

團體諮商歷程中領導者意圖與聚焦之 分析研究

吳秀碧

彰化師範大學輔導與諮商學系

洪雅鳳

嘉南藥理科技大學青少年兒童福利系

羅家玲

彰化師範大學輔導與諮商學系

摘要

本研究旨在探討團體諮商歷程中領導者個人主觀的意圖，以及分別聚焦在團體和成員個人時意圖的變化。採取發現式研究的方法，以五位博士級準諮商師為研究對象，選取三個進行十次歷程完整的團體，以人際歷程回憶的方式，於每次團體聚會後的一週內，收集領導者帶領第二次到第九次團體的意圖資料。本研究發現如下：

一、意圖共計 490 個，以內容分析法予以區分意圖類別共得 37 細類，再次歸類成 12 個主要意圖類別，分別是：1. 表達支持。2. 處理情緒。3. 增強與協助個人改變。4. 促進洞察。5. 形成與推進個人目標。6. 獲取資訊與評估。7. 訓練人際技巧。8. 建立團體文化。9. 促進團體凝聚力。10. 催化團體歷程。11. 滿足領導者的需求。12. 其他。

二、領導者聚焦在「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。

三、領導者將意圖聚焦於團體時的意圖類別為：「促進團體凝聚力」、「催

化團體歷程」；當聚焦於個人的意圖類別為：「促進洞察」、「獲得資訊與評估」、「訓練人際技巧」、「表達支持」四類。

依據上述結果，本研究針對團體領導者訓練、督導，以及未來研究方向提出建議。

關鍵字：意圖、意圖焦點、團體歷程、領導者、團體諮商



壹、緒論

一、研究緣起

隨著認知心理學的倡行，有關諮商歷程的研究已成為諮商研究中廣受重視的主題。Martin(1984)提出的認知中介典範(cognitive mediational paradigm)主張諮商師與當事人的認知因素會影響諮商歷程與結果，而有效諮商的條件包含，諮商師的口語與非口語反應必須與其意圖一致，當事人必須能正確瞭解諮商師的意圖，當事人能依循諮商師的意圖而邁向諮商目標(引自沈湘縈，民 81)。當諮商持續推進時，諮商師的意圖、諮商師的行為、當事人的認知運作、當事人的行為反應將有循環互動的情形。可見，諮商師的意圖有如諮商師的黑盒子一般，雖看不見卻是影響諮商歷程的重要變項，為隱含性的關鍵因素(鄭玉英，民 83)。

晚近有關諮商師的意圖研究為諮商歷程研究的新焦點。綜覽文獻，有關意圖的研究有以下六類：(一)、探討諮商師之意圖與其口語或非口語反應模式；(二)、探討有關諮商師意圖與同盟關係；(三)、諮商師意圖清晰度；(四)、當事人所知覺諮商師之意圖；(五)、諮商師之理論取向與意圖；(六)、意圖之分類研究與過程變化。這些研究主要與探討意圖在諮商師、當事人、諮商關係上的影響有關。雖然 Martin 在 1984 年特別強調意圖在諮商師、當事人、諮商關係三者循環互動之間的影響地位。然而，在實證研究上並未得到完全一致性的結果，這或許是與研究對象和研究方法有關。所以即使大多數的研究發現都肯定意圖在諮商歷程研究中的價值，仍然有進一步探討的必要。

不過截至目前有關諮商師的意圖研究結論，主要都是以個別諮商情境進行研究所得。而在團體諮商的歷程中諮商師所面對的情境與個別諮商不同，工作焦點與任務也就變得更複雜，所使用之理論與技術也和個別諮商有別。因此，團體領導者的意圖與個別諮商的諮商師意圖有無差異值得探討。由於研究團體諮商歷程，在資料取得上比較困難，有關團體領導者意圖的研究如鳳毛麟角，目前文獻中僅有 Berardi Clark(2001)的研究一篇，旨在試圖建立領導者在團體歷程使用介入技術(interventions)時的意圖種類與向度。這樣的研究所得可以說明領導者採取介入技術時的意圖，但是無法呈現在整個領導過程領導者其他作為的意圖及其變化。

在團體諮商的歷程之中，領導者不只面對個別成員，尚需要處理領導者與成員的諮商關係，同時還需要注意到成員與成員之間的人際關係，甚至是團體階段的轉換與團體整體的凝聚力發展。此外，也需負責協助個別成員的改變。因此，團體諮商情境的諮商師在工作注意的焦點之選擇和反應顯然比個別諮商情境的諮商師多樣化。除了領導者對個別成員所採取的介入技術之背後的意圖值得探討之外，領導者在團體歷程中其他作為的意圖也值得一探究竟。因此，本研究擬探討在團體歷程中領導者所有作為時的背後意圖，以及在團體歷程中領導者意圖焦點的變化狀況。

二、個別諮商中諮商師意圖的類別

在個別諮商中諮商師意圖的研究方面，有從諮商師自我報導和從當事人觀點兩種不同立場進行研究。從研究中發現意圖之間的分類除了無法完全互斥之外，諮商師某些特定行為的背後可能有數個意圖（Hamer, 1995），也就是諮商師的意圖與其行為並不是存在單一的特定關係。

Goodman 和 Dooley(1976)是最早將意圖分類之學者。他們將諮商師自己報導的意圖分為六種類別，並提出各種意圖之對應反應。這六種意圖分別是：1.收集資訊，2.引導不同的行為，3.提供人際空間，4.解釋與分類不同行為，5.表達同理，6.顯露個人狀態。Hill 和 O'Grady(1985)進一步具體界定意圖包括諮商師的目的（purposes）、計畫（plans）、目標（goals），在他們的研究共計整理出十九類的意圖，比 Elliott(1979)的分類更窮盡與互斥。爾後 Hill 等人(1988)的研究再將諮商師的意圖歸成七大群，為：設限、評估、探索、再建構、教育、改變與支持。這個分類系統為晚近一些研究者較普遍使用，優點在於能夠提供諮商意圖清楚的架構，但對於諮商歷程中的特定任務則無法提供直接的指引（鄭玉英，民 83）。

Elliott(1979)則從當事人的角度將意圖區分為：1.引導當事人：包含試圖引導、影響、控制、建議等，2.使當事人安心：如支持、同意、肯定當事人等，3.對當事人表達瞭解：包含反映、促進表達、澄清、探究與摘要等，4.解釋當事人：包含提供觀點、示範對當事人情感或經驗的連結、促進領悟、覺察、與自我瞭解等，5.收集訊息：尋找與收集資訊以瞭解當事人，6.運用自己幫助當事人：分享與自我揭露等。Horvath, Marx 和 Kamann(1990)也從當事人觀點歸納出的諮商師的意圖共有十七類，似乎比 Elliott 的分類更周延。

三、意圖與其他諮商歷程因素之研究

從 Martin 在 1984 年強調諮商師意圖的重要性後，學者也陸續從諮商師本身的變項，如不同理論取向、意圖清晰度、意圖與反應模式、移情的知覺程度、受訓經驗等探究諮商師本身的意圖變化。其次，也從當事人的角度探討其所知覺的諮商師意圖與諮商感受的關連。另外，有從諮商歷程的角度探討意圖與諮商關係、工作同盟與諮商感受等因素的關連。

首先，從諮商師的角度探討意圖的研究分述以下四方面：(一)、隨著諮商過程的推進，意圖也隨之變化。逐漸減少的意圖有：設限、獲得訊息、支持、澄清、希望、引導等，而有逐漸增加的意圖有：領悟、改變、增強改變 (Hill & O'Grady, 1985)。(二)、不同理論取向的諮商師在意圖上也有不同。心理分析學派出現較多「感受」、「領悟」等意圖，行為學派則出現較多「改變」、「增強改變」與「設限」等意圖，人本學派則以「治療師的需要」意圖居多。但 Stiles 等人(1996)則認為，不同理論取向的共同核心意圖則為：處遇脈絡 (treatment context)、會談結構、情感、阻礙、鼓勵改變、行為及認知領悟等七項。(三)、較有經驗的諮商師能夠覺察當事人的移情，並影響其介入時的意圖，因此「領悟」與「情感」的意圖比較於「設限」、「獲得與提供資訊」、「改變與增強改變」等意圖多，顯示諮商師覺察當事人的移情與諮商師治療意圖間互有關連。而較有訓練的諮商師則呈現少用「評估」的意圖，增加使用「探索」與「鼓勵」的意圖情形(Kivlighan, 1989)。(四)、對自己諮商意圖愈清晰的諮商師，可能使當事人對晤談效果較為滿意(鄭至雅，民 88；Kelly, Hall & Mill, 1989)。由上述可見，對於諮商師意圖的研究不僅在於瞭解意圖類別，也關心諮商歷程中的改變、理論取向、受訓經驗、知覺清晰度等因素與諮商師個人意圖的關連。

