觀與喪禮儀典，並揉合佛教與道教思想。因此對多數台灣人來說，死亡並非生命結束，而是一種生命形式轉移；有靈魂不滅、今生來世、陽間陰間、天堂地獄以及神鬼之說，並衍生隆喪厚葬或是敬天祭祖尋求保佑的儀式。（劉光軒，2014）。而台灣宗教多元，外來信仰例如基督教、天主教和回教的習俗也常見於生活中，信仰的不同也造就不同的生死觀。

李自強(2002)指出儀式(Ritual),是參與社群內的成員透過象徵(Symbol)彼此對話溝通,藉以確認關係或了解彼此意向的行為,也是社會關係的調整重組及社會互動賴以進行的依據。Durkheim(1992)將死亡儀典視為一種穰解儀式,透過儀式過程去轉化人對於死亡產生的複雜情感與失序狀態,由這種日常生活以外、處理死亡的神聖事務中,幫助人們進一步回歸日常生活,而在這樣的行動中,死者的親屬是主動者,也同時是儀式的作用對象。這種幫助人們從生命中的一個階段進入另一個階段的過程,就是一種通過儀式(Rites of Passage)或加強儀式(Rites of Intensification)的概念。

台灣的死亡儀式一般來說是關注從往生當刻到喪禮和告別式結束,接連到後續一連串的祭祀,終至「合爐」儀式才告一段落的過程(李佳穎,2011);多奠基於儒家慎終追遠的觀念,使亡者家屬能追思盡孝、抒發哀傷情緒、重整親屬關係、傳達道德意識與延續社會脈絡,具有積極的人文精神與道德意義(劉光軒,2014)。殯葬業的最高階使命即是安頓亡者與安慰生者,殯葬儀式幫助人們處理「死亡」的過程,不僅包含亡者尊體的處理或家屬悲傷調適,也賦予家屬重整人際網絡或調整人生角色以達到新的平衡關係的機會,在家屬哀痛失措時給予協助,並啟發其對於人生價值觀的反思,蘊含了文化傳承與終極關懷的展現,因此殯葬業是一種兼具服務業與文化業功能的產業(阮俊中,2008)。

在死亡儀式中,喪禮流程雖然繁重,但有其文化內涵與積極意義;例如《禮記》中規制,親人剛逝世入殮時,不勸阻孝子哭泣,但到殯棺時就限制只能早晚哭一場,其他時間不能哭,到安靈祭時在別人面前不能哭,以及守孝最長三年等等。其積極意義在於不使喪親家屬無限頹喪,透過哭泣時間限制、報喪程序或祭祀流程等,讓家屬逐漸體認親人離去的事實並收斂情感,以期在儀式結束後能繼續正常的社會生活。又如儀式中源於佛、道教引鬼歸陰法事的「牽亡陣頭」,目的是為亡魂開路讓其順利走向陰間、在親人斷氣時依習俗需「燒魂轎」,供靈魂搭乘至陰間、替亡者準備「腳尾燈」、「腳尾飯」或「腳尾錢」在黃泉路上一路好走等等,皆是可滿足民間信仰心理的喪葬文化集結,展現社會的人觀、心理需求與對死亡的想像(李佳穎,2011)。徐福全(1994)指出,死亡儀式一生一次,不像其他出生、成年或結婚等生命禮俗有機會重來,又加以對宗教習俗的崇敬或對不可知事物的恐懼,使得人們對死亡儀式的態度,相對其他禮俗來說較為保守,不輕易更改流程且附帶許多禁忌;從死亡時間和地點、穿壽衣、大殮、穿戴孝服孝誌、出殯下葬、做七百日到居喪守制等都有講究。

由於現今的社會和家庭結構與禮俗觀念,殯葬儀式的禮俗與禁忌也逐漸淡化或改變,殯葬業的組織和經營更有系統性,相關法規也逐漸建立,以下簡述殯葬禮俗、殯葬業組織經營以及相關法規的轉變。在禮俗方面,如前述的「燒魂轎」,一般是在尊體運回家中或殯儀館後才進行,但因現今有許多人都在醫院過世,就

省略此儀式。「腳尾燈」、「腳尾錢」和「腳尾飯」過去都在人逝世後立即供奉，而現今許多喪事都在殯儀館舉辦，這些禮俗已經省略或改於豎靈後才做。基於環保觀念，儀式中幾項燒紙錢的程序也有人省略或不燒。另外，根據內政部(2019)統計，環保自然葬在 2017 年已有 7,743 人採用，大約每 20 人就有 1 人選擇樹葬、海葬等環保自然葬，顯示近年綠色殯葬或環保自然葬的觀念逐漸被大眾接受，不僅儀式上更為簡化，後續的祭祀禮俗也略去許多。而現今許多喪禮的流程，也多是由殯葬服務業者與家屬共同商討並考量逝者生前願望，彈性規劃符合個人需求的儀式。

在殯葬業者的組織與經營方面，可從傳統殯葬產業價值活動的擴充來理解，其服務從原本的「殮」、「殯」、「葬」三項，拓展為現今包含「緣」、「殮」、「殯」、「葬」、「續」的緊密價值鏈(王士峰，2001)。「殮」的程序，是指死亡後接運、潔淨和掩藏亡者尊體；包含防腐、整形、化妝、防疫和健康保護等。「殯」簡單來說就是喪禮過程，讓家屬憑柩奠拜。「葬」則是指火化、土葬或其他安葬儀式等。而新增的「緣」蘊含結緣的概念，「緣」指的是協助人們預立死亡規劃，並且與整體供應鏈體系維持良好合作關係，服務包含生前契約、臨終關懷以及相關器具買賣。「續」是顧客關係管理的落實，像是售後服務或永續經營的概念，給予家屬關心或儀式後續的必要服務。而傳統殯葬業的範圍(李自強，2002)可區分為殯葬用品流通業，如棺木、骨灰罈、壽衣、供品、花卉、用具等製造或販賣業者、殯儀專業人力服務業，如尊體洗淨、入殮、化妝、司儀、法事、封棺、抬棺及火化處理等、喪奠埋葬場所經營業，如墓園、火化場、殯儀館等業者，以及葬喪諮詢顧問業，如禮儀師、生前契約規劃人員、風水師等。此外，依照 2017 年修正後的《殯葬管理條例》定義，殯葬服務業包含；以經營公墓、殯儀館、禮廳、靈堂、火化場或骨灰(骸)存放設施的殯葬設施經營業，還有以承攬處理殯葬事宜的殯葬禮儀服務業。

殯葬服務範疇的擴充與殯葬業經營模式的轉變息息相關。陳繼成(2003)將台灣殯葬服務業的經營型態，就其組織模式、客戶來源和營業內容來分類，首先，若以組織模式可區分為傳統公司、財團、跑單幫或宗教團體自組團隊；傳統公司指的是由殯葬下游廠商或從業人員轉型而來，有其一定口碑與人脈網絡，小規模服務某地區，少有分部，工作人員少而且都大多是家庭成員。財團經營則通常有寶塔或生前契約等產品，營業規模大遍布全台，設有分公司。跑單幫多是殯葬下游廠商或員工兼營，沒有申請公司登記、沒有固定員工或固定營業場所。另一種是，部分宗教團體會自組殯葬服務團隊，專門服務團體中成員或其家人，人力部分通常為義工性質。其次，以客戶來源可區分為預估市場、口碑回頭客、醫院太平間、意外事故、宗教團體或特定群體。預估市場即是生前契約或預售塔位的服務，而特定群體是指業者長期參與的社團、機關、宗親會、同學會或鄉鎮地方活動的群體，以平時良好關係為基礎的客戶。最後，若以營業內容為分類標準，

可區分為綜合型、全攬分工型以及相關行業業者兼辦型；綜合型是指除了殯葬服務之外，還能提供一項以上的殯葬設施使用服務的業者。全攬分工是指承攬從逝世到後續關懷的業務，再分包給下游廠商或專業人員執行。相關行業業者兼辦型，則是由殯葬服務相關從業人員，如誦經、樂隊、花店或司儀等等，在經營本業外也協助處理親友喪葬事宜。

隨殯葬服務範疇的擴充，殯葬業的組織經營似乎愈趨向垂直整合。與傳統以小型葬儀社為中心，串聯起喪葬諮詢顧問業、喪奠埋葬場所經營業、殯儀專業人力服務業以及殯葬用品流通業的形式不同，大型生命禮儀公司出現，代表著垂直整合的經營型態趨勢（陳金德，2005）；不僅以往的傳統葬儀社成為營業據點形式，產業中各家專業分工也趨向標準流程化，也有利用遠端系統化控制服務流程與品質的一條龍服務或合作方式。從前述經營型態的分類來說，也就是組織模式從傳統公司走向財團經營，營業內容從全攬分工走向綜合型。

在殯葬相關法規方面，政府注意到舊有法規難以符合現代社會需求，基於使殯葬服務業創新升級、殯葬設施符合環保並永續經營、殯葬行為切合現代需求，兼顧個人尊嚴及公眾利益等前提，於 2002 年廢止《墳墓設置管理條例》並公布現行的《殯葬管理條例》。為使條文更為完善，經歷年修訂後，包含主管機關、殯葬服務業的定義範疇、殯葬設施之設置管理、殯葬設施之經營管理、殯葬服務業之管理及輔導、殯葬行為之管理以及罰則等，都有詳細規範。其中第 45 條規範「殯葬禮儀服務業具一定規模者，應置專任禮儀師，始得申請許可及營業。」呼應了業者希望擺脫傳統殯葬業負面形象並提升專業形象所做的一連串措施。業者自行提升管理標準、掌控員工背景與服務品質，並配合禮儀師專業證書制度、殯葬服務業查核評鑑辦法，加以學術研究的重視和大專院校相關科系的設立等，使殯葬服務業逐漸朝向專業化發展。

（二）台灣殯葬領域的發展

台灣的殯葬相關研究中，多以「殯葬現代化」來解釋殯葬業從 1960 年代起傳統到现在的發展過程。在這些文獻中，有許多針對殯葬業從傳統到現代的組織變遷與改革的討論（劉光軒，2014；阮俊中，2008；紐則誠，2007；陳金德，2005；黃有志，2002），其中大多將現代化的殯葬業視為改革後的新面貌，認為現今的生命禮儀公司相較過去的殯葬業者更加資訊透明化、客製化及專業化。以此為論調基礎，同時對比過去殯葬業是一種較為沉淪落後、壟斷性高的產業，將殯葬業從傳統到現代的發展視為一種較為進步、人性化與理性的型態。

在理解殯葬業變遷的背景下，也有研究探討殯葬儀式轉變的內容或延伸的服務（胡詩英，2011；蔡淑惠，2010；姜寶河，2002）。例如，以語言為文化載體的觀點，探究傳統殯葬業者與現今禮儀師使用閩南語的情形，而關於生前契約的研究，則是將此種身後事的提早預備，視為殯葬產業中理性與自主性提升的代表，甚至探討與保險結合、主管機關的管制監督與相關法令等。

除了組織與儀式變遷的討論，有些研究也關注殯葬從業人員的角色（黃芝勤、徐福全，2007；陳繼成，2003），或殯葬業變遷對其從業人員的影響（鄒輝堂，2004）。談及文化價值觀與社會風氣的改變，造就殯葬從業人員的工作價值觀和角色自我定位轉變，而殯葬從業人員需要與時俱進，但新的做法與觀念對傳統殯葬業者來說偶有衝擊或無所適從。

針對台灣殯葬業發展過程精簡梳理（李佳穎，2011；阮俊中，2008）；在1960年代以前的台灣，殯葬事宜屬於地方生活事務，由當地耆老或仕紳以互助模式協助喪家處理喪葬相關事務。專門機構，則是1965年台北市成立第一殯儀館後，其周邊才開始出現「葬儀社」。以1980年代，台灣經濟改善與社會結構轉變為背景，殯葬服務演變成專業分工的服務產業，葬儀社遍布全台且經營內容多元，帶來了隆喪厚葬與千奇百怪的習俗，除了繁瑣與綜藝化的殯葬禮俗外，也出現巧立名目的營業手段，亂象歪風四起。也因過去從事殯葬業的人多半受教育程度較低，以及社會對死亡的忌諱，使得殯葬業遭受黑心或低俗的批評。直到1990年代，台北市設立殯葬管理處，以及大型財團「禮儀公司」的出現，台灣殯葬業開始了一種「現代化改革」，除了有集團引進生前契約擴充業務範圍，政府部門也修訂法規、編寫書籍，並催生殯葬專業科系的設立。而2000年後，大財團的禮儀公司成為殯葬業典範，讓殯葬業型態從用品零售業轉為生命科技服務業。在2002年通過《殯葬管理條例》後，台灣殯葬產業也面臨加入世貿組織的挑戰與新法規施行後的衝擊。而2012年施行的《禮儀師管理辦法》則是依《殯葬管理條例》訂定，特別規範禮儀師的證書資格、工作內容、專業要求等。

然而殯葬業的發展與變遷，不單是組織經營或儀式內容的轉變，其實代表著人們面對死亡事務的邏輯不同，隱含的是社會和文化價值觀的質變，或許不應以單純的傳統與現代兩極對立說來概括，而是放回其時代去探究其中的文化形式是鑲嵌於何種社會脈絡（李佳穎，2011）。

（三）禮儀師的角色與專業工作範疇

梁家瑋（2013）以禮儀治理的角度切入，指出法規中「禮儀師」此新職業的誕生，主因於政府治理對象的轉變；追溯殯葬禮儀問題化現象是肇因於禮儀施行

者，於是將治理焦點轉向殯葬服務產業。而專業禮儀師的出現，則是隨著大型禮儀公司對殯葬專業經理人形象的塑造有了雛型；包含員工的篩選、外表言行舉止、完整培訓體系、生命禮儀知識、嚴謹的組織與考核，並且大多有生前契約的概念，更囊括臨終關懷與悲傷輔導的工作內容，以期用專業形象與「黑心葬儀社」做出區別。加之政府對喪禮服務技術士證照以及禮儀師證書的規範，使得禮儀師專業化的圖像更加明晰。

《殯葬管理條例》中「禮儀師」職稱的出現，象徵政府開始重視殯葬產業及其專業化。根據 2012 年發布的《禮儀師管理辦法》，要取得禮儀師證書必須滿足三項條件：「第一、領有喪禮服務職類乙級以上技術士證。第二、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。第三、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。」此外，此辦法在 2017 年修正後，對於其學分課程的認定做了更詳細的規範，進一步強化了禮儀師的專業性。

根據《殯葬管理條例》規範，禮儀師的工作內容包含；殯葬禮儀的規劃及諮詢、殯葬會場的規劃及設計、指導喪葬文書的設計及撰寫、指導或擔任出殯奠儀會場司儀、臨終關懷及悲傷輔導等。除了明文條列的業務之外，陳繼成(2003)指出，社會資源的協尋以及文化的推廣也是禮儀師的重要工作之一。根據本研究初步採訪，禮儀師實際的工作內容除了提供免費諮詢外，需要 24 小時待命以期在第一時間趕到現場，並聯絡救護車或接屍車，協助家屬處理死亡證明書的開立流程，代辦各項相關手續或爭取相關補助，主導殯葬儀式細節和進行，以及出殯前聯繫廠商、確認各項手續是否完備、人員調度、式場布置等準備工作，直至逝者進塔、家屬後續關懷與悲傷輔導。

陳繼成(2003)從政府主管機關、喪親家屬以及禮儀師的角度，來建構對「禮儀師」的角色期待，並且由心理、社會、業務以及教育等層面，來描繪「禮儀師」的面貌；就心理層面來說，禮儀師的角色是「輔導者」，協助家屬走過接受事實、經驗痛苦、適應環境及重新投入等悲傷任務階段(Worden, 1991)，並以其具備的悲傷輔導知識技能為基礎，協助轉介更專業的心理輔導。除了輔導者的角色之外，禮儀師也是家屬在喪禮期間的「陪伴者」和整合家屬對喪禮意見的「協調者」。就社會層面，對政府主管機關來說禮儀師是新殯葬政策實行的「宣導者」與「改革者」，因治喪期間禮儀師與家屬互動密切，可成為與家屬溝通新政策的橋梁。而面對無力負擔喪葬費用的人、單身的亡者、無名亡者或第一時間趕到現場做前段工作的禮儀師，可能都提供免費服務或捐贈殯葬用品和設施，儼然是殯葬工作的「志願者」。就業務層面來看，禮儀師除了須具備治喪禮儀、臨終關懷以及悲傷輔導的知識技能，還要有為家屬統籌社會資源和仲介殯葬設施的能力，加上政府將殯葬從業人員以及禮儀師證照化的政策，無疑是「專業」工作者。由

教育層面而言，禮儀師以儀節的注重體現了傳統文化，並且在指導喪禮進行和陪伴家屬的過程中傳遞正確的生死觀，也是台灣殯葬文化的「指導者」和「推廣者」。

儘管禮儀師個人也會因其職業遭遇角色衝突，像是被視為不潔者排除於團體外或與神職人員理念相悖（陳繼成，2003），大多數專業禮儀師都對自己的專業工作有認同感，並能由喪親家屬的肯定獲得成就感（黃芝勤、徐福全，2007）。因此，有許多殯葬從業人員和禮儀師會利用大專院校相關科系、政府單位或民間社團開辦的學程、研習或教育訓練來進修，可見殯葬從業人員在既有的角色基礎上積極朝向專業化發展。

