

受苦生命故事敘說團體成員間口語互動內容分析初探

陳增穎

摘 要

本研究以單一團體六次的團體過程，分析受苦生命故事敘說團體成員間的口語互動，採用內容分析法，將團體的對話與內容加以系統性的分析與歸類。團體成員為在職之國中老師，共有五位成員自願分享受苦生命故事，如學生及家人死亡、感情失落、寵物分離等。研究結果發現成員在聽完受苦生命故事後，口語互動內容可分為四大主題，包括：表達正向情感（以鼓勵與包容的言語創造有助於敘說的氣氛、建設性的分享與回饋促進雙向連結）；提供問題解決的策略（傳達資訊與直接引導、處理想法以促進洞察）；偏離主題的互動（問問題與回答問題的誤差、成員的回應方式降低團體的此時此地）與互動的後續效應（成員對敘說者的受苦故事產生替代性受創的反應）。文末根據研究結果加以討論，並提出研究者的省思與建議。

關鍵詞：口語互動、受苦生命故事、團體成員

陳增穎 南華大學生死學系助理教授。(通訊作者：Email: chengtsengying@yahoo.com.tw)

緒論

在諮商的過程中，當事人談到不愉快的過去與現況是很自然的事，受苦更可能是當事人前來尋求諮商的主因。受苦的當事人帶著故事前來，希望可以好好的說出來讓他人瞭解其生命經驗的真實。在進行一對一的個別諮商時，心理師會採用多種助人技巧以協助當事人修通受苦生命經驗，自從團體做為一種心理治療的方式以來，團體的成效也獲得多數肯定，是助人型式中不可或缺的一項。

「團體」指三人或三人以上彼此互動，以使每位成員能影響他人或受他人影響，植基於成員的互動關係，彼此互有印象及回饋（徐西森，1997）。依此定義，除非成員彼此互動，否則團體是名存實亡的。溝通是整個團體過程的核心，如果沒有溝通，團體成員勢必無法相互影響（李郁文，2008）。做為一個開放式的互動系統，團體成員追求共同的目標，彼此相互依存，在共同關注的事務上共享規範，對於個人的成員身分有所覺知，並對其他隸屬同一團體的成員有一份認知（任凱譯，2005）。

在探討團體過程時，研究者的重點常放在領導者和成員間的口語互動，在口語互動過程中反映領導者與成員的溝通型態或模式，以人際互動的品質和焦點做為團體諮商效果的指標（謝麗紅，2000）。研究口語互動的工具，以 Bales 的互動過程分析表(Interaction-Process Analysis, 簡稱 I. P. A.)及 Hill 的互動矩陣(Hill Interaction Matrix, 簡稱 HIM)最常被運用。例如 Bales(1950)將團體成員間的所有語言和與非語言互動歸類為四類十二項，包括：正向反應（表示團結、化解緊張、同意）；嘗試回答（提供建議、意見與資訊）；詢問（尋求資訊、意見及建議）；負向反應（顯示不一致、緊張及敵對）。而 Hill 的互動矩陣則是以團體的口語行為為基礎，包含內容(content)及工作(work)兩個向度，其中內容向度包括主題、團體、個人及

關係，工作向度包括傳統、肯定、推測及面質等口語互動行為，在內容與工作兩個向度交叉下，產生十六個等級、四個象限的口語行為（潘正德，1998）。由於 Bales 的分析架構僅能呈現口語互動的型態，而無法呈現互動的內容，因此 Hill 的互動矩陣成為多數研究者喜愛的評量團體互動工具。

細觀 Hill 互動矩陣，雖然有助於瞭解團體的互動狀況、團體領導者的領導型態、團體的組成及團體的發展（謝麗紅，2000），協助領導者覺察自己的口語互動，或督導團體領導者確實依理論取向扮演領導者的角色，以從事團體諮商領導者能力之訓練（謝麗紅，1994）。但是其將互動過程中口語行為加以記錄與分類編碼的方式，無疑會簡化成員間口語互動時所傳達出的豐富內涵及訊息。

再者，如 Yalom 與 Leszcz(2005)所述，進行團體治療時，領導者的主要功能在儘可能地創造團體文化，以誘導有效的團體互動，使成員們能夠自發且無拘無束自由互動，藉以使成員們相互重視，使他們感受到團體是社會的縮影，他們想知道關於自己的任何訊息都存在於團體中。也就是說，團體的療效來自於成員與成員之間，而不單只是來自於領導者而已，否則領導者過多的結構化演練和過多的催化技巧會造成成員們過度仰賴領導者的給予協助而無法獨立，因而招致反效果。

Yalom 與 Leszcz(2005)曾揭示團體的療效因子，相信團體是改變的原動力，但許多療效因子的啟動不在於治療師，而在於團體成員的互動，例如提供支援、普同感、建議、人際學習、利他和希望的，正是團體中的其他成員，團體成員也認為最重要的是團體中的人際互動。但是大多數的團體研究重視的仍是成效實證研究，強調團體領導者的理論取向、團體方案及帶領技巧對成員造成的改變，而探討團體歷程的研究則相對較少（潘正德，1999；Bednar & Kaul, 1994），甚至難以窺見團體歷程的深度描述。

因此研究者想進一步還原在非結構、及領

導者的任務聚焦在維繫團體、催化團體此時此刻溝通的情況下，團體成員間的口語互動內容為何？團體的主題定為「受苦生命故事」，是從研究者個人的實務及生活經驗中發現到受苦生命經驗乃人類普同之現象。由於苦難的不可避免性，Frank(1995)相信每個人都是負傷的敘說者(wounded storyteller)，如果遭逢苦難，個體必須找到自己的時空和語言來敘說這個經驗，為自己發聲(Begrer, 1997)。可是苦難往往會消掉受苦者的聲音，這正是受苦者更受苦的原因。能夠將其敘說出並與富有同情心的他人分享，是讓孤獨的受苦獲得解決的要素之一，亦即受苦者須要有人願意敏銳地傾聽，聽到他們聲音中吶喊出來的邀請，有場合可以說出受苦的故事，走入他們的世界(Fredriksson & Eriksson, 2001)，見證他們的苦難。透過回憶、透過敘說，沈默與否認的界限被打破，使受苦經驗獲得承認與哀悼。

團體的型式提供受苦者敘說的空間與時間，團體成員會對相同的刺激有相當不同的反應，反映出成員們豐富的內在世界，因此團體成員所提供的多元化回饋也非個別諮商中單一的治療師所能及。本研究透過分析受苦生命故事敘說團體成員間的口語互動，瞭解成員間口語溝通的反應內容，並加以歸納整理。

研究方法

本研究兼採會心團體及成長團體的精神，屬於經驗性的團體，如 Shaffer 與 Galinsky (1980)所言為「成長與發展性的團體」或「人性關係團體」(Human Relations Groups)。這類團體又稱為「正常人的團體治療」，對象是可以從情緒開放經驗中，獲得好處的一般適應的人。透過討論個人可辨識的問題，以促進自我覺察、自我發現、自我認定和發展個人潛能，焦點也在個人內在與人際動力，協助成員學習問題解決的方法（林家興，1987；吳秀碧，2005）。

要補充說明的是，本研究為「受苦生命故

事敘說團體」，主題是「說出」(tell)受苦生命故事的團體，並非以「敘說治療」取向進行的團體。領導者雖受過敘事治療的專業訓練，但在這個團體中，領導者並未特別運用敘事治療取向，而是自發地讓成員間產生口語互動，因此本研究分析的重點是團體成員的口語互動，而非領導者所使用的領導技巧。

研究參與者即團體成員，為研究者任課於某大學輔導學分班之課堂學生，皆為在職之國中老師，年齡最高為 50 歲以上 2 人，最低為 29 歲以下 2 人，介於 30-39 歲及 40-49 歲者人數相當。團體成員在進入團體前已於數年前認識並同聚一堂上課過，也因而建立良好的情誼。數年後再次同窗，他們也期待瞭解同學們數年來的生命歷程變化。

限於學期時間規定，團體共進行六次，每週一次，每次三小時，共 18 小時，全程錄音錄影。團體全部結束後，每位成員再分別撰寫團體回饋表，回饋表的題目有：你覺得這個團體對你有幫助的地方在哪裡？沒有幫助到你的地方是哪裡？團體中哪些活動或所發生的事是你印象深刻的？參加團體前你對自己的「受苦生命經驗」有何看法？參加完團體後，你覺得自己有哪些不一樣的地方？在這個團體中，你扮演過哪些角色（敘說者、聆聽者、分享者、旁觀者）？對這些角色你的體會是什麼？你對團體成員有什麼想說的話？等等上述題目以瞭解成員對團體的看法。

所有參與的成員均參與團體開始前的課程架構說明，由研究者說明研究及團體的進行方式，並獲得全體學生之研究參與同意書，男 4 人、女 18 人，共 22 人。由於成員偶有請假未到，六次團體平均參與人數為 18 人。至於研究者兼具授課教師評分者部分，則向學生說明非以團體內容為評分依據，而以他種方式替代，以消除學生在團體中被評分的疑慮。於團體前的說明中亦陳述相關團體規範如保密，以及同意攝影、錄音、填寫回饋表、團體資料做為研究發表等議題。為保護成員隱私，本研究逐字稿內容皆以化名處理。

