

社會團體工作

【第八版】

Social Work with Groups

A Comprehensive Worktext, 8e

Charles H. Zastrow 著

鄭凱芸 譯



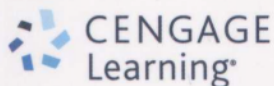


這是一本非常適合剛開始帶領團體的新手領導者，以及想要學習社會團體工作之社會工作系學生閱讀的書籍，書中有非常多步驟式的指南以及條列式的提醒與原則，對初次認識或剛熟悉社會團體工作的人來說非常實用，可一邊閱讀一邊操作。本書從社會工作的整體角度重新檢視團體工作的內涵，書中論述並未將團體工作從社會工作中抽離，而忽略社會團體工作發芽與成長的脈絡，反而以全面性的觀點說明社會團體工作與社會工作的其他範疇之關聯性。期待本書能為對社會團體工作有興趣的學生與實務工作者帶來實質上的幫助，進而與服務使用者一起完成更優質的工作。



雙葉書廊有限公司

地址：臺北市羅斯福路三段269巷12號1樓
電話：(02) 2368-4198 傳真：(02) 2365-7990



For your course and learning solutions, visit academic.cengage.com
Visit our corporate website at cengage.com

ISBN-13: 978-986-6121-73-9
ISBN-10: 986-6121-73-9



9 789866 121739

社會團體工作 【第八版】

Social Work with Groups

A Comprehensive Worktext, 8e

Charles H. Zastrow 著

鄭凱芸 譯



Andover • Melbourne • Mexico City • Stamford, CT • Toronto • Hong Kong • New Delhi • Seoul • Singapore • Tokyo

社會團體工作 / Charles H. Zastrow 原著；鄭凱芸譯。--

初版。-- 臺北市：新加坡商聖智學習，2012.06

面；公分

譯自：Social Work with Groups: A Comprehensive
Worktext, 8th ed.

ISBN 978-986-6121-73-9(平裝)

1. 社會團體工作 2. 美國

547.3

101010553

社會團體工作 (第八版)

© 2012 年，新加坡商亞洲聖智學習國際出版有限公司著作權所有。本書所有內容，未經本公司事前書面授權，不得以任何方式（包括儲存於資料庫或任何存取系統內）作全部或局部之翻印、仿製或轉載。

© 2012 Cengage Learning Asia Pte Ltd.

Original: Social Work with Groups: A Comprehensive Worktext, 8e

By Charles H. Zastrow

ISBN: 9780840034502

©2012 Brooks/Cole, Cengage Learning

All rights reserved.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 2 0 1 6 5 4 3 2

出 版 商 新加坡商聖智學習亞洲私人有限公司台灣分公司

10349 臺北市鄭州路 87 號 9 樓之 1

<http://www.cengage.tw>

電話：(02) 2558-0569 傳真：(02) 2558-0360

原 著 Charles H. Zastrow

譯 者 鄭凱芸

企劃編輯 邱筱薇

執行編輯 吳曉芳

印務管理 吳東霖

總 經 銷 雙葉書廊有限公司

地址：臺北市羅斯福路三段 269 巷 12 號 1 樓

電話：(02) 2368-4198 傳真：(02) 2365-7990

網頁：<http://www.yehyeh.com.tw>

讀者服務：pub@yehyeh.com.tw

登記證：局版北市業字第 239 號

出版日期 西元 2012 年 6 月 初版一刷（原文八版）

ISBN 978-986-6121-73-9

(12SCH0)

序 言

這是一本非常適合剛開始帶領團體的新手領導者閱讀的書籍，也非常適合想要認識社會團體工作的社會工作系學生，因為，裡面有非常多步驟式的指南以及條列式的提醒與原則，對初次認識或才剛熟悉社會團體工作的人來說非常實用，可一邊閱讀一邊操作。我自己最喜歡這本書從社會工作的整體角度重新檢視團體工作的內涵，它並未將團體工作從社會工作中獨立出來，讓我看不到社會團體工作發芽、成長的脈絡，反而以全面性的觀點讓我知道社會團體工作與社會工作的其他範疇有何關係。

