

九二一災變與殯葬服務

尉遲淦

南華大學推廣教育中心主任

中華生死學會祕書長

沒有人喜歡遇到災變，因為災變代表一種意外，一種人類無法掌控的情況。問題是，災變並不會隨著人類的情緒起伏，人類喜歡就不發生，不喜歡就發生。所以，在遇到災變時最好的作法是面對而不是逃避。因為只有勇於面對才能把災害降至最低，逃避的結果只會讓情形變得更糟。同樣地，我們對於九二一集集大地震的災變應該抱持相同的態度。在這次災變當中，由於我們平時對於災變沒有危機意識，因而災變發生之後，雖然大多數的人都抱持人飢己飢人溺己溺的精神積極參與，不過整體來看成效與投入並沒有成正比，反而顯得不太有效率。因此，為了讓下一次類似的災變得到比較有效率與圓滿的處理，我們有必要檢討這一次災變的某些現象與問題。

在這次災變當中，其實真要反省與檢討的現象與問題相當的多。不過，我們關懷的重點放在與殯葬相關的課題上。因為，這一次的災變之所以引起大家的關心與注目，一方面固然是由於高達數千億的經濟損失，更重要的是上萬人的生命傷亡。對一般人而言，經濟的損失雖然會為我們帶來暫時的生活困擾，卻不會讓我們失去東山再起的機會。相反地，人命的傷亡情況就不太一樣了，一旦失去了生命便永遠沒有翻身的餘地。所以，這一次災變所造成的兩千多人死亡對大家來講是一種可怕的集體夢魘，迫使大家聞震色變。然而，死亡固然可怕，並不必然會讓我們驚慌失措至此，真正讓我們難以面對的是平常的缺乏準備。這種欠缺不只是心理上的欠缺，更是實務上的欠缺。因此，很難讓大家把死亡看成是人生中必備的一環。這樣的結果，使我們無法真正面對死亡，變成接觸死亡是一件不得已的事情。這種寧可逃避也不願意面對的消極策略，造成這一次災變無法妥善處理死亡問題的困擾。所以，如果不想重蹈覆轍真正妥善處理死亡問題，我們就必須反省與檢討和死亡問題具體相關的殯葬現象。

對於殯葬的問題，我們分三方面來反省和檢討。首先，就災民的部份來看。由於災民平常對於死亡沒有任何心理上的準備，認為死亡是屬於時間到該走的人的事而非一般人正常應有的際遇，因此一旦遭遇災變的死亡就會顯得慌亂而無所是從，甚至無法接受。此時不是順著情緒做本能反應，就是順著民間既有的喪葬管道做反應。就前者而言，災民在突然喪親的衝擊下可能一時無法適應導致自殺的結局，也可能表面適應但內在的悲傷情緒無法完全紓解而陷入行屍走肉的境地，也可能退回自己內心的世界對人間永遠不抱任何的信任感。就後者而言，災民由於平時對喪葬沒有任何概念，不知喪葬的相關資訊與事宜，一旦遭遇喪親的事故，在缺乏了解與比較的情況下只好任由葬儀業者支配，不但不能獲得良好的喪葬服務，也無法藉由喪葬儀式而得到心情的平復，對災民而言可謂是一種二度

