

殯葬就業輔導與證照 期中報告



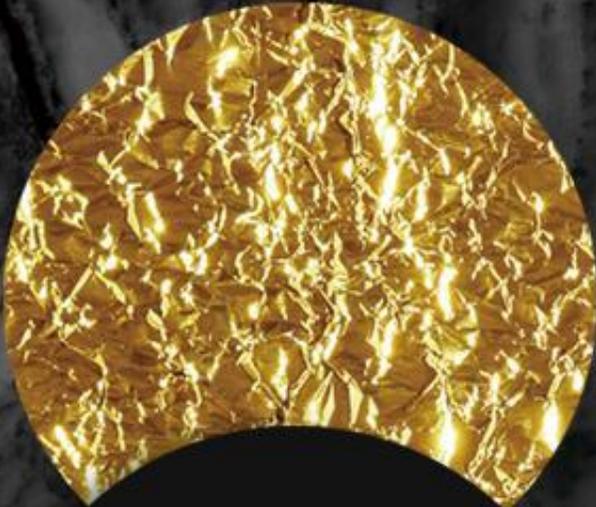
第十二組

組員名單及分工:

10718145陳昱儒(PPT蒐集資料)

10718118張弘志(報告蒐集資料)

10718115陳湧冠(報告蒐集資料)



目錄



1

何謂倫理?

