

Hill 口語互動行為與團體效果之關係暨相關因素之研究 以家庭探索團體為例

潘 正 德

中原大學人文社會中心
台灣省中壢市普仁里 22 號

(Received: September 20, 1996; Accepted: December 14, 1996)

摘 要

本研究的主要目的是：

1. 利用 Hill 口語互動矩陣，探討團體領導者與成員的口語互動行為之類型。
2. 探討團體歷程中，口語互動行為的差異。
3. 探討過程效果與結果效果的關係。
4. 探討團體歷程中，領導者與成員的口語互動行為之關係。
5. 探討口語互動行為與過程效果及結果效果的關係。
6. 驗證 Hill 口語互動矩陣中，口語互動行為的治療性價值。

根據本研究結果，及結果的分析、討論，本研究得到下列結論：

1. 領導者和成員的口語互動行為之總和，在四次團體的內容型態、工作型態及四個象限上部分有顯著的差異。
2. 領導者和成員在四次團體的口語互動行為之總和，在內容型態、工作型態及四個象限上部分有顯著的差異。
3. 成員在四次團體的自我評量之得分愈高，其在家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分亦愈高。意即成員自評的過程效果與結果效果有顯著的正相關。
4. 領導者與成員在四次團體的口語互動行為，在十六種類型中部分達到顯著正相關，而在四個象限及四次團體的全部口語行為，均達到顯著的正相關。
5. 成員在四次團體的口語互動行為與自我評量之得分，部分達到顯著的相關。意即成員口語互動行為與結果效果部分有顯著的關係。
7. 成員在四次團體的口語互動行為之總和，能部分預測成員自我評量之總得分。意即成員口語互動行為之總和，對過程效果部分具有預測力。
8. 成員在四次團體的自我評量之總得分，能有效預測家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分。意即由過程效果能有效預測結果效果。
9. 成員在四次團體的口語互動行為之總和與自我評量之總得分，對成員的家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分部分具有預測力。意即口語互動行為之總和及過程效果，對結果效果部分具有預測力。基於上述的結果與發現，研究者分別提出相關建議，以作為輔導實務及未來研究的參考。

關鍵詞：口語互動行為、團體效果。

壹、緒 論

從國內外的相關文獻來看，團體諮商或團體治療的正面效果已受肯定(Yalom, 1985; 陳若璋、李瑞玲, 民 76; 陳秉華, 民 79; 潘正德, 民 79; 民 82; 民 84)。但國內有關團體的研究，大多集中在效果評估的研究，而在過程、階段評估或比較的研究顯然較少，僅佔目前研究的六分之一(陳碧玲, 民 79)。潘正德(民 79)亦指出：國內小團體的研究包括三方面，一是以團體為變項的比較研究；二是以團體或個體改變的效果研究；三是以團體發展為變項的過程研究。且國內目前的小團體研究，約百分之九十以上屬於團體或個體改變的效果研究。

事實上，根據 Fuhiman (1984) 的觀點，所謂團體研究，是指統整、綜合、解釋「過程」和「結果」及其「關

係」的研究，三者不應有所偏廢。因為在團體過(歷)程中，愈是能瞭解團體的各種現象，愈能清楚界定並選擇相關的變項(陳碧玲, 民 79)。由於國內小團體的效果評估研究上，大多採用簡單的「前後測設計」，因此無法提供有系統及多面的資料以解釋團體結果(陳若璋等, 民 76)。陳秉華(民 80)進一步指出，諮商效果的向度包括傳統的鉅觀-結果(macro-outcome)和新的微觀-結果(micro-outcome)兩種觀點。前者著重整個諮商結束後，帶給個案的全面性改變；後者則看重每次諮商過程中，帶給個案的各個小的影響。就團體諮商的性質而言，團體效果應兼具上述傳統與新興的觀點，從多種層面的變項，進一步探討對諮商效果的影響(潘正德、陳清泉、王海荅、鄧良玉、陳成鳳, 民 84)。不過，整體評量亦有其缺失，Goldstein (1960) 指出：評量整體的效果，可能會因失

去治療中發生改變的細節，而失去有用的訊息。如此對團體複雜本質的了解，並無太大助益。從理論來看，團體歷程和團體效果之間，必然存在一些關係，因此在肯定團體效果之後，有必要檢視團體進行時，究竟發生什麼事，引發成員成長，而達成團體效果。換言之，為了探討團體療效產生的原因，研究者進一步想了解如果團體處理是有效的，則成員會有什麼樣的效果和改變(what)?這些效果和改變會出現在那裏(when)?以及這些效果是經由何種機轉而來(how)的問題(陳若璋等，民 76)。

由上可知，新的研究方向已從單一「團體是否有效」的簡單問題，進而探討領導者、成員、團體處理及團體過程的各個層面變項之間的相互關係及其影響，或是部分層面與整體之間的關係。是故，陳秉華、王麗斐(民 79)、陳若璋等(民 76)、陳碧玲(民 79)、Fuhriman (1984)均認為，今後小團體的研究，應朝向「質」與「量」並重，「過程」與「效(結果)」兼顧的方向，如此才能提供具體、有價值且完整的團體資料(潘正德等，民 84)。以國內目前有關團體的研究來看，不僅質與量並重的研究不多見，過程與效果兼顧的研究亦屬少數，故尚無法累積足夠的資料，以進一步解釋影響團體的主要因素和各種變項間的關係。潘正德等(民 84)曾結合過程與結果研究，探討過程效果與結果效果及其相關，以及輸入變項和互動變項對輸出變項的預測力，其結果雖已找出某些有意義的資料，但仍無法解釋團體領導者的風格與效果之間的關係、團體某些變項對成員的影響、過程效果和結果效果不一致等問題。因此有必要進一步有系統的再加以探討。

為解決上述問題，研究者認為 Hill 的口語互動行為分析(Hill Interaction Matrix: HIM)和質的研究是突破現狀的主要關鍵。Yalom (1985)認為，團體歷程中的口語互動行為，是指團體成員間或領導者與成員間，正在進行的、流動的溝通(陳碧玲，民 79)。Hill 的互動矩陣是一種多向度的行為系統，將團體歷程的口語互動行為分為內容和工作兩個向度，以評量成員與成員的互動，及領導者與成員的互動(Hill, 1977)。這種兩個向度的分類方式，可以真實又可靠的記錄所有團體歷程中的口語互動資料(陳碧玲，民 79)。潘正德等(民 84)亦發現，利用 Hill 的互動矩陣，不僅能將互動過程中的口語行為加以記錄並分類，且能有助於對每一個團體的每一個會期之溝通內容及工作型態做系統化的分析和了解。Garry 認為 HIM 在建構或評估團體成員的進展方面，是一個很有意義的工具(陳碧玲，民 79)。Boy (1971)更具體指出，HIM 具有四個優點(陳碧玲，民 79)：

- 一、 它具有很高的表面效度
- 二、 它涵蓋所有團體歷程的口語敘述
- 三、 該矩陣很容易教導
- 四、 其主要焦點在溝通的過程，而非推論的理論架構

Kanas & Smith (1990) 進一步指出：HIM 的分類系統可以教導給不同背景的治療者或輔導員，並用在不同性質、類型的團體上。

由於 HIM 具備上述的種種優點，難怪多年來，它一直是研究小團體互動過程的主要工具。正如 Sisson (1977) 所言，就信度與效度而言，HIM 可能是測量長期團體輔導過程最有效的工具。

HIM 包含內容(content)及工作(work)兩向度，其中內容向度包括主題、團體、個人、成員、關係；而工作向度包括傳統、肯定、推測、面質(Hill, 1977; Silbergeld 等, 1980)。根據 Hill 的分類，對治療價值而言，1-4 級(即主題中心工作前)為有些微幫助；5-8 級(即主題中心工作後)為有些幫助；9-12 級(即成員中心工作前)為比較有幫助；而 13-16 級(即成員中心工作後)為最有幫助(陳碧玲，民 79; Hill, 1977; Silbergeld 等, 1980)。Rae, Vathally, Manderscheid & Silbergeld (1976) 發現，就治療價值增加量而言，在工作型態依序為：傳統、肯定、推測、面質；在內容型態依序為：主題、團體、個人、關係。Kanas & Smith (1990) 指出團體治療中，最高層次的團體效果是面質口語行為。Cambell & Page (1993) 亦發現：成長團體中較具治療效果的口語行為是，個人面質、關係推測、關係面質。在國內，HIM 的口語行為分類已漸為國人所接受，陳碧玲(民 79)、趙喬(民 80)、潘正德等(民 84)均以 HIM 做為有關團體口語互動相關研究之工具，且發現效果良好。不過，從治療價值來看，上述四個象限及不同類型的口語互動行為，與成員參與團體的效果是否有某種程度的關係，則是有待驗證的。換言之，如果能找出四個象限及不同類型的口語互動行為與成員參與團體的效果之間的相關性，並進而找出其預測力的有無，將更能支持 Hill 口語互動行為分類中，四個象限及工作型態與內容型態所代表的治療性價值。

綜合上述的背景因素與觀點，本研究的動機為：

- 一、 利用 Hill 口語互動矩陣，以蒐集較完整的口語互動行為。
- 二、 結合過程評估與結果評估，並探討其中的關係。
- 三、 探討團體歷程中，口語互動行為與團體效果的關係，以驗證 Hill 的理論模式。

基於以上的動機，本研究的目的可以歸納成：

- 一、 利用 Hill 口語互動矩陣，探討團體領導者與成員的口語互動行為之類型。
- 二、 探討團體歷程中，口語互動行為的差異。
- 三、 探討過程效果與結果效果的關係。
- 四、 探討團體歷程中，領導者與成員的口語互動行為之關係。
- 五、 探討成員口語互動行為與過程效果及結果效果的關係。
- 六、 驗證 Hill 口語互動矩陣中，口語互動行為的治療性價值。

根據以上的目的，本研究的待答問題為：

- 一、 在團體歷程中，四次團體的口語互動行為是否有差異?
- 二、 在團體歷程中，成員自評的過程效果和結果效果是否有關係?
- 三、 在團體歷程中，領導者與成員的口語互動行為是否有關係?
- 四、 在團體歷程中，成員的口語互動行為與過程效果及



結果效果是否有關係?

- 五、在團體歷程中，四次團體的口語互動行為之總和，是否對過程效果及結果效果有預測力?
- 六、在團體歷程中，四次團體的口語互動行為之總和過程效果，是否對結果效果有預測力?

貳、研究方法

一、研究對象

本研究係以中原大學八十三學年度報名參加家庭自我探索團體諮商的卅三名學生為對象。他們均由海報中獲得活動資訊，並經個別晤談，及團體前的預備會期（議）中了解團體的性質與方式。研究者依團體既定的三個時段，將成員編入三個團體。三組人數分別為：第一組十三人、第二組十一人、第三組十人。年級分配為：研究生二人、四年級十人、三年級十人、二年級十二人。男生十八人，女生十六人。每組成員約三至五人，曾參加不同性質的團體，而有不同的團體經驗。

二、研究設計

本研究採單一實驗組實驗設計及相關研究法（林清山，民 65）。將遴選所得的卅三名受試者，依其合適的時間分派到三個團體，三個團體均為實驗組，不另設控制組。本研究的研究設計為：

(一) 相關部分

變項

1. 成員（受試者）在四次團體的自我評量之得分。
2. 成員在四次團體的口語互動行為。
3. 領導者在四次團體的口語互動行為。

變項

1. 成員在家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分。
2. 成員在四次團體的自我評量之得分。
3. 成員在四次團體的口語互動行為。

(二) 預測部分

預測變項

1. 成員（受試者）在四次團體的口語互動行為之總和。
2. 成員在四次團體的自我評量之總得分。
3. 成員在四次團體的口語互動行為之總和，及四次自我評量之總得分。

效標變項

1. 成員在四次團體的自我評量之總得分。
2. 成員在家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分。

(三) 差異考驗部分

自變項

1. 四次團體
2. 四次團體的總和

依變項

1. 四個象限的口語互動行為。
2. 內容型態的口語互動行為。
3. 工作型態的口語互動行為。

三、研究假設

本研究的研究假設為：

假設一：

四次團體的口語互動行為在內容型態、工作型態及四個象限上有顯著的差異。

假設二：

四次團體的口語互動行為之總和在內容型態、工作型態及四個象限上有顯著的差異。

假設三：

成員在四次團體的自我評量之得分與家庭關係、家中自我的得分有顯著的正相關。

假設四：

成員在四次團體的自我評量之得分與團體感受量表的得分有顯著的正相關。

假設五：

領導者與成員在四次團體的口語互動行為有顯著的正相關。

假設六：

成員在四次團體的口語互動行為與成員在四次團體的自我評量之得分有顯著的相關。

假設七：

成員在四次團體的口語互動行為與家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分有顯著的相關。

假設八：

成員在四次團體的口語互動行為之總和對成員自我評量之總得分具有預測力。

假設九：

成員在四次團體的自我評量之總得分對成員的家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分具有預測力。

假設十：

成員在四次團體的口語互動行為之總和與自我評量之總得分對成員的家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分具有預測力。

四、研究工具

(一) Hill 的互動矩陣

Hill 的互動矩陣是一種用來分類人際行為的評量系



統，其架構包括內容和工作兩個向度（型態）。內容向度是指團體的口語內容（verbal content）；工作向度是指團體工作的程度，亦即口語型態（verbal style）。由兩個向度形成十六種類型和四種等級（象限）的口語行為。其中，Hill（1965）認為第三及第四個等級（象限），即推測式（D）與面質式（E）兩類口語行為最具治療價值。

HIM 的評分者間信度為 .80（Hill, 1977）。陳碧玲（民 79）在其研究中求得編碼者間一致性為 .67。潘正德（民 82）以兩人一組方式編碼，求得評分者間信度 .80，一致性百分比在 .625-.75 之間。間隔兩天，對原活動內容十分鐘重新編碼，求得評分者間信度 .90，一致性百分比 .625-.812 之間。效度方面，Hill（1965, 1977）、Hill & Gruner（1973）等學者作過的檢驗，均獲得支持（趙喬，民 80）。

（二）家庭關係分測驗

本分測驗取自「青年諮商量表」的家庭關係分測驗。原測驗是根據 Layton & Berdie（1957）的「明尼蘇達諮商量表」修訂而成。修訂後之量表計有 199 題，分別組成家庭關係、情緒穩定性、社會關係、服從性、現實適應、情感及領導能力等分測驗。信度方面，家庭關係分測驗的再測相關（間隔一個月至一個半月）男生 0.87，女生 0.80；折半相關男生 0.86，女生 0.90。效度方面，以貝爾適應量表為效度標準，求得相關男生 0.98，女生 0.84；以適應良好（正常組）和適應不良（效標組）團體的差異比較，得到效標組均高於正常組。本分測驗所得分數愈高，代表家庭關係的適應狀態愈佳；反之，則適應狀況愈差。

