

國立台東大學教育研究所
碩士論文

指導教授：何俊青 先生



運用焦點解決短期諮商於
青少年自傷行為效果之研究

研究生：白芳華 撰

中華民國九十六年七月

國立台東大學教育研究所
碩士論文

運用焦點解決短期諮商於
青少年自傷行為效果之研究



研究生：白芳華 撰
指導教授：何俊青 先生
中華民國九十六年七月

國立台東大學
學位論文考試委員審定書

系所別：教育學系(所)教育行政碩士專班

本班 白芳華 君

所提之論文 運用焦點解決短期心理諮商於青少年自傷行為效果之研究

業經本委員會通過合於 碩士學位論文 條件
 博士學位論文

論文學位考試委員會：

黃立賢

(學位考試委員會主席)

溫雅惠

何俊青

(指導教授)

論文學位考試日期：96年7月23日

國立台東大學

附註：1.一式二份經學位考試委員會簽後，送交系所辦公室及註冊組或進修部存查。

2.本表為日夜學制通用，請依個人學制分送教務處或進修部辦理。

運用焦點解決短期諮商 於青少年自傷行爲效果之研究

作者：白芳華

國立台東大學 教育系所

摘要

本研究的主要目的在探討「焦點解決短期諮商」對高職自傷學生在提升個人內在力量、對改變之認知度及因應行爲上的輔導效果，以提供未來有志協助這群自傷青少年輔導實務工作者的參考及應用。

本研究採質性研究，以立意取樣，選二位某高職自傷學生男女各一位爲對象，進行焦點解決短期諮商之輔導，分別進行各 4 次的個別諮商，晤談之後立即進行訪談，訪談大綱採半結構方式，諮商與訪談過程全部錄音並轉成逐字稿，以作爲資料分析的文本。

輔導效果與焦點解決諮商主要諮商技術之關係，目前研究結果發現：

一、主要產生之十八項賦能：經由本研究的歸納與整理，研究者將輔導效果分爲：

(一) 個人內在力量：1.正向自我概念；2.樂觀；3.力量感；4.無能導向的；5.自知之明；6.對改變的積極意願；7.未來感；8.自我辯護的 9.負責的；10.引以爲榮的；11.自立的、12.獨立的。

(二) 改變的認知度：1.對問題之瞭解；2.對目標之瞭解；3.對解決方法之瞭解；4.對資源之瞭解；5.對成功體驗之瞭解。

(三) 行爲要素：1.因應行爲。

二、個案對於焦點解決短期諮商的滿意度高。

三、諮商員面對非志願自傷行爲個案，晤談初多使用「關係問句」「確認當事人知覺」「讚美」「例外探索」等焦點解決技術有助輔導關係。

關鍵詞：焦點解決短期諮商、自傷行爲、青少年。

The Effects of Solution-Focused Counseling on Adolescents of Self-injurious Behaviors

Pai, Fang-hua
National Taitung University

Abstract

The major purpose of the research was to examine the immediate effects of solution-focused counseling on adolescents of self-injurious behaviors. Based on the approach of qualitative research, the researcher utilized solution-focused counseling on two clients four respectively. An interview was given to the client after each counseling of session with in 3 hours. The entire process of counseling was recorded and transcribed into reading text verbatim as the text of data analysis.

The main findings were as follow:

- A. Clients perceived 18 empowerment components on three types of clients' perceived empowerment:
 - (A) Self-oriented empowerment: positive self-image, optimism, power and energy, positive will on change, disability-oriented, self-discovering, prospective, self-advocating, personally responsible, proud, self-reliant and independent component.
 - (B) Interaction-oriented empowerment: the understanding of problems, goals, methods, resources, and successful experience.
 - (C) Action-oriented empowerment: behavioral component
- B. Clients perceived great satisfaction during counseling of sessions.
- C. It is better for the relationship between counselors and self-injurious adolescents to utilize different solution-focused counseling skills, like "relationship question", "clarifying perceptions of client", "complimenting", "exception exploration".

keyword : Solution-Focused Counseling , Self-injurious Behavior Adolescent , empowerment.

內容目次

第一章 緒論	1
第一節 研究動機	1
第二節 研究目的與研究問題	4
第三節 名詞釋義	4
第二章 文獻探討	7
第一節 自我傷害行為的內涵與理論	7
第二節 自傷行為相關因素與研究之探討	14
第三節 焦點解決短期諮商理論	21
第四節 焦點解決短期諮商相關實徵研究探討	30
第五節 焦點解決短期諮商與賦能之關係	46
第三章 研究方法	50
第一節 研究取向	50
第二節 研究參與者	50
第三節 研究工具	52
第四節 研究程序	55
第四章 結果與討論	59
第一節 諮商中焦點解決諮商技巧之使用狀況	59
第二節 焦點解決諮商對自傷個案賦能的引發	62
第三節 個案在諮商過程中產生的輔導效果	108
第四節 綜合討論	134
第五章 結論與建議	146
第一節 研究結論	146
第二節 研究建議	152
參考文獻	154
一、中文部份	154
二、英文部分	161

附錄

附錄一 個案諮商同意書.....	166
附錄二 逐字稿謄寫原則.....	167
附錄三 謄寫員研究同意書.....	168
附錄四 會談後訪談正試大綱.....	169
附錄五 焦點解決基本晤談技巧.....	171
附錄六 賦能要素統整表.....	174
附錄七 會談後訪談預試大綱.....	175



表目次

表 2-1	自傷行為之分類	9
表 2-2	自傷與自殺行為之分類	10
表 2-3	焦點解決短期諮商的流程	29
表 2-4	焦點解決短期諮商國內碩博士論文出版狀況表	30
表 2-5	焦點解決短期諮商國內實證研究之分析表	32
表 2-6	焦點解決短期諮商之焦點團體與使用標準化測驗之摘要表	34
表 2-7	焦點解決短期諮商之個別諮商與使用標準化測驗之摘要表	35
表 2-8	研究對象問題與諮商效果分析表	36
表 2-9	焦點解決短期諮商國內實證研究問題形式與成效之摘要表	39
表 3-1	個案資料背景	51
表 3-2	諮商員的焦點解決諮商技術的編碼示例	57
表 3-3	當事人的賦能要素編碼示例	58
表 4-1	晤談中使用焦點解決短期諮商之次數統計	60
表 4-2	個案 A 諮商後產生賦能之摘要表	110
表 4-3	個案 B 諮商後產生賦能之摘要表	123
表 4-4	諮商技巧與賦能摘要表	136

圖目次

圖 2-1	系統平衡與諮商改變觀	23
圖 2-2	Webb 的焦點解決晤談流程圖	26
圖 2-3	以「目標架構」、「例外架構」及「假設解決架構」所形成的路徑圖	27
圖 3-1	焦點解決諮商之基本架構流程圖	54
圖 4-1	當事人 A 第一次焦點解決諮商架構流程圖	85
圖 4-2	當事人 A 第二次焦點解決諮商架構流程圖	89
圖 4-3	當事人 A 第三次焦點解決諮商架構流程圖	92
圖 4-4	當事人 A 第四次焦點解決諮商架構流程圖	95
圖 4-5	當事人 B 第一次焦點解決諮商架構流程圖	98
圖 4-6	當事人 B 第二次焦點解決諮商架構流程圖	101
圖 4-7	當事人 B 第三次焦點解決諮商架構流程圖	104
圖 4-8	當事人 B 第四次焦點解決諮商架構流程圖	107

第一章 緒論

第一節 研究動機

一般人面對疼痛應該會選擇逃離，然而有些人在沒有死亡的意圖下，卻選擇傷害自己，或讓自己的身體受到損傷。最近幾年媒體常報導青少年自傷事件，陳毓文（2001）的研究發現，受訪青少年學生26%，即每四名青少年中約有一人，曾經有過至少一次自傷或自殺經驗，大約兩成即每五名青少年中約有一人是兩種經驗都曾經歷過。青少年的自殺通常由長久的慢性歷程與急性的現實問題兩者共同造成，這兩年由於台灣社會、經濟、政治變動快速，人們壓力沉重，導致青少年自殘問題比以前更多。自我傷害程度年年增加。

至於根據 Favazza 與 Conterio (1989)；Hawton 與 Fagg (1992)；Suyemoto 與 Mac Donald (1995) 對自我傷害的流行病學調查，在性別方面，近年男生有逐漸增多的趨勢，但在男女比例上，女生是男生的五十倍，幾乎可以說是以女生為主。在暴食或厭食等飲食疾患的人口裡，自我傷害甚至高達35%至40%。自傷行為特別容易發生在青少年身上，尤其女性居多，且有日漸增加的趨勢。Pattison 與 Kahan (1983) 研究也發現：很多成年自傷者早在青少年時期就已經有這樣的行為（引自唐子俊、郭敏慧譯，2002）。由此可見不論國內外，青少年自傷行為在校園中是如此嚴重且普遍。

自傷並不等於自殺，自殺是為了要結束生命，而自我傷害卻是沒有死亡意圖的身體傷害。但早期國內與國外文獻都將自傷與自殺一起討論，最近幾年國外的臨床研究，已將他們分開探討，且研究頗多。反觀國內學術界一直將自我傷害視為自殺企圖或自殺徵候（許文耀、林宜旻，1999）。研究者整理文獻發現，將自傷與自殺視為不同而予以分開探討的文獻，開始陸續出現在2001年之後（陳毓文，2001；陳惠芳，2002；林杏真，2002；黃雅玲，2003；鄭丞斌，2003）。然而相較於國外學術上與臨床上的重視，國內以青少年自我傷害為主題的研究甚少，且剛起步。

Roy (1978) 研究指出，自我傷害行為是一種異質性的現象，常常伴隨著不

同的主觀經驗以及不同的動機。一般最典型的內在狀態及表現，是先出現誘發事件，最典型的就是覺得自己被人家拒絕，低落的心情越來越嚴重，然後開始想到自我傷害，然後也真的做了該行為，最後達到情緒放鬆的效果。有的個案描述有解離的經驗，例如：麻木、空虛、甚至在做出自傷行為前一刻會有死亡的感覺（唐子俊、郭敏慧譯，2002）。自傷個案常出現低自尊、衝動、攻擊、低自我概念、情緒調節能力弱、不容易對人信賴、缺乏適當的人際經驗、以及自我安撫能力不足等嚴重情緒與人際的困擾（林杏真，2002；黃雅玲，2003；鄭丞斌，2003）。

目前還沒有一個藥物，在美國食物及藥物管理局的批准下，能夠證明對於衝動性自我傷害行為有明確的治療效果。因此心理治療就成為主要處遇，目前主要的心理治療包括：精神分析取向、客體關係取向、自我心理學取向、人際取向的治療方式，以上治療法是屬於心理動力理論，主要治療取向是嘗試尋找自傷行為的原因和發展的要素。另一種治療是對話式行為治療，乃根據社會學習理論，再加上運用行為和認知治療方法為主的治療方式（唐子俊、郭敏慧譯，2002）。這些心理治療所需時間長達一年以上，且需要深厚的心理學或諮商背景知識的專家，對於一般教師而言是有困難的。

不同於只重視當事人的問題原因和專家的解決之道，焦點解決短期心理治療（solution-focused brief therapy, SFBT）的主要精神是將當事人視為專家，治療師並非專家；重視當事人的能力、資源，而非當事人的問題和病徵。2000年 Goldenberg 與 Goldenberg 進一步強調言語的運用，治療過程即是對問題產生新的詮釋，而改變舊的行為並導向新的解決方式（引自許維素，2003）。陳秉華（2000）認為，許多諮商理論，都把人看成是有問題、有缺陷，需要被修正。然而人的問題都有長遠複雜的原因，要探索出問題的過去源頭，不但費時間，而且還會使被問題困擾者常常沉溺於過去，而不直接面對現在和未來。然而，焦點解決諮商學派不但具焦在賦能和當事人的力量，而且該學派的概念和方法，相較其他諮商學派，顯得易懂易學，即使沒有豐富輔導背景的學習者，也很容易上手。

焦點解決短期諮商視短期的晤談次數與有效的諮商結果為其主要特性。此學派可運用在各類型當事人身上，例如：憂鬱症、焦慮症、恐慌發作，飲食異常、親子衝突、家庭暴力，酒/藥癮、性問題、自尊問題、職業相關問題、睡眠問題、健康問題等，各類型諮商效果介於60%至80%之間（引自黃啟明，2005）。研究者綜觀國內研究得知，此學派運用在青少年的親子關係、低自尊、低自我概念、

生氣、偏差行為、人際困擾等問題，也有成效。過去研究變項雖然都是與負面情緒和人際行為有關，但目前國內並未有運用焦點解決短期諮商在青少年自傷行為的研究。

研究者輔導高中職學生十多年的經驗中，發現在校園中教師經常有機會遇到非精神病性的自傷個案，教師該要如何面對與處理？研究者曾經問過幾位輔導過自傷個案的教師與教官，對於自傷個案的看法，他們對於個案情緒失控及重複的自傷行為，表示厭惡，認為個案的行為變態、愚蠢、不可理解，甚至有些教師低估自傷個案情緒障礙的嚴重性，認為他們只是想要引起注意。另外，研究者也常發覺有許多個案的家長面對孩子重複的偏差行為，漸漸失去信心，非但未以關懷與同理的態度，以改善彼此關係，反而從一開始的震驚、憤怒，到後也甚至出口侮辱孩子或表現出麻木不在意的態度，然而，事實上他們卻未曾真正放棄孩子。從以上教師與家長的反應，顯示對輔導成效的無奈與無力感。大多數個案求助心理諮商協助時，就如同以上師長一般是帶著對生活某部份的無能感，雖然諮商員也會提供支持及教導他們的技巧，但是焦點解決短期諮商的重點，是幫助個案運用自己的長處與資源，找到最有效的方法。研究者曾接受焦點解決短期諮商的訓練，將之運用於學校輔導實務上，接觸許多無助的學生與家長，以更正向的眼光看待自己，並且產生力量感，願意嘗試改變，更奇特的是他們不但不排斥前往輔導室諮商，反而帶著新改變來輔導室分享。因此研究者希望透過焦點解決諮商的研究，尋找一種更適合學校情境、短期、不複雜，且一般教師與家長也能運用的心理治療法，並探索該治療法在自傷行為上產生何種效用。

第二節 研究目的與研究問題

一、研究目的

綜合上述的研究動機，本研究之研究目的如下：

1. 探討自傷青少年諮商歷程中，焦點解決短期諮商技術使用情況。
2. 探討自傷青少年諮商歷程中，焦點解決短期諮商如何使個案產生賦能。
3. 探討自傷青少年在焦點解決短期諮商歷程中產生的輔導效果。

二、研究問題

1. 探討自傷青少年諮商歷程中，焦點解決短期諮商技術使用情況？
2. 探討自傷青少年諮商歷程中，焦點解決短期諮商如何使個案產生賦能？
3. 探討自傷青少年在焦點解決短期諮商歷程中產生輔導效果為何？

第三節 名詞釋義

一、焦點解決短期諮商

焦點解決短期諮商 (solution-focused brief counseling, SFBC) 是由 Steve de Shazer 及 Insoo Kim Berg 夫婦在短期家族諮商中心發展出來的，此諮商模式強調個案是自己問題的專家，認為個案的小改變會產生更大的改變，因此，找出個案成功的經驗與例外事件，而不著重在問題成因的探討，並用個案的語言重新建構個案的問題創造改變。本研究所採用的焦點解決諮商架構是綜合陳清泉（2000）編訂的焦點解決研習手冊的基本架構與Walter & Peller（1992）的建構解決架構（引自許維素，1998）。另外研究者綜合國內一些學者（許維素，2006；陳清泉，2000）的主張，編製成本研究焦點解決諮商常用的技術。

二、自傷行為

Favazza 與 Simeon (1995) 將自傷行為 (Self-injurious Behavior) 詮釋為個體在有意識下故意且直接傷害自己身體而非別人之行為，且行為背後動機並無死亡意圖 (唐子俊、郭敏慧譯，2002)。參考上述對自傷行為的詮釋，本研究定義自傷行為是指受訪者有意識、直接對身體造成傷害，但行為的目的不是想造成死亡的後果。研究者所要研究的自傷行為包含割傷身體、在身體刻字、摳皮。篩選掉因精神疾患所引發自傷的青少年及正接受精神科治療的個案，以避免混淆輔導成效因素的探討。

三、青少年

青少年期 (adolescent) 開始，個體身心漸趨於成熟的發展階段；女性約自12歲到21歲之間，男性約自13歲至22歲之間，稱為青少年期，而處於此階段者，稱為青少年 (張春興，1999)。本研究所指之「青少年」其年齡是十二歲以上未滿二十歲，即處於國、高中階段的學生。

四、賦能

Duffy & Wong, (2000); Rappaport (1987) 定義賦能 (empowerment)，即是提升個人控制生活掌控力的運作機制；Zimmerman (1995) 認為，賦能是一種結構，是一種在個人的力量、能力、天然自助系統之間的連結，是一種對社會政策與社會變遷的主動參與行為；Von Dran (1993) 賦能是一種讓人改變的策略，乃涵括個人心理上的可控制感與決策權，以及對實際社會影響、政治力量與法律權利的一種關注與參與 (許維素，2002)。

國內各學者對賦能的譯名不一，例如，激力、增加能力、力量激發、賦權使能、從新得力、充權、充能、增能和激勵感、增能等，而國內大多數焦點解決諮商相關研究參考許維素 (2002) 對 empowerment 的譯名，亦即將它譯為「賦能」，因此本研究亦參考「賦能」作為 empowerment 的中文名稱。

本研究也將視賦能為一種結果，也是一種過程。在此過程中，當事人會找到自己的資源和力量，並產生賦能結果 (empowerment outcome) (Zimmerman & Warschausky, 1998)。而本研究的賦能結果是指焦點解決諮商當事人接受晤談後所產生的立即性賦能結果，擬參考 Zimmerman (1995) 所提出的心理賦能理論 (psychological empowerment theory)，且將賦能結果區分為三個賦能要素

(empowerment component)，分別是個人內在力量、對改變的認知程度與行為要素，及1996年 Bolton 與 Brookings 整理多年來的各家文獻將賦能內涵分成的二十個向度（許維素，2002a），並經由前導性研究的歸納，最後整理出賦能要素統整表。



第二章 文獻探討

第一節 自我傷害行為的內涵與理論

本節主要針對「自我傷害行為的定義」、「自我傷害行為的分類」、「自傷與自殺之比較」與「相關心理學理論解釋」加以說明。

一、自我傷害行為的定義

自我傷害行為 (self injurious behavior, 簡稱自傷行為) 是人類錯綜複雜的行為, 涵蓋不同的動機、目的、過程與手段, 因此何謂自我傷害行為? 這個問題也就有不盡相同的定義, 就連用語也有諸多不同, 過去文獻曾出現的名稱包括部分的自殺 (partial suicide)、反自殺行為 (antisuicide)、刻意地自傷行為 (deliberate self-harm)、割腕症候群 (wrist-cutting syndrome), 「自殘」(self-mutilation)、自我攻擊 (autoaggression)、蓄意性自傷 (intentional injury)、自虐 (masochism)、象徵性創傷 (symbolic wounding) 等, 黃雅玲 (2003) 發現其中以自我傷害 (self-injurious)、自殘 (self-mutilation) 和自我毀壞 (self-destruction) 三種名稱最常被使用。

國內的研究文獻裡, 將自我傷害定義分成廣義與狹義兩種, 就廣義而言, 金樹人 (1995) 將自我傷害定義為一個人有意地使自己的身心受傷, 這種行為的嚴重程度不一, 輕者如不停地拔頭髮, 重者如服毒、懸樑或舉槍自盡 (教育部編印, 1995)。胡淑媛 (1993) 對自我傷害的定義為: 個體有酗酒、吸毒、傷害自己身體如以頭撞牆、割傷皮膚等及有「意外傾向」者, 並將死亡視為潛在意圖。許文耀、吳英璋、胡淑媛與翁嘉英 (1994) 定義自傷行為包含以下五種行為: 1. 有情緒困擾, 如憂鬱; 2. 有生理疾病; 3. 採取攻擊行為; 4. 容易發生意外事件; 5. 曾企圖自殺或自殘。單廷愷 (1995) 定義自我傷害為做出任何不利自己身心健康的行為。馬于雯 (2005) 將廣義自我傷害定義為包括企圖自殘、自殺、意外、攻擊行為、疾病、憂鬱及任何方式傷害自己身心健康的行為傾向。就狹義而言, 陳毓文 (2001) 認為自我傷害行為意指會直接傷害到自己而非別人的行為, 包含自殺企圖及傷害自己身體, 但無死亡動機的自殘行為。莊榮俊 (2002) 採用自我

傷害為會直接傷害到自己的行為，所涵蓋的範疇則包含自殺企圖與有具體表現在傷害自己身體部位，但無死亡動機之自我傷害行為。林杏真（2002）認為自我傷害行為指受試者具體的傷害、毀傷自己身體的部位，卻沒有死亡的動機。黃雅羚（2003）認為自我傷害，即個體有意識採取自我傷害行為，但行為背後並無結束生命之意圖。

在國外的研究文獻裡，早期將蓄意自傷行為視為是一種局部自殺的方式（Feldman, 1988），個體為了防止完全自殺，所以採取局部自殺。Daily（1992）則將酗酒、吸毒、從事危險行為視為狹義的自傷行為又可稱為自殘，乃藉由一些行為包括各種傷害肉體上的行為來傷害自己，其的目的多半在於發洩情緒或表達不滿，雖然有些嚴重自傷行為可能導致死亡，但其行為當時通常沒有死亡動機。然而 Favazza 與 Simeon（1995）將自我傷害定義為刻意的、直接的造成對於身體的傷害，其目的不是想要造成死亡的結果（唐子俊、郭敏慧譯，2002）。

研究者綜合以上文獻發現，自傷行為定義上在廣義與狹義方面，廣義的自我傷害包括自殺、企圖自殺、及任何傷害自己健康的行為；狹義的自我傷害則指任何傷害自己身心健康的行為，卻沒有清楚結束自己生命的意願。另外，就刻意與非刻意而言，刻意自我傷害是個體在意識上造成傷害自己身體的行為，例如割傷自己；非刻意的自我傷害行為則包含潛意識下讓自己暴露在意外的危險中；最後，就直接與間接方面，直接自我傷害為立即造成身體傷害；間接自我傷害則是需要一段時間才造成身體傷害，例如長期過度抽菸與酗酒等。本研究定義自傷行為是指個體有意識、直接對自己身體造成傷害，但行為的目的不是想造成死亡的後果。

二、自我傷害行為的分類

Ross與Mckay（1979）將自傷行為分為直接與間接兩類。直接自傷行為包括：以身體撞擊硬物、打咬自己、割燙傷自己、挖眼睛扯頭髮；而間接自傷行為包括：酗酒、藥物濫用及重複性嘔吐等（蔡慧娟，2000）。而 Favazza 與 Simeon（1995）將自傷行為依重複性、重大傷害性、強迫性與衝動性分成四大類，分別為刻板化自我傷害、嚴重自我傷害行為、強迫性自我傷害行為與衝動性自我傷害，如表2-1。依據本研究動機與目的，研究者所要選擇的研究參予者，其自傷行為屬於校園中較常出現的自傷行為類型乃為衝動性自傷行為，包含割傷身體、在身體刻字、摳

皮。篩選掉因精神疾患所引發自傷的青少年及正接受精神科治療的個案，以避免混淆輔導成效因素的探討。

表 2-1 自傷行為之分類

種類	行為	傷害的組織	發生的機會	行為的型態	相關的疾病
刻板化自我傷害行為	撞頭、打自己、咬自己的嘴唇和手、摳皮膚或者抓傷皮膚咬傷自己的身體拔毛	中度到嚴重度（有時候可能威脅到生命安全）	高度的重複性、固定不變的	固定的、沒有內容、有一個力量在驅動	智能發展障礙、自閉症 Lesch-Nyhan Cornelia de Lange Prader-Willi
嚴重自我傷害行為	闖割挖掉眼睛、切掉自己的手或腳	嚴重到或者是威脅到生命安全	單獨出現	衝動或者是 有計畫的、有具體的象徵性	精神分裂症，情感器官，器質性精神病、藥物中毒、嚴重人格疾患、變性慾
強迫性自我傷害行為	拔頭髮、摳皮膚、咬指甲	輕到中度	重複出現	強迫性的（通常伴隨著衝動的特質）儀式化的、有時候有象徵性	拔毛癖、刻板運動器官、合併自我傷害行為
衝動性自我傷害行為	割傷、皮膚燒傷、打自己	輕到中度	單獨或者是習慣式的，但是重複出現的頻率不高	衝動性，但是可能伴隨著強迫的特質、儀式化的、通常有象徵的意義	邊緣／反社會人格疾患、其他衝動型格疾患、虐待／創傷／解離、重大創傷後壓力疾患、飲食疾患

