

與矛盾共處——

長期照護領域心理照顧者之生命哲思

文 許馨勻

國立臺北護理健康大學生死與健康心理諮商系碩士班

大學剛畢業時，我曾在日間照顧中心照顧失智與失能的長輩。在照顧服務員訓練中學會了身體照護的技術。我成為照顧服務員，有精神、有力氣，喜歡動腦子想各種好玩活動給爺爺奶奶們。

某日，一位照顧的爺爺在上課的時間不見了，造成一陣騷動，所幸很快就在廁所找到爺爺，他只是忘了怎麼開

廁所門，正在驚慌。幾位服務員安撫爺爺，在下班後與社工討論之後給爺爺的額外照顧計畫，以因應他越來越快的退化速度。我們幾個二十幾歲的年輕人短暫的面面相覷，但很快以專業人士的態度討論之後的工作。

回家途中，在車上看著外面流轉的車輛人群，我心裡冒出了一個聲音「為什麼上天要讓世界有失智症這樣的

病？」霎時無法忍住眼淚，下車走在路上仍不停哭泣。為什麼連年輕有力的我們也這麼絕望？人該何去何從？感覺落進一個無底的深淵。

這樣的契機讓我走入了心理領域，學習了心理諮商的技術，在長期照顧這樣不同於傳統心理諮商大宗醫院、學校、社區諮商所的新興領域，與長照照顧者、工作者、長輩工作。

學習了新的技術與知識，我仍感到自己還在那個深淵，但除了直落的悲傷情懷看見有些矛盾生成了，矛盾一般是令人煩躁而困擾的，但我不想馬上轉

移和處理它，有些什麼也蘊含其中，面對它持續思考、對話，幫助我們回歸照顧的本質與人的本質，描繪照顧與生活的理想圖景。

真實在場

照顧者的學習方法

心理照顧的重點「陪伴」，看起來容易，實際上卻不然。我在參與協助某據點失智症者長輩團體期間，有以下發現。

「他的兒子，剛跟爸爸來到這裡時跟現在是很不一樣的。」帶領者在某



次團體結束後的討論裡，提到了這位在團體裡協助失智失能父親的家屬。「之前會很急，或有點不耐煩。」經過幾個月跟父親一起參與心理師帶領的失智症患者支持團體，產生了改變。更加從容，甚至有時可以協助團體其他的失智長輩。

這位家屬在團體裡看見的是：他看見心理專業工作的帶領者用合理語速音調、面朝方便長輩注視的方向說話、耐心等待回應的時間。心理師的專注與表情，失智家人的表情反應盡收眼裡。跟帶領者、跟失智家人同在一個時空活動，於是他漸漸地學會，走在跟失智父親同樣的時間。因為在空間裡感受到心理師陪伴正在陪伴家人的自己，感受到家人被陪伴，而學會陪伴失智的家人。

學習陪伴，單次的衛教講座可以

提供的僅是基本理論概念，即使講者做經驗分享，但是「教室」的空間情境感太強。我看見熱切的照顧者常會有這類型的提問「我要說什麼，怎麼說他才能好好去睡覺 / 乖乖做復健運動…」「我要怎麼樣讓他比較不會這樣一直想這些沒用的？」在講座這樣像上課的場合，他們期待「老師」給一個具體的方法來脫離與病人相處的困境。在沒有足夠的時間走進脈絡，關懷照顧者的心理工作者也不能迴避回答，於是雙方在問答間建構想像的照顧情境，照顧者有時半信半疑「老師，這點我知道，但是他的情況是這樣的…」感覺講者的回答對不上他真實的照顧經驗與感受。有些照顧者則是抓緊了講者的一言半語，回到家發現難以實行，久而久之感到無力。

需要「進去」，不單指進去場域。心理工作者讓自己成為個案、家屬持

續進行中的生病 / 老化經驗脈絡的一部分，而不是單純調整對方生活的外物。因此，穩定、綿長的時間是需要的，心理工作者、個案與照顧者，以家族特有的方式生長出陪伴。

綿長

照顧者支持活動的需求

在照顧者支持活動裡，有時候也會有成員提起他們個人的興趣愛好、人生哲學。但在那個場合，那樣的言語總會被放進「能自我調適空間」、「缺乏自我支持能力」的框框裡。

如果不是心理工作者跟個案、跟個案照顧者。我們是不是能展露跟表達自己跟真實豐富的样子？不是老師，不是某某個案的兒子女兒或媳婦，我們會如何談到生命與靈魂？我們有沒有這樣綿長的時間？

近年長照政策更加關注「照顧者」的身心健康狀況，各據點開辦照顧者支持團體、講座、工作坊，提供各種藝術的、身心紓壓活動給照顧者。因此諮商心理師等過去較少出現在長照領域的專

