

社會團體工作實務

——以兒童成長團體為例

·郭耀東·
·鄭麗珍·

一、前言

人是社會性的動物，無法離羣索居，而人類最深廣、最強烈的情感動力就是歸屬感、安全感與成就感。因此團體生活不僅是人類生活的一面，更是「社會人」的根源。從積極方面來說，世界上每一件大事都是眾人合作的結果；從消極方面來說，當個人覺得孤獨時，輒陷於絕望或憎恨他人，傷害他人，所以，對個人或社會而言，團體歸屬與服務他人，都具有重大的意義及價值。臺北家庭扶助中心自成立以來，對於兒童的輔導工作不遺餘力。我們不但在工作經驗和理論的基礎上實施各項服務，以求符合兒童心智、生理、社會和才藝的發展；此外

，我們也經常引介先進國家成功的兒童福利方案，加以試辦或修正，使之適合國人民情，以提昇國內兒童福利的品質。社會團體工作為社會工作方法之一，兒童成長團體係根據團體工作的理論所設計方案，對團體成員具有深遠、正面的影響。經臺北家扶中心長期策劃，實際的兩次實驗，評價報告顯示方案效果宏大，特別於七十四年暑假（七、八月）再度組織成長團體——米老鼠俱樂部第三期以能引發社工界的重視和參與，拋磚引玉，冀望造福今日兒童。

二、理論探討

(一) 社會團體工作的定義

社會團體工作 (Social Group Work) 是在團體工作者的協助下透過團體的交互作用，以達到協助團體成員增進其生活適應的工作方法。文特 (RD. Vinter) 認為社會團體工作是一種在面對面的小團體中，引導個人改變的服務模式。柯那普卡 (G. Konopka) 亦說：「社會團體工作即是一種社會工作方法，其經由有目的的團體經驗，協助個人提高社會功能，並有效地解決個人、團體或社區的問題。」威爾遜與芮蘭德 (G. Wilson and Ryland) 亦說：「社會團體工作是一種過程和方法，工作員透過團體的影響，有計劃的領導團體中的互動過程，以達成民主社會的理想目標。」我國社會學者言心哲先生亦說：「團體工作是富有社會

及教育的意義，通常係利用閒暇時間，在團體領袖指導下，協助個人獲得知識與技能，發展個人人格與社會化態度之經驗。」崔克爾(H. B. Trecker)更明白地說：「社會團體工作是一種工作方法。社會機構中或團體中的組成分子，接受工作人員的協助，根據其能力與興趣，在團體活動中與他人發生交互作用，獲致團體經驗的機會，以促成個人、團體、與社區的發展。」

所以由此可知社會團體工作是一種團體活動或經驗，一種過程及一種社會工作方法，透過這樣的工作過程使得人們獲致人格成長，智能啟發，人際關係訓練以達民主社會的理想目標。

(一) 社會團體工作的功能

崔克爾(H. B. Trecker)認為不同年齡的人，可透過團體來發展如下的社會生活功能：

- 1 追求興趣與獲得技能。
- 2 在同輩團體中得到接納與地位。
- 3 成為較大團體的一分子，及較有影響力的成員。
- 4 從父母或其他監護之下獲得成長與獨立。
- 5 適應並學習和異性接觸。
- 6 從參與途徑中成為社區的一分子。
- 7 擁有樂趣、休閒與社交時間。
- 8 獲得友誼與同伴。

艾禮習(A. S. Alissi)認為團體工作有五項功能：

- 1 當個人功能失調時，提供復原或矯治的經驗，是為矯治的功能。

- 2 當個人可能有墮落的危機時，預防其可能的崩潰；是為預防的功能。

- 3 提供個人一生中正常成長與發展所需的協助，是為成長與發展的功能。

- 4 適應有意義的人際關係，協助個人進步與自我實現，是為自我實現的功能。

- 5 協助個人積極參與社會，成為民主社會負責的公民，是為參與的功能。

從上面所述，我們知道社會團體工作可發揮以下三個功能：

- 1 治療：當個人或社會功能失調時，給予適當矯治，以期恢復或提高其社會性行為及處理問題的能力。

- 2 預防：個人社會性行為之成長，處理問題能力之增強，將可預防個人或社會發生危機或解組。

- 3 發展：當個人或社會在一穩定情況下運作時，協助更積極的發展其功能，使個人之人格成長，生活幸福，社會更臻於和諧、健全。

(二) 社會團體工作的模型

邱吉爾(S. R. Churchill)指出藉著實施模型的界定，以引導實施者的行為。因此，社會團體工作模型的建構在於(1)引導未來的實施，(2)教導學習者可行的實施途徑。美國社會工作百科全書提出了四個模式，即(1)行為修正模式(The behavior modification approach)，(2)發展模式(The developmental approach)，(3)互動模式(The interactionist approach)，(4)組織與環境模式(The organizational and environment-

mental approach)。我國社會工作學者廖榮利則提出四個主要的派別：發展派的團體工作、交互反應派的團體工作、預防暨復健派的團體工作、行為修正派的團體工作。

