

諮商團體領導者於情緒處理段落 之介入策略研究

許育光

吳秀碧

新竹教育大學教育心理與諮商學系 亞洲大學心理學系

摘要

本研究旨在探討領導者在非結構諮商團體情緒工作段落之介入策略，以兩個問題解決導向、進行十次、由兩位博士班受訓者領導之諮商團體為焦點，採「規範組織與個人探索量表」(NO/PE)與「團體成員人際歷程量表」(IGIPS)等歷程分析系統，進行段落區分與編碼，採百分位數高於85之標準，界定19個「情緒表露」比率較高的段落；並以人際歷程回憶的方式收集領導者自我陳述的意圖和技術等策略運用，加以分析其在前段(二至五次)與後段(六至九次)團體之介入策略。研究結果顯示，在團體/人際層次領導者介入策略包括前段的「平衡團體溝通」、「團體文化建立」、「團體議題與焦點掌握」，與後段之「反映團體歷程」；在人際/個別層次包括前段「連結與人際同盟促進」、「促進覺察與相互接納」、「人際溝通檢視與澄清」，與後段之「回饋運用與促進人際覺察」、「人際溝通技巧學習」；在個別層次則包括前段的「促進成員自我分享」、「支持與同理」、「促進自我覺察」、「深化與促進接納情緒」、「個人目標之連結與推進」，以及後段之「促進當下覺察與自我表達」。研究針對團體歷程、研究限制與未來發展等進行綜合探討，並提出與實務與教學相關之建議。

關鍵詞：介入策略、情緒表達、團體諮商、團體諮商師、團體歷程、諮商技術、諮商意圖

壹、緒 論

團體治療是一種情緒性與矯正性的經驗，且情緒的工作與「此時此地」有密切關聯 (Yalom, 2005)，本研究著眼於情緒表達在團體諮商工作中之重要性，以及探討領導者介入特定情緒處理段落之策略與相關歷程任務在督導上具實務價值，選定諮商團體中有較高情緒表達之段落，進行前段與後段團體中領導介入策略之系統性分析。茲探討相關概念與研究要旨如下。

一、團體歷程中成員的情緒表達

情緒表達之處理為團體諮商實務中重要的工作與任務，對於團體歷程與成員情緒表達之相關性，Yalom (2005) 強調：「一個自由互動而僅有少許結構限制的團體，最終都會發展成爲一個由所有參與成員所組成的社會縮影」，在受限少的情境中成員的情緒表達能更接近其在社會生活中真實的人際現象，在如社會縮影般的小團體中，能辨識成員不適應的人際行爲並協助改變，使其產生療效，可知情緒表達之介入處理為團體治療師的要務之一。成員的情緒表達與團體不同發展階段歷程中成員的內在需求和當下團體中人際關係有關，往往可作為團體歷程發展的重要線索。Rogers (1967) 對於團體歷程的發展與成員情感揭露曾作詳細的描述，認為在典型的非結構團體「會心團體」(encounter group) 歷程中，團體發展的階段約可精細的辨識為十五個階段或型態，並明確提到與情感情緒表達有關者，有五個階段與型態：在團體前段成員感受到不信任與冒險自我揭露的內在衝突；第三階段呈現「描述過去的情感」的特徵，傾向揭露「彼時彼地」的情感；處在團體衝突狀態的第四階段則「表達負向情感」為其特徵，往往衝著領導者沒有提供所需的指引而來；具有凝聚和信任氣氛的第六階段的特徵則為「表達團體中當下的人際情感」，為「此時此地」地對其他成員表達出自己的情感，可能是正向的，也可能是負向的；至團體將結束的第十四階段為「表達正向情感與結束」，為治療性親密感的表達。領導者選擇情緒段落

的適當介入策略，顯然必須依賴有能力辨識團體歷程發展的特徵或型態，以及關注於成員揭露之情緒表達現象，以便確認切合階段的領導任務與選擇適當的介入。其次，Rogers 也建議領導者需要示範表達自己的情感和對於成員的信任。這種自發性或立即性的表達，Rogers 稱為直覺性的情感反應，可以達成協助成員發展健全的個人。其理由在於這樣的反應能推動團體進入一個心理與情緒親密的水平，成員於表達的當下體驗到，團體容許一個人可以真實的表露情緒，對於個人的狀態也才能夠抱持積極認定（positive regard）。

此一接納和積極認定的氣氛與團體能夠發展至凝聚狀態有關，團體帶給成員的感受，或人與人能直接互動等實質的支持關係，能夠有效的協助成員克服問題或解決個人議題（Leszcz, 2008）。而凝聚力形成的關鍵在於成員之間的人際關係與情感連結強度（許育光，2005），故不只在團體前段情感關係的形成為領導的重要任務（吳秀碧，2005），在團體的後段情緒的介入也是團體中個別工作的重點，成員如何能夠願意在此一具凝聚力的環境，經驗到安全和信任，且願意深度的自我揭露、表達自己的情緒，是團體歷程中極為重要的議題。

綜上所述，情緒表達與團體凝聚，以及成員情感親密等歷程之發展均有重要的關聯。此外，情緒表達為一種深度自我揭露之方式，成員自我揭露的深度與團體歷程進展相關，此地此時的自我揭露以及開始有伴隨深度自我揭露的情緒釋放，可作為團體朝向凝聚發展階段的重要指標（吳秀碧、許育光、李俊良，2003；許育光，2005）。意即，情緒釋放與處理工作，屬於深度自我揭露之嘗試與發生，對於具有治療性質之團體（therapeutic groups）整體凝聚力和發展能夠適切處理，便有正面的影響。因之，情緒處理工作對於團體諮商實務工作和團體發展，均是相當重要的議題，值得進一步探究。

二、特定情緒表達段落介入策略探討之實務價值

有關領導介入方面之研究，學者多半以探討團體領導技術為主，較少納入領導者意圖層次來討論領導者的介入（Corey, Corey, Callanan, & Russell, 1992;

Ivey, Pederson, & Ivey, 2001; Jacobs, Harvill, & Masson, 1988; Posthuma, 1996; Trotzer, 2006)。Morran、Stockton 和 Whittingham (2004) 探討有效的團體諮商與治療者之介入，認為廣義的「團體介入」(group intervention) 意指「領導者在團體中為了創造團體的安全環境或增進治療因素的呈現等，具意圖的行動」。依此觀點，可發現領導者在團體過程中的介入包含了在團體情境中所作的主導或是回應等行動，亦包括對當下團體情境的認識、理解與概念化等認知層次。前者為領導者之技術運用，後者則為領導者的諮商工作意圖。國內學者曾針對所有的意圖或技術加以系統性的分析(吳秀碧、洪雅鳳、羅家玲，2003；吳秀碧、許育光、洪雅鳳、羅家玲，2004)，雖然能較具系統性的了解領導介入的廣度，但是在實務應用上則無法詳細清楚界定領導者的任務或內涵。許育光(2005)分析團體轉換階段之歷程與介入發現，在團體成員情緒表達高過自我覺察陳述的段落中，領導者將焦點放在整個團體的介入策略，包括團體安全感的建構與推進團體朝向工作狀態發展；將焦點放在人際互動行為的介入策略，為促進人際差異的覺察，以及人際互動的當下檢核；聚焦於個別成員的介入策略，則包含協助個別成員更深度自我揭露與探索的策略、阻斷其他個別成員不適切的插入，以及其他特殊狀況的處理。其選定團體段落之方法雖然依據先前研究發現設定為情緒表達指標高於自我覺察陳述，但卻未能較客觀的以高情緒表達來完整的探討此一團體歷程中的重要現象。若能選定此一重要現象，對相對應的介入策略進行分析，應能對此重要的領導議題有更周延的認識。然而，目前殊少實證性文獻論述此議題。

三、諮商團體發展歷程與領導者任務

綜觀其他學者所提出的團體發展觀點，與這類階序發展觀點(hierarchical)相近或想法相似的階段發展理論很多，例如：Beck(1981)將團體發展界定為九個階段(引自Lewis, Beck, Dugo, & Eng, 2000)；Bion(1961)從潛在的基本假設團體概念認為團體存在依賴、對抗或走避、以及配對等三種類別與階段；

Lacoursiere (1980) 以導向階段、衝突與不滿階段、紓解階段、生產與工作階段以及結束階段來劃分團體的五個時期；吳秀碧 (2005) 從人際關係理論分析諮商團體人際歷程之相關實務與研究，發現諮商性質的團體在階段上可從現象分為初步接觸、聯結關係、友誼與親密、互助與合作，以及收穫與退出等五個階段；Yalom (2005) 主要將團體分為第一次聚會、初期團體 (beginning group)、進階團體 (advanced group) 和結束聚會等四段落；Corey 和 Corey (2006) 亦將團體發展歷程區分為開始階段、轉換階段、工作階段以及結束階段四個時期。上述對於團體發展之思考觀點大致皆從階段、階層等順序性的轉變為基礎，著重於不同的階段特質和焦點來加以區分，俾便發展相對應的領導任務與介入。

這類團體階段假設能夠提供清晰的團體發展對照概念，界定相關的團體任務和領導者角色，然而卻也有其限制與需要實際進一步加以檢視。縱使團體發展有其階序性，從較早的階段邁向後段的階段，但是實務上亦可發現有時會有倒退回先前狀態的現象 (Stockton, Rohde, & Haughey, 1992)，可比擬如海浪的前進，前浪倒入在水下迴捲融入後浪繼續前仆 (Trotzer, 2006)，亦即在界定上我們很難如觀察竹節般地清晰確認團體當下狀態或現象的階段分野，且不同類別之間的區分也有其困難性。吳秀碧 (2005) 亦認為諮商性質的團體受到短期型的限制，在歷程上應與團體治療不同，且團體階段之特徵或現象並非如治療團體一般的必然或必要，但領導者在團體歷程中仍有其重要的階段性任務。

不論是著重於階段劃分，或是功能與行為模式，我們都可隱約發現在團體歷程發展中似有特定的一段時期，介於開始的前段時期特徵與能夠進行工作、朝向團體達到友誼、親密或凝聚的狀態，以及另一段朝向個人工作、成員彼此互助與合作且解決個人關切議題之後段時期之間。故研究在團體歷程的段落劃分，宜參照理論並斟酌研究焦點、研究目的、研究性質與方法等來決定為宜。本研究採取個案觀察之歷程研究，以分析領導者在不同領導任務時段對於特定的情緒工作段落所呈現之介入策略，需要參考與選擇適合本研究焦點、目的與研究設計之階段劃分為宜。

