

- ing psychology (pp.177-214). New York: John Wiley.
- Holloway, E. L. (1994). Overseeing the overseer: Contextualizing training in supervision. *Journal of Counseling and Development*, 72, 526-530.
- Holloway, E. L. (1994). Clinical Supervision: A systems approach. California: SAGE Publications, Inc.
- Holloway, E. L., & Acker, M. (1988b). *Engagement and power in clinical supervision*. Workshop presented at the Oregon Association of Counselor Education and Supervision, Corvallis, OR.
- Holloway, E. L., Freund, R. D., Gardner, S. L., Nelson, M. L., & Walker, B. E. (1989). Relation of power and involvement to the theoretical orientation in supervision: An analysis of discourse. *Journal of Counseling Psychology*, 36, 88-102.
- Holloway, E. L., & Poulin, K. (1995). Discourse in supervision. In J. Siegfried (Ed.). *Therapeutic and everyday discourse as behavior change: Towards a micro-analysis in psychotherapy process research* (pp.245-273). New York: Ablex.
- Holloway, E. L., & Roehlke, H. J. (1987). Internship: the applied training of a counseling psychologist. *The Counseling Psychologist*, 2, 205-260.
- Holloway, E. L., & Wolleat, P. L. (1994). Supervision: The pragmatics of empowerment. *Journal of Educational and Psychological Consultation*, 5(1), 23-43.
- Holloway, E. L., & Neufeldt, S. A. (1996). Supervision: Its contributions to treatment efficacy. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 63, 2, 207-213.
- Miller, F. E., & Rogers, L. E. (1987). Relational dimensions of interpersonal dynamics. In M. E. Roloff & G. R. Miller (Eds.). *Interpersonal processes: New directions in communication research* (pp.117-139). Newbury Park, CA: Sage.
- Nelson, M. L. (1993). A current perspective on gender differences: Implications for research in counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 40, 200-209.
- Nelson, M. L., & Holloway, E. L. (1990). Relation of gender to power and involvement in supervision. *Journal of Counseling Psychology*, 37, 473-481.
- Poulin, K. L. (1994). Towards a grounded pedagogy of practice: A dimensional analysis of counseling supervision. *Dissertation Abstracts International*, B54(09), 4931. (University Microfilms No. 9505214)
- Rabinowitz, F. E., Heppner, P. P., & Roehlke, H. J. (1986). Descriptive study of process and outcome variables of supervision over time. *Journal of Counseling Psychology*, 33, 292-300.
- Tracey, T. J., Ellickson, J. L., & Sherry, P. (1989). Reactance in relation to different supervisory environments and counselor development. *Journal of Counseling Psychology*, 36, 336-344.
- Tracey, T. J., Hays, D. A., Malone, J., & Herman, B. (1988). Changes in counselor response as a function of experience. *Journal of Counseling Psychology*, 35, 119-126.

團體諮詢的規劃和實施：

第二年的督導報告

張景然 (世新大學社會心理系副教授)

前言

筆者擔任世新大學社會心理系團體諮詢課程教學和訓練工作剛剛屆滿兩年時間，第一年結束之際嘗就個人督導學生團體帶領實習經驗所見，寫成「準團體諮詢員的迷思與衍生的問題」(張景然，民90)一文，主要在探討新手領導者共同的疑惑和實務訓練的要領。其間觀察督導的團體領導者均為本系大學部二年級學生，這一批學生在進入大學三年級之後，絕大部分繼續接受第二年團體諮詢員的實務訓練。不同於前一年帶領同班同學兩學期各八小時的課程要求，第二年的帶領對象改為真實的成員，學生必需依序完成訂定團體主題、設計團體計劃、招募和篩選成員、領導與協同領導團體的進行，並在團體進行前後與督導充分討論團體內容。

比較起第一、二年學生們在團體諮詢實習的表現，可以發現充分的事前準備能讓團體進行得更順利，例如在邀請卡上說明各次團體的主題、事前與督導詳細的討論團體計畫、事前演練、及輔助器材的準備、團輔室的環境佈置等，都是團體進行之前需要詳加準備的。同一組的領導者們首次接觸陌生成員，透