（三）家庭自我分測驗

本分測驗取自「田納西自我概念量表」的家庭自我分測驗。原測驗係由林邦傑（民 69）根據 Fitts 所編的「田納西自我概念量表」修訂而成。修訂後之量表計有七十題，分別組成：生理自我、道德倫理自我、心理自我、家庭自我、社會自我、自我認同、自我滿意、自我總分及自我批評等十個分測驗。信度方面，家庭自我分測驗的再測相關（六十位大學生間隔三星期）.89（Fitts, 1965）；林邦傑（民 69）以國中生測得再測相關（相關二個月）男生 .73，女生 .70；折半相關男生 .82 至 .87，女生 .87 至 .91。效度方面，以楊國樞的「自我概念」及郭為藩的「自我態度問卷」為效標，大部分相關係數均達統計之顯著水準；以自我概念優良組和低劣組的團體比較，在家庭自我分測驗的得分，男女優良組均顯著高於低劣組，可見本分測驗的效度頗高。

（四）團體活動自我評量表

本量表修訂自張老師出版社（民 72）的「團體活動自我評鑑表」。本量表包括十個語意對立之情感態度，冷漠的一關懷的；排斥的一接納的；疏離的一親密的；僵化的一有彈性的；資源貧乏的一資源豐富的；依賴的一獨立自主的；角色混淆的一角色清楚的；不平的一感恩的；沒

有責任感的一負責任的；自卑的一自尊的。以 -5 至 +5 十個等級，分別表示成員在此時此地對自己家庭的感受與態度。分數愈高，代表成員對家庭的感受與態度愈正向，角色愈肯定、滿意；反之，則愈負向、愈否定。信度方面，本量表的內部一致性（Cronbach alpha）係數為 .87。相隔兩週以六十九位大學生為對象，測得再測相關 .82。效度方面，以「少年人格測驗」的家庭關係分測驗為效標，結果發現自我評量的總分，及家庭感受、家中角色二分測驗的相關係數均達 .01 之顯著水準。

（五）團體感受量表

本量表修訂自鄭玉英（民 79）的「心理劇回饋量表」。修訂後之量表計有廿七題，分別組成：情緒獲益、認知獲益、行動獲益、團體支持、團體傷害五個分測驗（分數）。信度方面，全量表的內部一致性（Cronbach alpha）係數為 .79（N=60），各分測驗的內部一致性係數為 .69 至 .75。以每一分測驗僅五個題項來看，上述係數不僅合理，且能被接受。以每一題項進行項目分析，得到辨別值（DP）.71 至 1.90 之間，鑑別力（CR）2.85 至 8.90 之間。

五、實驗材料

本研究所使用的材料，是以團體諮商的方式進行家庭重塑的探索活動。其活動內容的擬定，係根據團體目標，融合 Virginia（1988）、王行、鄭玉英（民 83）的家庭重塑理論，及 Trotzer（1972）的團體諮商的理論架構設計而成。活動的進行，分別由三位團體領導者（催化員）帶領。他們分別畢業於國內外輔導研究所，有多年的團體輔導經驗，曾帶領過團體諮商、自我探索、家庭探索團體。此外亦接受過 HIM 的編碼訓練，有實際編碼的經驗，並參與過與口語互動行為為相關的研究。本研究所進行的實驗處理，其活動名稱、目標與內容如表 1。

六、實施程序

（一）前導研究

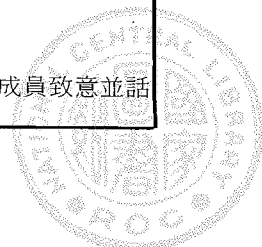
研究者在本研究之正式研究之前，為了了解研究實驗處理的可行性，及相關問題，先進行前導研究。民國八十三年二月開始進行四個團體八個會期的家庭探索團體諮商活動，每次活動歷時二至二個半小時。團體活動內容係根據團體目標，及家庭重塑與團體諮商的理論而訂定。團體正式活動之前，四位團體領導者先有兩次（每次四小時）職前訓練，藉以集思廣益並熟悉活動內容與團體歷程。團體進行過程全部錄影，並從中抽取三、五次團體會期的中間與結束前各十分鐘，進行編碼工作。研究者從前導研究中發現下列問題：

1. HIM 比 Bales（1951）的 Interaction Process Analysis（IPA）更適用在成長、治療的團體。其中的理由為，HIM 可呈現互動內容，亦可呈現討論主題；而 IPA 僅能呈現團體的互動方式。此一發現頗能符合一般學者的



表 1 家庭探索團體諮商活動方案

會期	活動名稱	目 標	內 容
一	畫我家	1.熟悉團體成員 2.促進兩人關係的建立 3.初步了解成員與家庭的關係	1.兩人一組畫對方的家並分享感受 2.討論團體規範 3.兩兩對話—我的家庭 4.團體分享
二	溝通型態	1.認識討好、責罵、超理智、打岔、一致五種溝通型態 2.覺察在壓力下的反應模式 3.處理某些成員與家人關係的問題	1.簡介五種溝通型態 2.引導成員體會每一種溝通型態所呈現的姿勢帶來的感受並進行分享 3.由成員自願角色扮演處理家庭壓力的反應模式 4.三人一組演練、覺察並回饋 5.家庭作業
三	家庭圖	1.了解原生家庭成員的關係 2.認識自己在原生家庭的角色地位 3.發現每一成員的未實現期望或未完成事件 4.協助成員找到新的聯結和正向資源	1.二人一組分享家庭圖 2.大團體分享家庭圖的意義與感受 3.運用冰山理論探討成員的成長經驗 4.協助成員從探索過程中重新體會、找出新的意義和責任 5.家庭作業
四	家庭關係圖	1.了解成員與原生家庭的互動關係 2.使成員能從系統的觀點重新審視與家人的關係 3.使成員了解在家庭系統中每一成員的責任 4.使成員了解如何將家庭關係的互動經驗類化到將來的人際互動中	1.成長的冥想與觸覺 2.二人一組分享 3.由團體成員手拉手圍成一圈，體驗系統的關係 4.完成關係線並討論 5.說明上一代的互動關係如何影響下一代，及家庭內的互動經驗如何類化到未來的人際互動 6.探討家庭成員之外可能的重要影響人物
五	家庭關係雕塑	1.協助成員藉由肢體雕塑，接觸內在感受與經驗 2.了解家中成員的角色及其生存法則 3.增加成員對自身問題的了解並擴大解決問題的層面	1.音樂聲中接觸個人成長的感受 2.非語言、語言的方式和每一成員打招呼 3.依親疏遠近直線排列家人關係(以現實和期待各做一次) 4.以大團體呈現家庭雕塑 5.團體分享 6.家庭作業
六	家規轉換	1.使成員學習將不合時宜的家規轉換成富彈性的規範 2.使成員學會擁有自由空間的生活 3.使成員學習負起更多責任	1.腦力激盪，蒐集家規 2.二人一組分享目前困擾的家規 3.大團體討論家規的轉換 4.引導成員以知覺→解釋→感受→結果→意圖方式重新轉換家規 5.團體分享並從冰山理論再次探索家規的意義和個人責任
七	影響輪	1.探討十八歲以前影響成員的人物 2.了解正面、負面的影響特質 3.了解目前性格、觀念的形成因素 4.覺察新的體驗和資源	1.完成並討論影響輪 2.歸納正、負面的影響特質 3.二人一組討論影響自己的因素 4.大團體分享感受和新的體驗
八	團體結束	1.整合學習經驗 2.提高成員對自我的價值感 3.建立理想家庭的理念 4.處理分離情緒	1.冥想：七次團體的回顧 2.大團體回饋與分享 3.優點心聲 4.成員輪流向曾是一家人的成員致意並話別



觀點(高淑敏,民 72;王麗斐,民 74;陳碧玲,民 79)。

- 以個人方式編碼,其評分者間信度偏低,如能以兩人一組方式編碼,其組間之評分者信度將提高。故適合兩人一組的方式編碼。
- 以團體諮商的方式進行家庭探索活動,常因團體結構化內容的實施,而限制了成員個別化問題的深入處理。因此,不宜以高結構的方式或非結構的方式進行團體,而且以低結構的方式實施。換言之,團體領導者不主動安排並按步就班的實施團體活動內容,僅因勢利導地配合此時此地成員的需求,帶入家庭重塑的理論與技術,協助成員作家庭探索活動。

(二) 正式研究

1. 實驗處理

(1) 擬定活動目標並修訂活動內容

八十三年九月,研究者根據前導研究的重要發現與心得,並參考國內外相關文獻後,擬定活動目標,決定團體性質,同時修訂部分活動內容。團體活動的目標在「探索家庭、認清角色、重建自我價值」,團體性質改以低結構方式進行,活動內容的安排較具多元化與彈性化。

(2) 準備評量工具

本研究的評量工具係根據研究目的及團體總目標而決定。部分評量工具經過修訂,進一步做信、效度的考驗。

(3) 團體進行與錄影

團體組成後,所有成員均參加團體前預備會期(議),了解團體目標、活動方式與性質,同時完成必要之契約書。隨後依既定之時間,進行八次團體會期,每次二至二小時半。活動地點均選定在中原大學學生輔導中心團輔室。團體進行過程,由兩位受過訓之義工負責同步錄影。基於專業倫理之要求,錄影前均經全體成員同意,錄影帶亦由專人負責保管。團體進行中,針對第二、四、六、八次團體會期作過程評估,並於團體結束後隔一週作結果評估。

2. 口語互動行為的編碼

團體活動結束後,經初步整理全部錄影帶,以兩人一組的方式進行資料的編碼與分析。資料內容取自第二、四、六、八次團體會期的期初、期中、期末各十分鐘。總計取得卅六個時間樣本。資料的轉錄、編碼是根據 HIM 互動矩陣的口語互動行為分類,並在一個月內完成。

3. 量的研究

量的研究中,首先將各類評量、量表所得的數據,登錄在固定的格式中,接著,根據本研究的研究設計及研究假設進行統計分析與考驗。此一工作在一個月內完成。統計分析完成後,隨即進行研究報告的撰寫。

七、資料處理

(一) 量的統計分析

以積差相關、複相關、逐步回歸,說明變項間的相關與預測力。以 T 考驗作差異顯著考驗。上述統計分析分別使用中原大學學生輔導中心,及中原大學電算中心 HP9000-870 電腦加以處理。本研究各項考驗之顯著水準,以 $p < .05$ 及 $p < .01$ 為顯著水準。

(二) 口語互動行為的編碼

1. 資料的轉錄

為顧及團體發展過程各個階段的特色,研究者從第二、四、六、八次團體諮商會期中,採時間抽樣的方式進行資料的轉錄。接著進一步以叢集抽樣(cluster sampling)的方式,將上述團體的每一個會期劃分成期初、期中、期末三個段落,每段抽取十分鐘的內容,故每次會期可抽得三個時間樣本,共卅分鐘。三個團體共得三十六個時間樣本,作為資料分析的內容。

2. 資料的分析

為顧及 Hill 互動矩陣雙向度的特色,本研究的分析單位(unit of analysis)採用 Berelson (1954) 的「內容改變」及「說話者改變」兩者兼顧的原則,作為分析單位切割之依據(陳碧玲,民 79;潘正德等,民 83)。其主要原則為:

- 當說話者改變時,即獨立出一個分析單位。
- 當資料由「內容」或「工作」向度的類別有了改變時,即予切割,另外獨立一個分析單位。

編碼的依據,主要參考 Hill 互動矩陣各類口語行為的定義,先將口語行為加以分類,接著再統計出四個象限口語行為的次數。

捌、結 果

(一) 四次團體的口語互動行為總和類型如下列所示:

表 2 三個團體在四象限的口語互動行為分類表

團體	第一象限	第二象限	第三象限	第四象限
團體一 (N=13)	4/9	16/48	15/128	81/378
團體二 (N=11)	6/0	13/1	28/36	264/358
團體三 (N=10)	15/6	12/6	11/55	285/479
小計	25/15	41/55	54/219	630/1215
總計	50	96	273	1845

*斜線左邊為領導者,右邊為成員的口語互動行為。



表3 三團體在二、四、六、八次團體的四象限口語互動行為分類表

組別 會期 象限	團體一 (N=13)																團體二 (N=11)															
	第二次團體				第四次團體				第六次團體				第八次團體				第二次團體				第四次團體				第六次團體				第八次團體			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
1	1	3	6	50	1	8	12	21	0	3	2	20	0	1	1	5	0	0	0	33	0	0	0	0	0	0	7	49	0	0	1	48
2	1	3	15	9	0	0	0	0	*	*	*	*	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	25	0	0	9	32	0	0	0	9
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28	*	*	*	*	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	
4	1	0	1	1	0	2	28	8	0	3	3	16	0	2	0	2	0	0	5	22	0	0	1	9	0	0	0	4	0	0	0	0
5	2	0	0	3	2	0	9	14	0	0	0	3	0	2	3	0	0	0	2	4	0	0	0	2	0	0	3	6	*	*	*	*
6	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	2	0	0	1	0	8	0	0	0	22	0	0	0	1	0	0	0	0
7	0	2	0	6	0	0	0	1	0	0	1	5	0	1	1	1	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	8	0	0	1	0	
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	50	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	8	
9	0	0	0	12	0	1	6	20	0	0	0	15	0	0	5	5	0	0	2	21	0	0	0	0	*	*	*	*	*	*	*	
10	0	0	0	1	0	1	1	4	0	3	1	4	0	2	1	0	0	0	1	1	0	0	1	8	0	0	5	23	0	0	3	9
11	0	4	1	2	0	0	1	4	0	1	0	2	0	1	3	2	0	0	0	7	0	0	0	8	0	0	1	7	0	0	0	7
12	*	*	*	*	0	1	9	25	0	0	0	0	*	*	*	*																
13	*	*	*	*	0	0	9	4	0	0	1	22	0	2	2	9																
團體成員小計	5	12	23	86	4	13	75	101	0	10	9	116	0	13	19	73	0	1	10	114	0	0	4	72	0	0	25	138	0	0	6	81
領導員	1	4	4	22	1	5	6	16	0	6	3	25	2	1	2	18	0	2	12	74	0	0	3	66	3	6	7	49	3	6	6	75
總計	6	16	27	108	5	18	81	117	0	16	12	141	2	14	21	91	0	3	22	188	0	0	7	138	3	6	32	187	3	6	12	156

