

認識「焦點解決短期心理諮商」

針對焦點解決短期心理諮商的發展背景、基本精神、基本假定、簡單諮商流程等，以幫助大家對這一個新的諮商取向能有更深入的瞭解。

撰文 陳靜老師

【研讀指引】

- 壹、前言
- 貳、焦點解決短期諮商發展背景
- 參、焦點解決短期諮商基本精神
- 肆、焦點解決短期諮商流程
- 伍、焦點解決短期諮商應避免的舉動

壹、前言

焦點解決短期心理諮商是目前廣受一般輔導實務界所喜愛的一種諮商方法。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及自我覺察的做法。它提供諮商員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」一個人如何面對問題作出改變？改變有哪些途徑？這是焦點解決短期心理諮商所要尋求的重點。

在每一個人的生命歷程中都會遇到問題，以往我們處理問題的方式是努力瞭解問題成因，並且想出解決的方法；瞭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。但讓我們回頭看看人的世界，當一個學生吸毒被捕，我們用盡一切方法努力去了解他們的背景及處境，結果可能是：瞭解一切之後學生還是無法解決他的問題，這也就是為什麼焦點解決短期心理諮商將諮商焦點擺在解決問題上的最重要原因。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，焦點解決短期心理諮商所發展出的策略，正好可以針對問題解決提出良好對策。以下就簡單為各位同學介紹焦點解決短期心理諮商的發展背景、基本精神、基本假定、簡單諮商流程等，以幫助大家對這一個新的諮商取向能有更深入的瞭解。

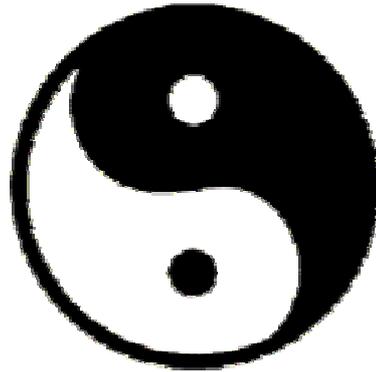
貳、焦點解決短期諮商發展背景

焦點解決短期諮商法主要是由 Steve de Shazer 及 Shazer 及 Insoo Berg 夫婦在短期家族諮商中心(Brief Family Therapy Center, BFTC,1970) 發展出來的。該中心致力於研究諮商的改變及與臨床實務相關的練習，並產生許多創意的想法。

談到焦點解決短期諮商的起源，應該先介紹 Mental Research Institute(MRI)這個機構，因為 BFTC 的成員早期都出自 MRI。從策略學派開始 MRI 逐漸擴展，加入 Salvador Minuchin 的結構學派作法，及 Palazzoli 的 Milan 模式至一九七四年，MRI 出版重要文獻 Change Principles of Problem Formation and Problem Resolution(Watzlawick et al,1974)，此書一出版立即震撼美國心理諮商界，短期策略諮商法並因此大肆盛行。他們注意到，如果引導家族成員去談諮商期間產生的小但良好的改變，整個家族會愈來愈注意諮商中具體的改變，並引導出令全家滿意的解決方法。他們對這樣的結果感到好奇而驚訝，因為這些改變竟然可以在第一、二次的晤談就開始出現。經過不斷的觀察研究，他們的諮商工作就從促使改變的發生，發展到引發更多的改變，進而

擴大探討不同改變後的結果，並協助改變的持續發生，一步一步形成、發展出焦點解決短期心理諮商。

在理念上，他們當然深受 Milton Erikson、MRI 系統觀的影響，然而最大的不同點在於策略學派、結構學派注重問題的內涵及結構，而焦點解決短期諮商把焦點放在探討問題不發生時的狀況。如圖一的系統中有「黑」(問題發生的互動)，有「白」(問題不發生的互動)，MRI 的傳統做法是從黑的部分修改，而 BFTC 的做法卻是從白的部分擴展，整個系統是固定平衡的，一旦白的部分擴大一些，黑的部分就減少一些；一旦白的部分增加一點點，整個系統的改變就發生了。即使只是一點點不同，也與原來的系統結構不一樣了。這種四兩撥千金的效果在 BFTC 實際研究觀察下得到支持，由於其正向思考及諮商時間經濟等因素，使這個諮商法迅速地在美國心理諮商學界竄起，廣泛被應用到有時間限制的諮商及諮商機構，目前在許多社區心理健康中心、州立及私人醫院、私人精神醫療診所、社會工作機構、學校及牧師協談機構，皆持續運用。



