

## 《本期特稿》

# 諮商團體領導原理的建構： 螺旋式領導方法

吳秀碧

大仁技術學院幼兒保育學系

### 摘 要

現有文獻在諮商團體的階段論有兩個待解決的問題：其一，多數有關團體階段劃分借用心理治療團體或 T-團體的理論或資料，由於這些團體性質與目標不同，是否可以移用值得再思；其二，有些階段劃分憑據實務經驗，既無實證研究證據，也缺乏階段發展的理論依據。研究者使用社會學的人際理論作為基礎，剖析團體成員在團體過程中人際關係發展的原理與特徵，並去詮釋和了解諮商團體發展的人際歷程，據以建構出諮商團體的階段，共有五個：初次接觸、聯結階段、友誼階段、互助與合作階段和收穫與退出階段。此外，再根據人際理論說明團體各階段中成員個人的人際主要需求與工作，並探討與之相對應的團體諮商階段任務，同時提出各階段領導介入原則與策略，以及形成非結構諮商團體的領導流程。

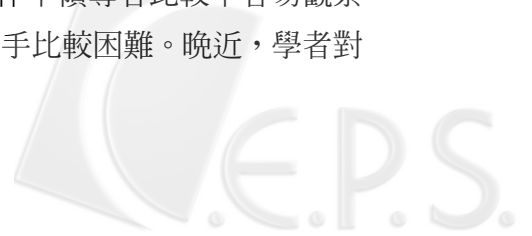
**關鍵字：**領導模式、非結構諮商團體、團體階段、團體諮商、團體發展



## 壹、緣起

自從發現團體凝聚力和治療效果有密切關係 (Tschuschke & Dies, 1994; Yalom, Houts, Zimmerberg, & Rand, 1967) 以來，團體歷程發展對於團體諮商之重要，便被視為猶如諮商關係的發展之於個別諮商，是創造諮商環境與條件的必要過程。然而，由於影響團體歷程發展的因素良多和交錯複雜，包括組成團體的成員個人特質、動機和狀況、領導者個人特質與經驗、領導理論取向、團體性質與目標、團體聚會時間久暫等等，導致催化團體發展成為具有凝聚力的可以工作狀況，並非易事。在團體諮商與團體治療工作中最困難之一，便是催化團體歷程的發展。有關人的互動與關係的發展很難如同自然科學有一套明確的公式可資依循。Thomas 和 Caplan (1999) 甚至認為就算都了解了技術，還不足以有效發揮團體催化功能，他們比喻：「催化團體就像給團體歷程起動輪子的動力，然後在雙方相互配合的工作中允許成員以其動力帶來該次聚會的形狀和意義」(p.4)。由於團體催化與個別諮商、心理治療和其他專業工作相似，既是一種科學，也是一種藝術。每個團體都是獨特的，最困難之處便是在領導者如何轉動和應有多少轉動力，沒有公式可循，對於初學者和經驗較少者尤其特別困難。所以，催化團體歷程發展的效能往往是訓練團體領導者過程相當受到重視的議題。尋找適切有效催化團體歷程的方法更是團體工作專家學者的旨趣所在。

討論團體歷程階段發展與領導的方法，多數根據團體治療的理論與實務 (Hansen, Warner, & Smith, 1980; Yalom, 1985, 1995) 或會心團體之類的實務資料 (Mahler, 1969; Schutz, 1973)。在諮商團體方面提出階段論者雖多，然而以一個系統理論去闡明和了解階段發展與現象則較少。Trotzer (1977, 1999) 曾特別根據 Maslow 的需求階層論提出一個諮商團體的歷程階段發展假設，共有五個階段，分別為：安全階段 (對應安全需求)、接納階段 (對應愛與歸屬)、責任階段 (對應自重感)、工作階段 (對應自我實現)、結束階段。並統整 Johari 之窗 (Johari Window) 理論，形成一個團體諮商的原理 (rationale)。由於這個理論從個體內在心理需求探討團體歷程發展的階段演變，在實務工作中領導者比較不容易觀察反映內在需求的外顯行為，因此在實務應用上對於新手比較困難。晚近，學者對



於團體中人際的口語互動研究成果豐富（潘正德，1996，1999；謝麗紅，1995），相當有助於領導者了解團體中人際的運作現象和領導的經營。再則，團體治療晚近的趨勢也反對傳統方式，過於重視個體化（individuation）、分化（separation）、自主（autonomy）和自我（self），而趨向重視人際或關係，認為在關係或人際的脈絡與個體一生發展和問題形成有密切關聯（Comstock, Duffey, & George, 2002; Jordan, 1997; Miller & Stiver, 1993; Wilfley, Macakenzie, Welch, Ayres, & Weissman, 2000; Teyber, 2000; Yalom, 1995），領導上都相當重視可以在團體中觀察到的人際互動。此外，仿效他人理論去工作並不足夠，諮商師須有個人理念才能真正產生助人效能（Jourard, 1968; Trotzer, 1977, 1999）。因此，筆者提出螺旋式領導方法的原理。這個原理乃根據個人所接受的訓練、領導經驗，以及教學與督導等心得的整合，對於諮商團體歷程的了解與領悟，發展出這樣的團體階段發展假設與領導策略。主要目的便是在提出一個對於領導者比較可以據以觀察諮商團體歷程階段發展的原理，並提出對應的領導策略。名為螺旋式領導，主要由於根據社會學有關人際交流的規範和友誼關係發展的原理，在團體過程協助與容許成員個人將尋求解問題過程與友誼發展過程結合。因此，團體中人際關係的發展將出現非直線式成長，而呈現螺旋式發展；個人與團體關係的連結也呈現螺旋式發展。如此，團體可以容許成員按照其個人在團體中的安全感與信任感進行工作。所以，領導者的主要領導任務在催化團體過程的發展，而朝向解決問題的過程則由成員引導。

## 貳、團體諮商需要有別於心理治療團體的過程領導理論

### 一、團體諮商與團體治療性質不同

團體諮商或團體治療的歷程實際上包括了團體發展的歷程與治療改變的歷程兩部分。早期精神分析論由個別治療方法試圖發展出團體治療方法時，便發生未能將這兩個歷程統整的困境，導致被質疑為在團體中進行個別分析治療的型式，而不是真正的團體治療。直至 Bion 將團體動力和 Melanie Klein 的分析概念用於團體治療，團體階段發展的領導理論與心理分析治療理論才加以整合，建構成為真正的團體心理分析治療模式。Bion（1959）認為團體退化是一種使用團體

防衛來對抗成員共同的精神焦慮的現象，產生了團體中的移情關係，這種現象實際上也是成員精神層面焦慮的外化行動（acting out）。由於分析移情是治療師的主要治療任務（Yalom, 1995），團體治療的核心目標就是必須處理這個原始的（primary）團體防衛（Bion, 1959）。Bion 的貢獻不只影響了精神分析論的團體治療模式的發展，而且也影響到日後其他心理動力理論治療取向的團體治療領導，都相當重視團體衝突階段與移情在團體治療的應用。由於移情的發展在團體治療具關鍵性重要，心理動力取向的團體領導者在團體初期通常採去比較被動性、非積極性、中立性的領導方式，領導者也重視自我隱藏，不透明，Yalom (Yalom, 1995, p.190) 所謂「空白螢幕」式的治療師，讓成員負起治療的責任，以催化移情的發展。等待成員出現移情，再介入開始處理成員個人議題。

從團體工作的發展史，團體諮商與團體治療性質不盡相同，因此團體中移情的重要性與團體衝突階段的意義對於團體諮商的重要和意義有待再審視與釐清。多年來學者都盡力在區分團體諮商和團體治療的差異（Dinkmeyer & Muro, 1979; Gazda, Duncan, & Meadows, 1967; Mahler, 1969; Ohlsen, 1970, 1974; Brammer & Shostrom, 1976），俾使這兩種團體的領導者在工作上有所依循。誠如早年 Gazda (1985) 所言，團體諮商是名稱最模糊，然而卻是最容易與團體治療區分的一種團體工作。也就是在諸種團體工作中團體諮商的性質與範疇最難界定，然而其性質絕對與團體治療不同，不是用來治病，不是用來矯正與重建人格。Gazda 特別強調團體諮商是一種發展性的方法（a developmental approach），可用以協助各年齡階段的人處理發展任務相關議題。晚近 Conyne (2003) 有鑒於各種團體工作界線混淆，為使團體工作實務和人員訓練更趨於一致，將團體工作劃分為：任務/工作團體工作（task/work group work）；輔導/心理教育團體工作（guidance/psychoeducation group work）；諮商/人際問題解決團體工作（counseling/interpersonal problem-solving group work）；以及心理治療/人格重建團體工作（psychotherapy/personality reconstruction group work）等四種，並特別強調心理治療團體的重點在個人內在與人際動力（intrapersonal and interpersonal dynamics），主要為重建與矯正性的心理處理（reconstructive and remedial psychological treatment），目的在產生人格改變。諮商團體工作則是透過人際互動、支持與問題解決，以協助一般不嚴重的生涯、教育、個人、社會與發展方面的問題，主要協助個人發展出其個人已存在的人際問題解決才能（competencies），使其能解決

當前問題，並可沿用於解決未來類似的問題。由此可見，基本上團體諮商與團體治療的性質不同。這樣的分類固然有助於領導的目標、任務與功能（教育、發展或治療）的釐清。然而，對於團體過程發展與領導之異同，則無具體指引。