本中心兒童成長團體採用發展派的團體工作，其特徵：發展派的團體工作以正常的人為對象，透過團體活動或生活的經驗，以達成團體功能和個人發展的目標。發展派的團體工作的主要活動包括以下三方面：第一、要發展自我認識(Self-awareness)、自我評價(Self-evaluation)和自我活動化(Self-activation)。第二、要發展個人對他人的認識、個人對他人的評價，以及個人與他人之間的交互反應作用。第三、要發展團體成員對團體情況的認識，對此情況的評價，以及透過活動而採取必要和適切的行動。

(四) 人類行為發展理論

人類在其一生中，具有繼續不斷生長與改變的能力。根據所說，人類潛能隨著社會適應與學習，而無限增長。因此，社會團體工作才有成立之可能，社會團體工作才能透過團體經驗，增進個人身心之調適發展。佛洛伊德認為，人格與行為發展分為本我(id)、自我(ego)與超我(superego)三部分。本我代表本能的需欲，這是人性的非社會面；超我即是道德良心，代表一個已內在化的社會觀念；而自我之功能，即在協調本我與超我之衝突，使個人之行為有合理之適應。社會團體工作承認人類有合理發展組織之能力，並且當人類自我功能轉弱或消失時，及時協助恢復這種自我之功能。根

據社會學家派深思(T. Parsons)之社會化理論，將人類行為發展之過程分為：口腔依賴期、愛情依賴期、戀母情結期、潛伏期、暴風雨時期、成人時期、老年時期；其中「潛伏期」是指從五歲到青春期。兒童走進學校，跟其同輩團體接觸，角色更為分化，家庭的影響減弱，可和同輩發生更廣泛之關係。這時期之發展，有二方面之特徵：(1)團體交互作用頻繁；(2)開始學習實際事務與固定特別之對象。因此，社會團體工作，協助兒童，要用實際之事務如教育等為幫助之工具，才可以建立良好之社會關係。

總之，人類有參與團體的需要，必須在團體中得到成就與滿足。而且這些參與必須在不同的年齡時期一一獲得，如果在人類發展的某一階段，沒有獲得滿足其團體參與的機會，則將要受到身心的傷害或挫折。尤其是兒童時人格發展的早期經驗挫折，對其未來的社會生活功能，有如影隨形的影響。因此，若能在早期透過社會團體工作方法給予兒童積極性，正性的影響，不無助益其社會生活功能。

(五)自我概念及學習理論

自我概念是由自己對自己一切信念和態度所構成，這一切信念和態度，實際決定個人的一切行為與表現，也讓自己認定自己是什麼樣的人。自我概念常為三大部所構成：理想中的我、真實的我及他人眼中的我。自我概念是由經驗累積而來，它是可以改變，但需一段較長的時間，尤其是愈接近中心信念之處，所需花的時間更長。學習理論常能運用

於自我概念上的改變。兒童在學習過程獲得較多的鼓勵及讚賞，則其自我概念則較積極，因此自我概念與學習間的關係是相當緊密的。將學習理論運用於自我概念增強之成長團體中，即需要多給予兒童表現及表達的機會，並給予較多之鼓勵及支持，使其獲得成就感，而增強其對自我的價值感，改變其不良的行為。