資料來源：出自唐子俊、郭敏慧譯（2002：5-6）。

三、自傷與自殺的比較

廣泛來說，自傷行為是將自傷與自殺都包含在內，沒有明顯的區隔，而且自傷也常常會與自殺產生相關連結，但兩者其實是有所差異的。黃雅羚（2003）認為自傷與自殺在研究上應有更明顯的區別，並針對「意圖與目的」、「情緒與認知」、「行為程度」、「行為結果」四方面加以比較，研究者依據施顯焜（2001）、黃雅羚（2003）、鄭丞斌（2004）、Favazza 與 Simeon（1995）、Favazza（1996）、Solomom 與 Farrand（1996）綜合整理表2-2如下：

表2-2 自傷與自殺行為之分類

	自傷	自殺
意圖與目的	意圖再溝通、舒緩激動情緒、引起注意或改變意識(Solomom & Farrand, 1996) 是企圖再度進入常軌（normality）的一個入口，例如：覺得是種贖罪、靈療。(Favazza, 1996)	意圖造成死亡，終止意識、永久解脫。
情緒與認知	痛苦、壓力、空虛感，希望藉由自傷來紓解，結束孤立感再重新回到原有人際關係中（施顯焜，2001） 希望藉由失去自我感及情緒的死亡，讓自己重生。(Favazza & Simeon, 1995)	無望感，有長期的死亡思考。 希望終結所有感覺 (Favazza, 1996)
行為程度	大部份都不致於嚴重到致命。	希望死亡，生命沒有重來的機會。
行為結果	較積極多樣，行為結果若符合自傷者的目的，則自傷復發的可能性提高。（黃雅羚，2003）	算是一種消極的逃避方式。

根據研究文獻一些自傷與自殺之間的差異處，但一些相關研究結果也顯示，自傷與自殺兩者之間是存在一些關聯性的：根據許文耀、吳英璋（1995）的研究結果顯示：自我傷害行為越高的學生自殺機率也越高；而單延愷（1995）之研究結果顯示：自我傷害與自殺警訊有最強的關係，生活狀況與生活事件係透過自我傷害來影響自殺警訊，而自我傷害則直接影響自殺警訊，其直接效果較強；Pattison 與 Kahan（1983）研究指出在自我傷害行為中出現自殺意念的機會約28%~41%之間。Walsh（1987）研究中指出自殘青少年中，31%在非常接近自殘行為的時間點，同樣做出了嚴重的自殺行為。然而，根據Stone（1990）針對長期住院、高度障礙的個案，追蹤十五年之後，發現自我傷害的行為不能預測將來是否自殺，反之曾出現自殺的行為比較能預測將來自殺的可能性。

由以上的結果，研究者發現自傷與自殺之間有一些關聯性，又有一些差異性。不論如何，身為學校輔導員，仍不能輕忽自傷行為演變惡化為自殺危險性的可能性。

四、相關心理學理論解釋

（一）心理動力論觀點

1. 古典精神分析取向（classical psychoanalysis）

將自我傷害的行為當成一個對驅力/攻擊性衝動，與內在衝突之間所做的妥協。在精神分析中對自傷最常見的解析為Cooper（1988）認為個案將原始的攻擊性本能朝向自己，或是原始的死亡本能向外投射之後又朝內，最後這股衝動導向自己。Bennum（1983）認為自我傷害行為是一個人強而有力的想要控制自己的敵意和壓力，這種敵意的衝動可以朝外、也可以朝內成為向內的自我處罰。Bennum的相關研究發現：自傷者在對於自己的責備和挑剔，包括罪惡感和自我責罰的行為傾向，比憂鬱症患者還要強烈，且更容易出現行動化的衝動行為，且對於控制內在敵意和衝動控制力較差（唐子俊、郭敏慧譯，2002）。

2. 客體關係取向（object relations）

自傷行為其實是個體努力的要在不同的自我和客體的表徵之間協調並取得平衡，而這也是個體取得安全感的重要來源。自傷行為因此被解釋成為青少年想要攻擊內化的母親角色，Cooper（1988）認為自我傷害的行為，是一種想要達成和母親分離並獲得自由、戰勝自己想要依附在母親身上的退化感受，所以這種行

為本身是相當有成就感的（唐子俊、郭敏慧譯，2002）。客體關係理論認為除了趨力之外，更加應該注意早期親子關係的影響。

3. 自我心理學 (self psychology)

自傷行為是一種希望鞏固自我的狀態，更確定自我界線，達到安撫自己的功能。某些個案透過自傷行為產生解離和自我感消失，讓自己從痛苦的情緒中解脫出來，具有調節強烈情緒的功能，這樣的行為本身具有重複和儀式的成分，並有內在強迫性的衝動，當焦慮上升，就採取自傷行為來紓解（唐子俊、郭敏慧譯，2002）。

4. 人際取向 (interpersonal approach)

人際關係理論認為人我之間的「人際關係的轉換和競爭」是一個人經驗的主要來源，也是一個人最常遇到的困難。而自傷行為就是自傷者的「一種溝通的方式」，表達自己的失望、挫敗與灰心。此外根據Favazza (1989) 的研究發現：大約有一半的自傷者，第一次發生自傷行為時是有他人在場的，而有三分之一的個案在皮膚上刻了一些文字和象徵，明顯的就是想嘗試與某些人溝通。Simpson (1980) 大部份的自傷者多是在主觀地認為將要受到拋棄的情境下才傷害自己或者是受到重要他人的拒絕之後才傷害自己。Friedman 等人 (1972) 發現青少年自傷者在心理治療時，轉移關係中重複的呈現「害怕被拋棄」的主題，甚至這樣的主題也出現在其他的人際互動中（唐子俊、郭敏慧譯，2002）。

5. 依附理論 (attachment)

對青少年而言親子關係的不協調容易產生自殺意念 (Kandel, Ravies & Davies, 1991)。早期缺乏提供情緒與相互支持的人、沒有良好的依附經驗，容易形成自傷傾向 (Morano, Cisler & Lemerond, 1993)。Adam、Overholser 與 Lehnert (1994) 提出有關少年依附行為與自殺的關係模式，認為早期的依附經驗是自殺的「易罹患因子」，此種內在的作模式一旦形成將影響往後自我價值感的偏低、情緒協調的困難，以及無法形成及維持人際關係時，則孩子在面對人際關係的失落、拒絕與失望時易形成依附危機（引自鄭丞斌，2004）。

(二) 認知行為理論觀點

自傷者採取自傷行為，比較缺乏問題解決能力和因應技巧 (Leibenluft, 1993)。有些個案承認這樣自傷及自殺的威脅的行為是想要影響別人 (Leibenluft, Gardner, & Cowdry, 1987)，他們暫時解決人際問題，但如果他們習慣了用這種

操縱式溝通的方式，實際上是缺乏求助的技巧。林杏真（2002）提出認知論將自傷視為對壓力及挫折的低忍受力，所發展出病態、不良適應的問題解決方式。就認知行為理論而言，自傷個案缺乏改變的動機及應變技巧，需要學習應變技巧來調節情緒。



第二節 自傷行為相關因素與研究之探討

一、相關因素之個人層面

(一) 性別與年齡

自傷行為比較常見於女性，而且大多是在青少年或成年的早期就出現 (Favazza, 1996)。蘇慧君與劉玲君 (1996) 針對「青少年對自我傷害行為之看法與態度」所作之調查報告顯示：在曾想過要自我傷害的受試者中，發現男、女人數百分比在統計考驗上達顯著差異水準，顯示女性受試者有過自傷念頭的比例高過男性。

(二) 疼痛感與自傷

Kirmayer 與 Carroll (1987) 針對慢性自傷者進行了一項神經生物方面的研究結果發現：重複地自我傷害、撞擊行為，會使得慢性自傷者在生理上對於疼痛的感覺較為遲鈍、不敏感，這可能是受到神經傳導物質 enkephalin 的影響。

Leibenluft 等人的臨床經驗中，自傷者對於自傷所帶來的疼痛感之反應主要有下列幾種：

- (1) 某種程度的無疼痛感。
- (2) 會疼痛，而這種疼痛感能使情緒得到紓解。此現象能解釋為：由於自傷者能感受到身體的感覺，而確信自己還活著，而能將心中積壓的情緒緩解。
- (3) 有些自傷者解釋：當疼痛時，能分散不愉快情緒。例如：分散對強烈無法忍受的憤怒情緒之專注。
- (4) 有些自傷者解釋：疼痛感能授予自己能力，超越無助的感覺。而有些自傷者在自傷行為當中經驗到了失真感及人格喪失等解離狀態，這也是某些學者解釋自傷時病人不會覺得痛的機轉 (引自鄭丞斌，2004)。

(三) 性別認同障礙

Zila 與 Kiselica (2001) 強調，有性別認同障礙者容易藉由自傷行為來降低其焦慮情緒，尤其是女性在無法認同其性別或對其性別不確定時，會對自己身體意象產生厭惡感，而長期處在無法認同自己性別時會產生焦慮感，所以藉由自傷行為來攻擊自己的身體，降低因為無法認同性別所產生的心理焦慮 (引自黃雅玲，2003)。

(四)自我分化程度

自我分化 (differentiation of the self)，意指自我在心智上與情感上的脫離與獨立。分化好的個體能夠選擇接受自己的感覺、想法指揮。

分化好的人可以清楚知道自己的界線與他人是可以分開的，反之則是自己與重要他人的負荷，若是在這彼此束縛的關係中含有毀滅的力量則可能導致自殺行為。此外，自我分化可以從「表達」、「接受」、「限制」三個層面來探討（引自鄭丞斌，2004）：

- 1.表達性：自我分化程度低者面對別人時不懂如何表達自己的想法與感受。
- 2.接受性：自我分化程度低者不同意他人看法時，不能接受他人有自主性。
- 3.限制性：自我分化程度低者常會想干涉他人的決定、限制他人的行為。

(五)偏差行為與自傷

Jessor (1977) 發現偏差行為（酗酒、藥物濫用、攻擊行為等）的產生常常有連鎖反應，即偏差行為很少單獨存在，而是多種偏差行為共存、合併成為非行少年的一種生活型態，而內向型的自傷行為也常會與外向型的偏差行為產生相關性。

(六)缺乏問題解決能力

林杏真 (2002) 提出將自傷視為對壓力及挫折的低忍受力，所發展出病態、不良適應的問題解決方式。自傷者採取自傷行為，比較缺乏問題解決能力和因應技巧 (Leibluft, 1993)。有些個案承認這樣自傷及自殺的威脅的行為是想要影響別人 (Leibluft et al., 1987)，他們暫時解決人際問題，但如果他們習慣了用這種操縱式溝通的方式，實際上是缺乏求助的技巧，需要學習應變技巧來調節情緒。

(七)童年創傷經驗之影響

早期創傷 (trauma) 經驗，對於認知發展也有相當程度的影響。受虐兒童會比一般兒童較不會表達自己的內在各種不同的情緒狀態，而這樣的缺陷可能會造成情緒衝動控制不良，可能因而產生自傷行為 (van der Kolk & Fisler, 1994)。自傷者被認為是一種沒有辦法判讀自己情緒的人，他們欠缺足夠的語言能力來有效表達自己內在的狀態並且向他人尋求協助，認知能力的缺陷容易讓自傷者認為自己其實是沒有情緒的 (Leibluft et al., 1987)。尤其是那些曾經受過虐待的個

案，如果再加上和重要他人分離的經驗或是長期受到忽略，常會呈現固著而重複的自我傷害行為，而缺乏安全感的依附關係就會讓這樣的行為繼續下去（van der Kolk & Fislser, 1994）。Favazza（1996）研究提出分離經驗與心理創傷、被忽略感與自我割傷行為皆有高度相關性，自傷者其童年經驗中常有被遺棄、寂寞感、不被愛的經驗與感受，且他們常會帶著這些感受成長，到了青少年、成年有時他們也會相信一些家庭問題是因自己而引起的，所以自己需要一些懲罰（唐子俊、郭敏慧譯，2002）。

二、相關因素之環境層面

（一）家庭因素

在陳毓文（2001）訪談有自傷經驗之青少年中，這些受訪少年之家庭或多或少都有潛在問題，且受訪少年普遍與家人互動經驗都不好，長久以來被認為與青少年的情緒與行為困擾有關，而這些負面家庭經驗成為部分青少年走上自我傷害之一途，影響自傷行為之發生的主要相關家庭因素主要有下幾點：

1. 父母親（夫妻）婚姻關係失和，造成少年在充滿衝突、家庭氣氛不佳的環境中成長時，常常會有寂寞感、覺得自己是不被喜愛的；2. 親子間的溝通問題以及欠缺支持系統是最常被發現與自傷行為相關的重要因素，不當管教，尤其嚴厲的方式也常會造成負面的效果；3. 家庭暴力、受虐、被忽略經驗，遭受家庭暴力的青少年，有不少會選擇離家來避免進一步的暴力受虐，也因此讓自己被貼上「逃家青少年」的偏差標籤（陳毓文，2001）。

（二）學校因素

影響青少年自傷的相關學校層面因素，以下針對與青少年自傷行為有關的學校因素分述如下：

1. 同儕關係：青少年多半認為他們比較能夠從同儕身上得到尊重與情緒上的支持，當他們有心事時也多傾向於對同儕訴說（陳毓文，2001）。有自傷經驗的青少年，同儕關係通常比較差，這使得他們在面對問題的時候無法從同儕身上得到即時的情感支持，因而造成以極端的方式來解決問題。

2. 課業壓力：依據陳毓文（2001）與黃雅羚（2003）的研究結果都發現，學業期待或學業滿意度與青少年的自傷行為有關，尤其是當青少年發現自己的學業成就與期望有落差的時候。

3. 師生關係：學業成就低落的學生，為求保持自尊，這些學生反而會以偏差或退縮的行為來面對他們認為不友善的學習環境。陳毓文(2001)與黃雅羚(2003)的研究結果都發現：「師生關係」或「老師管教態度嚴格」與青少年的自傷行為有關。因此，老師在青少年有需要的時候，若能提供即時的情緒支持與解決問題之方法，有助於青少年避免選擇以自殺、自傷行為來作為面對壓力。

綜合以上結論，影響青少年自傷行為的危險元素是相當多元，包括特殊背景、個人特質、家庭與學校環境等因素，然而，事實上，每位自傷個案，仍然擁有其特殊的經驗與正面的能量，潛藏其中，學校教師應以更接納、開放與好奇未知的態度，傾聽學生的故事，儘可能豐厚個案經驗中的正向能量，而非以自傷元素標籤學生，此乃符合本研究焦點解決短期諮商正向的精神。

三、相關研究之探討

在研究者蒐集研讀相關文獻的過程發現，國內有關自我傷害的研究，其自我傷害一詞，多數都是廣義的，即沒有將自殺、自傷做明顯的區隔，而有關沒有明顯死亡動機的狹義自傷行為之研究主要有六篇：許文耀、林宜旻（1999）；陳毓文（2001）；林杏真（2002）；莊榮俊（2002）；黃雅羚（2003）；鄭丞斌（2004）。相較於自殺以及包含自殺的廣義自傷，狹義自我傷害之研究在國內並不多見，以下將這幾篇之主要研究結果分述於下：

許文耀、林宜旻（1999）的研究指出：生活困境、因應能力及死亡概念，這三個變項是影響青少年於日常生活中累積其不利自己身心狀態的重要因素。如果累積越多，面臨的生活困境越多，因應能力與資源越少，同時具有較多扭曲的死亡看法時，青少年就越容易產生自傷行為，不過本研究中，關於狹義自傷行為也只是其研究的一部份，並非主要研究主題。

陳毓文（2001）其研究結果發現：研究之量化樣本中，有23% 曾有過自傷行為經驗。有過自傷經驗的青少年與父母親的關係較差，所經歷的家庭衝突較嚴重，且其所感受到的整體家庭氣氛也比較不和諧。而學校因素方面：同儕關係、父母與自身的學業期待有落差、學業滿意度、師生關係，也與青少年自傷行為有關。

林杏真（2002）其研究結果顯示：

1. 在生活壓力方面，「家庭事件」和「人際事件」與青少年的自傷行為有關。

2. 在社會支持方面，「父母支持」、「老師支持」、「同學支持」、「情緒性支持」、「工具性支持」及「訊息性支持」均與青少年的自傷行為有關。
3. 在自我強度方面，「自我尊重」、「挫折容忍力」及「制握信念」與青少年的自傷行為有關。
4. 青少年的自傷行為與生活壓力、社會支持、及自我強度有密切的關係，惟社會支持與自我強度兩變項能有效預測青少年的自我傷害行為。
5. 自傷青少年的內在歷程分析發現：
 - (1) 自傷青少年親子互動不良、師生、同儕互動欠佳。
 - (2) 課業壓力和家庭問題是自傷青少年主要的生活壓力事件；面對壓力時，自傷青少年很少求助於父母和師長。
 - (3) 自傷青少年自我概念偏向負面的、缺乏自信、不滿意學業表現及消極面對困難與挫折。
 - (4) 青少年自傷行為本身的意義是自傷而非自殺，其動機不在結束生命，而是一種因應方式，目的在於獲得重要他人的關注、自我懲罰，或是好奇的嘗試。
 - (5) 自傷行為不再復發主要是因為獲得重要他人支持、自我強度增強及壓力釋放。

莊榮俊（2002）其研究結果發現：國中生自我概念中生理自我、心理自我、家庭自我、學校自我、道德自我與學生自我傷害有顯著關。自我概念越高，學生自我傷害越低。自我概念對自我傷害的預測中，以道德自我的解釋力最大。生活適應包括：個人身心適應、家庭生活適應、學校生活適應、社會生活適應四部份，其生活適應越好者自我傷害越低。

黃雅玲（2003）採質性研究方法發現：

1. 青少年自傷經驗之發展脈絡：包括「生活困境」、「自傷導火線」、「引發自傷行為」、「自傷後的正向感受」、「自傷後的詮釋」五個階段，而自傷青少年自傷後的正向感受及主觀詮釋會引發習慣性的自傷行為。
2. 自傷青少年所面臨的生活困境：
 - (1) 家庭困境部分：與父母關係疏離、與父母關係衝突、家庭氣氛不在家庭中受忽略、家庭暴力。

- (2) 人際困境部分：渴望友誼、對人不信任、在人際中封閉、被同儕排斥、對感情態度隨便、性取向認同。
- (3) 學校困境部分：課業壓力及老師管教態度嚴格。
3. 青少年自傷導火線：與家人發生衝突、人際紛爭、感情失落、好奇與模仿、課業壓力、生活挫折及多重因素混雜。
4. 自傷青少年對其自傷行為的主觀詮釋：宣洩情緒、轉移作用、自我虐待、引起別人關心、警惕自己、得到自我控制感、控制情緒、好玩、精神上的死亡。

鄭丞斌（2004）研究結果：

1. 成長歷程方面

- (1) 失功能的家庭生活經驗：其所經驗的家庭生活，整體而言是較不愉快的、有衝突的。
- (2) 憂喜參半的學校生活經驗：學校生活裡的憂與喜，主要都還是與同學有關。
- (3) 重義氣怕孤立的同儕互動經驗：重視同儕友誼，女生尤其在意是否被同儕接納喜愛。
- (4) 我愛的人傷我最深之情愛經驗：主要的情傷有---被拋棄的失落感覺、愛了不該愛的人、得不到對方對等的善意回應、懷孕墮胎、最愛的人跟自己最要好的朋友在一起。

2. 自傷青少年的犯罪、虞犯、外向型偏差行為：

翹家、中輟、翹課、打架、抽煙、喝酒、違反校規、使用違禁藥物、深夜在外遊蕩、校園非行團體等偏差行為與誤觸法網。

3. 自傷經驗

- (1) 引發自傷行為的主要導因：1. 現實生活中來自家庭、學校、同儕、感情的創傷。2. 宣洩負面情緒：自傷的發生常常是導因於想宣洩負面情緒，而這些負面情緒以憤怒最常出現，其次為沮喪、難過，心情顯得煩躁、有恨意。3. 因同儕順從或觀察模仿覺得好玩好奇而自傷。4. 也有可能是因童年遭嚴重家暴而衍生了後續的生理因素。
- (2) 自傷經驗讓自己與自傷次團體更親近有位受訪者表示曾因自己的自傷行為而感覺自己與自傷次團體更親近。

4. 再自傷之可能性

- (1) 再自傷傾向如果自傷者認為自傷行為是具有「發洩情緒」、「排遣無聊感」的功能，則自傷較容易復發。
- (2) 自我期許不再自傷如果對過往自傷行為感到後悔或隨著心智成長而對自傷有所省思、覺察，則傾向自我期許不再自傷。此外，學習了其他較適當的宣洩情緒方法、重要他人的勸阻力量，也能對自傷者的自傷行為有某種程度的抑制。
- (3) 割與不割的掙扎也有受訪同學表示擺盪在「割」與「不割」之間的內隱心理歷程，是掙扎痛苦的。

5. 自我概念方面

- (1) 偏負面的自我概念：整體而言自傷青少年的自我概念是比較偏負面的、傾向自我批評的。
- (2) 低自我肯定不利於抗拒傷害反應，因此自我肯定在自傷歷程中具影響性。

綜上所述，國內以狹義自傷行為的研究仍然太少，且對象以國中生為主，另外就青少年發生自傷行為的導因，主要可歸類五大項：家庭因素、學校因素、同儕因素、感情因素、好奇模仿。主要是現況與經驗探討，被未有以諮商技巧介入的研究，研究者身為高職輔導教師，近年來遇見青少年自傷情況愈來愈嚴重，希望以諮商技術介入自傷個案輔導的方式，了解其改變的狀況與歷程。因此，本研究以質性研究方法來探索焦點解決諮商對青少年自傷行為效果的研究。

第三節 焦點解決短期諮商理論

De Shazer (1996)指出，焦點解決短期諮商 (solution-focused brief counseling, SFBC) 在一開始時，是由歸納法 (deductive manner) 組成，也就是說SFBC是由觀察案主和治療師在治療中如何「解決問題」，而歸納觀察結果。這個發現也就是SFBC的基本原則：1.如果東西沒有壞，不要修理它。2.一但發現了什麼方法有效，儘可能使用它。3.如果什麼方法無效，不要一試再試這個方法，開始找尋別的方法 (劉婷譯，2002)。

另外，焦點解決短期諮商的發展前提來自反抗，反抗傳統心理治療對人、對生存問題，及解決問題的前提。在過去專業教育與訓練中，總是特別強調「我們自己」是專家，能夠為當事人指認、診斷和治療問題；如此往往使個案與治療師進入惡性互動和「談論問題」(problem talk)，而非「解決問題的談話」(solution talk)。焦點解決短期諮商努力要讓治療成為當事人導向。換句話說，在事件中沒有所謂最後真理與最正確的方向。而焦點解決短期諮商就是，堅持採取「未知」(not-knowing) 的立場。這樣的立場承認當事人是自己生活的專家，而且知道那些東西最符合自己的需求。

由於焦點解決諮商是屬於短期諮商取向，所以本研究將先針對短期諮商之歷史背景進行說明，然後再引導出焦點解決短期諮商之發展演進，現茲分別說明如下：

一、 焦點解決短期諮商緣起

焦點解決技術運用於短期諮商主要是由 Steve de Shazer 及 Insoo Kim Berg 夫婦在1970年美國威斯康辛州密爾瓦基 (Milwaukee) 在所發展出來的一種短期心理治療或諮商方法。該中心的成員早期都來自於Mental Research Institute簡稱MRI，而 Steve de Shazer 及 Insoo Berg 夫婦亦是心理研究機構的成員之一。MRI 這個機構的創建主要是繼承了心理諮商大師 Milton Erickson 的啟發性貢獻，如：不以病理學的觀點看待人類行為、不特別探究問題之原因、不認為當事人會抗拒改變、每個當事人都想要改變、利用個案本身的資源協助當事人達到其目標、強調尊重當事人的能力、諮商是要幫助當事人探索改變的線索等，都對焦點解決具有相當重要的影響 (de Shazer, 1985；蘇世修，2002)。

