

新手團體領導者帶領碩士生線上團體之反思

楊靜玟、黃純容

南華大學生死學系碩士班生死教育與諮商組

壹、研究目的和目標

隨著COVID-19疫情推動通訊諮商的興起，台灣於2019年亦正式公告通訊諮商原則，促進心理服務的數位化與服務對象的可近性，但既有師資與學生在數位介入技巧與風格上仍處於摸索階段，導致學術訓練與實務需求間的落差逐漸顯現。本研究透過實際帶領一次性線上團體，深入檢視新手領導者在數位情境中的困難、解決策略與反思，期望為諮商教育訓練課程以及線上團體諮商實務提供可行的參考架構。

貳、研究方法

研究採用經驗反思為核心，由兩位首次帶領線上團體之諮商碩士生共同主持，並由課程授課教授擔任督導。參與者為同修團體諮商課程的碩士生，共13人。團體活動在Zoom平台進行，歷時50分鐘，主題為「熱氣球幻想曲」。活動共五階段：暖身放鬆、創意表達、分享與小組討論、大團體討論、結束收尾；另安排觀察員協助紀錄，並於活動後由領導者進行反思討論，創意表達以繪畫方式呈現個人目標、資源與壓力的象徵圖像，促進成員自我覺察與團體支持。

參、研究發現

新手領導者帶領線上團體時主要面臨以下四個層面的困難：

1. 時間掌握與活動設計：小組討論的時間掌握困難，例如成員未留意倒數通知，導致無法順利完成討論而回到大團體。改善策略包括未來可透過更清楚的提醒機制、平台設定緩衝時間，確保成員能更從容完成分享，此外，研究亦發現具體化創意媒材（如熱氣球象徵圖像）的運用，有效協助成員快速投入與深度討論，降低線上互動障礙。
2. 協助成員表達與催化互動：領導者須同時兼顧多項任務（如簡報播放、訊息提醒、觀察非語言互動），成員亦可能遺漏資訊。因應方式包括與協同領導者清楚分工，或透過文字即時提醒與聊天室資訊分享，讓成員能即時取得重要訊息，提升互動品質與專注程度。
3. 特定情境的帶領挑戰：領導者發現線上團體常面臨設備、環境、保密性與網路穩定性等挑戰，例如成員位處戶外或多人共享空間可能影響保密，或平台操作與網路不穩導致延遲與斷線。解決方案包括建立團體保密與安全約定、事前清楚說明突發狀況因應方式（如斷線如何重新連結），並透過平台功能（如標示領導者身分）提升活動進行流暢度，亦可提前規劃緩衝時間與備案處理方式（如協同領導者暫代、技術協助團隊）。
4. 成員間差異帶來之影響：成員性別比例懸殊、熟識程度不同、年齡差距等特質，可能影響互動氛圍與團體動力。未來帶領需留意團體異質性之影響，運用技巧促進互動與公平參與，確保團體的討論品質。

研究亦針對新手領導者的專業成長與省思做深入探討，包括線上情境下觀察訊息易被忽略、較難精確掌握團體動力、互動深度不足、難以即時回應成員情緒反應與衝突等問題。研究提出，領導者可透過增加回饋與互動的機制（如善用線上貼圖、文字訊息）加強成員連結感，並透過定期回饋時段掌握團體動力。此外，線上團體亦凸顯帶領者數位能力、彈性應變技巧及協作默契的重要性，須不斷磨練以因應數位情境的特殊挑戰。

肆、結論

本研究之貢獻在於詳實呈現新手團體領導者初次線上帶領時所遭遇的操作困難、因應策略與內省歷程，並明確指出線上團體的優勢與限制，提出多項具體實務建議，有助未來諮商專業課程設計、數位素養培育與操作策略制定。未來建議透過更多實證研究，系統性檢視線上團體的長期效果、互動深度與專業能力培養模式，並累積實務案例，以縮短學術養成與實務需求間之落差，促進諮商教育與服務在數位化時代下更妥適回應挑戰。

關鍵字：新手助人者、團體領導、線上團體、團體諮商、通訊諮商