

爲何不使用團體討論法

■林瓊雲■

——強化臺灣社會工作教學的新方法——

壹、團體討論的真諦

團體討論依其欲達到的目的而有各種不同的種類與進行方式。有的人認為團體討論是一種發展性的討論 (developmental discussion)，乃是要使團體中參與份子能積極地參加討論的含意。在發展性討論中，參與討論要朝向一種特定的目標，經由領導者的領導，將問題分成數個部份，一步一步解決，以協助團體討論之進行 (驚聲文庫，一九七〇：四六)。更深入地說，團體討論可以說是「共同思考」。此定義包括二個因素：(1) 思考；(2) 協同他人。要使思想有結果，需要腳踏實地的看法，週詳地研判某件事，和爲這件事下功夫自問。也就是要將思想帶到實際生活上去。正是由於要審核自己的思想是否實際，和覺得有與他人的經驗查證的需要，人才會聚集他們的思想，使之成爲一合作的大業。因此，共同思想亦即交換意見，融合兩種或兩種以上不同的經驗，俾能進而使思想成爲事實。促成實際、創新和有效的潛力。當人發現他人具有同樣的經驗、同樣的看法，或由於不同的經驗與看法而獲致同樣的意見時，一個新團體、新力量就誕生了。當人發現他人默默地與自己有相同的想法，則團結、創造和有效的行動之可能性也已誕生了。因爲有各種頭腦研判該問題，故對行動的途徑之判斷亦將更爲實際。與執行決議有關之計劃，也由於各種觀念而變得更加富創意與想像力 (黑幼龍，一九七五：五一八)。此種定義認爲團體討論最大的優點在於討論過程中的變向溝通與思想層次的漸進。經由此能互相修正彼此的認知誤差，對於被誤解 (disorientation) 的訊息能有機會察覺，進一步有澄清的機會，促進雙方更有效、更實際的溝通。不致使團體討論的進行停留在表面層次定義的解釋與概念的說明，更能培養團體成員更深一層地共同探索、分析、以及評估 (explore, analyze, devaluate) 的能力，獲得對理念與

態度，原則與技術，以及情境與行動的結論和可遵循的方向 (廖榮利，一九七七：六)。

另外有些人認爲一羣人在一起類似發牢騷的聚會亦是爲團體討論；也有一些人他們聚集在一起，發抒對某一事件、某一經驗的感受，他們認爲此種心靈情緒的互動才是團體討論；也有一些課堂的討論，學生與老師聚集在一起，各自發表自己的意見，至於其他成員的意見是否真正完全聽懂，或是否能抓住我說的意見，這些都是無關緊要的。上面所舉的各形各色的團體討論，究以何者才是真正能達到教學目標的團體討論？

貳、團體討論前

一、外在的安排

爲了深入或精確地討論問題，團體討論要正式一點，不然討論就變成了聊天。就另一方面而言，一般人均同意討論的氣氛應該是而非正式的，儘可能使大家自由自在地表達 (黑幼龍，一九七五：十五)。因此，團體討論之前，情境等外在客觀氛圍的控制是籌辦之先應設想遇到的。

1. 參與者的數目：參與人數應隨(1)該團體的性質，和(2)參加的人對將討論主題之了解情況而變。在任何情況下，最大數目最好定爲十五人，最小的數目則不少於八人 (廖榮利，一九七七：五)。過多的人數，在有效的時間內，所有參與的成員不能享有充份的發言或表達的機會；過少的人數所能交換的意見、經驗有限，構不成大的衝擊力量形成成員間的腦力激盪。

2. 座位的安排：座位應安排得使每一位參與者均能看見其他每一個人的面孔，通常最佳的安排是圓形、或橢圓形、或馬蹄形。討論主持人應與其他會員處於平等的位置，取位於成員之間。

3. 時間：一個小組要把一件問題討論好，至少需要四十五分鐘，通常最好將討論時間訂為最多不超過二小時。討論的起訖時間也應事先讓所有成員知曉，一方面為了使成員們知道何時終止，不致到後來沒有耐性，阻礙溝通的情緒與意願。一方面更能促使成員們把握時間，踴躍發言。

4. 音響問題：清靜的地點能使成員頭腦清楚，同時能消除因聽不到而引起的緊張情緒。如果有擴音器之使用，則其音質、音量應妥善準備與控制。方言、外國語言的使用，如阻礙了成員間訊息之接收，則應加以警覺，作有效與適當之處理。

