

南臺人文社會學報 2021 年 11 月

第二十五期 頁 107-143

讀你，在眉目之間——團體諮商歷程中澄清眼神意義與影響研究

林子榆¹ 張庭瑜² 羅家玲³

摘要

溝通是團體動力重要因素，非語言訊息形成心照不宣的對話。但綜觀過去團體諮商研究，非口語訊息易被忽略。非語言訊息之真實意涵常隱晦且主觀，故澄清可能助於成員間減少誤解，真誠互動與自我揭露。故本研究問題為：一、了解低結構團體內成員眼神互動經驗之內涵。二、瞭解團體成員眼神意涵的澄清經驗對個人、人際及團體影響。本研究以碩士層級之同儕團體七位成員為研究對象，分析七份資料文本，輔以影片段落和校對訪談，確認訪談資料內容意義。結果顯示：一、領導者眼神的領導意圖較成員清晰；成員眼神多用在人際連結或表現期待。眼神詮釋受個人、人際及團體等因素與脈絡影響，澄清其意涵將助於促進自我覺察以及人際信任。二、在團體內澄清眼神意涵影響個人提升自我覺察與安全感；影響成員互動增添人際關懷與因應彈性；影響團體促進團體氣氛更信任及有效能感。領導者與成員若能澄清其眼神意涵，有助推進團體歷程發展。本研究結果和其他研究相似，但本文梳理低結構團體內眼神意涵的豐富性與自我澄清所帶來的變化，說明領導者與成員對使用眼神的意圖，可補充長期被忽略的眼神溝通之重要性，並對團體領導實務和研究提出進一步建議。

關鍵詞：眼神、澄清、團體氣氛

¹ 林子榆，國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士班研究生

電子信箱：elsa810202@gmail.com

² 張庭瑜，國立彰化師範大學輔導與諮商學系婚姻與家族治療碩士班研究生

電子信箱：amychang84313@gmail.com

³ 羅家玲，國立彰化師範大學輔導與諮商學系副教授（通訊作者）

電子信箱：clluo@cc.ncue.edu.tw

收稿日期：2020 年 12 月 17 日；修改日期：2021 年 09 月 23 日；接受日期：2021 年 11 月 26 日

STUST Journal of Humanities and Social Sciences, November 2021

No. 25 pp.107-143

Reading You, Through Eyes --- Clarification of the Meaning and Influence of Eye Contact in the Process of Group Counseling

Tzu-Yu Lin¹ Ting-Yu Chang² Jia-Ling Luo³

Abstract

Communication is an influential factor in group dynamics. Non-verbal messages form a kind of tacit dialogue. A review of past research on group counseling techniques reveals that non-verbal aspects are easily ignored. The true meaning of non-verbal messages is often obscure and subjective. Therefore, clarifying their meaning may help members reduce misunderstandings, and foster sincere interaction and self-disclosure. Thus, the research questions for this study were: I. To understand the connotations of eye contact interactions experienced in semi-structured peer groups. II. To understand the influence of clarifying the meaning of eye contact on individuals, interpersonal communication and the group as a whole. This research was based on the interactions of seven members of a master-level peer group, who served as the research participants. The content of seven interview transcripts was analyzed. This was supplemented by video clips and verification by participating observers to confirm the meaning of the interview content. The results showed: (1) The eye contact of leaders had clearer leadership intentions than those of group members. The eye contact of group members was mostly to connect with other group members or express expectations of roles and relationships. The interpretation of eye expressions was affected by individual, interpersonal, and group factors. Clarifying

¹ Tzu-Yu Lin, Master Student, Department of Guidance & Counseling, National Chuanghua University of Education

E-mail: elsa810202@gmail.com

² Ting-Yu Chang, Master Student, Department of Guidance & Counseling, National Chuanghua University of Education

E-mail: amychang84313@gmail.com

³ Jia-Lin Luo, Associate Professor, Department of Guidance & Counseling, National Chuanghua University of Education (Corresponding author)

E-mail: cluo@cc.ncue.edu.tw

Manuscript received: Dec. 17, 2020; Modified: Sept. 23, 2021; Accepted: Nov. 26, 2021

meanings of eye contact interactions will promote self-awareness and interpersonal trust. (2) In the group, clarifying the impact of the meaning of eye expressions at the individual level could enhance self-awareness, and give members a sense of security. The impact on member interaction was to increase their care for each other and enhance flexibility in interpersonal responses. The impact on the group atmosphere was to promote a more trusting and secure atmosphere, and promote more effective performance. The intentions of eye contact between leaders and members varied. It would be more effective if they had chances to clarify the meaning of eye contact with each other. The results of this study echo those of related literature (Fang & Ma, 2003; Hsu, 2011; Chen, 2020). However, this article reveals the richness of the meaning of eye expressions in semi-unstructured groups, and the changes brought about by self-clarification. It specifically explains the inner intentions of leaders and members in their use of eye expressions, which can highlight the importance of this previously neglected behavior. It also offers suggestions for group leadership practices and future research.

Keywords: Eye contact, Clarification, Group counseling

壹、緒論

一、研究動機

團體成員的互動之間所產生的彼此認知，以及態度與經驗間的交互作用，有利於成員消除孤單感，使經驗普通化，產生支持性互動的團體特性（Huss & Ritchie, 1999）。然團體內的開放性或安全感不足時，可能面臨因理解落差或對彼此的猜測而產生信任感不足的現象，故領導者需要形塑出安全的團體氣氛，使團體發展歷程朝向更有正向助益的方向。

從團體層次來看，團體氣氛或凝聚力是影響成員進行自我揭露的重要因素（許育光，2011），而檢視人際過程是一種人際冒險，也是一種治療技術（Yalom, 2005）。對成員來說，主觀感受到團體氛圍的支持性或評價性都會影響其自我開放的程度；揭露者與接收者的關係也會決定揭露者發言內容的深度與層次（Cozby, 1973）。在不同的團體階段，成員也會隨知覺到的團體氣氛類型、自覺的參與程度、自我評價、與其他成員的關係和領導者的促發方式，而產生不同的揭露意願（許育光，2011）。可見，自我揭露可能帶來幫助卻也面臨自我內在與人際知覺上的壓力，領導者需要留心團體內外的壓力和個別成員對於此壓力的知覺（Chen & Rybak, 2004）。另外，Schmuck 與 Schmuck（1971）也提出歷程中存在著一種溝通方式，是成員為了維持自己知覺到的自我形象（impression）與吸引他人而呈現的互動樣貌，因此，領導者應幫助成員將之用更透明化、與貼近內在自我的方式來表達與溝通。

然而，綜觀過去團體諮商相關研究，研究者發現研究題材與方法多著重於團體成員、團體諮商理論、效果研究、混合方法之相關議題（許智傑、謝政廷、吳秀碧，2014）。非語言溝通和交流雖被視為促進成員互動的重要因素，但研究多探討領導者如何運用非語言訊息以助於領導團體進行，領導者能善用眼神作為基本領導技巧之一，領導者的眼神能觀察

並蒐集有價值的資料、鼓勵或阻斷成員發言、透露出同理或情緒、環視非語言訊息及引導成員目光（程小蘋、黃慧涵、劉安貞、梁淑娟，2013）及注意力（李佩蓁、綦珮如、張景然，2017）等，針對成員個人行為的探究，則著墨於團體成員行為如：沉默、表情對團體的影響，甚少研究關注到成員間的眼神溝通，對團體帶來何種作用。然團體研究除積累技術研究、現象研究之外，仍需更多元的行為意義探究，以瞭解各種多元參與方式對於團體動力發展的影響（徐西森，2011）。近年來台灣的團體諮商研究逐漸開展低結構團體的形式，雖然更具挑戰性，卻更能原始呈現團體動力的原型，對團體領導者培訓產生積極意義（吳秀碧，2019；許育光，2009），故本研究擬藉由低結構團體中，自然而真實呈現的人際歷程中，探究極少被關注的眼神運用與行為意義議題，以作為培訓或研究的參考。

