

# 團體諮商領導者效能研究初探

邱美華

(僑光科技大學通識教育中心助理教授)

## 壹、緒論

### 一、研究動機與背景

團體諮商是個自然的實驗室，有如一一個小型社會的縮影，經由專業訓練的諮商師與成員互動，會產生許多有效的治療因素，並能由產生新行為，發展真實人際關係互動，彼此的討論與回饋，可以學習重新檢視自我的思想、情感和行為，適度改善自我價值觀和人際關係，並著重於此時此刻，增進成員自我成長，進而解決困擾，是有效之心理介入實務模式，亦為諮商師教育之重要元素（吳秀碧，2000、2010；Holmes & Kivlighan, 2000; Yalom, 1995, 2005）。

團體諮商成功與否，決定於領導者和團體成員的互動效果，領導者身為團體歷程主要的催化者，肩負著如何將團體設計順暢導引進入歷程，並讓成員由中獲致成長或改變的任務。然而早期相關於團體領導者之研究發展，雖然顯示團體諮商確有其正向效果，比個別諮商來得經濟有效，成員經驗更易於日常生活中實踐，並且透過團體領導者與成員及成員彼此間之互動，成員在團體中所獲得的支持與回饋比個別諮商來得多元

化（謝麗紅，1995；蘇完女，2001；Yalom, 1995, 2005），但過於注重訓練與學習效果評估（吳秀碧，2010；Romano & Sullivan, 2000）。對於實務效能之系統化評估，目前國內僅吳秀碧（2010）所發展之「領導力量表之發展與編制」，對於團體領導者效能的內涵與評估值得深入探討。

團體領導者角色是影響團體諮商效能的重要因素，團體諮商領導者建構良好的環境，導引成員體會、經驗自己是具有能力的，激勵成員善用自已的資源（Metcalf, 1995），使用正向的語言協助成員探索自己的問題，催化團體彼此合作，對成員的特定問題進行解構並重新描述，同時引導成員以不同的正向敘述來看待問題。

團體諮商效能大部份取決於成員如何覺察到領導者意圖傳遞，再透過行為讓領導者知曉，進而達成一致性（邱美華、謝麗紅，2009），及團體導向目標的一致。這些意圖傳遞背後蘊藏著領導者對團體結構、目標的認知及對成員之觀察、感知，甚至於「鑲嵌」欲達成之效應於其中。

許哲修（2007）調查準團體領導者之人際特質與團體諮商領導困境的關連

上，主要包括討好——配合他人、逃避衝突、追求和諧、人際焦慮、主導、曖昧忍受力低、撫育、理性、權威焦慮九類特質對其團體諮商領導困境產生影響。由此可知，團體諮商領導者人際特質可透過工作方式表現，不是只會營造團體聚會，會以建設性態度聽取成員的正向經驗，並敏銳地去覺察團體聚會中可能困擾成員的問題，假使情況能夠好轉，可藉著詢問團體來引發團體對此次成功經驗的回顧，並擴大經驗意義（張德聰，1999；Metcalf, 1995）。

由此本研究即針對中區大專校院團體領導者之各項影響要素，進行效能量表之草擬，並進行一至二個團體之預試，整理預試結果，提供未來發展具體指標性量表、領導者知能訓練及諮商實務工作時之參考。

## 二、研究變項詮釋：團體諮商領導者效能

邱美華（2009）研究發現：領導者效能是指在團體諮商歷程中，領導者特質及工作方式，當下所展現某些特別的行為、反應模式、技巧與介入策略，使成員能感受和體驗到。例如：合適的諮商關係、符合主題、建立諮商目標、探索自我和適當回饋等。

在本研究中所指之領導者效能，是領導者透過特質及工作方式，讓成員知覺到，進而有所影響。經由「團體諮商領導者效能評量表」之總和分數做為代表。

## 三、研究目的

基於上述動機，具體言之，本研究

目的分述如下：

- (一)了解團體諮商領導者特質對團體諮商效能評量產生之影響。
- (二)了解團體諮商領導者工作方式對團體諮商效能評量產生之影響。
- (三)歸納研究結果，作為領導者知能訓練、諮商實務工作者與未來研究者之參考。

