

# 社會團體的工作動力分析

—林萬億—

社會團體工作是接着社會個案工作之後，被認定為社會工作的主要方法之一。它是一種直接服務 (direct service) 的社會工作方法，運用科學的知識與專業的原則與技巧，透過一些個人參與社區的各種設施中，包括一些個人於各種社區中的機構裏，經由社會工作者激發這些團體中的個人在各種活動中互動，以使團體成員學習與他人的關係，並依其需要與能力為基礎，獲取一種成長的體驗，旨在達成個人、團體和社區多方面的充分發展。

社會團體工作人員藉著專業關係的建立，採用接納、支持、催化、引導、澄清、解釋、示範、資訊提供等技巧，協助團體決定其目的與方案，維持團體的凝聚力，達成團體的功能。團體成員在團體中發揮學習的功効，獲得參與、歸屬、決策、有責任的、有成就的和自動自發的，以及良好人際關係的適應力。其目的在於達成個人行為的改變；團體的民主化形式；以及社區關係的充分發展和實現。

社會團體工作可以說是一種以團體為服務對象的社會工作方法，而這個團體可以是有問題的個人組成，也可以是一個由正常人組成的團體，因團體組成的目標之不同，而採用不同的工作方法，最終都是在實現一種任務 (task)。

## 個人參與團體的功能

團體因不同的任務而組成，個人也因不同的需要加入團體，期待透過團體以獲取任務的達成和需要的滿足。不同的年齡階層參與社會工作的團體中，獲得下列各種滿足：(1)獲取同輩團體的接納與適當的地位，(2)成為歸屬感較大而較有作為的團體之一員，(3)以成長和形成個人獨立的人格，(4)適應和學習與異性相處的能力，(5)成為社區的一員並參與社區服務，(6)分享休閒和社交情趣，(7)認識朋友和獲得友誼，(8)實現興趣和充實技能。

團體因不同的任務和型態，經常被區分為封閉性團體 (closed group) 和開放性團體 (open group)。這是以團體成員進入與退出和增加與減少之自由程度來決定；若是以團體形成之意志來區分，則可分為自組團體與聚合團體 (autonomous group v.s. convened group)。自組團體又被稱為自我形成團體 (self-formed group)，自然團體 (natural group) 或成員自組團體

(member-formed group)；而聚合團體也是非自治團體(not self-governing group)或非自決團體(not self-determining group)，因為其影響主要來自外鄰的，所以又稱外力影響團體(influence by outside forces group)，有時由機構主動組成，叫機構組成團體(agency-formed group)，有時因工作人員的發起而形成叫工作人員發起的團體(Worker-initiated group)。

最常被用來劃分團體之形態的標準，是根據團體達成任務的種類而定。一個團體有時以解決問題為主；有以學習成長為主；有以治療為主，所以有所謂的心理團體(psychogroup)和社會團體(sociogroup)，前者在於滿足和發展調適的人際關係；後者則以任務達成為主，所以重整合與士氣的培養。也有學者將其分為個人導向的團體(person-oriented group)和任務導向的團體(task-oriented group)，或者是成長導向的團體(growth-oriented group)和任務導向的團體(task-oriented group)，社會團體工作專家 G. Konopka 認為以社會行動團體來取代任務導向團體較為妥當，因為她相信任何團體都有任務(task)需要達成，成長(growth)是一種任務，社會行動(social action)也是一任務。

個人加入不同任務的團體，有其不同的目的，社會心理學家 Feslinger 認為至少有三個理由使一個人願意加入團體，一是團體常能提供重要之個人目標達成的機會；其二是團體活動對個人常具有吸引力；其三是因為某些個人需求的滿足，只能在與他人互動中獲得。社會工作專家 M. E. Hartford 認為團體在社會工作的運用異，可以達成(1)參與的效果，個人經由參與團體而達到角色的賦予(role induction)；身份與自我概念的建立；教育與學習的機會；形成或修正價值、信念、態度以及改變態度；行為改變；團隊的變遷；(2)透過團體以解決問題，如各種結合，社區組織，以及其他任務團體；(3)社會體系的變遷，如制度的改變，組織的變遷和社區整體的變遷；(4)達成合作計劃和增進團隊工作(team work)的生產力。