2

喪禮服務人員的特質與態度

3

洽談倫理

4

對亡者的尊重

5

對家屬的態度與權益

6

臨終關懷與悲傷輔導

7

兩性平權

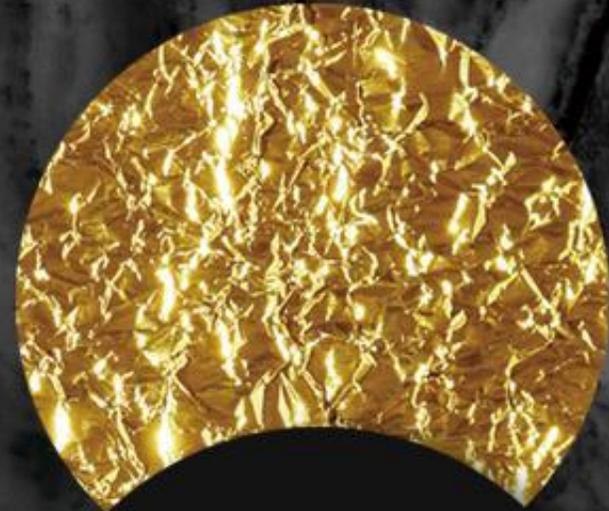
8

題目內容

何謂倫理



以觀念、情感、意志、信念等意識型態存在於人的社會生活中，又以一系列的原則、規範成為人行為的原則體系。



殯葬倫理

殯葬倫理的存在問題

為什麼對人死後生命的負責
就是一種殯葬倫理呢？

以往的殯葬倫理

善盡為人的孝道

現代的殯葬倫理

如今家屬也開始要求負責承辦
殯葬事宜的服務人員也要善盡
自己的殯葬倫理。

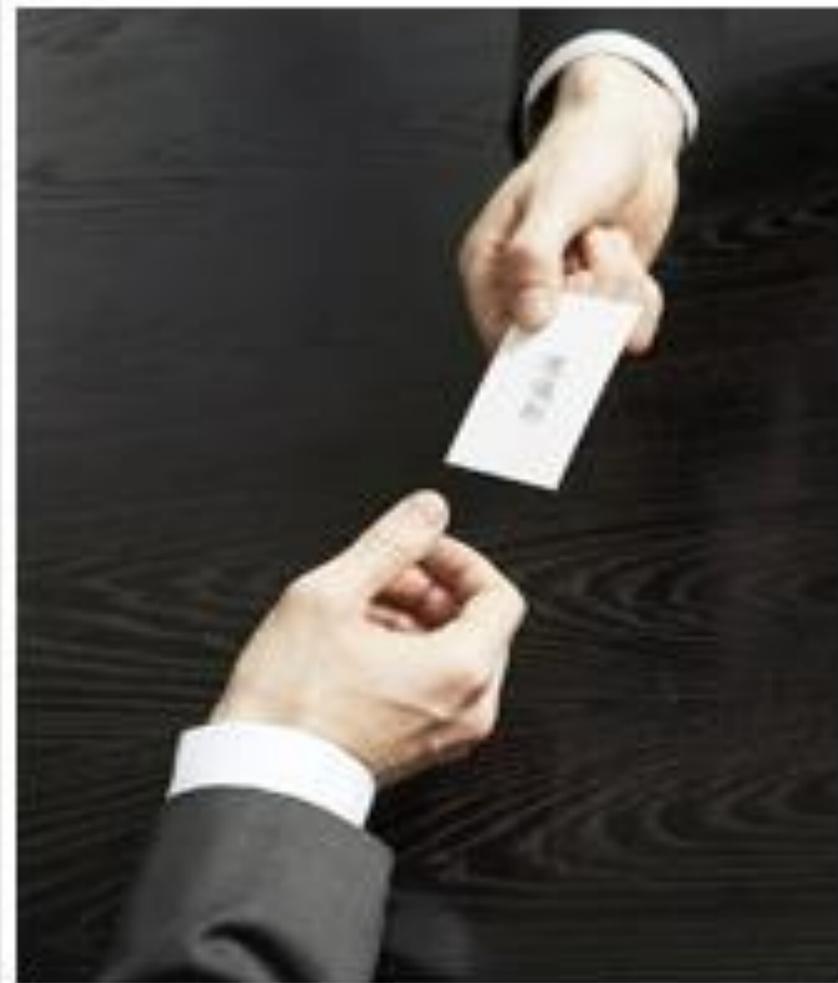
殯葬業者的殯葬倫理

一是道德起源的殯葬倫理，
二是社會起源的殯葬倫理。

喪禮服務人員 的特質與態度



1. 豐富的專業知識。
2. 良好的溝通能力。
3. 優秀的設計規劃和指導執行能力。
4. 具有同情心和同理心。
5. 謙虛和善的服務態度。
6. 要有高度的工作熱忱與敬業精神。