## 貳、研究構思

### 一、研究參與者

#### (一)團體諮商領導者

本研究所設定其中一對團體諮商領導者為就讀心理、社工、輔導與諮商學系相關學歷之碩、博士生，過去曾修習過團體諮商理論、有三年以上諮商經歷、帶領團體諮商經驗，帶領時數需24小時以上。團體諮商領導者由研究者邀請而參與本研究，並在研究者說明研究目的、進行方式後開始進行研究。

#### (二)團體成員之招募及篩選

本研究之團體成員8名，需符合各諮商團體主題，且經過團體領導者篩選、實施團體諮商，且參與時數需有10小時。由研究者邀請後參與本研究，予以說明研究目的、進行方式後開始進行研究。

成員篩選條件如下：

- 1.成員限定依領導者之規範為主，年級為一至四年級之大專校院學生。
- 2.參與時間及團體結束後評量皆能參與配合。
- 3.期望透過此團體諮商的協助可以處理自己關切的議題。
- 4.確認參與者沒有憂鬱及精神疾病

症狀。

## 二、研究工具

### (一)團體諮商領導者效能評量表

本研究所指之「團體諮商領導者效能評量表」，為研究者參考文獻資料、其他學者之看法，及訪談領導者之質性資料，相互彙整後，進行草擬量表初稿，再與二位測驗、諮商輔導專家進行研討修訂後，進行量表正式實施，採用立意抽樣方式，選取願意配合之諮商團體，以進行量表施測。

此量表共分為團體領導者的特質及團體領導者的工作方式二大部份，採用李克特式六點量表進行評量，分成：1.非常不同意、2.不同意、3.稍微不同意、4.稍微同意、5.同意、6.非常同意。

團體領導者的特質分量表，共有20題，其中第13題為反向題，團體領導者對自我的一些偏見或刻板印象，將以反向計分，另外19題皆為正向計分，內容包含：團體領導者給我溫暖的感覺、能適時地提供我意見、能關照每位成員、與成員建立合適的關係、和他在一起時覺得自在、有彈性，他的分享與回饋對我有幫助、他充滿正向的能量、協助我鼓舞自己、具分析問題的能力、客觀的、敏銳的覺察力、願意冒險、提供我所需要的資訊、值得信賴、引導我去探索內心的想法、提供我不同看事情的觀點、有敞開的心胸、我欣賞他的言談舉止。

團體領導者的工作方式分量表，共有10題，皆為正向計分，內容包含：符合團體主題、符合基本架構、適當協助成員建構自我目標、協助成員探索問題

解決的可能性、協助成員建構問題解決方法、協助成員建構問題解決後的描述、協助成員建構行動目標、協助成員建構行動計畫、團體諮商倫理的遵守、特殊狀況的處理。

### (二)團體成員回饋表

團體成員於第八次團體聚會後進行團體回饋表填寫，包含透過團體的學習、團體感受、在團體內之表現及團體氣氛之感受等四大部份。其中團體的學習、團體感受是採用李克特式六點量表進行評量，分成：1.非常不符合、2.不符合、3.有些不符合、4.有些符合、5.符合、6.非常符合。在團體內之表現，則由高低程度表示；團體氣氛之感受，則以兩極相對詞語為主，仍以6分做為評量靠近之程度。

## 三、實施程序

### (一)測驗工具預備

根據研究目的和架構，評量部份為「團體諮商領導者效能評量表」及「團體成員回饋表」。「團體諮商領導者效能評量表」於團體進行第一次和第八次聚會後，分別進行領導者和成員之填寫；「團體成員回饋表」於第八次團體聚會後由成員進行填寫。

### (二)資料處理方法

針對領導者與成員在「團體諮商領導者效能評量表」上的分數，進行描述性及相關統計，以求一致性分析。

## 參、研究結果

針對領導者與成員在「團體諮商領導者效能評量表」上的分數，進行描述性統計和相關統計之說明。

### (一)描述性統計

領導者的特質及領導者的工作方式之描述性統計如表1，其中cs代表領導者的特質總和，ws則代表領導者的工作方

式總和。

成員回饋之描述性統計如表2，其中rs代表回饋總和。

表1：「領導者特質」、「工作方式」描述性統計

	敘述統計							
	個數	平均數	標準差	變異數	偏態		峰度	
	統計量	統計量	統計量	統計量	統計量	標準誤	統計量	標準誤
cs特質總和	18	4.6500	.38881	.151	-.860	.536	-.489	1.038
ws工作總和	18	4.6556	.49731	.247	.137	.536	-1.222	1.038

