

口語互動行為在青少年團體諮商中出現的情境

本研究旨在探討口語互動行為在青少年團體諮商中會出現之情境，將團體出現口語互動行為的情境以口語互動行為的種類與出現時機來分類。研究方法採用質性研究中的觀察法之內容分析法，透過觀察成員的口語互動行為，進一步分析口語互動行為在青少年團體中出現的情境。研究對象為彰化某中學之八年級學生，團體共有 8 位成員，每週進行一次團體，每次五十分鐘，共計六次，屬封閉式團體。研究者將團體內容透過影片撰寫成逐字稿回顧，並將團體歷程與互動進行分析與編碼，得出研究結果如下：

研究者參考 Bales(1950)之理論，將團體成員間的口語互動行為歸類為四類，包含（一）正向反應（表示團結、化解緊張、同意）（二）嘗試回答（提供建議、意見與資訊）（三）詢問（尋求資訊、意見及建議）（四）負向反應（顯示不一致、緊張及敵對、悄悄話），而各類型的口語互動行為會出現的情境如下：

一、正向反應（表示團結、化解緊張、同意）

活動剛開始，成員對團體不熟悉時、活動當中，某一成員沒有按照指示行動時、領導者關心成員狀況時，該成員不回應、某個成員講話太小聲、成員分享內容為禁忌話題／偏離主題時，共分為五種情境來探討。

二、嘗試回答（提供建議、意見與資訊）

投入團體時，對活動內容／其他成員的分享內容有想法願意分享時、討論內容與自己的生活經驗有關聯時、某一成員不在狀況內，沒有按照指示行動時、領導者誤解成員表達的內容時、成員誤解成員表達的內容時、團體活動發生混亂時、某個成員講話太小聲、成員之間彼此熟悉，但領導者隊成員不熟悉的時候，共分為八種情境來探討。

三、詢問（尋求資訊、意見及建議）

成員聽不懂／不夠清楚指導語時、在活動期間，需要尋求其他成員幫忙時、詢問成員討論團體活動內容，想要參考／影響他人意願時、確認他人是否同意被指定發言、對其他成員分享內容好奇時，共分為五種情境來探討。

四、負向反應（顯示不一致、緊張及敵對、悄悄話）

對其他成員提出的見解或行為，感到不滿意、不認同或不喜歡時。

最後，研究者依據研究結果提出研究建議與研究限制，可供未來研究參考，使領導者能夠依據其意圖，在希望催化成員產生特定類型的口語互動行為時，營造相對應的情境，或是避免出現影響團體動力的口語互動行為產生。

關鍵詞：口語互動行為、青少年團體、團體成員。