圖一 系統平衡與諮商改變觀

系統觀本身不像因果觀，因果觀將人的行為看成出於某些「原因」，而系統觀則將行為看成是系統中的成員互動的結果(inter systemic)沒有絕對的好壞、對錯、真假、任何事都是正反並存，相對存在。

參、焦點解決短期諮商基本精神

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。事實上，焦點解決短期諮商認為原因和結果間的關係很難認定。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：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做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。諮商員是「解決問題過程」的專家，個案則是「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。

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。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；強調人們成功的經驗，而不是他們的失敗；強調人的可能性，而不是他們的限制。

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「憂鬱何時不會發生？」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。

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始，逐步發展成更多的改變，這是焦點解決短期諮商的基本精神之一。

九、重新建構個案的問題，創造改變

當一位個案談著他不喜歡目前的處境，生活一團亂，焦點解決短期諮商的諮商員會重新建構個案的問題。首先諮商員會問個案：「你在生活中想要些什麼？」而非談論什麼是個案不要的。這樣可以幫助個案停止抱怨，正視問題的解決。和個案談他的需要，可以帶出行動的目標，改變才有可能因此發生；抱怨只會使人停留在挫折的無可奈何中。因此重新解構問題，就是邁向解決的一個方向。

十、時間及空間的改變有助於問題的解決

可以透過時間及空間的改變來引導問題焦點的轉變。例如一對夫妻為了妻子外出就業的問題爭吵不休，諮商員可能不馬上針對「就業」問題深入探究，而是先探討兩人在何種狀況下最易爭吵或最不易爭吵，結果發現他們在臥室吵的最凶但在客廳因為有孩子在場討論較不會失控，因此諮商員鼓勵兩人改在客廳討論兩人的問題。另外諮商員也針對外出工作的時間進行詢問，發現妻子如果能在先生下班之前回到家，先生也可以試著接納妻子外出工作；透過改變時間和空間，這對夫婦重新找到對話的空間。

肆、焦點解決短期諮商流程

一、建構解決的對話階段：約四十分鐘

- 對話架構
- 目標架構(正向開場與設定目標)
- 例外架構
- 假設解決架構

二、休息階段：約十分鐘

- (與幕後觀察諮商的協同者討論)

三、正向回饋階段：約十分鐘

- 讚美
- 訊息提供
- 家庭作業

以下就針對諮商流程中應特別注意的部分提供參考。

建構解決的對話階段：

- (一) 正向的開場引導
- (二) 設定良好的目標

諮商的意義在於協助個案得到他們想要的目標，這個目標是個案想要的目標，而不是諮商員認為他「應該」要的目標。一個良好目標的標準有七種：

1. 是「正向」(positive)的敘述語言

這裡所指的「正向」不是優秀的、合乎道德的、健康的意思，乃指在描述目標的時候，是用一個個案「會」去做、「會」去想的說法，而不是「不會」去做、去想的敘述。舉例而言，如果個案說：「我不想在看到爸爸的時候跑開。」諮商員可以引導的是：「那麼，你希望你在看到爸爸的時候要做的是什麼？」這樣引導個案正面述說的方式，將會促使個案去思考所「存在」的而不是停留在「不存在」的抱怨，也將會催化個案在他的心中、在個人經驗裡，逐漸發展出一個具體目標的象徵，不管這個表徵是視覺的，是以文字或聲音呈現的，或者是情緒與感覺。因為，負面的、抱怨的敘述是不容易達成的，甚至是不可能發生的。

焦點解決短期諮商的諮商員會詢問個案正面的思考路線「那麼你想要做的是什麼？」這樣的問句就能引發個案去描繪不同景象，這個景象是去看到他想擁有的、想要達成的，而這個正向的敘述就會像電影一般在心中演出，不再停留在負面的抱怨之中。

