

## 網路團體諮商之發展

郭思琪

### 摘要

網際網路科技日新月異影響人們生活的各個層面,心理諮商領域亦因網際網路的影響而發展出網路諮商。本文旨在檢視當前網路團體諮商進行的方式和種類,瞭解其優缺點以及對於團體催化者在網路團體諮商的角色做概念性的探討。透過文獻的探討發現,網路團體諮商因為科技的發達,在形式上已接近傳統面對面的團體諮商,但也因為網路這個中介媒介,在團體的進行上有其優缺點。此外,網路團體諮商師/領導者除了需要有團體諮商的理論知識之外,還需熟悉網路媒介的操作以及針對網路特性調整其角色,結合網路的特性和團體諮商理論技巧,如此才能帶領好網路團體諮商。

**關鍵詞：網路、團體諮商**

郭思琪 國立彰化師範大學輔導與諮商學系 sammymomo\_ma@yahoo.com.tw

## 壹、前言

網際網路的發展影響人們生活的各個層面，包括接受訊息、收集資料、學習、交易等各方面。健康照護的領域也因網路的發達，而逐漸發展出電子化照護 (e-care)。心理健康為健康照護的一環，已有許多學者針對利用網路的形式進行遠距諮商的研究，提出了許多支持網路諮商成效的研究結果。網路諮商可以說已成為一種可被接受的諮商形式。國外有關網路諮商的研究，已累積豐富的研究，在國內網路諮商也漸漸受到重視。

隨著網路諮商研究的成效逐漸受到重視，網路團體諮商也開始受到矚目，在國外已出現各種網路支持性團體或諮商/治療團體，研究也逐漸在累積當中，但國內在網路團體諮商的研究尚在起步當中，可搜尋到的文獻只有三篇（吳倩儀，2004；吳淑楨，2005；張景然，2003）。

本文的目的在於檢視網路團體諮商進行的方式和種類，瞭解其優缺點以及對於團體催化者 (energizer) 在網路團體諮商的角色做概念性的探討。

## 貳、網路團體諮商的種類

網路團體諮商不同於一般傳統面對面團體諮商，其最大的不同點在於網路團體可以有許多種形式，視其所選擇的媒介而不同。Colón (2001) 指出常見的網路團體進行的方式有三種：網路聊天室 (chat group)、佈告欄 (bulletin board) 和電子郵件名單 (mailing list)。網路聊天室是以即時 (real-time) 的方式進行，成員在同一個時間進入網路聊天室一起進行溝通，例如使用 MSN 或者特殊的電腦程式介面。佈告欄或留言版的形式是成員們可在一個網路空間裡隨時張貼，或回應訊息給其他成員或閱讀訊息。電子郵件名單是以寄發郵件給所有成員的方式進行溝通。

除了以上的三種進行方式之外，尚有視訊會議 (videoconferencing) 的方式。透過視訊會議，成員們可以看到團體領導者的即時影像，成員們也可以直接互相對話 (Bellafiore, Colón, Rosenberg, 2004)。eGetgoing.com 結合了各項網路科技提供視訊型式的藥物及酒精成癮網路諮商團體，團體領導者（諮商師/治療師）可以透過 eGetgoing.com 所提供的介面，進行各種治療方案。eGetgoing 所提供的網路科技如下 (Bellafiore, et al., 2004)：

1. 音訊會議：音訊會議可以讓所有成員們互相對話，就像是一般傳統的會議一樣，成員們可以同時發言。
2. IP 視訊會議：諮商師的影像可以即時傳送到每個成員的電腦，但成員的影像並不會被其他成員或諮商師看見，以保有匿名性。
3. 休息室 (breakout rooms)：在休息室區裡另有一位諮商師，萬一成員有需要個別的關照時，這個區裡的諮商師可以和成員互動。休息室也供成員們分組討論之用。

4. 評估和投票：提供問卷和評估成員的進展。
5. 團體前後測：可進行團體前後的資料收集。
6. 白板 (whiteboard)：白板即螢幕，提供成員輸入文字或繪圖，所有成員皆可看見。諮商師亦可透過白板播放簡報。
7. 回饋和意見：成員們可在自己的電腦上按下代表「是」或「否」的按鍵回答問題。他們也可以按下代表「舉手發言」的按鍵，此動作會將成員們放在等候發言的清單上。
8. 多媒體工具：可播放簡報/幻燈片和影片。
9. 個別成員的網頁：加入團體的成員都擁有一個個人專區，必須有個人密碼才能進入，此專區有個人資料、家庭作業、線上評估的資料以及群組電子郵件。
10. 私人日誌：成員的網頁區裡亦提供日誌的功能。
11. 家庭作業：諮商師可以在成員的網頁裡提供家庭作業，並給予回饋。