過相互合作大都能夠適時發揮各自的角色功能，熟練地引導成員參與團體主題的進行。對於結構性團體從陌生到熟悉，但有的學生們亦偏好採用低結構團體。另外，同儕督導者的評論內容進步很多，對團體帶領技術的分類也很正確。大致而言，比較進入狀況的成員比較喜歡低結構團體，比較有信心的領導者也會傾向帶領低結構團體，並且也不再混淆團康與團體輔導(或團體諮詢)的性質；團體方案均能針對主題設計活動、分配時間、分工合作，團體進行現場則能視情況彈性調整。唯領導者在事前對於團體主題與團體目標應能清楚釐清，團體進行中要能繞著主題走，團體結束前要有機會讓團體檢視團體目標達成的程度。在團體方案的內容上，不受教科書或以往團體輔導進行的限制，能掌握各種背景的成員所關切的主題，並能適度的創新及嘗試新題材；但是，主題的設計上範圍有過大的問題(例如以朋友、家庭、愛情、學業等四個主題貫穿四次團體)，領導者不易處理，成員也會覺得意猶未盡。

在與另外兩位團體實習助教長時間的臨場督導經驗分享中，筆者發現這些第二年(亦即帶領團體經驗從十七至卅二

小時)的準諮商員們常會有些共通的問題或瓶頸，這其實也頗符合個別諮商員在不同階段會出現不同現象的發展模式(吳秀碧，民83；Stoltenberg & Delworth, 1987)。以下便就一般領導者常遇到的困擾問題和可行的處理方式做進一步的說明。

事前準備工作

諮詢實務訓練的課程常常會被「顧名思義」地視為僅僅是土法煉鋼式的經驗累積，不少想要好好從書本閱讀中學習團體帶領方法的學生，也往往不知如何準備起。要帶領一個團體，當然必需先熟練基礎的諮商技巧和團體領導技巧，這部分在「助人歷程與技巧」(黃惠惠，民88)、「助人技巧」(林美珠和田秀蘭譯，民89)兩本書中都有許多個別諮商技術的介紹和情境練習；「團體動力與團體輔導」(徐西森，民86)第五章和「團體諮商的理論與實務」(張景然和吳芝儀譯，民84)第三章中則有針對團體領導的技術做詳盡介紹。

如果想要事先掌握團體中特殊狀況的處理要領，筆者推薦可以先閱讀「團體動力與團體輔導」(徐西森，民86)第五章後半部、「團體諮商-策略與技巧」(劉安真、黃慧涵、梁淑娟和顏妃伶譯，民84)第十四章、和「準團體諮商員的迷思與衍生的問題」(張景然，民90)一文，唯處理得當與否還要看事件發生時的狀況、時機掌握、和領導者的經驗而定，在督導時間則可以提出來充分討論。

帶領特定主題的團體，除了要熟悉引導技術之外，還要掌握該主題的重要內涵。例如，檢驗「壓力管理團體」是否帶得深入重點的標準是，是否碰觸到

「壓力源」、「身心症狀」、「放鬆練習」、「社會支持」、「做決定」、「休閒活動」等重點，這部分應補充閱讀特定主題的參考資料。

以往新手團體領導者(甚至包括有經驗的領導者)通常會依賴高度結構式的團體活動貫穿每一次團體時間。關於這部分，「團體領導者訓練實務」(張老師，民85)、「團體動力與團體輔導」(徐西森，民86)第六章與第十章、「領導才能訓練實務」(吳翠霞、吳淑敏和陳怡君譯，民81)、「增進自我概念」(呂勝瑛譯，民73)等書籍，甚至如「台灣心理諮詢資訊網」等網路資源(請參閱<http://heart.ncue.edu.tw>)都有豐富的活動可供參考。坊間這一類的書籍不少，唯大多數內容都只適合最初層次的領導者和國中小學成員，著重趣味性和活潑性，或許具有暖身的效果，卻不容易作深入探索。對於教育程度較高、參與動機較強、或心理輔導相關科系的學生而言並不適用，這類成員可能會有被操控和深度不足的感覺而心生反感；就進階的團體領導者而言也應該減少對團體活動的依賴，才能夠有足夠機會琢磨諮商技術。因此，筆者逐漸不鼓勵學生參考這一類團體活動的書籍去設計團體內容，除非能夠針對主題和成員特性適作修改，並降低團體的結構度，才能從工作經驗中學得更多。