團體帶領者即為研究者，研究者有數次帶領團體經驗，多以生命故事敘說與人際關係為主題。在此次團體中，領導者的角色主要在於催化合作的氣氛，而非利用結構式的活動或指示來協助團體過程（除了暖身活動如天氣報告；發下卡片請成員們撰寫感想給當次敘說的成員；連結團體，請上一次主要敘說的成員分享這星期來的感受等之外）。領導者採取溫暖、關懷、鼓勵、尊重的態度與行為來運作團體，建立坦誠關係，協助成員充分表達自己，目的在使成員在安全、開放的團體氣氛下，願意主動地投入團體與他人互動，強調成員的責任，是一種支持同理式的領導。此外，領導者也以與成員同等的身份參與團體，示範自我揭露，讓成員們可以感受到領導者與他們平等，對團體士氣和情緒有正向的影響（吳秀碧，2002）。最後，領導者也擔任設限與建立規範的角色，提醒成員們注意出席及保密。

在本研究中，研究者身兼資料分析者，為避免個人主觀意識及情緒影響，在團體全部結束後先將錄影資料暫放三個月後，由研究者親自將錄影資料轉謄為逐字稿，並加上化名做為識別及編號做為發言順序，確定並未有足以辨識團體成員的資訊。逐字稿謄錄完畢後，文本資料亦暫放三個月再進行資料分析及結果撰寫，以避免研究者本身的觀察與期待干擾資料呈現。由於本研究的焦點在成員敘說受苦生命故事時團體成員間口語互動內容，因此暖身活動部分之逐字稿資料將不列入分析。

本研究採用「言辭」(utterance)作為分析單位，指個體口語表達出來的訊息，具有溝通的功能 (Visschers-Pleijers, Dolmans, De Leng, Wolfhagen, & van der Vleuten, 2006)。「言辭」的長度數句不等，研究者須辨識和區別成員的言辭所要溝通的功能，並注重成員前後對話的脈絡，從文本資料中發現主要類別及歸納類別間的組型。命名及分類的原則有二：(1) 兼顧現有文獻中的相關概念及發現新的類別；(2) 強調類別間的獨立性（張思嘉、李雅雯，2009）。研究者不斷地閱讀團體過程的逐字稿，辨識出

可做進一步分析的對話段落，依照對話的流動與內容來進行判斷，進行資料的分解、檢視、比較和概念化，針對內容和各類別做解釋。研究者並邀請另一位博士班研究生擔任協同分析者，就研究者的分類與命名進行反覆討論，就並觀點不一致處進行溝通，儘量消除研究者個人主觀的限制，使得兩者間的評分者信度為 .85。研究結果除了摘錄敘說者的受苦生命故事外，另一方面也選取有意義的段落做為讀者閱讀理解的材料。

結果與討論

團體進行一開始乃敘說者自願分享受苦生命故事，大約持續五十分鐘，此時成員們會專注聆聽，因此這段時間除了敘說者的陳述外，成員們間彼此的口語互動是沈默的。待敘說者的故事告一段落後，成員間的口語互動頻率上升。以下的研究結果先簡述五位自願敘說者的受苦生命故事，並摘錄且彙整團體成員間的口語對話互動內容。研究者共整理四大主題，包括：表達正向情感、提供問題解決的策略、偏離主題的互動與互動的後續效應。根據四大主題再細分為七個次主題及 19 個概念。最後，則針對受苦生命故事敘說團體的口語互動特色進行討論。

一、團體成員敘說的受苦生命故事

第一位敘說者小真提及剛到新學校擔任主管，不料就碰到八八風災，二十多位她來不及見面及認識相處的學生就被埋在土石流下，提早結束生命。在救災的過程中她痛心、傷心，出現發抖、幻聽、幻覺的症狀，但好強又好勝的她卻不敢讓同事知道她的脆弱與痛苦，默默的承受（在他們面前，我不敢掉眼淚，怕眼淚讓他們瓦解，走不進教室）（第一次團體）。此外，她懷抱著強烈的自責，感覺到自己的渺小與無能，什麼事都不能做，一直認為自己身上背著二十多條人命，有時甚至覺得自己比劊子

手還惡劣！沒有人能給她正確的答案，告訴她為什麼會發生這種事？（為什麼上天你要這樣對待我？莫非是要考驗我信心與信念夠不夠？還是我這一輩子要承擔的苦，而我還沒有承受夠？）（小真 28，第一次團體）

第二位敘說者阿喜談及年輕力壯的兒子莫名其妙在家中猝死，突然之間失去生命跡象，她實在不能接受這個事實，法醫解剖說是嘔吐物塞住氣管窒息，她還是不能接受這個理論（我很錯愕吔，我一直問老天說，你總要給我一個理由吧，人家都癌症死掉的，有車禍死的，有那種急診什麼猛爆性肝炎，什麼都沒有吔，怎麼會突然走了？我不知道吔。）（阿喜 14，第二次團體）她跟先生原本感情就不好，兒子一死，兩人關係更加惡化，有一天他又要打她，她再也不像之前那樣忍氣吞聲，申請保護令搬離住了二十年的家，寧願自己一個人過活。幸好在這段過程中，好幾個朋友接棒支持她，現在的她反而感謝老天巧妙的安排，「活下來」三個字對她來說意義重大，再來就是要開心的過日子，用她的生命來活出兒子的快樂。

第三位敘說者慧慧述及與有婦之夫產生不倫之戀，這種不能被社會容許及承認的感情，加上對方又在國外，聚少離多的日子讓她痛苦了好幾年。一方面她覺得兩人相愛，一方面也知道對方不會離婚，兩人不可能有結局。曾經想要放手，卻又難捨愛戀的感覺，心情總在期待與失望間擺盪。現在的她認為自己的感情已經冷卻下來，不再像剛開始談戀愛時那麼義無反顧（就偶爾打打電話，像個普通朋友一樣聊天吧。）（慧慧 163，第三次團體）練習接受無奈與放棄，是她目前要面對的課題。

第四位敘說者孫姐談到與養了多年的老狗分離的難過。一直以來都是老狗在黏著她，她也在不知不覺間習慣牠的陪伴。哪知某天朋友的小孩說想要養牠，她竟誇下海口說送人沒關係，以前她不能體會跟狗分離的感覺是這麼痛苦，從來不知道情感的凝聚是這麼的濃，等到分開時才知道對牠的感情有多深，家裡再也沒有牠跟前跟後。看到老狗在新主人家很受寵

愛，甚至比在「原生家庭」過得還好，更讓她的心五味雜陳：「真的是笑死我了，真的是牠離開我是過得比較好，所以應該是要說祝福牠喔？」（孫姐 111，第四次團體）如今她只能儘量克制想見牠的心情，不要再常常想著找藉口去看看牠：「就讓我心死了吧，就讓我的心不要再去想這個情還牽在那裡，好像我會過得更好一點。」（孫姐 175，第四次團體）

第五位敘說者月月談到結婚二十年的老公發生車禍意外死亡的過程。從小到大一直覺得命運不是很順暢，遇到老公後才覺得自己的人生開始有起色，兩個人也十分恩愛。但是老公那天騎機車出去，中午的時候卻接到惡耗，入院前死亡。這消息來得太突然，身為護喪妻傷慟難以撫平。一年後，她遇到另一個他，兩人相知相惜，但是周遭的人卻不諒解，直言他另有目的，直言她老公「屍骨未寒」，社會輿論壓得她喘不過氣來：「所以現在好像是很幸福，但是背後那一塊還是很煎熬。」（月月 190，第五次團體）如今她的態度是隨緣，不會因為別人講他不好，她就放棄，她要自己去判斷，也希望以後如果真的走不下去的時候，也不要太難過。

二、團體成員間的互動內容

（一）表達正向情感

1. 以鼓勵與包容的言語創造有助於敘說的氣氛

（1）鼓勵成員敘說

由於要在團體中分享的受苦內容較隱私，是想敘說的成員尚未公開跟別人分享過的，或者主觀認為受到社會規範及他人觀感的束縛，因此在「說」與「不說」間陷入抉擇。此時想敘說的成員會拋出試探性的言語，其他成員就會鼓勵敘說者開放，成員們鼓勵敘說者的態度不是強迫性的，想藉此表達他們的包容與接納，並且以自身為例表示敘說揭露後獲得良好的結果，來鼓勵想要敘說的成員，例如：

慧慧 18：其實我這禮拜一直在想我要不要講，因為我要講這件事情在大家面前...因

爲我要講的事情，我覺得大家應該不能接受...

玉米 19：是今天的心情嗎？

慧慧 20：不是，我的某一段受苦的經驗，對。

小真 21：爲什麼妳會認爲我們不能夠接受呢？

慧慧 22：因爲世俗的觀念就是不夠接受。

美美 23：說出來看看。

玉米 24：連妳自己都不能夠接受哦？

慧慧 25：我不覺得吔。

玉米 26：試試看嘛。

小真 27：對呀，試試看，但是妳如果真的覺得還是不想要，那就不要勉強。

慧慧 28：我有跟我的密友講過，但是我還沒有在那麼多人面前講過。

跳跳 29：我們可以變成你的密友。

小真 30：我上個禮拜講出，選擇走出、選擇聽你們的話，選擇走出之後，兩天不到我就解決事情，不然我到昨天...都還在懊惱這件事情，所以我覺得給自己一個走出來的出口真的很重要。

(第三次團體)

此外，由於本團體成員彼此是同學，因此在平日相處言談中有的成員已或多或少知曉誰發生了什麼事，就會想鼓勵那位成員敘說，例如某成員指著一位成員說：「她有一堆可以分享的，她有太多東西要分享的，可是她怕她會失控，所以這個(將衛生紙移到該位成員面前)。」(第三次團體剛開始時)此時領導者問大家是不是能夠包容失控的成員，成員們異口同聲說：「可以。」儘管如此，該位成員仍是笑笑沒有回答，看得出並未準備好要敘說，所以成員們也就先打住，不再進一步施加同儕壓力。

(2) 保護敘說者

例如當慧慧陳述與有婦之夫的交往過程，部分成員接二連三炮轟該位男性，有成員即跳出來制止解圍：「等一下，我覺得慧慧好像她的話一直要講出來，大家先暫停，讓她把她要講的，讓她全部講完再提問好嗎？」(龍龍 99，第三次團體)其後成員們的批判態度稍微緩和，但仍是站在反對的立場，告訴慧慧不要再

執迷不悟了，所以成員中再次有人指出這個現象，例如：

龍龍 204：所以慧慧一開始就說你們不會接受，她一開始就把話講在前頭了。

慧慧 205：看吧。

玉米 206：不是，我們不是說不接受哦...