特質與態度



積極樂觀、親切溫柔



感同身受並回應家屬



與家屬洽談時需穿制服



面對不喜歡的家屬
仍應具備耐心



提升自己的喪禮服務專業



服務內容主要目的為
滿足喪家的需求



喪家對契約內容不了解時
服務人員該無條件解說清楚

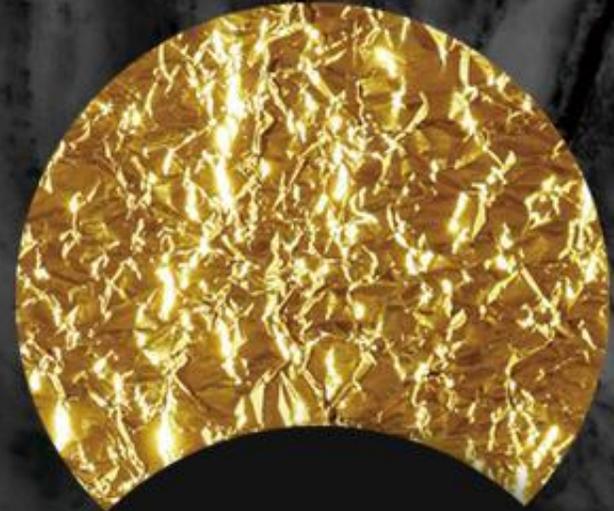


服務人員該把重心
都放在服務上

洽談倫理



對一定的經濟事項，雙方當事人之件進行的接洽、商談，探索其實現可能性的行為。



洽談倫理



在談妥服務項目與價格之後
為避免消費糾紛，應簽訂書面契約。
當家屬有錢時，喪禮服務人員
應規勸家屬較為合宜之服務。



洽談殯葬事宜時，喪禮服務人員對自己不清楚的事情應該查詢後再告知。

當喪家與喪禮服務人員意見不同時應當雙方溝通後再做決定

抱持協助家屬處理問題之心態。
家屬所提問之問題，有問必答。
換位思考站在喪家立場提供服務。
遇上經濟困難之家屬應予以協助。



在洽談殯葬事宜時，
如果家屬哭個不停，
喪禮服務人員應該停止洽談，
等家屬情緒平靜下來。

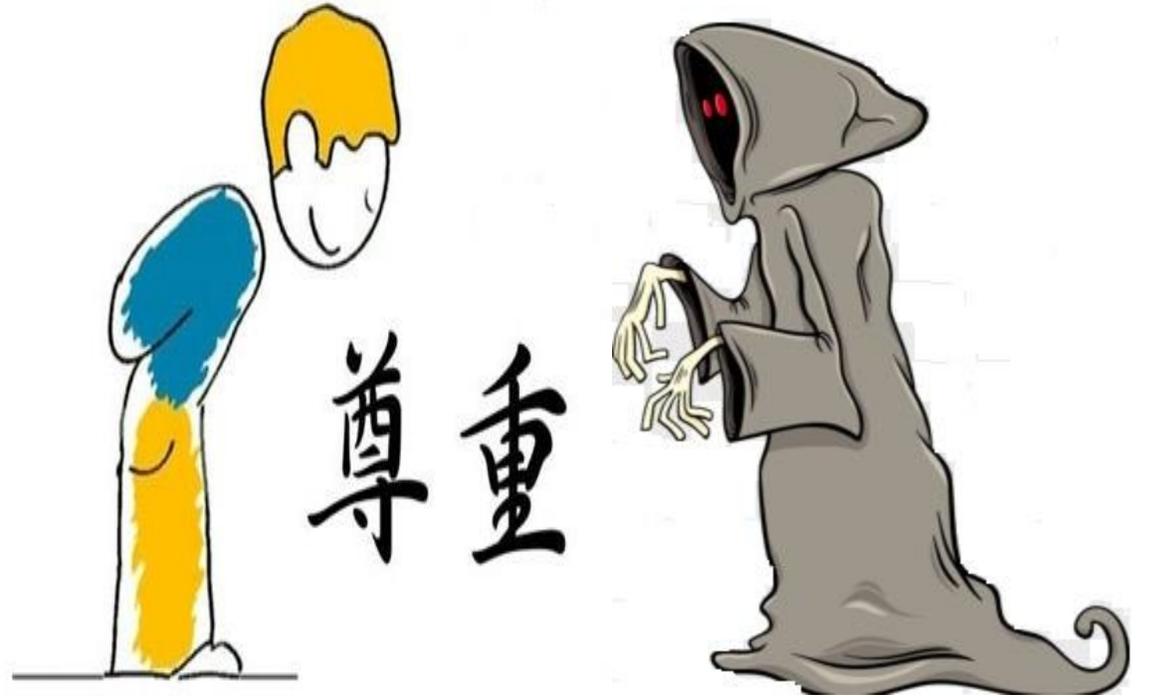


對亡者的尊重



喪禮的主體是亡者，在不違背社會善良風俗及秩序下，送行的家屬和協助喪禮的服務人員都應尊重亡者生前的預囑和決定，依其遺囑或心願辦理。

