

# 線上團體方案的設計與執行

彭武德、許馨文、陳綉裙

## 緒論

應用資訊科技提供服務給民眾早已是世界各國政府努力的方向。我國行政院於 1997 年提出的「電子化／網路化政府中程推動計畫」，其中一項即為在政府與民眾間致力於擴增網路便民服務（行政院研究發展考核委員會，2001）。由於資訊科技運用的普遍性（個人可上網比率）、有效性、省錢省時、不限時空、避免見面尷尬等優點，從事助人工作時，使用資訊科技做為主要或輔助工具，已是必然的趨勢。高雄「張老師」從 1996 年起開辦的「網路諮商服務」，是以 BBS 和 e-mail 提供文字的諮商或諮詢服務（彭武德，1997），尚無即時互動與團體溝通的功能。但近年來隨著科技發展，一些免費軟體已可以讓多人同時進行線上通訊，像是 MSN、Yahoo Messenger、Skype、Gmail 以及臉書（Facebook），大大提高了線上團體工作方式的可行性，「線上團體方案」即應運而生。

團體工作必須結合社會變遷，展現其新的功能（Garvin，1984；林萬億，2007，頁 30）。傳統上，團體工作是透過一群人面對面互動溝通的方式進行處遇活動來達到助人的

目的；「線上團體方案」則是利用網路即時通訊軟體做為溝通的平臺，例如 Yahoo Messenger 或 MSN 等，由領導者透過預先設計好的結構式團體活動，引導成員對各項議題進行即時溝通討論或分享（彭武德，2010）。實際上，它是以線上團體為主，結合其它服務方式而成的一套服務方案，例如結合 e-mail、臉書的留言板或課堂宣導等，故合併稱之為線上團體方案（online group programs）。類似的名詞有電腦中介支持團體（Computer mediated support groups）（林萬億，2007，頁 33）、網路團體（Web-based group）、E-learning、或遠距學習（distance learning）等。

事實上，利用網路提供團體輔導或諮商服務雖不多見，但已有一些實證研究做出成效。例如，有一個研究以國中三年級高憂鬱傾向學生為研究對象，實驗組控制組各六名，實驗組接受十次的網路團體諮商，結果發現即時通訊網路團體諮商能顯著降低高憂鬱傾向國中學生的憂鬱情形（吳淑楨，2005）。另一個國外的線上減重團體研究，以 20 位婦女參與八週的處遇，每週都有 e-mail 課程，並隨機分派至二組，實驗組有討論價值觀，控制組則無，結果發現以動機式晤談

技巧可用來提昇成員的減重動機（Webber、Tate、Quintiliani，2008）。而在網路成癮問題上，某研究以 8 名網路成癮者進行每週一次共六次的網路團體諮商，結果發現實驗組和控制組受試者在網路成癮量表得分達顯著差異，且「一次單元諮商模式」網路團體諮商具有團體療效因子，其中以認知性的獲得、對團體的正向感覺、共通性以及建議的提供最為明顯（林雅涵，2011）。新加坡的一個研究則是將臉書做為大學生修習二門課的線上學習管理平臺，學生可以在此貼公告、分享資源、線上討論等，初步研究雖能獲得參與者的滿意，但仍有其限制（Wang、Woo、Quek、Yang、Liu，2012）。須警惕的是，國外的一份大樣本研究發現，大學生使用臉書的時間與其學業成績有顯著的強烈負相關（N = 1839）（Junco，2012）。

綜合上述，使用網路是可載舟亦可覆舟的。運用網路提供團體服務雖值得嚐試，但必須有嚴謹的方法與充份的準備，才能確保良好的成效。由於筆者自 2007 至 2011 年陸續與三所中學合作，設計了國／高中生網路使用行為問題的線上團體方案（彭武德，2010，2012），由筆者帶領高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系四年級一群學生共同設計、執行與評估。此外，筆者的博士論文二次口試也都是利用網路視訊會議，在臺灣與美國間做三方通話完成。筆者也嚐試利用 MSN 即時通或 Facebook 的封閉式社團，與不同縣市的社工實習生進行同步或非同步之線上團體督導。本文將以筆者在這些線上團體的經驗及省思為主，結合相關文獻，歸納分析線上團體方案在設計與執行的各種重