小真 207：我們是在說妳別再傻了，我們是在心疼她。

玉米 208：對。

(第三次團體)

由於慧慧的議題較具有爭議性，因此引發成員有不同意見的討論，但由於本次敘說的主角是慧慧，當成員爭相發表自己的看法時，反而讓慧慧無法完整表達自己的想法和感覺，因此才有成員提出應先讓她把話說完，使她的敘說不致於因成員的反對而受到威脅及中斷。反對的成員也趕緊澄清他們並不是責怪慧慧，相反地是爲了她好，希望慧慧不要誤會或覺得不被團體接納，重新建立她與團體成員間的連結。

(3) 詢問敘說者受苦故事的細節

敘說受苦經驗並非是一件簡單的事，敘說者會因爲投入情緒或跳躍式的回想而產生故事內容不明的情況，此時成員爲釐清模糊的部分，會提出問題希望敘說者聚焦或澄清，例如：

玉米 235：妳還在在意的點是什麼？

阿喜 236：不被尊重、被傷害，還有傷害了我們兩個的結晶，這個小孩，因爲這個小孩他是無辜的，其實我覺得小孩走了他很快樂，我一直這樣感覺，小孩走了他很快樂。

小理 237：誰？誰很快樂？

阿喜 238：小孩走他很快樂。

小理 239：是先生很快樂？

阿喜 240：不是，是我大兒子，我覺得他走他很快樂。

龍龍 241：妳先生呢？妳先生的痛苦呢？

阿喜 242：我先生很痛苦，我也很痛苦啊，我當一個媽媽很痛苦啊。

龍龍 243：妳先生的痛苦妳可以感受到？

阿喜 244：我剛開始可以感受到，可是後來我

覺得他很殘酷，我就不再感覺他的痛苦。

玉米 245：妳要不要說他怎麼殘酷？

（第二次團體）

在諮商的過程中，當個案的敘說含糊、散亂、簡化、不清楚時，助人者會使用開放式或封閉式問句來鼓勵個案澄清（林美珠、田秀蘭譯，2006）。同樣的在團體中，成員也會針對有疑惑的部分，邀請敘說者說明的更清楚一點。以上述對話為例，阿喜談到兒子生前與先生的互動，由於成員聽不懂她故事中陳述的對象是誰，因此向阿喜發問她所指稱的對象是誰、她有沒有感受到先生的痛苦、先生如何殘酷的對待兒子等等，讓阿喜可以繼續向成員敘說喪子之前的家庭互動關係始末，使成員更了解她為何會那麼受苦。

2. 建設性的分享與回饋促進雙向的連結

（1）敘說者和成員的幽默對話

在敘說受苦經驗時，敘說者的情緒難免低落，團體成員因同理、同情，氣氛也隨之凝重。為緩和團體氣氛，成員會帶入幽默的話語，但是這種幽默也表達出關懷。此外，敘說者也會自我解嘲，和成員嘻嘻哈哈一陣後，心情輕鬆不少，讓自己開心也讓成員安心，增進彼此關係的可親近性。例如：

阿喜 467：我感覺我現在身體移位...現在都還在移位當中。

龍龍 468：妳有去做健康檢查嗎？

阿喜 469：沒有，之前都很努力的檢查，現在都一點都不想檢查。

龍龍 470：照 X 光看有沒有回到原位啊。（其他成員大笑）

阿喜 471：現在能夠講話就是在原位了。

（第二次團體）

在敘說受苦生命故事時，嚴肅的情境會造成成員的壓迫感，運用幽默可讓團體從令人不安的話題中暫時抽離，容許成員在哀傷的中場時分休息一下，用遊戲的心情看待痛苦，以便還有精力走過長長的復原之路。一起歡笑可以建立親密感和溝通，把對當事人有害的、悲劇

的能源，轉換成具有建設性、喜劇的能量，降低緊張焦慮，促進團體凝聚力、安全感和歸屬感（陳增穎，2002；管秋雄，2002；Berg, Parr, Bradley, & Berry, 2009）。如同上述的對話一樣，成員基於愛與關懷的態度說出幽默的話語，自然而不勉強，而阿喜也感受到成員對她的關心，暫時從悲傷和沮喪中脫困。

（2）關心敘說者的近況與感受

在敘說受苦生命故事時，成員難免會提到受苦當時生心理不舒服的情況，例如手腳發抖、掉眼淚、六神無主、否認等。此時成員會表達出關心的態度，詢問敘說者最近是否還有不適應的情形，例如：

阿喜 333：對呀，所以我才會想說颱風一來把我關三天我就要瘋掉了，所以只要颱風一來我就衝台北，那兩年都這樣，我一定回台北，不管高鐵多貴我一定衝回去，我受不了一個人關在房間裡面。

阿鴻 334：今年怎麼樣？

阿喜 335：今年還好，今年颱風還沒到，不過今年又調整比較好了，已經第三年了。

佩佩 336：現在還會感到孤單嗎？

阿喜 337：會呀，因為一個二十年的地方突然抽離了，那個是血直流地，就像一棵大樹，它在那裡活二十年，你把它移植到其它地方，它也要適應，刚开始所有葉子也會掉光。

（第二次團體）

當成員詢問敘說者的近況時，也是想試著瞭解敘說者的經驗的感覺，如此一來能讓敘說者感受到成員的關懷與溫暖，覺得自己的經驗和情緒受到成員的重視。以上述對話為例，阿喜談到的受苦事件與喪子、離家等悲傷經驗有關，這些喪慟對她造成極大的壓力，雖然事件發生在兩年半前，但成員依然會擔心阿喜現在是否還會覺得難過和孤單，準備進一步提供安慰，期讓阿喜感受到來自團體成員的社會支持力量。

(3) 讚美敘說者在受苦時中展現的良好特質

在敘說受苦生命故事時，敘說者會因為這個經驗而感到自我價值感低落，例如孫姐敘述老狗毫不留戀的離開她，加上新主人對牠特別好，使她難掩挫折的心情。此時成員從她無微不至照顧老狗的過程中，感受到她的細心、好心和關心，因此把握機會向孫姐表達出對她的讚美，例如：

玉米 204：所以我非常讚佩妳，真的我非常讚佩妳，妳對動物的敏銳的觀察力。

孫姐 205：其實我到現在為止都還有一個腳墊捨不得拿去洗，因為腳墊上有牠睡覺的味道。

玉米 206：所以妳很「軟心」，妳的心好軟好軟。

孫姐 207：要狠一點。

玉米 208：不是啦，不是那個意思。我真的覺得妳的心好柔。當妳兒子一定很幸福。

(第四次團體)

讚美一向被視為人際關係的潤滑劑，一般人都希望他人能看到自己表現良好的部分，重視他人的評價與看法，這也是自尊的來源之一。不管是優點、特色或奮鬥的意志都可以是當事人表現的優勢，即使他們本身並不認同，但是旁人還是可以提供確切的證據來支持當事人的優點（邱珍琬，2007）。

以上述對話為例，玉米的讚美能平衡孫姐只重視個人缺點的習慣，肯定她的善良，並因此營造正向積極的氣氛。他的讚美並非盲目的贊同與再保證，而是從他傾聽孫姐的故事中所發自內心真誠的感想。或許剛開始收到讚美時會不好意思，或許是華人講究謙虛的美德，但在互動的過程中可以體會到成員間彼此的支持與鼓勵。

(4) 互相勉勵一起走過受苦

隨著團體的進行，成員一個接一個敘說自己的受苦故事，聽到他人和自己也一樣在受苦，成員會以改善或解決問題的經驗來勉勵受苦者，提昇彼此因應受苦的信心，例如：

孫姐 215：我那天本來想給慧慧鼓勵支持一

下，說 11 點過後其實也還滿享受的，哎，鬼呀，我根本說不出來。這種違心之論我真的說不出來。自己都還沒有過。快了，快了，所以我們一起走過。

慧慧 216：不要像我用看電視一樣在麻痺自己就好了。不過也是因為現在有其它事情在煩，所以他的事情就變得比較沒有那麼煩心，也是慢慢的重心是在我身上，就不再以他為主了，他的事就比較不會干擾到我。

孫姐 217：這個最不簡單。

慧慧 218：也是慢慢的啊。前面真的有一段時間很難過，一開門，怎麼那麼安靜，今天晚上漫漫長夜我要怎麼度過這種感覺，尤其那時候又接近冬天，天氣很冷燈光很暗，然後一開門，沒有人，很安靜，就想說今天晚上不知道又有多難熬。因此也鼓勵妳去找其它事情讓自己分心。

(第四次團體)

