

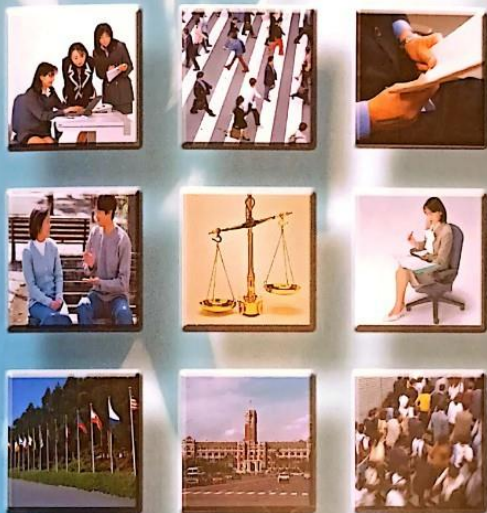
# 社會團體工作

空中大學花蓮中心

賴秀鳳

# 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：陳嫻諭

校對：陳萍芬

發行所：國立空中大學 [www.nou.edu.tw](http://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

- 一、團體工作團體運作依據特質可分為：支持性團體、教育性團體、成長性團體、治療性/矯正性團體、自助團體、社會化團體，請簡述說明之。P. 11
- 二、團體領導者為了促進團體良好運作，領導者可以發揮哪些**領導技巧**，來帶動成員投入團體活動？P. 64
- 三、從團體動力的角度，可以將團體發展分成形成期、規範期、工作期、磨合期及結束期等五階段，請問在這**五個階段**中的團體發展所出現的**團體動力**為何？P. 75
- 四、在**團體**中，幾個常出現的**互動模式**，包括：集中式、循環式、演練椅、獨立式，請說明之。P. 82

# 第一部分 基礎篇

## 第一章

### 社會團體工作之意義與本質

# 關鍵詞彙

- 團體
- 小團體
- 開放性團體
- 治療性團體
- 治療模型
- 社會團體工作
- 封閉性團體
- 自助性團體
- 社會目標模型
- 交互模型

# 自我評量題目

1. 隨著社會多元化發展，人們的需求與問題愈來愈複雜，試論透過團體工作的實施，可以帶給成員獲得哪些問題的改善？
2. 請簡述說明團體工作可以區分為哪幾種類型？
3. 團體工作在實務應用上可以展現哪些功能？

## 一、團體的意涵

- 人類是群居的動物，每個人在整個成長過程中，都會參與各種不同的團體而獲得各種生活知識、技能及感受生活經驗核心。
- 人類成長與生活經驗的核心是團體生活所獲得的經驗。
- 從團體中得到改善。
- 個人有學習不足或問題時，可透過團體中彼此的互動，獲得情感支持、增進自我覺察、改善自我的概念、學習社交技巧、培養問題解決的能力、促進人際關係能力的成熟，以及獲得各種不同生活上所需要的知能。

## 二、社會團體工作中「團體」的定義

1. 確認為該團體的成員。
2. 擁有團體意識及與團體一體感。
3. 有共同追求的目標。
4. 滿足彼此的需求，及成員間的相互依賴。
5. 成員彼此間有互動。
6. 成員擁有類似的行動能力。
7. 具有組織性的，成員間會透過角色、規範及關係建立，發展出穩定的型態；
8. 具動態本質的整體，其中任何一部分的改變，都會影響到其他部分。
9. 會隨時間進展而不斷改變。

### 三、團體特質可以歸納如下：

#### (一)團體的互動性

團體成員間彼此要有互動的行為，在溝通分享的歷程中，讓個人和團體得以成長。

#### (二)團體的相互依賴性

團體是一個完整的集合體，成員之間，如同是一生命的共同體，相互依存，彼此信賴。但團體互賴性必須透過一段時間的發展才會逐步形成，人與人之間要能產生信任關係並不容易，團體必須要能夠提供足夠的安全感與開放性，才會讓成員願意相信團體。

#### (三)團體的目標性

團體存在的價值和理由，是成員間具有共同目標的信念。只有在成員最大共識下所形成的目標，才能使團體運作較為明確與順暢。

#### (四)團體的凝聚力

凝聚力就是要能夠在團體成員心中產生出「我們」的感覺，團體聚性力的濃度越高，成員對團隊的認同度與參與度就會越好。

#### (五)團體的變異性

團體在互動過程中，為因應內外環境的影餐，會持續不斷的發展和改變。

## 團體類型



一、依團體規模區分	小團體/大團體
二、依成員參與程度區分	封閉性團體/ 開放性團體
三、依團體運作特質區分	(1)支持性團體 (2)教育性團體 (3)成長性團體 (4)治療性/矯正性團體 (5)自助團體 (6)社會化團體

# 任務性團體工作

- 任務性團體是指為達成某一目標或任務而組成的團體
- 該團體運作的重點放在任務上的完成是否達到預期效果（Hull & Kirst-Ashman, 2004）
  - (1)工作小組
  - (2)個案管理會議
  - (3)員工發展團體
  - (4)委員會
  - (5)顧問團
  - (6)董事會
  - (7)社會行動團體
  - (8)聯盟
  - (9)聯繫會報

