

團體成員的抗拒行為之探究

陳奕良*

摘要

在每個獨特的團體歷程中，成員常會出現不被期待的行為，如消極性、防衛性等抗拒的認知或行為，而使團體延宕。對團體及成員來說，抗拒的出現，不僅是危機也是轉機，若能突破抗拒，往往能大幅提昇團體效能。為提昇團體諮商的效能，筆者試從抗拒的意涵、相關理論、類型、處理策略及團體實例來做一番探討。

Corey (1995) 認為抗拒是使自己或別人避免對個人問題或痛苦體驗深入探索的行為。處理抗拒的一種有效方法是，把它們看成是一個團體成員對參與一種冒險行為的自然反應。重要的是團體能提供一種開放式的氣氛，鼓勵成員認識他們自己的抗拒。所有學派都一致認為，覺察諮商中抗拒的呈現及其影響是心理治療的本質。諮商工作者在處理抗拒的策略中有共同之處：1.以正向眼光看待抗拒，尊重及同理個案。2.將抗拒的處理融入諮商過程中。3.重視良好諮商關係的建立。4.強調諮商員對個案抗拒的主動介入。5.兼顧內在認知與外在行為的處理。

當我們能更細膩地解讀到當事人（成員）的處境及抗拒的內涵時，我們才有可能同理個案並尊重個案，而與個案同在一起，進一步修通而放下抗拒。

目次

- 一、前言
- 二、抗拒的意涵
- 三、抗拒的相關理論
- 四、抗拒的分類
- 五、處理策略
- 六、實例一團體中的抗拒現象及處理
- 七、參考文獻

陳奕良* 高雄高工專任輔導教師／國立台灣師範大學心輔系學士，國立高雄師範大學輔導系碩士畢業

關鍵字：抗拒、團體

一、前言

對一個團體領導者而言，大多希望成員能積極參與團體，並藉由團體的凝聚力和信任感，成員得以覺察和成長。然而在每個獨特的團體歷程中，成員常會出現不被期待的行為，如消極性、防衛性等抗拒的認知或行為，而使團體延宕、無法順利進入工作階段。從另一角度來看，對成員及團體來說，抗拒的出現，不僅是危機也是轉機，若能突破抗拒，往往能大幅提昇團體效能。為提升團體諮商的效能，筆者試從抗拒的意涵、相關理論、類型、處理策略來做一番探討。

二、抗拒的意涵

Corey (1995) 認為：抗拒是指使自己或別人避免對個人問題或痛苦體驗深入探索的行為，這是團體中不可避免的一種現象，除非它能被了解和探究，否則它會嚴重地妨礙團體歷程。然而，抗拒並不僅是一種需要克服的事而已；由於它是一個人在生活中典型防衛行為的展現，故若在團體中，能使成員在免於焦慮的情境下來加以認識自己的防衛行為，將使其獲得成長或治療的契機。

團體工作可大致分為初期階段、轉換階段、工作階段與最後階段等四個階段。在團體的初期階段，成員普遍表露出對參與的恐懼，抗拒深入探究個人問題的嘗試；而在轉換階段裏，成員也常面臨此矛盾：在渴望表露自己與不願表露自己之間相抗衡。而對團體領導者來說，不尊重團體成員的抗拒，就如同不尊重團體成員本人；害怕面對成員抗拒的領導者，將較難和成員建立坦誠而信任的關係，如此容易使團體停滯在工作階段之前。

處理抗拒的一種有效方法是，把它們看成是團體歷程中一個不可避免的事件；也就是說，團體領導者承認，抗拒是一個團體成員對參與一種冒險行為的自然反應。重要的是團體能提供一種開放式的氣氛，鼓勵人們承認並解決他們所體驗的任何猶豫、徬徨和焦慮的感受。團體成員必須認識他們自己的抗拒，並講出那些可能妨礙他們全心參與的原因。