選擇團體活動要根據自己過去的成員經驗或領導經驗、同理心、和與同儕間的預演效果來取捨，參考書籍中許多活動並不適合成年成員、學習動機強烈、或預備前來參加特定主題的團體成員，尤其如果只是隨機堆砌幾個不痛不

癢的暖身活動或團康活動(例如：大風吹+瞎子走路+腦力激盪+有配樂的冥想)，那不啻是團體的沉淪。我們很樂於見到創新的活動或結合許多相關活動的創新題材出現，團體諮商這個專業領域已經到了需要注入新血的時候了。

團體主題與目標的擬定

團體主題的規劃，大致可以依照下列三種方式來訂定：

- 一、根據已經分配好的成員共同特質去安排團體內容，例如高二社會組學生的生涯規劃團體、大學轉學生的適應團體、班級同儕團體(死黨)的人際關係團體等。
- 二、參考傳統團體輔導書籍的題材去設計主題，再徵求合適的成員。例如情緒管理團體、生涯發展團體、壓力管理團體、自我成長團體等。
- 三、根據領導者特定的興趣或嘗試去設計創新且符合時效的題材，例如同性戀團體、體重控制團體、名牌情結團體等。

在我們的團體實習經驗中，有的組別按部就班地依照傳統的團體諮商重要題材設計作為團體進行的主題，這類主題可以參考的資料相當多，許多碩博士學位論文都附有完整的團體進行流程可供參考，遇到中規中矩的成員，都能相安無事的進行，但在招募成員上比較不順利。有的組別會按照自己的興趣或設想成員的需求來決定主題，這種做法兼具創新和冒險的性質，像是同性戀團體、體重控制團體、和名牌情結團體等組，都得到成員和督導很高的評價。不過

也有不少挫敗的例子，大致而言，在為期八小時四個單元的內容裡宜避免題材過廣。一次談家庭、一次談友誼、一次談生涯、一次談兩性的團體往往會流於表面化。除非團體是特定的主題，領導者計畫分別從以上幾個方向切入，如在「壓力探索」、「寂寞感」、「衝突」、「拒絕」、「失落感」、「遺憾」、「誤解」、「挫折」等特定經驗中擇一主題，分別就家庭、友誼、生涯、和兩性等範圍中深入探索分享，可能會比較深刻一些。

領導者在僅有的四次團體單元中，也要把握有限的時間充分對主題深入探索，包括團體主題說明、自我介紹都可以結合主題「提前」介紹給成員，而第一和第四單元也都有必要安排適當的活動針對主題進行「真正」的團體內容。比較不適當的做法是認為第一單元不適合「深入」談主題，第四單元又要做「總結」，以致僅僅安排中間兩個單元觸及主題，這都使得真正探索主題的時間大打折扣。換句話說，第一個單元可以從自我介紹階段即導入主題，而最後一個單元也不要只用來回顧前三個單元的內容，至少可以安排一半的時間進行另一個和主題有關的活動。

團體企畫書中有關「團體目標」的擬定和呈現方式也有必要稍作說明。團體目標常常被視為團體企劃書中「必要的附屬品」，寫來十分乏味。其實從團體目標的擬定可以同理成員參加團體的需求，也可以確保成員不致於空手而回。領導者在設計團體內容之前，宜就團體主題討論出期望成員參加團體過後，可能得到的所有收穫，一一列在總目標

中，再分次設計各單元內容。每個單元目標需能完成總目標所列的一項以上任務，否則就不是好單元。以一個理想的「體重控制團體」目標為例，這個團體至少應該敘明並達成下列團體目標：

- 一、能實際減輕體重三公斤以上
- 二、成員間彼此能得體地分享體重控制的經驗
- 三、能接納自己的體型
- 四、傾聽、接納、和同理其他成員在團體中的揭露
- 五、能適當的提供和接受其他成員的回饋

為了能讓團體吸引潛在成員的目光，團體標題應該費心擬定。例如：「她他~兩性成長團體~」、「破繭的蝴蝶-展翅飛翔~妳&你的故事」、「PT團體-女同志人際關係成長團體-」、「愛情限時批-You Got A Mail!」、以及「人際.com」都是理想的主題；至於「人際團體」(是「人際關係團體」吧？)、「家庭」、「愛情」、「友情」(都太白話了，有的組別甚至只有各單元名稱，沒有完整主題)就有待琢磨。

