

準團體諮商員的迷思與衍生的問題

張景然（世新大學社心系副教授）

「團體諮商」（或稱「團體輔導」，本文互用這兩個名詞，不特別區分其定義）的課程對於助人專業(helping profession)相關科系，亦即主修教育、心理、輔導、社工等科系的學生而言並不陌生，這些學生除了學習團體諮商的基本理論之外，大都還會被安排以團體成員的角色體驗團體進行的過程。這其中有部分學生基於課程的要求，還必需參與設計團體實施的方案計劃，並且實際帶領團體，以驗證團體輔導的基本理論和領導技術，獲致完整的團體輔導學習經驗，甚至進一步做為專業團體諮商員的準備。

過去十數年間，作者在求學及工作的經驗中得以有機會在國內外幾個機構觀察和督導準團體諮商員們的工作情形，深切感受到其中普遍存在的疑問不斷困惑著這些學員(trainee)；部分共同的誤解或迷思(myth)也並沒有因為時空的替換而有所改變或得到澄清；一些初始團體諮商員們容易發生的缺失更值得有系統的歸納整理以減少學員們的焦慮和挫折感。本文試圖針對準團體諮商員常有的迷思與因之衍生的問題分別提出探討和澄清，期使準團體諮商員的工作更有效能，既能提供給當事人較佳的服務品質，更能維護團體諮商的專業性。

「迷思一」以為團體諮商就是數個活動的累積

同時也因為這個迷思而產生以下四個常問的問題：

(問題 1-1)一個九十分鐘的團體，只準備一個活動真的夠嗎？

(問題 1-2)團體計劃既定的內容能臨時更改嗎？

(問題 1-3)在團體中談論中小學階段的人事物、系裡人事物、團體內的人事物，哪一個比較恰當？為什麼？

(問題 1-4)離團體結束只剩五分鐘，還有一個二十分鐘的活動還沒有進行完，怎麼辦？

在團體諮商的實務工作或團體諮商員訓練環境中，最常看到的團體進行方式即是累積許多個團體活動成為團體進行的主軸，於是學員們的認知便以為團體諮商就是團體活動的累積，規劃團體進行的方案便是準備團體活動，往往一個六十分鐘的團體需要使用兩個團體活動，而一個九十分鐘的團體便需要使用三個團體活動。學員們上圖書館或到書店找尋帶領團體的參考教材，泰半都在介紹團體活動，更容易令人誤以為那是帶領團體的標準模式。質言之，在高度結構的團體中，團體活動只是用來做為每個活動進行後的團體分享做引導，它有引發成員動機、促進團體互動、協助成員構思、以及探索成員情緒的作用，卻絕對不是團體的主要內容。也就是說，活動本身永遠是次要的，活動後的分享才是團體的重點，即便是眾所熟知的大肢體動作暖身活動(例如「信任走路」和「信任跌倒」)亦然；而團體活動在低結構團體、團體中後期，或具有高度表達能力

與參與動機的成人團體中更是可有可無的，因為那時候團體領導者的同理心技術、促進團體互動的引導技術、和治療性十足的「此時此地」(here and now, Yalom, 1995)原則便成為團體的主軸，團體諮商員自然也不必擔心漫長的團體時間沒有準備足夠的團體活動如何「支撐」下去的問題了。「此時此地」既然為團體諮商學者所看重，談論過去或現在孰重孰輕的問題自是十分明顯，因為「此時此地」的動力或治療性必然大於「彼時彼地」(there and then)。換句話說，能提到團體內的人事物就別提到團體外的人事物(但衝突事件要特別留意，要看彼此是不是衝突雙方還存有關心和誠意)；能提到大學時代的人事物就別提到童年時代的人事物。