以上的功能讓網路團體諮商的形式非常接近傳統面對面的團體諮商。因為使用網路為媒介，使得網路團體諮商不同於一般團體諮商，Page (2004) 亦認為不應用傳統面對面團體諮商的種類來區分網路團體諮商的形態，因為網路團體諮商是透過科技媒介來進行的，其歷程反映出網路的本質、價值和文化。Page 提出以同步性 (synchronicity)、科技 (technology) 和領導方式 (leadership) 三面向來劃分網路團體的種類。以同步性來區分的話，可將網路團體分為同步 (synchronous) 及非同步 (asynchronous)。同步性的團體在同一時間一起進入網際網路的某一空間裡進行即時 (real-time) 的互動。非同步性團體則在不同的時間內各自進入某一共用的網站或空間張貼或傳送訊息。網路團體的互動是透過文字、聲音、影像等科技技術來進行溝通，因此有 e-mail 團體、聊天室團體、BBS 團體、留言版團體、線上即時團體等等。許多網路團體並無諮商專業人員的參與，網路團體的領導者的角色可能為電子郵件的發送者 (listserv owners)、留言版版主、團體催化員、支持性團體的領導者或主持人。他們的功能範圍從維護科技到專業領導者。然而，若要帶領真正的網路團體諮商則團體領導者必須為專業的諮商人員，而非只是網站架設者或留言版版主等非諮商專業人員。專業領導者除了能夠使用科技作為團體諮商工具以及協助成員使用科技之外，還包含傳統面對面團體領導者該有的功能。

若在網路上以 online group therapy 或 online group counseling 為關鍵字搜尋網站的話，出現的網站多半是以提供支持、資訊和社群為主 (Page, 2004)，真正提供網路團體諮商/治療並不多。而目前較為廣泛使用的網路團體諮商形式是以文字為主的網路諮商團體 (Bellafiore, et al., 2004; Page, 2004)，研究的議題很廣，包括各種不同的主題（例如應用憂鬱症團體、藥物成癮）和形式（e-mail、BBS）。不同的主題和型式組成各種的研究團體，例如佈告欄形式的癌症支持性團體 (Bellafiore, et al., 2004)、即時線上失落及哀傷的網路支持團體 (Gary & Remolino, 2000)、即時網路高憂鬱學生輔導團體（吳淑楨，2005）。

### 參、網路團體諮商的優勢及限制

相較於傳統面對面團體諮商的模式，網路團體諮商有以下的優點 (Bellafiore, et al., 2004; Finn, 1996; Page, 2004; Weinberg, Schmale, Uken, Wessel, 1995)：

1. 非同步的網路諮商團體的成員可以在任何時間進入網路空間參與討論或閱讀訊息。
2. 成員可隨時進入網路空間進行情緒上的宣洩而不必打擾到其他人。
3. 對於不能參加面對面團體諮商的人來說，網路諮商團體是一項很好的選擇。
4. 那些比較不情願或較少分享的成員，可在一個低風險的環境下獲得可用的資訊。
5. 訊息可被儲存，方便研究之用。
6. 打字的速度比面對面時講話的速度慢，成員正好可利用等待的空檔對其他成員所張貼的訊息進行思索。
7. 匿名性讓成員有安全感，能進行較深度且誠實的自我揭露。因為匿名性而激發去抑制化的行為 (disinhibited behavior)，成員會較願意在網路空間裡說或做一些在現實世界不敢說或做的事。

網路團體諮商亦有其本質上的限制或執行上的困難 (Bellafiore, et al., 2004; Finn, 1996; Page, 2004; Weinberg, et al., 1995)：

1. 若使用非同步的方式，如留言版或電子郵件，成員所張貼的訊息可能會較晚獲得回應，甚至無回應。
2. 可能會出現欺騙或破壞性的互動，例如攻擊或叫罵。
3. 成員可能會出現依賴網路溝通，而減少實質性的社會互動。
4. 對無法接觸網路或不使用網路的人來說，無法進行網路團體諮商。
5. 以文字為主的網路團體諮商缺乏視覺和聲音的線索。

綜合以上的優劣點，網路團體諮商雖然有其本質上的限制，但方便性和經濟性為其獨特的優勢，提高網路團體諮商的可行性。此外，有許多研究亦發現網路團體諮商的有效性。King (1994) 研究一個透過 BBS 張貼訊息的網路支持性團體，這個網路團體是作為「嗜酒者互誠會」的輔助團體，研究發現成員每個星期在 BBS 的回應率與其在嗜酒者互誠會的復原效果成顯著性的正相關。許多研究指出，在以文字為主的網路諮商團體中，成員所張貼的訊息大部份是支持性，此為支持性網路諮商團體的一大特色。另外，網路團體諮商的研究也發現了 Yalom 所提的療效因子，特別是普同性 (universality)、凝聚力 (cohesion)、灌注希望 (provision of hope) (Page, 2004)。

目前網路團體諮商最受到批評的限制是缺乏視覺和聲音的線索，然而隨著科技的進步，這些限制是可以改善的。例如上述的 eGetgoing.com 結合各種網路科技提供藥物及酒精濫用的網路團體諮商，讓團體形式可近似於一般傳統的團體諮商，又可以有網路所提供的不受時空限制的便利性。

此外，在網路也可以透過特殊的設計來「看」出團體的動力，例如 The Palace (<http://www.palacetools.com/>) 的 2D 聊天室提供一種虛擬的空間，可以顯示成員們的圖像，成員可以移動圖像到任何位置，透過此種功能，就可以看出成員喜歡靠近哪個成員（見圖 1.）。