Trotzer (1999) 曾將諮商團體再區分為四種不同的團體工作：(1)共同問題的團體；(2)個案中心的團體；(3)解決問題的團體；(4)人類潛能的團體。在這四種團體，Trotzer 所指的第四種團體就是 T-團體 (T- group)、會心團體 (encounter group)、敏察訓練團體 (sensitivity training group) 或個人成長團體 (personal growth group) 之類的團體。Yalom (1985, 1995) 便因這類的團體非以問題為焦點，以及其團體的性質不同，而將其區分於團體諮商之外，另歸一類。他認為這一類的團體基本上屬於經驗性的團體 (experiential groups)。Shaffer 和 Galinsky (1980, p.11) 稱這一類的團體為「成長與發展性的團體」(Growth and Developmental Groups) 或「人性關係團體」(Human Relations Groups)，與以解決具體的生活與人生發展階段問題為焦點的諮商團體作區分。Yalom (1995) 指出 T-團體與會心團體不只是一種影響心理治療團體歷程的團體工作，在性質上與心理治療團體也有多處相似。這一類所謂成長與發展性團體，被 Yalom (1995, p.490) 稱為「正常人的團體治療」(group therapy for normals)。Yalom 也主張個人成長團體在性質上與心理治療比較相似，而與諮商團體不同。雖然，這類所謂成長或發展性的團體的功能不在治療，而是強調自我覺察、自我發現，自我認定 (self-identity) 和發展個人潛能，然而焦點也在個人內在與人際動力。因此，這類團體對於團體治療的啟示，包括回饋、解凍 (unfreezing)、觀察治療、認知協助、注重此時此地、領導者的透明化、使用結構性活動等。在領導者功能方面，團體治療與會心團體也都注重情緒刺激 (emotional stimulation)，關懷與認知性的結構技術 (cognitive structuring) (Yalom, 1995)。雖然，團體諮商具有矯正的 (remedial) 性質，然而並不以改變個人人格為焦點，也就是不具治療 (therapeutic) 的性質 (Trotzer, 1999)，主要用來處理正常人所遭遇干擾其生活的問題。團體主要在討論成員個人可自行辨識的問題，協助成員個人學習問題解決方法，直至問題獲得解決。

由於傳統上，團體諮商在人格理論部分主要延用團體心理治療的各種理論，在領導原理與技術亦未有明確區分。除前述目標、功能、角色等不同之外，在團體領導方面還有何差異存在，不免令人諸多置疑。在回顧多年來有關研究團體歷

程的文獻之後，Crouch、Bloch 及 Wanlass（1994）認為使用非臨床的團體所取得的資料用於臨床的治療團體有可議之處。因為，那些團體較有結構，或使用較多結構性活動。他們所謂的其他團體，是指多數原本發展使用於訓練心理專業人員的任務團體（task groups）、個人成長團體、或心理教育團體（psycho-educative groups）等。既然非臨床的團體所得資料不適用於治療團體，反之亦然。此外，目前有關心理治療團體的歷程發展階段理論主要也根據早期有關會心團體、任務團體和個人成長團體等小團體發展階段的研究（Lewis, Beck, Dugo, & Eng, 2000）而來，建構成團體發展階段的假設。然而，團體諮商的目標、任務與功能主要在解決個人憂慮和困擾的具體問題，所以除了對象均為正常人之外，畢竟與單純以開發個人潛能為要的那些團體不全然相似。前者以具體問題為解決的焦點，後者以個人內心和人際動力改變為焦點。所以，本研究亦較贊成 Gazda 與 Yalom 對於團體諮商、團體治療和個人成長團體在性質上有差異之見。因為，Trotzer（1999）所描述四種團體的前三種團體，成員都有自己可意識到的特定問題要解決，如人生發展階段的問題、離婚、藥物濫用、親密關係、夫妻問題、失落、生涯之類的具體問題。因此，領導者的重要工作除了選擇與安排能夠適合成員問題處理的技術與活動之外，便是催化團體過程，促進凝聚力的產生，使成員得以安心分享自己想解決的問題，並進行自我試探和尋求解決問題的途徑。而且，在這樣的人際互動歷程，焦點在成員可以意識到的自己的思想、行為與情緒的改變，而不是個人內在與人際動力的改變。所以，團體歷程發生的衝突階段，對於諮商團體的意義，顯然與需要催化衝突階段發展與移情發生，俾便作為治療過程很主要的任務之治療團體應當有別。

## 二、團體階段特徵的出現非必然與必要

Beck（1974, 1981a, 1981b）研究當事人中心團體、有時限性（time-limited）的團體和心理治療團體，發現團體階段的出現非必然性，而是偶然性，只有成員穩定的團體才有的現象。當成員更換時，通常團體會回到第一階段的特徵再來過。而且，每個階段的任務都觸發成員個人的議題。因此，一個團體花費在一個特定階段的時間之多寡，往往與成員個人的發展議題有關聯，解決了階段任務，團體才得以推進。由此，在團體歷程第二階段的衝突也是反映成員個人議題。團體衝突階段的發生，係源自於成員個人的精神內在衝突，或個人與環境之間的衝

突。Yalom (1985) 認為引發衝突發生的來源有四方面：(1)早期經驗的移情作用、(2)不能自我接受的部分之投射性認同 (projective identification)、(3)團體中競爭引發兒時手足競爭經驗的記憶，以及(4)無法容忍不同生活經驗之差異（例如代溝、宗教）。心理治療團體主要重視前三種衝突。利用那些衝擊發生的情境，得以觀察與瞭解成員個人早期的發展議題與疾病症狀的關係，作為治療過程的一部分。因此，強調衝突的出現乃屬必要。所以，治療師在治療的初期通常採取較被動與隱藏自己和保持中立的方法，以便觀察成員的移情、投射、競爭等現象，並藉以了解成員和協助成員進行自我探討（林明雄、林秀慧譯，2000）。尤其，以心理動力取向的團體治療很重視重新建立與重新創造導致個人精神官能症狀或性格形成的早期衝突。當成員在潛意識發生置換 (displacement) 將早期與父母關係產生的驅力、防衛態度、情感情緒等移轉到當下團體中的客體，便成爲一項重要的治療工具。因此，第二階段的衝突對於心理治療團體具有相當重要的意義，也是必要的途徑。由於諮商團體的成員與治療團體的成員特質與需求均不同，他們要處理的主要爲個人意識層面憂慮的生活和人生問題，而不是個人心理深層的衝突問題。因此，對於團體諮商而言，團體中的衝突階段並無太多意義。再則，耗時處理團體強烈的衝突，在另一方面便是相對減少可用於生產效用的聚會時間，對諮商團體領導者無疑地是一個挑戰的議題。

### 三、團體諮商受到短期型的限制

通常團體心理治療爲長期性工作，甚至沒有時間的限制，直到病人治療目標完成才離開團體。即便現在有短期治療 (brief therapy) 的團體，或時間有限制 (time-limited) 的治療團體，其聚會時間也都在二十次以上，甚至四十次之多。在 Yalom (1995) 的研究中，一般大學附設診所的門診在開放式團體 (open-ended group) 或長期性團體的病人，約有高達 50% 的中輟 (pre-mature) 率發生在第十二次的聚會以內。換言之，這些治療團體的成員約至第十二次的聚會之後才比較會穩定留在團體；另有研究發現聚會次數在十六次以下的團體成員有能力建立有意義的治療關係與否爲預測其中輟之重要變項 (Rosenzweig & Folman, 1974)。也就是，至少能與領導者或其他成員建立有意義的人際關係是成員留在團體的重要因素。而諮商團體都爲短期工作形態，或有團體聚會時間較長者，然而多數的團體通常以八至十二次的聚會居多。尤其，在臺灣過長時間的團體常使擬參加者怯

步。因此，減少有較長聚會次數的諮商團體。雖然，團體諮商的成員主要不是病人，可能比病人較有技巧和能力與他人發展有意義的關係。但是，也有兩個實際的問題：其一，成員需要多少時間的聚會，才能夠與其他成員發展出有意義的關係；其二，每個參加諮商團體的成員並不是絕對都有很良好的人際關係效能。而且即便這些心理正常的成員有技巧在團體中能比較迅速展開人際關係，由於爲了維持公眾我（public self）或社會我（social self）對於呈現真實我（real self）或私下我（private self）仍舊會非常掙扎，需要感到在團體中有安全可信的親密關係，才能自在放心將自己的隱私透露。因此，諮商團體領導者面對實際工作時，最現實的問題乃在聚會時間的有限性。在有限的時間要協助成員形成一個有凝聚力的團體，便成爲領導者最具挑戰性的課題。所以若依照傳統團體治療的領導做法，對於聚會次數通常只有八至十二次的諮商團體之領導者，往往會遭遇到在團體發展出凝聚力後，所餘聚會次數不足以充分供給每個成員用來進行問題解決。而當前的團體諮商領導主要都沿用團體治療的團體發展階段理論和領導原理。尋求適合諮商團體的特質之領導原理實屬必要。

#### 四、使用結構活動不是萬靈丹

學者試圖加速團體凝聚力的形成，已經發展有使用團體前的契約，強調自我揭露的重要以增進團體凝聚力（Ribner, 1974），使用團體聚會前讓成員討論團體發展的原則以增進成員之間的發言意願（Yalom et al., 1967），使用錄影帶在團體聚會之前示範成員角色的適當行爲（Truax & Carkjuff, 1965； Trux, Shapiro, & Wargo, 1968; Whalen, 1969），使用結構式活動訓練增加自我揭露與凝聚力（Crews & Melnick, 1976; Kirshner, Dies, & Brown, 1978; Philip, 1999; Stockton, Rohde, & Haughey, 1992; Santavsiro, Baker, & Mcgee, 1995）等方法都證明與成員自我揭露或團體凝聚力有關聯。

