

任務性團體在社會工作實務之運用

張秀玉



壹、前言

社會工作者在協助服務對象時，會依據他們不同的問題類型與需求，運用不同的方法。團體工作常被運用在協助具有共同需求、其問題適合透過成員間的互動及討論等特質的服務對象上。Barker (2003, 引自趙善如摘譯, 2010)將社會團體工作定義為：「有相似興趣或是有共同問題的一小群人，為達成特定的目標，他們定期的聚會，並參與已經設計好的活動」。林萬億 (2007)認為社會團體工作是透過相關活動的設計，在團體領導者的帶領下，協助服務對象藉由團體成員間的互動、經驗分享、練習與彼此支持等，達到個人需求滿足與社會目標的達成。莫藜藜譯 (2008)提出社會團體工作係指「社會工作者在小型的處遇性 (treatment) 與任務性 (task) 團體中，運用目標導向的活動，來滿足成員社會情緒的需求及完成任務。在服務輸送的系統中，活動被用來指導個別成員及整體個體。」綜合上述，社會團體工作的實施具有目標導向的特質，目的在於滿足服務對象的社會情緒需求及任務的達成，且團體不是真空存在的，它會受其贊助組織資源、

任務、目標和政策的影響。

團體依據其組成方式、目的等不同，而有不同的類型。若依據團體成立的目的來分類，莫藜藜譯 (2008)將團體分為「處遇性團體」與「任務性團體」，組成處遇性團體的目的，包含滿足服務對象之支持性、教育性、治療性、成長性與社會化的需求；組成任務性團體的目的，則是以達成團體目標、完成任務為主要焦點，滿足服務對象的社會情緒需求次之。雖然兩個類型的團體仍有相似的工作方法，但由於任務性團體具有期待參與成員能有發展計畫和服務方案、解決問題以及做決策、協助成員獲得資訊與能力等特色，相較於處遇性團體，任務團體在社會工作者服務的場域中是經常出現的 (趙善如摘譯, 2010；莫藜藜譯, 2008；何金針、謝金枝譯, 2007)。然作者於教學、研究及實務參與中，發現各個服務領域的社會工作者常運用各類型之處遇性團體來協助服務對象，對於任務性團體的討論及實務運用鮮少看到相關的文獻或是服務方案，社會工作者缺乏以社會團體工作的角度來看這些任務性團體的運作。因此，本文主要目的在介紹任務性團體的基本概念與內涵、並提供任務性團體

在社會工作實務場域的運用，以期透過本文的分享，提供社會工作者在實務場域中運用任務性團體的參照。

貳、任務性團體的基本概念與內涵

一、定義

所謂任務性團體係指團體工作的目的在於完成一項任務、創造一個產品或是執行一個命令，其最重要的目的在於達成團體目標，而不是與團體成員的需求做較內在或直接的連結，且其達成的目標並非限於團體成員的目標而已，而是包含影響較多相關他人的目標（趙善如摘譯，2010；莫藜藜譯，2008）。若照上述定義來看，像是各類型的行政會議、委員會為了解決特定問題而組成的任務小組等，都是社會工作者常參與的任務性團體之類型（何金針、謝金枝譯，2007；孫碧霞等譯，2000）。由此可見，任務性團體在社會工作者實務場域中、會以正式或非正式的機制經常的出現，只是相較於處遇性團體，社會工作者較少運用任務性團體來協助案主、自身或組織，並缺乏以社會團體工作的角度檢視這些經常出現的任務性團體。

二、目的

任務性團體其主要的目的是透過團體成員的分享與討論，產生解決問題的策略及作相關的決策。整體而言，任務性團體具有解決問題、做決策、讓成員獲得資訊並參與團體、增強成員的能力、監督和指導成員執行業務以及協助成員瞭解與認同機構政策等重要目的（趙善如摘譯，2010；莫藜藜譯，2008；

