



南華大學社會工作概論 2015/03/16

## 社會團體工作



鹿東基督教醫院 楊馥璟社工師  
E-mail: yramfcy@gmail.com

# 授課大綱



- 何謂團體工作？
- 團體工作的概念和理論
- 團體工作的類型
- 團體工作的歷程和評估



# 社會團體工作的定義

## ● 團體的定義：

- 兩個人以上或更多人的集體
- 追求共同目標、相互依賴、交往
- 分享共同利益規範且相互連結的角色體系
- 可影響他人，有團體報償

## ● 團體工作的廣泛定義：

- 在小型的治療性和任務性團體中，運用目標導向的活動，工作者有計劃、循序漸進地執行各種活動，來滿足社會情緒的需求與任務之完成。
- 在服務輸送的系統中，活動用來指導團體的個別成員集整個團體。團體不是真空存在，存在與社會服務輸送體系中。
- 為小團體中的成員服務：成員有能力去認同自己是團體一份子，去參與互動，彼此交換想法與感受，活動設計與運用，不單只是個別成員，也為整個個體。



# 社會團體工作的意義



- 社會團體工作是透過團體經驗提供，盡可能提昇個人潛能，改善人際關係，增強社會功能以及實施社會行動等。
- 有意識使用工作者與成員的人際關係、成員間的人際關係，社會工作者把自己當成一個增強者之角色，協助成員與團體充分地利用能力與力量。



# 社會團體工作的功能

- 復健（Rehabilitation）：原有能力復原，含情緒、心理或行為
- 展開（Habilitation）：展開面對問題和解決問題之能力
- 矯治（Correction）：協助犯罪者矯正行為與解決問題
- 社會化（Socialization）：學習與他人相處，特殊個案再社會化
- 預防（Prevention）：預測問題發生，提有有利環境滿足個人的需求，協助個人培養處理偶發事件與危機處理的能力
- 社會行動（Social action）：幫助人們學習如何改變環境，增加適應力。
- 解決問題（Problem-solving）：運用團體力量達成任務，做成決策以及解決問題。
- 社會價值（Social value）：協助成員發展適應環境的社會價值體系。





# 社會團體工作的發展



1 團體工作方法的醞釀（1850～1926）



2 團體工作方法的出現（1927～1946）



3 團體工作方法的成長（1947～1963）



4 當代團體工作方法的綜融發展（1964～1978）



4 團體工作的復活（1979～）



# 有影響力的理論

- **系統理論**：將團體視為社會系統，團體適應外在環境和內在的整合，團體會擁有發展的生命週期。
- **符號互動論**：人類經由符號互動，來產生行為，經由符號溝通，個人可以學習到價值和意義，以及行動的方式，思考是一種過程，經過思考過程，可以接受外來的意義和價值，社會經由人類互動建構出來。
- **心理動力理論**：Freud所著「團體心理暨自我分析」的概念影響團體工作實務，像是洞察力(Insight)、自我強度(ego strength)、防衛機轉（defense mechanisms），Yalom將此大量運用於團體實務上，團體領導使用情感轉移和反轉移現象，協助成員坦討過去。



# 有影響力的理論

- **學習理論**：對強調清楚及特定目標設定、契約訂定、環境對團體和其他成員影響、按部就班的治療計畫、可測量的治療結果和可被追究探索的評估。
- **場域理論**：Lewin每個團體均有一個生命空間，在這空間佔有一個位置，朝向目標前進，許多概念協助瞭解團體中的運作力量，像是角色、規範、支配力、凝聚力等。
- **社會交易理論**：團體行為是透過觀察個別成員如何面對團體持續性的社會互動，並尋找獎勵。引導團體互動和正向同儕文化。





# 團體工作的三大模型

	社會目標模型	治療模式	交互模型
團體的功能	社會意識和社會折認，增加民眾更廣泛的知識與技巧	經由團體來治療個人社會關係與適應	預防和復元，打破可能發生健康和病理的系統互賴
對成員看法	共同主張下，有意願去追尋社會價值	受苦於某種社會適應不良，臨床模式	分享權威、共同決策，互惠動機和能力
對團體看法	潛在力量，影響社會變遷	視為治療工具，診斷和協助個人改變	互助的體系，從個體會心(encounter)來決定
工作者的角色	影響者，增強案主行為，合乎公民責任，導向社會變遷	變遷媒介、使能者和治療	中介者、使能者、案主體系中醫部份
理論基礎	機會理論、文化剝奪、初級預防	精神分析、社會角色	社會體系理論、場域理論
工作原則	決定集體行動優先順序，瞭解次文化	進行評估，整合需求，個人治療目標界定團體目標	尋求成元共通性思考，協助增強目標，非預先導入情境中

