

序

月有陰晴圓缺，人也難免會有驟然遭受不幸的悲痛。往昔多係無可奈何的坐以待斃；或淒淒切切的同病相憐；如今先進國家則多鼓勵當事人參與「自助團體」，在認識病症、減少恐懼中，以幫助自己也幫助別人的方法，一改傳統的同病相憐為同病相支持、互關切。

人對苦樂的感受，是繫於一念之間，同樣是過日子，消極的認為從出生那天開始，就一天一天接近死亡；但積極的人却認為是一天一天的在成長。如何促成大家建立積極人生觀的共識，透過「自助組織」，在輕鬆氣氛下，由有經驗的來影響新進的，藉友誼的關切紓解當事者心中的愁鬱，讓需要扶助的人，除了醫療和心理的治療外，多一份溫情的關切與支持。

編譯者許釗涓女士，任職高雄市政府社會局社工室主任，學驗俱佳，支持我「以學術提昇素質，藉專業改進服務」的信念，工作之餘，撰譯本書，對自助團體之特性、組成、運作、障礙等均有研析，簡明扼要兼而有之，可供我國從事自助團體開拓之工作同仁參考。

陽光有照不到的地方，國家限於人力、財力也一定會有照顧不到的同胞，那怕物質的補償勉可支應，溫情關懷也一定還可再加強，願民間團體贊助支持，遭遇不幸的同胞們也莊敬自強，籌組屬於自己的團體，分享經驗，交流感情，在人際交往過程中，克服困難，達到自助互助的目的。

中華民國社區發展
研究訓練中心 執行長 蔡漢賢謹誌

七十八年元月

自 助 團 體

——介紹幫助自己也幫助別人的組織

目 錄

壹、前言	一
貳、什麼是自助團體	二
參、自助團體的特性	七
肆、自助團體的類別	十
伍、自助團體如何形成	十三
陸、自助團體如何運作	十六
柒、自助團體可能遭遇的危機	十九
捌、協助自助團體發展的建議	三二

自 助 專 體

—介紹幫助自己也幫助別人的組織

許劍涓 編譯

壹、前言

「自助團體」在國內或許是個陌生的名詞，但在西方國家已盛行多年。自一九六〇年代中期各種自助團體陸續成立，近十年來更如雨後春筍般急速增加，根據加拿大學者 Jean-marie Romeo 在一九八二年之研究報告，美國及加拿大之自助團體已超過五十萬個。

人類最原始的自助團體組織應是家庭，其對個人問題之紓解，愛情之慰藉，經濟之支援，疾病之看護等提供了充分的支持，然因社會急遽變遷，家庭結構薄弱，家庭功能式微，復加上生活緊張、工作壓力沈重、人際關係疏離，物慾橫流、兩性關係變化、意外事故頻繁等因素造成許多個人或家庭問題，諸如破碎家庭、精神疾病、酗酒、同性戀、吸毒、殘障、自殺及慢性疾病等，實已超出家庭成員處理之能力，而正式的醫療服務及社會服務體系又無法有效滿足其需要或解決問題，自助團體即在此種環境下因應而生。經近年來的實證，自助團體在激發個人潛能勇於面對自己問題，預防或治療疾病，促進心理健

康及克服孤單、寂寞方面具有莫大的貢獻。

我國社會正處於急遽轉變時期，上述問題已陸續顯現，如何防微杜漸以資因應實乃刻不容緩之事。本文係參考美國及加拿大有關自助團體之資料編譯整理而成，旨在引進有關自助團體之觀念與作法供社會各界參考，並希望引起有心人士之重視廣為推行，使自助團體能在國內紮根茁壯。

貳、什麼是自助團體

保羅是位優秀的業務員，他有賢慧的太太，兩個可愛的孩子及許多朋友。大家都認為他是一個很有前途的年輕人。幾個月前，保羅突然感覺暈眩，起初他以為是自己太過努力工作勞累的關係。漸漸地，暈眩的次數不斷增加，而且持續好幾分鐘，手指也逐漸失去了知覺，每天早上，他都要「天翻地覆」一番，經過幾次測試，證實保羅得了一種失調症，這是一種不治之症，最後必須終日躺在床上。保羅遭此打擊，痛苦異常，再也無法專注於工作，而他的太太也傷心欲絕，不知如何處理。孩子們更被生活中突然而來的改變弄得莫名其妙，全家陷入愁雲慘霧中，日子變得愈來愈難過了。

正當保羅夫婦智窮力盡時，有位好朋友告訴他們有個團體專門幫助像保羅這類患失調症的人。

他太太打電話給這個團體，一個禮拜後，他們抱持著懷疑的態度加入「迷失者」團體，參加了第一次聚會。在聚會中，保羅太太侃侃而談對於未來的恐懼，並且得到很多有關保羅疾病的知識，她顯然從

相同處境的人們身上得到許多收穫。而保羅當看到有這麼多人和他一樣，得到這種疾病，甚至有許多人都不能協調步伐或清楚地說話時，他仍不能祛除心中的恐懼。在團體中他說的很少，並且與人保持距離。

有一天來了一個新加入者——一個得了硬化症的男孩。他的母親是個寡婦，獨自扶養三個孩子，她看起來非常疲憊與憔悴。為了讓他母親休息一下，保羅開始和這位男孩閒聊，令他驚訝的是，這男孩的數學天才和對金融界的瞭解，使他覺得既刺激又有趣。在幾次的聚會中，保羅發現自己扮演這男孩代理父親的角色。隨著這個新角色的認定，使他在幾個星期後了解到自己的不幸並不算什麼，而且人生還有許多事可以做，他覺得生活不再難過了，同時，他也更熱衷於這個施與受的團體聚會。

