

社會團體工作

空中大學花蓮中心

賴秀鳳

第二部分 方法篇

第五章

團體工作準備階段

關鍵詞彙

- 治療與矯治取向
- 教育/成長取向
- 人際社交關係取向
- 團體領導技巧
- 協同領導者
- 領導風格
- 個別晤談
-

自我評量題目

1. 為了讓團體能夠有明確的特色，在規劃團體之前，應該考量哪些團體工作取向？ P. 100
2. 團體工作方案最怕找不到合適的人員參加，請從實務面向探討，在招募成員過程中，容易面臨哪些困境？又可以採取哪些因應對策？
3. 如果你是一位負責招募成員的團體工作者，你會根據哪些篩選成員標準，找適合參與團體的人員？



一、團體工作的取向

● (一)治療與矯治取向

- 著重對成員不當行為與認知的調整或修正。
- 例如:針**家庭暴力施暴者、藥物濫用者、自殺未遂個案**等。

● (二)教育/成長取向

- 團體工作讓成員獲得身心成長與學習新知技能。
- 例如:針對高中少年所舉辦**自我成長團體**、對家長所成立的**親職教育團體**、或是對**單親**家長及其子女所規劃的**親子成長團體**等。

● (三)人際社交關係取向

- 強調透過團體中的社交性活動，來增進人際網絡、資源與經歷共享。
- 例如:針對居民所推的**社區關懷團體、獨居老人的社交團體、病人互助團體**等。
- 領導者在規劃還應該考量團體所要進行的時間長短，這會視機構或組織能提供的資源程度、潛在成員能夠投入的時間條件及團體目標而定。基本上可概分為**短期性團體取向與長期性團體取向**。

團體取向	短期性團體取向	長期性團體取向
目標	1. 達成團體任務 2. 每一次的聚會都會有特定的團體目標需要達成	透過成員之間的互動交流，產生支持、關懷、資源交流與經驗分享等團體效果。
次數/頻率	大約次數在六至八次，頻率約為一至二週乙次	團體聚會的頻率較長，可以是一個月、一季甚至半年聚會乙次
任務	1. 解決或改善參與成員的部分問題與需求 2. 不追求個人整體需求的滿足。	長期性團體不會刻意追求特定問題的解決，這類團體往往會隨著團體的發展，團體規模逐步擴大。
結構	以封閉結構為原則	偏半開放式或開放式團體，成員的流動性與變動性較大

二、符合組織宗旨與服務特性

- 團體工作是落實組織宗旨與使命的服務方式，明確服務對象與定期性的團體聚會，可以讓組織服務活絡，同時也讓潛在服務對象，擁有更豐富的參與機會。

三、團體運作的時程與環境因素

- 太短或太長的時間都會造成互動不足或活動疲累現象。
- 團體活動每次的聚會時間大多會設定在一個半小時至二個小時之間。
- 時間規劃：上午、下午、夜間週間或週末進行。
- 成員參與團體的便利性和組織成員的工作時間。

- 實施的環境、場地因素包括交通的便利性、環境的安全性、場地的舒適性與隱蔽性等。
- 足夠的活動空間與安全性，能夠提高成員參與動機與獲得安定感。
- 多數團體工作的組織都會用內部場地作為活動地點，例如設置團體室、有明亮的光線與溫馨的布置，甚至規劃有移動性與科技性的設施設備，來輔助團體活動。
- 單位內部沒有合宜空的組織，租借外部場地設施就要考慮費用成本，自然也會局限他們團體活的頻率與次數。

● 四、成員因素的考量

P. 102

- 1. 一個組織在規劃之前，必須考量團體的潛在服務人口是誰？如何去找到這群人士？
- 2. 而這群所謂的「個案人口」規模大小，會影響組織如何去規劃團體內容。
- 3. 通常會鎖定具某些共同特性之大宗個案為團體工作的對象，這些「特性」包括相似病症、相同困境、相近問題等。
- 4. 依服務人口的「異質性」而成立團體，對機構與個案仍具有指標意義，可以顯示機構所提供的服務是多元化，可以為不同個案規劃設計。

一、帶領者的專業之能與資格

- 依據雅倫Yalom (2001) 的觀點，團體帶領者應致力達到以下要項：
 - (一) 創造並維繫團體：建立互信互助，消除團體潛在之衝突，激發成員潛能。
 - (二) 塑造獨特團體文化：在團體互動下會引發獨特的團體氣氛與團體特色。
 - (三) 規劃適當的成長機會：讓成員在溫暖安全環境中，強化其學習能力。

