

南 華 大 學

生死學系碩士班

碩士論文

生命關懷師訓練模式之自我效能探討

An Exploration to the Self Proficiency of the
Life-Care-Counselors' Training Model

研究生：王瓊翎

指導教授：何長珠博士

中華民國一百零六年七月

南 華 大 學

生 死 學 系 碩 士 班

碩 士 學 位 論 文

生命關懷師訓練模式之自我效能探討

An Exploration to the Self Proficiency of the
Life-Care-Counselors' Training Model

研究生：王瓊翎

(請學生親筆簽名)

經考試合格特此證明

口試委員：李宗憲

何長珠

廖俊銘

指導教授：何長珠

系主任(所長)：廖俊銘

口試日期：中華民國 | 06 年 6 月 14 日

謝 誌

首先要感謝我的指導教授何長珠老師，從主題的訂定、研究過程的摸索到撰寫，老師一直不保留的給予悉心的指導，在我感覺困頓的時候更是時刻給予鼓勵和包容，讓我重拾動力和信心繼續努力完成。

接著要感謝研究參與者，能夠和熱情友善的你們一同學習成長是一件好快樂、好溫暖的事情，因為你們在課堂上不吝惜的分享，我才能收獲良多，更感謝大家在這篇論文中給予我的幫助。

感謝我的好同事瓊瑤，是我和南華生死所結緣分的促成者，並且一路給予關懷、鼓勵和協助；感謝好友曉雯，陪伴我、督促我、鼓勵我；感謝好同事依玲，總是聆聽我的心情，不批判的包容接納；謝謝所有曾給予協助的好友們，你們是我重要的打氣筒，讓我能夠努力完成這篇論文。

感謝我的家人，你們的愛和支持，是我最強大的後盾。

很高興能和南華結緣，感謝所有曾給予教導的老師們，在這裡我學了很多有趣的課程，身、心、靈都有許多的成長，這不是結束，只是個開始，正如我在文中提到日常是試煉的場所，這是一趟靈性成長的旅程，我相信上天有最好的安排，我只要去體驗、接納，祝福所有一切的存在，感謝！

瓊翎 謹致

2017年7月

摘要

生命關懷師為一半專業的心理輔導諮商志工模式，含六門先修課與一門實習。分別為(1)生死學基本問題討論(2)諮商與心理治療理論專題(3)諮商與心理治療技術專題(4)悲傷輔導與表達性藝術治療專題(5)臨終關懷專題(6)正念與禪修研究專題/心理劇與失落療癒專題/催眠治療與神經語言程式學/道家養生(中醫心理學專題)(四選一)，最後的課程為(7)生命關懷師課程實習。本研究在探討此一模式對參與者自我效能之影響。

本研究以半結構式訪談蒐集八位參與 104 學年度第二學期「生命關懷師實習課程」的學員，在課程結束且學期成績出來後進行。研究者為參與觀察者，實際參與生命關懷師的課程訓練。

本研究的主要發現如下：

- 一、參與者本具的強烈助人動機，在訓練過程中有助於理解自助助人困境之面對與超越，而產生靈性成長的良性循環。
- 二、發展出一種輔導式諮商的模式(生活化、彈性化、具體化)-能將信念利用生活化的方式、隨時隨地親民式的回饋到他人身上。
- 三、生命關懷師訓練藉由個人直接學習、旁觀學習及環境系統回饋，確實可增加參與者之自我效能。

關鍵字：生命關懷師(半專業輔導諮商志工)、自我效能

Abstract

Life-Care-Counselors' training was a volunteer 、para-professional helping model including six graduate courses of the Life-and –Death Studies of Nan-Hua University and one on-site practicum, with a purpose to increase the participants' self-proficiency.

The six graduate courses of the Life-and –Death Studies are (1)Fundamentals of Life-and-Death studies,(2)Seminar for the theory of Counseling & Psychotherapy,(3)Seminar on Counseling and Psychotherapy skills,(4)The Seminar of the Grief Guidance and the Expressive Art Therapy,(5)Special Topic on Terminal Care, and the sixth course is choosing one from four courses which is Special Topic of Mindfulness Science and Study of Meditation, Special topic on Psychodrama and Loss healing, Seminar on Hypnotherapy and Neuro-Linguistic Programming, TCM Psychology.

This study based on semi-structured, interviewed eight volunteer participants who had been enrolled in the “Life-Care-Counselors' internship course” in the second semester of the 104 academic year. In order to avoid the ethnic dilemma, the interview was arranged after the end of the semester calendar. However, the researcher's role is observer-as-participant.

The results showed:

1. The participants' strong tendency of helping others facilitate a virtuous circle of spiritual growth for self and the others.
2. Developing a guidance -counseling model: The aforementioned characters as well as the learning outcomes make their helping profession an everyday life style--anytime and anywhere.
3. Through the classroom learning, vicarious reflection and environmental system feedback, Life-Care-Counselors' training model was proved as an effective model to increase the participants' self-proficiency.

Key words: Life-Care-Counselor(para-professional helping volunteer), self-proficiency

目 錄

謝誌.....	I
摘要.....	II
ABSTRACT.....	III
目錄.....	IV
表目錄.....	V
圖目錄.....	VI
附錄目錄.....	VII
第一章、緒論	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與問題.....	2
第三節 名詞界定.....	3
第二章、文獻探討	5
第一節、生命關懷師訓練模式.....	5
第二節、自我效能.....	16
第三章、研究方法	19
第一節、研究架構與步驟.....	19
第二節、研究資料處理與嚴謹性.....	22
第四章、結果與討論	25
第一節、質性訪談內容分析結果.....	25
第二節、綜合討論.....	43
第五章、結論與建議	49
第一節、結論.....	49
第二節、建議.....	50
參考文獻	52

表目錄

表 2-1 生命關懷師課程內容之理論架構及相關性.....	6
表 2-2 全人發展階段悲傷輔導之要點.....	11
表 3-1 研究參與者基本資料.....	20



圖目錄

圖 2-1 生命關懷師課程特色—生死與心理之融合.....	8
圖 3-1 研究流程圖.....	19
圖 4-1 生命關懷師課程訓練帶來自我效能及靈性成長良性循環.....	45



附錄目錄

【附錄 3-1】〈生命關懷師訓練模式之自我效能探討〉研究參與者訪談同意書.....	60
【附錄 3-2】〈生命關懷師訓練模式之自我效能探討〉研究參與者訪談文本內容分析範例	61



第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

壹、研究背景

在內政部統計處發現臺灣的老化指數逐年迅速上升，我國在 105 年底的老化指數達到 98.86，更在 106 年 2 月首度達到 100.18，依據國發會 2016 年提出的人口推估，老年人口比例將在 2018 年超過 14%，正式步入「高齡社會」；2026 年更將超過 20%，屆時台灣也會與日本相同，躋升「超高齡社會」之列。而衛福部於 104 年 6 月公布的資料中亦發現，受老年人口持續增加影響，103 年死亡人口結構益趨高齡化，65 歲以上死亡者占總死亡人數之 69.8%。

由上述資料可知生死是當今社會共同的課題，而高齡化社會之走勢更凸顯生死與悲傷失落種種問題處理之重要性。周玉慧、朱瑞玲(2008)在變遷中的台灣民眾心理需求、疏離感與身心困擾一文中，分析 1995、2000 及 2005 三次的調查結果，發現（一）台灣民眾的心理需求、疏離感與身心困擾，隨時期有顯著變化--心理需求隨時間降低、身心困擾隨時間增加、社會疏離感則成 U 型改變。（二）控制人口變項的效應後，心理需求、疏離感與身心困擾的世代差異並不明顯。（三）身心困擾隨著年齡成 U 型變化，40 歲左右的台灣民眾身心最健康。（四）自我實現心理需求愈高，身心困擾愈少；疏離感愈高者，身心困擾亦愈高；但加入疏離感後，自我實現心理需求對身心困擾之影響消失。生死系何長珠教授有鑑於此，在科技部申請計畫中開始推動「生命關懷師」證照方案。目標在借重生死系豐富多元之課程(如生死學/悲傷輔導/臨終關懷/表達性藝術治療/正念/催眠/中醫養生等課程)，培訓不同類型之助人專業實務工作者(心理師/社工師/護理師/教師)或對生命關懷有興趣之社會大眾，在生死諮商與療育部分之相關智能；以增進個人對生死議題之自我輔導與協助他人之能力，減少上述研究中對個人與社會不利之因子(如心理困擾、疏離感)、增能其自我實現之正面能量。換言之，也就是強化參與者的自我效能感，使其能「有病治病、無病強身」；此乃本研究的最初動機與最後目標!!

貳、研究動機：

研究者為三十出頭的女性，在目前生命歷程中亦曾經歷過幾次失落。其中有兩次重大失落經驗在我的生命留下重重的刻痕，其一是在大一下學期時(民國 93 年)得知一直以來悉心照顧我們幾個小蘿蔔頭長大的奶奶確診為肺腺癌並且已經轉移到脊椎，接受化療、電療等相關的治療和許多的檢查，隔年病逝。奶奶在台中榮總接受治療時，研究者當時唸台中師院，因為地緣關係，相比於其他手足有較多陪病經驗，看著害怕打針的奶奶承受所有的治療，內心很是心疼，卻也不知該如何表達，不知道怎麼和奶奶聊天，當時家裡充斥著「奶奶生病」的氣氛，但這個話題卻像是家裡的禁忌，大家小心翼翼的談話，就像傳統的家庭，沒有人開啟這個話題，就像所有的人一起不承認死亡即將來到，更不用說好好道別，直至奶奶再也無法說話，我不知道她的最後一段日子是否沒有遺

憾，但我很遺憾沒能親口告訴她我有多愛她，多感謝她為我們付出的一切。其二為在民國 102 年的跨年夜，得知一大學好友自殺過世，當時除了震驚難過、不捨自責外，還百思不得其解，因為這位同學表現優秀，工作已經穩定，也有長期交往論及婚嫁的對象，常以溫暖的笑容為他人帶來支持，她所呈現出來的一切都像是「人生勝利組」的一員，這種選擇造成的反差，實在讓人難以接受和相信。直到和她最親近的朋友告知我們背後的原因，雖然稍有釋然，卻仍不勝唏噓，忍不住想著我都這麼悲傷了，更何況是她的至親，該如何承受這份悲痛？

研究者在民國 103 年進入南華大學生死學系研究所在職專班，深切體會到自己在生死觀上的成長是在民國 104 年 3 月外婆的過世，雖然悲傷依舊，卻覺察到自己可以給祝福了，覺察到自己看待死亡和悲傷的態度不同，能道愛、道謝、道別，能以較坦然的態度來面對和接受死亡和哀傷。這時才深刻感受到這個課程對自己帶來的幫助，和潛移默化的影響，不只是在生死觀上的成長，在課程中還處理了自己的未竟事宜；回頭去看生命經驗及回顧過去的傷痕，現在居然能夠用坦然的態度來面對和放下。另外在目前的工作領域，身為國小專輔教師，面對失親的個案，在陪伴過程中，藉由系統化的課程學習和訓練，可以感受到對實務工作的助益，也學習到更多自我照顧的方式。

期望藉由寫作本論文，未來有更多的人願意學習相關知能並進而助己助人；讓生命關懷師智能成為烏雲邊的金邊，總是給人哭泣中的希望。

第二節 研究目的與問題

壹、研究目的：

根據 Bandura(1993,2001)的理論，影響個人自我效能判斷因素可以分為三個層面，分別是與個人有關的直接經驗、個人周圍環境經驗以及社會集體經驗。因此本研究依此期望藉由研究對象個人專業學習之直接經驗、觀察同儕學習經驗之旁觀學習、實習課程中與環境、系統互動關係等面向了解生命關懷師訓練模式對參與者自我效能的探討。

貳、研究問題

根據上訴目標 本研究之問題有三--

- 一、探討生命關懷師課程訓練中與個人專業學習有關的直接經驗？
- 二、探討生命關懷師課程訓練中觀察同儕的學習經驗之旁觀學習？

三、探討生命關懷師於實習課程訓練中個人與環境、系統互動關係？

第三節 名詞界定

壹、生命關懷師訓練模式

生命關懷師訓練模式為修習六門課並進行實習，此六門課分別為(1)生死學基本問題討論(2)諮商與心理治療理論專題(3)諮商與心理治療技術專題(4)悲傷輔導與表達性藝術治療專題(5)臨終關懷專題(6)正念與禪修研究專題/心理劇與失落療癒專題/催眠治療與神經語言程式學/道家養生(中醫心理學專題) (四選一)，最後的實習課程為(7)生命關懷師課程實習。因此本文探討之內涵範圍也將以此為限。

貳、生命關懷

生命關懷就是關懷與尊重生命，Noddings(2008)統整生命關懷的類別包括關懷自己、親密的人、周遭熟識的人、不相識的人、動植物及自然環境、人文世界等。在生命關懷師的訓練中著重在關懷人的部分，尤其是生死關懷及失落的部分。

參、自我效能

指個人為了處理即將出現的狀況，對於他自己能否成功地執行所要求的行為表現而作的主觀判斷(Bandura,1982a)。本研究的自我效能意指經過生命關懷師訓練之參與學員對自己能否執行生命關懷助人工作的主觀判斷。

第二章 文獻探討

第一節 生命關懷師訓練模式

生命關懷就是關懷與尊重生命，Noddings(2008)統整生命關懷的類別認為須包括關懷自己、親密的人、周遭熟識的人、不相識的人、動植物及自然環境、人文世界等。在生命關懷師的訓練中著重在關懷人的部分，從出生到死亡，生命是每個人共同的課題，生死關懷更屬於 98 年新課綱中生命教育內容之一，面對生命中的死亡議題及不同階段之哀傷失落，生命關懷師訓練目標在培訓不同對象之助人專業實務工作者或對生命關懷有興趣之社會大眾之生死療育智能，以增進對生死議題之輔導與掌握能力。

其訓練模式為修習六門課並進行實習，此六門課分別為(1)生死學基本問題討論(2)諮商與心理治療理論專題(3)諮商與心理治療技術專題(4)悲傷輔導與表達性藝術治療專題(5)臨終關懷專題(6)正念與禪修研究專題/心理劇與失落療癒專題/催眠治療與神經語言程式學/道家養生(中醫心理學專題)(四選一)，最後的實習課程為(7)生命關懷師課程實習。

壹、生命關懷師課程之架構安排

生命關懷師必須學習、瞭解、接觸相關的整全概念，才能協助個案發展調適策略，以面對死亡、失落、悲傷。課程安排從學習接受死亡是生命的一部分開始，討論到失落、悲傷，接著是實務的臨終關懷、悲傷輔導，更不缺乏使用的技巧、媒材來介入。在養成階段，除了著重知識面的成長，課程的培訓亦著重助人者的自我關注、自我覺察與自我照護。藉由各種表達性藝術治療媒材之體驗、催化個人情緒的表達與宣洩，開通壓抑至潛意識的失落和悲傷議題的自我覺察。如此，在從事相關悲傷輔導助人工作時，即使助人者需陪伴當事人走到生命的最後一步，亦可藉由全人身、心、靈照顧概念之實踐，引導看到生命存在的意義與尊嚴。另外課程亦安排相關之實習與督導，讓所學有機會和實務工作結合運用。

表 2-1 生命關懷師課程內容之理論架構及相關性

	理論	實務	應用
生死學基本問題討論	1.生死學的緣起與歷史發展 2.生死學的分類(狹、廣義；個體、群體；微觀、宏觀；理論、實證)	從不同面向(學科領域)思考、連結、探討，奠定建立「現代生死學」的學理基礎。	1.生死永續教育(對生死本質的認識，對死亡有正確觀，為死亡做準備) 1-2.個人生死觀之改變 1-3.尋找、確立新的生死意義
心理治療之理論與實務	認識心理諮商與悲傷輔導有關的認知/感受/行為三範疇之重要概念—幼年創傷/依附類型/虛擬的生命神話/家庭雕塑/因果與靈魂/ 正向心理學(短焦)	學習心理諮商與悲傷輔導有關的認知/感受/行為三範疇之重要技術—PAC/依附/生命意義/悲傷因應量表-鐵絲生命線/投射畫/黏土陰影/面具葬禮/小和解	2-1.個人自我概念之改變/成長(自我了解/接納/肯定與改變) 2-2.以心理學理論來檢視/匡正個人之自我概念與人際關係 2-3.學習有效助人策略
諮商技術	1.諮商技術概述、認識諮商過程要件了解、認識諮商歷程各種不同階段(前、中、後、結束)的諮商技術 2.探討諮商實務的概念及助人的技術	演練各種助人技術及課程上的督導，使學習者學習及培養諮商實務助人技巧	3.個人與助人技巧與策略之成長 3-1.技巧包括 3-2.策略包括
悲傷輔導與表達性藝術治療	1.了解悲傷歷程及特定時程(三個月、重要節日、紀念日)之悲傷反應 2.認識悲傷之身、心可能反應，並學習辨別「正常」或「病態」 3.學習不同對象在悲傷上的因應(年齡階段、人格特質、依附特質)	學習悲傷輔導(量表)/諮商(表藝)/治療(小和解/家排)之相關技巧	4-1.重寫個人的生命意義 4-2 個人之成長-個人未竟悲傷/失落事物之處理 4-3.自我照顧(統整、發展自我、靈性成長) 4-4.助人之成長
臨終關懷	1.了解臨終關懷之現況發展 2.了解臨終關懷之意義(狹義：醫療上、廣義：所有面臨生死問題者) 3.認識臨終病人面臨生	1.臨終關懷(臨終諮商)的要領、技巧 2.臨終關懷的內容(病患的身、心、靈各層面) 3.照顧者壓力調適及悲傷輔導	5-1.生死永續教育(對死亡本質的認識，對死亡有正確觀，為死亡做準備) 5-2.修正生命意義 5-3.個人之靈性成長 5-4 助人之靈性成長

