禮儀師的職業角色建構

第三組：游詠馨　吳佩璇　曾德瑄　黃意筑　童詩穎　侯士睿　王瑋柔

指導老師：郭文般　葉欣怡

報告大綱

一. 研究背景

二. 文獻探討

三. 研究問題與架構

四. 研究方法

五. 內容與分析

六. 結論

七. 田野心得

研究背景

死不是以生的對極形式，而是以生的一部份存在著

簡 介

- 禮儀技術士：負責處理喪葬流程的人、須通過國家證照考試

- 職業角色：各個職業中的一個職稱所形塑的角色，例如：醫生 、老師等所表現出來特定的行為模式，此模式與行為的展現可能受到社會上的規範、期待、刻板印象所建構出來的

研究動機與意識

- 角色所承受的社會眼光
- 如何在社會中扮演角色

文獻探討

「死亡是美麗之母，會凋零的事物才可能會美麗，
這就是為何我們不被人造花感動。」

文獻探討：禮儀師傳統背景

- 家庭繼承為主、男性、宗教信仰以佛道教、民間信仰為主。

(黃芝勤、徐福全，2007；鄒輝堂，2003)

文獻探討：職業建構歷程

- 醫生的職業角色建構

  第一次經驗、開始塑造專業化形象、調適與病患關係、改變與外人互動模式。

  (Brenda，2003)

- 禮儀師職業角色經驗談

  社會網路中的人際互動封閉(避諱)、不應具有行銷管理角色、生命體悟最多。

  (張建智，2010)

研究問題與架構

「我們都會死亡。我們的目標不是活到永遠，
而是創造能夠如此的事物。」

DEAD
END

研究架構

禮儀師職業角色建構
第一次經驗
職業認同感
社會觀感
志業
事業
建立專業形象
與喪家關係
對於殯葬產業的看法
自我感受

研究方法

表1. 受訪者簡介

編號	公司名	姓名	出生年	年齡	入行年	目前工作年	報告中簡稱
1	萬安生命科技股份有限公司	雍XX	民國74	29歲	民國100	3年	拒訪先生
2	大申殯儀館	陳XX	民國59	44歲	民國70~80	約20幾年	水果小姐
3	上元顧問有限公司	陳OO	民國37	66歲	民國93有執照	10年	算命阿伯
4	慈華禮儀服務公司	呂XX	民國48	55歲	民國99有執照	4年	泡茶阿伯
5	福祿壽生命事業有限公司	楊XX	民國65	38歲	民國89年	14年	黑道先生

內容與分析

「記得自己將死，是我所知最能避免畏懼失去的最佳方法。因為你已經赤裸裸地面對著生命，所以沒有理由不順從內心的聲音。」

(一)、第一次經驗

- 重要性
  1. 對職業、環境的第一印象
  2. 透過第一次經驗建立角色形象的雛型
- 主要訪問內容
  1. 第一次工作中接觸屍體
  2. 第一次協助、主辦工作
  3. 第一次進入職業的工作經驗

分析

- 家業背景、價值觀養成可能使「負面的第一次經驗」的影響力降低。

(水果小姐、算命阿伯、泡茶阿伯)

- 為了適應，家業、生計等原因使他們需接受環境。

(黑道先生、拒訪先生)

- 整體：第一次經驗印象模糊，說服自己習慣、不害怕。

(二)、社會觀感

- 重要性
  1. 因為這項角色讓受訪者在社會中改變與他人的互動關係
- 主要訪問內容
  1. 如何與社會中不同群體互動
  2. 如何去面對、處理社會中互動關係

(二)、社會觀感

- 朋友關係：合者來，不合者散

  泡茶阿伯說的：「有些人看到我們還是會閃阿，所以這說到人家串門子，要看人家啦，看哪一家啦，不會亂亂串。

- 家人關係：家業傳承、習慣

  水果小姐表示：「沒差啊他們(指小孩)也是從小看習慣，大的也會幫忙，像他假日有空也會來幫忙做陣頭，從小做到大，我們家的小孩子做都習慣了，已經25歲了。」

- 家人關係:從反對到接受並且認同

拒訪先生：「我爸媽很反對，啊我管他的，就做啊，反正又沒住在一起，阿可是一直做到現在，我爸也會幫我去發名片，因為我爸知道，他終於知道我在做甚麼事情，雖然我們也是在領薪水，但是在無形 之中，你會發現你幫助了很多人。」