# 團體結構

- **團體內部體系的四要素**

- **團體成員**：年齡、性別、問題性質、行為特質
- **團體組織**：至少2人以上，共同目的組成，經過一次或多次會面，成員產生認識、情感交流，需要某種忠誠度，以便為共同問題工作，是有機體，互信戶賴，不斷演變。
- **工作者**：隨團體發展歷程，角色和性質會改變，可以選擇成員，屬於專業。
- **機構**：對成員資格認定、團體工作的定位、提供資源、對團體目標的決定與修正、社會與物理還硬影響、服務意識形態和技術



# 團體結構



## • 團體的外部結構

### — 團體規模

- 團體越大溝通越困難，組織越不易堅實，參與機會減少，但匿名性高，緊張漸少，資源豐富，意見更多，團體越小則反之。
- 一般而言團體會設定在5~12人，圍坐可見到並聽到彼此聲音，團體越大，結構要清楚，活動性質可至25人。

### — 團體時間：會期長短、聚會頻率、聚會時間等。

### — 團體空間

- 活動場域：生態空間，固定地點、有安全感和歸屬感
- 空間安排：個人包含地理和心理界線，座位安排圍圓圈為多，安全感考量，考量桌椅設置。



# 團體結構



- 團體目標與契約

- 團體目標

- 服務目標、工作者目標、個人目標、團體目標。
    - 是協商過程，共識是必要因素

- 團體契約

- 團體與機構、團體與個人，與工作者間的相互期待。
    - 視為一種工作契約，可能文字化或不成文。
    - 包含項目：團體與機構間的權責、團體與工作者間的權責、成員與工作者間、成員彼此間、成員與團體間。會期長短、聚會頻率、聚會時間等。



# 團體動力

- **溝通與互動模式**

- 口語和非口語
- 發展出「第三隻耳朵」，察覺訊息潛藏的意義以及瞭解對特定團體成員和整個涂坦影響。
- 避免溝通扭曲，回饋技巧運用

- **凝聚力**

- 團體是否能夠提供成員誘因，吸引成員加入

- **社會控制結構**

- 成員有一致的順從，有秩序運作
- 發展團體規範、角色、地位。

- **團體文化**

- 成員共同信守的價值、信念、風俗習慣和傳統
- 團體次文化





# 團體歷程

## • 團體前期

- 團體工作者未將團體組成，工作者試圖去設定團體目標，使機構認可，對成員有益處。
- 公開訊息後，包括聚會地點、時間、期限、團體大小、目標、注意事項等。
- 招募團體成員，安排團體前的會談，建立初步關係。
- 決定團體目標和內容，完成契約與提供服務的開始，團體前的計畫、評估、會談與選擇成員都是工作人員來完成。



# 團體歷程

## • 團體聚集期

- 第一次見面，成員進入新情境，氣氛可能是不滿、緊張、多話、嘲笑或畏縮。
- 首次見面是引介開始，可能會有明顯兩組的行為發生，一組是沈靜而退縮，一組則是活力而粗糙的。
- 成員會試探性、揣測、試探，想要達成目的又考慮到安全性，因此會有焦慮、恐懼、偽裝的不友善。
- 成員對領導可能會不相信，或懷疑工作者的企圖，特別像是強制性組成團體，像是學校心理輔導室、精神科醫院、少年觀護所等。



# 團體歷程

## • 團體形成期

- 成員間開始有互動，建立人際關係連結，扮演團體中的角色，產生團體的規範體系，彼此有共同目標並開始行動。
- 凝聚力會產生，溝通網絡與決策模式的建立，團體體系開始運作，成員會強烈依附他人、團體和工作者。
- 此時團體成員進入下一步衝突做準備，分化領導群有自己的角色功能。
- 此階段產生引導作用，試探、認同、人際界線、任務的行動。