社會工作經由團體而達成助人服務的目標，其功能並非由社會工作人員一個人的力量所產生，而是團體本身的動力使團體成長並達成效果。社會團體工作人員基本上必須洞察團體動力的內涵，方能有效地透過團體以達成團體工作的目

標。

## 團體動力的基本認識

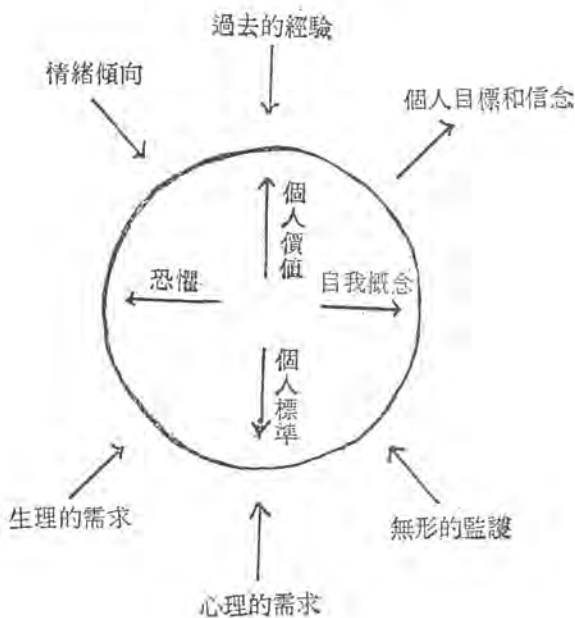
團體動力學(group dynamics)從一九二〇年代晚期由 Kurt Lewin 所命名至今，被運用於不同的工作領域。社會團體工作者如 Coyle(1930)、Busch(1934)、Wilson 和 Ryland(1949) 以其豐富的社會團體工作經驗，將社會團體工作有系統的發展，後期社會團體工作專家如 Coyle 的學生 M.E. Hartford (1958) 和 G. Konopka (1963) 等都是繼承社會團體工作的傳統並加以發揚。一九六三年 E. Berne 寫作「組織和團體的結構與動力」(The Structure and Dynamics of Organizations and Groups) 是社會工作者試圖建立自己的團體動力理論，一九六七年社會工作專家 R. Vinter 在密西根大學研究團體動力；近代社會工作者如 H. Northen 以及 W. Schwartz 都是將小團體理論運用於社會團體工作的權威。社會團體工作者與團體動力學家共同研究團體動力已獲致相當的成效。

另一個對團體動力發展有重要貢獻的是團體心理治療專家，Redl (1951)、Scheidtner (1952)、Bion (1948-1950) 等，以及將社會工作之團體引進團體治療的 Slavson (1947) 均對團體動力有重要的研究。教育專家近年來也提供了不少團體動力的研究，團體動力學者結合教育工作者，從事教育實施及研究。企業管理對於團體動力的研究也不遺餘力，透過團體動力的了解以達成人際關係的改善和生產力的提高。

而所謂團體動力(group dynamics) 是指團體行為的內在特徵，尤其是團體內部和團體外部系統所發生的互動。因此，團體動力包括團體的凝聚力，團體壓力，團體規範，團體目標，個人動機，團體結構，團體領導型態以及團體成就等。Malcolm & H. Knowles 在其合著「團體動力學導論」中認為團體動力是在描述團體隨時所產生的動態現象，如流動、作為、變遷、互動和反應等，而不待刻意創造它便能自然產生，且不論是否被知覺到的。

團體動力被社會團體工作所注意，適切地應用團體動力不但可以減少團體工作人員的試誤次數，而且可以更有效地達成團體工作的目標，對於團體動力的

了解必先了解團體中的成員，也就是個人的行為動力，G. Konopka & W. A. Friendlander認為一個人的個體動力 (individual dynamics) 來自四個方面，(一)是早期童年的經驗；(二)是受到潛意識動機和反應意識的和理性的行動之能量等影響；(三)是不同的發展階段，他們採用心理學家 Erikson 在其所著「童年與社會」(Childhood & Society) 所作的心理發展的階段，來表現不同心理發展階段的感受特徵；最後是受到個人改變其所屬團體的影響，如個人從基本團體 (primary group) 到參與友伴團體 (friendship group)，以及因成長而投入生存利益團體 (Vital-interest group)，個人的角色行為將有所變遷。Malcolm & H. Knowles 認為要了解團體動力，先要對個人行為有所知悉，他們相信個人的自我概念、價值、標準和恐懼受到過去的生活經驗，無形的監護，心理的需求，生理的需求，以及情緒傾向等因素交錯影響，因而產生個人的目標和信念。