		命終點之歷程及心理社會之需求		
四 擇 一	正念	1.認識正念療法的發展 2.認識正念療法的背景理論 3.認識正念療法的應用	1.正念療法的體驗(專注呼吸、靜坐、身體掃描...) 2.提升情緒管理能力 3.提升調適能力	6.個人靈性之成長 6-1.藉由靜心練習增加自我覺察與反省 6-2.培養慈悲與安定 6-3.提升對自己以外之生命關懷的能力(人/我/她-它)
	催眠	1.了解催眠治療與神經語言程式學兩者之間的概念及其運作方式。 2.認識催眠治療及其應用範圍。 3.催眠治療注意事項與倫理。 4.學習不同主題在催眠上的應用(增加信心、戒除習慣、克服障礙等)。	學習催眠治療與神經語言程式學有關的認知/技巧/運用之重要技術—放鬆技巧/引導詞/建議測試/催眠體驗/去除壞習慣/抒解壓力/增加自信/增加學習能力/開發潛能。	7-1.潛意識開發 7-2.放鬆技巧之學習 7-3.抒解壓力、 7-4.開發潛能。
	心理劇	1.認識心理劇的理論(了解心理劇創始人 J.L.Moreno 的背景及心理劇的時代背景、哲學概念。) 2.認識心理劇的特色及其技巧。(了解心理劇的治療觀及其在心理治療中的功能)	實際演練、角色扮演(通過角色扮演,可以體會角色的情感與思想,從而改變自己以前的行為習慣)	8.個人情結與陰影之處理 8-1.個人未竟悲傷/失落事物之處理 8-2.擴增自我覺察、自我整合 8-3.延伸處理社會組織機構等人類系統中的人際衝突
	道家(中醫心理學)	1.道教的起源與發展 2.道教身心健康的理論 3.道教身心理論中致病的機理 4.道醫中的心身兼治思想 5.道教養生思想之體質學說 6.道教的臨終關懷	1.運用道教養生知識於日常生活 2.運用道教養生學來幫助別人 3.運用道教養生學來自我覺察、自我認識而肯定自我	1.對生命自我覺察、反省、肯定 2.生死關懷及心靈成長療癒 3.服務理論與實務結合,勝任生死服務職場專業的實務能力

資料來源：課程大綱彙整、研究者延伸發展應用的部分

將生命關懷師課程內容的特色發展成下圖，可發現一系列生命關懷師的課程是環環相扣，有其銜接、連貫性，更有互補性觸發不同面向多元化的層面思考，讓生命關懷能夠更完整，顧及理論及實務層面及不同領域之需求。

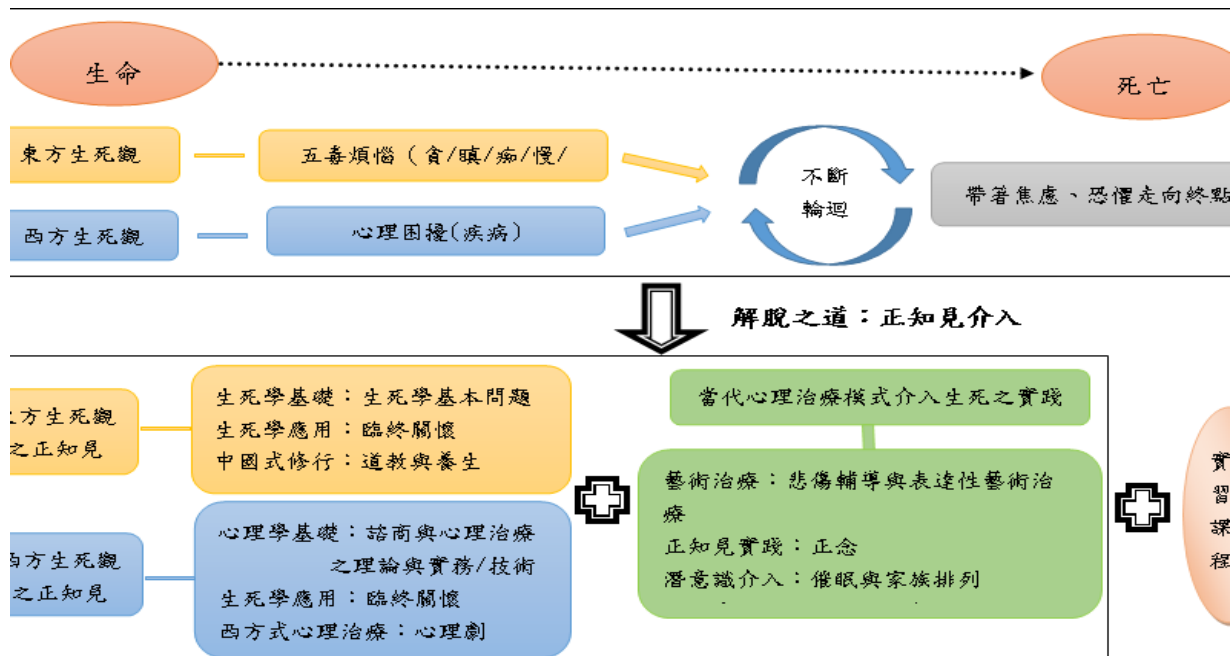


圖 2-1 生命關懷師課程特色—生死與心理之融合(何長珠、王瓊翎 2015)

貳、生命關懷師課程之理論基礎

一、生命中的必然—失落

現實中有許多的生活事件會引發個人產生失落，當失去所愛或有意義的人不論是短暫或永久都會經歷失落，而產生退化或轉變價值關之生命成長旅程。

失落之產生來自個體身、心、靈上的損失之感，不管過去、現在或未來，有形或無形，是個體自己的感受所引發，而且其範圍廣泛-任一年齡層都可能發生。Bowlby(1980)認為最大的失落是失去對自己具有意義的人，包括分離、離婚、死亡，可能暫時或永久的失去，完全或部份失去。

在 Firth(2005)建構之失落反應的範圍理論架構(Range of Response to Loss, RRL)，將失落反應區分為下列三個範圍：1.受打擊的：人們深深的陷入悲傷的痛苦中；2.平衡的：人們能夠平和的面對失落的情緒和實際的結果；3.控制的：人們需要去管理他們的情緒和維持基本的生活需求。

從上述失落反應的理論架構來看，若人們能夠有相當的準備、相關的先備知識，當面臨生命中的失落事件時，較不會陷入無法轉化的悲傷痛苦中，而能夠以較受控制的情緒來面對失落。我認為這亦是推動生命關懷師的目標之一，推動生死教育讓更多人能擁有正知見，能接受失落、死亡是生命的一部分，是常態的、自然的。

二、生死教育——學會死亡，才學會活著

生活中只要一提及「死」，人們普遍的態度是儘可能地避而不談，無論是直接面對「死亡」本身，或是間接地觸及與死亡相關的議題，都儘可能地迴避，對於死亡有著百般禁忌，深怕一個不慎觸了霉頭。

然而死亡卻是每個人必經的過程，正如《最後十四堂星期二的課》中墨瑞所說：「每個人都知道自己有一天會死，但卻沒人把這當真。」，大多數的人就像伊凡·伊里奇一樣庸庸碌碌的生活著，照著社會的規範來行事，有自己的一套原則來選擇與因應，直至死亡課題主動找上，不得不面對的時候，才抱著生病的身體匆促的學習面對。

現代社會變遷快速、價值多元，以致現代人容易無所適從，迷失生命方向；而物質條件的提升與醫療的普及，帶來的高齡化趨勢，亦衍生了許多和死亡問題相關的生命高層次心理或內在精神問題。慧開法師(2003)便提到現代人在面臨自己的死亡問題時，其實較古人或傳統農業社會的人更感到孤離無依，庫布勒·蘿絲(Elizabeth Kubler-Ross)的親身觀察：「今天的死亡過程在許多方面都是更為可怕而令人厭惡的，就是說，更是孤單、機械化以及非人性化。」。

在生死學基本問題討論的課堂上，老師曾說：「人為什麼害怕死亡？因為未知」，因為未知而害怕死亡，致使人們產生心理困擾。傅偉勳(1993)說死亡並不是威脅，而是對於我們的一種挑戰，問題是在，我們「如何」面對死亡的挑戰，而去建立真實的人生。

沒有人可以代替自己面對死亡，該如何面對呢？慧開法師在其《生命是一種連續函數》一書中說過：「就是因為世事無常多變，才更需要『事先規畫』呀！表面上看起來，個人的『老、病、死』這些事情，自己似乎無法預期，也談不上什麼事先規畫，但是絕對可以預作準備及因應。首先，我們要作的是心理建設與思想建設，就是要建立積極、

正向、健康的生死觀，不但要能活出生命的意義，也要能肯定死亡的意義。」。

若能夠接納死亡是生命本身的常態，早日培養對死亡的正確認知及態度，相信對死亡的恐懼會減少，也因為更認識死亡的無所不在而更能珍惜生命與當下。《西藏生死書》：「接近死亡，可以帶來真正的覺醒與生命觀的改變，進而改變生命的方向。」；《最後十四堂星期二的課》中老教授墨瑞說：「你要知道自己會死，並且隨時作好準備，這樣就好得多。這樣你在活著的時候，就可以真正的活在當下。」。

因為恐懼、逃避而產生的煩惱和心理困擾，需要透過認識、理解，甚至是討論，才有機會加以突破、解脫。當我們學會對死亡的正確了解時，就更能體會活著的當下，要如何提升生命的品質，讓生命能夠更有尊嚴。

三、失落的反應--悲傷

悲傷是個體感受到失落之心理、社會、身體反應的適應過程，而這個過程的長短則視失落情境對個體的意義及影響程度而定。人類漫長的一生中，面臨大大小小的失落與死亡，引出種種哀傷的生理、情緒、認知及行為反應，然而悲傷一向被認為是非常個人而隱私的議題，特別是在華人世界裡，悲傷情緒常常被壓抑或潛藏在表面情緒下。

面對死亡對家屬來說更是一個整體生活之失衡旅程，常讓人陷入痛苦之中，短則數天、數月，長則數年、甚至一輩子的時光掙扎於復原之路。事實上，整個復原歷程是不斷變化的，有其特定的哀傷反應及任務，由自覺困擾而起，終於自我概念、生活關係的重建--超越失落、追求成長。要使個體從失落中成長，最重要的是要使危機可處理化，並發現生活中正向轉機的部分。面對親人的生命終點，亦唯有協助妥善處理喪親的哀傷，才能儘速在新的生活起點就位(陳增穎，2002)。這個過程中因個人的理解、認知、生命經驗及外在環境支持等總總因素之影響，復原歷程可能來回交錯，有各種個別化之需求。

下表為研究者閱讀洪雅欣、林琦萱(2012)，「兒童全人發展階段悲傷輔導之要點」一文所整理出來之重點。分別是--

表 2-2 全人發展階段悲傷輔導之要點

階段	三歲前	學齡前	學齡早期 (6~8 歲)	學齡晚期 (9~12 歲)	青少年	成人期	老人期
對失落的理解	缺席	認為死亡是可逆的、暫時的、自我中心思維，死的東西也具有生命	學齡兒童清楚瞭解死亡的發展，在此階段年紀較長的兒童對死亡的理解程度與成人無異。	比年齡小的兒童對死亡會有更強烈的情緒表達	具備抽象思維能力，對宗教、哲學或文化上的死亡議題感興趣，能加以討論，成為自己對生死的價值觀，對於死亡概念的了解已接近成人的思考	失落對於成年期的成人來說是親密關係、歸屬感的失去，在「解組與絕望」反應階段是其哀傷任務最大的考驗。失落對成人代表著愛與被愛的權利被剝奪了。	老人期可說是一個「喪失」的階段，面臨多重的失落。
悲傷反應	改變日常生活模式：哭泣頻繁、吃得特別多或特別少	認為自己的話可造成他人死亡而產生愧疚感。囿於認知發展對情緒感知及表達的有限性，不太能使用言語表達，出現退化行為、難入眠、易惡夢及嬰兒般的言語	面對死亡議題時會有不安、悲傷、焦慮的感受	會加重對親人死亡的恐懼，開始懂得收集資訊來瞭解死亡，同時也感受到親人也會死去的威脅。	對失落的典型反應為「逃避」，可能出現罪疚、焦慮、憂鬱、憤怒等反應，但常會壓抑這些情緒反應，因他們認為無法為同儕所接受。有些孩子對家人表現出更多的體貼與同理，可能試著成為家庭支柱，變成替代的父母親，而打斷個體化、自我認同的過程。	可能面臨的議題是愧疚與自責，認為自己沒有把所愛的人照顧好；為死者死前來不及做的事感到歉疚；或懊悔曾對他做的事，此時期的成人會重新檢視原先生命中重要人、事、物的排序、對自我原先認知的調適、社會關係的改變、對死亡有新的認識、對人生態度有新的調整。	情緒失落、孤寂感，而造成憂鬱。面臨子女死亡時，老人解構了長期以來的認知、失去對未來的希望，認為孩子的死亡是不公平的、違反自然的，進而產生憤怒的情緒
悲傷任務	兒童面對失落事件受認知發展水準及運用資源能力影響；需要去承擔、感受痛苦，而不是逃避、否認。			正值自我認同及發展自主意識的階段，面對失落事件時「渴求、尋找」		成年人與死者的關係本質會影響哀傷的反應	老年的發展任務為自我生命意義的統整，老人

		的反應階段與其發展有平行對應的關係，主要照顧者的「死亡」會對這兩者的追求形成阻礙。		在失落反應中的「重組」階段，是對其生命的整合與再超越。
哀傷輔導要點	<p>(一)安全的環境及生活的照顧</p> <p>(二)兒童獨特的哀傷反應：兒童較不常使用口語表達的方式來描述痛苦，利用熟悉的活動和日常例行的事物來找到慰藉，透過發問的方式來理解死亡及遊戲來宣洩死亡對自身的衝擊和感受。</p> <p>(三) 兒童體驗失落事實的情緒是交替出現的，需漸進式來處理及面對哀傷。</p> <p>(四)自我認同的發展：當兒童的父母死亡時，兒童認同往生父母的發展任務，將強烈影響兒童的悲傷反應。認同死去父母的需求，使兒童在行為、情緒、認知上延續其父母的習性。</p> <p>(五)悲傷和哀悼的過程，常與兒童發展的過程交織在一起，所以很難判斷悲傷何時停止，正常發展已重新開始。這樣的行為可能限縮於一天中的生活，喪親兒童可能在同一天，一會兒苦惱，一會兒又會像平常一樣玩遊戲，彷彿什麼事都沒發生過。</p>	<p>(一)統合的危機抑或轉機？外在支持系統是渡過失落的重要因素</p> <p>(二)情緒的偽裝及表達</p> <p>(三)給予時間且允許青少年用自己的方式表達</p> <p>(四)誠實的陪伴與關懷</p>	<p>(一)看到失落的對象所帶來的正向生命意義：了解喪親者與失落對象的關係本質，對成年喪親者的哀傷輔導是極為重要的事</p> <p>(二)完成因伴隨而來的壓力而未處理的悲傷</p> <p>(三)允許自己悲傷</p>	<p>協助老人重組自己的人生</p> <p>(一)正視老年憂鬱</p> <p>(二)重組與生命靈性的統合</p>

資料來源：洪雅欣、林琦萱(2012)，全人發展階段悲傷輔導之要點。研究者整理

四、悲傷輔導--悲傷之轉化

關於悲傷輔導，鮑比(1980)認為--喪慟者要在他人的支持安慰中，重新調節親密關係距離，重建對安全依附關係的認知和生活，走到一個部分連結舊客體、部分連結新客體的彈性距離上才算完成哀悼工作(即重建心中對依附關係的安全感)。Lindemann(1994)提出喪慟復原工作三要項--從「過去」的關係中解放出來(宣洩因應各種悲傷情緒，認知失落)--對「現在」的環境適應(日常改變、新處境)--在「未來」形成新關係。Epstein(1993)的個人建構論轉化自尊的個人建構歷程則有點分別是--自我凍結在震驚之中、內在自我否認現況已改變、懷疑自我如何面對而陷入憂鬱情緒、新的自我覺察在接受現實中開始出現、尋找事件對個人的意義。

