

正向照顧新模式:青年跨世代老人服務之研究

摘要

陳秀靜¹、呂季芳²、郭俊巖³、楊秋燕⁴

本研究旨在探討社會工作學生於高齡者服務中提供的新的照顧模式之研究。研究方法採敘說研究的方式，針對科技大學進修部四年級的學生參與榮民之家長者的生命回顧小團體的學習歷程之督導及個別過程記錄作內容分析。參與的學生共六位；場域為某榮民之家，進行至少六次生命歷史回顧小團體，有六名榮民之家的長輩為主要服務對象；資格如下：1.以榮譽國民之家就養服務為對象；2.根據退輔會將資深榮民定義，於38年前隨均由大陸來台者，在台入伍則25年以後出生之榮民；3.軍種、兵科、階級不限，具連隊職務歷練；4.意識清楚、聽力、語言可溝通、表達無礙；5.符合以上資格榮民經當事人同意。

研究結果顯示：跨世代的學習者在照顧歷程上的轉變有1.自我成長：包含「從心生害怕到毅然決然」、「面對挑戰感受新意義」、「扭轉刻板印象」、「體會知足常樂、事事感恩」、「了解長輩經歷過的歷史，我真是小巫見大巫」、「人的一生成有苦有笑的，就要看怎麼去面對」、「伯伯的故事一本本的呈現像誕生了新的生命一樣」、「持續運動、珍惜當下」、「學習長輩生命的精隨」等。2.專業成長：包含「對大環境時代的動盪更深層的了解」、「把歷史傳遞出去」、「會談技巧提升」、「有共鳴增加了信任感」、「探索優勢觀點漸漸放下與接受」、「多次的學習與互動增加內心深層的交流」、「重建自信」、「幫助伯伯檢視自己人生，重新建構生命意義」、「生命統整」。

研究建議為：1.針對日間部一般學生進行相似的小團體訓練，培育更為年輕的工作者投入高齡者的服務。2.對於長者的生命統整樣態，仍需加入長者本身的回應資料做交叉比對分析。

關鍵字:生命敘說、跨世代服務、照顧新模式

¹美和科技大學社會工作學系講師、國立暨南國際大學社會政策與社會工作系博士候選人

²彰化縣政府社會工作師、靜宜大學高齡產業博士生

³靜宜大學人文暨社會科學院院長

⁴通訊作者:臺灣社會發展研究學會副秘書長、靜宜大學高齡產業博士生

壹、 前言

一、 問題陳述

台灣已經邁入高齡化，老人人口已超過 12%之比率(衛生福利部，2015)。老人照顧模式已成為當前重要的議題。根據聯合國在 1991 年通過的「聯合國老人綱領」中提出了下列五個要點：獨立、參與、照顧、自我實現 與尊嚴(王雲東，2012)。在台灣，榮民是一個比較特殊的族群，或許有人覺得榮民已然凋零，但是實際上，他們的人數可能超過大多數人的想像。根據行政院國軍退除役官兵輔導委員會的資料顯示，至 2013 年 8 月為止，全台的榮民人數有 432,004 人，只佔全台人口的 1.8%；但另一方面，老年榮民的人數則高達 228,088 人，佔了全國老年人口的 8.6%，同時也佔了現有榮民的半數以上（行政院，2013）。由此可見老年榮民的高齡化，以及人數的持續下降中，而他們所經歷過的時代變遷，例如中日抗戰、國民政府遷台、八二三炮戰，以至於台灣戒嚴、十大建設等等，也難免隨著榮民的離開，從對當事人來說難以忘懷的生命故事，變成為書本上有溫度的文字。

當前台灣針對榮民的服務方式有就學、就業、就醫、就養，以及服務照顧等幾個層面，就學部分主要由退輔會進行輔導；就業部分則由各地的榮民服務處推介榮民就業；而就醫部分乃由北、中、南各地共計 15 間醫療院所負責，至於與老年榮民關係最密切的就養服務，則是由全台灣總計 14 所的榮民之家來負責。各地的榮民之家，除了提供就養榮民們的各種生活所需之外，通常也會規劃各種活動來促進老年榮民的社會功能，例如團體活動、知能訓練、生命回顧，以至於社區交流等等。

一般來說，老人人權中的照顧是極為重要的一項，然而，更廣泛的照顧應顧及到老人之五大人權，意即表示提供照顧之時，亦應考慮老人之自我獨立照顧，老人之社會參與權利，老人之照顧的尊嚴，以及老人自我實現之權利。不過，在當前老人照顧方式上，可分為機構照顧與社區照顧二種，其大多所採取的基礎論點是失能老人消極性的被照顧方式，特別強調照顧者為失能老人提供肢體上的協助服務，不在於促成老人自我照顧、自我尊嚴的提升、自我實現的發展。這樣的

傳統照顧模式可能照成受照顧者更大的失能、失去更大的自信、降低了自我生存的意志，如何促成老人生命的豐富度，發展老人在生命的最後階段，個人生命的統整而減少生命的絕望，是當前極其重要的議題。生命統整的生命回顧故事敘說便是促成老人在受照顧之中，獲得積極正向統整個人生命的重要模式。