- *根據培特Trozter看法（引自吳武典，1981）團體領導者需具備三種技巧。
- 1. 反應的技巧，包括傾聽、覆述、反映、澄清等。
- 2. 互動的技巧，包括如何調和、解說、聯結、組織、設限、聽取眾意等。
- 3. 行動的技巧，包括發問、對質、調停、操作、示範等。
-

二、帶領者的個人特質與興趣

吳武典教授（1981）提出，團體領導者應具有六項人格特質，才能有助於團體工作的進行。即：安全感、敏感性、客觀性、同理心、真誠、關懷。一個適宜的團體領導者，應該自我檢視以下的個人內涵。

- （一）個人特質：要成為一個好的團體領導者，不斷的自我反省與覺察是重要的，並能真誠的與他人互動，以獨特的個人魅力來影響成員。
- （二）領導風格：領導者應該覺察自己的領導風格。根據團體發展、成員需求與團體動力，交替運用領導風格。

三、領導者與協同領導者

1. 領導者的任務：領導是一個複雜的行為，要成功帶領好一個團體，領導者本身的專業知識與訓練絕對是不可缺少的，同時也要能夠察覺團體成員的需要和團體目標，以彈性的領導方式來符合變動的團體情境要求。
2. 協同領導者：在於輔助團體運作並做觀察。協同領導的優點為，可以彼此分工，減輕個人負擔，共同承擔團體責任，分享彼此不同觀點，擴大對成員的認知與觀察。

一、篩選標準：納入標準與除外標準

(一)納入標準 (criteria for inclusion) :

意指有參加團體意願的人員，只要他個人符合特定的條件，就具備參加團體的資格。

譬如，要針對單親學生籌組一個關懷性團體，納入的標準為單親，但不特別去考量學生的性別、成績等因素。

(二)除外標準 (criteria for exclusion) :

意指成員如果有特殊的行為或條件，將不被允許參加團體，通常設定的除外標準是成員表現不能有干擾或傷害團體運作之慮。

例如，限制欲參加團體成員，如果有藥物或毒物成癮行為，為避免影響團體運作，將不允許其參與。

二、個別晤談與評估

1. 個別會談評估工作，是由領導者對於欲參加團體的報名成員，進行一對一的會談，透過彼此的互動溝通，一方面讓成員認識團體的性質與運作方式，成員也藉由提出問題、與帶領者接觸、團體的介紹而自我評估到底適不適合加入團體。
2. 領導者在評估成員的重點，包括身心狀態的穩定度、表達能力、參加動機、主要困擾事件、過往的生活經驗等。

三、篩選成員的困境

P. 107

- (一) 時間與經費的壓力。
- (二) 對團體方案的不當認知。
- (三) 非自願性個案的消極參與。
- (四) 招募人口策略失當。

四、改善篩選困境之因應策略：

- (一) 寬設時間與拓展資源。
- (二) 有效簡介團體特色。
- (三) 鼓勵與獎勵非自願個案。
- (四) 避免團體標籤化與抉擇合宜招募管道。

一、特定人際宣傳管道：

- 可以透過「第三者推介」或特定人士轉介，來取得與潛在成員接觸的機會。例如在醫院工作的社工師，可以透過醫護人員轉介，方便接觸到癌症病人家屬，俾利招募家屬支持團體的成員。

二、陳年個案或流失個案的邀請：

- 針對組織或機構，過去已結案或流失的個案再度進行邀約，這些潛在成員有可能會因為時間、成熟或新需求，而能夠符合本次團體的參與資格。

三、機構或單位內部海報宣傳：

- 這是常用的傳統宣傳方式。海報張貼的位置應明顯具備美觀的吸引力，讓可能的潛在成員可以接觸到。

四、媒體及網絡宣傳

- 透過新興科技媒介，傳送至有需求的潛在成員。網路宣傳速度快，具有視聽效果，擴散性高。團體招募訊息可以發佈在機構網頁，亦可透各類平台管道傳布。
- 媒體宣傳也是常用方法。例如透過電台、報紙與刊物（例如，校刊、院訊）等，而地方電台、廣播節目、報紙地方版的宣傳力量亦不可小覷。