綜合各學派之主張可知：悲傷是人類遭受損失時的一種自然機轉，人類既需要時間和空間去哀悼舊有的重要關係；也需要發展能力去了解生死輪迴中如何自處；在這個由負而正的過程之中，真正的生命意義也才得以發芽與茁壯；終致成就一個人一生的最後貢獻。這是一個很令人困惑的真理：人沒有不求幸福與快樂者，卻不知真正的幸福與快樂，是內在歸因的心性能力所裁決、而非外在世俗價值的表現。換言之，人類真正的幸福能力、必須經過受苦才能淬練出來。這就是為甚麼老人研究發現(劉敏珍，2000)：老人一般是比較快樂和惜福之原因吧！

不過在陪伴當事人經歷失落的歷程中，若能融入正向心理學之觀念與做法，將更能協助悲傷之轉化，說明如下。

五、正向心理學

Martin Seligman (2006) 在擔任美國心理學會主席時積極推動正向心理學的發展，其目的不只是治療心理上的創傷，更重要的是建立當事人的力量感 (strengths)，使人能迎向更美好的生活(Joseph & Linley, 2005)。藉著關心包括：1.個人主觀的經驗，例如一個人過去的良好成長經驗、滿足感、現在的喜悅、快樂與滿足，及個人對未來的選擇與希望等；2.個人的特質和個性，包括愛與職業的能力、勇氣、人際技巧、美的感受力、堅忍不拔的特質、寬容(原諒)、獨創力、才能及智慧等；3.團體的層面指的是個人朝向更好的公民關係的美德，包括責任、利他行為、謙恭、節制、雅量和工作倫理等(Seligman, 2002；Harris, Thoresen, & Lopez, 2007)。高旻邦認為(2007)正向心理能幫助個人在面對逆境與困難時，能找到自己內在的心理能量，做為對抗挫折的緩衝劑，不因此而輕易陷入憂鬱喪志的狀態中。

正向心理學將焦點擺在：人們到底需要什麼而非遭遇了什麼？人們需要迎向更有意義和豐富的生活以激發內在最好的部份、並需要在愛、工作和遊玩中去強化這些經驗。增加正向情緒的方法包括了：休閒去體驗更多的愉悅。投入一項感覺可以勝任的挑戰，因而處於一種類似高峰經驗的流暢狀態之中，並讓人對生活有更高的滿意度(Berman & Davis-Berman, 2005; Carruthers, Hood, & Parr, 2005)。另外，則是參與社會或心靈活動，例

如美術、音樂或戶外活動等(Berman & DavisBerman, 2005; Carruthers, Hood, & Parr, 2005)而得到放鬆轉念之效。

「復原力」乃個人具有的某些特質或能力，使個人處於危機或壓力情境中時，能發展出健康的因應策略（蕭文，2002）。李俊良（2000）認為每個個體身上或多或少都有復原力蘊藏，只是有沒有被發掘罷了。因此復原力的概念可以讓諮商員以正向、資源的角度，協助個體在不利的情況下找到自己的力量，覺察自身的能力與資源，進一步喚起內在更多的能量。影響個人發展復原力因素有五類（李佳容，2002；蕭文，2002；Grotberg, 1995；李香穎，2011）：（一）有外在支持和資源可提供支持作用（二）內在的樂觀氣質，有助於個人感受到較小的威脅與危機感。（三）社會的人際技巧--個人的某些特質能獲得人際效益並提升社會適應能力。（四）正面思考死亡事件之積極意義，有助於心理適應。（五）具有未來導向特質，會著眼於問題解決模式，使行為有目標與建設性。

由此可知--個體要能從哀傷的情境中復原，正向心理是不可脫離的諮商要素。假若我們能夠在陪伴當事人的過程中，協助對方找到自己的內在資源，建立連結，並強化這些經驗，對於走出悲傷能有很大的幫助。

六、生命之永續--靈性之成長

「靈性」字源來自於拉丁字的 spiritus，是一種賦予有機生命生生不息，但又不可觸摸，此生命賴以為生的東西(breath of life)；也是人類生存過程中對於形而上事物的體認，包括對自我、他人、自然、生命關懷的價值體認，它同時涵蓋包括生理、心理、情緒、社會、道德與倫理各層面，形成一個全人的價值觀（胡文郁等，1999；Tisdell, 2001）。

Assagioli（1974）認為靈性就是要超越自我、追尋意義，從慈悲博愛、大無畏的勇氣、無私的奉獻，從直觀契入美的本身，藝術創作，從真我的實現來超越自我。Erricker（2000）認為，靈性和心靈生活觀點相關，透過反思，生活經驗，以省察個人存在價值洞察個人存在於永恆價值之中。鄭彩鳳和黃柏勳(2003)對靈性的定義：「靈性乃生命存在的本質與真正的自我，能超越並統合生理、情緒、理性的層面。經由靈性的體驗與需求，能激起個體不斷超越自我、向上提升，並與他人、環境、世界建立關係，進而體認生命

的本質與意義，而達到圓滿的境界。」

Fisher, Francis 與 Johnson (2000) 將靈性健康歸類為四個層面，具體而言如下：

- 一、 個人的安適：靈性可促進自我覺知，了然於個人內在生命的意義、目的和價值
- 二、 群體的安適：人性中的愛、正義、希望和忠誠，呈現於人際關係的道德和文化中
- 三、 環境的安適：包括與環境和諧共存的概念、天地萬物的敬畏和讚歎
- 四、 超越性的安適：包括超越的、對宇宙奧秘來源的信仰、崇拜和敬仰儀式

黃麗萍(2008) 總結來說，認為每個人的生活經驗都是有意義的--艱難，失落與悲傷，正是內在覺醒的開始。喜、怒、哀、樂的生命經驗，更可藉由冥想沉澱與深刻反思，創意與批判—才能獲得高層次的意識覺醒，進而蘊釀提升靈性。馬斯洛在晚年也認為追求夢想實現的自我實現還不是人生的終極目標，唯有超越自我與轉化，才是更高層次的超越，也才能開發靈性學習的潛能。

人們在面對失落、死亡時 往往產生許多疑問，追求悲傷的意義、也才能催化成長，古人所謂的「困而學」正是這個意思。大多數人談到靈性的第一個聯想便是宗教信仰，我們不能否認--大部分的宗教教義，都通過否認死亡的定局為信徒提供強大的安慰，包括靈魂不滅、審判、救贖、天堂、與愛人和上帝重聚、輪迴、與宇宙生命力量結合等概念。事實上這便是一種生命永續的概念。雖然，隨著科學的進步有時不免要懷疑我們所相信的到底是實象，還是只是意識所製造的幻象？但是量子力學的發展已某種程度確認—當事人只要真心相信，便會在腦海的紋狀細胞中製造出「信以為真」的感受；換句話說，信念是可以經由集體創造而成為眾口鑠金之實相的。既然如此，聰明的人當然應該選擇對自己最有利的信念-也就是自立立人的價值來追求和超越的啦!!(<https://www.zhihu.com/question/22321767>)

參、生命關懷師實習課程

欲參與生命關懷師實習課程者，需先完成前六門課的修習方可提出實習申請，在確定實習單位、交由相關單位審核通過，簽訂契約後方可進行實習課程(9 周 54 小時-

實習 200 小時)。實習課程的目標在於讓學習者跳脫理論文字的描述走入真實工作現場，幫助學生應用與統整所習得的理論知識與技能，將所學適用在具體個案，培養學生實務工作的能力，了解現實工作環境。在實習課程中會討論各種實務現況問題，同儕及督導互相給予回饋或示範則可催化助人效能之學習，學習者在實習課程期間的自覺經驗及感受到的自我效能感息息相關，對學習者的專業能力養成與未來工作意願，更具有關鍵性影響。

第二節 自我效能

自我效能一詞為 Bandura 在 1977 年時，將其定義為個人預測自己所做的事情，能夠成功因應的一種知覺或信念，到了 1997 年進一步將自我效能定義為，個體自我主觀去判斷並且能夠去執行某些行為的自信程度，當個體自己覺得有足夠能力去執行該特定行為時，就愈有可能會去執行該行為。他認為自我效能指在完成某個特定工作時，個人對於他所具備之能力的判斷，在這個主觀判斷的過程中，不只看重實際能力與技巧，更重要的個人在這當中對自我能力的評斷，也就是相信自己擁有多少的能力。

為了處理即將或是未來可能出現的情況，個人對於他自己能否成功執行所要求的行為表現所做的主觀判斷，在本研究中即為參與訓練之學員對自己進行生命關懷工作能力的主觀判斷。

在社會認知學習理論中，初期的自我效能主要是源自於個人特質、過去經驗以及社會支持系統，而隨著學習過程的投入，自我效能會再受到一些個人因素與情境因素所影響，個人因素如：目標設定、訊息過程，情境因素如：酬賞、回饋(Schunk,1996)。Bandura(1986)提到從模範的他人身上可收到見賢思齊的作用，對自己產生促動力量，改變自我的知識技能，進而增進自我效能。由上述可知自我效能受個人特質、過去經驗、學習、環境等因素影響，而根據 Bandura(1993,2001)的理論，影響個人自我效能判斷因素可以分為三個層面，分別是與個人有關的直接經驗、個人周圍環境經驗以及社會集體經驗。

一、個人直接經驗

包括個人對自己過去成就的判斷及個人當時的身心狀態，例如：參與者在生命關懷師訓練中的修課習得成就及實習成就感即是個人直接經驗。

二、個人周圍環境的經驗

指學習過程中所觀察到他人(包含同儕)的學習成就及週遭環境中他人對自己的行為反應，例如：同儕及家人對生命關懷師的看法、支持程度，例如學習過程中課程帶來的氛圍影響，同儕分享帶來的替代性的旁觀學習。Pajares、Johnson 與 Usher(2007)發現來自重要他人的替代性經驗及來自自己信任之人的鼓勵與勸服能有效影響個人的自我效能感。

三、社會集體經驗

個人與大環境互動是否創造個人在特定領域的努力氛圍，包含來自大環境所形塑成的集體效能感，也會影響個人對該領域自我效能的判斷，例如：實習過程中參與者所感受到的實習相關環境的互動經驗，包括實習機構之氛圍、同仁之互動及服務之當事人之回應。

自我效能對於個體行為的結果具有關鍵性的決定作用，當追求目標的過程中面臨某一特殊工作時，個體對於該工作動機的強弱，將會決定於其對於本身自我效能的評估。因此本研究將以 Bandura 自我效能判斷因素三層面，來探討接受生命關懷師訓練之參與者的自我效能，此三層面如下：

一、個人直接經驗：與個人有關專業學習的直接經驗

二、個人周圍環境的經驗：觀察同儕的學習經驗之旁觀學習

三、社會集體經驗：個人與環境、系統互動關係

而根據 Bandura(1997)，對既有成就的判斷是個人主觀判斷，所以研究以參與者半結構訪談進行內容分析探討自我效能。

第三章 研究方法

本研究採用質性的研究，透過半結構訪談的方式，訪談參與 104 學年度第二學期「生命關懷師實習課程」的學生 8 人，進行文本資料的蒐集、分析與書寫。

第一節 研究架構與步驟

壹、研究流程

本研究欲探究研究參與者接受生命關懷師課程訓練後的自我效能，並分成個人專業學習、同儕互動影響及外在環境回饋三個面向來探討。本研究的研究流程如下：

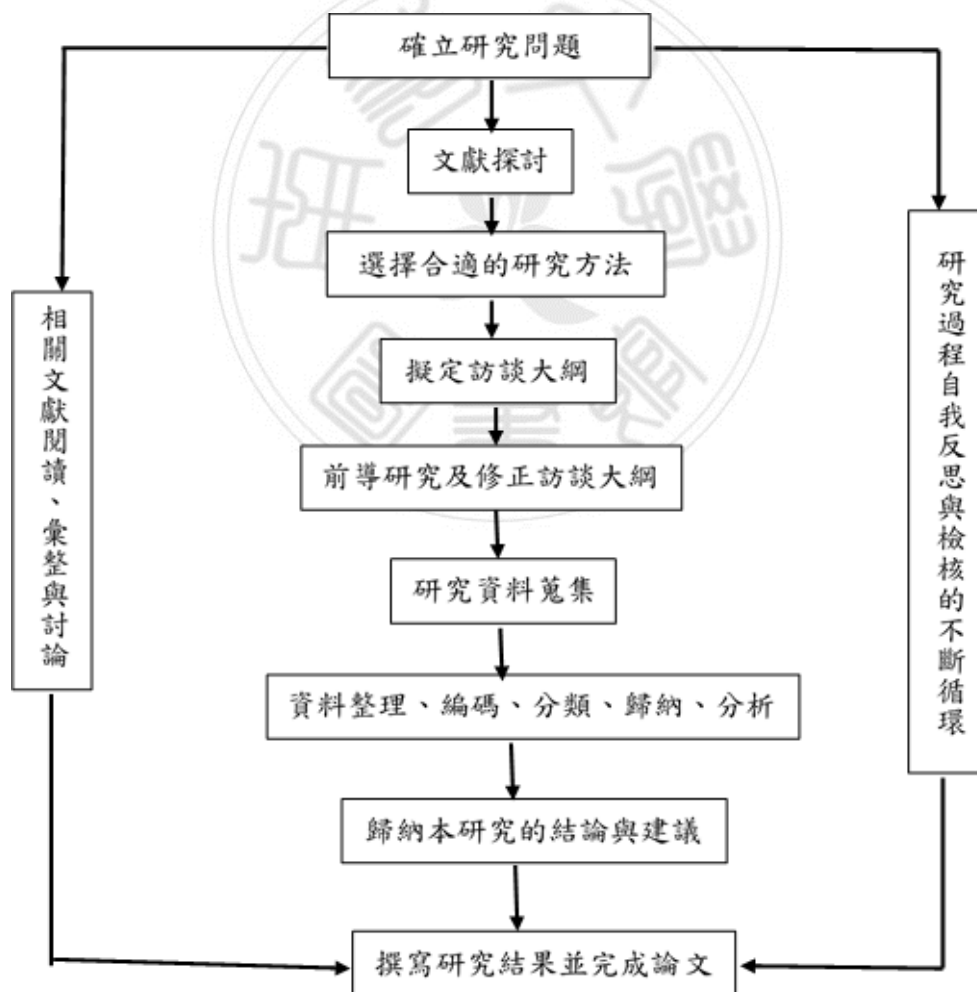


圖 3-1 研究流程圖(研究者)

貳、研究參與者

本研究採立意取樣進行訪問，也就是選擇特定、具代表性的人及事件，以從中獲取其他抽樣方法無法得到的訊息(高熏芳、林盈助、王向葵譯，2001)。因此本研究訪問對象的選擇為修完六門課後，修習 104 學年度第二學期「生命關懷師實習課程」的學生 8 人。研究參與者的招募是經由授課教師同意利用時間向同學說明研究目的，並找有意願參與之學員，另外顧及倫理問題，安排訪談的時機為，課程結束，期末成績出來後，避免產生權利或利益上的疑慮。

表 3-1 研究參與者基本資料

代號	C	D	E	F	G	H	I	J
性別	女	女	男	女	女	女	女	女
年齡	56	45	34	55	40	54	53	42
背景 經歷	小學教師	社工(義工經歷 15 年)	學生(助人領域之學習)	教育單位護理師退休	專案計畫助理、身心靈工作者	護理長退休、安寧病房義工 5 年	義工經歷 20 年	行政、教育、法律

參、資料蒐集方法與研究工具

本研究的資料蒐集方式，是以質性研究之半結構式進行訪談，經由訪談蒐集參與者在經過課程訓練後之自我效能。

一、質性研究

質性訪談是一種研究者與被訪問者為特殊目的而進行的談話，主要著重於受訪者個人的感受、生活與經驗的陳述，藉著彼此的對話，研究者得以獲得、了解及解釋受訪者個人對社會事實的認知 (Minichiello et al., 1995)。學者王金永也指出，質性研究強調「內在特殊性」，補捉當事人主觀的「活生生的經驗」，並從中創造意義(王金永等，2000)。本研究欲探究參與者經過課程訓練後，對於日後在生命關懷部分的自我效能感，並從個人專業學習、同儕互動影響及外在環境回饋三個面向來做蒐料的收集，此皆為主觀體驗、感受，亦涉及個人生命經歷及生活經驗，因而安排直接面對面單獨的訪談互動方式，

藉由語言的交換，對事件的敘述描繪使受訪者能表達自己的信念想法。

二、半結構訪談

訪談方式上又分類為結構性訪談、非結構訪談及半結構訪談三種(袁方編，2002；黃光玉、劉念夏、陳清文譯，2004)，本研究採行半結構訪談方式。半結構訪談的特點是：(1)有一定主題，提問問題的結構雖然鬆散，但仍有重點和焦點，不是漫無邊際的。(2)訪問前擬定訪談大綱或訪談要點，但所提問題可以在訪問過程中隨時邊談邊形成，提問的方式和順序也可依受訪者的回答隨時提出，有相當彈性。(3)訪談者不需使用特定文字或語意進行訪問，但訪問過程以受訪者的回答為主。本研究雖設有訪談大綱，但都是較寬廣的方向，主要還是讓參與者就自己的經驗自由發揮，並在談話中對於好奇的部分能進一步理解蒐集，是較有彈性亦不失參與者之認知感受較客觀真實經驗的呈現。