要議題及原則，希望讓實務工作者或研究者 shortest 時間內就得以發揮現代化資訊科技的好處，提供優質服務，避免不必要的摸索過程。以下即分成方案準備、方案設計與方案執行三部份加以討論。

## 線上團體方案的準備

一般團體活動設計與執行的考慮要素可用空間與時間兩個主軸來涵括。在空間主軸是以團體生態體系的四個要素做分類，包括機構與環境、工作者、團體與個人（林萬億，2007，頁 108）。在時間主軸則可按順序分成三部份，包括：(一)活動設計前的情境評估，(二)團體活動設計，以及(三)活動進行（林萬億，2007，頁 404-413）。在設計線上團體方案時應先符合一般的考慮原則，再做好特殊考量，以確保該方案的成果。本文依據團體生態體系的四個要素來分類，搭配各步驟應考慮的議題以及相關之倫理原則如下：

### 一、機構相關設施設備的準備

- (一)符合機構計畫並獲得主管支持：此方案的推動應先尋求機構的支持，包括符合機構宗旨、發展目標、服務項目，並有相關的人力物力及經費資源等。依據筆者多次在實務場域推動的經驗，主管的支持則是最關鍵的。
- (二)準備硬體環境：成員所用的電腦與網路較不受限制，由於能用手機或 ipad 上網者日益增加，故不須受限於固接式、無線（wireless）或行動上網等管道。但若成員缺乏該管道，則機構應妥善提供，以免

造成數位落差 (digital divide) 問題。另一方面, 領導者使用的電腦與網路設備則仍以機構內固接式網路為宜, 好處是節省經費、設備較完整、有同事支援、以及可保護個案隱私等。這些設備都應於事前做測試, 並準備一些備用的電腦設備或上網方式, 以應付突發狀況。對於最糟的連線狀況並應有因應措施或備案, 以免浪費聚會的時間。如果該設備有專業技術人員管理, 最好前幾次能讓該人員一起測試。

- (三) 準備軟體環境: 最容易的做法是使用現成免費套裝軟體, 因為最方便省錢, 適合學生、初學者。其次有點難度的是訂購客製化的軟體, 這必須有一筆人力經費挹注, 適合在大機構工作者。而難度最高的是機構內部就有跨專業研發團隊資源。在選擇免費軟體做為線上團體溝通平臺時, 最好以時下最多人使用、能提供保密設定、以及功能完備者優先。目前的幾個免費軟體大致上功能完備, 例如臉書 (Facebook)、Yahoo Messenger、MSN、Skype 等, 若有需要, 以多重管道做為溝通平臺亦無妨。而若使用須付費的軟體, 通常是因為其身分保密性較強, 但由於其使用介面與一般人慣用者不同, 會降低使用意願。領導者應能很熟悉該介面的各種功能及設定方法。以臉書為例, 其「社團」的功能相當類似社會團體工作, 可以將一小群人加入此社團中, 並可將此社團設定為開放式或封閉式團體。社團成員可以在裡面發表感言, 也可以即時線上討論。此外, 工作者可準備一些備用帳號以供一些新手成員在無法登入自己帳號時使用。

## 二、領導者須具備的能力

最好有二位領導者共同帶領, 一位負責主持與回應, 另一位注意引導未發言者或維持秩序。領導者應至少具備個別諮商、團體領導、及網路文化三方面的能力, 分述如下:

- (一) 諮商能力: 至少需熟悉助人技巧及焦點解決理論, 具有傾聽、鼓勵、催化、支持、幽默的態度與技巧。其次能熟悉其它如認知行為理論, 並能以文字方式運用在網路上則更佳。
- (二) 團體領導能力: 在領導能力上, 應能發現與診斷成員及團體所在的情況, 適時加以因應處理。在技巧部份, 應能做到任務取向技巧, 如開場、引導互動、發起議題、摘要; 以及情感取向技巧, 如同理、真誠、接納等。
- (三) 網路文化能力: 應熟悉如何操作對話的軟體介面, 能以文字及圖案符號做流暢地表達, 打字速度大約在每分鐘 30 字以上為宜。對網路次文化有一定的理解, 能敏感並尊重不同的次文化。

