

香港社會服務聯會
服務發展(長者)

支持小組

執行指引

(Practice Guideline on Mutual Support Group)

梁錦滔先生
香港復康會社區服康網絡
服務主任

陳佩儀女士
香港基督教服務處
服務主任

賴錦玉女士
香港理工大學護理學院
助理教授

(一) 背景

自助小組(self help group)、互助小組(mutual aid group)、支持小組(support group)及自助互助小組(mutual-aid self-help group)是一些近似的名詞，都是指一些小組，協助組員提供情緒支持，學習更多適應技巧，以面對生活轉變帶來的問題。要清楚界定每一類型的小組是極為困難的。而且每一類型小組的界定，都是以理想式(Ideal-type)，在現實的小組中，並非以理想型式存在，很多小組都是介乎兩者之間。因此，沒有必要將小組作過份細緻的分類。

從近年的小組文獻反映出，以促進組員的互助為目標的小組，主要分為兩類：支持小組(Mutual Support Group)及互助自助小組(Mutual-aid self-help group)，前者是發源於社會工作小組工作的互動理論(Reciprocal Group Model)，由 William Schwartz 創立，而後者則發展自美國七十年代的自助運動，強調不需要依賴專業人員，基於過來人最能了解彼此的需要，透過一群面對相同問題或境況的人互相幫助，以解決問題。

互助小組的應用十分廣泛，主要包括下列四方面：

- 協助參加者適應人生不同階段帶來的壓力，如退休人士小組、面對空巢階段之父母小組、初生嬰兒母親小組、升中生小組等。
- 協助參加者面對人生中突然出現的打擊，如喪配偶小組、各類的病人小組、嚴重意外後生還人士小組、失業人士小組等。
- 協助參加者行為改變，如戒煙小組、戒酒小組、虐妻人士小組等。
- 協助參加者增強社會支援網絡，如獨居人士小組、新來港人士小組等。

有部份支持小組在成立時，早已作了小組終結的安排，經過若干小組聚會後，小組便會完結；亦有部份支持小組，會逐步發展為互助自助小組，在小組發展成熟後，小組的專業人員會逐步淡出小組，由組員擔任小組的領導者。依據文獻顯示，互助自助小組已逐步成為主流，專業人員會成立支持小組，但會有計劃地將小組發展成為互助自助小組，然後由組員領導小組的工作，令小組的組員可分享彼此互助的成果。

本執行指引，會集中討論支持小組的成立及發展技巧，有關互助自助小組的領導技巧及如何將支持小組過渡至互助自助小組，則可向香港復康會社區復康網絡索取參考資料及經驗。

(二) 定義

支持小組是由專業社工領導(Professional-led)，透過組員的互動，為組員提供情緒上的支持，及從小組中學習技巧，處理其面對的問題。

互助自助小組目標及性質皆近似支持小組，但小組的領導工作由組員或一個核心小組共同以過來人的身份分擔 (Peer-led)，專業人員只扮演協助者或顧問的角色。

(三) 執行指引

3.1 有關支持小組的執行指引，可分為五個部份，包括：

- 策劃成立支持小組
- 組前評估
- 小組成立初期
- 小組發展
- 小組終結

策劃成立小組指引

工作人員在策劃成立一個支持小組時，需要考慮下列因素：

(a) 小組目的(Purpose)

在成立支持小組前，工作人員需先針對計劃招收的小組對象進行需要評估，然後選取共同的需要作為小組的目的。明確之小組目的，有助聚合一群有共同需要的組員，讓互助動力在小組內產生，協助組員從中獲益。

(b) 組員資格

支持小組的組員必須是面對相同的問題（如戒煙）或相同的處境（如喪偶）。除此以外，亦要考慮組員的年齡、經濟背景、所操方言等因素。支持小組的組員社會背景並不需要太一致，適當的差異有助刺激彼此的學習及互助行為。若差異太大，則會影響彼此的認同及相處，令組員間的互助關係難以建立。

(c) 組員數目

組員的數目並無一定的標準，然而，組員數目太多則會影響組員互相分享及互助關係的發展，組員數目太少會影響小組聚會的氣氛。中國人一般喜歡較熱鬧的氣氛，因此，組員數目可訂得多一點，以防在當些組員缺席時，出席人數不致太少。若出席的組員人數太多，則可安排分組交談，令出席組員有足夠機會表達自己。