Murphy (1997) 認為焦點解決治療在觀念與實務上受到 Milton Erickson 的影響有 (蘇世修, 2002) :

- (一) 注重時間的效益：Erickson認為個案的改變與治療時間的長短並無多大的關係，而且也認為改變並不一定要對過去的歷史作長時間的處理。他以為應花較多的時間在於「解決」而非「問題」上面。
- (二) 焦點集中在「未來」：Erickson的「時間假設」與「水晶球」的技術引導個案去假想一個「沒有問題的未來」，然後再描述是如何解決問題的。這種技術可以挖掘出個案內在的資源與潛力，亦將其焦點由「有問題的過去」轉移到「較好的未來」。
- (三) 強調「小改變」：在導向改變的目標過程當中，Erickson 強調小的改變，並藉由擴大這些改變以達到治療的目標。
- (四) 利用個案的資源：Erickson 視個案為有內在資源與能力的個體，諮商員的工作只要幫助個案去意識到並善加利用其資源在解決問題上面。他認為有效的治療就是「擴大改變的可能性」，而非侷限於「唯一且正確」的治療介入。
- (五) 將個案看成只是「被卡住」(stuck) 而非「生病」(sick)：Erickson認為應該善加運用個案的習慣、興趣和能力，以設計適當的介入策略。

Insoo Berg 是韓國裔，她將東方之太極陰陽系統平衡與「變」的觀念放入諮商中。此諮商結合東方的思考，如圖2-1 中的太極圖，其系統中有「黑」(問題發生時的互動)與「白」(問題不發生時的互動)，MRI是將黑的部分修改，而BFTC卻是從白的部分加以擴展；在整個系統是固定平衡的情況下，一旦白的部分擴大一些，則黑的部分就會減少一些，於是整個系統的改變就因此發生了，由於BFTC基於正向思考及諮商時間經濟等因素，使得這套諮商技術迅速地在美國諮商學界竄起，廣泛被應用到有時間限制的諮商及諮商機構，也包括學校在內(樊雪春, 1998, 頁13)。

近年來，焦點解決取向短期諮商精神中融合了其他諮商學派的精神與技巧。如注重個案的自主性，將問題外在化的技巧，以神奇問句探索個案的個人目標等都與個人中心學派精神吻合。同時也融入了改變的循環模式(cycle of change model)以及心理劇、幻想、繪畫治療、等治療技巧(O'Connell, 1998)。使得焦點解決取向的諮商內容與技巧更形豐富(蘇世修, 2002)。

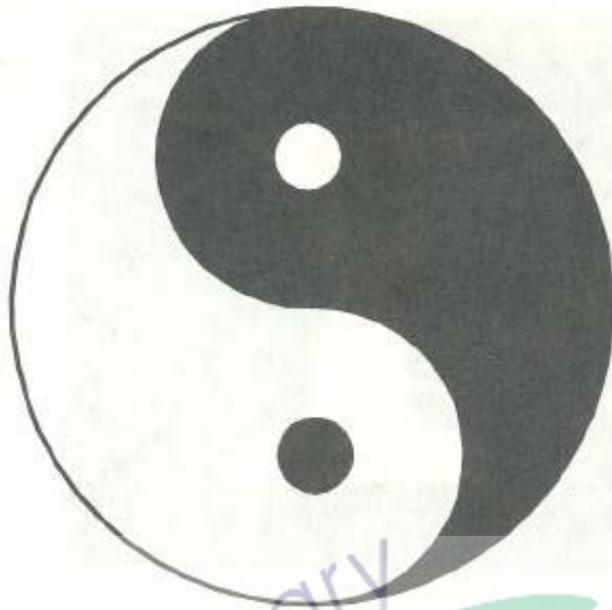


圖 2-1 系統平衡與諮商改變觀

資料來源：出自樊雪春（1998：13）

二、焦點解決短期諮商之基本假定

研究者現將綜合整理國內外學者針對焦點解決短期諮商之十二項基本精神與假定，茲列述如下（Walter & Peller, 1992；洪莉竹，1998；翁幸如，2000；張德聰，1999；許維素，2003；蘇世修，2002）：

- (一) 「正向焦點」思考是有益的：當事人把思考焦點放在積極的、未來問題的解決上，就可以催化當事人朝向所期待的方向改變，諮商員的責任就是要將當事人對問題抱怨的談話，引導至正向解決問題及未來導向的談話，即是將焦點放在朝向目標導向的談話，而非問題導向的談話。
- (二) 成功的「例外經驗」帶出問題的解決：事實上沒有一個人是無時無刻都在困擾之中，不論是多麼麻煩的問題，也都總有問題不發生的時候，這就是所謂的「例外」。例外往往是當事人的能力和資源所在，可以導引出問題解決的方案與策略。
- (三) 沒有一件事是永遠相同的，所以改變是時時在發生：因為改變不斷再發生，所以溝通不良的家庭也可能有溝通不錯的情況發生
- (四) 小改變可以導致大的改變：從小的改變開始著手，事情比較容易成功。

- (五) 諮商員與個案合作是必然的：基本上當事人會願意與諮商員合作，他(她)會告訴諮商員有關自己認為「改變」的想法和期待，當諮商員清楚瞭解當事人的想法與作法之後，會協助當事人去實行並加以鼓勵。
- (六) 人們是自己的資源—人們擁有解決自身問題所需的能力：凡事都有轉圓的餘地，所以只要是人的問題，都有解決的方法，只不過解鈴還需繫鈴人，別人是無法代勞的。
- (七) 「意義」與「經驗」是相互建構的：一個人透過本身的經驗，而形成對外在世界的解釋；同一情境或行為，不同的人會賦予不同的意義。
- (八) 經驗的描述與行動的選擇是相互循環的：個體對於某一問題或目標的描述和個人的行動之間，有一種相互循環的關係存在。
- (九) 意義存在個體反應當中：訊息的意義可從接收到的反應中來判斷，這是強調人與人的互動當中，彼此的知覺是相互影響的，彼此看待對方行為的方式會受到自我經驗及知覺的影響。
- (十) 當事人是專家：在SFBC中，並不特別去探究問題行為之根源，其認為當事人是具有功能的個體，且強調當事人具備所有改變現狀的資源及能力。
- (十一) 整體性—牽一髮而動全身：當個案敘述目標、解決問題的方式，或其所作所為有任何改變時，都會影響個案與涉及其中的每位個體之互動。
- (十二) 訓練團體成員：在訓練團體或諮商團體中的成員，他們分享自己的目標及期望，且試著行動以促使目標之達成。所以，諮商者不要試圖為每位成員作診斷，也不要替他們決定未來的方向。

三、焦點解決短期諮商之諮商流程

焦點解決短期諮商視整個晤談的過程就是一種專業的介入，過程中用焦點解決導向的晤談技巧，使個案在晤談的過程中對自己問題情境的看法、思考與感受，都能有所轉變。根據蘇世修（2002）整理焦點解決短期諮商流程之相關文獻與研究報告發現，有許多學者所發展出的焦點解決會談之流程及架構，均以 de Shazer 於1985與1988年所提出的會談流程為核心。de Shazer（1985）首次描述焦點解決的諮商過程分為：（1）介紹 BFTC 以及諮商的過程；（2）陳述抱怨；（3）探討抱怨的「例外」情形；（4）建立諮商目標；（5）確定可能解決的方法；（6）暫停諮商；（7）傳達來自團隊的訊息。O'Hanlon 與 Weiner-Davis（1989）則依

據其諮商流程予以簡化，認為第一次晤談可以（1）尋找任何潛能與例外；（2）如果（1）無效時，則使用假設解決問句；（3）如果前兩項都無效時，則分派觀察型作業請個案回去對問題多一點思考。於往後接下去幾次的晤談裡，若作業結果有效則多做一些；如果作業未做，則重新對問題詳細定義。

O'Connell (1998) 將焦點解決諮商的對話統整為：改變性談話、解決性談話、策略性談話三大部分。這三個部分並沒有邏輯線性的關係，而是隨著諮商的進行，個案游移在問題與解決上，過去與現在、個人與系統時，由諮商員彈性運用之。而 Webb (1999) 亦提出焦點解決諮商的 4P 流程，其中包括目標 (Purpose)、潛能 (Potentials)、計畫 (Plan) 及進展 (Progress) 等四個階段，這是一個對話與互動，也是問題解決的過程見圖 2-2 (引自 Webb, 1999；許維素，2003)。

目前較常採用的焦點解決短期諮商所進行的一次諮商過程主要有：「開始階段」、「例外的尋找」、「評估目標」、「中場休息」、「支持與讚美」，以及「家庭作業」等六項重要的基本流程（見圖 2-3），但整個過程仍可歸納為三大階段，分別為：（1）建構解決的對話階段；（2）休息階段 (break)；（3）正向回饋的階段。通常個案將進行一次或連續多次（平均為五次）的諮商歷程，其時間則與一般晤談時間相同，大約六十分鐘；而第一階段約為四十分鐘，其他兩階段則各為十分鐘左右。研究者將針對每一階段之諮商流程及順序歸納如表 2-3，並分述如下（許維素，1998；翁幸如，2000）：

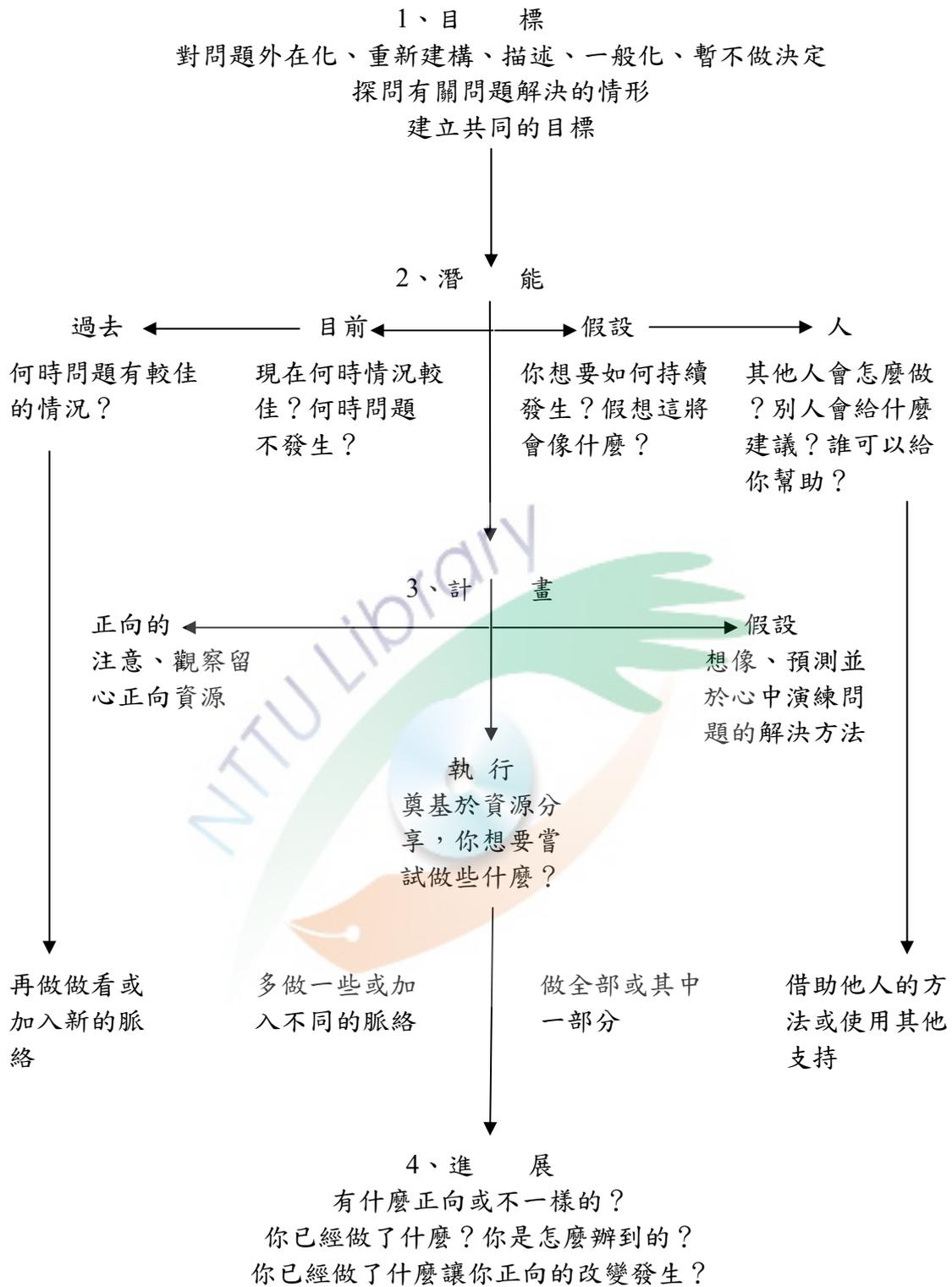


圖 2-2 Webb 的焦點解決晤談流程圖

資料來源：出自Webb (1999)；張德聰 (2006：141)

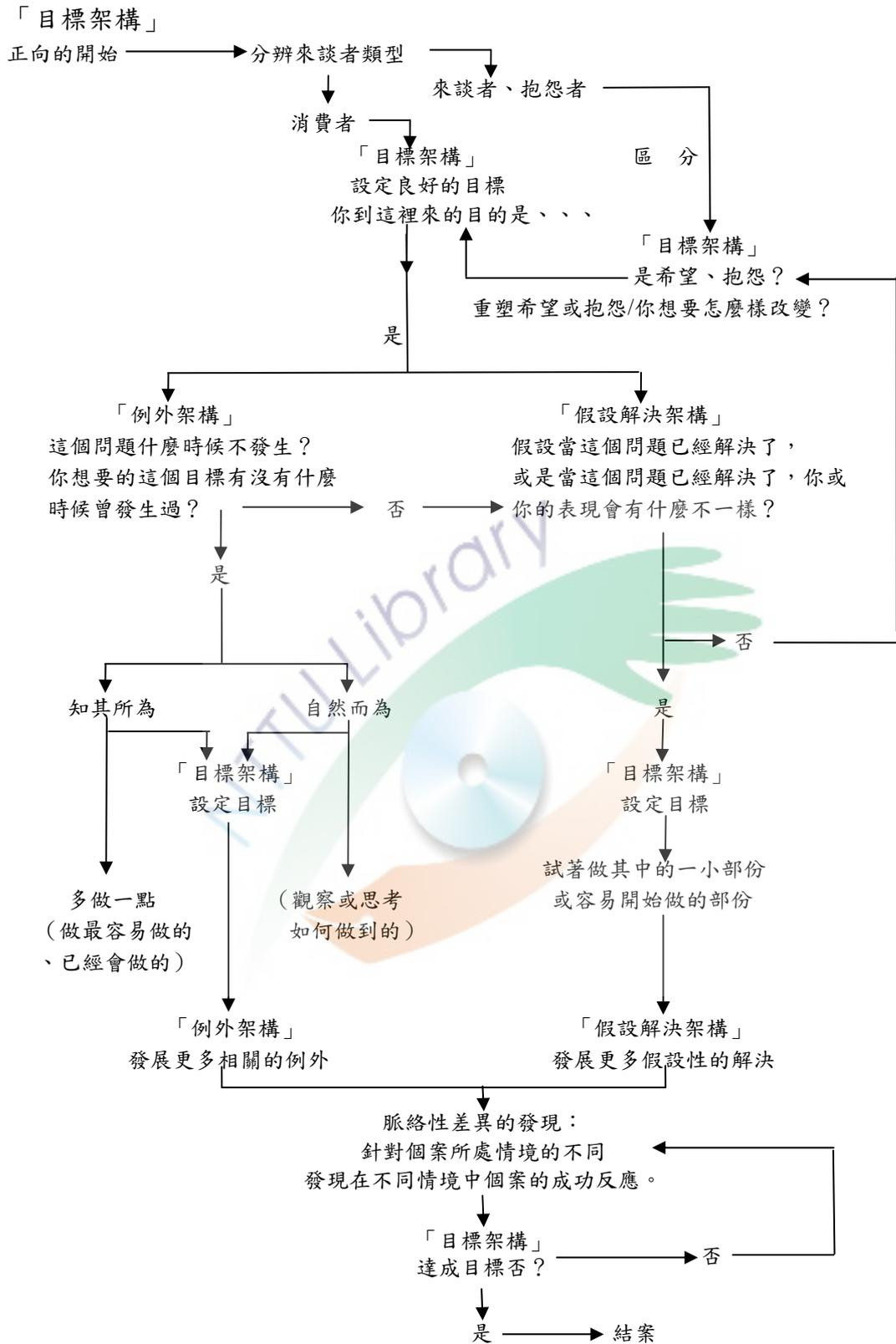


圖 2-3 以「目標架構」、「例外架構」及「假設解決架構」所形成的路徑圖

資料來源：出自許維素 (1998：33)

（一）建構解決的對話階段

第一階段是晤談的主軸，是以諮商員與個案的對話為主，並透過建構解決途徑的對話架構，包括目標架構（含正向開場與設定目標）、例外架構、假設解決架構等，完成資料收集及引發個案正向思考的目標。在對話的過程中，諮商員透過「建設性預設問句」（the question of constructing presupposition）所選擇的方向、所使用的語言而產生的暗示與教育作用，企圖影響個案改變他（她）的知覺，導引出正向解決的思考方式。所以，諮商的過程是著重「改變」的對話歷程，在這過程當中，強調正向、建設性的取向，而解決的方法自然會被引發形成。

1. 介紹治療過程：與個案所進行的寒暄、簡介一小時之結構場面，其中包括進行到四十分鐘左右時會休息五至十分鐘，諮商員將利用此時段與協同工作小組成員（係指協同者或觀察員）進行討論，或整理有關個案的重要訊息，以給予回饋。若有採用協同工作小組型式，則必須事先讓當事人瞭解。
2. 確定目標行為：先以傾聽、接納的態度，收集個案或重要他人的抱怨，然後再使用循環式問句（circular question）、排序（ranking）、評量式問句（scaling）等技術，使個案從抱怨提升為希望改變之目標。
3. 使用標定及排序的技術，以進一步確定個案的主要目標行為。
4. 尋找例外經驗或發展假設性之解決策略：將焦點集中在問題不發生的時間、地點、活動……等細節上，並使用例外性問句（exception question）、奇蹟式問句（miracle question）、評量式問句等引導出例外及解決問題之彈性，並開發個案的內在資源，讓個案發現那時自己是如何做到的。

（二）休息階段

在第一階段進行四十分鐘之後，諮商員告知個案要休息十分鐘並會離開諮商的場所，並且要與協同工作小組討論之後，才會再回來給予個案一些回饋。在這休息階段當中，諮商員可以獨自暫時跳離諮商的情境，以回顧與整理第一階段中個案對其問題解決所提及之有效解決途徑，及思考如何對個案進行有效之回饋。這個過程是由諮商員與最後觀察整理諮商進行的協同諮商小組成員，共同進行討論，以給予個案兩個方向的回饋：一是給予個案稱讚；二是整理個案已用過有效的策略來作為家庭作業。

(三) 正向回饋的階段

在第三階段中，諮商員再回到諮商晤談的場地，並以正向的回饋、有意義的訊息及家庭作業，提供在休息階段時所設計的介入策略給個案參考，以促進個案行動與改變之發生。在這個階段當中，諮商員對個案的「讚美」(compliment)主要是提出對個案本身和其正向資源、能力之鼓勵，並給予個案「訊息」，暗示其可以做得更多、更好，以朝向問題解決之道路前進。此外，諮商員也會提出家庭作業，以作為個案於下次諮商前，必須完成的作業或任務(Walter & Peller, 1992)。

表 2-3 焦點解決短期諮商的流程

階段分配	晤談順序	時間
第一階段	1.對話架構(介紹諮商過程) 2.目標架構(正向開場白與設定目標;進一步確定主要目標行為) 3.例外架構 4.假設解決架構	40分鐘
第二階段	諮商之暫停時間(與幕後觀察諮商的協同者或觀察員進行討論)	10分鐘
第三階段	讚美 訊息提供 家庭作業	10分鐘

資料來源：出自許維素(1998)；翁幸如(2000)

第四節 焦點解決諮商相關實徵研究之探討

一、國內十年來焦點解決短期諮商實徵研究現況分析

研究者分析目前國內SFBC實徵研究中，博士論文5篇，碩士論文32篇，共37篇論文。最早出現在張德聰（1998）的《運用焦點解決法於成人生涯轉換諮商效果之研究》博士論文，以後相關研究逐年增加，尤其2004全年論文就有十篇之多，研究者整理如表2-4。相較於最早1970在美國創立焦點解決短期諮商學派，相差28年左右。但SFBC在世界各地已經廣泛被介紹與應用（引自劉婷譯，2002），而SFBC在國內發展雖不到十年，不過也同國外發展蓬勃。

表 2-4 焦點解決短期諮商國內碩博士論文出版狀況表

年份	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
出版數量	1	2	1	4	8	6	10	5

（一）研究對象而言：對象年齡範圍從國小五、六年級至成人皆有，總共37篇論文中，國小高年級5篇；國中9篇；高中職3篇；大學生11篇；教師3篇；家長4篇。其中以大學生為研究對象者最多，高中職最少。研究者發現以大學學生為研究對象最常出現在最近2~3年，反而對國中與國小為對象的論文減少，研究者整理，如表2-5。

（二）研究進行方式：如表2-5，團體諮商18篇，個別諮商19篇，研究數量相當。而團體諮商又以實驗法量化研究占最多，大多採前後測設計，並以量表呈現諮商效果。團體諮商18篇中只有2篇採取質性研究，其論文分別為吳偉苓（2005）與史莊敬（2005）。前者吳偉苓（2005），以團體前後的個別訪談為主要的資料，以進行資料分析，團體前的訪談用以瞭解成員的起點行為，團體後的訪談則用以瞭解輔導之成效；史莊敬（2005）則在每次團體諮商後，成員馬上接受團體重要事件訪談，以了解其知覺之團體重要事件與該事件之助益。

另外就個別諮商而言，19篇中大多採質性研究，唯陳清泉（2000）《焦點解決諮商效果之研究---巡迴架構分析法的應用》博士論文與鄭慧君（2005）《焦點解決網路即時諮商對大學生人際困擾輔導成效及相關議題之探討》碩士論文，以上2篇

採量化研究。陳清泉（2000）應用巡迴架構分析法分析諮商歷程，針對六位當事人，進行一到四次的個別諮商與標準化開放式訪談，諮商與訪談的過程全部錄音轉騰為逐字稿，以做為內容分析的材料。使用「自我評量表」與「訪談評量表」，以t檢定分別考驗當事人於諮商前與諮商終結時，以及每次諮商前後在「自我評量表」上各分量表的得分。鄭慧君（2005）採取「等組前後測」設計之準實驗法，受試者為中部某大學之女大學生，共計十六名；其中，八名實驗組受試者接受諮商員每週一次，一次約50分鐘，為期2-6次的焦點解決網路即時諮商，控制組則不接受實驗處理。研究採用的研究工具，包括：人際互動評量表、焦點解決網路即時諮商滿意度調查表、及焦點解決網路即時諮商後訪談大綱等三種。該研究以「人際互動評量表」前測為共變量，進行單因子共變數分析，考驗實驗組與控制組前、後測分數的差異。此外，研究者在實驗組結束諮商的兩週內，針對實驗組進行「焦點解決網路即時諮商滿意度調查表」及依照半結構式問卷「焦點解決網路即時諮商後訪談大綱」為架構，進行約30分鐘的訪談，以瞭解當事人在經由焦點解決網路即時諮商後之輔導成效與相關議題，該研究採質與量的方式。

（三）資料蒐集方式：如表2-5，使用回饋問卷7篇；諮商逐字稿19篇；焦點團體訪談11篇；重要他人訪談5篇；個案訪談13篇；低結構式訪談1篇；半結構訪談7篇；標準化開放式訪談2篇。其中以使用諮商逐字稿分析為資料者最多。而資料收集方式則以個案訪談13篇與焦點團體訪談11篇為最常使用的方式。