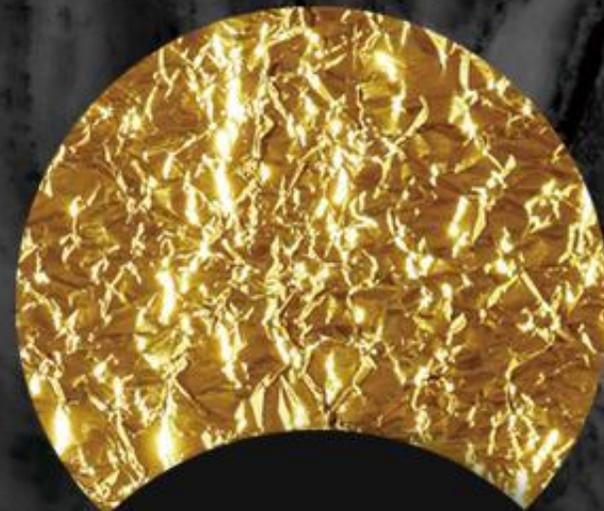
喪禮服務人員應尊重亡者之遺體
把亡者當成值得尊敬的服務對象。



對家屬的 態度與權益



治喪期間亦應尊重家屬中弱勢者的聲音及權益，透過民主協商，共同參與的方式，辦一場符合社會變遷與需求，尊重文化差異，且具有性別平等意識的喪禮。



對家屬的態度與權益

#01

喪家在網路上詢價的行為是為喪家權益，服務人員仍必須積極回應

一般業者應主動開立收據或統一發票。

殯葬服務契約的訂定可以保障消費者的權益。

#02

殯葬服務應提供消費者申訴管道，最初應由該公司單位開始申訴，如無法解決，司法機關為最終手段。

#03

當一個人死於醫院時，亡者的喪事辦理權應該屬於家屬

#04

當家屬彼此之間意見相左時，喪禮服務人員應經協調後再決定。

#05

如果亡者留有意願書，喪禮服務人員對於家屬意見的衝突應採取亡者意願書之意見

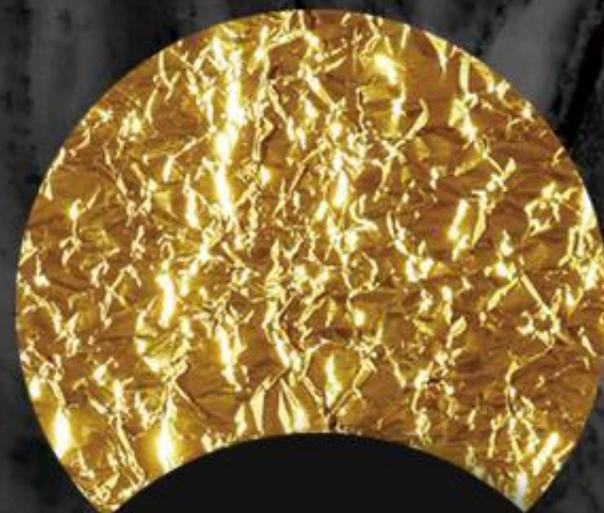
#06

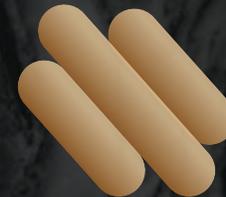
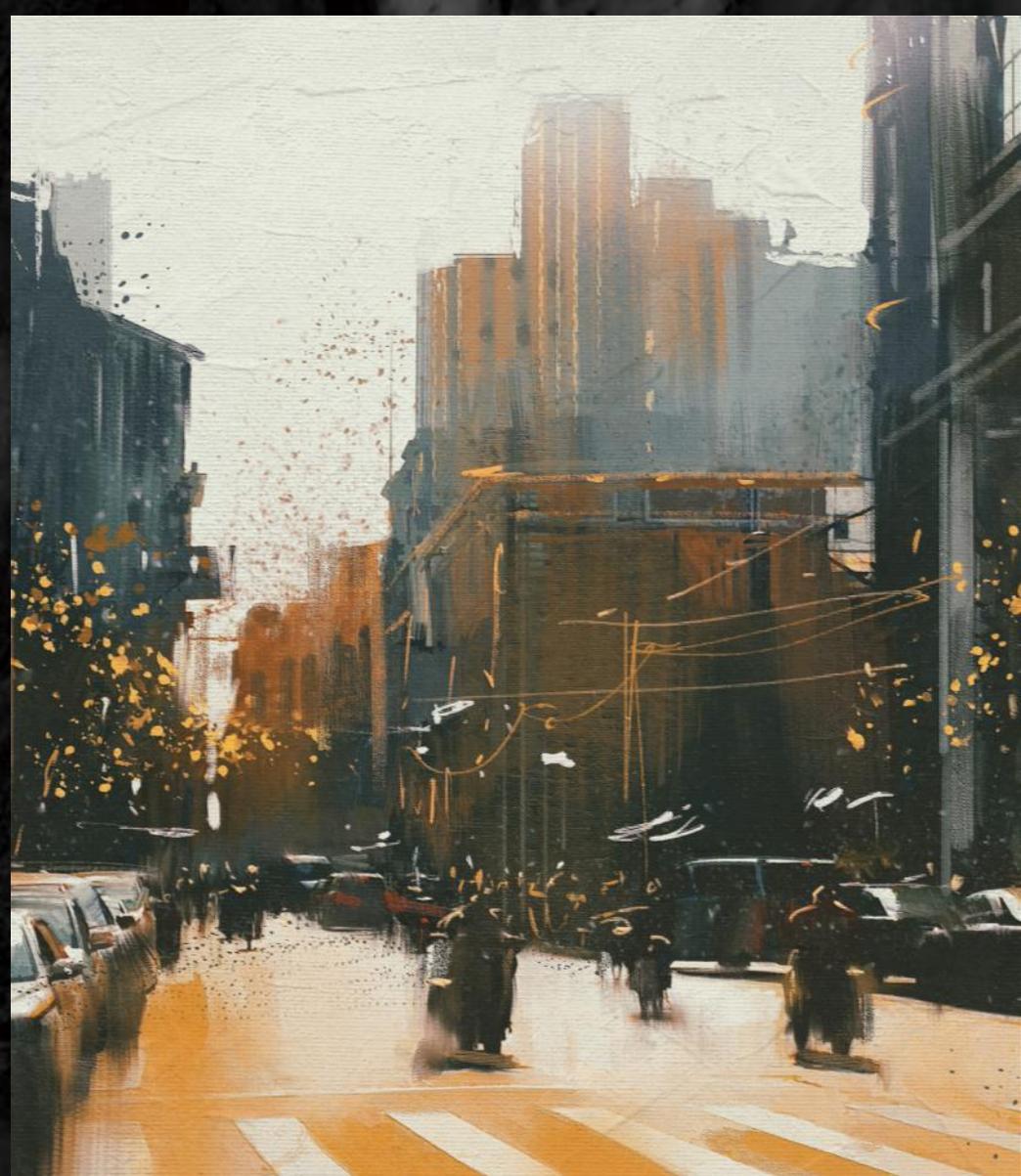
如亡者沒有親屬，喪禮服務人員應設法了解亡者狀況再決定。當喪家對價格有意見時，喪禮服務人員應溝通協調。