第二節、禮儀師和殯葬業的相關新聞報導

由上述文獻梳理可知，禮儀師和殯葬業者的工作有其專業涵養、社會責任以及文化價值。然而，人們對未知或死亡的恐懼與害怕，往往使得禮儀師和殯葬業的工作蒙上神祕面紗，不像其他產業或職業容易被了解和接受。也因為台灣殯葬業的發展脈絡，許多人對他們仍存有「黑心詐財」、「教育水準低落」或「不潔忌諱」等「刻板印象」；也就是人們透過簡化的認知和分類，去理解社會現象或經驗的過程，但因為是將複雜多樣的事物「簡化」和「標籤化」，所以必然有「偏見」甚至「歧視」（張錦華，2014）。從語言建構的觀點而言，新聞的「再現」就是一種透過語言符號的選擇和重組過程，而這套符碼系統累積了大量特定文化意涵，帶有不同角色評價或期待，「他者」也是由此建構而來（倪炎元，1999）。以「禮儀師」或「殯葬業」為主題的新聞報導，也可能化約相關議題的討論，僅呈現片面資訊、刻板印象或將其定調為社會問題。因此，本研究借鑑「批判論述分析」（Critical Discourse Analysis），針對媒介文本中的誤現或歧視，觀察新聞報導如何建構「禮儀師」和「殯葬業」的形象。

以「禮儀師」和「殯葬業」為關鍵字，並且以今年上半年（2020年1月至6月）台灣四大報《自由時報電子報》、《聯合新聞網》、《中時新聞網》和《蘋果新聞網》等媒體網站的相關報導為主要分析樣本，觀察其新聞標題、內容選擇以及語言文法；從中了解其中的價值判斷、選擇或排除的內容、消息來源、用字遣詞、事件敘述、段落安排以及強調重點等，以期製作出具有區別性、觀點全面且平實的多媒體深度專題報導。（附錄：相關新聞論述分析樣本列表）



(一) 相關新聞報導的論述分析

首先，解析新聞標題對「禮儀師」和「殯葬業」的價值判斷。發現以「禮儀師」為關鍵字所搜尋到的報導所呈現的形象皆為中性或正面，而以「殯葬業」為关键字的報導所呈現的形象正負面皆有，但負面報導較多，諸如將殯葬業者與犯罪行為直接連結、透過事件相關角色的出現或缺席、主動或被動使得「殯葬業」成為社會所排斥的「他者」，來呈現「殯葬業」是落後需要改革的（王捷，自由時報電子報，2020年2月23日）、令人忌諱嫌惡的（施鴻基，聯合新聞網，2020年4月19日）、與黑幫犯罪相關的（王捷，自由時報電子報，2020）、無良詐財的（王勇超，蘋果新聞網，2020年3月7日）等形象。進一步觀察這幾類負面新聞的內容選擇，歸納出常見的論述重點，包含爭議或紛爭（羅浚濱，中時電子報，2020年4月17日）、居民抗議（趙宥寧，聯合新聞網，2020年6月27日）、違法或犯罪事實敘述（高宇震，聯合新聞網，2020年2月20日）。在語言文法的安排上，則是常出現誇大的負面形容詞、有無理取鬧意味的動詞或淡化主角的段落安排。而正面或中性論述的報導，則經由禮儀師個人故事（徐白櫻，聯合新聞網，2020年3月11日）、客製化創意服務（陳美玲，聯合新聞網，2020年1月21日）、法規修訂說明（黃旭磊，自由時報電子報，2020年1月15日）或新殯葬設施落成啟用（邱芷柔，自由時報電子報，2020年6月1日）等內容選擇，塑造出「禮儀師」和「殯葬業」是專業的、具特殊性的、具有愛心的、改革進步的形象。以下就新聞所呈現的不同「禮儀師」和「殯葬業」形象舉例說明。

每一則新聞文本中的「禮儀師」和「殯葬業」都不一定只有單一形象，而是本研究觀察分類的形象各種組合。就負面形象來說，以《自由時報電子報》2020年2月的一則新聞標題「殯葬業『燒庫錢』之爭 環保派、傳統派鬧對立」為例；新聞在大多數讀者皆知曉環保重要性的前提下，強調「燒庫錢」這件事讓殯葬業者形成環保與傳統之爭，先不論事件有無對錯，一般會認為選擇環保是較為進步理想的方式，但殯葬業者卻需要以「鬧」對立的方式來表達，暗示他們是「落後需要改革的」。而新聞內容的選擇，則是業者之間的爭議或紛爭，此類報導中常見的角色有殯葬業者、警方以及民眾，另也有政府相關單位。此篇新聞的內容可為敘述爭議或紛爭的典型：

殯葬業「燒庫錢」之爭 環保派、傳統派鬧對立

【自由時報 記者王捷／台南報導】今年1月初，一群黑衣人帶著喪事常用的「庫錢」包圍殯儀館，自稱因無處可燒庫錢，在殯儀館外燒庫錢抗議，大批人潮聚集，警方相當緊張，在抗議結束後，將該案列入疑似組織犯罪

案管理，並令轄區分局調查人際關係，據警方了解，衝突的背後，疑是低
碳化減少的利益。

黑道、環保兩個看似不搭的議題，因庫錢盤根錯節。警方透露，年初黑
衣人包圍殯儀館，是為了庫錢在哪裡燒？...

警方透露，殯葬業的成員背景複雜，衝突容易節外生枝，早在多年前，
殯儀館提出設置電子輓聯時，也引起毛筆師、輓聯商與殯葬業者多方角力與
抗議，至於這次燒庫錢的衝突，警方保持警覺，黑衣人抗議一案仍未解除
管制，也呼籲各界要理性溝通。（自由時報電子報，2020.02.23）

新聞內容著重在紛爭事件的描述，而在關於殯葬業者紛爭的新聞中，「殯葬
業者」理應是主角，但通篇消息來源皆是「警方」，其他同類型報導也有相同現
象，「殯葬業者」在與其有關的爭議或紛爭的報導中常是缺席的一方，雖然是主
角但缺乏主動性。再者，報導的語言文法安排，在首段就直接定調了殯葬業者是
「與黑幫犯罪相關的」，其中的用字遣詞包含「黑衣人」和「疑似組織犯罪案」，
直接與「殯儀館」和「燒庫錢」等殯葬業相關詞彙連結。最後一段又直接引述警
方「...殯葬業的成員背景複雜，衝突容易節外生枝，」的說法，皆是能強化民眾
對「殯葬業」負面刻板印象的描述。此外，標題的「鬧」，或內容中描述殯葬業
者們「不滿」、「刻意」等詞彙，塑造了殯葬業者為了各自利益無理取鬧的形象，
最後一段又以警方的呼籲作結，呈現殯葬業者是需要警方加強管理的問題對象。
但關於問題根源、殯葬產業的管理或是其他更深層社會文化意義的討論在報導中
都不見痕跡。

借鑑能揭露新聞報導中權力不平等關係的論述分析，可知與殯葬業者相關的
報導大多都還是強化了對殯葬業的刻板印象，將其塑造為「他者」。值得注意的是，
以「禮儀師」為關鍵字所搜尋到的報導，雖然不一定有強化禮儀師專業化的
形象，但皆為正面論述，著墨最多的部分為激勵人心個人故事、對死亡的體悟、
對工作的理想和成就感等等。也就是說，在大多數新聞媒體的報導中，「禮儀師」
本身是被尊重肯定的職業，但對「殯葬業」仍存有負面刻板印象。另外，針對四
大報相關新聞觀察的參考價值有其限制，由於來自四大報的樣本是每日新聞的形
式，所以觀點和消息來源或許因為目標對象、篇幅或截稿時間的關係而有受限，
與本研究所要製作的新聞專題形式本就不同，但四大報仍可以代表一般媒體針對
「禮儀師」和「殯葬業」帶給大眾的形象，因此仍可以此次觀察結論為基礎，規
劃多媒體深度報導。

(二) 小結——關於禮儀師專業化的提問

綜合相關研究與新聞報導的梳理，有幾項主要發現；第一、禮儀師專業化的過程尚未被充分了解。殯葬領域隨著社會文化的變遷也在其「禮俗」、「經營」、「服務」和「政策」等面向有所改變，其中最核心的轉變就是「殯葬服務品質專業化」，也是政府、學術界和業界持續努力的方向，實務上也就是從殯葬服務的第一線執行者——「禮儀師」的專業化開始著手推動。然而，要扭轉一個負面刻板印象仍在被媒體報導強化的職業所帶給大眾的形象，必須要對其有更深入的理解，禮儀師專業化的過程以及政府、學界、業界的努力，鮮少在媒體報導中被討論，相關話題也因為社會文化關係更難進入一般民眾的生活中，但它卻是每個人生命中的必然際遇。

第二、專業禮儀師的出現，為殯葬領域或社會文化帶來的實質轉變，目前還未有相關討論。雖然規範禮儀師證書申請資格的《禮儀師管理辦法》早在 2011 年公布，但要等到 2013 年，勞委會職訓局開辦首次「喪禮服務職類乙級技術士檢定考試」後，通過學科及術科檢定者，才能達成禮儀師證書申請資格的三項要件。因此，第一位專業禮儀師出現至今年（2020）還未滿十年，可謂是一項新興專業證書制度，根據內政部 108 年度歷年禮儀師人數及異動統計表，目前全台灣也僅有 1050 位禮儀師。而專業「禮儀師」的出現，對殯葬領域甚至社會文化帶來哪些實質轉變？其社會文化意義為何？都是值得被深究的問題。

因此，本多媒體深度報導將嘗試回答以上問題，從台灣殯葬領域的「禮俗」、「經營」、「服務」和「政策」四個面向著手，了解禮儀師的專業及其專業化的過程，並進一步討論專業禮儀師的出現對殯葬禮俗、殯葬業的經營、殯葬業的服務、政府相關政策，帶來哪些轉變以及這些轉變在社會文化層面來說有何意義，如是否影響民眾對禮儀師專業或死亡相關議題的理解。

第三節、多媒體新聞報導與視覺文學



(一) 多媒體新聞報導的特質

數位匯流時代，不僅重組了新聞生態，也改變了新聞的產製與呈現方式；使得新聞採訪專業、多媒體敘事技巧與數位科技結合，而新聞產製者與閱聽人的關係也發生變化（Deuze, 2005）。由於網路科技的發展與社群平台的使用，新聞產製者與閱聽人之間的關係早已不再是單向的接收而是雙向甚至多向的互動，閱聽者也擁有更多主動性與參與性（Newhagen & Rafaeli, 1996）。記者對新聞資訊的設計，也轉變為以使用者為中心來思考；因此，Chaplin（2016）指出，帶領閱聽者沉浸或涉入的新聞內容設計，是高品質新聞製作面對新聞產業轉變挑戰的戰略之一。而 Newhagen 與 Rafaeli（1996）也點出網路媒體與傳統媒體不同的五大代表特性；多媒體、超文本、節點資訊交換（Packet Switching）、共時性和互動性。

其中，多媒體的非線性敘事方式，利用新聞故事套組（Story Packages）的概念，將不同媒介元素；如文字、影片、圖像、聲音、動畫、資訊圖表等，以多樣、創意的方式組合成一個新聞故事（Deuze, 2005），突破既有新聞敘事規則，為讀者的閱讀體驗增添了互動性與沉浸感。Oh & Sundar（2015）以型態交互性（Modality Interactivity）說明此種讀者在多媒體介面上的閱讀體驗，也就是讀者可以透過拖拉（Dragging）、滑動（Sliding）、放大縮小（Zoom-in/out）和鼠標懸停（Mousing-over）等操作與訊息互動（Sundar, Xu, Bellur, Oh & Jia, 2010）。這些互動型態的交互使用，可以使讀者更沉浸於瀏覽，賦予讀者選擇互動型態的主動性，讓讀者可以決定要以何種順序觸發內容頁面上哪些區塊，這種閱讀方式讓讀者與作者產生共同創作的關係，並且相較於傳統媒體上的線性閱讀，讀者可能有多種解讀，也可以更有效吸收資訊（Memarian, 2009）。

周慶祥（2007）研究讀者對於多媒體新聞的理解與記憶；並以 Paivio（1972）的雙碼理論解釋，語文訊息與非語文訊息之間，是透過參照鏈結（Referential Connection）產生關聯，且處理非語文訊息的能力比處理語文訊息的能力佳，當一個觀念的呈現同時使用語文與非語文時，會比只用其中一種呈現形式的效果更好。研究發現，圖像與語文同時呈現的多媒體訊息，會比純文字形式有更好的效果。另一方面，動態多媒體新聞在缺乏文字或聲音等語文參照鏈結時，會比靜態多媒體新聞的效果差。也就是說，多媒體新聞呈現時，應考慮內容而選擇不同的媒介呈現組合，會更有效提升傳播效果與讀者體驗。Stroud（2017）將重新設計的新聞網頁與其舊版網頁進行比較分析；發現有加上相關圖像的新網頁文章較舊

網頁的文章，可起到讓讀者有記憶或聯想起報導內容的效果。並且，依讀者閱讀習慣順序，在特定網頁區塊的圖像或報導會使讀者有較深印象。**Newhagen 與 Rafaeli (1996)** 也指出，巧妙適當的互動性設計，能讓使用者與介面進行資訊交流時更加具有涉入性。

多媒體記者 **Memarian (2009)** 分享，規劃多媒體報導時，要因應內容選擇並利用不同媒材的表現特性與意義，搭配成一個新聞故事；影像適合用於呈現動作場景，也有能使讀者身歷其境的特性。文字在多媒體報導中最好的應用，則是提供故事背景、事件分析或圖像說明。靜態的照片，可用來呈現關鍵時刻的畫面，或強調特定事件。**Memarian** 特別點出，除去文字輔助，能直接用具有強烈情感的照片來說故事更觸動人心。另外，聲音也是一種能夠傳達情感的媒材，適合呈現採訪的聲刺 (**Soundbite**)。而統計數據最好的呈現方式就是資訊圖表，也可依呈現需求製成動態圖表引導閱讀。最後，圖像設計可以將抽象概念具象化，加上對比或排序效果，將資訊視覺化以便強化讀者印象與理解。

綜上所述，多媒體新聞以網頁呈現，利用網路本身高度互聯的特性，有助於提升資訊交流。以超文本、非線性、對話性、共時性與互動性等相對傳統新聞的代表特徵，提升讀者的閱讀體驗、擴張感官廣度並強化理解記憶。透過多媒材搭配組合的新聞，賦予讀者主動性和參與性，並帶來臨場感和沉浸感，使得新聞故事更為立體，令人印象深刻。然而，儘管多媒體新聞以多媒材創意的方式敘述新聞故事，**Memarian (2009)** 也強調，好的新聞寫作仍然是多媒體報導中最重要元素，並且不該為了做多媒體新聞而做，而是呈現有意義的好內容，架構新聞故事的基本原則不會因呈現媒材而有所不同。

(二) 多媒體新聞報導作為一種視覺文學

視覺文學 (**Graphic Novel**) 是一種文類或媒介形式，呈現上有近似漫畫的表現語法，但在內容與形式層面與漫畫有所區隔，且受眾設定為一般成人；內容包含報導、時事議題、傳記、回憶錄、隨筆、遊記等非小說 (**Non-fiction**) 類型 (**Wayback Machine, 2014**)。因此，在文類上屬於非虛構寫作的多媒體深度報導，也有以視覺文學為基礎敘事的可能性。

在內容層面，視覺文學有別於報紙的政治漫畫、諷刺插畫與漫畫。**Baetens & Frey (2015)** 指出，視覺文學是說故事的媒介，它與報紙的政治漫畫或諷刺插畫最大的不同是「故事性」，雖然短篇政治漫畫或單張諷刺插畫也能說故事，但並非是此類作品的主要目的。而視覺文學與漫畫都能說故事，主要差別在於故事

的內容；視覺文學相對於科幻小說、奇幻文學或英雄漫畫等作品，是更貼近現實主義，卻不囿限於小說框架的。許多視覺文學內容為自傳或半自傳，也有紀實作品、新聞報導或歷史故事。Christensen（2006）則認為視覺文學在社會研究有其重要地位；相較於超級英雄類型的漫畫，視覺文學以幽默智慧的方式探討較嚴肅的議題，包括種族、社會正義、全球衝突和戰爭等。

隨社群媒體興起，讀者閱聽習慣改變，人們日常生活中的閱讀習慣由純文字轉為更多的圖像；使以往為平面媒體作嫁的插畫藝術，因印刷、傳播以及電腦創作等軟硬體技術的提升，在這波視覺革新的浪潮，發展成有更完整故事的創作，成為能傳達特殊個人情感或生命態度的作品（陳麗雲，2010）。此外，跨媒體創作也受到鼓勵；陳麗雲（2010）認為視覺文學的創作，主要仰賴文字承載意義，就讀者對於圖文的語言接受性來說，「圖像語言」相較於「文字語言」的閱讀較不需經過學習，而且可以更精準掌握空間和色彩的關係，跨越語言文化所造成的傳播阻礙。這些視覺文學作品有你我所關心的主題，具有情緒感染力與深刻閱讀體驗能夠引起讀者共鳴，並有各自獨特的風格和個性。

在形式層面，視覺文學乍看像漫畫但有本質上的不同。視覺文學與漫畫的分野模糊，可能因為如 Frank Miller 的作品《Batman: The Dark Knight Returns》或作家 Alan Moore 與繪師 Dave Gibbon 和 John Higgins 共同創作的作品《Watchmen》，這些作品以漫畫形式起家，而後再以視覺文學形式再版（Baetens & Frey, 2015）。然而，漫畫以圖像為敘述主軸，以插入的對話或文字框為輔助。視覺文學雖有漫畫的外貌，但基本上是在以文字為主的故事架構中，再將其敘述的世界化為圖像，藉此加深讀者對文字描述中人事物的印象。兩者最大的差別在於，視覺文學的「圖像」並非是其闡述故事的主要媒介，而是與文字相輔相成。因此創作者在視覺文學中的視覺表現，也無需受故事線束縛，可展現獨立的藝術性（FLiPER, 2020）。視覺文學與漫畫作品都有其獨特的繪畫風格、頁面排版與敘事手法，但視覺文學在這些層面上可以說是沿用漫畫的基礎，但發展出超越其原有限制的形式（Baetens & Frey, 2015）。