◎參加自助團體的聚會，傾心盡興，收穫良多。



保羅仍然需要藥物治療——這是自助團體無法取代的。它也不能改變世俗者對殘障者的態度。但是保羅和他太太發現了自助團體的基本原則，它是具有共同問題的人們，藉著一起聚會溝通討論，以便幫助自己也幫助別人。自助其實就是互助——藉著貢獻自己，我們不只幫助了別人，也幫助了自己。

莉娜是一家貿易公司的秘書，年輕貌美，精明能幹，是老闆的得力助手。她認為在下班後社交應酬時喝點酒可以紓解一天工作的辛勞。漸漸地，她中午也偶而喝上一兩杯。幾年後，她由中午一杯，晚上一杯變成兩杯，然後，中午四杯，晚上則不自覺地喝下去。莉娜知道自己有問題了。

在一次酒後失足跌斷手腕後，莉娜的醫生建議她打電話給酗酒戒除者組織（Alcoholics Anonymous 簡稱 A.A.）她打了電話，並且接受瓊斯太太的拜訪，瓊斯太太是這個組織多年的會員。她和莉娜一樣在小城市長大，並有許多共同點。她帶莉娜去參加組織的聚會，起初會裏的規則使她感到退縮，坦白誠實的討論更令她震驚。她為參加的人數所吃驚，對於她們的約束標準及強力的領導印象深刻。喝咖啡時，她和幾個人閒談，驚訝的發現他們來自各行各業，每個人都渴望保持清醒並且去幫助別人。

莉娜開始固定參加聚會，並了解到無論個人背景如何，大家都一律平等看待，她第一次感受到她有希望衝破難關，隨著時間的推進，她的生理及心理狀況有明顯的進步。她知道什麼是酒精中毒症及如何保持清醒，她的自我形象改變了，同時生活也變得較有起色。

在聚會中，她被要求擔任一位新加入者的夥伴。她看見一位哭泣憔悴的婦人，焦慮地打量她，好像

迫不及待地要離開，這位婦人自暴自棄，不停地嘆息著，埋怨自己在浪費每個人的時間，包括她自己

的時間。莉娜突然發現那不是一年前自己的形象嗎？她根據自己的經驗建議這位婦人立下決定整晚不

喝一杯酒的決心，：然後是第二天早上，：再來是第二天下午：「每天一次保持清醒」，她了解那些

她曾一度誤認爲不可能及不眞確的建議的功效，她相信這個組織的魔力和幫助。從參與的過程中，莉

娜發現了一些自助團體的其他特徵——共享領導權，

「喝咖啡閒談」的重要性，夥伴組織工作的方法等。它幫助了莉娜，也幫助了好幾佰萬人，他們分別屬於酗酒戒除組織中所建的自助團體。

惠馨和唐尼是對六十幾歲的夫婦，經濟安定，婚姻美滿，兩人有許多共同興趣，經常一起釣魚。但是好景不常，當唐尼在一次車禍中喪生後，惠馨

◎酗酒者因戒酒者自助團體之協助而戒除惡習



被悲傷擊倒了。在她的生活中，第一次一個人孤零零的，沒有唐尼和她說話，共進晚餐、共度假期或決定賣不賣房子？沒有唐尼，生活變得了無生趣。她時常哭泣，不拜訪別人，將自己與外界隔離，她的朋友非常替她擔憂。她的女兒建議她去看諮商輔導員，惠馨去了幾次後，覺得輔導員太年輕，而且一個男人不可能十分了解她的問題。輔導員向她提起一個「寡婦對寡婦」(widow to widow)的自助團體。惠馨同意試試，經由輔導員的介紹，她認識了幾個月前開始守寡的淑琴。淑琴傾聽惠馨敘述她與唐尼退休後的計畫，同時她也告訴惠馨自己如何在丈夫死後度過頭幾個月。她們相處十分融洽，好像是多年老友一般。淑琴將惠馨介紹給其他人認識，惠馨也邀請她們到家裏晚餐，幾個月後，惠馨和團體裏一位成員成了好朋友，並計畫到亞特蘭大共度假期。惠馨要離開一陣子，但是她會和那些幫助她適應新生活的婦女們保持連絡。

惠馨發現自助團體能提供專業人員所不能提供的服務，在團體中得到曾經遭遇相同困難的人的支持與協助，對解決其困境非常有幫助。另外，她感覺會員資格是有彈性的，而且未必是永久性的。

由以上三個典型的案例，可以了解「自助團體」是為了特殊目的所組成的志願性的小團體組織，通常是由一群具有相同困境的人所組成，以分享經驗，情感交流，彼此支持，相互合作的方式來滿足共同的需要，達到自助互助的目的。

三、自助團體的特性

◎在自助團體中，有相同困境的人，彼此慰勉，自助互助。

自助團體有別於一般自願性服務團體（Voluntary Service Organization）、政治性團體或僅為學習某種技藝或嗜好相同而組成的團體。它特別強調以原因取向為組成條件，以經驗分享、情感交流為運作方式。茲將自助團體在緣起、形成及運作過程中的特性說明於後：

一、自助團體是正式的社會服務及醫療服務未能滿足個人需要或解決問題下的產物，如酗酒者、同性戀者、罹患絕症者、離婚者、喪偶者……等團體。它並不能治療絕症或取代精神治療法，但却能使具有相同困境的人在非常開放、友善且人人平等的環境下分享個人的經驗，紓解其壓力，進而克服困難。



