

# 焦點解決短期治療基本技巧的奧妙

許維素 國立台灣師大心輔系副教授

鄭惠君 國立暨南國際大學輔諮所碩士生

## 壹、前言

焦點解決短期治療 (Solution-focused brief therapy, SFBT) 為人而熟能詳的是其各種具代表性的焦點解決問句，例如奇蹟問句 (miracle question)、例外問句 (exception question)、因應問句 (coping question)、評量問句 (scaling question)、關係問句 (relationship question)，以及讚美 (compliment)、一般化 (normalize)、重新建構 (reframing) 等特定技巧 (如表一) (Berg & Miller, 1992; De Jong & Berg, 2002; De Shazer, 1990; Lipshitz & Waingortin, 1995; Metcalf, 2003; 許維素, 民 2003; 黃漢耀譯, 2002); 而 Pichot 和 Dolan (2004) 也提出了運用 SFBT 諮商技巧的八項原則為：

1. 如果沒有用，就不要固著在這上面。
2. 如果有用，就多吃一些。
3. 如果沒有用，做點別的。
4. 一小步可以導致大改變。
5. 晤談焦點不需要和問題有直接的相關。
6. 解決之道的要素與所描述問題的內涵不見得是相關連的。
7. 沒有問題會一直持續發生的，總會有例外可以運用。
8. 未來是經由創造和協商出來的。

是以，SFBT 是採用和當事人合作的方式，採用正向及整體的觀點，相信當事人是自己問題的專家，重視可能有的小改變，有時間限制的目標導向治療，不重視過去歷史，而強調應致力於現在及未來的學派。

在 SFBT 如此獨特的基本精神與特定諮商技巧之下，SFBT 歷程中存有與一般諮商晤談的共通基本技巧，經常是少被著墨與強調的，甚至有些實務工作者還會以為 SFBT 並沒有基本的諮商技巧。然而，缺少基本的諮商技巧訓練，實務工作者也難以將 SFBT 順利推展。由於 SFBT 深受後現代思潮、社會建構論、MRI 系統觀、Ericson 催眠學派的影響，其諮商基本技巧雖然與一般諮商技巧有其共通性，但仍有其偏重之處與特定的意圖。故本文即不特別著墨於介紹前述 SFBT 的特定代表技巧，而以一般諮商歷程常用的諮商技巧類別為主，並參酌以 SFBT 的代表著作之一〈*Interviewing for Solutions*〉(2nd) (De Jong & Berg, 2002) 中提及 SFBT 的基本技巧，分為「基本回應技巧」與「問句的形成與原則」兩類，並說明其基本技巧

的重要意圖，以企圖比較 SFBT 及一般諮商基本技巧兩者的共通性與差異性，以能探究 SFBT 基本技巧的特殊奧妙之處。

## 貳、SFBT 基本技巧的獨特性

### 一、基本回應技巧

#### (一)傾聽

一般諮商中認為所謂的「傾聽」(listening)，是抓住並瞭解當事人溝通的訊息，不論是語言或是非口語，清楚或是模糊的，以聽出當事人想要表達的內容，並能篩檢出背後感覺的線索（林美珠、田秀蘭，2000）。

傾聽是 SFBT 非常重要的基本技巧與態度，但是 SFBT 在傾聽的過程裡，反而會特別注意傾聽當事人的是正向與例外成功經驗，重視「誰」和「什麼」對當事人來說是重要的，也就是對當事人來說，什麼是重要他人、關係和事件。De Jong 和他的學生發現，專注於傾聽這些重要角色和事件，會獲得三個重要的結果：(1) 使諮商師很快的聚焦在當事人參照架構上的某些重要部份；(2) 阻止諮商師評估當事人話語的習慣；(3) 預防過早從傾聽者的觀點來解決問題（De Jong & Berg, 2002）。

再者，在助人的技巧中，也相當重視諮商師傾聽時的非口語行為，包含：說話的語調、身體的姿勢、眼神的接觸...等，認為諮商師的非口語行為是顯示其有無專注傾聽當事人說話的表現（林美珠、田秀蘭，2000）。雖然，非口語行為固然重要，但 SFBT 更重視諮商師所使用的言語與問句，因為 SFBT 認為，當諮商師學習停止自己的參照架構，更仔細地傾聽「誰」和「什麼」對當事人是重要時，非口語技巧就會自然而然地展現。當然在專業晤談中仍需注意避免出現不適宜的非口語行為，例如：不安於座位上、奇怪的眼神、怪異的姿勢...等，因為這仍會影響諮商的進行（De Jong & Berg, 2002），這是與一般諮商相同之處。