其次，從當事人角度探討所知覺的諮商師意圖之研究而言，Fuller 和 Hill(1985)以四對諮商師與當事人進行的研究顯示：諮商師與當事人間最一致的是「資訊的獲得」、「設限」與「澄清」。當事人評估最有幫助的諮商意圖是「需要」、「抗拒」、「認知」與「關係」，幫助性最低的是「設限」、「訊息獲得」、「支持」與「聚焦」。國內研究則呈現不一的結果，賀孝銘與陳均姝(民 83)以個案研究法，發現當事人知覺最多的意圖是「要當事人瞭解自己的所作所為」，而隨諮商進展所感受的意圖與對意圖的主觀評價也有所變化，整體的主觀評價多是美好、安

全、輕鬆、有價值、深入、愉快的。陳雅英(民 84)以一對諮商師和當事人為研究對象發現，當事人所知覺意圖中最多的是：「行為」、「改變」、「挑戰」、「洞察」、與「感覺」等五項，而最多的內隱反應為：「阻礙的」、「害怕的」、「糟糕的」、「申辯的」、「抗拒的」、「需求未滿足的」以及「疏離不信任的」。Kivlighan(1990)的研究也發現諮商師的意圖中「評量」、「探究」與「支持」與工作同盟的強度成負相關。此結果有可能是因為該研究採用的是虛擬個案，由訓練中的諮商師充當個案，以及只有四次的諮商次數顯然太短等因素有關。Kivlighan(1990)研究所得的這個結果值得後續研究參考，以在研究設計方面予以進一步驗證 (Kivlighan & Angeione, 1991)。

從以上研究結果，在個別諮商中有關意圖的研究相當豐富，研究發現對於為數甚少的團體諮商之領導者意圖研究應具有啟發性。如：團體諮商領導者在團體諮商中出現的意圖類別、諮商理論取向和受訓經驗、成員個人如何知覺領導者的意圖、成員與成員對彼此意圖的知覺，以及團體發展歷程等層面的情形。本研究主要在於以團體領導者的角度，以發現其意圖類別、及在諮商歷程中意圖焦點的不同，以及聚焦在個人與團體時的意圖內涵等，以瞭解團體諮商情境中諮商師的意圖。

四、團體諮商中領導者的意圖

Bednar 和 Kaul(1994)認為團體諮商的治療因素受到普遍認定，但是對於這些治療因素如何產生的研究仍然不足，尤其對於諮商師的意圖、治療因素以及對成員的幫助等彼此關係的探討更是付之闕如(引自 Berardi Clark, 2001)。有鑑於團體領導者意圖研究的必要性，Berardi Clark(2001) 從三十四位團體領導者任選其團體從第四次至最後一次聚會中的一次聚會，找出六個介入的背後意圖，從 837 個意圖中加以歸類成以下類別：(1) 引導團體，(2) 收集資料與評估成員，(3) 挑戰成員，(4) 專注於成員的經驗，(5) 引導自我，(6) 促進成員間的連結與互動。該研究並且分析這些類別中的關係，將其區分成兩個向度：其一為，「領悟」相對於「引導」；其二為，「專注」相對於「評估」。雖然這個研究發現能夠清楚架構出團體領導者意圖的種類與關係，對於瞭解領導者意圖相當有幫助。不過，因該研究只由每位領導者自行選取一次聚會中的六個介入技術所使用的意圖，因此無法系統化觀察團體過程中各階段的領導技術與介入技術之意圖。而且使用的資料

由第四次聚會起，除第一次聚會有較多的例行公事可以不必使用之外，第二至三次聚會的資料並未包括，這樣的資料來源可能隱藏資料蒐集是否完整性的問題。其次，本研究包含不同性質的團體如：支持性團體、治療性團體、心理教育團體、特殊議題團體等、以及團體次數只要在五次以上即可、還有諮商師從碩士學生至博士學生都有，這些條件可能無法就完整發展的團體諮商歷程提供具體資料，影響諮商團體研究結果的情形值得思考。

團體諮商是利用人際互動以協助個人解決問題的歷程。因此，領導者主要有兩大工作任務，一為催化團體歷程，二為協助個人改變。當領導者聚焦在團體歷程時與聚焦在個別成員時必然有不同的目的。Yalom(1995)認為諮商師以歷程(process)為焦點時，將對成員與團體帶來莫大的改變力量。歷程與內容(content)是相對的。內容指的是成員口語述說的字句或主題，歷程則是由關係的層面來看成員口語互動的原因與方式。諮商師在領導過程的主要任務可以說是由發展和探索每位成員與其他成員、與諮商師、以至於整個團體之間的各個關係層面。

Trotzer(1999)認為團體歷程是反應人的基本需要與良好人際關係的特徵。他將團體分成五個階段，分別是：安全階段、接納階段、責任階段、工作階段與結束階段，而每個階段都可分成兩種層面來看：一是過程(process)，指的是團體動力；二是內容(content)，指的是問題解決。團體是滿足個人需求與人際需求的過程。因此，隨著團體階段的進展，個人的需求與人際需求有所變化，從安全與信任，愛、歸屬與接納，自尊、差異與責任到自我實現與合作。在Trotzer的觀點，領導者需要兼顧個人與人際。Jacobs、Harvill和Nasson(1994)提出在教導領導者在團體過程中可將焦點轉換於成員個人、主題或活動之間，好讓團體可以朝向目標前進(引自劉安貞等譯，民84，p. 207)。

綜合上述，領導者在領導團體時在縱貫面，需要知道團體階段的變化，以便推動不同階段的領導任務，催化團體過程的進展；而在橫貫面，其工作的焦點可分別選擇以內容或過程為重點，也可以分別選擇聚焦在人或活動與主題之上。在以人為重點工作方面，Ward(1985)於探討有效團體的工作焦點時，將焦點分成：個人、人際、團體、個人與人際、人際與團體等五個層面。領導者在過程中將工作焦點放在協助特定成員時，即以個人為焦點。若以兩名以上成員之間的人際為焦點時，可能包括一名特定成員與其他兩名以上成員之間的人際，或二、三名成員之間的人際，或包括大多數的成員，或包括所有成員。因此，在團體諮商情境

實際上難以界定「個人和人際」與「人際」的界線，比較明確的分為個人，人際，以及團體，而個人尚可包括成員個人與領導者個人。本研究在蒐集團體領導者之意圖時，將以一個特定成員為工作重點時劃分為個人焦點，其餘不管包括多少成員人數均劃為團體焦點，俾便研究對象可以簡明區分其工作為以個人或以團體為焦點兩種。

五、意圖研究的方法與問題

名詞定義不一致，以及不易形成操作定義是意圖研究最常面臨的困境。「意圖」一詞的涵義指行為的原因或是行為的目的，學者之見相當分歧。有認為意圖是諮商師主觀所知覺的目的（purpose）或目標（goal）或計畫（plans）者（Hill & O'Grady, 1985）；有主張意圖為諮商師行動的理由和計劃者（Horvath, Marx & Kamann, 1990）。Stiles（1987）認為意圖知覺與能意識到的程度有關，行動本身就具有意圖性，可能只是諮商師本人尚未特別意識到就已經付諸行動。又，意圖為諮商師個人的主觀與內隱的事，則評量時應以諮商師主觀的自我報導為準。只有諮商師自己才是正確的評判者，由他人作為評判者在解釋諮商師的意圖時未必正確，可能有損效度。若採他人作為評判者或由專家判讀，這種他人評判可能以語言文法上的線索為基礎來決定諮商師的意圖。所以，即使有評分者間之信度，但都有效度的問題。顯然 Stiles 特別重視意圖為一種個人主觀想法。據此觀點，即便由兩名以上的評判者所評結果都相似，也只能視為他們對於所使用的已經界定的評量概念有相當一致性的認知，不能與他們是否可以正確知道諮商師行動背後的意圖混為一談。