五、募集團體資源

*社會工作的專長就在於能展現資源連結能力。

*從資源開拓、連結到輸送，目的是希望能擴大資源供給管道，尋求資源供給的穩定性，同時讓團體成為一個資源服務中心。

*從團體需求角度而言，募集團體可優先聚焦在以下三項：

(一) 場地安排。

(二) 組織協調。

(三) 物資連結。

第五節 實務案例—醫院病友團體籌組前的工作 任務與要項

P. 112

表 5-1 病友團體籌備期與招募期任務表

運作階段	籌備期	招募期
任務目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 確定標的團體 2. 爭取醫院支持 3. 病友需求調查 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 招募篩選成員 2. 促成病友參與 3. 確定團體目的
社工角色	<ol style="list-style-type: none"> 1. 發起、規劃者 2. 領導者 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 宣傳者 2. 領導者 3. 教育者
活動型態	<ol style="list-style-type: none"> 1. 專家會議 2. 需求調查 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 問卷調查與說明會 2. 門診、住院探訪 3. 會員大會
運用資源	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人力：內部專家 2. 財力：醫院經費、公部門補助及私部門贊助 3. 物力：內部設施 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人力：醫療團隊 2. 財力：醫院經費、公部門補助及私部門贊助 3. 物力：內部設施
可能困境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 醫療成員不支持 2. 缺乏資源 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 社工人員異動 2. 病友人數不足

第六章

團體工作開始階段

關鍵詞彙

- 團體動力
- 社會性防衛
- 兩極情感
- 交換關係
- 領導風格
- 團體僵局
- 自我揭露
- 共有關係

自我評量題目

1. 請簡述在團體開始階段，成員可能會出現哪些現象？
2. 團體領導者在團體初期是中心人士，為了促進團體運作，在此階段領導者主要的職責為何？
3. 領導者在團體初期的帶領技術/技巧有哪些？如何避免成員出現退離或焦慮現象？

一、團體動力

(一)防衛性的互動反應

此階段成員因擔心被拒絕，較少會採取冒險行為，會用試探性方式與他人建立信任關係。

因此，信任關係是團體建立初期最重要的議題。

(二)試探性的社交表現

雅倫(Yalom, 1995) 提到治療團體初期共包括了三個階段：開始、衝突、凝聚等三階段。基本上，人際探索的歷程會逐漸擴展，最終每位成員會找到自己最適當的位子。

(三) 兩極情感的趨避反應

「兩極情感」是一種「趨避」的心態，一方面成員希望在參加團體後，能夠獲得他人的接納與支持但同時，又會擔心自己的表現和反應，會不會不被喜愛，遭到他人的排擠和輕視。因而，團體領導者必須展現鼓勵、引導、開放等技術，讓每位成員都願意在開放態度下，提高與他人建立和諧互動關係的意願。

(四) 尋找背景相似同伴

基本上假設「團體」是一個有機組織，它會不斷變遷與發展。成員因為參加團體而獲致更多的改變與成長，就是領導者的職責。

(三) 兩極情感的趨避反應

「兩極情感」是一種「趨避」的心態，一方面成員希望在參加團體後，能夠獲得他人的接納與支持但同時，又會擔心自己的表現和反應，會不會不被喜愛，遭到他人的排擠和輕視。因而，團體領導者必須展現鼓勵、引導、開放等技術，讓每位成員都願意在開放態度下，提高與他人建立和諧互動關係的意願。

(四) 尋找背景相似同伴

基本上假設「團體」是一個有機組織，它會不斷變遷與發展。成員因為參加團體而獲致更多的改變與成長，就是領導者的職責。

二、團體開始階段特點

(一)團體階段論的觀點

Tuckman將整個團體生命週期的發展分成四個階段(引自李郁文, 2001):

1. 形成階段(forming stage)稱為定向階段(orientation stage)

此階段是團體成立的開始，成員互不熟識，這種初始的不熟悉感會給成員帶來不舒適和緊張的感覺。

* 此階段的任務之一，在為成員定向，訂出一個能為大家所接受的共同目標，做為大家共同努力的方向。

2. 風暴階段(storming stage)稱為衝突階段(conflict stage)

想要達目標，必須有所進展，然而成員就得表露深層的內在自我，真實傳達出自己的感受和想法，甚至必須改變自己開始時的角色，這便會帶來衝突與掙扎。

因此會對團體造成某程度上的傷害，但若能夠通過此衝突，並超越它，團體就會進入另一個新的重要階段。

3. 規範階段又稱為凝聚階段(cohesion stage)

經過了風暴期，成員開始學習聆聽、尊重別人的意見，從每個人不同的價值觀中，找到一個大家都能接受的平衡點，此階段成員也會配合大家所共同認可的團體規範。團體整體進入穩定發展狀態。