視覺文學不一定只以圖畫（Graphic）表現，在視覺呈現上也結合攝影、設計與現成物件等手法。例如，德國獨立媒體 CORRECT!V 把對德國極右派恐怖團體的調查報導做了不一樣的嘗試，由記者兼發行人 David Schraven 撰寫腳本、再由漫畫家繪製成《白狼——極右派地下組織的圖像報導》。陳蘊柔（2018）認為經過了好幾個層次轉換的《白狼》雖是報導，卻展現了小說的張力。圖像報導中處處穿插真實文件及照片，所有提到的極右派成員、組織、案件、書籍和音樂都是真的；每個案件的經過、武器跟言論，都透過圖像及黑白處理，反而變得比報章雜誌的文章更立體。陳蘊柔也點出，因為接受採訪的所有相關人士都不願被拍攝，以圖像敘事隔出這樣的距離，是種必然的精心安排。

除了結合不同媒材的視覺呈現，網頁部落格的捲軸操作模式，也改變了圖文作品的版面和表現語法，Facebook 出現後更發展出單頁格式的作品形態，從內容、形式、傳播媒介、甚至讀者族群，都和過去被歸類為漫畫的作品不同（Wayback Machine, 2014）。Dahlgren（1996）就建議將網路媒體邏輯視為一種特定的媒介結構化特徵，其中技術與組織的整合會影響媒介的內容與完成方式，包含其產製者與閱聽者所共同擁有的文化素養。也就是說，以視覺文學為基礎的多媒體新聞報導的「圖像」也有其對報導主題、各地文化接近性與在地化連結的考量。

（三）視覺文學的藝術與表現特質

視覺文學作為一種敘事文類，同時是一種藝術作品，有其藝術與表現特質；除了圖文的互文性，就內容與形式來說亦有連貫性和引領涉入性，另可進一步探究框的意義、蒙太奇手法與視覺風格。其中，在詮釋文本時，互文性是關鍵；就圖文的「互文性」來說，圖像敘事比單獨用圖像或文字元素，更能表達作品豐富、完整、具脈絡性的面貌，圖與文的互文性增加彼此的廣度與深度，就像一種高度動態的文本，相對於較靜態單一的圖像或文字敘述，兩者之間的相輔相成提供創作者更具深度的藝術性和想像的可能性；融合圖像與敘事，將創作者的個人意義深植其中，可引導讀者更專注地投入發現其寓意（范銀霞，2014）。鍾生官（2013）分析學生在創作與分析影像時如何運用產生意義的互文資源，並發現學生會利用影像中呈現的特定議題，採用不同的互文資源來解碼影像，而產生不同解讀。鍾生官指出，圖像的意義不可能自我指涉或全然客觀；個別觀看者在詮釋時，必然會帶入自己既有的知識與生命經驗，將共同的文化價值觀或預設立場帶入詮釋建構中。

在視覺文學呈現，仰賴其「連貫性」的特質。單一框格或圖像可能無法表達完整訊息，因此文本結構中框格或對話氣球的運用，可進一步傳達創作者複雜的想法與內容，是編碼與解碼的重要過程。使用框格或對話氣球的意義在於，其排列可表達隱性的時間流動，依序排列的大小框格與配置告訴讀者正處於何處、該往何處接續，成為閱讀時空順序的指示，無限可能的框格形狀與大小，在二維平面上形塑敘事的時空，可突顯敘事重點並呈現結構概念，框格間的縫隙也讓新的意義得以產生（范銀霞，2014）。框格各自代表其敘述的時空片段，然而關照整體，框線淡化使框格成為無形的時空指示，串接出故事軸線。Eisner（1985）認為，在視覺敘事中，作者的任務是紀錄連續的經驗，並以使讀者有臨場感的方式呈現，透過刻意分解事件或經驗，將經驗文本不斷重新框定產生新的意義。

框格中的片段猶如一個個凝固的場景，框格之間的框溝（Gutter）則給予讀者參與的空間，引領讀者涉入內容情境來完整敘事，此即視覺文學的引領涉入性。McCloud（1994）將這種透過讀者想像填補縫隙，觀察部分而感知全體的過程，稱為「Closure」，也就是讓讀者從相關元素中獲取線索並得到一致性的資訊，由讀者填滿框溝參與訊息的創造。McCloud（1994）進一步指出，在圖文敘事中，文字提供廣大的想像空間，但是圖像給予更多的隱喻和指涉，作者可以專注在特別的細節，傳達不同層次的意義。

而視覺文學作品在引領讀者涉入故事情境的過程中，往往也應用了一種常見的電影敘事表現手法——蒙太奇（Montage）理論。據蒙太奇理論進行圖像敘事，可以透過拆解和重組圖像，編排時間與空間，產生另一種新的意義。單張圖像中或許沒有明確意義，圖像之間也可能是沒有直接關係的片段，但只要在特定目的下拼接起來就可以表明概念（溫祐昇，2009）。蒙太奇作為電影表現手法，貫串電影創作的過程，包含敘述方式、時空結構、音樂與畫面的組合關係，透過場景與段落的轉換，引領觀眾跳脫時間與空間的限制，並傳達蘊含其中的情感和思想（認識電影，2016）。而視覺文學以帶有對話框格的圖像依序呈現，就像一種靜態的電影形式（Wolk, 2008），蒙太奇理論於是逐漸在視覺藝術領域被廣為運用。蒙太奇的藝術特質表現，就是透過有次序以及目的性的安排連續或單個圖像，並考量時間延續的條件，以此創造作者欲傳達的意義來完整敘事。

細究蒙太奇的應用手法，可將其分為敘事蒙太奇與表現蒙太奇；敘事蒙太奇以推動情節、展演事件為目的，指按照時序、邏輯和因果關係來組接鏡頭與場景，引導觀眾理解。而表現蒙太奇則以加強藝術表現和情緒感染力為主要發揮重點，透過鏡頭相接時在形式或內容上相互對照、衝擊，從而產生一種單獨鏡頭本身不具有的、或更為豐富的涵義（認識電影，2016）。Pudovkin（1929）將蒙太奇的表現技法分為：對比（Contrast）、平行（Parallelism）、象徵性（Symbolism）、同時性（Simultaneity）、主導動機或基調（Leitmotif）等五類。Richards（2013）以電影片段舉例說明這五種技法的展現；「對比」技法是利用兩個擁有相對概念的畫面組合成新的概念，例如以新生兒受洗和殺手執行任務的畫面交互敘事、「平行」技法則常應用於場景轉換，例如從一位尖叫的女士轉換到一位打呵欠的男士所在位置、「象徵」技法以近似的元素或概念來傳達意義，例如以高溫與火苗連結至沙漠、「同時性」則是將兩個同時發生的事件場景交替轉換，而「主導動機或基調」是將強調的聲音、畫面或元素反覆使用，用以加深印象。

視覺文學作品中，圖像的視覺風格表現與意義建構有緊密的關係，蘊含抽象的感受、隱喻的想像（范銀霞，2014）。Berger（1982）認為，攝影是對事物外貌的引用，繪畫較近似於對事物外貌的翻譯，因為畫作輪廓逐漸成形時，背後都

牽涉作者有意識的直覺或思考介入。因此，視覺風格除了呼應作品主題，也是作者個人經歷與創作圖像風格之間的互動，透過適當的風格投射回憶或釋放情感。

以視覺文學的藝術與表現特質應用於多媒體深度報導敘事，使新聞呈現有更多元的想像。掌握其圖文的互文性、連貫性以及引領涉入性，善用框的意義與蒙太奇表現技法，可以創造出非線性且開放的互動空間，邀請讀者運用想像力參與敘事。作者與讀者的共同敘事使多媒體報導的圖文或其他複合媒材具備表意性，將圖像本身的隱含意融入敘事和理解過程，展現豐富的意象，加以時間上多方向、空間上多視角的呈現特性，可以讓媒材的選擇和安排達到不同層次的意義傳達效果。

(四) 紀實性視覺文學作品的閱讀體驗

視覺文學是允許讀者以個人詮釋和想像力填補意義空隙的一種獨特表現媒材 (Wolk, 2008)。選擇以紀實故事為題材的作品，結合視覺文學的表現特性，使讀者可依照視覺安排與想像回到過去曾經發生的事件中，進入故事主角的意識流中經歷真實發生過的故事、體驗作者所要傳達的情感。在這些以紀實故事為題材的視覺文學作品中，Art Spiegelman 的《Maus》是第一部獲得普立茲獎特別文學獎的視覺文學作品，以作者採訪其父親作為波蘭猶太人和大屠殺倖存者的經歷為故事藍本。Marjane Satrapi 的《Persepolis》則是講述自身在伊朗伊斯蘭革命期間的成長經歷，帶讀者從人物故事窺探歷史，包含戰爭和極端宗教對伊朗人，尤其是女性的影響，該作品所探討的議題雖飽受爭議，但已成為連結西方和伊朗世界觀的重要作品，而後改編成動畫電影也受到各方獎項肯定。

此外，慢工出版的《熱帶季風》系列，則是以展示「紀實」和「漫畫」結合的各種可能性以及亞洲各國的社會人文為目的；其中，刊物第二期的〈倖存者〉由作者訪談取材，探討議題深具新聞性，人物意識流的圖像呈現方式體驗性強。刊物第三期的〈異鄉人〉更是直接與記者合作，將報導轉化成圖文作品，藉由圖文的互文性提升作品給予讀者的情感衝擊與情緒共鳴；兩者皆是出色的人物故事，並且將人物經歷與議題討論巧妙結合。以下即以這兩部作品為例，解析紀實性視覺文學作品的閱讀體驗與呈現特色。

〈倖存者〉內容描述經歷七〇年代柬埔寨大屠殺，用餘生處理心理創傷的倖存者。作者 Adoor Yeh 訪談旅居台灣的柬埔寨華人編舞家張曉雄，以張曉雄對當年顛沛流離的親身經歷回憶，以及其妹妹的「戰後創傷症候群」現象為故事藍本，描繪戰爭經過與倖存者的情緒和掙扎。開篇以身在澳洲的妹妹戰後創傷症候群發作的那一天起始，接著回溯當時只有五歲的妹妹的逃難經歷，講述傷痛的持

續存在性。接著將畫面拉回故事敘述者張曉雄的訪談現場，再依其敘述描繪出當年的時代背景以及倖存者的心境。最後以較為哲學和藝術的角度，用身體「記憶」和舞蹈「重複」的觀點，穿插於訪談故事之間，表達作者對此故事的看法。

編舞家張曉雄與其家族女性逃離赤柬戰火並與創傷共生的故事，敘事範疇由小見大，以單一家族的經歷與心境作為所有戰後倖存者的縮影，紀錄了倖存者們的記憶與心緒。圖像故事主要架構在三個場景；在澳洲妹妹戰後創傷症候群發作的現場、在作者與張曉雄訪談現場，以及故事主述者張曉雄的意識流。第一個場景，表現在澳洲的家中日常，即以四個框格填滿一頁，分別是澳洲阿德萊德城市一隅、以牙刷毛巾圍聚焦點的浴室、擺著早餐的餐桌、有著書櫃的房間，雖然景象是片面的，也沒有以文字說明時間與空間，但是讀者可以自己延伸框格的圖像來塑造空間，並且下一頁又跳接一個女性在換衣服的框格，以及沖咖啡的手，搭配人物吃早餐時的簡單對話，馬上就能使人了解這是故事人物在做上班前的準備。



圖(1)：框格揭示故事時空與人物動作，其運用也給予讀者想像空間。掃描自《熱帶季風 Vol.2》〈倖存者〉，頁 90-93。

作品將連續性的框格與滿版圖像交錯使用，充分運用蒙太奇平行技法，敘事在人物連續動作與人物意識流之間轉換；例如以妹妹戰後創傷症候群發作蹲下摀著臉的雙手為視覺重點，接續其人物側面就使人感受到傷心掙扎的情緒，又接一張雙手在面前、眼神驚恐的人物意識流圖像，使得讀者可以跟著人物動作涉入其意識之中，流暢地閱讀到人物當下的所思所想。透過描繪人物的意識流，帶讀者體驗當時戰爭的情景與人們的恐懼。此外，意識流的描繪中，也運用蒙太奇象徵技法，使得圖文之間的互文性擴展出更深層的意義；例如圖像呈現人從小至大的形體轉變，背景卻是類似指紋的紋樣，象徵不變的、被封鎖的那段記憶。通篇視

覺僅以深藍色和暗紅色呈現，以深藍色帶出人物心中陰鬱深沉的部分，以暗紅色象徵戰時的血腥殘酷。作家李志銘（2018）認為〈倖存者〉這篇作品「深藍色的冷酷背景裡透著暗紅色的血腥和驚恐」、「將所有不堪忍受的肉體疼痛和精神的恐懼，全都濃縮在這方寸紙格當中了！」在作者 Adoor Yeh 筆下，這個故事不僅是真實歷史和人物的再現，也是雜揉哲學性、藝術性和心理性的多重描述。

〈異鄉人〉是慢工出版與記者鍾聖雄、畫家曾耀慶合作，將其失聯移工系列報導轉成視覺文學形式。轉作的內容，是記者跟訪移工潘文善帶父親骨灰回越南的故事，透過移工潘文善的境遇講述來自越南河靜移工的困境。因雇主積欠薪資逃跑的移工潘文善，在工作時接到父親死訊的電話，父親因牽掛在台灣工作的他，冒著風險偷渡來台想見一面卻不幸遇難。透過記者開車載潘文善到機場路上的聊天內容點出移工議題的衝突性——移工為何選擇來台、為何逃跑。開篇以移工潘文善獨白對家鄉家人的思念，以及在台努力工作後能衣錦返鄉的想望起始。下頁就呈現有人在夜晚台東近海的水中掙扎的畫面，緊接移工潘文善在日常工作時接到電話得知父親情況的那一刻，而後描述他到警局自首逃跑、到殯儀館認領父親、辦完告別式帶父親骨灰回家的經過，透過與記者的對話，呈現出移工無奈無助的處境。

圖像故事就像一段跟拍移工潘文善的小紀錄片，與記者的對話道出移工來台卻又逃跑的原因。黑壓壓的整個頁面，只看得出有人在夜晚海水中載浮載沉掙扎，除了說明海域沒有其他文字，正當沒頭緒之際，下頁就以移工潘文善與表哥通電話的圖文使讀者一目了然上一頁的事件以及主角的處境。除了以框格裝填連續動作之外，也善用框格大小塑造猶如電影般的遠景、中景、近景與特寫畫面；例如描繪潘文善的工作遠景點出地點，潘文善在警局自首時坐等消息的經過，則是利用其頹然坐姿的中景、雙手朝上交疊的近景與輕輕閉起的單邊眼睛特寫切換。透過不同大小框格與景別切換，使得故事在推行前進時節奏緊湊、在情緒綿長時節奏趨緩，而空景轉場也乘載著無奈糾結、惆悵遺憾的情感。



圖(2)：框格的遠中近景變化豐富，調和故事節奏。掃描自《熱帶季風 Vol.3》〈異鄉人〉，頁60-63。

作品只使用黑白兩種顏色，顯現主角遭遇的灰暗和憂鬱，以黑色調的深淺調整故事力道。其中有多次令人印象深刻針對潘文善的眼神和表情的特寫畫面，透過眼神與表情的轉換傳達出主角的傷心驚懼或茫然無奈，以及文字背後的人物所思所想。慢工出版總編黃珮珊（2019）說〈異鄉人〉的情緒從字面流動到身上，而壓抑的情緒讓人心疼；並且整篇故事中最讓她痛心的部分就是「爸爸錢不重要了，我要帶你回家。」搭配著主角因著越南習俗在蘇花公路一路撒下買路錢的畫面。最後則是以灑下的錢幣滾落海底後黑壓壓的海面呼應故事開頭，那是生命也是金錢墜落後同樣回復平靜的海面，而結尾則是車子繼續駛向機場的遠景。

第四節、視覺文學應用於多媒體新聞報導

（一）數位化的視覺文學與多媒體新聞報導

將視覺文學的表現方式應用於多媒體新聞報導，是一種融合藝術、文學與科技的新聞呈現。觸控技術的進步，開啟了視覺文學新的呈現模式（**Cultural Services French Embassy in the United States, 2014**）。結合數位媒材的呈現，更全面性改變了視覺文學創作形式的藝術語言與內涵，強調開放性與互動性，打破以往的定義和認知，依其數位特性生成的超文本文學也進一步影響大眾的思考模式（范銀霞、賴雯淑，2012; Koenitz, 2010）。Wolk（2008）討論視覺文學易

於瀏覽的閱讀特性，點出其時空流動和畫面轉換的速度，都操之在閱讀者個人的手眼之中，與影視作品或藝術展覽有固定的呈現方式不同，個人可以就不同方式、時間、地點的閱讀而產生不同感受。因此，數位化的視覺文學，實是強化 Wolk 所提到的瀏覽性，可同時具備數位科技的介面特性，以及數位美學的超文本、互動性、去主體性、開放性和視覺化等表現，衍伸出作品的引領涉入性，此即本多媒體深度報導論文，欲藉由在報導中應用視覺文學數位化帶給讀者不同閱讀體驗的目的之一。

Lunenfeld (2000) 針對透過數位媒材、電腦或其他科技產品，來創作、呈現的藝術或視覺文化作品等動態藝術，提出超美學 (Hyperaesthetics) 的概念，是一種藝術與科技在數位空間交會的美學。范銀霞、賴雯淑 (2012) 指出，超連結 (Hyperlink) 透過錨點和連結路徑讓觀者有多重連結和探索路徑，也符合人的思考總會對某事物產生相關連結的特性，是數位藝術和數位資訊的重要特徵；而視覺文學中的框格就像一個個錨點，其中的過渡與轉換則可視為超連結的過程。敘事時，框格可以解構重組概念，將資訊重新設計，McCloud (1994) 就將框格之間的轉換分類為：瞬間到瞬間、動作到動作、主題到主題、場景到場景、觀點到觀點和不連貫等六種關聯。