行政協調工作

課堂上有關諮詢實習的安排，通常都是由任課老師、助教、或系裡行政人員代為妥適安排，而學生們向來所學到的團體諮詢經驗就是從「成員坐定位」的一刻開始的。問題是實際的諮詢工作並非如此，有機會前往校外實習的學生甚至會認為，在團體內所發生的任何事情，他們大多能根據過去的經驗一一克服，至少也能夠在事前經由閱讀或同儕討論而有所準備，然而像是招募不到足

額成員、場地衝突、成員遲到、單元時間太短等問題，都足以讓準諮詢商員傷透腦筋。

在大學校園內所進行的團體，情況還算能夠掌握，但如果需要到校外尋找中小學生作為團體諮詢實習對象，就可能發生意想不到的突發狀況。時間(例如，利用午休四十五分鐘的時間)與場地(例如場地太擁擠，或以太空曠的音樂舞蹈教室權充)不理想是常有的事；有的實習學生需要到教室去「懇求」成員依約赴會；有的準諮詢商員是到了該學校才臨時被告知「因事」取消、延期、或縮短團體的進行；團體進行途中還曾經發生成員的任課老師打斷團體的進行，與成員攀談起來等等令人感到不受尊重的事件。

我們無意強調提供團體諮詢實習的單位(例如輔導室)，在行政支援有什麼缺失，事實上上述現象正好也反映出目前學校團體諮詢工作的實際狀況，這或許也是值得學生們去協調、克服、或改善的地方。因此，完整的團體或許不是從成員坐定位的一刻開始的，(協同)領導者的分工和討論、成員招募和篩選、場地和時間的安排、以及與相關行政單位的協調(或妥協)，都要費神處理，這同時也是學習的一部份。

前面提到，在大學校園招募成員的方式所進行的團體，受到的限制或許較小，但也有需要留意的地方。以團體進行前的準備為例，團體進行之前的幾分鐘對成員的招呼、問候、聊天都不能輕忽，這會提早讓成員(甚至是領導者)減低參與團體的拘束感；同樣的，休息時間(特別是一整天的密集式團體)的短暫

接觸，也都有助於領導者與成員的關係建立，這也再次說明團體不是從成員坐定位才開始的。

有時為了補足團體成員的名額，學生們會找來自己相識的同學或朋友前來參加，卻也同時發生了雙重關係的問題(雙重關係對某些主題如「生涯發展」影響不大，但對需要做個人深度揭露了主題，的確會造成干擾)。如果因為(協同)領導者當中的某一個人介紹自己的朋友(們)來當成員，而使得團體中有結盟或親密度不一的情形，或者使得該領導者難以保持平常心帶領團體，考慮與其他團體互換成員倒是不錯的方法。

帶領中小學生團體需要更多的團體活動和秩序掌控，行為改變技術是蠻合適的教室常規管理方法。我也提醒準諮詢商員們一件事，並不是每一個人都適合接受團體輔導，如果有某位成員的行為或人格特質已對團體的順利進行造成嚴重干擾，或是團體的形式讓某一成員感到不習慣和不舒服，則可以考慮排除該成員參與團體，改以個別輔導或其他處理方式。

在以中小學生為主要成員的團體中，團體的順利進行可能比深入分享和探索來得重要，因此要注重團體常規的約束和團體活動的趣味性和活潑性，可能要多花一些時間建立信任感，必要時不妨設計團康活動待命(請注意，這並不是團體諮詢的常態)，而色彩鮮豔的輔具、剪貼、繪畫、紙筆活動、布偶、恐龍蛋、競賽、角色扮演、或肢體活動都可以充分靈活應用。帶領中小學生團體活動的程序、步驟、和指導語都需講求具體明確。對大學生而言，寒暑假期間

有許多不同性質的營隊可以有機會直接接觸或服務小朋友，多利用機會參加帶領中小學生營隊的活動可以提早適應與學習帶領小朋友的技巧。

團體帶領技術

任何一次團體開始之初，領導者都應該對成員完整介紹團體的主題、性質(例如，澄清團體不是教學、不是解決問題，而是經驗的分享或探索；成員才是團體的主角等等)、和進行方式(例如，鼓勵多對多的網狀互動代替一對一的問答)。先前由同班同學組成的實習團體，雖然成員都清楚這些基本要領，領導者都可以把握機會充分練習，以免遇到真實成員時顯得生澀無助。