* 缺席者以此記號表示之

組別 會期 象限	團體三 (N=10)															
	第二次團體				第四次團體				第六次團體				第八次團體			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
1	*	*	*	*	2	1	1	9	0	0	0	11	0	0	0	38
2	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	2	*	*	*	*
3	*	*	*	*	0	0	1	6	*	*	*	*	0	4	1	18
4	0	0	2	5	0	0	2	8	*	*	*	*	0	0	2	4
5	*	*	*	*	0	0	1	0	0	0	4	34	0	1	0	27
6	0	0	0	24	0	0	0	7	*	*	*	*	*	*	*	*
7	3	0	2	47	0	0	2	16	0	0	3	0	0	0	0	0
8	0	0	2	20	0	0	0	70	0	0	3	3	0	0	2	7
9	1	0	11	16	0	0	2	14	0	0	0	7	0	0	1	17
10	0	0	3	14	0	0	1	5	0	0	2	56	0	0	0	22
11																
12																
13																
團體成員小計	4	0	21	131	2	1	10	135	0	0	12	113	0	5	6	133
領導員	8	7	8	75	4	2	1	96	1	0	1	70	2	3	1	45
總計	12	7	29	206	6	3	11	231	1	0	13	183	2	8	7	178

由表4、表5得知，第二次團體的口語互動行為，在內容型態上部分有顯著的差異，其中，「成員」的平均數顯著高於「主題」、「團體」、「關係」，且「關係」的平均數顯著高於「主題」；在工作型態上全部達到顯著的差異，其中，「推測」的平均數顯著高於「傳統」、「肯定」、「面質」，「傳統」的平均數顯著高於「肯定」、「面質」，且「面質」的平均數高於「肯定」；在四個象限上部分有顯著的差異，其中，「象限四」的平均數顯著高於「象限三」、「象限二」、「象限一」，「象限三」

的平均數顯著高於「象限一」、「象限二」。第四次團體的口語互動行為，在內容型態上部分有顯著的差異，其中，「成員」的平均數顯著高於「主題」、「團體」、「關係」，且「關係」的平均數顯著高於「主題」、「團體」；在工作型態上部分有顯著的差異，其中，「推測」的平均數顯著高於「傳統」、「肯定」、「面質」，且「傳統」的平均數顯著高於「肯定」、「面質」；在四個象限上部分有顯著的差異，其中，「象限四」的平均數顯著高於「象限三」、「象限二」、「象限一」，且「象限三」的平均數顯著高於「象限二」、「象限一」。第六次團體的口語互動行為，在內容型態全部達到顯著的差異，其中，「成員」的平均數顯著高於「主題」、「團體」、「關係」，「關係」的平均數顯著高於「主題」、「團體」，且「主題」的平均數顯著高於「團體」；在工作型態上部分有顯著的差異，其中，「推測」的平均數顯著高於「傳統」、「肯定」、「面質」，且「傳統」的平均數顯著高於「肯定」、「面質」；在四個象限上全部達到顯著的差異，其中，「象限四」的平均數顯著高於「象限三」、「象限二」、「象限一」，「象限三」的平均數顯著高於「象限二」、「象限一」，且「象限二」的平均數顯著高於「象限一」。第八次團體的口語互動行為，在內容型態上部分有顯著的差異，其中，「成員」的平均數顯著高於「主題」、「團體」、「關係」，且「關係」的平均數顯著高於「主題」、「團體」；在工作型態上部分有顯著的差異，其中，「推測」的平均數顯著高於「傳統」、「肯定」、「面質」，且「傳統」與「面質」的平均數顯著高於「肯定」；在四個象限上部分有顯著的差異，其中，「象限四」的平均數顯著高於「象限三」、「象限二」、「象限一」，且「象限三」與「象限二」的平均數顯著高於「象限一」。

由上可知，本研究的假設一：四次團體的口語互動行為在內容型態、工作型態及四個象限上有顯著的差異部分獲得支持。



表 4 第二次團體的口語互動行為之平均數及 T 考驗摘要表

	平均數	標準差	t 考驗											
			主題-團體	主題-成員	主題-關係	團體-成員	團體-關係	成員-關係						
主題	.47	.98												
團體	.94	2.75												
成員	16.44	20.67	.90	-4.40**	2.12**	-4.64**	-.98	4.33**						
關係	1.66	3.21												
			傳統-肯定 傳統-推測 傳統-面質 肯定-推測 肯定-面質 推測-面質											
傳統	2.91	4.57												
肯定	.09	.29												
推測	13.91	17.84	3.54**	-3.93**	2.75*	-4.42**	-2.43*	4.19**						
面質	.72	1.39												
			象限一-象限二		象限一-象限三		象限一-象限四		象限二-象限三		象限二-象限四		象限三-象限四	
象限一	.56	1.52												
象限二	.81	1.67												
象限三	2.44	3.91	-1.05		-2.88**		-4.46**		-2.69*		-4.38**		-4.11**	
象限四	15.69	20.06												

* P < .05

** P < .01

第四次團體的口語互動行為之平均數及 T 考驗摘要表

	平均數	標準差	t 考驗					
			主題-團體	主題-成員	主題-關係	團體-成員	團體-關係	成員-關係
主題	.43	1.28						
團體	.43	1.12						
成員	13.81	21.47	.00	-3.86**	-3.00**	-3.85**	-2.67*	3.34**
關係	2.11	3.84						
			傳統-肯定 傳統-推測 傳統-面質 肯定-推測 肯定-面質 推測-面質					
傳統	2.95	5.44						
肯定	.11	.46						
推測	13.57	21.29	3.14**	-3.10**	3.12**	-3.85**	-.39	3.87**
面質	.16	.69						

表 5 第四次團體的口語互動行為之平均數及 T 考驗摘要表

	平均數	標準差	t 考驗											
			主題-團體	主題-成員	主題-關係	團體-成員	團體-關係	成員-關係						
			象限一-象限二		象限一-象限三		象限一-象限四		象限二-象限三		象限二-象限四		象限三-象限四	



象限一	.30	.81						
象限二	.54	1.57						
象限三	2.51	5.29	-1.00	-2.55*	-3.75**	-2.53*	-3.65**	-2.98**
象限四	13.05	21.12						

* P < .05 ** P < .01

第六次團體的口語互動行為之平均數及 T 考驗摘要表

	平均數	標準差	t 考驗							
			主題—團體	主題—成員	主題—關係	團體—成員	團體—關係	成員—關係		
主題	.69	1.55								
團體	.13	.55								
成員	14.06	17.57	2.67*	-4.43**	-3.56**	-4.54**	-5.43**	4.14**		
關係	1.97	2.13								
			傳統—肯定				傳統—推測			
			傳統—面質		肯定—推測		肯定—面質			
傳統	1.59	2.47								
肯定	.09	.29								
推測	15.09	18.05	3.41**	-4.54**	3.81**	-4.71**	.37	4.75**		
面質	.06	.35								
	平均數	標準差	t 考驗							
			象限一—象限二	象限一—象限三	象限一—象限四	象限二—象限三	象限二—象限四	象限三—象限四		
象限一	.13	.55								
象限二	.68	1.65								
象限三	1.78	2.39	-2.22*	-4.16**	-4.91**	-2.53*	-4.75**	-4.62**		
象限四	15.97	18.50								

* P < .05 ** P < .01

(二) 四次團體的口語互動行為總和之差異

由表 6 得知，四次團體的口語互動行為之總和，在內容型態上部分有顯著的差異，其中，「成員」的平均數顯著高於「關係」、「主題」、「團體」，「關係」的平均數顯著高於「主題」、「團體」；在工作型態上部分有顯著的差異，其中，「推測」的平均數顯著高於「傳統」、「肯定」、「面質」，且「傳統」的平均數顯著高於「肯定」與「面質」；在四個象限上全部達到顯著的差異，其中，「象限四」的平均數顯著高於「象限一」、「象限二」、「象限三」，「象限三」的平均數顯著高於「象限一」、「象限二」，且「象限二」的平均數顯著高於「象限一」。

由上可知，本研究的假設二：四次團體的口語互動行為之總和在內容型態、工作型態及四個象限上有顯著的差異部分獲得支持。

(三) 成員自評的過程效果與結果效果的關係

由表 7 得知，成員在四次團體的自我評量之得分與家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分，均達到顯著的正相關。其相關係數分別達到 .83、.78、.59。因此，本研究的假設三及假設四獲得支持。

(四) 領導者與成員的口語互動行為之關係

由表 8 得知，領導者與成員在四次團體的十六種類型口語互動行為達到顯著正相關的有：成員傳統、成員肯定、團體傳統。領導者與成員在四次團體的四個象限之口語互動行為達到顯著正相關的有：第一象限、第二象限、第三象限、第四象限。此外，領導者與成員在四次團體的全部口語互動行為，在第二、四、六、八次團體均達顯著的正相關。因此，本研究的假設五部分獲得支持。

(五) 口語互動行為與成員自評的過程效果之關係



表 6 四次團體的口語互動行為之總和在內容型態之平均數及 T 考驗摘要表

	平均數	標準差	t 考驗					
			主題-團體	主題-成員	主題-關係	團體-成員	團體-關係	成員-關係
主題	2.43	3.49						
團體	2.00	4.77						
成員	58.75	67.05	.55	-4.54**	-4.48**	-4.74**	-4.32**	4.29**
關係	8.32	8.66						

* P < .05 ** P < .01

四次團體的口語互動行為之總和在工作型態之平均數及 T 考驗摘要表

	平均數	標準差	t 考驗					
			傳統-肯定	傳統-推測	傳統-面質	肯定-推測	肯定-面質	推測-面質
傳統	9.50	9.61						
肯定	.32	.54						
推測	60.46	69.31	5.13**	-4.25**	5.03**	-4.61**	-1.33	4.64**
面質	1.21	3.45						

* P < .05 ** P < .01

四次團體的口語互動行為之總和在四個象限之平均數及 T 考驗摘要表

	平均數	標準差	t 考驗							
			象限一-象限二	象限一-象限三	象限一-象限四	象限二-象限三	象限二-象限四	象限三-象限四		
象限一	1.32	3.10								
象限二	3.11	4.97								
象限三	8.50	8.27	-2.39*	-4.91**	-4.60**	-4.24**	-4.47**	-4.09**		
象限四	58.57	68.31								

P < .05 ** P < .01

表 7 成員在四次團體的自我評量之得分與家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分之相關係數摘要表

	家庭關係	家中自我	團體感受
自我評量	.83**	.78**	.59**

** P < .01

由表 9-1、9-2 得知，成員在四次團體的口語互動行為與四次自我評量之得分，在十六種類型上僅關係傳統、關係面質、成員傳統、關係推測達到顯著的相關；在四個象限上僅第三象限達到顯著的正相關，第二象限達負相關；而在全部口語行為上，僅第二次團體的十六種類口語行為達到顯著的相關。因此，本研究的假設六：成員在四次團體的口語互動行為與成員在四次團體的自我評量之得分有顯著的相關部分獲得支持。

(六) 口語互動行為與結果效果之關係

由表 10 得知，成員在四次團體的十六種口語互動行為之總和與家庭關係達到顯著相關的有：主題傳統、主題推測、成員肯定、成員推測、關係傳統；與家中自我達到顯著相關的有：主題傳統、成員肯定、關係傳統、關係肯定；與團體感受達到顯著相關的有：主題推測、成員肯定、關係傳統。成員在四次團體的四個象限口語互動行為之總和與家庭關係達到顯著相關的有：第二、三、四象限；與家中自我達到顯著相關的有：第二象限；與團體感受達到顯著相關的有：第二、三象限。而成員在四次團體的全部口語互動行為與結果效果達到顯著相關的，有家庭關係與團體感受。由上可知，本研究的假設七：成員在四次團體的口語互動行為（十六種類型、四個象限、全部）與家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分有顯著的相關，部分獲得支持。

(七) 口語互動行為之總和對過程效果的預測力

由表 11 得知，由成員在四次團體的口語互動行為之總和，預測自我評量之總得分，僅肯定與關係傳統口語行為達到顯著水準。其解釋量分別達到 20% 及 25%。換



表 8 領導者與成員在四次團體的十六種類型口語互動行為之相關係數摘要表

主題傳統	-.81	團體傳統	1.0 **	成員傳統	.99 **	關係傳統	.72
主題肯定		團體肯定	-.69	成員肯定	.65	關係肯定	
主題推測	-.59	團體推測	.53	成員推測	.99 **	關係推測	.80
主題面質		團體面質		成員面質	.71	關係面質	.86

** P < .01

領導者與成員在四次團體的四個象限口語互動行為之相關係數摘要表

第一象限	.64 **	第二象限	.43 *	第三象限	.99 **	第四象限	.59 **
------	--------	------	-------	------	--------	------	--------

* P < .05

** P < .01

領導者與成員在四次團體的全部口語互動行為之相關係數摘要表

第二次團體	.99 **	第四次團體	.98 **	第六次團體	.99 **	第八次團體	.98 **
-------	--------	-------	--------	-------	--------	-------	--------

** P < .01

表 9-1 成員在四次團體的自我評量之得分與四個象限口語互動行為之相關係數摘要表

	第一象限	第二象限	第三象限	第四象限
自 第二次團體	.05	.20	.31 *	.05
我 第四次團體	.22	-.11	.29 *	-.16
評 第六次團體		-.32 *	-.08	-.13
量 第八次團體			-.04	.07

* P < .05

成員在四次團體的自我評量之得分與全部口語互動行為之相關係數摘要表

第二次團體	.82 *	第四次團體	.67	第六次團體	.47	第八次團體	.39
-------	-------	-------	-----	-------	-----	-------	-----

* P < .05

表 9-2 成員在四次團體的十六種類型口語互動行為之總和與結果效果之相關係數摘要表

主題	主題	主題	主題	團體	團體	團體	團體	成員	成員	成員	成員	關係	關係	關係	關係
傳統	肯定	推測	面質	傳統	肯定	推測	面質	傳統	肯定	推測	面質	傳統	肯定	推測	面質
家庭關係	.40*	-.48*	-.14	-.26	.23	-.65**	-.40*	-.09	-.64**	-.26	-.07	.06			
家中自我	.46*	-.29	-.13	-.04	-.16	-.49*	-.30	.05	-.44*	-.37*	.18	.19			
團體感受	.03	-.44*	-.14	-.23	-.28	-.35*	-.22	-.06	-.64**	.01	-.22	-.01			

* P < .05

** P < .01

言之，在所有的口語互動行為之總和中，僅肯定與關係傳統口語行為能有效預測過程效果。但因 Beta 值為負數，可得知肯定或關係傳統口語行為為愈多，則自我評量有愈低的傾向。由上可知，本研究的假設八：成員在四次團體的口語互動行為之總和對成員自我評量之總得分具有預測力，部分獲得支持。

(八) 過程效果對結果效果的預測力

由相關分析發現：四次團體的自我評量之總和與團體感受量表、家庭關係、家中自我有顯著的相關存在，其相關係數分別達 .59、.78、.83。且由表 12 得知，由成員在四次團體的自我評量之總和預測團體感受量表、家庭關係、家中自我的變異數解釋量分別達 35%、60%、70%。換言之，由過程效果能有效預測結果效果。因此，本研究的假設九：成員在四次團體的自我評量之總得分對成員的家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分具有預測力，獲得支持。