5. 就地訓練：第一次採用團體討論方法的團體，最好請人來講解一下其所牽涉到的基本原理，特別說明討論的成功與否需視成員的貢獻，把討論的責任置於每一位成員身上（黑幼龍，一九七五：十六—二十二）。

二、基本的態度

團體討論的主要態度在於「尊重」。自重和尊重他人構成了團體討論的基礎。人首先必須知悉他的經驗和意見對團體極有價值，故應尊重他自己和他所能作的貢獻。另一方面，他必須深信他人的經驗和看法也具有相同的價值；他必須尊重他人，如同尊重自己一樣。

尊重習慣的培養來自於尊重的行為，即聆聽的能力與開朗、誠實的表達能力，所謂「聽的藝術」與「說的藝術」正是。

1. 聽的藝術：他人說話時，應心懷尊重地聆聽，也就是要心胸開放、用心地聽，才能產生客觀的態度。因此，他人說話時，應經常自問：「說話者想表達的究竟是什麼？」「他的背景如何？」「他的這個立場是什麼經驗造成的？」「我對他的立場之拒絕或厭煩，是否是由於我自己的情緒感應所造成的？」「懂得聽的藝術者，常會問說話的人『我不知是否已明白你的意思，你的意思是不是……』」。

2. 說的藝術：以誠懇的語氣說話；盡力地、公開地表達；敏察我們說話的對象，從他人的眼神、面部表情等察覺他人是否懂得我們所說的，有無反感；緊隨主題，勿浪費時間；所說的話是否適合整個討論的方向，是否朝向了解、解決問題和採取行動的目標討論；表達他人所說的話贊同的意思，給予他人信

心；如已確定完全明白某人的意見，但認為他不對或不完全對，則應誠實地表示反對之意；不要遲於承認自己沒有聽到或不瞭解他人所說的話，或未遵循討論的方向（黑幼龍，一九七五：八—十三）。

此基本態度——聽的藝術與說的藝術——之持有，不但能決定個人是否能成功地成為團體討論的參與者，且影響了整個團體討論進行過程的成敗。因此，參與團體討論者，無論主持者或其他成員，於涉入團體討論氛圍之先，必須對此基本態度有所認識，且需身體力行，才能為成功的團體討論鋪好預備工作，有「好的開始，才是成功的一半」。

叁、主持者與參與者

一、團體討論的主持者

構成團體討論的份子，主要包括兩大角色：一為主持人（leader）之角色；一為成員（member）之角色。團體討論主持人主要的責任是發揮團體的潛能和規劃團體成員創造性的力量（黑幼龍，一九七五：三十九）。試圖引導團體討論至某一方向，但不要把它推出團體的興趣和接受能力之外（驚聲文庫，一九七〇：四十六）。團體討論主持人為圓滿達成其任務，應持有其基本立場。

1. 了解：團體討論主持人像是團體的一片明鏡，經常把整個團體的感覺和思想反映給成員。因此他必須敏察每一位成員想說的話，重覆和加強那些害羞、內向成員的意見，給予支持和信心，並確保每一成員均已聽清楚；對於大家不甚明瞭的發言，應將其再敘一次總述，使發言者能有機會澄清，且使其成員能更正地接收訊息。

2. 中立：團體討論主持人的職務之一是提出問題，不是給予答案。他必須信任團體，讓團體自己找到和決定問題的答案。因此，他應全力避免與他人的意見爭執、避免偏袒或屬意於某一方，避免判斷成員的意見。對於所有成員發表的意見，他應為之作總述，將之送回團體，讓團體去做判斷。

3. 推動規則性的相互感應：團體討論主持人謀獲理想的相互間交流，目的在於開啓大家的潛能，使智慧能作創意的對流。團體討論主持人維持規則性的相互感應，是為了確保討論的繼續，方向朝意見一致、合一，與獲得綜合性和

實際的討論。故於此，其面臨兩項任務：(1)激發和鼓勵自由表達；(2)為整個團體的能力而實行克制和管制。以上所提的管制和疏導，它們的方法做起來頗不簡單，主要的重點是要在自由和紀律間作一選擇，但又兩者都想要，故一切需視主持人的技術、經驗和靈敏力，由他決定何時應對團體管制和作主動的指導。關於團體討論主持人所使用的管制和疏導的原理原則，如何推動團體討論一大項內有詳細的說明（黑幼龍，一九七五：三十九—四十三）。

