

西德漢堡市自助團體聯絡資訊中心業務概述

甯雲鵬

西德漢堡市自助團體聯絡資訊中心 (The Contact and Information Center for Self Help Group) 之設置始於一九八一年元月，起初只是在由醫療社會學系所進行的有關衛生領域自助團體的研究計畫項下設立的一個實驗性示範方案，座落於 Hamburg-Eppendorf 的大學醫院中，僅有一位職員與一位學生助理。成立這所示範單位的目的是為了對自助團體的支持與鼓勵提出行動研究，並藉此激發新自助團體之設置。

在該研究計畫將於一九八三年底結束前，我們向漢堡市衛生當局申請經費支援，期使本中心能夠成爲一個獨立單位以便繼續營運，此項申請獲得當局認可後，本中心復接受「社會科學暨衛生協會」的贊助，其一個全職及一個兼職的工作是由三位分具社會學、社會教育及教育學資歷的專業人員共同負責，此後職員人數復增爲二個專業人員，並另有一位工作人員負責提供與軍方有關的服務。

當我們開始計畫爲自助團體提供促進或支持性服務時，我們的出發點是著重其能夠穩定且謹慎的成長，我們經常反覆思索對團體所提供的支援（以及支援的程度）是否有效且是必要的，其目的即在確保本中心僅是對團體的需要與需求提供回饋，而不是由本中心來創造出這種需求。在過去數年間我們確已展現出這種立場，其基本的概念就是在自助領域中，專業人員絕不可以不經細慮的去扮演發起人的角色，相反的，專業人員之地位愈是顯得重要，就愈要小心謹慎的對自助團體之成員、創設人及團體本身之需求做反應。

在一九八四年中期，本中心將辦事處遷設至位於 Werkhof 中心的自有土地上從事更多樣性的工作，新址的位置使得本中心更易於接觸到新的組織，對殘障者而言也較爲方便，在新址中除了有專供職員使用的辦公室外，另設有

三間可供自助團體聚會的房間，這些房間在過去十二個月中，曾被各個自助團體使用過八百多次。

本中心的目標及方針

本中心爲工作所設定的目標以及由其衍生而出的方針都是從前二年的實務經驗中所產生，主要目標之一即在於創造一種社會趨勢，以鼓勵、激發民衆愈來愈能對其自己的健康負起責任，而不再將有關健康與疾病的關注及抉擇完全實成專業人員，這也正是引導人們進入自助團體的第一步。爲達到此一目標，我們設法使有興趣的民衆及專業人員能夠了解自助團體的工作以及它們是如何從事這些工作，並鼓勵其主動參與，或是在其專業領域中激發自助團體的產生。

除了前述的基本目標之外，本中心更致力成爲漢堡市所有與健康有關的自助活動之資訊交流中心，由於我們了解世界衛生組織對健康所下的定義爲「健康是一種生理、心理及社會的良好狀態，而非僅是無病無礙」，因此，我們計畫提供的服務，不僅是針對涉及自助的團體或個人，同時也爲健康照顧專業人員、研究人員以及政府中的決策人員收集、提供相關資訊。本中心的活動可概分爲以下三項領域：

- 一、爲涉及自助或在自助團體中工作者提供建議。
 - 二、爲自助及其相關之宣傳工作提供普遍性資訊服務。
 - 三、爲健康照顧相關專業人員提供資訊，並與其合作。
- 本中心的詳細工作內容如次：

一、彙整自助團體名錄 (Directory)

本中心的主要工作之一就是彙整自助團體名錄，名錄中除了包括漢堡市所有為我們所熟悉的自助團體外，尚包含能夠提供諮詢及精神病理社會工作的重要機構。本中心每年均會對名錄上所有的團體與機構進行一次電話聯絡，以確保我們的資料是最新的。由於自助團體的非正式性質，其變動頻繁，或許有的團體已經不存在了，要不就是聯絡人更換等等，因此在自助活動領域中，這尤其是一件非常重要的工作，而這一年一度的電話聯絡工作，也為我們提供了一個能夠了解自助團體現況如何的機會。今日在漢堡地區就有八百九十個自助團體。

二、對涉及自助的人們提供建議，並協助其取得聯絡

本中心另一項重要工作就是促使民衆能夠輕易的尋找到自助團體，我們每星期有三天，每天八小時從事此項工作（星期一、三、五的上午十時至下午四時，晚上六時到八時），凡是對自助有興趣並與我們聯絡的民衆，都會以面談、電話或書面的方式告知其有關自助的資訊，如果當事者願意就可促使其與現有組織取得聯絡，若是沒有一個現存團體適合探詢者的需求，本中心會促使他與其它具有相同問題或目標者接觸，但這種提供資訊或是促成接觸的方式耗時甚久，尤其當自助團體的功能及其營運方式未被清楚了解時，往往會造成民衆對本中心所能提供的服務產生一種不正確的期待。