# 團體歷程

## • 團體衝突期

- 團體形成後，進入整合階段，團體在掙扎中進行，但並非所有團體都必須經歷這一個階段，有些團體是能夠順利跨越。
- 成員試探團體和工作者的容忍力，成員對要負擔團體一切事務感到焦慮，成員間發展相互關係。
- 成員間有競爭，一方面試圖超越他人，一方面又有強烈的分離慾望，從不同於自己所設計的經驗中分離。
- 可能具有鐘擺效應，前一階段依附影響，成員會去測試團體對他們意義，再度選擇投入與承諾。



# 團體歷程

## • 團體維持期

- 經過輾轉掙扎與前進，逐漸明顯地表現團體的功能與維繫團體的進行。
- 團體目標變得很有意義，社會情緒得到支持與感受，團體目標達成，形成一種團體感。
- 在形成階段出現過一體感或依附感，成員會有較多的忠誠、安全或投入團體經驗，肯定個人和團體目標，猶如暴風雨後的寧靜。
- 在這個階段最成長，團體的成熟與功能充分展現，問題得到解決。
- 物定性和強固性隱含的結束的種子。





# 團體歷程

## • 團體結束期

- 團體由維持走向結束，個別性是治療團體罪理想的結果。
- 團體結束經常會有幾個明顯的情節：
  - 矛盾情感
  - 否定
  - 失落感和悲愴
- 有成員會積極回憶團體的生活經驗，準備紀念性的結束儀式，像是照相、交換聯絡方式、茶點同樂等。



# 團體領導

- 重要性

- 引導團體以及成員發展的過程，目標要能滿足成員社會情緒的需求，運用社會工作實務基本價值一致的觀點，協助整個團體和成員達到目標。

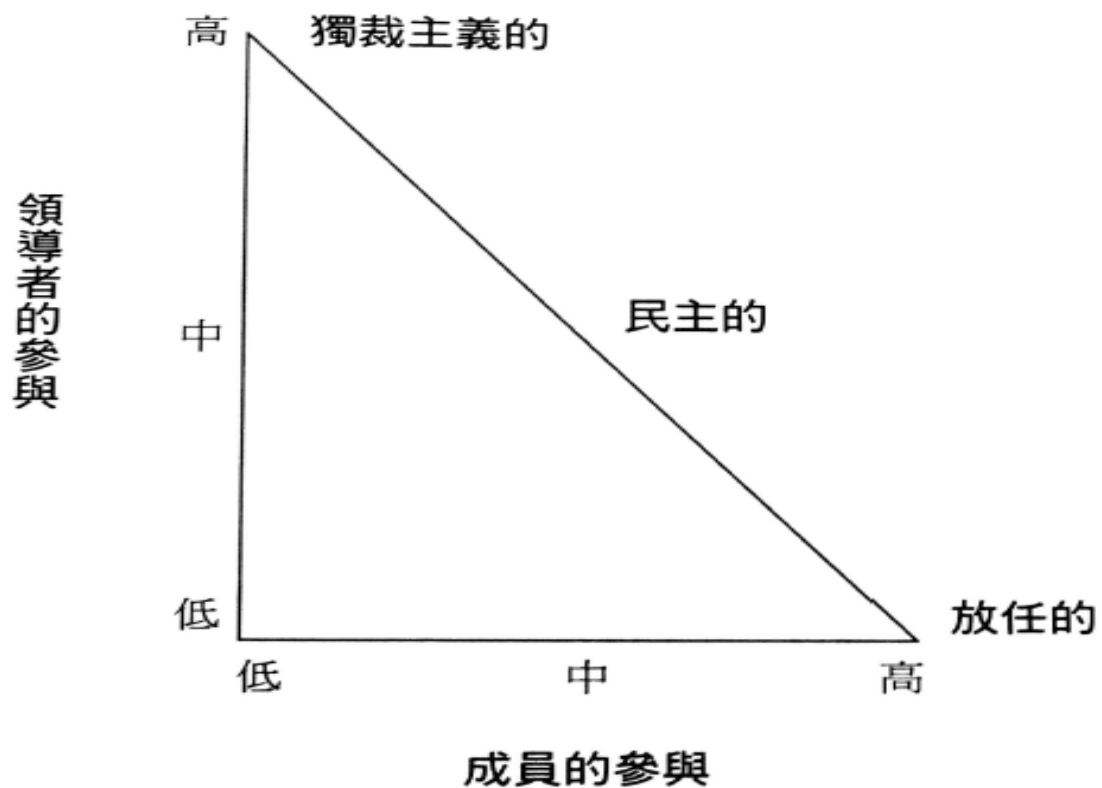
- 影響團體領導的因素

- 成員對領導的期望
- 可被運用的領導方式
- 團體發展過程中所產生的領導者與被指派領導者之間，是否存在著競爭的情形
- 整個團體的需求、任務和目標
- 成員的任務和社會情緒的技巧
- 團體內和團體外的權力性質
- 周遭環境對團體及其領導的要求