可見得，SFBT 並不是不注重諮商師的非口語行為，而是讓專注傾聽的非口語行為在透過專注於彼此的語言互動中自然的展現。如此，諮商師不但不會因為要注意自己是否有表現出專注傾聽的樣子，而疏漏了當事人所要表達的重要訊息，更能將其專注的非口語行為自然的展現，且不顯得做作。

傾聽是協助諮商師形成後續介入技巧的重要關鍵，而在一般助人專業的基本教育裡，則強調透過傾聽去篩檢並評估當事人，並著重於情緒線索的檢視，而 SFBT 透過傾聽對當事人來說重要的人、事、物，從中尋找正向訊息及成功的例外，並企圖釐清與遵循當事人的參照架構，以當事人為專家的角度，來協助當事人解決問題；其偏重的重點，是有所差別的。

#### (二)自然的同理

Carl Rogers 認為治療者需具備的特質之一是「正確同理性的了解」，也就是要能夠進入當事人的主觀世界，深入的了解他的感受，與當事人同在一起。目的是鼓勵當事人更接近自己，更深更廣的去感受，並且去確認和解決存在他們內在的不一致（修慧蘭，2002）。亦即，在一般諮商中認為，情緒和當事人所說的內容同樣重要，因此情感反映是助人中最重要的技巧之一，主要目的是幫助當事人指出、澄清和表達感覺，以讓當事人深入探索其感覺（林美珠、田秀蘭，2000），並為建立關係的必備原則，如此才能繼續前進以解決他們的困擾。

而 SFBT 則認為，針對當事人的情感進行詳細的對話可以促進同理，也可提升彼此間的正向關係，但是，也可能會將諮商師專家角色的解釋強加在當事人的困境和解決方法上，而創造出傾向於視情感為導致當事人困境的對話脈絡，反而這會不必要地限制合作關係之建立，進而阻礙了建構可能解決之道的知覺。

是以，SFBT 傾向採用自然傾聽者典型的「自然的同理」（natural empathy），例如，當當事人敘述他的丈夫不回家吃晚餐時，諮商師回答：「噢，不！」，而此在研究中也已證實為：在是有留意到對方所描述的內容之下，一種更真實、更表達關心對方的回應方式。之後，諮商師便可以開始探索當事人想要有些什麼不同，或當事人可以做些什麼來啟動他的優勢之處，以建構解決之道（De Jong & Berg, 2002）。亦即，SFBT 自然的同理技術的使用，同時反應出 SFBT 重視當事人的知覺，而非只是同理的反應當事人的情緒、探索感受。SFBT 視情緒為當事人知覺的一環，並不需要特別將當事人的情緒獨立於當事人整體之外（De Shazer & Miller, 2000）。亦即 SFBT 認為諮商師的同理心是穿透生命的經驗，專心傾聽當事人的一切；在 SFBT 的過程中諮商師會展現對當事人情緒的接納與理解，但非著重於負面情緒或語言的同理，反而是強調諮商師對當事人整個人的同理與理解。尤其 SFBT 擔心負向情緒同理有時反而使當事人更加深陷於痛苦之中，而難以採取有效行動。所以，除自然同理外，於必要時，諮商師會使用一般化的技巧來幫助當事人不過度擴散其情緒的效應，也能削弱害怕自己過於特異獨行的恐懼，或以重新建構來辨識當事人各類情緒背後的正向意涵，而轉化當事人的負面情緒。

### **(三)回應關鍵字**

當事人常會重複其關鍵字，諮商師需透過仔細的傾聽，才能抓出當事人的關鍵字。關鍵字會引起當事人激烈的情緒反應，也可能是當事人特有的用字方法。SFBT 以諮商師的覺察為基礎來「回應當事人關鍵字」（echoing clients' key words），當諮商師發現事情可能對當事人有意義，但卻對諮商師而言是模糊不清或是模稜兩可時，不冒失地解決方法就是僅重覆或回應當事人所用的關鍵字（De Jong & Berg, 2002）。