(六)團體中的角色理論

團體中常有三組角色出現：

1 團體任務角色：這些角色目的在於激發和協調共同目標的選擇與完成，一般常有發起人、行動專家、意見提供者等角色。

2 團體建立與維繫角色：這些角色在於維持團體的導向，如鼓舞者、妥協者、調和者。

3 個別角色：在團體中個人為滿足自己個別需求，通常給自己角色分派如攻擊者、自我表白者、引起注意者。

三、兒童成長團體的實務

(一)團體發展過程

1 混亂期：團體剛成立，成員與成員間、成員與工作人員間很陌生，此期主要目標在於建立關係。

2 契約期：團體凝聚力漸增，工作人員協助兒童自己去訂定其團體規範。

3 輔導期：團體成員對團體已有歸屬感、信任感，工作人員運用團體工作技巧，協助兒童成長及行為的修正。

4 結束期：團體活動已進尾聲，工作人員必須處

理團體成員分離的情感，並對兒童的成長與進步在團體中回饋討論。

(二)基本的原則

團體工作者必須了解社會團體工作的基本原則，並在實施中接受這些原則的引導。本團體採用崔克爾所提之十三項原則：

1 社會工作價值的原則：團體工作者接受個人有自由表達的權利，相信個人在環境適當的協助下，人格的成長與改變是可能的，個人及其需求永遠是團體工作者的重點所在，社會團體工作主要是透過團體的實施協助個人發展其潛能，進而達到自我實現。

2 人類需求的原則：人類的需求是提供服務的基礎，團體工作者的基本職責就是滿足人類的需求。

3 注意文化背景的原則：每一社區服務機構存在於一文化環境中，而此文化環境不斷在變動，人們的行為乃基於其信仰、觀點、價值、偏見、經驗、感受等，團體工作者體認此點，並透過團體方案促使積極的文化變遷與成長。

4 有計劃組成團體的原則：社會團體工作是透過團體或接受機構已組成的團體。對團體先天因素的了解，將有助於個人成長與需要的滿足。團體在社會工作過程中，不斷地發展與變遷，而且高度地影響個人的行為，所以社會團體工作者應有意地設計團體的組成，使其有成長的潛能。

5 確立團體目標的原則：在團體工作中，工作者應在考慮團體的能力及機構的功能力，促使個人

與困難目標的明確化。團體中的個人都有其個別的目标，但個人目標並不一定就是團體目標，團體目標也並不是個人目標的總和，工作者應採行民主的方式來激發成員發展團體的共同目標。

6 建立工作者與團體間有意義的關係的原則：在團體工作中，工作者與團體成員建立有意義的關係乃是基於彼此相互接納，有意義的關係的建立有益於團體功能的實現，彼此關係的品質與強度牽涉到團體潛能完全實現的程度。

7 個別化的原則：每個團體內的成員也有個別的特性與需求，工作者應了解個別成員的能力、需求、潛能與限度，使每一位成員都能充分發展其潛能，滿足不同的需求。

8 引導團體互動的原則：團體中的改變力來自成員間的互動或交互反應，團體工作者的參與模式影響團體互動的質與量，工作者參與團體的基本態度是促進或有效增長團體的互動，他不是決定團體的行動方向，而是協助團體成員肯定參與的角色，積極參與團體過程。

9 團體自我決定的原則：團體自決的原則必須立基於團體的能力與潛力的基礎上，團體工作者必須協助團體做最好的決策，所以工作者應先協助團體發展一種自決的責任意識，透過責任意識的產生，團體才能行動。

10 功能組織的彈性原則：工作者的責任是協助團體決定正式組織的形式，領導體系，以及安排適當的角色，俾以完成團體所賦予每位成員的工作。

11 團體方案經驗成長的原則：團體方案的安排

應該依據成員的興趣、需求、經驗、能力，以及團體的成長而逐漸增長。團體工作者協助團體進行方案設計，或者提供活動節目，應從簡單而易於進行者開始，團體活動首先應以激發興趣，產生信賴和易於達成目標的為主，團體工作者要不斷對團體方案活動進行評價，以評定方案的成效與貢獻。

12 運用社會資源的原則：在團體工作過程中，應該善於運用機構與社區所擁有的資源，來豐富個人以及團體的經驗。團體與環境是不斷地交互刺激與影響。工作者應承擔起居間協調的角色。

13 評價的原則：團體工作評價可以增加團體經驗的深度，可以適時修正目標，可以確立團體發展的階段，可以看出活動的成效，可以增進工作人員的自我了解，可以改正錯誤，砥礪來茲，可以建構團體發展的一般模式，可以印證團體工作原則方法的可行性，可以做為機構發展團體工作的參考。

(三) 團體工作的技術

至於社會團體工作的技術，是指團體工作者將其所了解的知識運用於實際情況中，以啓發和引導個人及團體發展的能力。崔克爾列出社會團體工作的技術如下：(1) 建立有意義的關係的技術，(2) 分析團體情況的技術，(3) 參與團體的技術，(4) 處理團體感情的技術，(5) 發展方案的技術，(6) 運用機構與社區資源的技術，(7) 評價的技術。