二、團體成員的角色

真正的團體討論應該是按民主方式構成的，主持人只不過是負責協調會員們的思想，真正擔任思想工作的是會員，作最後決定的是會員，主持人只不過代他們宣佈而已。團體討論進行過程中，成員的角色可分為三類：1.團體成長之角色；2.適應工作的角色；3.個別的角色。前二者是積極的，對團體討論目標之達成是有貢獻的；後者是消極的，會阻礙團體討論之進行。

1. 團體成長的角色：其目標在於維持團體的結合與協助會員們的共同合作
(1) 鼓勵者：他在人面前或背後讚揚、接受其他會員的意見，用點頭和設法讓他人發言等。

(2) 和平的締造者：他設法解決會員間的意見不合，常以幽默來消除緊張的場面。

(3) 效率專家：他注意阻礙團體功能發揮之問題，並建議如何解決；例如：「我們休息一會兒，吃點或喝點東西，然後再來討論如何？」「我建議最好將發言時間限制為四分鐘，讓每一個人都有機會發言，好嗎？」

2. 適應工作的角色：協助團體解決問題。

(1) 詢問者：他時常徵詢資料，把各人的意見和說明弄清楚。

(2) 告訴者：他根據自己的意見，讓他人獲知資料。他的工作有點像是百科全書。

(3) 意見提供者：他對大多數問題都表明自己的看法，並設法使團體同意他的看法。

(4) 觀察者：他仔細地研判意見中是否有問題。他會不同意，但經常客觀地不同意。

(5) 講解者：他總述其他會員的意見，經常檢討討論的進行情形，是否仍與原問題有關聯，正朝何方向走等等。

(6) 和諧者：他會為不同意的意見努力研擬出創意的解決方法。他是一位

富有想像力的思想家。

(7) 鼓舞者：他經常提出新觀念、新辦法和新活動。他設法以新事物鼓舞團體向上。

3. 個別的角色：偏重於滿足個人的自私和需要，會造成團體的分裂。

(1) 出風頭者：他大聲說話，將簡單的提議、反對意見等戲劇化，以吸引他人注意。

(2) 譏諷的不同意者：他本能採取反對的立場，拒絕面對他人的意見，而且固執地破壞團體的合一。

(3) 侵犯者：他以各種怪方法對他人攻擊，諸如：爭執、尖刻的笑話等。

(4) 暴君：他不斷地想獲得權威，喜歡發號施令，想法讓他人接受他的意見，或打斷不許他人發言。

(5) 被動的聆聽者：事實上他什麼都聽不見，什麼都看不見，什麼都不說，什麼都不做，經常什麼都不管（黑幼龍，一九七五：五〇—五四）。

很顯然以上的角色並不經常需要或適合。大多數成員都會自然地傾向某幾個他喜愛的角色。有時候他會暫時地選擇第三類中的一個角色。無論如何，身為團體討論的主持人如能知悉成員可能表現那些具有分散性的角色，並對之有所準備，那麼團體的討論成功機會將會大得多。

肆、如何推動團體討論

良好的有效討論 (good discussion) 的推動乃建立在以下各項基礎之上，這也可以稱之為團體討論的基本原理原則：

1. 主持者要有能力使成員們對討論有興趣和有向心力，擁有自由發表，自動提出看法，並充分激發成員之理念、思考與發言。

2. 主持者要集中注意力傾聽成員們所表達的看法，並把這些看法連絡、分類與綜合起來。主持者必須為討論的參與者的立場著想，再加上善於對成人學習 (adult learning) 共同要注意的課題加以運用。

3. 主持者必須使團體討論有進度而不可停滯在同一課題太久而生之乏味之感，因此主持者要適可而止地對某一課題告一段落，並引導成員往下一階段的課題進行討論。

4. 主持者對團體討論必須每次均有事先的計劃或準備，這種計劃包括預先準備為當場使用的資料或作業，也包括在整個討論過程中的進度。計劃的內容應包括教學的要點和討論大綱，要清晰成員的程度與進行中的角色和進展等，有時須先給作業如問題或個案資料等。但是，這種計劃宜以有彈性（flexibly）的方式使用，而不是固執性（rigidly）的按例行事。

5. 主持者要熟悉團體成員的姓名，並在引用成員看法時，宜稱其姓名並加以接納其看法。除了熟悉成員之姓名外，還要進一步確認成員之潛在感覺（underlying feelings），盡量使討論氣氛是在一種融洽、趣味與積極有效中進行，不宜太沈悶也不應形成茶會（tea party），相當程度的嚴肅性是必要的。