業人員，在長照相關場所開展身體照顧、照顧技巧訓練以外的支持活動。

照顧者在未能了解支持活動內容與益處的情況下，更傾向表達自己需要喘息服務，能暫時放下日常疲憊。因此機構傾向辦理短期程的活動，例如一日或半日工作坊、講座，一方面兼顧控制行政工作量或替代照顧人力等成本，一方面讓家屬更有意願認識支持服務，與機構建立連結。

單一個別的活動較難帶領參與者走進更深的層次，進行有厚度的探索與整理。在過往我與全職實習夥伴交流帶領照顧者團體的經驗，發現有不少照顧者習慣到了團體快結束的時候開始揭露自己、觸及比自己所理解更深的內在。火花燃起時，團體已近結束。即使有些成員私下建立了通訊軟體群組形成自助社群，卻不容易再找到共同如此靠近內在的契機。

參加紓壓團體的照顧者，疲憊暫時減緩，但可能對於未來仍沒有信心，甚至不敢再繼續多想多期望，只期待能有功能處理照顧事務。



僅提供淺層次、重複無發展空間的身心工作就像是用照顧者作為零件，支持名為國家長期照顧的機器。進行照顧者支持活動，目標並不僅在穩定其身心功能狀態，以期盼他們回去照顧家人。這樣看起來再美好、再療癒的支持活動、輔療活動都會成為潤滑保養機器零件的機油。

支持不是為了重建照顧人力，而僅是為了這個在生命中遭逢到衝擊的人。能有機會重新認識陌生又熟悉的家人、陌生又熟悉的自己，真正看見與思考生命的本質。

照顧者家屬需要自己的時間，期望喘息服務不僅是專程用來處理日常雜務與工作，而是單純照顧者自己的內在時間。讓造成混沌的失落能成為改變舊有生命型態的禮物。而要取得這樣的喘息時間，目前社會集體要另外一群人成為「機器零件」——基層照顧人力。

矛盾的機器

基層照顧人員的服務界線

我在大學畢業後報名參加照顧服務員訓練。在醫院病房實習時，我被分配照顧的一位奶奶，名牌上寫著：「喜歡陪伴」。

「陪伴… 要怎麼陪伴？」我不禁呆然。從來沒有想過這麼一個看似簡單的問題。奶奶不太能說話、對我反應很淡漠、身體功能不能坐輪椅出外，我努力想了些方法希望能讓奶奶感覺「被陪伴」，不過最後我還是看不懂她的反應，是否有被陪伴到。很多時候，我得擔心單純坐在病床邊陪奶奶，會不會被巡查的人認為在偷懶，實習不過關我就沒辦法拿到證書找工作了。現實條件也阻隔我繼續探索什麼是陪伴。

結訓日，學員七嘴八舌的講自己的經驗：多數人很衝擊的是在醫院病房裡的流水線一樣洗澡方式——排隊上洗澡床，脫光洗刷擦乾吹乾穿衣服，然後下一個。「像在洗豬一樣」有學員嘆息著。但不管洗澡流水線、陪伴等問題都沒有能繼續深入。後來徵才的各家人力派遣公司、機構來了，話題就終止。我們所有人就此完成訓練，成為照顧系統機器的一部份。

我帶著「什麼是陪伴？邊緣人的我怎麼陪伴生命邊緣的人？」追尋到心理諮商領域。當我實際開始投入支持照顧員、提升照顧員關懷能力的活動，跟過去工作的同行重逢時，我有了預料外的感受。

2016年，我帶領一個以居家服務

員的團體，同時有教育、支持雙重的目標，以老年憂鬱為主題，傳達有關老年憂鬱的相關知識、培養危機覺察能力（居家服務員常會服務到老年自殺的高危險群），協助預防老年自殺。另一部分心理支持，彼此分享照顧憂鬱個案、以及接觸情緒不穩定案家的經驗。當團體結束後，經過三個月每個月的同儕支持討論，年底舉辦的成果發表會裡，成員在小組內介紹參與團體的相關經驗。除了好奇此類未曾出現在工作項目裡的工作的居服員，也有居服員對於心裡照顧工作概念表達不滿：在接觸到充滿情緒的個案與案家，心裡感受到衝擊或為難，只能告訴自己就事論事地完成服務項目，劃清界線才能繼續工作下去。不願意再多從事這樣的情緒勞務。

「我不想跟他們（案家）有更多的牽扯！」一位居服員情緒較高昂地對著我說。而這點其實當我在講述自殺防治單元給團體內的居服員已經有意識到，自己好像正將他們推向混沌與危險。我能感受到居服員對於討論自殺這件事的不安，也猶豫繼續將這樣的關懷工作推向制度是不是造成居服員的負擔，即使他們確實是身處於老年憂鬱防治的第一線。

