

# 跨越理論與實踐的鴻溝：怎樣應用理論知識於小組工作中？

李德仁

香港城市大學應用社會科學系副教授

從事社會工作教育以來，一直教授小組工作方法，發現同學們常以學習此方法為苦。原因是從事小組工作要求廣 的知識基礎，大體上有心理學、社會學、社會心理學、群體動力學、人際關係學等。實踐時更牽涉人格心理、人本主義心理、犯罪心理、發展心理、動機心理、溝通心理、行為心理、學習心理、愛情心理、政治心理、教育心理、情緒心理、精神分析心理、婚姻與家庭心理、兩性心理、認知心理等有關知識，視乎服務對象的問題的性質而異。當服務對象不同時，還要具備兒童心理、青少年心理、成人心理、老人心理等以年齡分類的心理學知識。從社會學處著眼，又牽涉文化社會學、知識社會學、政治社會學、道德社會學、家庭社會學、宗教社會學等等。若以更密切關係而論，則以社會心理學及群體動力學為首。可惜由於學制學年所限，絕大部分學生沒有修讀這兩門課，因此小組方法課程便要壓縮，加入有關知識，導致壓力增加，及 容易掌握。至此我們尚未把經特別挑選的社會工作介入理論 (Social work practice theories)，配合上述理論知識，組成介入理論架構 (Theoretical framework)，引入小組工作之中，指引實務。

林慶寶(莎莉)的文章從一個初學者的角度，分析她的經驗 -- 在實習期間成功地應用一套社會工作介入理論，「理性情緒行為治療法」於小組工作中，來幫助一群濫用藥物的少女。重新檢視其小組工作經驗有助我們探討有關實踐上的幾個重要課題：小組工作究竟是甚麼意思？怎樣應用理論於小組工作實務中？我們是用一個理論還是多個理論？工作人員在什麼時候和為什麼要講些什麼？做些什麼「工作」和活動？怎樣決定在當時講些什麼和做些什麼，而不是「依書直說、並無虛言、不懂應變、機械操作」？因時制宜究竟是怎麼回事？創意、彈性、隨機應變這些名詞對我們來說似易實難，究竟如何是好？要回應這些複雜的問題，不可能有簡單的答案。本文將首先介紹筆者所提出的一個嶄新的小組工作定義，勾畫出小組工作實務所牽涉到的層面，繼而簡介其內容，並討論上述問題，以期就教於高明。

## 小組工作定義

小組工作究竟是甚麼意思？要理解這個問題，最好由定義出發。筆者參考傳播學始祖之一耶魯大學的拉斯威爾 (Lasswell, 1948) 對傳播過程的分析，並廣泛參照小組工作方法文獻，曾提出一個以問題形式表示出來的嶄新的小組工作定義 (李德仁, 1998)，藉此提供一個框架，方便教授小組工作方法。筆者特別列舉與每一個主要環節有關，要求工作人員進行的分析工作，以及有關的實務事項大致內容。以下是經增訂後的定義(李德仁, 2000)的譯文 (註一)。表一列舉有關內容。

誰人，有何所需和所求，適合參與何種小組，由處於何種機構的工作人員協助，或/其他人帶領，有何具體安排，為達致那些協定或隱藏的目的，做些什麼，小組有何性格，經由怎樣的小組歷程，在何種情境之下，達到些什麼效果，怎樣結束？(李德仁, 2000)