二、自助團體的運作強調小團體的型態及面對面的溝通，聚會時每一小團體的團員人數以八至十人為原則，俾能作充分的情感交流。

三、自助團體的成員具有相似經驗與問題，故對問題的探索較能引發共鳴，探討的層面趨向實際而不是理論，對人的不幸境遇更具有同情心及包容力，也較能包容其他的伙伴們。

四、自助團體由具有共同問題的人所組成，學者專家可能在開始時促成他們聚集在一起，給予他們互助的觀念，但是一旦團體成立後，這些專家學者或支持者隨即隱退，由團體自然地發展。

五、自助團體具有「參考團體（Reference group）」的功能，它提供團體成員增強自我，建立價值系統及互相認同的環境。在團體中形成的共同價值能使從前感覺孤獨無助的人勇於重新面對自

◎自助團體採小團體的型態及面對面的溝通來運作。



己的問題。

六、自助團體強調個人親身的參與、情感投入、分享與互助，而非似一般團體僅是取得會員資格或提供財力支持而已。

七、隨著社會環境的變遷和需要，自助團體可具有各種不同的型態、功能和特性，以滿足個人的需求。

八、自助團體的成立不帶任何權力或政治色彩，它強調參與者一律平等，活動和權力的控制不是團體成立的目的。

九、自助團體成立後通常會持續一段長時間，雖然其間可能會改變團體的最初目標或重點，此與一般為應付某種緊急事故如地震、洪水、意外災害等臨時成立的互助組織不同。

十、自助團體的互助關係即具間接性醫療效果

◎自助團體強調個人親身參與、情感投入、分享與互助。



◎自助團體之參與者較易發展成好朋友的關係

，當成員被引導發現還有其他的人處在更痛苦的情境時，自卑自棄的心結較易紓解，如能在幫助別人過程中忘却自己的問題，提昇自己存在的價值。由於「同病相憐」的心態與「同舟共濟」的努力，參與者較他類團體更易發展成好朋友的關係。

肆、自助團體的類別

自助團體依其處理問題的性質可概分為八類，茲說明如左：

一、針對有藥癮者或強迫性行為者所組成的團體

例如專為酗酒者、酗酒者之親屬或朋友，體重過重者，沉迷性賭博者或多重藥物使用者所組成的團體。此類團體以酗酒者組織最具代表性，也最具規模，該組織在一九三五年起源於美國，截至去年，全世界已擁有四萬個以上的團體，其團員人數超



過百萬，由於成效斐然，鼓舞了其他許多團體成立，紛紛採用它的原則去處理其他各種不同的問題。

一、針對家庭問題組成的團體—

當孩子有特別問題如學習困難、糖尿病或特殊疾病時，為人父母者所組成的團體可使他們在尊重孩子的情況下改變某些行為。另外專為青少年父母組成的團體亦可使父母們找到更好的方式與他們的子女溝通。此外，為單親父母組成的團體近年來也有顯著的增加，依據加拿大單親家庭協會（The Single Parent Families Associations in Canada）記載，十年來單親家庭團體數由一十六個增至四十二個。其他也有專為喪偶者，虐待兒童之父母，双胞胎之父母所組成的團體。

三、針對遭受情緒困擾或有心理問題的人所組成的

(◎) 國外針對酗酒者、藥癮者組成的自助團體甚多。



尤其是剛接受心理治療正逐漸復原的病人或精神病患之父母或朋友。

四、專爲肢體殘障者或慢性病患者組成的團體—

此種團體爲數最多，如耳聾者、眼盲者、血友症者、血管硬化者、心臟疾病者、帕金森症等，幾乎國際疾病分類（The International Classification of Diseases）上的每一種疾病都可組成自助團體。

五、專爲同性戀者成立之團體—

使成員能彼此幫助，接納他們的處境，同時能使他們在不同的心理及社會限制下尋求解脫。

六、專爲婦女需要組成的團體—

此類團體係因應今日社會對婦女的各種不同的歧視或需要而形成，通常具有特殊目的，如爲抵抗強暴，學習自我防禦，改進自己的健康，需外出而有幼兒的媽媽…等所組成的團體。

七、針對特定社會行動而組成的團體—

如爲修改法律、爲爭取研究基金，爲產生新的服務措施或改進現有的服務所組成的壓力團體，例如房客、受傷的工人、失業者、殘障者、家長等所組成的團體。

八、專爲新近生活上遭受創傷者所設立的團體—

如鰥寡者、離婚者、分居者…等。

自助團體形成主要是爲了克服我們生活中所面對的困難，不過一般人遭遇困難時，只有少部分的人會去找自助團體，其他的人會各自尋找他們自認有效的解決途徑，如親友、牧師或專家等。雖然如此，漸漸有許多人發現加入或組成自助團體對他們很有幫助，在團體中他們覺得較不孤單，且有較好的支持，同時更能獲得相當程度的自信心和自我評價。

伍、自助團體如何形成

團體形成可依下列步驟進行：

一、需有組織團體的意識

在籌組團體之前，首先須確定自己是否有特別的問題？特殊的特徵？是否願意和別人共享你的感受和心事？是否願將有相同問題的人聯合起來共組一個自助團體？如有成立的意願時再進行下一個步驟。

二、尋找相同意願的人

在此階段必須仔細考量你心目中的「目標團體」(target group)，亦即是先確定有那些人會和你有相同問題或共同特徵可以一起分享感受。例如：左撇子、單親父母、失業者、濫用藥物者、老年人、殘障者、具有相同疾病者等都可成爲目標團體，而後再決定你希望此群體達到什麼境界？有那些人可參加此團體？何處可找到他們？該如何進行？找到他們之後要做什麼？