(d) 聚會時間及地點

在考慮聚會時間及地點時，應以方便參加者為原則，亦應作固定的安排（如每個月第一個星期日下午三時至五時），一經決定，盡量減少更改，方便參加者養成出席的習慣。

此外，如組員需要家人陪同出席（如體弱的長者），則需要安排適合家人出席的聚會時間。如參加者包括殘疾人士，則要考慮聚會地點是否適合他們使用，更需考慮是否需要安排復康巴士接載參加者。

(e) 核心小組：

如工作員能於策劃小組成立時，能夠找出三數名核心小組成員共同參與籌備工作，則小組的成功機會會更大。他們參與制訂計劃、確定小組聚會內容及分擔小組初期的工作，有助小組建立一個共同參與的規範，亦有助工作員逐步將小組領導角色轉移給組員。

(f) 聚會內容

聚會內容可以是每次不同，由負責策劃該次聚會的組員決定，然而，確立一個基本的聚會內容程序，有助於協助組員建立安全感。

一般的程序如下：

- 由工作員及核心成員歡迎及接待組員，更要注意接待新組員
- 由主持宣佈開始及介紹聚會內容
- 互相介紹，如時間有限，則集中介紹新組員
- 依據每次聚會的主題安排內容，包括組員分享經驗、邀請嘉賓講解等，但要注意程序的安排必須符合促進組員分享經驗之原則
- 報告小組事務
- 完結
- 茶點時間是讓組員可自由交談，促進彼此的關係。工作員及核心組員須注意協助新組員與其他組員溝通及認識

(g) 小組領導角色

工作員可獨自擔任小組領導的角色。若工作員在小組成立初期已經找到組員

分擔其小組領導的角色，共同領導小組的發展，則有助工作員在小組成熟時淡出小組。

當工作員依據上述的因素制訂小組計劃後，便可展開招募組員的工作。在招募組員的方法中，最有效的便是透過轉介，由工作員、其同事或相關的服務機構，在服務對象中選出合適參加支持小組的人士，邀請他們參加。

評估指引

支持小組有別於心理治療小組，並不需要對參加者進行嚴謹的組前需要評估，以確定他們是否適合參加該小組。然而，在收納組員方面，工作員仍需透過組前面談或電話聯絡，了解報名參加者是否適合參加。主要來說，工作員需要考慮下列三個因素，以確保組員是否能夠從小組中獲益：

- 組員面對相同的問題及處境，以便組員易於建立小組的共同目標。然而，組員間有適當的差異，有助組員間互相刺激及促成互相支持的行為。
- 組員需具備基本的溝通能力，令他們可與其他組員溝通及交流
- 組員的參與期望與小組的目標接近。

有部份支持小組是開放式，組員可隨時加入小組或離開小組。因此，評估及收納工作需要不斷進行。

小組成立初期指引

當小組成立後，在小組發展的初期，工作員的工作目標包括：

(a) 共同目的

在小組成立前工作員已確立一個小組目的，亦於組前評估中了解每個組員的參與目的是否符合小組預設之目的，並在小組成立時工作員與所有組員在聚會中確立小組共同目標，令組員感到彼此的共通性及朝著共同目標工作。

(b) 組員關係

工作員需促進組員互相認識，令他們樂意與其他組員發展關係。工作員透過要求組員在小組內自我介紹，及在組前和茶點時間，協助組員互相交談及互相認識，均可有效地促進組員的關係。

(c) 投入感

工作員應一早到達聚會地點及每次聚會皆準時開始，並經常表現出對小組的重視及每一位組員在小組皆是同等重要，亦需要令組員明白支持小組可協助他們處理其面對的問題，藉此加強組員的投入感。

(d) 安全感

工作員協助組員建立安全感，令組員樂於表達意見及感受，將有助互助動力的產生。工作員可透過友善的態度，令組員感到被接納及被歡迎。工作員亦可透過協助小組建立一個固定的聚會模式，令組員預計到小組內發生的事情。強調保密、互信、互助、有自由選擇發言與不發言等小組規範，亦有助組員建立安全感。