表一：小組工作定義的組成部分，及其相應分析工作和實務的具體內容

組成部分	所需分析	實務具體內容
誰 (個人)	案主分析	了解、評估、診斷
有何所需所求	需求分析 動機分析	觀察、收集資料、理解、推測
適合與否	合適分析	選擇組員
參與	組成分析	接觸、招募、接案、形成、合約
何種小組	介入分析	小組類型、小組模型、小組宗旨
處於何種機構	機構分析	機構宗旨、服務、資源、支援
由那位工作人員協助	工作人員分析	知識、價值觀、信念、人格、動機、自我形象、專業能力、敏感度、多元智能、成功智能
或/其他人帶領	領導分析	角色、功能、責任分派、事工與人情、領導方式與技巧
小組有何具體安排	外在結構分析	規模、時間、空間 (地點)
為達致那些協定或隱藏的目的	目標分析	目標樹、民主參與、決策
做些什麼	程序分析	制訂介入理論架構、介入方法選擇、擬定介入方案、程序計劃、執行、處理衝突
小組有何性格	<b>群格分析</b> (溝通分析、 控制分析、 凝聚分析、 文化分析)	溝通與互動； 規範、角色、地位、影響； 凝聚力(受重視、獲支持、地位升、達目的、傷害少)； 組員的價值觀、信念、習慣、傳統。
經由怎樣的小組歷程	小組發展分析	發展階段
在何種情境之下	介入處境分析 (個人、小組整體、環境)	過程評估 個人：內在、人際、個人環境 小組整體：群格分析 環境：機構、機構之間、社會環境
達到些什麼效果	成效分析	成效評估
小組怎樣結束	結案分析	終結小組

由於現今社會工作專業包容性廣，應用性強，加上不同學派又多，眾說紛紜，卻又各自發展，自成一體，因此定義並未包括小組工作的功能、特質和目標，而只是提供一個框架，從專業介入過程和所涉及之層面兩個向度來處理。其中每個環節所涉及的分析，以及具體工作內容均可以從上表清楚列明，有助學習。至此，相信讀者對怎樣從事小組工作這個問題，有一個大概的答案。

## 怎樣應用理論於小組工作實務中？

應用理論於實務中又稱為「理論與實踐的整合」。初學者知識基礎薄弱，同時面對陌生服務對象和複雜多變的社會環境，自然渴望有本「實務步驟大全」，有所跟隨，減低焦慮，爭取更高的成功機會。在未正式擔任註冊社工前的實習時期，導師就要求社工學生能夠廣泛地應用合適的理論知識於實務工作中。可是初學者在入手“應用理論”時，往往發覺到並非可以簡單直接地應用理論於實務處境當中。究竟為何如此？

筆者嘗試以中醫藥作為比擬，希望可以生動地說明小組工作過程有如中醫診治過程，並藉中醫與西醫的比較，說明小組工作的科學性與藝術性。首先以表列方式對照小組工作實務和中醫診治兩種過程。

表二：小組工作過程和中醫診治過程的對照

中醫治病過程	小組工作過實務程分析
望聞問切	案主分析
病況(表)	需求分析
病情(裡)	動機分析
藥性宜忌	合適分析
病人體質與生活環境	組成分析
藥性與病理辯證關係	介入分析
藥舖存貨、藥性	機構分析
醫術、醫德	工作人員分析
烹煮時放藥先後	領導分析
用藥劑量、次數	外在結構分析
定治療目標	目標分析
處方	程序分析
藥物配搭、戒口忌食	群格分析
復診回顧藥方及病況	小組發展分析
建議留意起居生活細節	介入處境分析
總結治療經驗	成效分析

上表顯示兩者都有相同的對應部份。中醫被西醫稱為科學性不足，主要關鍵在於中醫視人體為一系統，與外間環境的系統互有關聯，但現今科學水平仍未足以徹底了解到其中奧妙和機理，例如穴道、氣、陰陽五行、等，人體系統有如一「黑箱」，中醫並不關注拆解此黑箱，因為一直以來缺乏適當的觀察工具。西醫解剖人體看不見穴道內有什麼特別之處，但中醫憑豐富的實踐經驗累積和學徒制的傳授，以及進一步的探索，發展出針刺麻醉等實用方法，解決問題。但西醫則重視實証研究，強調因果關係，認定事物總有原因，疾病總有根源，因此努力研究病理、研發藥物對付細菌和病毒，以切除或殺滅的辦法對付失控的癌細胞和病變壞死組織。例如長期糖尿病患者往往因下肢腫脹，血氣不調，導致皮膚潰爛，細菌感染而被迫切去下肢，以保存性命。但最近西醫配合採用中醫療法卻可以大大減低截肢的必要性。因此，雖然我們並不能找出血氣來，但實踐結果卻令我們繼續努力於探索的工作。