二、探討目的

本研究透過上述的問題陳述，說明研究探討之目的如下：

- (一) 探討跨世代老人生命統整照顧新模式與作法。
- (二) 探討老人社會照顧新模式對於兩世代之影響。

貳、 文獻探討

一、 生命統整與敘說

人在其生命發展的過程中，不斷地受到自身所處的家庭、文化、社會等不同層面的交互影響。敘說或敘事(narrative)研究運用在人群服務場域中屬於後現代的服務模式之一。主要對於現代化科學驗證方式的反思；尤其在人文社會科學社群中，後現代的研究方式著重其研究對象之語言表達背後的生命脈絡、語言意涵、思維、權力，文化或是社會建構等意涵的分析；同時，研究者(或稱閱聽者)本身於閱聽過程中的文本謄錄、詮釋與分析、建構與重新建構的歷程。敘說研究也重視敘說者與研究者(閱聽者)兩者互為主體的研究歷程。

敘說的內涵包含陳述及故事兩個層面。敘說者在生命敘說歷程中，會透過其記憶或回憶過程，敘說各種不同層次的故事；然而，因時間與空間的差異，敘說仍存有一些遺漏或未完成的故事(易之新譯，2000)。因此，在敘說的過程中，即是敘事者本身生命統整的方式之一。運用敘說作為人群的服務模式中，Freedman & Combs 認為需著重閱聽者(工作者)本身與敘說者(受服務者)彼此之間在敘說內涵與理解敘說內涵之間的落差，運用「解構式傾聽」來開啟新的故事空間(或對

話空間)(易之新譯，2000)。亦即閱聽者(工作者)本身在聽取敘說的過程中，對其不懂或不明白之處從中反應或詢問敘說者之內容；敘說者可以停頓、反思與回應，進而重新建立新的意義或延伸出一個新的故事內容。另外，White 也提出「雙重傾聽」，即傾聽出敘說者話語中的意涵之外，對於沒有說出、不能說或是隱晦不明的內涵的理解過程(引自洪嫻琳譯，2010)。

敘說的方式可以口述，也可以書寫(含謄錄)。而閱聽者的在傾聽或文本謄寫過程的反身性，即對於敘說內容的基本認識或理解過程，即透過閱讀相關史料或再次閱讀敘說文本，而有的認識或理解。胡邵嘉(2005)提醒書寫歷程中，包含三個層面：回溯、構連、與觀點。首先，書寫者針對事件的歷程的回溯歷程，不僅是對過去或當下的事件的紀錄，它包含書寫者在過去、現在，與未來三個時空之間的徘徊與反覆的過程。其次，敘說的內容在書寫歷程中產生時間序列上連續性，或運用事先理解或建立布局的方式書寫故事的情節。最後，敘說本身即是觀點的表現，即對敘說內容之現象加以分析之角度。

小結

本研究係針對敘說歷程中，敘說者(榮民)與閱聽者(學習者)之間互為主題的歷程中，著重在閱聽者在與敘說者談話、閱聽、理解與書寫敘說者生命歷程的過程之研究分析。

二、 正向靈性的照顧模式

(一)正向靈性

人類尋求個人意義和充實的人際相互關係、人與自然環境之間之關係，和在宗教上人與神之間的關係。社會工作實施可以被稱為是一種靈性的旅程，含括促進和滿足服務使用者、專業助人者及社區住民的自我實現(Patel, 1998; Holloway & Moss, 2010)。靈性可作為追尋人生之目的與意義，並作為反映衡量人際關係之倫理層面議題。靈性涉及人尋求意義感和自己與他人、宇宙和本體存在上的倫理關

係，無論他是從有神論無神論或其他組合的管道來追求均屬之(Canda & Furman, 1999:43-44)。人人皆有靈性，對老人來說尤其如此，並非有宗教信仰者才有靈性的需求；它是具有個別性、個人主觀且與個人經驗或遭遇相關，也是一種與自我互動的關係；可視為生命主宰與內在驅力之資源整合的力量，自我觀照與反省；也可能是與他人如何建立正向關係或互動，如愛與被愛、寬恕與被寬恕、分享與承諾的關係；可以是一種心理的正向狀態；它也是一種生命的正向積極意義。

部分社會工作者會對此議題有相當的運用，在社會團體工作中最多如此，例如「與過去和好(Coming to Terms)」在成年階段出現失落時，會替代了重複的經驗，並可能在多個生活面向中（如家庭，工作）獨立出現這種心理的調整(Haber, 1986)，這個觀點也是生命回顧的重點。成人會與他們的過去達成自我調和與否有幾個方面（Pasupathi & Carstensen, 2003）：