## 第三節 團體工作的生態環境

P. 15

一、在社區中的團體

二、在機構中的團體

三、團體工作的設備與場域

### 一、個人層面的團體工作功能

一般而言，團體工作就是為了幫助個人適應現代社會變遷而產生的，克萊恩(Klein, 1983)認為從個人層面而言，團體工作具有以下功能：

#### (一) 灌注希望(installing of hope)

透過團體成員間的互助，會給彼此新的希望，新的生活動力。生活難免會遭逢不如意事件，當自己無法解壓力時，如果能夠參與團體，藉由夥伴支持，往往能夠產生積極的生活動力。

#### (二) 普遍性(universality)

團體中，成員們發現彼此間都有類的問題或困擾。也就是在困境相似性下，可以降低個人不幸感的程度。

### (三) 宣洩(catharsis)

安全、被團體支持的氣氛下，成員能夠表露心中的懼怕、悲傷的感受。透過團體領導者的適當澄清，幫助成員辨識出真實與虛假的情感狀態。

### (四) 人際之間的學習(interpersonal learning)

成員間訊息的傳遞及情感的溝通，促使成員有所學習，特別是學習到他因應困境的策略、技巧或想法。

### (五) 利他性(altruism)

團體中的成員發覺自己一樣能幫助他人，強化自信心，也同步達到互助性與支持性功效。

## 二、整體性的社會團體功能： 克萊恩觀點(Klein, 1983)

### (一)復健(rehabilitation)

即對個人原有之能力的復原，並就心理、情緒、行為、態度或價值等方面進行復健工作，目標在增進個人的健康福祉。

### (二)開展(habilitation)

培養個人發展面對問題及解決問題的能力，藉由在團體中的觀察、模仿強化自我知能。

### (三)矯治(correction)

協助有偏差行為的成員，去除不當的行為與態度，解決該行為對個人與社會造成的困擾及問題。

#### (四) 社會化(socialization)

幫助成員學習社會所期待目標或價值，包括適應社會生活、調適與他人相處的關係。

#### (五) 預防(prevention)

以積極的態度去面對可能發生的社會問題，提供社會成員有利的環境，增進個人危機處理的能力。

#### (六) 社會行動(social action)

協助人們如何以團體行動來改變外在環境，增加對社會變遷的適應能力。

#### (七) 解決問題(problem-solving)

整合社會成員的集體力量，共同面對待解決之問題，建立共識以作成決策，進而採取行動來改善問題。

#### (八) 社會價值(social value)

協助成員發展適應環境的社會價值體系。

### 三、團體工作功能的應用：

P. 19

《當代團體工作概觀》一書中Middeman與Goldberg指出社會團體工作有四項基本要素：

第一要素：幫助成員形成一個互助體系。

第二要素：工作者和成員要瞭解並善用團體過程。

第三要素：工作者協助成員自動發揮團體功能。

第四要素：在工作束時再次檢討整個團體工作(孫碧霞等譯，2003)

## 三、團體工作功能的應用：

P. 19

舉例來說：應用在醫務社會工作領域中：

### (一)對病人及家屬的功能

1. 教育性功能
2. 支持性功能
3. 關懷性功能

### (二)對醫療團隊的功能

1. 衛教的功能
2. 互信的功能
3. 輔助的功能

# 第二章

## 社會團體工作的發展歷史

# 關鍵詞彙

- YMCA
- 團體聯盟
- 醫療模式團體工作
- 自助團體
- 多元團體工作模式
- 社會目標模型團體工作

# 自我評量題目

- 1. 試說明英美19世紀初期，團體工作的起源與取向。
- 2. 試說明英美社會團體工作運用在復健與心理衛生機構的背景及情形為何。
- 3. 試說明英美社會團體工作發展趨勢。
- 4. 台灣早期團體工作的發展概況為何？
- 5. 英美團體工作的歷史發展有何意涵？

## 一、國外社會團體工作的發展

- (一) 團體工作的出現：1861-1927
- (二) 工作方法的闡明：1928-1946
- (三) 實務的普及：1947-1963
- (四) 朝向綜融發展：1964-1979
- (五) 團體工作的復活：1979~

# 表 2-1 社會團體工作的歷史發展

階段 / 年代	內容
團體工作的出現（1861-1927）	<p>1. 影響團體工作出現之因素：</p> <p>(1) 勞工運動：因工業革命自動化工廠林立，吸引許多鄉村年輕人至生產中心的城市工作，大量勞工帶來居住、公共衛生、教育、童工、犯罪和貧窮等問題。面對資本家的剝削，勞工組織工會結合群體的力量，爭取福利：要求提高薪資改善待遇；提供勞工補習教育、提升勞工知識水準；舉辦勞工子弟假期露營會，調劑勞工子弟生活，促進福利措施。直接間接促進社會團體工作發展的一股力量。</p> <p>(2) 宗教組織：有許多教會團體組織從事社會慈善事業。宗教慈善組織曾運用團體工作方法協助兒童、青年、成人和外來者建立公民責任，促進團體工作的發展。</p> <p>(3) 青年機構：基於宗教情操，成立了許多社團和機構，透過團體的方式來協助人們，例如：基督教青年會（YMCA）和基督教女青年會（YWCA）協助男女青年利用閒暇時間，從事各種團體活動。透過提供地區性的各種康樂性或教育性活動，促進青少年德、智、體、群的發展。青年會的發展使社會團體工作也隨之發展。</p>

階段 / 年代	內容
	<p>(4)兒童樂園運動：針對兒童提供團體活動的服務，1868年波士頓一個教會利用公立學校的校園成立第一個兒童假期樂園，後來教會團體、私立學校、各地睦鄰會社及社區中心紛紛響應。由只是利用假期而實施的活動，發展為經常性的計畫；由只是兒童自由運用相關設施，變為由工作人員帶領的康樂活動，其在社會團體工作的發展占重要地位。</p> <p>(5)童軍運動：男童軍和女童軍透過非定點，以多樣化的活動及服務方案來提供服務，以建立健康的人格和體魄。童軍活動與社會團體工作發展有密切關係。</p> <p>(6)睦鄰會社：運用使用休閒活動為基礎的團體，以引導出相互扶持、自助的信念，使團體經驗成為新移民解決問題的有效途徑，滿足移民生理和生存的需求。</p> <p>2. 影響人物及觀點：杜威（John Dewey）的進步教育理論（Progressive Education）；弗列特（Mary P. Follett）的新國家（The New State）觀點。</p> <p>3. 正名：社會團體工作納入社會工作課程訓練是1920年之後的事，真正「團體工作」的名稱直到1927年才出現。</p>

工作方法的  
闡明（1928-  
1946）

1. 時間：1928年至第二次世界大戰結束。
2. 功能：團體被用來達成休閒、社會行動、教育及個人成長等目標。團體工作具有社會參與、社會行動、民主過程及學習與成長等功能。
3. 學者代表：Coyle, Kaiser, Wilson和Newstetter
4. 發展重點：(1)1935年「全美社會工作會議」同意關一個時段討論團體工作，許多社會團體工作的論文在這個會議中發表。(2)1936年「社會團體工作研究協會」（The National Association for the Study of Group Work）成立。(3)1946年團體工作正式成爲社會工作方法之一。
5. 代表著作：(1)柯義爾（Coyle）的「組織團體內的社會過程」（Social Process in Organized Groups）；(2)牛司泰特（Newstetter）的「團體調適」（Group Adjustment）
6. 工作焦點：(1)正常個人之成長；(2)以團體來服務各個階層；(3)對社會中有問題部分進行干預；(4)在傳統的休閒娛樂或偏差行爲的矯治機構中工作；(5)工作者的角色是一個教育者與問題解決的導引者；(6)工作的目的是在消除社會中的不幸者，使其能被納入社會主流者；(7)主要的案主群：依賴人口、不健康者、貧窮人口、外來移民或少數民族。

階段 / 年代	內容
實務的普及（1947-1963）	<p>1. 背景：(1)社會工作界受到精神分析觀點的影響，團體工作也被導引至此方向；(2)二次大戰後，醫院中有所謂的治療性團體，團體工作者採用研究、診斷、治療等「醫療模式」的概念，重視團體中個人的失功能因素。</p> <p>2. 影響：(1)精神醫學對團體工作形成了重大影響；(2)傳統團體工作仍繼續努力，例如：睦鄰會社、鄰里中心、社區機構及青年團體等仍持續推動社會化與休閒性的團體，重視環境因素對個人失功能的影響。</p> <p>3. 著作：(1)柯義爾的「為美國青年服務的團體工作」（Group Work with American Youth）；(2)柯義爾與哈弗德（Margaret E. Hartford）合著「社區與團體的社會過程」（Social Processes in the Community and the Group）；(3)威爾森（Wilson）的「社會團體工作實務」（Social Group Work Practice）；(4)崔克爾（Trecker）的社會團體工作（Social Group Work）；(5)克那普卡（Konopka）的「兒童治療性團體工作」（Therapeutic Group Work with Children）。</p>