4. 結束階段

團體最重要的目的便是將所學內容應用到日常生活中。

(二) 團體經驗影響成員自我揭露程度

團體初期成員要能真誠的自我揭露有其困難性，且過早的自我揭露可能有其傷害性。而團體領導的介入和處理方式，領導者的自我開放程度、對成員狀況的瞭解，也會對於成員自我揭露的程度和深度有所影響(Yalom, 2005)。

(三) 成員出現表面性的互動現象

1. 當團體討論主題聚焦在其他成員身上時，有「鬆一口氣的反應」。
2. 團體開始階段出現表面性行為也是一種成員自我保護的作法。

(四) 成員退縮為疏離的旁觀者

領導者必須敏銳覺察到些疏離成員的意圖與原因，透過說明或引導來使得他們可以適時融入團體之中。

一、害怕自我揭露



二、以表面行為尋找團體位置

成員在團體中的初期表現可能出現社交性的笑聲或談論言不及意話題，來因應對團體的焦慮感，或是藉假裝性的興奮行為來達到社交性的互動和投入，順應領導者期待，以掩飾自己對於進入團體主題的不安，形成假互相 (pseudo-mutuality) 的現象。

三、以團體規範引導成員投入

1. 在團體初次聚會，成員尚處在社交關係階段，團體領導者會對成員提出保密規範，並且會要求共同保證與遵從。
2. 團體成員遵守的規範內容，有助於提升成員的心理安定感，建立彼此互信基礎。
3. 一旦成員能夠願意遵從團體互動準則，同時從他人獲得良好回饋經驗，那他就會認同團體與其他成員，開始逐漸開放自我，積極投入團體活動內容。

四、出現沉默或退化表現

1. 有些團體成員會經驗到面對其他成員的焦慮，他們會試圖保持靜默或不願意參與團體，甚至出現退化表現。
2. 成員開始會去試探自己在團體裡是否受到他人注意，並試圖了解團體是否是一個安全和值得信賴的環境，是可以分享內心世界的地方。
3. 退化表現，是一種使用團體防衛來對抗成員的焦慮的現象，產生團體中的移情關係，這種現象實際上也是成員精神層面焦慮的外化行動。因此，領導者要適度處理成員的情緒感受，使成員得以安心分享自己想解決的問題。

4. 有些團體成員會經驗到面對其他成員的焦慮，他們會試圖保持靜默或不願意參與團體，甚至出現退化表現。
5. 成員開始會去試探自己在團體裡是否受到他人注意，試圖瞭解團體是否是一個安全和值得信賴環境。
6. 退化表現，是一種使用團體防衛來對抗成員的焦慮的現象，產生團體中的移情關係，這種現象實際上也是成員精神層面焦慮的外化行動。因此，領導者要適度處理成員的情緒感受，使成員得以安心分享自己想解決的問題。

五、形塑新的人際關係

1. 交換關係：意指人們會根據在過去接受過的特定獲益之經驗或對於未來可得到的特定獲益之期待形成互惠關係，例如，在團體中對他人意見表示認同，而對方也相同回應。
2. 共有關係：是在需求或表現出關切彼此的福祉中形成互惠關係，例如在團體中的個別成員，可能會追蹤他人的需求，如果自己覺得對於特定成員的需求有特別的責任，就會不斷的付出，而對方也會因為你的付出而給予特別回報。
3. 有凝聚力的團體，成員會隨著團體發展，逐漸塑造出新的人際關係。

一、領導風格會影響團體氣氛

1. 團體帶領者會透過影響團體氣氛，而影響每位成員的團體經驗。
2. 團體帶領者的介入方式也會隨著成員及團體的屬性而變化，成員的認知反應程度會影響帶領者的行為表現。
3. 每個領導者都會有他自己的帶領團體風格，有些偏向自由開放取向，儘可以能讓成員去表述他們的意見；有些則偏向結構式風格，希望成員能夠遵從活動安排與時間，達到預設的目標。領導風格也會受到團體屬性影響。

二、領導者的角色功能

三、催化成員互動與表達

1. 團體初期，領導者需主動引導與催化成員的互動與分享，及早打破陌生及不安全感，讓成員在傾聽與分享中增進情感釋放與表達，也就是由共同經驗的共鳴體認中，增進團體認同感。
2. 在技術層次上，團體領導者要促使成員相互認識交流，提供資訊，做為成員間可以相互討論的話題。同時，也必須針對成員互動中產生的歧見或偏見適當澄清。