團體是由多個個人組成，每個團體成員在團體中將扮演著不同的角色，對於個人行為動力充分地了解，無疑地是了解團體動力的基礎。個人在團體中所表現的有種種特徵，正如 George McCall & J. Simmono 在「Identities & interaction」(1966) 所提到的，每個人進入一個團體後，新的團體經驗深深地受到過去的經驗所影響；當個人開始與他人接觸，將運用一些社交技術，而且是有系統的，主要是受到個人人格和社會經驗的引導；經過了一段時期之後，本來的行為才受到團體壓力和期待而做修正；在一個團體中，通常每個人給自己一個角色分派：Mr. Recognition-seeker 專門在運用不同的情境，使自己受注意；Mr. Playboy 是個很難得納入團體過程的漂浮份子；Mr. Fence-mender 是個修補籬笆的能手，處處封住漏洞；Mr. Cover-the-Cracks 是個蓋住裂縫的人，保住了很好的團體氣氛；Mr. Dominator 是個善於引導他人，具有權威，懂得控制，解決問題的大師；Mr. Fellow-traveller 是個團體的過客，隨風搖曳；Mr. Blue-nose 典型的清教徒人物，敏感而有原則，缺乏溫暖和人性；Mr. trouble-maker 若破壞了團體目標，總會有半打以上的理由；Mr. Cynical 是個犬儒主義者，好嘲諷別人，缺乏率直和誠懇；Mr. One-track-mind 總是單軌思考，別人無法改變他已否定的目標；Mr. Egocentric 凡事都必須與他相關連；Mr. problem-orientated 是個十足的大驚小怪者，任何事都會帶給他驚奇。這些個人的角色配置對於一位社會團體工作人員來說，都是有意義的，社會團體工作人員透過對個人的了解，進一步必須去體驗團體動力的內涵。

### 團體動力的內涵

在前面我們已經對團體動力做了簡單的說明，而在此我們很難周延地把團體動力具體地表現出來給各位看，每位觀察者的了解都將有異，每位參與者的體驗也可能互殊。G. Konopka & W.A. Friendlander 所注意到的是次團體 (sub-group)，團體結合力 (group bond)，團體敵對性和團體感染 (group hostility & group contagion)，以及團體支持 (group support) 與團體衝突 (group conflict)。Malcolm & H. Knowles 推介紹我們注意！

個團體的諸多特性：包括一個團體的背景，如成員進入團體前有什麼準備，團體和成員的角色期待是什麼，團體組成份子的那些，團體聚會如何安排等。團體的參與模式，如單向溝通 (one-way communication) 或雙向溝通 (two-way communication)，還是多向溝通 (multidirectional communication)。團體的溝通工具是什麼，語言的或非語言的，或有不特殊符號溝通，成員是否均能清楚地表達他們的理念、價值和感受。團體的凝聚力程度，如是否有一體感，能不能發揮團隊精神 (team spirit)，內部吸引力如何，產生了我屬感嗎？團體的氣氛是溫暖的、友善的、輕鬆的、非正式的、自由的、開放的；或是冷酷的、敵意的、緊張的、正式的和嚴肅的。團體的標準是否形成且被接納，如倫理道德規範、禁忌等。團員間的社會距離模式如何，亦即誰最受歡迎，誰受排斥。團體的結構是有形的和科層制的，還是無形的，非正式的。團體的過程如達成任務的方法，聚會的日程，活動內容，節目和方案設計等。以及團體的目標是什麼？