四、研究焦點與目的

(一) 研究目的

承上，本研究之目的旨在了解非結構諮商團體之情緒表達與處理段落中領導者的介入策略，並從團體、人際與個別成員等層面，分析其於歷程上在團體前段與後段之差異。研究目的如下所述：

1. 分析與探討非結構諮商團體領導者在團體前段之情緒表達工作段落，於團體和人際、人際和個別，以及個別成員等不同層面，所運用的介入策略。
2. 分析與探討非結構諮商團體領導者在團體後段之情緒表達工作段落，於團體和人際、人際和個別，以及個別成員等不同層面，所運用的介入策略。
3. 並比對討論領導者在團體前、後兩段落所運用的介入策略之異同狀況與領導任務之關聯，以提供諮商團體領導與督導實務工作，以及未來研究之參考。

(二) 名詞釋義

與本研究焦點有關重要名詞意涵的詮釋如下：

1. 非結構諮商團體

本研究所指之非結構諮商團體，為相對於結構性之團體，並未在事前就團體「內容」進行活動步驟和流程，或方案之規劃，以便作為領導團體進行之依循，且領導者也不事先設定於團體中討論之主題。領導者會著重於對團體「歷程」的簡要程序，僅在團體第一次聚會與結束團體該次聚會以較具指導性運用必要的結構技術（structuring）。其餘團體每次所進行之導向、主題與內容由成員在團體中的心理動向和自發性的表達來進行，領導者則按其個人領導依據之理論，在領導要務依循團體歷程發展、成員需求、探討的取向，以及成員之步調等等，協助成員形成團體討論的議題，並催化團體朝向工作。

2. 團體歷程「前段」與「後段」

本研究的團體歷程段落劃分，依據研究需要參考 前述 Yalom (2005) 分為四個部份：分別為建構與形成團體的初次聚會；結束團體的第十次，即末次聚會，主要以回顧、未竟事宜處理和道別為任務；二至九次團體聚會，則區分為前段和後段兩個時期。粗略依據兩個團體發展實況，以第二至五次領導重點在催化團體朝向凝聚與親密之團體狀態，建構治療性的條件與團體環境，為本研究界定為團體的「前段」稱之；第六至九次朝向成員互助合作、個人問題解決和議題處理之團體狀態，於本研究將之界定為團體「後段」稱之。

3. 情緒表達

本研究所界定之情緒表達，包含成員在團體中對於自身情緒狀態的語言和非語言表達，即陳述或舉止傳達出特定的情緒。研究編碼分析上的界定，包含情緒層次的事件敘述所伴隨而來的一組情緒詞彙表達（例如：傷心、難過或憤怒等表達），以及因敘述事件而來的非語言情緒表露行為（如：哭泣等情緒的釋放狀態）。研究採微觀方式，應用既有的編碼系統進行成員情感表露之分析。

4. 情緒處理段落

本研究界定情緒處理段落為，在團體整體歷程中的所有段落中，該段落中所呈現的情緒表達指標在所有指標中所佔的比率，相對性較高之團體段落。在團體成員人際歷程指標分析後，依據所有的樣本之分配情況，選定情緒表達比率最高，約佔百分位數 85 之段落共計 19 個，其情緒表達比率在 20% 以上者，界定為情緒處理段落，詳細之次數分配與計量考慮如研究程序一節所述。

5. 介入策略

本研究之「介入策略」意指諮商師在團體中，有意圖的反應並且為介入個別成員、人際互動或是團體的行為或行動，包含諮商意圖與技術等內涵，其認定乃以諮商師的陳述和記錄為主，依每一個諮商段落來區分，並針對其中的策

略進行探究。在介入策略的層次方面，學者繁簡主張各異，Morran 等人（2004）以領導者介入為焦點進行文獻回顧，認為團體諮商與治療工作的介入，某部分與個別諮商工作相同，而有兩大類與團體介入特別有關：其一為安全感的增進，包括保護、阻斷和支持；其二為促使成員投入之介入，包括引出話題、示範、連結、過程處理、詮釋、自我揭露、給予回饋等。在概念上這兩類介入區分了不同層面的介入，其一為處理團體人際互動層面，其二則為關注於團體整體層面；吳秀碧等人（2003）亦曾針對領導者之焦點分為團體歷程和個別成員兩個向度；許育光（2005）以團體、團體與人際、人際與個別、以及個別成員四個向度來區分團體領導者的介入策略；Ward（1985）則分為個人、人際、人際與團體、人際與個人，以及團體等五個層面。在實務考慮上，向度區分得越多，越能細緻的區分相關的策略，但是也可能因而失去其歸納性的整體意義，流於較瑣碎；此外，團體與人際介入有其重疊性，人際與個別成員的介入也有其相關性，區分難免有不明確地帶。本研究乃在選擇分析之層次上採用團體與人際層次、人際與個別，以及個別成員等三個較為簡明的重點向度，加以區分領導者介入策略之層次。

貳、研究方法

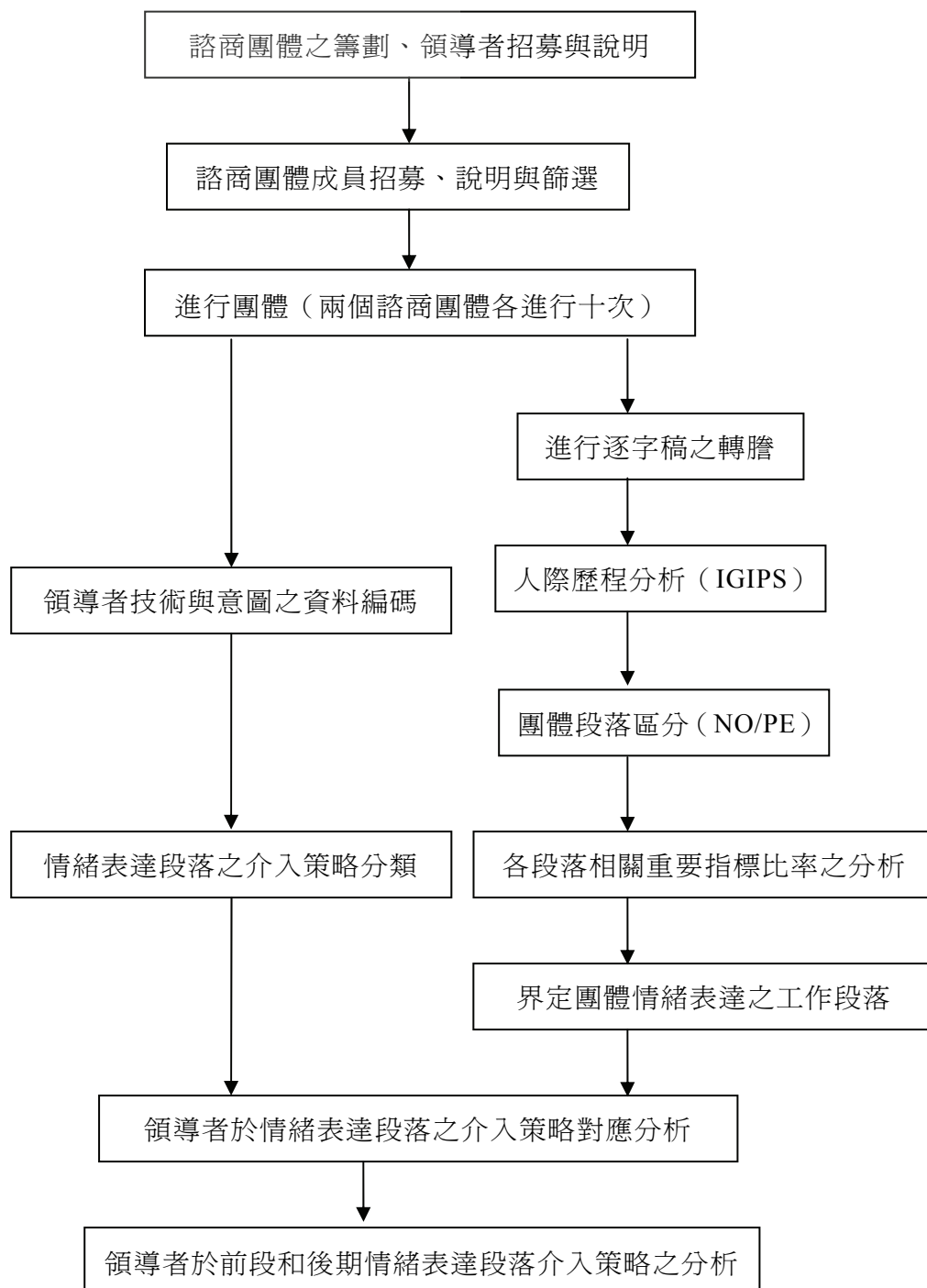
一、研究取向與團體性質

本研究屬於團體歷程研究之範疇，故研究設計參考與仿效 Beck 和 Lewis（2000）的理念與 Lewis 等人（2000）的設計，使用極小量的樣本，以團體作為個案單位，從歷程研究場域，採系統化的分析，進行整體歷程週延性的微觀探究。為盡量控制觀察樣本之相似，立意依領導者受訓水準、領導理論、團體性質、團體結構、團體主題等條件相似者，選取研究對象。乃以兩個歷程完整、無成員流失，且成員已經能於團體第四或五次起逐漸真實談論切身議題，並透過團體歷程獲致解決之非結構諮商團體，進行深入分析。由於歷程完整且能有

