

# 觸法少年情緒管理團體成效初探

李 易 蓁

## 摘 要

本研究採用行動研究，鑑於觸法少年於安置期間常以下合作或抗拒甚至違規言行表達自我情緒困擾。故以中途之家全體受強制安置少年為對象，期待藉由引導、教育適當情緒表達，間接減少抗拒、衝突言行。並以參與者觀點探討團體成效。成員自評此團體提供宣洩情緒管道，並可放鬆自我，此有助於舒緩負面情緒與激發正向情緒感受；且因可於團體中澄清、討論平日衝突事件，進而緩和與機構老師、成員間的衝突；並因團體創造許多互動、互助機會，而促進成員凝聚力以及個別成員間情感交流。

## Abstract

This action research operated emotional management program for all delinquent juveniles in the residential community treatment. Hoping to decrease resistive or delinquent behaviors by teaching emotional management skills. The aim was to probe the effect of the group work. The result of this study found members believed the group help to relax oneself and relieve negative mood and to settle the conflict among organization teacher and members. It is also a good strategy to increase member's positive mood, cohesiveness, and affected interaction.

## 壹、前言

研究顯示許多有反社會行爲的少年均曾遭受身體虐待、性侵害、被疏忽及拒絕、無家可歸、混亂及暴力家庭生活、鄰居恐嚇威脅等痛苦 (Martens, 2000)。且平日生活常充斥不安、缺乏安全感、缺乏隱私，並難以放輕鬆、混亂不堪；凡此均會妨礙少年身心健康發展與康復的機會 (Martens, 1997)。由此可見，青少年許多看似偏差、言行衝動、甚至觸法行爲，實因成長歷程之創傷經驗、負面情緒未能適當療癒、紓緩所致。Goldstein (1989) 亦提醒，不可僅以嚴苛懲處來壓制青少年偏差行爲，主要應以引導、教育適當行爲表現與情緒表達。亦即若可適當情緒管理，則亦可減少與舒緩表現偏差言行。其次，研究者從事強制安置少年之諮商輔導工作經驗也發現，觸法少年因屬非自願被安置，對機構本即存有觀望、防衛心態，輔以學員之間生活習慣差異，亦多有創傷經驗，在信任感建立與人際界限的掌握上較爲混淆，且須適應新環境難免會有不安、焦慮情緒，以致平日的相處互動極易「火氣大」，導致對工

作人員發怒、抗拒，成員彼此間時有衝突。故嘗試藉由引導、教育適當情緒表達，間接減少成員於安置期間之抗拒言行以及成員相互衝突事件。此正是本研究針對觸法少年實施情緒管理團體工作處遇之立意。

特別少年事件處理法以司法轉向處遇觸犯微罪少年，即是期待以諮商、輔導、生活教育取代處罰，以更有效矯正偏差行爲。唯在強制安置期間，如何針對少年身心需求與導致偏差行爲產生之問題本質實施適切處遇方案，實爲安置處遇可否發揮預期成效的關鍵之一。研究者反思近幾年來所接觸刑事司法個案以男性居多，深刻體會到一個個看似「桀傲不馴」的外表下，都有一顆柔軟、易受傷的心；亦很期待瞭解自己、也被了解。然似乎被須扮演強者的男性刻板化印象所禁錮，故以表現強悍自我防衛，也常常會以言語或肢體暴力表達期待落空的失落和憤怒情緒。而若未細察其衝動言行背後所隱藏的負面情緒，則極易標籤其爲偏差，忽略處理此情緒困擾。本研究即期待透過此情緒管理團體引導觸法少年探索、貼近自我情緒感受；且注重示範正向情緒管理技巧，讓其感受不

同被對待經驗，進而有更佳生活適應。並藉團體互動歷程增進對個別觸法少年身心特質、心理需求之瞭解，提供中途之家後續實施個別處遇時參考。

## 貳、文獻探討

團體工作意指藉由有目的之團體經驗，強化個人社會適應，屬目標導向活動。且團體組成以有利案主權益為優先考量，並關照個人社會功能表現與環境對個人需求的滿足（林萬億，1998）；領導者會引導成員互動、相互影響、激勵，使成員對團體衍生認同感和歸屬感，並促成個別成員之人格成長與改變。此即團體之教育、預防和診療功能（吳武典、洪有義、張德聰，2004）。唯成員進入機構，何以會接受團體工作的經驗，會影響參與動機。若成員屬自願參與，即顯示其已準備好要進入團體，則成員將會較為主動，亦會有較多互動；反之若屬非自願、強制性團體，那麼此類團體在組成時較未考慮成員期待，成員亦屬被規定或被要求參與，故成員依賴性與攻擊性均較強，也會有較多不合作、憤怒和沉默（林萬億，1998；孫碧霞、劉曉