2. 以「過程」的方式進行描述

描述目標時，應該是有如一場畫面不斷進行的電影，而不只是衣服靜止的圖案若用名詞來標示，一個目標就會是一個凝固的畫面，所以焦點解決短期諮商期待用動詞的動態來述說目標(於英文中即是 V+ING) 是一連串的行動、想法、動態的畫面。例如一位個案說：「我希望我和我的婆婆能和平相處。」諮商員便接著問：「當你和你的婆婆和平相處時，你會如何表現？」，「和平相處」是一個靜止的圖像，所以諮商會繼續引導個案去思索在和平相處時，他的言行、他的表現「動作」會是什麼(在英文中強調的則是 how 的問句用法)，而這些動作會比靜止的畫面所形成的目標，較容易發展出細部的行動步驟，並且進而去執行與完成。

3. 存在於「當下」的此時此刻(here and now)

存在於當下的此時此刻所強調的，是指所提出的解決是個案可以「立刻」或可以繼續去做的行動，很多個案所提的目標常是久遠以後才能達成的理想拉進「此時此刻」的思考，可以促使個案集中注意力於「現在」他所能做的事，使得個案在晤談後可以立刻行動，而擁有一種「事情掌握在我之中」的控制感。

4. 越具體越好

目標描述的越具體就越具有強烈的行動原動力。諮商員的工作室是一門藝術，需要竭盡所能地幫助個案發展最具體的目標：他們所能做的、所能想的。「能做的」與「能想的」代表個案可以具體表現在外的行為，以及對自己的內在對話。外在具體行為可以帶出大的改變，內在的自我對話提供了個案針對所處情境，為自己發展出「新的意義」，進而有了「新的描述」，甚至是「新的體驗」。

要切記在心的是：若個案無法立刻想出具體可行的目標，並不表示他們是在「抗拒」。個案之所以無法立即聯想到一些具體化的行動，有可能是問題的重點過多、焦點模糊，或是這個方向不是個案想要談的目標，可能也是個案很少想過的，甚至從未想過他們要什麼。所以個案需要諮商員的耐心與等待，需要諮商員的引發與導引，讓他們可以慢慢的聚焦在一個正向的思考：他們想要的是什麼，以及他們要如何去做。所以，所謂個案的抗拒並不發生在焦點解決短期諮商的過程中。

5. 由小步驟開始

目標的設定可以由小步驟開始，小改變可以帶出大改變，而個人的改變也會帶來兩人關係的改變或家庭互動的改變。

常見諮商員的問話是：「當情形可以有好轉時，最先可以看見的徵兆是什麼？」、「當事情有所改善時，你想第一個可以做出的改變是什麼？」這都是可以嘗試帶出的第一小步。

6. 在個案「控制」之內

在個案控制之內，就是指個案能夠「開始」做的，和(或)個案可以「繼續維持」去做的，這一點是設定好良好目標很重要的一個標準。許多個案一進晤談是就不斷的抱怨希望某某人能改變、某某事能改變，而自己卻什麼都不做，。如果諮商員也和個案去討論如何改變某人或某事，那是超出個案的控制範圍的，將會是不實際的努力、無底洞式的浪費精力。焦點解決短期諮商的諮商員所要幫助個案設定的目標，不是先改變別人、改造某事，而是形成個案自己就能夠開始去或可以繼續的行動，甚至這個行動就可以從晤談室內開始。

7. 用個案的「語言」描述

設定良好目標的標準是給諮商員用，讓諮商員可以確認諮商所形成的目標是個案應該要的目標。經常會發現，諮商員認為應該是個案的目標的，其實個案並未於口頭陳述過，而是諮商員猜測出來的，或自認為是對個案好而設定的目標。一個諮商員最好的自我檢查方式是：問問自己這個個案曾經說過他想要什麼？問問自己認為個案所設定的目標，是他曾經說過的還是自己的推想？必要時還可以用筆寫下個案所說過的目標，以確認之。當然，透過諮商的過程，個案的目標設定會隨著更改，應該會越來越具體、越來越可立即行動、越來越在其掌控之中，但是諮商員仍要切記於心：諮商目標是個案所設定的，諮商目標要以個案的用字去描述