1. 背景：受到美國公民權利運動（Civil Rights Movement）、對貧窮作戰（War on Poverty）及女權運動（Women's Right Movement）等的影響，團體工作被用來參與社會行動。
2. 觀點：1960年代之前團體工作多以精神分析觀點來進行診斷處遇，與個案工作取向無太大之差異；1960年代之後，針對社會團體工作有更多不同的主張和觀點，而有所謂的「綜融途徑」（Generic Approach）的發展。
3. 模型：(1)帕波爾與樓斯門（Papell & Rothman）的社會目標模型、治療模型及交互模型；(2)文特（Vinter）的治療模型；(3)史華滋（Schwartz）的中介模型（Mediating Model）；(4)柏恩斯坦（Bemestein）提出第四個模型「發展模型」（Developmental Model）。

朝向綜融發展（1964-1979）

團體工作的  
復活（1979  
以後）

1. 背景：團體工作重要模式之發展與美國社會、政治、經濟條件的變化有密切關係。例如：1930年代的社會目標模式和60年代的交互模式，反映了當時社會追求民主與配合社會變遷需求之趨勢；從1950年代治療模式到1970年代末的行爲修正模式，反映出當時社會變遷停滯，發展以個人改變爲團體工作之目標。
2. 發展重點：
  - (1)80年代以後團體工作再度復活，其與兩件事情有關，一是團體工作期刊的發行；二是「促進社會團體工作協會」（Association for the Advancement of Social Work with Groups）的成立。
  - (2)強調社會團體工作需面對社會變遷，面對各種挑戰。
  - (3)80年代以後團體工作又繼續發展出新的工作模式，其中較受重視包括：生態模式、人本模式、臨床模式、社會行動與體系統發展模式。
  - (4)90年代受美國健康照顧改革的影響，團體工作被用來協助個人健康計畫；電腦使用的普遍，電腦中介支持團體被用來協助無法面對面溝通及無法定期參加的成員，例如：愛滋病患者、癌症病人、行動不便的老人等電腦團體。

\*本表格資料參閱及整理自林萬億（1998；2007）、Garvin（1997）和Toseland & Rivas（2012）。

### 專業醞釀期（1970年以前）

- 政府的社會福利制度有待建立，臺灣社會工作專業尚未發展仰賴民間單位服務弱勢族群，尤其是宗教組織與公益團體。就團體工作而言，這些宗教慈善機構主要提供教育性與娛樂性的團體服務方案。

- 臺北基督教青年會

- 基督教長老會信愛教會

- 天主教百達學生中心

- 百達山地服務團

- 美國基督教兒童福利基金會臺灣分會（簡稱CCF，也就是後來的臺灣兒童暨家庭扶助基金會）

# 專業醞釀期（1970年以前）

早期團體工作的起源與推動還有一個重要的部分，中國反共青年救國團（現更名為中國青年救國團，一般簡稱救國團）

- 從1953年開始每年舉辦中學以上學生及社會青年為主要對象的各種寒暑假營隊。
- 營隊內容相當多元，包含類似軍事訓練的戰鬥營以及戶外探險、體能活動等，是早期臺灣另一種提供休閒娛樂及體能訓練的團體方案，每年報名的人數曾經高達一百多萬人

社會團體工作的發展來看，營隊的團體工作者顯然並未具備社會工作或諮商輔導等專業訓練背景。都能有效運用團體動力以達成營隊目標。因此，這些不同營隊或是團體服務方案的興起，可視為社會團體工作專業發展的重要起源。

# 專業發展期（1970～1990年）

- 1969年「青少年輔導中心『張老師』」
- 1998年該組織更名為「財團法人張老師基金會」
- 除了少數專職輔導人員（專任張老師）義務張老師的招募、培訓及服務模式，可以說也為社會團體工作專業發展奠定了重要基礎。
- 大學的專業教育方面
  - 最早是由東海大學社會系於1961年首先開設社會團體工作選修課程
  - 1971年「社會工作教學研討會」，決議將包含社會團體工作在內的九門科目，列為社會工作學系的專業必修課程，並報請教育部核定

# 專業發展期（1970～1990年）

- 政府方面
  - 1950年舉行的「社工人員講習班」，課程內容之一即是團體工作（當時稱為「集團工作」）
  - 1970年成立的中華民國社區發展研究訓練中心
- 醫療領域
  - 1949年，省立臺北醫院首先成立社會服務室
  - 醫院最早開始推動社會團體工作是在1971年，彰化基督教醫院首先舉辦了「內科病房家屬座談會」，以團體工作方法服務特定病人
- 精神醫療領域
  - 1957年臺大醫院精神科開始應用團體心理治療，社工人員與精神科醫師及其他團體工作者扮演合作治療者的角色
  - 1967年臺北兒童心理衛生中心成立日間留院治療部

# 專業擴展期（1990年至今）

- 1987年結束戒嚴
- 1989年政府頒布動員戡亂時期人民團體法，賦予人民有集會結社之自由，以及組成政黨、表達政治意見之自由，政治上的鬆綁讓民間力量開始得到釋放，團體工作方法也在此時廣泛運用於各個領域。
- 1990年以後，團體的參加者幾乎遍及各類服務對象，包含兒童、青少年、老人、疾病患者及其家屬、家庭暴力受害者與加害人、新移民及其子女……等不同對象。
- 社會團體工作從1950年代發展至今可說五花八門，也可發現團體工作的多元性以及專業程度的提升。

## 一、英美團體工作歷史發展之意涵

### (一)預防與復健是一種醫療模式(Remedial Model)

- 1. 適合偏差或心理障礙的案主，他們提供社會文化與規範的標準，主要目標就是使成員能夠改變行為。
- 2. 團體領導者扮演一個改變媒介專家，能夠主導團體發展適當的凝聚力，並促使成員相互影響，維持一個有效的內在結構，以便達成個人的治療目標。

## (二) 互動模式(Reciprocal Model)

1. 強調團體是由有相似問題的成員聚集一起，彼此協助發展有利於問題解決的技巧。
2. 團體協助的產生是來自於彼此相互協助的過程，領導者影響團體的互動，但同時也是屬於團體之一員。
3. 領導者只是與成員一起共同完目標的過程，成員要能夠建立彼此相互有目的的溝通，以達到相互增強的目的。