## 三、成員

- (一) 篩選適合的成員: 確保成員身分的真實性, 成員的來源要確實, 最好是採用封閉性團體, 以在某機構已登記的案主為限, 如此可有助於穩定出席率, 保護隱私, 並預防詐騙情形發生。若為開放式團體, 亦應有一定的身分審查機制, 例如用手機號碼註冊, 以避免有人搗亂。
- (二) 成員的需求調查: 利用機構的個案紀錄來了解成員的需求或問題是好方式, 但須在不違反個案隱私權的情況下進行。亦可利

用現有量表做為前測問卷進行施測，並以記名方式填答，以利邀請其後續參與團體。由於施測問卷可同時知悉案主在該人口群的相對位置，因此是相當值得鼓勵的作法。

- (三)成員的人口組成：成員的性別比例宜均衡，以活化線上團體的討論氣氛。且性別比例不宜太懸殊，以免讓某一性別淪為弱勢人口。而年齡層的考慮則以相似為宜。應特別注意的是國中或國小的男生，由於他們喜歡開玩笑，自我約束力也較差，專注力低且易分心，這對於線上團體的領導者而言將是一大挑戰，因為團體秩序不易掌控。在設定對象時應儘量避開此一人口群。
- (四)成員的問題、動機與能力：以 Redl (1953) 所提的「樂觀距離法則」(Law of optimum distance)(轉引自林萬億, 2007, 頁 112), 依其在量表得分找出問題程度相近的一群人，再予邀請。成員的問題或需求性質以同質性 (homogeneity) 為佳，成員的優點或解決問題能力則愈多元愈好，以利於團體聚焦在相同問題，獲致有效率解決問題的經驗。
- (五)成員的網路資源與網路溝通能力：成員必須有設備能連上網路，並做出完整的溝通。實務經驗中，在帶國中或高中生時，都是由工作者安排至學校的電腦教室做集體上機。但因有些學校電腦並未內建安裝即時通連線軟體，以致工作者須逐次預先安裝，甚是麻煩。另外，成員的打字速度也是重要考量，打字速度一分鐘大約在 5 字以內者較不宜參加此類型團體，例如

打字慢的一般老人、國小或國中生、有肢體障礙者等。

- (六)團體規模：團體越大則溝通越困難 (林萬億, 2007)。雖然在線上團體即時互動過程中，每個人可以同時發表言論，但卻可能因發言過多，造成失去焦點的弊病。實務經驗中也發現，當對話框所顯示的語句越混亂時，有成員在事後檢討時就會表示自己當時不清楚團體的狀況。因此，人數愈多，每人能被關注的層級也減少，但人數過少時，成員的思路欠缺多樣性，也會降低團體的活力。實務中，情感導向團體成員人數在六至十位之間為宜，若能由八個成員加上二位領導者共十位應是最佳數字，而任務導向團體的成員人數則可再提高。

#### 四、團體

- (一)在團體的組成方式中，不宜採用「強制團體」，亦即成員不宜是「非志願參與者」，因為非志願案主可輕易跳離團體的對話視窗去做別的事，例如私下聊天或玩線上遊戲，如此可能浪費彼此時間還會得到反效果。而「組成團體」和「自然團體」的成員有高度參與動機，能主動學習與專心注意，是比較適合線上團體的人口群。
- (二)在成員進出的自由程度上，封閉性團體與開放性團體皆可透過網路平臺的設定而達成。但要注意的是，工作者必須經常提醒封閉性團體的成員保密，因為在網路上做資訊分享僅是一線之隔，彈指之間即可剪貼團體內的資訊至團體外，如果封閉性團體的成員無法遵守此約定，則亦不宜讓

他進入此團體。

## 線上團體方案的設計

在確認線上團體方案的準備事項完成之後，工作者可以開始著手設計整個方案。應從該方法是否為最佳實務（best practice）考量起，蒐集相關文獻建立邏輯模式，設計活動內容、團體時間、互動準則與行為酬賞機制以及評估方法等，茲分述如下：