成員提供自己逐漸走出受苦的成功經驗，讓對方相信改善的正向結果有可能發生，這種希望的灌輸和維持對所有心理治療都是重要的（Yalom & Leszcz, 2005）。以上述對話為例，孫姐不敢對慧慧說自己做不到的事，卻反而受到慧慧的鼓勵，聽到她現身說法如何面對孤單，化解孫姐對於孤單的疑慮。其它的例子還有在第五次的團體中，阿喜也分享：「不是課本的知識讓我獲得最多，而是每個人人生的歷練跟走過的過程，這才是最珍貴的。因為體驗的課程，通常對我們這個年齡層來講，比課本一些空泛的文字還要有意義。」（阿喜 27，第五次團體）這段話顯示看到別人的好轉對他們來說極具啟發性，聽到敘說者在自己的面前分享如何克服問題，見到對方沒有被苦難打倒，這樣的證言將更有具說服力，因而獲得期待、慰藉與力量。

(5) 成員自我揭露類似的經驗

在敘說者分享自己的受苦故事後，成員也會公開自己類似的經驗。尤其敘說者尚未分享

自己的受苦故事前，常會對自己的不幸感到憂慮不安，不敢肯定自己的感受是否恰當，此時成員就會分享他們也有相同的難處和生活經驗，例如：

孫姐 181：很好笑的受苦經驗，因為非常小的事。一般人很難體會這麼小的事會這麼難過，特別是沒有養狗的人會覺得哪會這麼嚴重。

慧慧 182：對呀，那一天牠被撞死的時候我也很難過，……（說明小狗發生車禍死亡的過程，約三分鐘）。後來我爸爸媽媽就把牠帶到公園去埋起來。

龍龍 183：私葬？你們自己私葬哦？

慧慧 184：對呀，帶到公園去埋起來，到現在都還不敢去問說那個地點在哪裡，有點…我覺得我這個人很會逃避啦，明明其實都是很想念，可是都不敢…去逃避去碰。都覺得說不要知道不要去問，以後走過那個地方也不會難過。這件事也已經過了五六年了。

孫姐 185：現在想到還會難過哦？

慧慧 186：之前會，現在不會了。我覺得我的心就好像封住了，就像我剛剛說的，就沒有辦法再喜歡別的小狗了。好像從那一刻開始對動物的愛就停止了。

吳語 187：我覺得人真的會習慣有牠的存在。我們家之前有養貓，但是貓不像狗，比如說我如果在客廳，牠在房間，牠就在裡面叫，你一定要讓牠出來，……（繼續分享與貓相處的故事，約五分鐘）

（第四次團體）

Yalom 與 Leszcz(2005)曾提到團體的療效之一就是普同感。經由從團體成員的自我揭露，彼此之間會發現自己並非唯一有問題的人、明瞭自己的狀況不比別人糟、瞭解別人也有相同的壞想法或壞感覺等等，因而達到宣洩及受到他人接納的效果。如上述對話顯示，孫姐原本不認為他人能瞭解自己的受苦感覺，此時慧慧坦露寵物死亡的事件和哀傷的歷程、吳

語分享貓咪陪伴她的歲月，目的是想讓孫姐明白她的受苦感受是正常的，表達出成員對她的尊重、認同與再保證，想讓她安心。透過傾聽成員的自我揭露，孫姐接下來也說她較釋懷了，甚至還回憶起她與狗狗相處的快樂時光。

（6）敘說者對成員的支持認同表示感謝

每一次團體結束後，領導者會發下小卡片，請成員們撰寫感想給當次的敘說者，並在下一次的團體開始時請上一次的敘說者分享看完卡片的心得。此時每位敘說者都說他們回家後會思考團體中成員所說的話，感謝團體成員給予的支持鼓勵。例如：

領導者 1：先請孫姐分享一下後來…

孫姐 2：後來那一天回去不是星期五對不對，我不是回家就很難過，就一直在看你們寫的卡片，然後就看到晚上一點半兩點半，不斷的看不斷的哭，哭的真爽。第二天早上十二點再起來，起來第一件事情還是把那些卡片拿到沙發上再看一次，再哭一次，哭的真的很爽。星期五的時候一邊哭一邊覺得說：「真是想罵三字經，這些同學真可惡，幹嘛一直逼我流眼淚，幹嘛一直讓我哭不停，幹嘛一直催淚。」就很生氣。星期六早上再看再哭的時候就覺得：「這些同學真可惡，為什麼寫這麼多讓我一直越難過？」一直看越難過。到了星期天早上起來又做這件事，很早八點就起來，再把這些卡片拿起來再看一次，我覺得：「大家怎麼那麼吝嗇，明明這張卡片有兩面，怎麼只寫一面？」

奇奇 3：我寫兩面，我寫兩面。

孫姐 4：我真的很感謝奇奇，因為她跟我講說，其實大家的卡片內容我都背起來了，奇奇告訴我說：「不管是孩子或是小狗都是人生的過客，妳一定要放得下，一定要自在。」我覺得很感謝，非常感謝妳。我覺得看到奇奇這篇，我覺得可能奇奇年齡跟我比較接

近。我覺得大家的動力...我覺得這些卡片真的是神奇的不得了啦，小真說的真對，它有神奇的功能。.....

(第五次團體)

雖然敘說者感謝成員時說她越看越難過，或說成員寫得太少，但其實受到成員回饋的感動，情緒得到釋放和宣洩。敘說者表達感謝的言語，對被感謝的成員及其他成員而言都是莫大的鼓舞，感覺到自己是被需要且有助於人的，他們對敘說者的進步有舉足輕重的影響，從給予的過程中受惠，這是團體療效因子之一——利他主義(Yalom & Leszcz, 2005)。

在本研究中，雖然成員是在領導者的要求下寫卡片，但這些內容依然是成員們自發且真誠的反應與回饋。再者，寫成白紙黑字可以讓敘說者一再閱讀反思，使支持的效果得以延長，並讓敘說者了解在團體中沒有機會或時間發言的成員，仍會透過卡片表示對她的深深祝福與期許，發揮治療效果。敘說者表達的感謝也說明她看重且接受成員的回饋，經由雙向的連結強調彼此關係的重要性。

(二) 提供問題解決的策略

1. 傳達資訊與直接引導

(1) 提供敘說者建議

為了改變敘說者的觀念或行為，成員會對敘說者應該要怎麼做提供個人的建議或勸告，鼓勵敘說者參考他的意見，例如：

玉米 175：月月我跟你講，其實大家都關心妳，但是就像妳講的，現在大家講話妳應該聽不進去，真正接觸的人是妳。但是我會建議妳還是要多觀察，說不定妳要去釐清妳是不是要得到一個情感的依附，還是真的遇到妳的白馬王子，所以妳要好好去觀察。

月月 176：對呀，所以剛剛就跟孫姐講說常常去把狗帶回來，我為什麼會講這個話，其實也是我現在的感覺，既然人來了，我就去接近接近，他到底是好或不好，我自己是最清楚的，不會隔

一個距離去美化他。如果真的覺得他只是我暫時感情上的依附，或者是非理智的狀況下，最起碼時間可以去證明，我也認了。

玉米 177：如果妳覺得他不錯，就把握；如果真的認清楚是不好，妳也不會有遺憾。

(第六次團體)

成員間直接給予建議或忠告幾乎在團體中都會出現，例如建議誰去做某件事、該如何做、勸告成員以不同的行為方式應對某個生活中的重要人物等(Yalom & Leszcz, 2005)。本團體也不例外，從上述對話得知，玉米建議月月再多花點時間跟喜歡的對象相處，好好觀察後再來決定，其他的成員在別的對話中也有類似的建議，從月月的回答中也可看出她也能接受成員給她的忠告，願意考慮並付諸行動。

(2) 敘說者尋求意見，成員給予答案

面對殘酷的打擊時，受苦者常用一長串的「為什麼？」詢問蒼天，希望能為受苦尋找答案和解釋。由於上天不會真正的出聲回答敘說者，此時成員就會代替上天來解答敘說者的疑惑，例如：

小真 48：還是要遵照倫理，畢竟我到那裡沒有人拿刀子架著我，是我自己甘願的，而且我甘之如飴，這一點我很認分。但是我只是始終不懂，為什麼要用命來換？你今天就算車禍讓我撞到了，讓我斷了一條腿，讓我住院，夠了吧？為什麼要用命來換？我一個人真的值得那 22 條命嗎？不值得，這 22 個孩子如果活著，他們可以有多少事啊？

孫姐 49：可是小真妳有沒有想過他們在妳的管轄權，妳是八月四號上任，妳只有四天的管轄權而已，妳怎麼可以把 22 條命就掛在自己身上呢？

奇奇 50：妳有那麼大嗎？

孫姐 51：妳沒有那麼大的權力。

阿喜 52：對呀，妳也沒有那麼大的能力呀，因

爲這個命是老天給的，命是老天拿走的，跟你沒有關係。

孫姐 53：對。

（第一次團體）

愧疚和掌控感，以及爲死亡尋找一個理由錯綜地交織在一起。不管是責備自己或他人，目的都是倖存者的心裡需要一個可以了解的理由來爲悲劇找到意義，並且確認生命還在掌控之中（林方皓譯，2002）。從上述的對話中顯示，小真心疼死去的孩子，認爲自己應該負責，詢問上天如果要給她考驗，也不該用其他人的命來交換。團體成員心疼小真受苦，紛紛回應她不該把天災的後果獨攬成難以承受的負擔，希望可以協助小真解決價值和信念系統的衝突，以撫慰她心靈上的痛苦與悲傷。