與此較為相似的一般諮商技巧是「重述」。重述是指重複或是覆述當事人所說

的內容和意義，通常用的字數較少，但與當事人原意相似，而通常會比當事人所說的還要具體明白（林美珠、田秀蘭，2000）。

兩者的不同在於，重述有時會將當事人的話轉為諮商師的語言，而回應當事人關鍵字則不會更改當事人的語言。對於 SFBT 來說，語言是當事人傳達他們參照架構的主要方法，小心地傾聽和探索當事人的用字遣詞非常的重要，因為這是理解當事人思維與參照架構的方式，也是表達對當事人表達尊重的方式，因此 SFBT 認為諮商師若自行重新詮釋當事人的關鍵字，並放進專業的術語裡，其實是一種不夠尊重當事人的態度，而會削弱當事人的自信心。

### **(五)簡述語意與摘要而無解釋**

一般諮商中的摘要(sumarizing)，可以讓當事人確定諮商師有仔細地傾聽，也讓諮商師確定自己是否已聽懂當事人所說的內容。SFBT 亦認為摘要是諮商每位獨一無二的當事人不可或缺的技术，在獲得當事人描述部分故事的細節之後，偶爾用摘要來覆述當事人的想法、行動以及感覺。在摘要時，需使用當事人的字詞和說法，除了是一種尊重外，也是盡可能產生了解當事人參照架構的方法之一。若摘要是以開放的精神去描述和提供，則常會有邀請當事人說更多的效果，而且摘要本來就是具有反思性，所以是個能讓當事人決定如何描述其經驗的有效方法；同時，摘要也可幫助諮商師以當事人剛剛所表達內容為基礎，形成後續的下一個問句（De Jong & Berg, 2002）。

而簡述語意(paraphrasing)，SFBT 則認為其方式與目的與摘要相類同，但比摘要簡短，用來簡化和澄清當事人的話語，以回饋當事人話語中的本質。因此，SFBT 透過簡述語意，不但能對當事人表達傾聽與尊重，也能跟隨著當事人的參照架構來工作，並可因此而建構解決之道。不過，Carl Rogers 在個人中心學派中強力的主張晤談過程從頭到尾都要使用摘要技巧，但 SFBT 則認為偶爾使用摘要即可，甚至認為摘要是適合初學者使用的技巧，因為經驗豐富的 SFBT 諮商師則會採用較多的簡述語意，只需使用較少的字詞去展現他們對當事人的細心傾聽。

無論是簡述語意或摘要，SFBT 都非常強調諮商師需要以當事人的關鍵字與整體知覺為基礎，而非以諮商師的語言來詮釋當事人的故事，如此才能發揮真正同理與理解的精神。所以，SFBT 並不使用一般諮商技巧中所強調的「解釋」(explanation) 技巧，也不同意一般諮商中諮商師以超越當事人所描述或承認的陳述，可以給當事人一個新的定義或架構，促進當事人以新的觀點來看待自己的想法、行為、感覺及問題而產生頓悟（林美珠、田秀蘭，2000）。這是因為 SFBT 認為當事人知覺的轉變應由他自己本身來創造，頓悟並非一定要發生在行動之前；反之，往往在行動之後，頓悟會更為真實適切。尤其，SFBT 的目的是將諮商師和當事人的對話往有效方向移動，探索當事人期待生活中希望有怎麼樣的改變，並

邀請當事人開始思考如何可以有美好未來的替代選擇，所以並不會停留於問題成因的分析。

## (六)澄清式的自我揭露而無面質

一般諮商中認為自我揭露(self-disclosing)是指諮商師對當事人表白自己過去一些經驗，主要目的是提升當事人的洞察，促進當事人對自己的想法、感覺、行為、及相關議題的瞭解；有時也可以用來挑戰當事人，處理當事人的抗拒（林美珠、田秀蘭，2000）。

然而，SFBT並不建議諮商師告訴當事人有關自己的經驗，因其會削弱當事人建立他們自己解決方法的能力。不過，當當事人說話內容中有矛盾或不一致時，為了幫助諮商師了解並澄清當事人對他們生活的知覺，此時告訴當事人諮商師的想法與困惑是重要的（De Jong & Berg, 2002），但諮商師是以一種澄清的方式來詢問當事人，同時仍能在此澄清中希望讓當事人看到自己的優勢，其如：「你剛說你痛苦欲絕，但又會記得照顧你的孩子，我很困惑這兩件事如何能夠同時發生？你又是如何在處理的？」