### 一、確定線上團體方案為當下最佳處遇方法

在追求案主福祉的最終目標上，工作者可以選用個案、家庭、團體及社區等方法，由於各有利弊，工作者應思考以線上團體提供服務是否能讓案主福祉最大化，並讓傷害最小化，如此才能確保其為當下最佳處遇方法。有些特定人或問題若參與線上團體反而蒙受其弊，則應予避免。若遇下列情形則應先予排除，包括急性期的自殺個案、重度憂鬱症病人、或是無法以電腦網路做出良好溝通者。反之，已有文獻支持採用線上團體方案可獲得良好效果者則應優先採用，包括支持性團體、減重、輕中度憂鬱、網路成癮以及課程學習。有一篇研究是以臺大 PTT 網站的精神疾病版與整型美容版（電子佈告欄／BBS）為觀察對象，分析兩版從 2003 至 2006 年的貼文內容，結果顯示兩版最常出現的討論主題均以解惑釋疑為主，而社會支持類型的分佈，則均以資訊類型支持最多；女性傾向提供兼具資訊與網絡的社會支持，男性則提供單一資訊類型社會支持（張惠蓉、何玫

樺、黃倩茹，2008）。BBS 雖然是以非同步（asynchronous）溝通為主的線上社群，但卻在線上支持提供很好的平臺，是相當值得整合進方案內的一種科技元素。由於利用網路平臺進行溝通，其效能會受限於網路頻寬、電腦設備等，進而影響其能否有影像、聲音、互動性等功能，目前比較可行的做法仍是線上即時文字互動，至於聲音及影像的傳輸速度則需仰賴網路頻寬方能解決。因此目前在實務場域上的運用仍以補充性或針對特定問題而設計為宜，尚無法完全取代傳統的團體工作。

### 二、回顧相關理論與研究，建立處遇方案的邏輯模式（logic model）

處遇性方案應回顧相關理論與研究做為基礎，建立方案的邏輯模式，讓方案的理論架構更加清楚穩固。以表一的高中生線上團體方案的邏輯模式為例，利用圖形化的邏輯模式，依序指出要服務的目標人口群及其問題，要產出方案成果所需的一系列流程，包括投入（input）、處遇（intervention）、執行過程（implementation process）、產出（output）及成果（outcome），並說明其運作之邏輯，最好能與理論相結合。例如，計畫行為理論（Ajzen，2006）就指出，要改變個人的某種行為之前，必先改變其意圖；而要改變其意圖，則需先改變其主觀信念（behavioral beliefs）、態度（attitude）、規範性信念（normative beliefs）、主觀規範（subjective norms）以及知覺行為控制（perceived behavioral control）等。是故線上團體活動內容應能針對這些自變項加以改變，方能達到依變項（意圖或行

為)的改變。利用這些具有實證基礎的處遇策略與流程做為執行的方針,也才能達到「成果導向」(outcome-oriented)的服務,而不只是「產出導向」(output-oriented)的業績。是故,工作者有必要從前人的文獻中尋找可用的架構,據以模仿設計出自己的處遇,再加以彈性調整。筆者(Peng、Schoech, 2008; 彭武德, 2007)曾撰文列出十種理論與相對應之研究證據,專門做為規劃設計資訊科技處遇的參考,此不再贅述。另外,「優勢觀點」具有短期、目標導向、強調案主優勢、並以

成長為導向的策略(宋麗玉、施教裕, 2009, 頁 424),雖然還沒有應用在網路服務的實證研究,但其與焦點解決短期治療相近的特性,相信未來亦有相當大的應用可能性。至於針對各種問題性質的處遇內容,可從美國的SAMHSA 網站(<http://www.nrepp.samhsa.gov/>)蒐尋,該網站提供了 250 種以上的心理衛生或藥物濫用防治的處遇方案。而在團體目標的設計上,可依據成員需求及機構要求制訂出具體可行的目標,並應與前後測所用的量表一致。