至於採用重測法，重測信度的高低與記憶力則有關係密切，也就是諮商師的回憶正確率有多少是重測信度的關鍵。Martin, Martin 和 Slemon（1989）及 Kivilighan(1990) 使用結構性的回憶，讓諮商師描述其意圖，再由受訓的評判者來將這些意圖做分類。這種評定方法將意圖的概念視為接近 Stiles(1987)所謂：「意圖的意義」（intended meaning），所以才能由他人所評定。但是，在這些研究中並未報告評量者間的信度，無法得知可信程度。

此外，也由於意圖與反應模式並非一對一的關係。所以，無法由一種特定反應模式來猜測意圖。這是採用他人評定法的另一種困難。Fuller 和 Hill(1985)研究也發現由當事人在解讀其諮商師的意圖時，無法與諮商師本人主觀陳述的意圖

取得一致。由此身歷其境的當事人尚且無法完全由諮商師的行動來正確知道諮商師行動背後的意圖，更何況是不瞭解諮商脈絡的評判者。因此，行為者的行為背後意圖似乎應以行為者本人之見為依歸比較合理。旁觀者或身歷其境者固可經由觀察一個人的行為來揣測其行為意圖，終究不能完全。所以，研究諮商師的意圖似也應由諮商師主觀陳述為宜。

另外，在蒐集諮商師的意圖方面，人際歷程回憶 (Interpersonal Process Recall, 簡稱 IPR) 技術常用以作為研究意圖的方法。這種方法乃一邊讓諮商師從錄影帶中回溯諮商過程個人有所作為當時的意圖，並一邊訪談諮商師，由其陳述當時作為的意圖。Hamer(1995)認為這種方法其實可能會有三種問題發生：其一為，回憶時受記憶力影響的問題，而且會談後進行訪談，諮商師可能已經對當事人有新的認識，因此可能重新詮釋當時的意圖，而使得訪談結果與實際上當時晤談時的意圖並不同；其二為，沒有意圖而有行動，依據印象整飭理論在諮商師的專業角色，使得他認為他的行動都是有目的的，有的諮商師可能為了維持此形象，即使沒有意圖也會報告其行動是有目的的；其三為，意圖已在行動中，當諮商師經驗到的是行為上的意圖(intention in action)，很有可能訪談時報告他並沒有意圖，例如「我不知道為何如此做，但就是要做」。至於採用當事人評定法，是以分類後的評量表格給當事人或評判者填寫或評估，可能已侷限某些意圖，這些方法也會影響意圖的資料收集。為克服上述缺點，Hamer (1995) 乃建議：(1) 由受過訓的訪談者問諮商師的意圖，再由評判者依既定的分類系統做分類；(2) 問當事人，且由當事人依既定分類系統做分類；(3) 給諮商師有關意圖類別及其定義，讓諮商師逐一列出及評量每一個介入技術的意圖。

就 Hamer 之見，評量意圖的各種方法都有不同的限制與缺失。Hamer 建議的第一種方法，諮商師的陳述若不夠具體且冗長，評判者歸類便有較大困境，而且需要有一個廣泛而完整的歸類系統，以免評判者牽強歸類。第二種為由當事人解讀諮商師的意圖，將有如前面所述由他人解讀個人行為意圖之缺失。至於 Hamer 的第三種方法，最可能的缺失為給於諮商師提示與暗示。所以，在 Hamer 建議的方法中似以第一種較為可行。由諮商師主觀陳述之後，由評判者按其語言或口語內容分析，歸納入既定的分類概念中，俾便保持諮商師本人的主觀想法和意義。又因為已經有現成的分類系統表可供使用。不過目前有關意圖的分類系統以個別諮商使用的系統居多，而且國內尚無有關團體諮商師的意圖分類系統，有其研究

之必要。

六、研究目的與問題

綜上所述，本研究旨在探討團體諮商過程中諮商師個人主觀意識到的意圖及其變化。根據研究目的，本研究擬探究下列三項問題：

- 一、在團體諮商歷程中，諮商師的意圖有哪些？
- 二、在團體諮商歷程中，諮商師的意圖焦點的變化情形如何？
- 三、諮商師聚焦在團體與成員個人時，其意圖各為何？

七、名詞解釋

(一)意圖(intention)

指的是諮商歷程中，諮商師對於其所有行為所意識到的原因(reason)與目的(purpose)，是一種主觀的認知經驗，諮商師即依據這些原因或目的來決定自己如何做諮商介入。在本研究中意圖指的是團體諮商師在進行諮商團體的當下，對於自己的諮商介入所覺察到的意圖，以及在該次諮商團體結束一週內進行回溯記錄時所覺察到的意圖，但並不包含他個人完全無法回憶或無法覺察到的意圖。

(二)意圖焦點

在本研究中指的是團體諮商師在帶領團體的過程中，對於其諮商介入的注意力所在，在本研究中，團體諮商師意圖的焦點有兩種，一是以團體歷程為焦點，另一種是以成員個人為焦點。

(三)領導者

指的是進行本研究團體諮商的諮商師，也就是團體的領導者。在本研究中，團體諮商師與領導者兩個名詞交替使用。

(四)非結構性諮商團體

指在計畫和領導團體的進行過程不事先預定固定程序和步驟，而是於團體過程依循成員當下的心理取向(orientation)和自發性表達來進行團體。領導者的主要任務是依其帶領的理論催化團體運作及成員互動，並適時適性選擇領導技術和治療處理技術。在本研究中的非結構性諮商團體，領導者以人際取向理論處理成員的發展性議題為主要目標。

貳、研究方法與設計

本研究旨在探討團體諮商歷程中諮商師個人主觀意識到的意圖。本研究主要為質性研究，並佐以部分量性研究以呈現發現的實際情形，研究方法採取發現式的研究法探索問題。研究資料的取得乃以人際過程回憶的方法，由研究對象觀看自己帶領團體的錄影帶，並以書面記錄自己在一次聚會中各個領導作為背後的意圖，來進行資料的蒐集。茲就研究對象、研究工具、研究程序、資料處理、以及研究相關的控制和限制說明如下：

一、研究對象

本研究以帶領非結構性諮商團體(unstructured counseling groups)，志願接受密集督導和參與研究的五名博士級準諮商師為研究對象。其中有二位男性三位女性，年齡為 29 歲至 43 歲(平均年齡 35 歲，標準差=6)。碩士後專業工作年資為 2.5 年至 10 年(平均年資 5.5 年，標準差=2.83)，帶領諮商團體累計時數約在 240 至 300 小時。五人中有四人分成兩組分別每兩人各帶一個團體，餘一人自己帶一個團體，故總共有三個團體作為本研究資料來源。由兩人帶一個團體時採合作領導方式，而不區分由何人為主，是依據兩人同等能力協同領導原則進行領導工作。

三個非結構性諮商團體的成員均採公開招募且自由報名方式而來。三個團體分別各有 5 名、7 名、8 名成員，共 20 人。其中有三名男性、5 名女性，年齡層介於 22 至 52 歲之間(平均年齡 37.8)，有 13 名已婚、7 名未婚，教育程度有國中 2 名、高中職 8 名、專科及大學 9 名，碩士 1 名，職業有學生 4 名、教師 1 名、家管 9 名，及工商行業 6 名等。成員在團體中主要探討個人發展或人際的問題。