然而，研究同時也證明結構式團體不是提升團體凝聚力的萬靈丹。研究指出，成員對於結構活動反應不一。實證研究發現成員對於結構式團體有「不參與」，「任務取向」和「社會-情感」等三種反應，一個團體可能發生其中任何一種情況的反應，而且高結構活動的團體只有對於以活動爲焦點特別有用（Philip, 1999）。因爲，在團體中使用的活動主要來自 T-團體、敏察訓練團體、會心團體（encounter group）等經驗性團體使用的結構活動（structured exercises），和完形

治療的範疇。Yalom (1995) 曾經批評，來自 T-團體等發展的結構活動，其設計主要功能在讓成員體驗團體間與團體內的團體動力，也就是讓成員在短期內得以體驗小團體的發展次序。因此，這些活動與成員來參加團體治療的目標與需求並無關聯。而在完形治療方面 Fritz Perl 最關心的是個人的存在議題、自我覺察、責任、個人身心的完整性，然而有些臨床治療師則誤用完形治療發展出來的活動，使之成為如同魔術般加速治療的方法。其實，Yalom 所指出有關治療團體濫用結構活動的弊端，也同樣發生在諮商團體。尤其，諮商團體的聚會次數較少，領導者對於催化團體凝聚力的發展有更大的壓力，結構活動往往成為較缺乏經驗的領導者的救星。過度依賴結構活動進行團體，容易使得那些活動成為團體的重點，取代了成員的需求才是團體的重點。

再則，雖然結構活動與凝聚力有關，但研究也發現使用結構活動的團體成員，其自我揭露與凝聚力無顯著關係。而是時間、結構和團體凝聚力有交互作用的關聯，且必須使用低冒險的結構活動，才對於減少團體衝突有顯著作用 (Kirshner et al., 1978)。發生使用結構活動的團體中，成員自我揭露與凝聚力無關這種情形，可能因為結構活動限制了成員自我揭露的內容與性質所造成。有學者認為心理治療團體由於比採取結構式的心理教育團體多鼓勵個人自我揭露與表達情感，互動的結果對於團體關係有正面影響，團體的結構可能反而抑制個人自動自發的自我揭露。雖然，團體的組織、秩序、明確度、領導者的控制等無助於成員的自我揭露，但是讓成員知道有關例行事務、規範與策略等之期待，則提供了安全、信任、凝聚力和自我揭露的基礎 (Kunkle & Gerrity, 1997)。Yalom (陳登義譯, 2003) 將結構區分出「過程」的結構與「內容」的結構。可能過度使用結構活動不只使得團體過程高度結構化，更造成團體內容的高度結構化，這樣的團體領導實際上比較適合心理教育團體或訓練性的團體。從時間的縱向面觀之，結構式活動的運用，也只有在團體早期對於成員比較具有吸引力 (Stockton et al., 1992)。由此，可見團體凝聚力與成員自我揭露似乎並非單存的關聯，而是存在有比較複雜的關係。

一般認為使用結構活動或人際關係活動具有促進團體凝聚力的作用，可以減少團體人際衝突 (Gladding, 1994; Johnson & Johnson, 1997; Trotzer, 1999)，但是整體上作用不大。在短期的團體常使用這樣的技術來度過某些困難的階段，飛躍一個困境。雖然，參加的成員主觀感到有立即性的一些效用，包括覺得比較有能

力、有效率、團體有前途。但是使用結構活動最多的團體比起使用結構活動最少的團體則較少有重要改變結果，較少有正面改變，卻有較多負面改變，而且過些時候很少維持那些改變 (Lieberman, Yalom, & Miles, 1973)。Yalom (1995) 乃主張長期性的治療團體不宜使用結構。然而面對聚會次數少的治療團體，Yalom 也感到提供結構與不提供結構的兩難。因為聚會短的團體領導者必須講究效率，被動與反映團體的領導方法便不適用。他也主張要協助成員學習去談他們的問題才有幫助。而且團體會期短也無法借助團體歷程階段的特徵來協助成員解決他們個人的發展相關議題，必須有效協助成員聚焦在他們的具體問題上。於是 Yalom (1995) 建議領導者必須將團體結構成爲可以鼓勵每個成員能自動的功能，而不去依賴結構式活動的技術。然而，究竟如何達成，Yalom (陳登義譯，2003) 在處理住院病人的治療團體時曾建議領導者需要改變技術。因為住院病人參加團體可能只有單次聚會，也可能只有少數聚會次數，因此不能依尋傳統的團體治療領導方法。對於低功能的病人，尤其適用高度結構化的進行方式。不過必須重視團體過程的結構，而不是團體內容的結構。領導者主要在「創造一個使團體治療能夠連貫一至、有清晰明確的會談」(p.87)。他同時警告領導者，這種方式持續且僵硬的使用，可能使得病人幼稚化 (infantimize)，並且窒礙其自主性的發展。然而以那樣方式領導一個團體的目的，主要在可以將病人引導至後續願意再繼續尋求治療。所以，其重視團體歷程結構的領導理念，或可作為團體諮商的參考，以解決聚會次數少的困境，然而他所提到的警告也是必須考慮在內。

基於前述緣由，於從事團體諮商實務與領導者訓練工作多年之間，心中一直存在著一個問題便是，諮商與治療被認定爲不同的工作，不只是工作對象有別，諮商團體的歷程與會心團體、心理治療團體等性質是否完全相同，也是值得考量。因其與團體歷程的程序催化工作有著密切關係。團體心理治療經長期努力已經逐漸能將團體歷程與治療歷程加以統整 (Yalom, 1995)。團體諮商也應當不斷探究團體歷程與諮商如何統整。筆者乃建構一個團體歷程原理，並整合團體諮商原理，而發展出螺旋式領導方法。旨在提昇諮商團體的歷程催化績效，以解決諮商團體時間有限性所產生的困境。在應用於實務與領導者訓練近五年間，由非正式觀察可見其效用。因此，期望對於這樣的領導方法所形成的團體發展歷程也能經由實證逐步進行正式的系统觀察研究與驗證。



## 參、諮商團體中人際關係發展的社會學原理

從團體諮商的定義，學者都有一些共識，即：團體諮商是一個動力的人際關係發展歷程，著重在成員可意識到的想法、情感與行為；任務在於處理特定的問題，這些問題為成員個人發展任務或生活的議題，處理的焦點與內容因成員特質而定；主要工作方法透過互助的方式，共同分擔並討論成員個人的問題，學習解決問題（張景然、吳芝儀譯，1995；Gazda, 1985; Trotzer, 1977, 1999）。事實上，團體諮商師很像個團體經營者，為了兼顧團體的人際互動和個人的問題解決，其任務：一為，創造諮商情境；二，為團體中人際關係的經營；三為，結合問題解決策略或模式與成員面對問題解決的個人內在動力，以促進改變發生；四為，建立結構化程序，俾便成員投入過程（Drum & Lawler, 1988）。在這四項任務中，除了第三項之外，其餘三項都屬於歷程領導的任務，而第一項與第二項任務則息息相關。由於不若團體治療病人的改變比較倚賴治療師的治療技術，團體諮商特別重視成員互助的問題解決方式，包括提供人際支持、提供訊息給對方參考、分享相似經驗讓對方感受普同化、反映與回饋以增進自我了解和釐清問題等均被成員視為重要成效（謝素真，2001）。而成員之所以願意互助，主要與團體凝聚力有關（Budman, Soldz, Demby, Davis, & Merry, 1993）。所以，發展團體凝聚力為諮商團體能去工作的關鍵，而不是催化移情的發展。換言之，團體治療的領導倚重催化移情的出現，俾便可以去工作；團體諮商的領導則主要在催化凝聚力，以便可以去工作。既然過程領導的目標與任務不同，兩者所需要的過程領導方法就需要有所差別。以下主要就社會學在人際關係方面的理論，探討在諮商團體中成員人際關係發展的現象，作為建構諮商團體階段發展的基礎。

### 一、人際關係與互動交流

Goffman (1955) 在面子工作 (face-work) 理論中主張，在人際邂逅情境個人為了顧全自己的面子，每個人會負責維護表達事情的交流質與量。調節事情的交流質與量是用以確保並維持一種表達的秩序。每人所表達的事不分大小，必與他的面子力求一致。而且在自重與體諒的遊戲規則之下，約束自己的行動。在人際邂逅情境的溝通中，個人不僅維護自己的面子，同時也顧及他人的面子。這也

即是一般社交風格與溝通的特徵。所以，人際間那些可能是明確或隱晦的規則乃是用來維持社交互動中關係的動態穩定。

觀諸參加團體諮商的成員多為正常的個體，具有特定的社會角色。團體初期，在團體中成員常自覺或不自覺地會盡量維持和繼續扮演個人的社會角色，以維護自己的面子和他人的面子，同時也在團體中使用社交性質的風格與溝通，以保持關係中與他人某種程度的心理安全距離，而不知道如何以真實我（real self）在團體中互動。然而，在團體諮商的邂逅，成員是有特定的個人目的而來，人際的穩定很快就會被成員解決問題的需求所破壞。在現實生活中他們所熟悉與習慣用以維持社交關係的人際穩定之諸種規則，並不能滿足他們來參加團體的目的與需求。在團體中如果領導者未使用過程結構化技術（structuring），說明與指引他們怎麼做可以從團體滿足其個人需求或有所獲益（陳登義譯，2003），團體中的移情與退化將使衝突愈來愈強烈。所以，協助成員發展團體中人際邂逅新規範，並且改變成員溝通與人際接觸的風格，建立團體中的文化，實為團體初期領導要務之一。