表一 高中生線上團體方案的邏輯模式

目標人口群	高中二年級同學八位			
對象之問題與需求	網路使用行為問題,包括網路時間管理、線上遊戲、網路犯罪、網路色情、網路交友等。			
投入	處遇	執行過程	產出	成果
1. 高中電腦教室、輔導主任、導師、副導師、團諮室 2. 醫社系同學八位、指導老師、電腦兩臺、方案經費	1. 線上團體 2. Yahoo 或 Facebook 社團 3. E-mail 4. 班級宣導	1. 需求預估 2. 前測 3. 方案說明會 4. 軟硬體設定 5. 處遇 6. 後測 7. 結束	1. 服務人數 2. 服務時數 3. 團體方案 4. 團體記錄 5. 參與過程滿意度	<b>短期目標(立即效果):</b> 在團體結束時,成員在網路的不良使用程度顯著降低。 <b>長期目標(長期效果):</b> 在團體結束後六個月,成員能建立良好網路使用行為習慣。

### 三、活動內容設計

(一)活動內容應能延伸自理論基礎或能正確複製前人的研究證據:從歷次活動的主題設計,以至每次討論時所用的討論題綱,

都必需有結構地設計出來,並以開放式問題條列。處遇性團體應再檢視是否已將團體療癒性因子(Yalom, 1995)設計進來。帶領前若能請該領域的專家再審視修改過,或先與專業同儕自行測試過更佳。

- (二)處遇宜包含多元化的互動管道且有吸引力的元素：處遇內容不應侷限於線上團體，而應多層次整合其他元素。一個方案若能針對不同層次環境提供影響，將可增加資訊科技應用方案成功的機會（Anatchkova、Velicer、Prochaska，2006）。應用綜融式社會工作（generic social work）的觀點，在案主的多層次生態系統中提供與線上團體一致或延伸的訊息，讓案主的家人、老師、同儕、及其重要他人能在網路上建立一個社會文化網絡，等於是把服務的著力點延伸成立體空間，能更有效的達到處遇目標。早期利用 yahoo 奇摩家族的部落格（BLOG）功能，讓成員可來貼文與瀏覽文章，但使用率偏低。在 2011 年使用臉書時則能讓工作者與成員的互動情形更加熱絡。故建議除了線上團體之外，可善加利用其它方式與成員增加接觸與交流，例如在臉書貼好康訊息，定期在部落格耕耘一些議題的討論，利用電子郵件（e-mail）做個別的諮詢關懷，但應避免流於單向訊息傳遞或過度制式之用語，以免被標籤為垃圾信件。若還能輔以家庭、學校、或工作現場的面對面溝通，其效果更佳。
- (三)催化性或暖身活動的設計：為了提昇成員的參與討論動機及專注水準，催化性或暖身活動仍有其必要。實務中常由領導者以輕鬆或溫暖的口吻開場，以案例分享或新聞故事來吸引成員的注意。甚至要求成員事先閱讀指定之故事或新聞題材，或在一開始討論前能請成員做摘要式的回顧，則更有助於成員進入狀況，或是安排話題讓

成員彼此關心做口語互動。至於肢體性的活動，在線上活動中雖然較難確認成員是否遵照指示做出某種動作，仍可依成員的配合度來決定是否安排。

- (四)科技元素的搭配組合：團體活動中究竟要讓科技平臺扮演主要或輔助角色？亦即線上活動要佔所有活動多少比例？筆者發現，以第一次及最後一次做面對面，其它都在線上的方式是個不錯的組合。在線上互動時結合「即時」與「非即時」溝通，一對一與一對多，單向與雙向互動，並善用文字、圖片及影音多媒體優勢，提供生動豐富的互動環境。搭配 e-mail、留言板、個別線上討論等提供一致且相關的訊息，則此方案已提供多重介入的虛擬生活圈，使案主融入方案的參與程度大為提昇，並進而提昇方案目標的達成率。

#### 四、團體時間

「時間決定目標的範圍與廣度，也影響助人過程的結構」（林萬億，2007，頁 126）。在聚會時間長度方面，實務中發現 50 分鐘過於短促，僅能快速地對某一議題做簡單的討論，很難深入至情感與互動的關係面，連帶的團體成效也受限，故筆者建議大約一次 100 分鐘為宜。而在聚會頻率部份，每週一次為宜。至於聚會次數則依其問題性質或目標而訂，文獻雖提到「一次單元模式」也會有效果（林雅涵，2011），但保守估計仍應至少安排六週，社會情感取向團體的次數則應更多。