五位領導者這三個團體均各有十次的聚會，除去第一次與最後一次聚會的資料，各團體都有八次聚會資料，所以共有四十人次的資料可供分析。

二、研究工具

為配合研究目的，本研究使用自編的「領導者介入意圖自我檢核表」(見附錄一)做為研究工具，其中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「成員個人」兩個焦點。本研究在收集諮商師的意圖資料時並未使用任何意圖參照表。主要原因在於國內尚無團體領導者意圖分類表可資參照，而 Berardi Clark(2001)的分類表有前述文獻討論之限制，似不合乎本研究目標使用。乃採取發現式研究方法，企圖由實際的團體工作資料找尋團體諮商師的意圖。

三、研究程序

(一) 確認研究的主題

研究者根據實務工作經驗、先前研究，同時閱讀相關文獻而擬定研究主題。

(二) 決定團體性質、目的和領導理論取向

本研究以非結構性的團體為主，不事先安排團體活動，主要在處理個人發展與人際的議題，而非人格與異常問題，團體領導者共同決定以 Yalom 的人際取向理論為領導團體的主要理論基礎，此理論為心理動力理論的一支，主要以處理成員個人人際存在的議題。

(三) 招募成員與進行團體諮商，並進行各次聚會的錄影

透過社區機構和發送宣傳單的方式招募成員。經與成員聯繫，說明團體目的與性質，並了解成員參與動機，篩選適合本團體性質的成員。本團體不收取參與成員諮商費用，並告知相關權益後，簽署諮商與研究的同意書。帶領團體的準諮商師也簽署參與研究的同意書，即開始在配備標準的團體諮商室進行每週一次，共進行十次的團體諮商，並以隱藏式的設備進行錄音錄影，以減少對成員及領導者的干擾。

(四) 資料收集

採取人際回憶歷程的方式，由各團體的領導者於每週團體工作結束之後的一週內，各自觀看當次團體聚會的錄影帶，並回憶當時個人在團體歷程中採取任何行動時背後隱藏的意圖。在觀看影帶的同時，由領導者自行用筆錄的方式在「領導者介入意圖自我檢核表」上陳述其該各個行動的意圖。研究者向領導者強調所做的意圖紀錄，是以在團體諮商中當時有所作為的意圖，只須據實填寫，無所謂對錯。同時也填寫工作聚焦的焦點，以及所採取的行動，並按週繳回個人紀錄。本研究嘗試不使用訪談員的方式：一則為避免使用採訪方式，使領導者感受到人際焦慮，影響其作答；二則由領導者使用文字陳述，減少使用口語時容易有雜踏

的情形，因為使用文字可以使其表達比較精要，減少評判者判讀時的困境，並且有足夠時間按個人速度前進，有利個人正確回憶。

四、資料處理

(一)資料整理與閱讀

於資料蒐集完整之後，剔除這五位領導者第一次及第十次團體的資料後，整理出研究所需的四十份資料，匿名以代號 A 至 D 標示。從其中挑出字跡無法辨識，以及有語意不清的資料部分，並再度向該位領導者作確認，以使所有資料具有可用程度。並區分及標出意圖的落段以待編碼，例如領導者 A 在第二次團體的意圖第一段落則 A-02-001 標定之以利編碼。

由研究者三人先行閱讀五個領導者共四十份紀錄的書面資料，並討論書面資料中領導者紀錄的意圖概念。

(二)資料分析

資料分析的方法採內容分析法(content analysis)，步驟如下：

1、意圖的編碼

由其中兩位研究者先就其中一位領導者所填寫的第 2 至 9 次團體聚會之「領導者介入意圖自我檢核表」，共八份資料進行初步編碼，再就其中不一致的編碼進行討論，同時納入另一位研究者的意見，直到對編碼的內容和方式獲得一致的共識，並形成編碼的原則。見附錄二。

依據初步建立的編碼共識，兩位研究者分別對第二、三、四、五位領導者的記錄，共三十二份進行編碼，並逐一討論，直到對所有資料都達成共識為止。

2、意圖的分類

在四十份資料的所有意圖完成初步編碼之後，兩位研究者便進行意圖分類。先就其中一個領導者的八份資料進行初步編碼和分類，形成一分類架構。

再邀請一位曾做過團體研究且對質性方法之研究有經驗的博士班研究生，當成協同評判者(judge)參與歸類的工作。三人分別就第二、三、四、五位領導者的各八份意圖編碼進行歸類，逐一擴充及修正類別架構。待初步歸類完成後，再就其關聯性區分成更大的類別。

3、領導工作焦點的編碼

就五位領導者在四十份的「領導者介入意圖自我檢核表」上的「工作重點」

為「團體歷程」或「成員個人」進行分類編碼。

4、統計

分別計算下列項目：

- (1) 各次聚會諮商師聚焦在團體和個別成員的次數。
- (2) 聚焦在團體歷程和在個別成員的意圖類別有那些。

(三)信度與效度

為建立分析信度的一致性，整個資料的分析過程皆由其中兩位研究者一起分別分析後，再共同討論。編碼的一致性隨著每份資料而提昇，直到最後在所有意圖的編碼達到完全的共識。同時，在做歸類時更加入另一位協同評判者協助分類。進行方法亦是逐份做討論，以達到對分類架構有完全的共識與一致。有關編碼的原則與討論請見附錄二。

在效度的建立方面，由於意圖為個人主觀知覺，為增加意圖評量的正確性，在資料處理的過程中，所有字跡無法辨識、語意不清之處皆請填寫該份資料的領導者做更正。若在意圖編碼及工作重點的分類上經過討論仍有疑問之處，事後也請填寫的領導者做檢核與澄清，以提昇評量的效度。

六、研究的控制與限制

(一) 研究進行的控制：

1. 三個團體均為非結構式的領導方式。
2. 三個團體各次聚會的領導均在接受現場密集督導下進行。
3. 五位領導者於過去均有相當多時數的諮商團體領導經驗。
4. 五位領導者使用相同的團體諮商理論。
5. 團體進行均在具有標準配備的團體諮商室。
6. 團體過程以隱藏式設備錄音錄影，減少對成員的干擾。
7. 各次聚會之後一週內，領導者便觀察錄影帶，並進行回憶和紀錄個人的意圖，以防日久遺忘。

(二) 研究限制：

1. 由於領導者每週觀察其領導的聚會錄影帶和紀錄其意圖，可能具有訓練領導者在其團體領導中的意圖增加注意和提升覺察的可能。
2. 本研究有兩個團體採用協同領導的方式，領導者在團體中可以互助，有一個

團體則是單一領導者。雖然協同領導原理上，一個團體中該執行的任務與工作，由兩人來擔任時與一人領導時應相同。然而，實際上是否有差異，因為沒有文獻，不可得知。但比較差異並不在本研究範圍。

- 3.短期的諮商團體與長期的治療團體在過程有別，可能也影響過程中領導者的意圖差異，因此無法推論至長期性的治療團體。而且本研究發現結果，亦不宜過度推論至其他不同理論性質和結構的團體。
- 4.意圖的記錄乃是取自領導者個人觀看錄影帶作回溯的資料，難以避免可能發生回憶的正確性問題，此為評量意圖的研究方法之共同限制。

參、結果與討論

一、團體歷程中領導者的意圖

(一)研究發現

本研究共收集五位領導者第二次至第九次團體領導歷程所有介入技術的意圖，共計 490 個意圖。除了有 3 個意圖因為有介入技術而無意圖，或有介入技術但個人回憶時無法清楚界定之外，共計獲得可分類的意圖 487 個。進一步，依照內容分析的方式逐步歸類成為 37 類，並從這 37 類中，就其相互關聯再區分成十二大類，分別為：(1) 表達支持，(2) 處理情緒，(3) 增強與協助個人改變，(4) 促進洞察，(5) 形成與推進個人目標，(6) 獲取資訊與評估，(7) 訓練人際技巧，(8) 建立團體文化，(9) 促進團體凝聚力，(10) 催化團體歷程，(11) 滿足領導者的需求，(12) 其他。此十二大類所含的 37 類意圖如表一。