當標定好目標團體時，就得考慮那些人合適，列出可能有相同興趣的團體或個人，並和他們一起討論你的觀點。此時，你會發現有其他人想加入，如此你們將成為籌備會的成員，可以開始籌組。

三、訂定團體目標及達成目標的方法

籌備會的成員會花上一段長時間討論爲何要成立團體，待團體籌組的原因及方向確定後就必須討論兩件事：

- (一) 設立團體目標：目標訂得愈明確，未來在團員的吸收，資金的籌措及公共教育的推展方面都較容易。或許團體的成員在討論時會發現有許多目標想完成，也有許多特別想做的事，但是並非所有的事都能同時完成，因此必須先選定總目標，再選擇活動的優先順序。
- (二) 決定達成目標的方法：最有效的方式便是列出所有優先考慮的活動和可行的方法，然後排出優先順序，選出最好的方法。

四、募集團員

在定義目標團體時應已決定那些人可以參加，那些人不可以參加。但是在開始募集更多團員時，最好再考慮一下有關的問題，例如：

- 是否本身具有相同問題或興趣的人才能參加？他的家人或朋友能否加入？
- 是否需有年齡或地域的限制？

● 團員是否需繳會費？

- 入會時需有那些手續——簽名或宣誓……等。

大部分的自助團體都是非正式的，團員可視本身

的需要及興趣決定加入與否，因此團員的資格限
定須明確，對不合入會資格的人應明確地說明理由
，對已入會的團員要求則儘量減少，使其去留都十
分便利。

五、與專業人員互相合作

專業人員如心理治療醫生、律師、社會工作人
員，及專科醫生等對於自助團體有很大的幫助。例
如：

- 可協助組織自助團體——如醫師可介紹相同病
症的病患互相認識、交往，而後組成團體。
- 介紹案主至他們所知的自助團體——一方面可
解決或減輕案主的困難，另一方面也協助自

◎ 心理醫師、律師、社工員等專業人員

對自助團體幫助很大。



助團體成長。

- 轉告同業有關自助團體的好處，使更多需要幫助的人知其門而入。

- 提供指導、諮詢服務——當自助團體處理特殊事件或有問題產生時，專業人員可以從旁指導或根據自己的經驗作專題演講。

- 協助尋找社會資源——在社會福利機構工作的專業人員可以協助自助團體尋求資源，如提供會場、籌措資金、技術支援等。

另一方面，專業人員也可由自助團體的成員得到一些協助，例如，能深入了解他們感興趣的事，或由其中得到一些實用的知識。

自助團體與專業人員合作時，切記須在雙方都同意下進行，同時在運用專業人員知識時，更須以整個團體的利益為前提。

陸、自助團體如何運作

一、團體發展的過程

自助團體的發展過程和其他團體類似，都會經歷四個階段：

(一)形成期 (Forming)：開始時僅有少數幾個成員開會討論他們的興趣所在及團體未來的發展事

宜，此時的會議較不正式，沒有固定的行爲模式。

(二) 規範期 (Norming)：此階段團體開始發展對外的關係，和其他團體、專家或神職人員聯繫。團體開始定期聚會討論問題，每一個成員都能敞開心胸扮演特定的角色，分享友誼。團體的目標將經由大家討論同意，並決定未來的活動及對團員行爲的期望，例如規定「不許抽煙」，「開完會再喝咖啡」，「不討論錢的問題」等等。

(三) 激盪期 (Storming)：在此階段，可能因某些團員不喜歡團體所決定的目標、所訂的活動計畫，或對行爲規範不滿等，而導致衝突及不愉快的現象。

(四) 執行期 (Performing)：經過一番衝突及爭執後，團體的目標及活動會再被重新討論，經大家同意而遵守進入第四個階段，此時團體中成員的角色定位及行爲期待會再確定，彼此信任的關係會繼續發展而能更加開放地討論，不過大的爭論雖已平息，偶而仍會有小爭端產生。

二、團體的需求

自助團體發展的歷程雖和其他團體類似，但在運作方面仍有不同，團體的目的主要為協助需要幫助的個人而不是提供服務，因此，其運作是以互助的方式進行，大部分仰賴彼此的經驗，少部分仰賴專家的知識，由於成員結合的方式較特別，故其運作的結果需滿足三種需求：

(一) 工作需求 (Tasks needs)：無論團體接受與否，團員在團體中都能提供自己的想法、意見，

使各項工作順利推行，朝向團體目標邁進。

(二)維繫需求 (Maintenance needs) : 團員在團體中感覺很溫暖、親切、和諧，個人無論主動和被動都可被接納，意見溝通管道非常暢通，能減少對立並妥協反對者的意見。

(三)自我取回需求 (Self-oriented needs) : 團體中個人需求的滿足常使工作需求及維繫需求變得更困難，尤其個人取向的需要有時會因個人對團體所進行的事不滿意或者因個人的問題而導致一些行為發生，如阻礙團體進行、說太多話、不言不語、支配團體等。團體運作時必須讓上述三種需求維持平衡，盡可能設法使有自我取向行為的團員轉變成對團體有益的方式。

三、維繫團體的動力

(一)簡化組織

非正式的團體對於處理情感或個人問題較為容易，但是在處理複雜工作時則較沒有效率，因此自助團體仍需具有某種程度的組織，使成員有參與感及團結意識，共同完成團體的目標。團體的組織應儘量簡化，通常可採團員輪流分工負責的方式，例如會議主席、紀錄、籌畫活動等之輪流擔任。輪流制度有助於促進團員的參與感，增加學習的機會。團體之組織確定後應作成紀錄並妥善保存（包括成立的章程、政府要求的文書資料及有關的法律條文等）。