「迷思二」以為團體諮商就是團康活動或團體討論

由此分別衍生的問題便是：

(問題 2-1)團體成員的歡笑帶給團體領導者很大的鼓舞，這有什麼不好，

(問題 2-2)在團體中有人習慣爭辯名詞的定義或歸納原則，怎麼辦？

有些學員可能把在其他社團活動參與過的團康活動誤以為就是團體輔導活動的內容，把一個諮商團體帶得活潑歡樂，團體成員也覺得很有樂趣，作者絕無貶低其他專業的意圖，相反的，團康活動在台灣教育界有它十足的貢獻，同時也是本土研究「團體動力學」一個特殊而重要的主題，不過把團體輔導活動帶成團康活動恐怕是根本誤解了團體諮商的性質和功能。

也有部份學員或許對於團體諮商的性質有所誤解，或由於本身習於認知思考而忽略情感探索的人際互動模式，很難體會「同理心訓練」為何物，遇有需要揭露本身經驗或情緒時，往往只做名詞定義(例如，分析「親情的成分」、而非揭露與家人的互動經驗；分析「愛情的種類」、而非揭露與異性的互動經驗)，無法進一步探索廣泛和深層的情緒(這裡暫排除有意

抗拒的可能性)，對於這類的準團體諮商員或團體成員，「具體」(concreteness)、「給予回饋」(giving feedback)、「立即性」(immediacy)和「反映情緒」(reflecting feeling)(本文所提的諮商技術係參考徐西森，民 86；張景然和吳芝儀，民 84；黃惠惠，民 85；Ivey & Authier, 1978 等資料)等技術的反覆練習和使用是有必要的。

「迷思三」以為團體諮商就是解決成員的問題

伴隨這個觀念而來的疑問是：

(問題 3-1)團體真的不能給建議嗎？

(問題 3-2)那什麼時候是使用同理心技術的時機？

當團體進入工作期(working stage)之後，成員間的信任感和凝聚力都大為提高，成員在這個階段也許比較願意談及個人的問題，準團體諮商員們大都會因為成員願意在他們所規劃及帶領的團體中有深度的揭露而感到滿意，同時一種願意傾全力協助解決問題的使命感也油然而生。這或許也是受到個別諮商工作中「短期諮商」(brief therapy)趨勢的影響，本是無可厚非，唯同理心技術的使用，以及提供機會讓成員充分探索其隱藏在問題之下的情緒反應，對於團體諮商員的養成教育而言，是遠勝於直接提出建議來解決成員問題的，因此同理心技術(主要由「摘要」和「反映情緒」構成，參見 Ivey & Authier, 1978)的使用時機是無所不在的。事實上連結(link)其他成員處理(或解決)某一事件的經驗，往往也具有做建議的效果，而較無做建議所可能產生的弊端，這是團體諮商較有利於個別諮商的技術之一；如果諮商員非建議不可，則包裹著「自我揭露」(self-disclosure)糖衣的建議會更勝直接建議一籌。

作者嘗見大學二年級學員設計並帶領同班同學進行以「生涯規劃」、「情緒管理」、和「壓力管理」為主題的團體，結果進行得很不

順暢，不僅成員不滿意，領導者更是十分挫折。事後的督導中學員們歸納出可能的原因是，這類具有問題解決導向的主題，諮商員是以專家的身分帶領團體，換句話說，學員們必需具備與各該主題有關的專門知識和經驗才能使團體發揮效能，否則成員不啻問道於盲。以「生涯規劃」團體為例，團體諮商員必需修習過「心理測驗」、「教育與職業資料分析」、甚至「生涯規劃」或「生涯輔導」等課程，如果沒有機會在帶領該主題的團體之前擁有這些專門知識，至少也要得到督導員或校內學生心理諮商單位的協助。再從諮商專業倫理而言，任何超越諮商員專業訓練的技術是違反專業倫理標準的(American Counseling Association, 1995)。