臨終關懷與 悲傷輔導



大部份喪親者都能步過正常哀傷期，但假如出現了像是持續抑鬱、幻覺、過度自責，甚至自殺念頭，嚴重影響正常生活和社交，便出現了醫學上的「複雜性哀傷」。





悲傷撫慰最基本的兩點 1.陪伴 2.傾聽
喪葬後續關懷服務的重點:
提供相關悲傷失落書籍借閱,
辦理社區活動,
轉介喪家至相關社會資源。

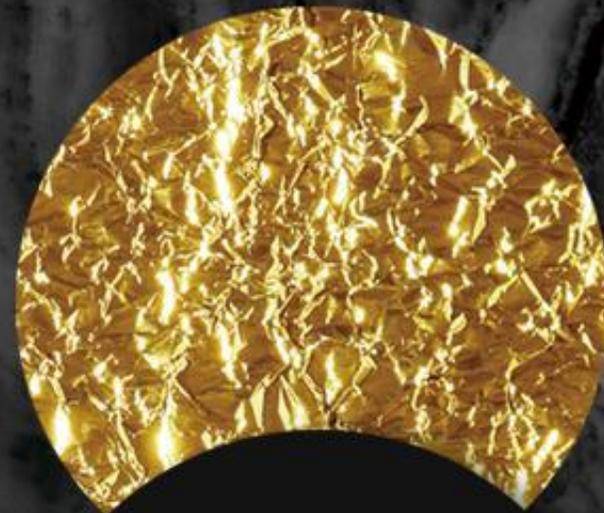
喪葬後續關懷服務的理念:
重視喪親之後的持續性協助與關懷,
提供喪親者的全家關懷,
提供喪親者有關專業的諮商輔導。
對喪親者應表達同理心