(二)對正向事物的高評價

期待老人長輩回顧自己的過去生涯，認同他們在家庭生活中獲得了至佳的事物，事業工作生涯，在不可能的環境下，有個人的努力，也有個人的信仰和其他相關領域發展。相較於年輕人，老年人可能更傾向於透過生命回顧過程（Pasupathi & Carstensen, 2003）來擴大情感上自我的激勵或肯定。我們可以持續鼓勵老人長輩或繪圖或製作或寫作描寫或口述敘述出積極正向的生命經驗，強調它們的重要性，使積極正向的生命展現到最佳極致，以累積心理健康益處。

(三)與過去的困境和好

老人必須面對過去生命的困境挑戰，例如面對喪偶、退休或身體活力的降低。當老人決定進行對這些生命困境做檢視回顧時，我們支持他們，但不使之停滯在其中，而要使其也能持續前進。這個活動的過程中可能涉及到如何轉向更中性或正面的話題，因此生命回顧的訪談結束時一定是與老人達到正向的結束點上。

(四)建立共識釐清特定家庭議題

生命回顧可以提昇心理治療技術。Butler (2002)指出，生命回顧是家庭治療技術的重要組成部分，「建立共識，釐清特定家庭議題」(p. 9)。普恩特斯 Puentes

(2004)認為，生命回顧可以與優勢觀點、認知療法做整合，透過對主要議題如過去住的房子、過去的重要他人、過去最喜歡的食物等議題進行自我生命回顧，並檢視他們的認知扭曲的部分。

(五)提昇自我效能理論重要組成部分

Croze (1990) 提出，生命回顧對完形治療可以是一個有價值的技術，因為它可將特定往事帶入此時此地，以解決長期的問題。雷 Ray (1998) 女性主義理論的脈絡進行生命回顧。Kralik 等 (2004) 認為，生命回顧過程可以是自我效能理論的重要組成部分，並能強化對慢性疾病的因應策略。

(六)探討生命存在的意義

Reker and Chamberlain (2000)曾探討存在的意義，他們認為生命回顧過程會與存在主義理論交織在一起。它們都在解決相同的問題：如何將我的生涯中生活事件嵌入一個更大的社會脈絡中？我生命的目的是什麼？我的生活有何意義？什麼是讓我值得活下去的理由？除了「不變的回憶」，當老人以重複相同的方式來說故事，是要確認其價值。而大部分的記憶都是透過對「動態懷舊」，其中帶著感情和意義來發展的(Chandler & Ray, 2002)。

三、 跨世代的服務

(一)週期代間理論

週期代間理論(Cyclical Generation Theory)是由Howe and Strauss (2007)所提出，他們進行了大量的研究探討有關代間的差異，認為世代(Generations)是歷史之中最強大的力量。追蹤其長時間系列秩序，甚至可以預測衡量其未來發展(2007:41)。Howe and Strauss (2007)認為，個人是由其生活的事件所形塑。每一個事件在時間上，無論是太空船爆炸或John F. Kennedy遭暗殺事件，會形塑了該世代及其行事。每個事件都創造了個人一個獨有的文化特質。Howe and Strauss (2007)藉此進一步主張，各世代所經歷的重大事件會形塑生活型態的原因，是與事件發生當時其個

人所屬之世代年齡高低有關。Howe and Strauss (2000) 提出了兩種社會事件會影響不同世代形成週期代間差異出現是：世界危機(secular crisis)和精神覺醒(spiritual awakenings)。此種世界危機最為典型的是戰爭或革命，如內戰或革命。另一種類型的精神覺醒，這是在一個時期中，社會的內在價值發生變化。因此，年輕的世代通常被界定為活動的反叛者。

(二)直線代間理論

這是最為普遍性的看法，Craft(2011)指出，所謂「直線代間理論」是各世代隨時間的變化而有差異，但未與世界危機和精神覺醒有關。Twenge (2006)提出「Me 世代」，包括在20世紀70年代出生者、80年代、90年代和今日。Bauerlein (2008:16) 對美國年輕人進行的調查，顯示各直線代間之差異令人沮喪的結果和令人不安的影響。

小結

本研究係針對週期或直線代間理論進行回應，欲改變下一世代與上一世代之間的區隔與差異，也對社會事件影響不同世代形成週期代間差異進行融合，期待上下世代之間的區隔與差異，透過代間服務與互動達成融合的可能性。

參、 研究探討方法

本研究係以機構榮民之家老人為對象，設計生命歷史回顧服務方案，從 2013 年 1 月 19 日至 5 月 4 日進行六次生命歷史回顧小團體，有六名榮民之家的長輩為主要服務對象；其服務對象資格如下:1.以榮譽國民之家就養服務為對象；2.根據退輔會將資深榮民定義，於 38 年前隨均由大陸來台者，在台入伍則 25 年以後出生之榮民；3.軍種、兵科、階級不限，具連隊職務歷練；4.意識清楚、聽力、語言可溝通、表達無礙；5.符合以上資格榮民經當事人同意。