(九) 口語互動行為之總和及過程效果對結果效果的預測力

由表 13 得知，自我評量與關係口語行為兩變項，可以解釋團體感受量表總變異量的 49.24%，其中自我評量解釋 34.76%，關係口語行為可增加解釋量 14.48%。因自我評量的 B 值為正，故自我評量愈高，團體感受量表亦愈高；關係口語行為的 B 值為負，故關係口語行為愈多，團體感受量表愈低。自我評量、第二象限口語行為與肯定口語行為三變項，可以解釋家庭關係總變異量的 80.52%，其中自我評量解釋 60.08%，第二象限口語行為可增加解釋量 14.98%，肯定口語行為可增加解釋量 5.46%。因自我評量的 B 值為正，第二象限口語行為及肯定口語行為的 B 值為負，故自我評量愈高，家庭關係亦愈高；第二象限口語行為及肯定口語行為愈多，則家庭關係愈低。自我評量變項可以解釋家中自我總變異量的 69.51%。因自我評量的 B 值為正，故自我評量愈高，家中自我亦愈高。由上可知，本研究的假設十：成員在四次團體的口語互動行為之總和在內容型態、工作型態及四個象限上與自我評量之總得分對成員的家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分具有預測力，部分獲得支持。

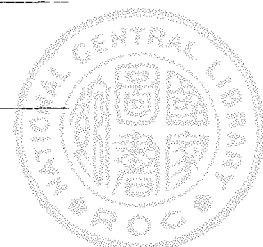


表 10-1 成員在四次團體的十六種類型口語互動行為之總和與結果效果之相關係數摘要表

主題	主題	主題	主題	團體	團體	團體	團體	成員	成員	成員	成員	關係	關係	關係	關係
傳統	肯定	推測	面質	傳統	肯定	推測	面質	傳統	肯定	推測	面質	傳統	肯定	推測	面質
家庭關係	.40*	-.48*		-.14	-.26			.23	-.65**	-.40*	-.09	-.64**	-.26	-.07	.06
家中自我	.46*	-.29		-.13	-.04			-.16	-.49*	-.30	.05	-.44*	-.37*	.18	.19
團體感受	.03	-.44*		-.14	-.23			-.28	-.35*	-.22	-.06	-.64**	.01	-.22	-.01

* P < .05 ** P < .01

成員在四次團體的四個象限口語互動行為之總和與結果效果之相關係數摘要表

	第一象限	第二象限	第三象限	第四象限
家庭關係	-.07	-.47**	-.49**	-.40*
家中自我	-.23	-.54**	-.28	.06
團體感受	-.12	-.43*	-.50**	-.23

* P < .05 ** P < .01

成員在四次團體的全部口語互動行為與結果效果之相關係數摘要表

家庭關係	.92**	家中自我	.88	團體感受	.91*
------	-------	------	-----	------	------

* P < .05 ** P < .01

表 11 成員在四次團體的口語互動行為之總和對成員自我評量之總得分的逐步迴歸分析摘要表

變項名稱	B	R s q	+ R	F
肯定口語行為	-.46.65	.20	.20	5.58*
關係傳統口語行為	-.49.74	.25	.05	6.57*

P < .05

表 12 四次團體的自我評量之總和預測團體感受量表、家庭關係、家中自我的考驗迴歸模式之變異數分析摘要表

Source	S S	d f	M S	F	R s q
迴歸模式	561.98	1	561.98	12.25**	.35
誤差	1054.98	23	45.87		
迴歸模式	4604.68	1	4604.68	34.62**	.60
誤差	3059.16	23	133.01		
迴歸模式	679.66	1	679.66	52.42**	.70
誤差	298.19	23	12.97		

** P < .01

表 13 口語互動行為之總和及自我評量之總和預測團體感受量表之逐步迴歸分析摘要表

變項名稱	B	R s q	+ R
自我評量	.076	.3476	.3476
12.25**			
關係口語行為	-.471	.4924	.1448
10.67**			

** P < .01

口語互動行為之總和及自我評量之總和預測家庭關係之逐步迴歸分析摘要表

變項名稱	B	R s q	+ R
自我評量	.189	.6008	.6008
34.62**			
第二象限口語行為	-1.809	.7506	.1498
33.11**			
肯定口語行為	-8.724	.8052	.0546
28.92**			

** P < .01

口語互動行為之總和及自我評量之總和預測家中自我之逐步迴歸分析摘要表

變項名稱	B	R s q	+ R
自我評量	.091	.6951	.6951
52.42**			

** P < .01

參、討 論

一、口語互動行為的差異

本研究的假設—「四次團體的口語互動行為在內容型態、工作型態及四個象限上有顯著的差異」部分獲得支持，顯示領導者和成員的口語互動行為之總和，在四次團



體內容型態、工作型態及四個象限上部分有顯著的差異。從內容型態來看，四次團體的口語互動行為以「成員」最多，「關係」次之，「團體」與「主題」又次之；其中，第二次團體的「關係」多於「主題」，第四次團體的「團體」與「主題」次數一樣，第六次及第八次團體的「主題」多於「團體」。而在平均數的差異考驗上，四次團體的「成員」口語行為顯著多於「關係」、「團體」與「主題」；第四、六、八次團體的「關係」口語行為顯著多於「團體」與「主題」；第二次團體的「關係」顯著多於「主題」；第六次團體的「主題」顯著多於「團體」。從工作型態來看，四次團體的口語互動行為以「推測」最多，「傳統」次之，「肯定」與「面質」又次之；其中，第二、四、八次團體的「面質」多於「肯定」，第六次團體的「肯定」多於「面質」；而平均數的差異考驗上，四次團體的「推測」口語互動行為顯著多於「傳統」、「肯定」與「面質」；第二、四、六次團體的「傳統」顯著多於「面質」與「肯定」；第八次團體的「傳統」顯著多於「肯定」；第二、八次團體的「面質」顯著多於「肯定」。從四個象限來看，四次團體的口語互動行為以「象限四」最多，「象限三」次之，「象限二」又次之，「象限一」最少。而在平均數的差異考驗上，第二、四次團體的「象限四」顯著多於「象限三」、「象限二」、「象限一」，「象限三」顯著多於「象限二」、「象限一」；第六、八次團體的「象限四」顯著多於「象限三」、「象限二」、「象限一」，「象限三」顯著多於「象限二」、「象限一」，「象限二」顯著多於「象限一」。

由上可知，在內容型態的口語互動行為之差異上，大多達到顯著的差異。其中出現最多的是「成員」，其次是「關係」，最少的是「團體」或「主題」。從第二、四、六、八次團體中發現，在團體歷程中，「成員」與「關係」均是出現最多的口語行為，而「團體」與「主題」的次數多少雖有變動，但仍是出現較少的口語互動行為。此一結果和 Page 等(1989)、Page 等(1983)、Kage (1973)、潘正德等(民 84)的研究結果部分一致，部分不一致。Page 等(1989)的研究發現，在 12 小時的馬拉松團體中，內容型態的口語行為有差異。Page 等 (1983) 發現，在馬拉松團體的初期，成員使用較多的「關係」口語行為，較少的「團體」口語行為。Page (1973) 發現兩個訓練團體的內容型態口語行為沒有差異，但「主題」、「成員」、「關係」多於「團體」口語互動行為。潘正德等 (民 84) 發現，不論結構式或低結構式團體諮商，在團體歷程的第一、三、五、七、九次團體會期中，「成員」多於「關係」，「關係」多於「團體」，「團體」多於「主題」。

在工作型態的口語互動行為之差異上，亦多數達到顯著的差異。其中出現最多的是「推測」，其次是「傳統」，再其次是「肯定」，出現最少的是「面質」。從第二、四、六、八次團體中發現，「推測」與「傳統」均是出現最多的口語行為，而「肯定」與「面質」的次數多少雖有變動，但仍是出現較少的口語行為。此一結果和 Page 等 (1989)、Campbell 等 (1993)、潘正德等 (民 84) 的研究結果部分一致，部分不一致。Page 等 (1989) 發現，在 12 小時的馬拉松團體中，「推測」和「面質」多於「傳統」和「肯定」。Campbell 等 (1993) 發現，17 小時的住院病人馬拉松團體中，「面質」與「推測」口

語行為最多。潘正德等 (民 84) 則發現，不論結構式或低結構式團體諮商，在團體歷程的第一、三、五、七、九次團體會期中，「傳統」多於「推測」、「推測」多於「肯定」、「肯定」多於「面質」。

在四個象限的口語行為差異上，亦多數達到顯著的差異。從第二、四、六、八次團體中發現，「象限四」的口語行為最多，其次是「象限三」，再其次是「象限二」及「象限一」。在第六、八次團體中發現，「象限二」多於「象限一」；而在第二、四次團體中，「象限二」與「象限一」沒有顯著差異。此一結果和潘正德等 (民 84) 的研究結果極為相似，潘正德等發現，不論是結構式或低結構式團體，在團體歷程的第一、三、五、七、九次團體中，「象限四」的口語行為最多，其次是「象限三」的口語行為。

從理論來看，一般團體具有特定的發展階段 (端木蓉, 民 70)，根據 Gruner & Hill (1973) 的觀點，團體歷程的發展包括三個階段，第一階段為適應與熟悉 (orientation)，其中第一象限的口語行為參與量最多，第二階段為探索 (exploration)，其中第二、三象限的口語行為參與量最多，第三階段為生產與製造 (production)，其中第四象限的口語行為參與量最多。換言之，第一階段的口語行為，以主題傳統、團體傳統、主題肯定、團體肯定居多；第二階段的口語行為以主題推測、團體推測，主題面質、團體面質，成員傳統、成員肯定，關係傳統、關係肯定居多；第三階段的口語行為以成員推測、關係推測，成員面質、關係面質居多。此外，Sisson 等 (1977) 亦支持此一觀點。Sisson 等人將團體過程分為：建立、實驗、工作與創造四個階段，在其研究中發現此一四階段分別和四象限口語行為有線性相關。從上述觀點得知，團體歷程大多循著一定的階段發展，且在不同階段中有特定的口語行為被使用著。此一結論正好與本研究的假設一相反。本研究的假設一發現，四次團體中出現最多的口語行為是「象限四」與「象限三」、「成員」與「關係」，及「推測」與「傳統」。因此，在本研究中，團體歷程並未遵循一定的階段發展，而且並未出現各階段應有的口語行為。相反的，自第二次團體開始，即明顯的看到團體中出現較固定的口語互動行為，且持續至第八次團體。造成此一不一致的原因，研究者認為有下列四點：

- (一) 團體性質不同所致。本研究所進行的家庭探索團體，是以團體諮商理論為基礎的家庭重塑探索活動。而其他研究大多以成長團體為理論基礎的治療性團體。由於團體性質不同，活動內容與溝通方式亦有所不同，因此在團體歷程中使用的口語行為亦有所差異。
- (二) 團體成員背景的差異。本研究以一般大學生為受試者，其他研究大多以藥癮、精神病等住院病人為對象，如：Page 等 (1983)、Page 等 (1989)、Kanas 等 (1990)、Campbell (1993)，因背景不同，問題性質亦有所不同，因此在團體歷程中處理的焦點與口語行為的深度亦有所差異。
- (三) 團體領導者的領導行為所引起。Silbergeld 等 (1977) 指出：隨著團體歷程的發展，領導者

所引起的互動增加，互動時間長度反而縮短，而成員的互動時間逐漸增長。當領導者在團體中習慣於使用某些特定的口語行為時，成員亦會表現出同一類型的口語行為。換言之，領導者的口語表達和成員的反應，有顯著的關係（Hammonds 等 1985），而陳碧玲（民 79）亦發現不同組別領導者的口語型態與成員的口語型態會呈現一致的現象。至於二者的相關性如何，則有待進一步驗證。

- (四) 團體會期僅八次，無法涵蓋團體的每一個發展階段。因為在有限的時間內，團體歷程的發展並未按一定的階段循序漸進，因此亦未出現相對應的口語行為。

二、口語互動行為總和的差異

本研究的假設二「四次團體的口語互動行為之總和在內容型態、工作型態及四個象限上有顯著的差異」部分獲得支持，顯示領導者與成員在四次團體的口語互動行為之總和，在內容型態、工作型態及四個象限上部分有顯著的差異。從內容型態來看，四次團體的口語互動行為之總和以「成員」最多，「關係」次之，「主題」又次之，而以「團體」最少。在四次團體的口語互動行為之總和的平均數差異考驗上，「成員」顯著高於「關係」、「主題」、「團體」；「關係」顯著高於「主題」、「團體」。從工作型態來看，四次團體的口語互動行為之總和以「推測」最多，「傳統」次之，「面質」又次之，而以「肯定」最少。在四次團體的口語互動行為之總和的平均數考驗上，「推測」顯著高於「傳統」、「面質」、「肯定」；「傳統」顯著高於「肯定」與「面質」。從四個象限來看，四次團體的口語互動行為之總和以「象限四」最多，依次為「象限三」、「象限二」、「象限一」。在四次團體的口語互動行為之總和的平均數考驗上，「象限四」顯著高於「象限三」、「象限二」、「象限一」；「象限三」顯著高於「象限二」、「象限一」；「象限二」顯著高於「象限一」。

由上可知，在內容型態的口語互動行為之總和，大多達到顯著的差異。其中出現最多的依次為「成員」、「關係」、「主題」、「團體」。換言之，在團體歷程中，較少出現有關團體或團體以外的話題，而較多有關成員間的話題，其中出現最多的是，與成員切身有關的話題。而在工作型態的口語互動行為之總和上，亦大多達到顯著的差異。其中出現最多的依次為：「推測」、「傳統」、「面質」、「肯定」。換言之，在團體歷程中，較少出現反抗團體、抱怨、不滿，或指出不當措施、質疑、矛盾等口語行為，較多出現探討成員相關問題的對話，或以平常聊天、寒暄的方式穿插在口語互動中。在四個象限的口語互動行為之總和上，全部達到顯著差異。其中出現最多的，依次為：「象限四」、「象限三」、「象限二」、「象限一」。換言之，在團體歷程中，最多出現「成員中心工作後」、其次是「成員中心工作前」、「主題中心工作後」與「主題中心工作前」。

上述結果和 Page（1973）、Page 等（1989）、潘正德等（民 84）、陳碧玲（民 79）的研究結果部分一致，

部分不一致。Kage 發現兩個訓練團體中，「推測」多於「傳統」、「肯定」、「對質」；較少「團體」，較多「主題」、「個人」、「關係」。Page 等發現在藥癮者的馬拉松團體中，「推測」和「面質」多於「傳統」和「肯定」。潘正德等（民 84）發現，五次團體的口語行為之總和中，「象限四」最多，其次為「象限三」；「成員」多於「關係」、「關係」多於「團體」、「團體」多於「主題」；「傳統」多於「推測」、「推測」多於「肯定」、「肯定」多於「面質」。陳碧玲（民 79）則發現「成員」多於「主題」、「主題」多於「關係」、「關係」多於「團體」。從上述已有的研究發現，「推測」、「成員」、「象限四」是在各類團體中出現最多的口語行為。此一結果說明了各類團體的理論基礎雖有其差異性，但口語行為的使用卻有其共同性。