不能忽視的，在一般諮商的過程中，諮商師的自我揭露難免可能會影響當事人，造成模仿或是讓當事人有自嘆不如的感受，而面質則可能導致當事人難堪，並使當事人對自己更加的否認與懷疑。所以，De Shazer(1985)表示 SFBT 不以抗拒的觀點來看待當事人，而看重諮商師如何找尋當事人願意合作的方式。因此 SFBT 的諮商師並不使用傳統的挑戰或面質不一致以造成頓悟的技術，反而選擇採用較溫和的自我揭露方式，來澄清所發現當事人矛盾的情境及其存在的主觀詮釋與個人優勢，如此不但可以避免讓當事人有負向感受或影響，亦可以避免諮商師藉自我揭露之實來滿足自己的需求。

## 二、 問句的形成與運用原則

### (一) 未知態度的開放式問句

開放式問句(open questions)在助人技巧裡使用的目的是讓當事人澄清或探索其想法和感覺，而不是想獲得一個明確的答案（林美珠、田秀蘭，2000）；而且，一般諮商技巧認為諮商師有需要時要適時提出適當的問題，但要避免問太多的問題，因為會給當事人一種被詢問、被挖心事的感覺，而增加當事人的自我防衛及合理化他的心理問題（林家興、王麗文，2000）。

然而，SFBT 堅持諮商師採取未知(not knowing)的立場，努力讓當事人扮演自己生命中專家的角色，因此，就是要透過許多的問句，特別是開放式問句，才有可能在當事人過去的例外經驗及未來的可能性之中，尋找屬於自己的解決之道。是以，對於 SFBT 來說，開放式問句即是使諮商師更能聚焦停留在當事人的參

照架構上，同時回應當事人的關鍵用字，擴大當事人的知覺領域，試圖從當事人身上引出細節。當當事人被諮商師由衷地、好奇地使用開放式問句詢問時，諮商師即能將控制權和責任轉至當事人手中，而給當事人更多選擇去決定如何描述他們自己的內容與方式，這即是一種尊重當事人及促使當事人自我決定的方法（De Jong & Berg, 2002）。所以，SFBT 的晤談過程中，大多是由一連串的問題貫穿而成，其中包含一般諮商中常用的基本問句（如：各種「wh」和「how」問句）及特定問句（如：奇蹟問句、評量問句、例外問句、因應問句、關係問句）（Berg & Miller, 1992; De Jong & Berg, 2002; de Shazer, 1990; Metcalf, 2003; Rowan & O'Hanlon, 1999; 許維素, 2003）。

在一般諮商中，當當事人常常出現疑惑事件在他們生命中的意義時，諮商師會提供一個解釋讓當事人去思考。然而，SFBT 認為有時候諮商師的解釋會對某些當事人具有暗示的作用，反而會去誤導當事人感受或是意義。所以，SFBT 不傾向去解釋當事人的經驗，對 SFBT 來說，最有幫助的意義是那些過去的成功經驗和未來的可能性，而非困擾與問題。因此，SFBT 在瞭解基本問題情況之後，會採用以下三類大方向的開放性問句來邀請當事人去努力建構他們自己的意義：（1）詢問當事人過去做了些什麼，或考慮未來會做些什麼，會是有效用或有幫助（如例外問句、因應問句）；（2）尋求當事人對未來的可能性之意義，例如「如果有一個奇蹟發生，會讓你的生命有些什麼不同？」（奇蹟問句）；（3）詢問互動的意義，例如：「你認為這樣會讓你和你家人之間會有些什麼不同呢？」（如關係問句）（De Jong & Berg, 2002）。透過這些未知的問句，讓當事人在形成答案的過程中，也在建構著未來可能行動的意義（如運用評量問句），以此來尋求未來較可能的解決方法，如此才能真正找到符合當事人的意義與價值的解決之道。

SFBT 強調，形成各種問句最重要的通則是：從當事人最後或較早的回答內容來形成與選用下一個問題。在根據這個通則在形成問句更有經驗後，即可以了解到，問句的形成是促使諮商師得以對建構解決之道做出貢獻的基礎方法（De Jong & Berg, 2002）。不過雖然 SFBT 的問句雖然看起來簡單，但是在實際運用上，是需要十分貼近當事人的主觀知覺，所以是得經過諮商師熟練其技巧及 SFBT 精髓後，才能發揮良好功效。

