

團體諮商中成員不規律出席行為

李盛芬（彰化師範大學輔導與諮商學系碩士班研究生）

陳怡君（彰化師範大學輔導與諮商學系碩士班研究生）

壹、前言

在團體中，成員的出席情形有許多樣貌。以團體諮商或團體心理治療訓練為主題的文獻大多強調成員規律、準時出席團體的重要性；這是保證團體順暢進行的最基本要求。然而在團體中，成員可能因為各式各樣的原因而可能遲到或缺席，最後甚而流失。成員的出席情況，諸如遲到、缺席、流失將可能對團體產生負面效果，進而影響團體進行。筆者在帶領團體的過程裡，即經驗到成員不規律出席為團體帶來的影響，對此議題甚為關切；是故，本文將聚焦於團體諮商過程中成員的不規律出席行為，筆者欲藉由整理相關文獻與自己的經驗，探究此一議題。以下分別由定義、可能原因、影響與處理，說明成員不規律出席之現象。

貳、定義

本文所謂的團體成員「不規律出席行為」是指成員在團體進行歷程中，請假或無故不到等缺席狀況超過二次以上，其出席率是不連續且領導者無法預測。

不規律出席和流失不同。成員之所

以不規律出席，可能面臨到與流失成員相似的問題，但成員因種種原因，例如強制參與團體者、得不到脫離團體之許可，團體對自己還具有某些吸引力等，並未正式離開團體；其不規律地進入團體亦會為團體帶來負面影響。

參、可能原因

成員不規律出席的現象常常和團體面臨的其他狀況交雜出現，影響的因素錯綜複雜；以下試就成員、團體、領導者等三個層面來說明。

一、成員自身因素

(一)抗拒

Yalom(1995)認為成員的偶爾缺席是抗拒的表現。成員可能不想在團體中開放自己，只願意「表演」(acting out)、表淺地參與團體，而不規律地出席團體(Fenichel, 1987)。無論抗拒的原因為何，Yalom(1995)認為應該先處理成員的不規律出席行為。

(二)反映其現實生活中的困境

成員於團體中的行為，即反映其現實生活中的表現。成員在團體中所面臨的問題，可能也是其現實生活中存在的困境。這可能包含以下兩種情況：

1. 無效的社交技巧：成員的不規律出席，可能和成員流失的原因相似，原因之一即為成員缺乏有效的社交技巧；Nash等人(1957)指出社交技巧不好的成員，比社交技巧稍好的成員更容易離開團體。相較於其他成員，使用無效社交技巧的成員在團體中不善於與其他成員相處、表達自己的意見，亦較少受到支持。當成員的需要無法被滿足時，即可能離開團體。Nash等人(1957)指出：除非該成員面臨明顯的不幸、而有極強的動機來尋求協助，否則使用無效社交技巧的成員很容易從團體流失。

2. 問題甚為嚴重，影響其出席團體：參加團體的成員們，期望能透過團體解決自己的困擾與難題，但可能因為自身的困擾甚為嚴重而造成不規律出席的現象，此現象不僅僅透露出其問題嚴重程度，同時也顯現出其需要幫助的程度。例如，Christensen、Valbak和Weeke(1991)比較團體心理治療中，流失與未流失的成員，發現流失的成員常常是失業的、有酒精或藥物濫用歷史、以及破壞性的行為。周立修等人(1997)研究住院藥癮患者的團體心理治療，亦發現成員之症狀會影響其出席率。成員面臨嚴重的問題、生活功能不佳，亦會影響其對團體的參與。

(三)吸引領導者注意

成員們不見得與領導者對出席率有一樣的擔心，一個剛起步或是尚未成熟的團體，大家對團體仍無法有所共識及信任，經常只有少數人出席的狀態，這樣比較容易有機會獲得團體領導者的注意(Yalom, 1995)。