### (三)社會目標模型(Social Goal Model)

1. 源自於睦鄰會社與青年機構的團體工作模式，主要強調培養個人的社會意識與責任。
2. 主要培養有知識與受過訓練的公民，認為每一個人都有某種形式、有意義的參與社會主流的活動，而且都具備可以影響社會的潛能。
3. 領導者的職責在協助個人積極參與社會活動，實踐社會責任。

## 二、台灣社會團體工作歷史發展的意涵

1. 台灣社會工作專業與英美社會工作專業相似，學校教育偏重運用團體幫助個人成長或改變，或提供互助和社會教育之能，甚至更重視將團體視為是治療的媒介。
2. 在許多心理復健機構或組織，運用團體工作治療個人的社會適應需求，目前自助性團體工作模式來越普遍。

1. 團體中人與人之互動所產生的內在動力，可以對個人和團體帶來支持、改變和學習的力量。
2. 社會團體工作是社會工作重要的助人服務方法之一。
3. 國內社會團體工作，運用在休閒育樂、教育和心理支持和行為學習的協助上，也有很長一段時間。

# 第三章

## 團體中的個人動力

# 關鍵詞彙

- 團體氣氛
- 團體自我覺察
- 團體規範
- 團體動力
- 團體社會化
- 社會支持
- 團體學習
- 同儕學習
- 代罪羔羊

# 自我評量題目

1. 團體成員在參與團體過程中會自然形成團體動力，請說明團體動力的意涵及團體動力是如何運作的。
2. 對參加團體的成員來說，如何去分辨團體氣氛，以協助自己更順利融入團體活動？
3. 團體學習的歷程為何？個人如何在團體中有效學習，達到自我需求滿足？
4. 團體領導者的領導形式可以區分為哪些形式？為了促進團體良好運作，領導者可以發揮哪些領導技巧，來帶動成員投入團體活動？

## 一、團體促成個人自我察覺

當團體領導者在帶領團體活動中，為了讓成員能夠看到自己的成長，達到自我覺察的功效，會運用一些活動技巧來促成，常見的方式如下：

### 1. 熱椅

請某位成員坐在熱椅上當主角，讓其他成員表達對他的看法，讓這成員直接面對自己，無所逃避，且增加他的參與感與責任感。

## 2. 角色反轉

對過分壓抑或膽怯的人，讓其扮演與平時不一樣的角色，引發另一對立的自我，發現不同層面的自我。體驗完整的情緒經驗。團體中成員的情緒體驗相當重要，其他觀察的感受也不可忽視。

## 3. 繞圈子

當團體中某位成員對團體成員有不同意見時，可以要這位成員輪流對著每一位團體成員說話，使成員專注於現在的經驗，且能洞察自己的情感。如果有一成員認為「你們不重視我」，可讓這位成員對每一位成員說「我覺得你不重視我，因為……。」最後成員會發現這是自己內在的投射。

## 二、團體規範會影響個人行為

團體是個人的組合，在團體形成的過程之中，個人的想法及行為影響團體的關鍵因素之一。團體可視為一個動態的整體，其先備條件則是個人與團體之間彼此是相互相存的。

- 影響個人行為的團體順從傾向，有以下原因(宋鎮照 2000:270-276; 李郁文, 1998:8-9):

### 1. 觀眾焦慮

指個體單獨私底下的行為表現和大眾面前表現不盡相同，在眾人面前感到不自在的怯場現象，是一種社會顧慮行為，又稱為「社會害羞」現象。

### 2. 團體社會化

新成員融入既有的團體之過程為「團體社會化」，團體社會化階段包含探索、社會化、維持和繼續社會化等，這些團體社會化過程足以促使個人產生從眾行為，一切以團體為依歸，並以團體大部分人的行為當作參考，從眾心理油然而生。

### 3. 社會助長

指個人與其他多數人在一起時，由於其他人都在場比較不害怕，無形中增加個人的動機，致使個人提高效率，增加產量，即個人在有他人旁觀的情況下，會表現較自己獨處時好，又稱「共事效應」。

### 4. 社會標準化

社會標準化的結果就是一種社會控制力，不符合標準化行為就是一種偏差行為或行為異端，不為他人所接受的行為會承受相當程度的團體壓力或指責，或是產生團體對個人的懲罰，因此團體成員會表現出從眾行為，抑制個人思想和情感的表達而去附和別人的觀點。

## 5. 團體從眾

團體從眾的表現，會因一些外在因素和團體內部因素的影響，而使得團體從眾程度有別，而從眾程度會因人而異，因情境而異，原則上會壓抑自己的想法和行為。

## 6. 社會學習

社會學習認為順從係經由學習而來，順從為規範的一部分，個人在社會化的過中獲得這順從行為，接受順從行為時會獲得他人的接納，順從行為自然會表現在個人行為上，包括模仿與社會比較。

## 7. 成本效益分析

從眾行為的發生與成本效益分析有關，也就是一種交易行為，個人之所以會順從是因為順從的成本低、效益高的緣故，成本效益分析代表著人們的行為不僅想要去確保獎賞大於懲罰，也希望在既定的情況下，將懲罰降到最低。