春、邱方晞、曾華源譯，2000）。本研究中之團體參與成員，均是因法律裁決方被安置入住機構，並在機構要求下，被動配合參與團體，即屬此類非自願或強制案主，原本參與動機即較薄弱，此亦會影響團體成效展現。故研究者在規劃團體方案以及實際帶領團體過程中已將化解成員因被迫參與而衍生的負面情緒，及激發參與動機納入考量，以增進團體成效。以下茲就情緒之要義、認知行為團體工作取向之要義說明相關文獻

### 一、情緒之要義

情緒意指「被喚起或激發的行為」，在日常生活中個體受到事件的刺激會產生不同反應，譬如高興、憤怒、恐懼、擔心、羞恥等。且情緒是由刺激引發之主觀經驗，有其可變性（蔡秀玲、楊智馨，1999）。隨個人社會化過程，情緒表達強度不僅趨向緩和，也會由直接而間接，由身體及語言攻擊轉化為掩飾、隱忍。若能建設性表達則可促進情感連結、增加親密感，並保有自我統整與自尊（Gross, Carstensen, Tsai, Skorpen & Hsu, 1997）。

情緒管理則是個體用以表達、

處理情緒的各種方式，此亦須受制於社會規範、不傷人、不傷己，方才不會因違背社會規範而遭受責罰，增添另一負面情緒。而負面情緒感受是非常主觀，也是很正常的情緒反應之一。且情緒是理智的反面，若太過情緒化，很容易使一個人的思考和判斷產生偏差，若人們未能學習以合理方式表達或誤會不應該擁有某些負面情緒；則表面上看起來或許平順，但當累積至一定程度，就可能因無法控制而採用較極端方式表現，進而造成不可磨滅的傷害和痛苦（梁培勇，1999；李惠加，1997）。同時，國中階段青少年用以表達負面情緒的初期特徵為情緒反應強烈、多變、易變；之後漸受社會規範影響，由外顯反應轉而為內斂及間接表現；消極反應多於積極反應，情緒易持續不散；並極需重視和引導其對異性的愛（王淑俐，1995），以避免觸發情緒困擾。

青少年的情緒狀態不僅會影響其身心健康、人際關係、行為表現，情緒更是青少年喜悅、快樂和滿足的來源（黃德祥，1994）；尤其青少年本即屬不平衡發展階段，此時期由於對快速生理發展和性成熟，未做好心理準備；以致改變青

少年情緒感受，情緒反應亦比其他時期都要激烈，容易焦慮不安、緊張劇烈，此情緒不穩定實為青春期的特徵之一（李惠加，1997；林正文，2002）。亦即，青少年言行很容易受情緒操控，且情緒不僅會持續影響個人身心健康，情緒表達也是人際互動媒介，當情緒失控，則易演變為人際衝突、關係障礙。是故，在臨床處遇觸法少年的過程中，實應警醒於隱沒於青少年人際、行為偏差背後的情緒障礙困擾，適時疏導，以提供更切合其身心需求之協助。

## 二、認知行為團體工作取向之要義

雖然團體工作具有治療功能，然若期待成員可透過團體參與過程，產生言行改變，發揮治療成效，則領導者在帶領團體過程中，必須可激發「療效因子」，此包括：灌輸希望、普同感、傳達訊息、直接忠告、鼓勵利他行為、重現並矯正原生家庭之互動經驗、發展社交技巧、促成行為仿效（方紫薇、馬宗潔等譯，2001）。且團體方案內容會因所依循的治療理論不同，而有不同的介入焦點；當中若要適切協助觸法少年情緒管理，則有效治療理論的選擇十分重要。認