(e) 在小組中對互助有初步的體驗

在小組發展初期，工作員需要有計劃地令互助動力在小組內產生，並即時令組員了解互助動力出現及由組員分享對互助動力的感受及收穫，將有助他們了解互助及加強其對小組的投入。在小組初期較易出現的動力包括「分享經驗」及「同坐一條船的感覺」。

在小組成立早期，工作員需要協助小組建立下列規範：

(a) 互助合作

組員在小組中必須互相幫助及合作

(b) 坦誠溝通

組員可在小組內將其內心的意見及感受表達，與其他組員分享。

(c) 善用自我的經驗

組員在組內應樂於將自己相關的經驗與其他組員分享，亦應細心聆聽別人的經驗，反省是否有助解決自己的問題。

(d) 樂於助人

工作員並非組內唯一提供幫助的人，每一名組員在組內均可扮演助人者的角色，為其他組員提供協助。

(e) 民主決策

所有小組的決策皆由組員以一人一票方式作出決定。

(f) 自由溝通交流

每名組員皆有權在組內發表意見，而每人的意見亦需受到尊重。

小組發展指引

Shulman 介定了支持小組中九個互助動力，在支持小組不同的發展階段，工作人員的主要功能是協助小組發展互助動力，而當互助動力出現時，工作人員亦需協助組員了解互助動力在小組中發揮的效能，加強互助動力的功效。

九個互助動力包括：

(a) 分享經驗 (Sharing Data)

在小組中組員分享其資訊、知識、經驗及生活智慧，令其他組員從中獲益。工作人員的主要角色是促進組員間的分享，因此，工作人員亦在適當時間分享其經驗，以作示範作用。

(b) 討論過程 (Dialectic Process)

組員小組中可自由表達其內心的感受及意見，彼此可坦誠地表達不同的意見及熱烈討論，從中找出彼此認同的結論。工作人員鼓勵組員表達不同的意見及感受，然後協助小組透過坦誠討論，令組員擴闊彼此的經驗及思想，從中獲益。

(c) 討論「禁忌」 (Discussing Taboos)

組員可坦誠地表達其意見，包括一些較敏感或難於啓齒的意見或感受，有助組員衝破人際關係上的障礙，縮短組員間的距離。工作人員可作帶頭作用，與組員分享工作人員對他們需要的了解及小組對他們的幫助，亦可與組員討論此小組與他們曾參與的小組的分別。

(d) 同坐一條船的感覺 (All in the Same Boat)

了解到彼此面對相同問題或處境，構成同舟共濟，互相認同的感覺。工作人員須令組員了解組員間的共同地方，亦令組員明白小組的目的是發揮組員間的力量，以達至組員間互助，發揮同舟共濟的精神。

(e) 互相支持 (Mutual Support)

在小組中組員可互相諒解及互相同情，產生情感上的互相支持。工作人員協助組員在相同點上互相同情，互相支持，另在不同點上互相體諒，從而達至情緒上的支持。

(f) 互相合作 (Mutual Demand)

組員間合力，互相合作，互相鼓勵，為達至小組所認定的目的或組員共同關注的問題而努力。工作員需協助組員認定小組的目的或共同關注的問題，並制訂實踐計劃及付諸行動。此外，亦需協助組員坦誠地表達對其他組員的期望及要求，令彼此更溝通和合作，更有效執行計劃。

(g) 個人問題解決 (Individual Problem Solving)

組員透過深入反省個人問題解決並非指在小組中，由工作員或組員輪流為每一個組員進行個案輔導。相反，組員針對共同關注的問題，在小組中共同探討，令每個組員從中反省其個人經驗，藉此擴闊組員對其問題的了解或對有關問題的同理心感受。另一方面，組員亦在小組中積極分享其相關經驗，供其他組員作參考。

(h) 組內練習 (Rehearsal)

組員可在組內合力探討及嘗試一些處理問題的技巧或方法，令組員可應用於處理本身的問題。因此，工作員須於小組內確立一個安全的環境，令組員勇於嘗試。

(i) 人多勢眾 (Strength in Numbers)

協助組員從小組中獲得勇氣及信心，支持其解決問題，或組織組員合力爭取集體權益或表達其共同的需要，從而體驗在小組所產生的集體力量。

小組終結指引

支持小組的主要目的是為組員提供支持，有助他們適應新境況或處理面對的問題。若組員能夠從小組中獲得所需的力量而處理了問題，則他們會選擇離開小組。因此，在支持小組中，有組員退出小組或小組到達終結階段是正常的。