三、訪談大綱

訪談主要依據訪談大綱進行訪談，以開放式提問進入受訪者的生命故事與學習動機、經驗歷程，經由研究者不斷的進行反思，配合文獻的理解與詮釋，檢核需要改進及補充的部分，並與指導教授討論後，做為資料蒐集與分析的途徑。

本研究訪談大綱如下：

- 1.參與生命關懷師訓練的動機、背景（過去接觸其他的助人訓練的經驗？若有，請說說在生命關懷師訓練中和其他系統不同之處）
- 2.參與訓練課程前後的專業改變狀態為何？（生命教育之輔導觀點上：生命尊重、生死永續；情緒表達、宣洩之學習、體驗上：自我照顧、未竟事物處理；助人處理相關策略與技巧上）
3. 生命關懷師課程訓練中從同儕的分享、討論經驗對學習之影響為何？
- 4.此種與實務工作結合之訓練運用到實習機構中(運作方式)，與環境系統的互動反應為何？
- 5.請說說接受此訓練對自己在生命關懷工作上的自我效能及日後工作投入的影響

四、研究者本身

研究者在過程中即是帶著自己原有的生命經驗、知識等進入現象場，在詮釋中無可避免的帶著自身的價值觀與視框涉入影響(胡幼慧，1996)。在質性研究中，研究者本身就是研究工具。研究者本身實際參與生命關懷師之訓練，修習過生命關懷師的課程，職業領域亦是相關的助人工作，對於課程內容、同儕相處及外在環境系統的回饋部分，親身體驗、感受，增加對訓練模式的理解深度，期間亦接受相關的研究倫理課程，並隨時省思自己的主觀價值跟判斷，努力維持相對客觀之立場。

肆、研究倫理

在質性研究中，倫理的考量是基於保護與尊重受訪者的權益與隱私，研究者與研究參與者的關係並非契約關係，而是良好的平行關係，訪談過程中取得研究參與者的信任是關鍵，因而研究者在過程中以友善、真誠、透明開放的態度，讓研究參與者了解相關資訊，並明確告知相關權益。

- 1、於訪談時即針對研究目的做概略說明,並澄清資料蒐集與應用方式之隱私維護問題。
- 2、研究參與者資料以編號方式顯示，如逐字稿所呈現的個人資料描述文、分析文、研究結果，研究參與者可以檢核以維護個人隱私安全,享有中止或繼續參與本研究權利。
- 3、訪談帶、逐字稿、分析稿、研究結果都將儲存於設有密碼的特定電腦、隨身硬碟備份，除研究結果外，其餘資料保存三年後銷毀。
- 4、研究者接受過研究倫理訓練並遵行研究倫理原則進行。(104/02/07 北港媽祖醫院研究倫理研習。104/05/08 彰師大研究倫理工作坊)

第二節 研究資料處理與嚴謹性

本研究的資料分析採主題分析法，目的在發現蘊含於文本中的主題，歸納與研究問

題有關的意義本質，將之以主題的方式呈現，用來分析解釋文本所蘊含的深層意義。主題分析法是一種運用系統步驟，觀察情境脈絡、文化、或互動關係的分析方式，它是一種看見的方式，一種理出感覺，使道理互相顯現的分析方法(高淑清等，2004)。

在文本資料的分析上，研究者將根據學者高淑清所提出的主題分析法步驟中文本逐字稿抄謄、文本的整體閱讀、發現事件與視框之脈絡、再次整體閱讀文本、分析經驗結構與意義再建構、確認共同主題與反思之六個重要概念來分析文本資料，以達成整體文本的理解。

為確保質性研究品質，Lincoln 和 Guba (1999) 提出了可信性 (trustworthiness) 的四個標準來取代量化研究中的信度及效度，包括用可信賴性 (credibility) 來代表內在效度、用可轉換性 (transferability) 來取代外在效度、用可靠性 (dependability) 來代表研究的內在信度，並用可確認性 (confirmability) 來取代客觀性 (高淑清，2008)。

一、可信賴性 (credibility)

即內在效度，指質化研究資料的真實程度。在研究進行前，研究者進行相關文獻的蒐集與閱讀，並與指導教授討論研究內容。在正式訪談前，研究者先行找到一位亦修習過相關課程的學姊來進行前導研究，根據前導研究結果進行初步分析，以檢視訪談大綱是否涵蓋本研究的待答問題，再與指導教授討論，進一步修正以及補充不足之處，以提升資料的確實性。此外，在訪談進行過程中，依照訪談內容、視當時情境氛圍加以提問。訪談結束後兩周內連同訪談逐字稿等文本資料加以歸納、整合，以增加其真實性。

二、可轉換性 (transferability)

指經由受訪者所陳述的感受與經驗，能有效地轉換成文字敘述並加以進行厚實的描述。所以，研究者在每次的訪談結束後，在兩周內將原始錄音檔資料轉譯成逐字稿，在分析過程中則藉由反覆聆聽訪談錄音檔及逐字稿，促使研究者更貼近受訪者在受訪時所呈現出的經驗感受，將助整體脈絡的釐清，最終撰寫形成文本。

三、可靠性 (dependability)

指個人經驗的重要性與唯一性。在受訪前研究者會先說明研究內容及受訪者權益，

在訪談結束後，研究者會將訪談錄音檔轉譯成逐字稿，以電子郵件寄送方式，請受訪者協同檢視內容是否與自身所傳達之意思相符，並針對資訊不足之處予以補充或修正。

四、可確認性 (confirmability)

可確認性乃指研究的客觀性。研究中避免研究者主觀的涉入，對資料的偏誤。因此在訪談進行期間，研究者對訪談者所陳述的內容不加以評斷，保持中立的態度。在資料分析時，不斷進行檢證反思，以尊重的態度了解受訪者的觀點，完整真實地呈現論文內容。



第四章 結果與討論

本研究期望藉由個人專業學習之直接經驗、觀察同儕的學習經驗之旁觀學習、實習課程中與環境、系統互動關係等面向來了解生命關懷師訓練模式對參與者自我效能感的探討。

第一節 質性訪談內容分析結果

壹、研究參與者的共通特點

在整理訪談內容的過程中發現研究參與者有二項共通的特點，其一為助人特質明顯，二為參與動機皆因覺察不足及限制。

一、研究參與者助人特質明顯

研究參與者有教育背景者，「我本來是小學老師…」(C-2)；有護理背景者，「我之前是護理」(H-3)、「我本身是護理背景麻，那我過去在學校當中的話，我會看到人家生活裡面比較過不去的…」(F-22)；有社工背景者，「我是社工人員，從事老人福利服務有十多年的歷程，居家及機構皆有接觸…」(D-1)；有從事義工服務多年者，「起碼就是一直有在服務這些臨終關懷的…就是臨終的這些爺爺奶奶，我都到處去做義工，等於是義工做了二十多年了」(I-3)；喜歡和人直接接觸，「…雖是主管職，但我喜歡直接服務」(D-1)，「我也知道說我對人是很有興趣的…」(G-3)，並且樂於提供協助，「那像這種東西的話我就會主動去了解，有的輔導室也不管啊！那我就…就會去…跟導師談啊！跟輔導主任談啊！然後看看對這個家長應該要怎麼辦，至少要救孩子，…」(F-31)，可見皆有鮮明的助人特質。

從訪談內容可見，研究參與者多從事和人直接接觸的工作，例如：教育、護理、義工等，而在自己的崗位上除了盡工作的責任外，對於工作環境中接觸到的人，更能主動提供關懷，其共同特質為樂於提供協助，有鮮明的助人特質。

二、參與動機—覺察不足及限制

研究參與者因為自身的生命經歷或助人過程中的覺察，發現生命的限制，「會常問

說：生從何來，死從何去？這個從懂事以來就一直會困擾著我」(I-6)。突如其來失去重要他人，這個失去讓人措手不及，「當我在面臨我的重要親人『突然哦』去世的時候，我才知道我完全沒有生死教育，我才覺得好可怕哦！」(C-80)，面對安寧病房的病人、安養院的爺爺、奶奶，有的死亡就在眼前，每分每秒的過去代表著愈來愈靠近；即便知道死亡是每個人必經的路，但面對死亡的靠近，那些害怕、焦慮；面對失去的失落、面對老化、面對身體的病痛帶來的折磨，「喜歡老人工作的我，知道老化雖是必經的生命歷程，然而更多人面對老年，往往是焦慮與恐慌，尤其是看到服務老人與病痛死神搏鬥受盡折磨歷程…」(D-9)，「我退休最後一站是在護理之家，那護理之家也算老人機構，跟長者的接觸讓我覺得很愉快，很真實，那也讓我覺得無力感說我還可以為他們做些什麼？」(H-4)，生命中許多可預期、不可預期的，「…我課程實習在北護，又是接觸那種自殺，全都是關懷自殺的這些個案，然後更觸發我覺得說：為什麼對生命這個議題我會更加的有興趣進一步再探索」(I-17)，生命課題的循環、輪迴，陪伴帶來的無力感，「…在生命線、工兵訓練中心、至監獄的服務，看到個案的情緒不斷的循環，問題不斷輪迴，那種只能純粹的陪伴讓我有一種無力感，那種無法再多做什麼的無力感。」(D-5)，「無法替他們承受內在的焦慮與恐懼，心理有很大的挫折與無力感」(D-9)，似乎永遠無法做好所有的準備，因著自身的助人特質，開始思索在自己、在他人的生命中究竟還能多做些什麼？「是否能再多做什麼，這是我做直接服務的問題…」(D-5)，「一直到後來開始在幫人家做諮詢，給人家問牌啊幹麻各方面，開始會覺得不夠。」(G-12)，「因為我本來就是有很多困頓的東西我才會繼續學習」(F-125)。

研究參與者或因自身的生命故事；或因助人陪伴過程中面對生命課題和困境的循環，只能陪伴的無力感油然而生起，對於生命意義理解的限制，覺察到自己因應的不足，因而思考、尋找答案，提供自身的成長，也期盼在過程中尋得「還能為他人多做什麼」的答案，追求成長的過程中，是一種自我的超越，逐漸增加靈性的成長。

貳、生命關懷師課程訓練個人專業學習之直接經驗

根據 Bandura(1993,2001)的理論，影響個人自我效能判斷因素可以分為三個層面，分別是與個人有關的直接經驗、個人周圍之環境經驗以及社會集體經驗。直接經驗包括個人對自己過去成就的判斷及個人當時的身心狀態，因而在此討論參與者在生命關懷師訓練中的課程學習經驗。

一、助人理論、技巧觀念之釐清與運用

生命關懷師的訓練目標在培訓不同對象之助人專業實務工作者或對生命關懷有興趣之社會大眾之生死療育智能，以增進對生死議題之輔導與掌握能力，訓練中著重在關懷人的部分，從出生到死亡，尤其是生死關懷及失落的部分，因此生命關懷師必須學習、瞭解、接觸相關的整全概念，才能協助個案發展調適策略，以面對死亡、失落、悲傷。助人理論及助人技巧是邁向助人之路的墊腳石，研究參與者從有系統的課程設計中學習相關理論與技巧，能讓生命關懷師有後設背景，了解自己該如何進行，可以如何運用。

「…以前不會問問題，開放式問句是什麼我不會，然後來這邊訓練完之後多會問妳知道嗎？」(G-56)，「以前我不敢，就說以前還沒到那種程度你不敢去 TOUCH，或者是說你會很快速讓人家停下來，因為你不知道接下來你要怎麼辦？可是現在不會，現在就可以讓他邊哭邊講~」(G-91)，「老師的訓練，會讓我更清楚所謂的輔導和諮商是不同的」(I-19)，「如果說有最大改變是吼！個案概念化，之前個案概念化一直搞不懂、搞不通」(I-57)，而在陪伴的過程中結合課程的學習讓人融會貫通，收獲豐碩，「我最深刻的是在我第一個個案，他是一個癌末的患者，然後就應用到臨終關懷那本書『好走』的概念，我覺得對這個個案幫助很大」(I-36)，而實習課程的安排在理論與實務結合運用下，更讓參與者理解如何運作，而督導的指導常讓人有頓悟之感，「然後現在好像是有某些地方卡住，突然老師這樣在課堂一點，哦！原來就是這樣~」(I-27)，更增添信心。

除了研究參與者訪談內容反應出課程訓練帶來助人理論和技巧之學習應用收穫之外，研究者為參與觀察者，亦完整接受生命關懷師的訓練，以自身的例子而言，雖曾接受相關助人理論及技巧的訓練，也從事國小專任輔導老師一職，在實際工作場域仍然常感到自己的不足，會期望透過學習增加自己的能力，而在這次整個學習訓練過程中，的

確又有那麼一些不同，那個不同來自於自身帶著過去的知識背景進入實務工作，當遭遇到工作瓶頸再次接觸到助人理論和技巧時，可能因為感知到自己的癥結點，在學習的過程會更快協助自己看到盲點，或是去注意以往未注意到的學習，是注意不同重點的學習，是更了解自己想要、需要的是什麼的學習，因而常常有頓悟之感，不同於第一次學習新知的感覺，將自己的能力往上堆疊，卻是一種更高層次的學習，豐厚自己的體驗。也協助自己重新檢視自身，重整自己的價值；而在學習過程獲得認同、肯定時，則會強化自己在工作上的信心，肯定自我。

二、在課程訓練中關於情緒宣洩和表達的體驗上

在養成階段，除了著重知識面的成長，課程的培訓亦著重助人者的自我關注、自我覺察與自我照護，並且在這樣的過程中得到自我的療癒，處理了自己的未竟事宜，「真的非常謝謝，在我們學校一堂一堂課的生死，一堂一堂課的陪伴，從我第一年到第五年，我…我很明顯看到我很不一樣」(C-79)，「在未竟事務處理過程中就是一個自我照顧的過程…自我照顧到之後，我覺得內在自我長大一點了」(E-88、E-89)，「我覺得幫助很大，因為妳自己如果…這個是很好的試驗，說真的，如果妳這個議題妳自己沒走過的話妳接的案子永遠都是妳的議題。」(I-48)。藉由各種表達性藝術治療媒材之體驗，「這對我也是一個很難的一件事情，然後那一次我就覺得老師超厲害的，那個手法都超強，那一次叫我們撕報紙，就放著一個很適合的音樂，然後在那邊撕報紙，啊撕報紙其實有一個…是一個很好讓情緒出來的方法」(G-73)，催化個人情緒的表達與宣洩，「然後你就開始哭，你真的會開始哭，那種感覺…真的很符合啦~很符合在壓抑的那時候的狀況，然後那一次情緒的宣洩…」(G-76)，開通壓抑至潛意識的失落和悲傷議題的自我覺察，「表藝的那個鐵絲生命線有讓我一個很大的看見，就是我自己也沒有很多的時間和空間去整理我自己的生命，可是那一次用很簡單的方式就快速整理出重點，就讓我覺得：欸~感覺這種課程很實際啦~可以看見這東西。」(G-79)。除了自我的學習與成長，在從事相關悲傷輔導助人工作時，也學習到如何運用這些課程內容及帶領當事人體驗，「心理劇那堂課不僅僅只是我們的學習，也是你怎麼學習去陪伴跟傾聽跟接納，在那個當下的個案，或

說在那個當下的人。」(G-83),「像正念的部分,我會把它加進去我的塔羅,然後讓他們去體驗說怎麼樣活在那個當下,因為在解牌是需要這樣子的,那我在帶身體掃瞄的時候也是,就是學生會掃到情緒出來,就是因為身體會記憶麻~所以有些東西是藏在身體,就是不容易去覺察到的,然後我就是在那個當下就是用正念這個東西去開啟他們的覺知跟覺察力。」(G-92),「比方說護理人員方面他們護理長就會安排課程,我從我們在表達性藝術治療學習到的,然後我去做一個課程,讓他們去體驗,所以他們很高興,他們去顯現他們內在潛意識的部分,比如說我第一堂課就給他們做畫像,投射性的繪畫,他們就很高興,原來他們是沒有看到的部分,他們去接觸到自己沒看到的部分」(H-21、H-22、H-23),即使助人者需陪伴當事人走到生命的最後一步,也可藉由課程中學習到的部分來達成全人身、心、靈照顧概念之實踐,引導對方體驗到生命存在的意義與尊嚴,「那我們可以用我們知道的方式去引導他,譬如說:其實信仰是一個很大的方式,看他信什麼,譬如說他基督耶穌或佛教都好,以他的信仰去引導他走向跟他接近他內在的那個神的部分,我們可以說神的部分」(H-43)。