其次，受到 Goffman 的啓示，Homans（1961）的交易理論（exchange theory）主張在人際間個人通常會評估可能的代價與酬償（costs and rewards）來決定關係的建立。這種現象在諮商團體成員的人際表現也可以看到。Floy 和 Rex（1990）的研究發現，在團體第一次聚會時成員預期溝通中會導致他們害怕作自我揭露的因素共有六項，為：(1) 自尊/因應能力 (2) 關係/隱晦式被拒絕 (3) 攻擊/明著被拒絕 (4) 自我主宰 (5) 荒謬/被視為異端 (6) 影響他人/被報復等六項。在這六項因素中便有四項為人際因素，顯見團體初期因為有諸種顧忌的因素，導致人際害怕與不安全感。所以在團體初期成員在評估人際冒險，對於作自我揭露的代價與酬償之際可能並無把握，甚至擔心有負面酬償。因此，研究發現在團體初期通常成員較少有重要或具有情緒的個人資料的揭露（Bednar, Melnick, & Kaul, 1974; Robison, Stockton, & Morran, 1990）。一旦團體發展出安全、信任的凝聚關係，成員便有較多重要的個人和隱私的資料揭露。從人際關係的層面，團體衝突階段也可視為，是反映成員評估在團體中冒險去自我揭露的代價與酬償的兩難所造成的個人內心衝突之外顯行動。所以，在團體初期促進成員間溝通的質與量平衡，以創造團體中溝通的安全與信任條件，同時可以促進人際關係發展，誠屬領導要務之二。

晚近 Clark、Mills 及 Corcoran (1999) 更進一步將人際關係區分為「交換關係」(exchange relationship) 與「共有關係」(communal relationship) 兩種。從實驗研究發現：交換關係中的兩人互惠的基礎，係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；在共有關係中的兩人互惠的基礎，則在需求或表現出關切彼此的福祉。因此，交換關係中的個人會保持追蹤夥伴在共同任務 (joint task) 中所投入 (input) 量與質，這是他個人付出代價可獲得的一種酬償；共有關係中的個人則會保持追蹤對方的需求，而且覺得對於夥伴的需求有特別的責任。換言之，在共有關係中個人感到有一種對於夥伴的需求應給予有利反應的特別責任。陌生人或不期望未來會再相見的邂逅關係屬於交換關係；持續的友誼或朋友則是共有關係。

雖然，參加諮商團體的成員主要目的不在結交朋友，通常是為了解決個人困擾議題而來。然而，有凝聚力的團體，成員之間確實存在有親密感的關係，親密感正是友誼關係的特徵。成員對於團體的歸屬感，與其個人在該團體中有友誼的發展有關。如此，則領導者催化團體凝聚力的發展，即是在促進團體中成員友誼關係發展的工作。在諮商團體中成員必須體驗和學習到人際互惠可以透過對於彼此的需求或福祉的關切來獲得，才能創造有益諮商的團體條件。因此，改變成員的人際交換關係，減少以個人表像互動，增加以真實自我示人，彼此接納與關切所揭露的個人缺陷與困境，使產生共有關係的發展很重要。所以，示範與教導成員敏察他人情感緒和需求，表達個人情感緒與需求，給於他人回饋與支持，真誠的自我揭露等人際關係基本技巧，實為團體領導的要務之三。尤其，在團體初期與中期成員學習這些有效的人際技巧，將有助於團體中的人際關係發展和互助行為。

此外，治療關係中有三個重要元素：移情、真實關係與工作同盟 (Gelso & Carter, 1985, 1994)。其中工作同盟與諮商結果 (Gaston, 1990; Horvath & Symonds, 1991)、會談感受 (Mallinckrodt, 1993) 都有關聯，也與團體氣氛與口語互動有關，口語互動品質良好成員同盟認定的強度也高 (謝麗紅, 1995)。工作同盟三要素，為諮商師與當事人在「目標」、「任務」與「聯結」(bond) 的共識 (Bordin, 1979)。所以，工作同盟可視為由這三要素所構成的合作關係，為諮商關係中的核心。因為，聯結不只是形成關係必要條件，也是進入友誼的門檻。而口語互動的品質主要與口語的內容有關。若口語的內容以「個人」和「關係」為主，則團體結果較

佳（謝麗紅，1995）。工作同盟既然與諮商關係有密切關聯，在團體初期領導者要重視工作同盟的形成，就必須重視自身與成員的口語互動內容。促進成員分享來參加團體的目標與擬提出探討的個人議題，聯結目標與議題相似的成員，以便及早形成工作同盟，並協助成員彼此表達真實情感緒、表達了解與真誠的回饋，以促進工作同盟強度的發展，則為團體初期領導工作的要務之四。

## 二、友誼的特徵與發展

學者認為凝聚力是一個團體對於其成員的吸引力（Frank, 1957）。而在晚近的研究指出，「此時此地」的自我揭露、「吸引力」和「對某個成員有興趣作朋友」等三項不只與凝聚力有顯著相關，對於團體凝聚力亦具有顯著的預測作用（Slavin, 1993）。在這三個變項，其實團體吸引力或可視作凝聚力的觸媒，而「此時此地」的自我揭露則為促成凝聚力產生的重要手段，「對某個成員有興趣作朋友」則為凝聚力構成的要素。成員之間的關係之所以重要，是由於其既為治療因素，也是凝聚力的來源（Yalom, 1985, 1995）團體成員有能力建立有意義的治療關係與其會留在團體有密切關聯（Rosenzweig & Folman, 1974）友誼便是一種相當有意義的人際關係。所以，這個所謂有意義的關係當以友誼關係最為重要。

從人際關係的性質觀之，Wood（2000）認為友誼（Friendship）是一種獨特的人際關係，具有：願意從事彼此關係的投資；情感的密切性；願意彼此接納；相互信任；相互支持等共通性。並且具有友誼關係，為了顯示對朋友的支持，常見有下列方式（p.157）：

1. 願意聆聽朋友的困難
2. 對朋友的困難能做適切的回應
3. 讓朋友知道他並不孤獨（例如，我也有同樣的困難或感覺）
4. 當朋友犯錯或有傷害到我時，仍會善意的接納他
5. 安慰處於困境的朋友
6. 向處於困境的朋友表示我們會挺他

上述朋友之間的一些共通性和支持性的作為正是一般常見於有凝聚力的諮商團體成員的特徵與行為。由此可見，諮商團體中成員之所以願意傾聽他人，能彼此接納與信任，願意揭露與分享個人隱私與困境，以及支持與協助他人，實則基於一種友誼性質的關係。凝聚力可以滿足成員的歸屬感需求（Trotzer, 1977,

1999)，主要來自友誼關係中的相互接納。所以，有凝聚力的團體，其人際關係之發展，實為友誼關係的發展。雖然，期待團體中所有的成員都可以成為親密的朋友關係，乃是不切實際的期待。然而，成員二、三人或三、五人形成友誼的關係，則有實際可能性。從友誼關係發展的角度，親密的友誼關係通常三至五人最為容易。一個團體通常約有八至十二名成員，因此團體中具親密友誼關係的小團體形成乃是一種不可避免的現象，小團體的親密友誼關係對於團體利弊皆有（Yalom, 1985, 1995）。因為，小團體提供了成員個人在團體中有意義的人際關係，具有減少中輟的功能。然而，Yalom（1985, 1995）也重批小團體對團體治療的缺失：一方面，由於對立性小團體存在，會構成團體互助合作的困境；另一方面，經常在團體外有社交聚會的小團體成員會迷失團體治療目標於聚焦在小團體關係的目標。因此，Trotzer 主張領導者必須在團體凝聚的階段提醒成員去進行改變的個人責任，以免成員流連於親密情感而忘懷參加團體的目的。Yalom 則主張領導者必須在團體準備時便明白告知成員，將小團體在團體外的接觸提到團體中討論是成員的責任，並鼓勵成員在團體中公開討論小團體的成員聯盟與他們在團體外的接觸情形。所以，一則領導者催化團體凝聚力的發展很重要，即是在促進團體中成員友誼關係的發展是過程領導的要務；另則，對於小團體的形成固然無法禁止，也不宜鼓勵，尚須處理有方。

另一方面，從溝通的角度，友誼不只與其他的人際關係性質有差異，也是一種人際關係發展的結果。友誼關係的發展歷程約有六個發展階段（Rawlins, 1981）：

- （一）有限角色的互動階段：多半遵循標準的社會慣例去扮演各自的角色。彼此客氣有禮，但不會完全開放，因為尚未準備好揭露各自私密的自我。因此，交往中彼此的了解相當有限。
- （二）友善關係的階段：會去注意對方的興趣或其他方面，是否有與我相同之處。因此，會透過聊天或開玩笑試探發展進一步人際關係的可能。
- （三）進到友誼階段：開始採積極的作為，以培養彼此友誼。揚棄遵循社會慣例與常模，雙方所扮演的為超乎社會角色（social roles）了。彼此借著適度的自我揭露，以傳遞彼此想建立的關係的訊息。可以分享個人較隱私的內心世界。這樣逐漸有個人化的（personal）互動特色。
- （四）初級的友誼階段：彼此欣賞對方某些特質，開始認為彼此是朋友或會成為朋友。社會規範或慣例變得不重要，雙方會開始找出規範彼此的私有準

則，和屬於他們的互動方式。發展一個團體特有的性格。

(五) 穩定的友誼階段：本階段有兩項指標：一為關係的持續，持續互動；二為相互信賴，友誼更真誠，無所不談，不用隱諱，不必戴上社會性面具。團體成員可以自在揭露自己的困境，並尋求團體的協助。