若小組為開放式小組，不斷會有組員退出及加入，小組不會出現終結的階段。當然小組仍需要處理個別組員離開小組的過程，以便他們能妥善地處理與小組的關係，然後離開小組。

若小組為封閉式小組，或小組雖然為開放式小組，但缺乏新組員加入，則小組會到達終結的發展階段，工作員需要協助小組處理終結的問題，進行檢討工作，包括：

- 依據九個互助動力，檢視互助動力在小組中的發展及對組員的產生的功效

- 如小組為封閉式支持小組，工作員需協助小組決定是否會轉化為開放式互助自助小組，為其他人士提供幫助。

3.2 工作員的角色

在支持小組中，工作員的角色不斷轉變，在小組發展初期工作員會扮演較主動及積極的角色，隨著小組發展日趨成熟，工作員會逐漸淡出，將小組領導的角色轉移給組員。在小組中，工作員會主要集中發揮下列功能：

- 與組員分享其對自助互助的了解及體驗
- 協助小組建立有助發展互助的小組規範
- 協助組員在小組內參與促進互助的過程
- 協助組員檢視在組內發展互助的經驗

Wasserman and Danforth 確立了工作員為小組在帶領小組時的八個工作重點，藉此促進上述九個互助動力的發展：

- 鼓勵組員間的經驗及資訊交流
- 建立一個互相支持的小組氣氛
- 促進小組的團聚力
- 強化組員的適應能力及處理問題的信心
- 減低組員的社會隔離
- 減低組員的情緒壓力
- 在小組內建立安全感
- 鼓勵組員積極及正面的行為

(四) · 檢討指引

有關支持小組的檢討工作，可分兩方面進行：

(a) 支持小組成效研究

研究亦可分兩個類型進行，第一方面是透過客觀的指標量度，了解組員透過參與小組後，能否達至預期的目標，例如：減低情緒壓力、行為轉變（如戒煙、戒酒）、生活質素的改善等。

第二方面是透過組員主觀的感受，了解組員能否在小組中透過互助動力獲益。

(b) 互助動力研究

透過組員的主觀感受，了解在小組過程中，是否產生互助動力。

近年有越來越多針對支持小組及互助自助小組的成效研究進行，可供參考之用。在附錄一中列出一些在學術刊物刊登的研究報告供參考。

(五) · 注意事項

在帶領支持小組時，工作人員需要注意下列事項：

(a) 不要成為組內主要助人者。

當組員在小組中表達求助的需要時，工作人員應避免即時作出解答或作出建議，相反，工作人員應將問題交回小組，鼓勵組員參與討論及分享組驗。

(b) 避免分享流於表面化

組員分享經驗或問題時，工作人員應作出適當的引導，令分享不至停留在表面，要令組員能表達真正的問題，亦將分享帶到問題的核心，有助促進問題的解決。

(c) 善用衝突

組員間的衝突，如處理不善，會影響小組的互助氣氛，令小組倒退。然而，若工作人員能夠協助組員將彼此間的衝突化作彼此間對有關事項上的差異，再透過促進彼此在小組內坦誠溝通，令彼此了解對方的意見，從而縮短雙方的距離，但可有效發揮「討論過程」（**Dialectic Process**）這個互助動力。

(d) 避免進行小組個案工作（**Casework in a group**）

工作員避免進行小組個案工作，即逐個組員在小組中表達其問題，然後由其他組員提供意見，協助該組員解決其問題。相反，小組應集中於共同關注的問題，鼓勵組員分享其個人相關的經驗，亦鼓勵組員作出個人反省，從中獲取靈感，解決其問題。

(六) · 參考資料

Schwartz, W., and Zalba, S. (1971). *The Practice of Group Work*. New York: Columbia University Press.

Shulman, L., (1992). *The Skills of Helping Individuals and Groups*. Itasca, IL: Peacock.

Gittleman, A., and Shulman, L., eds. (1994). *Mutual-Aid Groups and the Life Cycle*. Itasca, IL: Peacock.

Wasserman, H., and Danforth, H.E., (1988). *The Human Bond: Support Groups and Mutual Aid*. New York: Springer.