此外，團體成員不願合作的能度，不完全是成員的問題，有時是其他因素造成的結果：例如不合格的團體領導者、協同領導者之間的衝突、教條式或專制式的領導風格、團體領導者不能使成員對團體經驗作充分的準備，以及缺乏由領導者所促成的信任 (Corey, 1995)。換言之，並非所有的抗拒都出自於成員不情願去面對他們自身潛意識、令人畏懼的問題。

三、抗拒的相關理論

抗拒最早由精神分析學派所提出來，在後來的心理諮商學派裏各有解釋（Dixon, 1986）。然而，無論是哪個學派都一致認為，覺察諮商中抗拒的呈現及其影響是心理治療的本質（Blatt & Erlich, 1982）。亦即在諮商中抗拒是自然而無法避免的，因為各種抗拒行為遍佈於諮商過程中（Kottler, 1990; Moursund, 1990; Otani, 1989）。

1. 精神分析學派對抗拒的看法

傳統的精神分析學派視抗拒為一種防衛或驅力的表現。抗拒不只是一個人際互動的問題，它更是一個內在心理（intrapsychic）衝突造成的問題。當個案的本我衝動和自我的防衛之間產生衝突時，這種緊張的關係會引起個案的焦慮，個案為了避免焦慮，就會對有關主題產生抗拒（Greenson, 1967; Streaun, 1985; Stark, 1994）。換言之，抗拒的出現是個案核心問題的表徵，個案會抗拒的地方其實就是其困難處，故而心理分析者認為抗拒是通往潛意識的途徑之一（Basch, 1982）。之後的精神分析學者如Schlesinger（1982）將抗拒視為一個歷程，抗拒是諮商中個案將潛意識的衝突外化（externalize）為一種防衛的表達方式，這樣的過程其實就是移情作用（transference）。

綜上所述，精神分析學派對抗拒的定義為：個案在潛意識，意識或前意識中為了避免自己的痛苦經驗，而形成案主的防衛機轉，移情等現象，而對諮商員的介入處理或諮商歷程持反對的態度，也反對回憶治療性的材料，並對改變及領悟也持排拒的態度。這些都可能出現在諮商中的任何一個階段，而暫時阻礙了諮商的進展（趙祥和，民86）。

2. 人際歷程理論對抗拒的看法

人際歷程取向心理治療，結合了 H.Sullivan 的人際理論、客體關係理論和家庭系統理論的治療取向。此理論對成員的抗拒表現激賞（honor）。當成員尚未準備好去面對痛苦的感覺、或覺得和成員分享自己內在想法、感受是不安全時，成員會以各種言行，阻礙自我探索及自我瞭解。此時正是領導者對抗拒進行解析與闡釋的機會。經過解析和闡釋的過程，將促使成員提升對自我的覺察；所以出現抗拒是可喜的現象，值得我們去表現激賞。而在善用抗拒前，領導者也必須對抗拒為什麼會持續出現有所瞭解，才能更正確地作反應與闡釋，使抗拒成為治療的契機（吳麗雲，民87）。

3. 認知—行為學派對抗拒的看法

此學派基本上將抗拒定義為個案對諮商員「不願意順從」及「不願意合作」，包括不配合做作業，不接受諮商員的認知介入或處理等（趙祥和，民86）。基本上，認知—行為學派對抗拒的理解比較是著重在個案的認知及能力、諮商員的處理技巧、及外在環境的影響等。如 Golden（1989）將抗拒的內涵分為此三方面來討論：(1) 個案的因素：包含個案認知、動

機、挫折容忍力低、對自己的苛求及某些行爲組型（如反控制：負面主義或反判主義）。(2) 諮商員的因素：包含未建立良好的治療關係、對前置因素認定失誤、對個案焦慮評估錯誤、不當使用諮商技術等。(3) 外在環境的因素：如個案可能成爲其他人的代罪品、家人的影響、二次獲益（secondary gain）等。相較於精神分析學派，認知—行爲學派較重視可以觀察和處理的現象，不談個案的內在衝突、移情或諮商員的反移情等內在的觀點（趙祥和，民86）。