(六) 友誼的衰退階段：彼此或一方面不再經營與投資，則彼此的關係可能逐漸衰退，互動減少。雙方交往變成例行公事時，因枯燥乏味而彼此關係變差。

這種友誼推進的階段特徵，在傳統的心理治療團體中也可以見到這些現象。Yalom (1985, 1995) 提到治療團體初期共包括了三個階段：開始、衝突與凝聚等三階段。團體開始階段初聚會的一些特徵，包括尋求在團體中的角色、位置與被接納，溝通的內容和風格既刻板又拘謹與社交邂逅相似，尋找有相似或共同特質的人，互動行為顯現不確定感，期望領導者提供結構等等。這些現象是由於成員尚不知道社交關係的情境與治療團體情境的差異，也不知道社交規範與治療或諮商團體規範有別。在團體初次聚會對自己社會角色意識很高，開始階段成員的社交性互動比例高（謝麗紅，1995）。常見成員交談社交的一般話題，例如交通、天氣，這些交談只為了試著打破僵局，或填充不敢自我揭露又不知如何使用的時間和試圖降低團體壓力。因此，常有為了降低焦慮緊張而爆發一些神經質的笑。筆者從實務工作觀察到，成員在團體歷程會一再確認團體的安全與可信任度，共有三個時間點。第一次便是出現在團體初次聚會，成員尚處在社交關係階段，成員會提出有關保密的規範，直接表明不安全感，並且要求保證。因此，領導者說明團體規範的重要與要求團體成員遵守規範，提供適度的過程結構，以及創造團體文化，都有助於提升團體成員的心理安定感。

經過初次見面的有限互動之後，在團體中成員逐漸會注意他人興趣，並談起一些不緊要、不重要的個人瑣事或週邊的事。由於團體初期成員會克制個人問題的非理性面，以尋求支持和保持團體的安寧和平。若談論自己有關，通常以理性、去個人化（impersonal）方式談論個人問題，或談論自己的孩子、配偶、同事、主管等（Yalom, 1995）。藉此可以一方面作為試探他人的興趣和接納，若有其他成員回應或加入，便形成安全的交談話題。有時則互相開玩笑或幽己一默，用以迴避必須揭露隱藏在內心的真實感受與情感緒（Trotzer, 1977, 1999）；另一方面，有成員會提出一些問題，經由「尋求」和「給予」勸告，旨在表達對於彼此的興趣與關懷，而不是真正要尋求解決個人來談的問題。透過這些方式的互動，成員

在尋找團體中可以連接的關係。這個階段成員雖然身在團體，人際關係卻是曖昧的。人際問題的核心在於「進入」或「退出」關係，其次便是我「在上位」或「在下位」的關係（Yalom, 1985, 1995）。成員可能使用舊有的個人人際特徵，試圖進入團體和尋找自己的社會位置（state）與權力，複製其團體外實際生活的人際角色。在一般社交關係的情境為面臨「分」或「合」的抉擇期間。不投緣者「分」，可能不再或盡量少來往和見面；投緣者「合」，可能進一步發展為朋友關係。然而，團體成員與社交情境不同，他們有個人目的而來團體聚會，未達目的之前或對於達成目的未絕望之前，通常有繼續留在團體的個人需要。因此，在團體的生存需經過一番人際較勁，找到個人的位置，團體中成員的關係方能塵埃落定。通常在這階段團體比較容易出現緊張的氣氛。Yalom（1985, 1995）認為成員因為期待結構與引導，以及尋求個人在團體的意義，在傳統領導方式的治療團體最容易出現團體衝突便在這個階段。由於，團體諮商並不使用移情作為工作切入的焦點，而是使用團體的人際網絡作為互助的媒介。因此，領導者必須：一方面，教導成員有效的人際溝通技巧，增進團體中的真誠人際互動，促進成員對真實他人的了解；另一方面，努力聯結個人目標、議題、人際特質、經驗相似的成員，促進工作同盟發展，俾便減少成員的衝突與退化問題。這些都是這個階段諮商團體領導者的過程領導要務。

當團體的人際關係有所推進時，成員會出現 Rawlins（1981）所描述的進入友誼和初級友誼階段的特徵。成員拋棄個人社會角色，並揚棄社交規範，逐漸發展新的互動規範。藉著適度的自我揭露，以分享個人較為隱私的內心世界，出現個人化的（personal）互動特色。這時候由於友誼關係，一方面成員可以開始感受到團體的凝聚力；另一方面，領導者可以觀察到成員間的小團體逐漸形成。諮商團體歷程研究便顯示，聚會的第三、四次之間成員的自我揭露有戲劇性的變化，「彼時彼地」的自我揭露突然明顯減少，而「此時此地」的自我揭露突然明顯增加（吳秀碧、許育光、李俊良，2003）。而領導者的意圖聚焦也由第二次大量聚焦在團體轉至在第三次起大量聚焦在成員個人（吳秀碧、洪雅鳳、羅家玲，2003）。另有研究發現團體初期成員口語互動集中在團體和個人話題（謝麗紅，1995），這種現象可能與成員友誼關係的發展有關。成員的口語互動焦點由團體外的「彼時彼地」轉至團體中當下的人際相互回應。在有凝聚力的階段，成員會表現出溝通的自由、相互支持、信任、親密、合作，有些成員可能開始揭露來參加團體的

真正原因 (Yalom, 1995)。但是在面對整個團體，成員多數還未準備好更深入的冒險，去揭露自己真正來談的議題。成員會開始一些比較安全的冒險，將兩次聚會間所發生或最近遭遇的個人苦惱或懊惱問題提到團體來討論，或提出真正來談的議題，但是概化而不深入。這樣的作為，一方面，傳遞友誼的安全訊息，尤其小團體成員間的相互回應明顯較多；另一方面，成員也在試探團體和領導者的可信程度和可託付程度，也就是接納程度與解決問題的能力。若領導者或團體令自我揭露者得到可以接受的工作績效，這個團體便通過成員第二次有關安全與信任的測試和確認。而看到他人的成功典範也很重要，將鼓舞其他成員在未來聚會揭露真正要來談的問題或深入的隱私。所以，建立成功的合作與互助典範，為領導者此時的要務，有助於將團體推進工作階段。

Yalom (1995) 認為一個治療團體經歷了前面的過程獲得比較穩定的狀態之後，便要開始面對長期的修通過程 (working-through process)，而他所描述的治療因素將增強力道和效能。此後便很難以具體描述團體階段的發展，而且也無人可以提出具體的程序指引。他稱這樣的團體為「進階團體」 (advanced group)，為一個團體進入工作與治療的階段。因此，他認為此後領導者必須努力鼓勵發展和運用治療因素，善用治療師角色與技術的原則於團體和個別成員身上。顯然，Yalom 所描述的「進階團體」乃是其他學者所謂的「工作階段」 (張景然、吳芝儀譯，1995；Jacobs, Harvill, & Masson, 1994; Trotzer, 1977, 1999; Wilfley et al., 2000)。這個新階段是成員進入 Rawlins 所謂「穩定友誼」關係的階段。小團體的關係更明顯和緊密，Yalom (1995) 提醒若有對立性小團體，或小團體排擠個別成員狀況，都成為不利於團體工作。因此，領導者需要注意和重視團體中的小團體和遭排斥的個別成員的處理。此外，團體文化和規範已嚴然形成，團體成員能自主自動，並負起解決問題的責任。此時團體已經可以作為個人處理問題的場域。在真正進入工作期之際，通常感到關係不夠親密的成員，由於看到其他揭露的成員的替代增強典範，也想冒險，可能會再度要確定團體中有關安全與可信任的議題。由於這個階段成員準備要揭露個人的真正議題，需要第三度確認團體中的安全與信任，主要目的在於要維持個人自尊和確保能夠獲得問題解決為主。因為，成員若預期不能獲得揭露的目的所期待，則個人在團體中人際付出與酬賞得不到平衡。因此，有時成員會直接表達出他所要揭露的隱私之重要性和要求確保可以獲得部分或完全解決問題，才願意說出來。所以，領導者需要一方面重申保

密規則，另方面向擬利用團體的成員確定揭露的意願。如此，不僅可以避免團體傷害，也表達領導者對成員的尊重和對所要揭露的問題之重視。

最後，當成員預期團體即將結束，將極少再揭露想尋求協助的個人困境，也較少情緒的表達與宣洩。研究指出，有關情緒宣洩的自我揭露在團體歷程呈現圓弧形單峰曲線，顯示在團體初期和後期認知性的互動居多（吳秀碧，洪雅鳳和羅家玲，2003）。成員已經準備離開團體情境的關係。他們會因分離的焦慮表達離情依依，會討論日後的聯繫。這時候團體處在 Rawlins 所謂的「友誼的衰退階段」，友誼關係衰退最明顯的指標，可能是溝通的質與量的減少。研究指出，團體後期確實成員的口語互動次數與內容都明顯減少（謝麗紅，1995）。

## 肆、團體諮商的階段發展與領導

茲統諮商的原理與團體階段的發展如表一所示，團體歷程的發展可劃分為五個階段，分別敘述如下：

**階段一：**展開初步關係。成員因為不知社交關係與諮商團體關係的規範差異，在團體開始之際以個人熟悉的一般社交規範開始展開其團體中與人互動的關係。試著讓其他成員知道一點自己的表面訊息，例如閒談社會事件或自己一件工作中的事，或談論生活中自己週邊的人，甚至講笑話。這些交談只為了試著打開關係，填充不知如何使用的時間和減少團體壓力。因此，常有為了減少焦慮緊張而爆發一些神經質的笑聲。但是，另方面成員又知道個人目的不在社交，心理感到不安而疑惑，團體進行緩慢而常有沉默。