新手領導者都會擔心準備好的活動進行完了，還會剩餘很長的時間如何處理。事實上只要在每個成員分享過後充分的引導、催化(亦即穿針引線)，很單純的活動(或是低結構團體)就能帶得很密集且豐富。而通常最後一個單元總結活動時所進行的成員間回饋，那種頻繁的網狀互動都會令全體參與者有「動起來」的感覺，諮詢員可以記住這種印象，這其實是各單元所追求的效果。

一、團體規範是可以調整的

帶領真實成員在執行「團體規範」時宜多保留討論空間，避免視為裡所當然的執行各項禁令。例如有關遲到、喝水、或接聽手機的禁令，對於主動報名前來的成年成員都不適合冒然制止，必要時可重新檢討修正規範內容適做調整，而調整的方向可以是修改、刪除原禁令，也可以是加訂罰責徹底執行該禁

令。

「團體規範」的訂定除了常有的守時、保密、關手機以外，還可以出現「開放自己」、「主動回饋」、「眼神環顧團體」、「傾聽」等有助團體互動的提示；也可以在適當的階段修正或補充。如果某種不適當的行為屢次出現而影響團體進行，可加訂罰責或暫停原主題稍作此時此地的檢驗。

二、從自我介紹導入主題

在自我介紹階段，領導者除了可以對成員說話內容作簡要摘述之外，也可以「連結」相關的成員特性。例如，連結同樣喜歡球賽的成員、同樣想升學的成員、或同樣感受到功課壓力的同學，以使團體迅速凝聚成一個整體感(group as a whole)。自我介紹的內容宜視成員的熟悉度和團體主題做調整。以這個原則而言，「人際關係團體」、「家庭經驗團體」、或「生涯規劃團體」的自我介紹內容應該是不一樣的。而領導者在自我介紹和總結階段的相互通訊中都應該與成員共同參與，以保持團體的透明度(transparency, Yalom, 1995)，這也會增加團體的真實感。

三、用紙筆作業或簡易活動帶動團體

任何一個紙筆作業的活動，超過三、四分鐘都會顯得冗長。使用團體活動的原則是，活動之後的分享永遠比活動本身重要，如果書寫的時間不夠，可以提醒成員只寫關鍵詞即可。相似的情形還包括作業太多，例如讓八位成員分別寫下八個人格特質，或是八個人彼此

寫下給對方的回饋，團體內出現過多的訊息，同樣會使團體互動流於表面化。除非所帶的是國中小學學生、不夠投入的成員、或每一單元的時間太短，否則寧願書寫得少，保留多一些口語互動的時間提供團體足夠的分享機會是有必要的。

使用心理測驗或趣味心理測驗作為暖身活動可以偶一為之，但領導者要記得說明這只是參考之用，重點仍是在於事後的經驗交流，如果測驗結果與該成員的狀況不符合，可以讓他加以澄清或說明，當事人的真實經驗應該比測驗結果更重要。

如果不願意受到既有的教科書束縛，有創意的題材和團體活動都是值得鼓勵的。以最後一個單元的互贈小禮物活動為例，讓成員憑空想像不如適做示範引導。例如送鏡子代表「看清自己」、送椅子代表「多多休息」、電腦代表「思考快速(敏捷)」、書代表「知識淵博」、鑽石代表「高貴華麗」、電視代表「輕鬆一下」、藥箱代表「別生病了」、水晶球代表「預知未來」、衣服代表「多采多姿」、窗戶代表「增廣視野」、星星代表「忽近忽遠」，甚至冰箱都可以用來代表「好冷」，這些內容在書上是看不到的，因為它們來自創意的累積。

四、隨時不忘使用初層次同理心技術

團體帶領的基本技術永遠脫離不了基本的、初層次的同理心技術，例如領導者透過「反映情緒」技術的使用掌握成員的情緒，使團體成員知道他們正在被傾聽和了解；透過「摘述」技術的使

用掌握成員經驗敘述當中與心理學有關的重要題材等。掌握成員所敘述的深刻經驗並詢問其感受，往往能協助成員深入探索其問題和情緒，領導者應該追蹤至成員揭露真實情緒為止，必要時可以以封閉式問句協助成員釐清其感受，但避免過早出現。