二、團體因素

(一)團體主題與進行方式

可能的因素之一是團體討論的議題或團體進行方式並非成員有興趣的。le Riche和Rowlings(1990)提出一個在庇護機構帶領老年女性團體的經驗，他們遭遇到的困境之一即是成員的不規律出席，同時成員對團體所探討的議題缺乏興趣；他們也建議，在帶領團體時，不要強調「討論團體」(discussion group)這樣的標籤。

當成員對團體主題或團體進行方式失去興趣，無法聚焦於團體時，自然無法從團體中獲益，而失去參與團體的動機。成員對團體主題不感興趣，根據筆者帶團體的經驗，可能是因為主題未切合成員的需要，抑或該主題對成員太具威脅性，而使成員不願投入。另外，針對不同族群的成員，亦需要不同的進行方式，例如：兒童、青少年、和成人的團體諮商，依其認知能力不同，就需要不同的進行方式。

(二)團體的進展

成員可能對團體的進展感到不滿，產生觀望的態度，因而選擇性地出席團體。

(三)定位不清

團體從招募、篩選成員時，就需要讓潛在成員瞭解團體諮商的定義及團體運作的方式，並和成員溝通團體主題、時間、地點等各項細節，讓成員對團體有適切的期待，與瞭解參與團體的重要規定，如準時、規律出席團體。若領導者和成員並未對團體進行的各項細節形成共識，團體進行過程中成員即可能感

受到日益增大的落差，而失去參與團體的動力；在無法輕易脫離團體的情況下，以不規律出席的方式，疏離地參與團體。

有時候，不只成員需要清楚團體的定位，成員的重要他人也需要與團體領導者形成共識。Adler(1998)的研究發現：在兒童的治療工作裡，治療者與雙親的同盟愈強，兒童個案的不規律出席與流失就愈少。是故，在進行兒童的團體諮商時，領導者和成員的雙親對團體是否建立共識，亦會影響成員的出席情形。而依筆者的經驗，在安置機構中，機構內負責管理被安置者之生活起居與行蹤的管理人員，若其對團體的認知與領導者不同 例如：視團體為「上課」，成員有事情可以請假，可以選擇自己有興趣的課參與 亦會影響成員的出席行為。

(四)團體的地點、時間

當團體的時間、地點被更動時，可能會使成員產生不穩定的感覺，或使成員知覺到團體似乎並非重要而不可更動，而影響成員投入團體的意願。

三、領導者造成的因素

成員知覺到領導者的態度或能力，亦會影響成員對團體的參與。例如：領導者對成員是否是支持的、領導者是否能照顧成員的需要、是否有能力催化團體的進行等。當成員知覺到的領導者態度是負向的，則會選擇以不規律出席的方式疏離地參與團體。成員透過參與團體的過程評估領導者的能力，當成員覺得自己無法被理解或照顧而感到失望，其將可能以缺席的方式直接表達對領導者的不滿。

肆、影響

要展現團體諮商的療效，需要領導者與成員共同努力參與團體，除了領導者的專業能力之外，成員們的投入程度影響著團體歷程與發展，同時也影響著團體諮商的效能。以下將討論成員不規律出席將如何影響團體歷程與發展。

一、成員層面

(一)團體凝聚力鬆散，難以認同團體

凝聚力是一個被廣泛研究的基本團體屬性，當成員們對團體發展出一種「團體感」、「我感」時，對團體有較高的評價，相較於無此感受的團體，是更能自願出席團體並投入其中(Yalom, 1995)。以筆者帶領團體的經驗不難發現，當團體中有成員出現不規律出席狀態時，團體的凝聚力是鬆散的，其他出席的成員對於缺席的成員有些疑問與情緒。而缺席者也很難由衷感受到對團體的熱誠與歸屬感，同時也較難認同團體。這樣鬆散的團體凝聚力使得團體動力低落，很難確保團體將產生療效。

(二)導致更嚴重的缺席

以筆者自身經驗發現不規律出席對團體具有傷害性，這種情形會傳染，不但減低團體士氣，也導致更嚴重的缺席。在團體初期，當缺席成員無法對團體發展出「我感」，將可能導致其往後的出席狀況，甚至造成流失現象。