6. 主持者本人要感到舒適而有信心，並能接納成員不同的看法，不宜以主持者個人的主觀感受衡量成員的看法。要接納成員個別化的傾向，但對其謬誤之處仍須技巧地指出和說明；而對於團體成員共同錯誤看法則宜以一種比較婉轉或幽默的方式加以修正之，這也就是主持者的專業知識、專業判斷以及專業自我使用的表現。

7. 主持者對特殊成員如社會感情型（social-emotional type）和問題解決型（problem solving type）的成員之表現，不但不應壓制反而要以接納和支持並加導向於團體功能上。

8. 主持者在團體討論過程中要善作「段落結語」（running summary），及在數段結語之後，也就是討論的最後兩三分鐘，要作總結（conclusion），使討論內容與結果能為每一成員所確認、參考或遵循（廖榮利，一九七七：六）。

伍、從現有的經驗到未來的推廣

團體討論的用途很廣，也適用於不同的領域和不同的對象。不論那一種團體討論，一般被認為要具有的功能是：團體討論必須講究團體動力（group dynamics）理論的運用、團體成員間的互動（interaction），以及有效的領導型態（leadership pattern）。團體討論教學法之運用於社會工作教育和訓練，已被證實為一種最具效能的方法之一。不論是研究所和大學部正規課程之使用團體討論教學方法，或是在職訓練中使用團體討論教學法以督導專業工作人

員，乃至對非專業的志願工作者的督導或諮詢工作，均可使用團體討論教學法，以提高功效（廖榮利，一九七七：五）。

一九七八年三月在東海大學舉行的中華民國社會工作教育會議，會中分組討論第二組「社會工作實習與督導」一組的討論結果，呼籲社會工作各有關實習機構對團體督導的重視。分組討論第三組「在職訓練及更專精的訓練計劃」一組的討論結果，認為「在職訓練宜講究教學的方法，且須與一般大專院校較正規教育中的理論介紹單向注入講解式有別，並顧及工作者或成人學習的心理特質，以講究效果。」且進一步地提出團體討論教學法是適用於在職訓練的方法之一。於分組座談，第三組「社會工作實習及督導」，臺灣省政府社會處專門委員張秀卿女士指出：「常發現在職訓練往往是注入式的教育，因此應以分組討論來輔助單元教學。」（中華民國社會工作教育研討會，一九七八）

臺大社會系副教授廖榮利先生根據其多年的教學經驗，在對於某大學的研究生七名，基督教兒童基金會的社會工作員五十六名，共計六十三名的授課以及在職訓練課程中，完全採用遵循良好有效討論的原理原則之要領進行團體討論。其更進一步所做的團體討論過程的評價結果顯示：「曾參與筆者所主持的團體討論教學法連續十四次至十六次者六十三人中，對於團體討論的評價是偏高的，也可以說真正合乎理論架構來從事團體討論的教學法在臺灣社會對大專學生是可運用並且是有效的。這種說法可以從以下的百分比中看出，對團體討論程序的評價是正面（positive）的（包括稍微好，很好，以及極端好三項在內）：①多數人參與的佔六〇·三二%；②積極的佔七二·九二%；③有結果的佔四二·八五%；④非批評性的佔四二·八五%；⑤接納的佔七一·八七%；⑥一致的佔五六·四六%；⑦切題的佔六九·八四%；⑧持續的佔六二·九〇%；⑨舒服的佔六二·九〇%；以及⑩有趣的佔七四·二九%。在這十項中有七項被認為好的人幾乎佔三分之二以上。換一句話說，若把不好也不壞的（大多在二〇%左右），加在一起，可以說百分之八十到九十的受試者均認為團體討論教學法至少是不壞的。」（廖榮利，一九七七：八）

一九七八年的中華民國社會工作教育會議，會中分組座談，第一組「社會工作員需要何種訓練」之討論中，彰化基督教醫院社會工作部主任王玲珍女士稱：「（對於實習學生的督導）我們（彰基）通常以個別督導為主，團體督導