知行為治療是當前處理各式各樣當事人問題與困擾之「最佳選擇」（陳金燕、劉淑慧，2000）。其屬有時間限制之短期諮商，基本假設為精神壓力主要來自認知功能障礙，可透過挑戰認知，來促成情感和行為改變（修慧蘭，2004）。亦即認知行為治療取向視情緒起伏的根源是信念，此為個體對自我週遭事務的想法、解釋；而此信念可進一步區分為理性和非理性，一些不合理與不合邏輯的非理性信念主要是根源於早期不合邏輯的學習或被父母和環境所影響（蔡秀玲、楊智馨，1999）。

其次，認知行為治療屬有時間限制，針對特定問題會有特定策略，注重外在行為及內在想法之心理教育結構化模式（修慧蘭，2004）。若將認知行為治療應用於團體工作中，則可教導團體成員為自己的情緒反應負責，主張經由自我語言陳述及改變信念和價值觀即能改變情緒；並可協助團體成員學習更佳個人與人際問題處理模式、學習如何了解他人問題、降低生活環境干擾和非理性反應（張景然、吳芝儀，1995）。Beck & Freeman（1990）並提醒治療者在協助具人格障礙（personality disorder）傾向

的個案時，採用引導式探問、尋找異質性意義、覺察偏誤想法、驗證偏誤理念、檢驗個案對他人行為的解釋、連續向度計分、引導思考其他可能原因、再評估失功能結論、探討行為損益、想像最壞情境等認知技巧會特別有助益。

再其次，由於青少年常有批評、反抗權威；好辯論、喜爭論；疑神疑鬼、自我意識強；自我中心、愛冒險；猶豫不決、優柔寡斷；忽略現實與理想差別等認知扭曲（劉安邦、陳英豪，1997；Goldstein, Kodluboy, 1998; Liao, Barringa & Gibbs, 1998）。且具反社會行為或行為偏差青少年通常會有以自我中心、大事化小／錯誤標籤、壞處思考與責備他人四種認知扭曲方式（楊瑞珠，1996；Gibbs, 1992）。此有關青少年認知扭曲以及具非行傾向少年慣有認知思考模式之論述正與認知行為治療觀點視認知功能障礙為導致生活適應困擾之治療假設相呼應。本情緒管理團體方案之規劃即假設觸法少年因多存有負向思考以及非理性信念，以致影響情緒和行為反應。是故，亦應藉由改變非理性信念來減少負面情緒；或改變因應行為以避免負增強，以及增進正向思考以誘發正面情緒，進而增進

觸法少年之情緒管理能力。並將團體主題聚焦於此時此刻之情緒體驗，同時順應成員要求，取消原定之家庭作業和學習單。但仍持續運用認知行為取向之引導式探問、探討因應行為損益評估、思考其他可能原因、覺察偏誤想法來修正成員非理性信念，並學習更適切因應技巧。

### 參、研究設計

行動研究為近幾年新興的研究方法，雖然在社會工作、心理治療領域的應用上並不多見（王行、鄭玉英，2001）。但其所強調研究者參與實際問題及干預，並以發現達成預期社會變遷或改革之最有效手段和方法為目標（李增祿，1995）的哲學觀則與社會工作研究不僅強調發現問題，亦期待可解決問題的基本價值相符合；特別團體工作的操作，本來就很強調須關注團體此時此刻的現象與成員需求，彈性因應。有鑑於此，本研究在研究設計上，採用行動研究，研究者雖已在實施團體前，規劃設計一完整情緒管理方案，並組成團體領導工作團隊，實際操作「情緒管理方案」，且在實際帶領團體過程中，會依據團體動力觀察、成員回饋，不斷反

思、修正團體方案主題、活動內容、介入策略，以促使情緒管理方案可更貼近真實場域，發揮最大治療成效。本研究設計如下所述：

#### 一、研究對象

主要研究對象為中途之家全體安置少年。主要採用認知行為治療導向，帶領半開放、半結構團體工作。在 8 次正式團體實施過程中會因新學員入住、舊學員安置期滿或轉出機構，而陸續有成員加入或退出。總計有 16 位成員曾參與本情緒管理方案。當中 10 位全程參與，每次團體平均參與成員為 12 位。成員均為男性，年齡介於 11 歲至 19 歲之間，入住中途之家時間為 2 個月至 3 年不等，主因偷竊、打架滋事、妨害性自主等而觸犯少年事件處理法被裁定安置輔導。當中並有多位成員亦屬兒童受虐、被疏忽或性侵害受害者。