在各式各樣藝術媒材的體驗過程中,觀照到自己的內在,增加對自我的了解,進一步接納、改變自己,這是一個自我概念改變、成長的過程。猶記得第一堂課自畫像的呈現,老師在課堂上的分析,讓我驚訝於作品所呈現出的訊息是這麼貼近自己當時的狀態;在鐵絲生命線、舊照片整理的體驗活動中,則有機會回顧自己過去的生命記憶,當重新翻閱回憶,去整理、體會時,發現在成長過程中,感覺受傷的事件,用不同的角度去看,突然能理解當時事件的發展,突然發現自己當時的理解,只是其中的一小角,並不完整,只是自己將它放大了,然後一直受困其中,感謝老師在課堂上用小和解的方式,讓研究者體會到父親的不容易,而能用不同的觀點來解讀事件,原本感覺受傷的自己,因為這些體驗活動,發現自己一直陷入自以為的情緒中,而忽視了一直環繞在身邊的愛、支持和溫暖。一個原本讓人感覺受傷的生命經驗,透過體驗活動,用不同的角度觀照,得到了完全不同的感受,這個生命經驗因為不同的詮釋,而在生命中有了不同的意義--這是一種深刻的自我照顧,一趟自我療癒的旅程。這一種看見的體驗過程,帶給自

己往後看事情的觀點角度有所成長，並將這樣的學習延伸到往後的人際相處中。

在正念課程中，深刻的體會要活在當下，努力將自我覺察、接納、照顧，成為生活的一部分；學習像新生兒一般重新認識這個世界，每一天都是一個新的開始，對事物保持好奇、新鮮；我學習當自己有情緒時，不先批判、不壓抑，而是接納自己的感受，並尋找情緒的來源時，這個過程幫助我更了解自己在意的是什麼，當我覺察時，情緒往往會消失，然後有不同的心情來看待事情，往往能將事情處理的更為圓滿或能心平氣和的接受事情的結果；開始學習和自己的身體對話，照顧自己；學習和天地對話、學習，並將自己的祝福放大，給自身、給他人、給天地。

這些學習體驗的經驗，讓學員能夠得到情緒的宣洩，並學習用不同的方式表達，從中得到療癒，完成自己的未竟事宜；從中學習更多的觀照、接納自己，也將這些收穫用在助人歷程中。

三、生死觀的成長與整合

從上述研究參與者的參與動機中明顯可見他們帶著對生命的疑問，不管是因為自身的生命遭遇，或因助人陪伴過程中的無力感，對於生命意義理解的限制，覺察到自己因應的不足，他們思考、追尋答案，因為課程的刺激，在生死的理解上和原先有了一些不同，原先我們便知道死亡是會發生的，但沒有發現它離我們有多近，「沒有發生在你身上的時候，沒有發生在你生命裡面的時候，你會覺得那是正常的啊！因為在我們的生活裡面，我們會常常看到隔壁鄰居去世了，然後誰又…路邊又在做喪事，然後誰家裡爸爸去世啦~我們都覺得欸~生死是很正常，我們的學習裡面，生死是很正常，我們都知道，可是真正的落實到生命裡面的時候…」(C-47)，也沒有準備好去面對死亡近距離的發生，「…當我在面臨我的重要親人『突然哦』去世的時候，我才知道我完全沒有生死教育，我才覺得好可怕哦！…」(C-80)，「在我還沒有遇到大失落的時候，我就知道人有生死，然後我也談生死，也會找這些書來看，可是當我自己面臨到人生的大失落的時候，我才知道我不知道~我才知道我根本就不知道」(C-68、C-69)，「其實以我們有宗教信仰的人來講，本來就不是貪生怕死的，…，然後我一直自認為說我已經看透生死了，可是並不

是如此才發現知道不等於能做到！！」(I-39)。原來我們以為我們已經有所準備了，殊不知那遠遠不足以應付近距離的死亡，生和死是需要從小培養及不斷學習的，是生命中很重要的議題，「…我就是更堅信人的生死觀是要從小養成…」(H-10)，「我真的覺得生死教育非常重要，從小學就要，不然當面臨的時候非常慘痛…」(C-77)。研究參與者接受了生命關懷師的訓練後，認為這樣的訓練協助自己釐清生死學的架構，「…更加幫助我去釐清一些生死的架構」(I-33)，「我以前講不出來，很難脈絡化跟架構化，然後來上完課之後妳有一個很清楚的脈絡跟架構去進行這一些東西，以前不會講的東西現在會講了…」(G-48、G-49)，「對生死的看法是不同的~你今天受過生死學的訓練在談這一塊，跟沒有受過人在談是完全不一樣的」(G-111)，及生命永續的概念，「以整個訓練來說的話，有很大的改變。我理解了生命永續是生命會消失但靈魂是不滅的，靈魂會在不同的情況下有不同的轉變…」(E-83)，「就是會變成說比較以靈魂的觀點，學到以靈魂的觀點來看待事情的發生」(E-85)，在帶給其他人時，也感受到自己的不同。「同一張死亡牌別人來講解可能就是死亡而已，就是比較…你會覺得就是比較傳統，沒有一個宏觀的角度，比如說…死亡牌這張牌真正的意思是什麼？因為詮釋跟解讀是有賴於解讀者本身…本身的一個脈絡跟架構，跟你的整個視野各方面，那很多外面的工作者就會解說：哦！這個牌表示可能有死亡的危機之類的！…就是會用一個比較狹隘的觀點…」(G-112)，「可是在我來講同樣解這張牌我就不會這樣子解，對我來講它是負面的沒有錯，不是好的，可是生命有這麼多的對錯嗎？不是吧！不是只有0跟1，還有中間很多很多，就像老師上課講的零點幾對不對，那這些東西其實也是很重，並不是不重要。」(G-114)，「所以當妳真的進來了，再接受這麼多的理論的時候，那種實質的幫助，坦白講對生死只能講說更超然~」(I-40)。

在研究者的大學階段時，看到插著管躺在床上沒有意識的親人，什麼事情都需要別人的協助，當時的我第一個念頭是：「我不想要這樣，這樣活著的意義是什麼？」，於是開始注意到例如：放棄急救、器官捐贈等等的資訊，在生死學基本問題的課堂上，我才知道我想要的東西原來就是「善終」、「好死」。我震驚於老師所說的「現在的人不知

道怎麼死」，我知道了原來人可以為自己的死亡規畫、準備，不只是身後事的預先準備，心態上的準備更重要。並且第一次認識了「生命永續」的概念，知道了生命不會一成不變維持固定的狀態，而是在不斷的變化中前後相續，這種永續的概念，給人帶來一種希望的感覺，它告訴我--死亡並不是結束，而是另一個開始，這些對我來說是一個完全未接觸過、全新的領域知識。而經過生命關懷師的課程訓練，學習者能夠整合自己過去的生命經驗及認知，發展出有脈絡、有結構的生死概念，增加不同層次多元系統的思維，並帶著經過學習內化的新生死觀在生命關懷工作上，能提升生命關懷工作的品質，照顧到服務對象的心與靈。

四、靈性的學習與成長

大多數人談到靈性第一個聯想便是宗教信仰，包括透過靈魂不滅、審判、救贖、天堂、與愛人和上帝重聚、輪迴、與宇宙生命力量結合的概念，但「它不是一個固定的東西啊！你非得一定要說畫一個框框或怎樣去容納這個東西，不是這樣子啊！靈性這種東西，他是非常有彈性的，怎麼可能不會變，還是可以啊！都還是可以透過各種的方法」(F-95)。事實上這便是生命的永續概念，生命永續的概念能撫慰喪親者的悲傷，也讓生者在生死觀上能夠有所成長，減低對死亡的焦慮、恐懼。

靈性是人類生存過程中對於形而上事物的體認，包括對自我、他人、自然、生命關懷的價值體認，當人們面對失落、死亡時會產生許多疑問，而尋求答案、追求意義，催化成長，可以說是內在覺醒的開始。從前面的分析中可以知道，課程的訓練能協助研究參與者對自己的生活經驗有深刻的反思、自我的覺察，是一種更高層次的意識覺醒，能夠提升自己的靈性，研究參與者亦本著自己樂於助人的特質，期許自己的超越，認為助人者若沒有走過的經驗，就會成為助人的瓶頸；「…助人工作者若不先成長個人的靈性，如何提供當事人有效的心靈照顧…」(D-46)，從關照自身走到關照他人、關照群體。而在關照他人的過程中，覺察到自己因為生命限制在陪伴過程中產生的無力感，開始更進一步追求精進、心靈的安定和力量來呼應自我照顧的需求，尋求自我超越的可能性，開發靈性學習的潛能，「…我二十八歲入修，我入靈修麻，生命中的緣份就這樣子因緣契

機進入了靈修」(G-6)。

追求與環境的和諧共存，追尋超越的靈性力量，進而影響他人，「…在傾聽的過程中，內心有一種”靜”的感覺，是一種”無為的靜”，不像零極限所談到吸引力法則，也不是用意念發送出去的祝福，是一種連自己都無法解釋的狀態，在我感受到”靜”的當下，好像鏡面投射一樣，在電話那一頭的當事人，情緒狀況似乎也有所轉變…」(D-17)，「固然說，大家都喜歡看那個表面上要學習什麼的課程，可是實際上他們有所體驗或經驗的時候，就開始會覺得說：對他們的生命是有一些些幫助…」(G-109)。

這種靈性學習與成長的歷程，也符合了 Fisher, Francis 與 Johnson (2000) 靈性健康的四個層面，從個人的安適，關注到群體的安適，並因為對他人的關心進一步追尋自我的成長，學習和環境的共存，體會超越性的安適，對研究參與者來說，生活中的試煉便是靈性成長最好的道場，雖是因著自身的需求去尋求答案和得到意義，但提升自己亦是期許能夠影響他人，提升對其他生命關懷的能力。

五、實習課程之整合學習

生命關懷師最後一門課為實習課程，這樣的課程除了能夠連結現場實務工作，亦是參與學員重新檢視自身，進一步學習的機會，「雖然我本身在老人服務實務工作上十多年的經驗，但團體帶領及個案的工作還是有很多停留在個人的習氣及盲點，無法更有效、更具系統的提供服務。」(D-37)，而一邊進行實務工作，一邊有專業督導及同儕督導的實習課程，更能增加不同角度層面的思考，亦能有即時性的修正應用，「這次的實習中，所遇的困難及問題透過課堂督導，可以馬上修正及應用，效果很好，」(D-38)，實習課程最大的效用是整合課堂學習過的理論或技巧在適當的機會彈性的應用於實務現場，這的確需要經驗的引導，因而實習課程的進行能讓成員更清楚在什麼時機可以運用課堂中學習到的技巧，及使用的方式，「我曾經上過悲輔、個諮、團諮、正念、心理劇、催眠等課程，每每服務時無法有系統的施展及運用，所以常自問”我上了那麼多的課要做什麼呢？”好像英雄無用武之地，然而上了生命關懷師的實習課程及接受督導後，竟然可以將所學一一整合，而且針對當事人的需求就像是從哆啦 a 夢的百寶箱可以

立馬拿出助人的道具。」(D-42、D-43)，這樣的整合學習經驗明顯讓研究參與者有了使用經驗，了解一些技巧的使用時機與方式，明顯能增加研究參與者的自我效能。

參、生命關懷師訓練課程中觀察同儕的學習經驗之旁觀學習

根據 Bandura(1993,2001)的理論，影響個人自我效能判斷因素中的個人周遭環境經驗，指學習過程中所觀察到他人(包含同儕)的學習成就及週遭環境中他人對自己的行為反應，例如：同儕及家人對生命關懷師的看法、支持程度。Pajares、Johnson 與 Usher(2007)發現來自重要他人的替代性經驗及來自自己信任之人的鼓勵與勸服能有效影響個人的自我效能感。

在課程訓練中同儕的分享是學習的另一個層面，因著同儕的提問、討論和分享，有機會聽到不同的觀點，有機會檢視自身，並思考自己不曾思考的問題，過程中的激盪更可能呈現延伸出更深或更廣的討論，常會有意外的收穫。

一、跨領域學習

因為同儕跨領域的背景—工作環境從學校機構、社區機構、醫護環境、老人安養中心等等，年齡層從兒童、青少年、成人到老人、臨終，在討論、分享上常有機會學習到不同領域的相關知識，「…因為這個課程它是從我們有國小、國中、成人的、大學生的、老人的、臨終的都有，變成說剛好也藉由這個課讓我們很廣泛的再次去接觸，要不然像我們現在心理師的實習是沒有這樣子」(I-78)，「因為同學在不同場域裡面，所以生命關懷師一個完整性透過其他人的分享可以得到它真正想要帶給我們的東西，所以在透過不同場域同學分享的時候，完整的了解…」(E-100)。在助人學習上，藉由實習課程中同儕的提案與督導指導提供替代性的學習，對於日後的助人情境亦提供更多不同的先備知識，能增進個人之自我效能，「從同學的分享及討論中，印象最深的有；討論到安寧病房的個案，見面的每一次都可能是最後一次，因此每一次的會談格外的重要，這種方式運用於老人工作我覺得是非常好的」(D-24)，「同樣的東西不同的觀點比如說：妳在國小，我在成人、老人，不同的區塊，妳出來的東西是不同的，那妳那個角度的東西是我不可

能去看到的，不可能去發現的，我覺得這樣子的分享是一件很美妙的事情，就會打開很多很多不同角度跟觀點」(G-102)。

二、團體學習符合 Yalom 的團體療效因子

Yalom (1995) 認為團體治療所產生的改變過程是一種人際交互作用歷程，這些對人產生影響、促成改變之複雜交互作用現象被稱為「療效因子」。團體療效因子代表了改變歷程的不同成份，有些成分是促成改變的前提，例如：團體凝聚力，有些成分是成員所體驗到的感受，例如：普同感，有些成分則是指行為上的改變，例如：發展社交技巧。Yalom 並進而歸結出 11 個團體治療因子如下（鄧惠泉、湯華盛譯，2001）：(一)希望的灌注（Instillation of Hope）(二)普同性（Universality）(三)資訊的傳授（Imparting of information）：(四)利他性（Altruism）(五)社會化技巧的發展（Development of socializing techniques）(六)模仿行為（Imitative behavior）(七)情緒的宣洩（Catharsis）(八)原生家庭的矯正性扼要重現（The corrective recapitulation of the primary family group）(九)存在性因子（Existential factors）(十)團體的凝聚力（Group cohesiveness）(十一)人際學習（Interpersonal learning）。

在實習課程訓練中，同儕們是有共同目標的學習團體，團體中課程督導即為團體領導者的角色，其帶領風格及行為的示範，影響到團體的溝通型態，這樣的團體學習型態出現了 Yalom 所提到的團體療效因子。

當成員看到同儕的進步、分享時，會對自己的進步抱有希望，這便達到了「希望的灌注」。當成員在實習過程中感受到挫折、困境時，當個人相信自己是唯一遇到困難的人，只有自己有這些問題時，在團體中的提案和分享建立了「普同性」。在團體中由督導或其他成員針對實習上的問題提出忠告或直接的指導，這是一種「資訊的傳授」。在課程學習過程中，每一位成員對其他人都有莫大的幫助，因為大家有某種程度上共通的困惑，彼此相互提供支持、保證、建議，這便是「利他性」。在彼此互的過程中，成員透過彼此坦誠的回饋，而發現到自己調適不當的行為，建立起社會學習及基本社交技巧，這是「社會化技巧的發展」。在課程中，成員們藉由觀察具有類似問題的同儕之改

變而獲益，這是代理學習，是「模仿行為」。在實習課程中，真正重要的是團體中的其他同儕、督導，對個人的接納，不管是提案的分享、自我的表露、還有情緒的同理，在這樣的過程中，因為同儕間彼此的凝聚力及普同性的連結，也達到了「情緒的宣洩」這個療效因子。此外在進行督導的過程中，常有機會追溯到自身在原生家庭中不好的經驗，並由同儕協助提供許多支持與分享的回饋，這是「原生家庭的矯正性扼要重現」。在團體中即便從他人身上獲得指導與支持，最終的責任還是落在自己身上，當個人看見並接受了這些議題的現實面後，便學到如何更坦然、更勇敢去面對自己的極限，這是「存在性因子」。在實習課程中，同儕間彼此互相接納、支持，而且願意與他人建立有意義的關係，是一個具「團體凝聚力」的團體。同儕的相處有如社會縮影中的行為，這是團體帶來的「人際學習」。

「以團體團督來講，我就覺得收穫很大，一方面可以聽聽同學的分享，然後老師會針對每個同學的優缺點下去指點一二，那這當中的收穫就會很大」(I-29)。在這個團體中，這些療效因子是這個學習團體很普遍的氛圍--參與者在課程中，經由互相提供支持、保證、建議和觀點，彼此有很大的助益；且可分享相似的經驗—例如藉由觀察同儕提案、遇到的困擾、嘗試新行為而成長，就是一種替代學習或觀察學習，「印象最深刻的就是 xx 同學的老人團體，一個老人家我們所預期他所做的事情跟他自己本身想做的事情的差異，我們期待他當個好老人，但偏偏每個老人都有自己的個性，而且他們有很多未竟事物，是需要處理的。xx 做的就是讓我看到老人跟我的期待是有很大的差異，他們某些層面比我的小朋友更難帶」(E-101)。