兩性平權



傳統上也指兩性應享有平等的公民權利，在政治、經濟、社會和家庭中應受到平等對待，反對性別歧視。

而具體實踐中，性別平等的目標是使兩性在整個社會生活中平等對待，而不只是在政治、工作或其他政策規定的領域。



兩性平權

傳統禮俗規定，夫死妻主持喪事，在訃聞中妻應自稱未亡人。現在從性別平權的角度來看應調整為妻子較為恰當

配偶死後是否再婚屬個人自由。
因此，「鰥夫跳棺」可再娶、
「寡婦送葬」之葬俗應予以淘汰。

就傳統禮俗而言，父母死亡由長子擔任喪主。依現在性別平權想法，應由兒女共同協商。



兩性平權之精神

護喪妻之祭拜順序為在子女之前。

若長女年紀大於長男，父母之喪禮主祭者可由長女擔任。

公婆過世未滿百日，又遭父母之喪，出嫁女可以為父母親送終。



兩性平權之角度

有女孫而無男孫者其魂帛應由長孫女恭捧。
訃聞中之家屬排序應依排行不論性別



題目內容

題目

1. 在面對喪家洽談喪事時，喪禮服務人員應抱持何種心態？(1)生意上門(2)有事可做(3)又有機會可以表現(4)協助家屬解決問題。答案:(4)
2. 在洽談喪事時，喪禮服務人員應抱持何種態度？(1)極力推銷自己(2)有問必答(3)看公司態度(4)依自己心情。答案(2)
3. 在洽談喪事時，喪禮服務人員應以下列何者立場提供服務？(1)喪家(2)公司 (3)政府(4)自己。答案:(1)
4. 在洽談殯葬事宜時，喪禮服務人員下列何者行為不應該有？(1)安慰家屬(2)幫家屬尋找資源(3)利用機會多賺錢(4)提供法事服務。(3)
5. 喪禮服務人員在服務時發現家屬經濟有問題，他不應該做下列何項？(1)不管家屬經濟狀況(2)幫家屬尋找資源(3)免費提供服務(4)提供較廉價的服務。答案(1)
6. 在談妥服務項目與價格之後為避免消費糾紛，喪禮服務人員應該做什麼動作？(1)告訴公司好消息(2)告知家屬有關的禁忌(3)簽訂書面契約(4)準備殯葬相關事宜。答案:(3)
7. 對亡者的遺體，喪禮服務人員應該抱持何種態度？(1)尊重(2)無所謂(3)輕視 (4)開玩笑。答案:(1)
8. 喪禮服務人員應該把亡者當成：(1)個人不得不有的服務對象(2)公司交代的服務對象(3)可以賺錢的服務對象(4)值得尊敬的服務對象。答案:(4)
9. 當家屬有錢時，喪禮服務人員可以：(1)按照家屬要求提供較豪華的服務(2)利用機會要家屬添加服務(3)故意提供較低廉的服務(4)規勸家屬接受較合宜的服務。答案:(4)
10. 在洽談殯葬事宜時，如果家屬哭個不停，喪禮服務人員應該：(1)不予以理會繼續洽談(2)停止洽談，等家屬自動平靜下來(3)立即離開(4)強力介入叫家屬不要悲傷。答案(2)
11. 在洽談殯葬事宜時，喪禮服務人員對自己不清楚的事情應該(1)假裝清楚(2)查詢後再告知(3)模稜兩可(4)不予理會。答案(2)
12. 下列何者違反喪禮服務倫理？(1)尊重家屬的治喪權(2)依據法規提供服務(3)提供合法殯葬設施(4)僅追求個人服務利潤。答案:(4)
13. 當喪家與喪禮服務人員意見不同時應當如何處置？(1)以喪家意見為主(2)以喪禮服務人員意見為主(3)雙方溝通後再做決定(4)放棄這個案件。答案(3)
14. 參與殯葬服務工作的人應該具備何種人格特質？(1)積極樂觀(2)消極悲觀(3)討厭人群(4)對人冷淡。答案:(1)
15. 對於喪家的心情，我們應該如何感同身受？(1)想當然耳(2)按照自己體會(3)根據書本記載(4)依據喪家表現回應。答案:(4)
16. 喪禮服務人員在面對喪家洽談喪事應帶著何種表情？(1)充滿笑容(2)親切溫柔(3)冷酷無情(4)嚴肅冷漠。答案:(2)
17. 喪禮服務人員在洽談喪事時應穿著何種正式服裝？(1)睡衣(2)家居便服(3)公司制服(4)休閒服。答案:(3)
18. 過去搶遺體的作為是一種怎樣的作為？(1)違反公司利益(2)違背個人利益(3)違背服務倫理(4)違反同行習慣。答案:(3)
19. 喪禮服務人員面對不喜歡的客户應如何對待？(1)不理不睬(2)熱誠以對(3)找機會出氣(4)故意惡整。答案:(2)
20. 對於喪家在網路上詢價的行為，喪禮服務人員應如何看待？(1)當成喪家的權益來看(2)認為喪家故意找麻煩(3)認為喪家不信任自己(4)認為這是消費者個人的習慣所致。答案:(1)