本研究最後再要求研究年輕一代參與者進行撰寫自我成長、專業成長及感想，並完成榮民生命故事之撰寫與編輯。

肆、 研究結果與分析

一、 跨世代老人生命統整照顧新模式與作法。

由於本研究之介入係屬半開放性團體，團體開始先進行拜訪榮家住民並訪談，確認其受訪意願：根據由某榮民之家提供的名單，先後拜訪了林先生、王先生、劉先生、馬先生、王立果、蕭先生、余先生、周先生、江先生、楊先生、侯先生等榮民，除了關心長輩們近期的生活狀況外，並確認長輩們是否有意願參與本次的方案活動。其次，規劃團體活動內容、榮家堂隊布置：以小組會議的方式進行，討論在本次方案中進行團體活動的方式及時間、地點等項目，至於在榮家堂隊的空間布置方面，本組預計以「個人化掛牌」的方式，提供瓦楞板給榮民長輩，鼓勵長輩將舊照片或對其有特殊意義的物品黏貼至瓦楞板上，並由實習生協助長輩一同完成。然後，陪伴榮家住民進行日常團體活動（下象棋）：榮家本身有安排許多日常活動供住民調劑身心，本組成員透過陪伴長輩們進行下棋活動，希望能藉此強化與長輩們的關係，縮短彼此距離。於2月15日開始分成兩小組，各分別進行訪談，訪談過程中進行錄音、逐字稿，並經受訪者同意與許可，進行訪視收集個人照片、個人有紀念性文物資料。

本研究運用年輕世代之社工方案學生擔任照顧服務者，先進行團體督導會議並有體督導會議記錄表，其內容重點是了解每次訪談之執行進度、過程，及改進之處以作為下次訪談注意事項，使用時機為籌備前及每次訪談結束後；其次建立基本資料表，其內容為了解受訪者基本資料，包括軍種、出生地、入伍及退伍年齡，使用時機為每位受訪者進行第一次訪談前；再次使用口述歷史紀錄撰寫，其內容為了解受訪者進行訪談時，投入情形、口語表達、肢體動作、情緒控制情形等，使用時機為每位受訪者進行每次訪談時。

二、 老人社會照顧新模式對於兩世代之影響。

針對老人社會照顧新模式對於兩世代之影響，我們可以從年輕社工方案學生的照顧服務歷程，包括：自我成長、專業成長及感想收穫作分析；其次，再針學生在紀錄中對榮民長輩世代的受照顧後自我生命樣態之描述進行分析。

(一)年輕學生的照顧服務歷程

1. 自我成長

從心生害怕到毅然決然

年輕世代面對年長者時，存在一種來自對年長者本有的敬畏思維；因此，在提供服務的過程中，初期在專業關係的建立會因自身的年紀或經歷上的落差而產生不熟悉或引發自信心低落的情況。然而，生命敘說的服務取向需要工作者建立起敘說的空間；而這不同世代間差異，即存在一種天然對談的空間，讓不熟悉老人服務的實務工作者或學習者更有機會進入敘說的歷程。

…原本我還是很擔心，因為對於老人這個領域我是完全不熟悉，心生害怕，但當下感到這是一個具有使命及有意義的工作，並毅然決然的和同學相約，目標榮民之家。(C1)。

…一開始的焦慮與擔心，透過第一次與督導的開會與討論，其擔心已漸漸不在，再加上老師講述的生命故事訪談技巧，讓我不致於太害怕。(C3)。

面對挑戰感受新意義

年輕世代在服務過程中學習突破自身的困境，一方面因學習上的要求，另一方面因自身的嘗試與努力；從中找尋服務過程中的意義感。首先，對此服務一開始的意義感來自於對於台灣地區榮民服務的特殊性，覺得需要進一步去理解；其次，對此人口群不熟悉或沒有接觸或服務的經驗，感到挑戰性的意義；並在基礎的訓練過程中，學習基本的方式與理解自身的能力；最後，產生服務的動能並開始有想像自身在這當中可能有的學習經驗或期待。

當下感覺這是一個具有挑戰性及有意義的工作。(C2)。

…在還未正式到榮家之前，真是好擔心，也不知如何訪問起，又要用什麼方式來做訪問，很讓人擔憂。在方案前的「生命故事技巧」訓練課程中，瞭解到聆聽和記憶的重要性，必須記得訪談者的談話內容，這實在是很大的考驗。(C4)。

…我期待透過口述瞭解人生的酸甜苦辣，更期待每個豐富的故事，在我生命中也留下重要的印記。(C6)。

扭轉刻板印象

榮民的身分，具由社會環境之時代意義及個人生命展現上的雙重意義。學習者(閱聽者)從對老年人的刻板印象，如固執或脾氣不好等，進而從長者(敘說者)所描述的生命事件與其個別展現的生命樣態，改變學習者的內在認知與心存尊敬。

…感覺起來伯伯個性應該很固執、脾氣也不好，應該是位不好相處的長者。經由這一、二次的訪談，發覺伯伯是位很客氣、很自律的伯伯，而且還很幽默，也並非想像的如此難相處，這也改變