4. 社會影響歷程對抗拒的看法

從社會心理學的觀點來看，社會影響歷程認爲個案的抗拒和反對是諮商過程中兩股負向的力量。Strong & Matross（1973）分辨這兩者之間的不同，認爲抗拒是個案不願接受諮商員的影響，因爲個案不覺得諮商員有合法的權力，也懷疑其動機或角色；而反對（opposition）則是指個案反對諮商員想要影響的內容，拒絕改變（Ruppel & Kaul, 1982）。

由此看來，抗拒的現象超越了理論學派而存在，只是各學派著重點不一樣；認知—行爲學派強調個案是在認知上拒絕諮商員的介入處理，抗拒完全在意識層面；而社會影響歷程則除了強調個案因素外，更重視諮商員的因素；傳統的精神分析視抗拒爲移情，但是Greenson（1967）認爲抗拒也存在於實際的治療關係中；至於人際歷程理論則是從人際互動取向的觀點，主張要在建立良好的治療關係下去面質個案的抗拒，抗拒被視爲有目的滿足個案需求的方式（趙祥和，民86）。

綜合上述各諮商理論學派的觀點，造成抗拒的因素包含了個案（成員）的個人特質、能力、個案（成員）的問題，諮商員的特質、諮商員的介入、諮商員與個案的互動、環境的因素等等，這是因爲心理諮商中的抗拒現象是會因時因人而異，抗拒行爲的範圍既廣又大，很難有一個清楚的概括性定義（Turkat & Meyer, 1982）。若從不同的角度看待抗拒，對這個既是阻力也是助力的現象，它會有不同的意義及內涵存在，當然也會影響團體領導者的處遇方式。

四、抗拒的分類

提出抗拒型分類的學者不少：如Mahalik、Otani、Chamberlain所提的三種分類，其中以Mahalik（1994）的分類架構較完整，著重在抗拒的內涵，以下將簡介Mahalik的抗拒分類；另外也將介紹團體中最常見的防衛、抗拒性行爲類型（黃惠惠，民82；曾華源，民82）。雖沒有實徵研究的基礎，但有助於諮商員掌握成員的特性及互動狀況：

1. Mahalik的抗拒分類

Mahalik（1994）以Greenson（1967）的理論爲基礎，提出了五個有關抗拒的向度來建立個案抗拒量表：

- (1) 抗拒表達痛苦的情感：個案所用的詞語是缺少情感，以迴避一些痛苦的感受，尤其是焦慮、憂鬱、失落及攻擊等感受。
- (2) 抗拒回憶：個案提供給諮商員的材料是模糊的，以避免承受自我揭露帶來的壓力，例如個案會說不想講、沈默、說一些無關的、無聊的、枯燥的或是技術性的話來回應諮商員。
- (3) 抗拒諮商員：指個案在諮商可能採取不合作的態度，對諮商員的要求或介入作相反的反應，拒絕受諮商員影響，這時個案和諮商員會形成負面的人際互動。
- (4) 抗拒改變：此向度反應個案對目前改變的期待，以及對目前的滿意度。個案可能因為害怕改變帶來的不安全或是失去再次獲益物（secondary gain）而干擾改變，要求幫助卻不配合，使諮商歷程受到阻礙。
- (5) 抗拒覺察：此向度反應了個案的自我了解，以及個案如何去連接其經驗、思考、感受與行為。個案可能很快地表示滿意以抗拒覺察，藉以避免覺察帶來的痛苦。

2. 團體成員的消極性行為（黃惠惠，民82）

消極性行為是指當成員不積極參與，出現不合期待的行為時，這是團體中無法避免的現象，主要目的是成員為了保護自己，免於焦慮的方式，不全然是成員的抗拒，例如消極性行為也可能是針對諮商員的無效能。然而，以下所列的十種消極性行為類型，仍可幫助團體領導者依其外顯的行為或特質，作初步的判斷，在蒐集資料之後，領導者再做精緻化的診斷及處理。