#### 五、互動準則與行為酬賞機制

- (一)個別化的回饋服務較受團體成員歡迎，也

較有效果：方案在需求預估時即以問卷施測來了解成員可能的問題類別，並據此設計方案。未來方案可按照當事人的發展階段、問題的特徵類型、人格特質、每週的回報紀錄等再加以調整。此方案雖以小團體為主要工作方式，但仍應重視「個別化」的服務，以利提昇效果。要想辦法抓住案主的心，可利用多媒體、遊戲、多層次、切合個人特性與階段性需求等，以增加學員參與動機。

- (二)家庭作業：由於家庭作業是在聚會期外完成，所以一般團體所用的作業類型皆可安排。例如個人自我反省或行為紀錄的日誌作業，但最好能給予個別化回饋；或是蒐尋相關資料、事前閱讀指定教材、在討論板貼文或回應、甚至完成指定小考等。
- (三)設計行為酬賞機制：行為酬賞機制有利於增強成員想要的行為（desirable behavior），但比較適用在高中以下的學生，成人以上者則不宜訂定太多教條。可依據團體目標及規範，用以提升成員留在團體內的意願，促進凝聚力。訂定時應多一些鼓勵，少一些懲罰，並於線上互動時給予適當的口語鼓勵，每次及全部團體課程結束後給予表現良好的成員一些口語讚賞或實質小禮物，以激勵成員自我改善的行為。

## 六、評估方法

- (一)結合真實驗設計七項要素（W. L. Neuman 原著、王佳煌、潘中道、郭俊賢、黃瑋瑩等合譯，2002，頁 398）所設計的評估方法，是最符合科學要求的方法，該方案結

果的內外效度亦更強。此七項要素之應用說明如下：以「隨機分派」的方式將一群人分派至二組（或更多），其中有接受該處遇方案的參與者做為「實驗組」，沒接受服務的則為「控制組」，依據理論將所欲改變的變項設為「自變項」，要達到的目標或結果則為「依變項」，於團體說明會或處遇之前先進行「前測」（pretest），並於處遇團體結束後立即做「後測」（posttest），以檢測立即效果（immediate effect），並在過一段時間後再進行追蹤後測（follow-up posttest）以檢測中期或長期效果。是故，選擇評估方法依序應是真實驗、準實驗以及前實驗設計。資料蒐集或進行測量的時間點以前測加後測各一次為中庸之道，亦可輔以簡單的短問卷做多次測量，則可兼顧過程評估所要求的資料，避免施測內容過多時讓成員感到厭煩。另外，線上方案在評估成果時通常會以接受傳統服務方法者做為對照組，其效果若能與傳統方法組所得無差異，其結果即可用來肯定此一方法的成效。

- (二)形成性評估與總結性評估：形成性評估可包括成員及領導者在過程中所做的主觀自我陳述式（self-reported）資料，搭配線上團體對話紀錄做客觀資料存檔。但目前多數線上視窗的逐字稿只能以純文字另存新檔，若要保留該字型與色彩或排版則必須以電腦拍照剪貼的方式存檔，例如先用 MWSNAP 這個免費軟體拍照後，再貼到文書處理軟體做編輯排版。總結性評估則有賴將前述實驗設計七要素安排之



後，進行組間比較、組內前後測比較等。

(三)整合質性與量化資料蒐集與分析方法：混合質性與量化方法的研究（Mixed methods research），由於能提供多元的資料，更能顯示事實全貌，已經愈來愈受重視（Lopez-Fernandez、Molina-Azorin，2011）。可利用網路問卷軟體協助設計、自動蒐集、甚至分析資料，例如 SurveyMonkey.com®、Google Docs 等。而自我陳述式資料雖也相當可信，但若搭配其它觀察資料、或資料來源做多角檢定（triangulation），則此團體方案亦將生色不少。