在本研究中，內容型態的「成員」口語互動行為出現最多，且達到統計上的差異水準，頗能符合探索式的團體諮商歷程之特色。因為團體的目標在探索成員在原生家庭的角色及家人關係，因此話題集中在「成員」本身，而較少有關於團體或團體以外的對話。此外，在團體互動過程中，與成員彼此有關的「關係」話題亦會出現，並成為重要的口語行為。而在工作型態上，「推測」與「傳統」分佔口語行為總和的第一、二位，似乎是矛盾的、不可思議的，其中所顯示的意義是，成員既願意深入探討成員切身的問題，卻又以聊天、寒暄、笑鬧的方式穿插其間。研究者認為可能的原因有兩種：一為團體催化過程是以低結構方式進行，容許成員有較大空間去思考並表達（陳碧玲，民 79）；二為部分成員進入團體前原已熟識，甚至同屬某一班級或社團，在團體工作進入較深層、個人、嚴肅問題的探討處理時，可能會以輕鬆、幽默，或反向的口語以紓解壓力，減輕焦慮，化解凝重氣氛。潘正德等（民 84）發現，當成員自覺正向行為的改變量增加較多時，會傾向於較少表達聊天、寒暄等口語行為。因此，「推測」、「傳統」與團體效果之關係，值得進一步探討。此外，「面質」與「肯定」口語行為出現最少，與陳碧玲（民 79）、潘正德等（民 84）的研究結果一致，似乎與國人習性有關。陳若璋等（民 76）認為：中國大學生明顯較困難面對面質或負向回饋，同時有避免衝突的趨勢。在四個象限的口語行為之治療價值上，Hill(1977)及 Silbergeld（1980）認為第一象限為有些微幫助，第二象限為有些幫助，第三象限比較有幫助，第四象限最有幫助。本研究發現，象限四的口語行為出現最多，是否意味著團體效果最佳，則有待進一步研究。

三、成員自評的過程效果與結果效果的關係

本研究的假設三、四「成員在四次團體的自我評量之得分與家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分有顯著的正相關」獲得支持，顯示成員在四次團體的自我評量之得分愈高，其在家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分亦愈高。換言之，成員自評的過程效果與結果效果有顯著的正相關。

此一結果和潘正德等（民 84）的研究結果不一致。潘正德等（民 84）的研究發現：過程效果達到顯著水準，但結果效果未達顯著，因此進而推論二者的相關性不高。



研究者認為造成研究結果不一致的原因有二：一為團體目標的不同；二為研究設計的差異。上述兩個研究的實驗處理，雖同樣以團體諮商的理論架構為基礎，但處理的目標一為自我探索，另一為家庭探索。因此有可能因團體目標的不同，在團體催化引導的過程亦有不同的焦點和策略，所得到的結果亦不一致。此外，潘正德等（民 84）的研究設計，在過程效果的評量採用趨向分析，而在結果效果的評量上採用不等組的前、後測設計；本研究則採用相關分析，直接探討兩變項間的關係。從理論來看，一般團體具有特定的發展階段（端木蓉，民 70），以及成員的參與量和互動量會隨團體階段的發展而增加（蔡茂堂等，民 70），且正負感情互動，隨團體之發展而有逐漸增加的趨勢（蔡茂堂等，民 70）。潘正德等（民 84）亦發現，最能預測三次自我評量總分的主要變項依序為，第五次、第一次、第九次團體，其解釋量分別為 63%、26%、11%。因此，團體歷程與團體效果之間，必然存在某種程度的相關（潘正德等，民 84）。本研究結果不僅支持上述理論，同時與陳秉華（民 80）的觀點頗為一致。陳秉華（民 80）認為：諮商效果是由每次諮商完帶給成員小影響的「微觀」，加上整個諮商結束後帶給成員全面性改變的「鉅觀」所組成。本研究結果更進一步指出「微觀」與「鉅觀」兩變項間具有正相關的傾向。

四、 領導者與成員的口語互動行為之相關

本研究的假設五「領導者與成員在四次團體的口語互動行為有顯著的正相關」部分獲得支持，顯示領導者與成員在四次團體的口語互動行為，在十六種類型中部分達到顯著正相關，而在四個象限及四次團體的全部口語行為，均達到顯著的正相關。

從十六種口語類型來看，團體傳統、成員傳統、成員推測達到顯著的正相關，意即在團體歷程中，當領導者使用愈多上述三類型口語行為時，成員亦使用愈多同類型的口語行為。值得注意的是，團體傳統達到完全正相關，顯示當團體領導者愈多藉由討論團體，或引導成員討論團體及活動內容進行溝通時，成員亦愈多在同一個話題作溝通、討論。領導者與成員在成員傳統達到顯著正相關，顯示團體領導者愈多引導成員談論自己的家庭、成長經驗等話題來進行溝通，而成員亦愈能在同樣話題中作反應與溝通。此一現象頗能符合家庭探索團體諮商的內涵與意義。此外，領導者與成員在成員推測亦達到顯著的正相關，顯示領導者愈多探討某位成員的問題，或引導成員去探索自己時，成員亦能較多探討別人或自己的問題。

從四個象限的口語行為來看，第一、二、三、四象限的口語行為均達到顯著的正相關，意即在團體歷程中，當領導者使用愈多第一象限、第二象限、第三象限或第四象限的口語行為時，成員亦使用愈多同一象限的口語行為作溝通或討論。根據 Hill（1977）的分類方式，每一象限各有四種類型的口語行為，因此，除非成員抗拒或沈默，否則大多數的口語反應均會落在和領導者相同的象限中。此一發現，可以成為團體領導者的有利線索，在團體歷程中，更敏銳觀察成員的口語反應，以及省察領導者的催化引導行為。團體中沈默應被視為正常自然的事，但也可能是成員焦慮的徵兆，不過沈默時仍有溝通發生

（Landreth，1977）；潘正德等（民 84）更指出成員沈默可能靜觀而自得，有正面意義。Landreth（1979）強調領導者對沈默的反應方式，是決定此一沈默是否能成為進一步交互作用的歷程。而不論領導者或成員的沈默均無法在 Hill 四象限口語行為中呈現出來已是一個事實，因此沈默的口語行為值得進一步研究。當成員抗拒時，是否會跳離話題或偏離主題，而影響領導者與成員在同一個象限內互動，亦是值得探討的主題。由於 Hill 四象限口語互動行為一至四象限分別代表由些微幫助至最有幫助（Hill, 1977; Silbergeld, 1980），加上本研究發現領導者與成員在四象限口語行為有正相關，因此，熟悉 Hill 四象限口語互動行為的分類，及熟練各象限的口語類型，似乎是增進團體領導者專業知能，提昇專業服務品質的好方法。

從全部的口語互動行為來看，領導者與成員在二、四、六、八次團體均達到顯著的正相關。雖然本研究僅針對二、四、六、八次團體的口語行為取樣，似乎難以推論至一、三、五、七次團體，但從領導者的領導行為來看，領導者在團體歷程中有其習慣的口語行為；而成員亦有其習慣性的口語反應行為（潘正德等，民 84；趙喬，民 80；陳碧玲，民 79）。因此，本研究結果似可推論至：在團體歷程中，領導者與成員的口語行為有正相關存在。

綜合上述的發現，可知在團體歷程中，領導者與成員的口語互動行為，除了部分類型外，在四個象限或全部口語行為均達到顯著的正相關。此一結果和陳慶福、謝麗紅（民 83）的觀點相似。陳慶福等認為：諮商員的某些口語反應與當事人的某些反應存有密切關係。陳慶福等的研究係專指個別諮商而言，而本研究則指團體諮商，二者有明顯的相似性。Hommonds 等（1985）發現領導者的口語表達和成員的反應，有顯著的關係。此外，陳碧玲（民 79）亦發現不同組別領導者的口語型態與成員的口語型態會呈現一致的現象。

五、 口語互動行為與成員自評的過程效果之關係

本研究的假設六「成員在四次團體的口語互動行為與成員在四次團體的自我評量之得分有顯著的相關」部分獲得支持，顯示成員在四次團體的口語行為與自我評量之得分部分達到顯著的相關。換言之，成員口語互動行為與成員自評的過程效果部分有顯著的關係。

從十六種口語類型來看，關係傳統與關係面質與第二次自我評量之得分有顯著的正相關，顯示第二次團體中，成員表現出愈多關係傳統與關係面質口語行為者，在自我評量之得分亦愈高；而成員傳統與第四次自我評量之得分有顯著的負相關，顯示第四次團體中，成員表現出愈多成員傳統口語行為者，在自我評量之得分愈低；關係推測與第六次自我評量之得分有顯著的正相關，顯示第六次團體中，成員表現出愈多關係推測口語行為者，在自我評量之得分亦愈高。

由上述結果顯示，從團體的過程評估口語行為與效果之間的相關性仍嫌不足，但本研究已發現關係傳統、關係推測，及關係面質有顯著的正相關。此一結果與 Cambell & Page (1993) 的發現極為接近，但與潘正德等（民 84）的發現不一致。Cambell & Page 發現藥物濫用住院病人的馬拉松成長團體中，較具治療效果的口語行為是：個人面



研究者認為造成研究結果不一致的原因有二：一為團體目標的不同；二為研究設計的差異。上述兩個研究的實驗處理，雖同樣以團體諮商的理論架構為基礎，但處理的目標一為自我探索，另一為家庭探索。因此有可能因團體目標的不同，在團體催化引導的過程亦有不同的焦點和策略，所得到的結果亦不一致。此外，潘正德等（民 84）的研究設計，在過程效果的評量採用趨向分析，而在結果效果的評量上採用不等組的前、後測設計；本研究則採用相關分析，直接探討兩變項間的關係。從理論來看，一般團體具有特定的發展階段（端木蓉，民 70），以及成員的參與量和互動量會隨團體階段的發展而增加（蔡茂堂等，民 70），且正負感情互動，隨團體之發展而有逐漸增加的趨勢（蔡茂堂等，民 70）。潘正德等（民 84）亦發現，最能預測三次自我評量總分的主要變項依序為，第五次、第一次、第九次團體，其解釋量分別為 63%、26%、11%。因此，團體歷程與團體效果之間，必然存在某種程度的相關（潘正德等，民 84）。本研究結果不僅支持上述理論，同時與陳秉華（民 80）的觀點頗為一致。陳秉華（民 80）認為：諮商效果是由每次諮商完帶給成員小影響的「微觀」，加上整個諮商結束後帶給成員全面性改變的「鉅觀」所組成。本研究結果更進一步指出「微觀」與「鉅觀」兩變項間具有正相關的傾向。

四、領導者與成員的口語互動行為之相關

本研究的假設五「領導者與成員在四次團體的口語互動行為有顯著的正相關」部分獲得支持，顯示領導者與成員在四次團體的口語互動行為，在十六種類型中部分達到顯著正相關，而在四個象限及四次團體的全部口語行為，均達到顯著的正相關。

從十六種口語類型來看，團體傳統、成員傳統、成員推測達到顯著的正相關，意即在團體歷程中，當領導者使用愈多上述三類型口語行為時，成員亦使用愈多同類型的口語行為。值得注意的是，團體傳統達到完全正相關，顯示當團體領導者愈多藉由討論團體，或引導成員討論團體及活動內容進行溝通時，成員亦愈多在同一個話題作溝通、討論。領導者與成員在成員傳統達到顯著正相關，顯示團體領導者愈多引導成員談論自己的家庭、成長經驗等話題來進行溝通，而成員亦愈能在同樣話題中作反應與溝通。此一現象頗能符合家庭探索團體諮商的內涵與意義。此外，領導者與成員在成員推測亦達到顯著的正相關，顯示領導者愈多探討某位成員的問題，或引導成員去探索自己時，成員亦能較多探討別人或自己的問題。

從四個象限的口語行為來看，第一、二、三、四象限的口語行為均達到顯著的正相關，意即在團體歷程中，當領導者使用愈多第一象限、第二象限、第三象限或第四象限的口語行為時，成員亦使用愈多同一象限的口語行為作溝通或討論。根據 Hill（1977）的分類方式，每一象限各有四種類型的口語行為，因此，除非成員抗拒或沈默，否則大多數的口語反應均會落在和領導者相同的象限中。此一發現，可以成為團體領導者的有利線索，在團體歷程中，更敏銳觀察成員的口語反應，以及省察領導者的催化引導行為。團體中沈默應被視為正常自然的事，但也可能是成員焦慮的徵兆，不過沈默時仍有溝通發生

（Landreth，1977）；潘正德等（民 84）更指出成員沈默可能靜觀而自得，有正面意義。Landreth（1979）強調領導者對沈默的反應方式，是決定此一沈默是否能成為進一步交互作用的歷程。而不論領導者或成員的沈默均無法在 Hill 四象限口語行為中呈現出來已是一個事實，因此沈默的口語行為值得進一步研究。當成員抗拒時，是否會跳離話題或偏離主題，而影響領導者與成員在同一個象限內互動，亦是值得探討的主題。由於 Hill 四象限口語互動行為一至四象限分別代表由些微幫助至最有幫助（Hill, 1977; Silbergeld, 1980），加上本研究發現領導者與成員在四象限口語行為有正相關，因此，熟悉 Hill 四象限口語互動行為的分類，及熟練各象限的口語類型，似乎是增進團體領導者專業知能，提昇專業服務品質的好方法。

從全部的口語互動行為來看，領導者與成員在二、四、六、八次團體均達到顯著的正相關。雖然本研究僅針對二、四、六、八次團體的口語行為取樣，似乎難以推論至一、三、五、七次團體，但從領導者的領導行為來看，領導者在團體歷程中有其習慣的口語行為；而成員亦有其習慣性的口語反應行為（潘正德等，民 84；趙喬，民 80；陳碧玲，民 79）。因此，本研究結果似可推論至：在團體歷程中，領導者與成員的口語行為有正相關存在。

綜合上述的發現，可知在團體歷程中，領導者與成員的口語互動行為，除了部分類型外，在四個象限或全部口語行為均達到顯著的正相關。此一結果和陳慶福、謝麗紅（民 83）的觀點相似。陳慶福等認為：諮商員的某些口語反應與當事人的某些反應存有密切關係。陳慶福等的研究係專指個別諮商而言，而本研究則指團體諮商，二者有明顯的相似性。Hommonds 等（1985）發現領導者的口語表達和成員的反應，有顯著的關係。此外，陳碧玲（民 79）亦發現不同組別領導者的口語型態與成員的口語型態會呈現一致的現象。