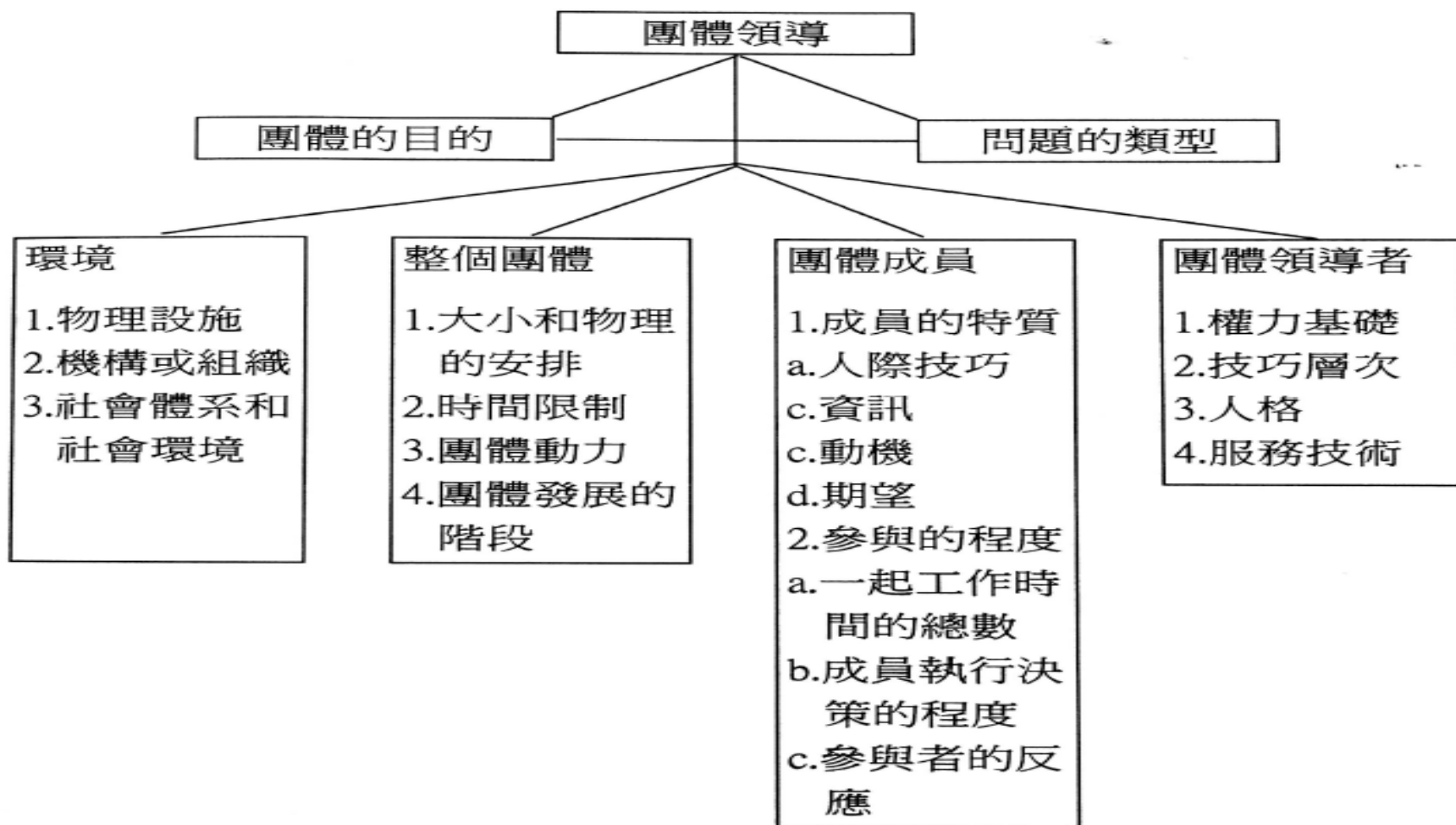
# 團體領導

- 團體領導和成員在三種領導型態下作決策的參與程度



# 團體領導

## • 領導的互動模型



# 團體領導技巧



- 自我揭露
- 面質
- 幽默
- 探索
- 摘述
- 支持
- 認知重建

- 角色扮演
- 方案使用
- 前後關聯
- 時間掌握
- 部份化
- 澄清
- 普及化
- 示範





# 團體領導技巧



## • 團體領導技巧功能的分類

催化團體過程	資料搜集和評估	行動
1. 囊括所有的團體成員的經驗	1. 思想、感受和行為的確認和描述	1. 支持
2. 對他人的專注	2. 要求提供資料、問題和探究	2. 再建構和再界定
3. 自我表達	3. 資料的摘述和部分化	3. 連接成員間的溝通
4. 對他人的回應	4. 思想、感受和行動的綜合	4. 指導
5. 團體溝通內容的聚焦	5. 資料的分析	5. 給予忠告、建議或教導
6. 使團體過程清楚明確		6. 提供資源
7. 澄清內容		7. 示範、角色扮演、預演和指導訓練
8. 引導團體互動		8. 面質
		9. 解決衝突

# 開放性團體

- **定義：**團體成員能自由來去便稱為開放，反之則稱為封閉，也就是說開放性團體的成員會有變動性，隨時可能增減。
- 一般實務上會偏向封閉性團體，理由有二：使用方案方便、穩定系統的特色，成員投入較高。
- **開訪性團體功能：**協助成員抗衡過渡和危機、具有共同問題成員支持、評估和篩選成員、引導或教育、訓練和督導、刺激成員主動向外的努力。
- 開放團體的領導
  - 團體過程再循環
  - 引導成員
  - 分離成員
  - 團體核心與本質



# 團體計劃步驟

- **確立團體的目的**

- － 團體和工作人員形成
- － 由機構與工作人員形成
- － 由成員形成