為輔。即指定一資深工作人員督導一位學生，由主任負責每週一至二次團體督導（讀書討論會、個案研討會）。又稱其機構對社會工作人員的在職訓練方式採取每週一次團體督導，採讀書討論會、個案研討會之性質（中華民國社會工作教育，一九七八）。臺大研究生張芝蘭小姐的碩士畢業論文「社會工作實習機構督導方式之研究」結果指出：「目前我國各有關機構對於社會工作學生的實習期間，實習機構主要是以何種方式來督導實習學生呢？由學生的反應上看，他們均有一致的看法：認為以『個別督導』為主要方式者佔五六·三%，以『團體督導』為主要方式者佔二〇%，而『個別督導與團體督導二者皆有』者佔一六·四%」（張芝蘭，一九七六：六〇）。

張芝蘭小姐在其論文中又指出：「團體督導，通常是在什麼情況下舉行呢？有四四·四%的實習督導者回答是定期舉行，有二七·八%者回答是視實習學生的需要而酌情安排，而有一六·三%者認為是從未使用團體督導。」「在那些使用過團體督導方式之實習學生的看法中，團體督導討論的情境主要如何呢？有四六·四%的實習學生認為是由一社會工作人員或實習學生搜集資料，口頭報告個案，然後大家參與意見。有二六·七%者認為主要是討論有關個案處理的程序及行政問題。有一三·三%者認為主要是社會工作人員的督導者報告有關工作的各種注意事項。有六·七%者認為團體主持人權威地控制整個會議發言的時間與機會。又有六·七%者認為是漫談式的團體討論。」（張芝蘭，一九七六：六八）。

走筆至此，筆者首先說明團體討論的真諦，以及如何有效地運用原理原則推動團體討論。且更進一步地指出，運用團體討論於社會工作專業之教學是有其特殊的效能，培養其參與成員評估、思考與分析的能力，以達到專業教育的目標。其中引述國內社會工作行政界、服務界、教育界，以及新進一代的專家、學者、研究者的呼籲與研究，指出運用團體討論教學法於社會工作專業教育與訓練的可貴性、以及可行性。然後客觀地提出，團體討論目前在國內逐漸被使用的現況。

分析以上各專家、學者、研究者所言及研究，展望國內未來社會工作界的團體討論教學法之推動，以下幾點似乎可作為今後社工界採用團體討論教學法之參考取向：

1. 確立團體討論教學法對臺灣社會工作專業化的重要地位：大致說來，運用團體討論法於社會工作的教學，已被國內社工行政界、學術界、服務界認為可行。且於實際的實施上，也的確已有心人士在逐步的運用與推廣中。可是，美中不足的，一般以為團體討論教學法是為輔助的方法。今後，國內的社工界應可更堅定地認可團體討論教學法獨立性作業的有效性，使其能發揮更大的效能，啟發社工界學生、服務人員的潛能，提高社會工作專業教育的水準。

2. 舉辦團體討論教學法研習會：依現況而言，大多數的團體討論似乎仍停留在個人的口頭報告、行政報告、或漫談之上，不能具有結構、嚴謹地遵循團體討論的原理原則。誠如研究生張芝蘭小姐所說：「實質上，漫談式的團體討論，只是具有團體督導的形式，而無實質內容及實際功能，也許在有些實習學生的想法中，這種漫談式的團體討論不能稱為團體督導。」接著，張芝蘭小姐又更清楚地說明：「不了解團體討論的意義與功能，討論的程序，以及討論主持人或成員之間的角色與職責，易流於只具有其形式，而無實質的存在。」（張芝蘭，一九七六：六八）。因此，舉辦定期性的、有組織的團體討論教學法研習會，真確地把握團體討論教學法，乃是有心的社會工作人士們共有的專業職責之一。

3. 鼓勵先進人士主持團體討論教學法經驗研究或心得的發展，以為後進人士認同、遵循、改進之參考。為國內社工界專業教育之發展與成長立下「承先啓後」之根基。

參考資料：

1. 黑幼龍譯 一九七五 團體討論——領導人材訓練叢書之一。臺中：光啟出版社 民國六十四年
2. 廖榮利 一九七七 臺灣的社會工作「教學方法」探究。人與社會，第四卷第六期，頁一一〇，民國六十六年
3. 驚聲編譯文庫一 一九七〇 教學法的研究與運用。臺北：驚聲文物供應公司 民國五十九年
4. 中華民國社會工作教育研討會 一九七八 社區發展季刊，第肆號，頁五四—一二五，民國六十七年
5. 張芝蘭 一九七六 社會工作實習機構督導方式之研究 國立臺灣大學社會學研究所碩士論文 民國六十五年