首先，雖然這是本介紹社會團體工作的書，但它清楚地讓我看到社會工作三大方法間的關係，也更提醒我三大方法是息息相關的，用在個案工作的動力評估，同樣也可用在團體的場域中，在組織與發展社區時亦然。另外，本書完全從社會工作的專業角度來說明團體工作，明確地展現出社會工作領域中的團體工作之特色與獨到之處。再者，本書有非常多的個人與團體練習活動，除了知識面的提供外，也非常強調實作的精神，不僅對教授這門課的老師來說非常有助益，對學生來說，也能將認知面的學習更快地落實到實務的層面。此外，這本書新增了討論自助團體的章節，完全呼應當代自助與互助的潮流，其中詳細地說明如何成立一個自助團體，提供非專業的自助團體領導者很多執行的方向與方法。當然，這本書還有很多符合社會工作專業的當代精神，例如，強調充權、優勢觀點與女性主義者處遇的團體理論，特別是提及女性團體的

發展階段，讓本書更是充滿了性別敏感的態度，對與婦女工作的社會工作者而言實在非常受用。最後，本書提醒了以證據為基礎的實務工作（evidence-based practice）之重要性，當我們一直聲稱社會工作是一門科學時，透過科學的方法、步驟、思維來輸送服務是必然的趨勢，也更能展現出社會工作的責信。

本書試著將重要的詞彙與概念以一致的方式翻譯成中文，希望這麼做可以讓讀者在閱讀時不致於混淆，也期待這本書能為對社會團體工作有興趣的學生、實務工作者帶來實質上的幫助，進而與服務使用者一起完成更優質的工作。

實踐大學社會工作學系

鄭凱芸

目 錄

序言	i
----	---

1

團體：類型與發展階段 1

團體工作的歷史發展	2
團體的類型	4
團體的初始發展	14
團體的階段	17
團體發展階段的模式	19
團體凝聚力	24
會員與參考團體	26
破冰	28
體驗學習	29
摘 要	32

2

社會團體工作與社會工作實務 33

社會工作的定義	33
社會工作與社會福利之間的關係	34
社會工作專業是什麼？	35
社會工作實務的通才	36
改變的歷程	38
各種角色	46
系統觀點	50

醫療模式與生態模式	51
社會工作實務目標	55
問題解決的取向	58
微視、中介與鉅視的實務工作	58
社會工作實務所需的知識、技能與價值	63
社會團體工作是社會工作實務的元素	68
摘 要	69

3

團體動力：領導 71

領導取向	72
領導角色	77
團體內的權力與影響	80
團體中的權力基礎	82
權力不平等的影響	84
團體的協同領導	86
形成團體與領導團體的指南	88
社會團體工作標準	95
摘 要	106

4

團體動力：目標與規範 107

個人目標	108
建立團體目標	110
名義團體取向	114
團體規範	116
如何習得與發展規範	117
順從性	118
規範的是與不是	122
順從性的問題	122
摘 要	131

5

口語與非口語溝通 133

溝通模式	134
知覺	137
自我揭露	145
如何有效溝通	150
非口語溝通	155
非口語溝通的功能	156
非口語溝通的形式	158
摘 要	170

6

任務性團體 171

各種任務性團體	171
領導任務性團體的指南	172
問題解決取向	177
有效解決問題的障礙	179
腦力激盪	180
衝突	181
解決衝突的技術	182
團體間的衝突	192
決策	195
決定的基礎	195
決策的取向	196
團體 vs. 個人決策	201
摘 要	204

7

與多元族群工作 205

重要名詞界定	206
刻板印象與多元文化主義：	
一個觀點	208
你的刻板印象與先見	210
多元族群的知識	214
互惠的姿態	217
哪一個處遇技術行得通？	219
達成文化能力標準的指標	227

保障人權	228
帶領多元種族團體的 RAP	
架構	231
女性主義者的處遇	233
女性主義者治療的評鑑	238
摘 要	242

8

自助團體	243
修補心臟：範例	243
定義與特徵	244
自助團體的分類	246
自助團體的好處	248
與社會工作者連結	250
開始一個自助團體	251
線上自助團體	252
摘 要	257

9

社會工作與家庭	259
家庭形式的多樣性	260
家庭的社會功能	262
家庭問題和社會工作本質	263
家庭評估	266
家庭治療	275

口語溝通	276
非口語溝通	279
家庭團體規範	280
家庭角色	282
個人和團體目標	283
家庭衝突、問題和解決方法	285
家庭治療的三個取向	291
摘 要	299

10

組織、社區與團體	301
團體與組織間的關係	302
組織的模式	303
在科層體制中生存	313
組織的效果：結構vs.領導能力	318
社區、組織與團體	319
團體與社區的關係	320
社區分析	321
社區實務工作的模式	323
建構與維持社區的資產	328
鉅視實務工作的技巧	331
改變的對話	333
摘 要	335

11

教育性團體：以壓力管理 與時間管理為例

教育性團體	337
概念化壓力	338
長期的苦惱	342
耗竭	344
管理壓力和預防耗竭	348
時間管理	355
建立目標與任務的優先順位	356
節省時間的祕訣	359
克服拖延	362
時間管理的優點	364
摘要	365

12

治療性團體

準備工作與家庭作業	368
聚會前請放輕鬆	372
團體開始前的線索	373
座位安排	373
彼此介紹	373
澄清角色	374
建立連結	376
深度地探究問題	376

探討問題解決的替代方案	379
團體的發展階段	386
團體聚會的結束	388
團體的結束	389
協同領導治療性團體	393
對團體領導者的合法保護	394
與個案維持專業界線	396
治療的因素：治癒的面向	398
選擇處遇策略：以實證為基礎 的實務工作	401
摘要	402

13

團體的結束與評鑑

結束	404
評鑑	409
摘要	416

團體： 類型與發展階段

本章目標

每一個團體都會因為團體動力原則的不同，而發展出不同的團體特質。本章簡要地說明社會團體工作的發展歷史，並介紹社會工作中的團體類型。文中也將團體發展階段的模式做重點歸納，比較參考團體（reference group）及會員團體（membership group）的差異，並介紹破冰活動（ice-breaker）及摘要執行班級活動的指南。

每一個社會服務機構都會運用團體，每一個實務社會工作者也分屬於各種不同的團體。社會團體工作廣泛地應用在各種機構，如：收養機構、矯治情境、中途之家、藥物濫用治療中心、物理治療中心、家庭服務機構、私人心理診所、精神病院、護理之家、社區中心、公立學校及其他許多社會服務機構。為了在助人系統中有效地協助案主，社會工作者必須接受團體方法的訓練，社會工作者經常得在各種團體中扮演領導者及參與者的角色，並且需要具備許多不同的技巧。社會工作新鮮人可能對於如此多的團體感到驚訝，也會對各種社會工作實務的挑戰感到興致盎然。

團體工作的歷史發展

社會團體工作開始於社區睦鄰中心（settlement houses），如基督教青年會（YMCAs）、基督教女青年會（YWCA's）、男童軍（Boy Scouts）和女童軍（Girl Scouts）及 1800 年代的猶太中心，這些機構提供一般人團體方案。早先，來參加這些方案的人大部分是為了娛樂、非正式教育、友誼和社會行動。Euster 指出，這些參與方案的人「學習合作及與他人相處，透過學習新的知識、技巧與興趣，豐富自我，並藉由解決社區問題，提升整體的社會地位」。

◎ 社區睦鄰中心

第一個社區睦鄰中心湯恩比館（Toynbee Hall）於 1884 年成立於倫敦，隨後美國的許多大城市也相繼設置。

許多早期社區睦鄰中心的工作者是神職人員的女兒，他們通常是來自於中上階層的家庭，而且願意居住在貧窮鄰里，以體驗惡劣的生活環境，運用傳教式的策略來教導居民如何過道德的生活，以及改善他們的生活環境。早期的工作者期待改善住居、健康及生活條件，也為居民找工作、教他們英文、衛生及職業技能，也透過社區共同合作來改善生活條件。社區睦鄰中心所應用的技術就是現在所說的社會團體工作、社會行動及社區組織。

社區睦鄰中心強調「環境的改革」（environmental reform），但是他們也「持續教導貧民一般中產階級的工作、節儉及節制等通往成功之路的價值」。除了透過社會行動來解決地方問題外，社區睦鄰中心也在社會政策與法令的起草方面扮演重要的影響角色。

社區睦鄰中心運動時期最負盛名的領導者是芝加哥的 Jane Addams，她於 1860 年在伊利諾州的席達威爾市出生，是一個成功的磨粉廠和鋸木廠老闆的女兒。當她從伊利諾州洛克福市洛克福女子學校畢業後，就到醫學院就讀，但因為生病而被迫中斷學業，只在醫學院待了短暫的時間。後來她到歐洲旅居數年，對於她的終身志業應如何規劃感到困惑。25 歲那一年，她加入長老教會，幫助她找到生命中的焦點：宗教、人道主義及為窮人服務（之後她加入了公理教會，就是當今有名的耶穌基督聯合教會）。Addams 聽說

英國成立了湯恩比館，就回到歐洲研究它的經營策略。館中的大學生及畢業生員工主要來自於牛津，他們住在倫敦的貧民區體驗第一手經驗，並且以他們個人的資源（包括金錢）協助改善館裡的生活。

Jane Addams 回到美國後，在芝加哥一個貧民區租了一幢兩層樓的房子，之後命名為赫爾館（Hull House）。Addams 和一些朋友為社區規劃了許多團體和個人的活動，團體種類包括提供給年輕婦女、幼稚園的文學閱讀團體，及以促進社會關係、運動、音樂、繪畫、藝術和時事討論的團體。赫爾館也提供需要的人立即性的協助，像食物、庇護所及其他服務的轉介。赫爾館社會科學俱樂部（Hull House Social Science Club）以科學方法研究社會問題，並參與社會行動，改善生活條件。這個團體成功的推動伊利諾州立法，禁止雇用兒童到血汗工廠（sweatshops）工作。Addams 也對附近社區的各種族群產生興趣，她也相當成功的把來自各國的人聚集在館裡，一起分享及交換他們彼此的文化觀點。

赫爾館的經營成為之後在芝加哥及美國許多大城市設立社區睦鄰中心的良好典範，社區睦鄰中心的領導人相信，如果能改變鄰里，就能使社區獲得改善；如果使社區提升，就能發展一個比較優質的社會。由於 Addams 的卓越貢獻，她在 1931 年時獲得諾貝爾和平獎。

◎ 基督教青年會

基督教青年會（Young Men's Christian Association, YMCA）的創立人 George Williams 生於英格蘭，在小農場長大。他 13 歲的時候輟學，在他父親的農場工作，然後 14 歲時去一間布工廠當學徒（製造業者及毛織品的處理者），並學習貿易。他在宗教環境下成長，16 歲時加入公理教會，20 歲時遷居到倫敦，仍然在另一家布工廠工作。跟 George Williams 一樣，工廠的老闆 George Hitchcock 也是一個宗教信仰非常虔誠的人，允許他的員工在工作時組織祈禱會。

參與祈禱的人逐漸增加，這個聚會也以讀經及禱告為特色。這一個團體的成功鼓舞了 Williams 和他的同事在其他的布工廠組織了類似的團體，Williams 創立的這個十二個同事組成的團體就是基督教青年會的開始。1844 年，有十四個商業界的祈禱會形成一個協會，稱為基督教青年會。每一個團體每週都會有禱告、讀經及心靈主題的討論。

基督教青年會很快地擴展各項活動，很多來自於各領域的著名學者都來為它的成員演講。之後成立了辦公室，也鼓吹其他國家的新教徒成立基督教青年會，包括法國、荷蘭等。逐漸地，此方案得以擴展並符合社區的特殊需求。