（四）資料蒐集的技術而言：如表2-5，採用人際歷程的回憶（IPR）由實徵研究可看出3篇分別為：簡正鎰（2003）；李明晉（2004）；邱美華（2005）。另外3篇則使用重要事件的方式蒐集資料分別為：謝蕙春（2002）；吳欣蕙（2003）；史莊敬（2005），如此的方式最大的特色在於可以產出真實又具啟發性的豐富敘說資料。

（五）資料分析而言：如表2-5，採編碼與歸納方式，有5篇分別是陳清泉（2000）、張佳雯（2002）、黃雪瑛（2002）、鄭文烽（2003）、李明晉（2004）等。採諮商歷程分析共19篇。可見得國內研究者已經從過去把效果研究重心，漸漸轉往想確認治療過程中與案主良好進展有關因素是什麼。

表 2-5 焦點解決短期諮商國內實證研究之分析表

編號	研究者(年份)	對象年齡					進行方式		研究設計		資料收集方式								技術		分析		
		國小高年級	國中	高中職	大學生	教師	家長	團體	個別	實驗法	質化	回饋問卷	諮商逐字稿	焦點團體訪談	重要他人訪談	個案訪談	低結構式訪談	半結構訪談	標準化開放式訪談	人際歷程訪談	重要事件訪談	編碼與歸納	諮商歷程分析
1	張德聰(1998)				1			1	1		1												
2	翁幸如(1999)	1						1	1		1		1										
3	羅華倩(1999)			1				1	1		1		1		1								
4	陳清泉(2000)				1				1	1			1			1	1					1	1
5	周奕伶(2001)		1						1		1		1									1	1
6	梁馨方(2001)		1						1		1		1										1
7	何仲蓉(2001)			1					1		1		1										1
8	林佩郁(2001)	1						1		1	1			1	1								
9	陳曉茹(2002)	軍中心輔人員							1		1		1					1					
10	林世莉(2002)						1	1		1													
11	張佳雯(2002)		1					1		1	1			1		1							1
12	蘇世修(2002)		1					1		1				1									1
13	周惠文(2002)			1				1		1				1	1								
14	謝蕙春(2002)				1				1		1		1								1		1
15	黃雪瑛(2002)				1			1		1					1							1	1
16	林怡光(2002)	1							1		1		1										1
17	鄭文烽(2003)		1					1		1				1	1	1						1	1
18	李麗華(2003)		1					1		1					1	1							
19	吳欣蕙(2003)						1		1		1				1		1				1		1
20	黃麗芬(2003)		1					1		1					1								
21	簡正鑑(2003)					1			1		1		1		1					1			1
22	蔡翊楨(2003)				1				1		1		1										
23	陳盈芊(2004)					1			1		1				1								1

24	黃啟明(2004)				1				1		1		1								1		
25	陳美文(2004)		1						1		1		1								1		
26	李書藝(2004)	網路即時通參與者								1		1		1									
27	蔡玉華(2004)	1						1		1		1		1									
28	陳慧足(2004)					1			1		1				1		1						
29	李明晉(2004)				1				1		1		1		1			1	1		1		
30	謝時(2004)						1		1		1		1		1						1		
31	李珮琳(2004)		1					1		1		1		1	1						1		
32	彭智絹(2004)	1						1		1		1											
33	邱美華(2005)				1			1		1				1			1		1		1		
34	吳偉苓(2005)						1	1			1				1		1						
35	林俊德(2005)				1				1		1				1	1							
36	鄭惠君(2005)				1				1	1	1	1	1		1		1						
37	史莊敬(2005)				1			1			1			1		1				1			
合計 37 篇		5	9	3	11	3	4	18	19	18	22	7	15	11	5	17	1	7	2	3	3	5	19

(六) SFBC 使用標準化測驗蒐集資料現況

研究者依團體諮商與個別諮商方式分開整理，由現況可知18篇團體諮商方式，只有2篇未使用標準化測驗，分別為吳偉苓（2005）與邱美華（2005），其餘有些使用既有的心理測驗，有些則使用改編或自編的測驗，作為輔導成效的評估(見表2-6)。至於個別諮商方式19篇中，只有4篇採用測驗評量，分別為陳清泉（2000）、吳欣蕙（2003）、陳美文（2004）與鄭惠君（2005）（見表2-7）。

表 2-6 焦點解決短期諮商之焦點團體與使用標準化測驗之摘要表

研究者(年份)	進行方式 研究設計				資料收集方式
	團體	個別	實驗法	質化	標準化測驗
張德聰(1998)	1		1		「成人生涯轉換量表」、「個別諮商諮商過程評量表」「團體檢核表」「成人生涯轉換個別及團體輔導學員參與調查表」。
翁幸如(1999)	1		1		「兒童情緒感受問卷」、「兒童生活適應量表」、「親子關係量表」
羅華倩(1999)	1		1		「害羞量表」、「人際關係量表」、「自我意識量表」及「社會自尊量表」
林佩郁(2001)	1		1	1	「父母及親子關係意見量表」、「兒童自我觀念量表」及「行為困擾量表」測量受試者前、後及追蹤測
林世莉(2002)	1		1		「父母教養態度」、「父母教養方式」量表、「特定子女特定特定良好行為」及「子女知覺母親教養行為改變」檢核表
張佳雯(2002)	1		1	1	前後施測「人際關係量表」
蘇世修(2002)	1		1		「生氣事件反應量表」、「生氣因應量表」
周惠文(2002)	1		1		以「納西自我概念量表」上之「自我概念量尺」、「補充分數」及自我總分等分量尺得分為依變項
黃雪瑛(2002)	1		1		李詠秋(民90)修訂的生涯自我效能量表的分數團體前、後立即施測
鄭文烽(2003)	1		1		「青少年社會行為量表」，分別於實驗團體前、後立即進行施測，並於團體結束後四週實施追蹤測量
李麗華(2003)	1		1		「學習適應量表」為依變項
黃麗芬(2003)	1		1		依變項為林杏足(民92)所編「青少年自尊量表」八個組合分量尺與整體自尊總分的分數的分數
蔡玉華(2004)	1		1		依變項為「兒童情緒感受問卷」
李珮琳(2004)	1		1		「青少年自尊量表」為依變項
彭智絹(2004)	1		1		「個人感受量表」、「自我概念量表」、「兒童社交技巧量表」為測量工具
邱美華(2005)	1		1		
吳偉苓(2005)	1			1	
史莊敬(2005)	1			1	填寫「人際困擾自我評量表」，作為接受改變內涵訪談之依據
合計	18	0	16	4	

表 2-7 焦點解決短期諮商之個別諮商與使用標準化測驗之摘要表

研究者(年份)	進行方式 研究設計				資料收集方式
	團體	個別	實驗法	質化	標準化測驗
陳清泉(2000)		1	1		「自我評量表」
周奕伶(2001)		1		1	
梁馨方(2001)		1		1	
何仲蓉(2001)		1		1	
陳曉茹(2002)		1		1	
謝蕙春(2002)		1		1	
林怡光(2002)		1		1	
吳欣蕙(2003)		1		1	自編之問卷
簡正鑑(2003)		1		1	
蔡翊楨(2003)		1		1	
陳盈芊(2004)		1		1	
黃啟明(2004)		1		1	
陳美文(2004)		1		1	以「中文網路成癮量表修訂版」篩選
李書藝(2004)		1		1	
陳慧足(2004)		1		1	
李明晉(2004)		1		1	
謝 時(2004)		1		1	
林俊德(2005)		1		1	
鄭惠君(2005)		1	1	1	「人際互動評量表」「網路即時諮商滿意度調查表」及依照半結構式問卷「網路即時諮商後訪談大綱」為架構
合計	0	19	1	18	

二、SFBC 國內實證研究問題形式與成效之現況與分析

(一) 從個案類型分析如下：負面情緒 3 篇、學習問題 2 篇、生涯問題 4 篇、親職問題 7 篇、害羞問題 2 篇、低自尊問題 5 篇、偏差行為問題 4 篇、人際問題 6 篇。以親職問題、人際問題與低自尊為最常見類型，見表 2-8。

表 2-8 研究對象問題與諮商效果分析表

問題	研究者	研究對象問題	立即效果	追蹤效果
負面情緒	蘇世修(2002)	國中生氣情緒管理	+	+
	蔡翊楨(2003)	大學生情緒問題	+	
	蔡玉華(2004)	國小高年級負向情緒	+	+
學習問題	李麗華(2003)	國中生學習適應欠佳	+	+
	黃啟明(2004)	大學生二分一學分不及格	+	
生涯問題	張德聰(1998)	大學生生涯轉換困擾者	+	
	黃雪瑛(2002)	大學生生涯自我效能	-	+
	蔡翊楨(2003)	大學生生涯	+	
	李明晉(2004)	大學生生涯問題	+	
親職問題	翁幸如(1999)	國小高年級雙親衝突個案	-	-
	林佩郁(2001)	國小高年級單親兒童	+	+
	林世莉(2002)	國小學童家長親職教育	+	
	林怡光(2002)	國小高年級繼親兒童親子關係	+	
	吳欣蕙(2003)	自閉症兒童母親	+	
	謝 時(2004)	青少年親子互動之家長	+	
	吳偉苓(2005)	中輟高危險群學生家長	+	
	羅華倩(1999)	高中職害羞學生	+	-
害羞問題	彭智絹(2004)	國小高年級害羞學童	+	+
	周奕伶(2001)	國中低自尊個案	+	+
低自尊	周惠文(2002)	高中職生低自我概念	+	+
	謝蕙春(2002)	大學生低自尊個案	+	
	黃麗芬(2003)	國中生低自尊	-	+
	李珮琳(2004)	國中生低自尊	+	+

偏差行為	梁馨方(2001)	國中中輟復學生	+	+
	何仲蓉(2001)	違反校規面臨退學	+	
	鄭文烽(2003)	國中生青少年偏差行為	+	+
	陳美文(2004)	國中生具網路沉迷現象	+	
人際問題	何仲蓉(2001)	高中職人際衝突	+	
	張佳雯(2002)	國中人際關係	+	
	蔡翊楨(2003)	大學生人際	+	
	李明晉(2004)	大學生人際問題	+	
	鄭惠君(2005)	人際困擾大學生	-	-
	史莊敬(2005)	人際困擾大學生	+	
其他	陳清泉(2000)	各種不同問題之大學生	+	
	陳曉茹(2002)	軍中心輔人員，對其諮商專業能力的影響情形	+	
	陳盈芊(2004)	認輔教師之輔導知能之認知基模的影響	+	
	李書藝(2004)	了解以網路即時通為媒介之焦點解決取向網路即時諮商	+	
	陳慧足(2004)	曾修習過焦點解決短期諮商課程及督導，且目前仍持續使用 SFBC 之輔導老師	+	
	林俊德(2005)	三位主動求助之大學生	+	

(二) 從諮商效果而言

效果的評定方式，有些採取立即效果，有些採取立即與追蹤效果兩種一起評量。研究者分析如下(見表 2-8；2-9)：大部分研究能產生輔導效果，有 2 篇未顯出立即與追蹤之輔導效果，分別為翁幸如（1999）與鄭惠君（2005）；另外有兩篇研究雖未能顯示立即效果但出現追蹤效果，其一為黃雪瑛（2002）《焦點解決短期諮商生涯團體對大學生生涯自我效能輔導效果之研究》論文顯示，生涯自我效能立即輔導效果不顯著，但實驗處理四週後在焦點組生涯自我效能有明顯的追蹤效果。其二為黃麗芬（2003）對低自尊國中生提升自尊立即輔導效果不顯著，但實驗處理四週後，在「學業自尊」有顯著持續輔導效果，其餘分量尺則未有顯著持續效果。研究者發現這些未達顯著輔導效果的研究 3 篇是採團體諮商方式，分別是翁幸如（1999）、黃雪瑛（2002）與黃麗芬（2003）的實徵研究，另一篇鄭

惠君（2005）的研究雖是個別諮商，但採取往網路即時諮商方式，而這 4 篇皆採取標準化測驗評量，採實驗法。研究者認為諮商效果不顯著的理由，一方面可以考量 SFBC 在團體諮商中的輔導效果程度較難控制外，另一方面思考如何評量輔導已產生效果的評量工具，標準化的評量工具往往低估了輔導效果，因為改變是種不斷的過程，個案比過去感覺更有能力感，或是個案產生的輔導效果未被列入標準化測驗評量中，以致於可能造成實徵研究未產生顯著效能。



表 2-9 焦點解決短期諮商國內實證研究問題形式與成效之摘要表

編號	研究者(年份)	研究對象問題	輔導效果
1	張德聰(1998)	大學生生涯轉換困擾者	1.在生涯之自我實現及生涯趨力；及家庭生涯適應因素等三個因素，後測顯著高於前測。2.於「自我控制、重要他人支持因素得分之平均數，後測顯著高於前測。
2	翁幸如(1999)	國小高年級雙親衝突個案	「情緒感受」、「生活適應」及「親子關係」方面雖不具有立即性及追蹤性之輔導效果，但對有此類困擾的個案，在減少負向情緒、增進生活適應及親子關係上均有所幫助。
3	羅華倩(1999)	高中職害羞學生	1.害羞行為表現、認知反應、情緒反應及生理反應等依變項具有立即輔導效果；但對於內在自我意識、公眾自我意識、社會焦慮、人際關係、社會自信及人際勇氣等依變項之立即輔導不顯著。二、實驗處理四週後，在害羞行為表現、情緒反應、生理反應及人際勇氣上具有顯著追蹤輔導效果；在害羞認知反應、內在自我意識、公眾自我意識、社會焦慮、人際關係及社會自信之追蹤輔導效果不顯著。
4	陳清泉(2000)	各種不同問題之大學生	「自我評量表」上各分量表的得分，後測顯著高於前測，其認知、情緒或行為方面有一些改變。2.諮商歷程中，如果當事人的口語反應「談論改變」次數多於「談論問題」，其在「自我評量表」上各分量表的得分，後測顯著高於前測。
5	周奕伶(2001)	國中低自尊個案	個案自尊及復原力的產生：個案在諮商中除了認知和行為上的轉變外，亦能對自己形成正向的感受，包括：改變歸因型態、能較客觀看待外在環境與他人、擴大對自己的認識或發現、面對挫折有問題解決的能力或策略、為自己做決定或採取行動、覺得自己有價值具重要性、體驗到自己有力量等。同時發現個案復原力的產生受到個人因素、家庭因素、外在環境因素的影響如自我效能、和諧的家庭氣氛、成功的學校經驗、良好的同儕支持與隸屬等。
6	梁馨方(2001)	國中中輟復學生	1.產生內在的轉變包括正向焦點思考、自我效能感、自我掌控感、知覺擴展、自我承諾感、自我接納、行動力、社會支持、有未來感、穩定感及激勵感等十一項有助克服適應困境的內在能力。2.當復學生再投入學校系統後，必須重新調整自己以適應學校環境，在接受 SFBC 諮商促發內在系統轉變後，兩位復學生在勤學適應方面，上課態度較為正向積極、盡學生本分，每週到校率達八成以上；在常規適應方面，能有認知上的調整、認同自己是學校一份子，應尊重別人約束自己；在人際關係適應上，能感知老師、家人、同學的關懷、期盼與支持，而願意配合、協調、善意回應，與校外同儕相處部分，能認知自己所受影響，體認應建立自己的原則、適度拒絕；在心理適應上，對受教育有正向評價，對自己的未來有正向且較為具體的描繪，因而對繼續復學有自我承諾感，對自己亦產生正向感受的自我認同。

7	何仲蓉 (2001)	高中職人際衝突與違反校規面臨退學	焦點解決諮商過程中個案所產生的復原力有：對自我與生活具有目的性及未來導向性、具問題解決的能力、表現良好的社會適應技巧、對事件從不同角度觀之、有改善自我及生活的意願、表達與情緒管理的能力、看到生活中正向的一面，減少強調挫折感與無力感、能自我認同，表現出獨立及控制環境的能力、具有向壓力/環境挑戰的能力等九項復原力。
8	林佩郁 (2001)	國小高年級單親兒童	一、在立即輔導效果：1.在家庭關係信念中的譴責母親、自我譴責及整體信念具有效果；而在譴責父親、希望父母復和、害怕被拋棄或譏笑、同儕迴避則沒有效果。2.自我觀念中的容貌、幸福及整體自我觀念與控制組有效果，而在焦慮、行為等方面則沒有效果。3.為困擾中的學校生活及行為總困擾上有效果；而在自我關懷、身心發展、人際關係及家庭生活則沒有效果。；二、在持續性的輔導效果：1.自我觀念上的行為、幸福及整體自我觀念上有效果，但在焦慮、容貌則沒有效果。2.在行為困擾中的自我關懷、學校生活、家庭生活及總行為困擾上有效果；但在身心發展、人際關係上則未具有效果。
9	陳曉茹 (2002)	軍中心輔導人員，對其諮商專業能力的影響情形	1.專業的觸發：發展出正向的眼光找出個案的資源、運用系統的資源幫助個案和仿同督導者三方面。而理論與實務的整合方面，包含晤談時間較經濟、理論和個人經驗的結合、個案概念化技巧的增進及臨床知識與經驗的提供四方面。2.個人議題的自我覺察：包括對影響諮商工作之個人因素的覺察、發覺自我學習的動機增強，並在接案時愈來愈有信心、正向回饋產生之影響及運用焦點解決的精神在生活中幫助自己四部分。
10	林世莉 (2002)	國小學童家長親職教育	實驗組在1.「父母教養態度」之「正向積極」、「小變創造契機」與「自信信任」等三種程度；在「父母教養方式」之「目標設定與發展解決」、「讚美激勵」與「家庭作業」等三中方式；「特定子女特定良好行為」的產生，經實驗處理後在中，後測上顯著不同且高於控制組。2.「子女知覺母親教養行為」之「積極接納」，經實驗處理後在中測比前測高、後測比中測高，未達顯著差異，但後測比前測高，達顯著差異；在「正向肯定」教養行為上，中測比前測高，達顯著差異，後測比中測低，但後測比前測高，達顯著差異。總結：「焦點解決法親職教育方案」能使實驗組在「父母教養態度」、「父母教養方式」、「特定子女特定良好行為」增進情形，後測>中測>前測之趨勢，且後、中、前測各組間達顯著差異；但在「子女知覺母親教養行為」增進情形，雖有後測>前測之趨勢，但後、中、前各組間無法達顯著差異。
11	張佳雯 (2002)	國中的人際關係	成員在「人際關係量表」前、後測分數有顯著的差異，顯示成員在團體諮商後自評人際關係有所改善。
12	蘇世修 (2002)	國中生生氣情緒管理	對國中男生生氣特質、生氣事件反應、生氣當場因應、生氣事後因應與控制生氣表達有明顯的立即效果。但對於生氣攻擊與生氣壓抑之立即輔導效果不顯著。實驗處理四週後在生氣特質，同立即輔導效果。

13	周惠文 (2002)	高中職生 低自我概念	<p>一、在立即性輔導效果上：1、在自我概念量尺上，第一組實驗組僅在生理自我未具立即輔導效果外，其餘均達顯著效果；第二組實驗組在則在自我概念量尺上之道德倫理自我、學業/工作自我具立即輔導效果，其餘未達顯著效果。2、在補充分數量尺上，第一組實驗組在自我認同、自我行動、自我總分均具立即性輔導效果；第二組實驗組在自我認同、自我行動、自我總分則未具立即輔導效果。3、在自我總分量尺上，第一組實驗具立即輔導效果；第二組實驗組未具立即輔導效果。二、在追蹤輔導效果上：1、在自我概念量尺上，第一組實驗組在家庭自我未具追蹤輔導效果，其餘均具追蹤輔導效果；第二組實驗組在生理自我、心理自我具追蹤輔導效果，其餘未具追蹤輔導效果。2、在補充分數量尺上，第一組實驗組自我認同、自我滿意、自我行動均具追蹤輔導效果；第二組實驗組自我滿意、自我行動具追蹤輔導效果。3、在自我總分量尺上，第一組實驗組和第二組實驗組均具追蹤輔導效果。</p>
14	謝蕙春 (2002)	大學生 低自尊個案	<p>個案自尊的轉變包括：擴大對自己的認識、客觀看待外界與他人、以正向的態度看待事物、對自己的各部分更多的接納、覺得自己有價值、體驗到自己有力量、能夠表達自己的意見、為自己做決定或採取行動、能夠說出真實感受、能延宕自我需求等十項。同時也發現個案自尊狀態的轉變受到十一項重要事件的影響。</p>
15	黃雪瑛 (2002)	大學生 生涯自我效能	<p>一、焦點解決取向團體對大學生生涯自我效能立即輔導效果不顯著。二、實驗處理四週後在焦點組生涯自我效能有明顯的追蹤效果。三、由團體成員實驗後四週進行的焦點團體資料分析發現，成員感受到焦點解決團體提供溫暖支持等正向氣氛。而焦點解決取向所強調的目標導向、行動導向和未來導向、成功經驗與探索例外等，激發了成員改變的動機與行動力。在團體中以及團體結束後，成員都持續地在生涯探索與未來的規劃上有具體的行動與改變，並讓成功的例外與正向改變在生活中持續發生，這表示焦點解決短期諮商生涯團體對他們有正面的輔導效果。</p>
16	林怡光 (2002)	國小高年級 繼親兒童親子關係	<p>對個案 A 所產生改善親子關係之反應有：努力表現正向行為、獲取父母認同、改善與父母的溝通型態、增加與父母的互動機會、關心及體貼父母的心意等五項反應。對個案 B 所產生改善親子關係之反應有：努力表現正向行為、獲取父母認同、引發父母的讚賞、增加與父母的互動機會、關心及體貼父母的心意、增強改善問題的自我效能。</p>
17	鄭文烽 (2003)	國中生 青少年偏差行為	<p>1.對國中青少年在適應行為、不適應行為、外向性行為問題以及內向性行為問題有明顯的立即輔導效果。2.焦點解決取向團體諮商結束後四週對國中青少年在適應行為、不適應行為以及內向性行為問題未有明顯的追蹤輔導效果；但對於外向性行為問題卻有明顯的追蹤輔導效果。</p>
18	李麗華 (2003)	國中生 學習適應欠佳	<p>在立即與追蹤輔導效果上：1.「學習方法」「學習環境」「身心適應」分量表實驗組處理沒顯著差異。2.「學習習慣」「學習態度」實驗組處理有顯著差</p>

19	吳欣蕙 (2003)	自閉症兒童母親	對自閉症兒童母親產生以下十四點賦能效果：1.正向積極的思考；2.自我肯定；3.自我覺察能力的提升；4.採取建設性的因應策略；5.嘗試改變；6.覺察改變的發生；7.感覺自己是有力量的；8.接納生命中的限制；9.珍惜與感恩；10.能與他人產生正向的連結；11.有責任感；12.自我照顧意識的提升；13.能善用資源；14.能助人回饋
20	黃麗芬 (2003)	國中生低自尊	1.對低自尊國中生提升自尊立即輔導效果不顯著。2.實驗處理四週後，在「學業自尊」有顯著持續輔導效果，其餘分量尺則未有顯著持續效果。3.由團體成員在實驗處理後四週進行的個別訪談分析發現，成員由焦點解決團體得到正向樂觀的態度，並學習焦點解決精神與技巧
21	簡正鎰 (2003)	探討諮商師使用焦點解決短期諮商的經驗	諮商師使用最成功的技術是「重新架構」、「評量性問句」及「例外架構」；使用較不順暢的技術則是「關係導向問句」。
22	蔡翊萱 (2003)	大學生生涯、人際、情緒	能使當事人獲得心情上的紓解，賦能感的產生對當事人的問題解決，有著相當良好的成效。藉由對美好願景的想像和建構，能促使當事人對未來產生希望感與正向感，且在具體的目標設定與行動步驟安排下，逐步地改善問題所帶來的困擾。
23	陳盈芊 (2004)	認輔教師之輔導知能之認知基模的影響	SFBC 課程對高中認輔教師在輔導學生時之認知模式之影響包括知識層面與技巧運用兩項。知識層面包括對真理的多元思維、正向歸因、成功經驗、漣漪效應、共同合作、尋求解決方法等六項；技巧運用包括一般化、目標架構、尋找例外、假設性問句等四項。
24	黃啟明 (2004)	大學生二分一學分不及格	五位當事人對整個晤談的感覺都表示有正向感受與影響，也都能陳述諮商後的行動方向，當事人陳述的行動方向大多與諮商中所談到的解決方法一致。
25	陳美文 (2004)	國中生具網路沉迷現象	個案在經過焦點解決短期諮商之後，能成功的透過其他生活中替代性活動，以改善其網路沉迷現象，且較能自我控制上網時間、上網時間減少、諮商後生活作息漸趨正常、且提升對課業之重視、及改善和家人的互動關係。
26	李書藝 (2004)	了解以網路即時通為媒介之焦點解決取向網路即時諮商。	1.網路即時通訊可用於進行網路即時諮商；2.焦點解決諮商適合運用於網路即時諮商中；3.在網路即時諮商中，諮商員和當事人可產生真實互動，產生諮商關係與諮商效果；4.敘事研究有助於諮商員和研究者的專業與自我成長；5.敘事研究適合用於網路即時諮商中。
27	蔡玉華 (2004)	國小高年級負向情緒	1.在「兒童情緒感受問卷」之全量表及「快樂滿足」、「孤單寂寞」、「生氣憤怒」、「罪惡感」四個分量表有顯著差異；而「自卑自貶」與「緊張害怕」兩個分量表未達顯著差異。2.顯示實驗組成員在實驗處理經過四週後與實驗處理剛結束時效果相當，表示仍有追蹤輔導效果。