四、處理團體僵局

- 定義：團體僵局(group impasse)意指，團體帶領者在團體活動過程中所遭遇到的卡住、不知所措的經驗，使得團體工作變得困難、複雜、甚至難以進展。
- 1. 團體僵局的正面影響：能讓團體釋出其創造性，為團體帶來新的發展、成長與學習。
- 2. 團體僵局的負面影響：容易對團體發展造成破壞性。
 領導者必須教導成員有效的人際溝通技巧，促進成員對真實他人的了解，並努力聯結個人目標、議題、經驗相似的成員，促進工作同盟發展，以便減少成員的衝突與退化問題。

五、陳述團體內容

一、團體帶領技術核心原則

領導者在帶領團體時有三項核心原則。

- (一)此時此地原則(here and now)：團體進行討論時，焦點應放在團體成員所關心的議題，領導者要隨時將成員拉回「聚焦」。
- (二)互動原則：在建立成員互動過程中，不需要太過刻意去連結某些成員與其他成員的關係，塑造自然團體交流氣氛，便可達到互動效果。

(三)非指導性但積極參與原則(non-direct but active particpate)：領導者應避免指示成員該怎麼作，同時，當成員的行為有利於團體卻被團體忽略時，領導者應特別指出以支持成員。在團體初期，每個成員的投入程度必然有所差異，對於積極參與者，領導者要給予肯定性的回應；對參與程度較為消極者，領導者除創造表現機會為，需以非批評性言詞，鼓勵他們參與團體活動。

二、團體開始階段帶領技術

- (一)鼓舞激勵(Encouraging)
- (二)給予建言(Opinion giving)
- (三)促成溝通
- (四)調和澄清
- (五)擔任守門人
- (六)範訂標準
- (七)檢測與定向
- (八)消除緊張
- (九)摘要與回饋



三、團體初期實務運作的技術要點

(一)回應要即時性

(二)調節成員機會

(三)掌控時間節奏

(四)關懷怯志成員

(五)延展成員關係

第七章

運用團體工作
協助個人改變

關鍵詞彙

- 團體中個案工作
- 團體工作的傷害性
- 團體中一對一互動

自我評量題目

1. 團體工作在團體內提供個別成員處遇服務需要考量因素？
2. 團體工作者在團體中採取一對一方式，協助個別成員應注意事項？
3. 團體工作可藉由團體互動方式，改變個別成員哪些內在認知與態度？
4. 團體工作者可運用哪些方式，幫助個別成員改變？

一、可不可以在團體內協助處理個人的問題

如果團體花較多時間在協助某位成員，也必須將其經驗概念化，而讓每位團體成員能夠因此得到好處。

二、團體提供協助是否會帶來傷害性經驗

葛文(Garvin, 1997)指出在考量互動前、互動中和互動後都需要注意對團體和個別成員的影響。

三、可以用多少時間在個人身上

一般說不要用太久的時間，除非成員有相似目標，否則簡短的回應、如讚賞或挑戰此行為，幫助成員覺知這一討論或回饋與他個人的目標即可。

四、團體規模

一般說來，團體聚會時間大約在2到2.5小時之間較為恰當。葛文(Garvin, 1999)指出5-7人的小團體，成員會比較願意把時間花在一個人身上，而且也可以有較私人性的分享。

第二節 團體工作者直接處遇個人問題 P. 148

一、團體工作者採取一對一協助應注意事項

1. 團體內或團體外與成員進行一對一互動，並非一件任意發生的行為。團體工作者要注意與任何一位團體成員的互動，對全體成員都有各種不同的意義。
2. 經常使用一對一的協助時，工作者將成為團體中唯一或主要協助者，造成「團體中的個案工作」，並且可能使成員對得到最多關注或幫助的人懷有敵意。

3. Garvin (1997) 提出幾個必須要考慮的因素：

- (1) 有需要在團體中與成員一對一的互動嗎？會不會帶來負面影響？
- (2) 團體成員需要立即的協助嗎？團體準備好了嗎？
- (3) 整個團體應該被要求討論這個議題嗎？
- (4) 其他成員可以像工作者一樣表現出對成員的接納和協助嗎？
- (5) 團體工作者的行動會如何影響整個團體的情況？