Kurtz, L.F. (1997). *Self-help and Support Groups, A Handbook for Practitioners*. California: Sage Publications, Inc.

Steinberg, D.M. (1997). *The Mutual-aid approach to Working with Groups*. New Jersey: Jason Aronson Inc.

互助小組成效的研究參考

互助小組的效果通常是以能否達到小組訂立的目標來衡量·例如戒酒或戒煙互助小組的成效，通常會以是否能減少酒精或藥物濫用率來量度·但是，直到目前為止，有關於互助小組這個模式，與其他模式比較，如自助小組等，是否一種有效的干預模式的研究仍然非常有限·要確定互助小組能否直接為組員帶來良好的效果是十分困難的·因為小組的人際關係和其中的動力，錯縱複雜，要找出何種因素或那類過程才是帶來效果的因素十分困難·以下列舉出一些案例，作為一般小組研究成效的參考·

(1). Felix-Ortiz, M., Salazar, M. R., Gonzalez, J. R., Sorensen, J. L., & Plock, D. (2000). Addictions services: A qualitative evaluation of an assisted self-help group for drug-addicted clients in a structured outpatient treatment setting. *Community Mental Health Journal*, 36 (4), 339-350.

這項質性研究(qualitative study) 訪問了七名參加過互助小組的濫用藥物人士和他們的輔導員，結果顯示小組內有互相了解和支持的氣氛，令到參加者的情緒和濫用藥物的情況有所改善·

(2). Springer, D. W., Lynch, C., & Rubin, A. (2000). Effects of a solution-focused mutual aid group for Hispanic children of incarcerated parents. *Child and Adolescent Social Work Journal*, 17 (6), 431-442.

這項研究比較有參與互助小組（實驗組）和沒有參與小組（對照組）對西班牙裔小孩自尊心的影響·這些兒童的家長，都是在坐牢的·每組各招攬了五名小孩·研究成效是以 Hare Self-Esteem Scale (Hare, 1980)來衡量·結果顯示，與對照組的小孩比較，互助小組對實驗組的小孩有明顯的幫助·

(3). Sagatun, I. J. (1982). Attributional effects of therapy with incestuous families. *Journal of Marital and Family Therapy*, 8 (1), 99-104.

這個研究計劃是探討犯了亂倫罪的家長，參加了互助小組後，是否（一）改變他們對問題的責任承擔，和（二）能否保持家庭的完整性，不至折散·研究員採

用了結構性的問卷調查，探討 35 位小組成員對於事件中所持的態度，並且請組員由 0 至 9 分，評估自己與其他家庭成員的關係。結果顯示，這種混合家庭輔導和互助的干預形式，成功地增加了組員對亂倫事件的責任承擔感。但對於在事件發生後仍維繫家庭的完整性，則不成功。

(4). Mok, B. H. (2001). The effectiveness of self-help groups in a Chinese context. *Social Work with Groups*, 24 (2), 69-89.

由隨機抽樣選出一百個曾參與本地不同的互助小組的人士，在研究助理的協助下，這一百位人士完成了一份自己填寫的結構式問卷。同時，按著小組的特性，研究人員選出十個小組的參加者接受訪問，由研究助理出席這十個小組，進行參與性觀察(participant observation)。結果顯示，參與互助小組對於人生觀、個人能力、情緒控制等，均有正面的影響。除此以外，參加者同意互助小組應該對社會政策有所影響，但對於自己的小組能否發揮這個功能，則未能達成一致的意見。最後，研究人員發現，互助小組不單可以為參與者帶來正面的經歷，也會帶來負面的經歷。

上面所列出的例子，正好說明一般互助小組的成效的研究，大都是衡量小組本身目標是否達到作為準則。至於那種小組方為有效，或比較互助小組與其他干預手段(例如輔導)等的研究，目前仍未能在文獻中找到相關的資料。小組過程中所帶來的成效，仍有待探討。

附錄二：互助動力評核

要評估在互助小組中的互助動力，可從三個方面進行評估工作，包括：小組過程中是否有產生互助動力（Process）、互助動力在小組中是否產生其互助功能（Result）及小組組長在促進互助動力產生的執行方法(Practice)，詳細內容可參考下表。