任何時機都不能忘記使用初層次同理心的技術，過早或是沒有摘要、情緒反映就使用解釋、挑戰、面質、建議易引發成員的防衛及抗拒。其中，經驗告訴我們，建議一提出通常都會被當事人否定掉，如果非建議不可，包裹著「自我揭露」糖衣的建議會讓彼此都有台阶下。亦可以在配合著初層次的同理心技術之下，用嘗試性的口氣幫當事人猜測或解釋，這也稱為「高層次同理」(advanced empathy)技術。成熟的領導者也會使用較為精準而貼切的(專有)名詞來界定、澄清或摘述成員含混通俗的用語。例如用「人性化」(的服務)取代「有禮貌」；用「小技巧」取代「靠反應」或「投機」；用「中規中矩」(的工作態度)取代「普普通通」等。同理心是由摘要、情緒反映、或特定時機的自我揭露等技術所構成的，它同時也是一種對待他人的態度，能夠讓成員感受到專業的照顧和聲息相通。

五、邀請成員的技術

邀請成員談話的方式除了直接點名、輪流等較突兀的方法之外，可以適當的連結，靈活變換方式來引導或催化成員做「多對多」的「網狀互動」。像是觀察「非口語行為」(點頭、微笑、手勢)(例如：「XX, 你好像有話要說。」)、

「連結」相同特質或相關議題的成員(例如：「兩位男士可不可以說說看？」、「XX, 你也有相同的經驗，你要不要也來說說看？」)、「連結」私誼很好的成員(例如：「XX, 你跟OO蠻熟的，要不要說說看？」)、領導者「揭露」自己很想(或很好奇)聽聽某成員的說法(或經驗、感覺)(例如：「XX, 我很好奇你會怎麼說？」)、或「催化」成員給當事人回饋(例如：「大家眼中的XX是這樣子嗎？」)此外，領導者對於某一位成員陳述自身經驗時連帶提到的其他團體成員，應該有敏感度邀請被提及的成員來做回應，這都比突然點名成員說話或讓成員依座位輪流說話更有效果。

六、緊接在成員表達後的反應技術

一位成員表達完自己經驗之後，領導者典型的反應可以是「同理」('摘要' + '反映情緒')、「自我揭露」、「解釋」、「再保證」、請該成員「具體」舉例、邀請其他成員「此時此地」地檢驗對該成員的印象(這一點也是成熟領導者的指標之一)、或另行邀請其他成員開始談自己的經驗，切勿直接跳到問題解決的階段(例如：問成員「你有沒有想過怎麼做比較好？」)。

七、建議或解決問題的時機

如果把團體諮商也分為探索、領悟、問題解決(或行動計劃)等三個階段(林美珠和田秀蘭譯，民89)，在僅有四至八個單元的團體裡可以以前兩階段為主，新手領導者常常會冒然進入問題解決階段，如此將會減損探索問題的機

會。如果領導者對於特定問題的解決策略有充分的專業知識和經驗，也要確定成員在付諸行動之前已經過充分探的探索和領悟，而行動計劃也要有家庭作業和較長期的追蹤做配合。

經驗比較少的團體領導者容易陷入問題解決或直接進入建議的層次，類似的有趣情形是，比較少參與團體的成員也常容易出現對其他成員的建議。如此一來，一則失去深入探索情緒和相關主題的機會，二來對諮商相關題材專業知識能力不足的情形下驟然解決問題恐影響成員福祉及專業倫理，領導者在這方面宜有適度的自我覺察。

準團體領導者漸漸接受「謹慎做建議」的原則之後，往往會留意到來自成員之間的建議相當多。遇有成員對成員間的建議情形，領導者可視為是成員出自善意的表現(除非出現的次數過多、過於集中某人、或過於僵化)，領導者可加以摘要或連結，協助被建議者審視該建議的可行性。

新手團體領導者不宜做建議或嘗試作問題解決(例如：「你有試著跟他溝通嗎？」、「你有沒有想過，以後如果有相同情況發生怎麼做比較好？」)，應著重在探索和領悟階段，也就是多用反映情緒和摘要等同理心技術。等到領導者學習足夠專業的問題解決策略，加上充分的探索問題之後，才適合做適量的建議。