行為模仿在早期階段的角色較後期重要，參與者會在那時候尋找較資深的成員或領導者加以認同，「同學好的他也會很肯分享，當他覺得他這個個案他做得很成熟的時候他那種喜悅的分享出來，然後他一些就讓我們就覺得：欸~其實我們也可以這樣子做，除了我們自己的之外，欸~也可以藉由同儕的分享讓我們收穫也是很大」(I-60)。即使特定的模仿行為有如曇花一現，也會因為試驗新行為，而不致於僵化停滯，因參與者有一定的實務經驗，加上場域不同，演化模仿行為時往往加上自己的想法。事實上，參與者

在實習過程中靠著嘗試的方式，學習他人的行為，或沿用、或改用、或發現不屬於自己的特質而放棄，亦都是朝認清自己更趨近了一步。

在利他行為中，有一個更微妙的益處，當我們超越自我，專注於他人，忘了自我時，它便會出現在我們的體驗中，實習課程潛移默化地教給參與者這些功課，「我覺得給我一個強烈的動機是說，以後我們做事情，處世未來的方針，應該是要像她那麼嚴謹，應該要向她看齊啊！我覺得她是一個模範這樣子，一個典範去學習的」(F-117)，也提供異於傳統教學唯我獨尊的嶄新視界。反觀周圍似乎仍有許多人，在採用強迫式內省或咬緊牙關拼命苦撐的方式來實現自我。作者同意 Victor Frankl 的看法，生命的意義感可能會產生，但不可能光靠處心積慮的、戰戰兢兢的追求便能達成：它們永遠是一種衍生而來的現象。

肆、研究參與者與實務工作結合之形式

研究參與者以個案輔導及小團體帶領的方式結合生命關懷和實務工作(除了臨終個案的個別差異性過大較無法以小團體的方式帶領)。

一、課堂所學直接分享運用

從研究參與者的分享中可以發現他們充分運用課堂的學習，將自己受益的體驗帶給服務的對象。「我在實務工作上面的運作是陪伴個案、帶小團體，也會用到那個…心理劇老師的很多媒材，跟他的…帶領的技巧，什麼空椅法、撕報紙，就很多我也會用到，就是那東西還不錯」(C-95)，「之前在生命線接線時，連續接到三通自述有長期服用精神藥用的案例通常類似這種個案，說什麼也無助於當下的協談時，我會發送慈心禪，心中念佛回向給他們」(D-16)，引導個案看見自己的狀態，「我那個時候那個個案，他是選擇性緘默，他不講話，可是我用曼陀羅，我慢慢去理解他的狀況了，而且幫助他說出自己的故事，…」(F-74)，「舉例來說原本因常將自殺掛在嘴邊的當事人，常陷入自艾自憐的情緒氛圍之中，抱怨半天都是自己很慘，缺乏對自己的狀況進行整體的觀察。透過團體藝術創作作品的呈現，以及個諮將問題概念化，讓當事人看見並說出自己的缺點，其中

也運用催眠、正念及小和解的技巧，也因此讓當事人自己看到被遮掩的力量，會說出自殺字眼只是想要博取關注，讓當事人更有勇氣面對人生最後一哩路的挑戰。」(D-44)，帶領服務對象認識潛在的自我，增加自我覺察，「在護理人員方面，請護理長安排課程，我從我們在學期中學習到的表達性藝術治療方面，叫他們去做，讓他們去體驗，所以他們很高興，他們去顯現他們內在潛意識的部分，」(H-21、H-22)，「比如說我第一堂課就給他們做畫像，投射性的繪畫，他們就很高興，他們去接觸到自己原來沒看到的部分，」(H-23)，在協助服務對象看見後，往往問題便獲得很大的改善，讓自己及周遭環境有了轉圜的空間，「當中又有一堂課跟護理長跟同事之間的一些相處、人際關係，他們最大的問題是關於排班會計較，這是他們生活的一個大部分，是他們很在意的部分，讓他們從中去宣洩出來，然後做一個改觀」(H-24)，在課堂上學習到實用的技巧與媒材，不僅對自己有幫助，運用於助人上常會產生很大的效果。

二、截取課堂學習收穫改變成適合自己形式融合運用

課堂的學習往往可以激發想法，並將其轉變設計成適合自己場域、對象的形式來融合運用，「在小團體中設計了一次帶長輩去看未來的世界，…，在長輩的回饋中未來要去的世界：太空、東方琉璃世界跟藥師佛種藥草渡眾生、要去天堂，跟隨在天父的身旁、要去極樂世界…。長輩的世界雖有諸多的想像，但從他們的作品中看見那一份堅持，不只是信仰的支持，更是一份無堅不摧的信念，感動到我對生死永續有不同的體驗，人獨特的生命更加的尊重。」(D-11、D-12、D-13)，「面對臨終個案工作結束階段老師示範可以和當事人一同發送祝福：我感恩…、我祝福…、我原諒…、我放下…，這種方式運用於老人工作我覺得是非常好的，就如同我都把每次的見面當做是最後一次，但會以一種很自然的方式，又例如在訪視過程中若長輩有提到往生的親人，可以馬上運用」(D-25、D-26)，改變、設計、融合運用於實務工作中，往往也有許多的回饋，「就曾經有一個阿公說他夢見前妻回來幫他洗衣服，之前他們因關係不好離婚，當下我馬上請替阿公做夢的解析，並跟他說或許曾經彼此都有做不對的地方，所以互相說對不起，放下心中的結，祝福前妻在另一個世界可以圓滿，相信前妻也會祝福他在走人生最後一哩路順

利」(D-27)，「還有同學分享帶繪本的經驗，她把繪本的內容以戲劇的方式呈現出來，因那一次的經驗，老師提出了在老人機構也可以運用社會劇的方式，因此和實習機構主任討論，針對機構常會有道人是非的情況可以用戲劇方式呈現，如此不會對號入座，又可讓道人是非的可以不這麼難堪的方式，自我反思，機構主任也很認同這是一個可以不傷人但又可以自省的溫和方式。」(D-31、D-32)，「我是融合我們生死學這一些東西然後在塔羅上面就是整個結合起來真的切入生命去談這些，然後讓大家知道說到底是怎麼一回事。」(G-39)，「像正念的部分，我會把它加進去我的塔羅，然後讓他們去體驗說怎麼樣活在那個當下，因為在解牌是需要這樣子的…」(G-92)，「臨終病人躺在那邊，那我們可以用我們知道的方式去引導他，譬如說：其實信仰是一個很大的方式，看他信什麼，以他的信仰去引導他走向跟接近他內在的神的部分…」(H-43)，「沒有宗教信仰的沒關係啊！我們請他想一想最快樂的事情，然後告訴他你已經很努力了，這一期的生命要結束了，不用害怕，在一些文獻裡告訴我們的瀕死經驗裡面會看到光，那如果我們有這種概念的話，可以引導他，你只要向前走，你走過這一段，很苦~因為一種轉化，從臨終要死亡這段是一種轉化，靈性的一個轉化，轉化都是一個苦的開始，會焦慮、會恐懼，但是跟他講，你度過之後，就會看到光明的那一面，你的層次又提高了，所以不用害怕，這是過程，要靠你自己去面對，啊你走過了光就在那裡。」(H-46、H-47、H-48、H-49)，這樣的方式，不只是帶領著服務對象看見、成長，助人者自己也有所看見，從中得到回饋而成長。

三、運用後的回饋增進助人者的體悟

研究參與者運用所學，在助人的歷程中，自身亦得到體悟、印證。「個性急躁的我性子體力總是消耗很快，因此心常靜不下來，記得在課堂上老師說要讓身體常回到零呼吸，感受對方的氣場的形狀，控制自己於中立：那天很不一樣，在傾聽的過程中，內心有一種”靜”的感覺，是一種”無為的靜”，不像零極限所談到吸引力法則，也不是用意念發送出去的祝福，是一種連自己都無法解釋的狀態，在我感受到”靜”的當下，好像鏡面投射一樣，在電話那一頭的當事人，情緒狀況似乎也有所轉變，結束協談時自

己嚇了一跳，體悟到的這一鼓不可思議的力量。原來這就是老師所說的回到零呼吸。」
(D-14、D-17)

從研究參與者的分享中處處可見靈性的引領，他們吸收所學提升、轉化自己的靈性，並將這些融入於實務工作中運用，在這樣的助人歷程中，自我也有所超越。

伍、生命關懷師於實習課程訓練中個人與環境、系統互動關係

根據 Bandura(1993,2001)的理論，影響個人自我效能判斷因素中的社會集體經驗指個人與大環境互動是否創造個人在特定領域的努力氛圍，包含來自大環境所形塑成的集體效能感，也會影響個人對該領域自我效能的判斷，例如：實習過程中參與者所感受到的實習相關環境的互動經驗，包括實習機構之氛圍、同仁之互動及服務之當事人之回應。

一、服務對象之回應

在生命關懷師訓練的最後一門課為實習課，同儕選擇了不同的機構而有了不同領域的服務對象，亦分別從他們身上得到了一些正向的回饋，「…那個小孩子的改變，其實就給我很大的肯定」(C-101)，「團體成員之一的阿嬤說：老師我要跟你說，我們這裡的老人江山易改本性難移，我在這住了四年，從來沒有看過一個課程的成員可以從頭參加到結束，都沒有人退出，表示你真的很用心的來上我們的課。」(D-22)，「他們的回饋就會覺得說：好像在這邊得到真的收穫…就一樣是塔羅，得到東西是不同的。嘿！在外面可能會得到很多知識上的東西，可是在這邊會得到比較生命的內容，嘿！這也是他們為什麼一直願意留下來的原因。」(G-108)，「我現在很大膽的在救國團開了一個催眠放鬆的課程，他們都說很有安全感，就是那種安定感、安全感那種感覺」(G-124)。身為助人者，能夠得到服務對象的正向回應一向是持續下去的動力來源之一，哪怕僅有一絲絲的回饋，都能增添價值意義感。

二、實習機構、同仁之回應

在訪談過程中可以發現成員們大多得到正向的回饋，不管是服務之當事人，或是實習機構、同仁的回饋，「學校沒有給我實質的肯定，可是這個東西我可以感覺得出來，

就是我好像就是學校一份子，我可以那麼自由自在，就是他們真的有讓我覺得說我是在陪伴孩子」(C-98)，「導師給我的回饋是…正向的，『學生很信任你啊！很期待你來啊！你不來他很失望啊！』，另外一個就說：『你來了之後他雖然改得並不大，但至少穩定多了。』，那另外一個表現的更好了，對」(E-4)，「最後的團體後，他們的工作同仁大家都覺得說…甚至跟我要了團體那些資料，我都留下來麻，他就說其實他們也可以試著這樣子進行。」(I-70)。甚至可以發現不同系統運作所帶來的結合優勢和效果，「生命關懷師的實習，兼具社工與生死學訓練的理論與實務經驗」(D-34)，「針對個案個別晤談部份，實習機構從安寧療護個案，挑選幾位平常協助比較有困難介入的長輩，讓我進行個別晤談，每一次我都會與機構主管分享長輩在個別晤談與團體的結果，如此一來機構對長輩的反應，能夠在服務中加以處理或是注意，另外也可以協助機構對長輩多了認識，彌補機構社工與護理人蒐集不到資訊的缺失。」(D-35、D-36)，「該機構主任給我的回饋是，生命關懷師在與長輩建立關係、引導長輩反觀自省、幫長輩心靈探索與回顧生命、展望新發展。針對生命關懷師這個專業的實習上，這個專業真的非常適合老人照顧機構，因為它的學術訓練包括社工與諮商和輔導等領域，在實務操作上，它又包括很多減壓的技術可以分享給長輩運用，對長照機構長輩的服務，真的彌補社工的不足。」(D-41)。

面對服務對象的正向回饋，因為是自我的感受有時候可能較為主觀，但機構或同仁的回饋就像一面鏡子，能映照出我們做的好或是可以改進的地方，相較之下更為客觀，而機構、同仁的正向肯定除了言語鼓勵肯定之外，接納的工作氛圍及尊重的態度，亦是一大指標，可以知道自己是否獲得認同、被接納。

陸、對未來生命關懷工作的掌握與態度

一、對未來生命關懷工作的態度

從上述可知研究參與者助人特質鮮明，在面對生命關懷工作的態度皆認為這是一份會長期持續下去的志業，「其實我投入這個工作不是學生命關懷師才開始，我之前就一直都是持續，是當成一個志業」(F-118)，「…然後我就覺得：對啊！這就是我想要的

上課方式，就是很輕鬆的學習很嚴肅的內容(笑)…」(G-126)，並且提到助人的彈性、即時性，將助人成為生活的一部分。「…我們生命關懷師的話，我覺得我們就是像…像…菜市場的路邊攤一樣的意思，我這此時此刻我有需要，我就適時的就是給你一個溫飽，我是覺得那是很讓人家感覺很好的感覺。」(F-13)，「現在接下來的不管是說在救國團、在任何地方上課，我覺得這件事情已經內化到我的生命中了，我可以無時無刻做這件事情，不一定要在專業的助人工作的時刻。」(G-66)，「…我現在已經是…就是最新一期開這個課程，我突然發現自己不再緊張了，然後突然發現自己可以很好笑，然後突然就找到自己的 STYLE…」(G-125)。

因為自身喜愛和人群直接接觸，主動積極提供關懷的特質，面對生命關懷工作，並不覺得是助人，而是日常生活的一部分，是自然而然的關心周遭的人、事物，而不受限於時間、地點、對象，並且視對方需求及能接受的程度適當的給予關懷，是彈性而親民的。

二、對未來生命關懷工作的信心程度

在助人工作的信心程度上，則表達出自己接受訓練後的改變，並肯定自己接受訓練後自信心的成長。「是，我覺得自己親身經歷，然後因為我很誠實、很認真的去面對，所以我在上這些課的時候，我也很誠實、很認真的去面對、去上。的確這兩個結合，我自己生命的經驗跟這些課程這兩個結合，我的確對自己還蠻有信心的，如果去陪伴…生死的陪伴…我真的很有信心」(C-94)，「那個感覺是完全不一樣的~然後妳自己會覺得說…我覺得這已經…我覺得教育的功能最強的就在這裡啦~就是接受這一些薰陶之後妳出來的東西是不一樣的，然後給人家…甚至於妳今天站在這裡什麼都不要講，下面還是有感覺」(G-123)，「這個訓練的話能當自己一個很大的背景啊！等於說你要具備很多的能力跟條件的一部分，讓你更有自信。」(H-34)，「…像現在我就覺得說我去全職實習的話，我就覺得心態各方面我都會調整的非常的好」(I-51)，「訓練前坦白講會很自信不夠，會覺得說很多時候自己雖然曾經有很多臨終經驗的實務，但是理論跟實務到底要怎麼兜，就很難兜得上，可是現在有經過這麼一回的話，再重新好像 REVIEW 一次，就欸~好像…

比較…比較順吧！」(I-54、I-55)，「這個信心增強很多啦~正增強太多了，因為老師會用很多的方式誘導我們，然後逼迫我們(笑)，說出來說出來講出來…不管用任何的方式老師都是讓我們不斷的成長，那這除了讓自己的信心更加增加之外，最重要的一點是像我現在來全職實習了，那我就會清楚的去拿捏了…」(I-77)。

在接受完生命關懷師的課程訓練後，研究參與者能感知到自己在諮商助人理論背景的成長、助人技巧的增進，生死觀的整合及自身靈性的成長，並從課程中學到許多具體可用的法寶，再經過實習課程的整合與執行，在面對日後的未知、及需要協助的對象，皆認為自己已準備好去面對，不害怕挑戰，可以見得生命關懷師的課程訓練的確能增加參與課程者的自我效能。

第二節 綜合討論

以下就上述以研究參與者的共通點，參與訓練的直接、間接學習及相關回饋的文本分析歸納出以下三點，提出來討論。

壹、參與者本具的強烈助人特質，在訓練過程中有助於理解自助助人困境之面對與超越，而產生靈性成長的良性循環。

一、研究參與者助人特質明顯

從研究參與者的訪談過程中了解其背景，發現大多數研究參與者參與課程前即以各種型態幫助他人；在八位研究參與者中有兩位具護理背景，兩位教育背景，兩位長期擔任義工，一位社工背景，一位以塔羅牌方式提供普羅大眾諮詢。八位研究參與者中有五位已從工作崗位退休，但仍然以義工的身分持續進行不同形式的助人工作，例如：安寧病房的義工、老人安養院的義工、學生輔導的義工等。不論是正在工作崗位上的，或退而不休的，仍然用不同的方式在不同的領域持續進行助人。

二、參與動機—覺察不足及限制

研究參與者的參與動機或因助人過程中的覺察自己的不足；或因職業背景發現醫療

非萬能，亦有窮盡時；或因自身的生命經歷，例如突如其來失去重要他人的生命經驗，感受到生命的無常；或因陪伴的歷程感受到生命的限制，開始思索生命意義，思索自己還能多做些什麼？為了尋求答案，解決心裡的困惑，期望增加自己內在的厚度和能力，而參與訓練，這樣的過程中便是一種靈性追求的過程，而藉由這樣的追尋、學習，內在得到充實與成長。