數位媒體的特性已經成為多媒體作品內涵的一部分，省思其各項表現特性或優勢如何用於轉化作品內涵，是數位化視覺文學應用於多媒體新聞報導的重點之一。除了框格轉換過程的設計，視覺文學的互文性，也讓文本對圖像產生符號學家 Roland Barthes 所說的錨定 (Anchoring) 作用，也就是透過文字使讀者專注在特定詮釋，而忽略其他詮釋的可能，換句話說是由創作者引導讀者在有限的開放時空中填補想像縫隙。

多媒體作品強調創作者、作品與閱聽者之間的連結性；以多媒體型態呈現的視覺文學作品，有類似電影的動態影格與文字，但與電影不同的是多媒體視覺文學作品的閱聽者可以自由控制圖文的軌道，選擇先看何者、看多長時間 (范銀霞、賴雯淑，2012)。藉由圖像喚起的情感或經驗反饋，再引領閱聽者依照自己的步調，讓每個閱聽者讀取到獨特的作品意義，進而與創作者、作品產生連結和對話。

數位化視覺文學作品的創作及呈現，與 Koenitz (2010) 整理出的互動式數位敘事模型 (Interactive Digital Narrative Model) 有相同邏輯；無論在創作與閱讀時皆和系統 (System)、過程 (Process) 及產品 (Product) 的考量息息相關。需考慮產品呈現時，使用者環境中的行為、規則和內容結構，如可執行的程式語言和圖像、影音、文字的數位呈現，以及使用者的軟硬體設備等。就 Koenitz 的分析而言，最終產品的呈現媒介和製作過程，本身就是一種潛在敘事 (Potential Narratives)，預設了最終作品的敘事邏輯。對多媒體新聞報導來說，新聞內容

仍是數位敘事中最重要元素，因此對新聞進行數位化內容設計時，應回歸數位人文（Digital Humanities）的角度思考；Berry & Fagerjord（2017）對數位人文走向著重數據化的資料分析作出批判，指出數位與人文的結合，其探討範圍不應去脈絡化，而是對議題在特定時空背景下產生的主觀經驗分析。

將數位人文觀點作為數位化新聞內容設計時的重要提醒，進一步可將報導結合數位化的優勢特性，化為提升報導社會影響力道的利器。在此，將多媒體報導的優勢與價值總結以下三點：第一，以線上報導發起線下活動，造就特定議題的迴響甚至社會反動；因多媒體報導本身就有互動性存在，連結線下活動相當於將這份互動性再延伸到日常生活，例如本報導結尾留給讀者的問題「若死後還有五分鐘時間，你想說什麼呢？」就曾有親朋好友閱讀後給予回饋。若新增一個互動區塊，蒐集讀者心得，讓讀者看到彼此心得回饋，互相交流激盪，說不定就能對個人生命產生影響。第二，以多媒體形式呈現的報導，修改後成為中學素養導向強調之議題討論的線上教材；從教育角度考量，用圖像或意象連結重要概念，也是教師在規劃教案和教學現場中經常使用的技巧，而報導題目大多是由日常生活或重要大事衍生而來，因此不如把報導，直接用於教學上，使學生的學習可以更貼近日常生活。若從媒體經營的角度思考，也有助於提升點閱跟分享。第三，以數位化視覺文學角度來說，多媒體報導本身也有其文學和藝術價值；既可以是傳遞資訊的報導，也可以是賞心悅目、引發共鳴或思考的文學藝術作品。

Chaplin（2016）在針對新聞內容設計的研究報告中提出設計思路的八個要點，包含將新聞故事放進社會或資訊系統性思考、以人為本、釐清故事重點、貼近閱聽者現實生活、想法激盪、綜合想法、雛型測試與修改；將新聞設計視為發明實踐的過程，以協助讀者涉入內容為目的，達到跨平台呈現的一致性，並且實踐公民新聞學。

（二）多媒體作品與多媒體新聞報導的閱聽體驗

Chaplin（2016）在關於新聞內容設計的研究報告中，引用《The Guardian》數位主任 Aron Pilhofer 的話：「記者需要更積極創製數位化報導，而我認為目前的方法就是進行新聞內容設計。」不僅是強調報導與閱聽者之間的互動性，而是現今新聞工作者都在嘗試回答：未來一篇文章或報導會是什麼樣子？觀眾真正想要的是什麼？什麼樣的網路新聞形式是合理的？應該製作什麼樣的報導？

在這樣的思潮下，各家媒體都積極嘗試不同的新聞內容呈現形式，誕生各式各樣的多媒體作品；例如 Fons Schiedon 與其團隊所創作的動態視覺文學作品《The Land of the Magic Flute》、BBC 的互動式視覺文學作品《Tell Me Your Secrets》以及 The Washington Post 針對新聞事件，融合動態視覺文學甚至虛擬實境技術製作的《12 Seconds of Gunfire: The True Story of a School Shooting》等。

《The Land of the Magic Flute》以著名歌劇《魔笛》為故事藍本，敘述主角——暢銷作家 Chris 離開簽書會後，因車禍掉入海中展開到魔笛世界的冒險，再從魔笛世界中的驚險時刻獲救回到原來的世界。此作品曾獲德國設計獎（German Design Award）特別獎、德國教育媒體獎（Digita – Deutscher Bildungsmedienpreis）與誇美紐斯數位教育媒體獎（Comenius Edu Media Siegel）等獎項。作品雖是直接以動畫形式呈現，但其中仍然保留框格敘事，讓框格根據劇情動作性表達的需要，在動畫中開展，以連續動作的特寫加強了敘事的節奏感、吸引閱聽者注意力。隨框格推進故事同時，框格外之處則是動作發生的場景，保留原場景也給予閱聽者關於場景變化的想像線索，讓奇幻的故事題材有更廣闊的想像空間。此外，搭配歌劇魔笛的經典主角歌唱，強化閱聽者與印象中故事的連結，讓這部改編作品的不同之處明顯突出。



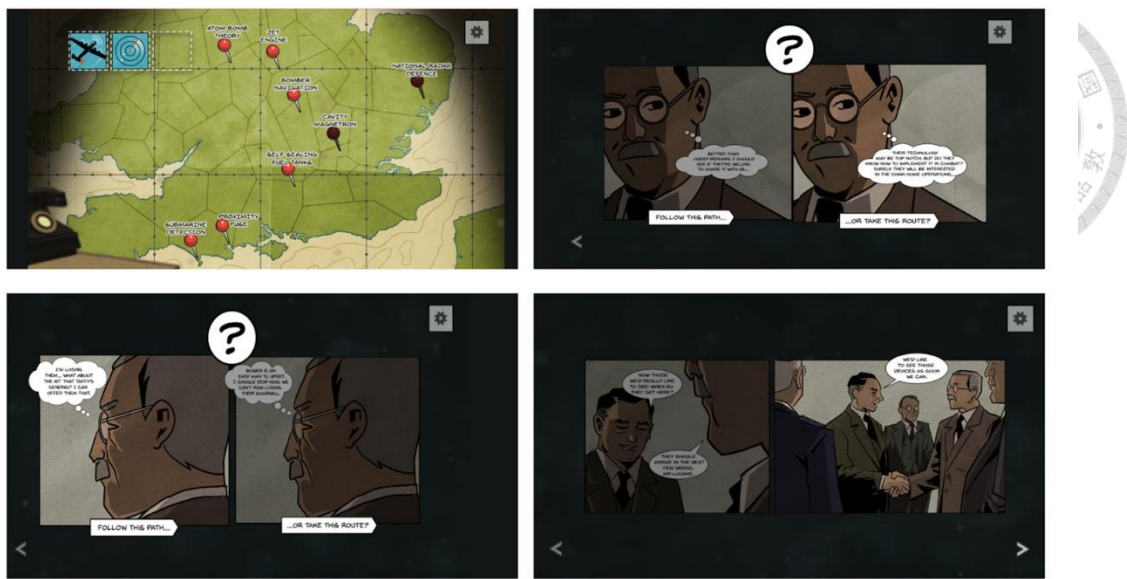
圖（3）：主角 Chris 因車禍掉入海中，被浪沖上魔笛世界的海灘，開啟奇幻冒險；由圖左上至右下可看出框格編排順序與特寫動作。截取自《The Land of the Magic Flute》片段。



圖（4）：框格沒有固定形式與特定的出現順序，並且能清楚呈現故事人物的動向；由圖左上至右下可看出此次轉場的處理是由框格開展來掌控。截取自《The Land of the Magic Flute》片段。

雖然其框格的動畫編排限制閱聽者的觀看順序，但同一場景的框格展現完成後，停留的幾秒時間中給予觀眾再次品味該場景完整動作的時空，是其特別之處。並且，框格沒有固定形狀與特定順序位置，甚至也有無框的特寫動作，框格中也有更細微的動畫，像是主角的汗珠、由模糊變清晰的視覺效果、持刀抖動的手等等，就像引領閱聽眾進入另一個鏡頭，而待同一畫面的框格開展完畢又能綜覽同場景的連續動作。轉場時，也曾出現多種不同處理方法，可以順著主角行進方向、可以藉由場景亮度，又或類似卷軸網頁式滑進下一場景等等。

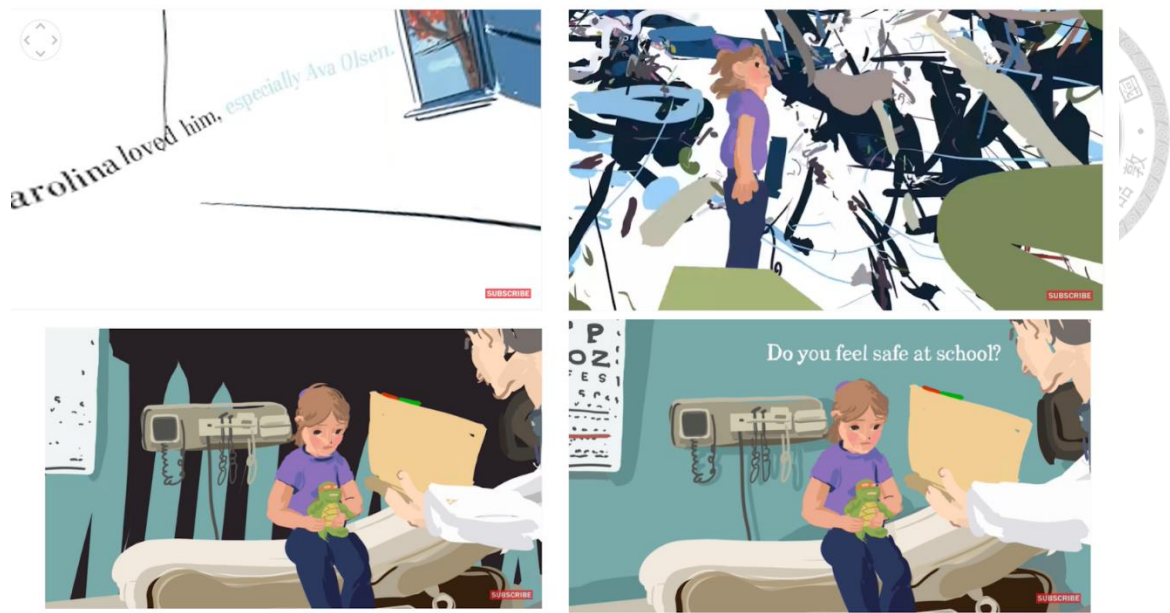
《Tell Me Your Secrets》是 BBC 團隊的互動式視覺文學作品，以二戰真實事件為背景，當時德國納粹政權突襲波蘭，而後法國淪陷，英國欲以幾個軍事祕密情報交換，尋求美國盟軍的信任與支持來對抗德國的交涉過程為敘述主線，製作任務與問答選項，讓閱聽者扮演前往美國溝通的角色——Sir Henry Tizard，自由選擇不同的敘事線，並且根據閱聽者在問答中的選擇決定交涉的成敗，在敘事最後對照真實歷史事件，讓閱聽者看看自己的選擇是否改變了歷史。



圖（5）：閱聽者可以自由選擇任務來決定故事的敘事線，代表英國向美國進行交涉。由左上至右下可看到任務與問答的選擇和交涉結果。截取自《Tell Me Your Secrets》片段。

在閱聽者扮演左右戰爭結果的角色過程，給予一定程度的自主性，讓其思緒隨故事局勢及思考問題的過程運轉，使得作品成功抓住閱聽者注意力。框格安排上較為規矩，皆以方格由左上至右下的順序為主，隨著動畫進度出現對話框。每個任務交涉的場景不盡相同，根據閱聽者的選擇就會進入不同場景，轉換時大多是隨著框格滑移。較為特別的是，此作品在不同場景框格的音效，在聽覺上起到帶領閱聽者進入情境的作用；如在餐廳時塑造較為輕鬆愉悅的氛圍、在交涉時則有緊張感、戰爭畫面則有戰機呼嘯而過或炸彈破壞建築的聲音。除了豐富的擬音效果，整體音效陰暗卻引人入勝，主角在歐洲時有不祥之感，與抵達美國時更明亮樂觀的爵士樂形成對比，但隨故事走向，即使在立場中立的美國，也逐漸有黑暗吞噬之感。此作品透過選項讓閱聽者參與並導演劇情走向，並藉由影音效果塑造出如同觀看電影的體驗。

《12 Seconds of Gunfire: The True Story of a School Shooting》則是 The Washington Post 根據記者 John Woodrow Cox 的報導〈Twelve seconds of gunfire〉，以一位七歲小女孩，經歷其小學遊樂場遭青少年開槍事件後的創傷與心境為腳本，所製成的八分鐘虛擬實境動畫，另有平面動畫版本。此作品帶閱聽者進入小女孩 Ava 的世界，從小女孩的眼中看見這次事件所帶來的影響；她經歷失去好友的衝擊，敘事從她經歷小學槍擊事件的瞬間、參加好友的喪禮、被醫生診斷為嚴重的創傷後壓力症候群，轉換到她寫信請求總統讓槍枝能遠離孩童的時刻。



圖(6)：動畫轉場安排；左上畫面為 VR 版本，以文字引導閱聽者的視覺方向進入下一場景。截取自《Tell Me Your Secrets》片段。

動畫選定幾個具有重要意義的時刻作為主要場景，包含槍擊事件、好友的喪禮、心理醫生診間、寫信當下；平面動畫版本中，轉換場景的方式是以黑幕，再顯現出動畫師繪畫過程般地隨著筆畫呈現出下個場景，像是女孩獨自坐在黑暗中轉換至心理醫生診間，有時則以特寫轉場。在虛擬實境版本中的轉場安排亦同，但畫面的轉場流動沒有特寫而是多了一項特色，會隨著閱聽者閱讀的敘述文字前往下個場景；例如從好友在盪鞦韆的遊戲場轉換至女孩房間時，隨著介紹女孩的文字讓主角出場。在槍擊事件發生時，動畫是以比喻手法表現出轉折，原本充滿歡笑的遊戲場就像被一場風暴襲捲而走不復存在，原本的畫面被一絲絲拆解散去。配樂上，隨著槍擊事件發生的氛圍轉變，從一開始的輕快童趣轉換至陰暗沉重，轉折時則是用槍擊事件發生當下的 911 報案電話真實錄音。敘事中運用了女孩與總統的信件內容，而動畫最後一句台詞「He didn't say how he could keep kids safe」擲地有聲，作為社會大眾必須重視此議題的呼籲。

進一步探討視覺文學與網頁結合的報導形式，則可參考 SBS 的多媒體新聞報導《The Boat》。網頁設計與視覺文學的內容其實本質上具有共通性；兩者都在一個特定的內容布局中策略性地使用文字和圖像組合，都依靠該布局的精心設計來引導讀者視線在各個組成元素中流轉，且就長篇閱讀來說，更能迎合現今許多閱聽者注意力短暫的閱讀習性（William Corner, 2016）。

《The Boat》是澳洲得獎作家 Nam Le 所撰寫的小說，SBS 從中挑選出一則短篇小說，與藝術家 Matt Huynh 合作，改編而成的互動式視覺文學作品。故事講述一位越南女孩 Mai 從越南搭上一個擁擠著難民的拖網漁船上，被偷渡到

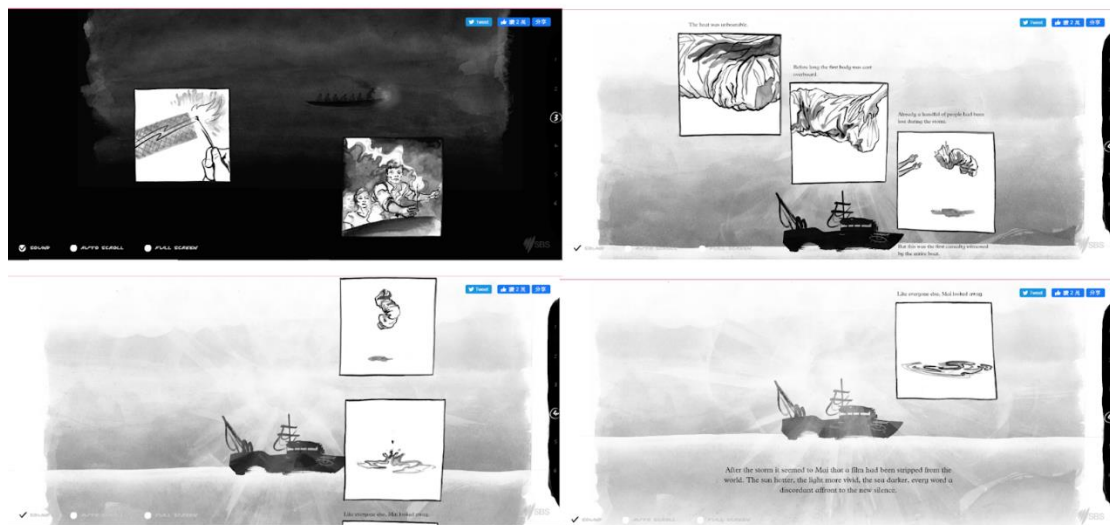
澳洲的經歷。作品將故事分為六幕；第一幕〈The Storm〉描繪了暴風雨中難民船上的驚險經歷，從描述環境的劇烈搖晃和擁擠人群，慢慢沒入 Mai 的所見所思所想，在這過程中她遇見了一對母子 Quyen 和 Truong。第二幕〈A Good Child〉講述這一切如何開始的，由一首 Mai 母親以前也常唱給她聽的越南民謠開場，她循著歌聲找到 Quyen 和 Truong，想起了母親在院子把錢交給她、想起了因對抗共產主義者從再教育營出來後變成全盲的父親、想起了她踏上難民船旅程的那天，不斷重複的句子「Child is a good child」貫串全幕，因她是個好孩子所以聽父母的話獨自搭上了難民船。第三幕〈Relief〉是從 Mai 抵達媽媽交代要與一位陌生叔叔會合的市場起始，她依照媽媽交代的將一封信交給陌生叔叔，她照著叔叔說的躲藏、並與幾個人一起搭上小船，冒著被發現的風險，緊張地循著信號搭上偷渡的漁船。