- (1) 理性化：特徵是對於團體所發生的事都以理性思考或邏輯分析的方式進行，而避免用情感的方式去體會，所以沒有情緒、感覺的表達。
- (2) 缺席：抗拒性的缺席指的是因為逃避，為了自我保護、不受到傷害。如避免那次團體中較威脅性的課題。
- (3) 沈默：此處不包括建設性（正在思考或復原情緒）、正常性（不習慣以口語參與）的沈默，而是指具破壞性的沈默，原因可能是：①不想參加團體②對自己或團體沒信心、擔心意見不被接納、被譏笑，而以沈默來逃避③害羞而不敢在團體面前表達自己。
- (4) 獨佔者：常是團體中第一個說話的人，而且長篇大論，滔滔不絕。心理狀態常是缺乏信心、焦慮自卑，以獨佔話題方式成為團體中心；另外一種是運用過度的言辭表達做為煙幕帳，來掩飾不願意或不敢真正表達自己的內在感覺。
- (5) 依賴：一種為弱者姿態，可免招他人的挑戰或批評；另一種是 Yalom（1975）所稱的「拒絕幫助的抱怨者」，嘴裏常說：「是的……但……」心理狀態是；愈無法接受別人的意見，如此使自己的問題愈困難，可以藉此逃脫責任。
- (6) 敵意與攻擊：此類成員會直接、間接攻擊團體成員或領導者，他們認為「攻擊就是最好的防守」。心理狀態是常沒有安全感、常是被傷害、被遺棄；到了團體裏不再期望被接

受，害怕焦點在身上，藉由要求、批評、攻擊來拉開自己與別人的距離，以保護自己（黃惠惠，民82），有時，他們也處在想靠近別人又不知如何靠近的窘境裏，或以批評顯示自己的優越。

- (7) 替罪羔羊：是他人攻擊性的發洩對象，是個犧牲者；可能的心理狀態是他們怕失去和別人的連結，對自己、他人缺乏信心，不知如何與他人互動。
- (8) 給予建議或忠告：這種很快提供建議的人，心理狀態可能是無法忍受別人的掙扎，以給建議解除自己的焦慮；或是表示自己較優越，是一種保護作用。
- (9) 救難者：不斷地努力減低別人的痛苦、失落或撫平別人的傷口；可能的心理狀態是逃避去面對自己生活中的痛苦事件。
- (10) 玩笑者：在團體中常用玩笑的方法來面對嚴肅的話題，可能的心理狀態是藉大家發笑的方式而避免面對問題的痛苦，或引別人注意。

以上十種消極性行爲類型，要避免簡化成員的行爲，概略化其心理狀態，即避免標籤化。領導者可當作了解個別成員狀況的參考指標，藉由粗略的外顯行爲來分類，作為進一步聚焦於某一位成員的基礎，並結合其抗拒內涵的深入分析，找到介入處理的對象及治療策略。當然，從個別成員的解讀上，也可獲知目前團體凝聚力，信任感的程度如何？正處於何種階段？

五、處理策略

1. Greenson 的抗拒處理步驟與原則

Greenson（1967）從精神分析學派的觀點所提的抗拒處理步驟是少數有系統的處理策略（Patton & Meara, 1992），其步驟說明如下：

- (1) 辨識個案的抗拒：傾聽個案的同時，諮商員也要辨識個案所提供材料的來源，深入程度以及新的重要內容出現與否，以更了解其抗拒的內涵。
- (2) 描述與面質個案的抗拒：運用沈默等技巧讓個案更有機會經驗自己的抗拒；待更多抗拒行爲出現後，再加以指出及面質。
- (3) 澄清分析個案抗拒的模式和動機：諮商員要考慮：①什麼特定的痛苦情感讓個案抗拒？②哪些特殊的天生驅力造成個案的痛苦情感？③個案用什麼方法和模式來表達抗拒？諮商員可透過非口語行爲的觀察來瞭解，或藉詢問個案、描述來幫個案澄清目前的感受。
- (4) 解釋個案的抗拒：①嘗試了解抗拒背後的情感或驅力的幻想和記憶②追蹤有關的過去事件、情感或驅力。
- (5) 呈現個案的抗拒模式：①探索和個案抗拒模式相似的活動②探索過去經歷或潛意識的目的，幫助個案找出重覆或習慣的抗拒模式。
- (6) 修通：重覆並精緻化步驟 4. 5.，使放下抗拒而有更深的探索。