(三)減低團體成員的滿意度

團體成員滿意度即成員對團體互動狀況及團體目標達成結果產生的一種正向情感反應(謝麗紅, 2002)。前文提及成員無法感受到被領導者理解與照顧時，

如此不良的互動將可能導致成員缺席，同時也將減低其對團體的滿意度。

二、團體層面

(一)破壞團體階段性

許多學者提出階段論來說明團體發展的歷程，認為團體的發展應該依循著某種軌跡，一個接著一個階段發展下去(謝麗紅，2002)。當成員出席狀態不穩定時，將停留在第一個階段不前，而且每個階段的任務都觸發成員個人的議題(吳秀碧，2005)。前文提及成員不規律出席現象與個人議題嚴重性有關，若領導者不重視不規律出席的現象並加以處理，團體隨時都可能面臨到停滯不前的狀況。

(二)難以維持團體主題並減低團體目標達成度

每個團體都有主題及其主要達成的目標。團體有成員參與問題，例如不規律出席、嚴重缺席，而將注意力與精神灌注在處理維持團體連貫、維持成員參與，以致難以維持團體主題並減低團體目標達成度，嚴重的話將使團體放棄主題。

(三)減低團體諮商效能

團體凝聚力鬆散、團體滿意度低落、團體主題無法維持等因素與團體諮商效能息息相關且互為影響，一旦成員、團體、領導者被影響到了，相對地，也將損及團體諮商的效能。

三、領導者層面

吳秀碧(2005)提及諮商團體聚會次數少，領導者對催化團體凝聚力的發展更有壓力。成員不規律出席相對也代表其

出席聚會次數較少，領導者很難沒有感到壓力，一方面可能因成員無法配合規律出席而感到生氣、無奈，對成員有情緒之後而無法幫助成員；也可能感到挫敗影響自我效能、影響對自己專業的認同、懷疑自己的能力等，這些影響都是領導者要十分注意並加以正視之處。

伍、因應

成員不規律出席的可能因素因人而異、琳瑯滿目，帶領團體難免遇到成員出席問題，如何因應不規律出席對團體帶來的影響，以下以筆者的省思與想法提出幾點討論：

一、事前瞭解彼此對團體的期待

領導者有義務在招募成員或是團體開始之前，與每位成員好好討論什麼是團體諮商、如何參與團體，並詢問成員的期待，同時也說明自己對成員參與團體的期待。其中期待成員做到並保持良好出席率的要求必須明確告知成員，同時也要強調成員出席及參與狀況對團體的重要性。若成員無法配合出席，應轉介至個別諮商。當成員提出期待之時，領導者要能盡量與之討論可行性，有必要澄清錯誤期待之處。

二、與成員討論團體進行方式

與成員討論團體可能的進行方式，在成員們都確認團體進行方式是其所喜歡並接受的方式之後，能減低成員對團體的焦慮，藉此減低因不喜歡進行方式而缺席的可能性。

三、瞭解成員缺席的原因

當事前工作都做了仍然有缺席現象出現時，領導者宜利用團體之外的時間，瞭解成員缺席的原因，例如其家庭狀況、工作狀態、精神及身體狀況等是否影響其出席團體。充分瞭解成員的狀況之後，才能判斷其不規律出席的因素為何，可能提早預防成員繼續缺席而成為不規律出席者。

四、領導者以身作則

領導者在團體中有示範的功能與角色，本身對於團體規律出席的重視極為重要，以身體力行的方式感染團體成員。在行程安排時，應以團體諮商為優先。

五、對不規律出席成員表示鼓勵與關心

領導者有必要照顧到每一位成員，當瞭解成員因本身問題或是生理因素無法規律出席，要能適時地給予鼓勵，讓成員更有勇氣願意盡力保持規律出席。

六、與出席成員討論不規律出席成員對他們的影響

除了關心不規律出席成員的狀態之外，規律出席成員也需要被照顧到。領導者應該鼓勵成員對遲到或缺席者表達他們的情緒，讓團體一起正視這個問題，而非忽略漠視。不過領導者要特別注意的是，別讓討論成為評論缺席者、變成批判大會、將缺席者定罪。