#### 二、研究場域

此家庭式中途之家屬法務部委託經營之安置機構。服務對象為 18 歲以下經由各少年法庭、社會局轉介觸犯刑罰法律，然犯罪情節尚非重大，故依少年事件處理法之保護事件處理的少年虞犯。同時亦接受自認無能力管教子女之家長的委託安置。每

位學員之安置時間視個別狀而各有差異，通常為 1 年至 3 年不等。

該中途之家編制有主任 1 名、社工員 1 名、生活輔導老師 4 名。學員會被區分為 2 個小家，24 小時均有工作人員陪伴；須遵守固定時間作息、禁用手機、禁用網路、禁菸、勿打架、自我房間清潔等團體生活規範；安置期間之信件、電話聯繫、電視節目頻道則均由工作人員過濾管制，若有違規則視情節輕重接受不同處分，若違規情節重大則亦會被移送至少年觀護所、其他矯正機構或延長安置。

其次，學員多屬在園教育，生活作息則照表操課，區分為國小班、國中班。在中途之家上課之課程內容除了國文、英文、數學等正規課程外，另外亦規劃藝術、烹飪、音樂等課程，並有少年保護官傳授法律相關課程。非上課時間，中途之家則會另行安排街舞、樂團、職業訓練、諮商輔導、休閒旅遊。

### 三、研究步驟

本研究主張不合作、衝突事件、抗拒言行等非行行為實為觸法少年表達情緒困擾的方式之一，若可協助正向因應、抒發負面情緒，則亦可間接減少負面言行出現之頻

率，故可透過增進情緒管理因應能力、技巧，間接改善非行，增加社會適應行為。研究者首先根據過去實務經驗、認知行為治療架構與青少年發展理論，規劃情緒管理團體方案。並考量觸法少年均具「非行傾向」同質性，可能對「合於社會規範」的情緒管理或社交技巧敏感度較低，導致較難呈現成員相互示範正向行為之療效；輔以團體成員較多，僅研究者 1 位領導者，勢必難以關注所有成員，故招募 3 位目前就讀社工系並有帶領活動經驗的大三學生為協同領導者，期待以年齡較為相近的「大哥哥、大姐姐」作為角色模範；並由研究者擔任帶領團體之主要領導者。研究者為社工碩士，執業社工師，犯罪防治博士候選人；曾任精神醫療社工、監獄心輔員以及施虐父母與非行青少年諮商輔導工作，目前也從事相關教學及臨床實務工作。

其次，在正式操作團體方案前，研究者已先與參與成員進行一次非正式聚會，並在聚會中說明團體目標、進行方式，與徵詢成員對活動內容之意見，以藉此化解成員疑慮、建立初步關係。之後方正式帶領每週 1.5 小時之二階段團體。第一階段以團體心理遊戲為主，注重

設計可促進互助合作，需成員共同完成的團體活動，以增進成員凝聚力、信任感，此較屬動態。中間下課休息之後，第二階段團體則較屬靜態活動，常以分組方式進行不同主題分享。而此八次團體工作過程，並一再依據成員回饋、言行表現修正討論主題、進行方式；八次團體之主題依次為：(1)生活經驗分享；(2)自我情緒探索；(3)探討易引發正負向情緒之事件與因應；(4)探討生氣情緒之影響和管理；(5)正向情緒之激發與探討；(6)覺察自我人際互動模式；(7)探討自我表達情緒方式；(8)生涯規劃。同時為增進與個別成員互動機會，以利建構信任關係，在團體結束後，4位領導者均會多停留半小時至1小時不等，此時間除了回應成員要求私下個別談話之邀請外，亦分別會與成員閒話家常、陪同打球及談論青少年流行商品、電腦遊戲、偶像明星等。

#### 四、資料整理與分析

在團體成效評估上因考量此中途之家中，除本情緒管理團體方案外，亦同時有多種課程安排，此形同實驗設計之「干擾變項」，若以量化質料呈現前、後測成員情緒改善情況，即使達顯著差異，則亦很