在團體中，則尚無法運用團體助人。一則，領導者不了解成員；二則，成員彼此也不了解。成員容易流於談論團體外的不關己的事，或討論團體安全有關議題。

**階段二：**聯結關係。是測試與推進關係的階段，並開始形成團體中相處的一些規範，包括權力競爭與焦慮的處理。一方面，成員使用舊有的個人人際特徵，試圖進入團體，並尋找自己在團體的社會位置（state）與權力，複製其團體外實際生活的團體角色，例如在團體外的現實生活中擁有權威角色者，像年紀較長、男性或主管角色者，往往也在團體中不自覺呈現這樣角色特徵。另方面，團體成

員使用談論比較久遠的彼時彼地（there and then）的個人歷史或事件，引起和作為團體對個人注意的焦點。同時，團體中的成員開始權力較勁。有人較直接，有時可能有取代領導者的行為，或成員彼此較勁在團體中對他人的影響力，例如當有成員試著談一點自己的困擾來試探團體，便有成員勸告他人，給予建議，或以理智化的方式說大道理；有人較間接，例如使用抗拒較有權力的成員的要求，對於其建議或規勸否決；有人則退縮，不涉入權力競技場，而採取觀望。

表一 團體諮商與階段的發展

團體階段	階段任務	成員的工作	領導者介入
一、初步接觸	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 形成團體</li> <li>* 確定成員個人目標</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 處理個人在團體的人際不安全與焦慮</li> <li>* 尋求明確感</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 使用團體諮商過程的結構技術（structuring）</li> <li>* 發展團體的人際規範</li> <li>* 建立團體的文化</li> </ul>
二、聯結關係	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 發展工作同盟：</li> <li>(1) 聯結目標與議題相似的成員；</li> <li>(2) 連接人際特質與經驗相似的成員</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 尋找相似特質或經驗</li> <li>* 尋找團體中個人的角色與位置</li> <li>* 連結關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 促進成員間溝通的質與量平衡</li> <li>* 示範與教導人際關係基本溝通技巧</li> <li>* 促進工作同盟的發展</li> <li>* 聯結個人與團體過程</li> </ul>
三、友誼與親密	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 建立互助的工作典範</li> <li>* 處理小團體議題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 去社會角色，以真我互動</li> <li>* 將團體作為滿足歸屬感和關係的來源</li> <li>* 測試團體可信託的程度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 聚焦當下的人際互動</li> <li>* 連結小團體與小團體間的個人：包括目標、議題、經驗、情感緒、人際特質</li> </ul>
四、互助與合作	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 學習解決問題和發展解決問題的能力與技巧</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 發揮友誼的利他</li> <li>* 獲得成就與自尊</li> <li>* 尋求個人參加團體目標的達成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 使用解決問題的模式或策略</li> <li>* 善用團體和成員的資源</li> </ul>
五、收穫與退出	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 統整與鞏固團體經驗</li> <li>* 正式道別與結束團體</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 處理即將失去的關聯</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 評鑑與回饋</li> <li>* 協助成員處理失落團體友誼的情緒</li> <li>* 協助成員發揮學習遷移</li> <li>* 善用終結技術結束團體</li> </ul>

**階段三：友誼與親密。**這是一個轉變階段。成員發展出友誼關係和新的團體規範。成員開始略知道團體規範的運作，並注意團體規範，也從領導者的示範與

教導學習有效基本人際溝通技巧，例如給予他人了解性反應，分享自己，給他人回饋。在這個階段成員有真實自我的揭露，而且放棄社交規範，使用新規範，以便與他人形成友誼的關係。成員也開始意識到必須使用時間來滿足自己參加團體的目的。此時，成員一方面期待被接納；另一方面期待他人也談一些真實的自己作為交換。若揭露此時彼地的個人資料通常也為較近的個人議題，例如本週才發生或最近一兩個月內發生尚未解決的議題。這些議題可能與其來談目標有關，也可能只是用來試探團體領導者與成員的反應。因為，成員需要知道領導者可以信任和託付，其他成員也可以信任，成員才願意將自己託付給這個團體。所以若揭露來談的個人問題，通常以概化的描述方法開始陳述其個人困擾。有些成員則會使用討論團體中的安全與信任議題，作為再確保團體的安全與信任，通常這樣的成員，也是準備要使用團體作為求助場域。此外，因為有人開始揭露自己的真實議題，其他成員會感受到必須相對揭露自己的壓力，也使團體開始浮現另一種壓力。在這個階段團體成員開始感到團體的關係有意義，是他們會期待下次回來團體和進一步自我揭露的關鍵。

**階段四：合作與互助。**團體出現次團體，這是成員可感到團體歸屬感的中介。成員在團體中與他人連接友誼的關係，能感受到明顯的真誠相互關懷的關係，並出現解決問題的合作規範。通常成員開始揭露自己的真正議題和隱私，並期待獲得支持與協助。團體對於自我開放的成員會表現關心其需求和期待，因此成員會使用對等的自我揭露讓先自我揭露者感到自己弱點或困境的普及化，自尊得以維持，或給於了解性的反應和支持，讓自我揭露的成員可以感到自己有困難仍然可以被接納和包容。由於有成員開始深度冒險，包括此時此地（here and now）、彼時此地（here and then）或甚至宣洩的自我揭露。有相似議題或彼此支持的成員開始形成親密的次團體，可以看到自我揭露的成員會獲得比較固定的其他成員給於回應。成員開始挑起較多的責任，包括分享領導和維持規範的責任。

此時，團體的結構已經明顯形成，分享領導的職責，角色多樣而流暢。成員感受自在、自由與知道限制。成員自在且自由地在團體中選擇扮演求助者或助人者。可以更自由和自在開放自己的議題與隱私，給人真實的回饋，並較無自我防衛地接受他人反映與回饋。成員多數願意在團體中揭露自己的議題並尋求協助。成員不再隱藏自己的內在想法與情緒情感。團體中有較多的此時此地的自我揭露，表達當下的情感與關係，彼此主動而提出更強有力的支持。並呈現彼此信任

與互助，求助者願意坦誠深入揭露，助人者也表現高度關懷與協助的熱誠。

**階段五：收獲與退出。**這是肯定成長與準備分離的階段。成員知道團體即將結束，並準備離開。成員肯定團體中的學習，也肯定友誼的獲得，並期望友誼可以延伸至實際生活世界，作為持續獲得支持的來源。由於意識到團體時間不多，個人將重還現實生活的角色，在團體中成員開始減少個人議題的揭露，減少情緒表達，而恢復到比較理性和認知的表達。

## 二、領導的要領

螺旋式的領導不是使用結構式的團體領導，也就是不像結構式團體按固定時間提供進行的特定程序和步驟，以及有領導者預定的討論主題與內容作為成員活動的框架。這個領導模式乃是在團體初期至團體凝聚力產生時期，領導者心中雖有過程的程序，卻必須以成員的活動和導向作為團體的內容，以負責催化團體過程的流程進行為主。一方面容許成員的自動自發與負責，以滿足成員的需要；另一方面維持過程發展的方向，以促進過程效能。所以，重點在過程的推進，而不像結構式團體領導者的工作重點在遵循預設的工作計畫去結構各次活動的目標、內容與步驟，以完成計劃為任務。前者將以成員導向為主，後者易流於以計劃的內容為主。在這個領導模式下的團體成員需負責決定自己要討論的個人議題與內容，而不像結構式團體的成員在限定的主題與內容的框架下只負責自我揭露內容的多寡與深度。領導過程推進的速度依據成員的步調，而不像結構式的團體受制於已經設定的活動時間表與步驟。因此，從團體開始領導者與成員之間便分享與分擔團體進行方向、時間運用控制、主題與內容的選擇和決定等責任。不若傳統的非結構團體領導，完全由成員負責團體進行的責任；也不若結構式團體的領導，領導者負責掌控所有團體進行的責任。以下簡述領導策略與領導流程。

### （一）過程領導的主要策略

1. 教導有效的人際溝通技巧：示範與教導人際有效溝通技術，以增進成員在團體中的溝通能力與技巧。
2. 直接溝通：團體中的人際互動特別強調「我」、「你」的溝通。如果有成員使用「他」作為指稱團體中的另一成員的溝通，必須請他改為「你」，並直接向該員表達。
3. 平衡人際交流：調節成員自我揭露的交流質量，以便一方面可以建構團體中

的安全感，以利提昇成員的冒險意願；另一方可以面促進成員個人資料與情感的交流，以利友誼關係發展。

4. 建立人際交換的新規範：教導成員使用共有關係的人際規範取代交換關係的人際規範，促進交換關係轉變為共有關係。
5. 建立工作同盟：建立與強化成員與成員之間，以及領導者與成員之間的治療工作關係。
6. 責任分擔：領導者負責團體流程的推進，成員負責決定個人的主題與內容。

## (二) 領導流程簡述：

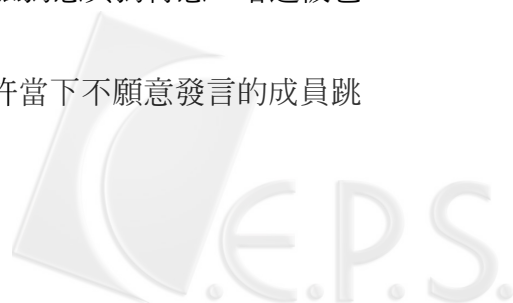
### 1. 展開團體的例程序

- (1) 結構團體過程：領導者須向成員說明諮商團體進行的性質與方式，包括成員如何投入團體過程、時間的運用（每次團體有開始和結束）、程序（團體初次聚會與最後一次聚會的要務）。
- (2) 協助成員相互認識。
- (3) 發展團體人際規範和團體文化。