28	陳慧足 (2004)	曾修習過 焦點解決 短期諮商 課程及督 導，且目前 仍持續使 用 SFBC 之 輔導老師	1.認為焦點解決諮商很適用於學校之輔導工作。2.被焦點解決諮商吸引最主要的原因是一焦點解決諮商的精神及特色。3.對個別輔導、班級經營或團體輔導上也都很有效，且可以明顯提升教師及輔導效能。4.受訪輔導老師在學習及應用 SFBC 之後，對其價值觀、信念或人際關係及工作態度上，都有顯著的正面影響。
29	李明晉 (2004)	大學生人 際、生涯問 題	當事人知覺到十二項賦能要素：1.個人內在要素：知覺到控制感；自我效能；動機；知覺到力量；對改變的正向期待；正向感受。2.互動間要素：對問題／情況之瞭解；對目標／方向之瞭解；對解決方法／做法之瞭解；對資源之瞭解；對成功體驗之瞭解。3.行為要素：因應行為。
30	謝時 (2004)	青少年親 子互動之 家長	有效促進當事人「問題解決」程度、「情緒」強度、「解決方法」與「想要改變的目標」的清楚程度，以及正向的晤談回饋。
31	李珮琳 (2004)	國中生低 自尊	有達顯著差異效果的量尺分數有：能力感、外在認可、家庭能力感、身體能力感、學業能力感以及人際價值感（以上量尺有立即性和追蹤性效果）；另外在無力感部分無論在立即性或在追蹤性上，卻達到無力感提升的退步效果。
32	彭智絹 (2004)	國小高年 級害羞學 童	實驗組成員本身在降低害羞上有立即性與持續性效果，在提昇自我概念及社交技巧無立即性效果，社會我出現顯著的持續效果。
33	邱美華 (2005)	七位自願 大專學生	1.團體領導者所產生的意圖，共有十類，其中以目標導向與擬定和例外衍生解決最常出現。2.領導者意圖中，常有在同一個時機或活動中，有可能出現二種以上之意圖。3.成員比較容易知覺到領導者意圖中的希望感或目標導向的意圖。4.成員知覺領導者意圖的一致性，初始階段的一致性為 0.66，工作階段的一致性為 0.715，最後階段的一致性為 0.74，八次團體彙整的一致性為 0.71。
34	吳偉苓 (2005)	中輟高危 險群學生 家長	1.能改變中輟高危險群學生家長之教養態度，使其更為正向積極。2.能改善中輟高危險群學生家長之教養方式，使其更多元有彈性。3.能增進中輟高危險群學生家長與孩子之間的關係，使更平等、和諧。
35	林俊德 (2005)	三位主動 求助之大 學生	當事人對賦能的知覺：包括「自我取向式」、「互動取向式」及「行動取向式」賦能類別。其中「自我取向式賦能類別」，有「轉好」、「有用」、「有能」、「有力」、「能量」等五類賦能要素群；「互動取向式賦能類別」，則有「他助」類賦能要素群；「行動取向式賦能類別」包含有「自助」類賦能要素群。2.賦能對當事人之立即性影響：包含兩大向度，一為個人內在向度，即「認知、情感及行為」取向效果；二為個人外在（人際間）向度。
36	鄭惠君 (2005)	人際困擾 大學生	在「人際互動評量表」八個分量表中的得分皆與控制組受試者沒有顯著差異。（2）本研究之量化結果雖未達顯著差異，但大多實驗組受試者對參與焦點解決網路即時諮商具有高度的滿意度

37	史莊敬 (2005)	人際困擾 大學生	<p>一、諮商效果方面：1.成員知覺九類諮商效果：改善與他人相處狀況、獲得解決之道、釐清想要改變的目標、增進自信心、培養正向眼光、提高行動力、增進自我了解、情緒傾洩與體驗共同感。2.改變內涵之分析顯示，「人際困擾自我評量表」引發多元諮商效果，其中改善與他人相處狀況、獲得解決之道、釐清想要改變的目標、增進自信心與培養正向眼光較多。</p> <p>二、療效因素方面：1.成員知覺八類療效因素：普同感、團體凝聚力、利他、訊息提供、模仿學習、宣洩、人際學習與注入希望；其中模仿學習、團體凝聚力、訊息提供與注入希望較多。療效因素之重要性與成員及團體聚會次數有關。</p>
----	---------------	-------------	---

合計

37 篇

本研究旨在探討國內十年來焦點解決短期諮商實證研究現況與成效，以全國博碩士論文為例，採用文獻探討與實證研究歸納分析的方式進行研究，研究主要結果如下：(1) 目前國內焦點解決短期諮商實證研究中，博士論文 5 篇，碩士論文 32 篇，共 37 篇論文。最早出現在張德聰 (1998) 的《運用焦點解決法於成人生涯轉換諮商效果之研究》博士論文，以後相關研究逐年增加。(2) 對象年齡範圍從國小五、六年級至成人皆有，以大學生為研究對象者最多，高中職最少。個案類型以親職問題、人際問題、低自尊為最常見類型。(3) 研究進行方式，團體諮商 18 篇，個別諮商 19 篇，研究數量相當。團體諮商 89% 採用標準化測驗；研究設計採實驗法 18 篇，質化研究 22 篇，質化略多；就資料蒐集方式，以個案訪談與焦點團體訪談為最常使用。(4) 就資料蒐集技術，從早期對於治療單元的了解多使用案主開放式陳述內容、問卷調查或評分量表，漸漸出現以人際歷程的回憶為方法及重要事件訪談。(5) 就諮商效果，95% 研究能產生輔導效果，有 2 篇未顯出立即與追蹤之輔導效果，分別為翁幸如(1999)與鄭惠君(2005)；另外有兩篇研究雖未能顯示立即效果但出現追蹤效果，分別為黃雪瑛 (2002) 與黃麗芬(2003)。(6) 就研究方向，國內 SFBC 研究者已經從過去把效果研究重心，漸漸轉往想確認諮商過程中與案主良好進展有關因素是什麼。

早期對於治療單元的了解多使用案主開放式陳述內容、問卷調查或評分量表，這些都是在治療單元或整個療程結束後進行，這些量表可在幾鐘內完成，對案主與研究者都很方便，但以歷程研究而言有一個共同的缺失，就是無法聊瞭解案主與諮商師之間內在隱藏的交流過程。為了讓治療內涵、概念有更精確的了解，就有賴人際歷程的回憶 (IPR)。另外，國內研究者已經從過去把效果研究當重心，現在漸漸想確認治療過程中與案主良好進展有關因素是什麼。

對於研究者及提供資料者而言，人際歷程回憶技術主要的缺點在於它相當耗時，且具有時間急迫性，針對此問題，Elliott 曾設計出另一種形式的 IPR 技術，通稱為簡要結構性回憶（Elliott & Shapiro, 1988），其中資料提供者僅選擇一到二件事件進行重點式分析，例如：最有幫助的事件，而不必對所有錄下的內容進行分析。研究者認為對年齡較小的案主或青少年效果較好。目前並未有焦點解決諮商實徵研究使用，因此可做為未來研究之建議。

綜觀國內目前 37 篇焦點解決短期諮商的碩博士論文中，以學校有關人員如學生、家長或教師為研究對象占 95%，其中 94% 產生立即與追蹤效果。因此依焦點解決短期諮商對學校諮商實徵研究而言，具有相當的成效，且該諮商法之概念和技術，相較其他諮商學派，顯得易懂易學，即使沒有豐富輔導背景的學習者，也很容易上手，非常適合一般教師運用於教學與輔導。



第五節 焦點解決諮商與賦能之關係

一、賦能的觀點

賦能(empowerment)，一直是社會工作中的重要議題，更是九〇年代人類服務哲學的關鍵概念之一。有關賦能在社會工作、社區心理學、心理健康的文獻中出現的次數日益增加，還廣泛運用在討論女性、老人、醫護的議題上，近來，亦逐漸增加在諮商的領域中（許維素，2002）。

Gutiérrez (1990) 認為賦能的分析層面有三種，首先為鉅觀層面—關於政治與客觀的改變，其次為微觀層面—聚焦在個人的改變，最後為混合以上兩種的層面。此外，Zimmerman (1995) 與 McWhirter (1991) 則認為賦能的分析層面，是發生於個人的、組織的與社區的層面（引自李明晉，2004）。本研究在個別諮商領域之探討，著重於個人層面的賦能，即為微觀層面。

二、賦能的意義與重要性

(一) 賦能概念的興起

賦能，即是提升個人控制生活掌控力的運作機制，是一種結構，是一種在個人的力量、能力、天然自助系統之間的連結，是一種對社會政策與社會變遷的主動參與行為(Zimmerman, 1995)。亦即，賦能是一種讓人改變的策略(von Dran, 1993)，乃涵括個人心理上的可控制感與決策權，以及對實際社會影響、政治力量與法律權利的一種關注與參與。九〇年代，各種族、女性、老年人、殘障人士等人口的被重視，多元文化議題與多元價值觀點的興盛，賦能概念更被強調（引自許維素，2002）。

(二) 賦能概念的內涵

1996年 Bolton 與 Brookings 整理多年來的各家文獻將賦能內涵分成的二十個向度(許維素，2002a)：

1. 肯定的(assertive)：堅持自己的信念、價值與感受。
2. 自治的(autonomous)：自律、不被抑制、自我滿足。
3. 合作性高的(collaborative)：與他人能合作解決問題或達到共同目標。

4. 投注的(committed) : 能全然投入於所作之事。
5. 勝任的(competent) : 有能力的、有資格的、有適當作表現。
6. 社區導向的(community-oriented) : 參與社區一個特定團體,與人友直接的互動。
7. 有創造能力的(creative) : 有原則性、獨創力、發明力。
8. 無能導向的(disability-oriented) : 能接受無能是人性中一種正常的特質。
9. 目標導向的(goal-directed) : 能努力去達到個人的標準或期望。
10. 獨立的(independent) : 可免於受別人的主宰或左右。
11. 互相依賴的(interdependent) : 了解自己對別人的依賴以及和別人相互連結的責任。
12. 內控的(internally controlled) : 能覺知道個人或環境的力量或權威。
13. 負責的(personally responsible) : 為個人行動及結果負起責任。
14. 引以為榮的(proud) : 為某些行為結果、關係或擁有權感到高興或得意。
15. 自我辯護的(self-advocating) : 以內在力量以及支持自己的行動為基,會堅持自己的權利。
16. 自我效能高的(self-efficacious) : 相信自己是有一能力的,相信只要自己努力可達所欲。
17. 自知之明的(self-discovering) : 能分析與了解自己的感情、價值與抱負。
18. 自立的(self-reliant) : 能生產自己的機會資源。
19. 自能感高的(self-mastering) : 能在正向的結果以及有價值感之間發展或維持堅固的連結。
20. 有社會責任的 socially responsible) : 了解與認同所歸屬的全體大多數人集體的福利。

由1996年Bolton 與 Brookings 對賦能的定義可知,賦能範圍相當多元,乃包含自治、自我效能、自尊這些概念,時還比自治、自我效能、自尊這些概念還要廣泛的,尤其賦能除了認知層面的概念外,還具有行動層面的要素(許維素, 2002a)。Zimmerman (1995)及同事們,認為個體在賦能的過程中,對於自己的目標、如何控制自己的資源以及如何達成目標等向度,將能更貼近、了解與掌握,所以將賦能的歷程是為讓個體發展與熟練賦能的三大要素,包括了一個人如何相信他在一個特定的環境中具備影響環境的能力(個人內在要素),了解環境系統如何

運作(互動間的要素)以及投入於影響環境的行為(行為要素)：

1.個人內在要素(Intrapersonal component)

個人內在的要素意指個體對自身的控感、能力、自我效能、勝任感，以及想要控制的動機等特定領域，如何進行思考的過程及結果。

2.互動間的要素

個體可以知道為自己所設定的目標是什麼，以及在達成目標的目的下，所擁有的行為選項選擇為何，人們需要認識所處的環境，包括環境的價值、規範、資源，才能學習如何控制環境、影響環境，同時人們也需要了解環境中的各種環節(包括人員、客體、組織、事件等)是如何影響到自己的生活，以及如何抑制或是提昇自己控制環境的程度。因此察覺環境達成所欲目標的資源為何、獲得如何尋找資源的知識，以及如何經營與運用這些資源的技能，是很重要的。

3.行為要素(behavioral component)

行為要素只直接採取可以達到結果的行動。

三、在諮商中賦能的運作

諮商員應教育與訓練當事人能夠實際運作這些能力，而其運作情形，亦應作為評估諮商效能的標準。因為增加當事人的能力，就是增加當事人有權能去解決現在與未來的問題。

Libby 與 Garry (1995) 認為擁有自我賦能的人們存在著以下的特質：1.對自己擁有堅強的信念；2.建立有意義與可達到的目標；3.承擔適度的風險；4.為自己的行動與後果承擔責任；5.與重要他人形成支持網絡以增加個人的知識與技巧，以及擴展個人的力量。

許維素 (2002) 參酌賦能、賦能在諮商中的運用以及SFBC的相關理論，進一步探究在SFBC中的賦能要素：

- (一) 例外及正向經驗的重視，進當事人的正向的自我意識。
- (二) 導引正向目標的建立，展當事人對生活的合理控制感。
- (三) 系統觀的強調，帶出當事人與環境互動的能力。
- (四) 催化認知與行動的改變，激發當事人負起改變之責。
- (五) 重視當事人的主觀經驗，強調平等的諮商關係。
- (六) 重視運用正向資源的開發與運用，富當事人的因應策略。

總之，SFBC中的賦能運作：SFBC視當事人是有資源與能力來改變自己或達成所欲目標，視當事人為解決自己問題的專家，強調當事人例外的正向力量與能力，看重當事人所擁有的內在價值、主觀經驗，視當事人與諮商員為平等地位，催化當事人的自我決定等。

在技巧的部分，SFBC的例外問句、奇蹟式問句、因應問句、關係導向問句等，乃支持著個人的自主性，強調當事人的賦能感，並且都在建構當事人解決問題的遠景與希望，並且由這些正向而開放的問句中，接受當事人對問題主觀的主觀詮釋，以及對目標的主觀設定。

這些引導問句也暗示著當事人不等於自己的問題，他們可以自己發現與產生解決之道，他們是自己解決之道的資源，是擁有改變動力的力量的，而鼓勵當事人注意到自己的資源，重視自己內在經驗而非外在力量。

由於大多數的當事人是帶著對生活某些部分的無能感(a sense of powerlessness)進入諮商的。因此協助當事人在個人、人際互動及社區組織等各層面的賦能，成為多數諮商介入的目標，以及評量諮商介入成效的標準。本研究故採用賦能的觀點來評估輔導效果。

第三章 研究方法

第一節 研究取向

本研究採質性研究取向，旨在瞭解在焦點解決短期諮商中，自傷青少年個人知覺的賦能歷程，及焦點解決諮商技術與歷程的關係。資料蒐集採用諮商員與自傷個案的晤談，研究者先將諮商過程錄音，在諮商單元結束後，立即讓案主進行事後訪談，蒐集資料的過程是以訪談大綱作為訪談的指引，過程中亦進行全程錄音，之後立即進行密集分析，以蒐集研究對象在諮商發生當時之內隱訊息與外顯行為的重要資料，作為研究的分析與解釋之用。

根據研究者的假設，如果回憶訪談是在諮商過程後數小時內進行，就可以利用這個方式，重新喚回案主對諮商過程的真實感受，此活動的目的在於幫助接受諮商員更能覺察他本身與案主反應的複雜性與多樣性。

第二節 研究參與者

一、研究對象

本研究對自傷行為的定義是：「有意識、直接對身體造成傷害，但行為的目的不是果」，選樣是採立意抽樣，研究對象的年齡界定在十二歲以上未滿二十歲，曾有過兩次以上的自傷經驗之青少年二名，篩選掉因精神疾患所引發自傷的青少年及正接受精神科治療的個案，以避免混淆輔導成效因素的探討。

對象來源透過台東縣國中、高中職轉介而來的自傷個案，或主動求助的自傷個案。符合標準者，需進行諮商前面談，除了告知研究目的、進行方式、資料處理、保密原則、及諮商歷程外，並徵求各案意願簽寫諮商同意書（見附錄一）。

在正式研究中，接受諮商的個案有二位，男女各一名，全轉介自某高職，該二名個案分別接受四次諮商後正式結案，本研究分別以A、B稱之，其基本資料摘述如下。

表3-1 個案資料背景

編號	年齡	教育程度	問題類型
A	17	高二	個案A為一名男性高職學生，平常打扮、講話與動作較為女性化，高一時，其妝感較濃，常上課時刷睫毛膏與化妝，自稱是男同性戀者，曾於國中與另一名男同性戀者交往，但該戀人意外身亡，之後的戀情似有若無，半年前曾與父親激烈爭吵後割腕，因傷及韌帶與出血問題而住院一星期，個案家人隱瞞校方，誤導校方為車禍，至今個案於約談中主動透露，個案表示常常心情時好時壞，之前曾服用精神科藥物抗憂鬱與安眠藥，服藥三個月後目前停藥。該個案是諮商員在下課期間意外得知其自傷史，而主動邀約，為一名非自願個案。
B	16	高一	個案B為一名高職一年級女學生，日前，個案的同性戀情人主動向輔導室求助，表示自從交往一個多月以來，個案常在吵架之後，就割腕自殘，幾乎是每星期割一次，割傷的面積遍佈左手下臂部，令他擔心、不解與生氣，因而期望輔導室介入輔導，為一名非自願個案。個案從國中就經常出現割腕的自傷行為，自幼因父母離異交由祖父母照顧，國小一年級因父親出外經商，祖父母也無法照顧之下，轉由育幼院照顧，個案是一位話不多的學生，從與個案會談的過程中，發現個案在表達自己的想法或感受時，常無法順利表達，因此晤談者就必須常使用自然同理、觀察當事人非口語行為與確認當事人知覺的技術試圖貼近個案真正的心理感受。

二、研究者

質性研究中，研究者本身即是研究工具，扮演極重要的角色。研究者之技巧、能力與嚴謹的執行工作均會影響研究效度。（吳芝儀、李奉儒譯，1995）。

（一）研究者訓練背景與實務經驗

研究者畢業於中原大學心理系，以從事高職輔導教師13年，並接受過焦點解決諮商訓練，並曾修習各種心理與輔導相關課程「諮商理論」、「諮商技術」、「教

育研究法」「變態心理學」「人格心理學」「青少年心理學」...等。

(二) 研究者扮演的角色

在本研究中擔任諮商員、事後訪談員、資料分析者及報告撰寫者。研究者仍然擔任訪談員角色，以避免個案覺得祕密被洩露，而影響未來信任關係。

三、協同分析者

除了研究者，另外邀請其他輔導教師擔任資料分析者，該教師畢業於東吳大學心理系，從事輔導工作五年，也受過焦點解決諮商訓練，及相關心理與諮商課程修習。

四、督導者

研究期間，邀請一位督導者，在研究者完成每一次諮商單位與事後訪談之後，就錄音檔與逐字稿進行個案督導。該督導者為精熟焦點解決諮商理論，目前於國內大學輔導系所從事諮商輔導教學、研究與實務督導。

五、謄寫員

本研究的謄寫員為非研究對象學校之大學教育系四年級學生擔任，謄寫前先跟謄寫員說明保密的專業倫理，以及謄寫原則（見附錄二），最後請謄寫員簽署「謄寫員研究同意書」（見附錄三）。

第三節 研究工具

一、訪談大綱

研究者為了理解案主及諮商員之間內在交流過程，參考Zimmerman（1995）提出的心理賦能理論，以及Israel、Checkoway、Schulz 與 Zimmerman（1994）設計的「知覺控制量表」與1996年 Bolton 及 Brookings 整理多年來的各家文獻將賦能內涵分成的二十個向度（許維素，2002a）所編製而成。

而本研究對象既是青少年又是非自願個案，且其中一位個案本來就較少口語表達，因此本研究效果評量改採半結構式問卷調查方式，既可以縮短時間，又可將個案真實經驗呈現（見附錄四）。

二、焦點解決基本架構流程表

本研究的焦點解決基本架構流程主要是參考陳清泉(2001)擬定的「焦點解決諮商之基本架構」內容參見圖 3-1。採用此基本架構之目的有二。首先，為研究上的需要，確定此基本架構有助於諮商師與不同當事人諮商時，在焦點解決諮商流程上產生一致性，以利於研究的歸納與嚴謹性；其次對於諮商師本身的訓練而言，確認基本架構有助於諮商師熟悉與練習焦點解決諮商，對於正式研究的個別諮商提供較高的信效度。陳清泉(2000)所擬定的「焦點解決諮商之基本架構」包含八個架構，分別為：(一)正向開始/問題抱怨之架構；(二)目標架構；(三)假設問題解決架構；(四)例外架構；(五)暫停架構；(六)回饋與任務架構(七)第二次及後續諮商開始之架構；(八)諮商結束架構。

此基本架構對於第一次與第二次及後續諮商的流程有所不同，如圖 3-1 所示：第一次諮商時，諮商架構流程由正向開始/問題抱怨之架構開始，也就是依照一、二、三、四、五、六、八流程進行，諮商架構一、二可以互相連結轉向，諮商架構二、三、四可以互相連結轉向，諮商架構二、三可以互相替代；第二次諮商以後，諮商架構流程由第二次及後續諮商開始之架構，七、四、二、五、六、八行進，當事人表示沒有比較好的事或情況發生時(例外)則由七、二、四、五、六、八行進，諮商架構二、四可互相連結轉向。虛線則表示諮商架構五、六會依據二來進行。