第四幕〈After the Storm〉講述漁船經歷了暴風雨後，船身與引擎損壞、食物與水變得更少的艱難情況，不久就有第一個死亡的人被包裹丟下船，Mai 與大家都不忍直視。Mai 因為喝了海水感到不適時又想起父親，大病清醒後他看見 Truong 原本精緻的臉龐變得憔悴消瘦，形象與她從再教育營出來的父親重疊。第五幕〈Slow Fire〉一位骨瘦如柴的青少年女孩走到船頭，鞠躬一般的動作沒有停下就這樣投入海中。那天 Truong 非常虛弱，Mai 餵他喝水壺裡的水但被揍了一拳，因為現在船上的飲用水是那麼珍貴。隔天 Truong 身體狀況更加糟糕，Mai 甚至將自己的配給食物讓給他吃，Quyen 因有苦衷想把 Truong 託付給 Mai，最後卻又因捨不得而後悔。最後第六幕〈Land〉，看似即將到達陸地了，Truong 的身體狀況越來越糟糕，就在大家歡慶抵達陸地的同時，Truong 卻死了，她們悲痛地看著被包裹著的孩子被丟下船。作品最後描述了 1975 年西貢淪陷，越南難民離開、偷渡與順利抵達的人數，以及落地生根後現今的人口占比，為此越南難民的旅程故事畫下句點。



圖(7)：第一幕開場的船隻在一片狂風暴雨中搖晃，陰暗的海透過網頁技術呈現出幾近將船淹沒的效果。文字與圖像在無限畫布中從不同角度潛入並游移。通篇黑色水墨中，僅有角色回想起母親時出現紅色朱槿花。截取自《The Boat》。

故事同時描述了 Mai 身處的時空與她的回憶，透過身處的時空描繪難民過渡到澳洲的不易，透過回憶講述成為難民的緣由。通篇圖像以藝術家 Huynh 的手繪藝術作品完成，他使用一種稱為 **sumi-e** 風格藝術的日式黑色水墨畫(William Corner, 2016)，筆觸寬闊自由，同時表達了角色動作或船身運動的搖晃與模糊，以及角色身心的不穩定狀態，黑色基調瀰漫著陰暗與艱困，唯有在主角想起母親時才出現紅色朱槿花。



圖(8)：左上圖為主角搭乘小船前往偷渡漁船的經過，背景的小船隨著閱讀進度前進並與框格同步點亮照明。右上至右下三張圖為撐不過艱困情況的逝者被包裹丟下船的連續框格。截取自《The Boat》。

在圖文的設計上，此作品運用 McCloud (2009) 提出的「無限畫布」(Infinite Canvas) 概念；也就是將螢幕視為窗口而非頁面的設計策略，他認為在網頁上呈現長篇視覺文學作品就沒有必要將其分割為不同的頁面。就像《The Boat》仍有框格呈現對話與連續動作或特寫鏡頭，但更多的是直接在畫布上揮灑的創作，也讓圖像的移動可以因著網頁特性做出更多變化。而文字也可以意想不到的角度潛入視線或從背景浮現出來，重新排列的文本段落或片段，營造出一種在船上不斷迷失方向的空間感。其中多處設計也運用了視差效果 (Parallax Effect)，會使閱聽者產生輕微動暈症 (Motion Sickness)，似乎讓閱聽者與主角一起搭上了船。音效在這個作品的表現上也擔任重要角色，每一幕開場都有一個主音效像是船行駛時會發出的嗡嗡聲再搭配其他與視覺效果同步的聲音帶閱聽者進入情境；例如狂風暴雨打雷、越南民謠歌聲或將東西投入海中的撲通聲等等。整體視聽效果充滿流動性，不失為一種沉浸式體驗。

透過上述文獻整理與作品分析可知，本研究所要製作的「禮儀師專業化」的報導主題以視覺文學結合多媒體形式創作，有其相當的適用性以及創作可能性。在相關報導中，由於題材的敏感性不方便拍攝或呈現，若以視覺文學結合多媒體報導形式表現，除了在資訊的設計編排上有更多可能性，例如可透過圖像設計、資訊圖表或動態編排等各種方式結合進行內容呈現，作品可能帶來的沉浸感和意識流般的閱讀體驗，也能啟發讀者對「死亡」這個抽象概念相關議題的重新思考。

肆、報導規劃



第一節、章節規劃

本報導聚焦殯葬「禮俗」、「經營」、「服務」與「政策」等構面探討，由此四個面向深化禮儀師的專業性。嘗試回答「一、禮儀師專業及其專業化的過程？」和「二、專業禮儀師的出現為殯葬領域或社會文化帶來哪些實質轉變？」兩個問題。藉由探究禮儀師的專業及其專業化的過程，進一步討論專業禮儀師的出現對以上四面向以及社會文化層面帶來的轉變。

經採訪後重新規劃報導範疇，問題意識不變，僅將著墨重點，由探究禮儀師專業化過程，修改為「禮儀師的專業如何落實」。第二章，仍以政策角度切入，討論禮儀師專業化過程。三、四、五章為著墨重點，觀察禮儀師落實專業的幾種方式；包含與時俱進的服務、悲傷輔導與後續關懷、傳達健康開放生死觀和傳承生命禮儀文化，藉此看見專業禮儀師的出現，為殯葬領域或社會文化帶來的實質轉變。以下為章節規劃：

第一章 引導家屬學習告別，看見送行者的專業

以個人經驗與報導動機，點出禮儀師專業知識與悲傷輔導等服務的重要性。寫作緣由為作者本人經歷人生中第一次家族裡親近之人逝世的過程，從得知不幸消息的當下、葬禮過程到最後告別式，深刻感受到當時當刻家屬極需被安定的徬徨悲痛，以及在面對死亡課題時，家屬有禮儀師專業從旁協助的感受。

第二章 殯葬領域專業化政策，禮儀師證書的意義

喪禮相關的服務人員常被統稱為禮儀師，而殯葬從業人員實是專業分工，「禮儀師」的職稱也有其應具備的專業知識技能與心理素質。本章從政策面，爬梳禮儀師專業化的原因，及推動專業化的起點。在證書申請條件、專業證照考試、必須知識的學分取得、服務經歷認證等條件中，找到禮儀師專業化的價值。希望藉此替禮儀師正名，讓讀者看見一名合格的國家認證正式禮儀師所擁有的專業素養。

第三章 讓往生者不留遺憾，讓生者擁有不滅之愛

了解台灣殯葬領域在「禮俗」和「服務」面向上的轉變，藉此描繪出禮儀師專業中「與時俱進」的面向。隨社會變遷和文化價值觀的質變，人們的生死觀念轉變，面對喪葬事務的邏輯也有所不同。本章將以禮儀師和家屬的實際案例為主體，呈現殯葬服務因應社會脈絡或個人需求的調整。

第四章 最後一哩路有多長？生命禮儀服務的延伸

描繪禮儀師「悲傷輔導與後續關懷」的專業面向。本章延伸描述專業落實的幾種形式，例如採訪案例中的與安寧或長照結合的模式。並呈現家屬的回饋、喪禮對於家屬的意義、以及作為第三方的護理師對於禮儀師的專業的如何看待。從三方互動的實例中，看見禮儀師如何協助家屬回歸平靜，由業界近年不同做法，探討其服務要如何拓展延伸才能達到積極意義。

第五章 健康開放的生死觀念，傳承台灣生命禮儀文化

敘述禮儀師「傳承台灣生命禮儀文化」以及「傳達健康開放生死觀念」的專業面向。從心理師的角度解釋禮儀師和喪禮給予家屬的創傷輔導、從文化角度解析生死觀念越漸健康開放，點出殯葬自主權的觀念。並嘗試總結台灣殯葬服務品質提升和禮儀師專業化的關鍵。

第二節、採訪名單



姓名	身分簡介	採訪時間
學者專家		
廖俊裕	(學者) 南華大學生死學系副教授兼系主任	2019.06.06
楊士賢	(學者) 南華大學生死學系助理教授兼殯葬組召集人	2019.06.06
蔡長穎	(學者) 南華大學生死學系助理教授兼教育部生命教育中心研究員	2019.06.06
陳增穎	(學者) 南華大學生死學系副教授	2019.06.06
徐福全	(學者) 南華大學生死學系講座教授 曾任台科大人文社會學院教授 著作多關於台灣禮俗	2019.06.06
邱韻哲	(諮商心理師、藝術治療師) 台大學生心輔中心諮商心理師、藝術治療師 曾任台科大通識中心兼任助理教授、 台北市立桃源國民中學特教老師	2021.02.02
黃龍杰	(臨床心理師) 中崙諮商中心心理諮商所資深臨床心理師 曾任台北市立聯合醫院松德院區心理師 專長創傷輔導(安心服務)	2021.02.03
監管公部門、公會		
劉文仕	(監管公部門) 監察院副秘書長 時任內政部民政司司長	2020.11.05

王文秀	(監管公部門) 台北市殯葬管理處副處長	2020.12.21
朱鎮	(公會) 台北市葬儀商業同業公會總幹事	2020.12.24
許博雄	(公會) 中華民國葬儀商業同業公會聯合會秘書長	2021.01.04
生命禮儀服務從業人員		
王蕙瑾	儒霖生命事業有限公司負責人 領有喪禮服務丙級技術士證	2019.05.05 2019.06.15
陳束辣	小玲企業社負責人	2019.05.17
黎振雄	國寶服務股份有限公司禮儀事業群經理 領有禮儀師證書	2019.06.05
俞凱皓	天佑國際生命事業副理 領有禮儀師證書	2020.10.21
黃燕婷	天佑國際生命事業禮儀專員	2020.12.02
許伊妃	喪禮顧問公司和光里里長 日本納棺師資格認定	2020.12.04
黃明燭	喪禮顧問公司和光里服務人員	2020.12.04
林宗彥	萬安生命事業集團禮儀人員	2020.10.26
游大億	萬安生命事業集團禮儀技術士	2020.11.24
王柏凱	福祿壽事業總經理	2020.10.29
李志賢	福祿壽事業經理	2020.11.26
醫護人員		
溫琇媚	(同時也是生命禮儀服務從業人員) 米蘭達居家護理所負責人暨安寧護理師 高雄市福緣關懷協會理事長 福緣生命事業負責人	2020.10.25

柯佳妘	高醫心臟科重症加護病房護理師	2020.10.27
家屬		
霆濬 (化名)	由儒霖生命事業團隊服務	2019.06.10 2020.12.07
一梅 (化名)	由儒霖生命事業團隊服務 霆濬的二姐	2019.06.10
柔恩 (化名)	由萬安生命事業集團服務	2020.11.27
溫琇媚	同時為生命禮儀服務人員、醫護人員	2020.10.25
柯佳妘	同時為醫護人員	2020.10.27

第三節、訪談提綱

本報導由主要探討的四個面向「禮俗」、「服務」、「經營」、「政策」嘗試探求「禮儀師的專業」以及「專業禮儀師的出現對殯葬領域和社會文化產生哪些實質轉變」兩個問題，以此為訪綱擬定方向，實際採訪時將根據訪談題綱再做延伸，預擬訪談題綱如下：

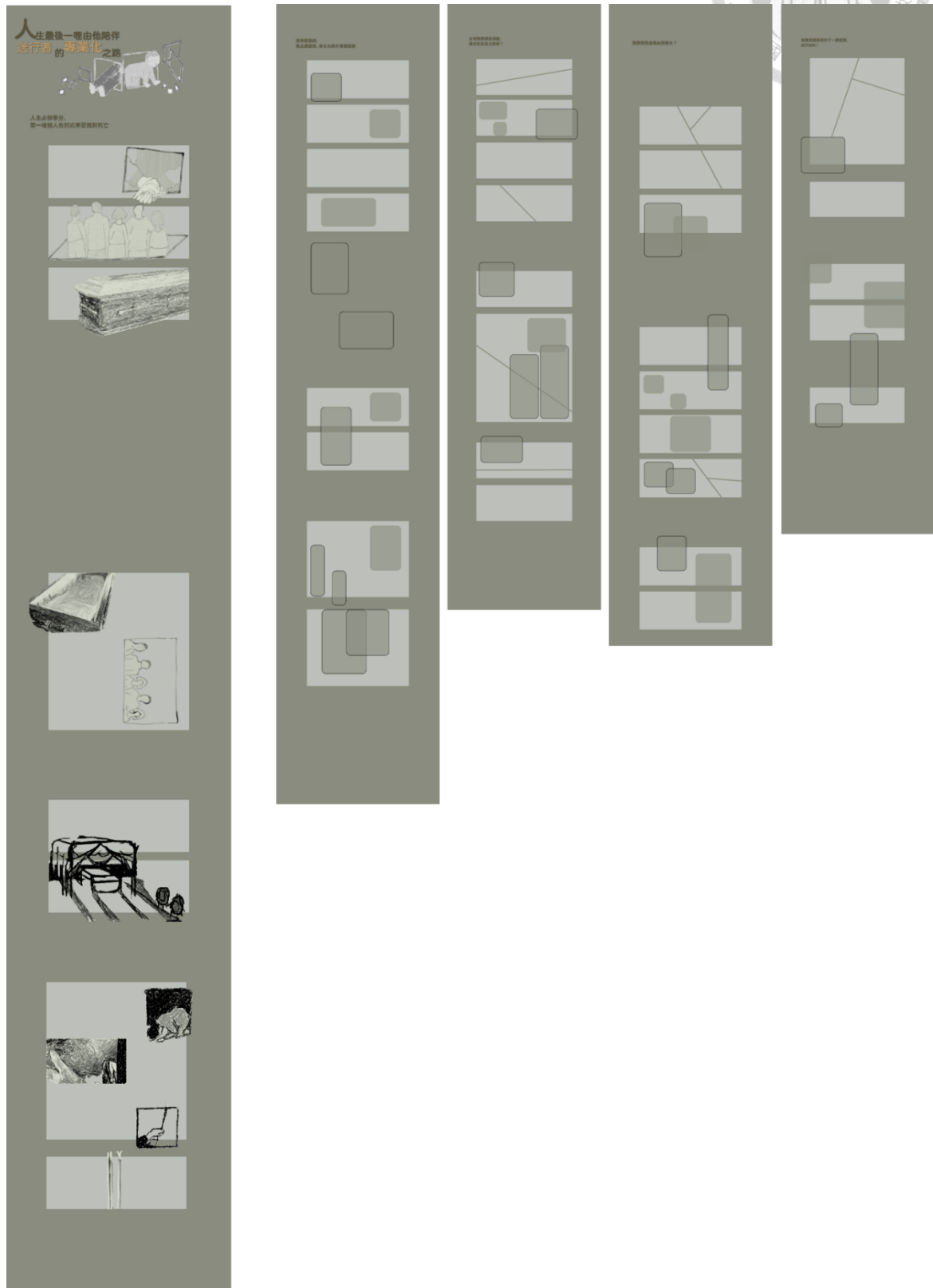
採訪面向 採訪對象	禮俗、服務
學者	<ol style="list-style-type: none"> 1. 近年較為顯著改變的殯葬禮俗？與過去差異最大的禮俗部分？ 2. 在禮儀師或殯葬從業人員的相關教育訓練中，有哪些因應禮俗改變的調整？ 3. 殯葬禮俗的改變，除了因應政策調整外，還受那些社會文化原因影響？ 4. 學界業界致力殯葬服務專業化，您認為殯葬領域的專業化體現最顯著之處為何？ 5. 因應禮俗改變，也有新興殯葬服務人員的產生（如拜飯者），您認為這類殯葬領域新興職業的發展性如何？對殯葬領域專業化來說有何影響？ 6. 您認為殯葬從業人員中，最重要的知識技能或心理素質為何？為什麼？ 7. 您認為禮儀師的哪些工作最能彰顯其專業性？ 8. 殯葬服務專業化過程中最困難的突破點為何？
生命禮儀服務從業人員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在禮儀師或殯葬從業人員的教育訓練中，有哪些因應禮俗改變的調整？ 2. 在面對如今更加客製化的服務中，家屬對禮俗的要求或調整讓您印象深刻的？您認為可能原因？ 3. 因應禮俗調整，新增或省略了哪些服務？ 4. 學界業界致力殯葬服務專業化，您認為殯葬從業人員哪些服務的轉變最能體現專業化之處？ 5. 在您從事殯葬服務工作的經歷中，您認為近年變化最大的是哪部分服務？可能原因？ 6. 您認為大眾對殯葬從業人員的負面印象，在現今有顯著轉變嗎？從何而知？ 7. 當初為何選擇成為禮儀師？持續服務於殯葬領域最大的動力？

