社會團體工作

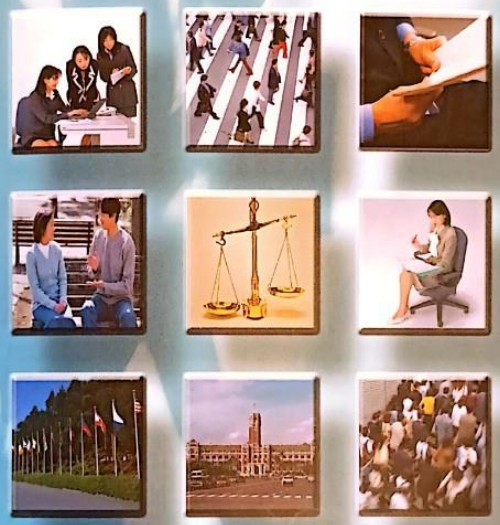
空中大學花蓮中心

賴秀鳳

社會科學系 社會服務領域

社會團體工作

曾華源　鄭夙芬　溫信學　編著



國立空中大學　用書

國家圖書館出版品預行編目資料

社會團體工作／曾華源, 鄭夙芬, 溫信學編著.-- 初版. --
新北市：空大, 2013.01
面；　公分
ISBN 978-957-661-939-7（平裝）
1. 社會團體工作

547.3　101025341

社會團體工作

編 著 者：曾華源　鄭夙芬　溫信學
發 行 人：陳松柏
責任編輯：張淑德
排版設計：陳姵諭
校　　對：陳萍芬
發 行 所：國立空中大學　www.nou.edu.tw
地址：新北市蘆洲區中正路 172 號
電話：（02）22829355
行政院新聞局登記證局版台業字第 3759 號
承 印 者：彩之坊科技股份有限公司
2013 年 1 月初版
2022 年 1 月初版 7 刷
定　　價：新台幣 430 元
I S B N ：978-957-661-939-7

本書保留所有權利，欲利用本書全部或部分內容者，須徵求著作財產權人同意或書面授權。
請洽：國立空中大學出版中心

社會團體工作　　作業二(請用作業紙手寫)

一、請舉出四種社會工作者在引導團體討論時，可以使用的引導技巧?並請說明該四種引導討論技巧的內容?(P.209~P.212)

二、請舉出三種團體思考的症狀。想要避免團體出現團體思考的狀況，請舉出三種因應方式。(P.213~P.214)

三、促進團體成員建立關係的技巧? 請舉出5種。(P.246~P.248)

四、任務性團體的討論技術，請舉出5種。 (P.254~P.256)

社會團體工作~問題與討論

- 1. 社交訓練團體的功能?
- 2. 以兒童為主體的復健團體工作，可歸納出哪五項主要團體功能?
- 3. 培植團體領導者，是專業人員在領導自助團體時最重要的內容，如何尋找領導者?如何使成員願意當領導者?
- 4. 社區工作是社會工作的傳統工作範疇之一。社區工作準備階段的六步驟，請加以說明之。

第三部分　技術篇

第十章

社會團體工作之意義與本質

關鍵詞彙

- 學習楷模(role model)
- 論證能力(reasoning ability)
- 任務取向(task oriented)團體討論
- 團體思考(groupthink)
- 團體取向(group oriented)團體討論
- 團體衝突group confict)
- 侵略式溝通(aggressiveness communication)
- 零和街突(zero-sum conflict)
- 複動機衝突(mixed-motive conflict)

自我評量題目

1. 請問團體討論的功能為何?
2. 一般來說，團體討論可以區分成任務取向與團體取向，請簡述這兩種取向的團體討論內容為何?
3. 請問團體討論的內容可以分為哪五大類?並請說明其內容。
4. 在團體討論的準備期，社會工作者的工作內容為何?

自我評量題目

5. 請問在哪些團體討論的情境中，社會工作者適合介入協助，以增進團體討論的品質?
6. 請舉出四種社會工作者在引導團體討論時，可以使用的引導技巧?並請說明該四種引導討論技巧的內容。
7. 團體出現團體思考時，會出現哪些現象?為避免團體討論出現團體思考的難題時，社會工作者可以採取哪些方式加以因應?
8. 當團體討論出現團體衝突的難題時，社會工作者可以採取哪些方式加以因應?

第一節 團體討論的功能 P. 203

團體討論具有的重要功能，包括:

一、引發參與動機(motivation)

二、增進團體合作活動(cooperative activity)

三、傳遞知識

四、解決問題

五、學習楷模(role model)

六、增進論證能力(reasoning ability)

個人有效組織自己的想法，並能清楚、有通輯的表達出來，能確保其他成員可以了解自己的想法。

七、提升個人包容力(flexibility)

八、增進成員自信果斷(assertiveness)

九、學習傾聽(listening)

十、提升思考能力(thinking ability)

第二節 團體討論的形式 P. 205

團體討論的形式:

一、討論主題的取向:任務取向(task oriented)或團體取向(group oriented)
(Galanes， et al., 2007; Young, Wood,Phillips & Pedersen， 2001)

(一)任務取向的團體討論

1.有明確的間題要處理。

2.有清楚的任務要達成。

(二)團體取向的團體討論

1.特色在於團體是高度關注團體自身與團體動力。

2.主題都是來自於團體成員在當下所關心的議題或團體動力的影響，而不是一直都在討論特定議題。

二、討論時間的長短:長期或短期(Galanes，et al.,2007;Young, et al., 2001)