## 線上團體方案的執行

方案執行過程的議題有些在前一節設計的部份已說明就不再贅述，謹提出幾個值得分享的議題如下：

### 一、工作人員職前訓練

含上網實做及督導討論、事前演練克服軟硬體環境的問題，讓領導者有機會演練一遍所需的技術，並減少生疏與緊張感。尋找可能出現的成員問題，並預先想辦法解決。

### 二、辦理團體前說明會

以書面及口頭說明告知參與者此團體將有的收穫及可能的風險。填寫知後同意書，未成年者需由家長同意。

### 三、領導者在即時互動中應常用的技巧

(一)上網設定：在第一次團體開始，領導者便

要團體成員自我介紹，先請成員說說自己的名字、暱稱、興趣等，再請成員更改其顯示的字體及顏色，使每位成員所代表的顏色不重複，如此可有利於大家快速辨識出說話的人是誰。

(二)開啟話題：領導者可將預先準備之討論題綱或案例摘要剪貼過來，節省打字的時間。並邀請成員分享其相關經驗或想法感受，以便引發討論動機及興趣。

(三)摘要：當成員討論很熱切時，對話頁面會翻動很快，造成部份成員迷失主題，此時領導者應使用摘要技巧，確保每位成員都能聚焦在當下的話題，而其它過程中也應經常使用。

(四)情感表達：領導者可多使用情感表達類的技巧，例如接納、同理心、自我揭露等，以軟化網路文字的世界，提昇文字溝通所能傳達情感的精確度。而口語式的表達也是值得鼓勵的，例如用注音文或使用特殊符號或軟體內建的表情符號，都會有助於更精確的溝通。

(五)時間掌握：領導者以結構式的討論題綱控管討論時間，並控制讓團體時間能平衡地分配給每個人。

(六)把議題拋回團體：領導者不必直接回答成員所提問題，而是再把問題拋回團體，以刺激團體成長，並多給其他人貢獻的機會，再加以肯定。

### 四、領導者在即時互動中應特別謹慎使用的技巧

由於線上團體工作者所能掌握到成員非口語訊息相當有限，故應特別謹慎保守地使

用一些高挑戰性或有風險性的面質性（confrontation）技巧。例如面質法（魏麗敏、黃德祥，1995，頁 140-141）、矛盾意向法（魏麗敏、黃德祥，1995，頁 139）、洪水法（flooding）等。由於被面質者通常會有不舒服、想逃避面對該困窘情境的反應；阿德勒的矛盾意向法會引導當事人意識與誇大自己不當的思想與行為；而洪水法則是以大量產生負面刺激來治療問題行為。使用這些技巧時若造成成員當下的不舒服或負面效果，線上團體領導者很難透過線上視窗獲得足夠的資訊做判斷，更遑論要做出適當的立即性處置，因此需特別謹慎。反之，促進（promotion）人性光明面的技巧則是較鼓勵採用的，例如焦點解決理論或優勢觀點及其相關技巧。

## 五、處理成員的特殊問題行為

在線上團體中較常出現的特殊問題行為為不專注、打岔、重覆說無意義的話、與成員私下聊天、另開視窗做別的事、說謊、過度沈默等，處理這些問題可透過相關團體規範的建立，以及行為酬賞機制的執行，抑或是個別約談等。

## 六、專業督導

事前與事後的督導有助於專業人員的自我與專業成長，可不限於傳統的面對面方式，以利將資訊社會的互動模式融入自身實務工作知能。實務中，筆者在事前督導時讓領導者（實習生）依其所設計之活動實際帶領其他工作者，結束後立即以線上視窗的逐字稿逐行檢討，再於團體活動評估報告中加以檢討回饋。這種做法讓領導者能於事前演

練，不只增加自信心，也能更清楚其在實務中可能面對的問題，並及早思考對策。

## 結論

助人專業有責任呼應資訊化社會變遷，提供有效率與有品質的服務。以線上團體方案提供服務僅是眾多應用資訊科技方案的一種，經過審慎的準備、設計與執行，可以讓一個機構複製別人的優良成果，或提出自己的線上團體方案。過程中雖難免會有許多困難與準備事項，若能針對各項議題及原則一一加以思慮，想出克服策略，將使更多案主受惠。這有賴政府及非營利機構主管能開放心胸，支持實務工作者與學術研究者勇於嘗試此類型的團體。但助人專業的「實務工作者」不必趕在時代潮流前端，只須跟上，因為服務人群是社工的本質。實務工作者在機構允許的情況下，可嚐試應用一些免費而普及的科技產品於自己的實務，並時時謹遵案主「福祉最大化」與「傷害最小化」的原則。至於助人專業的「學術研究者」則應走在世界的前面，儘早看見問題並提出對策或利用新科技提供解決之道。若能從有理論和成功研究證據支持的工作模式開始設計，排除執行時的相關困難，並維持倫理守則，則其效果定能獲得增進。