<p>家屬</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在由 XXX 禮儀師服務的喪禮中，您有特別增加或省略哪些禮俗儀式嗎？為什麼？ 2. 您是如何接觸到 XXX 禮儀師的？ 3. 在由 XXX 禮儀師服務的喪禮經驗中，讓您印象最深刻的是什麼？（如原本不在當初表列的服務、令家屬感到安慰貼心的舉動或感受到的專業性） 4. 您認為 XXX 禮儀師的服務，對您來說最大的幫助？為什麼？ 5. 您認為若無禮儀師的協助，喪禮過程中有哪些事項是絕對無法自己處理的？ 6. 喪禮後，禮儀師所提供的悲傷輔導和後續關懷等服務，對您來說感受如何？
<p>採訪面向 採訪對象</p>	<p>經營、政策</p>
<p>學者</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 您認為學界業界和政府推動殯葬服務專業化的契機為何？ 2. 您認為殯葬服務專業化的必要性為何？ 3. 《殯葬管理條例》第 46 條規範了禮儀師的業務範疇，其中包含臨終關懷與悲傷輔導，您認為這對禮儀師專業化過程有何影響？ 4. 您認為政府所推行的殯葬相關政策，哪些對禮儀師專業形象的塑造是有幫助的？實質上效果如何？ 5. 《殯葬管理條例》第 45 條規定「殯葬禮儀服務業具一定規模者，應置專任禮儀師，始得申請許可及營業。」這項規定的美意在於使殯葬服務品質專業化，您認為成效如何？從何而知？
<p>禮儀師 或殯葬從業人員</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 《殯葬管理條例》第 45 條規定「殯葬禮儀服務業具一定規模者，應置專任禮儀師，始得申請許可及營業。」請問您認為這對經營模式產生何種影響？ 2. 在貴公司，對禮儀師的培訓過程大致為何？您認為最具有挑戰之處？ 3. 在面對專業培訓或證照考試時，想必是段艱辛的準備過程，您認為在其中最具有挑戰性的項目是什麼？ 4. 在禮儀師所需修得的學分科目中，您認為哪幾個科目的專業知識最重要？以您的實務經驗來說，

	<p>為什麼？</p> <p>5. 在近年禮儀師專業化的過程中，相關政策的調整對於經營方式有何影響？（如案件來源、合作廠商或公司規模）</p> <p>6. 隨著專業禮儀師數量越來越多，貴公司有對經營方針作何調整嗎？</p>
<p>監管公部門</p>	<p>1. 《殯葬管理條例》和《禮儀師管理辦法》的修訂契機？</p> <p>2. 殯葬服務專業化推動的契機？</p> <p>3. 《禮儀師管理辦法》推行至今將近三年，有收到業界或學界那些回饋嗎？（例如關於學分認證部分是否還有需要調整之處？）</p> <p>4. 對於《殯葬管理條例》第 45 條規定「殯葬禮儀服務業具一定規模者，應置專任禮儀師，始得申請許可及營業。」據南華大學楊士賢老師分享，有些業者已經提高資本額卻沒有依規定登記，也就沒有設置專業禮儀師，您認為這項政策可以如何調整或該如何處理此類情況？</p> <p>5. 您認為推行殯葬服務專業化以及禮儀師形象改造的關鍵要素為何？這些要素如何影響政策擬定？</p>

第四節、多媒體報導設計

(一) 網頁設計圖



圖(9)：網頁排版與配色設計。

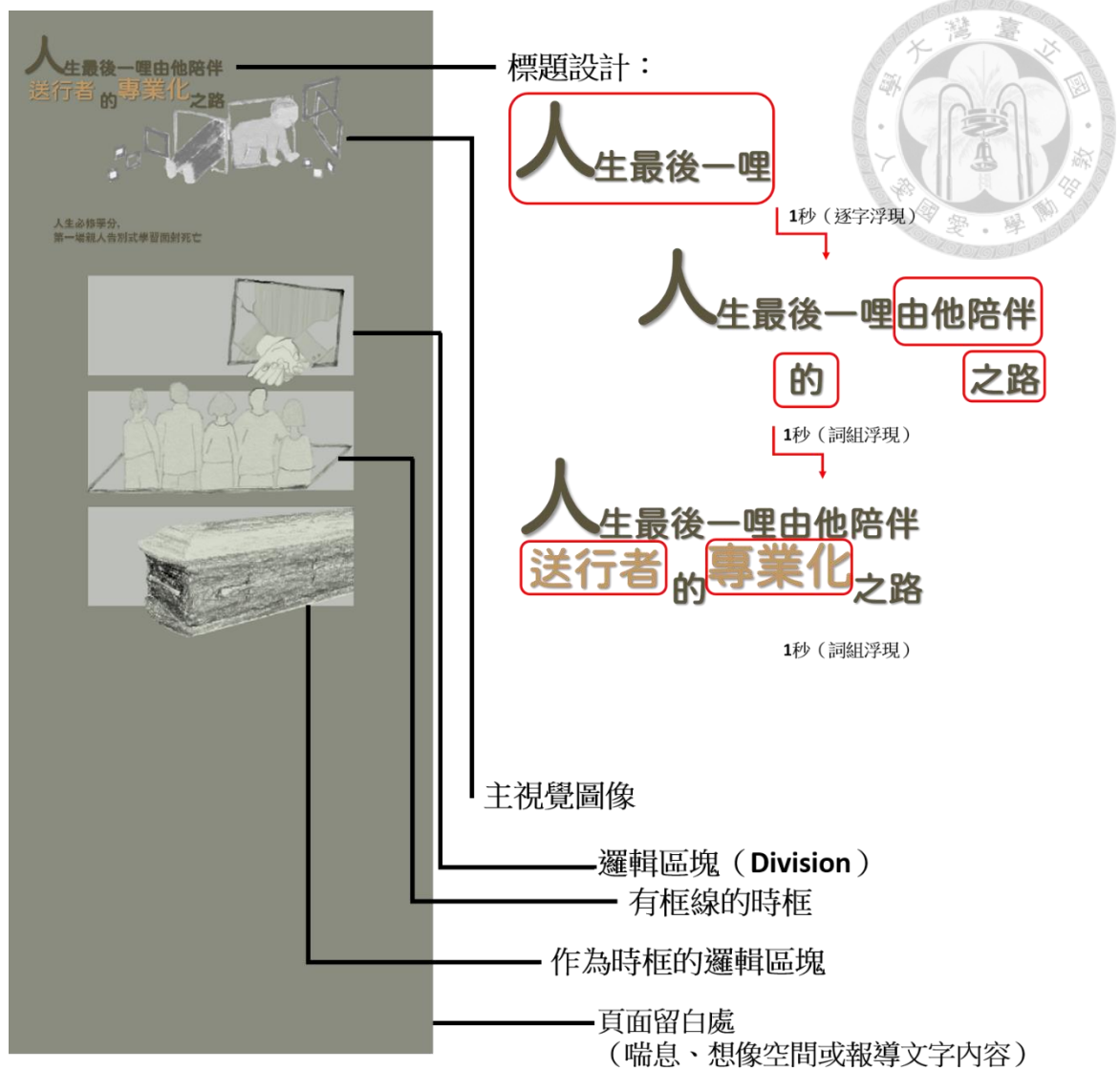
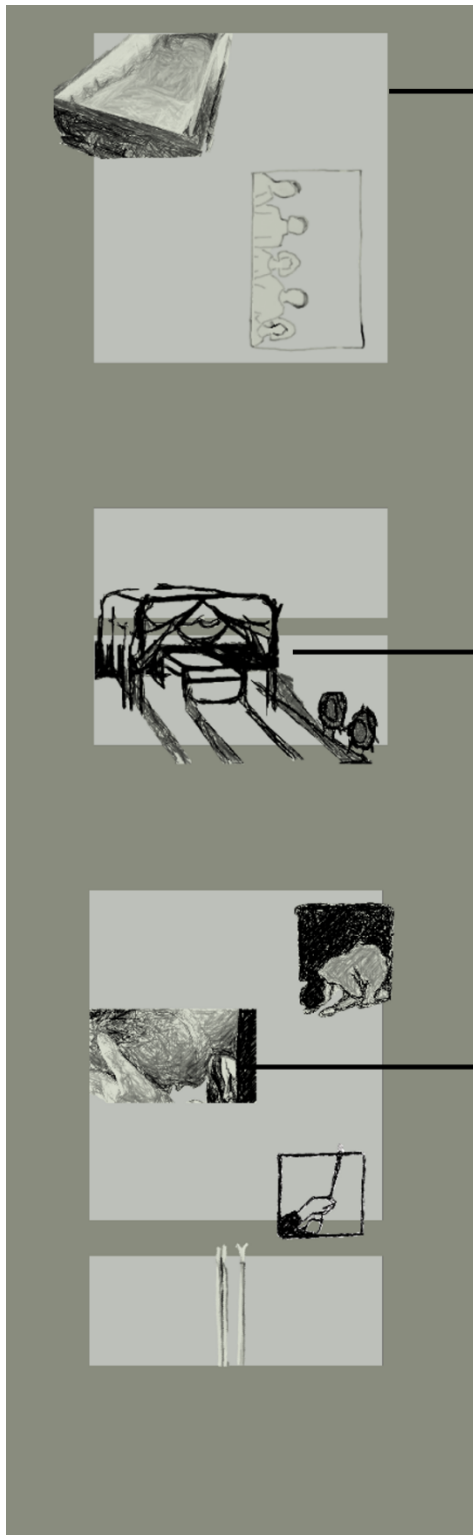
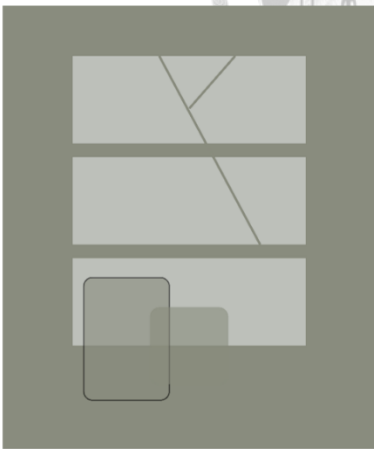


圖 (10)：網頁設計說明圖。



作為時框的邏輯區塊有不同大小，也可能被切割如下：



圖像可能橫跨邏輯區塊
 （給讀者調整閱讀速度重新思考的時間
 或依內容創造不同效果氛圍）

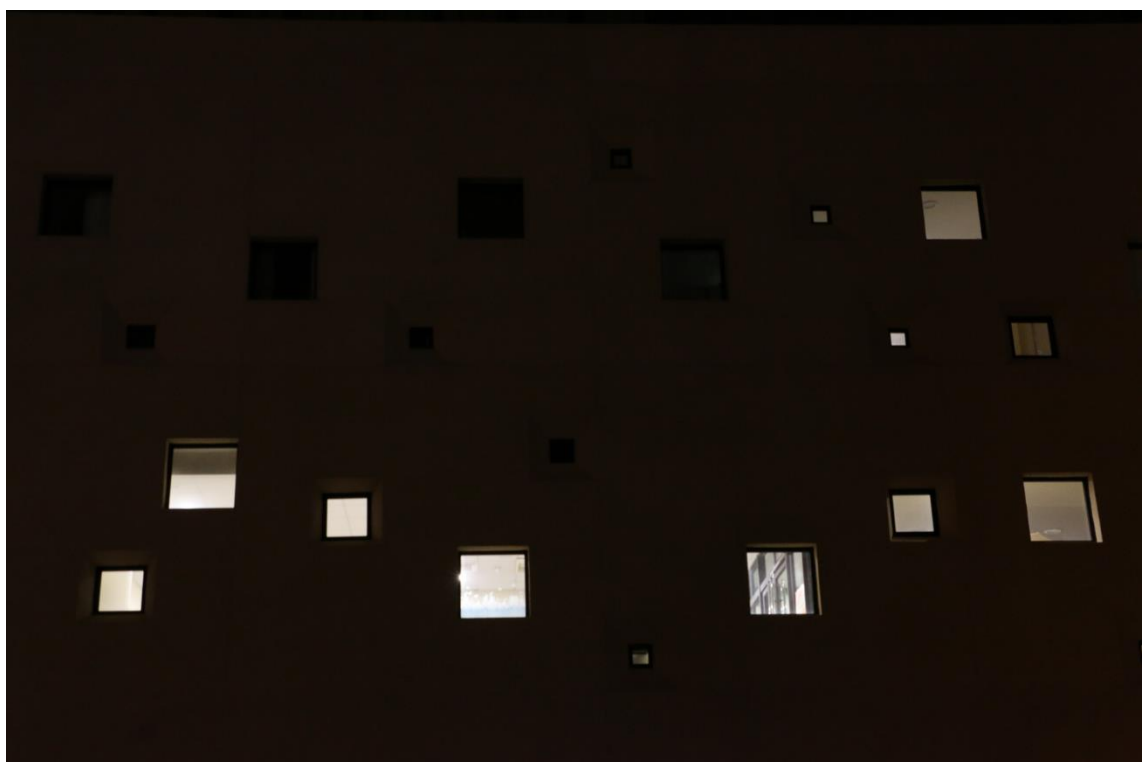
透明框線的時框

圖（11）：（接續圖 10）網頁設計說明圖。

將多媒體報導的網頁設計為捲軸式瀏覽，架構為主視覺頁面及五個不同章節場景。以整張捲軸網頁為畫布，挑選各章報導內容具有故事性的部分，配合文字運用圖像編排和框格設計，為讀者創造帶入性、想像性和流暢完整的閱讀體驗。圖像或框格的編排，可能結合疊圖、視差效果技巧與蒙太奇概念嘗試以圖像做新聞敘事。



(二) 多媒體圖像設計理念



圖(10)：主視覺。攝於台北市立第二殯儀館。

禮儀師作為每個服務對象人生最後一哩路的陪伴者，與許多家屬一同見證多采多姿生命故事的結束，也帶家屬看見接下來新的旅程。框格在視覺敘事中可以分解事件和經驗，不斷框定經驗文本以產生新的意義，在此也象徵在人們心中的框格，可視為不同生命旅途的時間軸；包含禮儀師所見許多個人或家庭在面對喪禮之時的生命故事框格，以及家屬們重新框定與逝者的回憶，甚至是由逝者角度想像的生命旅途片段。在此將本作品流轉於不同人物時空的框格概念命名為「時框」。

作品中主要會出現以下幾種不同的時框形式：將一整個邏輯區塊(Division)作為時框切割、透明框線的時框以及有框線的時框。分別代表場景或氛圍、抽象或想像的時空畫面，以及現場時空。在版面安排上，重疊的時框象徵不同人物視

角所見的另一時空，時框的排列不僅暗示隱性的時空流轉，其中的留白與間隙也是留給讀者的喘息或想像空間，以此創造貼近讀者生命經驗而能各自解讀的藝術性。作品預計以素描或色鉛筆的筆觸風格來完成，用意在留下更多想像空間由讀者帶入自身經驗來詮釋意象，也象徵生命旅途本質的未知和斑斕。配色上，在背景選用明度較低的中性茶色營造緩緩流逝的恬靜時空，配合主題帶來溫柔不失穩重的氣氛，希望能使讀者以自己最舒服的步調閱讀。搭配邏輯區塊使用色相有所區別能帶出明顯時框，又明度相近的灰白色，讓白色調的融入帶出平和感。希望以整體溫柔平和的氛圍襯托送行者專業化過程以及生命故事。

實際製作過程中，考量主視覺選定的意象及色調，將網頁整體色彩定調為夜空黑；象徵夜深人靜時思考人生，像是帶讀者進入夢境跟意識流的一種準備。為提升設計的一致性，框格僅有黑色與白色交錯使用，但在內容所需的適當之處，以斜線畫出簡易的色彩線條，傳達意象。如報導第三章節，添加色彩象徵逝世者多采多姿的生命。



伍、結論

認真生活、純粹好奇，處處都是新聞。這個多媒體深度報導起始於對一個生命中的難忘事件，和對不同新聞呈現方式的好奇。經由梳理文獻，了解台灣殯葬領域發展、生命禮儀從業人員的工作內容、以及民眾生死觀和禮俗的轉變。再根據實地採訪，歸納生命禮儀服務人員的專業，回答「禮儀師的專業和其專業化的過程」這一研究問題；除了制度化的證照證書之外，還包含了解並滿足家屬需求、隨觀念與禮俗轉變而與時俱進的服務、悲傷輔導與後續關懷、以及傳承台灣生命禮儀文化。其次，由政策面切入，找到當時內政部推動殯葬領域專業化過程的主要角色，並發現專業化政策的緣由和制度設計，與九二一大地震時受災家屬的經驗有關。

針對「專業禮儀師的出現對殯葬領域或社會文化帶來的實質轉變」這一問題的探究，則發現專業禮儀師的出現與人們生死觀轉變，是相輔相成且持續朝健康開放的方向前進。對殯葬領域來說，專業禮儀師的認定讓產業原本負面的形象逐漸淡化，從家屬和從業人員訪談得知，這項專業獲得越來越多認可、產業越加透明化，而且業者服務的調整方向也多秉持真誠和照顧等信念，落實生命禮儀陪伴家屬度過生命階段的積極意義。此外，採訪過程中發現原本沒有預想到的新服務型態，也讓報導的著墨重點有所修改，著重於描寫生命禮儀服務專業落實的幾種形式，包含傳統喪禮流程、結合安寧及長照，或喪禮顧問公司的模式。

多媒體內容設計方面，靈感有時由設計理念「時框」而來、有時由實際經驗而來。在此過程中發現，融合多媒體創作的報導，似乎並沒有一套固定的製作流程，而是透過「對議題的探索」，和「想嘗試的呈現方式」，以兩者為主體權衡考量，從中激盪出設計的想法和合適的表現。本報導即是想嘗試將視覺文學、數位敘事、蒙太奇手法等概念，透過網頁技術的各種特性或效果，與新聞融合。一方面，在採訪所得材料中，特別挑選故事性強的題材以便發揮，有時也會為了取得故事性強的題材，調整採訪策略。另一方面，也會考慮報導內容重點，是為帶讀者了解生命禮儀服務的專業，而調整內容設計，力求能突顯報導重點並達到令人印象深刻的效果。

因此，製作此類型的多媒體報導時，採訪寫作、內容設計與網頁技術三者間難以各自進行，需充分協調；因即使事先做好報導規劃或網頁模板，過程中也可能有新發現而調整報導重點、有新靈感而調整內容設計，甚至在最終腳本確定後，才能具體看到作品的可能樣貌。製作過程需靈活調整三者的運用，但也往往能在考量三者之間關係時，找到最適當的呈現方式。