(四) 團體工作人員的角色

不管任何性質的團體，團體工作者的一個最主要的角色就是「使能者 (enabling) 或「協助者

」(helping)，也就是說團體工作者是一個協助、引導團體的人，而不是一個團體的領導人；他是和團體一起工作的，而不是為團體工作，更不是對團體發號施令。

(五) 團體工作的活動設計

社會團體工作領域中，有兩種基本哲理存在，其一是活動中心的哲理 (activity-centered philosophy)，另一個則為個人中心的哲理 (person-centered philosophy)。社會團體工作作在早期，常與團體活動混為一談。而現在也有些人會認為社會團體工作，必定是以團體的活動節目為主要核心。事實上，活動節目是我們協助案主的一個工具，在實務工作中，工作者是基於個人中心的哲理，來工作的。所以活動節目是團體的一個過程，包括了成員間的所有互動、活動前的籌備、活動的實施及活動後的檢討。成員藉著參與整個活動節目的設計、籌備、實施，滿足個人及團體的需要。在團體工作的活動設計時必須考慮六項因素：

1 目的 (Why)：方案活動是一種達成目標的手段，失去目標則方案活動將毫無意義。因之，在活動進行中，工作人員需隨時抓住團體目標。

2 對象 (Who)：對於活動實施的對象，首先考慮成員之特質（如年齡、能力、經驗），其次是團體的特質（如正式或非正式，大或小等），最後再參照成員的興趣及需要。

3 內容 (What)：即方案活動的主體 (object)，其範圍極廣，包羅萬象，從利用簡單的筆紙，

到大型的登山玩水皆是。惟需考慮合於社會之認可，及富於創造性、教育性與探索性。

4 方法 (How)：方法指活動內容的表達，對於工作的分配、資源的配合運用及活動角色的分配等皆需考慮，工作人員尤應重視每一過程中所呈現的團體動力，視活動為一動態過程。

5 時間 (When)：對整個團體過程之起訖時間及每次活動的時間作合宜安排外，活動之設計更需依團體發展過程階段之不同而作彈性變化。

6 場地 (Where)：適宜之場地安排對團體情境與氣氛之控制具有相當的影響力。

(六) 團體規範

規範是團體成員為了維繫團體行為之一致性，而建立的行為規則。團體規範的順從受到許多因素影響，如成員的人格、不同的刺激、不同的情境和團體內的關係。團體規範的順從有正反效果，有時產生有效的團體行動，有時產生依賴性或團體遲滯。團體規範不一定會全然被接受，社會團體工作者應妥善地運用技巧，促動成員為自己團體訂出合宜且民主的規範，讓成員學習到，盡義務、享權利之民主精神。

四、米老鼠俱樂部

「米老鼠」是迪斯耐兒童世界中最受小朋友喜歡的一個卡通人物，代表著許多令人歡愉的良好人格，因此以這個名稱作為兒童成長團體的名稱。

(一) 團體對兒童成長的目標有：

1 兒童自我概念增強：由於人的行為與價值觀有其關聯性，觀念常左右行為，因而「米老鼠俱樂部」希望經由團體工作之方式，協助兒童觀念的澄清與改變，引導其行為發展與自我成長。