何金針、謝金枝譯，2007）。學者 Toseland & Rivas（2009）則認為任務性團體和處遇性團體一樣都是為了滿足服務對象的需求而運用的方法，其分就從滿足案主、組織與社區需求三個面向，討論任務性團體的目的。

三、類型

若依照上述的界定，任務性團體是社會工作者為了滿足案主、組織與社區的需求，所運用的團體工作策略。任務性團體的類型則可依此進行分類（莫藜藜譯，2008；孫碧霞等譯，2000；Toseland & Rivas, 2009）：（一）在滿足案主需求部分，包括 1. 團隊（teams）：為了滿足案主的需求，由不同專業、不同機構的實務工作者，組成的團體、2. 治療會議（treatment conferences）：針對特定案主的治療計畫，進行協調、監控或是修正的團體、3. 員工發展團體（staff-development groups）：針對機構員工設立的團體，希望協助員工獲得新的工作技巧或是修正既有的工作策略，以提升服務的品質與成效；（二）在滿足組織需求部分，包括 1. 委員會（committees）：由一群透過選舉或是指派的方式組成的團體，其任務就是完成某項工作或指令、2. 顧問（cabinets）：一群專家組成的團體，主要提供組織政策與服務上的建議、3. 董事會（boards of directors）：係由組織成員提名並投票選出的一群人，其主要工作在管理組織；（三）在滿足社區需求部分，包括 1. 社會行動團體（social action groups）：由共同關心社區需求的某一群人所組成，從團體自行產生草根領導者，或由工作者協助產生領導者，其團體的目的是為了改變不合理的政策與制度、2. 聯盟

(coalitions)：是指所有組織、社會行動團體或是個人集合在一起形成的團體，透過集體的專長、資源與力量，去爭取某些政策或制度的改變、3.代表會議 (delegate councils)：由隸屬不同機構的代表組成的團體，其主要目的是為了機構之間的溝通與合作。雖然任務性團體可以區分為上述三種目的、九種類型，但各個類型之間，並非完全沒有關係，有些不同類型的任務性團體，其運作的概念或策略仍有重疊之處，不需嚴格加以分類，這樣的分類只是為了協助社會工作者在運用任務性團體時的導引 (莫藜藜譯，2008；Toseland & Rivas, 2009)。

四、成員組成

由於任務團體的主要目的在於滿足案主、組織與社區的需求，並且需要達到解決問題、進行決策、達成任務及產出成品等工作。因此，在任務性團體成員組成的方式與處遇性團體相當不同。任務性團體的成員組成，必須考量成員對任務的興趣、專長、知識、能力、對辦理團體組織的認同度、對團體主要任務的看法等條件，即參與任務性團體的成員，不論是由組織指派或推選出來的，都必須具有執行任務的意願、能力與權力 (趙善如摘譯，2010；莫藜藜譯，2008；孫碧霞等譯，2000)。例如：某一縣市政府的身心障礙者權益保障委員會的組成，則需考量邀請具有社會工作、特殊教育、醫療復健等學術與實務專長的專家；某一基金會的董監事成員，可能需對該組織的成立宗旨理解並認同，且具有該組織所需專長背景的人所組成。

五、團體領導

不論是任務性團體或處遇性團體，團體領導者皆須運用社會團體工作的概念來帶領團體。因此，任務性團體一樣會經歷計畫、開始、中間與結束等團體階段，各個階段中，都有領導者帶領團體需具備的相關技巧，像是：計畫階段的設計團體工作方案、擬定任務性團體的討論大綱等；開始階段的協助成員認識彼此與團體目的等；中間階段的凝聚共識、解決衝突、執行任務等；結束階段的總結改變、預期未來、處理分離等。然而，任務性團體的目的係透過團體成員的分享與討論，產生解決問題策略及相關決策，在團體工作的中間階段，其領導團體的方法雖和處遇性團體有相似之處，但尤重在激發團體成員發展出創新或合適的計畫與服務、解決計畫執行可能遭遇的問題、對機構的服務進行決策等策略。