效協助成員探討與解決個人困境之團體，較能充分觀察到有效的介入。這兩個短期、成員問題具異質性之諮商團體，聚會時間為每次 80 分鐘，每週一次共進行十次聚會，每個團體分別由兩名博士班受訓層級之領導者帶領。團體進行方式，第一次聚會使用展開團體的結構技術（structuring technique），包括互相認識、介紹團體性質與目的、說明領導者專業背景、訂定團體規範、成員同意書，個人目標陳述，以及說明團體進行方式等。其後第二次至第九次團體則採非結構方式進行，由成員主導話題方向來形成團體議題，並由領導者催化進行。成員在團體中主要探討個人發展或人際的問題，而末次（第十次）團體，開始端視成員有無繼續討論尚餘之個人關切議題來進行，並預留適當時間作為結束團體之用。結束團體亦使用結束之結構技術，包括個人學習與收穫之分享與回饋、未竟事宜之處理、祝福與道別等例行必要程序。

本研究在資料收集和研究倫理方面之考量，其一為每位領導者均於開始招募成員之前兩個月參與說明會，瞭解訓練、研究和資料運用，並依志願決定後填寫同意書；其二為所有成員皆於招募時知道所參與的團體為教學訓練的團體，並於瞭解研究目的與性質後，志願參與。在初次團體聚會亦詳細說明相關規範和保密、接受攝影、尊重等事宜，在了解和同意之後，成員簽訂同意書。

研究分析的向度包含團體成員人際歷程之情緒表達，以及領導者於該情緒表達段落所自我陳述之介入策略。前者主要由團體歷程錄影資料轉謄的逐字稿進行分析；後者則由領導者每週透過人際歷程回顧進行介入意圖與技術之報告和記錄。研究所採取之方法、研究工具、資料分析方法，以及相關的研究程序，摘要如下頁研究流程之圖一所示：



圖一 研究設計流程圖

二、研究對象

本研究分析的兩個團體，共包含四名領導者和 15 名成員。四名領導者均為博士層級受訓之準諮商師，具備碩士後團體諮商實務工作經驗平均五年以上，並修畢團體諮商博士階段之相關課程，於選修博士班之「進階團體諮商實務」課程，每週帶領團體之際接受現場督導，參與諮商團體之招募、領導、以及相關人際歷程回憶和記錄撰寫之工作。選修該課程可以依領導者志願選擇參與訓練，不提供研究資料。

團體成員均採社區招募方式，主要透過網路公告、電子郵件、校園海報和至特定社會服務機構張貼海報等方式進行宣傳，招募年齡十八歲以上之在學青年、社會人士或上班族等。成員篩選的標準以參與諮商團體有高度意願且能全程參與者優先，其次包含期望能透過團體諮商之協助來處理關切的個人議題、對於相關的團體規範能於了解後承諾並遵守，且無明顯之精神疾病症狀或相關診斷，15 位獲選之成員依據其意願和時間分派在兩個團體。

團體 A 之組成包括兩位領導者（皆為女性）和八位成員（皆為已婚女性，四位在職，其餘為家管，年齡介於 37-46 之間）；團體 B 包括兩位領導者（一男一女）和七位成員（皆為女性，其中三名為已婚且皆為家管，另外四名未婚，其中一位在職而另外三位為大專院所學生，年齡介於 20-48 之間）。

三、研究工具

依據研究目的運用三類研究工具，其一為團體歷程中使用的開放性歷程紀錄表格「團體領導者介入意圖自我檢核表」；其二和三為進行逐字稿人際歷程分析所運用的「規範組織／個人探索量表」和「團體成員人際歷程量表」；其四和五為針對第一類領導者歷程紀錄進行介入策略分析之「團體諮商領導者意圖編碼系統」和「團體諮商領導者技術編碼系統」，茲分述如下：

（一）團體領導者介入意圖自我檢核表

本研究採用吳秀碧等人（2003）所發展的「團體領導者介入意圖自我檢核表」進行領導者歷程介入之半開放式資料收集。此檢核表除了載明領導工作的基本資料外，包含「領導工作重點」及「當時介入意圖」兩大欄位，其中「領導工作重點」指的是當時採取行動所針對的焦點，又分成「團體過程」與「個別諮商」兩個焦點（吳秀碧等人，2003）。領導者於每週團體結束之後，觀察該次錄影帶並回憶當次個人在團體歷程中採取任何行動或介入，以及背後所隱藏的意圖，並立即加以紀錄。

（二）規範組織／個人探索量表

「規範組織／個人探索量表」（Normative-Organizational/ Personal Exploration Scale, NO/PE）為 Dugo 和 Beck（1983）所設計，用來觀察與評量團體注意的焦點，可透過此量表來評定團體的不同工作段落，評量段落的焦點是在團體結構發展層面的議題，或是在探討個人層面的議題。評量時根據所有成員在一個互動單元內表現的口語行為加以評定。量表共包括三種分類，即：主要關注於與規範和組織有關的議題、主要關注於個人試探議題，以及組織與個人議題等同關注共三類；此量表的信度為 .80 至 .84（Pearson product-moment 係數）（Lewis et al., 2000）。許育光（2005）依據該量表之概念設計相關之結果紀錄表，包括「段落編號」、「起訖序號」、「段落評定」（NO/PE/EQ）、「段落內容」（文字摘要）、「包含之成員代號」以及「領導者工作重點」（文字摘要）。本研究參考其記錄方式進行團體段落之評定。

（三）團體成員人際歷程量表

「團體成員人際歷程量表」（The Individual Group Member Interpersonal Process Scale, IGIPS）為 Budman、Soldz、Demby、Davis 和 Merry（1993）等研究者從人際互動歷程的取向，針對團體治療發展出一套用以系統化評定團體內成員人際歷程的量表，採觀察評量方式針對團體中的現象進行分類，用以測

量構成團體凝聚力的各項要素，例如個體在團體過程中參與行為之改變、對議題的重新認識、與團體或其他成員的情感連結和個人議題探討的概況等。此量表曾進行三次版本修訂，最新版本包含 23 項分析項目。23 個項目包含三項基本資料：陳述的編號（No）、主要成員的編號（ID）、陳述的長度（SL）等，以及 20 項人際歷程指標：討論自己（S）、討論團體內的其他成員（OGM）、討論治療師（T）、討論非關個人的議題（Im-P）、運用幽默（H）、直接的展開自我陳述（SI）、揭露個人的題材和訊息（DP）、表露情感（EA）、抗拒情感的表達（RA）、表達負向的想法或感受（NS）、表達正向的想法或感受（PS）、覺得與別人連結（CO）、覺得與別人無法連結（DO）、陳述自我覺察（SA）、表達出無法覺察之不確定或感到困惑（UA）、對人際的議題敏感（SS）、對人際的議題不敏感（IS）、問問題（AQ）、促使別人更覺察（EW）、給予忠告和建議（GA）等。

在分析上，本研究運用上述 20 項人際歷程指標，分析團體成員之行為，並在運用上參考許育光（2005）所作的編碼方法修定，採取下列原則進行資料之分析：（1）採取逐字稿方式進行分析，而非採用觀察影帶方式，使內容分析更為精確；（2）長度以該次言談逐字稿的行數作單位計算，而非言談的時間；（3）以次數作為編碼標定單位來分析，而非程度或強度的評定；（4）由於第 4 項「討論自己」並無界定清楚的說明，且概念與第 10 項「揭露個人的題材與訊息」重疊，此外第 6、7、8、13 與 14 項等關於討論治療師、討論非相關之議題，以及運用幽默、正向陳述與負向陳述等指標，與本研究主題相關性少，故略除，未評定和編碼，僅選擇其中第 14 項指標進行分析。

（四）團體諮商領導者意圖編碼系統

本研究運用吳秀碧等人（2003）所發展的「團體諮商領導者意圖編碼系統」進行領導者介入策略中意圖部分之分析。「團體諮商領導者意圖編碼系統」共包含 12 個主要意圖類別，當中 37 類細部特定意圖包含於此 12 個大類中，由於末兩類意圖缺乏實務意義，本研究應用上僅使用前十類意圖。茲將各類意圖及其

代碼摘要如下：

1. 「表達支持」(S)：支持個別成員 (sp)。
2. 「處理情緒」(E)：深化個人的情緒 (de)、促進個人情緒宣洩 (ch)。
3. 「增強與協助個人改變」(R)：增強個人改變 (rc)、增強運用個人資源 (rs)、增強自我開放 (rd)、協助問題解決 (ps)。
4. 「促進洞察」(I)：促進自我覺察 (fa)、促進自我探索 (fe)、挑戰個人的不一致 (cu)、擴展觀點 (ev)。
5. 「形成與推進個人目標」(P)：確立個別成員的目標 (cg)、連結到個人目標 (lg)、檢核及推進個人目標 (pg)。
6. 「獲取資訊與評估」(G)：澄清個人問題 (cp)、了解個人現狀 (uc)、促進自我分享 (fs)、評估 (as)。
7. 「訓練人際技巧」(T)：學習有效表達自己 (es)、學習有效人際溝通技巧 (ic)、檢核人際溝通 (ci)。
8. 「建立團體文化」(C)：建立團體規範 (br)、調節團體基調 (mg)。
9. 「促進團體凝聚力」(H)：增加安全感 (is)、促進成員間的工作同盟 (wa)、促進相互接納與支持 (ac)、平衡溝通 (bc)、促進領導者與成員的工作同盟 (la)。
10. 「催化團體歷程」(F)：轉換與維持團體焦點 (sf)、確立團體焦點 (對象與議題) (cf)、反映團體 (rg)、結構化 (st)、推進團體工作 (fw)。

(五) 團體諮商領導者技術編碼系統

本研究運用「團體諮商領導者技術編碼系統」(吳秀碧等人, 2004), 進行領導者介入策略技術部分之分析。「團體諮商領導者技術編碼系統」依使用功能, 將領導者介入技術分為四大類, 包括:「基本溝通技術」、「深化與探索技術」、「過程催化技術」和「行動化介入技術」等。各類技術分別為:

1. 「基本溝通技術」九種：主動傾聽 (al)、澄清 (cl)、摘要 (smi)、具體化 (cc)、檢核 (ck)、邀請 (ivi)、詢問 (qt)、支持 (sp) 與非語言之運