2 兒童社會技巧的訓練：社會技巧的增進，有助於人際關係的提升，因此，「米老鼠俱樂部」以實際的演練，來增進兒童之社會技巧。

3 領導能力的提升：「米老鼠俱樂部」藉著團體工作人員的領導技巧，讓兒童模仿與學習，以使兒童領導能力的提升。

(二) 參加團體的對象：

國小四、五、六年級之男女學童，採自由報名的方式，本次報名者五十多位，經由中心挑選了十五名兒童參加，其中五名為候補。

(三) 活動時間：

活動執行，每週二次，一次二小時，時間安排於週三、週五下午三時至五時，計執行十次活動。

(四) 過程：

第一次團體活動——請認識我

1 帶動唱：暖身運動。

2 米老鼠面具製作：製作最能代表自己樣子的米老鼠，並將面具帶上。

3 作品分享，彼此認識：展示所製作米老鼠面具，並介紹自己。

4 禮貌運動：以遊戲規則，促進兒童有禮貌地向團體成員詢問姓名、興趣、家人……等。

第二次團體活動——大家一起來

1 帶動唱：暖身運動。

2 捏麵人：自由創作，展示作品，由工作人員引導兒童自我表達，再一次認識成員，互相欣賞及接納。

3 凝聚力遊戲：增加互動及身體接觸。

第三次團體活動——米老鼠大會

1 複習舊歌：暖身活動。

2 競賽活動：以競爭促使合作關係出現。

3 米老鼠大會：團體規範的制定內容包括獎勵、討論程序。

4 實施前測。

第四次團體活動——兒童劇

1 帶動唱：暖身運動。

2 兒童劇：由食、衣、住、行四題目讓兒童自編、自導、自演，由合作去體認自己的角色及協調的重要與分享。

3 討論。

第五次團體活動——魔術箱

1 遊戲。

2 吹牛大賽：讓小朋友自擬即席演講的內容，將自己的長處表達出來。

3 魔術箱：引發兒童想像力，繪出贈送給親密家人及成員的禮物。

第六次團體活動——我的希望

1 解凍遊戲。

2 我的希望：以完成句子法來了解兒童自我概念。

第七次團體活動——溝通

1 音樂教室。

2 電話禮節：以角色扮演方式，透過打電話方式來促使兒童了解溝通的意義及實地演練。

3 討論與分享。

4 討論野外教學活動。

第八次團體活動——野外教學

中影文化城

第九次團體活動——結束活動

1 合唱。

2 幻燈片欣賞。

3 送禮物：製作禮物給團體成員作為回饋用。

4 討論成果展示會的節目及工作分配。

5 後測。

第十次團體活動——成果展示會

1 邀請成員的家人參加。

2 遊藝表演。

3 同樂會。

完全由團體成員自己去討論、分配、表演、主持佈置……等。

五、評 價

(一)兒童基本資料分析

1 兒童性別：男三人、女五人。

2 兒童年級：四年級，四人；五年級，三人；六年級，一人。

3 兒童出席次數：五次，二人；六次，三人；七次，二人；八次，一人。

(二)兒童自我概念

由結論可看出八個兒童中，有五個兒童自我概念獲得正面之增強，尤以個案四進步最多。

(三)兒童社會接納度

所謂社會接納度即是視兒童之行為是否符合社會的發展，並為他人所接受。從結論中可得知，三位兒童之社會接納度獲得增強，有三位兒童保持不變。

(四)兒童主動性

兒童主動性是指兒童對事情的積極態度、是否願意主動學習或接觸新的事物。由結論所示，六位參與團體活動後，其主動性都提高了。

六、總 結

1 活動工作的分配相當周全、仔細。因此，大家能盡其所能地發揮。

2 方案的執行重視「評價」的工作，因此，整個方案的執行過程中我們非常瞭解方案的優缺點，尤以觀察員工記錄與前後測，有助於看出兒童成長情形。

3 督導制度建立，使團體方案在實習生的執行下，亦不有所偏頗，而實習者從中所獲甚多。

4 實務工作重視理論基礎，因此方案的設計及執行是理論落實於實際工作上的最佳印證。

一個再好的方案，亦有需改進的地方，米老鼠俱樂部對本中心而言，可能是一個開始，如何讓米老鼠——成長團體方案更加茁壯，須從下列幾項著手改進：

1 團體活動次數需較多些：以本次而言，九次的活動當團體關係建立好時，已漸近尾聲，對兒童協助有限，因此活動次數應再增多。

2 團體初期運用機會教育建立關係：兒童關係必須經由多次的互動方可達成，如機會教育放在團體初期，讓兒童藉著外出、互相照顧的需要上，增加其互動關係。

3 團體開始前需有母親座談會，以促使父母配合活動之進行。

4 對於兒童進入團體前，應蒐集更多資料，以便在團體進行時，針對兒童不同的需求，給予滿足與協助。

5 兒童前測部分的問卷，可用來瞭解兒童目前的情況，做為診斷的依據。【本文作者為臺北家扶中心主任暨社工員督導】

參考書目：

①社會團體工作，李南雄。

②成長團體的理論與實務，呂勝瑛。

③社會團體工作，李建興。

④兒童成長團體——第一、三期報告，臺北家扶中心。

⑤社會團體工作，廖清碧、黃倫芬譯。

⑥社會團體工作的治療意義——三興國小為例，輔大社工系學士論文，林純真，民國七十一年六月。

⑦社會團體工作對增進工廠女作業員生活適應程度之研究，東吳社研所碩士論文，蘇景輝，民國七十二年六月。