許多學者 (趙善如摘譯，2010；莫藜藜譯，2008；何金針、謝金枝譯，2007；孫碧霞等譯，2000) 指出領導任務性團體的方法很多元，大致包括基本與特殊分法，在「基本方法」上，包括：1.主持會議：介紹所有成員及團體目的、每次會議檢視上次會議記錄並說明此次會議討論大綱、會議結束前摘要會議結果並說明下次會議預計的討論大綱等、2.解決衝突：透過澄清、聚焦、摘要及連結等技巧，協助成員瞭解彼此的想法及產生衝突的關鍵，並協調處理、3.解決問題：可依循問題解決的步驟，從確認問題、發展問題解決目標、蒐集相關資訊、執行計畫、4.做出決策：蒐集成員對任務的看法與建議，在看法異同之處進行討論，並需注意避免團體思

考 (group thinking) 的狀態產生；在「特殊方法」上，包括：1.腦力激盪 (brainstorming)：當團體需要多點意見時，則可以透過成員分享與執行任務相關的所有想法，以蒐集到多元的意見、2.焦點團體 (focus groups)：用來蒐集較深入的質性資料，由領導者擬定團體的討論焦點，並催化團體成員進行互動與討論，以蒐集解決某議題的深度資料或發展出後續的評估工具等、3.德爾菲法 (delphi methods)：透過不具名的方式，得以降低團體思考的限制，並能有效的集結不同領域成員的專業知識。不過，上述方法並不包括所有類型任務性團體的領導方法，作者只是舉出較常被運用的幾種。一位任務性團體的領導者需具備社會團體工作者的基本專業技巧外，也需具備協助成員在任務性團體中達成目的、產生產品等工作的相關技巧。

六、成效評估

任務性團體其成果 (effectiveness) 的評估 (evaluation) 主要是要瞭解一個團體目的之達成程度，即對於案主、組織與社區需求的滿足情形，在團體結束時，每一次的團體會議記錄、文件或因著團體目的產出的產品，都源自於團體的努力，都可以被視為評估團體成功的依據 (莫藜藜譯, 2008)。例如：一個協助組織中社會工作者學習家庭處遇技巧的任務性團體中，可以從成員在團體結束後，其對於所學習之家庭處遇技巧的滿意程度、理解程度等、團體過程中所完成的家庭處遇的作業等，都可以作為評估該任務性團體對案主需求滿足的情況；若成員參與該任務性團體之後，其所屬組織將團體中所學的

相關概念，具體實踐在組織的家庭處遇工作上，則可以被視為對組織需求的滿足；若該任務性團體中強調家庭處遇應以家庭需求為主要的焦點，而參與者與其組織在往後與其它相關組織的網絡互動中，倡導家庭參與的相關概念，則可被視為滿足社區 (家庭或是網絡) 的需求。

參、任務性團體在社會工作實務之運用

誠如前文所述，任務性團體為了滿足案主、組織與社區的需求，而有不同類型的團體。作者依據自身研究、教學與實務參與的經驗，介紹二種社會工作實務場域常見的任務性團體，在團體工作各個階段，需要運用的策略。

一、專業團隊

社會工作者在學校、醫務、家庭暴力等實務場域中，由於案主具備多元的需求，為了有效滿足上述需求，需要與其它不同專業領域的人員，共同合作，以發揮更顯著的助人成效。因此，各類型的專業團隊 (professional team) 就隨著實務策略的運作而建構。所謂的專業團隊，係指由不同專業領域的工作者所組成，為了滿足某一服務對象的需求，而不斷規律的溝通與合作的團體 (黃源協, 2008; Abramson & Mizrahi, 2003)。若就上文的討論，專業團隊是任務性團體為了滿足案主需求的一種類型，在目前社會工作實務的場域中，也是社會工作者提供服務常用的重要策略之一。