除了以上的了解之外，對於團體動力的了解還可以更清楚加以說明，在團體中一股無形的力量催促着每個人前進，由團體形成開始，面對面的互動，人們習慣於從事 E. Berne 所說的「社交儀式」和「打發時間」(social rituals and pastime)，直到這種表面的行為被趨散，進入心靈的互動，每個人至少有五種人際關係，一是情感或情緒的接納與排斥；二是利益的結盟；三是地位的安排；四是領導與追隨的模式；五是溝通模式，這方面的觀察 Bougatta 的社會測量和 Moreno 的社會圖形以及 Bales 的互動過程分析都能提供最好的了解。

人與人之間的關係在團體裏，可以是平等的關係，可以是互賴關係，可以是敵對關係。有時，透過結盟而形成小團體中的次團體，次團體所帶來的意義明顯地是告訴我們團體太大了，而不能滿足面對面的需要；也可能團體已不能對大多數的興趣有所反映；當然也可能因團體不能迎合需要；也表示了成員已尋求到代替團體給予滿足的方式，如形成相互求愛 (courting)；也可能因團體聚會太少，或是有我族中心主義的傾向等。

團體的領導型態與團體成就關係很密切，通常將領導型態分為三種，放任

式的領導 (Laissez fair leader) 給予團體成員完全的自由去決定方案；獨裁式的領導 (Authoritic leader) 指導團體的每一活動；民主式的領導 (Democratic leader) 協助團體成員發表與討論團體事務。每一種領導型態產生不同的社會氣氛，每一種領導型態也適用於不同的團體需要。除了領導型態之外團體領導者又可分為兩種，一是社會情緒的領導者 (socio-emotional leader)；一是機械的領導者 (instrumental leader)。在團體中社會情緒領導者較受歡迎，有時社會情緒領導者與任務的領導者 (task leader) 是同一個人，端視其能力而定。有所謂正式領導者 (formal leader) 與非正式領導者 (in-formal leader)，正式領導者如工作人員、主席、隊長、協調者以及特定的辦事員等；而非正式領導者是因團體激發而產生的，表現出其特有的向心吸力，領導者在團體過程中有時會更迭，因應於不同階段的發展任務，尤其是專家領導者，常因不同任務而出現，團體的轉機也會造成團體領導的爭奪。

團體領導者常能引導團體思考的方向，團體的成員特性差異也會增加團體思考的廣度。團體思考是決策的前奏，在決策過程中，團體領導者必須協助團員分類與澄清事實，在成長性團體，領導者通常不參加決策意見，以促使團體的不規則和挫折現象，有助於團體的成長。團體的思考受到很多因素的影響，包括溝通方式，成員的能力，討論主題，團體發展階段，領導型態，人際關係的網路，以及主持者的能力等。

團體凝聚力 (group cohesion) 依 Festinger 的說法是使團體份子繼續留在團體的一種力量。團體凝聚力是可以透過努力而達成，所以 Golembiewski 說不只是成員附着在一起 (stick togetherness) 或者成員吸引力 (member attraction)，而且也是成員努力的協調和成員熱心和有效地從事工作。B. Ekinan 提供六個指標來評斷團體的凝聚力，(1)是團體份子間親密的程度，(2)是團體吸引力的強度，(3)團體份子具有的歸屬感，(4)份子愛團體其他份子重視的程度，(5)團體份子價值觀念相似的程度，(6)是否具有一定的互動模式。團體凝聚力的發展常是團體成長的明顯指標，尤其在任務性社會行動團體，團體凝聚力是達成任務的動力。

團體的影響力或改變個人行為的動力即所謂的團體控制力或團體壓力，通

常團體的控制力來自四方面：一是團體的結構，即組織型態，領導型態，團體管理等等；二是來自團體的人際關係，如具有影響力的個人特質；三是強制力，包括威嚇與恐懼等；四是團體次文化，如團體價值，規範等。在一個團體裏影響個人行為最大的無疑的是團體文化，每一團體成員將自己的意見、價值、生活方式、人格和角色，以及其他生活現象帶到團體來，在團體中引起互動，產生有意義的和能影響他人的氣氛，逐漸地為團體共同認定，形成一明顯的特質，於是團體文化形成，具體的如團體語言、儀式、活動方式、氣質等。團體文化在治療性團體裏充分被用來修正個人的偏差行為。