三、靈性的學習與成長

研究參與者於個別的訪談中提及，生命關懷師的訓練課程相較於其他助人系統訓練，如：張老師、生命線、家庭教育中心等，其差異性在於課程內容編排選擇上多了生死相關的課程及議題討論，生死議題的探討讓學習的過程中不斷思索與追求生命的意義，在訓練的過程中亦覺察到自身靈性的成長，看待事情的觀點增加了不同的系統及多元的層面。靈性是人的本質、生命的內涵，是「我為何成為我」的重要因子，整合了生、心、社會等層面，藉由自己與他人、環境或是至高者(神)的互動中感受到愛、被愛、歸屬感、寬恕等和諧平衡的內在關係，進而感到內心的平安，體認自己生命的意義及價值。(楊均典，2011)研究參與者除了覺察自己靈性的成長，更思考如何將所學融入助人中。

四、運用所學帶動他人的靈性成長

研究參與者因為覺察、面對自身的不足，並進而追求成長，經過學習、思索及內化的歷程，自身便已成長、超越，自己對於靈性的追求在助人的過程中是很有幫助的，僅有助人者經歷過靈性的成長，才能將靈性引導融入於過程中，研究參與者將助人過程帶入靈性視為重要的、肯定的，在助人歷程中亦實際執行，將自己的成長融入助人歷程中，帶動、影響服務對象，促使服務對象亦有進一步對生命的回顧和思考，跟著成長、突破、超越，在這樣的歷程中助人者本身亦因服務對象的回饋得到不同的成長，是一個互相回饋成長、互惠的歷程，產生靈性成長的良性循環。

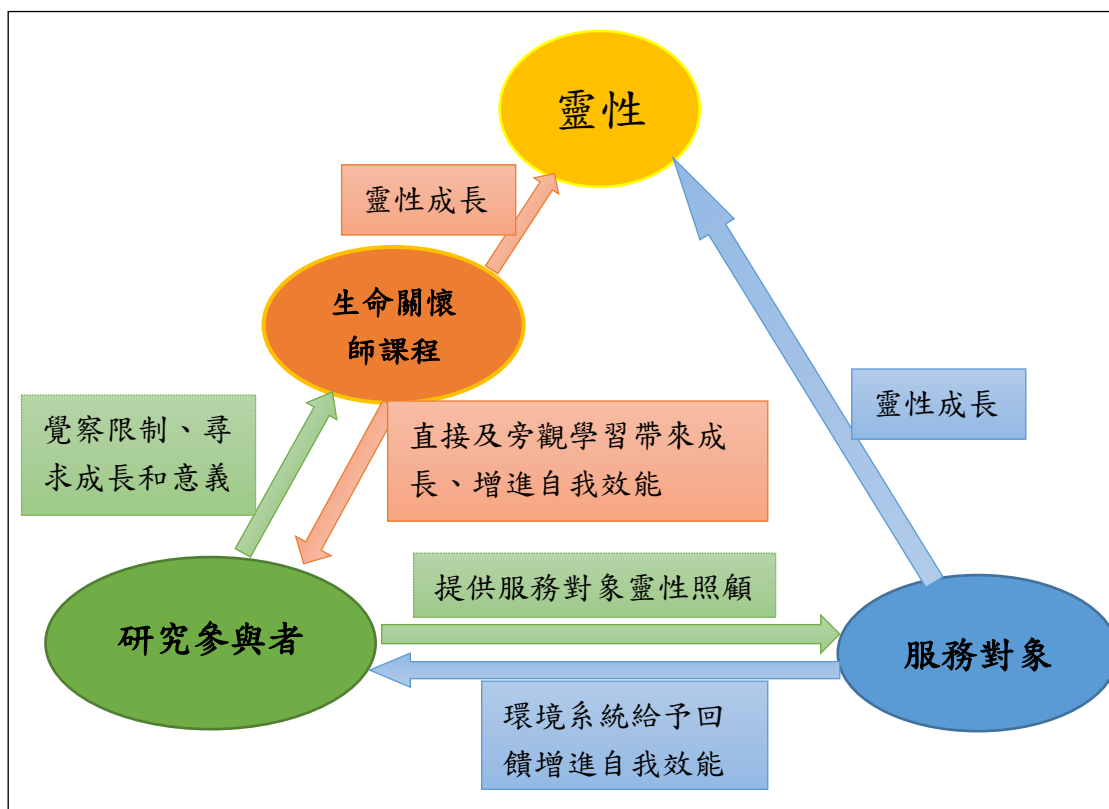


圖 4-1 生命關懷師課程訓練帶來自我效能及靈性成長良性循環(王瓊翎 2017)

貳、發展出一種輔導式諮商的模式-能將信念利用生活化的方式、隨時隨地親民式的回饋到他人身上。

參與者未參與訓練前便從事著不同形式的助人工作，不管是社工、護理、教育或多年的義工，他們除了工作領域外亦從生活周遭主動發現需要協助關懷的對象，給予主動的關懷，也將這樣的熱情套入生命關懷裡。生命關懷就是關懷與尊重生命，Noddings 統整生命關懷的類別包括關懷自己、親密的人、周遭熟識的人、不相識的人、動植物及自然環境、人文世界等。研究參與者不視自己為助人者，而是不分對象視己所能的給予協助，將生命關懷落實於生活，視為自己日常生活的一部分，似乎在日常情境中增加了一種不同的助人模式，更生活化，更貼近人群，提供立即性的關懷，主動而積極的去關懷他人，較少限制，無時無刻、隨時隨地，正如其中一位所說「就像菜市場」一樣的親人、親切，像是種子一般將助人撒在各個角落。

參、生命關懷師訓練藉由個人直接學習、旁觀學習及環境系統回饋，確實可增加參與者之自我效能。

根據 Bandura(1993,2001)的理論，影響個人自我效能判斷因素可以分為三個層面，分別是與個人有關的直接經驗、個人周圍之環境經驗以及社會集體經驗。直接經驗包括個人對自己過去成就的判斷及個人當時的身心狀態，因而在此討論參與者在生命關懷師訓練中的課程學習經驗。

一、生命關懷師訓練之個人直接學習

研究參與者在理論及技巧等具體內容學習上，明顯感受到學習對自己帶來的影響，並將所學實際運用於助人歷程中，知道什麼時機可以用什麼技術，融合各家理論所長或挑選適合自己的風格；在生死尊重、生命永續等價值觀建立上，常於學習過程中內化，部分參與者較難以用語言來表述，但從其舉例的實務經驗來表述皆可看到其成長。其中多位表達因為生命經驗之故，對於接受生死的體驗訓練前便懵懵懂懂，進來受訓前為了生死困惑的而追尋答案，也接觸不同的靈性成長，例如：靈修、宗教，然而如何和他人分享、陳述，則感到困難，不知道如何說，才能讓他人理解，接受訓練後則有信心在言語的表達上能夠有脈絡、有結構，能讓他人理解。

而課程內容中關於情緒宣洩表達的體驗部分，研究參與者都印象深刻，並認為這樣的課程能夠，增加自我的覺察，幫助自己的未竟事宜，並從課程中得到療癒照顧和成長，若助人者自己未完成議題的處理，在助人過程中會時時碰觸到自己的議題；也將課程中所學習到的媒材、體驗活動等實際融合於實務工作上，收穫良多。

課程除了直接知識上的學習外，亦帶來價值觀的衝擊和整合，這樣的刺激讓學習者不停的思索生命的意義與追求生命的價值，掙脫過去角色的束縛，開發認識自己內在的本性，會促進自己內在的成長、突破和超越，這是一段靈性開展的旅程，而生活的試煉的則是最好的道場。

二、生命關懷師訓練之旁觀學習

根據 Bandura(1993,2001)的理論，影響個人自我效能判斷因素中的個人周遭環境經

驗，指學習過程中所觀察到他人(包含同儕)的學習成就及週遭環境中他人對自己的行為反應，例如：同儕及家人對生命關懷師的看法、支持程度。Pajares、Johnson 與 Usher(2007)發現來自重要他人的替代性經驗及來自自己信任之人的鼓勵與勸服能有效影響個人的自我效能感。

在課程訓練中同儕的分享是學習的另一個層面，因著同儕的提問、討論和分享，有機會聽到不同的觀點，有機會檢視自身，並思考自己不曾思考的問題，過程中的激盪更可能呈現延伸出更深或更廣的討論，常會有意外的收穫。而同儕跨領域的背景—工作環境從學校機構到社區機構，年齡層從兒童、青少年、成人到老人、臨終，在討論、分享上常有機會學習到不同領域的相關知識，在助人學習上，對於日後的助人情境便提供了許多替代性經驗，建立不同的先備知識。

在課程訓練中行為模仿和利他性是很普遍的氛圍--參與者在課程中，經由互相提供支持、保證、建議和觀點，彼此有很大的助益；且可分享相似的經驗—例如藉由觀察同儕提案、遇到的困擾、嘗試新行為而成長，也是一種替代學習或觀察學習。參與者有一定的實務經驗，加上場域不同，演化模仿行為時往往加上自己的想法。事實上，參與者在實習過程中靠著嘗試的方式，學習他人的行為，或沿用、或改用、或發現不屬於自己的特質而放棄，亦都是朝認清自己更趨近了一步。

而在實習課中更出現了利他行為顯著的同儕，當他專注於關懷服務的對象，而忘了自我時，他同時越過了自我，看著他從中獲得的喜悅與自我內在的成長，潛移默化影響了其他的參與者，都認為他認真的態度與用心的表現，是值得學習效法的對象。

三、生命關懷師於實習課程訓練中個人與環境、系統互動關係

研究參與者在實習課程中與實習單位、對象的互動多得到正向的回饋，並非僅止於自我感覺有意義，而是透過互動的對象的改變、回饋，或是單位的肯定，得到更多的信心，例如：成員在活動中的分享及實際出現的行為想法的改變、成員的持續出席回饋、單位邀請持續的參與、單位邀請執行計畫的分享及留下持續執行等等，對研究參與者皆是正向的回饋。

四、對未來助人工作的掌握與態度

參與者們本身便具有助人特質，在問及未來是否持續從事助人工作時，每一位皆回以肯定，甚至多位表達這是自己的「志業」，並且表示在經過課程訓練後，覺得自己目前的狀態是「準備好了」。

Bandura(1994)認為自我效能介乎於知識的應用與完成行為表現的技能兩者之間的重要關鍵，並提出自我效能之效能激發過程四項來源包括(1)熟練的經驗(2)替代經驗(3)社會說服(4)身體與情緒狀態。從上述的分析內容來看，研究參與者有一定的經驗，在課程訓練中亦有替代經驗的學習，藉著服務對象的正向回饋及機構、同仁的接納和肯定，亦有相當的社會說服，在課程訓練後亦認為自己準備好繼續從事生命關懷的工作，充分具有自我效能激發的四項來源，而整個訓練課程的完成便是將知識應用於完成生命關懷工作的行為，並且對於日後的生命關懷工作深具信心，可以知道生命關懷師訓練課程對於研究參與者有顯著的幫助，的確能增加參與者的自我效能。

第五章 結論與建議

本研究旨在探討生命關懷師訓練模式對參與學員之自我效能，本章主要目的在說明本研究的發現與結論，並提出相關建議供未來研究之參考。本章共分為兩節，第一節為結論，第二節為建議。

第一節 結論

本研究採質性訪談。研究者為參與觀察者，實際參與生命關懷師的課程訓練，研究對象為參與 104 學年度第二學期「生命關懷師實習課程」的學員 8 人，在課程結束且學期成績出來後，安排半結構式的訪談。期望藉由研究對象個人直接經驗之專業學習、觀察同儕的學習經驗之旁觀學習、實習課程中與環境、系統互動關係等面向了解生命關懷師訓練模式對參與者自我效能感的探討。本研究的主要發現如下：

壹、參與者本具的強烈助人特質，在訓練過程中有助於理解自助助人困境之面對與超越，而產生靈性成長的良性循環。

研究參與者因助人過程中產生疑惑、困頓與無力感，而學習追求成長，尋找生命意義與價值，在接受課程訓練的過程中得到深厚的知識理論背景，增進助人技巧，也在課程中體驗到情緒表達與宣洩，增進了自我覺察、自我照顧，及處理部分未竟事宜，讓自我的內在更多彈性，這樣的學習達到自我的深度交流更將這些學習內化為生命關懷的背景知識，帶給服務對象，將自己的所學回饋於他人，發自內心的關懷他人，達到了和他人者的深度交流，這樣的助人引領歷程，是一個靈性成長的歷程。

因為真心聆聽他人的生命故事，陪伴他人走在生命道路上，和他們共在，有苦有樂，我們像是在協助著他們，事實上是我們也從中學習成長著，因為他們沒有保留的分享，我們積累著他們的生命經驗所帶來的看見，汲取著一同成長的感動，這是一段靈性開展的旅程，我們互相回饋，互相突破超越，追尋更自在、更享受生命的自我。

貳、發展出一種輔導式諮商的模式-能將信念利用生活化的方式、隨時隨地親民式的回饋到他人身上。

研究參與者提及生命關懷的工作，不分對象與地點，已經是生活的一部分，主動關懷出現生命中的所有人、事、物，有彈性的以對方可以接受的方式親和的給予關心，用具體的方式、媒材介入協助他人可以看見、覺察，這樣的力量是溫暖可親的，像「菜市場」般的充滿生命力、親切感、融入生活的，將生命關懷的種籽撒落於各個角落裡。

參、生命關懷師訓練藉由個人直接學習、旁觀學習及環境系統回饋，確實可增加參與者之自我效能。

研究參與者在課程訓練中獲得個人的直接學習，包括直接學習到知識理論、助人技巧、介入媒材等；亦藉由同儕的分享討論得到旁觀學習及替代性經驗；最後藉由服務對象及服務機構、同仁等的正向回饋，從這三個面向，研究參與者確實感受到自己的成長與改變，並從中獲得信心，認為自己的身心皆已準備好要面對接下來的生命關懷工作了，亦會將生命關懷視為一輩子的志業，可以知道生命關懷師的訓練課程的確能增加參與者之自我效能。

第二節 建議

本節將提出相關建議供未來研究做為參考。

- 一、本研究之研究參與者為生命關懷師第一屆學員，於課程結束後進行訪談，雖能利用陳述的方式說明參與訓練前後的差異，但日後若有機會或能進行前測與後測進行對比參考。
- 二、依照研究結果生命關懷師之訓練是否能讓研究參與者之服務對象也有類似回饋，值得探討。
- 三、本研究顯示生死所的眾多課程均能實際幫助關懷師的專業成長-如有可能將這些重點再加以集結成為半專業志工的訓練手冊，使專業與實務更加統整，增進相關領域

之福祉。

四、在本研究中顯現證明統合理論與實務才能產生更大自我效能，建議未來生命關懷師之訓練亦依循，上完課程理論接續連結實務的實習課程，才能真正達到經驗之統合。



參考文獻

- 王文科(2001)。教育研究法。臺北市：五南。
- 王沂釗(2005)。幽谷中的曙光－正向心理學發展與希望理論在輔導上的應用。教育研究月刊，134，106-117。
- 石世明(2008)。悲傷輔導新觀念－從心靈成長到悲傷轉化。腫瘤護理雜誌，8(1)，27-33。
- 江蘭貞(2009)。生命關懷與體驗教學之反思：以一所科技大學生命教育為例。生命教育研究，1(1)，83-113。
- 伍潘怡蓉(2016)。參與在都會處境的靈性轉化。校園，58(4)，48-51。
- 何長珠(2008)。悲傷影響因素之初探。生死學研究，7，139-192。
- 李佩怡(1998)。失落的自我調適－如何運用創意渡過悲傷。學生輔導月刊，54，84-99。
- 李俊良(2000)。復原力對諮商的啟示。輔導季刊，36(3)，32-36。
- 李佳容(2002)。個人面對親人死亡事件心裡復原歷程之研究。國立彰化師範大學輔導與諮商系碩士論文，未出版，彰化。
- 李玉嬋(2003)。悲傷輔導的理論基礎與康復之路。諮商與輔導，212，2-8。
- 李開敏、林方皓、張玉仕、葛書倫譯(2004)。悲傷輔導與悲傷治療(第二版)。台北：心理出版社。
- 李开凤(2006)。自我效能的培養和提升。昆明冶金高等專科學校學報，22(4)，19-22。
- 李尹暘、林曉佩、林君怡(2007)。自我效能理論之分析與應用。澄清醫護管理雜誌，3(2)，46-52。
- 李香穎(2011)。從哀傷到復原－正向心理學的應用。諮商與輔導，304，28-32。
- 李玉嬋、李佩怡、李開敏、侯南隆、張玉仕、陳美琴(2012)。悲傷諮商助人者工作手冊。台北：張老師
- 呂文惠、王金國(2014)。實習生自評學習成就、實習經驗、與其自我效能關係之探究。師資培育與教師專業發展期刊，7(1)，71-92。
- 杜明動(2003)。談靈性。護理雜誌，50(1)，81-85。