由上表可得知，大部份之領導者與成員在「領導者特質」上為稍微同意；「工作方式」亦同。

表2：「成員回饋」描述性統計

	敘述統計							
	個數	平均數	標準差	變異數	偏態		峰度	
	統計量	統計量	統計量	統計量	統計量	標準誤	統計量	標準誤
rs回饋總和	18	18	4.6875	.40724	.166	-.476	.536	.428
有效的N (完全排除)	18							

由上表可得知，大部份之成員在「回饋結果」上，經過團體的學習、感受皆為有些符合；投入團體、願意和別人分享、表現主動及願意給予其他成員回饋皆為高度參與；感受到團體氣氛是為溫暖的、輕鬆的、友善的、舒服的、關心的及信任的。

### (二)相關統計

針對領導者與成員在「團體諮商領導者效能評量表」二分量表（領導者的特質、領導者的工作方式）上的分數及成員回饋，進行相關統計如表3。

其中，「領導者特質」與「工作方式」之相關，為.751\*\*\*，達 $p<.001$ 顯著水準；「領導者特質」與「成員回饋」之相關，為.660\*\*，達 $p<.01$ 顯著水準；「領導者工作方式」與「成員回饋」之相關，為.639\*\*，達 $p<.01$ 顯著水準。

可見「團體諮商領導者效能評量

表」與「成員團體回饋表」，皆經二位具測驗及諮商背景專家審核過，達一定之效能，也可真實反映領導者與成員之狀態。

## 肆、結論與建議

### 一、研究結論

本研究為針對團體諮商領導者在特質、工作方式上對團體效能評量產生之影響進行了解。依據研究結果發現如下：

表3：「領導者特質」、「工作方式」、「成員回饋」相關統計

		cs特質總和	ws工作總和	rs回饋總和
cs特質總和	Pearson 相關	1	.751**	.660**
	顯著性（雙尾）		.000	.003
	叉積平方和	2.570	2.470	1.777
	共變異數	.151	.145	.105
	個數	18	18	18
ws工作總和	Pearson 相關	.751**	1	.639**
	顯著性（雙尾）	.000		.004
	叉積平方和	2.470	4.204	2.199
	共變異數	.145	.247	.129
	個數	18	18	18
rs回饋總和	Pearson 相關	.660**	.639**	1
	顯著性（雙尾）	.003	.004	
	叉積平方和	1.777	2.199	2.819
	共變異數	.105	.129	.166
	個數	18	18	18

\*\* 在顯著水準為0.01時（雙尾），相關顯著。

由上表可以了解，三種分量表之相關性皆超過 $p < .01$ ，達顯著水準。

### (一)團體諮商領導者特質

在團體諮商領導者特質對團體諮商效能評量產生之影響部份，大部份之領導者與成員都是圈選稍微同意，尤其省思到用詞之艱深程度，例如：溫暖、值得信賴、有彈性、提供我意見、具分析問題的能力、客觀的、探索內心的想法、願意冒險、不同看事情的觀點、提供我所需要的資訊、分享與回饋對我有幫助，這些對於成員而言尚能理解和接受，但是有關於「覺得自在」及「建立合適的關係」二者之不同何在，會對成員產生疑惑，因而造成不同解讀，更難以判斷，無法決定。至於正向的能量、鼓舞自己、關照、敏銳的覺察力，這些

言詞對有些許團體經驗者皆簡單不過，但是對於一些未經歷過的成員，需有更多的解釋方能理解，這是研究者需要省思的部份，至於敞開的心胸和言談舉止，雖然簡單，但是與特質關連性似乎「張力」尚不夠。

而「領導者特質」與「成員回饋」之相關，為.660\*\*，達 $p < .01$ 顯著水準，在轉化為領導者效能的內在意涵，確實表現出溫暖的、輕鬆的感受，並且願意和別人分享、表現主動，這些都可以回應至領導者特質所影響的諮商效能評量。