1.討論時間的長短取決於討論的主題，例如:在團體中想要討論對經歷大型災難後的經驗，這樣的主題，很難在一次一或兩小時的團體中，讓成員完整的表達與討論，因此它適合在長期的團體討論中被討論。

2.成員活動繳費的問題，這樣的主題就是一種適合短期團體討論。

三、團體討論的內容

根據漢菊德(1998)的分類方式，其將團體討論的形式依據討論內容，而區分成以下幾類:

(一)資訊性的討論

例如:有成員詢問要如何找到一些生活資訊，成員間就開始分享可以去哪找生活資訊。

(二)情緒性的討論

就是針對個人的情緒感受進行討論，通常都是在討論彼此的感受或接納彼此的感受。討論的目的在於陳述和澄清自己當時的情緒感受，進而掌握自己的狀況。

(三)問題性的討論

針對某些疑問進行討論，可能會討論為何有這樣的問題·或要如何解決這個問題，因此在這樣的討論內容中，很大的特色不是指討論感覺和原因，還會去討論要如何處理或如何做。

(四)思辯性的討論

主要集中在認知或知識的層面進行討論，經由討論的過程·讓所有成員一起來思辯知識或某些觀念的真實性或正確性。

(五)想像與創造性的討論

因為成員彼此的大量溝通所以有時候會突然激發出靈感。

第三節 團體討論的技術 P. 208

一、事前準備

透過事前準備，有助於社會工作者在引導團體討論時更聚集，成員也更容易進入團體討論的氛圍之中。

(一)預先準備討論主題

1.工作者可以配合團體設定的工作目標，預先構思一些可以作為討論並延續該主題發展一些可供後續發展的次要主題，之後再假想主題和次要哪些可能的回答，而這些回答又可能產生哪些可供討論的主題。

(二)物理環境的準備

包括:場地大小、交通便利性、座位安排、環境舒適度(空氣流通、布置、燈光等)音響設備等，都是工作者應該要注意的地方。

(三)確認或邀請團體參與者

工作者在每次團體討論執行前，都應配合該次的團體討論的目的或主題，邀請適合的參與者參加。

二、討論時的引導 P.209

(一)讓討論開始

1.在團體討論開始前，工作者應該要介紹每位成員。

2.工作者的職責在於維持開放性的討論氣氛。

(二)尊重團體中的沈默

在團體討論中，有時候會出現沉默的現象，工作者對這樣的現象應該予以尊重，不要急於說話以打破團體中的沉默，這時候允許沉默的出現，並讓團體成員自己出來處理這樣的現象，也是工作者應該要注意的地方。

(三)鼓勵式的引導

1.這是很重要也常被運用的引導技巧，尤其對於個性較為內向、不善表達的成員，工作者應適時給子鼓勵和肯定。

2.摘要成員的意見，並反問其他成員『除了某某的想法之外，也許其他夥伴有不一樣的想法.....」來協助引發討論。

(四)澄清問題

當工作者或成員當不清楚或是誤解時，請成員重新表達自己的想法。

(五)創造發言機會/適時打斷發言

每個人都有足夠的機會參與團體討論。在某些狀況下，工作者應該進行介入，以增進團體討論的品質:

1.集中式的發言

2.發言內容偏離主題或過於抽象

3.沉默的參與者

(六)摘要

摘要是社會工作者常用的技巧一，摘要要能簡單、清晰、明確，若是幫成員歸時意見時，在摘要後也要詢問成員這樣是否符合他的想法。

(七)腦力激盪(brainstorming)

(八)神奇圈(the magic circle)

這個方法可以讓每位成員都有機會發言，工作者可以將座位安排成一個圈圈，在團體討論開始時，在每個討論主題上，可以由任一個成員開始發表意見，然後就依序讓下一個成員發表想法。

(九)發言麥克風(pass the buck)

1.工作者可以準備一個物件，並說明要發言的人，必須拿著這個物件才可以說話，其他沒有物件的成員，需要尊重持有該物件者，持有該物件者發表完意見後，可以將該物件傳遞給坐在他附近的其他成員，或舉手要求想要擁有該物件的成員。

2.在運用這個技巧時，工作者也可以結合使用限制發言時間的技巧，以避免有成員霸住物件不放的狀況。

(十)回饋(feedback)

在每次團體討論結束後，工作者可以總結該的討論內容，並給予回饋，回饋的內容可以包括，這次討論的所有主題、感受和意見，或是工作者也可以準備一個單張或海報·然後請成員一同來完成單張或海報，表 10-1即為一例。

在帶領團體討論時的注意事項(Auer& Ewbank,1974 Ellis & Fisher,1994;Young,et al.,2001) :

1.保持接納與尊重，接受成員可以發表自己的意見·

2.提供資訊，同時也對成員尋求資訊。

3.給予正向的回應和意見。

4.標示成員的貢獻，並給予感謝。

5.避免對抗與有敵意。

6.避免製造團體中的競爭。

7.避免要求成員在團體中懺悔。

(四) 團體討論回饋單張

表 10-1　團體討論回饋單張

1. 我們今天一同討論了？

2. 我們今天最主要的討論主題是？

3. 在這主要的討論中，有哪些意見被提出？

4. 在這主要的討論中，今天有哪些感受被激發出來？

5. 在這主要的討論中，我們今天達成了什麼結論？

6. 有沒有什麼事情，是我們今天沒有處理完的？

7. 我們今天達成了哪些事情？

8. 對於下次的團體（或團體討論），我們有沒有什麼計畫？

第四節 團體討論中的難題:團體思考與團體衝突 P.212

一、團體思考(groupthink)