21. 一般業者對於開立收據或統一發票應有態度為何？(1)主動開給(2)依喪家要求決定(3)依業者心情(4)完全不開。答案:(1)
22. 就殯葬服務契約的訂定而言可以產生何種效果？(1)保障消費者的權益(2)增加政府的公信力(3)增加業者的利益(4)方便喪禮服務人員的作業。答案:(1)
23. 對殯葬業者而言，殯葬服務應否提供消費者申訴管道？(1)絕對必要(2)全然不需要(3)有糾紛發生再說(4)看消費者的要求而定。答案(1)
24. 對消費者而言，殯葬服務申訴管道最初應從哪裡開始較為合理？(1)司法機關(2)行政機關(3)公司本身(4)消保會。答案(3)
25. 一旦殯葬服務消費糾紛無法解決，最後的申訴管道為何？(1)司法機關(2)行政機關(3)公司本身(4)消保會。答案(1)
26. 當一個人死於醫院時，亡者的喪事辦理權應該屬於何人？(1)醫院(2)太平間承攬業者(3)家屬(4)一般業者。答案(4)
27. 當家屬彼此之間意見相左時，喪禮服務人員應如何處理？(1)以喪禮服務人員意願為準(2)看哪個家屬比較強勢(3)看哪個家屬出錢(4)經協調後再決定。答案:(4)
28. 如果亡者留有意願書，喪禮服務人員對於家屬意見的衝突應採取何種態度？(1)看哪個家屬比較強勢(2)看哪個家屬出錢(3)依亡者意願書(4)經協調後再決定。答案:(3)
29. 如果亡者是沒有親人的獨居老人，喪禮服務人員應如何對待？(1)隨便辦理 看所花費用而定(2)依喪禮服務人員(3)人格特質而定(4)設法了解亡者狀況再決定。答案:(4)
30. 對上吊自殺的人，喪禮服務人員應採取何種態度？(1)給予應有的尊重(2)看家屬的態度而定(3)當成倒楣的差事(4)當成一種社會回饋。答案:(1)
31. 對無名屍的處理，喪禮服務人員應採取何種態度？當成作功德 給予應有的尊重 當成倒楣的差事 當成一種社會回饋。
32. 喪禮服務人員利用高收入宣傳改善自己社會地位的做法是否恰當？(1)絕對恰當(2)看社會反應而定(3)看自己的感受而定(4)不是正確的做法。答案:(4)
33. 提升自己的專業是喪禮服務人員應有的責任嗎？(1)看政府的規定(2)看公司的要求(3)職業上的自我要求(4)看消費者的反應。答案:(3)
34. 下列選項何者不屬於參加喪禮服務研習課程的好處？(1)可以提升自己的專業(2)可以說服消費者增添更多的項目(3)可以提供消費者更好的服務(4)可以提升公司的形象。答案(2)
35. 在殯葬服務上，喪禮服務人員的證照有何作用？(1)證明自己的服務已經到頂(2)證明公司培育成功(3)證明消費者有眼光(4)證明自己的服務已具基本資格。答案(4)
36. 喪禮服務人員在提供服務時主要目的為何？(1)為了突顯自己的能力(2)滿足喪家的需要(3)為了配合公司規定(4)為了配合政府政策。答案:(2)
37. 當喪家對殯葬服務契約內容不清楚時，喪禮服務人員應該：(1)不予以理會 (2)任意解說(3)看對方態度決定是否詳實解說(4)無條件解說清楚。答案:(4)
38. 當喪家對價格有意見時，喪禮服務人員應如何處置？(1)完全不理會(2)看消費者態度(3)看公司政策(4)溝通協調。答案:(4)
39. 在殯葬服務上，為了強化競爭力，我們應該把重心放在哪裡？(1)價格上(2)產品上(3)行銷上(4)服務上。答案:(4)
40. (本題刪題)就現況而言，在亡者信仰不明確而各個家屬認為亡者與自己擁有相同信仰時，喪禮服務人員通常會如何回應？(1)同時滿足各個家屬的信仰 (2)看誰願意出錢(3)看誰較符合業者自己的信仰(4)主動求去避開鋒頭。答案:(1)