用 (nv) 等。

2. 「深化與探索技術」十二種：探詢 (pb)、同理 (ep)、詮釋 (ip)、再導向 (rd)、挑戰 (ch)、評估 (as)、面質 (cf)、個人分享 (ps)、個人評論 (cmi)、回饋 (fb)、反映 (rf) 與肢體碰觸 (tc)。
3. 「催化團體過程技術」二十種：掃描 (sc)、調節 (mr)、連結 (lk)、阻斷 (bk)、設限 (ls)、保護 (pt)、取得共識 (ct)、設定基調 (ts)、聚焦 (fc)、說明 (ex)、此時此刻 (hn)、團體摘要 (smg)、團體歷程評論 (cmg)、忽略 (ng)、沈默 (sl)、場面架構 (su)、開啓團體 (og)、結束團體 (tg)、引出話題 (do) 與團體具體化 (ccg)。
4. 「行動化介入技術」十二種：示範 (md)、角色扮演 (rp)、空椅 (ec)、教導 (th)、架構性活動 (at)、運用團體資源 (gr)、雕塑 (st)、具像化或視覺化 (vs)、隱喻 (mt)、問題解決 (pv)、幻遊 (ft)、要求口頭承諾 (ac) 等。

四、研究程序

(一) 成員招募與說明

本研究於團體組成前一個月，張貼廣告和宣傳，對社區和大學校園進行成員之招募，由成員志願報名。在第一次團體開始之前，並經由一次的說明會詳細說明團體進行方式、相關規範和研究錄影說明，再次考慮參與意願，也同時依據前述之標準，進行團體參與適合度的篩選。本研究成員招募過程限於報名人數有限，經團體說明會評估 15 位報名者後，均邀請參與團體。

(二) 進行諮商團體

於成員招募與組成團體後，開始進行諮商團體與現場督導各共十次。進行方式如前段「研究取向與團體性質」內文所述。團體進行時並針對過程作錄影，每次結束後邀請領導者與協同領導者重新觀看錄影帶，並對自己在團體中的工作、行動和介入的意圖等歷程進行紀錄，填寫「團體領導者介入意圖自我檢核表」。

五、資料編碼與分析

資料編碼與分析分為兩階段進行。第一階段，為資料的初步編碼分析，包含：運用兩個團體所轉騰的過程記錄逐字稿，進行第二至九次的人際歷程編碼（運用 IGIPS），以及團體段落的區分（運用 NO/PE），並進行團體情緒表達和處理段落的標定；進行領導者意圖、技術與焦點之編碼，著重於領導者介入策略的分析和探討。第二階段，為情緒表達和處理段落中的領導者介入策略對應分析，依據人際歷程分析所得之情緒表達和處理段落，對應分析該段落中領導者的介入策略。

（一）資料的初步編碼分析

1. 團體人際歷程之情緒表達與段落指標比率分析

在人際歷程之資料分析上，運用「團體人際歷程量表」（IGIPS）進行團體逐字稿編碼，並採用「團體規範組織／個人探索量表」（NO/PE）進行團體段落之區分。在團體人際歷程量表（IGIPS）之編碼，由兩位修畢團體諮商相關課程，且正接受諮商全職實習與團體諮商實務訓練之碩士級助理進行。在共同討論並閱讀相關文獻，編製與詳細逐一界定編碼準則後，先抽取一次團體紀錄就相關概念進行多次的討論，在達到 .89 之一致性後方分別進行編碼。一致性信度係數之計算方式為 $r = X / (X+Y)$ ，X 為已達一致性之編碼數，Y 表示不一致的編碼數。每份資料分別由兩位不同編碼者編碼，編碼遇到不一致之狀況時則納入研究者，進行檢核與討論。

本研究依據團體「規範組織／個人探索量表」所得之結果來區分各次團體為數個工作段落，並依序計算「情緒表達」（EA）在該段落中佔總陳述量之比率。例如在團體 A 之第二次聚會的第四段落（A2-4），共出現七次，且整個段落編碼所得之發言總次數（該段落依據 IGIPS 進行編碼分析所得的總資料個數）為 15 個，則所佔的比率為十五分之七，即其比率為 46.67%。

2. 情緒表達工作段落之界定

依據上述分析從兩個團體共 127 個段落獲得各段落情緒表達指標之比率，由分配狀況可發現，情緒表達比率高於 50% 的段落共計 8 個，合計僅佔總段落數之 6.3%，數量過少。高於 20% 之情緒表達段落共計 19 個，佔總數之 14.96%，約為百分位數 85，從次數分配之累計而言應屬較高情緒表達之段落，故設定比率高於 20% 之團體段落為高情緒表達段落，並加以分析在該段落中之領導者介入策略。

3. 領導者介入策略之編碼分析

針對所標定之高情緒表達段落，進行該段落領導意圖與技術之編碼和檢核。編碼工作由前述兩位研究助理進行，依據「團體諮商領導者意圖編碼系統」和「團體諮商領導者技術編碼系統」之編碼準則進行。步驟上先確認領導者所自我陳述之段落與團體歷程段落之起始，再針對該段落之意圖和技術進行編碼、確認與核對。研究者針對兩位編碼員進行試驗編碼前之訓練，接著分頭對於所有段落進行意圖與技術之編碼，編碼遇到不一致之狀態時則納入研究者，進行檢核與討論並形成共識。

（二）編碼資料的對應分析

1. 各情緒表達段落領導者介入策略之資料對應與整理

在介入策略之資料分析上，先針對介入策略資料進行整理，並對該段落已經編碼完成之領導者介入意圖和技術進行分類。資料的整理包含下列幾項：(1)「編碼代號」，依據先前編碼之意圖與技術而排列，意圖部分又區分為意圖大類與細項意圖，例如「G-fs-pb」之 G 表示獲取資訊與評估之意圖大類，fs 表示促進自我分享之細項意圖，pb 表示運用探詢的技術；(2)「段落」，括號內的編碼表示該介入策略所在的團體段落，例如：(A5-2) 表示第一個團體第五單元的第二個段落；(3)「策略的描述」，策略的描述為研究者依據編碼代號所給予的文字說明，依據「意圖編碼原則」與「技術編碼原則」之定義加以描述而界定；(4)「領導者報告的編碼文字摘要」，為編碼者由領導者手稿所摘要之領導者意圖與

技術文字，例如促進個別成員自我分享；(5)「意圖與技術的流水編號」，為領導者個別於該次團體段落之介入意圖與技術的流水編號，如 B-05-003 表示領導者 B 於第五次團體單元的第三個介入意圖與技術項目。茲列舉領導者介入策略加以說明：以「G-fs-pb」為例，G 表示從領導者報告所得的編碼為「獲取資訊與評估」之意圖大類 (G)、其次的英文小寫代號表示意圖細項為「促進自我分享」(fs) 以及技術為「探詢」(pb)；而 (A5-2) 表示團體 A 第五次單元的第二個段落，「探詢以促進自我分享」為依據意圖和技術編碼後所賦予之描述，「促進個別成員自我分享」則為領導者所記錄的原始文字摘要，而 (B-05-003) 為流水編號，表示第二位領導者第五次單元的第三次介入，依此類推。

2. 策略類別的編碼分組與歸納統整

針對已整理之領導者於情緒處理段落所報告的介入策略，由研究者與編碼人員依據所獲得之逐條策略編碼（如上述之實例）進行歸類，且將團體歷程區分為前段（2-5 次團體）和後段（6-9 次團體），將介入策略編碼分為兩大區塊，分別在團體前段和後段之類別中，區辨其歸屬於團體、人際或是個人等層次，再各自於對應類別中相同概念之介入策略進行統整。

參、研究結果

本研究自兩個團體共 16 個團體單元（2-9 次，各八次）中標定出 127 個段落，A 團體共 63 個段落，B 團體共 64 個段落。各段落計算其情緒表達指標 (EA) 之比率後，挑選高於 20% 的段落共計 19 個（A 團體共九個段落，B 團體共十個段落），各段落之情緒表達指標計量如表一所示。

表一

團體情緒表達段落之情緒表達比率一覽表

團體 A		團體 B	
團體段落	情緒表達比率 (%)	團體段落	情緒表達比率 (%)
A2-7	20	B3-2	75
A5-3	20.83	B3-4	28.57
A5-4	28.57	B3-5	20
A6-2	20	B4-1	100
A6-3	50	B4-4	66.67
A6-4	20	B4-6	52.94
A6-7	25	B4-7	20
A7-4	50	B5-2	23.53
A9-3	25	B5-5	54.56
		B6-11	75

研究結果分為團體前段（2-5 次團體）、以及後段（6-9 次團體）兩個階段來分析與探討。層面上亦從焦點放在整個團體與人際層面、人際與個別成員，以及個別成員等三個層面的介入策略來進行分析，結果敘述如後。

一、團體前段之情緒表達段落介入策略分析

（一）聚焦於整個團體和人際互動的介入策略

研究結果參見表二，在團體前段呈現領導者於整個團體和人際互動的介入策略主要包含：「平衡團體溝通」、「團體文化建立」與「團體議題與焦點掌握」三大類別。其中，「平衡團體溝通」主要為促使成員在情緒工作段落仍能均衡分享的質與量。領導者運用同理（ep）、對個別成員作摘要（smi）、轉換焦點由人際到個別上並邀請個人分享（fcsii/ivi）、掃視（sc）以及邀請個人分享（ivi）等技術來平衡團體溝通，其中也包含邀請較為投入傾聽和專注的成員分享，以及對焦點成員進行回饋之成員能直接分享。在團體前段的情緒工作段落中，「團體

文化的建立」也是一項重要的介入工作，成員不恰當的建議或發問等，領導者透過阻斷（bk）、教導（th）和詢問（pb）等技術，嘗試由促進成員表達自己、分享自己而非詢問、有效的人際溝通之學習等，來建構團體文化並執行規範。對「團體議題焦點的轉換或掌握」是團體前段另一個重要的介入策略。研究發現，領導者透過對團體作摘要（smg），以及轉換團體焦點（fcsing/qt），來確立團體焦點，並針對焦點議題進行分享。此外，也針對團體中幾位成員所關注的焦點，進行摘要之後發展出新的議題和焦點，而能在情緒工作段落將焦點放在特定議題上進行討論。