另一個表現在團體過程的現象是團體士氣 (group morale)，它是一種可以感覺出來的氣氛，團體士氣不一定與團體凝聚力同增減。團體士氣可能在很高之下而却缺乏凝聚力，譬如團體目標達成時，團體面臨解散即是。團體士氣受成員增減的影響，也受目標成就的影響，當然團體外部體系的壓力也會影響團體士氣。社會團體工作人員為提高團體士氣，必須增加團體成員的參與感，引起團體成員一種有成就的期待，和協助成員滿足自我期待。

我們已經提過：團體動力的了解，有助於團體工作過程的分析和運用。而團體過程可以說是社會團體工作的重心。

## 社會團體工作過程分析

在提到社會團體工作過程之前先讓我們了解所謂的團體生命期 (Group Life Cycle)，也就是一個團體由於內部系統之變動不居而展現的互動過程。Thelen & Dickeman 將它分為四個階段。第一個時期是個人為了造就一個他們能夠習慣而且覺得舒適的團體習性，而所作的種種努力。這時每個團體成員迫切地期待強有力的領導者出現；他們渴望每個成員都能參與；他們希望能儘快有所作為；他們也希望儘速掌握他人的資料；此時不會有真實感情表白的可能。因此，每一個團體成員都會把過去參與團體的經驗帶進來。

第二個時期是挫折與衝突時期。這種挫折與衝突來自團體內部地位的不穩定，尤其是對領導地位之期望，一方面期待領導者負起責任 (take charge)，又盼望自己能取而代之 (to take over)，以便讓事情得以遂行 (get

Something done)，因此，一種既臣服又敵視的兩極情感產生。

第三個時期，即是團體發展出一種始終一貫的感情及不計任何代價 (at any cost) 都要避免衝突的意願，為了滿足個人及團體的需求，團體成員一味地傾向安定和諧的情境，如此，團體將變成靜態的，缺乏團體衝突所產生的成長動力。

最後的階段是成熟的維持以團體為中心的性格，並且會意到團體中他人的權利及相互影響的過程，此時團體強調以任務為中心，而較不強調以過程為中心。

社會團體工作專家對團體發展的階段各有不同的體驗，依據 N A S W 的解釋，團體發展的程序是由團體組成前的接案，到團體形成，工作人員的團體活動，維持與行動，結案與結案後的工作等等。另一學者 Tuckman 從經驗團體，自然團體及治療團體的分析中，得到團體發展的模範四階段，即形成期 (forming)，風暴期 (storming)，規範期 (norming) 和成就期 (performing)。社會團體工作專家 G. Konopka 則將團體工作過程分為三個過程，一是事實的發現 (fact finding)。包括應用觀察與聆聽的技巧，個人接觸與家庭成員會談，以及家庭環境訪問來獲取團體成員的資料；第二階段進行社會診斷的工作；第三階段則採取行動或達到治療的效果。

現在我們試着用 M.E. Hartford 的五個過程和 A.F. Klein 的三個階段加以整理，配合實地的經驗，綜合成一個原則性的社會團體工作過程分析，提供做為初步從事社會工作的參考。

(一) 第一個階段我們稱之為團體前期 (Pre-group Phase)，Hartford 又將之分為三個小階段。

(1) 團體前的私有期 (pregroup private phase)……此時團體成員都是未知的，未曾整合的，E. Berne 說這個階段團體只是在組織者的心中存在，社會團體工作員會嘗試去複習接案的技巧或決定一些團體的基本內容。也就是工作員開始籌劃進行團體的組織。

(2) 團體前的公開期 (pregroup public phase)……工作員將團體的組成消息公諸於世。這時有人會問有關聚會的時間、地點、期限、團體大小，其他

成員的興趣等，所以社會工作學者如 Northen 認為這時應該決定團體的目標和內容，完成契約和提供服務。另外 Garland, Jones & Kolodny 則認為此時期是趨避期 (approach and avoidance)，團體成員處於選擇的矛盾現象。對於社區組織中的團體而言，此時是開始接觸和學習如何在社區中認知與參與問題和需要，以及決定開會的意志。

(3) 團體前的聚合階段 (pregroup convening phase)：經由面對面的會議，帶來團體成員對團體的期待，這時團體的特性是不滿、緊張、多嘴的 (talkativeness)，充斥嘲笑和畏縮，他們不在意別人的回饋，也不注意別人所說的，只是儘管說而不聽，工作人員必須開始處理團體成員兩極的情緒，指出團體的目的，建立共同的方向。