2. 處理想法以促進洞察

（1）對敘說者的境況提出分析及解釋

當敘說者在述說自己的受苦故事時，成員會以對敘說者的先前認識，解說敘說者的想法、感覺和行動。例如：

小真 72：我一直不敢去就醫就是因爲怕被同仁知道原來主管也撐不住了，真的很怕。

珮珮 73：可是就醫跟撐不住好像不能畫上等號。

孫姐 74：這個等號是這樣子，我一定要說明這個等號，這個等號是之前小真成爲一個單親母親，要維持住一個家庭的時候，她必須撐住這個家，她如果沒有撐住這個家，家就垮了，全部的人都靠她一個人，這個信念一直跟著她走，走到學校以後她還是堅持相信。

小真：我從被先生背叛，一路這樣走過來，我說實在的……（繼續說明自己的經驗）

（第一次團體）

在諮商過程中，諮商師常會適度的使用解釋，解釋也被評估是非常有幫助的。透過解釋，可以讓不清晰的經驗能有清楚的標籤，讓看起來獨立的陳述或事件之間具有關聯。這項具有創造力的嘗試可以了解令人困惑的現象，如此

一來將有助於成員對敘說者現狀的瞭解。

成員對敘說者的解釋可能正確，可能不正確，而判斷正確性的標準應該是當事人是否在接下來的對話中帶出更多的內容，並且對問題得到洞察（林美珠、田秀蘭譯，2006）。以上述對話爲例，小真接下來會繼續說明她如何在婚姻中受挫，使得她養成寧願很多事自己來、不願意開口求人的個性，以免對人造成依戀或依附。這段內容印證她認爲孫姐的解釋似真合理、具有意義，因而帶來更多的洞察與討論。

（2）說服敘說者認清自己的盲點

前述提到爲改變敘說者的觀念或行爲，成員會用他們的知識、經驗等來建議敘說者，但是當成員發現敘說者有所掙扎，並非那麼願意接受建議時，爲避免敘說者繼續執迷不悟受到傷害，成員會採取比建議還要直截了當的說服方式，游說敘說者欲使其看清現實，例如：

慧慧 121：這種故事我也聽過很多，也看了很多的書，如果是別人跟我講，我也一定會罵這個男的。

黑妹 122：妳都把他美化了，因爲妳要覺得他不好，而且他不可以這樣對妳。

阿玉 123：因爲妳要死心。

小瑜 123：我覺得一方面他的條件不錯，一方面是這個 A 君他要滿足的...他應該要滿足的是他自己的虛榮心，一方面他可以享受他國外那邊的家庭工作，他跟妳的聯絡只是要滿足他自己的虛榮心。我不要講到控制啦，他很想跟妳講話，只是他那一段期間想到妳要跟妳聯絡。或許我也不能這樣講，因爲我也不認識他，或許他在別的地方別的國家，妳排在星期五，她排在星期二...

跳跳 124：要現實一點。

玉米 125：不會啦，別把人家講的這麼可惡。

小瑜 126：可是我必須要講，我曾經知道說有一個大學教授……（舉出一個朋友的實例）。

（第三次團體）

從上述對話可看出，成員對於慧慧依然故我地不願正視該男士的缺點顯得有些著急，因此在說服的口氣上越來越急迫，例如採用「妳要…」、「我必須要講…」等語句，小瑜甚至舉出她朋友受害的真實案例，表明這是她親眼看到的事實，希望能增加說服力，期待慧慧快點認清盲點，就可以不陷在受苦的漩渦中。

(3) 挑戰敘說者在認知與行動間的不一致

成員們表達對敘說者的觀點不贊同，挑戰敘說者不合邏輯或不想改變的認知與行動，希望敘說者可以覺察矛盾。例如：

慧慧 131：就算是這樣子的話，就算我...其實我要跟大家講的是這些東西我都知道...

玉米 132：我的感覺妳沒有。

黑妹 133：妳應該要去面對，可是妳沒有去解決。

小瑜 133：因為妳沒有看到，妳沒有跟他單獨在一起。

玉米 134：妳以為他是一個好男人。

黑妹 135：是被他包裝過的。

小瑜 136：也不用包裝，因為也見不到，看不到...

慧慧 137：不過也因為自己走過這樣的歷程，所以...除非他讓我覺得說他是一個很不誠實的人，不然我...

小瑜 138：可是妳無法發現，在這樣的情況下...就算我們都看到他真的帶著一個女孩子，然後跟妳講，妳還不會相信嗎？每個人都跟妳講？

(第三次團體)

在對話的過程中，成員認為慧慧在個人想法意念與行動之間不一致，所說的和所做的有差異，因此想要激發她去面對現實，不要逃避看到男方的缺點。不過成員們挑戰的是慧慧的行為和觀念，而不是慧慧本身。

在挑戰的過程中，當事人不見得會接受，以上述對話為例，雖然成員指出了很有力的論點，但慧慧仍試圖為自己 and 對方辯解，對挑戰的反應是拒絕，對聽進挑戰尚未做好準備，因此可以看出成員持續不斷、耐心的提出挑戰，

就是希望慧慧可以有新的覺察和改變。

(4) 對成員的回饋提出不同的觀點

由於團體中聚集著各種來自不同生命經驗背景的人，自然有不同的想法和反應。團體內的互動方式容許各人有誠實而自發性的表達，並對他人的回饋提出相異的觀點，例如：

月月 45：事實上我是覺得說，因為慧慧說了她的狀況，我就在想我那一陣子的狀況，其實是滿類似的。我也想說...其實我如果是慧慧的話，你們跟我勸的事情我都會想辦法去反駁，我會想要去反駁：「他不是那樣，他不是像你們想像中的那樣。」其實因為我覺得我可以去同理。但是我不知道慧慧的感受是怎樣，其實大家說「他不是真心的，他只是玩弄感情」之類的這種話，基本上我們當事者是很難聽得下去的。

玉米 46：慧慧妳會哦？

慧慧 47：那時候有一點這樣的感覺，後來才回去想說如果大家都是類似的想法，我真的必須要去思考一下。

玉米 48：大家都是愛妳的，不會害妳。

月月 49：就是這句話，也就是我之前跟大家講的，其實我們都知道大家是愛我，不要我們受苦受傷，可是問題是這種愛可能會變成我們很大的包袱。事實上你的理智是在跟你的情感在對抗，很嚴重的對抗。事實上你們說的通通都是對的，但是我的感受通通都是不對的。

領導者 50：妳覺得上次我們大家對妳的回饋，有那種感覺？

月月 51：不會，那是不一樣的。我的狀況是我剛開始認識...我跟大家分享，就是說大家，包括小真在內，都覺得他很爛，對不對？她現在還在說他爛，我知道。

小真 52：妳不要逼我說他好，好不好？

(第六次團體)

在這個團體中，成員因各人遭遇等差異而對同一件事產生不同的看法，真相取決於詮釋，所以常有意見相左的情形。以上述對話為例，月月提到慧慧的情況和她相似，她可以同理慧慧的處境和感受，所以她推測成員在回饋慧慧時，慧慧心理可能會抗拒，不想接受，這些話促使團體成員再次檢核慧慧聽到回饋後，是否有未說出口的感覺或想法。月月也對成員表示自己也有不一樣的立場，但這並非全然否定成員的心意，或想引發意見不一的衝突，反而是在有凝聚力的團體氣氛下，願意冒險表達不同的觀點，使團體不至成為一言堂，而其他的成員也接納各人有各人的觀點。

（三）偏離主題的互動

1. 問問題與回答問題的誤差

（1）敘說者閃避成員的提問

在團體過程中，成員們會提出問題請敘說者澄清或提供更多細節，但提問的問題可能是敘說者目前不想回答讓大家知道的，因此會以顧左右而言他的方式加以迴避，提問的成員在嘗試兩次未果之後就「識趣」的放棄了，而其他成員也很有默契的不再提出同一個問題。例如：

玉米 127：你們家就只有那隻狗陪伴妳嗎？沒有其他人？

孫姐 128：嗯，對。不行，我等一下還有其他的事要做，我要去開一個會。

領導者 129：我們還有多久的時間？

孫姐 130：八點之前我不能紅著眼去開會，然後人家會問我說今天是發什麼神經，因為我在分享我的受苦經驗。

玉米 131：妳回家的時候就只有妳跟狗而已？

孫姐 132：這是秘密不能夠告訴你，不然小偷會來。

（第四次團體）

成員不願意在團體中透露個人的某些資訊，或許有各種的情緒及考量，如：自我貶抑、自我不確定性、信賴不足、被動性、個人步調與無法自在等。此外，在華人文化習慣下不想

吐露家庭秘密、還不想處理這個議題、缺少團體與領導促發、沒有打破沈默的壓力等，均為成員不願意自我揭露的可能原因（許育光，2011）。

從上述對話可得知孫姐不想回答成員關於家庭人數的問題，最後並直接說這是她的秘密，不方便在此讓眾人知道，用「保持模糊」的方式來保護自己。研究者事後曾詢問孫姐為何不想回答這個問題，她的回答是這個問題跟她當時敘說的主題不盡相關，而且考慮到待會兒就要提前離開，因此覺得開啓這個話題並不適合。不願意回答問題很容易被視為「抗拒」的表現，或猜測是否團體氣氛不夠信任與安全，事實上人們總是會選擇性地揭露自己的感受和事情，如果揭露太多，超過個人的忍耐力，反而會抵銷人際間的酬賞甚至逃離團體，而不能經由團體獲益(Yalom & Leszcz, 2005)。

（2）成員的提問偏離受苦故事的焦點

敘說者在述說受苦故事時，提到某些詞語是成員聽不懂的，因而對該詞語提出疑問，其他的成員也熱心的說明解釋，但接下來成員的對話卻繞著該詞語和相關情境打轉，未能專注在探索敘說者的情緒與受苦內容，例如：

月月 52：所以你們根本看不出來我發生什麼事情。那時候做好家桶不到一年，我們就出事了，巧不巧？真的是，我不知道是怎麼回事。

跳跳 53：什麼是家桶？

月月 54：就是祖墳。修那個祖墳。

阿喜 55：把它弄一下這樣子，重新整修。

月月 56：就是找一塊地，找一塊風水，整個移過去。

跳跳 57：那有看日子嗎？

月月 58：那都要看啊。他對我們那個祖墳很滿意呢，我老公還特地帶我去看，他還問我有什麼感覺。

跳跳 59：那是多久以前的事情？

月月 60：他出事前...