### 2. 過程結構與平衡交流：

- (1) 個人諮商目標敘述：於團體第一次聚會在相互認識之後，先邀請每個成員敘述其參加團體擬定獲得的目標，並協助其將目標釐清和具體化。
- (2) 簡述與目標有關之個人問題類別：由於參加諮商團體的成員通常都有自己知道要在團體中解決的問題。因此，待每個成員都能具體陳述其目標之後，邀請成員簡述與之前所陳述的目標相關的個人困擾或問題類別。簡述通常為較低的個人冒險，領導者與成員彼此卻可先約略知道與確定團體成員帶來哪些問題要處理。在團體初期，領導者執行這個步驟應防止團體傷害的發生，避免成員個人過度詳細描述問題或深入自我揭露隱私，也不宜強迫未準備好的成員，作這方面陳述，需由成員自己決定。
- (3) 連結問題相似的成員：目的不在將成員問題分類，而是在將有同樣困擾者連接，使他們注意到與自己有相同困擾的「人」，以增進成員對他人的注意與興趣，可以初步減少成員在團體中的孤獨感與獨特感，增進被包容感與普同感。

上述(2)這一項步驟若採用輪流方式進行，應容許當下不願意發言的成員跳過。



3. 建立人際交流新規範與發展治療同盟：

- (1) 邀請志願的成員描述其問題，邀請相似問題的成員加入。
- (2) 聯結相似或相同：這個步驟主要在指出成員所陳述的問題中所隱含的主題，並連接有相類似主題的成員，目的在使成員看到有共同的工作目標或任務，以促進關係的發展。此外，聯結也用在將自我揭露的成員內在經驗與外在聯結，或將成員個人與團體過程聯結，甚至聯結次團體。
- (3) 區辨相似與差異：從主題相似的成員中，邀請志願的成員進一步詳述其問題與經驗，並指出成員彼此之間的相似與差異，用以增進成員彼此之現實感（reality）。
- (4) 有關之情緒表達與宣洩：這個步驟主要在邀請志願的成員就其陳述的問題舉出實際而具體的經驗，也就是舉出問題有關的個人實例。敘述實際具體經驗通常為冒險程度較高、且較深入的自我揭露。在成員自陳經驗之中去協助成員表達與體驗有關的情感與情緒。並鼓勵其他成員分享當下被觸發的個人內在，或給於他人同理性反應，或給於他人回饋。目的在使成員產生心理的邂逅（encounter），發展對他人需求的關心與責任感，促進共有關係的發展。

以上(3)、(4)兩項工作可以促進成員個人內在與人際的連接，增進工作同盟的產生與發展。

4. 步向問題探討與解決

- (1) 主要由領導者按成員問題，選擇和使用適當的問題解決模式或問題解決策略，或依特殊問題的性質與需要處理的焦點進行協助成員。
- (2) 善用團體成員作為資源，主要包括提供人際支持、分享相似經驗或個人解決問題的成功經驗，促進普同感與作為參考，提供資訊，使用腦力激盪等。

5. 結束團體

- (1) 評鑑與肯定成長：領導者與成員共同回顧團體經驗，評估與回饋個別成員的成長與發展，並肯定其成長與發展。
- (2) 處理分離焦慮：讓成員有機會表達心情，容許他們討論團體結束後的連結。
- (3) 提供成員正式道別的機會與方式。



在上述的領導流程 3 與 4 可能呈現來回擺盪推進的方式，直至多數成員進入問題探討與解決的過程

**作者資訊：**

吳秀碧 e-mail : sophiew@ccsun.tajen.edu.tw ; 地址 : 970 屏東縣鹽埔鄉新二村維新路 20 號 ; Tel : 08-7624002#256

收件日期：2005 年 3 月 1 日

通過日期：2005 年 3 月 11 日



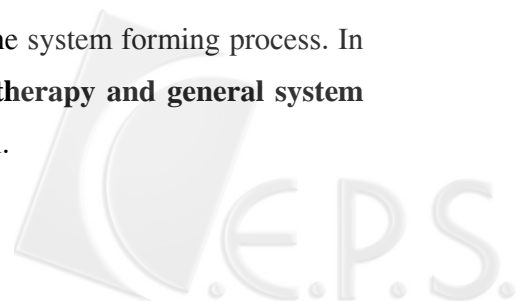
## 參考書目

### 中文部份：

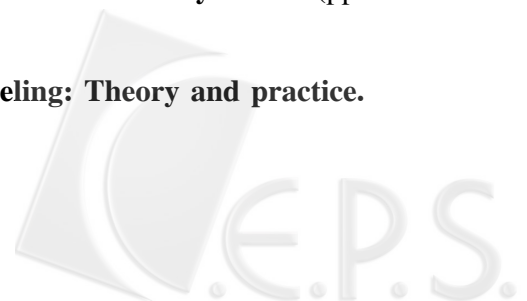
- 林明雄、林秀慧（譯）（2000）**動力取向心理治療——支持取向與洞見取向的心理治療**。心理出版社。
- 吳秀碧、洪雅鳳、羅家玲（2003）。團體諮商歷程中領導者意圖與聚焦之分析研究。**中華輔導學報**，13，117-150。
- 吳秀碧、許育光、李俊良（2003）。諮商團體歷程中成員自我揭露頻率與深度之初探。**國立彰化師大輔導學報**，25，1-24。
- 陳登義（譯）（2003）。**人際互動團體心理治療——住院病人模式**。台北：桂冠。
- 張景然、吳芝儀（譯）（1995）。**團體諮商的理論與實務**。台北：揚智。
- 潘正德（1996）。Hill 口語互動行為與團體效果之關係暨相關因素之研究——以家庭探索團體為例。**中華輔導學報**，4，203-257。
- 潘正德（1999）。不同理論取向團體的口語互動行為分析與團體效果研究。**中原學報**，27(2)，95-122。
- 謝素貞（2001）。**支持團體對自閉兒母親生活品質之影響及團體歷程分析**。國立成功大學護理研究所碩士論文。
- 謝麗紅（1995）。**成長團體過程與團體效果之分析研究**。國立彰化師大輔導研究所博士論文。

### 英文部份：

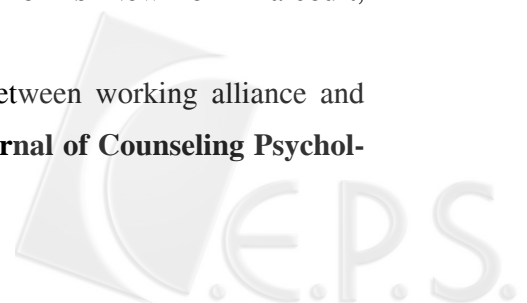
- Beck, A. P. (1974). Phases in the development of structure in therapy and encounter groups. In D. Wexler & L. N. Rice (Eds.), **Innovations in client-centered therapy** (pp. 421-463). New York: Wiley Interscience.
- Beck, A. P. (1981a). Developmental Characteristics of the system forming process. In J. Durkin (Ed.), **Living groups: Group psychotherapy and general system theory** (pp. 316-332). New York : Brunner/Mazel.



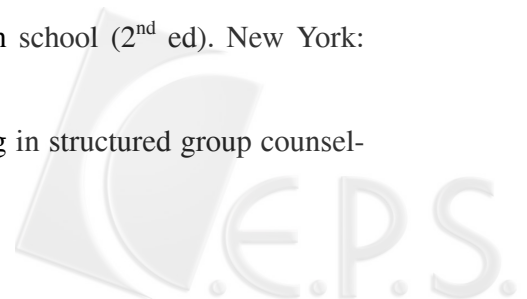
- Beck, A. P. (1981b). The study of group phase development and emergent leadership, **Group**, **5**(4), 48-54.
- Bednar, R. L., Melnick, J., & Kaul, T. (1974). Risk, responsibility and structure: A conceptual framework for initiating group counseling and psychotherapy. **Journal of Counseling Psychology**, **21**, 31-37.
- Bion, W. R. (1959). **Experiences in groups**. New York: Basic Books.
- Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. **Psychotherapy: Theory, Research and Practice**, **16**(3), 252-260.
- Brammer, L. M., & Shostrum, E. L. (1976). **Therapeutic psychology: Fundamentals of counseling and psychotherapy**(3<sup>rd</sup> ed). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Budman, S. H., Soldz, S., Demby, A., Davis, M., & Merry, J. (1993). What is cohesiveness? An empirical examination. **Small Group Research**, **24**(2), 199-216.
- Clark, M. S., Mills, J. R., & Corcoran, D. M. (1999). Keeping track of needs and inputs of friends and strangers. In E. Aronson (Ed.). **Readings about the social animal** (8<sup>th</sup> ed) (pp. 500-510). New York: Worth Publishers.
- Comstock, D. L., Duffey, T., & George, H. S. (2002). The relational-cultural model: A framework for group process. **Journal for Specialists in Group Work**, **27**(3), 254-272.
- Conyne, R. K. (2003). **Understanding and using group work**. Retrived from: <http://ericass.uncg.edu/newdev/conyne.html>
- Crews, C. Y. & Melnick, J. (1976). Use of initiating group counseling and psychotherapy. **Journal of Counseling Psychology**, **23**, 92-98.
- Crouch, E. C., Bloch, S., & Wanlass, J. (1994). Therapeutic factors: Interpersonal and intrapersonal mechanisms. In A. Fuhriman & G.M. Burlingame (Eds.), **Handbook of group psychotherapy: An empirical and clinical synthesis** (pp. 269-315). New York: Wiley.
- Dinkmeyer, D. D., & Muro, J. J. (1979). **Group counseling: Theory and practice**. Itasca, IL: F. E. Peacock.