「迷思四」以為團體諮商就是在團體中做個別輔導

成員們會問：

(問題 4-1)領導者和協同領導者如何分工？

(問題 4-2)團體結束前五分鐘，有一位成員「好像」準備要做很深的自我揭露，怎麼辦？

一個典型八至十二人的小團體足以讓缺少實務經驗的準團體諮商員們忙得焦頭濫額，加上督導者對團體帶領技術的要求，可能使他們連原有的談話習慣都得斟酌再三，遇到有成員談到比較深入的問題，難免就會專注於單一成員而忽略到引導整個團體的互動。安排兩位學員協同領導似乎是不錯的方法，兩位協同領導者交互留意團體談論的內容與互動的情形，藉機以「目標設定」(goal setting)、「連結」其它成員的相關問題、或引導其他成員「給予回饋」(張景然和吳芝儀，民 84)等技術引導成員互動，可以避免集中過多注意力與時間在某個成員的問題上，同時也可以讓每個團體成員都能從中受益。

如果是基於以上考慮而安排兩位學員共同帶領一個團體，這兩位學員在每次團體規劃和

實施的責任分工應該是各佔百分之五十，而不是某一單元一主一從，另一單元角色互換，除非一個是很有經驗的團體領導者帶領一個沒有經驗的協同領導者學習團體領導技巧，兩個人的角色始有主從之分。

學員們常見的分工方式是由領導者負責一整個單元，協同領導者僅僅是作客心態，雙方「輪流」負責團體方案的設計與執行，而非「協同」分工，無怪乎領導者長覺得忙不過來，協同領導者則內疚幫不上忙。一個可行的簡要責任劃分是讓協同領導者執行結構上團體活動的部份，提供示範讓成員很快瞭解團體進行的方式，依座位安排角度留意領導者容易疏忽的成員反應，並且可以補足領導者因過於專注或經驗不足而忽略掉的重要訊息做適當的介入。值得一提的是領導者和協同領導者在團體進行之際是容許做立即性的對話的，特別是在「聚焦」(focusing)和「結構」(structuring)團體方向和進行方式時，準團體諮商員或許是耽心被成員視為默契不佳，遇到需要溝通時只能焦慮的比手畫腳(通常它們的座位會有一定距離)，以致反而失去團體的透明度(transparency, Yalom, 1995)和真實度，這種溝通的前提是雙方事先有充分的準備協調，所以次數應該不致過多。

「迷思五」以為督導者沒有提出指正就是對的

國內諮商員(包含團體諮商員)的養成教育是開始於大學階段，學生人數眾多或可達到推廣諮商專業的部份效果，但另一方面由於大學部的師生比例不若研究所來得寬裕，在大學階段訓練諮商員便產生教師(督導者)過勞或學員得不到適當督導的窘境。督導者提供「臨場督導」(on-site supervision, Bradley, 1989)當然是最理想的狀況，但舉例而言，一名負責三個班級，每班平均六十個人，每個「領導組」每學期至少帶領八小時的團體諮商員(請注意，不是「團體成員」)訓練者兼督導者，光是

要付出的時間就接近天文數字，因此學員們的「同儕督導」(peer supervision)或借助錄音、錄影器材的使用協助準團體諮商員事後整理團體經驗，便成了尋求專業督導以外的重要學習管道。然而這些輔助的學習、訓練方式卻也造成學員們的許多疑惑未解，甚至是以訛傳訛、積非成是，這其中有些是督導者視為理所當然的團體基本步驟，而學員們卻困惑不已的，督導者不可不慎。例如學員們會有以下問題：

- (問題 5-1)為什麼團體要圍成一個圓圈坐著？
- (問題 5-2)團體進行中可以喝水嗎？
- (問題 5-3)團體進行中可以錄音或錄影嗎？
- (問題 5-4)由同學所組成的團體，在第一次團體進行的見面活動中，彼此要假裝不認識嗎？
- (問題 5-5)觀察者(或同儕督導)可以和團體互動嗎？
- (問題 5-6)觀察者(或同儕督導)要觀察紀錄些什麼？
- (問題 5-7)領導者和協同領導者只要引導團體的進行，還是一邊帶領團體，一邊也要和成員一樣，參與團體所進行的各項活動？
- (問題 5-8)團體規範已經明定不能遲到，還是有人不能遵守規定怎麼辦？
- (問題 5-9)在最後一次的道別活動中，領導者需不需要和成員交換小禮物或卡片？
- (問題 5-10)成員「發言」的次序是順時針方向比較好還是逆時針方向比較好？