跳跳 61：他出事到現在多久了？

月月 62：出事到現在...再過幾個月就滿兩年。對，反正很多事情都很巧合啦，.....。

（第五次團體）

由於成員的經驗和背景知識不同，對敘說者的用詞不解，想要敘說者描述說明本是澄清及相互瞭解的歷程。在上述的對話裡可看出，成員不懂何謂「家桶」及與家桶有關的禮俗，因而提出疑問，有助於避免溝通上的誤解及增進知識。但接下來的討論內容卻岔開了月月想跟大家分享的故事脈絡，也暫時打斷了她的思緒和情緒，使得她花完時間跟大家解釋後，須再將大家感興趣的焦點拉回到她的故事情境裡，如此一來敘說者得再重新回想剛才故事被中斷的地方，重新醞釀情緒，才能繼續將故事說下去。

2. 成員的回應方式降低團體的此時此地

(1) 責難造成敘說者受苦的重要他人

隨著團體的進行與內在情感世界的分享，成員越來越主動的互動，甚至能提出反對的意見，例如慧慧提及的受苦經驗乃是與有婦之夫交往過程的辛酸，但成員聽到後的立即反應是不能認同，直接指出該位男士的不是，例如：
慧慧 31：重點是我喜歡上一個男生。

小真 32：很正常啊。

慧慧 33：但是那個男生結婚了。

小瑜 34：好可惡哦。

慧慧 35：但是我從來沒有怪過他地。

雯雯 36：不行。

慧慧 37：不行嗎？我覺得我們的感情很真啊？

雯雯 38：妳怎麼知道他是不是騙妳的？

慧慧 39：我不覺得他是騙我的地。

小真 40：那為什麼他不能離婚？

(第三次團體)

一聽到該男士已婚，成員很快地加入自己的價值判斷，這個故事也引發成員（不管男性或女性）較強烈的憤憤不平的情緒感受。雖然敘說者慧慧有袒護對方的傾向，但並未能改變成員對該男性的責難態度，即便慧慧稍後提出解釋為何該男性不能離婚，但不管有再多再好的理由存在，成員仍無法接受該男性的行為，一致地砲口向外，認為他對感情不負責任。

值得注意的是，上述對話發生在慧慧才剛要敘說故事時，由於成員對該男士的敵意，使

得慧慧其後的敘說過程常常出現中斷的現象，成員間的對話段落多有分析該男士的心態與行為，及勸服慧慧放棄的現象產生，在傾聽和瞭解慧慧的受苦情緒方面相對顯得較缺乏。

(2) 發表小型演講

在團體互動對話的過程中，成員鉅細靡遺的描述故事情節，一說起話來即超過十五分鐘以上，敘說的內容包含個人的經驗、想法，把平時未能表達的話一口氣說完，使得其他成員無法介入討論分享，例如：

領導者 5：小真上次沒有來，我們知道妳跟月月也認識也滿久的，可不可以分享一下？

月月 6：講，可是妳一講就哭。

小真 7：因為我不知道她跟各位伙伴分享些什麼，其實我們兩個人不是從小就認識，我們是她在輔導室當組長，我在輔導室當主任，可是我們兩個是天差地很遠的學校，是開會才認識。剛開始的時候我實在是很不喜歡她，開會的時候劇本已經翻到第十頁，她還停留在第一頁...

月月 8：今天中午已經見識到了。

小真 9：她的個性會這樣子，可是慢慢瞭解之後會知道她是一個真性情的人，也滿不錯的。.....（接著說了約 20 分鐘的話）

(第六次團體)

小真原本是在領導者的邀請和月月的鼓勵下發表想法，在敘說的過程中可以感受到她對月月的認識與關心，想要對其他成員說明月月的處境，但是話匣子一打開即滔滔不絕、欲罷不能。平心而論，小真接下來的小型演講可謂唱作俱佳，但發表小型演講的壞處如同自我揭露太多一樣，說者變成唱獨角戲或某議題的「專家」，占用太多時間，導致成員沒有機會回應，且不容易維持注意力在同一個人身上。當說者提供的訊息超過負荷時，成員的參與互動度降低了，變成被動的傾聽。此時可觀察到其他成員越來越沈默，有些成員仍專注的傾聽，有些成員則開始有不專注的行為出現。

(四) 互動的後續效應

1. 成員對敘說者的受苦故事產生替代性受創的反應

例如當小真敘說她的受苦故事後，阿喜即表達她的感受強烈，因為她曾在小真服務的學校待過（所以我的感受會比較強烈，因為看到那種情況，我也有學生在那邊，然後那裡的老師我也問過那邊的情況，有些我都還認識。…）

（阿喜 4，第一次團體）。除了當下的共鳴之外，即使領導者曾提醒團體成員可能會因聆聽受苦故事而引發不舒服的感受，有成員仍表示聽到受苦故事的當下情緒還好，但團體結束後故事的影響力猶在，類似替代性受創(vicarious traumatization)的感覺：

阿玉 8：然後等一下如果有人要分享受苦的時候，我覺得我可能很容易被影響，就是我回去之後都還會一直，對，就會睡不着，然後會想到像上次小真講到的風災...我想好多天哦，我會難過。

領導者 9：妳會替代性創傷那種感覺嗎？

阿玉 10：對，我會，會有一點。

玉米 11：自我投射？

阿玉 12：沒有，沒有自我投射，我都過得很好，都還滿平順的，只是說會...不曉得是她敘述的太好還是怎樣，我會有畫面。

領導者 13：是什麼樣的畫面呢？

阿玉 14：小朋友在叫，跟開車那幾幕。

（第三次團體）

有許多的研究顯示創傷事件具有「漣漪效應」(ripple effect)，不僅會直接影響當事人，也會間接影響家人或諮商師(Sommer, 2008)。在團體裡，敘說者分享受苦經驗本是追求復原時不可或缺的歷程，然而對聆聽的成員來說，這些受創印象甚至如自己的內在經驗一樣歷歷在目（洪素珍、楊大和、黃燕珠譯，2002），因而產生替代性受創或次級創傷壓力違常(secondary traumatic stress disorder)。如上述對話所示，阿玉或阿喜雖然沒有直接經歷小真所說的受苦經驗，但她們卻因故事的畫面或聲音侵入腦海，產生警覺性提高、難以入睡、難過

的反應。但兩人不同的地方在於，阿喜是在小真分享完後立即回饋她的感受深刻，而阿玉則遲至第三次團體時才提出，這可能是領導者再次提醒與關懷成員的反應，給予阿玉機會說出感覺及問題。但因為小真緊接著又說到她談完受苦經驗後續生活的發展，所以阿玉的感受分享便畫下休止符。

結論與建議

本研究旨在瞭解受苦生命故事敘說團體成員間的口語互動內容。立基於上述的歸類分析，首先整理成表一如下，再進行討論與結語。

從上述的分析資料可看出，要使團體的敘說能夠開始，成員必須願意做個人表達，說出有關自我的故事。此時成員的敘說準備度，以及團體所營造出的包容與接納的氣氛，亦即團體的傾聽故事準備度，為成員是否願意鼓起勇氣敘說的條件。如果此時成員期待能從團體中得到情緒宣洩或解決問題，加上成員對團體的信任為基礎，就比較有可能冒險在團體中敘說及揭露。

團體關係是流動的，它的建立與發展關乎團體進行中情感的流動。成員對於良好團體關係的知覺會從彼此互動的氣氛中得知。在團體開始的階段，成員的言談舉止會表現出試探的性質（李郁文，2008），例如：請團體容許可能會有情緒失控的狀況（小真 1，第一次團體），或者先自嘲要講的受苦故事大家聽了會笑出來，因為跟敘說者的年齡有關（孫姐 10，第四次團體），或者先說大家可能會不能接受（慧慧 18，第三次團體）。這些試探性的言語顯示成員在敘說前的焦慮和緊張，此時團體成員會給予敘說者保證、或澄清敘說者的擔心、或展現非口語和口語的專注與傾聽行為，或以問問題的方式鼓勵敘說者澄清不清楚的地方，表現出團體對敘說者的好奇，想邀請敘說者繼續說下去，鼓勵敘說者深入他們的內在經驗。在獲得團體的認可後，敘說者才會開始談論個人較不為人知的受苦生命故事而不閃躲。

表 1 受苦生命故事敘說團體成員間的口語互動內容主題分析一覽表

主題	次主題	概念
(一) 表達正向情感	1.以鼓勵與包容的言語創造有助於敘說的氣氛	(1)鼓勵成員敘說
		(2)保護敘說者
		(3)詢問敘說者受苦故事的細節
	2.建設性的分享與回饋促進雙向的連結	(1)敘說者和成員的幽默對話
		(2)敘說者對成員的支持認同表示感謝
		(3)關心敘說者的近況與感受
(二) 提供問題解決的策略	1.傳達資訊與直接引導	(4)讚美敘說者在受苦時展現的良好特質
		(5)互相勉勵一起走過受苦
		(6)成員自我揭露類似的經驗
	2.處理想法以促進洞察	(1)提供敘說者建議
		(2)敘說者尋求意見，成員給予答案
		(1)對敘說者的境況提出分析與解釋
(三) 偏離主題的互動	1.問問題與回答問題的誤差	(2)說服敘說者認清自己的盲點
		(3)挑戰敘說者在認知與行動間的不一致
		(4)對成員的回饋提出不同的觀點
	2.成員的回應方式降低團體的此時此地	(1)敘說者閃避成員的提問
		(2)成員的提問偏離受苦故事的焦點
		(1)責難造成敘說者受苦的重要他人
(四) 互動的後續效應	1.成員對敘說者的受苦故事產生替代性受創的反應	(2)發表小型演講