(三) 例外架構

例外架構常常運用在以下的情形：

1. 當個案說了一個「目標」而不是一個問題時，問個案：什麼時候你做過一些你想要他發生的事。
2. 當個案述說問題時，問個案：什麼時候問題不會發生？

3. 當個案提到有些事情有比較好轉的時候，或是情況有所不同的時候，問個案：事情是怎樣可以比較好、比較不一樣？問「有什麼不一樣」，就是引導個案往例外的方向前去。

顯而易見的，引導個案以例外架構來思考與談論自己的問題，有幾個優點。一個優點是：改變個案面對問題的標準。另一個優點是：例外架構源自「目前的可能性」的範疇中，不是遙不可及的未來或不可改變的過去，而是現在就可以立刻動手做的。當然，也因為是現在可為的行動，就容易思考與形成一些行動的細節，成功的可能性就大為提昇了。

(四)假設解決架構

常見假設解決架構用在以下的幾種狀況：

1. 當個案很難用正向的架構來看目標，或不易想到正向的目標時。
2. 當個案很難用例外架構的角度來看自己的問題，或想不到「例外」時。
3. 當諮商員要比較例外以及個案想像的解決辦法之間的差異時。
4. 目標不明確時，可用假設架構找出目標，再找出例外。

正向回饋階段

(一)讚美

讚美具有以下幾種功能：

1. 可以營造正向積極的氣氛。
2. 能夠增加與強化新近的改變。
3. 即是一種「一般化」技巧。
4. 可以使個案遠離被批評的恐懼。
5. 可以協助個案放下對改變的恐懼。
6. 可以使個案的責任感有所提昇。

(二)訊息

在讚美之餘，諮商員也會提供一些簡明的訊息。提供訊息的目的，乃在於習慣能用新的角度思考問題與情境，或是做無家庭作業的架構，亦即提供家庭作業的一個架構或行動的脈絡。所以訊息是由以下四種目的與性質所組成：

1. 具有教育性。
2. 具有「一般化」的效應。
3. 提供另一種想法。
4. 提供為作業的架構。

(三)家庭作業

在回饋讚美與訊息之後，諮商員會提出家庭作業，作為個案於下次晤談前必須要完成的作業或任務。基本上作業類型有以下四種：

1. 做正向性的觀察
2. 多做一點正向或例外的有效行為。
3. 發現及觀察突發性例外的發生情形。
4. 做一點點假設解決架構的方法。

簡而言之，「讚美」使個案想讓例外的情況增加，「訊息」使個案網問題已解決的道路前進，暗示個案可以做的更多、更好，而「作業」則是鼓勵個案去實際多做自己已經能做的、在做的工作。

伍、焦點解決短期諮商應避免的舉動

最後，再次叮嚀焦點解決短期諮商所需避免的舉動：

1. 不要把諮商目標變成式諮商員的目標。
2. 不要從一個不清楚的、尚未確定、離現實很遠而遙不可及的目標開始工作。
3. 不要忘了阻斷不具效用的抱怨與希望，而將之轉化無可以工作的目標。
4. 不要重複個案無法成功處理問題的辦法，而要去找出個案曾經可以做到的方法。
5. 不要使用病理學的診斷性標籤，或去追究個案問題的「來源」。
6. 不要忽略了具有解決效應的行為、看法與態度。
7. 不要企圖去歸咎個案有所謂的抗拒行為，而要視個案的合作是必然的事。
8. 不要忘了個案是他自己問題的專家，切勿一在告訴或建議個案應該怎麼做。

整體而言，焦點解決短期諮商的基本精神在於這是一個包括改變、互動與達成目標的整體模式。在確定目標的過程中個案便已開始改變的第一步，而這些改變都是發生在問題解決的目標範圍中。只有朝向目標導向的談話，才是焦點解決短期諮商所鼓勵的。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及能產生改變，並且學習到以正向、積極的態度面對問題，不再身陷於痛苦的負面狀況中；對二者而言，無異於開啟了自我成長的另一扇窗，值得大家共同來認識、學習。

參考書目

- 焦點解決短期諮商。 陳秉華 總校閱；許維素等著 張老師文化