了我對伯伯的「刻板印象」。(C5)。

…當時建立對外省伯伯的刻板印象，便是自私、跋扈、權威、獨裁，等等的負面印象。儘管我有近二十年來的老人服務經驗，卻鮮少遇到榮民伯伯，第一週接觸到的長輩，是溫文儒雅、文質彬彬的勇士，在他身上看到謙恭有禮，即便參與過青史留載的戰役，對生命卻有著相對的尊重。。(C7)。

…訪談中伯伯提到坐船來臺灣的途中，因怕大鯨魚不敢亂動，當時他是將動作當場表演給我們看，真得是很可愛、樂觀的一位長者…；我們總是認為老年人則大多給人性格古怪、神情嚴謹的印象，以為人老了就會失去很多快樂(C5)。

體會知足常樂、事事感恩

軍人身分以及長期居住在榮民之家的生命樣態，與非一般日常生活的生命樣態有所不同，學習者從日常作息或生活空間的觀察來理解長者生命樣態，重新詮釋與建構榮民的生命故事樣態。

…伯伯是個嚴謹生活的人，他的住處一塵不染，東西擺放整齊，衣物乾淨。伯伯讓我體會知足常樂、事事感恩的重要，更讓我了解老兵的犧牲奉獻，而又不居功的心胸，是我輩們該要好好學習的。(C2)。

了解長輩經歷過的歷史，我真是小巫見大巫

長者一生的經歷給予年輕學子從新反省自身存在意義感；尤其從敘說者當中閱聽到其經歷大時代戰亂，實際存在生命存亡的經歷；相形之下，學習者產生對生命本身的珍惜與面對自身處境的反思。

…對於個人的想法，其實有了很大的改變，因為在這過程中，讓我學習到很多做人處事的道理，以及人生豁達的想法；或許人生不如意十之八九，但聽了不少長輩歷劫歸來的故事，以及與家人、愛人或是同胞兄弟之間的生離死別的真实事件，讓我覺得其實我所遭受到的困難都是小事，與長輩所經歷過的那段歷史，我果真是小巫見大巫。(C3)。

人的一生活有苦有笑的，就要看怎麼去面對

學習者在傾聽及文本謄寫過程的反身性，學習者開始陳述其觀點，包含對敘說內容之現象加以分析之角度的拿捏；如何建構故事主軸或書寫歷程上的時空上的反覆思量等歷程。無形中也強化學習者的認知思維、文本描述也更為細緻、重複或反覆的思量；同時，對於敘說者有再一次的認識之外，對其也產生較深層的情感連結，進而反身到學習者自身對生命認知。

…伯伯說故事的時候，當下說的內容也會跳到別的時空去，又再跳回來，所以故事的內容上就會呈現有幾段是在別的地方，要整合就必須理解故事才能做統整，這樣不斷的把資料修修改改，不

斷的修正故事內容，也訓練了看故事和理解的能力，連看著看著都感動了起來，人的一生有苦有笑的，就要看怎麼去面對。(C4)。

…有兩位伯伯分別是住不同的省份，但是在那段顛簸的時期，也都曾將曬乾地瓜藤，煮地瓜葉來飽食一餐，回首以往，他們不同的生命歷程，卻有著「苦」的心路，有著類似的生活脈絡，對於目前大部份的伯伯是感到相當滿足的。(C5)。

…印象最深刻是學到長輩對苦的滋味。在日本人的高壓下求生存沒有尊嚴的過日子，歷經離鄉之苦、生活困頓、身體折磨、失親之痛的伯伯，一切的苦難只能接受也走過來了，而我也從中體會在過去時代沒有退路，才使人堅毅、勤勞勇敢！。(C6)。

…伯伯是一個願意為國家及同胞犧牲奉獻的人，專挑別人不願意做的事做，默默的在做自己認為是對的事，一生勤學為國，一直到老仍舊將自己的房間整理得有條不紊，並且身體力行勉勵子孫『即使沒有任何利益，該做的事還是要做』、『自己有能力的话可以幫別人，不要吝嗇』等等觀念，著實影響了他的下一代教養。能夠遇見他們，從中學習，真是我人生的一大禮物。(C7)。

伯伯的故事一本本的呈現像誕生了新的生命一樣

敘說歷程即是對已經發生過的事件再次的陳述，而在描述的歷程中有與談者(閱聽者)的對話空間，讓原本存封在記憶中再現，對敘說者的生命再創新的故事；對閱聽者而言，透過書寫歷程也再(共)創新的生命。

…參與過戰爭的長輩，那時候的苦不是現在的人以體會，處於戰爭中的不安又餓肚子常是吃不飽的狀態，反觀現在的孩子還嚷著不吃，人在福中不知福，還有和家人的分散離別的心情，看了許多人的生生死死，生理和心理都很煎熬，能參與這幾位伯伯的故事很有榮焉，看到伯伯的故事一本本的呈現出來很令人感動，像誕生了新的生命一樣。(C4)。