- － 由社區形成

- **評估贊助機構以及潛在成員（需求評估）**

- － 贊助機構本質、任務、目標、資源和案主群
- － 潛在成員：蒐集問題和需求，透過面談或電訪，決定使否問題的內容充分顯示團體服務的需要。



# 團體計劃步驟

## ● 招募成員

- － 寄發或張貼海報
- － 直接與潛在成員接觸
- － 準備電視、電台、網路等公告宣傳
- － 召開記者會

## ● 組織團體

- － 同質性因素、異質性因素
- － 團體結構
- － 多樣性和人口學上的特質。
- － 團體大小
- － 開放或封閉性



# 團體計劃步驟

- 行前講習

- 解釋團體的目的
- 讓成員熟悉團體的程序
- 篩選成員

- 訂定團體契約

- 有關團體程序契約
- 有關個別成員目標與契約團體結構

- 準備團體進行所需的設備

- 準備聚會場所
- 特殊安排

- 準備團體進行所需的設備

- 準備團體的書面計劃書





# 團體紀錄



- **基本資料**

- 團體名稱、團體會期、聚會日期、聚會地點、出席成員（座位表）、缺席成員、團體目標、階段目標、紀錄時間、團體領導/紀錄

- **團體過程摘要**

- 本此聚會的活動過程、討論的話題
- 個別成員特殊表現
- 團體動力分析：溝通方式、角色分工、互動、凝聚力、氣氛、領導型態等

- **團體過程評估**

- 本次聚會達成階段目標的狀況，利弊分析，擬定下次聚會的目標和工作階段



# 團體評估



## • 執行評估的理由

- 工作者的專業關懷，瞭解對其所實行的團體工作之干預效果。
- 幫助工作者改善自身的領導技巧。
- 證明團體工作方法對機構、資金、社會是有幫助。
- 評估成員的進度，是否完成原先承諾的目標。
- 允許成員表達對團體之滿意度多寡。
- 工作者得以與類似團體目標和情境之人，分享獲得的知識。