若以作者較熟悉的早期療育實務領域為例，早期療育專業團隊是為了滿足發展遲緩兒童與家庭（案主）需求，所形成的一種任務性團體。目前在國內早期療育專業團隊的運作型態中，由於各區域、各機構在不同經費、人員編制的考量下，專業團隊的運作型態也有不同的差異。若以協助早期療育兒童發展個案管理中心（或稱為社區資源中心）擬定相關服務計畫而召開的專業團隊來看，其服務流程大概包括：1.專業團隊人員的組成與目的確認、2.專業團隊會議運作前期（專業團隊成員的互相認識、會前討論等）、3.專業團隊會議運作中後期（案主與家庭的需求評估等）、4.相關服務計畫的擬定與執行、5.相關服務計畫的追蹤與成效評估（張秀玉，2011a）。就任務性團體的階段加以區分，專業人員的組成與目的確認、專業團隊會議運作前期屬於團體計畫與開始階段；專業團隊會議運作中後期、相關服務計畫的擬定與執行則屬於團體中間階段；相關服務計畫的追蹤與成效評估則屬於團體結束階段。接下來就此三大階段進行實務運作工作任務與策略的分享。

團體計畫與開始階段，組成專業團隊的單位必須確認及制訂團隊的目的與規範、在團隊成員組成上，需挑選成員具備紮實的自身專業知能（如：若是社會工作者，需在其社會工作的專業知能上，具有紮實的專業知能與豐富的實務經驗）、且能瞭解一起合作之其它專業的基礎知能（如：社會工作者在參與專業團隊前，對於即將合作的其他專業，對於服務對象的觀點及介入的策略，藉由在職訓練的參與或是實務的合作經驗，而有基

礎的瞭解）、瞭解各個專業在團隊中的分工與依賴、對於案主的需求及團隊組成的目的具有共識等（張秀玉，2011a；Bronstein, 2003）。在運作策略上，專業人員的挑選與組成，單位必須先行建構網絡內醫療復健、特殊教育與社會工作專業人員之相關人力資料庫，並依其工作年資、專業領域加以分類，而後可以設立幾個服務的群組，例如：A 群組包含○社工師、○物理治療師、○職能治療師、○語言治療師、○特殊教育老師、○小兒科或復健科醫師等，而後 A 群組的專業人員就一起工作，若經費許可，可以安排各領域之跨群組之專業督導，針對該專業團隊人員進行訓練與知能訓練，專業督導的條件通常會以早期療育工作年資、參與專業團隊的年資等面向加以挑選。若合作一段時間，發現 A 群組某某治療師與其它人員難以合作，則可以重新安排群組人員。專業團隊的運作方式需有成員評估與替換的機制（如：無法合作或是不認同專業團隊目的等成員，需有評估與替換的機制）、運用團隊中較資深的工作者協助督導資淺的工作者解決困難、並藉由非正式的聚會培養團隊成員的工作默契與情感（張秀玉，2011a）。專業團隊人員組成上依據相關領域、工作年資加以分群組後，單位應進行專業團隊運作前的正式訓練，訓練中必須讓成員清楚專業團隊成立之目的，並可透過正式訓練，讓成員有正式管道可以彼此認識，除正式管道外，也可利用不同型態之非正式聚會，協助專業團隊成員培養工作前的默契。