要回答這些疑問，可能有見仁見智的答案，可能資深的督導會啼笑皆非，可能根本沒有合適的答案，耐心十足的老師也可能要不斷叮嚀才不會使自己的學生貽笑大方。然而學生的疑惑絕對是真實的，如果沒有機會提出來，或是督導沒有機會發現，這些準諮商員們就有可能帶著電視上 call in 節目或「益智節目」主持人的方式出去帶領團體而不自知。作者花了無數的時間反覆從最基本詞彙使用上提醒學生

儘量習慣用「分享」代替「發言」或「發表」，用「經驗」或「感受」代替「意見」或「見解」，用稱呼「成員」代替「團員」，避免把團體輔導變成記者會或綜藝節目，這在一個對團體諮商課程從無到有的新環境中，感受特別深刻。

即使是老生常談，作者還是要簡要條列回答前面所提的幾個問題。

(5-1)團體圍成一個圓圈坐著是能使每一位參與者都能看到彼此的眼神、表情、和身體語言，以增進互動的可能性。

(5-2)團體規範中最好規定不要喝水(或進食)，這會使得成員精神不集中，甚至藉由喝水隱藏呼之欲出的情緒。附帶一提，其他不適當的社交行為，如鼓掌、戲謔、分食食物、說髒話等，應該被禁止在團體中出現。

(5-3)在說明錄音或錄影的目的、銷毀的時限後，經由全體成員的同意即可錄音(影)。

(5-4)可依照彼此熟識的程度和團體主題進行深一層的認識活動，也可簡短帶過這個部份。唯團體中如果至少有一名新成員，就應該以讓該新成員對所有成員有基本的認識為原則。

(5-5)觀察者(或同儕督導)不能和團體有任何互動，如果設備允許，最好是在單面鏡或螢幕監控室進行觀察。

(5-6)觀察者(或同儕督導)紀錄的內容可以包括領導者(和協同領導者)的帶領技術和行為、個別成員的參與情形、全體成員的反應狀況、整體團體的歷程與動力、和觀察者的心得等。大致而言，觀察者負有臨場同儕督導的職責，其所觀察紀錄的內容應該要比團體參與者事後的回憶周詳豐富許多。

(5-7)領導者和協同領導者可以視團體時間長短和成員多寡決定共同參與的程度。一般而言，團體以讓成員充分探索其經驗為主要考量，在這個原則之下，領導者和協同領導者的示範、有感而發的自我揭露，和適度的透明性，都可以使團體的進行更加順暢、自然。

(5-8)團體規範不周延之處可以在團體進

行中提出來修正，必要時可以訂定罰責以降低遲到或缺席的機率。

(5-9)同樣基於領導者透明性的考量，領導者可以和成員交換小禮物或卡片，如果活動屬於選擇性的贈送小禮物，領導者更需要多準備幾份，避免有成員沒收到小禮物的情形發生。

(5-10)成員願意在團體中分享經驗本無按照順序的必要，理想的團體進行方式是呈現成員與成員或成員與領導者間的「交錯型」(潘正德，民 84)互動。如果必須由領導者指名，可以佐以「連結」、「非口語線索」(nonverbal referent)的技術，讓成員不覺得突兀。團體談話順序另一個特色是先分享自身經驗的前一、兩位成員自自然然起了示範作用，領導者如果要指定成員說話，最好讓比較瞭解團體走向、表達能力較佳的成員優先，這可以提供後續的成員參考如何適當的呈現自己。