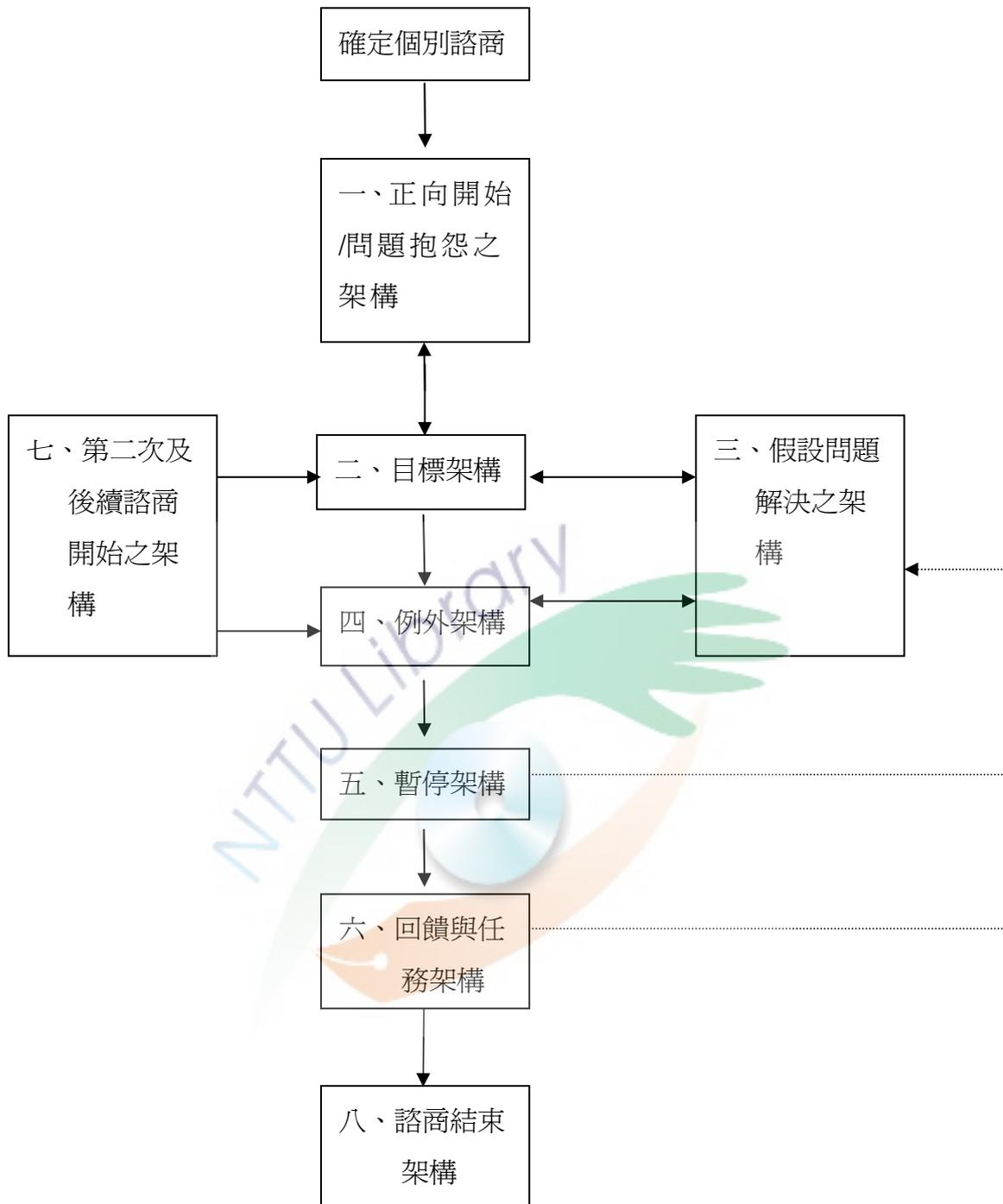


圖 3-1 焦點解決諮商之基本架構流程圖

資料來源：出自陳清泉（2001：57）。

三、焦點解決諮商主要技術統整表

閱讀相關文獻研究者綜合焦點解決常用的幾個主要技巧（許維素，2006；陳清泉，2000）。整理出「焦點解決諮商主要諮商技術統整表」（見附錄五），作為歸類諮商師使用焦點解決諮商主要諮商技術之依據。

四、賦能要素統整表

由於大多數個案求助心理諮商協助時，是帶著對生活某部份的無能感，因此協助個案在個人、人際互動及社區組織等各層面的賦能，就成為多數諮商介入的目標，以及衡量成效的標準。（Greene, Mentzer, Pinnell, & Nile, 1998；McWhirter, 1991）因此本研究輔導效果的評量，便以評估個案產生賦能的要素為標準。（見附錄六）

研究者先透過文獻整理出初步的賦能要素（Zimmerman, 1995; Zimmerman, Bolton & Brookings, 1996；許維素，2002a）再透過前導性研究的驗證，將可歸類的要素歸於整理的初步輔導效果，如無法歸類的類別，則依開放式編碼形成新的類別，最後整理出「賦能要素統整表」此表主要是將輔導效果區分成個人內在力量、對改變的認知度與行為要素三個部分，各部分又包含若干小要素，該表整理出小要素的名稱與定義。

第四節 研究程序

一、進行前導性研究

本研究開始前，先邀請二位青少年，分別為高一、高二男女生各一名，進行焦點解決諮商模式晤談後，依草擬的「訪談預試大綱」進行訪談（見附錄七），根據參與者意見修正訪談大綱。

關於資料分析，本研究的歸類系統有兩類分別是「焦點解決諮商主要技術統整表」「賦能要素統整表」。在正式分析之前，研究者參考嘗試先分析二次諮商單元的錄音帶、逐字稿及訪談內容，進行資料歸類，如無法歸類的類別，則依開放式編碼形成新的類別。

二、邀請參與者

研究者透過電話與當面拜訪縣內各國中及高中輔導室之輔導教師，說明研究目的、作法與程序，尋求協助介紹符合標準的案主，進行初次面談，說明研究相關程序，獲得同意後，請案主簽署「個案諮商同意書」。

三、正式晤談

研究者至個案學校輔導室進行晤談，每次晤談 60 分鐘左右，諮商次數 4 次，但是仍視案主是否達成目標或案主覺得不需要再繼續諮商為結束，因此每一位案主的諮商次數可能有所不同。

諮商過程除了第 1 次的場面構成，其餘次數皆全程錄音。個案在每一次諮商後，盡量在諮商後 3 小時內，立即接受研究者依「訪談大綱」的內容進行訪談，仍全程錄音。

本研究兩名自傷個案正式晤談時間為四月到五月中旬完成，原則上每週晤談一次，但兩位個案經過第一次晤談後，主動要求三天後就再度晤談，故兩位個案前兩次晤談相隔三天，其餘晤談仍維持每週一次。

四、資料整理

資料分析前，先將每一次諮商歷程及諮商後訪談過程的錄音檔，全部謄錄成逐字稿，謄寫符號依「謄寫原則」。在逐字稿中，A、B 代表個案，Cr 代表諮商員，而 A、B 表示不同的個案。資料的編號方式是：A-1 代表個案 A 在第一次晤談中的談話內容，B-2 代表個案 B 在第二次晤談中的談話內容，而 Cr-a1 代表諮商員在個案 A 在第一次晤談中的談話內容，Cr-b2 代表諮商員在個案 B 在第二次晤談中的談話內容。整句談話編號表示：A-2-8 代表個案 A 在第二次晤談中第 8 句話，Cr-B4-13 代表諮商員在個案 B 在第四次晤談中的第 13 句話。本研究資料內容，均經過校對之後才開始分析。

五、資料分析

(一) 諮商師的焦點解決技術予以編碼

研究者綜合焦點解決常用的幾個主要技巧，(Matthew Selekman, 1991; 洪莉竹, 1998; 許維素, 1999; 許維素譯, 2006; 陳清泉, 2000)。整理出「焦點解決諮商主要諮商技術統整表」。編碼原則如下：

- 1.所有個案及諮商員將列入分析。
- 2.如有兩種或兩種以上的處遇方式，則分別斷句，並個別編碼。
- 3.文法或句型不完整，但是意思完整者，研究者增減文字，使之為一個完整與符合原意的句子。
- 4.以個案使用的字彙進行增減文字。
- 5.非口語訊息不分類。
- 6.語句中若看不出與研究主題有關意義或語句不完整時，則不予編碼分類。

表 3-2 諮商員的焦點解決諮商技術的編碼示例

重要對話	編碼	諮商技術分析
A-1-11：我媽媽供應我跟我弟弟。那樣會很辛苦有沒有。		
Cr-a1-11：聽起來這樣你還蠻心疼媽媽的喔。不忍心喔！	7	讚美：心疼媽媽的孝心
A-1-12：因為不忍心啊，我想說我應該出去打工啊。		

(二) 個案的賦能要素予以編碼

個案所激發出的賦能結果，是根據研究者整合先前文獻，並且透過前導性研究，統整賦能要素來作為分類的依歸。參考李明晉（2004）編碼原則如下：

- 1.訪談逐字稿中與賦能要素相關之段落皆列入分析。
- 2.如有兩種或兩種以上的賦能要素，則分別斷句，並個別編碼。
- 3.文法或句型不完整，但是意思完整者，研究者增減文字，使之為一個完整與符合原意的句子。
- 4.以個案使用的字彙進行增減文字。
- 5.與賦能要素不相關的句子，則不予以編碼。
- 6.非口語訊息不分類。

表3-3 當事人的賦能要素編碼示例

重要對話內容	編碼	賦能分析
Cr-A3-9：所以上網也問。阿朋友也去問嗎？非學校的學生也都問？所以兩天大概問了幾個人？		
A-3-9：好多吧！幾乎男生幾乎我多有去問過。		
Cr-A3-11：超過十個二十個。… 嗯，你很積極耶，你變的很積極耶…對不對？.. 這種積極是…你以前有發現你這種積極的個性嗎？		
Cr-A3-12：你在什麼時候，在什麼情況下你發現你做事是會積極的？		
A-3-15：我媽說我很懶惰…		
Cr-A3-16：呵呵，（…）那目前，你覺得，他看到你的懶惰，但事實上他不知道你會規劃一些積極的去有所作為。		
A-3-16：因為它有時候叫我做家事我說好，但是最後還是坐在那裡。（呵）		
Cr-A3-17：所以，好像有所區分，你不愛做家事，有選擇性的積極。可是除了媽媽，其他認識你的人，都知道你有積極的個性。		
A-3-16： 選擇。嗯，好像是。	1-1	正向的自我概念： 積極

六、信、效度檢核

本研究在謄寫每份錄音檔之後，皆經過校對已確定內容盡量詳實，呈現諮商員與個案互動的原貌與訪談所得的內容，之後才進行分析。對於錄音檔中不清楚或疑惑的部份，亦再度向個案確認。

歸類分析時，研究者與協同分析者各自獨立進行，對正式研究的錄音檔逐字稿的編碼與歸類分析，第一次編碼與歸類之後，針對不一致的部份進行討論，再逐步澄清編碼與歸類之意義。

第四章 結果與討論

本研究依據研究目的與問題，分成四節來討論。第一節說明諮商中所使用的焦點解決技巧狀況，第二節呈現焦點解決諮商技術如何產生賦能，第三節呈現與分析個案在諮商過程中產生的輔導效果，第四節綜合討論。

第一節 諮商中焦點解決諮商技巧之使用狀況

為了進一步了解諮商員在自傷青少年個案諮商過程中，使用焦點解決諮商技術的狀況，本節依據晤談內容加以編碼分析，其分析結果如下（見表 4-1）：

經過整理當事人 A、B 當事人共八次的諮商過程，發現晤談者使用最多的焦點解決短期諮商技巧前五項，分別為讚美（17.3%）、確認當事人知覺（8.8%）、例外的探索（8.2%）、獲得細節（7.9%）、關係問句（7.8%）。對當事人 A 而言，較常出現使用技術，讚美（17.6%）、確認當事人知覺（8.9%）、例外的探索（8.9%）、獲得的細節（8.9%）等四項；而當事人 B 則以讚美（16.9%）、關係問句（9.7%）、確認當事人知覺（8.6%）、回答當事人關鍵詞（8.1%）等四項居多。

晤談者面對 A、B 兩位個案使用讚美的次數最多，分別為 77 次與 61 次，其中個案 A 除了第一次晤談為 9 次讚美，相較於個案其他回晤談明顯少了許多。個案 B 在第二次晤談中，被讚美的次數 7 次相對於個案在其他回諮商過程為少，亦類似狀況。個案 A 在第二次晤談中，得到晤談者最多的讚美高達 34 次，且遠勝於晤談者所運用的其他技巧。

第二順位諮商技術為確認當事人的知覺方面，兩位個案在此技術總次數上高達 70 次，在個案 A、B 晤談中該技術出現分別為 39 次與 31 次。以個案 A 在第一次與第二次諮商中出現最多，分別為 18 次與 15 次，之後逐漸消退，個案 A 四次諮商中，該技術出現次數依序為 18 次、15 次、2 次與 4 次。其次在個案 B 第一次與第四次會談中該技術出現皆為 10 次，其四次晤談該技術出現順序為 10 次、4 次、7 次與 10 次。

表 4-1 晤談中使用焦點解決短期諮商之次數統計

技術	一			二			三			四			總計			百分比(%)		
	A1	B1	T	A2	B2	T	A3	B3	T	A4	B4	T	A	B	T	A	B	T
正向開始	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	4	4	8	0.9%	1.1%	1.0%
獲得細節	21	8	29	9	5	14	4	7	11	5	4	9	39	24	63	8.9%	6.7%	7.9%
回應個案關鍵詞	2	9	11	9	5	14	7	6	13	4	9	13	22	29	51	5.0%	8.1%	6.4%
摘要	2	0	2	1	0	1	1	1	2	0	1	1	4	2	6	0.9%	0.6%	0.8%
簡述語意	3	3	6	7	0	7	0	0	0	3	2	5	13	5	18	3.0%	1.4%	2.3%
自我揭露	4	1	5	0	0	0	0	3	3	0	0	0	4	4	8	0.9%	1.1%	1.0%
讚美	9	14	23	34	7	41	18	23	41	16	17	33	77	61	138	17.6%	16.9%	17.3%
確認當事人知覺	18	10	28	15	4	19	2	7	9	4	10	14	39	31	70	8.9%	8.6%	8.8%
自然的同理	10	0	10	2	0	2	0	1	1	0	1	1	12	2	14	2.7%	0.6%	1.8%
一般化	0	1	1	1	0	1	0	1	1	2	2	4	3	4	7	0.7%	1.1%	0.9%
將焦點回到個案身上	0	1	1	1	1	2	0	1	1	0	4	4	1	7	8	0.2%	1.9%	1.0%
探索當事人意義	3	1	4	2	1	3	3	3	6	5	6	11	13	11	24	3.0%	3.1%	3.0%
關係問句	11	19	30	9	6	15	5	5	10	2	5	7	27	35	62	6.2%	9.7%	7.8%
擴大解決式談話	7	3	10	7	4	11	7	8	15	3	4	7	24	19	43	5.5%	5.3%	5.4%
EARS	4	7	11	5	8	13	2	7	9	2	2	4	13	24	37	3.0%	6.7%	4.6%
因應問句	1	0	1	4	0	4	0	3	3	1	0	1	6	3	9	1.4%	0.8%	1.1%
奇蹟問句	3	0	3	0	1	1	0	0	0	0	2	2	3	3	6	0.7%	0.8%	0.8%
例外的探索	14	7	21	12	8	20	8	6	14	5	5	10	39	26	65	8.9%	7.2%	8.2%
評量問句	2	2	4	2	0	2	2	0	2	1	1	2	7	3	10	1.6%	0.8%	1.3%
解構	9	2	11	9	1	10	6	11	17	7	7	14	31	21	52	7.1%	5.8%	6.5%
振奮性的引導	2	6	8	6	0	6	10	5	15	9	5	14	27	16	43	6.2%	4.4%	5.4%
假設性問句	2	1	3	0	2	2	3	0	3	3	1	4	8	4	12	1.8%	1.1%	1.5%
外化	0	0	0	0	1	1	0	0	0	5	4	9	5	5	10	1.1%	1.4%	1.3%
建議	0	0	0	0	2	2	2	2	4	0	4	4	2	8	10	0.5%	2.2%	1.3%
目標	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	2	5	4	9	1.1%	1.1%	1.1%
橋樑	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	4	1	5	0.9%	0.3%	0.6%
任務/作業	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	2	5	4	9	1.1%	1.1%	1.1%
總計	131	99	230	141	60	201	84	104	188	81	100	181	437	360	797	100%	100%	100%

附註：1. A、B 分別代表兩名個案，而 T 代表兩人的加總。

2. A1 代表 A 個案第一次晤談，A2 代表 A 個案第二次晤談，依此類推 A3.....。

3. B1 代表 B 個案第一次晤談，B2 代表 A 個案第二次晤談，依此類推 B3.....。

第三順位技術為例外架構的探索總次數為 65 次，個案 A、B 分別為 39 次與 26 次，其中，出現最多在個案 A 第一次與第二次晤談，分別為 14 次與 12 次，個案 A 其四次晤談分別為 14 次、12 次、8 次與 5 次。個案 B 則次數平均沒有特別的消長，其四次晤談分別為 7 次、8 次、6 次與 5 次。

位居第四位為獲得細節技術，晤談者在個案 A 第一次晤談中使用最多，達 21 次，因為個案 A 在該次晤談中，同時提及與父親衝突後，造成割腕事件、父親外遇、自青春期之後，同學因其女性化行為而排擠他等多事件，諮商員需運用獲得細節的技術了解事件的原由，並進一步協助個案澄清與擴大自己未被挫折打敗，而產生的力量與智慧。有效的解決問題過程乃需要個案在問題與成功經驗事件中，更多細節的了解，獲得細節需要靠許多的問句，協助個案與晤談者澄清陳述的內容，用來理解個案的處境，或澄清、確認與擴大個案的目標、優勢與成功之處。

關係問句技巧在個案 A、B 第一次晤談中出現最多，分別達 11 與 19 次。其次是個案 A、B 第二次晤談，分別為 9 與 6 次。此技術乃是邀請當事人描述其人際互動，及其對他們的意義。隨著諮商次數的增加，諮商員越來越了解個案周圍重要他人，以及他們如何互動，如何影響彼此，因此此項技術使用的頻率也逐次減少，除非個案有新的他人出現。人們活在關係裡，快樂與痛苦也往往因它而起。要有適當的社會性，就必須與別人互動，如果能知道他人在想什麼或感覺如何，並預測他人可能的行動，互動就比較和諧（Heyman & Gelman, 1998；引自陳淑敏譯，2006）。

就個案 B 而言，晤談者使用回應關鍵詞技術為次數上第四順位，依晤談次數其次數分別為 9、5、6、9 次，為晤談者使用頻繁的技術，在個案 A 除了第一次晤談為該技術 2，之外其使用頻率分別為 9、7、4 次。晤談者在個案 A 第一次晤談中，使用較多傾聽。此技巧可以反映當事人的意思，亦可引出更多的細節。當事人所描述經驗與關係，對當事人而言是有意義的，但其使用的語言，對晤談者是模糊不清的，解決之道，乃使用重覆或回應當事人所用的關鍵字，因為當事人所用的關鍵字往往是捕捉當事人經驗與因經驗而生意義之媒介。

第二節 焦點解決諮商對自傷個案賦能的引發

本節主要探討「焦點解決諮商如何引發自傷個案產生賦能」，因此就二位自傷個案諮商過程與事後訪談，整理出能產生個案賦能的焦點解決諮商技巧，並將焦點解決技術如何引發個案產生賦能之諮商歷程加以說明與呈現。

研究者呈現諮商技術產生賦能的相關脈絡晤談，並在產生賦能的關鍵句之後，以反黑方式呈現賦能要素。例如：(賦能：樂觀)

一、焦點解決諮商技術說明

(一)、讚美

當事人各有其獨特的特質和過去經驗，若能善加利用於解決其困擾，並促進更美好的生活。讚美的目的是吸引當事人注意到有助於達成目標的優勢特質、正向的改變、過去成功經驗與資源所在。讚美的方式可分直接讚美、間接讚美與個案自我讚美。研究者依據諮商過程整理讚美的相關種類如下：讚美特質、讚美行為、讚美正向詮釋、讚美改變、讚美特殊的想法與洞悉、讚美因應挫折。

1、讚美特質

A-1-11：我媽媽供應我跟我弟弟。那樣會很辛苦有沒有。

Cr-a1-11：聽起來這樣你還蠻心疼媽媽的喔。不忍心。

Cr-a1-25：所以最近你沒有在吃藥，...辭掉工作了，然後，你休息了一段時間之後，看到媽媽辛苦的情形，想要出來工作然後幫忙減輕一點壓力。

A-1-27：對啊

Cr-a1-27：我覺得你蠻孝順的。(賦能：正向自我概念，更加了解自己的優點。)

個案 A 的父親外遇離開家，家裡經濟頓失依靠，本來上學期有打工但因太累，導致常曠課及上課打瞌睡，甚至憂鬱症，這學期已不打工，但最近一直在考慮是否要去打工，不想讓母親一人獨撐家計，晤談者立即讚賞她孝順的特質。

2、讚美行為

A-3-7：呵呵。兩天之內，完成調查。

A-3-9：好多吧！幾乎男生幾乎我都有去問過。

Cr-a3-9：所以上網也問。啊朋友也去問嗎？非學校的學生也都問？所以兩天大概問了

幾個人？

A-3-10：(3秒)一定會超過十個或二十個...

Cr-a3-11：...哇！你很積極耶，你變得很積極耶，很快的就會有一個結果對不對？你以前有發現你有這種積極的個性嗎？(賦能：正向自我概念，更加了解自己的優點。)

個案 A 迫不及待分享他上一次作業執行狀況，個案在兩天內透過網路及朋友，問了不同年齡的男性，他們男性間的話題，得到結果是：第一名話題是談女生，談當兵、車子、遊戲。諮商員「讚美」個案的積極，之前個案自己與其家人都常覺得他是懶懶的不積極，諮商員以「振奮性引導」與「例外探索」個案是否曾發現自己積極的一面？個案舉例外出時催媽媽快一點要有時間觀，諮商員「探索當事人的意義」，增強個案未來對於好行為的維持，個案覺得意義在早點作完可以不匆忙、心情輕鬆、別人會比較信賴積極的人。

3、讚美正向詮釋

A-2-485：嗯...他們在跟我聊的時候，...如果我跟女生聊的話，女生會問我如何和男生相處，那如果是男生跟我聊的話，就會問我女生和相處的問題。

A-2-486：...我就說我覺得你們應該怎樣怎樣，然後給他建議，因為通常跟女生久了就會知道女生腦袋會想什麼，會想跟我們講什麼。

Cr-a2-486：喂？好特別喔！

A-2-493：我本來就是男生！比較知道男生的想法。(賦能：樂觀)

個案 A 是一位較陰柔的男同性戀者，自國中就被排斥，然而最近個案發現也因為這樣的身分，女生遇到感情問題，認為他是男生應該比較了解男生的想法，會向他請教，反之，男生看他常和女生在一起，也會來請教如何與女生相處，因此，個案發現他的朋友變多了，並且對於自己的這種身分感覺愉快多了。

4、讚美改變

A-3-43：是現在班上感覺有比較好一點，比之前好很多。

Cr-a3-48：你做了什麼啊？為什麼他們會改變？

A-3-48：做了什麼...就是不要犯錯啊...