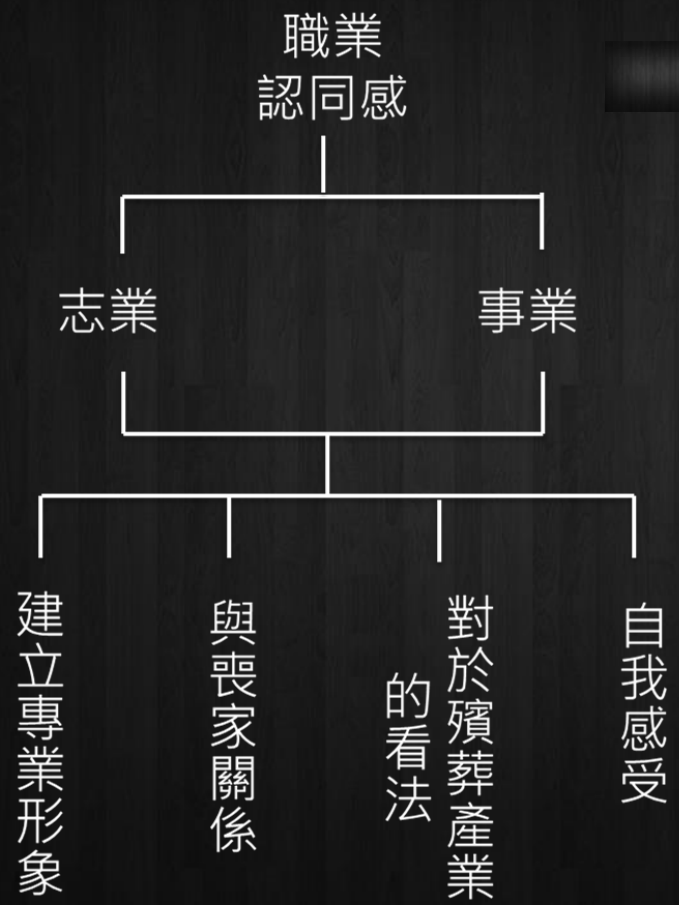
- 在別人眼中的禮儀師

- 觸霉頭，有所忌諱，不輕易接觸與論及；
  現今時代較受尊敬。

- 黑道先生也提到：像名片拿一張來，就很不好意思嚕給人家名片，怕人家有忌諱或什麼」

- 算命阿伯說：「像在醫院當志工探視病人對不對，我會穿志工背心再去看，沒有穿志工背心我不會去看。人家生病生很重阿，你是葬儀社老闆，人家會覺得你是不是希望我趕快走，你可以做生意。」

職業認同感



- 志業取向：較不以賺錢為目的，對於該職業施以更多理想與抱負
- 事業取向：主要以賺錢為目的，視為工作

(三)、建立專業形象

- 不同取向的人，對於「專業」形象的展現明顯不同
- 偏向事業：穿著筆挺的西裝、言談中較重喪禮流程鋪張、注重工作專業性(拒訪先生、黑道先生、水果小姐)。

偏向志業:泡茶阿伯、算命阿伯

- 服裝方面-簡單樸素：
  - 泡茶阿伯：「最主要是要穿得乾淨，要整潔，不要邋哩邋遢的這樣，像是那個大禮儀公司不是都會穿西裝嗎?阿你不覺得那個有點做作嗎？是不是？」
  - 算命阿伯：「我問你去喪事的話你會穿著大紅衣服去嗎？如果說在夜晚的話，去會盡量穿素色不一定要黑色。如果說傳統的話，一般現在禮儀穿米色穿白色襯衫之類都可以。我們主要是穿樸素的衣服。」

偏向志業:泡茶阿伯、算命阿伯

- 較像諮商師，不刻意展現專業性

算命阿伯：「家屬哭我們陪她哭阿，不然怎麼辦，我就說那三句話要放在心裡，我們去跟他溝通，我們會融入和她一樣.....希望家屬也能站起來阿，不能心理一直不好啊」

(四)、與喪家關係

- 不同取向的人透過與家屬的互動和家屬所給予的回應後，將關係視為客戶或朋友明顯不同。
- 偏向事業：做好自己該做的事情就好了，疏於溝通(水果小姐)
- 偏向志業：以朋友的方式、感同身受的服務，主動溝通、不做理念不合的事