傷害。其次，就葬儀業者而言。平常葬儀業者在社會上就沒有太高的地位與太好的形象，一般民眾雖然在必要時會需要葬儀業者的服務，但原則上總是避免主動與葬儀業者往來，認為往來會帶來一些不幸的事情。因此，在不太了解的情況下就會根據一般看到的現象下判斷，主觀認為葬儀業者不是吃檳榔穿拖鞋的不登大雅之堂之士，就是見錢眼開的死要錢之人，完全沒有愛心與品質。雖然這是社會對於喪葬業的刻板印象，但在這次的災變中也得到不少的強化。例如在災區中就有喪葬業者利用機會哄抬價格任意收費，在一位難求的情況下喪家也只好任由葬儀業者予取予求。不只如此，甚至還有葬儀業者利用家屬未到現場的空檔先將罹難者的遺體藏起來，等候家屬到來再要求接辦喪葬事宜並收取較高的費用。此外，還有葬儀業者趁喪家家破人亡無暇兼顧的情況下對於罹難者的喪事草草了事，完全不管服務品質的基本要求。因此，就算這次災變中有部分的喪葬業者主動投入救災活動，甚至提供義務的高水準喪葬服務，也不容易扭轉一般人對喪葬業者的負面印象。最後，就政府部份來看。政府跟災民一樣對災變死亡沒有什麼心理準備與現實準備，因此在面對災變時就顯得慌亂而不知所措，沒有辦法發揮整體統合的效用。例如這次災變死亡人數高達兩千多人，幾乎達到全年死亡數十二萬人的百分之二強，表面看來並沒有增加政府殯葬處理過多的負荷，但是由於此次災區並非遍佈全國而是集中在中部地區，因而造成罹難者遺體無法得到適時的處理。為了避免遺體未處理所產生的不良後遺症，在不得已的情形下只好將遺體遠送其他地區進行處理，不但增加喪家的經濟負擔也為其他地區的殯葬機構帶來額外的業務負擔，雖說各地殯葬機構都能共體時艱主動配合，甚至免費提供服務，卻讓大家覺得政府對於殯葬設施似乎缺乏整體的聯繫規劃。此外，由於政府本身平常對於大量集體死亡沒有真切的認知，因此對於這種突發性死亡應有的設備也沒有事前的評估與準備，一旦事情發生了，頓時手忙腳亂，不是屍袋不足就是棺木不夠，不是來不及遺體防腐就是找不到遺體化妝師，要不然就是活動冷凍櫃嚴重缺乏只好將遺體當成鯊丁魚來處理。不僅如此，殯儀館、火葬場設備也不敷使用，使得罹難者大排長龍造成混亂的局面。整個看來，讓大家覺得政府對於殯葬軟硬體的配合與相關資源的統合似乎缺乏全盤的規劃與掌握。另外，對於喪葬業者漫天要價、服務品質不良的情事，政府也缺乏管制的機制以至於無法有效節制喪葬業者的不合理行為。

面對上述處理災變死亡的缺憾，我們提出較為妥善處理殯葬問題的建議。以下，我們一樣分從災民、殯葬業者、政府三方面來談。首先，就災民部份來看。由於我們的制式教育平常並不談論死亡的課題，使得災民受制於社會文化上對於死亡課題的道聽途說，不是避談死亡當成沒有這麼一回事，就是把死亡當成上天懲罰的結果或是過去業障的果報。因此，身為災民我們平時就應主動充實生死方面的知識，透過書籍、媒體、讀書會、聽演講等等管道養成生死方面的合理觀念與態度。在合理的生死觀念與態度的引導下，我們就不會把具體象徵死亡的殯葬設施看成是鄰避設施而採取反對建設的態度。否則，一再反對的結果，便是在我們親人需要的時候無法使用相關殯葬設施與資源，造成親人不幸死亡而無法得到