圖 1. The Palace

Page (2004) 指出目前已有高科技以及高品質的網路團體，雖然這些技術目前無法普及於一般大眾，但隨著科技的進步，成本會逐漸降低，這些高科技產品最後都會普及化，屆時，網路諮商團體的歷程就可以和面對面的諮商團體一樣，而且可以觸及到更多有需要的人。

#### 肆、催化者的角色

網路團體諮商的催化者須對網路科技有所瞭解，如此才能針對團體選擇適合的溝通平台和技術。除了與傳統面對面的團體催化員一樣需篩選適合的成員、決定團體形式之外，網路團體諮商的催化者還需決定溝通的管道，例如使用 BBS 或是 MSN 或者其他的介面。此外，網路團體諮商的催化者因為網路的特性，使其必須調整其角色。張景然（2003）在其研究中即指出團體諮商員的角色和工作有別一般的面對面團體諮商，其不同點如下：

1. 成員自發性和支持他人的意願相當明顯，因而領導者的角色比較像是催化團體進行的參與者。
2. 網路上文字互動的節奏較慢，領導者可以得到較充裕的時間思索介入的方式。
3. 團體的約束力較低，成員容易分心或離開。
4. 成員之間容易出現插話，以致於出現模糊的溝通狀態。
5. 領導者的權力較低，不容易控制團體秩序或全然掌握成員的參與度。
6. 網路聊天室的「悄悄話」功能有助於臨場督導或協同領導者溝通之用。

另外，亦有學者 (Bellafiore, et al., 2004) 指出在以文字為主的網路團體諮商中，團體催化員必須對文字有較高的表達能力，其文字不僅要能表達內容還要能傳達出語氣。因為催化員的語氣會影響團體的調性，因此催化者須用文字協助團體營造出信任及安全舒適的氣氛。文字為主的網路團體諮商中，因為缺乏視覺和語言線索，因此催化員必須格外「傾聽」成員的語言，要能從成員的文字中分辨出他們的感受。催化員也需要規律地送出訊息，以免被成員誤認為不存在。因為網路匿名的效果，成員較願意自我揭露以及討論更為私密的事，也較容易出現幽默或諷刺性的言論，催化員要能知道何時介入並化解衝突。

網路團體諮商的領導者必須是專業的諮商人員，亦即領導者必須具備專業的諮商知識、接受過專業的訓練以及遵守諮商倫理。一般的專業諮商人員若要帶領網路諮商團體則必須有網路的知識、熟悉網路的操作並且對於網路諮商倫理有所認識。

## 伍、結語

科技在進步，諮商的形式也跟著在改變。傳統面對面諮商要求求助者在一定的時間內到達一定的地點，這種不便性讓許多人放棄諮商，然而隨著網路的無遠弗屆，讓許多有心的求助者可以隨時利用諮商來解決其困擾。團體諮商因為不是一對一，所以相對的在利用網路科技時困難度會比個別諮商更高，但科技不斷地在進步，網路團體諮商的許多限制會一一地被克服，現代的團體諮商師是不能漠視此一潮流的。因此，除了要對傳統的團體諮商的運作有其了解之外，也應對網路團體諮商的方式有所涉略。

## 參考文獻

- 吳倩儀 (2004)。網路團體諮商方案對國小高年級害羞兒童輔導效果之研究。台南師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版。
- 吳淑楨 (2005)。運用即時通訊網路團體諮商對高憂鬱向學生輔導之研究。國立台灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班碩士論文，未出版。
- 張景然 (2002)。網路團體諮商掃描。中華心理衛生學刊，15(4)，31-47。
- Bellafiore, D., Colón, Y., & Rosenberg, P. (2004). Online counseling groups. In R. Kraus, J. S. Zack, & G. Stricker (Eds.), *Online counseling: A handbook for mental health professionals* (pp.197-216). New York, NY: Elsevier Science.
- Colón, Y. (2001). Online bereavement support. *Innovations in End-of-Life Care*, 3 (3). Retrieved June 10, 2007, from <http://www.edc.org/lastacts>
- Finn, F. (1996). Computer-based self-help groups: On-line recovery for addictions. *Computers in Human Services*, 13(1), 21-41.
- Gary, J. M., & Remolino, L. (2000). Coping with loss and grief through on-line

- support groups. In J. W. Bloom & G. R. Walz (Eds.), *Cybercounseling and cyberlearning: Strategies and resources for the millennium* (pp.95-114). Alexandria, VA: American Counseling Association.
- King, S. (1994). Analysis of electronic support for recovering addicts. *Interpersonal computing and technology: An Electronic Journal for the 21st Century*, 2(3), 47-56.
- Page, B, J. (2004). Online group counseling. In J. L. Delucia-Waack, D.A. Gerrity, & C. R. Kalodder (Eds), *Handbook of group counseling and psychotherapy* (pp.609-620). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Weinberg, N., Schmale, J.D., Uken,J., & Wessel, K. (1995). Computer mediated support groups. *Social Work with Groups*, 17(4), 43-54.