持續運動、珍惜當下

長者生命的動能較多時間在提醒自身老化與維持健康的方式，無形中也提醒年輕人關心自己的身體、活在當下的行為樣態。

…看到伯伯每天持續不斷地做甩手運動，也提醒我自己該舒展、運動我的身體了，也無形中更讓我佩服這種每天持續不間斷的運動精神。(C5)。

…我們何其有幸可以參與他們的生命歷程，雖然我們一路遇到不少挫折，但事後回想起來，從伯伯身上學習到許多人生哲學，也更懂得珍惜當下。(C5)。

…長輩雖然歷經苦難，但見其本人卻覺得樂觀，也努力要求自己用功上進；在榮家時，只要身體還能行走，常會在中正紀念堂閱覽室認真閱讀報章雜誌，即使現在步行蹣跚，仍會在床邊用收音機汲取外界資訊。用功讀書並期許中國人將來能抬頭挺胸，讓全世界的人了解中國是“泱泱大國”，

國家富強了就自然不會受到外國人欺負，這是他始終的信念。這樣的人生智慧值得我們效法！

(C6)。

學習長輩生命的精隨

生命敘說涉及日常活動，也因現場談話間的日常的觀察進而比對其言說與行動之間的差異。學習者反應長輩在身體行動上與其言說內容的一致性，對生命存活的泰然態度進而產生效法。

…長輩身教重於言教的教育出來，發自內心那份尊重與疼愛，這份心中的愛才是家中最珍貴的寶藏，得以讓生命持續的傳承下去。這是多位長輩生命的精隨，透過此次實習讓我有此體會，深感認同！(C7)。

…發現他有成功老化的特質是嚴以律己，規律生活，養成運動的好習慣，於是我也開始向他學習甩手功，說實在的要定時定數量的做，那需要持之以恆的毅力，我想這才是最重要的特質吧！當我告訴伯伯感謝他送我這份好禮，生命因此而改變，他問我：那是變好，還是變不好呀？當然是變好呀！那份喜悅與感激，長輩一定可以感受到。(C7)。

…我看到一個從 18 歲的青年，因時代的動盪促使這年代的人，從軍開始離家即未能再與家人重逢，而今已是蒼蒼白髮老翁的心酸，我也默默的感傷著。(C2)。

2. 專業成長

對大環境時代的動盪更深層的了解

個人生命敘說往往涉及敘說者背後的家庭、文化與社會環境的內涵；而年長的榮民具獨特的歷史世代之差異，除了生活結構因世代差異而有所改變，也因其職業生涯融入在社會與國家發展上而在其生命顯得特別。聽聞這些歷程，也促使學習者扮演起閱聽者的角色，透過閱讀歷史史料、紀錄或文本，自我建構對跨世代的理解。也藉由閱讀而重新建構及詮釋，在第二次或第三次接觸時，進一步反問重新理解敘說者的生命意義。

…在老人領域我從未接觸過…藉此「生命回顧」這個單元，讓我們也對歷史及地理更深層的了解和複習。以一個實習生來講何嘗不是另外一個很好階段的歷練。(C1)。

…為實行這方案，開始去回顧了解以前課本上所提的，918 事變、8 年對日抗戰、何時發生國共內戰及古寧頭戰役又是如何發生的，不但對歷史戰役多份了解及體認，更明白老榮民伯伯歷經戰火，離散來台的生命辛酸。又因伯伯們來自不同省份，我們也去了解伯伯們家鄉的地理位置、氣候、產物等，有此機會溫故知新，對我們來說，是很好的學習經驗。(C2)。

…年代與歷史，是我的單門，永遠分不清什麼戰爭先，什麼戰爭後，直到透過長輩的口述歷史，

突然將我以往最不在行的歷史也都給搞懂了耶！或許這就是所謂的從做中學學習。(C3)。

…從這些戰役中更能知道當時的時空背景，人民飽受戰火，生活也很困苦，參與戰爭的人也大多都是被抓去的，根本不能反抗，而且死傷好多人。能在和榮民伯伯事前的簡單會談，提問伯伯參加過哪些的戰役，在事後訪問也比較能充分瞭解，也可以節省時間，也有利於設計訪問的題型，讓訪問的題目能更明確。(C4)。

…我們很難想像當時抗日、國共內戰的戰役到底有多激烈，但生命是可貴的，和平的重要性，對於歷史我們更加不能忘，也由於國軍保國衛民的大愛，才能奠定臺灣如此安居樂業的榮景(C5)。

…看了不少戰爭片、上網找過許多相關戰役、相互討論訪談大綱等等，都讓自己增長了有關地理、歷史的知識(C5)。

…對 823 砲戰或戰役透過電影才有身歷其境的感受。但這週透過葉伯伯的口述歷史，才真正了解戰役所面臨的慘烈狀況，不禁對這些捍衛國家的戰士們，深深的緬懷。(C7)。