二、研究目的

基於上述研究動機，本研究欲探討團體成員眼神意涵、對團體不同層次的影響，本研究之目的如下：

- （一）了解同儕團體內眼神互動經驗之意涵。
- （二）探討團體成員澄清眼神意涵的經驗對個人、人際及團體的影響。

三、研究問題

基於上述研究目的，本研究之問題如下：

- （一）同儕團體的眼神互動經驗之意涵為何？
- （二）團體成員眼神意涵的澄清經驗對個人、人際及團體影響為何？

貳、文獻探討

一、眼神在人際互動中的樣貌

眼神是一種非語言訊息，眼睛的視力所及、目光，甚至所表達出的神態。在詮釋眼神時，常與其他非語言訊息（如：表情、姿態等）及社交情境脈絡相互搭配（劉又綺、曾亦涵、蔡明成、葉在庭，2018）。眼神也是人類因語言能力發展和社會化尚未成熟過程中，出生之時與成長歷程在人際溝通的主要方式（彭雅凌，2010）。甚至在人際歷程中，相較於語言訊息，非語言訊息具有某些心理意涵的可信度與個別獨特性（楊荊生，2014），特別是「眼神凝視」。眼神不僅可以傳達個體本身的情緒、對他人的情感、注意程度，也能藉其看出互動溝通中的權力位置及行為意圖（楊荊生，2014），例如，「視覺支配行為」即指當個體想要說服或控制他者時，會增加注視對方的頻率。另外，Haase等人（1972）也指出，同理心的展現若僅以個體的語言訊息表達是不足的，而需同時納入非語言訊息，更能精確傳達其意義。

另外，有研究者認為表情與眼神是相互搭配或交互作用以綜合展現內心世界（Adam & Kleck, 2003; Ganel et al., 2005），例如：試圖接近的表達方式搭配直接性的眼神時，抑或是逃避性的表達方式搭配移開的眼神，會強化該情緒的展現。但也有反對此假說的研究，認為表情和眼神處理為各自獨立的向度（王雨薇，2007）。李佩蓁等人（2017）整理有關「笑」在團體諮商中的情境與應對，其中也提到一些有關眼神在團體中的多元角色與豐富意涵。首先在「調皮的笑」中，成員相互推舉發言時，笑中夾帶著的刻意眼神暗示，以引起他者注意；於「默契的笑」中，因著共鳴、同意其他成員之發言故不約而同地表達相似的內容，而傳遞注視的眼神與微笑；「禮貌的笑」中則會以掃視的眼神等待其他成員發言。而這些眼神的交流時常能使成員更靠近彼此。綜合前述可知人際互動中的語言及非語言訊息是豐富的，可能傳遞的意義與需求值得團體諮商研究關注。目前有關眼神在團體中的運用之相關研究相當少，主要探討團體領導者的眼神應用，包含經由眼神蒐集有用的資料、邀請、鼓勵或制止成員發言等。以邀請發言為例，當成員自覺尚未準備好發言，會以低頭避免眼

神接觸，或以口語或肢體語言直接向領導者傳達是否發言之意願（陳心怡，2020）。對團體來說，眼神間的溝通能給予成員與領導者一個舒適且較沒有壓力的空間進行對話，並隨著團體的推展，會形成一種相知的默契（陳心怡，2020）。故確認團體參與者對於非語言訊息的知覺與詮釋有其必要。

二、團體氣氛的意義

根據教育部國語辭典對團體之定義為「具有共同目標的人群所結合的集團，可以是三人以上的各式組織」；對「氣氛」之定義則為「在特定的環境中，所形成的一種可感覺的景象或情調」。而吳秀碧（2019）曾整理目前有關團體氣氛之定義，主要包含三種。一、團體氣氛是一種成員在團體中所共同知覺到的社會情緒氣氛、人際環境；二、認為其即等於團體凝聚力；最後則是一種相對的人際和團體力量所形成的氛圍。論及團體氣氛的內涵，可檢視目前最普遍被使用的團體治療氣氛評估量表，由MacKenzie編制的「團體氣氛問卷」（Group Climate Questionnaire）（引自王郁琮、陳尚綾、王麗斐、林美珠，2012），其包含三個分量表：「投入」（engagement）、「逃避」（avoidance）與「衝突」（conflict）。以青少年團體氣氛研究為例，根據結果將團體氣氛分為「主動投入」與「衝突疏遠」二者；前者與治療效果呈正相關，後者則與領導者的投入呈負相關。但團體諮商氣氛的相關研究很少考慮到非語言訊息與逃避間的關係。

另過去研究顯示，無論是長期或短期團體，其正向氣氛皆具預測團體治療效果之可能性（Braaten, 1989），其中，團體氣氛又與成員的自我揭露相關，即當成員知覺到正向的團體凝聚力與投入時，會促進其表達個人的情感，在短期團體心理治療中，也發現成員在團體中的投入程度與其心理問題改善具直接關聯性（Ogrodniczuk & Piper, 2003），而眼神的運用如何與自我揭露和凝聚力的團體氣氛有關，在過去則很少被探究。

三、澄清眼神的意涵對團體的影響

團體能否順利進行因素之一，在於領導者能引導成員完成目標，成員與領導者須清楚團體目標及每次聚會的特定目標，然而有時成員的需求並不明顯，當領導者面對不同需求的成員時，意味著領導者要協助成員去澄清個人目標，以及參與行為的潛隱意涵，也就是透過團體內的觀察與回饋，以安全尊重的方式分享較客觀的人際歷程闡釋（許智傑等人，2014）。

有關澄清的技術，在領導者培訓中討論較多，對於成員的語言與行動應加以具體化澄清，積極傾聽成員所述，正向導引其期待與目標，並考量團體中的安全感與成員間的信任感，提供適當的規範與架構營造溫暖而堅定的團體氛圍。澄清技術可幫助團體、其他成員或自己對所說的話、做的行為有更多的覺察，以敘述的方式來重組訊息，試圖釐清目前可如何增進相互理解。成員們能藉由澄清對話，得以擴展對自我及他人的覺察、抒發及梳理情緒，進而從互動對談與人際回饋中，了解自己如何去連結及影響他人，較能對自我的行為負責，並產生賦能感及新的人際模式，促使引導改變（許智傑等人，2014；許育光，2011；程小蘋等人，2013）。

在澄清的過程中，宜把握雙向溝通原則，留意個別成員的參與狀況與疑難，同時協助其他成員相互理解，在團體中「澄清」也會有「定錨」的作用，讓團體議題的流動不會被非語言訊息隱藏，成員可以從澄清的過程中得知個人的動機、其他成員的需求、領導者的期待等，從成員的言語或行為中釐清後續值得討論的部分，對於團體成員而言，能夠成為共同經驗或達成共識，一方面能知道自己所關切的課題與團體進行的關聯性，一方面也能促使成員在團體中更有方向感、提升其參與動機（許育光，2011）。「澄清」可協助領導者藉由帶領相關活動、問相關問題以及切斷不相干的討論，來掌握成員使其走在符合個人與團體的軌道上（程小蘋等人，2013）。然，如何促進成員有機會使用澄清技巧，也未見研究討