七、團體恆常性的重要

即使出席人員再少，團體仍然可以進行，並以此時此刻的議題作為討論重點，讓團體的穩定、恆常不變的性質得以發揮，讓成員知道團體將會穩定存在，減低成員對團體的不確認、不認同的感受。

八、維持團體規律出席之規範

團體初期成員還不太信任團體時，如有缺席或不規律出席現象，領導者宜先維持團體規範，在成員抗拒降低並能融入團體之後，再與其討論不規律出席與他平日人際相處模式之連結，進而協助其發展出更適當的人際相處模式。

九、尋求督導，協助自己處理團體

領導者要有尋求督導之概念，督導能協助領導者增進專業能力，也是做到對成員們的權益保護。在自己無法處理不規律出席成員對團體之影響時，尋求督導專業的協助，才能讓所有的成員們都獲得最佳的福利。

十、瞭解並接納不規律出席是團體會發生的現象

在團體初期，成員參與產生問題是團體歷程之一，而非發現成員有不規律出席現象就一味地轉介個別諮商，或是勸退其參與意願。領導者除了瞭解此現象背後之涵義之外，也要能接納這樣的成員，平心靜氣地與之相處，並將規律出席視為不規律出席成員進步的指標之一。

十一、提供轉介服務或納入個別諮商

若成員的不規律出席反映其正面臨的嚴重問題，例如酒癮、藥癮，或嚴重缺乏社交技巧，可能需要讓成員先處理自身的問題。當成員個人之問題過於嚴重，使其無法在團體中獲益時，則需要考慮將其轉介至個別諮商／治療；然而若成員可以透過個別諮商學習一些技巧、能力，幫助其在團體諮商情境中與其他成員相處、而有所改變，則可以考慮讓成員同時接受團體諮商與個別諮商，以收相輔相成之效。後者要注意相關的倫理議題，例如領導者最好不要同時擔任成員的諮商師，以避免雙重關係或不利於團體發展之結盟。

陸、結語

成員的不規律出席行為，可能反映出成員本身、團體、或領導者的問題，團體領導者在探究其可能的原因及考量對團體效能的影響之後，小心而不失彈性處理，以使團體順利進展，讓成員們皆能從團體中得到幫助。

參考文獻

- 吳秀碧 (2005)。諮商團體領導原理的建構：螺旋式領導方法。《中華輔導學報》，17，頁1-32。
- 周立修、邱英翔、張莉馨、陳明招、楊寬弘 (1997)。住院藥癮患者團體心理治療之互動現象。《臺灣精神醫學》，11(3)，頁22-33。
- 謝麗紅 (2002)。團體成員滿意度與團體目標達成之評估。《諮商與輔導》，174，頁13-16。
- Adler, A. G. (1998). The alliance between child therapist and parent: How it predicts treatment outcome and reflects parent characteristics. *Dissertation Abstracts International: Section B: the Sciences & Engineering*, 59(4-B), 1836.
- Christensen, K. R., Valbak, K., & Weeke, A. (1991). Premature termination in analytic group therapy: Dropout frequencies and pretherapy predictors. *Nordisk Psykiatrisk Tidsskrift*, 45(5), 77-382.
- Fenichel, G. H. (1987). Acting out in group psychotherapy. *Group*, 11(2), 94-107.
- le Riche, P. & Rowlings, C. (1990). Feminist group work with older women: Emerging issues and future possibilities. *International Social Work*, 33(2), 121-136.
- Nash, E. H., Frank, J. D., Glideman, L. H., Imber, S. D., & Stone, A. R. (1957). Some factors related to patients remaining in group psychotherapy. *International Journal of Group Psychotherapy*, 7, 264-274.
- Yalom, I. D. (1995). *The Theory and Practise of Group Psychotherapy*. New York: Basic Books.