經由前幾年的經驗，我們已經能夠依據需求的不同將探詢者（enquirers）概括分為四種團體：

- ①對於自助已有清楚的認識，而僅僅是在尋找一個合適的團體。
- ②並不了解自助的原則，而猜想我們能夠提供治療或處遇。
- ③處於迫切的需求中，並想從任何他們能找到的機構尋求協助之人。
- ④只是想和能夠傾聽別人心聲並提供關懷者聊聊之人。

雖然上述的分類情況至今未變，但我們能夠預測往後第一類團體會有明顯增加的趨勢。這應歸功於近些年來許多解釋「什麼是自助團體」的工作（大多數都是由本中心所做的），已經逐漸促使民衆對自助的可行性及其限制有了較實際的概念。

為了能對民衆不同的需求做出適切的回應，所以我們也已經收集並能有效的提供漢堡市精神病理社會工作及健康照顧等主要相關機構之資訊。

近年來，對自助團體感到興趣的人數急遽地增加，在一九八三年約有六百人和我們有過聯絡，一九八四年有一千四百人，一九八五年二千六百人，至一九八六年則增加為三千八百人，這種人數的激增可喜可憂，它雖然肯定了我們所正在從事的工作，但也意味著對個別探詢者而言，我們所能運用的時間及精力將會相對的減少。

三、對創設新團體者提供協助及支援之建議

(一)對於個人之建議

當個人主動嘗試去設立一個自助團體時，我們會為其提供建議，或協助有關組織及財務等事宜。並與當事者一起研究下列問題：

- ①在何處或如何才能找到該團體的潛在成員。
- ②能夠用來達到目標團體的宣傳方式（單張摺頁、海報、報紙、雜誌、收音機……等）
- ③一個人能夠自何處或如何接觸到這些不同的傳播媒介。
- ④如何或在何處能夠找到聚會場所。

此外，我們也提供有關於自助團體如何進行工作以及其實務經驗之資訊，並協助當事者與專業人員取得聯繫。如果有需要我們更會在初次聚會時提供支援。

近來我們發現到一種非常令人喜悅的趨勢，那就是有志於自助的民衆漸漸都準備主動地去創設一個新團體。除了民衆的態度逐漸認同自助外，本中心所

能夠提供的支援在此發展趨勢上必然將扮演一種必要的角色，能夠和一個組織取得聯絡似乎尤其顯得重要。

在與新團體創辦者的詳談中，我們首先討論想要組織一個新團體所應採取的步驟，如果當事者仍然會心懷憂慮的問「我真能處理這些事情嗎？」等問題時，我們就會給予鼓勵。在這類談話中，除了對如何創設一個新團體的工作提供建議，並推介有用的參考資料外，我們也提醒事者在創設的過程中，不論是誰都可能遭遇到的挫折與失望。例如許多人在電話中接受了邀請，但在其後的初次聚會中卻只有極少數的人出席，這雖然是一件很平常的事，卻足以讓創辦人感到極端的失望。另一件必須加以考慮的問題，則是初次參與時的高度變異性，自助團體的創辦人往往會一再的詢問時間並自問「我是不是做錯了什麼？為什麼枯候了一晚卻沒有半個人來？」我們也就這種可能性加以討論，並強調這絕不能歸諸於創辦者的個人失敗。

(二) 為團體創辦人開設訓練課程

對於那些想創設團體卻又缺乏經驗的人，我們尋求較兩三次面談所能提供建議更進一步的支援方式。因為我們注意到，一個對團體毫無經驗的人在推動團體運作時往往會遭遇到無法克服的困難，因此我們為其提供訓練課程，並視初期課程為試驗性質。該課程每週舉辦一次，持續八週，由一羣不同年齡，針對不同問題的團體創辦人所組成。課程的目標即在超越一般書面教材，將每個團體都必須克服的典型情境 (Typical Situations) 呈現出來，這些情境包括有：

- ① 初次的聚會
- ② 如何促使成員彼此間有較清楚的認識
- ③ 為團體的工作訂出準則
- ④ 使成員彼此意氣相投
- ⑤ 日後新進成員無法適應

④ 成員不參加聚會

⑦ 失望、衝突等問題

所有上述的情境都會在八週的課程中加以討論，雖然我們在與個別參與者確認其團體動力以及擬訂其未來可能採行的方式時確實遇到一些困難，但六個潛在團體中的四個卻因此得以浮現，其中的三個至今仍然存在，其餘三個中，有一個在一年後結束，一個在最初的階段解組，另一個卻一直未能成功。未來我們計畫仍將繼續為團體的創辦人提供此種形式之訓練服務，但其缺點是太耗費時間了，因此我們考慮儘可能將課程安排在週末舉行，但某些前述的情境很可能又因為時間的短絀而無法作為訓練的案例。