以下則說明 SFBT 開放性問句的主要意圖與原則。

## **(二)獲得描述性細節並注意可能性的徵兆**

透過許多的問句，主要是為了要獲得更多的細節(getting details)。獲得細節意指詢問當事人有關陳述中重要的人、事、時、地及如何(how)的問題，這樣的問句是最可能對當事人引發澄清性的描述與說明。但要注意不要使用「why」問句，因為這種問句易於引起當事人對行為處境的可能潛在因素進行分析，並冒著當事人

覺得被面質、被評估的風險 (De Jong & Berg, 2002)，對於不採用「why」問句的方式是和一般諮商相同的 (林家興、王麗文, 2000)。

由於 SFBT 的問句，不僅企圖從當事人身上獲得有關問題、解決問題或任何其他資訊的主題方法，同時，在詢問與回答的過程中，常能讓參與晤談的人產生新的覺察並為未來創造了新的可能性。所以諮商師在透過問句以獲得問題與事件更多細節的同時，要專注地傾聽而能「注意」(noticing) 對當事人來說什麼是重要的徵兆。「注意」是反映出當事人個人所在乎的興趣、信仰和假設，專心和注意當事人所作的陳述將能成為開啟某些建構解決之道的對話。「可能性的徵兆」(hints of possibility) 是指當事人想要有所不同、已有過的成功經驗、或者他們已經試著改善他們的情境 (De Jong & Berg, 2002)。

SFBT 諮商師要避免陷在當事人困擾中無數的、重複的細節對話，而要避免這種傾向的一個方法，是要非常留意當事人所說的任何話，企圖針對「可能性的徵兆」來獲得值得的細節，如此也才能協助當事人落實 SFBT 基本精神中「如果有用，就多做一些；如果沒有用，就做點別的」(Pichot & Dolan, 2004)；這是因為 SFBT 重視當事人的正向經驗，相信在詢問正向細節的同時，也會讓當事人更沈浸在自己的正向經驗中，更能轉化自己的知覺，更為正向看待自己，也才有能量尋求解決之道。

簡言之，有些學派重視當事人潛意識，藉由分析、面質、評估、挑戰來協助當事人 (修慧蘭, 2002)。但 SFBT 藉由問問題來獲得描述性細節，而非運用分析式的資料，反而是瞭解當事人目前的處境，及澄清確認與擴大當事人的目標、優勢和成功之處為獲取細節的重點 (De Jong & Berg, 2002)，這是和一般諮商技巧不同之處。

#### (四) 沉默的使用

當諮商師提出問句，有時當事人會不知如何回答，即會產生沈默。沈默可能的意義很多，一般諮商中認為，它可能是一種沈澱，表示當事人正在靜思之前談話的內容，或是在琢磨剛剛的覺察 (修慧蘭, 2002)，但也有可能對當事人造成威脅，覺得遠離諮商師或是不知道如何表達自己，因此，有些助人專業會認為，諮商師必須評估沈默所代表的意義，並決定是否繼續沈默，或是打破沈默 (林美珠、田秀蘭, 2000)。

在 SFBT 中，則特別看重諮商師需增加他們對當事人沈默的包容度，因為 SFBT 的問句，是需要當事人艱困的思考過後，才能將他們的反應訴諸言語，特別是引導正向思考的問句，更為當事人所不熟悉。若諮商師能忍受沈默，那麼當事人就有機會醞釀答案，其結果往往可能產生讓人驚訝的能力來回答問題。換言之，如果諮商師發展出維持沈默的能力，當事人很快就會學到：諮商師不會幫他們回答

問題，之後他們就會更想替他們自己的答案而努力。當然，新手諮商師要學習對沈默的忍受度是不容易的，但也唯有接受當事人的沈默，才不至於產生焦慮，也才能進而給當事人足夠的空間思考，以建構屬於他自己的解決之道，這也是 SFBT 賦權當事人的方式之一（De Jong & Berg, 2002）。

### （五）將焦點回到當事人身上

大部分當事人在描述他們的困擾，都會談到他們想要「別人」（others）做些改變。在一些諮商中認為，那可能是一種防衛機轉，被用來掩飾當事人的焦慮。因此諮商師要教導當事人，在晤談過程中要以自己焦點，才會獲得良好的治療效果及自我了解（林家興、王麗文，2000）。