(一)團體思考的前提

1.團體具有高度凝聚力，團體會具有吸引力。

2.團體是被隔離的，團體成員不容易接觸到團體外的資訊或來自團體外成員的意見。

3.團體有一位指導型的領導者，所以領導者對團體具有高度掌控，並會清楚向團體成員表達他對團體的期待。

4.高壓力，成員可以清楚感受到團體正處在嚴重的威脅之下。

5.決策程序粗糙，沒有標準流程來思考各種可能的方案或想法，或是即使原本有在這時候也被棄之不用。

(二)團體思考的症狀

P. 213

1.出現無懈可擊的想法，成員一致出現我們團體是最好的，我們不會有問題的。

2.道德信念，相信神祉是認同我們，站在我們這邊的。

3.對外部團體出現刻板化印象，以簡單又刻板化的想法看待非我們團體外的其他團體。

4.成員自我約束，成員自己會主動不提出反對意見，避免一致性的討論及決策的進行。

5.從眾壓力，當有成員提出不同方法時，會立即有其他成員出來指責或給予壓力，要求成員支持團體的一致性思考。

6.無異議的錯覺，不會去詢問團體外異議分子的想法。

7.親衛隊現象，成員會保護領導者讓其不受到非團體意見的干擾。

(三)團體思考的結果

1.對可行的問題解決方法之討論與蒐集都不完全·

2.不檢視解決方法是否具有風險。

3.資訊蒐集不完整。

4.不會制定備用計畫。

避免團體出現團體思考，有幾種可以因應方式:

(一)增進團體成員的異質性

(二)不同角色的扮演

(三)建立標準性的多元團體決策檢驗流程

二、團體衝突(group conflict)

當發現團體出現衝突，可以採取以下幾種方法，協助團體解決衝突(Aronson, et al.,1995;Ellis & Fisher,1994):

(一)增加溝通與合作管道

工作者除了提供更多機會讓成可以彼此溝通與合作外·更重要的是要促進成員間建立信任感，因為在有信任感的基礎上，成員間的溝通才會更正向，也更願意彼此合作。

(二)統整性(encapsulation)的解決

工作者可以協助團體中衝突的成員找出可以雙方都獲益的解決辦法，這就是所謂的統整性解決。

(三)讓步/釋出善意

工作者可以協助雙方，願意採取逐漸減少對抗並且增進互惠的行為，來解決團體中的衝突。

第十一章

團體活動運用

關鍵詞彙

- 團體活動目的
- 團體活動設計
- 藝術治療團體
- 團體活動功能
- 冒險團體
- 家屬支持團體

自我評量題目

1. 如果你是一位老人安養機構中的社工師，打算為機構內的老年住民規劃團體活動，在籌畫團體內容前，試問團體活動可以產生哪些功能?

2. 請你根據本章所述的團體活動設計流程，以單親家長成長團體為例，說明在造行團體活動設計前的需求評估。

3. 請你以高中生為例，規劃一個完整的教育性團體，說明團體活動各個單元內容。

第一節 團體活動的目的與功能

一、團體活動的目的

(一)吸引成員認同團體

(二)解決問題與滿足需求

二、團體活動的功能

從整體性視角分析，團體活以展現以下大項功能:

(一)提供人際互動的機會

(二)促進學習新的社會知能

(三)特殊經驗的包容

(四)自我潛能的激發

(五)違常行為的容許

- (六)生命經驗的連結

第二節　團體活動設計流程　P.226

一、活動設計前的需求評估

(一)設定團體目標

(二)設計團體活動的人員

(三)評估團體成員參與活動能力

(四)評估成員的需求期待

Bradshaw將需求區分為:

1.規範性需求:指由專家範訂的需求類型。

2.感覺性需求:指個人自我認知的需求內容。

3.表達性需求，指個人將需求期待表達讓他人知道。

4.比較性需求內容:指經過和外界比較後的需求差異狀態。

活動設計者應該將成員的感覺性需求引導出來，，並藉由比較性需求的衡量，找成員最大的需求交集處，然後「以需求為導向」來作為活動設計的參照方向。

(五)評估活動內容對成員的影響性

(六)其他活動方案的蒐集

二、籌畫團體活動具體方案

(一)設定單元主題

(二)確認活動方式

(三)活動場地設備

(四)單元活動時間

(五)評估活動人數

三、團體活動內容操作階段

(一)團體開場介紹

(二)分派角色任務

(三)說明活動規範

(四)帶領活動進行

(五)制訂評量指標

第三節 實務團體活動案例 P. 230

青少年團體:戶外冒險團體

「冒險教育活動方案」就是針對參與者設定具體有意義的活動目標，在經過嚴格安全評估且有計畫的各種冒險活動設計程序中，規劃具有教育或學習性質的活動方案。每一個團體成員就在所經歷的任務挑戰中，學習到相關的問題解決技巧與能力。

「少年人際成長冒險團體」規劃要點:

一、適用對象:國一、國二有人際溝通困難的學生，或在人際關係上曾遭遇偶發性失敗、挫折的學生，無法自在愉快的與人相處者，人數以8~10為限。

二、團體目標:

1.使學生能體認人際溝通能力的重要性。

2.協助學生發現並瞭解自己人際方面的特質。

3.幫助學生在人際溝通中關察自己和對方的反應。

4.協助學生瞭解及學習有效的溝通方式。

5.增進學生解決人際溝通問題的技巧和能力。

三、團體性質:本冒險團體性質應具備探索性及學習性，每週進行一次·每次團體時間約為90-120分鐘，可分為八週進行。

表 11-1　人際溝通成長團體活動方案計畫表

週次	單元主題	團體目標	活動內容	帶領者焦點
一	相見歡	1. 協助成員與領導者相互認識與瞭解。 2. 介紹團體的性質與目的。 3. 建立團體規範。	1. 天生一對 2. 腦力激盪 3. 談心時刻	1. 領導者催化愉悅、無壓力的情境。 2. 以活動讓成員熟悉彼此及增加團體信任感。 3. 團體規範應考慮成員特質和目標。
二	真假難辨	1. 使成員瞭解人際溝通上易發生的錯誤訊息理解。 2. 使成員瞭解溝通是雙向而非單向的。	1. 一週心情分享 2. 超級比一比 3. 是對還是錯	注意成員的反應、抗拒現象及不安全感，領導者需察覺、同理並妥善處理。

週次	單元主題	團體目標	活動內容	帶領者焦點
三	鏡中之我	1. 協助成員覺察人、我不同，並學習互相尊重。 2. 真誠和傾聽在溝通中的重要性。	1. 人生畫像 2. 聽我、懂我 3. 心靈成長	1. 協助成員從他人來看自己。 2. 強調回饋需要具體。 3. 領導者可以示範真誠、傾聽的方法。
四	人緣 一把罩	1. 思考受歡迎的人格特質，並學習人際溝通中較受歡迎特質。 2. 使成員瞭解學習好的人際特質對人際溝通的重要性。	1. 生活溫度計 2. 角色扮演 3. 藝術大師	領導者協助成員思考人際溝通中重要的人際特質。
五	說話的 美感	1. 協助成員發展適當的表達方式，協助成員在人際溝通中覺察對方的反應，並進一步做出正確的解釋。 2. 探討在日常的人際相處中，如何做出自己、別人都可以接受的行為。	1. 人見人愛 2. 特質大拍賣 3. 豐收時刻	讓成員確實做到角色扮演。
六	克服障礙	1. 使成員分享過去人際關係上不愉快的經驗。 2. 使成員勇於面對人際關係上的挫敗並解決處理問題。	1. 動動腦時間 2. 人際通通樂 3. 談心時刻	1. 鼓勵成員說出困擾，澄清問題的真正原因。 2. 鼓勵成員思考並討論問題的解決方法。
七	請你跟我 這樣做	讓成員將所學的人際相處技巧，練習並試著應用到日常生活。	1. 大實果 2. 收心時刻	1. 強調練習時的感受。 2. 強調思考如何在日常生活中運用。
八	飛揚人生	1. 統整團體經驗、處理成員離別情緒。 2. 成員互相給予回饋、祝福。 3. 評估團體成果。	1. 人際蜘蛛網 2. 回憶珍藏 3. 留下足跡	1. 強調比較個人參加團體後的不同。 2. 請分享具體的學習成果。 3. 鼓勵成員繼續學習。

學校社會工作一性別平等教育團體

一、團體名稱:甜圈圈一性別平等教育團體

二、團體目標:透過性別平等教育的理念融入成長高的實務運作，請成員班解性別的認同與發展要務，認識男女的特質差異性，學習尊重異性及身體自主權。

三、活動設計架構:此教育團體將以體驗學習為團體活動设計理念，摒除過多的單向課堂教育模式，期望讓學生透過角色扮演\、技巧示範、腦力激盪、議題討論、情境模擬等方式，使成員能夠領悟到性別平等的概念與行為表現。

四、團體規模與時間:教育性團體希望能夠達到充分的互動性與學習性，團體人數以15~20人為原則，可以透過分組活動方式，來增加成員的參與機會·本團體可規劃每週活動一次，每次約100~120分鐘。

表 11-2　性別平等教育團體活動規劃表

堂次	單元主題	活動內容說明
1	第一次接觸： 團體開始	確認團體規範～可藉由老故事亞當與夏娃，來探討兩性互動時應有的禮儀與風度。第一次團體亦透過自畫像協助成員瞭解自己的身體意象，藉由彼此的回饋，增進成員悅納彼此。
2	透視自己： 自我認識與瞭解	藉由遊戲學習接納自己的內外在特質，使成員能瞭解性別角色的差異，學習接納、欣賞與自己不同性別的特質。
3	天蠶再變： 學習性別角色	在成長過程中，處於青春期的少年由於身心發展歷程各自不同，以及家庭與文化環境的影響，而形成他們對於自己性別角色的認同與否，此單元活動乃藉助角色扮演的方式，促進成員對性別角色的發展與個人的責任感的重視。

堂次	單元主題	活動內容說明
4	我懂你的心： 學習人際溝通技巧	由於性別的差異，擴大兩性溝通的鴻溝，需藉由瞭解彼此個性及語言背後的意義才得改善。透過情境問題瞭解兩性處理問題的差異，幫助成員瞭解兩性特質的衝突，協助成員瞭解同時擁有兩性特質的重要，增進不同性別之間的溝通能力。
5	亮點與黑點： 認識個人特質與優缺點	透過行為示範讓學生知道男女生受歡迎及不受歡迎的特質為何，讓學生知道自己欣賞的異性特質，尊重他人獨特的個人特質。
6	透視廣告： 社會文化的性別意識	媒體報導或廣告，將常反映出性別角色的差異，透過檢視大眾媒體與性別互動的影響，增進成員對性別意識的瞭解辨識力。
7	狼來了： 防治性騷擾	協助成員瞭解性騷擾的定義，並使成員能夠尊重彼此的身體，建立起兩性尊重的態度。運用有關性騷擾的情境題或剪報進行演示及討論，之後再由老師進行整理及總結，以讓成員瞭解性騷擾並學會保護自己的身體。
8	虛擬愛人： 網路交友與陷阱	由團體領導者讓成員訴說對於約會的期待和想法，再討論網路交友與約會安全，讓成員學習在交往的過程中如何保護自己的方法。