A-3-49：...就上課的時候盡量不要遲到啊，睡也不要再在課堂上睡，在下課的時間睡。

Cr-a3-51：我覺得這要很大的改變耶，第一個，你說，一個常遲到要變得不遲到，是

很難的耶，對不對？你要整個改變你的作息，包括...你怎麼樣讓你不遲到？你做到了什麼讓自己能夠不遲到？讓自己能夠不遲到，你怎麼安排？可以告訴我嗎？

A-3- 51：剛開始...我沒有早睡的習慣吧，我就是一定會過了十二點我才會睡，就一兩點那一種，就很晚睡，...然後現在我就很早起床，就譬如說六點半，就起來弄一弄到學校差不多十分五分，我現在只要睡一下。（賦能：正向自我概念，更加了解自己的優點。）

個案 A 最近班上人際關係改善，原因是個案的改變，這些改變包括：不遲到、上課不睡覺等，諮商員讚美個案的改變。

5、讚美特殊的想法與洞悉

B-4-64：是想說先信任別人

Cr-b4-72：不會吧！我覺得這個答案太另類，我還以為你會說趕快去解釋啊！結果我聽到的是好哲學的答案「先去信任」「你不信任我沒關係，我會先忍著，我先信任你」哇！我先信任你，有什麼好處？他對你的意義是什麼？(.3)或對人際關係的效果是什麼？(.3)你怎麼會想到這麼哲學的答案，才高一唉？為什麼會想說這樣，他會產生什麼微妙的關係？（賦能：無能導向的，接受無法改變對方）

個案 B 面對被情人不信任的舊問題，已經向對方保證過，但對方還是重複問她類似的問題，個案選擇的方法之一是先信任對方，不要再為信任與否這件事生氣。諮商員讚美他獨特的想法，鼓勵多發言，霎那間驚人的智慧、特別又難得。

6、讚美因應挫折

A-1- 45：他就說，我怪啦，我覺得很幼稚，我不過是 GAY 這個而已，那又怎樣呢，然後如果他是 T 的話那又怎樣呢？

Cr-a1-46：喔喔喔，其實那時候你很氣這個藐視人的動作，可是你那時候堅持自己的權利，為自己辯護，你如何讓自己更堅強起來不要被打敗，雖然它多少還是會影響你的心情。（賦能：自我辯護的(self-advocating)以內在力量以及支持自己的行動為基礎,會堅持自己的權利。）

A-1- 46：對啊。（笑的自信）

個案 A 是因為同性戀身份，且動作打扮較為女性化，高一時喜歡化妝擦眼影

及刷上濃濃睫毛膏，因此某些班上和非班上的同學會排斥他，當面譏笑他。現在他的妝比較不明顯，個案認為是較為中性化，雖然說話口氣與動作較為陰柔。個案捍衛自己同性戀身份，雖然某些同學笑他，但他仍然堅強並不因此自暴自棄，而且照樣交了許多好朋友。

（二）確認當事人知覺

知覺是指個人的自我覺察或覺察生活的某些觀點，而這種覺察透過感官、個人思考和感覺能力，以及他的直覺來完成。知覺是整體的，包括個人的想法、感覺、行為和經驗。諮商員邀請當事人用語言來描述他的知覺，將會是相當有助益的一因其為當事人經驗和參考架構（意指當事人用來組織和賦予他經驗意義的概念）之間的相互作用。

A-4-88：...在跟人家交往的時候...將心比心啊，就是自己要體諒別人，...跟人家有在談感情的時候，...人家也是需要一點空間。然後我自己偶爾也會這樣子。然後就互相退讓。

Cr-4-100：...總覺得，我對你這麼好，你怎麼可以這樣對我，對不對？尤其在，你有沒有發現，尤其在感情？

A-4-101：一定會啊，很容易就是說，到底我哪裡做不好啦，還是他變心了。【賦能產生—自知之明、無能導向】

A-4-115：我覺得每次談戀愛我的本性都會出來。【賦能產生—自知之明、無能導向】

A-4-133：對。會覺得他現在應該是氣在頭上啊，並不想講，然後跟他講說，那你想講的時候再講。

個案 A 對感情的看法是，若當個案想去主動關心對方時，萬一對方向他壞臉色，就當作對方心煩，要給他空間，要將心比心，因為自己有時候心煩時，也希望靜一靜，然而個案表示雖然自己也會忍不住想：我哪裡做不好、還是他變心了之類的負面想法，尤其在愛情裡，但仍然站在對方立場想一想，至於因此產生的情緒問題，他會向朋友哭訴、聽音樂、寫文章等方法宣洩情緒。

（三）例外的探索

探索問題未曾發生或出現頻率較少的時候，或者情況教不嚴重的時候，為了讓諮商更為有效的發掘當事人的資源與能力，促動新的行為思考，找尋習慣規則

忽略的例外，在諮商的過程是非常重要的。

Cr-a1-160：有沒有曾經和父親關係還不錯的時候？

A-1-182：有，而且他(3秒)那麼多年來，十七年來第一次打電話給我！

A-1-233：最近這幾次，電話中都不會去談我不喜歡的事情的是嗯…。

Cr-a1-226：這幾次不會去談你不喜歡的事情…。所以爸爸刻意在避開某些話題，你知道他的目的是爲了什麼？…那他爲何要刻意去避開這個話題，刻意不傷害你，這些背後動機有可能是什麼？

A-1-234：應該是…不想讓氣氛不好，因爲這樣很尷尬。

Cr-a1-227：所以他們應該是想要建立好關係，其實心裡有一些期待，喔，但是他還是壓下來了，不要去談不喜歡談的話題，如果談這些事情會使你感覺更難堪。【賦能產生一對改變的積極意願】

個案 A 的父親對於個案功課表現與女性化行爲，一直是彼此衝突的來源，個案陳述只要父親一回來，他就轉身離開，因爲不想和父親談話，以免聽到父親又說一些令個案難堪的話，其父親也曾抱怨個案爲何看見他就轉身離去，然而當諮商員運用例外探索問句時，個案發現最近父親似乎有些改變，諮商員趁此引導個案覺察父親故意避開令人難堪話題的動機，個案領悟到父親可能是體諒孩子，不去談孩子不喜歡談的話題，是想建立父子間的關係。這樣的領悟有助於個案更主動給父親善意的回應。

(四) 關係問句

是邀請當事人描述人際互動及其他們的意義，已建構解決之道。人們大多活在與他人的互動裡，在關係互動中，有很多人對他們是極度重要的。諮商員引導當事人嘗試從不同角度，思考他人的觀點與情境。

A-1-28：對啊，而且我覺得當初，我會覺得說學校和家裡的忙碌快把我逼瘋這樣，沒辦法讓我好好休息，但是後來我覺得我會得憂鬱症還有一個原因，也是因爲班上的關係，因爲我被排擠過。

A-1-29：是因爲是說，我會遲到，然後會不來，還有我來了在課堂上睡覺，然後就會害到班上扣分啊，然後什麼之類的，然後因爲我幾乎上課都在睡覺，然後不知道班上有什麼消息。【賦能產生一對問題之了解】

A-1-30：然後現在就是說 離他們越來越遠啊，而且，上班過後我的交友區就變得比

較說，就是二十歲以上。

Cr-a1-30：喔喔，就是上班地點的那些比較常接觸的人？

A-1-31：喔恩，對，就是超過二十歲，不然就是 30，就是更年長的，然後他們灌輸我就比較會成熟一點，就是給你就是這樣子，然後，然後看到我們班的，我就覺得說，很幼稚啊，不然就是在那邊沒有話題，就是說，你覺得好笑，我不一定覺得很好笑。【賦能產生一對問題之了解】

Cr-a1-34：出來打工後你才開始被排擠嗎？

A-1-36：那然後(.)，其實，其實很早就有了，因為我之前的個性，現在比較好了 因為之前，在班上是不經過大腦想講什麼就講什麼，很難去體會就是說，我講出來會不會諷刺到別人，而且他們就是說，我會有一種傲氣，對啊。

A-1-39：對，就更明顯了那種，他們做得很白。

Cr-a1-40：他們做得那麼白啊，譬如說什麼？

A-1-40：譬如說，我問說這題怎麼做，沒有人理我。

A-1-41：嗯，對啊，不然是 他們是講話，然後就不看人啊，然後就會用一些很諷刺的話就這樣子。

A-1-43：有比較好一點，而且我覺得他們排擠人的那個...原因很幼稚，就因為我是 GAY。

個案 A 上學期經歷父親外遇離家、晚上打工到十一點，身心俱疲之下，常曠課與遲到，造成班級被扣分，因此在班級遭排擠，令個案痛苦不已，諮商員繼續詢問被排擠是在打工之後嗎？進一步得知個案與班上同學互動狀況，例如：個案常曠課與班上同學互動少、個案說話直率令同學覺得是傲氣、另外有某些同學因為個案上課化濃妝等女性化行為而排斥他，對個案的態度冷漠。個案人際關係問題原因不只是遲到等扣分問題，個案在國中時也遭到排擠。

(五) 獲得細節

獲得細節意指詢問當事人有關陳述中的人、事、時、地及如何的問題，這樣的問句是最有可能對當事人引發澄清性的描述與說明。在焦點解決諮商中，此類問句是為了獲得描述性的細節，而非分析性的資料。問句是用來了解當事人的處境，以及澄清、確認與擴大當事人的目標、優勢和成功之處。

A-3-43：是現在班上感覺有比較好一點，比之前好很多。

Cr-a3-44：嗯嗯。那你可不可以告訴我那個好很多是在哪裡？

A-3- 44：(.6)就主動跟我講話之類的，也會來講話。

Cr-a3- 45：喔，有人主動過來跟你講話。

A-3-45：會過來跟我聊天啊，不是用那種不屑的眼神。

Cr-a3- 48：你做了什麼啊？為什麼他會改變？

A-3-48：做了什麼...就是不要犯錯啊...。

Cr-a3- 49：你可不可以再講清楚一點，就具體一點，什麼叫做不要犯錯？

A-3-49：就他們討厭我那個地方啊，然後譬如說，(...)遲到又在睡覺，讓他很討厭，然後就上課的時候盡量不要遲到啊，睡也不要再在課堂上睡，在下課的時間睡。【賦能產生一對成功經驗的了解】

Cr-a3- 51：...我覺得這要很大的改變耶，一個常遲到要變得不遲到，是很難的耶，對不對？你要整個改變你的作息，包括...你怎麼樣讓你不遲到？你做到了什麼讓自己能夠不遲到？你怎麼安排？可以告訴我嗎？

個案 A 在第一次約談時，談到自己如何被排斥，但在第三次約談中，主動陳述他在班級內的人際關係改善了，諮商員針對這個成功的例外故事，使用「獲得細節」的技巧，與個案共同見證他的改變，個案發現可能改善人際關係的原因包括：他現在不曠課、盡量少遲到、不在課堂上睡覺、前一天早睡、五點起床等。諮商員及時給予個案讚美，使用獲得細節豐厚個案成功經驗與優勢之處。

(六) 一般化

受情緒緊張困擾的當事人，常常失去洞察力，無法發現滿意的解決之道。一般化即是反對將生命中的預期挑戰，視為根深蒂固之困擾與個人病狀的傾向。諮商員就個案所述，提供證向健康的參考架構或是告訴個案許多人都是這樣，讓個案覺得他的遭遇是暫時性或是普遍性，而緩和情緒。

B-3-57：嗯，他一直很怕我偷偷轉學。

B-3-63：我有告訴他我不會轉。

B-3-65：他就有點不信的感覺。

B-3-68：可是他很怕我回台北以後，就只是回台北以後就不回來。

Cr-b3-69：嗯，...情人之間，就是有很多的不放心對不對？

Cr-b3-71：好像似乎在談感情裡頭都會存在的一個部份。

Cr-b3-72：...你以前的經驗有沒有有曾經喜歡一個人，也很擔心他就說要分手、要離開？

Cr-b3-74：一般來說，在談戀愛，我們在戀愛的同時，除了享受戀愛的快樂之外，你要去承受那個（...）分離的焦慮，是不是好像有？【賦能產生一對問題之了解】

個案 B 對於情人擔心她會轉學，總是不能信任她感到煩心，諮商員以一般情侶間談戀愛時，越在意對方就越擔心對方會離開，這種分離焦慮是很難控制，也是普遍的現象。個案對於情人因擔心分離而產生的不信任，情緒輕鬆不少。

（七）將焦點回到當事人身上

大部分當事人在描述她們的困擾時，他們常想到要「別人」做些改變；他們傾向於表現出：在那樣的處境下，自己是無力的，是受他人支配的。諮商員以尊重與傾聽他們的知覺是很重要的，為了能使無力感轉向賦能感，諮商員應引導當事人將焦點轉向他們自己想產生什麼改變，以及他們如何看待自己參予解決的過程。

Cr-b2-63：哦！什麼辦法讓阿嬤對你放心？除了他放心讓你去台北之外，讓她知道，你說到做到，讓他覺得說你是一個說話算話的人，讓你阿嬤對你的信賴度增加。【賦能產生一對目標之瞭解】

B-2-67：跟阿姨說後他說會幫我說說看。【賦能產生一對資源之了解】

Cr-b2-74：聽起來阿姨真的有幫到，不錯，...。

Cr-b2-75：你很聰明，知道阿嬤不讓你去台北的真正理由，不是錢的問題。你們的關係再好一點會不會更有可行性？你可以多做些什麼？

B-2-81：原本這禮拜就要回去【賦能產生一對改變的積極意願】

B-2-82：要拿東西給阿嬤吃

B-2-88：我可以幫她做家事。

B-2-96：買禮物

B-2-97：盡量乖一點【賦能產生一對解決方法之了解】

個案 B 高一上下學期開學時曾為了要轉學與家人爭執，最後都以自殘收場，這次想要去參加台北的朋友一個月後的畢業典禮，但抱怨家人只准她暑假去，諮商員以「關係問句」請問個案想一想家人不准他現在去台北會朋友，是在擔心什麼？個案並未回答，接著諮商員以「關係問句」技巧請問案主，原來其家人擔心他不回來或回來後就吵著要休學，於是這次目標是怎樣能夠讓阿嬤對她有信心，

對她放心。個案想到阿姨（爸爸的女友）可以幫她，諮商員轉以「將焦點回到當事人身上」邀請個案自己能做什麼？當個案說不知道時，諮商員以「假設解決問句」問如果與阿嬤關係更好是否對目標達成有利？個案能接受之後，將目標再縮小為--與阿嬤建立信賴關係及感情更好。得知個案小學時，阿嬤說個案很黏她也很有感情，「讚美」個案是會念舊念感情的人，個案此時表示這週要主動去看阿嬤，並且要帶禮物去。最後個案還想出幫忙做家事、乖一點、整理房間。

（八）探索當事人的意義

焦點解決諮商比較傾向詢問對當事人有幫助的意義：過去成功的經驗和未來的可能性。以下兩種問句常用來邀請當事人建構她們自己的意義：包括詢問當事人過去做了些什麼，或考慮未來會做些什麼，會有效或有幫助的。

Cr-a3- 2：你這禮拜要去實行的家庭作業，不知道發生什麼好事？有什麼改變？

A-3- 3：....他是有過打架的事情。

A-3- 5：然後，他也是我們，也是跟我們同一系的，也是(...)，然後他說，男生跟男生應該都是在談女生吧，全部總平均都是女生第一名。

Cr-a3- 6：啊？你問的是同年齡層的，還是不同年齡層的？男生間的話題都是談女生？那還有嗎？你後來得到的訊息還有哪一些？

A-3- 6：嗯(當兵)啊、車子、遊戲...。

Cr-a3- 9：所以上網也問。啊朋友也去問嗎？非學校的學生也都問？所以兩天大概問了幾個人？

A-3- 9：好多吧！幾乎男生幾乎我都有去問過。

Cr-a3-11：超過十個二十個。所以(...)的話題。嗯，你很積極耶，你變得很積極耶，很快的就會有一個結果對不對？那你這種積極是...你以前有發現你有這種積極的個性嗎？【賦能產生--正向自我概念】

A-3- 12：跟我媽媽出去吧。我媽媽很沒有時間觀，然後我就很有時間觀念，就是說我要到什麼地方....。

Cr-a3- 18：你覺得積極這個個性他對你有什麼幫忙嗎？對你好不好？有沒有什麼幫忙？(.3)有什麼好處？

A-3- 18：有什麼幫忙...就不用很匆忙啊。

A-3-19：就早點做完，然後早點輕鬆。【賦能產生—成功經驗之了解】

Cr-a3- 20：那，別人會不會對你的積極比較有信賴感，你覺得？如果別人，認為一個

積極的人，那他會不會比較信賴這一個人？【賦能產生—成功經驗之了解】

A-3-21：會啊...。

Cr-a3-22：會喔。事實上積極...你的個性裡面有積極這個性格，對你來說，對你的未來是很好的幫忙對不對？

A-3-31：比較能夠融入別人的話題吧。【賦能產生—力量感】

Cr-a3-35：所以這樣也是不錯啊，那你交男性朋友，好像有共同點了喔，有共同話題對不對？就比較不會那麼緊張嘛，嗯。

個案 A 第三次諮商時，迫不及待分享他上一次作業執行狀況，個案在兩天內透過網路及朋友，問了不同年齡的男性，他們男性間的話題，得到結果是：第一名話題是談女生，談當兵、車子、遊戲。諮商員「讚美」個案的積極，之前個案自己與其家人都常覺得他是懶懶的不積極，諮商員以「振奮性引導」與「例外探索」個案是否曾發現自己積極的一面？個案舉例外出時催媽媽快一點要有時間觀，諮商員「探索當事人的意義」，增強個案未來對於好行為的維持，個案覺得意義在早點作完可以不匆忙、心情輕鬆、別人會比較信賴積極的人。另一方面當個案越清楚別人的話題，未來比較能融入別人的話題，更容易建立關係也比較不緊張。

（九）擴大解決式談話

是一種當事人與諮商員之間解決式的談話，傳達當事人想要有的改變，及其在生活中能夠發生的可能性。當諮商員引導出解決方向，大部分的當事人便會開始參加解決式的談話。諮商員的任務是去注意及轉換至解決式談話，鼓勵當事人進可能提供細節。

Cr-b4-67：我現在想了解的是，你很在乎被信任，但我們生活有機會遇到不被信任，所以我們要學會、克服不被信任，我們要去克服，把它宰了，把它抓起來關，當我們心中產生不被信任，而且又很在乎的惡魔，他叫做「不被信任」現在的你遇到這種被誤會不被信任，這個惡魔跑到我心裡面，使我們感到很難受喔！如果現在你遇到了這個惡魔，你會怎麼辦？現在我們進行屠魔計畫。【賦能產生--對目標之瞭解】

B-4-63：如果這東西是惡魔的話，先信任他。【賦能產生--對解決方法之瞭解】

Cr-b4-68：這個惡魔，影響你的情緒，因為你被誤解了？現在比國小國中又更長大了，你會怎麼殺掉他？還是壓下來？把它變小？來我們進行屠魔計畫，你會有什

麼行動？

B-4-72：是～或者是問問朋友怎麼做

Cr-b4-75：會去諮詢朋友的意見，我要怎麼做，聽聽看別人怎麼說。你心目中有對像可以問嗎？

B-4-73：有阿～在台北的朋友。【賦能產生--對資源之瞭解】

Cr-b4-79：所以你有挑過的，不是亂選的，挑的這個人給你的意見都還不錯，所以屠魔計畫二完成，找朋友問問看怎麼做，還有呢？

B-4-77：去看書啊...關於這一類的書。

Cr-b4-88：...老師想要知道如果要做這件事你會怎麼做，怎麼樣讓他聽的進去，你之前有成功的經驗嘛，那其中哪些方法還可以用？

B-4-86：就這個跟她好好講。【賦能產生--對解決方法之瞭解】

Cr-b4-90：你以前有這樣的經驗，一去談話就先用責備的口氣說話？如果別人用這樣的口氣和你說話你會怎樣？

B-4-91：態度。【賦能產生--對解決方法之瞭解】

B-4-92：講話的時候婉轉一點。

個案 B 因為情人問她：「自己是不是你的替代品」這句話感到生氣，覺得都已經復合了，為何還誤解她，不信任她，諮商員以「假設解決問句」問個案假如遇到情人誤解或不被信任而難受時，自己可以做什麼？個案陳述自己會去澄清誤解，諮商員繼續「擴大解決式的會談」個案提供主動找機會溝通、想罵人時仍然要維持表面上好好說、先信任對方、詢問朋友、看人際關係方面的書，期間諮商員發現個案在人際關係中不太表達感受常造成朋友誤解，於是「建議」個案可以向對方說出自己當時感到被誤解時的情緒感受，但個案認為此方法不適用，個案想要以將心比心方式反問對方相同問題：「我是不是你的替代品」，諮商員繼續「擴大解決式的會談」直到個案沒有新想法，期間諮商員對於個案提出的新想法與發現，大量「讚美」個案的特質、獨特性、不容易、新改變等增強個案的正向自我概念及對解決問題的投入。結束會談。午餐休息過後，個案準時前來做「事後訪談」時，分享自己在午餐時向情人問：「我是不是你的替代品？你的感覺？」，結果對方說沒感覺，個案突然覺得，自己因被不信任而產生的憤怒情緒，對方完全沒有相對的感覺，諮商員以「解構與再建構」引導個案主動說出自己對某些事件的感受，能幫助人際間彼此了解，個案表示自己以後要練習說自己的感受，諮商員繼續「讚美」個案積極的行動力。

(十) EARS

強化個案的表現，諮商員當發現一個例外，E 代表引發 (eliciting) 例外，A 只拓展 (amplifying) 它。首先，藉由當事人去描述例外時刻與問題時期之間有些什麼不同，之後探究例外何以發生，特別是當事人扮演什麼角色使他發生。R (reinforcing) 涉及增強例外中所含有的成功與優勢，藉由大量的注意例外，並花時間仔細探索大大讚美。最後，S (start again) 提醒諮商員在去詢問哪裡還有好的改變。

B-3-81：然後我跟他講說回來台東那幾天不要惹我。

Cr-b3-83：恩，所以 (...) 可是你雖然大概知道自己會心情不好，按照你自己的經驗，就是跟好朋友分開分離，心情有可能會不好。

Cr-b3-86：很不容易，...而且你也會讓別人知道，不要莫名其妙挨了你罵對不對？

Cr-b3-89：所以你知道自己的狀況，從此希望自己盡所有的力量，希望自己趕快恢復。

Cr-b3-91：從什麼時候 (...) 大概你從什麼時候開始不會這樣亂發脾氣，而是會告訴自己說，我要趕快恢復狀況，我不要在讓自己停留在悲傷狀態、難過的狀態，我要趕快恢復？

B-3-92：國中的時候。

Cr-b3-94：有一兩次，曾經已經有一兩次，這個已經很不容易了，國中就已經可以自覺到我要趕快恢復，這個很不容易，我覺得自己療傷是一個很重要的能力。

Cr-b3-95：恩，還有朋友幫忙你趕快恢復，所以你的朋友知道你有這樣的能力，只要他們適時的伸出援手，事上妳有一股力量是不容易被打敗的，不會讓自己陷入悲傷對不對？

Cr-b3-96：還有誰知道你有這樣的能力？

B-3-97：國中同學。

Cr-b3-98：恩，台北同學，這樣看起來 <人名> 有很多事情要多多了解妳，原來妳比 (...) 搞不好你真的比他想像中更堅強。

B-3-100：恩，我很堅強。

Cr-b3-100：喔，你很堅強，說到堅強你可不可以說說看，你 (...) 所謂你很堅強，以前有什麼堅強的故事、經驗？【賦能產生—正向自我概念】

B-3-102：以前跟男朋友分手很難過。對啊！

Cr-b3-101：...可是你真的很堅強的走過來了。

Cr-b3-102：跟男朋友分手很難過。

Cr-b3-103：可以多告訴我一點嗎？

B-3-105：我會去尋找方法。

Cr-b3-104：當初發生什麼事情，你怎麼堅強走過來，那個堅強可以告訴我一點嗎？當時的想法？或者你的作法？

Cr-b3-106：嗯（...）所以你會主動去尋找朋友，你會去找，身邊到底誰會幫助我對不對？然後你會去創造一個機會，讓他們真的有機會幫到你，讓他們幫你度過難關是不是？【賦能產生--對資源之瞭解】

Cr-b3-107：而不是自己悶起來傷害自己對不對？

Cr-b3-110：那個時候你有做過什麼事情嗎？...讓自己從痛苦裡面恢復？

個案描述與台北朋友分開回來，好幾天心情都不好，因為捨不得離開那些朋友，當心情不好時，個案就會叫週遭的人少惹她，諮商員發現個案當時想要趕快恢復心情，所以請大家不要惹她，此時諮商員「讚美」如此了解自己的狀況，並努力想要處理好自己的情緒，年紀這麼小，就懂得自我療傷，非常不容易。諮商員使用「EARS」繼續擴大這種不讓自己停留在悲傷狀態的力量，發生在什麼時候？怎麼走過來的？個案為自己的努力感到自豪，堅定告訴諮商員國中時有一兩次，靠自己與朋友才走出傷痛，諮商員用「EARS」繼續讚美並引出更多的力量與資源，如詢問誰見證了她的堅強、邀請個案敘述有關堅強的故事，用了什麼因應方法？諮商員再以「自我揭露」敘述個人覺得當事人有一種不服輸堅強的力量，然後繼續使用「EARS」引發個案敘述更多成功因應挫折的故事，與故事背後的優勢，屆時諮商員有更多讚美的著力點，用來增強個案正面的自我價值。在本次諮商中增強了個案自我內在力量包括：重感情、堅強、不服輸、學習力強、會尋找資源幫自己、自我辯護、樂觀等。

（十一）因應問句

藉由因應問句提醒個案他做了一些有用有效的行動，只是被當事人忽略，在晤談進行中發現，當事人經常被自己的問題卡住了，很難賦予自我正向的評價，諮商員藉由詢問當事人處理問題的因應方式，將當事人視為理所當然的行動，轉為不可忽略的潛力。

A-2-201：因為他，就是，嗯...我覺得應該(.3秒)應該沒有人可以取代之前去世的那一個...。

A-2- 210：(.3 秒)就比較困難吧，因為剛開始，憂鬱症是從那邊來的...