(三) 對於初期階段的持續性支援

對於處在艱困的初期階段之團體提供支援的第三種可行途徑，是對其設定一定時間的持續性支援。這種對團體更為深入的支援方式已證實對飲食失控 (eating disorders) 團體最為有效 (例如厭食症、易餓症、飲食過量等症狀)。由於我們曾經觀察過數個此類團體均在很短的時間內瓦解，因此這種支援方式對其而言更是必要的。本中心現階段對此類團體之處理方式為，先保存所有曾向本中心查詢者之名單，然後再由創辦人邀請他們參加由本中心提供一定時間支援的團體初次聚會，在此支援期間中，我們設法讓團體的風格得以展現，以使參與者都能對該團體賦予一種有意義的結構。所有經本中心以此種方式支援過的十個團體，到今天都仍然存在。

四、分享經驗的聚會

為能鼓勵團體之間的溝通，以及經驗的交換，本中心每個月均固定安排有一次聚會，並事先在自助雜誌上做如下之宣導。

- 「本次聚會是爲了下列自助團體成員而召開
- (1) 想和其它自助團體成員分享經驗
 - (2) 想知道其它自助團體有那些問題，以及他們是如何解決這些問題

(3) 想要認識其它團體的成員」

這類聚會並沒有設定議程，但經常重覆出現的討論主題有：如何因應新進成員，成員的變動，如何徵募新成員，團體的危機與衝突以及其因應之道，如何能更有效，更深入的推展工作，團體的阻力與助力有那些。

五、為特定興趣領域舉辦之聚會

除了為一般人辦理分享經驗的聚會外，我們每隔一段較長的時間也為具有特殊興趣的團體辦理聚會，團體被邀請至從事相同工作或有密切相關者處，以期彼此間能夠分享經驗，合作甚至合併。此類的聚會已經在癌症、易餓症、精神症、過重者、厭食症等團體領域中實施過。

六、宣傳工作

(一) 自助雜誌 (Self Help Journal)

自一九八四年起，本中心宣傳工作的重點之一就是出版「自助雜誌」，每年出刊五期，每期印製五千至一萬份。該雜誌的目標在於鼓勵現存團體彼此間的接觸，冀望能更易於產生新組織，並將自助的訊息廣為宣導，同時也對外公布本中心的活動。目前該雜誌的製作、排版、編輯等工作幾乎也是一種自助的產物，並有自助團體與我們合作，負責出版及遞送的工作。

該雜誌免費分贈給漢堡市所有的自助團體以及許多相關機構（如諮詢中心、醫院、地方當局等），全市五十個公共圖書館也都置有一份當期的雜誌。

(二) 漢堡地區自助團體名錄

本中心另一項重要的宣傳工作就是與漢堡市衛生當局聯合發行的自助團體名錄，至今已出了六版，發行量現增至二萬份，免費提供給漢堡市所有的社會服務，健康服務機構，醫院、執業醫師及藥房等。

(三) 宣傳的訓練課程

自一九八五年起，經由許多團體的要求，我們開始籌辦與宣傳有關的訓練課程，期使自助團體能夠學會如何運用各種媒介工具，以滿足其本身的宣傳需求，迄今我們已經舉辦過三期課程，主題可概分為下列二部份：

① 如何與報紙、廣播、電視界打交道。

② 如何出版單張摺頁，小冊子以及通訊報 (news letters)

由於這些課程非常受歡迎，現在已經成為我們為自助團體所提供的一項固定服務。

(四) 其它與宣傳有關的工作

除了前述的活動外，本中心還從事許多無法於此詳述的工作，例如經由本中心的協助，成功的為三十五個自助團體在一個大型消費市場中設置了一座展示場地，可作為展覽之用，並藉此將自助的理念廣為宣導。此外，我們也經常參加各類會議，代表討論，進行訪談或在會議中闡述我們的工作。

七、為相關專業人員提供資訊並與其合作

我們計畫為專業人員（潛在的使能者，Potential enablers）提供訓練及資訊活動，以期他們能夠對自助團體的意義、運作形式、影響以及本中心的工作有所了解。我們也希望藉此確保專業人員更能夠與現存自助團體密切合作，或是在其本身的工作領域中激勵新團體的形成。

由於本中心的職員有限，為能正確的達到此一目標，我們將工作的重心放在那些所接受的专业訓練與自助有高度相關之專業人員身上，例如社會工作、心理學、醫學及護理學科系的學生及實習生等。

資料來源：SELF HELP IN HEALTH AND SOCIAL WELFARE, England and West Germany, Edited by Stephen Humble and Judith Un-ell, 1989, PP.99-108