藥毒癮家屬支持團體

一、團體目標:

協助藥毒癮成癮症者家屬，抒發內在壓力，提供情緒宣洩窗口。透過成員互助分享，產生內在力量，繼續陪伴成癮家屬達到戒斷目標，同時由透過團體活動內容，獲得相關資源與資訊，相互學習自我照顧，讓自己變得更有能力讓家屬們相互認識、熟識，並彼此分享陪伴藥毒癮個案的甘苦經驗，進而建立起支持網絡。

二、團體規模與活動時間:

本次活動預計招收15名，為期八週，每週三下午2點至4點，每次進行2小時。由於此團體涉及較為私密的個人經驗，故規劃以封閉式團體運作，成員需經社工師評估後，邀請參加，中途如有成員因故退出，則不再加入新成員。

三、活動地點:醫院精神科團體室

表 11-3　藥毒癮家屬支持團體活動內容規劃表

週次	活動單元主題	內　容
一	相見歡	團體課程簡介 團體規範建立
二	溝通藝術	人際互動故事討論 溝通模式介紹與分析
三	思考陷阱	思考的陷阱：非理性信念 找出自己的非理性信念
四	我的家庭故事	家庭圖繪製 與藥物成癮家人的互動
五	好好相處	對自我和成癮家人關係的期待
六	自我照顧	冥想練習 釐清自我的身心需求
七	放鬆時刻	肌肉放鬆練習 復原力與優勢觀點
八	團體結束	相關社會資源介紹 團體回顧

附錄一

團體計畫書

一、團體名稱：

二、緣起：

三、團體目標：

四、團體對象與團體人數：

五、團體性質：

（例如：處遇型中的支持型團體、封閉型、同質性的團體、志願性團體）

六、團體主辦單位（協辦單位）：

七、團體時間：總聚會期程、單次聚會日期及時間（1.5-2 小時為主）

八、團體地點：

九、團體設計理論依據：

（包含團體主題的理論以及活動設計的理論依據）

十、團體活動設計總表（共八次）：

順序	單元名稱	單元目標	活動時間

團體單元活動

第 X 次團體——團體單元活動

單元主題：	活動地點：	活動時間：
對象：	設計者：	領導者／協同領導者：
單元目標：		

活動名稱	活動內容與步驟	時間	器材	負責人

第十二章

團體工作技巧

關鍵詞彙

- 團體工作技巧
- 互動的技巧
- 反應的技巧
- 行動的技巧

自我評量題目

1. 團體工作程序性技巧有哪些?

2. 有哪些技巧可用來帶領團體成員互動溝通與行動?

3. 有哪些討論技術可用來催化任務團體的分享討論?

4、引導處遇性團體討論應注意團體成員活動的哪些情境意義與經驗，讓團體成員記憶和思考?

第一節　團體工作技巧的意義　P. 243

團體工作技巧(skills)

- 團體工作者行為，例如:對團體成員的意見點頭，或表現出專心聽團體成員意見表達，或是當團體成員之間意見不同發生口角衝突，團體工作者從頭到尾没有制止，這些都可以算是技巧的運用。

- 「功力」需視是否為情境的合宜行為；例如:團體快結束時速用摘要技巧，幫助團體成員整理活動過程經驗、對團體成員的信任系統提出疑問或對團體的發展没
- 有什麼進展時，提出或澄清團體的發展方向等等，均可視之為技巧。

第二節 團體工作程序性技巧 P. 244

一、**團體組成的技巧:**包括如何確認團體成員的可能需求，計畫採用團體結構的程度與達成團體目標之關係，包括團體成員異質度、團體人數、團體活 動、活動次序安排與團體凝聚力發展之外，對於進行團體的方式與次數與團體目標達成之關係，團體的環境布置對團體成員互動之影響等搭配，也相當重要。

二、**催化團體各階段展技巧:**「計畫趕不上變化」不管事前如何仔細的規劃團體工作之進行，但是臨場的實際狀況是無法完全預估，須要隨時應變但是確認團體各階段之特色與需要達成團體展的任務。

三、**團體開始與結束的技巧:**需要考量團體每一聚會單元之進行程序或議程。例如:初次團體聚會如何開始，第三次團體聚會如何開場，團體結束時可用的方式，是由團體工作者或是邀请團體成員做總結摘要等。

四、**團體評估技巧:**包括記錄技術、確定評估團體成效指標等等。呈現團體成效可以由團體成員陳述、運用現成量表或觀察團體成員行為表現。

第三節 帶領團體成員互動溝通與行動之技巧 P.245

一、促進團體成員建立關係的技巧

(一)專注

(二)傾聽

1.接納:以中立、不評判的態度在傾聽。
2.尊敬:當團體成員在陳述自己的事情時，不輕看之。
3.同理的瞭解(empathic understanding):正確反應團體成員的感受。
4.關懷:傳達對於團體成員的分享感到興趣，想瞭解發生什麼事情。

(三)反映

反映技巧兼具有口語和非口語兩種溝通方式。過度探索可能會觸及團體或成員最深層的內在情緒。，因此，在使用時必須小心，如果進行太快或太深入，可能變成威脅性的行為。

(四)重述(內容反應)