把歷史傳遞出去

大時代的歷史的敘說與詮釋，往往掌握在具有權力單位或個人為主；尤其在威權統之地時代下，更是如此。在軍中的文化中，部屬與長官因職權上的差異，說屬於下對上的順從，或代理發言(發言者)，使得個人的生命歷程意義與從不同職權者的角度來敘說同一件事情的紀錄往往也被忽略。在彙整不同榮民的生命歷程，無形中也建構起大時代的整體文化或事件之脈絡，因此也具有一定的史料的傳遞意義。

伯伯表示他老了，他從沒想過可以活得這久，已 88 歲了，很高興可以由我們記錄下他的生命故事，也覺得自己有義務把歷史傳遞出去，讓更多的人可以重視一個國家、人民應有的一些體認跟責任。我很震撼面對一個生命將盡的老者，仍舊有非常憂國憂民的心情，不時的提醒後輩一定要有中心思想，要為國、為社會盡心力，讓我們國家強盛，使每個中國人在國際上都能抬頭挺胸，揚眉吐氣，我才知道一個如何從艱辛的顛沛生活中，好不容易而獲得生存的安全歷程，這是歲月的刻痕。像王伯伯在自覺他生命有其意義的同時，生命統整的任務似已默默的在進行了。慶幸參與了王伯伯的生命故事，帶給我許多的省思，超越現實的靈性體悟。(C2)。

會談技巧提升

雖然，敘說式服務，一開始並不太需要太強的專業會談之能力，有利於建立談話的空間；然而，若學習者不時或不當的打叉敘說者的思緒，這對於年長者弊多於利，因涉及尊重與否的議題。另外，透過較無結構的敘說是服務，給予學習者學習會談技巧的機會。讓專業者不僅是在做一項敘說研究，同時也強化其學習一項談話式服務的動機，從文本謄錄或談話當下，反思自身的表達方式而建立其會談基本能力。

…我也發覺在訪談中，因為要顧及議題的澄清，容易打斷伯伯的話。我應該要反省，並注意讓伯伯說完，別太急於澄清。希望自己能在下一個訪談的伯伯身上特別記取缺失在過程中必須提醒自己是以學習的角色來聆聽伯伯的故事。(C2)。

有共鳴增加了信任感

了解生命即在對生命本身產生好奇感，透過好奇式的問法，讓敘說者產生敘說的動能；並在得到回應之時也同時產生共鳴感與內在心理上信任的連結。

…在正式訪談前就先和伯伯談到湖南人都愛吃辣，那伯伯也愛吃辣嗎？湖南蒸菜很有名，伯伯愛吃嗎？吃起來感覺如何？當時伯伯一聽，他的眼神就好像在告訴我們，彼此是有共鳴的，也增加了信任感，無形中讓受訪者可以打開對方心房，讓訪談更為順利。(C5)。

探索優勢觀點漸漸放下與接受

敘說服務過程中，對於暨存事實之問題的外化，即將事件與個人分別開來，透過對敘說之故事本身的重新理解而產生內在治療的效應；學習者(閱聽者)適時地情感回應，無形中也增加學習者本身過去所學的知識運用出來成為其專業的職能。

…當我們再訪談中碰到對方人生低潮情境時，總反問對方是如何撐過來，聽著他如何突破與處理當下情緒，從中探索優勢觀點，並給予讚美肯定，讓服務使用者也為自己的經歷後的坦然，漸漸放下和接受!而這過程我們也感謝對方，因為服務使用者亦豐富我們的生命，讓我從中看見人的韌性與世代性的差異!(C6)。

多次的學習與互動增加內心深層的交流

學習者不斷地在閱聽與閱讀之間反覆，尤其對於過去、當下與未來之間，產生意義感；進而對敘說者的生命更深入地認知與感知。這時敘說者與閱聽者之間產生互為主體。

…第一次感覺到自我能力的提升，原來透過多次的學習，與長輩的互動可以更有層次，更深入地做內心深層的交流，更能得心應手地融入長輩思緒中，激盪出共同思維的火花。這樣的成長是在生活上慢慢可察覺，讓人感到驚喜，也成就了與長輩共織出快樂的相處經驗。(C7)。

…從伯伯身上，我感覺到他對生活的知足、樂觀得面對現在與未來，這也是我所要學習的人生課程，感謝伯伯無形中教導我們很多人生寶貴的智慧。(C5)。

重建自信

重建的自信不僅僅是敘說者本身，更是閱聽者本身對與人談話具有信心、對此人口群的服務也具開始有信心。

…不敢說幫助長輩們統整其生命，但盡其可能的陪伴與傾聽，讓榮民的光榮事蹟再次真實呈現，尤其是戰時的經驗。讓經歷無數次的戰役、嚐盡生活困頓之苦的榮民，在口述歷史的過程中重建其自信心，期望保留長輩那流金歲月感人的故事，見其影像作品與文字故事本回顧人生，進而感受身為榮民之殊榮。(C2)。