五、口語互動行為與成員自評的過程效果之關係

本研究的假設六「成員在四次團體的口語互動行為與成員在四次團體的自我評量之得分有顯著的相關」部分獲得支持，顯示成員在四次團體的口語行為與自我評量之得分部分達到顯著的相關。換言之，成員口語互動行為與成員自評的過程效果部分有顯著的關係。

從十六種口語類型來看，關係傳統與關係面質與第二次自我評量之得分有顯著的正相關，顯示第二次團體中，成員表現出愈多關係傳統與關係面質口語行為者，在自我評量之得分亦愈高；而成員傳統與第四次自我評量之得分有顯著的負相關，顯示第四次團體中，成員表現出愈多成員傳統口語行為者，在自我評量之得分愈低；關係推測與第六次自我評量之得分有顯著的正相關，顯示第六次團體中，成員表現出愈多關係推測口語行為者，在自我評量之得分亦愈高。

由上述結果顯示，從團體的過程評估口語行為與效果之間的相關性仍嫌不足，但本研究已發現關係傳統、關係推測，及關係面質有顯著的正相關。此一結果與 Cambell & Page(1993)的發現極為接近，但與潘正德等（民 84）的發現不一致。Cambell & Page 發現藥物濫用住院病人的馬拉松成長團體中，較具治療效果的口語行為是：個人面



質、關係推測、關係面質。研究者認為造成不一致的原因是成員特質的因素。在本研究中，成員為一般大學生，在團體歷程中，較能以關係傳統類型口語如：平常說話、開玩笑、與提供支持的方式表達口語行為，由於感覺參與多，故在自我評估上顯示出較滿意、理想。而 Cambell & Page 的研究中，係以藥物濫用住院病人為對象，在治療過程中，話題離不開成員個人藥物使用的經驗和過程，因此成員容易在彼此的敘述內容中，指出可能歪曲、矛盾之處，成員由此引發更深的探索、澄清而達到治療效果。此外，兩個研究均同時支持關係推測與關係面質兩種口語類型的效果，是很有意思的發現。但潘正德等（民 84）亦發現：成員三次團體的口語行為之次數及總和與三次過程評量（效果）之間，沒有顯著的相關存在。

Lewis & Mioer(1973)、Conyne & Rapin(1977)、Magyor & Apostal (1977) 等人均支持有經驗的團體領導者，較能催化團體減少聊天式、社交性、非治療性活動內容，而朝向第三、四象限較高品質的口語互動。換言之，有較多的成員、關係層面的口語互動行為。本研究雖無法找到有利的結果支持此一觀點，但從十六種類型口語互動行為與自我評量效果的相關來看，第二、四次團體的口語行為分散在主題、團體、成員、關係四層面；第六、八次團體則大多集中在成員與關係二層面，且達到顯著正相關的口語行為亦屬於第三、四象限，及關係層面，因此，亦足以說明這類型的口語行為屬於較高品質、且較具療效的傾向。

從四個象限口語行為來看，第三象限與第二次、第四次自我評量之得分，有顯著的正相關，顯示第二、四次團體中，成員表現出愈多第三象限口語行為者，在自我評量之得分亦愈高；第二象限與第六次團體的自我評量之得分，有顯著的負相關，顯示第六次團體中，成員表現出愈多第二象限口語行為者，在自我評量之得分亦愈低。

由上述結果顯示，從團體過程評估四個象限與口語互動行為之相關，僅第三象限達到顯著正相關。令人意外的是，上述十六種類型口語行為與自我評量達到正相關均屬關係層面，但大多屬第四象限口語行為，而真正從象限來分析，則發現有顯著正相關的是第三象限。研究者認為造成此一不一致的原因是，第四象限的口語類型包含「面質」，而「面質」口語在第四、六次團體中較少甚至沒有出現，因此影響統計結果，降低相關顯著性。而第二象限與第六次團體有顯著的負相關，亦屬同樣原因。

根據 Hill (1977) 及 Silbergeld (1980) 的觀點，對治療價值而言，第一象限為有些微幫助，第二象限為有些幫助，第三象限為比較有幫助，第四象限為最有幫助；而就治療價值增加量而言，亦大多集中在第三、第四象限 (Rae, Vathally, Manderscheid & Silbergeld, 1976)。本研究結果，只能找到第三象限與自我評量的正相關，亦即第三象限與團體的過程效果部分有正相關。此一結果與國外的研究結果雖不盡相同，但國外現有的研究均以團體的結果效果 (outcome) 作比較，而本研究是以過程效果作評估，因而所得結果亦有不同。

從全部口語互動行為來看，第二次團體與自我評量之得分有顯著的正相關，顯示第二次團體的十六種口語行為類型與自我評量之得分有相關存在。

由上述結果顯示，從團體過程評估十六種類型的口語

行為與效果之間的相關，僅第二次團體達到顯著的正相關。從相關係數來看，第二次團體.82，第四次團體.67，第六次團體.47，第八次團體.39，顯示團體會期愈多，整體口語行為與效果之間的相關有愈偏低的傾向。換言之，在團體發展的初期，從全部口語行為的類型，即可預測出過程效果如何；但隨著團體繼續發展下去，影響的變數愈來愈多，從口語行為能預測的變異量即相對減低。因此，有關團體過程的研究，除口語行為外，似乎可從改變事件 (change events)、焦點事件、諮商關係、內隱歷程 (認知、情緒等)、好時機等層面加以探討 (陳秉華, 民 84; 蕭文, 民 84; 李島鳳, 民 82; 王文秀, 民 79; 方紫薇, 民 80)。

綜合上述結果與發現，成員在四次團體的口語互動行為與自我評量之得分部分獲得支持，換言之，成員自評的過程效果與口語互動行為之關係已部分獲得支持。但本研究亦發現，在團體歷程中，影響過程效果的因素除口語行為外，仍有許多變數值得進一步探討並加以驗證。

六、口語互動行為與結果效果之關係

本研究的假設七「成員在四次團體的口語互動行為與家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分有顯著的相關」部分獲得支持，顯示成員在四次團體的口語行為與家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分，部分達到顯著的相關。換言之，成員在四次團體的口語互動行為與結果效果部分有顯著的關係。

從十六種口語類型來看，與結果效果達到顯著相關的計有十二次，但集中在主題傳統、主題推測、成員肯定、成員推測、關係傳統、關係肯定等六種口語類型。其中，除了主題傳統為正相關外，其餘均為負相關。換言之，口語類型變項與結果效果變項間，一變項次數愈多或愈得高分，另一變項次數則有愈少或愈得低分的傾向。此一現象顯示，本研究從十六種口語類型探討與結果效果的關係，大多偏向負相關的問題。事實上，若以 Hill 的口語分類性質而言，「面質」與「肯定」是較難表達的口語行為 (潘正德等, 民 84; 陳碧玲, 民 79; Hill, 1977)，加上中國大學生明顯較困難面對面質或負向回饋，且有避免衝突的趨勢 (陳若璋等, 民 76)，因此在與效果的相關上，容易得到負相關或相關性不顯著的結果。但本研究得到全面負相關的結果，值得探究其中的相關因素。

此外，根據 Rae, Vathally, Manderscheid & Silbergeld(1976)的研究發現，就治療價值的增加量而言，依序為：傳統、肯定、推測、面質；主題、團體、個人、關係。Kanas & Smith (1990) 指出最高層次的團體效果是面質口語行為。Cambell & Page(1993)亦發現：成長團體中較具治療效果的口語行為是，個人面質、關係推測、關係面質。換言之，在現有的 Hill 口語行為研究中，均指出某些特定的口語行為與團體效果之間存有某種程度的正相關。這與本研究結果正好相反。在本研究中，達到顯著正相關的口語行為僅主題傳統，意即主題傳統的口語行為之總和與家庭關係、家中自我有顯著的正相關。此一發現顯示，主題傳統雖在內容型態與工作型態中，屬於較初層次的口語行為，但與團體效果仍具有正面的相關性；因此，對於一個團體領導者而言，具備初層次與高層次的口語行

為之知能，似乎是專業訓練或成長不可或缺的一環。

在本研究中，主題肯定、主題面質、團體推測、團體面質與結果效果的相關，均未列出相關係數。研究者從成員四次團體的口語互動行為總和之分類表發現：主題肯定、主題面質、團體面質類型的口語行為均為 0，而團體推測類型的口語行為為三次。因次數太少，故無法計算其相關係數。造成成員在團體歷程中，太少或甚至沒有出現上述四種類型的口語行為，研究者認為有四個原因：一為中國大學生明顯較困難面對面質或負向回饋，且有避免衝突的趨勢（陳若璋等，民 76；潘正德，民 84）；二為團體成員彼此的熟悉程度高，在探索過程中不必停留在「主題」的相關內容；三為團體性質定位在家庭探索團體諮商，成員較不必對某些制度、事件、情境表示否定、敵對，或困惑的感覺；四為團體會期前已有預備會議，成員已了解團體進行的方式及運作內容，且部分成員修習過團體動力、團體諮商的課程，故不必耗費太多心力在團體運作、團體功能的討論。

根據陳碧玲（民 79）、Sisson 等（1977）、潘正德（民 84）的觀點，Hill 口語互動矩陣（HIM）理論是研究團體歷程口語互動最好的工具之一。其兩大向度的分類方式，可使研究者獲得較豐富、完整的資料（陳碧玲，民 79；潘正德等，民 84），且矩陣清楚明確，很容易學會，因此可教導給不同的治療者或領導者，並在不同團體使用（Kanas 等，1990）。此外，Lewis & Mider（1977）認為許多研究者常因使用十六種類型分類太冗長及分散，致常簡化只用四個象限來歸類，因而使得實驗結果受限，無法發現更有意義的結果。此一結果，似乎和本研究的發現不一致。本研究發現，將三個團體的四次團體活動之口語互動行為分為十六種類型過於細緻且分散，致使某類型的口語行為很少甚至從未出現，因而導致與結果效果的相關不顯著，或得到負相關。由於二者的相關達到顯著水準的，大多屬於負相關，因此若從十六種類型的口語互動行為與結果效果的相關來看，似乎仍無法支持 Hill 口語互動矩陣理論。研究者認為可能的原因有四：

- (一) 編碼時間取樣不足。本研究編碼的時間取樣，分散在第二、四、六、八次團體的前、中、後段各取十分鐘合計三十分鐘為編碼單位。由於時間取樣的不足，致使部分成員的口語行為無法被編碼，而失去有意義的資料。
- (二) 團體會期的時數不夠。本研究的團體會期計八次，每次二至二小時半，合計十六至廿小時。團體性質定位在半結構式的家庭探索團體諮商活動。根據夏林清（民 75）、陳若璋等（民 76）的觀點，非結構式團體的發展，至少要卅小時以上，但其效果仍值得懷疑。由於團體會期時數不夠，某些口語行為較少在溝通互動中出現。
- (三) 成員團體前的熟悉度高。三個團體中，每一個團體的成員至少有四位隸屬於同一班級或同屬某一系，具備較高的熟悉度與相似的團體前經驗，因此，溝通的方式與內容亦深受影響。
- (四) 團體性質不同。本研究的團體性質為家庭探索的團體諮商，這與治療性團體的性質與功能均有所不同。因此在團體歷程中，催化的方向與重點亦有所

不同。

從四個象限口語互動行為之總和來看，與結果效果達到顯著相關的，第二象限有三次，第三象限有二次，第四象限有一次。但由於達到顯著相關的，均為負相關，因此無法支持 Hill 原先的四個象限與治療效果的相關理論。Hill（1977）認為就治療價值的程度而言，由高至低依次為第四、三、二、一象限。Gruner & Hill（1973）在「團體發展的三階段」中指出：第一階段為適應與熟悉，其中第一象限的口語行為參與量最多；第二階段為探索，其中第二、三象限的口語行為參與量最多；第三階段為生產與製造，其中第四象限的口語參與量最多。由上可知，不論從治療價值或各階段的口語參與量而言，第四、三象限均為有益團體效果的口語行為。此外，Lambert & DeJulio（1977）發現第四象限與 Carkhuff 同理心量表的同理心和具體有很高的相關，亦可支持上述觀點。然而這與本研究所得結果不一致，研究者認為可能的原因為：部分口語行為較少甚至從未出現，影響統計結果，其次，編碼時間取樣不足，部分成員的口語行為無法編碼，失去有意義資料。

從全部口語互動行為來看，口語行為與家庭關係、團體感受達到顯著的正相關，顯示四次團體的十六種口語行為分別與結果效果的家庭關係及團體感受有顯著的正相關存在。

由上述結果顯示，從十六種口語行為探討與結果效果的關係，僅家庭關係及團體感受達到顯著的正相關。從相關係數來看，十六種口語行為與家庭關係、團體感受分別達到.92及.91，換言之，以十六種口語互動行為為預測變項可以解釋家庭關係或團體感受總變異的 84.64%及 82.81%。此一發現亦足以證明口語行為與結果效果之間，具備某種程度的正相關。

團體歷程中的口語互動行為，是指團體成員間或領導者與成員間，正在進行的、流通（動）的溝通（Yalom, 1985）。透過溝通，引發成員的互動，達成情感、認知、態度或行為的改變（潘正德，民 84）。因此可知，口語互動行為雖不是影響團體效果的唯一變項，但從上述 84.64%及 82.81%的解釋量來看，亦是關鍵的變項。潘正德等（民 84）發現，由催化員性別所能解釋的團體效果變異量約佔 15%—32%；由團體性質所能解釋的變異量約佔 15%—42%。因此，本研究的發現，在解釋影響團體效果的主要因素和各種變項間的關係，頗具意義。

七、口語互動行為之總和對過程效果的預測力

本研究的假設八「成員在四次團體的口語互動行為之總和對成員自我評量之總得分具有預測力」部分獲得支持，顯示成員在四次團體的口語互動行為之總和，能部分預測成員自我評量之總得分。

由成員在四次團體的口語互動行為之總和，預測自我評量之總得分，僅肯定與關係傳統口語行為達到顯著水準。其解釋量分別達到 20%與 25%。此一結果顯示，由成員口語互動行為之總和，能部分預測過程效果。雖然達到顯著水準的預測變項僅肯定與關係傳統，但頗具意義。由於其 Beta 值均為負數，故可得知肯定或關係傳統口語行為愈多，則自我評量有愈低的傾向。換言之，在團體歷程

中，成員肯定或關係傳統口語行為愈多，成員在自我評量的過程效果上有愈低的傾向。潘正德等（民 84）發現，第一次團體中成員自評正向行為的改變量增加較多的，傾向於較少表達傳統式的聊天、寒暄；而成員自評正向行為的改變量增加較少的，傾向於表達較多傳統式聊天或寒暄。上述發現和本研究有極為相似之處。不過潘正德等（民 84）亦發現，內容型態、工作型態、三次團體及總和等口語互動行為，與自我評量之總和，均未達顯著相關。換言之，口語互動總和對自我評量之總和不具預測力。研究者認為造成結果不一致的原因有二：