重述技巧(restatement skill)是使用相似的語句，回應團體成員所表達的訊息。

例如，團體成員:「我現在恐怕必須對找工作這件事做個決定，因為爸媽愈來愈没耐心了。」團體工作者可以重述:「你父母親對你失去耐心，逼得你趕快決定工作的事。」

(五)澄清

澄清技巧(clarifying skill)是對成員傳達不清楚和混淆的訊息做出反應，以理解真正的意思，增進體的溝通技。

(六)摘要

如階段性結論一樣，摘要可刺激團體成員深入探討某個議題。，將團體討論過的內容作簡要的陳述，也可以使團體成員有機會再次思考問題解決方式及下個步驟。

二、促進團體成員分享的技巧

(一)同理心

「同理心(empathy)」意思為「感受進去(feeling into)」(曾華源，1985)，同理心是把自己放在對方的感覺和內在參考架構(intem frame of reference)之中，同時能保持客觀性。

例如:團體工作者對成員表達考試一直失敗和感情不順的挫折，走到他身邊他身邊，拍拍他肩膀說:「不順利使人感到沒信心而且要再談感情，會有恐懼心理。」不過，團體工作者應注意，太多的同理化、會使得成員沉醉在這種享受中，而變成長久的依賴和不成熟。

(二)聚焦

聚焦技術(focusing skill)避免團體成員發言過於零散，缺乏溝通焦點，導致團體發展受到阻礙。

(三)調和

團體工作者的立場要客觀，不偏袒任一方，確保所有的意見都能夠公平的對待。

(四)解釋

解釋技巧(interpreting skill)是指將團體討論的事物和某些標準連結，以助團體成員瞭解。

例如:今天我們這個團體的談話有點沈悶，大家講話都顯示有點顧忌。是不是因為上一次大家都談到感情受傷的經驗，最後沒有時間再做更多分享彼此的想法，所以大家在談到有關個人的部分有點顧忌?」

(五)連接

連接技巧(linking skill) 是找出每個人想法的共通點，增進團體成員聯繫密切的技巧。例如:玉英和明玉似乎對「約會應該由男生付錢」的觀點一致，然而晚燕和英卿好像喜歡的是要「看情況，如果不喜歡對方，就各付各的。」

(六)阻止

阻止技巧(blocking skill)可用在防止團體或團體成員為一些不適當行為找藉口。團體工作者須具備團體過程的知識，同時能敏感地察覺，並阻止團體中某终可能會有害的行為發生。重要的是團體工作者須表現溫和堅定的態度，並且不被團體當時的情緒性氣氛所左右。

(七)設限

制定範圍以促使團體的結構建立就是設限技巧(limiting skill)在既定的架構中，團體可產生交互作用並避免過度或有害行為的發生，減少團體中有害的交互作用，以指出正確的方向。例如，團體工作者:「我們在此所談論的東西對每一個人都是最重要的，因此，離開這裡以後，我們就不能再討論，我們之間也才能有信任感。

(八)取得共識

(九)保護

使用保護技巧(protecting skill)在防個人受到不當的攻擊、批評或傷害，以用來對抗團體的壓力。例如:「好像大家對阿黃有異議，我覺得在這麼大的壓力下，他已經盡力了，也許我們進一步瞭解他的想法，可以提供對他有幫助的意見。

(十)支持

- 支持技巧(supporting skill)可提供增強、鼓勵團體成員在團體中產生交互作用。支持團體成員自助及互助，讓團體成員在團體中感到安全，他們的想法和感受都可以被接納。

三、促進團體成員行動的技巧

(一)發問

(二)探測

(三)定調

(四)面質

(五)個人分享

(六)示範

第四節　討論技術在任務性團體與處遇性團體的運用 P.254

一、任務性團體的討論技術

(一)座談會法(綜合座談)

對聽眾來說有兩種主要職能，要能夠接受意見溝通，並且可以對資料或傳達的意見提出回應，以便完成團體的目的主要的程序包括引言、意見交談與結論三部分。

(二)六六討論法(嗡嗡法)

六六討論法主要是希望大團體在非正式的氣氛之下，出席者在民主過程中，參與討論並獲得意見一致。其方法是由六個人以六分鐘的方式。每人發言一分鐘，發言前每人靜默一分鐘，發言完後leader會綜合意見，提出報告。

(三)代表討論法

代表討論法(the panel discussion)由於是代表參加，可以幫助團體面對一種攻擊性的爭議議題，而得以分散責任。

(四)腦力激盪法

腦力激盪法(brain storming)是一種集思廣益的方法，透過鼓勵團體成員自由發表意見不受限制和約束的情況下，可以讓團體成員彼此相互刺激，表現創意。

其主要**步驟**如下:1.自由發言(發表意見):2.擬定標準:3.評價意見:4選擇可行意見。

在實施時要注意的**原則**:1.不立刻批評:2.量重於質;3.越新奇越好:4.可以搭人家便車(接著人家的意見，刺激自己的意念)。

(五)專家對話法

由兩名有學識經驗者針對某一主題發表意見並進行討論，此一方法可以發揮個人的觀點，彼此相互刺激，而且可以讓團體在兩人對話過程中引導團體成員進行思考，創造討論。

(六)配對討論法(二、四、八法)

方法的進行方式是，先由兩個人一組在四分鐘之內獲得具體的結論後，再找另外一組結合為四個人一組，就他們所獲得的結論交換意見後，形成具體的意見，然後再與另外四個人合成一組，再進行討論以獲得具體意見。

二、處遇性團體的討論技術

(一)團體活動運用要考慮社會文化因素

(二)團體活動要考慮團體結構

第十三章

團體工作評估

關鍵詞彙

- 團體工作評估
- 團體凝聚力評估
- 功能層級評估
- 團體環境的評估
- 團體結構評估

自我評量題目

1. 對個別團體成員改變的評估，有哪些方法可以運用?