### 三、團體媒合人際互動關係

人際互動與溝通的過程可以區分為下列步驟：

**(一)引起他人關注：**當處於同一情境的人們，想要進行互動，必須始於彼此的注意，並決定是否要互動。例如，同樣都是罹患乳癌的病友，期待能在支持團體中瞭解他人的經驗與想法，會願意在團體中說出自己的就診經歷與心情感受。

**(二)傳達溝通意願：**要有企圖溝通的傾向，可以運用語言、面容、表情、眼神、姿態等，來表達其意志。例如，當病友成成員在訴說經歷的過程，其他成員願意傾聽與關注的神情，成成員就會立即感受到他獲得了其他成員的接納。

**(三)成員相互表態：**要有相互表態的作為，從對方的體態與表情來解釋對方的需求和意圖，以及瞭解對方的行為傾向與期望。例如，當成成員說到傷心處而落淚時其他員願意以擁抱、陪伴哭泣等來表現同理與支持。

**(四)調整互動行為：**成成員在心理上已經瞭解到對方的企圖與意向後，將會選擇最適當的行為回應對方，以維持雙方的關係。例如，病友感到同病互助感受，更願意在日後參與支持團體所舉辦的活動，因為在裡她可以安心與表達情緒。

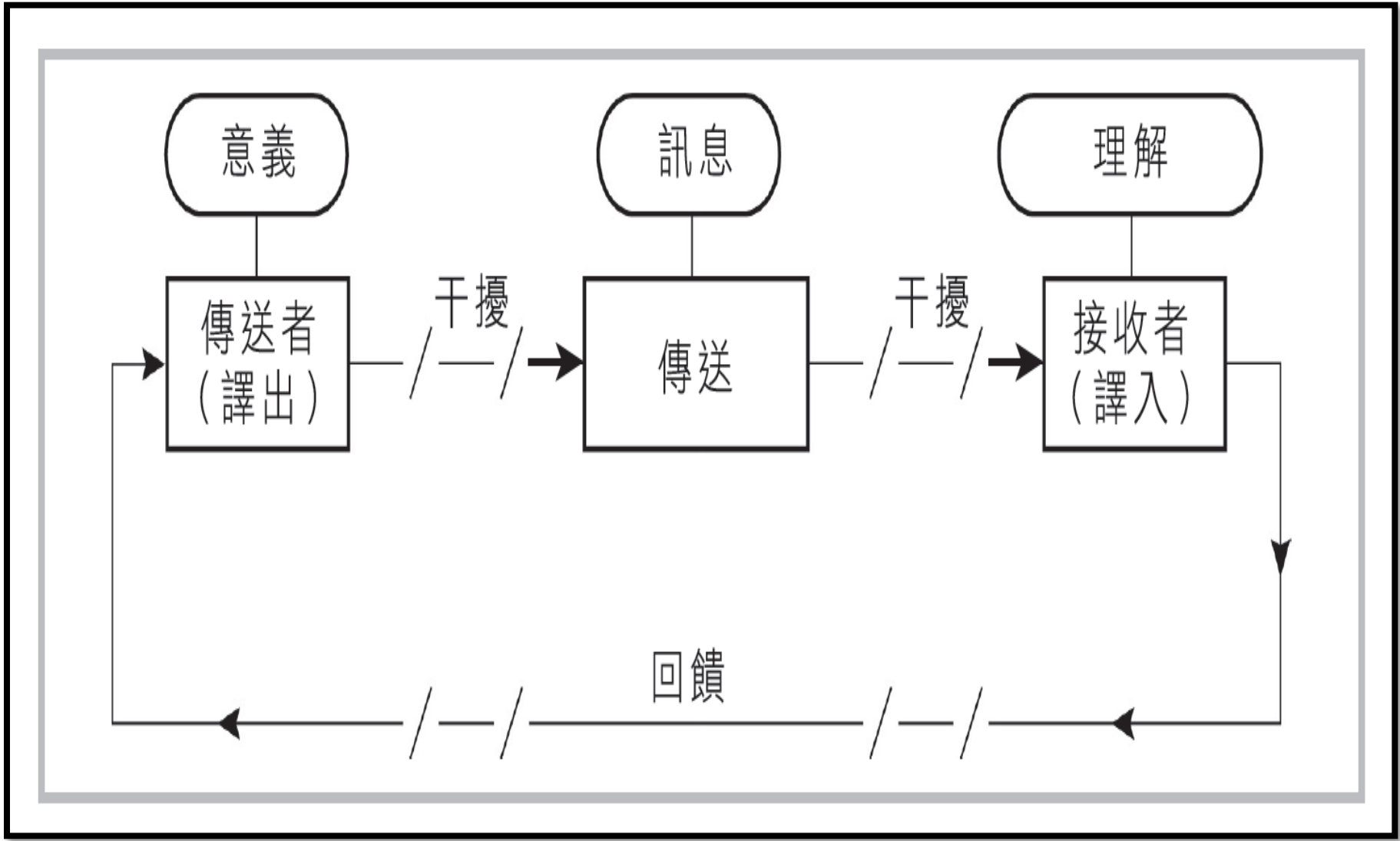


圖3-2 溝通過程模型(許臨高、莫藜藜譯著，2000)

## 四、獲得情感性支持與自我調節

在大多數的社會團體裡，成員可以從團體互動中獲得情感支持、經驗分享與資訊交流的經驗，其中情感支持的強弱程度將影響成員投入團體的深度，對團體的向心力。

### 一、團體學習的意涵

團體學習是一種動態互動系統，透過成員間行動與反思的互動過程，產生創新知識與改善能力。

### 二、同儕學習

在學習的過程中，學習者透過同儕間的相互學習，可以增加學習的效益與互動性。

### 三、團體學習的歷程

P. 57

- (一)促發成員學習動機
- (二)以活動為學習媒介
- (三)規劃多元性學習內容
- (四)討論與省思學習成果

### 四、團體學習的限制

- (一)習慣性防衛:擔心他人指責或批判
- (二)限制性發言:分享與表達機會的不足

一、新成員的加入與團體動力

二、團體成員退出與團體動力

三、代罪羔羊(scapegoating)

團體動力理論中有所謂的「代罪羊」現象體遵受壓力時，會對某人形成有形無形的壓迫，以紓解團體情緒。

### (二) 團體領導者與協同領導者

基本上，一個團體是由領導者與成員共同組成，領導者的任務在於規劃團體組成、招募成員、說明團體規則、與成員共同研擬團體目標、策劃團體活動內容與帶體運作。同領導者則是在團體進行過程中。

一般而言，代罪羔羊現象會在團體出現以下狀態時呈現：

(一)尋找代罪羔羊以控制衝突結果

企圖以「尋找代罪羔羊」的方式控制衝突的結果，以平衡團體的緊張，因而導致非理性的妥協，影響了團體的情緒。

(二)團體角色出現偏見偏見包含價值、規範的歧異，偏見使得尋

找「代罪羔羊」往往固定發生在某些不利地位者的身上。

(三)團體與外在社區衝突時

(四)成員與領導者的衝突

(五)團體凝聚力不高時

(六)當團體目標不能達成時

### 團體領導者

「領導」一詞對團體而言，是指在團體中決策權利與義務的行使表現，社會團作的領導行使乃是在於管理與掌控，團體在決問題上的任務發展與維繫運作。以下就領導類型、領導與協同領導和工作技巧說明：

#### (一) 領導類型

有關團體工作領導者的類型區分，羅文(Lewin)等人將其分為三種形式：獨裁式領導、民主式領導與放任式領導。

1. 獨裁式領導
2. 民主式領導
3. 放任式領導



## (二)促發個人改變的工作技巧

專業技巧較為常見的方式：

### 1. 支持(support)

通常適用於再整合與增強成員的團體能力。

### 2. 澄清(clarification)

為使溝通的訊息能清楚，讓成員能自我瞭解，透過澄清的步驟，可激發成員朝向目標、表達需求，或釐清成員的矛盾心態與混淆情感，以增進成員對問題與狀況的認知。

### 3. 示範(modeling)

是由領導者本身行為的表現來鼓舞成員到同樣的行為生，例如領導者希望使團體中多一些同理心，他本身就得經常表現高度的同理態度。

#### 4. 認知重建(cognitive restructuring)

認知重建是在改變成員對問題的理與情緒轉變，以影響成員能夠觀察自己的行為，突破膠著的刻板印象或認知，以引入新的觀點協助成員重新思考或改變。

#### 5. 角色扮演(role playng)

讓成員扮演特定角色，使其達到瞭解自我角色或他人角色，也可藉此表達出自己的想法、感受與行為。角色扮演可使成員將內在的緊張與壓力外顯化。

#### 6. 自我揭露(self-disclosure)

此為領導者有目的地針對團體的過程與內容表達個人的經驗，表現出「此時此地」(now and here)的感受，以顯現出對他人的瞭解。

## 7. 面質(confrontation)

為領導者去挑戰成員或團體，以確認那些無作用的重複行為，以及言行不一的地方，或者面對思考感受與行動上的逃等。面質有兩種型態，一是「經驗的面質」這是針對此時此地，以及語言、感受的差距，面質以使成員去面對溝通與感受；二為「行動面質」，針對成員的挑戰。