(二)分享領導

領導者通常指的是團長、主席、理事長等具有權力能夠控制團體的人，但是在自助團體中成員間彼此平等，每一個人對團體都有重要貢獻，因此不強調由某個成員單獨指揮或領導團體，而是由大家共同來領導，根據每個人的特殊才能扮演不同的領導者角色。例如有的人長於為團體的討論做總結，有的人擅於在討論陷於膠著狀態時移轉主題，有的人則勤於協助不常參與討論的團員，有的人則精於策畫活動或安排分工。透過成員才能的結合，互助合作，更能促進團體成長。

(三) 創造參與的環境

團體聚會時氣氛的好壞對於團體工作的進行有很大的影響，因此在安排聚會時需製造良好的氣氛，使參與的團員感覺舒適、輕鬆、樂意投入。安排時應特別注意下列事項：

1. 環境佈置：開會場所需安靜、整潔、光線明亮、空氣流通、溫度適中、座椅舒適，而且座椅安排最好能使每一個人都能互相看到對方，通常圓形的安排最易使團員彼此能充分傾聽與交談。
2. 協助團員彼此交談：團體主持者在開會前親切地在門邊招呼每一個人，分發名牌使之容易彼此認識，聚會開始時花點時間作非正式的交談或聊天，有助於減低團員的焦慮，並且幫助他們習慣以團員的身份互相交往，而非以個人的身份交往。
3. 提供有關團體活動的訊息：多利用海報、廣告、開會通知、團訊等告訴團員有關的事務，促進其參與感。

◎自助團體應提供團員各種活動訊息，

以促進參與感。

4. 製造輕鬆的討論氣氛：團體的領導者或催化員（Facilitator）如果表現風趣，不拘小節、熱心，並且以民主公開的方式處理事務，將會激勵專員樂於討論，且以同樣的方法行事。

5. 團員人數：團員人數多寡對討論進行影響很大，最理想的人數宜介於八到十人之間，人數太少不足以提供不同的經驗，太多人又不能使每個人都有機會發言。

(四) 善於運用影響力

團體進行中會遭遇各方面來的影響力，而使團員的行為有所改變或覺得較舒服些。善用這些影響力將有助於團體的成功。影響力通常來自以下幾方面：

1. 團體本身對團員的影響：團體的期望會影響團員約束自己的行為。如戒酒者組織期待團員不要



喝酒。

2. 團員彼此的影響：團員彼此呼應或支持對方的論點，對某一個人的言論給予肯定、讚美或批評時均會產生影響。

3. 團員對團體的影響：如某些團員希望團體有所改變而提出建議或修正。

4. 團體以外的影響力：如社會服務機構希望團體能轉介其中的團員接受服務。

5. 團體對外界環境的影響：如團體要求某個醫療協會轉介新的成員，或以團體力量發表意見對外界或政府施加壓力等。

爲了有效運用影響力，通常可採下列方式：

1. 與其他團體作比較——其他團體的作法或活動可促使團員自我思考及反省，另外，如團體本身的團結性很強，亦可相對地去影響其他團體。

2. 由某些團員來影響其他人——團體中教育程度較高、較富有或較有經驗者均有可能成爲影響力的來源。

影響力能否成功尚需視下列狀況而定：

1. 論點愈重要，影響力愈強。

2. 外來的壓力愈大，愈能使團員團結，成功地抵抗。

3. 團隊性強的團體可以有效地影響其他團體。

4. 支配性愈強的團員（團體），愈有可能影響其他團員（團體）。

5. 團體運作的結果如能公開展現且使人信服，自當比私下展現來得有影響力。例如某一個團員公開承認進入團體後較為舒服會比他私下承認較具有影響力。

通常影響力可透過下列方式進行：

1. 讀美：對於團員的意見或行為給予讚美或支持。

2. 懲罰：對某些言論或行為不表贊同。

3. 忽視：對不適宜的言論或行為予以忽視或裝作沒聽見，不知道。

4. 約束：嚴格禁止某些行為產生，違者接受處罰。

5. 困擾：以不協調的行為或言論造成困擾。

以上幾種方式可混合使用，但其中以「讚美」最具影響力，此外，影響力也可經由肢體語言產生，如點頭、微笑、鼓掌、擁抱、冷漠等均會發生效用，如何運用則由團體的領導者或催化員視情況而定。

團員的團隊精神對團體進行也有很大的影響力，它能使團員產生向心力及歸屬感，對於團體及其他團員有一致的感覺，樂意改變自己的生活步調來配合整個團體的期望。團體的向心力通常可由成員的缺席率，彼此的熟悉度、溝通或討論時支持或接受的程度得知。

團員的加入或退出對於自助團體而言是自然且預料中的事，與「團隊精神」無關。團員離開可能是因為他們的需要已獲滿足，或他們的需要已不存在，或者其他的理由。而團員加入就長期觀點而言更可以引進新的觀念。自助團體的非正式性使團員加入或離開都很方便，除非變動太快影響團體活動的進展，否則成員加入或退出並不是一件壞事。