幫助伯伯檢視自己人生，重新建構生命意義

因為生命存活的不容易，更容易看清生命的本質，敘說服務過程中，學習者適時地情感回應，學習者將過去所學的知識運用出來，成為其專業的職能。

…伯伯到最後說出自己覺得最了不起的事情，卻是從13歲染上肺結核直到80幾歲還活著而且還把它治癒，當伯伯訴說時可以明顯感覺到張伯伯自信與自豪；在這次的訪談中，也可以感覺到伯伯面對有關於肺結核的種種不好的經驗與回憶，也..釋懷了，且進而重新再去肯定「它」，無形中提升自我層次，也希望藉由這樣的敘述生命故事的過程中，回顧人生歷程，得以幫助伯伯檢視自己人生，重新建構伯伯的生命意義。(C5)。

生命統整

敘說服務過程中，學習者適時地情感回應，增加學習者的同理感受，成為其專業的職能。敘事者經由整個生命的被仔細凝聽，其內在存在意義感與自我統整感。

…我發現這從小就貧苦又受過戰爭蹂躪的長輩，卻仍然可以笑着他的人生，令人心生喟嘆和敬佩。…伯伯常說他現在過得很好，雖然沒有親人，但是他體認台灣屏東榮家就是他的家。也對晚年能獲得政府的照顧，提供良好的環境，感謝全國的納稅人給予他這樣的生活。(C2)。

…伯伯因一場大火痛失所有親愛的家人，頓為失依人的缺憾…葉伯伯對未婚妻的思念與不捨等等，已經在追尋的過程中圓滿了，他們已不再需要透過虛幻不實的追逐，成就自己的人生。他們的未竟之事已吐露了，放下了，他們最後也感到圓滿了，所以幫助自我實現，將憶往記事流傳後世，以成為後輩者的借鑑。(C2)。

…長輩雖然都經歷辛苦的環境，但是在晚年卻是知足常樂的。以伯伯而言，因為有子女的孝順，因而感到人生圓滿；嚴伯伯為兄弟姊妹蓋房，知道他們過得很好，了一樁心中的牽掛，而自己也會規劃到處遊山玩水，是樂活一族；伯伯喜雖然孑然一身在台無依，卻為國家盡心奉獻血汗，想起至此也自認為頗為驕傲，他以感恩心感謝國家，視榮家為自家! (C5)。

伍、 結論與建議

一、 結論

在此研究結果中發現跨世代的學習者在照顧歷程上的轉變有1.自我成長：包含「從心生害怕到毅然決然」、「面對挑戰感受新意義」、「扭轉刻板印象」、「體會知足常樂、事事感恩」、「了解長輩經歷過的歷史，我真是小巫見大巫」、「人的一生成有苦有笑的，就要看怎麼去面對」、「伯伯的故事一本本的呈現像誕生了新的生命一樣」、「持續運動、珍惜當下」、「學習長輩生命的精隨」等。2.專業成長：包含「對大環境時代的動盪更深層的了解」、「把歷史傳遞出去」、「會談技巧提升」、「有共鳴增加了信任感」、「探索優勢觀點漸漸放下與接受」、「多次的學習與互動增加內心深層的交流」、「重建自信」、「幫助伯伯檢視自己人生，重新建構生命意義」、「生命統整」等。

進而言之，生命敘說式的服務方式，讓一位學習者或職場新手有較多空間的學習機會；學習者不僅願意突破自身的思維、建立與談的信心、增進對服務對象的同理、以及激發工作者自我學習的歷程；在於敘說方式上，除了基本的談話之外，書寫同時並進也是根本。在敘說書寫的歷程中，學習者反覆思量自己文本表達與透過故事重新建構或編排產生對服務對象的認同或深入理解具有實質的幫助，實際上回應到學習者本身暨有的知能，進而加以運用的能力，而產生專業服務的職能。

二、 研究建議

本研究僅就生命敘說歷程中的閱聽者(學習者)自身的在參與生命敘說的小團體之參與歷程的個別紀錄及督導紀錄中整理分析，同時，因為學習者為進修部學生，年齡及生命經驗仍較一般日間部大學生較為年長有生命經驗；故在面對高齡者的跨世代的时间距離較少。建議1.針對日間部一般學生進行相似的小團體訓練，培育更為年輕的工作者投入高齡者的服務。2.對於長者的生命統整樣態，仍需加入長者本身的回應資料做交叉比對分析。

參考書目

- 王雲東(2012)。台灣老人人權指標調查報告。台北：社團法人中華人權協會。
- 易之新譯（2000）。敘事治療:解構並重寫生命的故事。台北：張老師文化。
- 洪嫻琳譯（2010）。敘事研究與心理治療。台北:心理出版社。
- 胡邵嘉（2005）。于秘密之所探光:遭遇的書寫與描繪的自我。編錄漁翁開誠主編（2005）。生命書寫與心理健康。台北:五南。
- 衛福部(2015)。104年社政年報。台北：社會及家庭署。
- Crowther et al. (2002), Rowe and Kahn's Model of Successful Aging Revisited: Positive Spirituality- The Forgotten Factor. *The Gerontologist*, 42(5) 613-620.