表二

團體前段聚焦於整個團體和人際互動的介入策略分析結果

1.平衡團體溝通		
H-bc-ep	(A 2-7)	平衡溝通：平衡溝通（G-02-003）
H-bc-smi	(A 5-3)	平衡溝通：平衡溝通（邀請分享）（F-05-005）
H-bc-fcsii/ivi	(A 5-3)	平衡溝通：平衡溝通（邀請專注者分享）（F-05-007）
H-bc-sc	(A 5-3)	平衡溝通：平衡溝通（邀請專注者分享）（F-05-007）
H-bc-ivi	(B 5-2)	平衡溝通：促進成員的直接溝通（C-05-004）
2.團體文化建立		
C-br-bk	(B 3-4)	阻斷以建立團體規範：阻斷個別成員不當的溝通（建議）（D-03-007）
T-es-bk	(B 3-5)	阻斷並促使成員學習有效表達自己：促進自我分享而非建議（C-03-004）
T-ic-th	(al) (B 4-5)	教導傾聽以促使學習有效的人際溝通：建立傾聽的團體文化（C-04-006）
G-fs-pb	(A 5-3)	促進自我分享：鼓勵成員分享自己代替問話（G-05-005）
3.團體議題與焦點掌握		
F-sf-smg	(B 3-2)	對次團體作摘要以轉換團體焦點：形成團體新議題（D-03-004）
F-cf-fcsing/qt	(B 4-7)	確立團體焦點（對象與議題）：促進分享（平衡與溝通）（C-04-008）

（二）聚焦於人際互動與個別成員的介入策略

參見表三，在諮商團體之前段，領導者於人際互動和個別成員層面的介入，包括：「連結與人際同盟促進」、「促進覺察與相互接納」、「人際溝通檢視與澄清」。其中，第一「連結與人際同盟促進」著重在情緒工作段落，能運用同理（ep）

和對個別成員進行摘要 (smi) 促使相似經驗或感受之成員深入分享自己，以提高同盟感受與關係的連結。第二「促進覺察與相互接納」之介入策略，顯示領導者在人際關係之連結上，促進相互的接納與支持，另一層次也透過人際的互動協助成員自我覺察，在技術上運用了對團體作摘要 (smg)、連結 (lk)、反映 (rf)、同理 (ep)、將焦點由人際轉到團體並邀請整個團體發言分享 (fcsig/ivg) 等介入方式，促進成員之間的覺察與接納。第三「人際溝通檢視與澄清」是團體前段情緒工作段落中，領導者的另一重要介入策略，在人際溝通或訊息傳遞不清楚的當下，領導者促進人際相互對質、給予機會澄清、分享與有效表達，透過示範 (md)、連結 (lk)、人際回饋 (fb) 等策略，促進有效的自我溝通和表達，並給予澄清與溝通，以便透過檢視人際而使成員能在互動經驗中能有所學習和體會。

表三

團體前段聚焦於人際互動與個別成員的介入策略分析結果

1.連結與人際同盟促進		
H-wa-ep	(A 5-3)	促進成員的工作同盟：同理鼓勵個別成員深入分享自己 (G-05-009)
H-wa-smi	(A 5-3)	促進成員的工作：連結相似性 (G-05-009)
2.促進覺察與相互接納		
H-ac-cmg	(A 2-7)	促進相互接納與支持：協助成員接納不同的觀點 (F-02-009)
H-bc-lk	(B 4-4)	透過連結以平衡溝通：面質個別成員 (C-04-005)
I-fa-rf	(A 5-3)	促進自我察覺：轉移焦點到發問者身上談自己 (G-05-006)
I-fa-ep	(A 5-3)	促進自我察覺：平衡溝通 (G-05-010)
H-bc-fcsig/ivg	(A 5-3)	平衡溝通：促使個別成員接納異己的經驗分享 (F-05-005)
3.人際溝通檢視與澄清		
T-ic-md	(B 2-5)	學習有效人際溝通技巧：促進人際溝通 (C-05-005)
T-ci-lk	(B 3-4)	檢核人際溝通：人際對質並給予澄清 (C-03-005)
T-ci-fb	(B 3-5)	檢視人際溝通：人際對質並給予澄清 (C-03-006)

(三) 聚焦於個別成員的介入策略

研究結果參見表四，發現在團體前段之情緒工作段落中，領導者對個別成員所進行的介入主要包括：「促進成員自我分享」、「支持與同理」、「促進自我覺察」、「深化與促進接納情緒」與「個人目標之連結與推進」。其一「促進成員自我分享」主要在於促使成員能分享自己切身相關的議題或事件，透過邀請團體（ivg）或是邀請個人（ivi）、支持（sp）、同理（ep）、探詢（pb）等介入，促進成員自我分享和言談。其二「支持與同理」的運用和介入是情緒工作段落中非常重要的一環，領導者隨著成員的自我分享言談，能運用同理（ep）、支持（sp）、個人分享（ps）、隱喻（mt）、肢體碰觸（tc）等方式，來協助成員在情緒宣洩段落有更深的對談分享和體會。其三「促進自我覺察」是情緒工作段落中重要的一項諮商任務，研究發現領導者透過同理（ep）、連結（lk）和澄清（cl）等介入，促使個別成員對自己與情緒相關重要事件之思維方式、認知想法、或是行為模式等有更深的認識，以擴展對自己的覺察。其四「深化與促進接納情緒」在前段的情緒工作段落出現，領導者用以深化焦點成員之情緒體驗，並鼓勵成員能接納自我之情緒表達，透過教導（th）或是同理（ep），其中教導為較具指導性的介入，包含指導成員使用我訊息溝通（th/is）和其他指導。其五「個人目標之連結與推進」也是一重要的介入策略，能將成員所分享和關切的事件或議題本身導向未來的行動上。研究發現在個人目標的連結和推進上，領導者對於焦點成員的工作包括具體化目標或著手朝向探討個人目標。另外，就整個團體也從中提醒其他成員能對自己的目標有所思考和持續朝向個人工作，在技術上運用取得共識（ct）、具體化（cc）、再導向（rd）、將焦點從次團體轉到個人（fcsig）等，來達成個人情緒工作與目標之連結，並透過對團體作摘要（smg），來提醒個別成員對於個人目標之持續關注。

表四

團體前段聚焦於個別成員的介入策略分析結果

1. 促進成員自我分享		
G-fs-smg (A2-7)	促進自我分享：促進成員分享（個人具體目標）(G-02-003)	
G-fs-ivi (B3-4)	邀請以促進自我分享：邀請個別成員分享（C-03-003）	
G-fs-spl (B4-4)	促進自我分享：鼓勵個別成員自我分享（D-04-004）	
G-fs-sp (B4-6)	支持以促進自我分享：鼓勵個別成員自我分享（D-04-003）	
G-fs-pb (A5-3)	促進自我分享：促進個別成員的自我分享（F-05-006）	
G-fs-ep (A5-3)	促進自我分享：協助個別成員整理個人的經驗（G-05-007）	
G-fs-ep (A5-3)	促進自我分享：鼓勵個別成員分享自己（G-05-008）	
2. 支持與同理		
S-sp-ep (B3-4)	運用同理來支持個別成員：同理個別成員（D-03-008）	
S-sp-sp (B4-6)	支持與鼓勵個別成員：鼓勵個別成員（D-04-004）	
S-sp-ep (A5-3)	支持個別成員：同理個別成員（F-05-006）	
S-sp-ep (A5-3)	支持個別成員：同理個別成員（F-05-008）	
S-sp-ep (A5-4)	支持個別成員：同理個別成員（F-05-011）	
S-sp-ps (A5-4)	支持個別成員：同理個別成員（F-05-012）	
S-sp-mt (A5-4)	支持個別成員：同理個別成員（F-05-013）	
S-sp-ep (A5-4)	支持個別成員：同理個別成員（F-05-014）	
S-sp-tc (sp1)	支持個別成員：支持個別成員（F-05-011）	
3. 促進自我覺察		
I-fa-ep (A5-3)	促進自我察覺：促進個別成員自我察覺（G-05-011）	
I-fa-ep (A5-3)	促進自我察覺：促進個別成員自我察覺（G-05-012）	
I-fa-ep (A5-3)	促進自我察覺：同理個別成員自我察覺（G-05-013）	
I-cu-ik (B4-6)	連結以挑戰個人的不一致：促進分享與平衡溝通（C-04-007）	
G-cp-cl (B5-2)	澄清個人問題：澄清個別成員情緒的原因（D-05-003）	
G-cp-cl (B5-2)	澄清個人問題：澄清個別成員的思考邏輯（D-05-004）	
4. 深化與促進接納情緒		
E-de-th (is)(B3-2)	教導用我陳述以深化個人情緒：聚焦在個別成員的情緒（D-03-005）	
E-de-ep (A5-3)	深化個人情緒：促進個別成員接納自己的情感（G-05-009）	
E-de-ep (A5-3)	深化個人情緒：促進個別成員接納自己的情感（G-05-010）	
E-de-ep (A5-3)	深化個人情緒：協助個別成員表達情緒（無力感）(G-05-004)	
T-es-th (B5-5)	學習有效表達自己：協助個別成員處理情緒（C-05-008）	
5. 個人目標之連結與推進		
P-lg-ct (A2-7)	連結到個人目標：轉移焦點至個別成員個人目標上（F-02-009）	
P-lg-fcsgi (A2-7)	連結到個人目標：轉移焦點至個別成員個人目標上（F-02-009）	
P-lg-rd (A2-7)	連結到個人目標：轉移焦點至個別成員個人目標上（F-02-009）	
P-lg-cc (A2-7)	連結到個人目標：具體化個別成員的目標（F-02-010）	
P-pg-smg (B4-1)	對團體作摘要以推進和形成個人目標：提醒成員個人目標（C-04-001）	

二、團體後段之情緒表達段落介入策略分析

(一) 聚焦於整個團體和人際互動的介入策略

參見表五，研究發現在諮商團體之後段階段，領導者於情緒工作段落所進行的團體層次策略以「團體議題與焦點掌握」和「反映團體歷程」為主。其中，「團體議題與焦點掌握」目標著重於維持整個團體的工作焦點，且包含話題或議題的焦點維持或轉換，以及維持焦點成員分享的介入策略。前者集中於主題的掌握，後者則是特定成員的掌握。另發現在工作介入上，領導者運用同理(ep)和對團體作摘要(smi)等介入來協助團體持續聚焦於特定議題上作探討。而在持續聚焦於特定成員的任務上，領導者運用面質(cf)和反映(rf)，以及對團體作摘要(smi)的技術來協助成員持續的工作和分享。此外，也發現「反映團體歷程」之介入策略，在團體後段亦為領導者紀錄之重要任務，透過掃視(sc)和對團體作摘要(smg)等技術之介入，來反映團體歷程，促使團體成員由領導者對於團體歷程的評論或反映，覺察整個團體的工作狀態或動力。