## • 選擇評估的方式

- 根據阻力、助力、所需時間和彈性來考量
- 進度表、自我報告、問卷調查、分析團體內容、錄音、錄影、觀察紀錄、角色演練等。



# 評估團體的發展

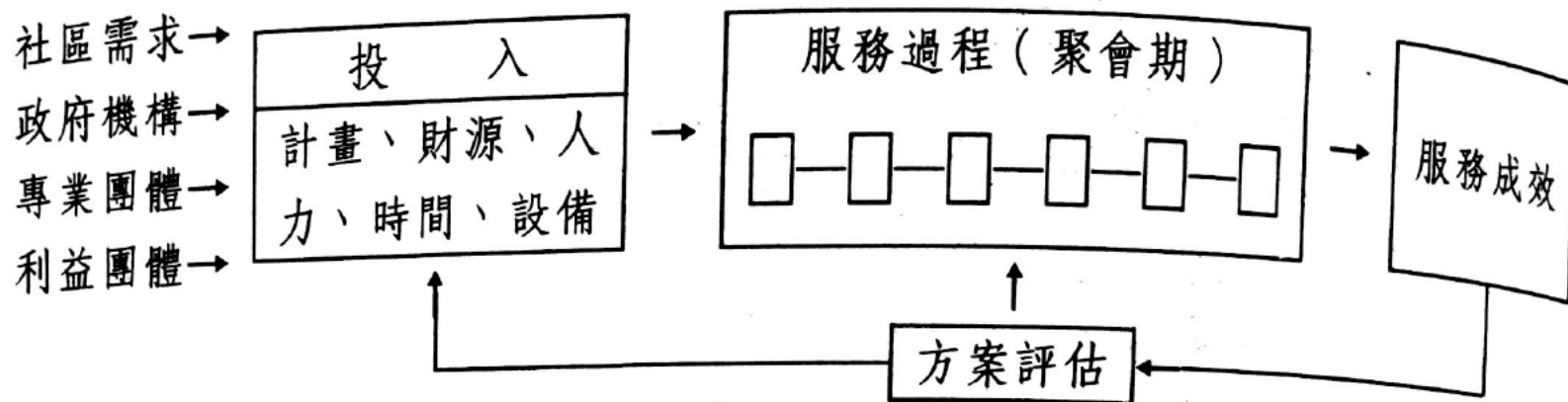
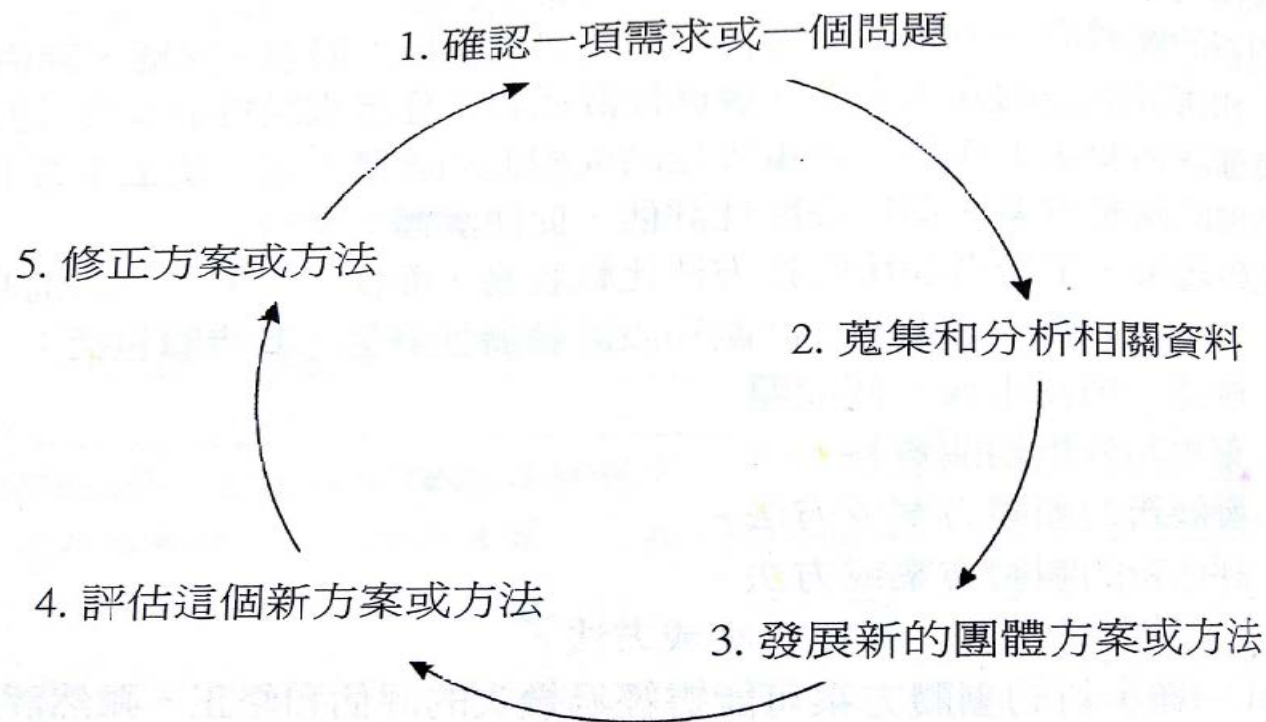