SFBT 與其他助人基本技巧的不同，在於它們看待當事人談論別人問題的不同角度與觀念，以致於會出現不同的處置措施。SFBT 認為，諮商師需要尊重當事人期待別人改變的知覺，也不會過度解釋是否為當事人的焦慮或防衛機轉，反而視這樣的期待為當事人目前如何看待他們生活方式的表徵。不過，若要使當事人從無力感轉而擁有賦能感，當事人需要轉換其思考的焦點---較少期待他人的改變，而能夠多加思考在目前的困境中所欲的不標，以及自己能夠為問題解決所做的努力。轉移焦點的方式即使用問句的型態，直接或間接地引導當事人將焦點回到自己身上，其如：「如果我問你的老師，他會說當他看到你有什麼不同時，他就不會再一直指責你？」（De Jong & Berg, 2002）。所以 SFBT 在把焦點回到當事人時，其實也是將改變的責任歸於當事人的身上。

## 三、重要意圖

### （一）注意過程與當事人非口語訊息的同步關係

在諮商關係中，要了解當事人，則包括理解當事人溝通的內容和過程：「內容」（content）指的是當事人的口語訊息。「過程」（process）意指當事人表達資訊的方法，也就是當事人提供資訊時，同時所傳達出的影響或感覺（De Jong & Berg, 2002）。而當事人非口語訊息就是過程的一個重要線索。就像諮商師要注意自己的非口語行為一樣，一般諮商的技巧也會強調要諮商師注意當事人的非口語行為，並提出觀察，探索其背後的意義（林美珠、田秀蘭，2000）。

SFBT 認為非口語訊息會因為當事人所使用的脈絡、文化、及個別差異，會產生不同的意義。當事人的內容和過程的資訊互相吻合時，諮商師需簡述和摘要內容，以確定諮商師與當事人對其處境有相同的了解（De Jong & Berg, 2002）。甚至，SFBT 的諮商師在與當事人的互動中，觀察其特定的人際溝通與表達能力，諮商師則會以讚美（包括直接讚美、間接讚美、自我讚美）的技巧回應之。但是，如果當當事人的內容和過程不相符時，SFBT 諮商師則會透過簡述語意、摘要和自



我揭露來提出這些不一致，或只是先暫且擱下，也許在稍後的晤談中再提出；至於該如何進行下一步，應以對當事人產生最好效益的基礎來判斷，才能讓當事人感覺到晤談正朝向一個建設性的方向前進（De Jong & Berg, 2002）。所以，開放地回應當事人的非口語資訊，甚至是面質當事人口語與非口語的不一致，或者進而直接處理諮商師與當事人的關係，並非是 SFBT 選擇的介入方式；換言之，SFBT 不會依賴非口語行為對當事人做解釋，或是進行諮商關係的分析與探索，反而是參照當事人的非口語行為，確認對話是否有抓到當事人的關鍵字或是可能的徵兆，進而繼續或是修正問問題的方向（De Jong & Berg, 2002）。

這是因為 SFBT 看重於未有預設立場的問句以及當事人參照架構下的答案，希望在此問與答的往返過程中能創造出改變的可能性，而當事人的非口語行為，即是能夠反應諮商師的陳述和回應是否尊重當事人，是否有以當事人的參照架構在工作，而兩人的諮商關係在前述種種基本技巧的運用時，應能達到可工作的合作關係即可，若諮商師覺得當事人投入晤談的意願降低，諮商師需重新檢視晤談的目標是否為當事人所欲，而再進入當事人的參考架構中所欲探究的方向。可見得 SFBT 是兼顧當事人表達的「內容」和「過程」，但不企圖面質與分析的取向，也是一個參考非口語訊號但更看重語言運用、注意關係但更重視目標的諮商模式；這是與其他一般諮商技巧不同之處。

## （二）確認與轉化當事人的知覺，以發展解決式談話

前述各種技巧的運用中一個主要目的即是要確認當事人的知覺。SFBT 認為，探索和肯定當事人的知覺(perceptions)是在建構解決之道中需要去完成的主要事項。所謂知覺，包括了個人的想法、感覺、行為和經驗，知覺也是當事人對自我及生命的一種覺察，透過這些知覺，當事人擁有了思考、感受等能力。在 SFBT 會探索的知覺包含：和他們困擾本質有關的部份、他們已嘗試做些什麼來克服他們的困擾、他們想要在生活中有什麼改變、他們已經做了什麼以及什麼還沒有做（De Jong & Berg, 2002）。這樣的探索除了能瞭解當事人主觀的詮釋之外，其實也引導當事人去覺察到已經存在但為特別注意的一些知覺，尤其是所欲的目標與正向的資源。