八、當團體內出現潛藏的動力

當一位成員反覆陳述同一件事情，其中必然隱含關鍵重點或強烈情緒，也

反應出領導者有該處理而未處理之處，值得領導者注意。遇到成員以「某人」、「大家」、「有人」、「另一個人」、「他」、「許多人」等試圖隱藏真相或逃避責任時，領導者要有敏感度使用「此時此地」和「具體」的技術請該成員明確指出要表達的對象與事件為何。成員也習慣使用「你」代替「我」、「他」代替「你」的投射方式來避開直接的情緒和責任。典型的例子是使用「你跟他聊天的時候...」的表達方式來代替「我跟你聊天的時候...」，領導者要有敏感度指認出當中的說話習慣和隱藏的真相。

當團體內出現潛藏的動力時，不論來自領導者對領導者、領導者對成員、成員對成員、或成員對領導者，特別是成員間的潛在衝突時，領導者要有敏感度使用「此時此地」、「具體」、或領導者「揭露」自己「有興趣」、「很混淆」、「很納悶」等技術把問題帶到團體中來，否則團體會流於壓抑和虛假，即使是同理都會變得隔靴搔癢，甚至荒謬。

九、團體的結束技巧

開始與結束是團體最重要的兩個階段，開始決定團體的風格，結束則是整合參與與學習的成果，並觸及可能的行動計畫。有效的團體中，成員們會努力實踐他們在團體中所體驗到的經驗運用在日常生活。如果沒有處理好團體的結束，團體就會喪失探索成員內心情感的機會。包括每一次的團體單元，領導者都有必要使用終結技術讓成員的團體經驗具有整體性，並幫助鞏固在一次活動中學到的內容。每一單元的團體結束前

至少宜留下三至五分鐘做終結(ending，或稱 closing)，而每一期團體結束前宜至少留下十分鐘以上的時間做總結(termination)的工作。結束團體常用的技術和要領則包括：

1. 領導者摘述整個團體進行的內容。
2. 領導者摘述個別成員的談話內容。
3. 領導者連結個別成員之間相似或相反的談話內容。
4. 領導者使用沉默技術等待成員補充或澄清。
5. 領導者自我揭露帶領團體和參與團體的心得。
6. 檢驗團體開放的程度和目標完成的程度。
7. 邀請成員揭露參與團體的心得。
8. 邀請成員彼此回饋，主要根據團體進行的主題和該回饋接受者在團體中的行為，而非彼此在日常生活互動的印象。
9. 團體結束的回饋結構式活動尚可參考團體活動相關書籍內容，配合互贈小卡片或小禮物，也可以以家庭作業(home-work)的方式在團體結束前一週交代這項作業。提供和接受回饋者不限成員，領導組也宜包括在內，領導組如能先進行示範，團體動力會更佳，但如果成員回饋意願原本就極濃厚，則不在此限。如果團體凝聚力強，還必需處理成員離開團體後可能產生的失落感問題。

10. 領導組示範做回饋時可提到印象深刻的一個人、一件事、一句話、或直接和某位成員對話，對成員歷次團體下來的表現(進步或退步)做動態的比較也是不錯的示範。一些沒有得到完整處理的話題或成員也可以利用最後的時間來完成，因此宜預留較長的時間做總結。

11. 通常在最後一個單元讓成員(甚至包括領導者)進行相互回饋的活動是適當的，唯請注意是要以「受回饋者」為主角，而不是以「給回饋者」為主角，否則會使得團體焦點變得混亂不堪。

12. 領導組宜確定回饋接受者都有機會與回饋提供者互動，甚至交叉互動，除非使用一整次的時間進行回饋，否則不必要每人都提供和接受回饋，但領導者宜有敏感度顧及一向被冷落的成員。

結語

擔任這樣的課程，從必需不斷要去回答「為什麼不能帶團康活動？」、「為什麼不能給建議？」、「要和同學假裝不認識嗎？」等等有孤軍奮戰意味的問題，到學生們會主動發現來自成員之間的大量建議有何不妥，甚至理直氣壯的直接指正成員喝水、接聽手機是違反規定的(然後才在督導時間委屈的說，「我只是在執行團體規範啊！」)；把「回饋」、「揭露」、「分享」掛在嘴邊，而避開「踴躍發言」、「討論」、「報告」