團體中間階段，在專業團隊工作的過程中，要不斷創造新的專業助人活動，運用新

設計的方案或新組成的組織，可以專業團隊中各個專業有不斷對話及接觸及機會，增加工作的默契（如：專業團隊除了在機構中例行性的案主需求評量會議之外，也創造出其它服務提供的方式，一起到案家或是案主就學與工作的場域訪視等）、由於不同專業有不同的專業價值及協助焦點，在團隊合作時，除了自身專業語言與角色之外，也須運用其他專業的語言來提供服務，因此可以透過共同的在職訓練機會（如個案研討、工作坊、講座等），提供團隊成員理解面對此種角色模糊的彈性及因應（Bronstein, 2003）。專業團隊運作過程中，各個專業人員難免因為不同介入價值與焦點，而產生意見上的不一致或衝突，此時每次專業團隊會議選出的主持人（即團體的領導者），需具有處理團體衝突的知能，由於專業團隊中的組成，可能會有成員在平時工作上有職務權力的差異，但一旦被推派為當次團隊會議之主持人，則具有帶領討論甚至在成員意見不一致時做決策的權力，這是所有團體成員應有的共識。例如：某一專業團隊中，有來自同一醫院的復健科醫師與物理治療師，此次團隊會議的主持人是平時在醫院位階較低的物理治療師，但當該醫師對孩子後續療育的建議與其它專業人員都不同時，主持人（物理治療師）在會議中，仍應公平的帶領團隊進行討論，而後決策，不應因為平日工作職位權力的差異而影響在團隊中的決策權力。此外，就像 Edson（1977，引自莫藜藜譯，2008）指出任務性團體常被一群心胸狹窄、愚蠢、狡猾與頑固的人所掌控。這便是在提醒任務團體成員由於具有相似的背景與特質，很容易出現「團

體思考」（group thinking），或是因為團體成員權力不均等，而出現少數團體成員決定團體決策的情況。所以，在專業團隊的帶領上，領導者在中間階段，必須運用相關的策略，像是腦力激盪、反面思考、自由聯想等方式，協助團體成員激發多元、不同的建議，以降低團體思考的情形，或是少數人意見的決策，而讓專業團隊發展出不佳的服務計畫。

由於目前國內早期療育專業團隊的運作方式，是以評估與擬定服務計畫的會議召開為主，有些單位有既有例行性的專業團隊、有些單位則是服務對象的情況，邀請相關專業人員組成任務性的專業團隊，作者考量目前國內專業團隊的運作型態，大部分屬於由兼任專業人員組成任務性的專業團隊。因此，在團體結束階段，作者將以單次專業團隊會議結束作為討論的焦點。由於任務性團體結束階段，需要與團隊成員共同檢視案主在接受服務後的改變與成效、並針對未達到預期目標的部分進行服務的修正、藉由服務成效的回饋與改變後的案主（任務性團體的「產品」）提高專業人員的成長與成就感。以早期療育專業團隊的運作來看，就像張秀玉（2011a）的研究中，許多受訪的醫療復健與特殊教育人員，都表示非常期待專業團隊會議結束之後，可以透過再次的聚會或是其它的型態，讓之前參與專業團隊會議的成員，可以重新檢視服務計畫擬定與執行後的成效，以作為後續服務計畫的調整依據，並能增加專業團隊人員的專業自信與成就感，當然這個部分，目前國內實務運作情況，該由哪個專業人員進行成效的追蹤？怎麼追蹤？尚在討論中。但就任務性團體運作的狀態而

言，領導者在專業團隊運作的最後階段，需要透過各種方式（例如：由社工或教保人員將服務計畫執行 3~6 個月後，服務對象的回應與改變進行報告；或是於擬定服務計畫會議後的 3~6 個月後，由當初的專業人員再次一同召開後續追蹤會議等）協助成員確認當初所擬定之服務計畫的執行狀況與成效。

(二)由外聘督導帶領的員工發展團體

任務性團體的類型中，員工發展團體為組織內的社會工作者提供訓練的機會，藉由此類型的團體，協助他們得以重新檢視對案主既有服務的方式、學習新的專業知能、及認識新的社區資源（莫藜藜譯，2008）。藉由社會工作者的專業知能的不斷提升，不僅保障了案主接受服務的品質，更能提升組織的專業形象。因此，員工發展團體的運用，不僅可被視為滿足案主需求的目的，也同時滿足組織需求的目的。目前在社會工作實務領域，除了運用跨單位之教育訓練講座、工作坊、或是單位內的個案研討會、讀書會等方式，來增進工作者的專業知能外。許多縣市政府在委辦各類型服務方案或是評鑑時，都將各社會福利單位有無聘請機構外的督導（下文中簡稱外聘督導）、督導的內涵視為檢視其服務品質保障的重要指標之一。