## 8. 探索(exploration)

透過言詞與引導問題，澄清與界定問題的範圍，以及刺激成員參與及加入互動的頻率。

## 9. 部分化(partializing)

是使問題被打散成比較容易解決的部分。

# 第四章

## 團體動力與發展

# 關鍵詞彙

- 團體動力 (group dynamic)
- 互動過程分析論 (Interaction-process analysis theory)
- 希爾互動矩陣 (Hill interaction matrix)
- 社交關係計量論 (sociometry theory)
- 因素分析論 (factor analysis theory)
- 團體文化 (group culture)
- 領導權 (leadership)
- 團體迷思 (group think)
- 團體迷思 (group think)

# 關鍵詞彙

- 團體偏移(group shift)
- 團體極化(group polarization)
- 做決定(decision making)
- 凝聚力(cohesion)
- 團體衝突(group conflict)
- 社會統整(social integration)
- 社會閒散(social loafing)
- 社會助長(social facilitation)
- 場地論(field theory)
- 系統理論(system theory)

# 自我評量題目

1. 何謂團體動力？
2. 團體動力相關理論有哪些？並請舉例說明其對團體動力的分析觀點。
3. 從團體動力的角度，可以將團體發展分成形成期、規範期、工作期、磨合期及結束期等五階段，請問在這五個階段中的團體發展所出現的團體動力為何？

# 自我評量題目

4. 團體動力可以區分成哪九大範疇?並請選擇其中兩大範疇說明該範疇的內容?
5. 增進團體凝聚力的原則有哪些?
6. 社會統整包括哪三大內涵?其內容為何?
7. 團體的衝突有哪四大類型?其內容為何?

1. 團體 (groups) 是人與人彼此互動而產生相互依賴的系統。彼此沒有互動的一群人，只能稱為集合 (aggregation)
2. 團體是有目標、有一定人數和規範的一群人，經由彼此互動交往，隨時隨地都在改變的發展過程，也對個人的生命與發展帶來一定程度影響與改變。
3. 團體動力 (group dynamics) 是一種團體成員互動而產生的現象，為成員與成員間在團體互動過程中所產生的相互影響力量 (Lewin, 1946; 引自曾華源、白倩如, 2012)
4. 團體動力可說是成員間存在一種因為互動而來的內在情緒感受，這種情緒表現方式會受個人所處的外在環境影響。
5. 團體動力也提供社會團體工作者覺察團體的運作過程，以及團體內的各種現象，了解每位成員在團體的狀態，並能掌握、催化團體的運作，提供團體及團體成員合宜的協助。

### 一、場地論(Field theory)

1. 社會心理學家雷衛Lewin在1930年代所提出的理論。
2. 場域論認為人所表現的一切，是由**個人與環境**兩個因素所交互作用產生的結果。
3. 認為團體動力是團體成員在團體內部互動的過程與行為的現象。

4. 提出公式，用以解釋團體行為： $B = f(P, E)$ 。

\*B: the Behavior of group members 指團體成員的行為。

\*f: function 代表函數作用；

\*P: Personal characteristics 個人因素包含了天生的遺傳、人格特質、動機、情緒、生心理的健康狀況等。如個人特質、能力、價值觀等特質。

E: Environmental factors 環境因素則包含來自社會環境與自然環境中，所有的一切條件。如團體型態、情境、溝通模式、其他團體員等因素。

## 二、互動分析論(Interaction-theory)

- 此理論由Bales在1950年所提出。該理論主張每一個團體都必須關注和解決成員的兩大問題，任務工作導向問題及社會情緒性導向問題，而團體要能持續的運作就是要協助成員在這兩大問題上取得平衡。
- 
- 該理論提出，應透過任務工作及社會情緒性兩大面向，去觀察與測量團體領導者與成員間的互動行為。

### 三、Hill 互動矩陣(Hill interaction matrix )

- 為希爾(Hill)在1961年所提出。
- 該理論主張可以將口語互動區分內容型態與工作型態兩大類別;所謂的內容型態是指成員在團體聚會過程中所呈現的口語內容，而所謂的工作型態，則是指藉由口語互動所可應出的意涵深度和層次。

## 四、系統理論(System theory)

- 該理論有兩大重要倡者，分別是費雪(Fisher及鴻(Homans)。
- 雖然兩位的主張有所差異，但都支持就是一個系統的觀點；該理論主張，任何不同類型的團體，諸如：社團、組織等，都可以自成一個系統，這個系統沒有特定大小，但絕對具有必備要素，成員在團體中也會追求共同的目標。

## 五、親疏關係論(Sociometry theory)

- 由莫連諾(Moreno)在1934所提出·主張透過社交關係來分析團體成員間的關係，或藉由社交關係來分析團體的結構特徵，該理論主要關心人群取向的抉擇，後來小團體的理論即是由該理論發展而來。
- 依據該理論的主張，同時也發展出一個社交關係測量(sociometric test)方式主要在測量每個成員在團體中受到歡迎與接受的程度，透過每個成員間的親疏遠近的關係，探討團體所具有的關係結構特性。

## 六、因素分析論(Sociometry theory)

- 為卡德爾(Cattell)所倡導，於1949年最早運用因素分析的概念，來分析人格特質，提出了十六種人格因素量表。
- 認為應該用統計中因素分析的方式，分析處理個人和團體的行為，因此在此理論中，將統計學的方法帶入團體動力學領域之中，透過統計方法的協助，對團體動力有更清楚的呈現。
- 研究團體動力時，運用因素分析方法，來分析影響團體動力的重要因素，讓團體動力能更清楚的呈現，以提供團體工作者找出團體內的關鍵元素，以便能有效地運作團體。

### 第三節 團體發展過程的動力

P. 75

- 團體發展過程的動力
- 幾位學者在團體發展階段上的動力探討
- Bales, 1950; Hartford, 1971; Henry, 1992; Trecker, 1972; Tuckman, 1963)
- 將團體發展分形成期、規範期、工作期、合期及結束期五個階段，並針對各階段的動力現象進行說明：