表五

團體後段聚焦於整個團體和人際互動的介入策略分析結果列表

1. 團體議題與焦點掌握

F-cf-ep	(A6-2)	確立團體焦點：使個別成員深入分享自己 (G-06-005)
F-sp-ep	(A6-3)	轉換與維持團體焦點：找出聚焦的話題 (F-06-006)
F-sf-cf	(A6-4)	轉移與維持團體焦點：協助個別成員自我探索 (G-06-010)
F-sf-rf	(A6-4)	轉移與維持團體焦點：協助個別成員自我探索 (G-06-008)
F-sf-smi	(A6-4)	轉換與維持團體焦點：轉移焦點回到原提議之個別成員 (F-06-006)

2. 反映團體歷程

F-rg-sc	(A6-2)	反應團體：反映團體歷程 (F-06-003)
F-rg-cmg	(A6-7)	反映團體：反映團體歷程 (F-06-015)

(二) 聚焦於人際互動與個別成員的介入策略

研究發現參見表六，領導者於諮商團體後段的情緒工作段落，在人際互動與個別成員的介入策略上包含：「回饋運用與促進人際覺察」，以及「人際溝通技巧學習」。其一，「回饋運用與促進人際覺察」之功用在於透過人際當下的互動，來促使成員有更多的覺察，在層次上發現領導者可運用將焦點由次團體轉到個人歷程（fcspi）並進行探詢（pb）或是進行澄清（cl）等介入。在當下的人際互動中聚焦於特定成員（可能為該情緒工作段落之焦點成員，或是透過探詢（pb）其他詢問或回應之成員）進行人際層次的覺察，或是聚焦於特定成員而引發團體成員對其個人進行回饋，以擴展其人際覺察。其二，發現「人際溝通技巧學習」之策略中，領導者運用教導個人精簡摘要（th/sm），以及教導成員進行有效人際回饋（th/fb）之指導性的介入，促使成員學習有效的人際溝通，促進團體中人際溝通與互動連結之提升。

表六

團體後段聚焦於人際互動與個別成員的介入策略分析結果列表

1.回饋運用與促進人際覺察	
E-de-fcspi/pb2	(A6-4) 深化個人情緒：轉移焦點到提議成員 (G-06-008)
E-de-pb1	(A7-4) 深化個人情緒：在團體內做個人回饋 (G-07-015)
I-fa-cl	(A9-3) 促進自我覺察：使成員反思個人的移情與人際關係 (G-09-001)
2.人際溝通技巧學習	
T-ic-th/sm	(A6-4) 學習有效人際溝通技巧：促使個別成員學習有效的溝通 (F-06-008)
T-ic-th/fb	(A7-4) 學習有效人際溝通技巧：促使個別成員學習有效的溝通 (F-07-003)

(三) 聚焦於個別成員的介入策略

參見表七，研究發現在團體後段情緒工作段落之個別介入層次，領導者所使用之介入策略包含：「支持和同理」、「促進當下覺察與自我表達」、「深化與促進接納自我情緒」。其一，「支持和同理」之介入與前段團體歷程任務相似，領導者透過將焦點由次團體轉到個人歷程（fcspi）、同理（ep）、探詢（pb）、挑戰

(ch)等方式，來給予成員在言談過程中的支持與同理，但在資料分析上發現透過支持與同理，也存在於嘗試試探與尋找團體主要議題，透過焦點由次團體轉到個人歷程 (fcspi)，以邀請個別成員進入情緒工作。其二，從「促進當下覺察與自我表達」之介入策略中發現，領導者運用探詢 (pb) 和具體化 (cc) 等介入策略來協助成員能對自身狀況有更多的覺察或理解。此外，在團體當下的人際歷程中，領導者也透過此地此時 (hn)、調節團體基調 (mr)，以及將焦點從次團體轉移到個人，並調節團體基調 (fcsii/mr) 之歷程介入，運用當下在團體中發生的立即情境事件，鼓勵成員立即性的覺察，或是當下直接表達自己的情緒或需求，透過在團體中此地此時的深刻經驗，促使成員有所改變。第三，「深化與促進接納自我情緒」之介入策略，發現領導者運用非語言訊息 (nv)、教導使用精簡方式自我摘要 (th/sm)，以及反映 (rf) 協助成員深刻體會個人感受，以增進接納自己的感受等。

表七

團體後段聚焦於個別成員的介入策略分析結果列表

1. 支持與同理

S-sp-fcspi	(A6-2)	支持個別成員：試探與尋找團體主要議題 (G-06-006)
S-sp-ep	(A6-3)	支持個別成員：同理個別成員 (F-06-004)
S-sp-ep	(A6-3)	支持個別成員：同理個別成員 (F-06-005)
S-sp-pb	(A6-3)	支持個別成員：同理個別成員 (G-06-006)
S-fs-ch	(A6-3)	促進自我分享：同理個別成員 (G-06-007)
S-sp-ep	(A6-7)	支持與同理成員：同理個別成員 (G-06-018)
S-sp-pb1	(A7-4)	支持個別成員：協助個別成員探索個人情緒 (G-07-016)

2. 促進當下覺察與自我表達

G-fs-pb1	(B6-11)	促進自我分享：促進進一步分享 (D-06-004)
G-uc-cc	(A7-4)	了解個人現狀：同理個別成員 (G-07-017)
G-uc-mr	(A7-4)	了解個人現狀：引導個別成員表達當下需要 (G-07-019)
P-cg-fcsii/mr	(A7-4)	確立個別成員目標：引導個別成員表達當下需要 (G-07-018)
I-fa-hn	(A7-4)	促進自我覺察：促進個別成員自我覺察 (F-07-004)

3. 深化與促進接納自我情緒

E-de-nv	(A6-4)	深化個人情緒：促進個別成員接納自己的情感 (F-06-007)
E-de-th/sm	(A6-4)	深化個人情緒：促進個別成員接納自己的情感 (F-06-007)
E-de-rf	(A6-4)	深化個人情緒：使個別成員深刻體會個人感受 (G-06-009)

肆、討 論

根據上述研究發現，統整團體前段與後段之不同段落歷程，以及領導者於團體與人際、人際與個人和聚焦於個人之三個不同介入層面之介入策略，如表八所示，並針對不同層面之歷程介入策略進行相關的綜合討論如后。

表八

諮商團體情緒工作段落介入策略歷程與層面統整分析結果摘要表

	團體前段	團體後段
聚焦於整個團體和人際互動	1.平衡團體溝通 2.團體文化建立 3.團體議題與焦點掌握	1.團體議題與焦點掌握 2.反映團體歷程
聚焦於人際互動與個別成員	1.連結與人際同盟促進 2.促進覺察與相互接納 3.人際溝通檢視與澄清	1.回饋運用與促進人際覺察 2.人際溝通技巧學習
聚焦於個別成員	1.促進成員自我分享 2.支持與同理 3.促進自我覺察 4.深化與促進接納情緒 5.個人目標之連結與推進	1.支持與同理 2.促進當下覺察與自我表達 3.深化與促進接納情緒

一、聚焦於整個團體和人際互動之介入策略探討

團體前段領導重要任務在平衡團體中溝通的質與量，以及建立團體文化(吳秀碧，2005；Jacobs et al., 1988; Yalom, 2005)，有研究也發現高過程效能的領導者在前段使用較多的「歷程取向」介入風格，增進「主動與負責」和「安全自我揭露」的團體文化，低過程效能的領導者傾向聚焦個別成員(洪雅鳳，2008)。整合本研究結果，發現在團體和人際互動層面，前段領導者在情緒表達段落亦注意「平衡團體內成員發言的質量」，亦即縱使有較深入自我分享與情緒

表達高的焦點成員出現，領導上仍應注意到其他成員的分享和發言，顯示在前段團體的情緒工作上應避免過度深入於某單一成員（Chen & Rybak, 2004）。另一方面，「團體文化的建立」，例如：分享的原則、中斷不適切的人際互動以保護成員等介入，在前段為重要規範與文化之建立，仍是情緒工作段落需留意的領導任務。吳秀碧（2005）認為在團體的前段，包含初次接觸和關係聯結階段，領導者所需介入的方向與團體互動規範建立有關的策略包括：使用過程結構技術、發展團體人際規範、建立團體文化、促進成員間溝通的質與量平衡，以及示範與教導人際基本溝通技巧等。其中，使用過程結構技術和促進成員間溝通的質與量平衡，旨意在透過有架構的領導促使成員自我揭露的質與量不至於落差過大，導致人際互動失去平衡（許育光，2005）。Yalom（2005）亦認為過早情緒觸發的成員可能自我揭露深度超越個人可以忍受程度產生團體傷害感、或流失、或帶給團體風暴。治療師必須及早辨識這樣的成員，而不是去利用這樣的成員作為激發團體情緒的觸媒。承上，團體層次的「平衡溝通」和「文化建立」有助於創建一個適宜作探索和情緒工作的環境，且著重於分享的均衡性和團體整體的安全性。

而在團體議題與焦點掌握方面，從前段到後段都是情緒工作段落中，領導者必須注意和執行的領導任務，以催化團體持續聚焦在特定議題上進行工作。聚焦為團體諮商工作中極為重要的過程領導技術，包含維持焦點以及轉換焦點兩個形式（吳秀碧等人，2004）。本研究發現在「團體議題與焦點掌握」上有不同的內涵，其一為「內容」層次的尋找話題或討論主題，其二為「歷程」層次，於前段將焦點放回大家的分享上，以及後段將焦點轉移到個別成員或團體，抑或在回饋之後轉回原焦點成員。吳秀碧等人（2003）針對領導者焦點的研究也指出，在「團體歷程」的意圖有隨著團體的進展逐漸減少的情形，而聚焦在「個別成員」則隨著團體的進展而逐漸增加的情形。再則，吳秀碧（2008）針對團體諮商師之訓練效能研究亦指出在團體前段時期各類焦點有非常顯著的差異，其運用的比率依序為「團體」、「人際與團體」、「個人」，最後為「個人與人際」；而後段時期聚焦也有非常顯著性差異，多寡依序為「個人」、「團體」、「人際與