所謂的「督導」(supervision)係指具有一定的權威與權力，有助於直接的、協調的、增強的評量受督導者的工作表現，其具有三種重要的功能，分別是提供完成工作所需的處之結構與資源的「行政性功能」、提供得以完成工作的知識與技巧的「教育性功能」以及提供心理支持，以防受督導者情緒與工作

崩潰的「支持性功能」(Kadushin, 2002)。曾華源(2000)指出社會工作督導具有行政性、教育性與支持性功能，透過持續性且定期的程序，確保受督導者能夠有效的執行機構政策、稱職的專業表現以及具備必要的專業知能，以保障案主的權益。莫藜藜(2004)認為社會工督導是一種間接服務的方法，是專業訓練的一種方法，透過機構中資深的社會工作者，對新進的工作者，提供持續且定期的程序，傳遞專業知識與技巧，以確保對案主的服務品質。

上述對於督導的界定，大都是以單位內聘用之專任或兼任的督導為例。然而，不只是新進員工需要督導，資深員工甚至單位內的督導，在專業知能的學習上，一樣有受督導的需求。因此，許多社會福利單位不論是因為方案委辦或評鑑的要求，抑或是希望提供單位內工作者學習的機會，都會聘用外聘督導。外聘督導和內聘督導都是藉由持續且定期的程序，協助受督導者排除工作上的困難、學習新的專業知能等。雖然外聘督導與受督導者非為同事關係，且受限於經費、時間等因素，其督導的次數相較於內聘督導則為少，但由於單位在聘請外聘督導時，已經過專業條件的篩選，其通常具有單位預計解決問題或提升工作者某部分專業知能的專長，因其非為機構聘用的工作者，而能在督導過程中，提供受督導者不同的視野與學習。不過，外聘督導因為不隸屬於單位的人員編制，無法擁有像單位內聘督導一般的行政權力與資源，較無法發揮督導者的行政性功能，但在教育性與支持性功能的執行上，則能發揮成效。

由此可知，外聘督導若是以團體督導的方式來進行，則可以發揮員工發展團體的功能。張秀玉(2011b)運用任務性團體的概念，以團體領導者的角色協助某社會福利機構之10位早期療育社會工作者，以二年的時間學習家庭優勢實務操作之專業知能。第一年中，每個月3小時，共12個月36小時，以讀書會、影片欣賞與個案研討等方式，討論家庭優勢的基本概念；第二年中，每個月4小時，共12個月48小時，將家庭優勢的概念具體實踐在發展遲緩兒童家庭評量與擬定家庭服務計畫的工作上。二年持續且定期的團體過程，不僅協助參與者學習學習到家庭優勢評量以及依此擬定與執行個別化家庭服務計畫之專業知識、協助成員對既有工作方法的重新檢視、產出以家庭優勢為焦點的個別化家庭服務計畫等專業知能，以達任務性團體中之個人需求滿足；並將機構內之個別化家庭服務計畫相關表格增列家庭優勢的欄位，使得機構之早期療育服務流程以及服務內容獲得改善，達到了任務性團體中，滿足機構需求之目的。

作者以團體的計畫、開始、中間與結束階段，分享用外聘督導的方式帶領之員工發展團體，在實務運用的工作任務與策略。團體計畫與開始階段：1.在計畫階段中，最重要的是單位內的主管與工作者必須先行討論出需要學習的工作知能，最好是有一個主題的系列學習與探討，不要每次團體的主題都不同，這樣較不容易累積團體成員在某項工作知能上深入的學習、聘請的外聘督導必須瞭解且認同單位與工作者的需求，並具有在團體主題上的學理知識與實務經驗以及帶領團