二、團體工作者可運用幫助個人改變之方式：

團體工作者可以透過提供增強、提供模範、提供資訊和分派角色等方式，來改變個人。

(一)提供增強。

(二)提供模範。

(三)提供資訊。

(四)指派角色。

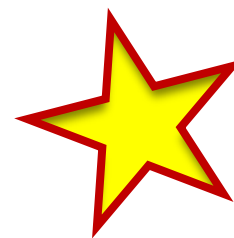
一、改變個人內在認知與態度

(一)增進自我覺知

- 當成員對感覺、想法、行為有固定的說法，將阻礙他自我的覺知(awareness)。因為個人常用這種規則來覺察和判斷他人的行為的反應，結果會阻礙他對他人行為的覺察，而影響跟他人的互動。

(二)改變想法和信念

- 團體可以提供機會讓成員在團體中討論其想法，也可以透過在團體中成員彼此的分享，而能夠更進一步的覺察個人內在的線索；有時，需要正確的訊息才足以改變，因為錯誤的資訊而引起的一些想法；有時，則是個人對事件的非理性思考而導致錯誤的解釋和歸因。



(三)改變成員情感的表達

- 在人際交往過程中，如何適當表達情感是影響關係建立和維持的重要因素。團體成員可以透過要求個別成員提供口語和非口語訊息給他人，以便團體成員能夠幫助個人能意識到自己的情緒，並覺察自己是如何表現(Garvin, 1997)。

二、修正成員不當的行為與期望

- 團體工作者可以透過加強成員瞭解他個人行為對他人之影響，而強化成員降低控制慾望，並且進一步分析道種心理需求是希望獲得何種滿足。

三、增強個人解決問題之能力

- 有時，團體成員個人的問題，成員自己也不一定弄得清楚，團體可以幫助成員釐清自己所關注的問題。
 - 團體工作者可以邀請成員表示對其他成員的經驗分享與回饋是否有效，必要時可以再做進一步處理。

四、提供個人學習角色的行為

- 團體工作者可以透過安排個別成員在團體中扮演特定的角色，來改變個人，並且瞭解學習行為轉換運用到日常生活的可能性。

第八章

改變團體條件
以達成團體目標

關鍵詞彙

- 團體結構
- 權力結構
- 角色結構
- 人際親疏結構
- 溝通結構
- 團體過程

自我評量題目

1. 為何需要透過改變團體情況來改變團體工作進行？
2. 團體工作者如何評量團體情況，以瞭解團體是否需要被改變？
3. 團體工作者如何經由改變個人來改變團體情況？
4. 團體工作者如何經由與整個團體互動來改變團體情況？

一、團體結構

團體結構的分析主要可包含溝通結構、人際親疏結構、權力結構與角色結構四種。

(一)溝通結構 (Communication Structure) :

指團體中成員彼此傳達訊息的方向。

(二)人際親疏結構 (Sociometric Structure) :

團體工作者藉由觀察成員在團體中互動次數、一起進出的狀況，以及成員間的情感表達，看出團體中的人際關係與次團體。

(三)權力結構 (Power Structure) : 指團體中誰具備影響他人行為的一種能力。

(四)角色結構 (Role Structure) : 指針對某些特定的功能或團體想達成的任務來定義個體的行為。如：背叛者、小丑、關懷者、叛逆者、資訊提供者等等。

二、價值與規範

團體規範

1. 規範是指成員間共享的信念，以及在各種狀況下應如何表現行為的一種共識，規範的運作常常是隱性的，卻強烈地影響成員選擇與追求目標。
2. 團體規範應回歸到為達成目的所需要的團體互動中，且隨著團體歷程發展與變遷。
3. 當團體衝突升高時，團體成員關注規範，社會控制機制顯現，使偏離規範的行為更加明顯。

功能性	問題性
<ol style="list-style-type: none"> 1. 自發性的願意冒險，來談論自己 2. 用尊敬的態度來對待團體工作者，並且慎重的考量團體工作者輸入團體的一切 3. 焦點是放在解決自己的問題 4. 允許成員有平等的機會，參與團體的討論，或是成為團體的焦點 5. 針對你的問題，談論任何有關的主題 6. 與其他團體成員直接的溝通 7. 談論可能會影響團體目標達成的阻礙 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 把討論集中在表面的主題；避免討論可能帶來的風險或是自我揭露 2. 玩弄團體工作者，當機會一來時，會擾亂、批評、或是抱怨團體工作者 3. 花時間在抱怨問題，而不將精力放在問題的解決 4. 讓具有侵犯性的成員控制團體 5. 不談論情緒上的緊張或是敏感性的主題 6. 直接批評團體工作者 7. 忽視阻礙，並且避免談論團體的問題

資料來源：Hepworth, Rooney, Rooney, Strom-Gottfreid & Larsen (2010). Direct social work practice: Theory and skills (8th ed.), p.296.