論，多數研究會將成員的表達以自我揭露為探討主題，可能就忽略成員的澄清行為的影響性。

四、團體諮商與階段發展

諮商團體的發展中，儘管團體歷程可能隨著團體工作的理論取向、團體目標、人數組成或主題內容等因素而有許多樣貌，仍可從這些不盡相同的團體歷程演變中，勾勒出團體各階段的重要發展議題。Corey將團體發展階段概分為（王嘉琳、廖欣娟、吳健豪、張慈宜、尹彰德，2009）：第一階段「形成期」，包含領導者須籌備、宣傳、選擇成員等實際考量，為成員做好準備；第二階段「適應期」，成員在此時期適應團體結構、互相探索成員期待，在測試與參與中嘗試投入及建立信任；第三階段「轉銜期」，成員進入深層工作前，將經過挑戰性的抗拒、矛盾與衝突，學習處理焦慮與矛盾；第四階段「工作期」，在疏通上個階段的議題後，將對重要議題有更深層探索及頓悟，進而期待產生有效的行動與改變；第五階段「整理期」，協助成員整理所學，並轉化到團體外的情境，以鞏固其改變；第六階段「評估與追蹤」，在團體結束後評估團體歷程與結果以利未來修正，並協助成員安排追蹤的團體聚會或個別面談，盡可能擴大團體經驗中的收穫及改變，或提供進一步的轉介資源。

依據團體諮商歷程，可將團體成員的發展任務分為五階段（吳秀碧，2005），依序為：（一）成員初步展開關係，確定成員個人目標，並處理個人不安全感，同時發展團體中的人際規範與文化；（二）尋找團體中個人的角色與位置，將聯結相似特質或經驗之成員，以促進成員溝通、工作同盟，並聯結個人與團體過程；（三）聚焦人際互動，學習有效人際溝通技巧，聯結小團體與小團體間的關係與歸屬，形成真實、互助及親密的友誼關係；（四）發揮利他友誼，以互助合作、真誠關懷的關係，其中成員自我揭露的普及化能給予成員自尊、接納與包容，有助於成員嘗試冒

險，發展學習解決問題的能力與技巧；(五)藉由團體成員的肯定與回饋，統整團體內容與歷程，以鞏固團體中的學習經驗，且獲得支持。

依循團體各階段之特性與發展任務，吳秀碧(2019)提出低結構團體的螺旋式推進團體歷程之領導焦點轉換概念，即一個單次團體中，為促進團體的深度與廣度，需結構化地依「團體」、「個體」、「人際」、「個體」、「團體」五個層面，適時地進行轉換與推展團體歷程。本研究為便於分析，採用「團體層次」、「人際層次」、「個別層次」三個向度(Tasca, Francis & Balfour, 2014)，以系統性分析所產生的影響。可見，領導者在團體不同階段或不同層次的領導任務應有所不同。故，澄清技術的使用或提供成員澄清眼神的用意也應有所差異。

參、研究方法

一、研究取向

本研究採質性研究設計，欲探討眼神互動經驗及澄清其意涵，對團體氣氛的影響，為讓成員的行為描述清晰具體，故參考人際歷程回憶(Interpersonal Process Recall)的訪談法方式進行資料收集，即透過半結構式、回溯性訪談，以錄影帶回顧過程並說明主觀經驗的方法，藉由錄影帶作為回憶的線索，並讓訪談者也確實理解所說內容與團體歷程發展的真實脈絡(盧屏竹，2020)。除參考主題分析法進行資料整理外，最後依據研究問題梳理訪談結果並予以分析探究。

二、研究參與者

本研究之研究者正在修習碩士班團體諮商研究課程，研究參與的同儕團體之成員是由共同修習課程的碩一學生所組成，同儕團體成員共八人，共六女一男。團體領導者是以兩人一組為單位，採合作領導方式依序擔任團體之領導者與協同領導者，當次非領導者之同儕則為團體成員，

故每次聚會有兩位領導者及六位成員參與。本團體每週進行一次五十分鐘聚會，共有十二次。本研究使用問卷評估團體成員，確定具有本研究描述之行為經驗，邀請其中願意參與的七位成員成為研究參與者，接下來在本研究中，七位研究參與者分別以成員A、成員B、成員C、成員D、成員E、成員F、成員G表示。七位成員都在團體結束後才被邀請和接受訪談，以免影響其參與行為。

三、研究工具

(一) 同儕團體成員間眼神互動經驗分析研究之訪談大綱

本訪談問卷主要依據十二次同儕團體影片紀錄之觀察，此收集之12次影片中僅選取與該成員之眼神有關的部分，作為訪談前輔助研究者回顧與了解團體內容及歷程之素材。影片亦協助團體成員回憶當時情景，提升成員回溯之精確性。另以訪談大綱為研究工具。研究者自編「同儕團體成員間眼神互動經驗分析研究之訪談大綱」(見附錄)為研究工具，以「眼神互動經驗的內涵」、「眼神互動的多元意涵」、「眼神互動後的澄清經驗」與「澄清經驗對團體氣氛的影響」等為主題進行資料蒐集。

(二) 研究者

本研究共有三位研究者，訪談者為碩士班學生，並修習過研究方法課程。研究者之一為本研究團隊的團體成員，但並非本研究之研究對象，以便於體驗和理解當下的團體歷程脈絡，也能輔助訪談內容的理解。兩位研究者都是資料蒐集者與資料分析者。另一研究者是本研究結構與指導者，及任課教授和研究者，從教學研究的實踐角度進行本研究，但確保研究倫理與客觀嚴謹，由非任課之兩位研究者進行匿名訪談與匿名資料分析，也避免師生角色影響資料收集與結果，也完全不影響學生成績。以下詳細說明：

1. 資料蒐集

研究者收集12次同儕團體錄影帶，輔助了解研究參與者在團體內與其他成員澄清眼神意涵之經驗，並邀請研究參與者於團體結束後參與正式訪談，其中也觀看錄影帶後接受訪談。為降低其一研究者亦是團體成員之影響，訪談大綱為兩位研究者共同研擬訪談指引，進行半結構式、開放式問句的深度訪談，並將焦點放在研究參與者之個別經驗上，並強調其眼神互動經驗、眼神意涵、澄清經驗及影響皆為團體諮商研究的重要參考，無是非好壞之評價，使研究參與者以較真實面貌參與受訪。研究結束後將訪談資料銷毀，以維護研究參與者的隱私。

2. 資料分析

兩位研究者皆是資料編碼者與分析者，由教師研究者指導兩位研究者進行，並在資料處理過程中，與教師研究者討論研究方法與資料內容的命名和類別，澄清對於資料如何在團體諮商中產生意義，同時請一位有參與觀察團體的研究者，確認澄清所產生的團體影響，並檢視所命名的意義是否與受訪者的原意相同，以提升資料處理上的研究可信度，提升研究品質。

四、研究程序

(一) 同儕團體準備階段

1. 決定團體性質

本研究團體隨教學需要而在前期六次為低結構，後期六次為結構性團體，故整體而言呈現半低結構型態，以人際歷程取向作為理論依據，團體的學習目標為：探索人際議題、練習團體領導技巧、體驗人際歷程取向團體。

2. 進行團體議題

首次聚會以討論團體規範與成員期待為主，第二至六週所聚焦議題是由成員的互動歷程中自然產出，因此每次團體常經歷一段成員彼此觀察與思考的沉默期；第七週開始至第十二週進入結構性團體，兩位領導

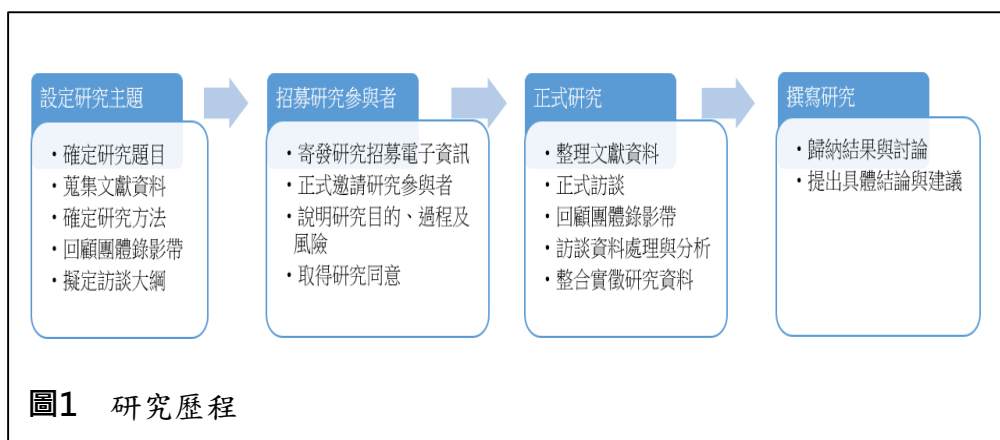
者使用結構活動帶領團體。其中，研究參與者於第六次團體發現，團體成員開始提出對他人眼神之感受，藉以開啟成員間核對與探討眼神意涵及其影響之議題，而後成員間對於眼神之覺察與討論明顯隨之增加。