(五)促進溝通與保密

在團體中，成員可藉由交談或肢體語言相互溝通，分享彼此的經驗與思想，以下二種方法可促使團體有效溝通：

1.處理論點時，所有團員的意見一律平等接受：具有大專學歷的人在處理問題時不見得比學歷低的人來得高明，因此主持者應平等地聽取各方意見。

2.促進新舊團員間的接觸：舊團員的多年經驗可使新團員確信問題可以解決，分享經驗可使舊團員憶起當初加入自助團體的動機。這種經驗的交流可使團員對團體產生凝聚力。

自助團體通常處理的都是個人的問題或感情問題，有些人不願意談太多，以避免隱私洩漏造成無謂的困擾，如此即造成溝通困難。因此在討論時必須決定那些可以在團體中被提及，那些事需嚴加保密，如此才能使團員感覺安全，願意把真正的感受說出來。團體如果對於團員交談有嚴格保密的規定時能鼓勵團員在會議中更能開放交談，有的團體為了保密，對於團員的姓名不予公開，僅以代號或姓氏稱呼。

(六)團體問題的發掘及解決

團體在運作的過程會遭遇到一些問題，有些顯而易見，有些却潛伏其中不易發覺，如能把這些問題發掘出來，並使團員共同面對、解決，將可促使團體成長，更有效率。

團體的問題可經由下列途徑去發掘：

1.不斷反省，尋找可能產生問題的理由：例如

- (1)團體目標是否已達成？或對團員已不再重要。
- (2)小團體間爲了團體目標或方法發生爭議。
- (3)團員個人人格的衝突。

- (4)來自團體以外的壓力（如缺少支持或資源）。

- (5)團體活動的運作是否過於獨斷獨行。

◎新舊團員分享經驗，可使團員對團體產生凝聚力。



(6) 團員對團體的目標及效果不瞭解。

2. 與其他成功的自助團體相比較，藉以檢討本身團體的運作是否有問題。通常有效率的自助團體有下列特色：

- (1) 團體持續地擴展，而且舊團員成爲模範，並扮演輔導或助人的角色。
- (2) 團體會造就出很多的領導者及幫助者，由他們共同來領導團體。
- (3) 能夠獲得許多額外的支援，如傳播媒體的宣傳與支持。
- (4) 具有強烈的意識型態及責任感。
- (5) 具有充分的社會資源，如會場、通訊、資金等。
- (6) 發展出團體強烈的特色或傳統。
- (7) 具有各種不同的活動。
- (8) 經由團員的經驗發展出一套知識。

3. 經由團體的聚會檢視問題：

通常一個有效率的團體聚會應有下列情形：

- (1) 氣氛和諧、友善，使新團員樂於參與討論或活動。
- (2) 所有團員都渴望參與。

- (3) 每件工作的目標或主題都很明確，而且謹記於心。
 - (4) 每個人都參與溝通，而不是少數人的溝通。
 - (5) 每個人都全力奉獻，不明爭暗鬥。
 - (6) 善用每個人的能力，而不是僅依賴少數人。
 - (7) 能因應團體的需要或情況作調適。
 - (8) 團員發言時具安全感，不用擔心被嘲笑或傷害。
 - (9) 聚會進行順利，不會被打斷或阻撓。
 - (10) 遇有阻礙互動事件時，能警覺地查出，且快速處理。
 - (11) 所有成員都瞭解團體進行的工作，且能配合進度。
 - (12) 共同分擔領導工作。
 - (13) 個人自我取向的需要能被敏銳感受，且得到處理。
 - (14) 作決策時須經全體同意。
4. 如果你感覺團體有問題存在，一時又不知問題所在時，也可請對自助團體有豐富經驗的人協助，有時候團體以外的人反而更容易發掘問題所在。
- 當問題確認以後，接下來的步驟就是如何解決。由於自助團體係依賴團員的合作及參與，因此

在處理爭議的過程中需以「大家都是贏家」(Win-win framework)的方式來引導，同時儘量開放

，有創意，讓每個人都能參與，將可使問題作有效解決。

解決問題的步驟如下：

1. 確認問題（前面已詳述）。

2. 尋找所有可能解決的方法：

利用「腦力激盪」的方式，將每個人在幾分鐘之內所想的方法，不需討論、無需修飾，全部提供出來列成一張表，大家再從其中選出幾個可行的方法。

另外也可鼓勵團員以不同的方式或不同的觀點來思考解決的方法，具有創意可使舊問題有新的解決方法，也可使團體注入新的生命力及趣味。

3. 選擇最好的解決方法

傳統以「多數決」的方式會使少數人有失敗

◎大家共同討論，選擇最好的解決方法。



，不舒服的感覺，因此在自助團體中儘量不採行此法，而經由大家討論來選出一個最可能使大家都同意的方法，當最好的方法確定後，領導者徵詢大家的意見，如無異議便可採行，如有反對意見在未獲解決前，團體最好不對決議採取行動。

4. 使決定付諸行動

團體一旦作成決定，接下來便是付諸行動，此時可運用「三W一H」的原則來實施：

- (1) 做什麼（What）：很清楚地列出行動的目標。
- (2) 由誰來做（Who）：尋找志願者，或由團體指派分工。
- (3) 什麼時間做（When）：訂出執行進度表，使負責執行的人知道完成的期限。
- (4) 如何去做（How）：對於工作方法給予一些指導原則，使執行者易於行事。

5. 檢視結果

對於執行後的結果必須加以反省檢討，是否確實解決了問題，有無更佳的方法，如此才能使團體不斷地成長。

(七) 尋求社會資源

所有的自助團體都需要外來的社會資源，例如最基本的要求——聚會場所、茶水（咖啡）、電話、桌椅、郵資、聘請專家的訓練費或其他基金等，資源並不侷限於金錢，舉凡人力、物力、設備的資源都有