圖 17-1 社會團體工作方案回饋環



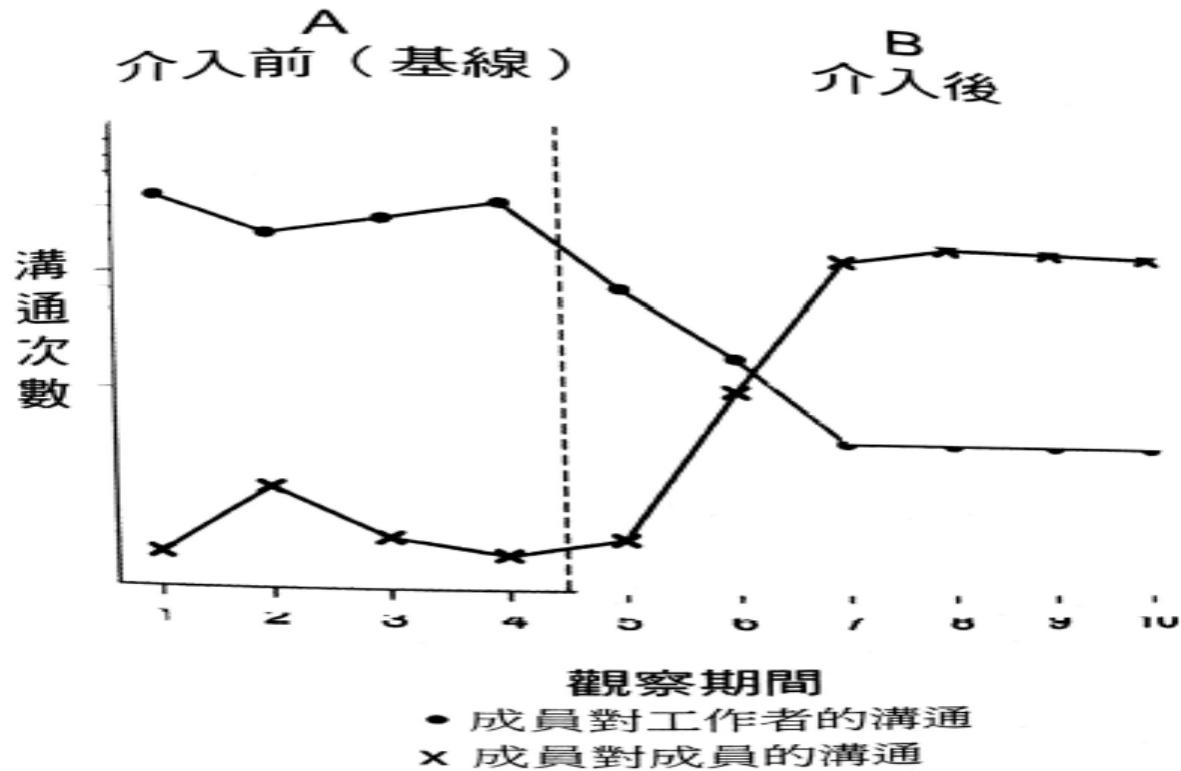
# 評估團體的發展

## ● 單系統方法



# 評估團體的發展

## • 個案研究法



# 評估團體的發展

## ● 準實驗設計

表 17-1 實驗組與控制組的前後測驗

團 體	治 療 前	有無治療	治 療 後	差 異
實 驗 組	$A_1$	✓	$A_2$	$A = A_2 - A_1$
控 制 組	$B_1$		$B_2$	$B = B_2 - B_1$

圖中： $A_1$  代表實驗組治療前的情況

$A_2$  代表實驗組治療後的結果

$B_1$  代表控制組治療前的情況

$B_2$  代表控制組未治療而再予測驗的結果

$A$  代表  $A_2 - A_1$  的分數

$B$  代表  $B_2 - B_1$  的分數







# Thanks!

From:

