

社會團體工作

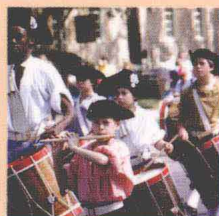
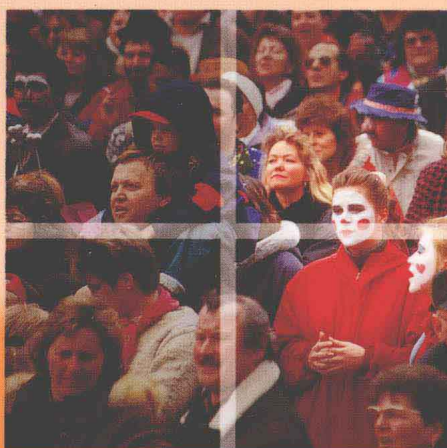
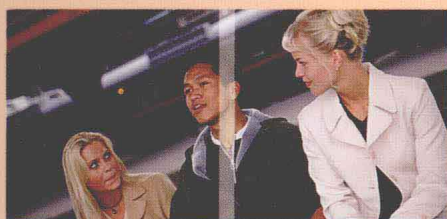
Social Work with Groups:

A Comprehensive Workbook, 6th edition

Charles H. Zastrow 著

楊蓓 審閱

何金針、謝金枝 譯



社會團體工作

Social Work with Groups: A Comprehensive Workbook, 6th edition

Charles H. Zastrow 著

楊蓓 審閱

何金針・謝金枝 譯



CENGAGE
Learning™

社會團體工作 / Charles H. Zastrow 著；何金針，
謝金枝譯。-- 初版。-- 臺北市：湯姆生，2007.11
面；公分
譯自：Social Work with Groups : A
Comprehensive Workbook, 6th ed.
ISBN 978-986-6775-12-3(平裝)

1. 社會團體工作

547.3

96014258

社會團體工作

© 2008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。

© 2008 Cengage Learning Asia Pte Ltd.

Original: Social Work with Groups: A Comprehensive Workbook, 6e

By Zastrow, Charles

ISBN: 9780534534813

Copyright ©2006 by Wadsworth, a Cengage Learning Company

The Cengage Learning™ is a trademark used herein under license.

All rights reserved.

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

出 版 商 新加坡商聖智學習亞洲私人有限公司台灣分公司
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

審 閱 楊蓓

譯 者 何金針·謝金枝

企劃編輯 邱筱薇

執行編輯 吳曉芳

編務管理 謝惠婷

總 經 銷 心理出版社股份有限公司

台北市和平東路一段180號7樓

電話：(02) 2367-1490 傳真：(02) 2367-1457

郵撥：19293172 心理出版社股份有限公司

<http://www.psy.com.tw>

E-mail: psychoco@ms15.hinet.net

駐美代表：Lisa Wu

Tel: 973 546-5845 Fax: 973 546-7651

定 價 新臺幣 550 元

出版日期 西元 2010 年 10 月 初版二刷

ISBN 978-986-6775-12-3

(7SCOR0)



審閱序

在團體工作教學的二十餘年間，一直對教科書尋尋覓覓，很難找到一本團體工作的書是在教學上既符合現況，另一方面又在社會工作的根本精神上是不離不棄的。多年來，在台灣的社会工作領域中以團體為主要工作方法的人未見增加，一旦機構要求繳出成績單時，常見心理諮商背景的帶領者頻頻出線，而社工人員淪為行政助理，卻名為協同領導。這種現象雖然其來有自，但作為教學工作者的我，常深感慚愧，總希望為這種現象做點什麼。

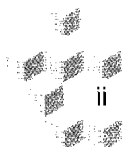
社會工作的專業化歷程帶來了專業分工，但不可否認的也帶來斷裂與切割。於是作個案的人專注於個案的發包與問題解決，而忘了案主是生存在共同的社會文化情境中；帶團體的人，只考慮眼前的團體目標與活動方案，而忘了改變歷程是牽一髮而動全局的；機構化的結果是讓社會工作者出讓了社區工作的半壁江山而不自知。這本書最大的特色在於作者視社會工作的實施為一整體的系統，再一次由綜融的角度來看待社會工作的三大方法之一——團體工作。

非常感佩原作者的出發點。因為這本 2006 年出版的第六版新書，顯而易見的為目前社會工作的發展困境找到了出路，那就是回到「人在情境中」、「以案主需求為中心」的社會工作根本精神。

在專精化和機構化的今天，案主如同輸送帶上未完成的產品，每到一處就歷經以機構為本位的服務，幸好，我們的客戶都是弱勢者，乖巧順從，不太挑剔。久而久之，個案管理者負責派案，或轉介諮商，或轉介某團體工作坊，當案主進入團體，歷程中發生的事，個案工作者可以毫不知情，而團體帶領者帶完團體就離開了，留下我們的案主在此輸送帶上自求多福。試問，斷裂的情境中，「人」到哪兒去了？

本書由第二章起就試圖由社會工作的整體視框來架構團體工作的位置與關係，這是其他團體工作教科書所不及。

團體工作的起源並非與社會個案工作同步，而是由兩次世界大戰後人類在社區中自助互助的引導社會變遷的歷程走出來的，所以團體工作者有一部分



性格是草根性十足，同時又對人與人之間的互動，充滿自主、平等的熱情。所以，1946年美國的社會工作者協會（NASW）在 Grace Coyle 的主導下，將團體工作納入社會工作專業方法之一時，有大批的團體工作者出走，理由是他們認為專業化將抹殺團體工作愛好自主平等的取向。事實也證明，專業化的結果是機構化，而機構化的結果是遠離社區，如今在社區關係中深耕的社會工作者已如鳳毛麟角。而團體工作者進入機構之後，就只能走向臨床取向的小團體，美其名要深入處理成員的議題，在訓練不足的情況下，或節節挫敗，或不敢嘗試，自信與勇氣更是缺缺。

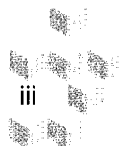
作者在本書中由第六章起，將團體工作劃出一個寬廣的範圍，凡是可以以團體來工作的議題均被納入，其中包含了傳統中的團體工作之外，重新納入家庭、組織、社區等領域。為此，在審閱時深感興奮。

多年來，常被問到：社會團體工作和團體輔導諮商有什麼差別？其實，最大差別在於社會工作者以系統觀來看待現象，因此，團體只是服務體系中的一個次系統，也因為它是一種方法或媒介，因此在案主的需求評估中，只要弄清楚何時或何種需求是必須以團體來達成的，就可以進行團體工作，至於是輔導，或是諮商，甚或是治療，是以案主需求來界定的。

此外，在家庭、組織和社區之間，是有其網絡性的。對一個團體工作者而言，也將網絡視為系統，因此如何在網絡中穿針引線，或如何在網絡中建立起一個一個銜接案主改變歷程所需要的小團體或方案。這是這本書對團體工作最大的貢獻，也因此團體工作的面貌不再模糊，可以還其本色。

也由於團體工作者須以團體動力為基礎理論，於是常在團體工作的教科書中置入大量團體動力的理論與研究結果。殊不知對一個團體工作者而言，團體動力的理論不是拿來背的，而是拿來用的。因此，需具備的是對這些理論的理解和洞察力，而不是記憶力，因此本書作者對團體動力作了十分精練的介紹，非常實用取向，顯見作者在團體工作的實踐上是下過功夫的。

團體工作的教學常面臨一個難處，就是如果沒有「體驗」團體歷程，只停留在認知階段，考完試，就全忘了。因此，體驗式教學是必需的。本書作者每每在某一需要與經驗結合起來之處提供恰當的活動，這給予教學者和讀者很大



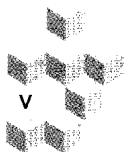
的空間來體驗。其實，就在體驗、參與、分享之間，團體就動起來了。

感謝翻譯者的用心，也感謝出版商的慧眼。雖然翻譯書總難逃社會文化的隔閡，但身為華人的我們，已在此種隔閡下適應多年了。不過，文化差異太大的部分，已在審閱過程中刪掉大部分，剩下來的，就請讀者們自行轉化了。

但願此書真能為社會團體工作的教育有點貢獻。

楊 蕊

於國立台北大學社會工作系



目 錄

審閱序 i



第1章

團體：類型與發展階段 1

團體工作的發展歷史 2

團體的類型 5

團體的初始發展 15

團體的階段 18

團體發展的模式 20

團體凝聚力 26

會員與參照團體 28

破冰 30

體驗學習 30



第2章

社會團體工作與社會工作實務 35

社會工作的定義 36

社會工作與社會福利之間的關係 36

社會工作專業是什麼？ 37

社會工作實務的通才 39

改變的歷程 41

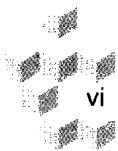
各種角色 47

系統觀點 52

醫學模式與生態模式 52

社會工作實踐的目標 57

問題解決的途徑 61



微觀、中度與鉅觀的實務	62
社會工作實務所需的知識、技能與價值	66
社會團體工作是社會工作實務的一個元素	74



第3章

團體動力：領導 75

領導途徑	76
領導角色	81
在團體內的權力與影響	85
建立在團體的權力基礎	86
權力不平等的影響	88
形成與領導團體的指南	91
社會團體工作標準	98



第4章

團體動力：目標與規範 103

個人目標	105
建立團體目標	106
名義團體途徑	111
團體規範	112
規範如何學得與發展	113
順從性	114
規範的是與不是	118
順從性問題	119



第5章

語言與非語言溝通 129

溝通模式	130
知覺	134



自我揭露	142
如何有效溝通	147
非語言溝通	152
非語言溝通的功能	154
非語言溝通的形式	155



第6章

任務團體 179

各種任務團體	180
領導任務團體指引	181
解決問題的途徑	185
有效解決問題的障礙	188
腦力激盪	189
衝突	190
解決衝突的技巧	192
團體間衝突	202
做決定	204
決定的基礎	204
做決定的途徑	206
團體 vs. 個人做決定	210



第7章

自助團體 215

修補過的心臟：範例	216
定義與特徵	217
自助團體的分類	218
自助團體的利益	220
社會工作者的聯繫	221



開始自助團體 222

線上自助團體 225



第8章

社會工作與家庭 231

各種家庭形式 232

家庭的社會功能 234

家庭問題和社工的本質 235

家庭評估 238

家庭治療 248

語言溝通 250

非語言溝通 252

家庭團體準則 253

家庭角色 255

個人和團體的目標 257

家庭衝突、問題和解決之道 259

家庭治療的三個途徑 265



第9章

組織、社區與團體 275

團體與組織間的關係 276

組織的模式 278

在科層體制中生存 287

社區、組織與團體 293

團體與社區的關係 294

社區分析 295

社區實踐的模式 296

建構與維持社區的資產 301



第10章

教育團體：壓力管理和時間管理實例 305

- 教育團體 306
- 概念化壓力 307
- 長期苦惱 311
- 倦怠症 313
- 管理壓力和預防倦怠症 317
- 時間管理 324
- 建立目標與任務的優先次序 325
- 節省時間的秘訣 329
- 克服延遲 332
- 時間管理的優點 334



第11章

治療團體 339

- 準備與家庭作業 340
- 開始集會前的放鬆 345
- 進入會談室的線索 345
- 座位安排 346
- 介紹 346
- 角色澄清 347
- 建立關係 348
- 深度地探討問題 349
- 探究變通的解決方案 351
- 團體發展的階段 356
- 結束一次集會 358
- 結束一個團體 359
- 協同催化的團體 362
- 團體催化者合理的安全控管 363



與個案設定專業的界限	365
治療的因素：治癒的面向	368



第12章

團體的結束與評鑑	371
----------	-----

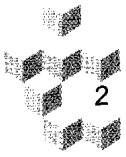
結束	372
評鑑	378



1

團體：類型與發展階段

每一個團體都會因為團體動力原則的不同而發展出團體的特質。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。文中亦將團體發展階段的模式重點歸納，也比較參照團體（reference group）及會員團體（membership group）之差異，並介紹暖身活動及引導班級活動的原則。



每一個社會服務機構皆運用團體，每一個社會實務工作者也分屬於各種不同的團體。社會工作團體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、職能治療中心、家庭服務機構、私人心理診所、精神病院、療養院、社區中心、公立學校及其他許多社會服務情境。爲了在現代助人系統中有效地協助案主，社會工作者必須藉由團體的方法來訓練，因爲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，需要具備許多不同的技能。社會工作新鮮人可能在看到目前如此多的團體而感到驚訝，也會對各種情境的社會工作實務挑戰感到興趣。



團體工作的發展歷史

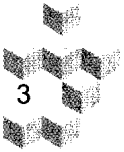
團體社會工作開始於睦鄰之家（settlement houses），如基督教青年會（YMCAs）、基督教女青年會（YWCA's）、男童軍（Boy Scouts）和女童軍（Girl Scouts）及 1800 年代的猶太中心。這些機構提供一般人團體方案。早先，來參加這些方案的人大部分是爲了娛樂、非正式教育、友誼和社會行動。Euster 指出，這些參與方案的人「學習合作，及與他人相處；他們透過參與團體中的問題解決，豐富他們的知識、技能、興趣及提升整體的社會地位」。

睦鄰之家

第一個睦鄰之家湯恩比館（Toynbee Hall）於 1884 年成立於倫敦，隨後許多美國的大城市也有設置。

許多早期睦鄰之家的工作者是神職人員的女兒，通常是來自於中上家庭而且願意居住在貧窮鄰里，以體驗其惡劣生活環境者，運用傳教式的策略來教居民如何過著道德的生活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，也爲居民找工作、教英文、衛生及職業技能，也透過社區共同合作來改善生活條件。睦鄰之家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。

睦鄰之家強調「環境的改革」，但是他們也「持續教育居民一般中產階級



的工作、節儉及節制等通往成功之路的美德」。除了透過社會行動來解決地方問題外，睦鄰之家也在社會政策與法令的起草方面扮演重要的影響角色。

睦鄰之家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，到醫學院就讀，但因為生病而被迫中斷學業，只待了短暫的時間。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。二十五歲那一年，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，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、藝術及時事討論的團體。赫爾館也提供立即的協助給需要的人，像食物、庇護所及其他服務的轉介。一個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，參與社會行動，以改善生活條件。這個團體成功地推動伊利諾立法，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，她也相當成功地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的睦鄰之家的良好典範。睦鄰之家的領導人相信，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，使她在 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。他十三歲的時候輟學，然後在他父親的農場工作，但是十四歲時去當一個布工廠的學徒（一個製造業者及毛織品的處理者）且學習貿易。他在一個宗教環境下成長，十六歲時加入公理教會，二十歲時遷居到倫敦，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，也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。之後成立了一個辦公室，也鼓吹其他國家的新教徒，包括法國、荷蘭等成立基督教青年會。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；它也是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，並且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——社會性的對話、休閒技能的建構、教育的、任務的、問題解決的、做決定的、焦點的、自助的、社會化的、治療的、敏感度及交心訓練（encounter training）。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，每個人都覺察到成員彼此積極互賴的關係，都為了達到相互的目標而努力，也感受到彼此在團體中的成員關係，認識團體的其他成員。

社會性對話團體

社會性對話（social conversation）常被用來判定不熟人際之間可能的關係發展。因為談天常是沒有特定焦點且是漫無目的，通常沒有一個正式的機制。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有的，但如果團體中有個案加入，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**或**技能建構的休閒團體**。

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。活動經常是自發的操場上遊戲及非正式的運動，且此團體常是沒有領導者。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，而非社工專業者領導。主要參與的機構包括基督教青年會、基