在此，以完成此多媒體深度報導的經驗，回應幾個文獻探討重點。在陳繼成（2003）對禮儀師「角色」的討論中，提到禮儀師的工作讓其對家屬來說，是輔導、陪伴和協調者；對政府來說，是相關政策的宣導和改革者；對社會來說，是志願、指導或推廣者，傳遞正確生死觀念並傳承台灣殯葬文化。在採訪前，對於這幾個角色都有大致的想像，採訪所得的樣貌也沒有太大差異，唯獨較難想像禮儀師要如何傳遞健康開放生死觀，並傳承台灣生命禮儀文化。因為生死觀和禮儀文化本就是抽象概念，在對生命禮儀服務人員的工作了解不多的情況下，無法從中歸納其具體落實方法。採訪後再行解讀，認為禮儀師或生命禮儀服務人員，由於在每個個案家庭中，都需了解家屬需求並全程陪伴，奠基於家屬的「信任」，可透過言談或喪禮規劃潛移默化地影響家屬想法和做法。另有經由舉辦講座、活動或經營自媒體，試圖翻轉殯葬領域負面形象以及傳承文化的業者們。

《殯葬管理條例》和《禮儀師管理辦法》中對於禮儀師的定義，僅是禮儀師這個職業的其中一個層面。對禮儀師來說，他們的工作內容遠遠不止法條所及，其所需的職能和承擔的責任，如悲傷輔導與後續關懷，和務求面面俱到的延伸服務，多為隱性、無法量化的。也像是另一種層次的情緒勞動，無論心情好壞也要隱藏自己的情緒，在個案服務期間，全天候應對家屬的心理需求或各種突發狀況。此外，就現今狀況而言，禮儀師證書的意義，對家屬來說形同安心的保障、對業者來說則是職能基本證明，但無法完全代表生命禮儀服務人員個人的專業性。證書的意義，可能隨殯葬領域的發展而再改變。

本報導在文字描述中，多將作為主要採訪對象的「禮儀師」和殯葬領域從業人員，改稱為「生命禮儀服務人員」。因為在生命禮儀服務領域中，台灣的「禮儀師」或日本的「送行者」等職稱，有嚴謹的資格定義。然而，考慮到生命禮儀服務常常是以團隊合作執行，雖然通常是由禮儀師來擔任個案的專責人員，但即使在法規上不能被稱為禮儀師的服務人員，他們所負責的工作與禮儀師相同，從實務現場觀察其專業性也無庸置疑。

對於喪禮的意義，從家屬和心理師的訪談中，證實了喪禮可視為個人生命過渡階段，並作為療癒失親悲傷的媒介。呼應內政部 2008 年《我國殯葬禮儀服務業動態研究》報告點出的喪禮儀式的積極面向、人文精神與關懷意義。也反映 Durkheim 的「穰解儀式」概念，指出喪禮儀式能協助人們回歸日常生活。而喪禮，多由生命禮儀服務人員陪伴家屬規劃和執行，間接顯現其專業的重要性。

實際製作多媒體報導過程中，體認到多媒體記者 Memarian（2009）強調，規劃多媒體報導時，要因應內容，選擇和利用不同媒材的表現特性與意義。且架構新聞故事的基本原則不變，新聞內容仍是報導中最重要的元素，不應為做而做，而是呈現有意義的好內容。呼應本報導規劃初期考量，主題性質不方使用照片輔

助以純靜態圖文報導呈現，才決定以多媒體報導形式，加上適合的插畫意象與網頁效果，提升報導主題的精神層次、將抽象概念具象化，並嘗試創造沉浸感及強烈印象。

本報導設計理念「時框」，代表作品中流轉於不同人物時空的框格。框格的使用，呼應視覺文學中框格或對話氣球的運用邏輯（范銀霞，2014），突顯敘事重點並呈現結構，重新塑造時間和空間。在本報導中可重新框定特定意象的意義，讓框定的局部重點和框格之間的空隙，引領讀者的想像觸及報導重點或抽象感受，並產生對個人獨一無二的意義。例如第一章開頭故事家屬腦海中的暴風雨，表達家屬在失去親人當下的感受和狀態、以第三章畫展和品酒會告別式的意象，重塑當時場景、以第五章棺木體驗的連續動作和主觀視角框格，像是帶讀者進入相同時空。

本作品製作過程中的考量，反映了文獻中所認識到的多媒體報導特性。以多媒體新聞有助讀者理解與記憶為目標，考量報導欲傳達的重點和觀念，思考語文與非語文之間如何透過參照鏈結（Referential Connection）產生關聯，達到更好的呈現效果（周慶祥，2007）。多媒體報導配合網頁的動畫效果和多媒材流動，閱讀時，由動畫帶動的媒材接續感，能強化引領涉入性，近似看電影般能讓人情緒連綿不斷，形式介於影像和純圖文作品之間，但仍保有「閱讀」性質，步調自主可控，可在內容共鳴處暫停反覆咀嚼，又可順其自然讓動畫帶領自己與作品的意義互動。與靜態純圖文報導不同的是，動畫指定該意象的變形、動作、方向、甚至色彩變化，讓同一個媒材可以在多種意義之間轉化，所帶來的流動性讓同一個意象的可塑性更高。如第三章將告別式會場設計為黑白剪影，可任由讀者的想像與原有經驗連結，解讀屬於自我的意義；而在畫展和品酒會告別式，則透過簡單意象，傳達客製喪禮、和每個人生命故事都獨一無二的概念。

此次作品的產製流程，大致上是先將採訪寫作內容完善、再規劃內容設計腳本，最後才依照腳本微調製作網頁。然整個過程中都會不斷在生活中尋找靈感，同時考量內容如何轉化、腳本預想的網頁效果要用何種技術、是否能成真等等。如同 Koenitz (2010) 整理出的互動式數位敘事模型（Interactive Digital Narrative Model）的運作邏輯，無論是哪個部分，規劃時皆要針對系統（System）、過程（Process）及產品（Product）同時思考；試想作品呈現時，使用者環境中可執行的程式語言和圖像、影音、文字的數位表現，甚至軟硬體設備等。

綜合相關文獻與多媒體報導經驗，本研究認為對殯葬領域的報導還可朝以下兩個方向進行。第一個是對於環保葬的探究；由於在採訪時得知生命禮儀服務人員曾在花葬樹葬園區，收到家屬反映看見尚未分解的骨灰粉在土壤表面，因此質疑環保葬到底是否環保？據了解，殯葬同業公會已向上級機關反映，而殯葬管理

處也向記者回應近年有開始使用化學藥劑處理此問題。第二個可再探究的是，對生命禮儀服務的合理價格歸納；雖然近年生命禮儀服務業者都有設立網站、開放諮詢問價，逐漸公開透明化，但由採訪得知民眾對於合理價格其實沒有概念，而有些業者也只有有在諮詢時才會介紹價目或方案表，然價格的理解甚至應討論到葬儀用品的材質、公私立儀式場地的價格差異等。雖然，報導點出環保葬的普及，但再提及環保葬問題無法使內容聚焦，因此環保葬問題的解決成效記者尚未進一步探究。對於合理價格的調查，能協助民眾理解，也有助業者更加公開透明，具有公共利益。

在多媒體報導製作方面，本研究嘗試了現今新聞報導較少見的，類似漫畫和視覺文學的數位多媒材敘事，從中探索了意象創作與新聞敘事結合的可能性。另外，由於仍在摸索多媒體報導的性質，所以分成採訪寫作、繪圖和內容設計、以及網頁工程等三個階段進行，但因思考規劃時本就是三項同時考慮，若能同時進行，可視狀況即時互相調整。也因此體認到，掌控多媒體報導專題，正是因三項知能兼具，在思考內容設計時，更能融合新聞內容、發揮創意並採用適當的網頁技術，讓作品圍繞新聞意義，達到引人入勝和印象深刻的目標。

歸納本研究與多媒體深度報導的貢獻；首先，由相關新聞論述分析中得出，與殯葬領域相關的新聞，大多呈現負面印象；本報導以不同於此類報導的角度，具體梳理出一位禮儀師或生命禮儀服務人員的專業，並點出其專業化對殯葬領域和社會文化的影響。第二，替未來研究或報導指出可深究的方向，包含對環保葬的探究，以及對生命禮儀服務之合理價格的調查。第三，嘗試了現今新聞報導較少見的，類似漫畫和視覺文學的數位多媒材敘事，探索意象創作與新聞敘事結合的可能性。第四，從數位人文觀點切入，點出報導數位敘事化產生社會影響力的優勢，包含：可嘗試發起線下活動造就特定議題的迴響與社會反動、報導修改後作為中學素養導向強調之議題討論的線上教材、以及作品本身的文學和藝術價值。

陸、採訪後記



入學時，我根本沒想過自己會做多媒體深度報導論文畢業。好像順其自然，剛好有這個題目想做，剛好它很適合發揮，剛好有先前課堂作品的經驗，於是這個作品就誕生了。回顧初衷，來到新聞所也是期待自己能學習不同的敘事方式、創新的內容呈現；在哈利波特魔法世界中出現的神奇動態報紙，小時候聽大人說，以後可能真的會實現。現在的我，是不是嘗試做出類似的作品了呢？實際經歷了多媒體報導的製作過程，我認為，能夠讓讀者沉浸在故事中，自然而然獲取資訊，就是最好的呈現方式。

而這個題目，來自我生命中一個難忘的事件，是我第一次面對親人離世——我的外公。外公離世前因病臥床許久，我曾回高雄到醫院探望他，只要有時間就常常回家，每一次都深怕是最後一次。那一天，我記得我還在家寫期末作業，想著「寫完明天就再去外婆家看外公吧。」結果媽媽就接到舅舅打來的電話，說外公不太對勁，希望她趕快到現場。明明日前才經過醫生評估能出院回家休養的外公有突發狀況，讓所有家人都措手不及。寫作業當時我想著，要把那個學期做的報導作品，跟也曾是記者的外公分享，卻不知道再也沒有機會。

至今我仍常常想起外公，他臥床時骨瘦如柴的樣貌，與我印象中的他形成強烈對比，令人心疼。因為外公本是 180 幾公分高的健壯身材，卻在生病臥床後變得越來越瘦弱。小時候待在外婆家，外公會騎摩托車載我去公園玩、載我去火車站看火車、接送我上下學，我總是在他的摩托車後座，望著他寬厚的背。這樣的背影，是我想起他時，第一個浮現出的畫面。

我認為不論想要傳達什麼樣的新聞故事，要先能感動自己，才有機會感動別人。這個報導的意義，對我來說不僅是一個研究論文或一個深度報導，也代表我對當時服務我們家的生命禮儀服務人員的感謝與敬佩，所以想要更了解他們的專業；我所紀錄下的故事，更是我所創造的，與外公的連結、與家人們的共同記憶。我也藉此療癒自己、感受人與人之間真誠相待的溫暖。



柒、參考文獻

第一部分、中文文獻

(一) 期刊專書

Adoor Yeh (2018)。倖存者。《熱帶季風 Vol.2》。台北市：慢工文化事業有限公司。

Émile Durkheim (1912)。宗教生活的基本形式。芮傳明、趙學元譯 (1992)，臺北市：桂冠。

王士峰 (2001)。殯葬業之發展趨勢。第四屆生命教育與管理研討會論文集。

李自強 (2002)。台灣地區殯葬服務之消費行為分析。國立中央大學管理學院高階主管企管碩士班論文。

李佳穎 (2011)。套裝的死亡旅程通往何方？當代臺灣死亡儀式商品化研究。國立清華大學社會學研究所碩士論文。

阮俊中 (2008)。我國殯葬禮儀服務業動態研究。內政部委託研究報告。

周慶祥 (2007)。網路多媒體新聞學習成效之研究。中華傳播學會年會論文。

姜寶河 (2002)。當代臺灣殯葬儀式擬態變遷研究。世新大學社會發展研究所碩士論文。

紅糖美學 (2019)。配色設計學。台北：睿其書房。

胡詩英 (2011)。生前殯葬服務契約之研究——以自用型契約之監督機制為中心。國立政治大學法律學研究所碩士論文。

范銀霞 (2014)。圖像小說的表現形式與意義建構之關係。藝術研究期刊，10，頁 67-104。

范銀霞、賴雯淑 (2012)。圖像敘事的超美學及其藝術教育意義——從 Chris Ware 的作品談起。國際藝術教育學刊，10(1)，頁 98-119。



倪炎元（1999）。再現的政治：解讀媒介對他者負面建構的策略。新聞學研究（58）：85-111。

紐則誠（2007）。殯葬與生死。國立空中大學。

張錦華（2014）。多元文化與族群傳播權：以原住民族為例。台北：黎明文化。

陳金德（2005）。整合中的台灣殯葬產業經營模式研究。東吳大學會計學研究所碩士論文。

陳麗雲（2010）。幾米繪本藝術之研究。國立臺灣師範大學國文學系碩士專班碩士論文。

陳繼成（2003）。台灣現代殯葬禮儀師角色之研究。南華大學生死學研究所碩士論文。

傅偉勳（2010）。死亡的尊嚴與生命的尊嚴：從臨終精神醫學到現代生死學（第六版）。新北市：正中書局。

黃有志（2002）。殯葬改革概論。高雄：復文圖書。

黃芝勤、徐福全（2007）。台灣殯葬禮儀人員工作價值觀與執業角色自我定位關係之研究——以中部地區為例。生死學研究，5，頁 165-208。

溫祐昇（2009）。以蒙太奇技法為表現形式之手繪動畫的創作研究。國立臺灣師範大學設計研究所碩士論文。

鄒輝堂（2004）。從儀式與生計看殯葬改革對傳統殯葬從業人員的影響——以南投地區為例。南華大學生死學研究所碩士論文。

劉光軒（2014）。台灣殯葬儀式之時空演變。中國文化大學理學院地學研究所地理組碩士論文。

蔡淑惠（2010）。傳統殯葬業者與現代禮儀師的語言比較——以台灣閩南語為例。國立台北教育大學人文藝術學院台灣文化研究所碩士論文。

鍾生官（2013）。一張照片，千百種看法：透過編導式攝影帶動藝術教育課堂中的社會議題討論。國際藝術教育學刊，10(1)，頁 21-35。

鐘聖雄、曾耀慶（2019）。異鄉人。《熱帶季風 Vol.3》。台北市：慢工文化事業有限公司。



（二）網頁資料

FLiPER（2020年6月）。何謂圖像小說？有漫畫放蕩不羈的視覺，同時又兼具文學的浪漫語法！檢索日期：2020年3月12日，取自

<https://flipermag.com/2020/02/13/what-is-graphic-novel/>

Waybackmachine（2014年6月）。我們錯過的50年——讀者轉型、漫畫新浪潮與視覺文學。檢索日期：2020年3月12日，取自

<https://web.archive.org/web/20141011130020/http://www.paperfilmfestival.net/2014/06/50.html>

台灣殯葬資訊網（2009年）。喪禮流程。檢索日期：2020年6月17日，取自

<https://docs.google.com/document/d/12awNkiuxK2lJYTCpWwL3MP6xiojg8R1ywF8Dg-oKUkc/edit>

李志銘（2018年9月）。憂鬱的青春與熱帶氣旋——紀實漫畫刊物《熱帶季風》書評。聯合報鳴人堂。檢索日期：2020年4月18日，取自

<https://opinion.udn.com/opinion/story/12369/3378666>

陳宗仁（無日期）。悲傷輔導的原則。檢索日期：2020年8月20日，取自

<http://www.christianstudy.com/data/pastoral/grief01.html>

陳武宗（2004年11月）。人生是邁向死亡的歷程——死亡學與生命的出路。國家網路醫藥。檢索日期：2020年6月15日，取自

<https://www.kingnet.com.tw/knNew/news/single-article.html?newId=10871>

陳蘊柔（2018年9月）。陳蘊柔／當調查報導變成漫畫：德國《白狼》的震撼視覺和警示。《報導者》。檢索日期：2020年3月20日，取自

<https://www.twreporter.org/a/bookreview-weisse-woelfe-comic-monsoon>

黃珮珊（2019年7月）。編輯筆記《熱帶季風 Vol.3》異鄉人篇。檢索日期：2020年4月18日，取自

<https://www.facebook.com/slowworkpublishing/posts/2268741669889357/>

認識電影（2017年）。蒙太奇理論 Montage。檢索日期：2020年2月9日，取自

https://edumovie.culture.tw/activities_info.php?id=140



第二部分、英文文獻

（一）期刊專書

Anderson, J. R. (2016). Comparative thanatology. *Current Biology* 26: R543–R576, Cell press. Retrieved June 15, 2020, from

[https://www.cell.com/current-biology/pdf/S0960-9822\(15\)01371-8.pdf](https://www.cell.com/current-biology/pdf/S0960-9822(15)01371-8.pdf)

Berry, D. M., & Fagerjord, A. (2017). *Digital humanities: Knowledge and critique in a digital age*. Cambridge, UK: Polity.

Berger, J., & Mohr, J. (1995). *Another Way of Telling*. Vintage.

Bolter, J. D., & Grusin, R. (2000). *Remediation: Understanding new media*. Cambridge, UK: MIT press.

Baetens, J., & Frey, H. (2015). *The Graphic Novel: an introduction*. Cambridge University Press.

Christensen, L. (2006). Graphic Global Conflict: Graphic Novels in the High School Social Studies Classroom. *The Social Studies*, 97(6), 227–230. Retrieved from <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.3200/TSSS.97.6.227-230?tab=permissions&scroll=top>

Chaplin, H. (2016, July 13). Guide to Journalism and Design. The Tow Center for Digital Journalism. Columbia's Graduate School of Journalism. Retrieved May 14, 2020, from https://www.cjr.org/tow_center_reports/guide_to_journalism_and_design.php

Dahlgren, P. (1996) 'Media Logic in Cyberspace: Repositioning Journalism and its Publics', *Javnos, The Public*, 3(3), 59–72.