「迷思六」以為團體諮商員的焦慮是不正常的

常見的問題則是：

(問題 6-1)被觀察、錄音或錄影很不自在，可以在團體中說出來嗎？

(問題 6-2)團體領導者常常想著要使用什麼「技術」，以致反應慢了半拍，怎麼辦？

(問題 6-3)「反映情緒」的技術使用多了會很呆版，成員也會抗拒，怎麼辦？

(問題 6-4)團體中有人哭泣時怎麼辦？

(問題 6-5)團體成員的抗拒行為如何處理？

在學習期間的團體諮商員從理論的學習過渡到實習經驗，當中有非常大的落差，這種理論與實務的差距同時會帶來成就感、新奇體驗、疑慮、禁忌、不安、或不知所措，不論成員或準諮商員都應該有充分的機會來表達這些經驗。所不同的是諮商員可以找督導談；而成員的上述經驗，不論來自被觀察或來自參與團體的陌生感覺，也需要諮商員在團體中以澄清感覺、支持、同理、探索原因等方式做適當的處

理。任何諮商技術的使用，都可以由領導者和協同領導者合力完成，這也會幫助領導者不致產生太大的急迫感。

團體諮商員有意識到使用「反映情緒」的技術是擺脫資料收集階段，把團體帶得更深入的指標之一，這個原本十分具有治療性的技術的確也會給諮商員帶來挫折感，原因是一成不變的問話方式(例如反覆詢問：「那你有什麼感覺？」)容易招致成員的反感，避免同樣的句型或語氣應可以讓成員在自然對話的情況下揭露更深。例如交叉使用：「那你當時的心情如何？」、「現在呢？」、「你會很生氣嗎？」、「你是說你很無奈？」等問句，或是「所以你會很不高興」這樣的肯定句。

成員在團體中哭泣時，領導者較適合使用的技術是「沉默」。在不斷練習新技術，獲得新經驗的團體帶領過程中，「沉默」算是反向操作，困難之處在於領導者急於介入心態的調整，和應用的時機的掌握。一般成員在看到某一成員哭泣時都會傳遞面紙或輕拍哭泣者表達關心，領導者可以靜觀成員間如何互動，並判斷哭泣者適不適合接續談話，提供機會讓該成員自己做決定，如果他的選擇是稍後再談，領導者要記得留時間讓他把話說完。

團體成員的抗拒行為可能表現在經常性的遲到、無故缺席、不專心、不參與特定主題或所有主題、甚至根本就否認自己有抗拒現象。領導者宜判斷該成員抗拒的來源是對團體進行方式、團體主題(例如有些成員不願意或沒有準備好談家庭經驗或兩性交往的經驗)、領導者的領導風格、督導者、其他團體成員、甚至是課程或就讀科系的抗拒；也有可能是該成員本身的因素，例如疲倦、動機低落、個性防衛、不信任團體、不習慣揭露自己、或是過去不愉快的經驗(包括生活經驗或參與團體的經驗)使然。領導者若能分辨成員的抗拒來源，在適當時機加以處理，不僅可以避免本身無謂的焦慮，更能協助成員從抗拒行為中進一步探索自己抗拒行為背後蘊含的意義。

當發現某成員可能有抗拒現象時，領導者處理的方式從輕到重可以是：留心但不處理、領導者揭露自己的感受、使用「立即性」技術、溫和的「面質」(confrontation)、以及運用「此時此地」的原則邀請其他成員給予回饋。如果因為其他成員的回饋或面質過於強烈，領導者反而應該調整自己的角色，改使用同理心技術、保護(protecting)、阻止(blocking)、或調律(tone setting)等技術調節團體動力，以免使得該成員過於防衛或受到傷害。在團體中談多談少的決定權屬於成員所擁有，領導者只能加以引導、催化、或呈現現狀，處理抗拒的目的是要讓該成員有足夠的自我覺察，並不是促成立即的改變，也不是讓領導者和其他成員宣洩怒氣的。成員在團體中除了分享自身實際經驗之外，還可以談及感覺和想法，如果成員只是不願意談到自己的生活經驗，領導者仍舊可以引導這類成員傾聽其他成員的談話內容，並鼓勵揭露自己的觀點和感受，做一個稱職的回饋提供者。

