

焦點解決短期諮商運用於情緒失控產生暴力行為兒童之輔導

摘自李博勳(2009)。焦點解決短期諮商(SFBC)在國小校園輔導的運用—以情緒失控產生暴力行為之兒童輔導研究。網路社會學通訊期刊，82，15。

焦點解決短期諮商（solution-focused brief counseling，簡稱 SFBC）將重點放在學生優勢資源上，用符合個案的語言發展水準，建構出問題解決架構的的目標，而且只要少數的幾次，就能達到輔導效果、運用正向的觀念，引導學生建構出問題解決的方法。SFBC 主要的進行架構有目標架構(goal frames)、例外架構(exception frames)及假設解決架構(hypothetical solution frames)，每一個架構皆有其主要目的及技巧的運用，接下來將以案例說明各架構之運用方式。

案例說明：某國小四年級的學生蔡 O O，主要問題是在學校常有情緒失控的情形，除了會與同學發生口角衝突外，嚴重時也會與同學發生肢體衝突。班級導師在進行輔導與管教時，時而會有不服從及頂嘴的舉動發生，總認為老師處理不公平及同學不友善的對待。這樣的情況，已影響班上同學的學習情況，於是班導師將該生轉介至學校輔導老師。

輔導老師接到該個案時，依照焦點解決短期諮商設定的架構，運用於個案上，並設定如下：

（一）目標架構（goal frames）

主要以建立關係為主，用正向而簡單作為開場，有時剛開始會以無關緊要的話題開始，以降低當事者的焦慮及緊張。在爾後的歷程中，諮商者協助當事者尋找自我資源（自我覺察）及目標的設定，並營造出諮商者與當事者是同一陣線（合作）的氣氛。

CO：「O O，老師很高興你來找我，我想知道你為什麼會來這裡呢？」

CI：「我不知道，老師叫我來找你，我就過來！」

CO：「那你要不要猜猜看呢？」

CI：「不知道！我想可能是……」（沈默不語數秒）

CO：「你可以試著說看看，沒有所謂的正確答案。」

CI：「我想可能是因為我脾氣不好，常常和同學吵架及頂撞老師吧！？」

CO：「聽起來，你也知道問題在那裡，那你想不想改變這樣的情況呢？」

（設定正向目標）

CI：「我當然想，只是老師常常都不相信我，讓我感到很難過。」

CO：「在這邊，輔導老師相信你所說的任何一句話，你不用擔心我會把你說的話的，洩漏給任何人知道。在這邊只有我們兩個，你可以放心。不過我們要一起合作，這樣才可以把這個問題解決，你願意和我一起來解決你現在的困難嗎？」（塑造合作關係氣氛）

CI：「我當然願意，可是我不知道該怎麼做，才可以和同學及老師好好相處？」

在此架構中，個案剛開始接觸輔導老師時，其實會有一些恐懼，尤其是面對甚少見面的陌生老師。因此，開始時，可以試著與個案培養感情，建立關係，並以溫暖、同理等基本諮商技術，鬆懈其防衛心。這樣一來，將有助於整個歷程的進行。

（二）例外架構（exception frames）

「例外」是指在相同或類似的事情，在一段時間內，出現不同的情況。換言之，事情沒有所謂的絕對性。當問題發生時，當事人常會往洞裡鑽，陷入困境，只看見單一面向，沒有看到光明面。然而有些問題是需要搭配當下的時空才會產生，只要時空有所改變，問題的結果也會有所改變。因此「例外」的發生，能讓當事者自我思考，去區辨「事情發生」及「事情尚未發生」的情況，藉此重新獲得自信。此例外架構的技術通常有例外問句、振奮性引導（cheer leading）、一般化（normalize）。

CO：「平常只要你心情不好要發脾氣的時候，你都怎麼做呢？」

CI：「我會找同學吵架，或者是打同學，還有拿東西丟同學，有時候也會自己用手打牆壁。」

CO：這樣的作法，使得你的朋友一個個離開你，也傷害了你自己。如果有一天你使用了不傷害別人的方法來宣洩你的情緒，你覺得你現在的情況會變的怎樣呢？（運用假設性問話來誘發個案的思考）