（本文作者彭武德現為高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系助理教授；許馨文為該系大四學生；陳綉裙為高雄市政府社會局社會救助科科长）

**關鍵詞：**線上團體、資訊科技、方案設計、方案執行

## 📖 參考文獻

- 行政院研究發展考核委員會 (2001)。電子化政府推動方案。  
<http://www.rdec.gov.tw/public/Attachment/711616423771.pdf>。
- 吳淑楨 (2005)。運用即時通訊網路團體諮商對高憂鬱傾向學生輔導之研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班。
- 宋麗玉、施教裕 (2009)。優勢觀點-社會工作理論與實務。臺北：洪葉文化。
- 林雅涵 (2011)。一次單元諮商模式網路團體諮商運用於網路成癮當事人效果之研究。未出版之碩士論文，國立彰化師範大學輔導與諮商學系所，彰化縣。
- 林萬億 (2007)。團體工作：理論與技術。臺北：五南。
- 張惠蓉、何玫樺、黃倩茹 (2008)。線上社會支持類型探討：以 ptt 精神疾病版及整型美容版為例。新聞學研究 (94)，61-105。
- 彭武德 (1997)。張老師電子諮商服務系統的回顧與前瞻。張老師簡訊(20)，6。
- 彭武德 (2007)。應用資訊科技以預防青少年網路成癮的理論初探。社區發展季刊(119)，222-236。
- 彭武德 (2010)。線上團體方案對青少年網路使用行為問題的處理。網護情報(49)，B。
- 彭武德 (2012)。資訊化社會的挑戰與學校社工的因應—從一個線上團體方案實習談起，臺灣社會工作實習制度—國際化、能力建構與挑戰國際研討會。臺中市東海大學：東海大學社會工作學系主辦。
- 魏麗敏、黃德祥 (1995)。諮商理論與技術。臺北：五南。
- Ajzen, I. (2006)。Theory of planned behavior (tpb)。上網日期：2006，Aug. 8。檢自：  
<http://www.people.umass.edu/aizen/tpb.diag.html>
- Anatchkova, M. D.、Velicer, W. F.、Prochaska, J. O. (2006)。Replication of subtypes for smoking cessation within the preparation stage of change。Addictive Behaviors, 31(2)，359-366。
- Garvin, C. D. (1984)。The changing contexts of social group work practice。Social Work with Groups, 7(1)，3-19。
- Junco, R. (2012)。Too much face and not enough books: The relationship between multiple indices of facebook use and academic performance. Computers in Human Behavior, 28(1), 187-198.
- Lopez-Fernandez, O., Molina-Azorin, J. (2011)。The use of mixed methods research in the field of behavioural sciences. Quality & Quantity, 45(6), 14p.
- Peng, W. D., Schoech, D. (2008)。Grounding online prevention interventions in theory: Guidelines from a review of selected theories and research. Journal of Technology and Human Services.

26(2/4), 376-396。

- Redl, F. (1953). The art of group composition。在 S. Schulze 編著, *Creative group living in a children's institution* (頁 76-96). New York : Association Press.
- W. L. Neuman 原著、王佳煌、潘中道、郭俊賢、黃瑋瑩等合譯 (2002)。 *當代社會研究法：質化與量化途徑*。臺北：學富。
- Wang, Q.、Woo, H. L.、Quek, C. L.、Yang, Y.、Liu, M.(2012)◦Using the facebook group as a learning management system: An exploratory study◦*British Journal of Educational Technology*, 43(3), 11p.
- Webber, K. H.、Tate, D. F.、Quintiliani, L. M. (2008). Motivational interviewing in internet groups: A pilot study for weight loss. *Journal of the American Dietetic Association*, 108(6), 1029-1032.
- Yalom, I. D. (1995). *The theory and practice of group psychotherapy*. Cambridge, MA : Basic Books.