(二)討論

本研究發現的十二大類意圖，其中有「催化團體歷程」、「獲取資訊與評估」、「促進洞察」、「表達支持」、「增強與協助改變」與「促進團體凝聚力」等六大類，分別與 Berardi Clark (2001)研究 34 位團體領導者介入技術的意圖類別之「引導團體」、「收集資料與評估成員」、「挑戰成員」、「專注於成員的經驗」、「引導自我」、「促進成員間的連結與互動」等六大類意圖相似。其中本研究所發現的「促進洞察」包含的細類意圖類別「挑戰個人的不一致」，相似於 Berardi Clark (2001)所發現的「挑戰成員」。

表一

團體領導者意圖與意圖內涵

團體領導者意圖一覽表		
意圖類別	意圖次類別	意圖涵義
表達支持	支持個別成員	支持與同理成員。
處理情緒	深化個人的情緒	協助個人對情緒有更深刻的體驗、探索與覺察。
	促進個人情緒宣洩	協助個人表達與宣洩情緒。
增強與協助改變	增強個人改變	增強個人嘗試新行為。
	增強運用個人資源	增強與運用個人的優點及正向經驗。
	增強自我開放	增強與支持成員在團體中主動自我開放的行為。
	協助問題解決	協助成員面對及解決個人問題的過程，或要求承諾。
促進洞察	促進自我覺察	促進個人對想法、情感、行為、人際互動，及人生觀等有新的領會。
	促進自我探索	促進個人對問題或自己有新的發現與了解。
	挑戰個人的不一致	挑戰與面質個人的不一致以促進覺察。
	擴展觀點	提供成員從不同觀點或從正向觀點來看待自己、他人或問題。
形成與推進個人目標	確立個別成員的目標	具體確認與檢核個人目標的內容,可行性與達成程度。
	聯結到個人目標	幫助個人聯結當下經驗與個人目標的關聯性。
	檢核及推進個人目標	評估個人目標達成程度以促進改變動機。
獲取資訊與評估	澄清個人問題	澄清個人問題內容及對問題的思考、情感與行為。
	了解個人現狀	了解個人的動機、需求、情緒，以及隱含的訊息和個人收穫。
	促進自我分享	鼓勵成員分享自己及表達感受。
	評估	評估問題的嚴重性與改變的動機強度。
訓練人際技巧	學習有效表達自己	促使成員清楚、簡潔、具體的表達自己，或是以"我訊息"做表達，而不是詢問、分析、建議。
	學習有效人際溝通技巧	促使成員學習人際技巧，包含同理、支持、直接、清楚、簡短地表達自己或回饋他人，並用你我溝通的技巧，而非建議、分析、問問題、玩笑、忠告、說教等。
	檢核人際溝通	透過人際互動的澄清與回饋，以了解個人溝通的型態與結果。
建立團體文化	建立團體規範	形成成員互動方式的共識，包含明確與隱含的共識。
	調節團體基調	調整成員互動的氣氛與團體的節奏。

表一 (續)

團體領導者意圖一覽表		
促進團體凝聚力	增加安全感	減低成員的疑惑與焦慮，以增進安全感。
	促進成員間的工作同盟	促進成員間的情感聯結使不孤單。
	促進相互接納與支持	促進成員間相互了解與接納，並鼓勵相互支持與協助。
	平衡溝通	平衡成員溝通的質與量，以促進團體初期的安全感。
	促進領導者與成員的工作同盟	建立成員與領導者間的情感與同盟。
催化團體歷程	轉換與維持團體焦點	維持團體正在進行的焦點，或轉換不同的焦點以使個人或團體能有效工作。
	確立團體焦點(對象與議題)	探尋團體主要人物或主要議題，並鼓勵成員處理個人議題。
	反映團體	評論成員間的互動關係與團體現象以促進覺察。
	結構化	使團體順利進行與結束，包含說明團體性質、進行方式、時間控制，及統整團體經驗。
	推進團體工作	暖化及順利展開團體、促進成員的自發與責任以協助團體向前推進。
滿足領導者的需求	協助協同領導者	協助與支持協同領導者。
	處理領導者個人需求	減低領導者個人焦慮，思考與選擇諮商介入的方式。
其它	有介入無意圖	指領導者對團體有介入動作，但未說明個人意圖。
	不清楚個人意圖	指領導者無法清楚判斷個人介入意圖。

本研究與 Berardi Clark 的研究均發現，領導者的意圖主要在協助成員處理個人問題、處理人際互動與催化團體歷程等方面。另外，本研究尚發現有：「處理情緒」、「促進洞察」、「形成與推進個人目標」、「訓練人際技巧」、「建立團體文化」、「滿足領導者的需求」等六項意圖，為 Berardi Clark 的研究發現中所沒有。造成兩研究結果差異的原因，可能主要有二：其一，為研究資料選取的差異所致，本研究使用研究對象在其所領導的團體之連續歷程的資料（除了第一次與最後一次聚會），而 Berardi Clark 的研究對象則僅任選其領導的團體第四次聚會之後任何一次的資料；其二，Berardi Clark 僅探討領導者在一次聚會中使用的六個介入技術時的意圖。因此，研究資料獲取的完整性可能影響結果差異。另外，本研究也發現，領導者在諮商歷程出現極少次數的意圖類別，即「滿足領導者的需要」的意圖，與人本理論取向的諮商師意圖「治療師的需要」相似（Hill & O'Grady,

1985)，但進一步從資料中可以發現其意圖主要在於協助與支持協同領導者，以及降低領導者本身焦慮，俾便仔細思考與選擇介入的方式，以增進團體順利進行。此為協同領導情境方有，而且也不同于領導者藉故操縱成員以滿足領導者個人的需求的情形。Trotzer(1999)也認為團體領導者應注意個人的作為對成員或團體的幫助，而非控制成員。

若與 Hill 和 O'Grady(1985)，以及 Elliott(1979)等人所建立的個別諮商師意圖架構比較，顯然他們在意圖歸類似有涵蓋諮商技術的概念，其中澄清、同理、支持、聚焦等意圖便是諮商技術。而本研究則較將意圖視為行為決定的原因、目的、或計畫，因此不包括上述技巧，以區隔和技術之別。

由於團體諮商與個別諮商結構因素不同，團體諮商師的意圖層面除了當事人與諮商師外，所關注的還包括成員與成員間，以及成員與領導者間的關係。這些工作特別與團體凝聚力的發展有關。此外，團體的有效不只因為領導者本身所帶來的影響，團體成員必須要能使用有效的人際技巧，產生成員間的人際支持。所以，團體諮商中的諮商師任務較個別諮商多元。因此，從團體領導者的意圖類別來看似乎也反映領導者兼顧團體歷程與成員個人等不同層面，也與團體領導理論的原理相呼應。

二、團體歷程中領導者意圖焦點的變化

(一)研究發現

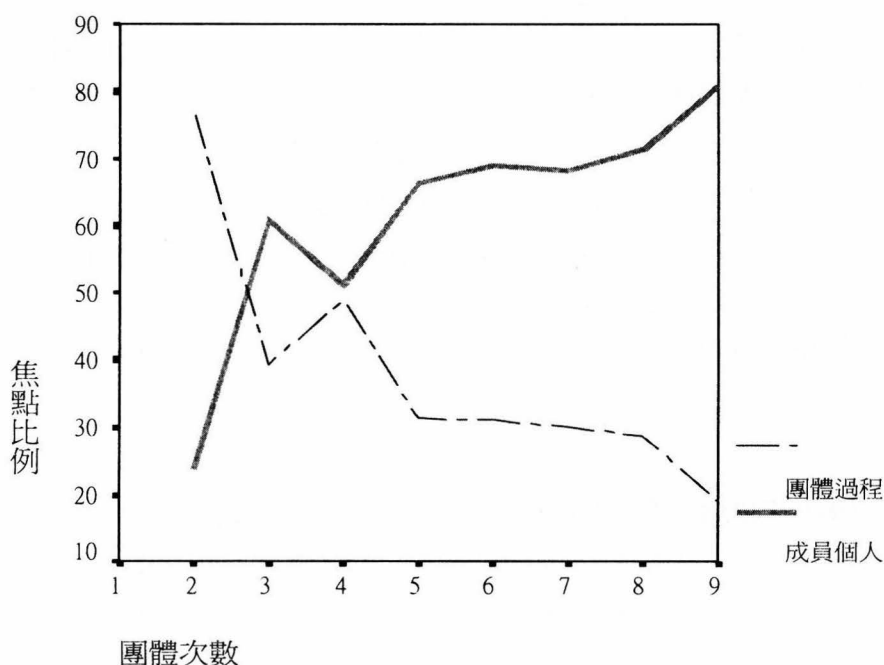
本次研究結果共發現有 490 個意圖，其中有 3 個意圖的焦點是在領導者自己，另外的 487 個意圖中有 180 個意圖的焦點是在「團體歷程」，而有 307 個意圖的焦點在「成員個人」。各次團體的意圖焦點的百分比如表二 所示。從圖一更可以清楚看出領導者的意圖以「團體歷程」為焦點的情形，隨著團體的進展而逐漸減少，而以協助個別成員的意圖，即以「成員個人」為焦點的情形，則隨著團體的進展而逐漸增加。