- 杜明動(2004)。談靈性照顧。護理雜誌，51(5)，78-83。
- 林笑(2000)。靈性照護與人性關懷。榮總護理，17(2)，153-158。
- 林金定、嚴嘉楓、陳美花(2005)。質性研究方法：訪談模式與實施步驟分析。
身心障礙研究，3，122-136。
- 林于清(2006)。成年喪親者的悲傷復原經驗之研究(碩士論文，國立嘉義大學家庭教育研究所)。
- 林淑莉、胡心慈(2014)。特殊教育學系實習生在實習課程中之成長。特殊教育季刊，133，1-8。
- 林淑芬(2015)。未竟事物在悲傷歷程的意涵與影響。諮商與輔導，356，14-17。
- 周玉慧、朱瑞玲(2008)。變遷中的臺灣民眾心理需求、疏離感與身心困擾。台灣社會學刊，41，59-96。
- 胡幼慧(編)(1996)。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例，141-157。台北：巨流。
- 胡文郁、邱泰源、釋慧敏、陳慶餘、陳月枝(1999)。從護理人員角度探討癌末病人之靈性需求。台灣醫學，1，8-19。
- 施靜芳(2004)。走過生命的幽谷—九二一喪親青少年的悲傷與復原(碩士論文，國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系)。
- 柯雅惠(2007)。喪親兒童的悲傷經驗探究～以四位喪父兒童為例(碩士論文，國立臺北教育大學教育心理與諮商學系)。
- 洪櫻純(2009)。佛教徒學習佛法對靈性健康之影響歷程研究。中華心理衛生學刊，22(3)，269-298。
- 洪雅欣、林琦萱(2012)。全人發展階段悲傷輔導之要點。諮商與輔導，318，8-12。
- 胡瑞芝(2013)。悲傷轉化的力量：論敘事治療與意義治療。台灣神學論刊，36，149-167。
- 施香如(2015)。諮商實務課程團體督導之學習經驗初探—循環發展督導模式及反饋小組的應用。中華輔導與諮商學報，43，127-157。
- 索引仁波切(1996)。西藏生死書。台北：張老師。

- 袁方(編)(2002)。社會研究方法。台北：五南。
- 郭德賓、莊明珠(2006)。校外實習課程衝突影響因素對學生就業意願影響之研究：以國立高雄餐旅學院餐飲管理科系為例。餐旅暨家政學刊，3(1)，113-131。
- 徐達光、許順旺、吳哲宏、謝恩，(2004)。餐旅實習課程對實習生工作價值觀影響之社會化歷程探討。餐旅暨家政學刊，1(2)，219-241。
- 高旻邦譯(2007)。正向心理學介入可以減少憂鬱 對兒童青少年的傷害。2010.6.10，取自：<http://www.psychpark.org/psy/positive%20psychology.asp>。
- 高淑清(2008)。質性研究的18堂課-首航初探之旅。高雄：麗文文化。
- 梁淑媛、蔡秀鸞、莊宇慧、吳淑芳、童恆新、王采芷、李慧貞(2013)。淺談自我效能信念及測量工具。馬偕護理雜誌，7(2)，7-12。
- 陳增穎(2002)。悲傷復原的轉機—Erikson心理社會論的啟示。生死學通訊，8，43-47。
- 陳怡如(2006)。末期病人的靈性需求與靈性照顧。慈濟醫學，18(4)，61-66。
- 許鶯珠(2009)。正向心理學在諮商輔導的應用。諮商與輔導，281，48-52。
- 許秀侖(2010)。悲傷輔導。中南盟臨床專刊，3(1)，55-59。
- 張靜怡、蕭文(2000)。專業實習課程對準諮商員諮商能力發展之分析研究—以彰化師大為例。彰化師大輔導學報，21，1-36。
- 張利中(2002)。尋獲生命意義的時態與心理歷程。南華大學生死學通訊，p31-33。
- 張利中、鄭美莉、王萱其(2006)。台灣地區安寧護理人員死亡因應自我效能量表之研究。安寧療護雜誌，11(1)，1-13。
- 張萃玲(2008)。諮商技術—增進「自我效能」初探。網路社會學通訊，68，取自：<http://society.nhu.edu.tw/e-j/68/68-26.htm>
- 傅偉勳(1993)。死亡的尊嚴與生命的尊嚴。台北：正中書局。
- 曾素梅(2007)。悲傷輔導的處理歷程與技巧—以心理劇之死亡議題為例。諮商與輔導，262，40-43。
- 曾愉芳、杜明勳(2007)。老年人的靈性照顧。長期照護雜誌，11(2)，109-115。

- 彭玲藝(2005)。生命關懷：課程實踐中的必要關照。沈陽教育學院學報，7(3)，47-50。
- 黃英忠，黃培文，(2003)。實習工作價值觀的建構及其與工作投入的關係 -- 以大專觀光、休閒、餐旅相關科系學生為例。觀光研究學報，63-78。
- 黃麗萍(2008)。探索生命教育的靈魂—靈性學習。立德學報，6(1)，21-34。
- 黃傳永(2012)。創傷者的悲傷療癒及復原。諮商與輔導，318，5-7。
- 楊克平。靈性關懷之源在關懷自己。哲學與文化，36(2)，15-21。
- 楊淑涵、田秀蘭、吳欣倫、朱惠瓊(2015)。職場工作者生涯自我效能、生涯調適力與工作適應之因素模式驗證。輔導與諮商學報，37(1)，21-42。
- 楊均典、顏效禹、陳瑞娥(2010)。靈性安適之概念分析。護理雜誌，57(3)，99—104。
- 楊均典(2011)。靈性護理 人性之美。志為護理，10(5)，32-35。
- 劉敏珍(2000)。老年人之人際親密、依附風格與幸福感之關係研究。高雄師範大學教育研究所，說是論文，(未發表)。
- 劉麗惠(2007)。喪親兒童的生死教育與悲傷輔導。諮商輔導，262，12-15。
- 蔣立琦、郭雅雯、林綽娟(2004)。自我效能之概念分析。護理雜誌，51(2)，67-72。
- 慧開法師(2003)。現代人的生死與醫療情境之反思。生死學通訊，9，3-6。
- 慧開法師(2014)。生命是一種連續函數。台北：香海。
- 蔣佩珍、甘桂安(2016)。助人工作者的挑戰與轉化~從靈性角度出發。諮商與輔導，365，23-26。
- 蔡榮美、吳晶萍、黃初雪(2007)。失落之概念分析。馬偕護理雜誌，1(2)，16-23。
- 鄭彩鳳、黃柏勳(2003)。學習型組織的靈性內涵初探及其對學校經營的啟示。初等教育學刊，15，27-46。
- 鄭芬蘭(2004)。學前兒童關懷行為心理歷程暨生命關懷活動方案之實驗研究。高雄師大學報，16，161-179。
- 賴怡霖(2007)。喪親兒童的失落與復原。諮商輔導，262，25-28。
- 鄭曉楓(2011)。正向心理學主要內涵及其在心理諮商之應用。諮商與輔導，304，6-10。

蕭文（2002）。創傷事件中影響個人心理復健之復原力因素探討：以九二一地震為例。
國科會專題研究報告。

韓楷樑、林裕堯(2015)。國小輔導人員生命意義感、生涯自我效能與職業倦怠關係及其
中介效果之研究。諮商心理與復健諮商學報 28，119-161。

嚴敏秀(2014)。從失落事件談悲傷的復原之路。諮商與輔導，339，39-43。

Assagioli R.(1974). *What is Psychosynthesis? The Realization of the Self* 1(1): 70-4, 2.

Bandura, A. (1977a). *Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change*.
Psychological Review, 84(2), 191-215.

Bandura, A. (1977b). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Bowlby, John(1980). *Loss: Sadness and Depression*. Attachment and Loss, Vol. 3.

Bandura, A. (1982a). *Self-efficacy mechanism in human agency*. American Psychologist, 37,
122-147.

Bandura, A. (1982b). *The assessment and predictive generality of self-percepts of efficacy*.
Journal of Behavior Therapy & Experimental Psychiatry, 13(3), 195-199.

Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*.
Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall，390-453.

Bandura, A. (1986). *Fearful expectations and avoidant actions as coefficients of perceived
self-inefficacy*. American Psychologist, 41, 1389-1391.

Bandura, A. (1986). *From thought to action: Mechanisms of personal agency*. New Zealand
Journal of Psychology, 15, 1-17.

Bandura, A. (1986). *The explanatory and predictive scope of self-efficacy theory*. Journal of
Clinical and Social Psychology, 4, 359-373.

Bandura, A. (1986). *The social learning perspective: Mechanisms of aggression*. In H. Toch
(Ed.), *Psychology of crime and criminal justice*, 198-236. Prospect Heights, IL: Waveland
Press.

Bandura, A. (1993). *Perceived self-efficacy in cognitive development and functioning*.

- Educational Psychologist, 28, 117-148.
- Bandura, A. (1997). *Personal efficacy in psychobiologic functioning*. In G. V. Caprara (Ed.), *Bandura: A leader in psychology*, 43-66. Milan, Italy: Franco Angeli.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy and health behaviour*. In A. Baum, S. Newman, J. Wienman, R. West, & C. McManus (Eds.), *Cambridge handbook of psychology, health and medicine*, 160-162. Cambridge: Cambridge University Press.
- Batten, M. & Oltjenbruns, K.A.(1999). *Adolescent Sibling Bereavement as a Catalyst for Spiritual Development: A Model for Understanding*. *Death Studies*. 23(6), 529-546.
- Bandura, A. (2001). *Social cognitive theory: An agentic perspective*. *Annual review of psychology*, 52, 1-26. Palo Alto: Annual Reviews, Inc.
- Berman, D. & Davis-Berman, J. (2005). *Positive psychology and outdoor education*. *Journal of Experiential Education*, 28(1), 17-24
- Carruthers, C., Hood, C., & Parr, M.(2005). *Research update: The power of positive psychology*. *Parks & Recreation*, 40(10), 30-37.
- Erricker C. (2000). *A critical review of spiritual education*. In E. J. Erricker (Ed.), *Reconstructing religious, spiritual and moral education*. New York: Rout-ledge, 2000.
- Fisher, J.W., Francis, L.J., Johnson, P.(2000). *Assessing spiritual health via four domains of well-being*. *Pastoral Psychol.* 2000, 49, 133-145.
- Harris, A. H. S., Thoresen, C. E., & Lopez, S. J. (2007). *Integrating positive psychology into counseling: Why and (when appropriate) how*. *Journal of Counseling & Development*, 85, 3–13.
- Joseph, S., & Linley, P.A. (2005). *Positive adjustment to threatening events: An organismic valuing theory of growth through adversity*. *Review of General Psychology*, 9, 262 – 280
- Lindemann, E.(1994). *Symptomatology and management of acute grief*. *American Journal of Psychiatry*, 151(6), 155-160.
- Lincoln, Y. S., & Guba, G. E. (1999). *Establishing trustworthiness*. In A. Brymanm &

- R.Burgess (Eds.), *Qualitative research*, 3, 97-444. London: Sage.
- Minichiello V., Aroni R., Timewell E. & Alexander L. (1995). *In-depth Interviewing, Second Edition*. South Melbourne: Longman
- Schunk, D.H. (1996). *Learning Theories: an Educational Perspective*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Seligman, M. E. P. (2002). *Authentic happiness*. New York: Free Press.
- Arthur A. Berger 著(2004)。媒介與傳播研究方法：質化與量化研究途徑(*Media and Communication Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*)，黃光玉、劉念夏、陳清文譯)。台北：風雲論壇。(原著出版年：2000)。
- B. Cortwright 著(2005)。超個人心理治療：心理治療與靈性轉化的整合(*Psychotherapy and spirit: Theory and practice in transpersonal psychotherapy*)，易之新譯)。台北：心靈工坊。(原著出版年：1997)。
- Corey, G. 著 (民 94)。諮商與心理治療：理論與實務 (*Theory & practice of counseling & psychotherapy 6E*)，鄭玄藏、余振民、黃淑清、彭瑞祥、趙祥和、蔡藝華譯)。台北市：雙葉。(原作 2001 年出版)。
- Deborah K. Padgett 著(2000)。質化研究與社會工作(王金永等譯)。台北：洪葉。
- J.A. Maxwell 著(2001)。質化研究設計—一種互動取向的方法(高熏芳、林盈助、王向葵譯)。台北：心理。
- Mitch Albom 著(2006)。最後十四堂星期二的課。(*Tuesdays with Morrie*)，白裕承譯)。台北：大塊。
- Nel Noddings 著(2008)。教育道德人：品格教育的關懷取向(朱美珍、李秀鳳、吳怡慧、洪鼎堯、莊易霖等譯)。台北：巨流。
- Smith, Jonathan A. (2006)。質性心理學—研究方法的實務指南(丁興祥、張慈宜、曾寶瑩等譯)。台北市：遠流。
- Van Manen 著(2004)。探究生活經驗—建立敏思行動教育學的人文科學(高淑清總校閱/

高淑清、連雅慧、林月琴譯)。嘉義：濤石。(原著 1997 年出版)。

Yalom, Irvin D. (2001)。團體心理治療的理論與實務(方紫薇、馬宗潔等譯)。台北市：桂冠。



【附錄 3-1】〈生命關懷師訓練模式之自我效能探討〉研究參與者訪談同意書

訪談同意書

您好：

我是南華大學生死所研究生，目前正在進行一份關於生命關懷師訓練課程的研究。本研究將關注參加生命關懷師訓練課程之參與學員，希望您能同意接受我的訪談，您的參與對我而言有莫大的幫助。

本研究的目的是為了瞭解您參與生命關懷師訓練中的感受經驗對於自我、日常生活及工作之影響。您的經驗是本研究的焦點，訪談過程中有任何問題歡迎您在過程中提出來與我討論，反應您最真實的想法。訪談過程中若有您不想回答的問題，您有權利拒絕回答。在此不勝感激。

研究訪談將於實習課程結束，期末成績出來的後兩週開始進行訪談。為求資料的完整，訪談過程將全程錄音，錄音內容將被轉騰為逐字稿以作為分析之用；本研究所有的訪談內容僅做為研究分析之用並確保匿名保密的原則。錄音內容在研究完成後即予以銷毀，有關研究的結果僅作為我的碩士論文及相關學術發表，如果有其他形式的使用，將先徵詢您的同意。

若您於訪談中或訪談後，有不願意參與的想法，皆可和研究者聯繫，我將尊重您的意見，對於您的訪談內容不予採用。

再次感謝您願意提供您寶貴的經驗！在訪談過後，如您還有任何疑問，歡迎您以電話聯絡詢問。聯絡人：王瓊翎 09xx-4xx1xx

祝您 順心平安、健康快樂！

南華大學 生死所
指導教授：何長珠 教授
研究生：王瓊翎 敬上

本人願意參加研究

本人不願意參加研究

簽名：

2016 年 月 日

【附錄 3-2】〈生命關懷師訓練模式之自我效能探討〉研究參與者訪談文本內容分析範例

編碼	文本	關鍵字	意義單元	反思與問題
D-36	如此一來機構對長輩的反應，能夠在服務中加以處理或是注意，另外也可以協助機構對長輩多了認識，彌補機構社工與護理人員蒐集不到資訊的缺失。		系統回饋、彌補實務	彌補實務照顧不到的面向
D-37	生命關懷師這個專業課程的實習，要求實習生需要完成那些課程才可以實習，雖然我本身在老人服務實務工作上十多年的經驗，但團體帶及個案的工作還是有很多停留在個人的習氣及盲點，無法更有效、更具系統的提供服務。		直接學習 (覺察不足)	
D-38	但這次的實習中，所遇的困難及問題透過課程督導，可以馬上修正及應用，效果很好。		直接學習	即時功效
D-39	比如團體方案因何老師的課堂督導，讓我的團體活動設計也要依此由淺入深，清楚每次的主題，很快就獲得長輩的信任，更因此達成團體目標。		直接學習、系統回饋	
D-40	在個別晤談也因課堂督導何老師的指導，讓我更了解如何將個案的問題概念化。		直接學習	
D-41	該機構主任給我的回饋是，生命關懷師在與長輩建立關係、引導長輩反觀自省、幫長輩心靈探索與回顧生命、展望新發展。針對生命關懷師這個專業的實習上，這個專業真的非常適合老人照顧機構，因為它的學術訓練包括社工與諮商和輔導等領域，在實務操作上，它又包括很多減壓的技術可以分享給長輩運用，她覺得長照機構長輩的服務，真的彌補社工的不足。	引導反觀自省、心靈探索、回顧生命、展望新發展	系統回饋、彌補實務	在老人(長照)照顧機構的合適性
A-7	請說說接受此訓練對自己在生命關懷工作上的自我效能及日後工作投入的影響			
D-42	我曾經上過悲輔、個案、團體、正念、心理劇、催眠等課程，每每服務時無法有系統的施展及運用，所以常自問“我上了那麼多的課要做什麼呢？”好像英雄無用武之地。		自我反思	所學如何有系統的運用
D-43	然而上了生命關懷師的課程督導後，竟然可以將所學一一整合，而且針對當事人的需求可以立馬從哆啦A夢的百寶箱拿出助人的道具。	將所學整合	直接學習	即時功效