\* 這個階段對 Klein 而言是導向期 (orientation)，很明顯地有兩組行為將發生，一種是沉靜和退縮的，一種是活動而粗暴的。每個團體成員總是試探性的，機伶的，猜測的，以及為達到目標而考慮安全性，那種情境之下，心情是焦慮的，恐懼的，封閉的，不友善的，偽裝的。對於社會團體工作人員而說，成員不會信任他，也同時不相信專門權威，懷疑工作人員的企圖，把仇恨朝向代表權威的工作員。

我們知道此時成員也期待得到訊息，友善，安全與解除緊張，他們同時渴望有成果出現，同時反對領導權威。因此，我們建議工作人員應多聽，不宜造成壓力，應允許有社會距離存在，也可以有焦慮、恐懼的感覺；工作人員不宜太早期待或鼓勵成員暴露自己，因為此時成員都有不安全的傾向，只想多聽別人先說。此時容易焦慮的成員會在很多時間去思考和斟酌自己如何說出第一句話，工作人員應協助其表達，工作人員不宜追究成員使用習慣的角色與地位之原因，應允許每個成員有試探的權利，極力製造一種保護的、容忍的氣候，運用催化的功能，使團體發展一種可信賴的氣氛；雖然成員會期待工作人員像一個專家一樣給予他們有利的指導，但是工作人員不宜如此，才能造成信賴感；可是避免讓團體成員失空、罪惡感和過份焦慮也是有必要的。工作人員在第一次會期若要用團體活動來帶動團體，也不宜用競爭性和有比較性的活動，而應該是用坦誠和真實的、可信賴的活動，以增加成員的信心，若是發展性的團體及治療性的團體

，這個階段可能很長，但不論如何，引導下次會期被討論，且容許成員自決是必要做到的。

(1) 第二階段是為團體形成期 (Group Formation Phase)。

這個時期團體成員開始確立角色體系和行為模式，團體被要求達成成員的期待。Bennis & Shepherd 認為此時團體成員對領導者或團體成員有依賴感。Bion 則說它是奔擊 (flight-fight) 階段，成員為衝突作準備。Berne 認為此時開始分化領導羣，人們開始有其角色功能，他們發現了自己的角色，清楚了團體目標，參與團體的方向，滿足自己的期待。Tuckman 認為團體形成階段 (forming stage) 將產生導向、試探、認同、人際關係的期待，和任務作為，以及互賴關係的產生。但是衝突和衝突的面對現象也在此時發生，所以 Klein 將此階段稱為抗拒期 (resistance)，每個團體成員為自由而奮鬥，他們反抗權威，反抗工作人員，企圖滿足自己的需要，攻擊他人，試圖爭取權力。

工作人員或催化員 (facilitator) 應鼓勵成員參與，協助成員產生歸屬感，分享互賴關係，建立團體主要目標，發現達成目標的方法。工作人員應主動地證明自己有協助團體達成功能的意願。工作人員的態度是親切的，他應避免居上位，避免被服務，避免求舒適的位子，避免成為團體討論的中心，避免成為唯一的回答問題者，他將是主動的催化團體過程者，而不是被動的接受質詢者。若工作人員遭到挑戰與考驗也是不可避免的。

通常短期團體 (short-term group) 只有一次這種機會，而開放會期團體 (open-ended group) 則可因不同時期而改變形式。長期團體 (long-term group) 比較不能執著於團體的形成過程，有時會因團體結構或工作人員的能力而變化每個時期的長短或改變團體生命週期的幅度。

(2) 第三個階段是團體的整合、分化與再組時期 (The Phase of Integration, Disintegration, or Reintegration)。

團體形成之後隨即進入整合階段，但是並非整合之後就不再分化，Bales 發現在四個會期 (four-session) 的團體，第二階段有負性社會與情緒行為發生 (negative social and emotional behavior)，也就是 Tuckman 所說的