本文可以說是作者在訓練三個班級的團體領導者一學年下來的督導報告。在歷經無數次團體方案的規劃、執行、和檢討的大小聚會之後，我決定把它整理出來。仔細算算，兩位助教和我自己總共合力實地督導過 216 次的團體，每次進行八十至九十分鐘。我想最大的受惠者是我自己，不僅讓我有改善教材教法

和自己反思的機會，日後再接觸到新一批的學生，也可以不必辛辛苦苦的每次都從零開始，當然我更希望讀者能從本文或益。我雖然花了比較大的篇幅來敘述嚴肅的諮商員訓練過程，事實上團體另一個很大的吸引力是能夠經由觀察學生們的經驗分享，和他們一同感受成長過程中的痛苦、艱辛、疑惑、和愉悅。在一般師生還常常存著見了面認不出名字的尷尬關係中，我卻能夠有這種特別機緣去碰觸他們的內心世界。這原本不屬於督導者的督導內容(甚至有時候還會有形同諮商員不適當的「反移情」反應)，我也約束自己儘可能不在工作的時候坦露這些情緒，只不過學生們的經驗太過真實、深刻，不是教科書上可以讀到的。以哭泣來說，每一位成員在淚水背後必然深植許多辛酸，然而這在這種教材式的文章中只能受到公式化的對待，其實是蠻不公平，甚至是荒謬的。要感謝這 187 位同學高水準的「賣力演出」，和你們共同走過這一年，我覺得很榮耀！

參考資料

- 徐西森(民 86)團體動力與團體輔導。台北：心理出版社。
張景然和吳芝儀譯(G. Corey 著)(民 84)團體諮商的理論與實務。台北：揚智文化公司。(原著出版於 1990 年)
黃惠惠(民 85)助人歷程與技巧。台北：張老師出版社。
潘正德(民 84)團體動力學。台北：心理出版社。
American Counseling Association (1995, June). Code of ethics and standards of practice. *Counseling Today*, 33-40.
Bradley, L. J. (1989). *Counselor supervision* (2nd ed.). Muncie, IN: Accelerated Development.
Ivey, A. E., & Authier, J. (1978). *Microcounseling* (2nd ed.). Springfield, IL: Charles C Thomas.
Yalom, I. D. (1995). *The theory and practice of group psychotherapy* (4th ed.). New York: Basic Books.

古松談般若幽鳥弄真如

〔解析〕

「般若」是梵語「布拉吉尼」，智慧的意思。而放棄妄想成佛，得到悟的智慧。「真如」即真實，永遠不變的意思。本句指宇宙萬物常住不變的根本的存在，稱為實相、實體、法性。松濤、鳥叫，進入耳裡的皆是佛(真理)的具現，都是佛的講經。古松又可以解為般若，幽鳥(幽靜的鳥)可以解為真如。

換言之，天地萬物無不是尊貴的佛的容貌，無不是佛的講經。此乃到達悟的心境。

與此句頗為類似的有蘇東坡的詩，內涵為谷間水聲有如佛的講經，山色如同尊貴的佛身。昨夜來的風濤有如佛在講解八萬四千法門。聽到尊貴的佛的講經，我心中無法形容，只有大悟者可能領會。

〔寸語〕

此句的意思是松濤有如經聲，鳥叫也在講解佛教的真理。

唯有察覺到自己的本心的人，其所見、所聞、所嘗無不是原來心的表露，才能聽到美妙的聲音、看到美麗的景色，吃到美味的食物。凡夫被煩惱所迷，看到同樣的景色也不會覺得美，不會覺得是美妙的聲音。有一位老太太綽號「愛哭婆婆」，下雨天，她擔心長男的洗衣盆賣不出去，覺得長男很可憐而哭泣；晴天她又擔心老二的雨傘賣不出去，覺得老二可憐而哭泣。其實改變一種想法就不會傷心了，下雨天為老二的雨傘店而高興，晴天為老大的木桶店而高興就可以很快樂。一件事情，觀點不同、心理上的感受也完全不同。

(一如)



禪語