2. 評估個別團體成員參與團體成果，可以選擇哪些面向作為指標?

3. 有哪些方法可以運用評估團體情況?

第一節　團體工作評估的意義與方法　P. 264

一、量化資料蒐集

1.在量化的資料蒐集方法中，次數計算是針對團體成員行為表現與團體關鍵事件(critical events)的次數記錄為主，例如:成員出席的次數、主動發言次數、或是團體發生衝突事件的次數等。

2.功能層級評量與目標達成評估則是針對團體成員在各項能力表現特定行為問題或目標行為加以分級，同時也可以用於特定的環境系統功能的評量上，例如:社交技巧、職業能力、生活自理能力，或家庭功能，學校的行政支持功能等。

3.以統一的數值單位測量成員特定的家庭、條件、行為、態度、感受、個人人格、人際關係功能或性格發展等各層面的資料，例如:自尊量表、人格測驗、憂鬱量表等。

4.這些量化的資料蒐集方式各有其優缺點，次數計算的可行性、實用性和可靠性高，但是精確性和有效性較差；標準化量表與功能性評量的成本高，須費時編制問卷或必須購買，但因有理論依據，故其精確性高、效度高和實際效果相對較好(趙善如腰1999)

第一節　團體工作評估的意義與方法　P.264

二、質性資料蒐集

(一)內容分析

內容分析是指團體工作者針對團體成員對特定成員的反應加以分析，以瞭解團體領導者對成員的影響，以及成員之間的相互影響為何。

(二)過程分析

1.過程分析則是強調分析團體溝通是如何發生或決策如何被形成，例如:每個人多常說話、話題的接續和聚焦過程是怎麼運作的、每次團體進行的沉默是如何打
破、做決定的過程是有人領導或不容易被決定.....等等。

2.最後則是個別或團體訪問法，也就是與個別成員或在整個團體做訪問:通常是由團體領導者根據要評估的目標，提出結構式或半結構式的問題，讓成員能夠說出個人的觀察和感受，有時也可以融合團體活動或遊戲進行。

3.評估可以讓團體工作者用以測定團體的成效，成員也能有段時間專心思考他們曾在團體裡做過的事情，以及獲得的經驗(Corey,Corey,Callanan&Russel,1992)

第二節 個別團體成員改變的評估 P. 266

一、研究設計

以下就幾種常見的團體成員評估方法進行說明:

(一)目標達成紀錄

1.目標達成量表與功能層級量表是測量個人在達成目標過程中的程序記錄，透過達成目標的具體描述，可以分為三到五個層級。

2.具體的描述，例如:完成家庭作業、減少上學缺席等，可以讓個人瞭解達成目標的階段性進展，同時可以清楚解讀個人進步的情況。

3.團體工作者在運用此法時，須將目標概念操作化為指標後，再採用切割目標(partialization)的做法，將目標依據達成程度加以區分為幾個等級。

表 13-1　保護管束少年就業輔導團體之個別成員評估面向的指標範例

◎團體目標：增進接受保護管束少年的職業能力		
目標項目	指標	
	期望增加的表現	期望下降的表現
知識	掌握就業市場狀況及不同職業工作內容的認識	對期望投入職業的生涯發展所需的技能條件的錯誤認識
技能	不同顧客要求的應變能力	被顧客投訴的次數
態度	主動記錄工作要點的次數	拖延工作事項的頻率
情緒	遭遇工作挫折的情緒調適	受情緒影響工作的頻率
行為	按自己的職業規劃行動，嘗試實踐計畫	無故曠職的次數
自我覺知	能具體描述個人興趣、性格與工作之間的關係	與自我能力不相稱的行業選擇
自我評價	對於新任務能合理評估個人需加強的能力面向	過高或過低的自我能力評估
感受	歸屬感提高	對學習新工作技巧的挫折感
條件	職業場所中可提供具體協助的人數	重要消息未被告知的頻率
地位	從兼職工讀生成為全職員工	被列入減薪或觀察名單

(二)行為功能表現

1.角色行為的學習特別適合採用目標行為的基線建立與測量，包括測量成員出現目標行為的次數，像是上學的出缺席情況、向主管表達意見的次數、父母照看子女完成功能的時間長度等。

2.當此種方法在團體中使用時，可以讓團體成員互相討論，訂出每一個目標達成階段的敘述，再訂出這些階段的達成等級。因此，目標達成紀錄也具有發揮協助成員描迹期待目標(expected level of success)協商目標與凝聚共識的功能。

【案例】

某安置機構為安置少年设計一套共通性的團體生活目標達成量表，分為生活習慣建立、自我管理能力與情緒表達能力等面向，分別針對各面向的子目標作明確的目標行為程度的陳述，用以協助少年與社工共同檢視其進步或變化情形。