等這些中小學時代「班會討論」的「術語」，其實是很令人玩味的。有時冷眼旁觀領導者的緊張焦慮、同儕督導者對領導者不太留情的「回饋」、以及他們心得報告的疑惑、領會、覺察、或直接了當的談收穫如何如何，也會令人莞爾。團體諮詢就是這麼吸引人，足以牽動一個人複雜的情緒，不論你是當事人、領導者、旁觀者、或僅僅只是透過文字傳輸訊息的讀者。

參考資料

- 呂勝瑛譯(民73)增進自我概念。台北：遠流。
- 吳秀碧(民83)「Stoltenberg的督導模式」在我國準諮詢員諮詢實習督導適用性之研究。彰化師大輔導學報，15，43-114。
- 吳翠霞、吳淑敏和陳怡君譯(民81)領導才能訓練實務。台北：心理。
- 林美珠和田秀蘭譯(民89)助人技巧。台

- 北：學富。
徐西森(民86)團體動力與團體輔導。台北：心理。
救國團「張老師」(民85)團體領導者訓練實務。台北：張老師。
張景然(民90)準團體諮詢員的迷思與衍生的問題。諮詢與輔導，185，2-7。
張景然和吳芝儀譯(民84)團體諮詢的理論與實務。台北：揚智。
黃惠惠(民88)助人歷程與技巧。台北：張老師。
劉安真、黃慧涵、梁淑娟和顏妃伶譯(民84)團體諮詢-策略與技巧。台北：五南。
Stoltenberg, C. D., & Delworth, U. (1987). Supervising counselors and therapists: A developmental approach. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
Yalom, I. D. (1995). The theory and practice of group psychotherapy (4th ed.). New York: Basic Books.

諮詢專業知識與專業「人」的覺察

黃淑清(國立台灣師範大學教育心理與輔導學系博士班研究生)

前言

目前諮詢歷程與其效果知研究，是國內外諮詢心理學研究知主流：每個研究者都在探尋一個字知治療模式，以期望能提供有效知服務：之只是社會大眾對諮詢專業有這樣知期後，諮詢知有效性也是一直盤踞在專業諮詢員心頭上：藉由之斷地受訓，督導，甚至是做個別諮詢，皆是透露著，成為一個有效專業即人者知願望達成：但是有些研究知結果是令人失望知，在有關於諮詢專家與生手知效能研究結果發現，資深或學歷高者，之一定就比資淺或學歷低者有較佳實務近現(Cristensen, & Jacobson, 1994)：這個研究結果打破入諮詢專業知謎思-學歷高及資深知諮詢員知專業工作是比較有效知：Corey(1991)認為探討諮詢知有效性，正確知發問應是「仍麼治療師，提供仍麼樣知治療，對仍麼樣困擾問題知個人，在仍麼樣知治療情境之下來說是有效知」(引自李茂興譯，民83)；Connor(1994)也提出類似這樣知看法：地此，這問題顯示出要談治療效果知複雜性，是來自於治療師○治療理論○個案○問題○環境知五元交互作用：而其中上以專業人員知素質知影響佔很

重要知地素：陳錫銘(民87)指出，在諮詢效果地素知研究中，若忽略諮詢員知專業品質地素知考慮時，所得到知研究結果是無法真正反映兩者關係：吳英璋(民82)也曾說，諮詢員本身知行為習慣；價值觀；信念系統…等是與其專業工作中使用知諮詢系統(理論；學派)交織在一起，地而整個地決定入諮詢員與案主互動中知近現：所以在考慮諮詢專業知有效性時，實踐專業「人」知品質是極需檢核知：綜結這些觀點，是否可認為，在諮詢歷程中，對案主影響最大知力量來源應是諮詢員這「人」知地素(Norcross,J and Guy,J,1992)：拓展治療師這個「人」，有助於治療歷程知可能性，這似乎是讓諮詢專業知有效性知探索元保安入一線曙光：

諮詢員的專業知識訓練

為入要拓展諮詢專業人員知益於治療效果，需要有專業訓練是無庸置疑知：長久以來歷史知演進，培養治療師知模式一直之斷地地時代潮流而有之同知訓練重點：從治療肇始之初，精神分析重視學徒式知經由被分析而成為分析師，之後，折衷學派知訓練模式，以技巧知訓練為重心，企圖尋找一種橫跨各