幫助，在尋求社會資源之前，必須小心謹慎地考慮

團體確切需要的東西，然後和團員一起討論，那些資源團員本身即可提供，那些必須向外募集及如何進行等。透過團員共同努力籌措，可使團員彼此間更熟悉，也使團體更趨獨立。運用社會資源最重要的莫過於經費運用要謹慎、恰當且保有完整的紀錄以供對外徵信，此外，對於捐贈者應表示感謝，使榮耀歸於他們。

柒、自助團體可能遭遇的危機

依據加拿大衛生福利部一九八二年針對二六四個自助團體所作的研究報告（*Self-help Groups in Canada*, Jean-marie Romeder），現存的自助團體在運作時可能會遭遇下列危機：

一、外界的干預

◎自助團體團員共同努力籌措所需資源



部分專家憑其個人的看法要求團體迎合專業的標準或試圖支配團體。政府單位設計不良的補助或監督，不但未能提高團體的效率，反而阻礙團體的發展，因此，專家或政府協助團體時宜以支持的角色為之，勿橫加干預。

二、自我的迷失

團體中部分自認為曾經經歷過、可以提供建議或解決方法的資深團員，如自助團體的領導者或組織者往往不自覺地以「諮詢家」或「治療家」自居，忘記了自助團體的「金科玉律」——「不要提供團體超過五十%的治療課程而讓案主自己嘗試解決問題」。

三、少數人的控制

團體中經常會發生某個團員扮演支配者的角色，且對團體的運作有絕對的控制力，使團體過於依賴他個人。此種權威式的統治導致成員在自信心的成長、自我價值的建立，獨立感及冒險意願大為降低，且使他們變得更內斂，且放棄自己應負的責任。為了避免此項缺失，已有一些組織透過技術性的安排來預防少數人長期控制團體，例如戒酒組織規定委員任職不得超過三年且不能連任，此規定雖不能完全防止個人支配團體，但却可因人員更新，使團務執行更有活力。

四、缺乏或高估主、客觀的知識

自助團體最常遭受的批評之一是缺乏客觀的知識，這些批評通常來自那些接受科學知識及嚴格訓練

的專家們或來自遇到個人問題時會自然地尋求專家的建議，而不是嘗試自己解決問題或與曾經有過相同經驗的人討論的人。自助團體所需要的知識包括主觀和客觀的知識，通常客觀知識是經由系統觀察或科學研究得到的，而主觀知識係指個人的經驗，兩者應相輔相成。例如，當有些人必須面對慢性病、突發性殘障或酒精中毒等之煎熬時，獲得有關醫學或社會的客觀知識，不可否認是非常重要的，然而當一個人的生存基礎非常薄弱時，其客觀知識却不如設法使其以積極的態度去接受或改變個人的生命觀點來得更為迫切，而個人經驗的分享——屬主觀知識的一種——即發揮了無比的功能。另一種批評是自助團體高估了他們的知識和能力，此種現象常見於新的領導者或組織者，他們標榜實際運作過程中新的發現且常視為教條般的濫用，而不是經由分享經驗來解決問題。許多自助團體成員或處於低微的社會地位，或會遭受社會歧視，或遭受學者專家的批評，因而更強調其主觀知識以突顯其地位，此種剛愎自用的態度，易結成錯誤的小圈圈，與專家意見採敵對的局面。打破此種僵局，有賴下列兩點：第一、專家們必須對自助團體的主觀知識和特殊貢獻給予更多的肯定和認同，雖然他們只接受有限的客觀知識。第二、自助團體應建立正確的心態及表現適當的作法。

五、對社會標準的調適和敵對

自助團體常遭受的其他兩種批評，其一是鼓勵成員去適應社會的標準而不是去深入問題核心、改變社會標準。此種批評對某些團體而言確實如此，但現已有更多團體努力去創造新的服務，改進立法或從

事政治活動以爭取自身權益。另一種是因狹隘的派系觀念促使某些團體間的敵對，或團體與社會的敵對。每個人在人生的舞台上都有其獨特的風格，團體亦同。風格雖異但目標雷同，如能相互接受、欣賞、鼓勵，進而成長才是最聰明的作法。

捌、協助自助團體發展的建議

自助團體在美國、加拿大的發展已有多年，有關的專家學者及參與者不斷地深入研究、檢討，提供許多建議，希望能引導現存的自助團體，使其成長茁壯，並且為新的自助團體開創良好的成長環境，茲將有關建議歸納如下：

一、政府方面：

- (一) 各級政府應體認自助團體在社會上存在的必要性與重要性，儘量予以支援，另對於正在推展自助團體的志願社團優先給予支持。
- (二) 設立資訊傳達之機構，建立完整的團體資料，而讓遭遇困難的人知道現存的團體有多少，而選擇適合他自己的自助團體。
- (三) 政府出版的各種雜誌和期刊應定期刊登有關介紹自助團體的文章。
- (四) 成立或協助組成全國性及地區性的自助團體資料交換中心，以期能搜集資料、交換資訊、提供訓