### (二)團體諮商領導者工作方式

在團體諮商領導者工作方式對團體

諮商效能評量產生之影響部份，大部份之領導者與成員都是圈選稍微同意，這份分量表之用詞過於艱深，成員時常需要轉換方式方能了解，尤以團體主題、符合基本架構、團體諮商倫理的遵守，這些並非成員清楚理解部份，雖然成員在「領導者工作方式」與「成員回饋」之相關，為.639\*\*，達 $p < .01$ 顯著水準，然而問題解決方法、行動目標、行動計畫並非每位成員相似，或者短暫幾次團體諮商即可達成，更需細緻地評量，例如：經過團體諮商後在團體中學習到那些解決方法或者是那些行動目標，可能會更為具體，未來可再往此方向進行詞彙、用語習慣和思考模式所出言詞之調整。

## 二、建議

經過上述之討論後，可發現團體諮商領導者特質與工作方式對於團體諮商效能之影響。在此提出以下建議：

### (一)擴大研究族群

本研究是以某諮商心理師所帶領相關為期八週團體，領導者與成員皆為研究對象，所探討的結果僅能反應出此相關團體諮商領導者與成員的可能情況，未來應可擴大調查的規模，除了能夠使樣本更具有代表性，且亦能夠比較不同區域、團體領導者與成員針對領導者特質、工作方式對團體諮商效能評量之影響。使得未來能有更多團體領導者與成員可參與研究，使研究結果更為豐富與周延。

### (二)團體諮商領導者效能評估模式

過去有研究者只針對準諮商師及個別諮商師之效能進行評估，或者只是量

化之思考，忽略團體諮商領導者除在能力內涵上，需有專業訓練外，在特質和工作方式上亦可能會影響團體諮商治療因素及諮商效能。因而本研究由此點出發，嘗試初編「團體領導者效能評量表」領導者和成員版，並讓成員回饋亦列為可能影響團體諮商效能之變項，發現雖有言詞上之描述不足，但並不影響團體諮商效能之評量，值得擴大進行更大規模之團體諮商領導者效能評估機制或模式之建立。

## 參考文獻

- 吳秀碧（2000）。**團體輔導的理論與實務**。彰化：品高。
- 吳秀碧（2010）。**領導力量表之發展與編制**。行政院國家科學委員會補助專題研究計畫成果報告（計畫編號NSC 98-2410-H-468-007）。
- 邱美華（2009）。「諮商團體歷程互動模式量表」編製研究初探。**通觀洞識學報**，11，43-59。
- 邱美華、謝麗紅（2009）。焦點解決團體諮商領導者意圖與成員知覺一致性之分析研究。**中華輔導學報**，25，1-38。
- 許哲修（2007）。**準諮商員人際特質與團體諮商領導困境、督導需求之分析研究**。國立彰化師大學輔導與諮商學系碩士論文，未出版，彰化。
- 張德聰（1999）。**運用焦點解決法於成人生涯轉換諮商效果之研究**。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所博士論文，未出版，台北市。
- 謝麗紅（1995）。**成長團體過程與團體效果之分析研究**。國立彰化師範大

學輔導研究所博士論文，未出版，彰化。

蘇完女（2001）。以「未完成事件」為主題的團體諮商之治療因素，改變機制及成員的改變歷程之分析研究，國立彰化師範大學輔導與諮商學系博士論文，未出版，彰化市。

Holmes, S. E., & Kivlighan, D. M. (2000). Comparison of therapeutic factors in group and individual threatment processes. *Journal of Counseling Psychology, 47*, 478-484.

Metcalf, L. (1995). *Counseling toward solution: A practical solution-focused program for working with students,*

*teachers, and parents.* West Nyack, NY: Center for Applied Research in Education.

Romano, J. L., & Sullivan, B. A. (2000). Simulated group counseling for group work training: A four-year research study of group development. *Journal for Specialists in Group Work, 25*(4), 366-375.

Yalom, I. D. (2001). **團體心理治療的理論與實務**（方紫薇、馬宗潔譯）。台北：桂冠。（原著出版於2005）

Yalom, I. D. (2005). *Theory and practice of group psychotherapy (5<sup>th</sup>).* New York: Basic Books.