3. 團體進行之紀錄

全程於配備標準的團體諮商室、控制室和觀察室進行，並在所有參與者都明確知曉且同意的前提下，以對團體整體、成員、領導者最小干擾原則進行全程錄影。

(二) 研究進行階段

研究分成以下四個階段，各階段步驟如圖1所示。



五、資料處理

本研究使用模板／樣板式分析法 (Template Analysis Style)，將訪談的錄音檔整理彙整，並參考訪談大綱，以「眼神互動經驗的內涵」、「眼神互動的多元意涵」、「眼神互動後的澄清經驗」與「澄清經驗對團體氣氛的影響」為訪談主軸，但特別依據研究目的及訪談大綱進行初步歸類，即半開放地對文字資料進行歸類與編碼，有需要時再調整原分類系統，之後以詮釋方式說明文字資料中的關聯性 (張芬芬，2010)，再回到訪談逐字稿進行文字、情境等檢視及修定 (林金定、嚴嘉楓、陳美花，2005)，

並就其中不一致之處進行討論，直到彼此達成共識，討論過程中確認質性研究的資料命名與團體諮商專業用詞和意義，以及如何更精確地確認是受訪者的原意等。綜合上述，以訪談資料為主要分析資料，但輔以參與觀察之研究者觀點、影片情節回顧與輔助等作為進行三角校正，例如：將研究者的命名，輔以參與觀察者的觀點，確定受訪者的內容與當下團體進行脈絡和影響是真實可信。同時，在訪談過程中和結束前，研究者以摘要受訪內容方式和受訪者確認所說內容的確實性，並於完成命名後和受訪者確認。

六、研究倫理

（一）取得研究參與者同意

研究前由同儕研究者主動向研究參與者詳盡解說研究目的、研究過程以及可能風險，並詳述研究參與者所要注意的事項，以利了解其自身權利，在取得研究參與者同意後方進行研究。過程中任課教師之研究者完全不知道研究參與者是誰，兩位同儕研究者匿名後進行編碼與拆解歸類，故完全不影響教學與成績的問題。同儕研究者也在過程中以招募方式邀請受訪者，優點是充分尊重和理解同儕所說的生活經驗，也針對可能的缺點（如：保密問題）則特別加強。

（二）研究參與者之資料保密

首先，研究者向研究參與者說明資料保密方式，確認完全理解後，獲得其書面同意。為保護受訪者被他者辨識出，研究者將資料中可能辨認之研究參與者個人資料加以匿名和保密處理。

（三）尊重案主中途退出或放棄分析

雖研究參與者簽署研究參與同意書，但若過程中研究參與者因個人因素無法繼續進行研究或拒絕，研究者將完全尊重並接受研究參與者的退出，並不得在研究中呈現相關資料或繼續進行分析。

肆、研究成果與討論

一、眼神在團體中的經驗與意涵

(一) 領導者的眼神意涵

探究成員在團體中經驗到的眼神意涵，可包含以下各類。以領導者而言包含：1.辨識成員需求；2.連結成員互動；3.沉默時的關切；4.尋求協同領導者的合作等眼神的應用。

1.辨識成員需求

看完兩到三圈，我大概就知道那時哪位成員比較想發言、哪位成員比較不想發言。(C-1-06)

2.連結成員互動

當我要把兩個成員連結在一起時，我就要用我的眼神去看他們兩人，眼神是可以促進連結的方式。(C-2-05)

3.沉默時的關切

如果沉默又是低結構，領導者好像有個責任要 take care 大家，所以眼神中有一部份是想要關心的，想了解這位成員狀況怎麼樣。(E-1-04)

4.尋求協同領導者的合作

眼神也代表著要把棒子交出去的感覺，在和其他領導者工作時，我覺得彼此的眼神在確認要不要往前，如在沉默的時候用眼神示意要不要做點什麼事；或是在自己負責的橋段結束時，用眼神詢問、提醒、告訴對方下一步的行動。(E-1-07)

(二) 成員的眼神意涵

根據訪談結果，成員的眼神意涵包含：1.期待領導者介入；2.想與其

他成員產生關係連結；3.輔助表達與訊息接收等。

1.期待領導者介入

如果是盯著領導者看的話，就是希望領導者能夠介入。(A-1-07)

當我準備好可以發言，或是我已完成領導者給予的結構活動時，我就會看著領導者。(A-1-06)

在高結構團體，當沉默很冗且沒有在思考時，我會先確認其他成員是否跟我一樣，接著就會看著領導者，對他施加壓力，他就必須去處理沉默。(C-1-11)

2.想與其他成員產生關係連結

有時眼神沒有什麼目的，只是想跟大家有些連結，對於這樣的對到眼是比較安心的，只是感覺我們之間是否有連結。(A-1-05)

先用眼神試探，因為我也會擔心積極邀請其他成員，可能會帶給其他成員不自在的感受或壓力。(C-1-05)

在低結構團體時，有位成員能和我用眼神溝通，讓我感覺到，他不但有接受我的意思，他還能用眼神跟我表達。(C-1-14)

我覺得在當成員的時候，眼神也表示我跟你同感的意義，譬如說其他成員都沉默，而我跟某個成員對到眼時，意思好像是種同儕感，好像你懂我懂。(E-1-08)

有時對到眼，也表示說「我們彼此都還在團體內」，比較有交流，用眼神去看別人的時候會感覺大家的交流比較多，就算不講話，對方對我笑了一下，會感覺至少彼此間會有點連結。(G-1-05)

3.輔助表達與訊息接收

自己分享或回饋他人時肯定的眼神，會配合非語言訊息（如：點頭）；表示聽懂，會有被接納的感覺；另一則是接收回饋時的肯定，表示我有接到你的回饋。(D-1-25)

我們在探討主題時，我分享資訊式經驗，而對方有接收到。(F-1-01)

疑惑的眼神，會配合表情或非語言訊息（如：皺眉）和疑惑的內容，有時會以一般問句或是留白式的非問句表達。(D-1-26)

(三) 領導者與成員皆有的眼神意涵

同時，領導者與成員皆可能經歷的眼神意涵有：1.施加壓力和邀請發言；2.因團體氣氛而求助或迴避。

1.施加壓力和邀請發言

我自己希望其他人發言，讓其他人多講一點，我想邀請所以我的眼神很熱切。(C-1-15)

如果我是領導者，我就有義務和比較多的權力去用眼神施加壓力，讓能夠回應我的成員能多主動發言。(C-1-10)

領導者有責任領導，所以較勇敢地用眼神，有接受到領導者用眼神邀請發言。(D-1-18)

2.因團體氣氛而求助或迴避

眼神也可能是一種期待，就是一種你要不要說什麼來解救這個尷尬的場面，或是討論某個議題時，發現某個人一直沒講話，不管我是成員還是領導者都會放比較多的眼神比例在那個人身上。以領導者來說，是一種關注，用眼神去照顧對方，但是隱微的，不能一直對上眼。(E-1-11)

如果是沉默很久的話，我都會覺得這個眼神意涵的是想看看哪個成員願意發言，不只是領導者，成員也會有，透過眼神確認或邀請發言；如果我是

領導者，而成員願意跟我對上眼，我會預期對方有些話想說、預備好要說話。在團體內如果我對領導者的提問還沒有什麼想法，我會避免接觸他的眼神，我覺得那好像是一種暗示和回應說我有答案。(E-1-10)