但是當成員鼓起勇氣自我揭露後，最需要的是團體的支持與接納，因為敘說者正處在脆弱的心理狀態中(Yalom & Leszcz, 2005)。以第三次團體中慧慧的揭露為例，此時團體中有成員急於介入自己的價值觀，恐會讓她覺得受到攻擊而產生退縮、受傷的心理。就在這個時候，團體中有人扮演保護者及調和者的角色，繼續給予敘說者支持與友善的溫暖。一般說來，團體中需要有一、兩位這樣的成員來維持團體的和諧和凝聚力，發揮「圓場」和「解圍」的功能(何長珠、曾柔鳴、劉婉如，2011)，同時也讓團體其他成員再次澄清對敘說者的關懷，是一種「愛之深，責之切」的表現，讓敘說者的揭露得以繼續進行。

值得注意的是，並非每位來到團體的成員

都準備好要敘說自己的受苦故事。這似乎與團體成員簽署研究參與同意書無關，也不是團體氣氛不夠真誠信任之故。在團體最後結束填寫的回饋單裡，多數成員認為他們扮演的是「聆聽者」的角色，例如有成員提到「這個團體真的能幫助自己誠實的面對、接受、撫平傷痛，但是仍是懦弱地逃避」(回2)，或者「放在黑盒子中能不碰就不碰的」(回20)，以及「感覺都已經過去，並未影響目前生活」(回16)，所以敘說的意願不大。因此團體在鼓勵成員敘說的同時，就算他們多少知道某些成員的生活中應該有遭遇受苦事件，也曾私底下邀約其敘說，但若成員表現出為難的模樣，團體也會展現成熟的風度，不致於對不想敘說的成員施予從眾壓力。此外，由於團體次數少，參與人數多，很快地

就有成員自告奮勇地想敘說分享，這可能也是團體不會因此繼續壓迫成員自我揭露的原因。

從本研究的團體互動中亦可看出，成員在表達正向情感時展現出雙向連結的社會支持力量，這亦是會心團體的特色之一(林家興，1987)。受苦的人常感覺自己是孤獨的，但是在團體中透過故事的揭露，瞬間搭起每個獨立個體的感情橋樑，置身在支持性社群(supportive community)裡。以本研究的團體口語互動為例，成員在合作的情境中對於彼此具有效能的行為賦予好評，形成正向的社會互依性(positive social interdependence)(任凱譯，2005)。幽默、感謝、關心、讚美、勉勵、分享等建設性的言語都顯示出在受苦的敘說後，成員和敘說者間產生如Yalom 與 Leszcz(2005)所述的灌輸希望、普同感、利他主義、團體凝聚力、宣洩、人際學習等療效因子。從本研究可看出，營建團體氣氛、促進團體凝聚力及修通團體意見不一不完全仰賴於領導者，團體成員會擔任催化、保護及問題解決的角色，並運用正向的語言來鼓勵受苦者。雖然這可能源於本團體成員數年前已同窗過，從過去的相處經驗中建立良好的情誼有關，但在帶領團體時，領導者應及早鼓勵團體成員對彼此表達正向的情感和建設性的問題解決方法，由成員催化團體的連結與進展。

令研究者感到驚嘆的是，原以為團體氣氛會因為敘說受苦生命故事而顯得黯然沉重，卻發現成員從幽默、讚美、勉勵和關心的言語中帶出激勵的正向團體氣氛。當然，從成員的非口語行為，如正色、眼眶泛紅、擦眼淚，以及口語的情緒反映等可觀察到他們為敘說者的受苦故事動容，感受到敘說者的傷痛，但仍可聽到成員以幽默、感謝、讚美、互勉和彼此關照的言語試圖引發樂觀的氛圍，強調正向情緒和資源，營造出休戚與共的歸屬感。以往國內相關的團體研究均將上述部分的口語行為，如幽默感或讚美視為領導者的人格特質(王世昕，2010；許哲修，2008；鄭文烽，2004)，或視為團體的成效(張麗玉，2002；彭智絹，2005；葉育甄，2011)，僅有沈珉琪(2002)和林秀瑾

(2012)提到幽默是團體中影響哀傷療癒或復原力的因素之一，卻未有研究詳細地將這些口語行為視為團體成員間的互動表達、與團體氣氛的關聯，以及成員如何運用這些口語行為促成正向的連結關係。

本研究團體成員口語互動的第二大主題為提供問題解決的策略。如前面研究結果的討論中所述，團體除了表達情緒上的支持外，還會想協助敘說者提高洞察力，想替敘說者的感覺、想法和行動做解釋，讓她們發現新的事實，以幫助其有效的處理受苦情緒或跳脫受苦情境。而團體的好處就在於可以增加資源與觀點的多樣性，例如某成員在回饋單中提到「其他傾聽者會給予不同的意見，讓當事人可以從不同的角度看事情，念一轉，心即轉，也使當事人順利的解決並走出來。」(回9)、「很有哲理，因其給當事人很中性的建議」(回12)，在凝聚力高的團體中，成員也不用害怕或擔心提出的建議、解釋或挑戰會破壞關係。以本團體而言，由於成員間早已認識，也有平日的機會齊聚課堂上課，所形成的同窗情誼讓成員體會到直接建議的背後有其道理，例如就有成員寫到：「看到同學間的真誠情誼，才那麼直接建議」(回11)。相反地，團體會遇到的困難是太快提供問題解決策略，沒有先聽完敘說者的故事，或讓敘說者完整的抒發情緒，例如「有時應該讓敘說者說完，抒發完情緒，盡量不要打斷敘說者的情緒，應該會更好。」(回9)。此外，華人的文化重視和諧與面子，因此有成員事後也提到在提供個人意見時，可以注意一下修辭和態度，「太過直接也許會傷到敘說者」(回10)。因此，團體領導者可提醒成員，就算回饋很好很中肯，但姿態也不能過高或太強硬，或強行灌輸個人的價值觀，以免一番美意造成敘說者的壓力。

一般而言，在團體中最有效的溝通方式應為雙向溝通，即收訊者對傳訊者訊息的解讀，與傳訊者的本意相符(任凱譯，2005)。本研究結果發現，問問題與回答問題的誤差，以及某些成員的回應方式降低團體的此時此地，會造成偏離主題的互動。以前者來說，可以看到成

員在詢問敘說者澄清時碰到困難，或者問句的焦點偏移到他方而非故事的主線，造成答非所問及「問」不對題的語言互動，且可能會讓人有問問題僅為滿足個人好奇心或窺探隱私的感覺。在回應方式會降低團體的此時此地方面，成員的回應雖非反對敘說者本人，但在責難他人的同時也使團體的討論焦點轉移到外人身上，而非此時此地。同樣的，發表小型演講會讓團體聆聽的主題隨著說者的意念跳躍，使得成員感覺自己像個局外人，減少團體的參與度。幸好，該位成員在事後的團體回饋單中有反省到「因為心急著想與人分享我的看法感受，也常因此忽略了他人的感受」(回 14)。因此，團體領導者須即時引導成員思考問問題的意圖何在、如何問問題、問問題的時機，以及回應的方式與內容要與成員當下同在，才不致使團體互動的焦點跳躍轉移。

關於互動的後續效應部分，本研究發現有成員聽了敘說者的受苦故事後，會產生替代性受創反應。多數的研究(Argentero & Setti, 2011; Ben-Porat & Itzhaky, 2009; Chouliara, Hutchison, & Karatzias, 2009; Moulden & Firestone, 2007)均將替代性受創視為助人工作者處遇性侵害、暴力、虐待、自殺、災害等受害者的後遺症，僅有 Palmer、Stalker、Harper 與 Gadbois(2007)的研究提到少數兒童虐待的成人倖存者參加完治療團體後，因聽到團體成員描述痛苦經驗而報告出替代性受創反應，顯示團體的影響力不完全是正面的，也會帶來負向及壓力的情緒感受，這是領導者需特別注意並介入處理的地方。至於造成替代性受創反應的原因，究竟是成員的個人特質，亦或與團體主題有關，或有其它因素的影響，則有待進一步的研究釐清。

整體而言，本研究分析受苦生命故事敘說團體成員間的口語互動內容，與 Yalom 與 Leszcz(2005)的團體療效因子相比較，發現灌輸希望、普同感、傳達資訊、利他主義、團體凝聚力、宣洩、人際學習等療效因子在口語互動中較為顯著呈現，而發展社交技巧、行為模仿

與存在性因子在團體後的填寫回饋單中有提到，但原生家庭的矯正性重現則看不出來。另外，Bales(1950)將團體成員間的所有語言和與非語言互動歸類為正向反應、嘗試回答、詢問和負向反應。研究者認為在本研究結果中，表達正向情感與 Bales(1950)的正向反應相似，提供問題解決策略與嘗試回答和詢問相似，但本研究的成員在挑戰、提出不一樣的觀點時，並未顯露出緊張衝突的情況，因此研究者沒有分類負向反應這一主題，反而是另外找到偏離主題的互動及互動的後續效應兩大主題，是本研究的特色之處。