風暴期 (storming)。E. Shepherd 則稱之為著迷與否 (Enchantment-disenchantment) 的階段，團體仍然在掙扎中進行。

Klein 將這個階段稱做協商期 (negotiation)，成員在用心尋找活動範圍 (to find a niche)，他們會產生四個情境來向團體再挑戰，(1)是計謀控制團體和試探工作人員的容忍力；(2)試探工作人員的主張，使之不能壓抑或掌握團體；(3)當工作說明成員可自由表達各種意見，以及負責團體一切事務時，成員會感到焦慮；(4)成員開始發展相互關係。

不管怎樣，成員之間有衝突時，工作人員宜冷靜和敏銳觀察各種情況。不應有威脅或指責、挑釁及懲罰的行為。工作人員對衝突的態度，有人認為應對成員衝突加以干預，以使團體結構不受破壞，但有些人則持相反看法，他們以為衝突有益自我再認知，成員可以從別人的回饋中了解衝突的本質，從這些互動中獲得同理心的能力，何況團體有衝突，應由團體成員來處理，筆者以為只要衝突不到無可收拾地步，應容忍其存在，但工作人員必須面對這些衝突，而非忽視它。工作人員也必須協助團體發展近程，遠程的工作目標，並非工作人員都不可參與成員的自決，而是工作人員不斷地鼓勵成員表達自己的意志，工作人員也可在適當的時機提供具有啟發性的意見。

第四個階段是團體表現功能和維持團體時期 (Group Functioning and Maintenance Phase)。

即 Klein 所說的團體目標變成有意義的，即團體目標實現。在以人為中心的團體如治療性團體可以達到 Bales 所說的社會情緒得到支持和感受的表白。Hearn 提出看法，認為目標的達成能使團體形成一種文化叫 "groupness"。Tuckman 稱此種情況為規範和成就期 (norming & performing)，亦即發展一種內團體的感覺 (in-group feeling)。

(丙)最後的階段是結案 (Termination phase)

結案是指團體的結束，結案可分結案前準備與結案後的隨訪工作。團體結案前，工作人員應適時提醒團員做離別的準備，並進行回憶與摘要的工作，達成團體經驗的完整性。一個團體的結束通常有幾個情況可以決定，首先是團體已到了預定結束的時限時；其次是當團體已完成了任務時；或當成員不再需要這

## 改善國民生活環境 加速推動社會建設

今年以內六廿七億元  
興建新市鎮及住宅開發

【中央社臺北六日電】行政院經濟建設委員會今天指出，政府今年擬以新臺幣六百二十七億零六百萬，加速推動興建國民住宅，開發新市鎮等社會建設工作，以改善國民生活環境，提高生活品質。根據社會建設部門計畫，今年因推動的項目包括：

一、住宅建設與新市鎮開發，計劃興建國民住宅三萬一千二百二十五戶，以出售或出租方式，供應中低收入民衆及軍公人員居住，努力尋求國宅用地，訂頒獎勵民間投資國宅條例，研訂建材標準規格及國宅與社區管理辦法；繼續開發林口新市鎮，臺中港特定區及規劃開發大坪頂新市鎮。

二、區域及都市建設：加強都市公共工程建設，新訂、擴大及修訂中壢、頭寮等三十四處都市計劃及細部計畫，儘速取得公共設施用地，開闢利用，並興建都市主要及次要道路工程，增建雨水、污水下水道工程及防洪工程；全面加强地方基層建設，鼓勵各地社區居民，動員地方資源，配合政府經費，擴大基層建設成果；加強防治環境污染，執行水污染改善計劃，興建垃圾焚化爐、垃圾壓縮工廠及水肥處理廠，改善給水工程，繼續開發寶山、東興、仁義潭及鳳山四水庫，並籌備開發翡翠谷水庫，加強興建偏遠地區簡易自來水工程。

三、國民保健及社會福利：加強偏遠地區醫療服務，增建及擴建公立醫院；加強及擴大公保、勞保業務，籌辦公、勞保投保人眷屬健康保險，自農健康保險着手，研辦國民健康保險；訂頒殘障福利法、老人福利法等。

