

COUNSELLING

〈教育輔導〉系列 24

焦點解決 短期心理諮商

許維素 等 著

陳秉華 總校閱

在「焦點解決短期心理諮商」中，開宗明義的精神就是：我可以做些什麼，好讓問題不再繼續下去？

這是一種強調目標導向的諮商技術，特色在於將諮商焦點集中在問題的解決，專注於當事人目前想要改變或達到的目標，而非追究、探討當事人問題的形成原因。

這種諮商技術認為，所有問題不會永遠都是一成不變的，總有狀況消失的例外情形存在，只要找到這種「例外」，並以正向的、目標導向的積極觀點，協助當事人脫離抱怨、無助的情緒，將思考方向扭轉至期望情況如何改變，進而可以開始思索行動的可能性。

這種諮商方式還強調小改變可以累積成大改變的「雪球效應」，引導當事人看到小改變的存在、看重小改變的價值，因而願意促進小改變的發生。

焦點解決短期心理諮商不僅能讓輔導人員從糾結的問題中，拓展出柳暗花明的新視野，也讓當事人在短時間內即能產生改變，並且學習到以正向、積極的態度面對問題，不再深陷於痛苦的負面狀況中；對二者而言，無異於開啓了自我成長的另一扇窗，值得大家共同來認識、學習。

ISBN 957-693-364-1



00200



9 789576 933646

〈教育輔導〉系列24

焦點解決短期心理諮商

許維素 等——著

陳秉華——總校閱

〈序〉

緣起

陳秉華

師範大學心理輔導系教授

三年前我參加美國心理學年會時，第一次接觸到了焦點解決取向這個諮商模式。看起來它已經是一個廣受歡迎的諮商模式了，因為這個主題被安排在年會的工作坊中，也有許多這類的書出現在會場的展示架上。在工作坊中我認識了一些美國同行，他們告訴我那幾本書已經是流行的好書。

於是回到台灣後，我開始閱讀那些書，並且在課堂上與一羣研究生展開討論與演練。之後我們邀請到從事焦點解決取向的家族治療專家 Dr. W. Walsh，兩度由美國前來我所任教的系所，提供焦點解決取向專業工作坊的訓練。另外，國內諮商工作者張宏秀小姐（她目前在美國德州女子大學就讀博士班）也熟悉此種諮商模式，在系所透過工作坊方式與師生一起討論。我除了在研究所開課之外，也將這個諮商取向介紹給前來師大進修的中學教師及學校輔導教師。八十六學年度寒假則應救國團「張老師」之邀，為全省百餘位義務張老師進行四天的工作坊。

訓練之餘，我以及我的學生們也開始在各自的諮商接案當中採用這個取向，進行實務工作。在這二、三年的教學訓練與實務中，持續有一個想法，希望將

這個諮商取向透過編寫一本中文教材的方式，呈現給有興趣的學習者，使學習者便於閱讀，容易理解，提高學習動機。於是這本書就在經過一段構思時間後成型了。

本書的主體在於介紹焦點解決取向諮商的基本假設、會談流程、會談中使用的特定技巧，並且配合例句以及案例的說明，也包括如何將此法運用在教師諮詢與團體輔導。所有章節都是由師大心輔所修我這門課的博士班研究生，分別撰寫而成。最後一章則由我累積了觀察學習者的心得，以及他們在學習過程中產生的疑問，彙整成文。這是一本實用的手冊，我期待有興趣的學習者在閱讀此書時，就可以一邊練習使用，所以本書較少涉及理論背景，而多著墨於技術。

這本書是以介紹焦點解決短期諮商模式的面貌出現，我也期待假以時日，這本書可以擴增內容，增加更豐富的主題，除了運用於個案工作上，還可以看到如何運用於團體工作，應用於對諮商員的訓練與督導，及焦點解決取向的諮商研究等等。這樣的期待需要累積更多的訓練者、實務工作者以及研究者的努力，才會得以實現。這本書算是邁向這個目標所跨出的第一步。

由我個人以及帶領學生所累積的這二、三年學習經驗，可以很清楚地看到，這個諮商取向是偏向認知的、行動的，有別於一般諮商員重視對個案的同理與自我覺察的作法，這個取向也不認為讓個案了解問題原因所在是重要的。協助個案朝向想達成的目標，產