- (一) 編碼時間取樣的不一致。
- (二) 團體性質不同。

根據 Yalom（1985）的觀點，口語互動行為是團體正在進行的、流動的溝通。它是團體歷程的重要內涵，但本研究發現，口語互動行為之總和對過程效果的解釋量最多達到 20%—25% 左右，因此仍有許多影響過程效果的影響因素或變項，值得進一步去探討。根據國內外目前的研究趨勢來看，有關團體過程的研究，除口語行為外，似乎可從治療的有利因素（Yalom, 1985；何紀瑩，民 83）、影響團體的阻礙因素（Doxsee & Kivlighan, 1994）、好時機（陳秉華，民 84）等變項加以探討。

八、過程效果對結果效果的預測力

本研究的假設九「成員在四次團體自我評量之總得分對成員的家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分具有預測力」獲得支持，顯示成員在四次團體的自我評量之總得分，能有效預測家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分，其解釋量分別達到 35%、60%、70%。換言之，由過程效果能有效預測結果效果。

由上述發現得知，以自我評量之總得分為過程效果，預測以家庭關係、家中自我及團體感受量表之得分為結果效果，其解釋量由高至低依次為：團體感受、家庭自我、家庭關係。團體感受是指成員在情緒獲益、認知獲益、行動獲益、團體支持及團體傷害的總得分，是屬於與團體諮商內容無關的範疇；而家庭關係是指成員在家庭關係的適應狀態，家庭自我是指成員作為家庭中的一份子的價值感及勝任感，是屬於與團體諮商內容直接有關的範疇。由於 Martin（1983）將團體諮商效果的評量分為與團體諮商內容直接有關的內在規準（internal criterion），及無關的外在規準（external criterion）兩種（謝水南，民 73），因此本研究的結果效果頗能符合內在規準與外在規準的評量。換言之，以自我評量之總得分為過程效果，能有效預測兼具內、外在規準的結果效果。

此外，蕭文（民 84）認為：所謂諮商歷程應被視為整體的歷程或現象，因此沒有一個單獨變項可以直接應用到結果的推論上。Hill（1990）亦指出：任何一次諮商互動經驗，均可能對諮商結果產生有效的影響。上述觀點雖專指個別諮商而言，但仍適用在本研究結果的解釋。在團體諮商歷程中，表面上每一個團體會期似乎是獨立的、完整的單位，但事實上，它應該被視為是整體的一部分，無法完全切割。換言之，每一個團體會期都是整個團體歷

程的一部分，而部分的總和不一定等於整體。從團體諮商的效果來看，過程效果能成為結果效果的主要預測變項，多少亦支持上述的觀點。

陳秉華（民 80）指出，諮商效果的向度包括傳統的鉅觀—結果（macro-outcome）和新的微觀—結果（micro-outcome）。前者著重整個諮商結束後，帶給個案或成員的全面性改變；後者則看重每次諮商過程中，帶給個案或成員各個小的影響。根據陳秉華的觀點，原指個別諮商歷程中的改變歷程，是建構在一次次小的影響、改變，最後累積成全面性改變，而達到諮商的整體目的。此一觀點，是否適用於團體歷程中，成員的改變歷程，則尚未有人論述。本研究發現，在團體歷程中，由成員自評的過程效果與結果效果間有顯著的正相關外，更進一步發現，過程效果對結果效果具有預測力。此一結果，不僅支持團體歷程中微觀—效果與鉅觀—效果具有正相關的關係，更指出由微觀—效果的累積，即可預測鉅觀—效果的觀點。

由於過程效果是在團體會期的第二、四、六、八次活動結束後實施，且本研究的假設三、四「成員在四次團體的自我評量之得分與家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分有顯著的正相關」獲得支持。再加上本研究假設獲得支持，顯示過程效果能有效預測結果效果，因此對團體諮商實務工作者具有下列意義：

- (一) 重視每一次團體會期對成員的影響效果；
- (二) 在每一次團體會期中，注意並妥善處理可能影響個別成員過程效果的因素；
- (三) 以過程效果及結果效果的整體觀點來評估團體諮商效果。

九、口語互動行為之總和及過程效果對結果效果的預測力

本研究的假設十「成員在四次團體的口語互動行為之總和與自我評量之總得分對成員的家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分具有預測力」部分獲得支持，顯示成員在四次團體的口語互動行為之總和與自我評量之總得分，對成員的家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分部分具有預測力。換言之，口語互動行為之總和及過程效果，對結果效果部分具有預測力。

由團體感受量表的預測力來看，自我評量與關係口語行為可以解釋總變異的 49.24%；由家庭關係的預測來看，自我評量、第二象限口語行為及肯定口語行為可以解釋總變異的 80.52%；由家中自我的預測來看，自我評量可以解釋總變異的 69.51%。換言之，以口語互動行為之總和及過程效果來預測結果效果，其所能解釋的總變異約在 49.24%至 80.52%之間。此一結果顯示，口語互動行為之總和，及過程效果，是預測團體的結果效果之重要預測變項。口語互動行為既是團體正在進行的、流動的溝通（Yalom, 1985），毫無疑問的，它是團體歷程的重要內涵。但本研究亦發現，口語互動行為之總和，僅肯定與關係傳統能預測過程效果，其解釋量分別達到 20%與 25%；而由口語互動行為之總和預測結果效果，亦僅關係、肯定、第二象限口語行為能預測，且解釋量不高。此一現象

說明了口語互動行為之外，仍有許多變項會影響過程效果或結果效果，值得進一步探討。但口語互動行為若加上自我評量變項，則可以顯著地增加對結果效果的預測力，其解釋量可達 80.52%。因此，未來有關團體效果的研究，似可加上相關的變項如：治療的有利因素、阻礙因素、好時機、重要事件等，除探討上述變項與口語互動行為的關係外，並可探討其與團體效果的關係，或預測力的多少。

若以口語互動行為之總和及過程效果對結果效果的總變異之解釋量來分析，可以明顯發現過程效果的解釋量遠大於口語互動行為的解釋量。研究者認為可能的原因有二：

- (一) 成員在四次團體的自我評量之得分與家庭關係、家中自我及團體感受有顯著的正相關，且四次團體的自我評量之總得分，能有效預測結果效果。
- (二) 口語互動行為與結果效果達到顯著相關的計有主題傳統、主題推測、成員肯定、成員推測、關係傳統、關係肯定等六種口語類型，其中除主題傳統為正相關外，其餘均為負相關。

上述兩因素足以說明，當口語互動行為之總和及自我評量之總和預測結果效果時，為何口語互動行為總和的預測量低於自我評量總和的預測之原因。

事實上，潘正德等（民 84）亦發現，以輸入變項和互動變項預測輸出變項，三次團體的自我評量及團體領導人員評量所能解釋的總變異分別達到 11%—63%及 18%—66%，而口語行為並不具有預測力。綜合上述的研究及本研究結果得知，以口語互動行為為預測變項，探討其與結果效果或輸出變項的關係或預測力，有明顯偏低的現象。此一現象究竟肇因於 Hill 口語互動行為系統不適用在國人帶領的團體，或不宜以其為變項，考驗與團體結果的相關，值得進一步探討。

從本研究的整體結果來看，本研究蒐集到頗為完整的口語互動行為。從口語互動行為的分類，發現團體歷程中領導者和成員的口語行為之總和，在部分類型上出現的次數有明顯的差異，甚至於在三個團體的四次會期中，部分口語行為從未被使用過。而在過程評估與結果評估上，本研究也得到某些有意義的關係，對於解釋團體效果是由何種機轉而來的問題，有具體的發現。此外，探討口語互動行為與團體效果間的關係亦發現，二者間的相關或預測力有偏低的現象，本研究已探討其中的部分原因。換言之，在驗證 Hill 的理論模式上，本研究已有具體的發現，但尚無法獲得口語互動行為的治療性價值方面的一致結果，因此仍有待更多的研究來驗證並支持，若能從不同的團體理論、學派，作有系統的深入探討，必能歸納出屬於國人的口語互動行為模式來。

肆、結 論

根據本研究結果，及結果的分析、討論，本研究得到下列結論：

- 一、四次團體的口語互動行為在內容型態、工作型態及四個象限上有顯著的差異部分獲得支持。換言之，

領導者和成員的口語互動行為之總和，在四次團體的內容型態、工作型態及四個象限上部分有顯著的差異。

- 二、四次團體的口語互動行為之總和在內容型態、工作型態及四個象限上有顯著的差異部分獲得支持。換言之，領導者和成員在四次團體的口語互動行為之總和，在內容型態、工作型態及四個象限上部分有顯著的差異。
- 三、成員在四次團體的自我評量之得分與家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分有顯著的相關獲得支持。換言之，成員在四次團體的自我評量之得分愈高，其在家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分亦愈高。意即成員自評的過程效果與結果效果有顯著的正相關。
- 四、領導者與成員在四次團體的口語互動行為有顯著的正相關部分獲得支持。換言之，領導者與成員在四次團體的口語互動行為，在十六種類型中部分達到顯著正相關，而在四個象限及四次團體的全部口語行為，均達到顯著的正相關。
- 五、成員在四次團體的口語互動行為與成員在四次團體的自我評量之得分有顯著的相關部分獲得支持。換言之，成員在四次團體的口語互動行為與自我評量之得分，部分達到顯著的相關。意即成員口語互動行為與成員自評的過程效果部分有顯著的關係。
- 六、成員在四次團體的口語互動行為與家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分有顯著的相關部分獲得支持。換言之，成員在四次團體的口語互動行為與家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分，部分達到顯著的相關。意即成員口語互動行為與結果效果部分有顯著的關係。
- 七、成員在四次團體的口語互動行為之總和對成員自我評量之總得分具有預測力部分獲得支持。換言之，成員在四次團體的口語互動行為之總和，能部分預測成員自我評量之總得分。意即成員口語互動行為之總和，對過程效果部分具有預測力。
- 八、成員在四次團體的自我評量之總得分對成員的家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分具有預測力獲得支持。換言之，成員在四次團體的自我評量之總得分，能有效預測家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分。意即由過程效果能有效預測結果效果。
- 九、成員在四次團體的口語互動行為之總和與自我評量之總得分對成員的家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分具有預測力部分獲得支持。換言之，成員在四次團體的口語互動行為之總和與自我評量之總得分，對成員的家庭關係、家中自我及團體感受量表的得分部分具有預測力。意即口語互動行為之總和及過程效果，對結果部分具有預測力。

伍、建 議

- 一、在未來研究上

- (一) 研究方法方面



未來的研究似可加入質的研究，深入探討團體中某一問題或事件在脈絡中的複雜性與完整性，例如：改變事件、焦點事件、諮商關係、好時機、阻礙因素、有利因素等。如此可避免明確量化的資料未必真實，而無法量化的才接近真實（Rowan, 1981）的缺失。

（二）研究設計方面

本研究發現，單一實驗組實驗設計在結果效果上，可能因差異的選擇、受試者流失、成熟等因素，而減低內在效度（郭生玉，民 73）。此外，三個團體為單一實驗組設計，容易因樣本不足，而造成代表性受限的象限。由此而累積的研究結果或資料，常落在「相當個別化的歷程」（蕭文，民 83），而無法達到統整的效果，進而歸納、建立起完整的理論。未來的研究，可增加控制組或對照組，同時增加團體的組數，使樣本增大，以利結果的推論並應用。

（三）研究對象方面

未來的研究似可考慮對研究對象的團體前經驗，作有效的控制，並作為成員選取的依據。透過此一措施選取的受試者，將更具有代表性，同時能減低團體前經驗對口語互動行為的影響。

（四）研究變項方面

本研究使用的變項，未涉及團體前預備向度、成員向度、領導員向度、團體處理向度。未來的研究可加上此一部分的探討。此外，有關 Hill 口語互動的研究，成員或領導員有意、無意的沈默，是值得研究的變項。因為 Hill 的互動矩陣僅針對口語行為作分類，而忽略沈默的意義。事實上，領導員或成員的沈默，可能代表多層面的意義，Landreth（1979）更指出沈默中仍有溝通發生。若能增加沈默變項的研究，必可彌補 Hill 互動矩陣理論的不足。

（五）團體領導者方面

未來的研究，可考慮領導者的理論基礎、專業經驗、帶領團體時數、領導風格、個人特質等變項對口語行為、過程效果、結果效果的影響。

（六）編碼時間抽樣方面

吳英璋（民 80）、潘正德等（民 84）認為，在過程研究中，「分析單位愈小愈好」，如此將有助於互動過程的澄清。未來的研究，可增加編碼時間至廿分鐘，或每次團體會期均列入抽樣，以蒐集更完整的資料。不過，在技術上仍要先克服成員請假、缺席、遲到、早退等變數。

（七）Hill 互動矩陣方面

本研究使用 HIM 逐句分析系統，雖費時費力，但所得資料至為豐富、詳實。不過，編碼所得之口語行為係次

數，儘管 Hill（1977）、Silbergeld（1980）、Raetzal（1976）等人均發現，不同層次的口語行為分別代表治療價值的多少、高低，但如何轉換口語行為次數為等距或比率資料，是值得探討的問題。未來的研究，可考慮使用 HIM-G 作為口語行為的分析工具。

二、在輔導實務上

- （一）熟悉 Hill 口語互動行為分類，了解個人慣用的口語行為，提昇團體專業知能。
- （二）同時重視團體歷程中的過程效果與結果效果。
- （三）培養團體領導者適度運用面（對）質的能力，並在團體中作有效的示範
- （四）團體歷程中有效運用沈默的時機，孕育成員成長。
- （五）成員的遴選，宜考慮團體前的經驗問題。
- （六）正視成員的流失問題。