團體」，而「個人與人際」殿後。這些結果皆與本研究之發現相呼應。

此外，反映團體是一個回顧或指出目前團體發生之事件的介入，亦即對於團體作歷程評論，此一介入出現在團體後段的情緒表達段落中，與描述團體當下狀況以推進團體工作有關，亦是團體「此地此時」工作中重要的一項歷程介入工作（Yalom, 2005）。此一團體歷程催化的概念，意指強調團體此地此時的經驗並加以探討，透過回饋的促進和審慎思索團體歷程意義等方式增進對個人、人際和團體整體議題的分享（Ward & Litchy, 2004）。在情緒表達之工作段落中團體內所呈現的壓力較高，成員傾向於逃避或避免對團體停留於類似之工作情境中。因此，適切的反映團體對於情緒工作段落而言，可協助並維持團體持續的停留情緒工作中以達成任務。

綜上所述，可發現團體層次的介入對情緒工作是一個基石，透過均衡分享，營造安全穩定的環境，成員才有動機和空間在該段落分享個人情緒相關之經驗，而掌握議題和焦點是領導的重要任務，確立整個團體的方向和工作焦點，且當團體停滯時，團體歷程的評論和反映也能推進團體工作。

二、聚焦於人際互動與個別成員之介入策略探討

在人際互動與個別成員介入這個層面，團體前段的情緒工作段落，在安全和信任感上以初期仍不充分，特別當內部有成員呈現較多深入的自我揭露與情緒宣洩，則引發團體不安全感 and 威脅程度更大，「連結與人際同盟促進」和「促進覺察與相互接納」此兩策略在情緒表達段落中能扮演重要的功能，在彼此嘗試深度自我揭露、傾聽和相互接納的狀況下，逐漸促進團體凝聚力和安全感信賴感受。連結這項技術已廣泛的被認為是轉換階段和工作階段，極為有效且能促進凝聚力和成員互動的介入技術（Morran et al., 2004）。

而在促進自我覺察的程度上，前段團體介入傾向將焦點放在接納和支持上，且覺察所引發的來源較放在以自我言談題材為主，然而後段之自我覺察則著重在「人際當下之覺察」，或是由當下人際互動而引發的「團體成員相互回饋」，在深度上著重於人際歷程之此地此時的覺察。本研究發現，在團體工作階

段的人際互動行為層面之情緒工作段落，團體前段的介入上較聚焦在「人際溝通檢視與澄清」上，此為人際磨合過程中協助成員在互動上能更貼近的重要功能與任務，另發現在後段工作階段上，則此時領導焦點呈現著重於「學習有效表達自己」，嘗試在團體中當下能立即的於人際互動行為上有新的經驗，朝向表達自我情緒之新行為演練和發展。吳秀碧（2005）提及「教導有效的人際溝通技巧」，即示範、教導與增強人際有效溝通技術，以增進成員在團體中的沟通能力與技巧，以及促進「直接溝通」，在團體中的人際互動特別強調「我」、「你」的直接溝通等介入，是諮商團體過程領導的重要介入策略。

與「促進覺察」和「回饋與促進人際覺察」有關的策略顯示，將個人議題、目標或待解決之問題等，與當下呈現於團體人際互動中此時此地的模式作對應和連結，也是領導者重要的介入工作（Chen & Rybak, 2004; Corey & Corey, 2006; Yalom, 2005）。此外，回饋的運用也是情緒工作段落，特別是焦點成員分享之後引進團體資源，可透過人際回饋來協助個別成員，此回饋之運用能擴展焦點成員之自我覺察，且在團體後段人際回饋也可成爲一種矯正性的力量，成員需要受鼓勵去嘗試冒險的狀況下進行真實且直接的人際回饋（Chen & Rybak, 2004）。綜合上述可知，在情緒工作段落之領導介入有三個不同的層面：其一爲促進人際連結和同盟，此爲「關係發展」之層面；其二爲檢視、澄清或矯正個人的人際溝通模式，使能適切的表達自己來對焦點情緒工作成員進行有效的回饋，或是相互接納，這些與「安全環境」之建構有關；其三則與「個人工作」之內涵有關，著重於個人的自我覺察，以及更朝向當下的人際覺察。

三、聚焦於個別成員之介入策略探討

本研究發現在個別工作的層次，團體前段領導者於情緒工作段落著重於促進焦點成員朝向較爲「深入的自我分享」，且隨著言談能夠「促進對自我狀態的覺察與洞察」，並「深化情緒經驗」始能表達與接納自己的感受，同時在行動上能將個人所談的議題「與個人目標相互連結」，領導者的支持態度，能夠直接的鼓勵與增強成員適切的參與行為（Capuzzi & Gross, 2002）。從社會認知和人際

觀察學習的角度而言，領導者的「同理、探詢與支持」提供成員一種參照與楷模，在團體中展現尊重、關懷和適度的揭露或真誠回饋等特質，後設層次（metalevel）提供了個別成員在團體中仿效的隱含人際歷程，且在團體前段和轉換階段，支持是最為有助益的介入技術，但性質上與工作階段之支持和同理在內涵有所不同（Morran et al., 2004）。本研究發現前段和後段之「支持和同理」皆為鼓勵成員陳述之重要策略，但在後段之傾聽與同理，也與焦點的尋找和處理情緒議題等介入有關。再則，從內容和議題的層次「個人目標之連結與推進」，領導者關注於成員個人目標，是維持與推進個人朝向工作極重要的策略之一，此介入能使成員扛起個人責任，且能朝向準備改變的狀態邁進（吳秀碧，2005；Trotzer, 2006）。

因此，可發現在個別層面上團體前段之情緒工作段落，可著重於伴隨個人分享而來的思考和領悟、情緒感受以及目標連結等工作進行；在領導層次上也能多給予個別成員支持和同理，以協助其在團體歷程中深入分享和自我揭露的意願。從相關的文獻探討，當團體討論的聚焦由團體有關的事件轉向個人關切之主題作探討，成員開始能在團體中作較深度的自我揭露或釋放自己的情緒，可能都是團體由衝突階段朝向凝聚階段之重要指標（吳秀碧，2005；吳秀碧等人，2003；Lewis et al., 2000），而情緒常常隨著深度的自我揭露而來，因此在介入上促進成員的深度自我揭露、分享與情緒的工作有密不可分的關係，也間接的促進團體凝聚的發展。

在團體後段，本研究發現除了支持與同理的介入策略對情緒表達段落之個別工作仍然相當重要，深化與促進情緒接納之工作還需持續的進行和開展。但是在促進覺察的層次上，團體後段中更集中於此地此時的催化，而將焦點放在成員對於當下個人人際，或是行為模式的覺察（Chen & Rybak, 2004; Corey & Corey, 2006; Yalom, 2005）。綜上所述，可知領導者在團體中進行情緒工作時，在個人介入層次，要考慮的層面除了促進成員深度自我揭露之外，也應包含認知層面的自我覺察擴展、情緒層面的深度接觸與接納，以及行動層面的目標或改變方向之連結；且在深度上，後段之處理更朝向此地此時之介入。

伍、結論與建議

一、結論

綜合研究結果，本研究發現領導者於情緒表達段落之介入策略，在團體／人際層次領導者介入策略包括前段的「平衡團體溝通」、「團體文化建立」、「團體議題與焦點掌握」，與後段之「反映團體歷程」；在人際／個別層次，包括前段「連結與人際同盟促進」、「促進覺察與相互接納」、「人際溝通檢視與澄清」，與後段之「回饋運用與促進人際覺察」、「人際溝通技巧學習」；在個別層次則包括前段的「促進成員自我分享」、「支持與同理」、「促進自我覺察」、「深化與促進接納情緒」、「個人目標之連結與推進」，以及後段之「促進當下覺察與自我表達」。

從歷程的角度來看，領導者在團體前段的個人工作上，仍包含促進分享、支持同理、促進覺察以及協助成員深化與接納情緒，在人際互動上仍要注意成員之間同盟的促進和聯結、促進對於彼此狀態的接納，且澄清人際之間模糊的溝通表達，再者由於團體的環境與情緒表達和處理介入有關，平衡溝通、建立文化，以及對議題和焦點的掌握等提高團體安全感之介入亦為領導者之要務；在團體進入後段時，個人的情緒工作上更要加上個人立即且當下的覺察和表達，人際上則不僅於澄清，更加上成員之間回饋的應用以擴展覺察，並且催化成員在行動上能學習人際溝通技巧，團體層次上除維持團體焦點與議題之聚焦外，更包含團體現象之回顧與反映等歷程工作。

二、實務與教學應用之建議

（一）諮商團體領導之實務應用

本研究關注於團體情緒表達與處理之主題，此議題與「團體整體歷程催化」、「人際互動」，以及「個人投入團體內處理自我議題」等多向度歷程現象均有關聯，對於了解非結構或低結構之團體歷程和領導實務具有啟發性。研究結果，領導者介入情緒段落所採用的策略可作為領導者實務上的參考。在分類上

除了有系統的探討團體整體、人際互動，以及個別成員等向度之介入，也提供實務工作者有架構的參照，在運用上能搭配相關理論，更有效的在團體諮商情境中作精準的觀察，以及有架構的相關介入。

（二）團體諮商督導與教學之實務運用

在督導實務上，本研究由團體個案歷程所得之結果，可協助督導者在情緒表達段落時，能夠適切的觀察、評估以及判斷，選用適合受督者程度的相關策略，進行指引和督導；團體諮商工作之督導者可參考本研究之成果，參酌團體歷程發展和受督者之專業發展，引導受督者回顧與自我評估相關的情緒處理段落。在教學上本研究提供團體諮商教學具體的領導實務訊息，從「團體與人際」、「人際與個人」和「個人」，以及團體前段和後段等層面和歷程軸向之系統性分析，有利於教學架構與內容之發展，新手團體諮商工作者亦能參考歷程訊息和介入資訊，吸收、了解與情緒介入實務相關的資訊，有效的形成自己的團體領導架構。