生想法與行動的改變才是重要的。這對習慣探究問題原因的諮商學習者，會是一個很大的思考方式的衝擊。

但是學習者也能夠很快地發現到這種新想法的有效性。學習者在接觸這個學派時，會比較少經歷到陷於諮商困境的無助感。我不認為學習此種諮商法或是以此法協助個案會困難重重，因為在學習過程當中所傳遞出去的是，諮商員不僅去發現自己的正向經驗，也學習協助個案去開啟他自己的正向眼光，並且用於創造改變。諮商的進行目標是清楚的，相信個人的內在資源是豐富的，改變是隨時可創造的。諮商員在使用這個學派時，能經驗到較多的輕鬆、較多的明確，以及較成功地協助個案築夢踏實。所以有興趣接觸不同諮商取向的實務工作者，不妨來試試這個取向，為自己的學習拓展出一個新的領域。

作者簡介

- | | | |
|-----|-------|--|
| 陳秉華 | 總校閱 | 師大心輔系教授 |
| 樊雪春 | 第一章 | 師大心輔所博士候選人
師大心輔所兼任講師 |
| 洪莉竹 | 第二章 | 師大心輔所博士候選人
松山家商專任輔導教師
國立台北師範學院兼任講師 |
| 許維素 | 第三～九章 | 師大心輔所博士
世新大學社心系兼任講師 |
| 賈紅鶯 | 第十章 | 師大心輔所博士候選人
北一女中補校輔導主任 |
| 李玉蟬 | 第十一章 | 師大心輔所博士候選人
台北護理學院專任講師 |
| 張德聰 | 第十二章 | 師大心輔所博士候選人
國立空大人文社會科系副教授 |

目次

緣起	/ 1	陳秉華
第一章	緒論 / 1	樊雪春
第二章	焦點解決短期諮商的基本假定 / 17	洪莉竹
第三章	由開始到結束： 焦點解決短期諮商的基本流程 / 29	許維素
第四章	你往何處去：設定正向的目標 / 35	許維素
第五章	尋找生命的閃亮：例外架構 / 57	許維素
第六章	水晶球的生命啟示：假設解決架構 / 75	許維素
第七章	生命中的留白與讚賞： 休息與正向回饋階段 / 85	許維素
第八章	我們的下一步 / 93	許維素
第九章	錦囊法寶： 焦點解決短期諮商的工作指標 / 105	許維素
第十章	案例說明 / 113	賈紅鶯
第十一章	焦點解決短期諮商 在教師諮詢上的運用 / 133	李玉嬋
第十二章	焦點解決短期諮商 於團體輔導之運用 / 161	張德聰
附錄	學習心得與疑問 / 183	陳秉華
參考書目	/ 205	

第一章

緒論

樊雪春

第一節 前言

在從事輔導工作的過程中，遇過許多不同的個案，他們在生命中遭遇了問題，來到輔導人員的面前尋求協助。一位憂心的母親說：

「我兒子快要被留級了！我該怎麼辦？」

母親的擔憂深深地寫在臉上，身為輔導人員，你可能花很多的心力去了解這位母親所面臨的問題，也在諮商的過程中，給予這位母親最溫暖的支持與同理。這位母親可以得到一位傾聽者，她會覺得世界真美好，她的憂慮因為有人傾聽而減少了。

輔導員分析母親憂慮的原因，也分析兒子留級的因素。在分析的過程中，母親知道自己涉入兒子的世界太多，也了解到兒子的不專心造成他的學業困難。在了解問題的一連串原因之後，卻發現很難讓自己不涉入，反而想要更努力讓兒子專心，因而諮商的結果到最後可能是：

「我知道我兒子留級的種種原因，不過，我兒子還是留級了！那現在我該怎麼辦？」

每一個人生命當中都會遇到問題，以往我們處理問題的

方式是努力了解問題成因，並且想出解決的方法；了解問題的成因永遠是解決事情的第一步。我們的潛意識中彷彿有著一個定律：如果知道原因，就會帶來解答。為什麼會有這樣的想法？

我想我們可以回到物質的世界看一看，在物質的世界中如果一輛車子拋錨了，我們會把車子開進修車廠，讓專家努力找出原因。有可能是機油沒有了，我們就加上新的機油；有可能是發電機壞了，我們就換上一個新的發電機。只要能夠找出原因，就代表可以解決問題，因為物質的世界只要知道原因，就可以拿出壞的，換上好的。

然而，回過頭來看一看人的世界，當一個學生出了狀況，吸毒被捕，我們用盡各種方法，努力去了解他破碎的家庭如何造成他現在的處境，結果可能是：了解一切之後，學生還是沒有辦法解決他的問題。似乎物質世界行得通的方式，在人的世界中使用卻有困難。

在本書中，我們要學習另一個面對問題的新觀點，就是把注意力放在探討如何「解決」，而不是放在探討「原因」上。一個人如何面對問題做出改變？改變有哪些途徑？這是本書要帶著讀者學習的重點。