## 一、形成期

- 這是團體發展的第一個階段，成員最關心的事情是在團體中被期待或要求要去做些甚麼，以及自己可以在團體中獲得哪些幫助加上成員彼此的陌生與對工作者的不認識，所以在這階段成員間彼此較為防衛，也比較缺乏主動互動的。

## 二、規範期

- 此階段的重點在於協助成員遵循在形成期所決定的目標、作方法與程序，開始共同參與團體。在這個階段要去建立團體的規範，讓成員可以參與討論，共同建立符合成員期待的團體規範。

### 三、工作期

- 經過規範期之後，團體就開始有機會邁入工作期，在這個階段，成員彼此逐漸熟悉，因此團體就逐漸變成是成員的，而不再只是工作者的，成員可以開始互相提供協助達成團及個人的目標。

### 四、磨合期

- 團體成員深入團體後，跟團體之間的角力，這個階段很重要的特徵就是會有衝突，工作者不應該迴避衝突，而是以開放及接納的態度將衝突事件放入團體的討論中。

### 五、結束期

- 成員有可能會有不愉快的感覺、甚至會抗拒團體的結束。工作者的首要工作，就是要協助成員面對和學習處理分離，並確保成員在團體中所獲的助益，離開團體後能繼續。

### 一、團體結構(group structure)

所謂的團體結構，是指團體在構上的特徵，例如：團體成員的多寡、團體的形式、團體所處的地理位置等。其中最重要的三種團體結構：

#### 1. 團體組成

團體中的成員是否具有較為一致性或類似的條件或特徵，例如：人格特質、性別、年齡、教育程度、職業、文化背景等。

例如：對於規律性的目標達成，同質性團體在達成目標上有較好的表現，而在處理複雜且有挑戰性的目標時，異質性團體的表現則較佳。

## 2. 團體大小

是指團體中具有多少成員，一般來說，會將8至12人參與的團體界定為小團體。團體成員的多寡，對團體動力會有所影響，例如：當團體成員越多可以參與溝通的時間就會變少，但對於某些不喜或不擅長與他人溝通團體人數多需要發意見的時間少，反而會吸引這類型成員。

## 3. 團體文化( group culture)

團體成員所共同具有或分享的價值、信念、習慣與傳統。例如：團體是歸屬在某非營利組織組織下，或是在社區中運作，或受某定助者支持而運作，該團體的文化都會有所不同，即使他們的團體類型或團體目標是一致的。

## 二、領導權與權力(leadership and power)

一般而言，具領導權者即稱之為領導者，其具有以下幾種重要功能：

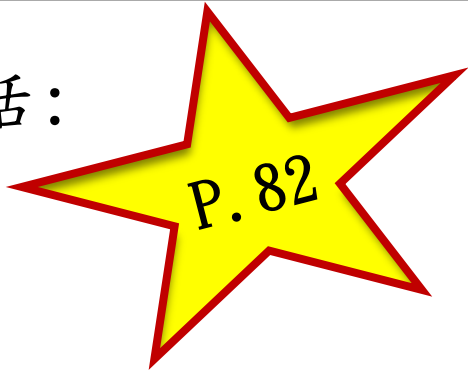
1. 確立團體目標：規劃團體的目標，並提出可達成目標的計畫。
2. 活化與穩定團體運作：建立團體的結構及運作方式，並適時排除團體中的衝突，增進和諧。
3. 激發成員能力：肯定與鼓勵成員的表現促使成員願意繼續參與團體，並協助成員在團體中發揮影響力，使團體成長。

### 三、溝通(communication)

所謂的溝通，是指人們藉由符號的使用，將自己所想傳遞給其他人的過程，這樣的過程一般包含：

1. 個人將自己的知覺、思緒或感覺，編碼成為文字或其他符號。
2. 傳遞這些文字或符號。
3. 其他人對這些傳遞過來的文字或符號，進行解碼

在**團體**中，幾個常出現的**互動模式**，包括：



P. 82

### 1. 集中式(Maypole)

團體工作者居於團體中央位置。團體中的溝通都是由領導者對成員，或成員對領導者。

2. 循環式(round robin)成員依照順序，輪流發言。

### 3. 演練椅(hot seat)

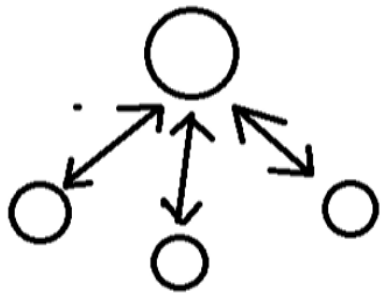
由兩位成員，或一位成員與領導者，兩兩進行演練，而其他成員則擔任觀察者角色。

### 4. 獨立式(free floting)

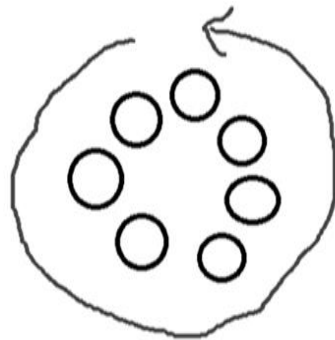
每位成員都對團體中所討論的特定議題，進行有意義的溝通。

# 團體互動模式

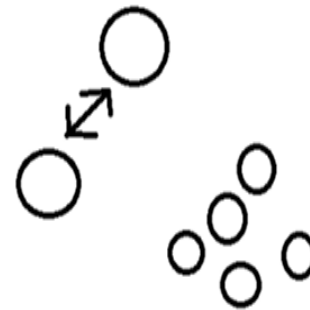
- 團體互動的模式，以團體工作者與成員間的互動，大致可區分為以下幾種 (Toseland & Rivas, 2012)
  1. 輻射型 (maypole)
  2. 圓圈型 (round robin)
  3. 熱椅子型 (hot seat)
  4. 自由漂浮型 (free floating)