1851 年，Thomas V. Sullivan，一個退休的水手，在波士頓撿起一份宗教週報，而了解到倫敦基督教青年會的運動。隨後，Sullivan 聚集一些朋友，在美國創立了第一所基督教青年會。和倫敦的組織一樣，美國的此項運動也很快地擴展到其他社區。大約七年的時間，基督教青年會提供的社區服務已經遍及整個美國境內。

美國的基督教青年會創下了許多第一：它是第一個在戰地幫助軍隊及監獄的組織；它也率先成立社區運動和體育活動，發明排球和籃球，教授水上安全及游泳者；它也設計了一個類似和平部隊（Peace Corps）的國際社會服務方案；它最先辦理團體的育樂營（recreational camping），發展夜校及成人教育，為大專學生提供廣泛的非單一宗教的基督教工作，並且擴展到對外國學生的協助。基督教青年會從一個以宗教為目標的組織，擴展成一個多元目標的組織。基督教青年會的成功案例，也刺激了 1866 年在波士頓的第一個基督教女青年會（Young Women's Christian Association, YWCA）的成立。

團體的類型

社會工作中有許多種團體——社會性對話團體、休閒／技能建構團體、教育性團體、任務性團體、問題解決團體、決策團體、焦點團體、自助團體、社會化團體、治療性團體、敏感度及會心訓練（sensitivity and encounter training）團體。根據 Johnson 和 Johnson 的觀點，團體可以定義為兩個或兩個以上的個體進行面對面的互動，每個人都察覺到他們正向的互賴關係，因為他們都是為了達到彼此的目標而努力，每個人也都覺察到他在團體中的成員身分，並且覺察到歸屬於此團體的其他人。

◎ 社會性對話團體

社會性對話（social conversation）常被用來判定與不熟識的人可能發展出來何種關係，因為談天常是鬆散的且漫無目的，通常沒有正式的議題。如

果對話的主題是模糊的，話題常會被改變。也許每個人都有目標（或許只是想彼此認識），但是卻未成為整個團體的議題。在社會工作裡，與其他專業人員進行社會性對話是經常的。但如果團體中有案主加入，通常都有目標，像解決個人問題，而非只是對話。

◎ 休閒／技能建構團體

休閒性團體也許可以歸類為非正式休閒團體（informal recreational groups）或技能建構的休閒團體（skill-building recreational groups）。

一個休閒團體的服務處（像基督教青年會、基督教女青年會，或者是鄰里中心）可能提供物理空間和設備來舉辦休閒性活動及運動。活動經常是自發的遊戲場活動及非正式的運動，且此團體常是沒有領導者的。有一些機構宣稱，休閒及與他人互動有助於建構人格及避免年輕人的不良行為，讓他們除了在街頭遊蕩外還有其他選擇。

相較於非正式的休閒團體，技能建構團體則把焦點放在任務上，且由指導教師、教練及教學者來引導，目標是運用愉悅的方式來提升技能，活動包括：藝術、手工藝及高爾夫、籃球與游泳等競技活動。這些團體通常由休閒訓練的專業人員來帶領，而非社會工作專業人員領導，主要參與的機構包括：基督教青年會、基督教女青年會、男童子軍、女童子軍、社區中心及學校休閒部門。

◎ 教育性團體

教育性團體（educational group）的主題變化很大，大部分的團體教導專業技能與知識，如：育兒課程、壓力管理、親職、英語及肯定訓練（assertiveness training），社會服務組織的志工訓練也是屬於此類。教育性團體常有著教室的氣氛，有許多互動及討論，由領域專家扮演教師角色（通常是社會工作者）。

◎ 任務性團體

任務性團體（task group）的目的在於完成特定的任務或目標，以下介紹的例子是屬於任務性團體，且是社會工作者互動與參與的團體。指導委員會（board of directors）是屬於負責訂定方案管理政策的行政團體；特別小組

(task force) 是因特別目的而形成的團體，任務結束後就解散；機構或組織委員會 (committee) 是為了處理特別任務或事務而成立的團體；專門委員會 (ad hoc committee) 與特別小組類似，是為特定目的而設立，在任務完成後就停止運作。