41. 在亡者信仰不明確而各個家屬認為亡者與自己擁有相同信仰時，喪禮服務人員應該如何回應？(1)同時滿足各個家屬的信仰(2)看誰願意出錢(3)經協商後再決定(4)主動求去避開鋒頭。答案:(3)
42. 悲傷撫慰的最基本的兩個技術為以下何者？(1)陪伴與安慰(2)陪伴與傾聽(3)協助與輔導(4)擁抱與擦淚。答案:(2)
43. 下列何者在解釋喪禮服務人員的「專業」profession 是最洽當的？(1)專門研究某種學問，或從事某種事業(2)專精於某種學問或事業(3)具有專門知識、技能和職業道德的人(4)具有特定職業證照的人。答案:(3)
44. 下列何者不是「倫理」的涵意？(1)處理好壞、對錯或道德責任和義務的規律(2)一群的道德原則或一套的價值(3)管理個人或職業的行為原則(4)明文規定的法律。答案:(1)
45. 下列何者為喪禮服務人員對待喪家的倫理關係？(1)殯葬用品符合環保(2)邊誦經邊看美女(3)維護喪家及亡者的隱私權(4)替喪家接待前來弔奠之來賓。答案:(3)
46. 殯葬專業倫理的改善策略，下列何者最佳？(1)喪禮服務人員的自律與自省 (2)社會輿論之壓力(3)政府的強力規範干預(4)定期之殯葬評鑑。答案:(1)
47. 何者不是屬喪葬後續關懷服務的重點？(1)尾款的領取(2)提供相關悲傷失落書籍借閱(3)辦理社區活動(4)轉介喪家至相關社會資源。答案:(1)
48. 以下對於喪葬後續關懷服務的理念敘述何者錯誤？(1)重視喪親之後的持續性協助與關懷(2)提供喪親者的全家關懷(3)提供喪親者有關專業的諮商輔導(4)它是以政府經營的模式來運作。答案:(4)
49. 以下那句話是對喪親者表達同理心時應該說的話？(1)「人死不能復生，請節哀」(2)「現在的你一定思緒很亂，甚至是有不真實的感覺，這都是正常的」(3)「你要當個堅強的大哥，才不會讓在天國的母親替你們擔心」(4)「雖然女兒過世了，但至少你還有一個兒子」。答案:(2)
50. 對於「悲傷」的概念何者為正確？(1)每個人面對親人離世時都有不同樣的悲傷情緒(2)當喪親者哭泣時需阻止他，以避免亡者會走的不安心(3)當喪親者對亡者有憤怒表現時，代表他精神上一定出了問題(4)大約半年後，就不再有悲傷反應及情緒，並可正常回歸到日常角色。答案:(1)
51. 從兩性平等的角度來看，配偶死後是否再婚屬個人自由。因此，「鰥夫跳棺」可再娶、「寡婦送葬」之葬俗應予(1)淘汰(2)發揚光大(3)保留(4)不予置評。答案:(1)
52. 左青龍、右白虎、前朱雀、後玄武是(1)性別(2)方位(3)生肖(4)財富的代名詞。答案:(2)
53. 依傳統禮俗規定，夫死妻主持喪事，在訃聞中妻應自稱未亡人。現在從性別平權的角度來看，可以如何調整？(1)喪服妻(2)未亡妻(3)杖期妻(4)妻。答案:(4)
54. 依兩性平權的角度來看，下列何者是未婚女性亡故後牌位奉祀的方式放在(1)姑娘廟(2)放在納骨塔(3)放在原生家庭(4)依亡者意願。答案:(4)
55. 就傳統禮俗而言，父母死亡由長子擔任喪主。依現在性別平權想法，可以如何調整？(1)由長子擔任(2)由長女擔任(3)由兒女協商(4)由禮儀服務人員決定。答案:(3)
56. 台灣「出嫁女不得祭拜娘家祖墳」之喪俗，違反兩性平權觀念，應予(1)淘汰(2)發揚光大(3)保留(4)不予置評。答案:(1)
57. 父、母離婚後皆未再婚，待雙方都死亡後子女經由溝通協調(1)可以(2)不可以(3)勉強可以(4)偶而可以 將母親之魂帛合爐於祖先牌位。答案:(1)
58. 喪禮服務人員對於家屬之意見應(1)聽命於孝男(2)聽命於孝女(3)子女平等對待共同協商(4)聽命於付費者。答案:(3)
59. 無子有女者，其骨灰罐銘文下款應刻(1)孝侄(2)外甥(3)義子(4)孝女 ○○奉祀。答案:(4)
60. 依兩性平權的角度來看，有女孫而無男孫者其魂帛應由(1)長孫女(2)外甥孫 義孫(3)孝侄孫(4)恭捧。答案:(1)

61. 依兩性平權的精神來看，護喪妻之祭拜順序為(1)在子女之前(2)在子女之後 (3)在姻親之後(4)在曾孫後。答案:(1)
62. 依兩性平權的精神來看，若長女年紀大於長男，父母之喪禮主祭者(1)可由長女擔任(2)僅限長男擔任(3)僅限次男擔任(4)不得由長女擔任。答案:(1).
63. 依兩性平權的精神來看，公婆過世未滿百日，又遭父母之喪，出嫁女(1)不可(2)可以(3)吉日才可(4)偶而可以 為父母親送終。答案:(2)
64. 依兩性平權的角度來看，訃聞中之家屬排序應(1)依排行不論性別(2)依性別不論排行(3)男前女後(4)男尊女卑 之原則。答案:(1)
65. 母之家祭禮，下列祭拜順序何者正確(1)舅舅先於伯叔父(2)伯叔父先於舅舅 (3)同時(4)先到先拜。答案:(1)
66. 父之家祭禮，下列祭拜順序何者正確(1)舅舅先於伯叔父(2)伯叔父先於舅舅 (3)同時(4)先到先拜。答案:(2)
67. 依照台灣葬俗，離婚後再婚之男性其訃聞(1)不可(2)可以(3)吉日才可(4)偶而才可 將前段婚姻所生之子女列入家 屬欄中。答案:(2)
68. 依兩性平權的角度來看，離婚後再婚之女性其訃聞(1)不可(2)可以(3)吉日才可(4)偶而才可 將前段婚姻所生之子女列入家屬欄中。答案:(2)

感謝聆聽