四、文化建設：積極籌建各縣市文化中心，加強聯繫，運用各地既有社區活動中心及各種育樂設施；開闢恆春國家公園，規劃整建觀音山等十九處觀光場所。

個團體時；或者團體無法再結合時；或者團體分裂時；或者團體的痛苦感受漫延時；或者成員太少，缺乏領導者，社會工作人員放棄等都可能造成團體的結束。團體結束後，工作人員應將每次之聚會記錄、整理成團體過程記錄，並進行總評。

## 結語

社會團體工作雖然可以運用於多種社會福利設施中，但在國內並未能有效地推廣。社會工作人員對團體工作常不具有信心，社會團體工作人員的身份常是模糊的，主要在於社會團體工作訓練不夠，對於社會心理學、團體動力學、溝通理論、組織理論、自我心理學、社會交換理論、社會學習理論等缺乏了解；團體工作實施機構也少，不能提供有效地實地工作經驗，工作技巧自無從獲得體驗。

社會團體工作常面臨來自三方面的挑戰，一是團體心理治療；再是團體輔導；二是團體康樂活動，社會團體工作人員常無以找到一明確的認同目標，有人認為團體工作只能做到休閒的效果，那不等於是團康活動嗎？事實不然，從不同團體得到的功能，團體工作是有特定目標的，已在定義中詳細指出，不容置疑。至於團體工作是否有能力達到治療，這是個爭論的主題，Fritz Redl認為團體治療是一種修補的工作，亦即在協助情緒或心理問題的人。我們若將團體治療定義為：藉由專業工作人員協助，透過團體的互動，來減除個人痛苦，增進社會生活功能。那麼，團體工作中的某一部分，只要是直接在促進個人生活功能，改變行為者，也應該稱團體治療。其實團體心理治療本身也是眾說紛紛，但是我們必須認定，團體工作是有達到治療功能的承諾在。至於團體輔導，尤其是新近的發展性團體，如 T-group, encounter group, sensitivity group, nondirective group, group counseling 等，那也只適用於領導訓練，敏感訓練，坦誠訓練，人際關係學習等，以人為中心的目標，但不能將其取代團體治療或團體工作。所以一個社會團體工作人員應有自己的專業導向，開放心靈去接受有助於團體工作進行的各種團體技巧，但不能脫軌而失去立場，否則只是徒增困擾，及侷限了社會團體工作的功能。

社會團體工作人員應善於運用各種不同的目標需要，發展不同的工作技巧，而不是只將自己放在團體小圓圈裏的一份子。除了以上所談到有關團體動力學的運用，以及團體工作過程的認識之外，對於團體的其他知識，也將影響團體工作的進行，但限於篇幅及能力，筆者無法一一加以表達於此，但一種善意的建議是有必要的：在團體工作的進行前務必對影響團體的其他因素有所了解，如年齡、性別、社經地位、問題類屬、團體大小、活動時間、活動地點、活動方式、團體目標等。若是要以團體活動節目來打破僵局，也必須先對節目涵意深入了解，注重不同階段的時效，將工作原則納入工作技巧中，如此，團體工作將是深具信心的。

## 參考書目

- 1 廖榮利著：社會團體工作的理論與實施。民國六十四年三月。
- 2 周勳男譯：有效的討論。幼獅出版，民國六十七年三月。
- 3 張老師主編：團體輔導專輯(一)。幼獅出版，民國六十七年四月。
- 4 李南雄著：團體動力學。長青出版，民國六十八年十月。
- 5 L.S. Wrightsman: Social Psychology. 2nd, 台北雙葉翻版 1971.
- 6 M.E. Hartford: Group in Social Work. Columbia University Press. 1971.
- 7 F. Milson: An Introduction to Group Work Skill. Routledge & Kegan Paul. 1973.
- 8 A.F. Klein: Effective Group Work. New York Association Press 1972.
- 9 Malcolm & H. Knowles: Introduction to Group Dynamics. New York Association Press. 1959.
- 10 W. Friendlander ed.: Concepts And Methods of Social Work. 2nd, Prentice-Hall, Inc., 1976.
- 11 G. Kenopka: Social Group Work: A Helping Process. 2nd Prentice-Hall, Inc., 1972.
- 12 H. Northen: Social Work with Groups. Columbia University Press. 1969.
- 13 "Social Group Work" Encyclopedia of Social Work (1977). Vol.2, pp. 1321-1350.