三、團體文化

1. 團體文化(group culture)指成員們共同信仰應有的行為、思想或感覺。
2. 如發展出特定的語言表達方式、儀式、符號、或是要求成員穿著制服。
3. 特別是如果團體有凝聚力時，團體會有自己的某些儀式或語言，這些會加強成員對團體的吸引。

四、團體界線

團體界線指誰在團體之中或之外。

五、團體氣氛

1. 團體氣氛（group atmosphere）指團體成員在團體中的情緒狀態，有快樂、興奮、精力充沛、憂鬱、冷淡、敵視或溫暖的種種情緒。
2. 團體氣氛對成員有社會助長或社會抑制的作用，影響成員的投入（Garvin, 1997）。

六、團體過程

1. 團體過程指團體成員持續的溝通互動、操作，或者是一連串的改变。
2. 團體的互動與討論的過程，可看出成員的目標追求與決定、角色分化等，甚至出現領導者角色的分化，且隨著團體發展而更趨複雜。
3. 團體過程的衝突具有高度意義價值。團體工作者要關注到成員在團體中的情緒及安全感，必要時在團體中處理。

第二節 改變團體溝通互動模式

P. 173

表 8-2 團體成員行為表現的問題性和功能性比較

功能性	問題性
1. 成員開放的溝通個人感受與態度，並且也能期待他人的回饋是有幫助的	1. 成員表面的談論，並且是小心謹慎的表達個人感受與意見
2. 成員仔細傾聽，並且給予意見	2. 成員是準備相互批評與評估，很少能夠承認或傾聽他人的貢獻
3. 成員在考量每一個人的意見與想法後，決定團體要有共識	3. 操控性的成員數落他人的決策，成員的決策是沒有經過彼此的相互討論就作出決策
4. 成員能夠認識他人的長處與成長而給予回饋	4. 成員主要聚焦在負面，且很少給予正面行為的評價
5. 成員認識他人的獨特性，鼓勵互補的方式來參與	5. 成員批判彼此的差異，視對方為威脅
6. 成員輪流發言，使用「我」的訊息來說自己	6. 成員都說別人，以間接的方式表達感受和立場
7. 成員鼓勵他人談自己	7. 成員只是說別人
8. 成員會遵循初次會議所建立的行為準則	8. 成員會表現出不符合團體行為準則的破壞行為，抗拒討論此時此刻個人或團體的問題
9. 成員會負起團體功能的責任，表達對他人的關心	9. 成員會表現出不願意接受責任，傾向抱怨團體工作者沒有把事情做好
10. 成員專注於目前以及他們所能改變自己的是什麼	10. 成員著重在他人而非自己
11. 成員能夠對他人的需要敏感，而且會給予情緒上的支持	11. 成員不太覺察到他人的感受和需要，而且也很少投注對他人的情緒支持

資料來源：Hepworth, Rooney, Rooney, Strom-Gottfreid & Larsen (2010). *Direct social work practice: Theory and skills* (8th ed.), p.293.

一、改變團體運作情況的技巧

(一)經由改變個人，以改變團體情況

1. 團體工作者可以提醒其本人對行為的關注，或是提醒團體注意在團體中已經產生代罪羔羊的情況。
2. 團體工作者可以針對出現代罪羔羊的團體情況應採取「及早介入」的做法，迅速防患或避免團體中產生代罪羔羊的情形。
3. 團體工作者應協助成員指出處理緊張的源與方向，避免團體發生阻礙。

(二) 干預次級團體來修正團體情況

P. 175

團體工作者應介入次團體對團體所帶來的負面影響，可以透過改變座位的方式、輪流發言、讓位居邊緣的成員參與活動、鼓勵次團體成員關心其他成員等等方式(Garvin, 1997)。

(三) 經由與整個團體互動來改變團體情況



1. 修正成員的行為表現

團體工作者可以利用增強或限制成員表達的方式，改變團體成員在團體參與過程中的行為。

2. 選用任務和活動

有時要注意活動是否適合團體的成員，例如帶領偏差團體時，進行激烈的競賽活動可能會誘發青少年成員的激動情緒。

3. 改變團體規範

改變團體規範的方法有時可透過價值澄清活動。基本上有助於團體運作的規範才是重要的，例如成員應該以「我」來表達、針對現在而非過去、重視成員的優點與進步、避免背後論人長短、具體而不抽象等。

4. 改變團體氣氛

團體工作者必須要盡量提供輕鬆、安全舒適的團體氣氛，如果無法避免有緊張、壓力的氣氛出現時，要注意出現的時間盡快化解(Toseland &Rivas, 1998)