難斷定是因本情緒方案促成。故本研究之成效主要依據參與成員自評參與團體前後之主觀自覺正向影響與幫助。於情緒管理方案結束後1個月，對仍居住於機構，且參與團體6次以上之10位成員進行半結構30分鐘質性訪談，訪談綱要包括：對參與團體的感想；參與此團體之收穫和幫助為何；這段時間的自己以及學員間相處有何不同；何以會有這樣的不同；對那些活動覺得印象最深刻、收穫最大、有何收穫。

最後將質性訪談資料謄寫為逐字稿，再根據 Altrichter、Posch 和 Somekh（夏林清譯，2000）之建議針對逐字稿與相關工作記錄進行質性資料分析，分析步驟為(1)閱讀資料：回憶相關事件與經驗，做了什麼？說了什麼？真正發生了什麼？(2)選擇資料：區分重要與不重要的資料，聚集相似資料，將複雜資料排序、簡化；(3)呈現資料：以容易被了解的方式呈現所選擇資料；(4)解釋資料及做結論：了解並建構貼近研究情境之實際理論或工作模式。

#### 肆、研究結果與討論

本團體方案在進行成效評估時，為增加多元資料來源，故在每

次團體結束後均會邀請成員填寫團體回饋表、團體滿意度量表。然因多數成員因填寫意願低或文字讀、寫能力欠佳，以致無法適切填寫，如此信、效度必然偏低，故而不予分析。以下成效分析主要依據團體結束後，成員主觀陳述參與團體之正向影響。分述如下：

### (一)舒緩負面情緒

成員認為每週參與團體過程均可讓其暢所欲言，此提供一抒發、宣洩負面情緒管道，不僅可讓成員暫時卸下因擔心被懲處或不被接納而刻意壓抑之情緒，也讓成員可較為放鬆、自在談論自我；且此負面情緒的化解，間接影響成員較可正向思考。

“而且如果有什麼事心情不好，剛好也可以講一講，心情會比較好”（成員1）

“我這次回來，脾氣變很壞，個性也很壞，常常都在生氣，看很多事都不順眼；你們來我就比較有地方說，感覺比較輕鬆，（成員3）”

“把一些話講一講，算是有發洩到，平常就不會那麼容易生氣，有時候發脾氣，也一下子就消了，不用說氣很久，看得比較開”（成員8）

### (二)激發正向情緒感受

可增進成員正向情緒體驗，並因而激發參與動機，使成員對於參加團體有所期待。同時透過第一階段之注重合作、競爭之團體心理遊戲，形同團體遊戲治療模式，讓團體方案活動較為活潑。且藉由邀請表演才藝，和以引導式探問鼓勵表達想法亦提供成員表現自我和陳述自我意見的機會。更是豐富成員日常生活經驗，也較有新鮮感；此亦滿足屬青少年發展階段的團體成員，較多傾向喜愛動態、挑戰性活動以及期待突顯自我的需求

“我本來都要感覺很鬱卒，也沒什麼地方可以發洩，每天的日子都一樣，你們來以後，就比較有聊，也比較有人講講話，又可以玩一些遊戲，現在心情就好很多”（成員4）

“感覺就是很好玩，又多一些人可以聊天，不用看來看去都是這裡的老师和同學，這樣活動也多一點，不會無聊，會有陪伴。算是有別的管道可以發洩一下，也可以表演，很輕鬆”（成員2）

“而且每天關在這裡，也很無聊，這個課可以講、也可以玩，心

情會好一點。每次要上這個課，就會覺得很高興”（成員9）

### （三）增進成員之凝聚力

團體成員雖日夜相處，平日亦會配合工作人員要求而共同分擔中途之家家事、雜務，看似有合作、互助行為，其實私下仍多是「各過各的」，然透過本情緒管理團體之運作，所設計之需共同參與的團體活動與心理遊戲，增進成員互動、互助機會；此亦有助建構「大家同在一條船上」之共識，進而促進彼此凝聚力。