三、研究限制與未來研究建議

（一）研究限制與後續發展

本研究嘗試對於團體實際歷程進行資料的系統性個案分析，雖然分析向度十分龐雜，在研究對象上僅以兩個團體為焦點，在研究樣本數和推論上有所限制，且在分派上因現實考量未能採隨機方式，為本研究之限制，本研究結果只能作為初探性的發現，未來研究可增加樣本數或採取驗證性、更嚴謹的程序檢核本研究所發現之現象。此外，本研究之團體成員均為女性，且四位領導者中亦有三位女性，本研究發現亦可能受到取樣的集中性、性別因素、領導者與成員的配對性、和團體結構等因素之影響，在介入策略的發現上有所限制。未來研究在團體的組成上可考慮性別的平衡、樣本特性、領導配對和成員分派等相關議題，提高研究之控制。再則，雖然研究者已經盡量選取這兩個研究團體在歷程和效能上的發展狀態有相似性，若將兩個團體之領導者介入策略進行合

併性的分析，唯恐受到觀察之樣本愈少，歧異性影響力愈大之效應，因此未進行合計之量化探究。故建議後續研究，若這部份採計量觀察宜應考量統計與樣本量數之關聯，增加團體個案數量，嘗試採取個別分析方式探討各個團體之特性後，再進行分析結果之整合。此外，本研究受到實際研究資源之限制，未能同時兼顧和評量團體成效有關之向度，後續研究可考慮團體效能、對成員之影響或改變等，與情緒工作之間的相關，或採取任務分析法，探討領導者介入對成員之影響，或進一步建構具體的情緒介入策略模式。

（二）未來研究焦點之建議

由於諮商團體和心理治療團體在性質和歷程上有所不同（吳秀碧，2005；許育光，2005；Crouch, Bloch, & Wanlass, 1994; Trotzer, 2006），且與較結構之心理教育或諮商團體也不相同，研究上應加以區分和界定。後續研究在投入非結構性質諮商團體之探究，可增加文化相關之變相，如本地華人族群、男性、兩性成員組合、未成年等之團體諮商歷程與現象的探究。本研究所探討的情緒表露與團體成員之人際互動、友誼關係的發展，以及廣泛被研究的團體凝聚力，均有極為密切的關連。建議未來研究可從其他團體歷程議題或領導者特定實務工作內涵著手，建構對於團體歷程與領導領域更多的認識。

（三）團體歷程研究方法之發展與建議

本研究屬於歷程探究，採取系統性的編碼分析與歸類，嘗試探索特定處理段落領導者介入在不同層次與歷程上的差異，取向上融合質性方法深入探討之精神，輔以系統性分析和歸類的依據，分析上雖然較複雜，但能嘗試發展適用之團體歷程分析方法。因此，建議後續研究能以此現象分析之取向，朝更多元的團體歷程分析方法進行嘗試或發展。此外，本研究所採用之分析編碼系統中，「團體諮商領導者意圖編碼系統」以及「團體諮商領導者技術編碼系統」，可作為後續研究分析團體中領導者意圖和技術的重要研究編碼工具。「團體成員人際歷程量表」（IPIGS）以及「規範組織／個人探索量表」（NO/PE），亦可依據不同的研究目的，參考本研究之使用概況，進行相關的修正和運用。

針對本文之任何回應、回饋或意見，請直接聯繫：許育光，新竹教育大學
心理與諮商學系，0920-179606。

收件日期：98年01月10日

複審日期：98年04月04日

通過日期：98年06月05日

參考文獻

- 吳秀碧 (2005)。諮商團體領導原理的建構：螺旋式領導方法。中華輔導學報，17，1-32。
- 吳秀碧 (2008)。團體諮商進階領導者訓練效果之研究—使用一個試驗性的社會認知訓練模式。國科會九十六年度研究成果報告 (編號：NSC96-2413-H-468-002)，未出版。
- 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)。螺旋式領導方法的諮商團體歷程中成員自我揭露次數及深度之研究。彰化師大輔導學報，25，1-24。
- 吳秀碧、許育光、洪雅鳳、羅家玲 (2004)。團體諮商過程中領導者技術運用之研究。中華心理衛生期刊，17 (3)，23-56。
- 洪雅鳳 (2008)。高低過程效能領導者意圖與介入之研究。國立彰化師範大學博士論文，未出版，彰化。
- 許育光 (2005)。團體諮商轉換階段之人際歷程與領導者介入策略分析研究。國立彰化師範大學博士論文，未出版，彰化。
- Beck, A. P. (1981). The study of group phase development and emergent leadership. *Group*, 5(4), 48-54.
- Beck, A. P., & Lewis, C. M. (2000). Introduction. In A. P. Beck & C. M. Lewis (Eds.), *The process of group psychotherapy: System for analyzing change* (pp. 3-20). Washington, DC: American Psychological Association.
- Bion, W. R. (1961). *Experience in groups*. New York, NY: Basic Books.
- Budman, S., Soldz, S., Demby, A., Davis, M., & Merry, J. (1993). What is cohesiveness? An empirical examination. *Small Group Research*, 24, 199-216.
- Capuzzi, D., & Gross, D. R., (2002). *Introduction to group counseling* (3rd ed.). Denver,

CO: Love.

- Chen, M., & Rybak, C. J. (2004). *Group leadership skills: Interpersonal process in group counseling and therapy*. Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Corey, G., Corey, M. S., Callanan, P., & Russell, J. M. (1992). *Group techniques* (2nd ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Corey, M. S., & Corey, G. (2006). *Group process and practice* (7th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Crouch, E. C., Bloch, S., & Wanlass, J. (1994). Therapeutic factors: Interpersonal and intrapersonal mechanism. In A. Fuhriman & G. M. Burlingame (Eds.), *Handbook of group psychotherapy: An empirical and clinical synthesis* (pp. 269-315). New York, NY: John Wiley & Sons.
- Dugo, J. M., & Beck, A. P. (1983). Tracking a group focus on normative - organizational or personal exploration issues. *Group*, 7(4), 17-26.
- Ivey, A. E., Pederson, P. B., & Ivey, M. B. (2001). *Intentional group counseling: A microskills approach*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Jacobs, E., Harvill, R., & Masson, R. L. (1988). *Group counseling: Strategies and skills* (2nd ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Lacoursiere, R. (1980). *The life cycle of groups: Group development stage theory*. New York, NY: Human Sciences Press.
- Leszcz, M. (2008). The interpersonal approach to group psychotherapy. In G. M. Saiger, S. Rubenfeld, M. D. Dluhy (Eds.), *Windows into today's group therapy*. (pp. 129-152). New York, NY: Routledge.
- Lewis, C. M., Beck, A.P., Dugo, J. M., & Eng, A. M. (2000). The group development process analysis measures. In A. P. Beck & C. M. Lewis (Eds.), *The process of group psychotherapy: Systems for analyzing change*. (pp. 211-262). Washington, DC: American Psychological Association.

- Morran, D. K., Stockton, R., & Whittingham, M. H. (2004). Effective leader intervention for counseling and psychotherapy groups. In J. L. DeLucia-Waack, D. A. Gerrity, C. R. Kalodner, & M. T. Riva (Eds.), *Handbook of group counseling and psychotherapy* (pp. 91-103).
- Posthuma, B. W. (1996). Leadership Techniques. In B. W. Posthuma (Ed.), *Small groups in counseling and therapy: Process and leadership*. (pp. 111-126). Massachusetts: Allyn & Bacon.
- Rogers, C. R. (1967). The process of basic encounter group. In J. f. T. Bugenthal (Ed.), *Challenges of humanistic psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Stockton, R., Rohde, R. I., & Haughey, J. (1992). The effects of structured group exercises on cohesion, engagement, avoidance, and conflict. *Small Group Research*, 23, 155-168.
- Trotzer, J. P. (2006). *The counselor and the group: Integrating theory, training, and practice* (5th ed.). Philadelphia, PA: Taylor & Francis.
- Ward, D. E. (1985). Levels of group activity: A model for improving the effectiveness of group work. *Journal of Counseling and Development*, 64, 59-64.
- Ward, D. E., & Litchy, M. (2004). The effective use of processing in groups. In J. L. DeLucia-Waack, D. A. Gerrity, C. R. Kalodner, & M. T. Riva (Eds.), *Handbook of group counseling and psychotherapy*. (pp. 104-119).
- Yalom, I. D. (2005). *The theory and practice of group psychotherapy* (5th ed.). New York, NY: Basic Books.

Dealing with Instances of Heightened Emotionality: Intervention Strategies in the Group Counseling

Kevin Hsu

National Hsinchu University of Education

Sophie Woo

Asia University

Abstract

The purpose of this study was to explore the group leader's intervention strategies in the instances where members expressed their affective experiences/emotions/feelings during the group process. Two ten-session unstructured counseling groups each led by two doctoral level trainees were included. Four measures were used in the present study: Normative-Organizational/Personal Exploration Scale (NO/PE), Individual Group Member's Interpersonal Process Scale (IGIPS), Group Counselors' Intentions Index, and Group Counselors' Techniques Index. The first two instruments were measured members' attendance behaviors and the last two investigated leaders' intervention strategies. From the group process transcripts, 19 instances of affective expression, were identified and used in the subsequent analysis. The results indicated that leaders intervened with strategies of "Communication balancing," "Culture building," and "Issues and focus holding" in the early period of a group process, and "Group process reflecting" in the late sessions. Furthermore in the interpersonal and individual dimension, leaders would use "Linking and interpersonal alliance facilitating," "Awareness and acceptance facilitating," and "Communication checking and clarifying" in the early group sessions, and both "Feedback and interpersonal awareness facilitating" and "Communication skills learning" in the late sessions. Finally, in the individual dimension of a group process, strategies of "Personal share enhancing," "Support and empathy," "Self awareness enhancing," "Depth and self acceptance facilitating," and "Personal goals linking" appeared in the early sessions, and "Immediate self expression enhancing" in the late sessions. Applications for practice, instruc-

tion, supervision, and recommendations for further research were proposed and discussed.

Keywords: affection expression, counseling intentions, counseling techniques, group counseling, group counselor, group process, intervention strategies.