◎ 問題解決與決策團體

社會服務的提供者與消費者都可能接觸問題解決與決策團體 (problem-solving and decision-making group) (這類型的團體有許多地方與任務性團體相似，其實可以把問題解決與決策這一類團體歸屬於任務性團體的一種)。

社會服務提供者運用團體聚會來訂定目標，例如發展個案或團體的治療計畫，或決定如何分配有限的資源。有些消費者也會組成團體來滿足目前社區的需求，包括蒐集相關資料，進而形成團體以發展方案，或影響現有機構所提供的服務。社會工作者在這些團體的設立上則扮演激勵者或組織者的角色。

在問題解決與決策團體中，每一個參與者可能都有他本身的利益和關注點，有可能因為參與而有所得失。通常這樣的團體都會有一個正式的領導者，其他領導者則會在歷程中視需要加入。

◎ 問題解決與決策團體：家庭團體會議

受虐或受忽視兒童的家庭團體會議 (family group conferencing) 在紐西蘭成立，這個取向目前在許多國家被採用，包括美國。

當兒童保護服務或警政單位提出兒童受虐的證據時，一些兒童保護服務機構會提供家庭團體會議的服務方式給父母，用以改善親職技巧，並終結未來的受虐事件。首先會將此取向的過程解釋給父母聽，如果父母同意擴展家庭的親屬網絡參與此會議，就會開始執行整個過程。

家庭決策會議 (family decision-making conference) 會由一位專業人員來主持 (通常與兒童保護服務有關)，這個專業人員稱為「家庭團體協調者」 (family group coordinator)，家庭團體會議的特徵有三：

1. 這邊所謂的家庭包括擴展家庭成員，以及其他的重要他人。
2. 給予家庭機會為這個計畫作準備。

3. 參與此過程的專業人員必須同意這個計畫，除非孩子陷入危機。

協調者為擴展家庭的第一次會議作準備與計畫，這些計畫可能會耗時數週。

Downs、Moore、McFadden 與 Costin 形容一開始的計畫過程如下：

這個過程包含了與家庭工作、確認相關的單位與擴展家庭的親屬網絡、澄清彼此的角色，並邀請大家參與家庭團體會議、確定地點、時間及其他的事項、解決其他未解決的議題等。在會議中，協調者秉持著尊重多元文化的態度歡迎並介紹參與者，建構會議的目的，並幫助參與者對角色、目標及基本規則達到共識。接下來，在兒童保護工作者及其他相關的專業人員（例如，醫生或老師）在場的狀態下，與家庭分享所有關於孩子的訊息。¹

在紐西蘭的模式中，協調者與其他專業人員在下一個階段會離席，給家庭隱私的空間與時間去思考（在美國及其他國家的一些方案允許協調者在這個階段中列席）。在此時，親屬網絡需要做些討論，以回應在會議中提出的議題，包括發展出一個兒童安全與照顧計畫。如果協調者或保護服務認為孩子將無法獲得周詳的保護，他們擁有否決家庭計畫的權利（事實上，否決權很少被使用）。通常要發展出一套家庭計畫需要幾次的會議（這些會議會花上幾天的時間）。

Downs、Moore、McFadden 與 Costin 摘要出社會工作者在這個取向中將面臨的挑戰：

和需要決策的家庭工作時，需要一種以家庭為中心的實務工作（family-centered practice）取向，社會工作者必須擴大他對家庭的視野，以了解擴展親屬網絡的優勢與向心性（centrality），特別是其他膚色的族群，使用優勢觀點是很重要的。社會工作者必須了解親屬網絡對兒童福祉的投入，並且也應該了解當親屬系統失去功能時，較健康的親屬仍可評估與處理問題。對社會工作者來說，最大的挑戰是與親屬網絡共享或交換權力，許多社會工作者被訓練成家族治療師或兒童保護工作者，他們扮演著有權力的角色，因此，放棄控制感對他們來說是件困難的事。²

¹ Susan W. Downs, Ernestine Moore, Emily J. McFadden and Lela B. Costin, *Child Welfare and Family Services* 6th ed. (Boston: Allyn & Bacon, 2000), p. 295.

² 同上，295頁。