表二

團體歷程中領導者意圖焦點的次數與百分比(單位:%)統計表

聚會次數 意圖焦點	第 二 次	第 三 次	第 四 次	第 五 次	第 六 次	第 七 次	第 八 次	第 九 次	不同焦點 意圖個數
團體過程	76.4	39.3	48.9	31.3	31.0	30.0	28.6	19.1	180
成員個人	23.6	60.7	51.1	66.3	69.0	68.3	71.4	80.9	307
各次聚會意圖 總個數	55	56	47	83	58	60	63	68	487



圖一 領導者的意圖以「團體歷程」為焦點及以「成員個人為焦點」在團體過程中的變化情形(單位:百分比)

(二)討論

在團體諮商歷程中，領導者首先必須建立與成員之間的良好關係，同時得營造安全信任的情境，俾便催化成員在團體中的自我開放與嘗試改變(Trotzer, 1999;

Yalom, 1995)。由這樣的觀點來看，領導者在帶領團體的初期階段，主要的任務在協助成員建立個人目標、教導成員如何參與團體、建立規則及實踐基本規範、示範與教導人際溝通技巧、澄清責任與分工、促成信任的發展等。這些任務主要是針對整個團體。待團體已經發展出一個安全、信任與凝聚的環境時，才能進入工作期。也就是領導者才能將主要的任務放在協助成員個人改變。本研究的發現結果恰與上述的概念相呼應。研究發現，在第二次的團體聚會五位領導者總共有 55 個意圖，其中有 76.4%，也就是將近四分之三的意圖是在「團體歷程」的焦點上。似乎在團體初期領導者主要任務都以團體歷程的發展為要。到了第三次與第四次團體聚會時，焦點在「團體歷程」的意圖分別下降到 39.3%與 48.9%，幾近減半。進一步，在意圖焦點之統計表三，可以發現領導者焦點在「團體歷程」時，以「催化團體歷程」與「促進團體凝聚力」這兩類意圖，由第二次到第三次團體有呈現大量減少情形。相對地，領導者焦點在「成員個人」時的意圖，以「促進洞察」與「訓練人際技巧」的意圖增加的次數較多。這種變化情形可能與領導者開始協助成員個人進行自我開放與自我試探為焦點有關。此後，第五次到第九次聚會焦點在「團體歷程」的意圖也都是呈現逐漸下降的趨勢，由 31.3%降至 19.1%。相對地，焦點在「個別諮商」的意圖比率則是呈現上昇的趨勢。可能與領導者聚焦在協助成員個人自我試探與解決問題有關。明顯反映領導者的任務焦點在團體歷程之變遷。

表三

第二次與第三次團體聚會中領導者意圖焦點的次數統計表

	意圖 焦點	建立	處理	催化	獲取	促進	促進	其它	形成與	增強	表達	訓練
		團體 文化	情緒	團體 歷程	資訊 與 評估	團體 凝聚力	洞察		推進個 人目標	與 協助 改變	支持	人際 技巧
第二次 聚會	團體	4	0	14	5	14	0	0	2	0	1	2
	個別	0	0	0	0	0	2	0	4	3	0	3
第三次 聚會	團體	2	0	6	1	8	0	1	0	1	0	3
	個別	0	2	2	5	3	6	0	3	2	3	8

三、領導者聚焦在團體與個別成員時意圖的差異。

(一)研究發現

從表四，當團體領導者的意圖聚焦在團體時，相當集中於兩個意圖類別，即「促進凝聚力」與「催化團體歷程」。而當焦點集中於成員個人時，則意圖分佈於主要的四類，為「促進洞察」、「獲得資訊與評估」、「訓練人際技巧」與「表達支持」。茲進一步分別就聚焦在團體與個別成員兩方面分析各大類意圖的詳細內涵如後。

表四

領導者意圖聚焦於團體與個人的內容差異

意圖 焦點	建立 團體 文化	促進 團體 凝聚力	催化 團體 歷程	滿足 領導 者需 求	其它	表達 支持	處理 情緒	增強 與協 助改 變	促進 洞察	形成與 推進個 人目標	獲取 資訊 與評 估	訓練 人際 技巧	合計
團體 歷程	8	53	68	/	2	3	0	6	2	5	16	16	179
成員 個人	0	19	16	/	1	44	27	16	72	12	51	49	307

1. 領導者聚焦於團體時，「催化團體歷程」與「促進凝聚力」兩類意圖出現次數明顯高於其他十類意圖。可見當領導者將意圖焦點放在團體時，主要關注在促進成員與成員之間的情感關係和同盟，並使得團體能確立焦點、轉換及維持焦點、反映團體、結構化，以及處理團體當下的現象，以使團體向前發展。因此，最主要的意圖焦點是人際與團體歷程的催化。進一步，由表五尚可以發現：(1) 領導者的焦點在「催化團體歷程」這一大類的意圖時，最主要是在「轉換與維持團體焦點」，其次為「結構化」、「推進團體工作」等三類意圖；(2) 領導者的焦點在「促進凝聚力」的這一大類意圖方面，由表六可見出現最多的意圖是「平衡溝通」與「促進成員間的工作同盟」兩項。可能與團體領導者接受訓練時所採取的特定領導方法有關。

表五

催化團體歷程的意圖內容與出現次數

細項意圖 類別	轉換與 維持團體 焦點	確立團體 焦點	反映團體	結構化	推進團體 工作	催化團體 過程 總次數
出現次數	21	7	7	17	16	共 68 次

表六

促進團體凝聚力的意圖內容與出現次數

細項意圖 類別	增加安全感	促進成員間 的工作同盟	促進相互 接納與支持	平衡溝通	促進凝聚力 總次數
出現次數	5	19	5	24	共 53 次

2. 在領導者將焦點置於成員個人時，最常出現的意圖類別為「促進洞察」、「獲取資訊與評估」、「訓練人際技巧」、「表達支持」等四類。若進一步分析：(1) 從表七，當領導者聚焦於成員個人時的意圖是「促進洞察」時，出現最多的是「促進自我覺察」，亦即促進個人覺察自己的想法、情感、行為、人際互動與人生觀等等。此類意圖最多的原因可能與該意圖所涵蓋的意圖內容較多有關；(2) 領導者聚焦在個人「獲取資訊與評估」的意圖，其意圖內容與出現次數如表八。最主要的意圖在於了解個人現況，如當下需求、動機、隱含的訊息、得到的人際幫助等等。其次則是促進分享、鼓勵成員分享自己更多或更深，和表達感受。領導者從了解成員現況與促進分享中，獲得有關成員的了解，並且評估需要介入的程度與方式；(3) 領導者在「訓練人際技巧」的意圖中，如表九，出現最多的是學習有效表達自己，包含更加簡潔清楚、使用我訊息的陳述、表達真正涵義，而非使用分析、建議、詢問、勸告等無益於對於真誠表達自己的技巧；(4) 最後，是「表達支持」之意圖，並未再分細項，一共出現次數 44 次，該類意圖主要是支持成員與同理成員，藉此以使成員感受被了解與接納，而更願意在團體中自我揭露。顯然，表達支持為領導者極為重視的意圖。