社會工作的服務對象處境各有不同，問題性質不盡一樣，社會功能各異，解決問題能力高低亦各有差別，而且社會工作者往往限於環境，不能嚴格挑選服務對象，因此每個小組均與別不同，工作過程於是乎變化多端，斷不能不考慮每個小組放的獨特處境，更不適宜只依足既定程序進行。這是社會工作的特點，也就是從事小組工作的社工不能只做個「技術員」，按本子辦事，而必須做個能夠獨立地分析處境、並能有創意地負責設計獨特程序，以符合獨處特境需要的「設計師」和「工程師」。此中也蘊含著小組工作的藝術性。

上文所提的各種分析，其實都有方法與工具，而且越來越多。社工要從事小組工作實務，就必須按部就班，在每一個環節進行分析，才能夠決定怎樣做。所以社工必須掌握更多的分析方法和工具，好像中醫掌握各種藥性一樣，以便在需要時可用得上，不致做錯。另一方面，分析除了需要工具外，更需要理論根據。下文以一位案主自卑感重、自信心低為例，說明心理學、社會學中的有關理論知識，怎樣可以幫助我們理解這個案主的行為表現。

心理學理論	怎樣解釋自卑感這種行為現象
心理學	性格內向多愁善感，害羞、語塞，見人善於交往，更自慚形穢
個體心理學派	個人體驗到自己的缺點、無能或低劣而產生不如人的情感。這種情感能激起個人向上進取的願望，以期達到較高水平；努力追求並發展個人的獨特之處，結果就形成個性。
行為學派	成長期中長期受約制，而且受挫折的經歷太多。
認知學派	在認識自己時，通常是建立在不正確的社會比較上。 歸因理論：只抱定「缺乏能力」一項原因，拒絕接受其他合理解釋。 動機理論：消極的自我暗示異常 烈，對自己的期望不高。
心理分析學派	艾力遜「人生八階論」中，兒童期之機運為「勤學與自卑」。期間如不能有所表現，則陷於孤立與自卑。

社會學理論	怎樣解釋自卑感這種行為現象
角色理論	進入低社會地位後，個人價值觀、心理因素、言行舉止都被位置所限
標籤理論	失敗的經驗得到冷淡和嘲笑，甚至被標籤，自己再按標籤行事。
參照群體理論	個人以低社會地位的群體作為參照群體。

以上所列舉的理論，都有助我們描述及解釋自卑感這種行為現象，以及問題行為如何(How)及為何(Why)發生。這些理論可以被稱為「導向理論」(Orienting theories) (Mailick, 1990)。在構思介入理論架構時必不可少，但卻不足以引導實務工作，因為尚欠「實務理論」的支持。實務理論有三類 (Sheafor, Horejsi, & Horejsi, 1994)。

首先是**實務觀點**(Practice perspective)，例如我們熟悉的一般系統論(General system perspective)、生態學系統論(Ecosystem perspective)、通才論(generalist perspective)等。

其次是**實踐理論**(Practice theories)，例如林慶寶採用的「理性情緒行為治療法」、以及「行為治療法」等。這些理論既提供描述及解釋行為和處境，也提出如何改變這些行為和處境的概括性指引，所以甚受初學者歡迎，甚至奉為圭臬，但有時卻因為初學者水平不足造成牽強附會、生吞活剝、曲解遷就等不妥情況。

最後是**實踐模型**(Practice models)。它與實踐理論的主要分別在於模型是由一組的概念和原則所構成，用來引導某些工作人員的行為，它不像實踐理論依賴某種對行為特定的解釋，例如理性情緒行為治療法就基於信念、情緒、行為三者互為影響的立論而建立。模型往往是由實踐經驗累積而成，或由試驗性工作發展出來。這是不是有點像民間流傳的中草藥方？

採用理論來建立介入理論架構是小組工作的科學化的一面。但正如中醫一樣，我們並未能解剖服務對象的腦袋，明白改變過程的每一個細節。而且介入理論架構仍然只提出如何改變那些行為和處境的概括性指引，怎樣具體而微地落實小組工作過程中每一刻的工作，仍然是個「謎」。有不確定的部分，就有說不準的情況，所以初學者仍然會感到困難。他們往往歸咎小組工作方法難以學好，又欠各種以不同服務對象不同問題而編制的實務步驟大全，更缺少前人經驗作為參考，或者自己未學懂「小組工作理論」，有些甚至會指責老師授課不得其法，理論難懂等等。究竟從事小組工作是怎麼樣的一回事？實情是，小組工作方法易學難精，按照小組實務步驟大全容易，適當地按照實務處境而應變，對初學者而言，就非常困難。