葛文(Garvin, 1997)堅持團體的外在環境會影到團體成員和團體的情況。

1. 機構擁有許資源，可以提供團體成員進行活動，而且機構的機構主管以及成員之間對於團員的認知，都會影響到他們如何與團體成員的互動。

如：團體成員進入機構參加團體時，機構成員溫暖或冷漠的態度表現。

2. 家庭成員的態度也影響團體的成員參與(Garvin, 1997)。例如：先生對妻子參與團體的態度和行為表現，會干預到妻子的參與：有時家長鼓勵青少年參與團體，使青少年團體工作進行較為順利。

3. 社區的狀況和資源對團體工作的進行也會有所影響。例如：社區單親媽媽團體工作發現政府提供的社區課後照顧服務方案人數過少，不足以滿足需求，團體工作過程中，可提出反應，其方式包積極透過機構反應，或團體自行採取集體反應的行動。

第九章

團體工作結束

關鍵詞彙

- 團體結束 (group end)
- 門把效應 (effect of door knob)
- 自我抉擇權 (self-determination)
- 轉銜計畫 (making referrals)
- 團體成員結束團體 (member termination group)
- 團體功能喪失 (out of group function)

關鍵詞彙

- 工作者結束團體(worker termination group)
- 維持改變(maintain change)
- 追蹤聚會(follow up meeting)
- 連結真實情境(link to naturally occurring situations)
- 工作者對團體的評估
(worker's evaluation of the group)
- 成員對團體成果的評估
(members' evaluation of the group)
- 成員對工作者的評估
(member s' evaluation of the worker)

自我評量題目

1. 團體結束的意涵是什麼？
2. 成員在面對團體要結束時，常見出現哪些反應？請說明其內容。
3. 社會工作者在處理團體結束時，可以採用哪些介入方式，來幫助成員面對團體結束所帶來的衝擊？
4. 社會工作者可以運用哪些工作技巧，來幫助成員在團體結束後，還能繼續維持在團體中所獲得的改變？
5. 團體已結束時，有哪些評估的方式？請加以說明。

一、團體結束的規劃

當團體未能滿足結束標的，但因受到其他不可控制的結構性因素影響時(例如:運作經費用光，場地無法再使用且沒有替代場所等)，也會發生需要結束團體的狀況。這就是所謂的有計劃的團體結束與非計劃內的團體結束(Toseland & Rivas, 2009)。

二、團體結束的發起者

(一)由團體成員提出結束團體

1. 我們可以盡一切努力去協助團體運作，幫助所有成員從中獲得助益。
2. 更重要的是，要去尊重成員的自我抉擇，提供充足的資訊和我們的想法給予成員。
3. 幫助他們瞭解可能的選擇和結果，而不是強制的直接指導他們的決定。

(二)由社會工作者提出結束團體

- 這種狀況最常發生在社會工作者異動時，尤其是若社會工作者離職，要將團體轉由其他工作者接手是很大的考驗，所以有時團體選擇結束。

三、團體的功能喪失

每個團體在開始運作前，都會設定好該團體的預期功能與目標，有時候，團體可能因為沒有足夠的能量去達成所設定的目標，甚至不僅無法對團體成員有所正向的協助，反而是帶傷害時，社會工作者就需要去思考是否要將團體結束，尤其是當成員帶來傷害性的時候，這樣不具功能的團體，更是需要立即的做出處理。

第二節 團體成員對團體結束的反應

P. 187



- 一、拒絕承認團體將要結束
- 二、對團體結束感到憤怒
- 三、試圖拖延團體結束的來臨
- 四、對即將來到的結束感覺憂慮
- 五、過度依賴團體

第三節 社會工作者在團體結束期的介入 P. 189

- 一、具體訂定團體的運作期程
- 二、協助成員聚焦在團體當下
- 三、減少成員對團體的依賴
- 四、協助成員回饋團體經驗
- 五、舉辦正式的結束活動或儀式
- 六、協助成員擬定未來計畫
- 七、告知成員工作者是他們的支持
- 八、提供轉銜計畫

第四節 維持成員在團體中的改變

P. 192

一、發展成員的信心

二、增進成員的獨立及問題解決能力

三、連結真實情境

四、協助建構支持網格

五、提供追蹤聚會

第五節 團體結束的評估

P. 195

- 一、工作者對團體的評估
- 二、成員對團體成果的評估
- 三、成員對工作者的評估