Greenson (1967) 也提出處理抗拒的原則：(1)處理抗拒先於處理內容，處理自我先於本我。(2)讓個案決定晤談的主題。(3)並不是每個抗拒都要處理。

2. Teyber的抗拒處理策略與原則

諮商員要形成一個關於個案的衝突、主要的感受、期待及人際型態的暫時性工作假設，去了解個案想自他人得到什麼？個案受到的威脅是什麼？個案是如何表達？所以諮商員的工作是：(1)認清個案原本的處理模式。(2)確認 (validate) 個案未滿足的需求及防衛的適應方式。(3)對自己與個案在目前關係中的反應與過去個案重要他人的反應方式加以區分。(4)邀請並允許個案去表達對諮商的衝突感受。

3. 認知行為學派的抗拒處理策略與原則

著重在治療方法上的設計與修改，以個案可接受的方式繼續進行。由Golden (1989) 提出的步驟是：(1)注意其抗拒，並邀個案了解其中的原因(2)檢核諮商師本身的因素(3)重估個案的目標及其對處理的了解(4)對個案欲改變的行為與其再協商(5)了解環境中的影響因素(6)幫個案去確認干擾的來由及焦慮的層次(7)對個案的焦慮重新概念化(8)了解個案隱藏的事件及二次獲益(9)利用認知重建處理個案的不合適情緒(10)對困難的個案建立契約(11)用間接的方法。

4. Young的抗拒處理方法與步驟

Young (1992) 建議的方法有三種：

- (1)直接與個案對抗 (combating)，最常使用的方法是面質當事人的行動，另兩種方法是自我揭露和終止諮商的威脅。
- (2)尋求平衡改變的獎賞和維持現況壞處 (tipping the balance)，協助個案進行改變與否的價值澄清過程。
- (3)接受當事人的反應，其步驟如下：
 - ①指認出與共同擬定目標中的不一致行為。
 - ②決定哪一種處遇方法最適合當事人的需要。
 - ③依個案目標及風格來設計並執行策略。
 - ④追蹤個案對處遇的反應及回應當事人的新行為。

綜合上述處理方式，可以發現不同的諮商工作者在處理抗拒的策略中有共同之處：

- (1)以正向眼光看待抗拒，尊重及同理個案。
- (2)將抗拒的處理融入諮商過程中。
- (3)重視良好諮商關係的建立。
- (4)強調諮商員對個案抗拒的主動介入。

(5)兼顧內在認知與外在行爲的處理。

六、實例—團體中的抗拒現象及處理

1. 諮商員的諮商團體 (Emerson, 1995) :

即使所有的成員皆是渴望而自願的，抗拒自我表露是強烈的，而地位上的競賽是可預期的。Ohlsen (1988) 推論這些成員延宕自己需要的滿足，從幫助別人身上得到滿足，並證明自己的優越；之後可能所有成員都想成爲領導者去幫助別人，以此來避免自我揭露及其可能得到的評價。

在這樣的團體中，焦慮是存在的，自我揭露是困難的。因成員的生計是來自好的聲譽，表露的恐懼是會擴大的，沒有人敢冒險，也怕自己顯現沒有能力，猶豫的樣子，或是知識不足以幫助別人。

針對成員們互相提供矯揉的反應，解決方法，理論及研究結果，領導者確認並指出如此回饋是無助益的，將直接的面質呈現在團體中；團體焦點也從討論案主問題轉換到成員個人在治療案主的行爲及感受，這刺激了成員去分享更多個人關切的事。當信任加深，一位成員（諮商員）尋求協助她陷於個案的糾葛中，接著另一位成員啜泣，並說出她的訝異及從中得到的慰藉，最後，其他成員也表達了他們心中是非常害怕讓別人知道他們不總是優秀的。

2. 童年受性侵害的男性團體 (Thomas & Nelson & Sumners, 1994) :