CI：不知道～！

CO：「而且你剛剛說的聽起來都是一些傷害性的行為，你的發洩管道除了這些之外，還有沒有不一樣的方法？而這些方法是不傷害自己或者是別人的」（例外的尋找）

CI：「沒有想過。」

CO：「那你曾經看過別人有和你不一樣的情緒發洩方法嗎？」（例外的尋找）

CI：「我有看過哥哥生氣的時候，都會打電玩來發洩情緒。」

CO：「很棒喔！這代表你也有在觀察別人，如果換做是你的話，你會怎麼做呢？」（正向讚美、假設問句）

CI：「嗯…我想我會打球吧！因為每次打完球，我的心情都會很好。」

CO：「而且這麼做，也不會傷害到別人，又可以運動，你真是聰明。你是怎麼想到這麼棒的方法的呢？」（振奮性引導、正向讚美）

在此架構中就是鼓勵個案去思考他認為的問題何時不會發生，或者是引導個案去想看看除了個案自己認為的解決方式之外，是否自己還有其他解決方式。如果這些方式是成功的，就從中去體會並適時給個案讚美，以促使他改變的勇氣。換言之，例外架構就是要幫助個案脫離問題的沼澤中，進入自己過往的成功經驗，而帶來改變的意願、動力與方法。

（三）假設解決架構（hypothetical solution frames）

當個案很難用正向的角度去看待自身所設定的目標，或者諮商歷程中，不易想到正向目標時，諮商師可以運用此架構。運用想像力，想像當問題解決時，他會是怎麼樣，並鼓勵當事者去做一些自己能力可以做到的事情，通常該架構的運用，會與前兩架構並用。假設解決架構包括奇蹟式問句（miracle question）、水晶球問句、擬人化問句、結局式問句及轉化問句等（許維素，1999）。

CO：「如果你真的每一次都靠打球來宣洩自己不高興的情緒，你自己覺得你和同學的相處會更融洽嗎？」（假設解決）

CI：「我想應該會吧！而且我們都很喜歡打球，我想我和同學應該會比較不常吵架吧？」

在使用假設解決架構之方法需特別注意的地方如下：

1. 當個案說不知道時，要相信他是「有可能」知道的，只是個案現在還不想告訴你，或者是他本身還沒準備好，也或者是個案還不信任你。但不管如何，我認為諮商者應該要重新檢視彼此的關係。
2. 當個案希望別人改變時，仍要回到個案本身的行動責任，改變別人是不可可能的，除非個案先改變自己，帶動與別人互動的改變，最重要還是在於本身。
3. 當個案抱怨諮商無效時，往諮商有效的假設去引導，鼓勵個案編織出一個渴望達到的願景或者目標，強化改變的動機，以及找到改變的線索。當行為與情境沒有改變的時候，想法與意義仍可以有轉變的可能。因此諮商師必須幫助個案統整及檢視，讓他自己去發現其實他是有努力的，而事情也是有所進展的，並非原地不動。

此外，有時兒童的語言發展或認知發展尚未發展成熟，無法將事件表達清楚，為了了解問題的狀況及當事者的對於問題的認知，可運用評量式問句（scaling question），將抽象化的概念轉為具體性的操作。例如：「經過這次的面談，你覺得對你的人際關係是否有所幫助？這裡有一個烏龜爬格子的玩具，你可以將烏龜拿起來放在你想要的格子內，越低層的代表沒幫助；越高層的代表很有幫助。」

焦點解決短期諮商是一個以正向的觀點來尋求問題解決的學派，不再尋找問題的成因。而且理論及技術淺顯易懂，突破以往的傳統且繁雜技術，讓使用者容易上手。此外，其重視當事者自身的資源，認為當事者是解決問題的專家，有能力自己解決問題，更是正面肯定當事者的能力。面對多元的世代，面臨多元的學生問題，在學校人力有限的情況下，若無尋求簡單、有效且短暫的諮商技術，對於校園輔導工作將是一大負擔。因此，若是焦點解決短期諮商能夠更廣泛運用於校園中的話，無疑將會使校園輔導工作進行更順暢。