二、眼神互動的多元意涵

(一) 影響澄清眼神之互動脈絡

根據訪談結果，成員澄清個人或解釋他人眼神的影響因素，大致分為：1. 依靠對成員的認識來理解其眼神的意涵；2. 以自己的意涵作為理解他人眼神意義的基礎；3. 考量情境背景脈絡以理解眼神。

1. 依靠對成員的認識來理解其眼神的意涵

我覺得在團體內和私下的關係、這個人的特質都會影響，因為和比較不怕眼神對視的人，比較能用眼神對話你懂我懂，也比較能接受眼神對視的時間長度。從這個角度來說，我也會分辨他的特質來詮釋對方的眼神。(E-2-01、E-2-02)

會以對每位成員在團體內外的認識與理解來詮釋。(B-2-08)

2. 以自己的意涵作為理解他人眼神意義的基礎

覺得眼神有時是一種期待，可能是來自於對自己的期待和要求，所以輪到自己發言時，就會覺得他人期待自己要有一個「好的」發言。對眼神的解釋會來自於團體（環境）因素與個人因素。(B-2-13)

覺得因為自己看別人沒有什麼意思，所以也會如此詮釋他人。(D-1-14)

3. 考量情境背景脈絡以理解眼神

剛進入團體時，因為沉默居多，大家都在猜想其他人，都感到很困惑、尷尬，因此解讀此時的眼神沒有特殊意圖。(A-2-01)

看現在正在談什麼，這個人的眼神給了什麼表情，會影響我解釋眼神。(E-2-04)

我覺得眼神有時候是一個確認的步驟，我可以讓領導者知道說我準備好了，就不會避開、跟他對視，當領導者要邀請我發言的話，我已經準備好可以發言。(A-2-06)

除上述成員的當下知覺外，有成員表示對其而言，眼神大多是一種無意識或是社交性的交流，除非感覺對方眼神停留時間較久，才會進一步猜測背後的意圖。

(二) 眼神對成員參與團體的影響

影響自己對眼神的感受與解讀的因素，包含：當下的團體氣氛與階段，及模糊的意義是否有逐漸被澄清與透明化的機會等。若有機會進行澄清後，雖仍會存著些擔心，對眼神意涵的詮釋以及其他成員會有較正向、彈性的看法，此外，也會提高其試圖理解對方的意願。也有成員對眼神意義的模糊無特別注意。眼神對成員參與團體的影響如下：1.影響個人對團體的安全感；2.強化與人的連結與表達；3.提升自我於人際中的覺察。

1. 影響個人對團體的安全感

了解多元意涵是因為經過澄清，有架構後才去判斷大家的眼神意涵，只要有經過討論和澄清的眼神，在團體裡我會比較自在，自己有控制權去決定要不要接收眼神的邀請。(A-2-12)

知道他有多元的意義之後會讓自己當下表現得比較自然與自在。(E-2-12)

因為有澄清，所以知道領導者看自己也不一定是邀請發言，比較有安全感，會比較自然。(E-2-10)

會有很多模糊和不確定性。這樣的模糊不確定會讓自己有更多的後設思考，

會想確定大家的狀況和在幹嘛。(D-1-16)

2.強化與人的連結與表達

我會特別重視我的眼神有沒有看著對方，……，當我直接跟他說話時，我的眼神就會直接看著他，眼神可以促進連結，產生連結後團體成員、人與人間的距離更拉近，或者說讓團體凝聚力更上升。(C-2-05)

在沒有特別假設下，會可以給彼此空間理解意圖，而比較不會主觀詮釋。真誠澄清後，因更多的了解，覺得跟這個人和整個團體都更靠近。(E-2-13)

常會擔心自己的眼神給對方的感覺，尤其在沉默時，為了消弭，會笑笑地看著別人，也不會強迫眼神接觸，想傳達親和感與普同感，這些是為了降低對別人的壓力，將心比心。眼神是矛盾的，既想參與，但又怕給人壓力。上述是無意識發生的。(D-3-01)

3.提升自我於人際中的覺察

覺得眼神有時是一種期待，可能是自己對自己的期待和要求，所以輪到自己發言時，就會覺得自己要有一個「好的」發言…眼神可能是一種強化自己對自己要求。(B-2-13)

在正常談話下，眼神很像附屬品，無法對話下才會變成溝通方式。還未明朗化的時候，沉默時對眼神多元性會比較不安，但逃避不要看就好。若眼神沒有針對性或突兀的話，對自己來說還好，會忽略。自覺可能和個性神經大條有關，覺得對自己影響不大，也沒有特別的感受，除非超過容納範圍；或是原本就有一個焦慮，又加上接收到不確定的眼神較會更焦慮。(D-2-12)

三、眼神互動後的澄清經驗

(一) 澄清時的擔心或期待

成員對於澄清眼神經驗各有正面或負面的感受，對於澄清過程所產生的擔心有：1.想表達真實內在感受；2.擔心個人或關係有負面影響；3.擔心造成他人尷尬；4.期待正確理解彼此。

1.想表達真實內在感受

我擔心我的觀察行為會冒犯到對方或不尊重對方，因此我在澄清當下的緊張和擔憂是非常真實的。(C-1-25)

表達自己的脆弱情緒是我不熟悉、很脆弱的，這是最做不到的事，所以我說不出口，因為我不敢面對其他成員的反應會是什麼。(C-1-33)

2.擔心個人或關係有負面影響

覺得要去確認眼神這件事需要很多動力和精力，更甚至核對錯誤會對彼此關係不好，像是對號入座。(D-2-10)

若討論僅限於單次眼神互動經驗，似乎對當事者以外的人不會有影響；若是將團體內的眼神互動都浮上檯面討論，是需要一點點冒險的，因為大家的眼神中可能有些情緒，可能要面對有些人有負面情緒的風險。(G-4-02)

3.擔心造成他人尷尬

不過澄清的當下會有一點.....尷尬或猶豫、小心翼翼，要想我要怎麼說，擔心會不會用詞不當造成對方尷尬，因為要表達出自己與對方的不同之處以及自己被觀察的感覺。(G-3-06)

4.期待正確理解彼此

成員的揭露與澄清使我不需要再去猜測成員的意圖，會感到比較安心，因為我明白對方的意思了。(A-3-04)

透過澄清，希望彼此都可以真正理解對方的想法，而不是猜測，很多時候我們對於別人的非語言訊息都是自己的猜測，所以對澄清的期待是，有澄清的話，可以不用再猜來猜去、可以了解彼此，澄清後會比較安心。(G-3-05)

(二) 影響成員澄清經驗的因素

成員在眼神互動後的澄清經驗中，除了感受到擔心與期待以外，還有許多影響成員澄清經驗的因素，包含「個人接收回饋的準備度」、與「團體架構及氛圍的情境脈絡」等，皆有可能影響成員在澄清經驗中的感受或考量。

1.個人接收回饋的準備度

理性層面想做澄清，因為可以去進一步修正。但感性上會不想，因為會成為焦點，要同時接收很多不同的聲音，怕自己負荷不了。可以私底下兩人討論就好。(B-3-04)

覺得如果對方提起這樣的事情，是負面的感覺，但不是受到攻擊，而是對方提出一種感受。自己可能會有自動化的想法，覺得對方希望自己改善，所以自己習慣的模式是很快地讓對方感覺有改善。(B-5-03)

2.團體架構及氛圍的情境脈絡

我想對對方或團體的安全感、情境脈絡、自己和團體的目的性／目標(如：澄清的內容與任務的關聯性)、時間的長度、自己有沒有準備好(如：對自己眼神的覺察)都可能影響自己是否想的澄清過程。(E-3-01)