事業取向-水果小姐

- 當然他如果就是覺得人有出去就好，你也不能怎麼樣啊，只是知道的人就會覺得說這件事情不應該這樣做，但這也沒辦法宣導，就是禮儀師公會那邊的事情了。所以說其實這行業沒有那麼多規矩，差別只是在你懂不懂而已啊，不然也沒有什麼硬性規定說一定要怎麼樣，就是你一些該有的禮節要做出來。

志業取向-算命阿伯

- 我們就是說我們的經驗裡面就是說知心、用心、會心。我們就是要用心，才會讓人真的放心嗎齁對不對。知心我們就是知道家屬的心理對不對，了解家屬的痛也要去感同身受。

志業取向-泡茶阿伯

- 現在賓主關係喔，要溝通，比做事情還累。因為現在大家的想法喔，都沒有尊重別人的想法啦，好像有錢就是老大。各行你認為這個不行，你就可以跟他反應，你如果不能跟他反應，那我們就不要做就好，因為各行各業都是有它弊端的存在，或多或少一定有啦，就是打死也不能做，就是我們如果知道事情是這樣，有些人那個道德觀念，如果人說「你怎麼不要做！」阿我就是理念不同啊。

(五)、對職業看法與自我感受

- 如何看待自己的職業角色
- 事業取向：將自己的職業視為達成目的(賺錢)的手段
- 志業取向：將自己的職業視為目的本身(融合在生活中的理想施展)

事業取向

- 視為副業，協助為主(水果小姐)
- 工作為了維持生計(拒訪先生)

「我隨時隨地我都很想離職啦，只是因為像我剛剛講的啦，你習慣了這個收入以後，你出去要做什麼？」

- 付出和收入不成正比、不開心(黑道先生)

「以前會覺得花費這麼多時間、心力到底值不值得，以前是覺得蠻值得的拉，但現在就會想說到底值不值得。」

志業取向

- 原為師公(泡茶阿伯)/算命師(算命阿伯)，看不慣業者壟斷、壓榨、在病房搶大體，轉行從事禮儀師
- 對於從事這個行業的心情是明顯相較正面且樂在其中的
- 認為禮儀師證照促成了殯葬業企業化經營
- 擁有使命感，把事情處理圓滿，讓家屬感到溫暖(知心、用心、會心)
- 見過許多行內的惡性競爭(EX:斂財)，明顯憤恨不平

志業取向—泡茶阿伯

傳承文化

- 「那有沒又遇到什麼讓你覺得比較開心,像是在做功德的事?」

  「就是像你們這樣來啊,我這樣跟你們講啊書上寫的說殯葬業它有他的那個義務傳承拉,義務傳承你知道嗎?」
- 「就是這樣就能讓我們年輕這一輩更了解這個行業」

  「對!阿以後要學不要學另外一回事,既然你來問我,我就有那個義務告訴你,因為這個不是我的版本,是大家的版本,每個人都可以學,是看要與不要。」

結論與研究限制

- 禮儀師背景轉變：考照制度的產生、從業初始年齡層下降(未來可研究方向)
- 每個角色的扮演與社會化的過程
  第一次經驗的衝擊、形象的塑造、心中扮演角色的準則(志業與事業之分)
- 文獻比較：禮儀師與醫師的不同
- 限制：受訪者中途拒訪、訪談不夠深入

田野心得

- 想要熟悉陌生人
- 進入田野情境與情緒就什麼都敢做了

資料來源

- Beagan,Brenda.L.2003.“Even If I Don’ t Know What I’ m Doing, I Can Make It Look Like I Do”:Becoming a Doctor in Canada
- 台灣殯葬資訊網，http://www.funeralinformation.com.tw/Detail.php?LevelNo=46。
- 鄒輝堂，2007，〈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〉
- 張建智，2001，〈四個撿骨師生命經驗之研究〉
- 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〉

ANY
QUESTIONS
?

THE END