互助動力 (Dynamic)	小組過程 (Process)	小組結果 (Result)	執行方法 (Practice)
1. 經驗分享 (Data Sharing)	<ul style="list-style-type: none"> 組員是否有分享經驗及意見？ 何時進行分享？ 分享內容的性質？ 	<ul style="list-style-type: none"> 組內進行的分享有何作用？ 	<ul style="list-style-type: none"> 如何鼓勵組員與其他組員分享經驗？ 當組員提出問題，組長是否適當地將問題交回小組討論，而不是經常由組長作答？
2. 討論過程 (Dialectic Process)	<ul style="list-style-type: none"> 組員是否經常將不同意見表達？ 組員會否討論問題？ 當討論問題時，是否多數組員均參與討論？ 	<ul style="list-style-type: none"> 組員是否從討論中有何獲益？ 能否建立方法，令討論更具建設性？ 是否從討論中學到新的技巧，並加以應用？ 	<ul style="list-style-type: none"> 如何鼓勵組員交流意見及觀點？ 如何鼓勵組員一起探討彼此的差同及有效地運用彼此的差異？ 如何令每個組員均被鼓勵積極參與小組討論？
3. 討論「禁忌」 (Discussing Taboos)	<ul style="list-style-type: none"> 組員能否坦誠地在組內表達其意見及心內的問題？ 	<ul style="list-style-type: none"> 當組員在組內坦誠地表達意見時，對組員有何好處？ 	<ul style="list-style-type: none"> 工作員如何令組員了解小組是一個可坦誠討論的地方？ 工作員如何令組員坦誠地在組內表達其意見及疑問？
4. 「同坐一條船」的感覺 (All in the Same Boat)	<ul style="list-style-type: none"> 組員是否已建立彼此認同感？ 組員能否覆述認同感如何建立？ 	<ul style="list-style-type: none"> 組員在建立認同感後有何獲益？ 	<ul style="list-style-type: none"> 工作員如何協助組員發掘彼此共通點？

互助動力 (Dynamic)	小組過程 (Process)	小組結果 (Result)	執行方法 (Practice)
5. 互相支持 (Mutual Support)	<ul style="list-style-type: none"> 組員間是否能彼此同情及了解？ 是否能夠覆述在組內提供或接受支持的經驗？ 	<ul style="list-style-type: none"> 組員能否感到彼此支持？ 組員如何能善用組員提供的支持？ 	<ul style="list-style-type: none"> 如何協助組員表達對其他組員的同情及了解？
6. 互相合作 (Mutual Demand)	<ul style="list-style-type: none"> 小組是否正在為達至小組目標而工作？ 組員是否正在為達至其目標而工作？ 組員是否互相協助，訂定及執行工作計劃？ 	<ul style="list-style-type: none"> 小組目標及組員個人目標是否達成？ 	<ul style="list-style-type: none"> 是否協助組員發掘需要合力處理的問題？ 如何協助組員建立投入感？ 如何促進組員達成其小組目標？ 如何促進小組協助組員達至其個人目標？
7. 解決個人問題 (Individual Problem Solving)	<ul style="list-style-type: none"> 組員是否在組內表達其個人的關注或問題？ 組員能否從個人的問題中發掘出集體關注的事項？ 組員能否善用個人的經驗，協助彼此解決問題？ 	<ul style="list-style-type: none"> 組員能否透過彼此的經驗分享及討論，達至其個人問題的解決？ 	<ul style="list-style-type: none"> 如何鼓勵組員善用其個人經驗，協助其他組員？ 如何避免組員提出缺乏個人體驗的建議？
8. 組內練習 (Rehearsal)	<ul style="list-style-type: none"> 組員會否在組內嘗試新的處事或思想方法？ 	<ul style="list-style-type: none"> 組員能否在組內學習到新的處事或思想的方法，並加以應用？ 	<ul style="list-style-type: none"> 如何鼓勵組員在組內及組外嘗試新的處事或思想方法？
9. 人多勢眾 (Strength in Numbers)	<ul style="list-style-type: none"> 組員是否因參與小組而受到鼓舞？如何發生？ 	<ul style="list-style-type: none"> 組員是否因參與小組而增強了信心及勇氣？ 上述的改變對組員有何益處？ 	<ul style="list-style-type: none"> 如何鼓勵組員將小組看成為一個力量的泉源？ 如何令組員從上述的力量而獲益？