## 我們是用一個理論還是多個理論？

走筆至此，這個問題已有清楚的答案。無論是採用以單一理論作根基的**實踐理論**（例如

理性情緒行為治療法)，或一個包含有多個理論的**實踐模型**（例如治療模型），也得要先參照有關的**導向理論**，分析服務對象的處境，以便準確理解服務對象的特殊行為和成因，藉此構思適合的介入理論架構。又要考慮到服務對象的年齡、教育水平和社經地位，設計合適的具體工作，甚至於講合宜的說話。更何況我們還必須採用**實務觀點**來構思介入的範圍？

## 工作人員在什麼時候和爲什麼要講和做些什麼？

在運用理論之前，我們對它的認識要多少才足夠呢？有經驗的社工也會提出這個問題。要決定選用一個實踐理論前，工作人員必要先“認識”那個理論，但單單“認識”它並不足以令我們勝任地運用理論於實務工作中。Hepworth 及 Larsen（1990）指出，勝任包含遠超於掌握實務理論知識的意思；勝任的實務工作人員能夠轉化有關知識成爲行動。”（p.15）由此看來，認識的程度要足以能夠轉化知識成爲行動，當然不是膚淺的認識。

認知心理學對知識的層次有明確的劃分，由淺入深至少分成以下幾點：

- 一、記憶 (Recall)
- 二、分辨 (Differentiation)
- 三、明白 (Comprehension)
- 四、應用 (Application)

社工要從事小組工作實務，對有關的知識自然不能停滯於第一、二層次。其實教育心理學對知識在應用之餘，有更進一步的要求：

- 一、分析 (Analysis)
- 二、綜合 (Synthesis)
- 三、評價 (Evaluation)

雖然初學者從事實務時以爲自己依循某一個特定的實踐理論來指引行動，實際上他們卻是運用一大堆的概念、理論、設計社會工作介入的原則，以及自己及前人的經驗，經過種種分析和直觀 (Intuition)，來設計工作，以應實務上的要求。因此社會工作者還要對前人的實務所達致的成果、實踐步驟、和理據等關鍵課題，要有概括的掌握，更要時刻進行分析、綜合、評價等思維活動，才可以在設計自己的工作時，感到得心應手，不致徬徨無計可施。

小組工作的過程相當複雜，涉及的課題有很多：怎樣選擇組員？小組結構應怎樣？工作人員的角色是什麼？工作人員與組員之間的責任分擔是怎樣？側重於個別組員還是小組整體？應採納那些程序、活動、和方法？上文的定義已有概括的介紹，在此不重覆。筆者

只想再強調既然每個步驟都要求獨特的分析，初學者一時間未能充分掌握，實在不必驚惶失措。

構思了適合的介入理論架構之後，初學者最感覺到困難的，要算是怎樣可以因時制宜地決定講些什麼和做些什麼？要解答這個問題，我們可以從另一種知識的分類方法(知識編纂性 *Compilation*)入手 (Anderson, 1985; Peterson & Comeaux, 1989)。知識可以分三類如下：

- 一、陳述 (Declarative) : 例如知道一些事物、理論
- 二、程序 (Procedural) : 例如知道怎樣做一件事
- 三、處境 (Conditional) : 例如知道何時和為何要做這些事，依客觀條件選取策略

人類的認知有編纂的特性，可使人類認知的運作更快速有效。人能夠把陳述性知識轉化為程序性知識，例如依據說明書上的指示操作某一項技能，經反覆練習後，原本屬於陳述性知識即可轉化為程序性知識，再經反覆反省思考或督導，逐漸發展出按照脈絡 (*Context* 包括情境和背景)而變化的處境性知識。

認知心理學家 Paris 等人把上述三類知識歸納為認知的**自我評估**知識，並提出一個嶄新的後設認知模型(*Metacognition Model*)。他們提出人類有**管理自己**思考的活動和能力，包括評 (Evaluation)、計劃 (Planning) 及調整 (Regulation) 的能力。**自我評估**是**管理自己**的基礎，**管理自己**是修正**自我評估**的依據，兩者息息相關 (Cross & Paris, 1988)。