我曾經從事過照服員工作，體會過自己像是機器一樣重複身體照顧程序

的感覺，當時想像著如果照顧工作裡能多一些「心」，是不是我們所有人都會不一樣。但當下，卻發現自己好像正在搭建一台新的機器。在場聲明他們只想專注做身體照顧工作的居服員，也是從心裡說出來的話。

我們如何顧及所有的心，讓每一個人都可以像一個人？在長照領域遭遇的各種矛盾，照服員處境是我最想呼籲人們關注與持續投入思考的。這會需要對整個照顧體制更靈活的想像，回歸到個體的體驗，會有拆解不適當的機器的可能。

結語

允許「散」的空間

余德慧(2014)以臨終照護經驗，提到「柔適照顧」的療癒概念。有目的的照顧是聚集在某一目標為中心，柔適照顧不是「(因為什麼所以一定要)做些什麼」，而是以「散的」的狀態面對時間帶來的老死。不刻意，才能跟被照顧的人在同一層面的狀態，才有機會真正的「陪伴」。

臨終照護是長期照護的下一階段，但也可以說是長期照顧的一部份，需要長照的家庭與人，比任何一個生命階段更接近老與死，更接近，並持續的在體

驗生命的各種失落。因此在正面的、目標中心的照顧活動(身體照顧、功能性的心理照顧)之外,需要柔適照顧這樣的「散的」概念,從實際的體驗吸入內在。

在榮格心理學理論,一個人要走向自我,接觸到「自性」,要經歷個體化歷程。受傷的、痛苦的、黑暗的經驗都是個體化歷程的一部份,是心靈轉化的契機。過快的將人從困境拉到功能的層面,看起來一個人回到了社會運行著,但也錯失了發現自我生命的機會。在看似無窮盡或正在僵局,無法計畫日程的心理工作,裡面可能蘊藏生命的寶藏。這並非理性意識的言語可以說服標明。榮格分析師史丹(2006)在《英雄之旅:個體化原則概論》一書中提到赫密士空間的概念,赫密士的空間是個體化的空間,是過渡的空間,連結意識、無意識,內在與外在現實。但它的界線是模糊的,經常的越界、滲入,產生了創造的可能。它不會是一個人主要的現實世界,佔據人全部的功能,但它有確實存在的必要,讓人在失落、創傷造成的內在狀態斷裂上,進行個體化,生長心靈的力量。它是矛盾的,也因為是矛盾而具有活性,讓內在、外在趨向平衡。

長期照顧系統跨領域合作讓心理

健康專業工作與長照領域有相遇的契機,不同領域間了解彼此能力與職務項目,同時在案主、案家、不同領域同事的視點間思考,是發展全人長期照護工作的必要因素。因此它的多元帶有一點「散」的精神,但終歸是有中心目標,而醫護、社會工作者,也大多有問題目標導向的思考與行動風格。

因此心理工作者除了了解與合作,同時內在層面需要維持一種散狀態——刻意的保留空間給某些在實務工作中無以名狀的感受與心境,不急著分析、發展具體行動去處理。無法真正看見與接觸人,再精密的工作系統方法都是空虛的機器。當疾病老化與死亡的焦慮啟動,一直線的問題導向路線,很可能會成為機器成形的開端。心理工作者要能看懂、與組織系統互動,卻要能在心醒覺不能成為機器。

在工作層面、人與人真實接觸層面,允許「散與矛盾」的存在,讓部分的自己融入其中,是找到對話與行動入口的通道,找到長期照顧心理層面照顧,新的可能性。



台北聖城
TAIPEI SAINT CITY 生命紀念館

生命的昇華 · 思念的典藏

台北聖城,厚21世界攏滿意



下 62 八斗子匝道, 3 分鐘可到達

祭祖不塞車 · 好停車

服務專線 02-2466-1234



龍巖



新北
龍巖福田



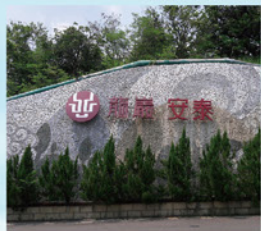
桃園
龍巖富岡



台中
龍巖寶山



嘉義
龍巖嘉雲



高雄
龍巖安泰



花蓮
龍巖蓮園

龍巖珍視 每位獨特無二的生命 無可替代
人的一ance 就像櫻花般絢麗綻放 無限精彩

春雨·繁花·美境·龍巖

未來住所



新北 白沙灣安樂園

全台七座塔墓 遷葬專案現正實施中

遷葬專線：0800-018-999 · 02-2660-2028