表七

促進洞察的意圖內容與出現次數

意圖類別	促進自我覺察	促進自我探索	挑戰個人的不一致	拓展觀點	促進洞察總次數
出現次數	33	13	9	17	共 72 次

表八

獲得資訊與評估的意圖內容與出現次數

意圖類別	澄清個人問題	瞭解個人現況	促進自我分享	評估	獲得資訊與評估總次數
出現次數	10	24	15	2	共 51 次

表九

訓練人際技巧的意圖內容與出現次數

意圖類別	學習有效表達	學習有效人際溝通	檢核人際溝通	訓練人際技巧總次數
出現次數	26	17	6	共 49 次

(二)討論

促進團體的凝聚力與催化團體歷程是領導者在團體歷程中重要的任務，也是團體能夠邁向工作階段的基礎。透過成員間的相互接納與支持，才能幫助成員產生對團體的信任，同時領導者能夠確立、維持與轉換焦點才能使得團體的人際互動均衡，讓每一位成員都能感覺到歸屬感，使得團體能向前推進。在理論基礎上，Corey(1990)也認為增進凝聚力的過程中，領導者要能促進成員的信任與合作，使成員產生一種「團體的」意識與整體感(引自張景然、吳芝儀譯，民 84，p.149)。Yalom(1995)也認為領導者可藉由處理團體當下人際互動，以及評論團體以協助團體向前推進，使團體產生真正的能量。Jacob、Harvill 和 Masson(1994)也認為領導者要確立和順利轉移團體焦點，使團體突破僵局繼續向前進(引自劉安真等譯，民 84，p. 207)。由此，本研究發現與團體理論相互呼應，並且更具體

詳細說明的意圖焦點所在。

本研究發現，在以個人為焦點時的意圖為：促進洞察、獲得資訊與評估、訓練人際技巧和表達支持。領導者聚焦於個人的目的不外乎協助個人解決問題或自我探索，領導者能在團體中表達與示範支持與同理，不僅讓成員觀察學習到有效的人際技巧，而且有助於成員能多談自己，領導者才能對成員個人問題有更多了解，得以評估問題的性質與尋求解決方法。而更重要的是要透過成員間的相互合作與回饋，以及當下人際互動的檢核，提供成員人際學習的機會。因此，與Trotzer(1995)認為團體領導者要協助個人在團體中獲得個人需求的滿足，以及人際過程的學習之觀點非常吻合。可見，團體領導者協助個人的方式不僅是由領導者本身，還包含團體成員間人際互動的歷程。

肆、結論與建議

一、結論

綜合本研究的結果與討論，分別獲致以下結論：

(一)本研究中的領導者在團體領導歷程出現的意圖共有十二大類，分別為：(1) 表達支持，(2) 處理情緒，(3) 增強與協助個人改變，(4) 促進洞察，(5) 形成與推進個人目標，(6) 獲取資訊與評估，(7) 人際技巧訓練，(8) 建立團體文化，(9) 促進團體凝聚力，(10) 催化團體歷程，(11) 滿足領導者的需求，(12) 其他。

(二)本研究中的領導者之意圖焦點的確隨著團體發展過程而有變化。其中以「團體歷程」為焦點的情形隨著團體的進展而逐漸減少，而以「成員個人」為焦點則隨著團體的進展而逐漸增加。這種情形反映領導者在團體歷程焦點任務之轉換，由團體較早期聚焦在團體，隨團體歷程推進，逐漸轉為聚焦在成員個人，呼應團體的階段任務。

(三)在本研究中，當團體領導者的意圖聚焦在「團體歷程」與聚焦在「成員個人」時，其意圖內涵不同：

1. 領導者意圖的焦點在「團體歷程」時，主要的意圖類別是「促進凝聚力」與「催化團體過程」，顯見其為領導者面對團體時的主要任務。

2. 領導者意圖的焦點在「成員個人」時，主要的意圖類別是「促進洞察」、「獲得資訊與評估」、「訓練人際技巧」與「表達支持」，顯示其為領導者在面對成員個人時的主要任務。

二、建議

(一)未來的研究

1. 本研究探討諮商團體的領導者意圖，共發現了十二個類別。雖然所發現的意圖類別比 Berardi Maura(2001)的研究發現更廣泛，然而因資料來自五名領導者，未來可以蒐集更多領導者的資料，再做驗證，並據以考慮建立編碼系統，方便日後的研究。
2. 本研究的發現結果乃依據領導者均採取人際動力取向的諮商理論所得，未來的研究可以探討其他不同諮商理論的領導者之意圖，俾便知其有無異同。
3. 本研究結果發現領導者意圖焦點的轉換可能與團體凝聚力的形成有關，未來的研究可以使用實驗研究法來觀察領導者的意圖聚焦在團體歷程、或聚焦在成員個人時，與團體階段的轉移之詳細關聯。
4. 本研究所收集的意圖資料主要採用領導者帶完各次團體後的書面自陳方式。優點在，一方面領導者可以在不受干擾或面對訪談者的壓力之下，專心進行影帶中情節的人際回顧，另一方面可以避免訪談過程可能因人際焦慮影響回憶的真實性。缺點則是無法立即檢核，研究者需於事後將書寫不清楚的意圖加以標示，再請領導者澄清，費時費力，並可能使得結果受到記憶因素的干擾。因此，建議使用這種資料收集方法時應逐週立即進行檢核。

(二)團體諮商的應用

1. 依據諮商意圖的相關研究指出，當諮商師愈能清楚覺察其諮商介入的意圖，愈能為其諮商策略與技術帶來明確和有效的指引。本研究發現團體諮商師的意圖共有十二大類，蓋括三十七類及其涵義。所以，在團體諮商師的訓練中，可用以參照：一方面，協助諮商師認識團體諮商歷程諮商師的意圖，以提昇個人對於自己意圖的認識與覺察；另一方面，協助諮商師在從事團體領導的工作中檢核自己的領導作為的意圖變化，意圖焦點與團體階段的領導者任務之關聯，將有助於提昇諮商師的領導效能。

2. 由本研究顯示意圖內涵與領導者在團體歷程中以團體為焦點和以個別成員為焦點時有所不同。在「團體歷程」時，主要的意圖類別是「促進凝聚力」與「催化團體過程」兩大類別。意圖的焦點在「成員個人」時，主要的意圖類別是「促進洞察」、「獲得資訊與評估」、「訓練人際技巧」與「表達支持」四大類別。因此，可以將本研究發現之各大意圖類別的內涵與聚焦作成對照表，以供在訓練中的領導者：一則，可以更明確知道個人領導經驗中各種意圖與聚焦關聯，對於檢討個人領導工作效能有所依據；二則，在領導過程中當轉換工作聚焦時可以因立即覺察個人意圖內涵，而妥善採取適配的領導作為。
3. 在協同領導的團體諮商情境，當一名領導者聚焦在一名特定成員個人的當下，另一名領導者的工作任務便是需要聚焦在團體或注意其他成員，例如觀察其他成員的反應，以便接下來採取適當作為。由於諮商師的個人意圖具內隱性，本研究發現有關聚焦在團體和成員個人的意圖類別，便於在協同領導訓練情境可於事後分別檢視兩人聚焦與意圖相互配合的狀況，以促進協同領導效能的學習。