“你們有很多活動都是要大家一起做才可以，大家這樣玩在一起，感覺平常的感情也比較好，比較不會好像每個人都很衝，怎麼看看不順眼，現在氣氛就好很多，會相挺”（成員4）

“這裡的氣氛你來以後也不一樣，大家比較有默契”（成員8）

“你們的活動大部分都是要一起完成，這樣大家都要幫忙，不會都是獨來獨往，現在大家也處得比較好”（成員5）

### （四）減少成員之間衝突

誠如前文所言，男性較傾向於

使用肢體或言語攻擊表達生氣（Biaggio, 1989）。是故若可適當宣洩表達生氣，則亦可間接減少衝突發生之頻率；此團體不僅提供成員一安全表達自我感受之情境，亦由於成員不同意見可在團體中提出討論、並尋求解決之道；且在團體中處理之情緒，成員均互為引發對方負面情緒的當事人，透過討論亦可澄清彼此期待、化解誤會；輔以領導者亦會引導成員討論各不同處理衝突、表達情緒方式之優缺點，提醒成員行為後果，此亦有助成員理性思考，避免受負向內言操控言行。

“而且如果有什麼事情心情不好，剛好也可以講一講，心情會比較好，這樣大家平常也比較不會打架，不用說找一個人來出氣”（成員1）

“還可以學會怎麼去解決衝突，大家才不會一遇到就都在吵架，看的很煩”（成員3）

“有時候在裡面發生一些事情，違規、吵架之類的，也可以跟你們討論，比較知道要怎麼發洩”（成員4）

### （五）增進個別成員間之情感交流

基本上，在研究者進入機構帶

領團體之前，成員即已彼此熟識，而有固定之次團體，各成員均多較跟特定成員互動，且成員對於彼此亦存有一定程度的「刻板印象」，而少有往來；然藉由參與此團體因需合作完成任務而使成員互動機會增加。除原來較熟悉成員外，亦有機會接觸平日較少互動成員，此使對彼此更為了解，並進而因共同興趣而提升平日互動頻率。只是這樣的情感交流分享，似乎仍僅是擴大小團體的成員組合；而未能進一步「化整為零」使所有成員融合為一大團體，完全打破次團體的界限；此或許是因團體僅進行 8 次，故使此促進成員情感交流的成效侷限於鬆動次團體組合。不過此初步成效顯示，若能妥善經營團體動力，則確實有助成員彼此之互助、合作、認同感的建構。如此一來，即便正式團體結束後，成員仍可持續發揮同儕相互支持的功能。

“現在就會比較互相聊天、說說話；那就是因為在團體的時候，你們有設計一些活動，比較有機會接觸，就開始會說跟其他人較熟一點，不然以前大家都是不太理別人”（成員 1）

“以前……像獨行俠。現在就

會兩個、三個聚在一起，那是因為在你們的活動裡面有一起玩，講一些話，就發現還蠻投緣的，所以平常也會聚在一起。”（成員 8）

#### （六）緩和成員與機構工作人員之潛在衝突

成員與機構工作人員之間，難免因工作人員尚需承擔監督、預防成員表現非行行為之責，而較有對立情勢。此使成員在面對工作人員時常因有所顧忌，而對自我真實想法、感受有諸多保留；此進而會使工作人員缺乏足夠訊息來作出最佳處遇判斷。研究者在帶領情緒管理團體過程中，除提供成員情緒抒發管道外，亦均會主動告知中途之家工作人員有關個別成員之想法，或對某些中途之家管理規則之抱怨與不滿；以協助工作人員了解成員感受，並提醒機構關注成員隱含於負面情緒背後之心理需求，如此不僅有助化解成員與工作人員間之溝通、輔導困境，亦可避免不必要誤解、消弭緊張，潛在衝突。

“老師比較聽你的，你又來來跟他們上課，他們現在有比較了解我們，不會好像都是在抓我們做錯的事，只要做錯事，就把規矩搬出來，比較會原諒。我們也比較知道

怎麼去跟老師溝通，這樣大家相處起來也不會那麼緊張。”（成員7）

### 【小結與討論】

由上述團體成員主觀自評團體成效中可發現「情緒」狀態，著實有「牽一髮而動全身」的驚人力量，此正可驗證黃德祥（1994）、李惠加、（1997）、林正文（2002）認為青少年的情緒反應容易不穩定，情緒狀態會影響青少年身心健康、人際關係、行為表現之論述。在本行動研究過程中，參與成員因為負面情緒得以適當宣洩，並有較多正向情緒經驗，進而較能激發正向思考、紓緩衝突。輔以凝聚力、情感交流之增進，情緒、衝突管理能力的提升；此亦促使成員正向互動亦增加。如此則平日較顯得輕鬆、愉悅；此則間接促成對相關規定或「看不順眼」之事的容忍力，成員彼此之衝突自然得以舒緩。如此一來，當然工作人員亦較不需處理成員間之衝突或違規事件，而也因為工作人員「管」、「制止」成員不當言行的頻率減少了，當然也減少了激發負面情緒的機會。