本書透過焦點解決短期諮商（Solution Focused Brief Therapy）的理論，將引領你走向解決的歷程，把你所有的心力放在如何「修理」上。有時，知道原因正是解決的途徑，那麼就努力去了解原因吧；但是有時，知道原因要耗費太多時間，或是問題的成因已經太複雜時，焦點解決短期諮商即發展出一些方式來處理這種情況。

在閱讀本書的過程中，你將會學到以下有關改變及問題

解決的訊息：

1. 例外的情境創造改變。
2. 小的改變帶來大的改變。
3. 出了問題是改變的開始。
4. 沒出問題是做了一些良好行為的結果。
5. 每個人都是自己問題的專家。
6. 轉換時空因素是產生改變的一種方法。
7. 感受、想法、行為都是改變的一部份。
8. 複雜的問題不一定需要複雜的解決。
9. 因果關係很難確定。
10. 錯誤歸因會癱瘓問題的解決。
11. 好的歸因方式能有效解決問題。
12. 問一個好問題比找出正確的原因，對改變而言更重要、更有用。
13. 了解每一個人特定的解決問題的方式，帶出改變。
14. 改變發生在自我價值感較高的時候。

如果你是一位輔導員，在輔導的過程中，你希望更能面對問題，直指解決問題的目標，尋求有效的解決途徑，你希望在同理、支持和探究原因之外還能擁有更多，那麼這本書正是為你所準備的。你可以從本書中學到解決的途徑，多於學到了解問題的成因，並為你打開新的視野，使你在問題解決的過程中擁有較多的技術。

一位輔導人員最欣喜的事，是看到個案的改變，能夠參與個案改變的歷程，更是無比感動的時刻。在你仔細閱讀的過程中，透過每一個章節的導引，本書將引領你學習與個案共同創造出一個改變的歷程！

第二節 基本精神

焦點解決短期諮商整個基本精神強調以下幾點。

一、事出並非定有因

「問題發生的原因是什麼？」這個問題的基本假設是指目前有一個明確的問題，而造成這個問題的背後有一個特殊的原因。其內在假設則是「事出必有因」，找出原因似乎就可以解決問題。

基本上，焦點解決短期諮商認為原因和結果間的關係很難認定。當一對夫妻因溝通不良、天天吵架而前來求助，先生說：「關係不好都是老婆凡事挑剔！」，太太說：「都是先生常常忽略我，才會挑剔！」先生接著說：「老婆挑剔，我才會忽略她！所以原因還是老婆！」這種探究問題原因的討論常會陷入雞生蛋或蛋生雞的邏輯矛盾中，最後反而癱瘓了解決問題的可能。

而且，許多問題發生的因果關係常常很難確定，問題往往是互動下的產物，原來的因演變成後來的果，後來的果又變成因，不斷循環下去，到底誰是因？誰是果？實在很難確定。

焦點解決短期諮商主要是以「可以做什麼讓問題不再繼續下去？」這樣的問句，取代「問題發生的原因是什麼？」以探究此時此刻可以做些什麼的問句，取代探討過去原因的問題句。由於焦點解決短期諮商專注於朝向問題解決的歷程，而非探索原因的歷程，所以有可能在不探究問題原因的情形下，就成功地解決了問題。「了解原因」在焦點解決短期諮

商過程中是不必要的，重要的是「解決」的歷程。

二、「問題症狀」有時也具有功能

一個問題的存在，不見得只呈現出病態或弱點，有時也存在有正向功能。例如：小孩在學校打架滋事、問題不斷，看起來這個孩子真是問題學生。但是深入探究其家庭背景之後，老師發現孩子的父母早已離異，互不往來，只有在孩子出事時，父母雙方才會一同來到學校，而孩子的幻想中仍然希望父母有一天能重修舊好，所以他透過打架滋事來完成他的夢想。

在這個案例中，打架滋事雖然是個問題症狀，但是隱藏在背後的卻是一個正向的期待，有它的功能存在。協助學生尋求更好的方法取代打架滋事，而又能保有其正向的期待，是問題解決的重要關鍵。焦點解決短期諮商的精神在於不僅看到問題症狀，更能看到其背後的正向功能。

三、二人同心，其力斷金

在晤談的過程中，焦點解決短期諮商認為個案和諮商員是一直處於合作的互動關係；個案總是會說明他們如何去思考改變的發生，而當諮商員了解他們的想法與作法時，諮商員和個案合作解決問題是必然的。透過一步一步與個案的情感、想法並速前進，傾聽不僅止於傾聽，而是配合個案的聲調、感情和用詞，進入個案的世界做積極的行動引導。