針對本文之任何回應、回饋或意見，請直接聯繫：羅家玲，彰化市進德路 1 號，04-7232105 轉 2245，clluo@cc.ncue.edu.tw。

收件日期：92 年 2 月 10 日

通過日期：92 年 3 月 19 日



參考文獻

- 沈湘縈(民 81)。諮商歷程之認知研究摘述：J. Martin 認知中介典範之介紹。測驗與輔導，111，2226-2231。
- 陳雅英(民 84)。印象深刻事件中當事人意圖知覺與當事人內隱反應之分析研究。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文。
- 賀孝銘、陳均姝(民 83)。當事人對諮商員意圖之知覺及其諮商效果之關聯。國立彰化師範大學諮商歷程研究學術研討會論文集，192-233。
- 張景然、吳芝儀譯(民 84)。團體諮商的理論與實務。台北：揚智。
- 劉安貞、黃慧涵、梁淑娟、顏妃伶譯(民 84)。團體諮商－策略與技巧。台北：五南。
- 鄭至雅(民 88)。諮商歷程中諮商員意圖清晰能力對諮商員焦慮情緒與諮商效果的影響－以台北市義務張老師為例。中原大學心理研究所碩士論文。
- 鄭玉英(民 83)。諮商員的黑盒子－諮商意圖。諮商與輔導，106，5-9。
- Berardi Clark, M. F. (2001). *An investigation of the cognitive process of group leaders' intentions*. Doctor dissertation, Indiana University. Dissertation Abstracts International, 61, 11A.
- Elliott, R. (1979). How clients perceive helper behavior. *Journal of Counseling Psychology*, 26, 285-294.
- Fuller, F. & Hill, C. E. (1985). Counselor and helpee perceptions of counselor intentions in relation to outcome in a single counseling session. *Journal of Counseling Psychology*, 32(3), 329-338.
- Gelso, C. J., Hill, C. E., & Kivlighan, D.M. (1991). Transference, insight, and the counselor's intentions during a counseling hour. *Journal of counseling & Development*, 69, 428-433.
- Goodman, G., & Dooley, D. A. (1976). A framework for help-intended communication. *Psychotherapy: Theory, Research, and Practice*, 13, 106-117.
- Hamer, R. J. (1995). Counselor intentions: A critical review of the literature. *Journal of counseling and Development*, 73, 259-270.

- Hill, C. E., Helms, J. E., Spiegel, S. B., & Tichenor, V. (1988). Development of a system for categorizing client reactions to therapist interventions. *Journal of Counseling Psychology*, *35*(1), 27-36.
- Hill, C. E. & O'Grady, K. E. (1985). List of therapist intentions illustrated in a case study and with therapists of varying theoretical orientations. *Journal of Counseling Psychology*, *32*(1), 3-21.
- Horvath, A. O., Marx, R. W., & Kamann, A. M. (1990). Thinking about thinking in therapy: An examination of clients' understanding of their therapists' intentions. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, *58*, 614-621
- Kelly, K. R., Hall, A. S., & Miller, K. L. (1989). Relation of counselor intention and anxiety to brief counseling outcome. *Journal of Counseling & Development*, *36*(2), 158-162.
- Kivlighan D. M. (1989). Changes in counselor intentions and response modes and in client reactions and session evaluation after training. *Journal of Counseling Psychology*, *36*(4), 471-477.
- Kivlighan, D. M. (1990). Relation between counselors' use of intentions and clients' perception of working alliance. *Journal of Counseling Psychology*, *37*(1), 27-32.
- Kivlighan, D. M., & Angelone, E. O. (1991). Helpee introversion, novice counselor intention use, and helpee-rated session impact. *Journal of Counseling Psychology*, *38*(1), 25-29.
- Martin, J., Martin, W., & Slemon, A. G. (1989). Cognitive-mediational model of action-act sequences in counseling. *Journal of Counseling Psychology*, *36*, 8-16.
- Stiles, W. B. (1987). Some intentions are observable. *Journal of Counseling Psychology*, *34*(2), 236-239.
- Stiles, W. B., Startup, M., Hardy, G. E., Barkam, M., Ree, A., Shapiro, D. A. & Reynolds, S. (1996). Therapist session intentions in cognitive-behavioral and psychodynamic-interpersonal psychotherapy. *Journal of Counseling Psychology*, *43*(4), 402-414.

- Trotzer, J. P. (1999). *The counselor and the group : Integrating theory, training, and practice(4th)*. Philadelphia: 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.
- Yalom, I. D. (1995). *The theory and practice of group psychotherapy(5th)*. New York: Basic Books.



附錄一：領導者介入意圖自我檢核表

編號：

領導者：

聚會次數：第 次

日期：2002 年 月 日

工 作 重 點		當時介入意圖
團 體 歷 程	成 員 個 人	



附錄二：意圖編碼原則

1. 決定列入意圖的編碼段落乃以作者記錄在「當時介入意圖」這個欄位的文字為依據，如果是記錄在「工作重點」的欄位中，但不列入意圖的段落範圍。
2. 意圖的段落區隔以空行來判斷，如果同一意圖段落有清楚標示出兩個意圖，如用「1」「2」等數字標出，或是用「並」、「及」，則視為該段落有兩個意圖，例如「1.不鼓勵 M 給建議的溝通方式 2.平衡溝通」(A-05-003)，且工作重點在「團體過程」，則意圖編碼為「促進自我分享(非建議)」(A-05-003)及「平衡溝通」(A-05-003)。如果作者用頓號「、」，並配合文字脈絡來看發現其實只是一個意圖，則就只編碼為一個意圖，例如「照顧提問題 M 的感受、了解成員分享對她的意義」(A-04-009)，則編碼為「了解團體回饋對個別成員的幫助」(A-04-009)。
3. 在編碼過程中，以貼近原文本的表達為主，例如原作者記錄「開闢新的話題，原來的議題已表達的差不多了」(A-02-010)，而且工作重點在「團體歷程」，則初步的編碼是「開展團體新議題」。
4. 如果記錄的意圖有撰寫模糊或不足時，則依據文本的脈絡來確定編碼，例如「照顧開放自己、提出問題者的感受」(A-02-006)，則是依據其前脈絡及行動中了解到領導者在該成員主動分享後，其它的成員相繼分享，後來領導者再回頭問該位成員的感受，於是意圖的編碼是「支持主動自我開放的成員」。
5. 如果記錄上的資訊還是不足以形成編碼，則做註記，再請該份記錄的作者做檢核，例如「領導者重新聯結到**成員」(C-03-005)，從語意上很難得知領導者的意圖，所以再請原作者作檢核，最後得到原作者的確認，將該意圖編碼為「人際對質」。
6. 如果將需要檢核的意圖段落請原作者確認，但原作者記憶不清而無法確認，則考慮將該意圖刪除。
7. 有關在意圖欄有寫兩個意圖如用 1 .2 或 "並" 或 "，"則多屬兩個意圖必須分開來。若用"、" 或(A-04-009)文字脈絡其實只是一個意圖那就只要編碼成一個意圖。
8. 「工作重點」是在「團體歷程」或是「成員個人」，原則上皆以領導者的記

錄做為判準，但如果經過三位研究者討論的結果，懷疑是筆誤造成的，則該項仍是打註記，同樣請原作者再做一次檢核，以確定之。

9. 意圖的編碼所使用的詞彙以貼近原作為主，若是以「成員個人」為焦點，但意圖的編碼中會特別標示「個別成員」，如果是以「團體歷程」為焦點，則以「成員」稱之。



The analysis of leaders' intentions and focus in group counseling

Sophie Woo

National Changhua University of Education

Ya-Feng Hung

Chia Nan University of Pharmacy and Science

Chia-Ling Lo

National Changhua University of Education

Abstract

The purpose of this study was to explore group leaders' subjective intentions and the changes of focusing occurred during group meeting sessions. Discovery qualitative approach was used to collect data from 5 doctorate trainees. The "Interpersonal Process Recall"(IPR) was applied to collect leaders' intentions within group counseling sessions within a week immediately after they had led the groups.

The findings of this study were as follow:

1. There were totally 490 intentions were found, and these were primarily divided into 37 categories, and then simplified to 12 categories by content analysis: (1) expressing support; (2) working on feelings and emotions; (3) reinforcing and helping personal changes; (4) facilitating insight; (5) setting and promoting personal goals; (6) getting information and assessment; (7) interpersonal skills training; (8) establishing the group culture; (9) facilitating the group cohesion; (10) facilitating the group process; (11) satisfying the leaders' need; (12) the others.
2. The leaders' intentions to focus on "group process" decreased as the group process carried on, while the "individual member" focus increased with the group processing.
3. When leaders focused on "the group process", their intentions were "facilitating

the group cohesion" and "facilitating the group process". When leaders focused on "the individual member", their intentions were "facilitating insight", "getting information and assessment", "interpersonal skills training" and "expressing support".

Based on the findings, some suggestions were made.

Key word: intentions, focus of leaders' intentions, group process, leader, counseling group