表 13-2　安置少年功能層級量表範例

功能項目	評估次數／日期	功能等級				
時間管理能力	第 1 次評估（日期）	1	2	**3**	4	5
	第 2 次評估（日期）	1	2	3	**4**	5
	第 3 次評估（日期）	1	2	3	**4**	5
第一級：完全不會注意時間，需要被提醒。 第三級：對在意的事會注意時間，並做少數的規劃。 第五級：會隨時注意時間，並按時規劃。						
金錢管理能力	第 1 次評估（日期）	**1**	2	3	4	5
	第 2 次評估（日期）	**1**	2	3	4	5
	第 3 次評估（日期）	1	**2**	3	4	5
第一級：會花光每月零用錢，完全沒有儲蓄。 第三級：每月零用錢會剩下部分，但並非計畫性的儲蓄。 第五級：會先存下固定金額後再運用每月的零用錢。						
因應問題態度	第 1 次評估（日期）	1	2	**3**	4	5
	第 2 次評估（日期）	1	2	3	4	**5**
	第 3 次評估（日期）	1	**2**	3	4	5
第一級：遇到問題，會消極逃避，當作沒有問題發生。 第三級：會看問題是不是自己有能力處理的，對於想要解決的問題會主動找工作人員討論，但其他則是採用消極的態度。 第五級：不論任何問題，均會主動找工作人員一起討論，並會盡力設法解決問題。						
問題解決能力	第 1 次評估（日期）	1	2	**3**	4	5
	第 2 次評估（日期）	1	**2**	3	4	5
	第 3 次評估（日期）	1	2	3	**4**	5
第一級：完全依賴他人解決自己的問題，或衝動行事，欠缺解決問題的能力。 第三級：透過引導或協助後，能分析問題並共同討論問題解決方式。 第五級：能主動思考分析問題，並嘗試提出合理的解決問題方法。						

(三)自我評量報告

1.通常團體成員會尋求協助的情緒問題，多半是因為焦慮影響其生活適應，例如:拒絕朋友的請求、回應主管問題、參加重要活動等。

2.自我評量的方式可以觀察個人的焦慮等級，通常會0-10分要求成員自我評估，當然也適用在評估煩躁、愉悅的情緒上(Reid,1997)。

表 13-3　價值矩陣

價值信念	強度						
	1	2	3	4	5	6	7
拒絕家人（或好友）的要求是背叛對方的表現						✓	
男人應該要永遠表現出堅強才不會被輕視				✓			
子女對父母的要求應該絕對服從							✓

資料來源：修改自 Simon, S. B., & Kirschenbaum, H. (1984). *Values clarification: A handbook of practical Students for Students and Teachers*. New York, NY: A & W Visual Library.

(四)任務達成評估

1.任務性團體中任務可能是成員的個別任務，也可能是團體共同的任務。

2.當團體的目標是在共同完成某項特定任務時，團體成員也會在任務完成學習各項特定的技能或社會能力。

二、標準化量表之運用

青少年對其問題的因應、青少年肯定量表、兒童行為自我概念量表、兒童對父母離婚的信念、兒童孤寂問卷、兒童孤寂量表、親密懼量表.....等。

標準化量表可能會因施測對象的文化差異或語言翻譯等問題，會造成該量表的外部效度不穩定。特別是填答成員在文字閱讀與理解能力上是否夠清楚，團體工作者要能夠有所掌握，不能夠只有以年齡或教育程度作為衡量的標準。

表 13-4　任務達成評估紀錄表範例

	任務 1	任務 2	任務 3
預定完成日期			
檢查日期			
實際完成日期			
執行結果			
執行任務的障礙			
執行任務的資源			
修正計畫			
備註			

資料來源：修改自 Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Strom-Gottfried, K., Larsen, J. A., Rooney, G. D. (2006). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills (8th Ed.)*. Belmont, CA: Brooks/Cole. P.314

第三節　團體狀況的評估　P. 272

【案例】

以下是針對某安置少女團體的部分過程記錄，團體的目標在提升少女的問題解決能力：

團體成員結束分組烹飪比賽後，A 因為小組落敗顯得很憤怒，不斷攻擊 B 是「不負責任」的人。團體工作者因此邀請團體成員討論「負責」是什麼？C 說他對於自己擅長的事情會很願意「從頭到尾做完」，這是就是負責的表現。D 問他，那對自己不擅長的事情，是不是可以「做一半」呢？同時也問 A 是不是每件事情，不管喜不喜歡我們都能做完呢？團體工作者因此詢問團體過去被指責不負責任的經驗，並思考困難所在和困難的原因。這時 B 開始打破沉默述說自己的困難和執行過程的焦慮……。

第三節　團體狀況的評估　P. 273

一、團體結構評估

1.有些成員的想法在團體中可能會在無意中經常被忽略，團體工作者可以將所有成員的想法或建議，以及團體的反應記錄下來，這些反應可以編錄記成「支持或同意」、「不同意」「「不相關」(如，改變話題或忽略性的敘述)，以幫助團體工作者掌握低權力與邊緣成員(Reid,1997)。

2.Rose(1981)評量內容表現方式，將成員在團體的表現內容分成建議、意見回應、問題、回答問題、自我建議反應、負面正面影響，以及提供訊息等幾個類型。

三、團體凝聚力評估

1.成員可以用五點量表來評定，可以把每個成員的結果加總，計算出團體的平均值，工作者可以算出團體的中位數而非平均數，因為平均數常因少數成員的極正向或極負向數值而使統計數字沒有強烈的效果。團體凝聚力的改變可在任何時候，透過界定成員需求或對此需求現象的干預結果進行檢測。

四、團體環境的評估

1.任何團體的運作都不是在真空的環境下進行，其必然會受到所處的外部環境系統的影響。

2.成員可能同時具有其他團體成員的身分，或者在日常生活中有接觸相關環境系統的經驗，而這可能正是團體要促成改變的目標時，團體可以將相關的成員經驗透過討論記加以分析運用。

3.例如:醫療單位舉辦的團體中，成員將護士的服務品質記錄並在團體中做討論，這些紀錄可以用來在團體成員和護理人員代表開會時做討論。

4.團體評估的方法可以是多樣性應用性與創造性的。