本研究的限制為單一團體研究，僅以一個團體的口語互動過程作為分析資料，加以次數少、人數多、性別分佈不均、時間掌控、出席人數變化、團體成員特性等因素，在資料上無法含蓋所有以類似宗旨為名的團體互動全貌，也建議未來的研究可就上述幾點改進，或以某些理論為團體取向進行比較分析。再者，研究者本身即為研究工具，以第一作者進行資料分析，限於個人特質及生活經驗，加上對本研究題目及團體成員的正向態度，可能於分析過程中產生干擾。為減少偏誤，研究者盡自己所能的長期浸淫在文本資料中，以厚實的描述並呈現原始資料，不斷地自我辯證及省思，希達到可信賴性及真實性的研究品質。

最後，從本研究團體成員填寫的回饋表可知，除了團體的口語互動外，他們認為團體的收穫有：寫小卡片的文字力量會持續得更久；知道別人堅強地撐過苦難，覺得自己很幸福；更能接受生命中的起起落落，也比較不會因此在別人面前感到自卑；更加接納當下每個人都各有不同的狀況；以時間位移的方式換另一個面向關懷、接納是非常開心的一件事；更加珍惜自己的生活；樂觀看待事物；自信心增強許多；更信任自己與他人，變得比較不為外在的「應該」與「必須」所限制；彼此分享的過程，對當事人或自己都是一個療癒的過程；再次找到純真的感受；適時的傾聽，就是最好的支持；對死亡有新的認知；陳述的當下讓我感受到強

烈的復原力，真令我不可思議等等。諸多的回饋讓研究者省思，口語互動雖然是外顯的，但卻不是判定的絕對標準。有些話沒說，並不表示意念或感覺不存在；有些話逆耳，卻另含關懷的情感，這也是將來進行類似研究時研究者應該注意的地方。

收稿日期：102.1.16

複審一日期：102.4.11

複審二日期：102.8.23

通過刊登日期：102.8.23

參考文獻

- 王世昕（2010）。影響團體成員流失之關鍵事件及其抉擇之分析研究。亞洲大學心理學系碩士論文，未出版，臺中市。
- 任凱譯（2005）。團體動力：理論與技巧。臺北市：學富文化。Johnson, D. W., & Johnson, F. P. (2003). *Joining together: Group theory and group skill*.
- 何長珠、曾柔鳴、劉婉如（2011）。團體諮商概要。臺北市：五南。
- 吳秀碧（2002）。團體輔導的理論與實務。彰化市：品高。
- 吳秀碧（2005）。諮商團體領導原理的建構—螺旋式領導方法。中華輔導學報，17，1-32。
- 李郁文（2008）。團體動力學：群體動力的理論、實務與研究。臺北市：桂冠。
- 林方皓譯（2002）。意外暴力死亡。載於李開敏（主編），與悲傷共渡—走出親人遽逝的喪慟（pp. 61-82）。臺北市：心理。Redmond, L. M. (1996). In Doka, K. J. (Ed.), *Living with grief: After sudden loss*.
- 林秀瑾（2012）。說故事團體經驗對自殺遺族影響之研究。亞洲大學心理學系碩士論文，未出版，臺中市。
- 林美珠、田秀蘭譯（2006）。助人技巧：探索、洞察與行動的催化。臺北市：學富文化。Hill, C. E. (2004). *Helping skills: Facilitating exploration, insight, and action* (2nd. Ed.).
- 林家興（1987）。會心團體與人際關係訓練。臺北市：天馬文化。
- 沈珉琪（2002）。犯罪被害人家屬團體成效暨成員復原力內涵之分析研究。國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文，未出版，彰化縣。
- 徐西森（1997）。團體動力與團體輔導。臺北市：心理。
- 洪素珍、楊大和、黃燕珠譯（2002）。創傷與治療師。臺北市：五南。Pearlman, L. A., & Saakvitne, K. W. (1995). *Trauma and the therapist: Countertransference and vicarious traumatization in psychotherapy with incest survivors*.
- 許育光（2011）。諮商團體成員自我揭露因素之歷程變化分析。教育心理學報，42(4)，655-676。
- 許哲修（2008）。準諮商員人際特質與團體諮商領導困境、督導需求之分析研究。國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文，未出版，彰化縣。
- 張思嘉、李雅雯（2009）。擇偶歷程中影響關係發展的關鍵因素。中華輔導與諮商學報，25，179-212。
- 張麗玉（2002）。支持團體對愛滋病患的社會心理調適影響之研究。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系，未出版，南投縣。
- 彭智絹（2005）。焦點解決取向團體方案對國小五年級害羞學童之效果研究。臺北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 管秋雄（2002）。幽默諮商。臺北市：心理。
- 邱珍琬（2007）。諮商技術與實務。臺北市：五南。
- 葉育甄（2011）。阿德勒取向班級輔導方案增進國小高年級學童同儕衝突因應策略之成效分析。國立臺北教育大學心理與諮商教學碩士學位班碩士論文，未出版，臺北市。
- 潘正德（1998）。團體歷程中口語互動行為與相關變項之研究，中原學報，26(4)，73-97。
- 潘正德（1999）。不同理論取向團體的口語互動行

- 爲分析與團體效果研究, *中原學報*, 27(2), 95-122。
- 陳增穎 (2002)。幽默與哀傷諮商。諮商與輔導, 199, 32-35。
- 謝麗紅 (1994)。成長團體過程與團體效果之分析研究。國立彰化師範大學輔導學研究所博士論文, 未出版, 彰化縣。
- 謝麗紅 (2000)。團體過程中領導者與成員之口語互動, 諮商與輔導, 171, 2-5。
- 鄭文烽 (2004)。焦點解決取向團體諮商對國中青少年偏差行爲之輔導歷程與效果研究。國立中正大學犯罪防治學系碩士論文, 未出版, 嘉義縣。
- Argentero, P., & Setti, I. (2011). Engagement and vicarious traumatization in rescue workers. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 84(1), 67-75. doi: 10.1007/s00420-010-0601-8
- Bales, R. F. (1950). A set of categories for the analysis of small group interaction. *American Social Review*, 15(2), 257-263.
- Bednar, R. L., & Kaul, T. (1994). Experiential group research, In Bergin, A. E., & Garfield, S. L. (Eds.), *Handbook of psychotherapy and behavior change* (4th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Begrer, G. (1997). *Disrupted lives*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Ben-Porat, A., & Itzhaky, H. (2009). Implications of treating family violence for the therapist: Secondary traumatization, vicarious traumatization, and growth. *Journal of Family Violence*, 24(7), 507-515. doi: 10.1007/s10896-009-9249-0
- Berg, R. G., Parr, G., Bradley, L. J., & Berry, J. J. (2009). Humor: A therapeutic intervention for child counseling. *Journal of Creativity in Mental Health*, 4, 225-236. doi: 10.1080/15401380903192705
- Chouliara, Z., Hutchison, C., & Karatzias, T. (2009). Vicarious traumatization in practitioners who work with adult survivors of sexual violence and child sexual abuse: Literature review and directions for future research. *Counselling and Psychotherapy Research*, 9(1), 47-56. doi:10.1080/14733140802656479
- Frank, A. W. (1995). *The wounded storyteller*. Chicago: University of Chicago Press.
- Fredriksson, L., & Efiksson, K. (2001). The patient's narrative of suffering: A path to health? *Scandinavian Journal of Caring Science*, 15, 3-11.
- Moulden, H. M., & Firestone, P. (2007). Vicarious traumatization. *Trauma, Violence and Abuse*, 8(1), 67-83. doi: 10.1177/1524838006297729.
- Palmer, S., Stalker, C. A., Harper, K., & Gadbois, S. (2007). Balancing positive outcomes with vicarious traumatization: Participants' experiences with group treatment for long-term effects of childhood abuse. *Social Work with Groups*, 30(4), 59-77. doi: 10.1300/J009v30n04-05.
- Shaffer, J. B. P. & Galinsky, M. D. (1980), *Models of group therapy and sensitivity training*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Sommer, C. A. (2008). Vicarious traumatization, trauma-sensitive supervision, and counselor preparation. *Counselor Education and Supervision*. 48, 61-71.
- Vischers-Pleijers AJSF, Dolmans DHJM, De Leng BA, Wolfhagen HAP & van der Vleuten CPM. (2006). Aanalysis of verbal interactions in tutorial groups: A process study. *Medical Education*, 40, 129-137. doi: 10.1111/j.1365-2929.2005.02368.x
- Yalom, D., & Leszcz, M. (2005). *The theory and practice of group psychotherapy* (5th ed.). New York, NY: Basic Books.

Analysis of Verbal Interactions in a Suffering Story-telling Group

Chen, Gtseng -Ying

Abstract

The purpose of this study was to understand the verbal interaction between members in a suffering story-telling group. A six sessions, 18 hours' small group was conducted and all the conversations between members were categorized. The results showed that there were 5 participants disclosed their suffering stories about accidental death of close family or students, un-accepted intimate relationship and separated from long-accompanying pet. Members' verbal interaction included four themes: expressing positive feelings (encouraging group atmosphere and mutual bonding), providing problem-solving strategies (imparting information and direct guidance), straying from the main subject (deviation between asking and answering questions, here and now decreased), and effect after interaction (vicarious traumatization responses). Further discussion and suggestions were also presented in the article.

Keywords: group, story-telling, suffering, verbal interactions

Chen, Gtseng-Ying: Assistant Professor, Department of Life-and-Death, Nanhua University.

(Corresponding Author, e-mail: chengtsengying@mail.nhu.edu.tw)