其次，經由邀請，促使個案做進一步的改變，協助個案搜尋並創造新的意義，產生新的想法與行為。若個案不接受新的邀請，試試第二個邀請。沒有失敗，只有回饋。焦點解

決短期諮商認為沒有抗拒的個案，只有不知變通的諮商員。諮商員與個案合作的方式永遠是正向與未來導向的，支持個案，運用積極正向的目標引導方式，並將模糊的陳述予以具體化。

諮商員是解決問題「過程」的專家，個案則是最了解問題的專家，兩者合作，就有機會使問題迎刃而解。

四、不當的解決方法常是問題所在

問題本身不是問題，而是解決問題的方法不當，導致問題的出現。有時，不當的解決方法還會帶來更大的問題。所以焦點解決短期諮商的諮商策略不是問題解決導向（problem solving），而是解決發展（solution development）導向。

例如：某位公車司機因為精神不好，無法專心開車，他想到可以吃安非他命提神，結果安非他命帶來的心悸、身體不適，反而造成更大的問題，最後這位司機反而面臨失去工作的窘境，還要面對法律的問題。這個失業及法律問題之產生，是因為他以無效的解決方式，循環地產生自我挫敗之結果。

因此，面對每個問題，應考慮問題的多面性及特殊性，發展彈性的問題解決方法，而且相信個案是有能力、有責任發展出合宜的解決方法、克服困境，不致因為解決方法的膠著而產生更大問題。

五、個案是他自己問題的專家

在這個學派的基本精神中，並不以精神病理的觀點看待

人類行為，不特別去深究問題行為的根源，而是強調個案是具有功能的個體，個案才能發揮解決問題的功能。這種諮商方法不將個案視為沒有行為思考能力的個人，需要諮商員為他們設計問題解決的方法；相反的，焦點解決短期諮商強調用人們本身的資源，亦即利用個案本身的資源達到改變的目標，也相信個案本身具備所有改變現狀的資源。同時極為強調尊重個案的能力，提供機會給個案去積極發現改變的線索。個案是他自己問題的專家，而諮商員則是改變過程的專家。諮商員只是「引發」個案運用自己的能力及經驗改變，而不是「製造」改變。

六、從正向的意義出發

焦點解決短期諮商強調人們的正向力量，而不是去看他們的缺陷；強調人們的成功經驗，而不是他們的失敗；強調人的可能性，而不是他們的限制。

例如一位個案談到自己太胖了，想要減肥，希望恢復十年前的好身材，可是自己卻一直吃，一刻也停不下來，甚至會跑到大老遠的地方去享受美食，所以減肥一直失敗，自己沮喪極了。

諮商員可以在這樣的案例中，引導個案去看到自己可以為享受美食的愉悅而不辭辛勞的正向力量，或是同理現在不辭辛勞地想要改變；不辭辛勞是可以用來促成改變的毅力。諮商員也可以引導個案回想十年前擁有好身材的正向感受，鼓舞個案改變的決心；從發現正向力量，以及發現當年如何做到保有好身材，即是問題解決的契機。如果停留在現在失敗的情緒，去探討失敗的原因，只怕會讓個案感到更沮喪。

七、雪球效應

焦點解決短期諮商看重小的改變，當小的改變發生時，所處的環境、系統就和原先的狀態不一樣了；只要持續小改變，就會累積成大改變。這就好比「雪球效應」，原先只是山上的一顆小石頭，開始向下滾，越滾越大，越滾越大，到了山下就會變成大雪球，具有足以造成山崩的氣勢。所以，諮商員要引導個案看到小改變存在、看重小改變的價值，而願意促進小改變的發生與持續。

八、找到例外，解決就在其中

當個案進入諮商室時，他可能完全籠罩在他自己的問題當中，他會說自己的狀況一直很惡劣，總是陷在憂鬱的情緒中，無法自拔。

焦點解決短期諮商的精神在於經由個案的敘述，找到例外的可能，也就是「何時憂鬱不會發生？」或是「何時憂鬱會少一點？」焦點解決短期諮商相信任何問題都有例外。在這個案例中，諮商員同理個案的憂鬱後，試著問：「曾做過些什麼使你的心情好一點？」個案想了半天說：「插插花的時候。」於是諮商員可以針對個案在從事插花活動時的情況，找到一個例外情境，深入探討例外情境何以發生。例如：插花的樂趣是什麼？個案什麼時候願意去插花？怎麼能夠在心情不好下，還可以做得到去插花？從這個方向探索，可能就在其間發現改變的途徑。

透過研究個案做了什麼而使例外情境發生，並加強、加多例外情境的發生，而使這些小小的例外情境變成改變的開