體的專業知能、在團體開始前，外聘督導與單位需先對團體目的、內容、帶領方式等議題進行討論，達成共識並完成團體工作方案。2.在團體開始階段，則需視外聘督導與團體成員之間的關係，而有不同的運作策略。若外聘督導是初次帶領團體，則在開始階段，需運用觀察、同理、自我表露等技巧，與成員建立關係，若外聘督導與成原本熟識或是有之前的互動關係為基礎，則就可直接進入開始階段的重要議題，於第一次外聘督導會議時與成員共同討論團體的目的、內容與進行方式，並可依據成員的期待與建議，修正團體的內容。和處遇性團體一樣，任務性團體於開始階段，也需澄清外聘督導、成員在團體中的角色，由於任務性團體的組成成員都具有完成任務的能力與條件，因此團體開始階段，外聘督導可先就團體目的，與成員討論在團體中的角色與責任分配，並使成員瞭解雖是員工發展團體的類型，外聘督導並非是團體的指導者或老師，而是需要透過大家對團體議題的共同參與，才能協助成員在專業知能上的成長。最後，任務性團體尤其重視成員與團體或是機構間的連結，在團體開始階段，外聘督導應讓成員瞭解此次員工發展團體主要的目的、這次團體任務與機構成立宗旨之間的關係等，以增強成員與機構之間的承諾。

團體中間階段，任務性團體定會發生成員意見不一致、無法凝聚共識、出現問題型成員等與處遇性團體類似的困難。Napier 和 Gershenfeld (1993)指出任務性團體會出現不可思議的陷阱，就是在團體中完成的任務很少，挫折卻很多。因此，此時領導者需具備

主持會議、處理團體衝突、催化團體、激發成員改變動機等技巧。員工發展團體的領導者，在團體運作過程中的角色是多元的，包含相關資訊與資源的提供者、任務執行困難與解決策略的分析者、協助成員克服改變舊的、學習新的專業知能恐懼的支持者、增加成員學習並具備新工作知能的教育者與使能者、外在環境相關資源的倡導者等。此外，在此階段中，領導者必須注意成員在學習新的專業知能時，因為必須面對改變舊有的工作方法，難免在心理上會出現抗拒、擔心等負向情緒，領導者應注意成員之情緒反應，除了瞭解這是改變的必經過程，而予以接納之外，更可以善用模擬案例練習，協助成員瞭解所學專業知能在實務上可以運用的方式，並透過模擬案例的實際演練，發現所學新的專業知能在運用上可能出現的限制，而在團體中，藉由腦力激盪、反面思考或是焦點團體等運作策略，協助大家一起檢視可能出現的困難及解決方法，讓成員具有執行所學新的專業知能的信心，並增進在不同情境中運用這些新學專業技巧的能力。

團體結束階段，在此階段，領導者仍須處理一般性的結案問題，像是回顧團體過程、處理分離焦慮等，然員工發展團體最重要的是要協助成員檢視學習的成果，透過產品的產出（如：每位成員產出二份以家庭優勢為焦點的個別化家庭服務計畫等）或是成員知能的改變（如：以問卷、訪談或是邀請每位成員分享自己的學習收穫等），協助成員看到個人專業知能的成長，而達到個人需求滿足的目的、更可將成員學習到新的專業知能，透過單位相關表單與服務流程的調整，

使組織的服務品質提升，達到組織需求滿足的目的；最後，也可透過組織代表參與跨機構的代表會議，將所學新的服務策略與方式，與其他機構相互溝通與學習、透過各縣市政府委員會或業務聯繫會議的場合，將工作者在實務上服務新策略的發現或是舊服務策略的改變，以提案方案創造區域的服務輸送流程與方式的調整，則是社區需求目的的滿足。