(三) 澄清後的收穫及省思

團體成員在澄清各自的眼神意涵與彼此眼神流動之後，藉由澄清眼神意涵而產生不同見解與感受，在此次澄清經驗後有所收穫及省思。可分為四大類：1.擴增對成員的認識與理解；2.對澄清眼神的

用意更具信心；3.體會非語言訊息及溝通模式對人際的影響。

1.擴增對成員的認識與理解

增加對這個人和眼神本身多元性的理解。(E-3-03)

澄清眼神後能提高對對方的認識、增加一點對對方關係的確定感。(F-3-11)

我覺得澄清之後是好的，因為彼此要核對就是要誠實，成員也很坦誠，這樣的核對及澄清是有意義的，結果是可以更了解彼此的想法。(G-3-08)

2.對澄清眼神的用意更具信心

好像自己會比較有掌控的權利可以選擇跟誰對視。(A-3-08)

澄清之後會比較能判斷對方的眼神意涵，也同時增加我要不要接受眼神邀請的選擇權。(A-3-10)

透過眼神意涵的澄清，之後我看別人眼神時比較不怕和別人對到眼，因為澄清後，就會知道團體內可能會存在哪些想法，猜測更低會讓我更自在，跟大家對眼時也會比較自在，我比較能判斷其他成員的眼神意涵，即便對方是在邀請而且我不一定準備好要發言，但我接受到他的意思了，我可以決定我要怎麼做，之前不知道別人的眼神意涵也讓我猶豫要不要發言。(G-3-10)

增加對自己的覺察，且在安全的氛圍內，對他人的邀請有促進個人對投入參與團體的速度。(F-3-12)

3.體會非語言訊息及溝通模式對人際的影響

讓我深信，眼神非常有力量，我可以不說一句話就讓別人開口，眼神是需要有意識地去控制的，我的眼神可以控制誰可以多說話、誰可以少說話、誰覺得被冷落、誰覺得被照顧。(C-3-02)

眼神核對和 IU 訊息很像。眼神核對歷程讓彼此更靠近，並了解人際間是如何走向接近彼此的過程，其中有非語言訊息的滲入。(E-3-02)

團體內有非常多非語言訊息，澄清眼神會讓我更有動力向大家釐清自己的感受與想法，譬如我們討論過沉默，也會讓我知道，雖然大家沒有說話，可是大家都很投入團體，只是用不同方式在投入，譬如有人專注在聽、有人一直在思考。(G-3-09)

四、澄清眼神意涵經驗之影響

研究參與者分享，在澄清眼神意涵後，得知即使在同樣的互動脈絡下，對眼神的解釋仍有所差異，對眼神意涵產生多元觀點，進而發現當了解眼神的多元觀點後，對於個人層面、成員互動及團體氣氛也會造成不同影響。

(一) 澄清眼神意涵之經驗對個人層面的影響

在團體內澄清眼神意涵多元觀點對個人層面的影響，大多能提升成員自我人際互動模式的覺察，對於眼神的交流與溝通也有更多控制感，使個人在接收他人眼神時能更有彈性去解釋，使自己在團體內表現得更安心、自在。

1. 提升人際互動模式的覺察

觀察到對某些成員能理解，但仍舊有壓迫性，對我來說則是說開的感覺，是一種被動被解惑的感覺，像是謎語被解開的感覺。(D-4-02)

我更知道，成員若出現這樣的眼神，又在相似情境的前提下，我會提高對這眼神是善意邀請的確認感。(F-4-03)

2. 對眼神訊息更有控制感

澄清後的安心感也會讓我更自在地去開起話題或回應其他成員，也因為我

不需要再猜想對方，所以我有選擇權與控制權決定自己要不要接受邀請發言。(A-4-04)

發現的確自己有時眼神會給對方自己期待、施壓他人要做什麼的感覺，知道原來也有別人會因為我的眼神感到焦慮。(B-3-09)

自從澄清眼神的使用後，好像其他成員都有個共識是「成員 C 的眼神是想要別人說話的」，我自己好像就變得比較收斂，不用這麼用眼神去盯著其他人看。(C-4-01)

3.增進安全感

因為有澄清，所以知道領導者看自己也不一定是邀請發言，比較有安全感，會比較自然。但多少還是會有一些在意。(E-2-13)

知道它有多元的意義之後，會讓自己當下表現得比較自然與自在。(E-2-12)

(二) 澄清眼神意涵對成員互動的影響

多數成員皆提到經過澄清眼神意涵後可以更了解成員們的眼神意涵，增加對成員的理解，或在成員眼神互動間更有敏銳度，互動更加安心、使關係更靠近。然而，同時也可能開始反思自己的眼神可能帶給他人不適或對他人造成影響，對自己的眼神運用也會有所注意及調整，進而可能促成新的人際互動模式。

1.增加對成員的認識

在澄清非語言訊息之後可以更了解成員，大家都知道彼此的意思，所以會比較安心。(A-4-03)

對某成員有更多理解後，會改變跟他互動的方式，覺得對方是有趣、好笑及可愛的，是一種對人的發現。(D-4-03)

2.反思自己的眼神對他人的影響力

反思自己的眼神在不同情境下給他人的意義和重量，對他人產生影響力。

(B-3-08)

其他成員在反映其他成員眼神對他的影響時，我會去反思被指涉對象的眼神對自己的意義。(B-4-03)

我那時說我被觀察的感覺，另一位成員也有類似的感受，我想可能我的經驗會引發有類似經驗的人也會思考或想分享，就會有些影響，但我不知道對她有什麼影響。(G-4-01)

3.促成 interpersonal 互動模式

因為大家都知道我會想要 push 大家多說一點話，既然大家都知道我的意圖了，好像我就沒有必要更炙熱的眼神看著大家了，好像也不想再去逼大家了，我就不用再施壓。(C-4-02)

覺得對大部分成員都有影響。過去會擔心自己眼神給他人壓力，但現在理解只要充分讓對方了解自己的意圖，就不用那麼害怕自己眼神的頻率跟對視時間。當其他成員揭露自己的眼神意圖時，會感覺對方眼神對自己比較沒有威脅，關係也會更近，也會願意在沉默的時候與對方對視。(E-4-01)

(三) 澄清眼神意涵之經驗對團體氣氛的影響

在團體內澄清眼神意涵多元觀點對團體氣氛的影響，多數成員們感受到經過澄清眼神意涵後，團體內的不確定感、不安全感、互動間的風險會下降，漸能營造出正向、自在、安全、多元、開放、自然及靠近彼此的團體氣氛。也有少部分成員認為，澄清眼神意涵影響較多的是個人覺察與成員互動，在團體氣氛上似乎受到更多其他因素影響。

1.降低不確定感的風險

不單是眼神，當團體成員澄清很多東西時，不確定感會下降很多，.....當我知道成員的眼神意涵時，我就不用猜忌別人的意思，我可以更關注在我想

討論的議題上，朝團體的共同目標前進。(A-4-02)

對團體氣氛的影響，我覺得因為自己越來越自然，所以彼此都能更開放願意討論不確定感，說出來也能被接納。(E-4-02)

2.凝聚正向且安心的團體氛圍

就團體氣氛而言，有正向影響，有些人可能覺得更自在。(B-4-07)

真誠核對後，在沒有特別假設下，會可以給彼此空間理解意圖，而比較不會主觀詮釋，因為更多的了解，覺得跟這個人和整個團體都更靠近。(E-2-13)

在透明化之前，雖然理智上會知道大家是開放的是友善的，但情感上並非如此。再加上覺得一開始團體基調就是謹慎的，所以透明化之後有種情感上有更靠近的感覺。(E-4-03)

澄清眼神這件事讓團體成員有更多的安心感及認識，讓大家對此種邀請發言方式更有默契。(F-4-01)

3.助於推進團體工作

團體澄清眼神這件事，是團體版的立即性。那次事件後，有揭開過去潛在的現象，然後能更開放地說話和感受，對彼此更理解，了解成員的多元性。覺得有更多凝聚力、運作和進入工作階段。(D-4-04)