妥善處理的下場。此外，我們平時還要多收集殯葬有關的資訊，甚至於了解殯葬有關的行情與業者的口碑以備不急之需。如果可以，亦可採取生前契約的作法，在生前就尋找有品質有保證的喪葬業者簽約，自行決定有關喪葬事宜的費用、方式、儀式、葬法、參與者等等相關項目，以保障亡者當事人自身的權益，也可以減少當事人家屬辦喪事時所遭遇到的不知所措及無所是從的困擾，甚至還能避免對家庭的經濟產生過重的負擔。同時，罹難者家屬亦可藉由有品質有尊嚴的喪禮的舉辦撫慰自身喪親的悲慟。其次，就喪葬業者部份來看。一般而言，大家對喪葬業者的刻板印象不見得完全是對的，也未必全然失真。因為，喪葬業當中雖然有一些好的業者也的確有一些不好的業者。這種現象的產生關鍵在於喪葬業者素質的不整齊，有的侷限於自身家族企業的背景及教育水準的不高採用傳統的經營方式，只強調賺錢而不顧企業形象與品質的要求，但也有願意接受現代企業的洗禮採取具有企業形象與品質要求的經營方式。為了解決這種水準不一的現象提昇喪葬業者的形象與品質，我們認為除了要提昇業者的素質外，還要建立健全的公會、證照制度以及管理制度。就提昇業者素質部份，業者除了主動提高自身的教育水準外，還應注重在職訓練的重要性，參加各種專業研習班（如南華大學舉辦的殯葬研習班、生死學研究所的推廣學分班），邀請專家學者擔任顧問或是舉辦演講等等活動以及用建教合作的方式來提昇自己的企業形象與品質。就建立健全公會的部份，業者應當主動加入公會組織參與公會活動，監督公會運作的合理性，發揮對會員品質管控的功能，強化公會對社會的回饋。就證照制度建立的部份，業者不要把證照制度的設立當成是對自己既有利益的剝奪，而要有證照制度的設立是有助於本身員工素質提昇與強化企業體質、競爭力的認知，主動積極配合。就管理制度的部份，業者應把管理制度的完整化當成是有利於自身企業的雙贏策略，千萬不要認為這是政府對私人企業的打壓或是同行間彼此較勁的生意策略。因為，有了好的管理制度才能建立公平競爭的合理環境。最後，就政府部份而言。面對這種災變死亡的情形，基於過去對生死教育的忽略，政府有必要將生死教育納入正式教育的體制，不過不能只是像過去生命教育的作法一樣採用填空堂的方式，而要採用獨立課程的作法責成各級學校配合辦理。同時，為了解決師資的問題，除了利用南華大學的生死學研究所碩士班培養高中以下生死教育的師資外，更應要求生死學研究所博士班的設立培養大專院校的生死教育師資，以及設立更多的生死學研究所。此外，還可以利用各種社教講座宣導正確合理的生死觀念，使一般民眾都能具有正確合理的生死態度。這樣才有助於化解災變死亡所帶來的自殺、行屍走肉或對人間沒有信任感的悲慘下場。此外，有關殯葬業體質改善的部份，政府亦可從提昇素質、健全公會、建立證照制度、建立合理管理制度四方面來做。就提昇素質而言，不只要提高業者的教育程度，還要提昇業者的專業水準，因而政府應當設立殯葬職務學校、殯葬科系以及殯葬研究所，提供業者進修的機會，並進一步培訓相關的師資。此外，亦可利用主管機關辦活動時舉辦專業講座或與相關教育單位合作開辦研習班。就健全公會而言，公會不該只是少數人的參與、也不應為少數人所把持而應該參與公開、權力公開，因而政府有

確實督導之責，一方面要求公會運作合理，一方面要求公會對會員具有約束的力量。就證照制度的建立而言，政府主管機關可以委託學術單位（如南華大學生死學研究所、中華生死學會、殯葬教育學會）負責規劃設計承辦，研擬出一套足以認證的方法，確保殯葬從業者的品質。如此一方面避免各地公會的紛爭，一方面凸顯學術界的超然地位與專業性，以利殯葬業素質的提昇。就管理制度的合理化而言，目前各主管機關與公會的關係因人而異，沒有一個客觀的標準，因而急需訂定合理的管理制度具體可行地規範主管機關與公會（含未入會或無法入會的個別業者）的關係，建立公平合理的競爭環境。至於政府本身的殯葬業務，除了要制定合宜的法律制度以及簡化相關的行政作業流程外，還需要擬定全國殯葬設施相互支援的整體計劃、各地需求量的前瞻計劃，如此才不至於遭遇捉襟見肘一團混亂的窘境。另外，還要對全國的殯葬資源進行全面性的普查，以便了解殯葬資源的分佈情形。未來再遇到類似災變，政府才能有效率地統一調度分配相關資源。總之，如果可以做到上述的建議，相信未來即使再遇到類似的災變死亡，至少在災民、業者與政府三方面的相互配合下有關殯葬部份應該會比現在做的更有效果更加圓滿，屆時生者與亡者較能達到生死兩相安的境地。