練、技術支援和定期的研究、討論會議。

二、自助團體方面：

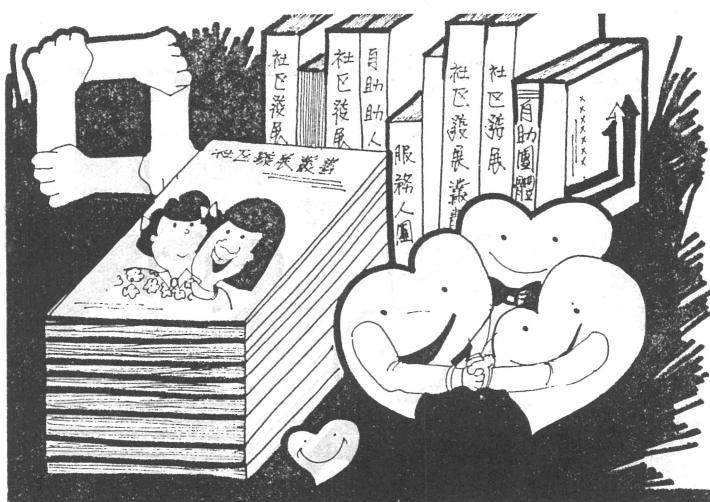
◎政府出版的刊物應定期介紹自助團體，以協助其發展。

(一) 鼓勵不同的自助團體成立聯絡網，互相觀摩，交換心得，以作為自我改進之參考。

(二) 尋求適當的社會資源以擴展自助團體的同時，對特定專家和財力支持者可能介入之困擾亦需保持警惕，為了避免流弊，所有團體應謹守兩項原則：第一是每個成員的施與受都是自願的，第二，無論是領導者、參與者或指導者，在團體活動中，其角色一律平等。

(三) 團體運作的過程 (Process) 與內容 (Content)

都很重要，內容係指團體的名稱、其成立的目標，及教育性或研究性的活動。但相互幫助的過程比活動內容更形重要，定期的聚會，經驗的分享，情感的交流、責任的分擔或新成員的加入等過程



，使團體運作更為緊湊。

三、社會資源方面。

(一) 目前，自助團體的資助主要來自單獨的個人、專家或志願團體，未來希望協助自助團體的成長不僅是那些有直接興趣的個人或專家，而是那些肯定自助團體貢獻的不同組織（志願或非志願）和不同的機構（官方或非官方）。

(二) 自助團體的索引（Directories）應於社區期刊及大眾傳播媒體如新聞、雜誌、電台、電視作適當的宣傳。

(三) 具有良好資源及組織結構的志願團體及協會應致力發展自助團體。

(四) 政府、教會、服務俱樂部、志願服務社團、學校及衛生社會福利機構應盡可能對自助團體提供硬體設施之協助，如開會場所、電話、文具…等。

參考資料。

1 Alfred H. Katz & Zugene I. Bender, *The Strength in Us, Self-Help Groups in the Modern World, New Viewpoints*, Franklin Watts, New York, 1976.

2 Alfred H. Katz, "Self-Help Groups" *Encyclopedia of Social Work*. NASW, N.Y.,

1984

- 3 Irene Ranti-Paquette, "The Self-Help Group, for and made up of Self-Help Groups" CAMAC, 1984.

4 Jean-Marie Romeder, Self-Help Groups in Canada, Health and Welfare Canada, Ottawa, 1982 .

5 Karen Hill, Helping You Helps Me: A Guide Book for Self-Help Groups, Canadian Council on Social Development, Ottawa, 1984 .

本中心已出版之「社區發展實務叢書」目錄

1. 托兒所的空間設計與環境佈置 (鄭淑燕)
2. 都市托兒所應如何在社區中發揮
兒童福利功能 (孫梅芳)
3. 如何辦理社區青少年群育活動 (林振春)
4. 老人安養機構專業化的實際做法 (張秀卿)
5. 自費安養中心如何營運、管理 (熊亞民)
6. 社區如何推動媽媽教室 (林平洋)
7. 如何加強社區理事會組織功能 (林平洋)
8. 如何將傳統民俗童玩在社區中推廣 (周步坤)
9. 容易在社區中推廣的團康遊戲 (張學貞)
10. 善用社區資源推動社區發展工作 (金天倫)
11. 組織社區合作社推動社區發展 (李玉梅)
12. 韓國鄉村社區發展之概況 (蔡美華)
13. 訂定貧窮線之方式與標準的探討 (陳琇惠)
14. 如何辦理社區家政推廣教育 (高淑貴)
15. 社會福利機構如何委託民間辦理 (張雅麗)
16. 如何發展智障者的社區生活安置 (張培士)
17. 鄉村社區發展推展模式 (高淑貴)
18. 自己動手塗裝 (周明發)
19. 都市社區的守望相助 (黃清高)
20. 提昇臺灣寺廟參與社會福利
服務之路 (黃維憲)
21. 推行統一勸募改革社區發展 (陸光)
22. 如何辦理社區評鑑 (傅正綱)
23. 如何發掘與運用社區(會)資源 (翁毓秀)
24. 影戲開鑼 (陳芳美)

25. 社區童子軍

(宇軒)

26. 溫情四播社工愛

(孫麗珠等)

27. 運用學校資源參與社區發展工作

(林振春)

28. 老人日托中心的類型與功能

(徐麗君)

29. 老人日托中心活動項目的設計

(徐麗君)

30. 如何籌募社區發展經費

(翁毓秀)

31. 社區工作員的任務與職掌

(翁毓秀)

32. 如何在社區中推展福利措施

(李瑞金)

33. 老人安養與醫療社會工作

(翁毓秀)

34. 學童課後安排與服務機構之營運規(鄭望崢)

畫

35. 自助團體

(許釗涓編譯)



「社會福利標誌」圖意說明

兩手交握，象徵全民同心，政府與民間協力共同致力於社會福利，四瓣心形酢漿草置於右手掌中象徵秉持愛心、信心、恒心、耐心，可產生源源不絕的動力與無窮的希望，而左邊三個圓圈則為社會工作個案、團體、社區三大工作方法，綜合而言，社會福利工作，應本信念與方法，並湧成愛心，溫馨社會。