我們團體將眼神互動拿出來討論時，當下我有點緊張，但澄清完後，會有一種大家的關係更進一步的感覺，因為順利地澄清了原本可能使團體氣氛緊張的話題，更確定我們的話題和關係都可以更進一步。(G-4-03)

綜合上述，可見表情與眼神是團體歷程中值得關注的議題，其具有豐富的意義與王雨薇（2007）、李佩蓁、綦珮如、張景然（2017）和陳心

怡（2020）等人研究觀點相近，且提出更具有實徵性的結果，顯現對團體成員和人際間的影響。進一步也從中顯示對於催化團體歷程的益處，許育光（2011）的研究說明自我揭露對團體的影響，盧屏竹（2020）的研究也可理解介入技術的重要，但透過本研究結果可以對於如何協助成員自我揭露的介入技術提供更多實徵性的觀點，幫助領導者從成員角度理解其意涵與需要，也讓鍾明勳、郭珀如、杜家興、張達人（2013）的研究在評量團體氣氛之餘，提供務實的介入建議。

伍、結論與建議

一、研究結論

（一）眼神互動經驗之意涵

1. 眼神在團體中的經驗與意涵

探究成員在團體中經驗的眼神意涵中，發現個人身處之角色會影響其對於眼神的詮釋。根據受訪者的回應，內容分為領導者、成員，以及兩者皆可能出現的眼神。

首先，由於領導者具帶領團體方向、引導、連結與催化發展的責任，所以其眼神意義較有主動性，此外，領導者與協同領導者之間也會運用眼神與彼此示意與交流，以讓團體進行更順暢有效。相關意涵如下：「辨識成員需求」、「連結成員互動」、「沉默時的關切」、「尋求協同領導者的合作」。

再者，成員的眼神意義主要與意圖產生團體連結或與對角色或關係的期待有關，包含「期待領導者介入」、「想與其他成員產生關係連結」、「暗示自己準備回應的程度」、「輔助表達與訊息接收」等眼神互動。

最後，上述兩種角色皆可能經歷的眼神意涵有「施加壓力和邀請發言」、「因團體氣氛而求助或迴避」。

故探討團體內出現的眼神互動之意涵時，若能先區辨個人在團體內

所擔任的角色，將能使眼神互動更切合角色、脈絡與其意涵，亦能推動更深入的團體議題探討。

2.眼神互動的多元意涵

成員在澄清個人或解釋他人眼神時，受到「依靠對成員的認識來理解其眼神的意涵」、「以自己的意涵作為理解他人眼神意義的基礎」、「考量情境背景脈絡以理解眼神」等互動脈絡之影響，或由部分受訪者分享，認為眼神交流大多為無意識的，需經事後反思才有所覺察。

不同互動脈絡使成員對眼神意涵多元性有不同的感受與看法，眼神多元意涵也為成員參與團體帶來不同層面的影響，如「影響個人對團體的安全感」、「強化與人的連結與表達」、「提升自我於人際中的覺察」等。

3.眼神互動後的澄清經驗

在核對眼神意義前，成員僅能從自身經驗推測與詮釋，而擔心他人對自己眼神的詮釋與自身本意的落差，若自己同時也帶著個人議題的焦慮，則此不確定性會強化此不舒服感。進行澄清後，雖仍存有擔心，但也產生更多正向、彈性的看法與詮釋，以及提高理解對方的意願。每個人對眼神的在意與關注程度不同，因此也有成員對不在意眼神多元性或沒有特別的感受。

（二）澄清眼神意涵經驗在團體各層面的影響

綜合研究者資料分析及討論的研究結論如下：

1.個人層面：提升自我覺察並增進控制感與安全感

根據本研究結果，成員們在澄清眼神互動的經驗中重新檢視個人眼神在人際互動模式裡的樣貌，對自己的人際模式產生更多好奇與覺察。在探究及澄清眼神意涵後，成員在接收他人的眼神時，得以產生彈性且善意的解讀與應對，且善意的理解能使團體成員增加日後互動交流中的人際控制感，因而提高成員個人在團體中的安全感與自在感。足以可見，

團體內澄清眼神互動經驗不僅能厚實團體成員的自我覺察，亦為個人在團體中增添控制感與自在感，有助於人際歷程取向同儕團體中自覺、自利的學習目標。

2. 人際層面：互動中增添對彼此的關懷與彈性

從研究結果得知，在團體內澄清眼神互動意涵能夠使成員覺察自我，也透過對話聽見其他成員的自我揭露，使成員對彼此認識更深入與貼近。隨著對彼此眼神意涵的確認，成員們發現自己的眼神會對他人帶來影響，更加敏感地注意如何在社交互動中適切使用眼神，並反思眼神對自己或他人的影響力，關乎於個人想在他人眼中呈現何種樣貌、個人在成員互動中的舒適度，以及個人想如何與其他成員建立連結。澄清眼神互動的意涵後，能夠拉進個人與成員之間的關係距離，或者找到彼此都感到自在的眼神互動模式，在成員的人際互動間存在著更多敏銳與關懷，秉持著在乎自己且尊重他人的態度，而發展出自我覺察後的反思與調整。

3. 團體層面：促進信任、安全、有效能的團體氣氛

初期團體成員澄清與討論的過程，猶如攜手投入一場冒險，忐忑地揭露經驗感受，且理解與接納成員的真誠坦露和回饋，成員們在人際中拿捏進退、真實我與社會我的分際，透過向成員澄清自己與互動間的眼神意涵，將眼神所隱藏的意義與目的透明化，能夠提高日後成員們面對及討論影響團體因素的意願，成員們更願意在團體內將隱而未說的影響因素提出澄清與討論，進而使團體氣氛提升信任感及安全感。

二、研究限制與建議

(一) 研究價值

眼神互動難以及時捕捉與確認，透過影片輔助和參與觀察的研究者，使得受訪者的訊息得以被正確理解，減少誤差。梳理此研究結果有助於團體帶領實務的培訓和研究。另在關係信任基礎上，透過授課教師於課後協助成員敏察團體現象、梳理經驗與感受，有助於學生在體驗中學習

口語和非口語訊息的應用，並學後持續應用，這些討論內容未來也可以做為研究素材。

(二) 研究限制

採訪過程中，部分研究參與者表示，眼神在人際互動間往往稍縱即逝，當下也沒有太多注意，除本研究所用的三角校正方法外，未來可採不同的他三角校正來源，如：對偶的確認等、澄清當下的團體討論與分析影片、在每一次團體後進行訪談等，可提供不同的參考依據。

(三) 研究建議

1. 對團體領導實務的建議

(1) 觀察與覺察眼神意涵作為評估團體發展的參考指標

許多受訪者擔心自己成為焦點成員，會影響自我揭露，而口語表達內容和機會減少。領導者若能及時覺察眼神或給予機會澄清，則可輔助於相互理解和評估團體動力、團體發展階段的指標之一。

(2) 領導者創造互相澄清機會催化深度

團體參與者間眼神意涵的透明化歷程可能在團體各期的表現不一。領導者需注意眼神意涵的隱微和多元性對成員或團體的影響，在信任的關係上適當地反映、連結或邀請等，給予機會澄清，幫助成員表達情緒，引出潛藏的感受和信念。領導者可應用溫和邀請成員表達的素材，對於成員個人、團體信任感及團體議題發展，能流暢轉換不同層次的推進。

(3) 建議領導者增進對自身眼神的敏覺、意識與使用之相關培訓

領導者作為團體中角色之一，其眼神運用影響成員參與樣貌及團體氛圍，對團體進行有舉足輕重影響力，因此，本研究建議拓展領導者的自我覺察，妥善運用眼神帶動或催化團體，學習適當邀請和適當處理的培訓。