### 伍、研究結論

本行動研究以情緒管理方案為媒介，評估團體工作成效，主要期待考驗藉認知行為取向團體工作方案增進觸法少年情緒管理能力，進而可減少負面言行出現頻率之可行性。當中於此中途之家同時進行多樣化團體課程，有數位成員亦同時接受個別心理諮商；此形同實驗設計之「干擾變項」，若以量化質料呈現前、後測成員情緒改善情況，即使達顯著差異，則亦很難斷定是因本情緒方案促成。故團體成效評估主要依據成員自評參與團體前後之主觀自覺正向影響與幫助。輔以在操作行動研究過程中，研究者未能善用三位協同領導，邀請其同時擔任團體觀察員，撰寫觀察紀錄與實地札記，以作為分析團體成效時之多元資料來源。以致本研究僅以成員之主觀自評為評量成效之標的。此難免流於主觀，亦需慮及成員不免會出於討好研究者或不好意思批判，而刻意凸顯成效，以符合社會期待。同時此成效亦較屬短期、立即情緒改善效果；長期成效則需倚賴更嚴謹之控制性研究，進一步考驗。此實為本研究限制，後續研究者在進行類似主題之研究時，宜引以為鑒。

即便因上述研究限制，以致使

本研究結果之信、效度受侷限。但由團體成員普遍對參與團體經驗持肯定態度，參與動機提升，自評藉由參與本團體工作方案有助舒緩負面情緒、增加正向情緒、增進成員之凝聚力、減少成員間之衝突、增進個別成員間之情感交流、緩和成員與機構工作人員之潛在衝突。而每次團體結束後，許多成員均不願離開進行其他活動，會期待能多與研究者個別互動，且願就私人困擾主動要求安排個別會談，此即顯示成員充分信任研究者。尤其 8 次正式團體結束後成員也一再要求研究者與機構工作人員可持續安排類似課程。凡此均可初步驗證本團體工作具一定程度成效。亦顯示應可在中途之家推展情緒管理團體方案。同時此團體成效之呈現除正式團體時間運作所促成外，每次團體結束後領導團隊均會多停留半小時至 1 小時與成員如同儕般互動，藉以回應成員個別要求的作法也發揮點睛之妙，由於此團體外的非正式互動內容主要依循成員所熟悉方式和有興趣主題進行，十分有利於和個別成員建立關係，而此信任關係建構亦促使成員在參與正式團體過程中，會因而較給領導者「面子」，而增加合作行為。

在此帶領團體工作及與少年私下互動的過程中，也深刻體認他們真的很需要聽眾，很需要掌聲和被欣賞；而且看似老練、社會化的背後，亦存有許多天真和善良。猶記得有一次在團體中為向成員說明信念之差異，會影響行為和情緒反應時，隨意舉例自己因對兒子和女兒期待不同，致使管教不一致，會對兒子較為嚴厲。該次團體結束時，某位成員特別前來提醒，他說“老師你要對兒子好一點，不然他以後會恨你”，或許這樣的叮嚀是源自他親身體會的家庭互動經驗，更是成長過程的痛。也曾經因團體中有部分成員較顯不合作、表現諸多挑釁行為。團體結束後立即會其他成員前來安慰，勸研究者不要把這些不愉快放在心上。此再再顯示，只要能妥為經營彼此互動，包容因不信任或過去創傷經驗而衍生的試探言行，勿批判、標籤其為偏差，則少年亦會善意回應，而此信任關係的建構亦可開啓改變契機。

同時，從各次團體歷程、成員情緒反應中，也可發現成員多對安置機構懷抱“戰戰兢兢”態度，不論是面對工作人員或安置學員均不免存有“防人之心”，且在團體中所呈現之情緒反應均是源自中途之