誌 謝

本研究感謝國科會支助，計畫編號 85—2413—H—033—003。資料處理承蒙陳成鳳老師、侯冠安、謝家智同學協助，特此申謝。

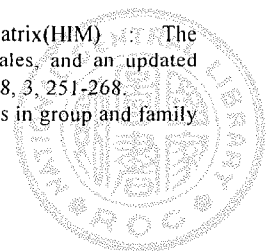
參考書目

一、中文部分

1. 王文秀(民 79): 團體輔導的治療因素。「諮商與輔導」, 54 期, 30-32 頁。
2. 王 行(民 83): "家族歷史與心理治療"。台北市: 心理出版社。
3. 方紫薇(民 79): 團體評估與團體研究(一)。「諮商與輔導」, 60 期, 25-30 頁。
4. 方紫薇(民 80): 團體評估與團體研究(二)。「諮商與輔導」, 61 期, 27-32 頁。
5. 何長珠(民 69): 「諮商員與團體」。大洋出版社。
6. 何紀瑩(民 83): 「基督教信仰小團體對提高大專學生生命意義感的團體歷程與效果研究」。國立師範大學輔導研究所碩士論文。
7. 李玉蟬(民 81): 「實習教師效能訓練與同儕支持小團體輔導在團體歷程、治療因素及效果之比較」。國立師範大學輔導研究所碩士論文。
8. 李島鳳(民 82): 「酒癮患者配偶團體的團體過程與效果分析研究」。東吳大學社工研究所碩士論文。
9. 沈湘縈(民 81a): 諮商歷程之認知研究摘述: J.Martin 認知中介典範之介紹。「測驗與輔導」, 111 期, 2226-2231 頁。
10. 沈湘縈(民 81b): 團體研究論題之探討。「輔導月刊」, 28 卷, 9、10 期。
11. 林瑞欽(民 71): 有關學習團體研究的評述。「測驗與輔導」, 51 期。
12. 林瑞欽(民 72): 「學習團體互動過程中的自我表露行為研究」。國立臺灣師範大學輔導研究所碩士論文, 未出版。
13. 邱麒忠(民 75): 諮商團體中領導者與領導力之探討。「輔導月刊」, 23 卷, 1 期。
14. 吳武典、洪有義(民 73): 「如何進行團體諮商」。台北: 張老師出版社。
15. 吳秀碧(民 74): 「團體諮商實務」。高雄市: 復文圖書出版社。



- 16.吳英璋、李文瑋、郭照美、康淑美、陳珠璋(民 70)：門診精神分裂病患團體治療的互動過程分析。「中華民國神經精神醫學會會刊」，7卷，2期，12頁。
 - 17.吳就君(民 73)：「家庭動力學」。台北市：大洋出版社。
 - 18.高淑敏(民 75)：團體發展的理論及互動分析。載於「如何進行團體諮商」，169-205頁。台北：張老師出版社。
 - 19.夏林清(民 72)：「青年同輩團體輔導計劃」。台北市，大洋出版社。
 - 20.夏林清(民 75)：如何設計與帶領結構性團體。載於「如何進行團體諮商」，71-86頁。
 - 21.夏林清(民 83)：從研究者的“自我反映”探討“研究關係”之意涵：兩種不同研究方法之比較。「社會科學研究方法檢討與前瞻國際研究會報告」。
 - 22.許永熹(民 71)：團體輔導的發展、特性與策略。「輔導月刊」，18卷，3、4期合刊。
 - 23.黃月霞(民 80)：「團體諮商」。五南圖書公司。
 - 24.黃惠惠(民 82)：「團體輔導工作概論」。台北：張老師出版社。
 - 25.陳若璋、李瑞玲(民 76)：團體諮商與治療研究的回顧評論。「中華心理衛生學刊」，3卷，2期，179-215頁。
 - 26.陳伯璋(民 76)：教育研究的新典範—質的研究方法的發展背景及哲學基礎。「現代教育」，2卷，4期，23-31頁。
 - 27.陳秉華、王麗斐(民 79)：輔導策略與輔導效果實證研究的回顧與檢討。「教育心理學報」，23期，237-260頁。
 - 28.陳碧玲(民 79)：「團體互動行為模式之分析」。彰化師大輔導研究所碩士論文。
 - 29.陳慶福、謝麗紅(民 83)：初始諮商員與當事人在晤談過程中之口語互動與晤談感受分析研究。「國立彰化師大諮商歷程學術研討會論文集」，1-29。
 - 30.張學善(民 81)：影響諮商員口語反應模式的因素探討。「測驗與輔導」，111期，2233-2235頁。
 - 31.楊秀芝(民 81)：家庭重塑團體之應用。「諮商與輔導」，76期，29-31頁。
 - 32.楊幹雄、許文耀、柯莉梅(民 82)：短期心理治療過程評估。「中華心理衛生學刊」，6卷，1期，67-88頁。
 - 33.趙喬(民 80)：「訓練團體之領導者和成員互動關係對團體經驗內涵之影響」。輔仁大學應心所碩士論文。
 - 34.蔡茂堂、陳俊鶯、陳永成、劉偉民、陳珠璋(民 70)：互動過程分析於精神科門診患者團體治療之應用。「中華民國神經精神醫學會會刊」，7卷，2期，12-13頁。
 - 35.鄭玉英、王行(民 78)：「家庭重塑」。台北市：心理出版社。
 - 36.潘正德(民 68)：從團體諮商歷程看團體動態與催化員的引導技術。「輔導月刊」，15卷，9、10期，1-4頁。
 - 37.潘正德(民 74)：團體輔導的理論與實務。「大成崗」，20期，11-17頁。
 - 38.潘正德(民 78a)：團體諮商的理論與發展趨勢。「學生輔導通訊」，39期。
 - 39.潘正德(民 78b)：團體諮商的研究理論。「輔導月刊」，25卷，9、10期。
 - 40.潘正德(民 79)：一般性團體諮商、諮知模式團體諮商對五專一年級內向性適應欠佳男生的效果研究。「光武工專學報」，15期，443-513頁。
 - 41.潘正德(民 81a)：小團體輔導之研究理論—單一受試研究設計。「學生輔導通訊」，19期。
 - 42.潘正德(民 81b)：小團體輔導的研究理論—研究撰寫之考量。「輔導月刊」，28卷，11、12期。
 - 43.潘正德(民 84a)：「團體動力學」。台北市：心理出版社。
 - 44.潘正德(民 84b)：團體諮商與家族治療理論的會通與共融。「學生輔導」，39期，112-123頁。
 - 45.潘正德、陳清泉、王海芬、鄧良玉、陳成鳳(民 84)：大學生團體諮商歷程中的口語互動行為分析暨影響團體效果相關因素之研究。「中原學報」，23卷，2期，43-56頁。
 - 46.劉焜輝(民 69)：「團體輔導研究」。台北市：漢文書局。
 - 47.蕭文(民 78)：諮商歷程與諮商績效之研究。「學生輔導通訊」，12期，10-12頁。
 - 48.蕭文(民 84)：諮商歷程研究在諮商實務上之省思。發表於「諮商歷程研究會中」。
- 二、英文部分
1. Barnard,C.P., & Corrales,R.G.(1979). "The theory and technique of familytheory". Springfield, IL :Thomas.
 2. Baron,J.(1988). Use of family psychotherapy techniques on the college campus. "Journal of college Student Psychotherapy", 3(1), 83-96.
 3. Bednar,R.L.(1980) and Kaul.T.J.(1978). Experimental Group Research :Current Perspectives. In Garfield,S.L. and Bergin,A.E.(Eds.) "Handbook of Psychotherapy and Behavior Change". New York : John Wiley.
 4. Conyne,R.K. & Rapin,L.S.(1977a). A HIM-G interaction process analysis study of facilitator and self-directed groups. "Small GroupBehavior", 8(3), 333-340.
 5. Conyne,R.K. & Rapin,L.S.(1977b). Facilitator and self-directed groups: A statement by statement interaction study. "Small Group Behavior", 341-350.
 6. Conyne,R.K. & Rapin,L.S.(1977c). Programmed groups : A process analysis of facilitator and self-directed treatments. "Small Group Behavior", 403-414.
 7. Corey,G. and Corey,M.(1982). "Groups : process and practice". California: Brooks/Cole Publishing Company.
 8. Doxsee,D.J., & Kivlighan,D.M.,(1994). Hindering events in interpersonal relations groups for counselor trainees. "Journal of Counseling &Development", 72, 620-625.
 9. Fuhrman,A., Dtuart,D. and Gray,B.(1984). Conceptualizing Small Group Process. "Small Group Behavior", 15, 4427-440.
 10. Guttman,M.J.(1987). Verbal interactions of peer led group Counseling. "Canadian Journal of Counseling", 21(1), 49-58.
 11. Hammonds,T.M. & Worthington,E.L.(1985). The effects of facilitator utterances on participant responses in a brief ACME-type marriage enrichment group. "American Journal of Family Therapy", 13(2), 39-49.
 12. Hill,C.E.(1978). Development of a counselor verbal response category system. "Journal of Counseling Psychology", 25, 461-468.
 13. Hill,C.E.(1982). Counseling process research : Philosophical and meth-odological implications. "The Counseling Psychologist", 10, 4, 7-19.
 14. Hill,C.E., Carter,J.A. and O'Farrell,M.K.(1983a). A case study of the process and outcome of time-limited counseling. "Journal of Counseling Psychology", 30, 3-18.
 15. Hill,C.E.(1990). Exploratory in-session process research in individual psychotherapy : A review. "Journal of Consulting and Clinical Psychology", 58, 288-294.
 16. Hill,W.F.(1971). The Hill Interaction Matrix. "Personnel and Guidance Journal", 49, 8, 619-623.
 17. Hill,W.F.(1977a). Hill Interaction Matrix(HIM). "Small Group Behavior", 8, 3, 251-259.
 18. Hill,W.F.(1977b). Hill Interaction Matrix(HIM) : The Conceptual frame-work, derived rating scales, and an updated bibliography. "Small Group behavior", 8, 3, 251-268.
 19. Hines,M.(1988). Similarities and differences in group and family



- the-rapy. "Journal for Specialists in Group Work", 13(4), 173-179.
21. Kanas, N. & Smith, A.J. (1990). Schizophrenic group process : A comparison and replication using the HIM-G. "Small Group Behavior", 14(4), 246-252.
 22. Kanas, N., Barr, M.A., & Dossick, S. (1985). The homogeneous schizophrenic inpatient group : An evaluation using the Hill interaction matrix. "Small Group Behavior", 16(3), 397-409.
 23. Kaplan, R. (1982). The dynamics of injury in encounter group. "International Journal of Group Psychotherapy", 32(2), 163-187.
 24. Mackenzie, K.R. & Livesley, W.J. (1986). Outcome and process measures in brief group psychotherapy. "Psychiatric Annals", 16(2), 715-720.
 25. McIntire, W.G., Drummond, R.J. & Carter, C.E. (1977). The HIM-B as a family interaction assessment technique. "Small Group Behavior", 8(3), 361-368.
 26. Nerin, W.F. (1986). "Family reconstruction : Long day's journey into light". New York : Norton.
 27. Page, R.C. (1982). Marathon group therapy with users of illicit drugs : Dimensions of social learning. "International Journal of Addictions", 17(7), 1107-1115.
 28. Page, R.C. & Wills, J. (1983). Marathon group counseling with illicit drug users : Analysis of content. "Journal for Specialists in Group Work", 8(2), 67-75.
 29. Powell, E.R. (1977). HIM Correlation Study. Small Group Behavior, 8, 3.
 30. Rage, D.S., Vathally, S.T., Manderscheid, R.W., & Silbergeld, S. (1976). Hill Interaction Matrix (HIM) scoring and analysis programs. "Behavior Research Methods and Instrumentation", 8(6), 520-521.
 31. Ritter, K.Y., West, J.D., & Trotzer, J.P. (1987). Comparing family counseling and group counseling : An interview with George Gazda, James Hansen, and Alan Hovestadt. "Journal of College Student Development", 33(1), 45-49.
 32. Satir, V. (1972). "Peoplemaking". Palo Alto : Science and Behavior Books.
 33. Satir, V. (1983). "Conjoint Family Therapy" (3rd ed). Palo Alto : Science and Behavior Books.
 34. Satir, V., Bitter, J., & Krestensen, K. (1988). Family Reconstruction : the family within a group experience. "Journal for Specialists in Group Work", 13(4), 200-208.
 35. Silbergeld, S. & Manderscheid, R.W. (1976). Comparative assessment of a coping model for school adolescents. "Journal of School Psychology", 14(4), 261-274.
 36. Silbergeld, S., Manderscheid, R.W. and Koenig, G.R. (1977). Evaluation of Brief Intervention Models By the Hill Interaction Matrix. "Small Group Behavior", 8, 3, 281-302.
 37. Silbergeld, S., Thune, E.S. & Manderscheid, R.W. (1980). Marital role dynamics during brief group psychotherapy : Assessment of verbal interactions. "Journal of Clinical Psychology", 36, 2.
 38. Sisson, C.J., Sisson, P.J. and Gazda, G.M. (1977). Extended group counseling with psychiatry residents : HIM and the Bonney Scale Compared. "Small Group Behavior", 8(3), 351-360.
 39. Stockton, R., Robinson, F.F., & Morran, D.K. (1983). A comparison of the HIM-B with the Hill Interaction Matrix model of group interaction styles : A factor analytic study. "Journal of Group Psychotherapy, Psychodrama and Sociometry", 36(3), 102-113.
 40. Trotzer, J.P. (1977). "The Counselor and the Group : Integrating Theory, Training and Practice". Brooks Cole Publishing Company.
 41. Trotzer, J.P. (1988). Family theory as a group resource. "Journal for Specialists in Group Work", 13(4), 180-185.
 42. Vinson, M.L. (1995). Employing family therapy in group counseling with college students : similarities and a technique employed in both. "The Journal for Specialists in Group Work", 20(4), 240-252.
 43. Yalom, L.D. (1985). "The Theory and Practice of Group Psychotherapy" (2nd Ed.). New York : Basic Books.
 44. Zander, A. (1979). The Psychology of group processes. "Annual Review of Psychology", 30, 417-451.
 45. Zimpfer, D.G. (1988). Marriage enrichment programs : A review. "The Journal for Specialists in Group Work", 13, 44-53.



A Study on the Relationships Between the Hill Verbal Interaction and the Group Effect and Its Related Factor

JEN-DER PAN

*Department of General Education
Chung Yuan Christian University
Chung-Li, 32023, Taiwan, R.O.C.*

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine : (1) the categories of verbal interaction between the leaders' and the members' of the group;(2) the differences of verbal interaction in the group process ; (3)the relationships between the process outcome and the group outcome ; (4) the relationships between the verbal interaction of the leaders' and the members' of the group ; (5) the therapeutic effects of verbal interaction as measured by the Hill Interaction Matrix. The results were as follows :

1. There were partial differences in verbal interaction of the

- content style, the work style, and the four quadrant, both within each of the four sessions and in all sessions;
2. Significant positive correlations were found between process outcome and group outcome on the selfevaluation scale;
 3. Partially significant positive correlations were found on leaders' and members' verbal interaction of 16 categories and significant positive correlations were found on leaders' and members' verbal interaction of the four quadrant and all sessions;
 4. Partially significant correlations were found between the members' verbal interaction and the process outcome;
 5. Partially significant correlations were found between the members' verbal interaction and the group outcome;
 6. The summation of the members' verbal interaction can partially predict the process outcome;
 7. The process outcome can significantly predict the group outcome; the summation of the members' verbal interaction and the process outcome can partially predict the group outcome.
 8. Based on the results and findings, suggestions and recommendations were made for practical counseling work and future study.

Key words : *verbal interaction , group effect.*