2. 對未來研究的建議

(1) 建議結合焦點團體與個別訪談法以深化研究內涵

個別訪談過程中發現成員對於的眼神澄清經驗雖有所反思，但未有機會進行團體內成員討論及確認。利用團體情境或個別訪談收集資料雖各有千秋，未來若能加入焦點團體訪談，可從互動中直接觀察與確認，或者結合焦點團體與個別訪談法，以兼顧內容深度與廣度。

(2) 建議於每次團體結束後進行研究訪談

本研究採回溯訪談，受訪時會將對自身的理解套入當時情境脈絡，予以回顧與詮釋，因此訪談內容可能會與當時經驗稍有落差。為避免遺忘或記憶扭曲，可在每次團體結束後進行資料收集，減少時間或其他事件因素之影響。

(3) 建議擴增有關眼神運用於諮商領域中之相關研究

目前團體諮商研究中對於非語言的研究仍然偏少，尤其眼神相關研究在個諮與團諮領域皆少見，但本文可見眼神對於人與互動的影響力，值得未來研究持續累積，亦可參考本研究做問卷設計的參考。

附錄

同儕團體成員間眼神互動經驗分析研究之訪談大綱

一、眼神互動經驗的內涵

- (一) 請詳述在團體內與別人眼神互動的經驗有哪些呢？
- (二) 你在團體中經驗到的自己或他人的眼神意涵有哪些？

二、眼神互動的多元意涵

- (一) 當眼神互動發生時，當時的互動脈絡如何影響你解釋眼神？
- (二) 對於眼神背後的多元意涵，會如何影響你在團體中的感受？

三、眼神互動後的澄清經驗

- (一) 當眼神互動發生時，當時的互動脈絡如何影響你解釋眼神？
- (二) 對於眼神背後的多元意涵，會如何影響你在團體中的感受？

四、澄清經驗對團體氣氛的影響

澄清彼此的眼神後，對什麼有影響？對誰有影響？對團體氣氛有影響嗎？請你說說看。

參考文獻

- 方紫薇、馬宗潔等（譯）（2003）。**團體心理治療的理論與實務**（原作者：I. D., Yalom）。臺北市：桂冠。
- 王雨薇（2007）。**表情與眼神處理之關係探究**（未出版之碩士論文）。國立中正大學，嘉義縣。
- 王郁琮、陳尚綾、王麗斐、林美珠（2012）。個人知覺與團體脈絡之團體氣氛：多層次潛在變數分析應用。**中華輔導與諮商學報**，**32**，33-55。doi:10.7082/CJGC.201204.0033
- 王嘉琳、廖欣娟、吳健豪、張慈宜、尹彰德（譯）（2009）。**團體輔導：理論與實務**（原作者：Corey, G.）。臺北市：學富。（原著出版於2008年）。
- 吳秀碧（2005）。諮商團體領導原理的建構：螺旋式領導方法。**中華輔導學報**，**17**，1-32。doi：10.7082/CARGC.200503.0001
- 吳秀碧（2019）。**團體諮商與治療：一個嶄新的人際-心理動力模式**（第二版）。臺北市：五南。
- 李佩蓁、綦珮如、張景然（2017）。「笑」在團體諮商中的情境與應對之探討。**中華團體心理治療**，**23**（4），11-20。
- 林金定、嚴嘉楓、陳美花（2005）。質性研究方法：訪談模式與實施步驟分析。**身心障礙研究季刊**，**3**（2），122-136。doi：10.30072/JDR.200506.0005
- 徐西森（2011）。**團體動力與團體輔導**。臺北市：心理。
- 秦夢群（2011）。**教育行政理論與模式**。臺北市：五南。
- 張芬芬（2010）。質性資料分析的五步驟：在抽象階梯上爬升。**初等教育學刊**，**35**，87-120。doi：10.7036/JEE.201004.0087
- 許育光（2009）。碩士層級受訓團體諮商師參與“螺旋式領導取向”培訓

- 之成效與介入能力學習經驗分析。**教育心理學報**，**41**（S），321-344。doi：10.6251/BEP.20090424
- 許育光（2011）。諮商團體成員自我揭露因素之歷程變化分析。**教育心理學報**，**42**（4），655-676。doi：10.6251/BEP.20100319
- 許智傑、謝政廷、吳秀碧（2014）。台灣團體諮商研究之題材與方法之整合性分析：以 2001—2012 為例。**臺灣諮商心理學報**，**2**（2），49-75。
- 陳心怡（2020）。非語言領導技巧於團體諮商中應用的經驗與探討。**諮商與輔導**，**413**，12-14+58。
- 彭雅凌（2010）。自閉症類幼兒非語言溝通能力預測語言及適應能力之縱貫性研究（未出版之碩士論文）。國立中正大學，嘉義縣。
- 程小蘋、黃慧涵、劉安貞、梁淑娟（譯）（2013），Edward, E.J., Riley, L.H., & Robert, L.M.（著）：**團體諮商：策略與技巧（Group Counseling：Strategies and Skills）**。臺北市：五南。（原著第七版出版年為 2012）
- 楊荊生（2014）。非語言的影響力。**中華禮儀**，**30**，1-7。doi：10.29420/CFC.201406_(30).0001
- 劉又綺、曾亦涵、蔡明成、葉在庭（2018）。社會知覺推論測驗中文版的信效度研究。**應用心理研究**，**68**，3-41。doi：10.3966/156092512018040068002
- 盧屏竹（2020）。低結構人際歷程取向諮商團體之領導者介入技術歷程分析研究—以親密關係團體諮商為例（未出版之碩士論文）。銘傳大學，臺北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/qpk4b8>
- 鍾明勳、郭珀如、杜家興、張達人（2013）。中文版團體氣氛量表之信效度。**中華團體心理治療**，**19**（4），45-56。
- Adams, R. B., Jr., & Kleck, R. E. (2003). Perceived gaze direction and the

processing of facial displays of emotion. *Psychological Science*, 14, 644-647.

Braaten, L. J. (1989b). Predicting positive goal attainment and symptom reduction from early group climate dimensions. *International Journal of Group Psychotherapy*, 39, 377-387.

Chen, M. & Rybak, C. J. (2004). *Group leadership skills: Interpersonal process in group counseling and therapy*. Belmont, CA: Brooks/Cole.

Cozby, P. C. (1973). Self-disclosure: A literature review. *Psychological Bulletin*, 79(2), 73-91. <https://doi.org/10.1037/h0033950>

Ganel, T., Goshen-Gottstein, Y., & Goodale, M. A. (2005). Interactions between the processing of gaze direction and facial expression. *Visual Research*, 45, 1191-1200.

Haase, R. F., & Tepper, D. T. (1972). Nonverbal components of empathic communication. *Journal of Counseling Psychology*, 19(5), 417-424. doi:10.1037/h0033188

Hill, C. E., & O'Grady, K. E. (1985). List of therapist intentions illustrated in a case study and with therapists of varying theoretical orientations. *Journal of Counseling Psychology*, 32(1), 3-22. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.32.1.3>

Huss, S. N., & Ritchie, M. (1999). Effectiveness of a group for parentally bereaved children. *Journal for Specialists in Group Work*, 24(2), 186-196.

Ogrodniczuk, J. S., & Piper, W. E. (2003). The effect of group climate on outcome in two forms of short-term group therapy. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 7(1), 64-76.

Schmuck, R. A., & Schmuck, P. A. (1971). *Group processes in the classroom*. Dubuque, IA: William C. Brown.

Searle, J. R.(1983). *Intentionality: An essay in the philosophy of mind*.

Cambridge, England: Cambridge University Press.

Tasca, G. A., Francis, K., & Balfour, L. (2014). Group psychotherapy levels of interventions: A clinical process commentary. *Psychotherapy, 51*(1), 25-29. <https://doi.org/10.1037/a0032520>

Yalom, I. D. (2005). *The theory and practice of group psychotherapy (5th ed.)*. New York, NY: Basic Books.