上述三類知識與哈佛大學心理學者 Sternberg (1997) 的新作「**成功智能**」有互相參照的作用。Sternberg 認為成功智能包括三種：分析智能、創意智能、實用智能。三種智能互有關係，三者皆是成功智能的不可缺少的組成部分。分析智能有助升我們以「傳統方法」處理和解決問題、創意智能令我們找到新穎原創的解決辦法、實用智能幫助我們適應獨特處境和運用普通常識。大部分人都在某一方面較強，而在另外兩方面較弱。下表對照兩者。

知識的分類	成功智能
陳述	分析智能
程序	實用智能
處境	創意智能

社工需要陳述知識來進行分析，也要有實用智能來幫助我們按獨特處境來運用普通常識，以解決實際問題，更要具備創意智能來把程序知識轉化為處境知識。這就充分地說明了「勝任的實務工作人員能夠轉化有關知識成為行動」這句話，也解答了「工作人員在什麼時候和為什麼要講和做些什麼？」這個問題。

莎莉敘述其經驗時，她的取向是藝術(創意地發展處境知識)加上技術(陳述知識和程序知識)。這就是跨越理論與實踐的鴻溝的必要條件。

## 結語：究竟「自身」還是「運用理論」來得重要？

初學者往往視理論為實務的指引，忽略了在應用理論的過程中，「自身」的重要性。社會工作的同理心和建立工作關係的能力是有效地提供服務的必要條件。莎莉在實務過程中呈現出深切的關懷、無比的熱誠、合適的同理心表白、態度親切誠懇、積極聆聽等等.....。這些基本的社會工作員質素是不可或缺的。當組員懷疑自己能否改變時，莎莉不眠不休地寫信來鼓勵她們致力改變。這些特質未必能夠在文章中充分反映出來。若把社會工作實務等同於執行一個治療計劃，社會工作便很容易地淪為機械式的操作，變成一個權力的遊戲，而不是助人專業了。

註一：

一九九八年版本: Who with what needs and motivations are suitable to join which kind of group for what purpose to do or say what in what manner with what outcomes under what circumstances?

二千年版本: Who with what intentions are suitable to join which kind of group to be led by which social worker and/or another person in what agency for what explicit and hidden purposes under what specific arrangements to do or say what in what manner through what developmental stages with what outcomes under what circumstances and how does the group terminate?

## References

- Anderson, J. R. 1985. *Cognitive psychology and its implications*. San Francisco: W. H. Freeman.
- Cross, D.R. & Paris, S.G. (1988). Developmental and instructional analyses of children's metacognition and reading comprehension. *Journal of Educational Psychology*, 80(2), 131-142.
- Hepworth, D.H. & Larsen, J.A. (1990). *Direct social work practice: Theory and skills*. (3<sup>rd</sup> ed.). Chicago: Dorsey Press.
- Lasswell, H.D. (1948). "The structure and function of communication in society" in Bryson, (ed.), *The communication of ideas*. N.Y.: Harpers and Brothers.
- Lee, T.Y. (1998). Lecture Outline for SS3109 Social Work Theories and Methods II: Social work with Groups.  
[http://wbi.cityu.edu.hk:8900/SCRIPT/SS3109/scripts/serve\\_home](http://wbi.cityu.edu.hk:8900/SCRIPT/SS3109/scripts/serve_home)
- Lee, T.Y. (2000). Lecture One for SS3109 Social Work Theories and Methods II: Social work with Groups.  
[http://wbi.cityu.edu.hk:8900/SCRIPT/SS3109/scripts/serve\\_home](http://wbi.cityu.edu.hk:8900/SCRIPT/SS3109/scripts/serve_home)
- Peterson, P., and Comeaux, M. 1989. Assessing the teacher as a reflective professional: New perspectives on teacher evaluation. In A. E. Woolfolk (Ed.), *Research perspectives on the graduate preparation of teachers* (pp. 132-152). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall
- Sternberg, R. J. (1997). *Successful intelligence: How practical and creative intelligence determine success in life*. New York: Plume.
- Sheafor, B. W., Horejsi, C. R., and Horejsi, G. A. 1994. *Techniques and guidelines for social work practice*. Boston: Allyn and Bacon.