家當下生活經驗，以及與其他安置學員或工作人員互動歷程所促發。可以想見，這樣缺乏安全感是很沉重的情緒負擔，也就難怪某些成員“觀望期”極長，不願輕易吐露自我，成員彼此也易因小事而衝突不斷。而若此時此刻身處中途之家的負面情緒、壓力都無法妥為紓解，難以真正放鬆自我、心情平靜，又如何能夠期待修復少年內心創傷，進而矯正非行，邁向正向改變呢？

自許為專業助人者的我們，實需更為貼近這些內隱於看似抗拒、不合作言行背後的心理需求。此正如同Martens（2004）所言在協助有反社會行為傾向之青少年時，應使其在日常生活中可經驗到被尊重、了解和肯定，並協助個案放鬆心情與促使日常生活順暢安穩。

（本文作者李易蓁現為嘉南藥理科技大學社會工作系專任講師）

## 📖 參考文獻

- 王行、鄭玉英（2001）非自願案主會談策略之行動研究——以兒保之施虐者為例，國科會補助專題計畫，計畫編號：NSC 89-2412-H-031-009。
- 王淑俐（1995）青少年情緒的問題、研究與對策，台北：合記出版社。
- 方紫薇、馬宗潔等譯；謝佩玲、楊大和校閱（2001）Yalom, I. D. 原著團體心理治療的理論與實務，台北：桂冠圖書。
- 李增祿（1995）社會工作概論，台北：巨流圖書公司。
- 李惠加（1997）青少年發展，台北：心理出版社。
- 林正文（2002）青少年問題與輔導，台北：五南圖書出版公司。
- 林萬億（1998）社會團體工作，台北：五南圖書出版社。
- 吳武典、洪有義、張德聰（2004）團體輔導，台北：心理出版社。
- 夏林清譯（2000）行動研究方法導論：教師動手做研究，台北：遠流。
- 陳金燕、劉淑慧校閱（2000）Ivey, A. E., Ivey, M. B. & Simek-Morgan, L. 原著 諮商與心理治療——多元文化觀點，台北：五南圖書出版公司。
- 梁培勇（1999）情緒和情緒表達——關於董氏基金會青少年調查之我見，  
<http://www.psychology.org.tw/3tw1.htm>
- 修慧蘭校訂（2004）Gerald Corey 原著，諮商與心理治療理論與實踐，台

- 北：雙葉書廊。
- 孫碧霞、劉曉春、邱方晞、曾華源譯（2000）Garvin, C. D.原著，社會團體工作，台北：洪葉出版社。
- 張景然、吳芝儀譯（1995）Gerald Corey 原著，團體諮商的理論與實務，台北：揚智文化出版社。
- 黃德祥（1994）青少年發展與輔導，台北：五南圖書出版公司。
- 楊瑞珠（1996）高危險青少年文化心態特質與甄別量表編制，台北：心理出版社。
- 劉安邦、陳英豪（1997）青年心理學，台北：三民書局。
- 蔡秀玲、楊智馨（1999）情緒管理，台北：揚智文化出版社。
- Beck, A. T. & Freeman, A. (1990) Cognitive Therapy of personality disorder .The Guilford Press.
- Frijda, N.H. (1986) The laws of emotion. *American Psychologist*, 43(5), 349-358.
- Gibbs, J. C. (1992) A type of cognitive distortions.Unpublished manuacrip. The Ohio State University.
- Goldstein, A. P., & Glick, B., Irwin, M.J., Pask-McCartney, C., & Rubama, I. (1989) Reducing delinquency. New York: Pergamon.
- Goldstein, A. P., & Kodluboy, D. W. (1998) Gang's in school: songs, symbols, and solutions. Champaign, Illinois: Research Press.
- Liau, A. K., Barraga, A. Q., & Gibbs, J. C. (1998) Relations between self-serving cognitive distortions and overt vs covert antisocial behavior in adolescents. *Aggressive Behavior*, 24, 335-346.
- Martens, W. H. J. (1997) Psychopathy and remission. Ph.D.dissertation, Tilburg University, The Netherlands. Maastricht, The Netherlands: Shaker Publishing.
- Martens, W. H. J. (2000) Antisocial and psychopathic personality disorders: Causes, course, and remission: A review article. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 44(4), pp.406-430.
- Martens, W. H. J. (2004) Multisystemic therapy for antisocial juveniles: Suggestion for improvement. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Comparative*, 48(3), pp.389-394