男人是不情願報告受到性虐待的事，並且不喜歡尋求諮商，因爲他們認爲：①做一個受害者，自我信任、獨立、自由都減少了。②無法將童年時和成人發生的性經驗當作性虐待。③覺得羞恥。④感受到家庭成員對自己有文化上的偏差反應。⑤害怕“自己將來也會是性虐者”的推論。Singer (1989) 曾提出文化對受性虐待者的偏差觀念：①無權力是男子氣概的一種威脅。②受性虐待者就是被動、依賴、軟弱而缺乏控制的；除了文化上的偏差觀念讓受害者恐懼外，他們更怕被貼標籤爲同性戀者。

在這個成員極度抗拒的團體中，領導者使用象徵性的面質 (symbolic confrontation) ，表達性治療，引導他們去面臨人際衝突，使他們經驗了很強的負面反應，這些情境即是按了他們的鈕 (push their button) ，並詢問按鈕下隱藏的是什麼？幫助他們接觸他們的感受，去了解爲何他們注意特定的情境而不是他們喜好的情境，並發現感受的真正來由。

3. 青少年團體工作中常見的抗拒模式:

筆者對青少年團體工作的經驗中常發現，他們在面對自己的偏差行爲或負向自我認知時，內心是相當焦慮的，而躲避焦慮的方式常是打岔或說「不知道」，打岔行爲包括和鄰近成員私下聊天、趴坐地板而不和團體接觸眼光、以不對題方式加入討論，或做出干擾團體的行

為，如把玩抱枕或其他物品等。

處理的方式為，需先蒐集足夠的線索再來辨識這些行為是否為抗拒的表現。例如成員常說不知道，是否因缺乏口語表達的能力，能否多做一些示範來帶動成員學習表達，或將複雜的語句略為簡化及口語化。成員做出干擾行為時，是習慣性的缺乏注意力，或有其他未滿足或未完成的事件正在困擾著成員。避免在未正確解讀成員之前，領導者就介入個人情緒並與成員標籤化，可能使成員得到懲罰並阻礙信任關係的建立。

綜合以上三種團體工作，從諮商員團體來看，抗拒的最大因素是成員不易擺脫“助人者”這樣的社會角色；而受性侵害的男性團體，其抗拒的來由則是在社會文化偏差下產生的非理性信念；而青少年相當需要別人的接納與肯定才願意揭露自己的內心世界；領導者在面對不同的成員及不同的工作目標之前，也需事先了解其社會文化的脈絡，才能較精準的掌握成員的狀態並避免對抗拒行為的誤判。

從以上不同的理論面向、豐富的抗拒行為、不同理論下的處理策略及三方面的團體實例來探討抗拒行為，一方面精緻了抗拒的內涵，另一方面也豐富了處理抗拒的策略。而當我們能更細膩地解讀到當事人（成員）的處境及抗拒的內涵時，我們才有可能同理個案並尊重個案，而與個案同在一起，進而修通（work through）放下抗拒。

七、參考文獻

- 吳麗雲（民87）：人際歷程取向團體諮商對不安全依附類型大學生人際困擾輔導效果之研究。國立高雄師大輔導研究所碩士論文。
- 黃惠惠（民82）：團體輔導工作概論。台北：張老師出版社。
- 曾華源（民82）譯：團體技巧。台北：張老師出版社。
- 程小蘋（民82）譯：團體諮商—策略與技巧。台北：五南出版社。
- 張景然、吳芝儀（民87）譯：團體諮商的理論與實務。台北：揚智。
- 趙祥和（民86）：諮商中的抗拒研究。國立台灣師大教育心理與輔導學研究所碩士論文。
- Emerson,S.(1995). A counseling group for counselors. Journal for specialists in group work; Vzo, n4, pp 222-31.
- Thomas, M.C., & Nelson, C.S., & Sumners, C.M.(1994). From victims to victors:group process as the path to recovery for males molested as children. Journal for specialists in group work; V19, n2, pp 102-11.
- Toseland, R.W., & Rivas,R.F.(1995). An introduction to group work practice. America: Allyh and Bacon.