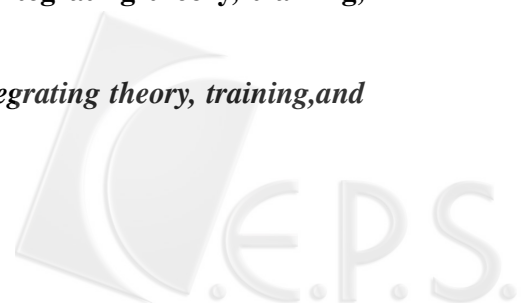
- Drum, D. J. & Lawler, A. C. (1988). **Developmental interventions: Theory, principles, and practice.** Columbus, Ohio: Merrill.
- Gazda, G. M. (1985). **Basic approaches to group psychotherapy and group counseling** (2<sup>nd</sup> ed). Springfield Ill : Charles C Thomas.
- Gazda, G. M. Duncan, J. A., & Meadow, M. E. (1967). Group counseling and group procedures: Report of a survey. **Counselor Education and Supervision, 6**, 306-310.
- Gaston, L. (1990). The concept of the alliance and its role in psychotherapy: theoretical and empirical considerations. **Psychotherapy, 27**(2), 143-153.
- Gelso, C., & Carter, J. A. (1985). The relationship in counseling and psychotherapy: Components, consequence, and theoretical antecedents. **The Counseling Psychologist, 13**(2), 155-243.
- Gelso, C., & Carter, J. A. (1994). Components of the psychotherapy relationship: Their interaction and unfolding during treatment. **Journal of Counseling Psychology, 41**(3), 296-306.
- Glanding, S. T. (1994). **Group Work: A counseling specialty.** Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Goffman, E., (1955). On face-work: An analysis of ritual elements in social interaction. **Psychiatry, 18**, 213-231.
- Floyd, F. R. & Rex, S. (1990). Anticipated consequences of self-disclosure during early therapeutic group development. **Journal of Group Psychotherapy, Psychodrama & Sociometry, 43**(1), 3-19.
- Frank, J. D. (1957). Some determinants, manifestations and effects of cohesion in therapy groups. **International Journal of Group Psychotherapy, 7**, 53-62.
- Hansen, J., Warner, R., & Smith, E. J. (1980). **Group counseling : Theory and practice.** Chicago: Rand McNally.
- Homans, G. C. (1961). **Social behavior: Its elementary forms.** New York: Harcourt, Brace and World.
- Horvath, A. O., & Symonds, B. D.(1991). Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: A meta-analysis. **Journal of Counseling Psychol-**



- ogy, **38**, 139-149.
- Jacobs, E. E., Harvill, R. L., & Masson, R. L. (1994). **Group counseling: Strategies & skills**. Boston: Brooks/Cole.
- Johnson, D. W. & Johnson, F. P. (1997). **Joining together: Group theory and group skills** ( 6<sup>th</sup> ed). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Jordan, J. V. (1997). Relational development: Therapeutic implications of empathy and shame. In J. V. Jordan (Ed.), **Women's growth in diversity** ( pp. 138-161 ). New York: Guilford.
- Jourard, S. M. (1968). **Disclosing man to himself**. Princeton: Van Nostrand.
- Kirshner, B. J., Dies, R. R., & Brown, R. A. (1978). Effects of experimental manipulation of self-disclosure on group cohesiveness. **Journal of Consulting and Clinical Psychology**, **46**(6) 1171-1177.
- Kunkle, S. & Gerrity, D. S. (1997). Gender, expressiveness, instrumentality ,and group social environment as predictors of self-disclosure. **Journal for Specialists in Group Work**, **22**(3), 214-224.
- Lewis, C. M., Beck, J. M., Dugo, J. M., & Eng, A. M. (2000). The group development process analysis measures. In A. P. Beck & C. M. Lewis (2000)(Ed.).**The group process of group psychotherapy: Systems for analyzing change**. Washington, DC: American Psychological Association.
- Lieberman, M. A., Yalom, I. D., & Miles, M. B. (1973). **Encounter groups: First facts**. New York: Basic Books.
- Mahler, C. A. (1969).**Group counseling in the schools**. Boston: Houghton Mifflin.
- Mallinckrodt, B. (1993). Session impact, working alliance, and treatment outcome in brief counseling. **Journal of Counseling Psychology** , **40**(1), 25-32.
- Miller, J. B., & Stiver, I. P. (1993). A relational approach to understanding women's lives and problems. **Psychiatric Annals**, **23**(8), 424-431.
- Ohlsen, M.M. (1970). **Group counseling**. New York: Gardner Press.
- Ohlsen, M.M. (1974). **Guidance services in the modern school** (2<sup>nd</sup> ed). New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Philip, G. (1999). The effects of a programme of training in structured group counsel-



- ing. **Counseling Psychology Quarterly**, **12**(2), 191-199.
- Rawlins, W. K. (1981). **Friendship as a communicative achievement: A theory and an interpretive analysis of verbal reports**. Doctoral dissertation, Temple University, Philadelphia.
- Ribner, N. (1974). Effects of an explicit group contract on self-disclosure and group cohesiveness. **Journal of Counseling Psychology**, **21**, 116-120.
- Rosenzweig, S. & Folman, R. (1974). Patient and therapist variable affecting premature termination in group psychotherapy. **Psychotherapy: Theory, Research and Practice**, **11**, 76-79.
- Robison, F., Stockton, R., & Morran, D. (1990). Anticipated consequences of self-disclosure during early therapeutic group development. **Journal of Group Psychotherapy, Psychodrama and Sociometry**, **43**, 3-18.
- Santarsiero, L. J., Baker, R., C., & Mcgee, T., F. (1995). The effects of cognitive pre-training on cohesion and self-disclosure in small groups: an analog study. **Journal of Clinical Psychology**, **51**(3), 403-409.
- Shaffer, J. B. P. & Galinsky, M. D. (1980). **Models of group therapy and sensitivity training**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Slavin, R. L. (1993). The significance of here-and-now disclosure in promoting cohesion in group psychotherapy. **Group**, **17**(3), 143-150.
- Stockton, R., Rohde, R., I., & Haughey, J. (1992). The effects of structured group exercises on cohesion, engagement, avoidance, and conflict. **Small Group Research**, **23**(2), 155-168.
- Teyber, E. (2000). **Interpersonal process in psychotherapy**. Wadsworth
- Thomas, H., & Caplan, T. (1999). Spinning the group process wheel: effective facilitation techniques for motivation involuntary client groups. **Social Work with Groups**, **21**(4), 3-21.
- Trotzer, J. P. (1977). **The counselor and the group: integrating theory, training, and practice**. Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Trotzer, J. P. (1999). *The counselor and the group: integrating theory, training, and practice*. (2<sup>nd</sup> ed) Monterey, CA: Brooks/Cole.



- Truax, C. B., & Carkhuff, R. R. (1965). Personality change in hospitalized mental patients during group psychotherapy as a function of alternate sessions and vicarious therapy pretraining. **Journal of Clinical Psychology**, **21**, 225-228.
- Truax, C. B., Shapiro, J., & Wargo, D. (1968). Effects of alternate sessions and vicarious therapy pretraining on group psychotherapy. **International Journal of Group Psychotherapy**, **18**, 186-198.
- Tschuschke, V., & Dies, R. R. (1994). Intensive analysis of therapeutic factors and outcome in long-term inpatient groups. **International Journal of Group psychotherapy**, **44**(2), 185-208.
- Whalen, C. (1969). Effects of a model and instructions on group verbal behaviors. **Journal of Consulting and Clinical Psychology**, **33**, 509-521.
- Wilfley, D. E., Mackenzie, K. R., Welch, R. R., Ayres, V. E., & Weissman, M. M. (2000). **Interpersonal psychotherapy for group**. New York, NY: Basic Books.
- Wood, J. T. (2000). *Interpersonal communication: Everyday encounters*. Belmont, CA: Wadsworth/Thomson Learning. 引自 何華國 著 人際溝通, pp.156-157.
- Yalom, I. D., Houts, P. S., Newell, G., & Rand, K. H. (1967). Preparation of patients for group psychotherapy. **Archives of General Psychiatry**, **7**, 416-427.
- Yalom, I. D. (1985) **The theory and practice of group psychotherapy** (2<sup>nd</sup> ed). New York: Basic Books.
- Yalom, I. D. (1995). **The theory and practice of group psychotherapy** (3<sup>rd</sup> ed) New York: Basic Books.



# Constructing a model for leading counseling groups — a spiral model

Sophie Wu

Tajen Institute of Technology

## Abstract

There are two issues in counseling groups related to the stages of group process. First, much of the existing literature on conceptualization of group stages is borrowed from theory or research of psychotherapy group and T-group; second, the lack of experimental evidence or the lack of theoretical basis for conceptualizing the stage development of a counseling group. Since, the nature and purposes of a counseling group are different with psychotherapy group and T-group, constructing a rationale of stage development of a counseling group is needed. This article discusses characters and the development of interpersonal relationships – that are related to the stage development and stage characters of a counseling group, based on the sociological theory of interpersonal development and relations. A five-stage model has been established. The group tasks of each stage and the leading strategies are proposed for leaders' practice in an unstructured counseling group.

**Keywords:** leading model, unstructured counseling group, group stage, group counseling, group development