Deuze, M. (2005). What is journalism? Professional identity and ideology of journalists reconsidered. *Journalism*, 6(4), 442–464.

Eisner, E.W. (1985). *Comics and Sequential Art*. Tamarac, FL: Poorhouse Press.

Fonseca, L. M., & Testoni, I. (2012). The Emergence of Thanatology and Current Practice in Death Education. *OMEGA - Journal of Death and Dying*, 64(2), 157–169.
<https://doi.org/10.2190/OM.64.2.d>

Koenitz, H. (2010). *Towards a Theoretical Framework for Interactive Digital Narrative*. Third Joint Conference on Interactive Digital Storytelling. Retrieved March 11, 2021, from
https://www.researchgate.net/publication/220920250_Towards_a_Theoretical_Framework_for_Interactive_Digital_Narrative

Lunenfeld, P. (2000). *Snap to Grid : A User's Guide to Digital Arts, Media, and Cultures*. Cambridge, MA : The MIT Press.

McCloud, S. (1994). *Understanding Comics: The Invisible Art*. New York, NY: Harper Perennial. Retrieved February 24, 2020, from
[http://mm12.johncaserta.info/wp-content/uploads/2012/10/Understanding%20Comics%20\(The%20Invisible%20Art\)%20By%20Scott%20McCloud.pdf](http://mm12.johncaserta.info/wp-content/uploads/2012/10/Understanding%20Comics%20(The%20Invisible%20Art)%20By%20Scott%20McCloud.pdf)

Newhagen, J. E. & Rafaeli, H. (1996). Why Communication Researchers Should Study the Internet: A Dialogue. *Communication*, 46(1), 4-13.

Pudovkin, V. I. (1929). *Film Technique and Film Acting* (2012 Digital version). Media History Digital Library. Retrieved April 16, 2020, from
<https://archive.org/details/filmtechniqueact00pudo/page/n3/mode/2up>

Paivio, A. (1972). Imagery and Verbal Processes. *Science*, 176(4035), 628–630.

Rothaupt, J. W., & Becker, K. (2007). A Literature Review of Western Bereavement Theory: From Decathecting to Continuing Bonds. *The Family Journal*, 15(1), 6–15.
<https://doi.org/10.1177/1066480706294031>

Sundar, S. Shyam & Xu, Qian & Bellur, Saraswathi & Oh, Jeeyun & Jia, Haiyan. (2010). Modality is the message: interactivity effects on perception and engagement. Abstract retrieved from

<https://www.researchgate.net/publication/221514068> Modality is the message interactivity effects on perception and engagement



Stroud, N. J. (2017). Website Redesign. *Center for Media Engagement, The University of Texas at Austin*. Retrieved from <https://mediaengagement.org/research/website-redesign/>

Wolk, D. (2008). Reading Comics: How Graphic Novels Work and What They Mean. Hachette Books.

(二) 網頁資料

BBC Writers Room. (2017). Tell Me Your Secrets - Can YOU save Britain from the Nazis? Creating an interactive graphic novel experience. Retrieved May 21, 2020, from <https://www.bbc.co.uk/blogs/writersroom/entries/d276adb4-50e3-47af-a62d-ba84d360925b>

Boltin, K., Smith, M., Yuen, J., Dean, T., Petty, S., Shulkes, D., Perkins, T., Rubeli, E., Oades, R., James, T., Jamnes, D., Rive, L., & Centofanti, R. (2019). Missing. Retrieved June 16, 2020, from <https://www.sbs.com.au/missing/>

Cultural Services French Embassy in the United States (2014, March). What Does The Future Of Digital Graphic Novels Look Like? Retrieved February 24, 2020, from <https://frenchculture.org/books-and-ideas/4461-what-does-future-digital-graphic-novels-look>

Corner, W. (2016). Rocking 'The Boat': Websites and Interactive Graphic Novels. Retrieved June 16, 2020, from <https://cornermindscape.com/rocking-boat-websites-interactive-graphic-novels/>

Cox, J., Carioti, R., & Alcantara, C. (2017, June). Twelve seconds of gunfire. The Washington Post. Retrieved May 17, 2020, from https://www.washingtonpost.com/sf/local/2017/06/09/run-gunfire-on-a-school-playground-still-haunts-the-first-graders-who-survived/?utm_term=.50a9b81cf8ed

Huynh, M., Smith, M., Boltin, K., Petty, S., Chan, C., Pecenpetelovski, A. & Le, N. (2015). The Boat. SBS. Retrieved June 16, 2020, from

<http://www.sbs.com.au/theboat/>



McCloud, S. (2009, February). The "Infinite Canvas". Retrieved April 20, 2020, from <http://scottmccloud.com/4-inventions/canvas/>

Memarian, O. (2009, September 16). An introduction to multimedia reporting and the future of journalism. Retrieved February 23, 2020, from <https://ijnet.org/en/story/introduction-multimedia-reporting-and-future-journalism>

Memarian, O. (2009, October 10). Planning a multimedia report, Part 1. Retrieved February 23, 2020, from <https://ijnet.org/en/story/planning-multimedia-report-part-1>

Orwell, M., Lidster, J., Head, A., Herzig, R., Tregenza, R., Cleary, F., Mitchell, D., Hill, R., Tuft, M., Zimmerman, P., Sizemore, C., & Rocks, S. (2017). Tell Me Your Secrets. BBC. Retrieved May 20, 2020, from <https://www.bbc.co.uk/teach/tell-me-your-secrets/zdwd382>

Online Journalism Awards. (2019). 12 Seconds of Gunfire: About the Project. Retrieved May 17, 2020, from <https://awards.journalists.org/entries/12-seconds-of-gunfire/>

Psychology Tools. (n.d.). TEAR Model of Grief. Retrieved August 20, 2020, from <https://www.psychologytools.com/resource/tear-model-of-grief/>

Richards, E. (2013, October). Pudovkin's 5 Editing Techniques. Retrieved April 16, 2020, from <https://www.evanerichards.com/2013/3042>

Schiedon, F., Schreuder, B., Eboli, P., Eguti, L., Muppet, P., Lambert, P., Storch, M., Eriksson, M., Ambun-Suri, N., Kress, S., & Schniedermeier, D. (2014). Land of the Magic Flute. Retrieved May 21, 2020, from <http://www.landofthemagicflute.com/#start>

SBS. (2016). SBS Programs: The Boat. Retrieved June 16, 2020, from <https://www.sbs.com.au/programs/go-back-to-where-you-came-from/article/2015/07/14/boat>

The Washington Post. (2019). 12 seconds of gunfire: The true story of a school shooting. Retrieved May 17, 2020, from

<https://www.youtube.com/watch?v=23Qp7PojJd4>

The Washington Post. (2019). 12 Seconds of Gunfire: The true story of a school shooting (VR version). Retrieved May 17, 2020, from

<https://www.youtube.com/watch?v=L6ZIUP4o6Yc>



附錄：相關新聞論述分析樣本列表



由於本研究此觀察重點在於了解媒體相關報導中的「禮儀師」和「殯葬業」的形象，因此篩選樣本時剔除了與 2020 年肺炎有關的國內外殯葬業者狀況和因應措施等相關報導。

一、以「禮儀師」為關鍵字

《自由時報電子報》		
日期	標題	連結
20200115	法規趨嚴／當禮儀師需修學分 拿證照	https://news.ltn.com.tw/news/society/paper/1346126
20200115	小辭典／競業禁止條款 有效 期間最多 2 年	https://news.ltn.com.tw/news/society/paper/1346127
《聯合新聞網》		
20200306	禮儀師、房仲跳槽 竟被告違 反競業條款！	https://udn.com/news/story/7269/4393324
20200310	業者辦寵物身後事 台中推許 可證把關	https://udn.com/news/story/7325/4404468
20200311	白天禮儀師 下午賣黑輪 晚上 賣燒烤 殯葬業小開兼 3 職 為 早逝表弟圓夢	https://udn.com/news/story/7322/4407455
《蘋果新聞網》		
20190812	「棺材堆中長大」 19 歲成 全國最年輕禮儀師	https://tw.appledaily.com/local/20190812/CWNHW2GZK5QO5WO7QILCREZLZ4/
20190903	禮儀師人數攀歷史新高 專家 揭：月數十萬是空話	https://tw.appledaily.com/property/20190903/RAS6XGJC5JFF4PGBHB6GUMQDIA/

《中時電子報》		
20200109	苗栗仁德醫專出現最年輕禮儀師	https://www.chinatimes.com/realtimenews/20200109003326-260405?chdtv
20200110	亡者嘴無法緊閉 家屬一招殯葬者怒	https://www.chinatimes.com/hottopic/20200110002176-260804?chdtv

二、以「殯葬業」為關鍵字

《自由時報電子報》		
日期	標題	連結
20200107	離校僅百米 上百西螺人反建殯儀館	https://news.ltn.com.tw/news/life/paper/1344207
20200108	問題難解！抗議無處燒庫錢 殯葬業改到殯葬所前燒！	https://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/3034162
20200114	離職後兼差幫大體化妝 前美容師被控違「競業條款」	https://news.ltn.com.tw/news/society/breakingnews/3039965
20200115	違勞基法／大體美容師離職後兼差 挨告違競業條款 免賠	https://news.ltn.com.tw/news/society/paper/1346125
20200222	掃蕩黑幫 桃警送辦 674 人、扣 12 把槍械	https://news.ltn.com.tw/news/society/breakingnews/3076266
20200223	殯葬業「燒庫錢」之爭 環保派、傳統派鬧對立	https://news.ltn.com.tw/news/society/breakingnews/3076860
20200223	桃園掃黑扣 12 槍 674 人送辦	https://news.ltn.com.tw/news/society/paper/1353917
20200224	嚇！傳板橋住宅區將設洗屍間？居民怕怕	https://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/3078297
20200225	殯葬業進駐板橋住宅區？住戶反彈	https://news.ltn.com.tw/news/life/paper/1354367

20200301	另類送行者... 網傳穿熱褲辣妹在死者靈前熱舞	https://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/3084705
20200301	湖口清晨驚傳槍響 疑鑽石買賣糾紛 1 男中彈身亡	https://news.ltn.com.tw/news/society/breakingnews/3084707
20200302	友賣 2.1 克拉假鑽 村長兒陪談判遭 1 槍斃命	https://news.ltn.com.tw/news/society/paper/1355751
20200302	議員會勘要求改善大甲殯儀館設施 中市府：今年已編列 250 萬經費	https://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/3085617
20200307	夭壽！高雄公墓斷頭嬰屍案破案 竟是無良殯葬業者亂丟	https://news.ltn.com.tw/news/society/breakingnews/3091952
20200308	公墓嬰屍破案 警逮 3 殯葬業者	https://news.ltn.com.tw/news/society/paper/1357216
20200318	板橋民宅傳設殯葬設施 市府要求建物復舊、拆違建	https://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/3104435
20200409	愛心殯葬業 免費為流浪犬貓送行	https://news.ltn.com.tw/news/life/paper/1364628
20200520	《人物專訪》舒米恩當殯葬樂師 凌晨 4 點待命	https://ent.ltn.com.tw/news/paper/1373781
20200601	歷時 5 年耗資 2 千萬 三地村納骨牆今啟用	https://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/3183704
20200611	大賺死人錢 2300 萬元 前屏市殯儀館人員、業者 6 人被訴	https://news.ltn.com.tw/news/society/breakingnews/3194388
20200612	涉收喪家紅包 10 年 2300 萬 6 人起訴	https://news.ltn.com.tw/news/society/paper/1379158
20200629	催生設置南市寵物殯葬專區 農業局：年底完成規劃	https://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/3212098
20200629	搶驗屍衛生所主任未看診開處方箋 涉偽造文書 30 萬交保	https://news.ltn.com.tw/news/society/breakingnews/3212210

《聯合新聞網》		
20200108	「沒地方燒庫錢」台南市殯葬業者抗議	https://udn.com/news/story/7326/4275959
20200121	超另類 殯葬業者推「新春祭祖發紅包」	https://udn.com/news/story/7241/4301496
20200210	彰化縣百萬人口卻沒火葬場 殯葬業要縣府拿出魄力解決	https://udn.com/news/story/7325/4334624
20200220	討債集團兼營殯葬業 骨灰罈團團圍住被害人恐嚇取財	https://udn.com/news/story/7315/4358166
20200224	板橋新海里民連署反設洗屍間 業者：只設辦公室	https://udn.com/news/story/7323/4366918
20200224	住宅區傳將設洗屍間 新北：嚴審把關	https://udn.com/news/story/7323/4367744
20200224	住宅區設洗屍間？業者：同業打擊	https://udn.com/news/story/7323/4367981
20200301	假鑽談判幫忙助威 慘死槍下	https://udn.com/news/story/7315/4381965
20200302	大甲殯儀館火化場舊館小又舊 台中議員爭取 250 萬改善	https://udn.com/news/story/7325/4382834
20200307	貪圖便宜行事棄置死胎 不肖殯葬業者 5 萬交保	https://udn.com/news/story/7320/4397411
20200311	白天禮儀師 下午賣黑輪 晚上賣燒烤 殯葬業小開兼 3 職 為早逝表弟圓夢	https://udn.com/news/story/7322/4407455
20200318	板橋新海路住宅區傳經營殯葬業？現場勘查發現違建	https://udn.com/news/story/7323/4425251
20200419	里長大小聲／殯葬法事頻擾民 新海里長蔡慶發求安寧	https://udn.com/news/story/7323/4503924

20200420	不肖殯葬業為增加曝光 竟自導自演砸店被警拆穿	https://udn.com/news/story/7320/4504648
20200424	樹林生命紀念館增設 405 骨骸位 5 月 1 日開放申請	https://udn.com/news/story/7323/4516704
20200504	【貓狗車劫 2】人道禮儀對待路殺毛小孩 北市成地方領頭羊	https://udn.com/news/story/120887/4537775
20200505	台南擬設寵物殯葬區 地點 5 選 1	https://udn.com/news/story/7326/4539501
20200520	台中崇德館年收 4 億老舊不堪 議員：比照台南設殯葬基金	https://udn.com/news/story/7325/4577617
20200522	北市網路公祭缺誘因 2 年 59 場「做業績」	https://udn.com/news/story/7323/4583987
20200526	殯葬業設大安精華區 居民拉布條「還我文教氣息」	https://udn.com/news/story/7323/4591728
20200526	大安區店面...賣塔位 居民拒殯葬產業	https://udn.com/news/story/7323/4592440
20200601	影／歷時 5 年耗資 2 千萬 屏東縣三地門鄉三地村納骨牆啟用	https://udn.com/news/story/7327/4605993
20200603	板殯旁出現活雞、鴨 抓了小心煞氣跟著走	https://udn.com/news/story/7323/4609389
20200611	死人錢也賺！收賄破 700 萬 屏檢起訴 5 名殯儀館員工	https://udn.com/news/story/7321/4628419
20200627	殯葬業進駐北市大安區爆民怨！業者 7 月中照開 室內圖曝光	https://udn.com/news/story/7323/4662505
《蘋果新聞網》		

20191006	來自傳統殯葬業家庭 她用數理能力繪製 3D 墓園設計	https://tw.appledaily.com/life/20191006/BKGFYKERQ77X42FZ4CNCHLZA74/
20191014	參加喪禮順便拔菜 殯葬業者打造「完美告別」	https://tw.appledaily.com/property/20191014/LEJP7F3JIEPOJEGAF26YQLPWWE/
20200120	靈堂前大敢行竊 6 萬 9 下手的就是殯葬業者	https://tw.appledaily.com/local/20200120/UJQWSZ5HOEFSSRRC4IB4ALDCVI/
20200307	無良殯葬業！500 元棺木都要省 死嬰丟公墓遭狗啃到剩頭顱	https://tw.appledaily.com/local/20200307/37OSUZRPMNTF5Z6ZECFVSSCM/
20200720	讓大哥「下去」還有槍用 屏東殯葬業推客製化紙紮吸客	https://tw.appledaily.com/local/20200720/DORJWDA6XJ2ISNNWGL4V77BQJQ/
20200725	靠味道找現場讓死者圓滿 殯葬業者：如解任務要做正確判斷	https://tw.appledaily.com/local/20200725/URYOVUTWIYCIJG6EHRA5THK2AY/
20200728	殯葬達人假佛心 詐喪家善款 200 萬	https://tw.appledaily.com/headline/20200728/VOUPWRNDAR3MCNNKIVJ6OQRDCM/
《中時電子報》		
20200224	殯葬業欲進住宅區 板橋居民強烈反彈	https://www.chinatimes.com/realtimenews/20200224003844-260402?chdtv
20200225	殯葬業欲進住宅區 新海里居民反彈	https://www.chinatimes.com/newspapers/20200225000666-260107?chdtv
20200303	一線「接體員」眼中的殯儀館眾生相	https://www.chinatimes.com/hottopic/20200303005034-260809?chdtv

2020308	嬰屍遭狗啃只剩頭顱 高雄無良殯葬業者惡意棄屍	https://www.chinatimes.com/realtimeneews/20200308001417-260402?chdtv
2020308	斷頭嬰屍案 殯葬業者涉惡意棄屍	https://www.chinatimes.com/newspapers/20200308000605-260107?chdtv
20200417	疑檢舉遭報復 禮儀館被 4 煞球棒砸店	https://www.chinatimes.com/newspapers/20200417000656-260106?chdtv
20200602	殯葬業少東代銷靈骨塔 10 人遭詐 4 千萬元	https://www.chinatimes.com/realtimeneews/20200602005796-260402?chdtv
20200611	殯儀館人員大發死人財 9 年收賄 700 萬	https://www.chinatimes.com/realtimeneews/20200611002755-260402?chdtv
20200620	仁德醫專、福龍共同舉辦 台灣殯葬教育十年回顧	https://www.chinatimes.com/newspapers/20200622000247-260208?chdtv