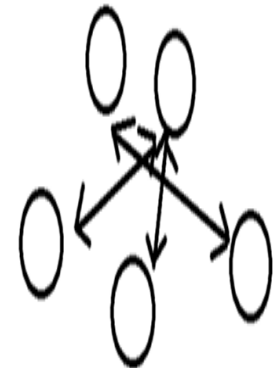
輻射型



圓圈型



熱椅子型



自由飄浮型

## 四、做決定(decision making)

在團體實務中，有幾種不同形式的團體做決定方式(李郁文，1998)：

### 1. 少數人決定

- 決定常由團體中固定的少數幾位成員決定，常會用給建議的方式，在團體中呈現他們的決定，並希望其他成員都能接受他們的決定。

### 2. 多數人決定

- 決定往往是由投票或民意調查的方式，呈現所有成員的意見，而獲得多數人支持的意見，就會形成團體決定。

### 3. 全數人同意

- 團體決定只會在獲得全部團體成員的支持下，才會形成。

### 4. 權威者決定

- 決定是由團體中具有較高權力者行使，例如：領導者、主席、專業人員等。這個決定，可以經過成員的討論，也可以沒有討論，就由權者做出定。

### 5. 混沌的決定

- 成員在決定過程都可以充分表達自己的意見，但對些意見不會有討論或足夠的討論，而最後形成的團體決定也是有就好，至於是誰提出的意見，或意見內容是如何並不重要。

另一方面，在進行團體做決定的時候，常出現兩種特別的團體現象：

## 1. 團體迷思(group think)

- 團體出現集體一致性的思考模式，在這樣的思考模式下，成員不會出現其他的意見，也不會對團體的決策有批判或評價，因此會使得團體效能及問題處理的能力，大幅降低。

## 2. 團體偏移(group shift)或團體極化(group polarization)

- 指團體做出的決策與成員各自做出的決定，有很大的落差。團體的決定會比成員的決定，更願意冒險，當團體經過討論後，所有成員都分享意見、各自的思想被強化，同時責任也被分散，所以成員與團體的決定，會分別移向不同的兩個極端。

## 五、凝聚力(cohesion)

P. 85

博斯(Forsyth, 2006)指出，凝聚力具有三種構成要素：

1. 成員間的吸引力及成員對團體的歸屬感。
2. 具有個體或社群的意義，如此團體可被視為一個具有實體的個體。
3. 具有團體意識與合作精神，如此團體可以具有高度的效能。

## 增進團體凝聚力的原則有哪些？ P. 85

對於**凝聚力**，在**團體實務上的操作**，托斯蘭等人 (Toseland & Rivas2009:77)建議以下原則：

- (1) 團體中高度的開放性互動氛圍，可以促進凝聚力。
- (2) 當成員的需求被滿足時，該員就會續參與團體。
- (3) 當達成團體目標時，團體對成員會變得更有吸引力。
- (4) 非競爭性的團體成員關係。
- (5) 維持每位成員對團體都有參與感。
- (6) 當成員的期待被瞭解與被在團體中標示出來時，成員會感受到他們是團體中的一分子。
- (7) 團體可以提供成員回饋、資源、地位或名望，尤其是成員無法由自己獲得時，這樣的團體會具有吸引力。
- (8) 以身為團體的一分子為榮，可以提升團體的凝聚力。

### 3. 地位(status)

對於社會統整，在團體實務上的操作，托斯蘭等人(Toseland & Rivas, 2009)提出以下建議：

- (1) 幫助成員去評估團體內規範、角色及地位的結構。
- (2) 在團體中運用規範、角色及地位，讓團體有足夠的結構。
- (3) 避免過度強調團體中的規範、角色及地位，會限制成員去表現他們自主的判斷的能力與自由意志。
- (4) 當團體成員認為團體的目標是重要且有意義時，他們就會選擇遵從團體中的規範、角色及地位等結構。
- (5) 當團體成員，基於自身的需求或外在環境的壓力時，而選擇繼續參與團體時，他們就會選擇從遵從團體中的規範、角色及地位等結構。
- (6) 回饋與處罰，也會讓團體成員願意遵從團體中的規範、角色及地位等結構。

## 六、社會統整(social integration)

社會統整具有三種重要內涵，包括**規範、角色及地位**，各內涵之意義與內容，分述如下：

### 1. 規範(norms)

- 對團體而言，規範就是成員間互相認同的一系列預期的行為標準。違反規範雖然會得到負向結果或懲罰，唯適當的偏離，仍是在許可範圍內。

### 2. 角色(rules)

成員在團體中的角色，不是一成不變的，同一成員以擔任多種不同的角色。

### 3. 地位(status)

對於社會統整，在團體實務上的操作，托斯蘭等人(Toseland & Rivas, 2009)提出以下建議：

- (1) 幫助成員去評估團體內規範、角色及地位的結構。
- (2) 在團體中運用規範、角色及地位，讓團體有足夠的結構。
- (3) 應避免過度強調團體中的規範、角色及地位，如此會限制成員去表現他們自主的判斷的能力與自由意志。
- (4) 當團體成員認為團體的目標是重要且有意義時，他們就會選擇遵從團體中的規範、角色及地位等結構。
- (5) 當團體成員，因基於自身的需求或外在環境的壓力時，而選擇繼續參與團體時，他們就會選擇從遵從團體中的規範、角色及地位等結構。
- (6) 回饋與處罰，也會讓團體成員願意遵從團體中的規範、角色及地位等結構。

對於**團體衝突的類型**，可以分四大類(宋鎮照，2000;潘正德，1994;Forsyth，2006)：

1. **人際衝突**:源自於人際互動而來的衝突，是團體成員間常見的衝突類型。
2. **權力衝突**:有關團體中的權力、地位或角色間的衝突。
3. **個人自我衝突**:這是個人因參與團體之故，對目標或認知界定上出現落差，而引發個人自我的衝突。
4. **反抗型衝突**:單一或少數團體成員，因對團體的不滿，例如:不滿規範內容，而與團體其他成員或團體發生衝突。

## 八、團體表現(group performance)

對於團表現，可以從以下幾個方面觀察(宋鎮照，2000;Forsyth，2006):

### 1. 社會助長(social facilitation)與社會閒散(social loafing)

- (1)社會助長:個人與其他多數人在一起工作時，由於其他多數人的在場，而無形中增加了個人的工作動機，提升個人的工作效率。
- (2)社會閒散:個人會認為在團體中的努力和工作成果是不容易被辨識的，所以會出現對工作的冷淡、較低的責任感與較少的利他行為，所以當出現社會閒現象時，對團體的工作效率及目標達成必定是造不良的影響。

## 2. 個別的或團體的表現

不同類型的團體工作性質：

- (1) **加成性團體工作(additive group task)**: 需要全部的成員一起工作，才能完成。
- (2) **連接性團體工作(conjunctive group task)**: 部分的工作需要成員互相合作去完成，雖然成員可以各自負責自己的部分，但透過彼此合作與成果分享，才可以達成共同的目標。
- (3) **非接性團體工作(disjunctive group task)**: 這樣的工作允許成員各成獨立完成所負責的工作，不過，最後的成果的成員要一起承擔。
- (4) **分割性團體工作(divisible group task)**: 工作內容及目標，都可以被分割呈現，所以成員會各自負責去執行某些工作及達成該工作可達的目標。

### 3. 成員間的關係

- (1) 順從型: 成員出現較多的順從行為，在意他人對自己的觀感，希望自己為其他成員所接受。
- (2) 侵略型: 成員出現較多的對抗或挑戰的行為，瞭解其他成員對自己有無威脅性或對自己有無幫助。
- (3) 分離型: 行為和態度都較為疏離團體，最關心的是其他成員是否響自己。

### 4. 團體中的競爭與合作