肆、結論

本文旨在介紹任務性團體的基本概念與實務運用。作者藉由相關文獻的整理，探討任務性團體的定義、目的、類型、成員組成、團體領導與成員評估等基本內涵；並介紹專業團隊、由外聘督導帶領的員工發展團體二種類型任務性團體在實務運作中的工作任務與策略。希望透上述討論，讓社會工作實務領域重新思考任務性團體作為社會團體工作之方法時，可能用來協助滿足案主、組織及社區需求的策略之外；並將任務性團體視為社會團體工作的專業類型，協助社會工作者透過職前或在職等訓練教育方式，學習任務性團體的學理知識及實務運用策略。以期達到對於社會團體工作方法面向的擴充，不只侷限在提供案主社會情緒需求滿足之各類型處遇性團體，而能將任務性團體的概念同時運用在協助各類型的案主，且同時滿足組織與社區面向的需求，以增進社會工作直接服務的品質。（本文作者為：靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系副教授）

關鍵詞：任務性團體（task groups）、社會工

作直接服務 (direct social work group work)
practice)、社會團體工作 (social

📖 參考文獻

- 何金針、謝金枝 (譯) (2007)。《社會團體工作》(C. H. Zastrow 著：Social Work with Groups: A Comprehensive Workbook, 6th ed.)。臺北：心理。(原著出版年：2006)
- 林萬億 (2007)。《團體工作：理論與技術》(第二版)。臺北：五南。
- 孫碧霞、劉曉春、邱方晞、曾華源 (譯) (2000)。《社會團體工作》(C. D. Garvin 著：Contemporary Group Work)。臺北：洪葉。(原著出版年：1997)
- 張秀玉 (2011a)。《協助發展遲緩兒童家庭的社會工作、特殊教育與醫療復健之跨專業協同合作模式研究》(NSC99-2410-H-126-030)。行政院國家科學委員會補助專題研究計畫成果報告。
- 張秀玉 (2011b)。以家庭優勢為焦點的個別化家庭服務計畫—任務性團體過程與成果。《特殊教育研究學刊》，36(1)，1-26。
- 莫藜藜 (2004) 社會工作督導與諮詢。載於李增祿主編：《社會工作概論》，pp. 236-247。臺北：巨流。
- 莫藜藜 (譯) (2008)。《團體工作實務》(R. W. Toseland, & R. F. Rivas 著：An introduction to group work practice, 5th ed.)。臺北：雙葉。(原著出版年：2005)
- 曾華源 (2000)。社會工作督導。載於《社會工作辭典》，pp. 276-277。臺北：內政部社區發展雜誌社。
- 趙善如摘譯 (2010)。社會工作團體的形成與評估。見曾華源等人主編：《社會工作直接服務：理論與技巧》(D. H. Hepworth, R. H. Rooney, G. D. Rooney, K. Storm-Gottfried, J. A. Larsen 著：Direct Social Work Practice: Theory and Skills, 8th ed.)，pp. 263-307。臺北：洪葉。(原著出版年：2010)
- 黃源協 (2008)。《社會工作管理》(二版)。臺北：雙葉。
- Abramson, J. S., & MiZrahi, T. (2003). Understanding collaboration between social workers and physicians: Application of a typology. *Social Work in Health Care*, 37(2), 71-100.
- Bronstein, L. R. (2003). A model for interdisciplinary collaboration. *Social Work*, 48(3), 297-306.
- Napier, R., & Gershenfeld, M. (1993). *Groups: Theory and Experience* (5th ed.). Boston: Houghton Mifflin.
- Kadushin, A., & Harkness, D. (2002). *Supervision in Social Work* (4th ed.). New York : Columbia University Press.
- Toseland, R. W. & Rivas, R. F. (2009). *An Introduction to Group Work Practice* (6th ed.) . Needham Heights: Allyn and Bacon.