SFBT 認為感覺(feeling)是當事人知覺的一個重要部分，但感覺不會比當事人的想法、態度、信念和過去行為來得更重要（De Jong & Berg, 2002）。亦即，SFBT 並非不特別注重於當事人的情緒，而是將情緒視為當事人整體知覺的一部份，因此不會特別給予情感反應。而且，透過前述各種技巧的運用希望能擴大探索和確認當事人的知覺，並且兼顧當事人的情緒脈絡，在確認出當事人知覺中的目標、例外、方法的同時，即能轉化當事人負面的情緒並創造正向的情緒，而促使當事人的積極行動。

SFBT 著重的重點是當事人廣闊的參照架構，且是聚焦於未來的解決之道的。亦即 SFBT 的諮商師會藉由詢問與確認當事人的知覺，真正接納他們的告知並肯定了這些知覺的重要性，而非以潛意識的觀點臆測與詮釋之；這是因為 SFBT 的諮商師認為是與當事人處於平等的地位，所以不會去教導或面質當事人，反而運用問句，用較為緩和、尊重當事人的態度，將焦點轉回當事人身上，給予賦能，探討有效的解決之道，而創造當事人的轉變。尤其，SFBT 企圖將晤談的對話從討論問題本質與細節的「問題式談話」(problem talk)，轉為加入運用 SFBT 特定的技巧，進而能形成與維持探討當事人目標、例外與行動的「解決式談話」(solution talk)，而此也是 SFBT 的諮商師最大的重要任務。

## 參、結論

SFBT 的諮商師乃主動參與著當事人的故事改寫與重述，並藉此幫助他們成長。協助當事人講述自己故事的治療方式有好幾種，而 SFBT 即是以當事人的目標為本，盡可能讓他們重述自己的故事，而非是像其他諮商取向一般，以故事為本，並從他們的故事中設定目標；SFBT 相信，未來是可以創造與協商的（黃漢耀譯，2002）。所以，在 SFBT 中，治療師與當事人之間是創造的關係，諮商師有義務站在當事人這一邊，並且隨時與他合作，因此 SFBT 的諮商師採取著不預設的「未知」(not knowing)的立場，盡可能多瞭解當事人的思維歷程、世界觀以及生命定位，瞭解當事人的參照架構，並在當事人的參考架構中工作，而非企圖顛覆這個架構。是以，SFBT 的引導不是引導當事人往何處去，而是比較像是「輕拍著當事人的肩膀」，用問句刺激當事人用新奇的眼光來看相同的舊事件，至於當事人要選擇舊有的方式或含新觀點的行動，都由當事人決定（黃漢耀譯，2002）。

亦即，SFBT 對當事人的欲求與願望不加評判，反而搭配基本的技巧而提出一系列的問句，擴大當事人有限的選擇。而為了順利使 SFBT 的晤談能達成上述的原則與意義，一些基本技巧的運用仍是必要的潤滑劑，所以欲學習與熟練 SFBT 的實務工作者，不可輕忽 SFBT 其基本技巧呼應其基本精神的獨特性與原則性，以及其與一般諮商技巧的差異。當然，由 SFBT 基本技巧的介紹也可發現，未知的問句是 SFBT 更為看重的技巧，其特定技術中的許多問句類型雖然有其特殊意圖與效果，但皆須在符合本文提及的未知問句的原則與意圖下進行，而這些原則與意圖，又是密切的呼應著 SFBT 的基本精神與治療信念。換言之，實務工作者必須能深入理解 SFBT 的精神與哲學，才能在基本技巧的原則與意圖的基礎之上，繼續熟練 SFBT 的特定代表技巧，並能靈活結合 SFBT 的基本技巧與特定技術，以能實際發揮 SFBT 的精髓，真正帶來當事人賦能、自助及自我決定的力量。

表一 焦點解決短期治療的特定技巧與使用原則概述

特定技巧	使用原則概述
奇蹟問句 (miracle question)	引導當事人假想問題已經獲得解決的未來遠景，以鼓舞當事人能擁有希望，願意思考可能的改變及可以馬上改變的作法。它能使當事人能戲劇化地從談論問題轉而開始聚焦思考解決之道，也給予當事人一個深層的相信與想像：他們的生活是可以改變的。
例外問句 (exception question)	引導當事人去看到問題不發生、問題比較不嚴重的時刻，這些時刻是如何發生的，以能開發過去成功的解決方式，使當事人有意識地注意與參酌到自己過去的成功之法，而讓當事人從注意問題的嚴重性轉而思考問題可以解決的可能性。
因應問句 (coping question)	詢問當事人一些很小、常視為理所當然的行動力是從何而來，激發當事人看到自己已在發揮的潛能與能量以及目前走過困境的方法。它可邀請當事人確認自己如何能持續承受或對抗此一困境，而暗示著值得當事人去討論既存成功與隱含的自發力量。
評量問句 (scaling question)	將大的遠景轉化為可以具體掌握的小步驟，並將當事人的感受、態度、動機與想法等抽象概念變成具體的量化資料，協助當事人自我澄清，幫助他們表達與接納難以說明或表示的內心狀態或目標，同時也能協助諮商師評估當事人的成效以及具體而小的改進方向。
關係問句 (relationship question)	找出當事人的重要他人並將其含括至當事人的互動脈絡中之問句，以鼓勵當事人描述他們的情境、他們想要的不同，並能反思如何在互動觀點中啟動目標與方法等解決之道的產生。
讚美 (compliment)	讚美應是以「現實為基礎的」(reality-based)，而諮商師所給的「最有效的讚美」，是透過問問題，讓當事人在回答過程中，吐露自己的能力、自覺、與善意。讚美有三種型態：諮商師直接給予讚美；以關係問句進行間接讚美；以例外問句進行自我讚美。
一般化 (normalize)	用來回應當事人問題式談話中認為其所處困境已然超過一般生活困擾的反應，使當事人能將困擾視為生命中預期的挑戰或接受其情緒反應為其來有自，而能提供當事人對他們的困難「去病理化」(depathologize)的思維。
重新建構 (reframing)	諮商師將當事人所描述的事件重新詮釋後，賦予新的正向意義，或是特別強調並反映其中的正向價值。而每個問題都可以重新被再建構，並可因此而促使當事人看到所看重與在乎的，並能形成新的解決方法。

## 參考資料

- 林美珠、田秀蘭 (譯) (2000)。C. E. Hill, & K. M. O'Brien 著。助人技巧：探索、洞察與行動的催化。台北市：學富。
- 林家興、王麗文 (2000)。心理治療實務。台北：心理。
- 修慧蘭 (校訂) (2002)。G. Corey 著。諮商與心理治療理論與實務。台北市：雙葉。
- 許維素 (2003)。焦點解決短期心理治療的應用。台北：天馬。
- 黃漢耀 (譯) (2002)。Y. Dolan, & I. K. Berg 著。焦點解決諮商案例精選。台北：張老師。
- Berg, I. K., & Miller, S. D. (1992). *Working with the problem drinker : A solution focused approach*. New York : W. W. Norton.
- De Jong, P., & Berg, I. K. (2002). *Interviewing for Solutions (2nd)*. CA : Wadsworth.
- De Shazer, S. (1985). *Keys to solution in brief therapy*. New York: W. W. Norton & Company.
- De Shazer, S. (1990). What is it about brief therapy that works? In J. K. Zeig & S. G. Gilligan (Eds), *Brief therapy: Myths, methods and metaphors*. New York: Brunner/Mazel.
- De Shazer, S., & Miller, G. (2000). Emotions in solution-focused therapy: A re-examination. *Family Process, 39(1)*, 5-23.
- Lipshitz, A., & Waingortin, M. (1995). Getting out of ruts a laboratory study of a cognitive model of reframing. *The Journal of Creative Behavior, 29(3)*, 153-172.
- Metcalf, L. (2003). *Teaching Toward Solutions: improve student behavior ,grades, parental support and staff morale (2nd)*. VT : Crown House.
- Pichot, T., & Dolan, Y. (2004). *Solution-focused brief therapy: its effective use in agency settings*. New York: The Haworth Clinical Practice Press.
- Rowan, T., & O'Hanlon, B. (1999). *Solution-oriented therapy for chronic and severe mental illness*. New York: John Wiley & Sons.
- Walter, J. L. & Peller, J. E. (1992). *Becoming solution-focused in Brief therapy*. New York: Brunner/Mazel.