Cr-a2- 207：很不容易耶，那是那麼的難過，可是，你在班上，我看你也這樣笑笑的這樣，對啊，你怎麼做到讓別人都沒有發現啊？...我更想知道你怎麼走過那一段刻骨銘心喔？

A-2-216：會啊，就是，就是一直躺著...。

Cr-a2-218：可是你每天還是來上學啊

Cr-2-219：很多憂鬱的人早上就會很難過然後就會不想上學，可是你還是很難過，可是你還是很堅強的來上學。【賦能產生—正向自我概念】

A-2- 219：嗯，其實那時候我媽都會強迫我來學校

Cr-a2-221：可是如果你不願意的話，媽媽強迫也沒有用啊

A-2- 226：對對對。我有把那一陣子，我跟他交往過的事就有寫成文章，兩大頁！...PO 在網路上面，可是我沒有是我自己真實姓名...男跟男朋友的故事，人家會覺得很奇怪，所以我就把，就是，我的暱稱就寫成女，就是那是男女愛情故事。

Cr-a2- 229：現在還會因為他而寫詩或寫信...。【賦能產生--對解決方法之瞭解】

Cr-a2-231：透過歌曲來表達你的思念...。

A-2-330：我之前有跟我們班講，然後他們就說，你的故事好像只有八點檔才會出現的。

A-2- 333：然後就會經歷過很多事情啊。

A-2- 336：...然後你譬如說，嗯，難過啊還是什麼之類的...安慰你，我通常都會拿我自己身上的例子來跟你講。【賦能產生—樂觀、力量感】

個案 A 曾有一段刻骨銘心的愛情，但因對方在個案升高一的暑假過逝，使個案高一時情緒憂鬱，諮商員同理個案的痛苦，但也肯定個案未被傷心打敗，繼續上學，這樣含淚向前行，不被命運打敗的生命歷程，多麼令人心疼又敬佩。個案在陳述自己是如何堅強走出來時，經由諮商員不斷的鼓勵，個案漸漸發展出對自己更正面的概念，對事件正面的詮釋，個案在往後的諮商中提到自己的故事曲折的巷八點檔連續劇，許多網友對他的經驗感到不可思議，自己因為這些經驗反而可以幫助更多感情受挫的人。

(十二) 奇蹟問句

詢問奇蹟問句的目的，是要當事人跳脫以往的信念，並想像當問題解決後，她們的生活會產生什麼樣的改變。奇蹟問句之所以有效，至少有兩個理由。第一，

容許當事人無限地思考可能性；第二，問句著重在未來，引導當事人把焦點從過去與現在的問題，轉移至未來更美好的生活上。

Cr-a1-106：...如果，這個奇蹟發生了，你爸爸知道你是那麼孝順、感性的一個人，然後那麼在意他，你覺得你們家關係會不會不一樣？【賦能產生—正向自我概念、未來性】

A-1-107：嗯，我不確定，因為我跟他很陌生。

A-1-108：從以前到現在，我是長大以後試著去對他了解，因為從我小時候，他回來就是找我麻煩的。

個案 A 陳述父親已經一個月沒和家人連絡，在晤談中談到父親出車禍住院，本來個案要去看他，但是每天忙著上學下課就去打工，十一點才回家，等到周末要去看父親時，父親已經出院，個案雖然對父親有許多不滿，但是仍然在意父子間的情感，想要多與父親互動，但又躊躇不前，個案提出許多困難，如：很久沒聯絡不知要談什麼、以前主動打電話給父親是為家人要生活費、個性不合兩個人都很衝...等，諮商員以奇蹟問句試圖讓個案跳脫目前的困境，放眼美好未來，思考可能的解決之道。

(十三) 評量問句

藉由評量問句諮商員可以協助當事人表達出她們對過去經驗之複雜而直覺的觀察，以及對未來可能性的評估。評量問句邀請當事人將她們的觀察、印象與預測置於 0 至 10 的等級上。通常評量問句被用在晤談前改變的評量，用來喚起當事人對晤談前改變的注意力；以及動機與信心的評分，對諮商員和個案都十分有助益，尤其是晤談結束時的回饋。

1、晤談前改變的評量

Cr-b1-59：學會了就睜一隻眼閉一隻眼。...你愛不愛他，我不知道你是不是在乎他，1分是很不愛，10是非常愛，你對他的愛意是？【賦能產生--對問題之瞭解】

B-1-61：8或9吧，可是他管我很多阿，

Cr-b1-63：那你覺得他愛不愛你，1分是很不愛，10是非常愛？

B-1-65：應該是10吧

個案 B 與同性戀情人從認識三個月來，經常爭吵，前兩週還經歷劈腿、分手

又復合的過程，諮商員運用評量問句了解個案與其情人間關係如何，以利諮商方向的進行。

2、動機與信心的評分

Cr-a1- 232：對不對？好像都是這樣喔，那，你會去邀父親吃飯的可能性幾分？

A-1- 244：我一定會去打，而且也很想去打，十分，不過要等到這個假日。我不想以後遺憾。【賦能產生--對因應行為的瞭解、對改變的積極意願】

個案 A 在晤談之初不斷抱怨父親外遇、不負責任、薄情、脾氣不好等，經過諮商員運用大量的「讚美」「例外的探索」「假設解決問句」最後在諮商結束前，諮商員藉由評量問句評估個案對於主動邀約父親吃飯的任務，動機與信心程度為何？並且進一步確認個案對於此次行動任務的意義，藉機增強當事人的力量。

(十四) 解構與再建構

當個案沉溺在問題的抱怨，諮商員可以引導個案新建構他的問題，例如和個案談他的需要，或者從不同的觀點或互動關係，賦予個案新的正向意義。在焦點解決諮商中，相信人的經驗與意義是互相建構的，只要意義有所改變，個體對經驗的詮釋亦隨之改變。因此，諮商員透過重新詮釋的方式，對當事人所陳述的內容，賦予新的正向意義，如此即能改變當事人對問題或自我價值重新評論，達成經驗重整的目標。

Cr-b1-187：你要不要試試看，如果你問她，我要怎麼做你才對我有安全感？

B-1-181：我問過了！可是他還是不信任我。老師你去跟他講。

Cr-b1-188：這真是棘手哦！你有沒有經驗過對於愈在乎的人，越擔心他會離開妳，不管那個人是否曾經向你保證過，你還是很難控制自己，仍然擔心他會離開？

【賦能產生--對問題之瞭解】

B-1-182：對啊以前國中...

Cr-b1-189：你能不能體諒她因為愛你，也很難控制自己，對你的擔心和沒有安全感？

【賦能產生—無能導向】

B-1-183：嗯！（點頭）

Cr-b1-190：我們要不要試試看，多做一點讓他放心的事，給他多一點時間調適？【賦能產生—樂觀、未來感】

B-1-184：好

個案 B 與情人剛剛復合，然而個案抱怨現在兩人的關係沒有以前好，對方覺得沒有安全感，曾向個案抱怨、查勤、懷疑個案還與劈腿對象來往，令個案生氣位何對方不能信任他，諮商員覺得這問題短時間可能無法解決，為了幫助個案停止抱怨問題，緩和情緒，朝向解決問題之道，諮商員探尋個案是否經驗越在乎一個人，就越擔心他離開，即使一方已經保證過，在情侶間擔心分離的情緒是很難控制的，引導當事人給情人多一些適應時間，當事人經過再建構兩性關係之後，心情突然平穩，於是諮商員可以就促進安全感的部份，進行擴大問題解決對話。

(十五) 振奮性引導

振奮性引導是以一種興奮與喜悅的語調、動作、表情或用字來表示，藉此散發諮商員的支持與鼓勵的訊息，尤其在個案有所行動、改辨惑解決問題時，諮商員更為常用。藉由振奮性引導，邀請個案重新敘述事情發生的經過，從一個新的角度找尋與確認改變發生的重要意義與元素，以幫助個案把握改變的契機，使改變過程更意識化，而成為個案隨時提取的能力與知識。

Cr-b1-123 : 哇！那很難耶，我覺得這需要控制力，很想罵髒話的時候怎麼忍住的？

B-1-120 : 有時候很想罵髒話時會盡量不要講出來。【賦能產生--正向自我概念、對改變的積極意願】

B-1-122 : 之前心理會浮現一句髒話，那時候就說什麼都不要講

B-1-123 : 他也不希望我抽菸

B-1-125 : 我沒有常常抽阿，是偶爾

B-1-129 : 我已經沒有抽了

Cr-b1-126 : 哇！我有沒有聽錯，你不常抽菸啦！怎麼做到的？

B-1-145 : 有人說我跟他在一起功課變好了。【賦能產生--對成功經驗的了解】

Cr-b1-147 : 哇，你很棒耶，你很棒耶！怎麼可能啊！你們班還有誰看到啊！

個案 B 在諮商員用例外探索架構時，談到自己這兩個月的改變，起先個案說到自己不罵髒話了，諮商員立即給予振奮性引導，表達諮商員的肯定、讚賞個案改掉壞習慣的不容易及如何做到的？當個案受到「老師」的讚賞之後，開始敘述自己如何克服想罵髒話的衝動，然後又主動提出其他正向的改變，諮商員看到個案散發出驕傲自信的神采，決定繼續使用「振奮性引導」，於是個案陸續陳述更多的改變，總共包括：不罵髒話、很少抽菸、不打人、功課變好、不喝酒等壞習慣，

諮商員立即探索改掉壞習慣對當事人未來的意義，強化改變的持續力。青少年對於老師能見證他的改變，感到興奮與驕傲，教師可以多花些時間聆聽並見證個案的改變。

（十六）假設解決性問句

假設解決性問句可以開展個案的視野，使個案由「問題可以解決」的認知中，找到解決的線索。假設解決性問句，引發個案想像問題不存在，進而創造出料想不到的解決方法。以下是常見運用該問句的時機：

1. 當個案很難用正向的角度看目標，例如常說「可是...」或「不知道」。
2. 當個案很難用例外架構的角度看自己的問題。
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，可以先用假設性問句試圖找目標。

Cr-a1-123：我在想，如果你跟你爸爸之間的關係，變比較好，你覺得，會不會比較不遺憾？【賦能產生--對目標之瞭解】

Cr-a1-126：那如果說，假設啦喔，會有可能喔，跟你爸爸關係，你現在想想，你跟你爸爸的關係從一分到十分，一分是很不好，十分是非常好，你跟你爸爸現在的關係大概是幾分？

A-1-126：(.2)三或四吧。

Cr-a1-128：那，如果有可能進步到五分，那一分你做了些什麼？怎麼樣可以再多一分？【賦能產生--對改變的積極意願】

個案 A 的父親一年前因為外遇搬離家庭，個案抱怨父親外遇造成家庭氣氛不睦，母親經常情緒不穩，埋怨父親不負責任與薄情包括：不能定期給生活費、做錯還怪母親把他外遇的事讓別人知道、自個案幼年父親便少回家、父親偶而回家只會要求他的功課、數落他的女性化行為、喝酒後亂發脾氣、個案與父親爭執後割腕父親竟然不去醫院看他...等負面情緒與評價，然而個案又在言詞中透漏父母關係不和與孩子無關，諮商員在諮商過程中運用「例外探索」與「關係問句」中探索個案其實仍然在乎與父親之間的關係，個案曾興奮地表示父親在他國小畢業典禮哭泣、前一陣子父親頭一次主動打電話到他打工的地方、雖不常回家但仍然固定一兩星期打個電話回家、最近已經不會去提個案在意的功課與女性化的話題，諮商員因此大膽假設個案其實仍然願意與父親建立更好的關係，這樣的假設

在使用「假設解決問句」中得到證實，個案對父親愛恨矛盾的情緒，經過「例外探索」「將焦點回到當事人」「探索當事人意義」中越來越釐清個案本身的情感與態度，因此當諮商員使用「假設解決問句」，個案漸漸轉移無奈的情緒，產生對未來父子關係的希望，進而願意擴大想像解決問題的可能性。

(十七) 目標架構

當個案敘述她們想要的改變之初，往往是一種模糊而抽象的概念，諮商員接下來的任務就是將這些含糊的概念，轉化為具體而明確的意象，此過程就是與當事人發展「良好設定的目標」，而這個過程包括了當事人與諮商員雙方共同的投入與運作。一個好的目標應包括幾個特徵：對當事人是重要的、具有人際互動的觀點、具有特定情境的特徵、具有往「正向所欲」的特徵而非另問題永不復存、一個開始的步驟而非期待的結果、改變的焦點回到當事人身上、為具體化、行為化與可量化的語彙、是合乎現實的、對當事人是具有挑戰的。

Cr-a3-177：...那你覺得你可以多做一點什麼？還是少做一點什麼，讓這個敵意可以降低一點？我們討論兩個主題，一個是讓討厭你的人，敵意變少一點，第二個是，讓對你沒有好壞，沒有惡意的，讓他們更喜歡你，...我們設定兩個目標，...這對你將來都會很有幫助嘛，或你從中間有一些領悟、學習，改變，那未來一定會更好嘛，...你今天比較要放的主題要放在哪一個？敵意少一點？還是讓不認識你的人再多認識你一點？使你們的關係更好？【賦能產生--對目標之瞭解】

A-3- 177：敵意少...

A-3- 178：因為很有挑戰性。

Cr-a3- 178：喔，你對敵意少一點比較有興趣。

Cr-a3-179：很有挑戰性！（呵呵）喔，好，我再多認識一個你喜歡挑戰喔，好，這個真的很有挑戰性，好，那，我們來想想看喔，一個對你有敵意的人，你怎麼樣讓他對你的敵意少一點？我們怎麼創造奇蹟？【賦能產生--正向自我概念、對改變的積極意願】

個案 A 從高一就遭到班上某些同學的排斥，也曾因此心情沮喪到想要休學，個案甚至描述自己的憂鬱症就是因為這個原因而發生，然而在之前的約談過程中，諮商員不斷利用例外探索的技巧，引導個案覺察不是班上每一個人都討厭他，

只有某幾位討厭他，而且個案在班上仍有一些同學喜歡他，另外個案的同事老闆、網友、他科同學與學長姐也喜歡他，讚美個案許多美好特質造就他朋友非常知心，會互相協助。當個案逐漸將注意力由抱怨問題轉成肯定自己目前擁有的關係與成就，亦即在個案自我內在強度增強時，諮商員依當事人的參考架構與意義，提議兩個目標，其一為使討厭我的人對我敵意減少；另一目標是增進班上人際關係，尊重當事人選擇，當事人決定前者較具挑戰性的目標，諮商員立即讚美他的勇氣，並開始針對該目標，進行擴大解決式的談話，企圖使個案更清楚他的目標與尋找具體可行的方法。事實上個案會選擇如此的目標，與這次晤談過程中，諮商員大量運用例外探索架構與讚美有關，諮商員引導個案發覺自己這學期自己行為的轉變造成原本對他有敵意的同學態度轉好的關連性，個案開始能以更客觀的角度認識問題，而且發現自己是有力量的、可以控制情況的，個案開始願意以更積極的態度，為自己在意的關係努力，而不是消極的報怨。

(十八) 正向回饋

De Shazer 與其同僚所發展出來的回饋架構包括：提供讚美、建立橋樑、給予任務。目的是讓當事人感受她們曾被仔細聆聽、表達諮商員對於她們問題的觀點、重述諮商員對當事人目標的理解，以及提供當事人增進生活滿意度的步驟。

Cr-b1-191：我覺得因為你以前國中有如此多豐富的經驗，而且妳對生活經驗有很好的觀察力，所以對感情的事領悟特別多，你覺得呢？

Cr-b1-192：我覺得你今天很認真投入解決問題，而且我今天也發現，你竟然是如此有毅力、有行動力的人，你看看，像是不罵髒話、幾乎不抽菸、不打人，還有功課變好，這是多麼困難的是啊！可是你卻一一做到，哇！多不容易。**【賦能產生--正向自我概念、對改變的積極意願】**

Cr-b1-193：像這樣願意改變自己，不是每個人都做得到的，我蠻欣賞你的。

Cr-b1-194：今天的目標，如何增加她對你的安全感，你願意回去試試看嗎？**【賦能產生--對目標之瞭解】**

Cr-b1-195：我覺得你對生活的觀察力還不錯，或許在執行過程中妳又有什麼新發現，願意下次告訴我你的新發現嗎？

個案 B 因父母離異自小二就送進育幼院過團體生活，國中認識一群別人眼中所謂的壞孩子，功課不好又出現割腕自殘行為、罵髒話打人等偏差行為，然而如

此特別的生活經驗，造就個案敏銳的觀察力，諮商員透過讚美個案重要的生活經歷，並肯定個案這學期改變自己包括不罵髒話、幾乎不抽菸、不打人，還有功課變好，等不容易的成就，運用這些改變彰顯個案的優點與資源。並且表達諮商員對她努力不懈行動的欣賞，重提這次諮商的目標是如何增進情人對她的安全感，個案在會談中提到的方法是分享私人小秘密和少跟她在意的男生說話。諮商員鼓勵個案嘗試新作為而有新發現，邀請下一次分享。

二、個案 A 焦點解決諮商技巧介入的歷程

研究者分別呈現個案 A 之四次晤談歷程，並於重要晤談脈絡中將使用的主要焦點解決諮商技巧以黑體字呈現，例如：「**關係問句**」。另外對於產生的賦能要素則以下列方式呈現，例如：【**賦能產生--正向自我概念**】。

個案 A 是一名諮商員發現的非自願個案，諮商員在第一次諮商時，除了向個案說明晤談員角色、晤談程序、晤談時間等基本的「**結構化**」技巧，並徵求同意成為研究參予者，個案對錄音完全不介意，於是進行諮商。

諮商員在個案 A 第一次諮商時，以「**正向開始**」為架構，了解個案最近最想解決的事或想談的主題，然而個案雖答應諮商，卻表示沒件事要解決，但任何話題都可以談，諮商員初步判斷個案並不排斥諮商，只是目前尚未期待諮商員對他是否有助益，諮商員以「**關係問句**」將當事人脈絡帶進會談，得知其父親外遇且離開家裡，家庭經濟重擔全落在母親身上，個案表示想出去打工，減輕母親的負擔，諮商員立即「**讚美**」個案的獨立與孝順【**賦能產生--正向自我概念**】，諮商員以「**獲得細節**」技巧，得知個案上學期也曾打工，但工作時間太長覺得太累，常曠課、遲到或上課打瞌睡，造成班級生活競賽被扣分，因此遭班上同學排斥，個案甚至認為這是當時得到憂鬱症的原因之一【**賦能產生—自知之明**】，諮商員再以「**關係問句**」與「**確認當事人知覺**」來探索個案與同學互動的細節與當事人的知覺，得知當事人認為因為上班之後來往的人大多超過二十歲，思想成熟，認為班上同學較幼稚，因此沒有話題而關係就愈疏遠【**賦能產生—對問題之瞭解**】。諮商員再以「**獲得細節**」進一步釐清，其實個案在國中時就遭到排斥，理由是國

中同學覺得他有一種傲氣，而且認為國中與高中的同學排擠他的理由很幼稚，是因為個案是同性戀，諮商員立即以「**自然同理心**」表達對此事的憤慨與不捨，並「**讚美**」個案並未被打敗，而且為自己的權利辯護，非常有勇氣【賦能產生--正向自我概念】，諮商員用「**解構與再建構**」引導個案覺察到其實不是每一個人都排斥他，個案後來數出哪三位同學排斥他，其他同學還有別班或校外某些朋友，愈瞭解他愈能與他成為好朋友【賦能產生—對問題之瞭解】。諮商員使用「**確認當事人知覺**」得知個案覺得國中同學排斥他的另一個理由是太熱情個案稱之「**裝熟**」，個案後來就調整與人相處的模式【賦能產生—對問題之瞭解】，諮商員「**讚美**」個案的覺察力、願意適度改變、有行動力而不是坐以待斃生悶氣【賦能產生--正向自我概念】。諮商員另以「**關係問句**」得知個案的父母、親戚對於個案女性化的行為目前仍不能接受，個案表示在家人面前盡量不要太女性化如動作、化妝等【賦能產生—自知之明】，並回憶半年前與父親嚴重衝突後，割腕的經過與造成母親受怕的不捨感受【賦能產生—對問題之瞭解】，諮商員用「**間接讚美**」個案，如果母親知道他是這麼在乎她，感情這麼豐富，她會怎麼樣【賦能產生--正向自我概念】？此問話引起個案描述家人只知道他脾氣不好，倔強【賦能產生—對問題之瞭解】，諮商員以「**奇蹟問句**」問個案，如果奇蹟發生了，家人知道它是那麼敏感、會因為父母難過而難過，會有什麼不同？個案此時甜蜜笑著分享，父親參加他國小畢業典禮竟然哭了，此時想想原來一家人都在彼此面前故作堅強【賦能產生—對改變的積極意願】，諮商員再繼續「**奇蹟問句**」如果爸爸知道它是如此孝順、感性，家人關係會有什麼不同？個案進一步敘述想要了解父親，但又覺得父親個性和他一樣衝動、個性不合、父親很少回家、彼此不了解...等困難，諮商員以「**例外問句**」探索是否曾經父子感情還不錯的時候，個案回憶弟弟出生前，因弟弟是特教兒，需要多一些關注，諮商員再以「**假設問句**」如果父子關係變好了，遺憾會不會少一點【賦能產生--對目標之瞭解】？個案繼續抱怨父親的態度令他想放棄，諮商員以「**評量問句**」了解個案覺得父子關係是三到四分，諮商員「**假設問句**」「**將焦點回到當事人身上**」如果能多一分，個案可以做什麼【賦能產生—對解決方法之瞭解】？個案想要打電話給父親，但隨即又抱怨父親諸多不負責任的行為，諮商員以「**確認當事人知覺**」尊重個案是否改換別的話題【賦能產生--對目標之瞭解】？此時個案反而表示自己人然想要與父親建立更好關係，不想遺憾【賦能產生—自知之明】，但個案又繼續抱怨奶奶、表姊、媽媽都希望他主動

打電話給父親，但個案覺的與父親沒有共同的興趣，沒有話題，諮商員詢問個案經驗中觀察別人如何建立關係，個案人然覺得困難重重，諮商員以「例外問句」問個案是否曾經與父親關係還不錯的時候？個案回想弟弟兩歲前，但因弟弟需要照顧自己變獨立了，諮商員「讚美」個案替人著想的特質【賦能產生--正向自我概念】，諮商員「解構與建構」本來因為體貼家人而自立，但也因如此家人互動越少，彼此關係就越疏離。諮商員「擴大解決式談話」鼓勵個案想像生活中的可能性【賦能產生一對解決方法之瞭解】，個案表示以前偶而打電話但是為了要生活費，諮商員以「解構與再建構」接到別人主動打電話來心情愉快，個案立即回憶到十七年來父親第一次主動打電話給他，當時雖然因為正在上班不宜講電話但心情愉快，原來主動打電話可以傳達情誼【賦能產生一對改變的積極意願】，諮商員繼續用「擴大解決式談話」除了講電話還可以做什麼？當個案仍想不出辦法時，諮商員「建議」家庭聚會的可能性，個案表示父母還在冷戰中，諮商員「建議」如果只有他與弟弟是否可能，個案表示可以，諮商員以「關係問句」試圖聊解個案過去與父親互動的狀況，試圖增加此次任務的可行性，得知個案父親一回家，個案為了避免父親念他讀書或女性化的話題，便轉身上樓，父親曾為此抱怨，諮商員「解構與再建構」引導個案發現孩子「轉身離去」對父親造成被拒絕的感覺以及只有要錢才打電給父親，父親可能不覺得家人在意他只在意錢【賦能產生一對改變的積極意願】，另外以「探索例外」引導個案覺察父親這幾次電話中刻意不提令個案不舒服的話題，背後想建立父子關係的企圖【賦能產生一對改變的積極意願】。最後以「評量問句」得知個案十分確定這星期就要打電邀父親吃飯，現在正在想要去哪裡聚會用餐。個案在第三次諮商中提到已經邀請父親出來聚餐，但邀約時父親在酒醉狀態，造成隔天失約，但個案表示並不影響繼續邀約聚會的意願【賦能產生一因應行爲】。

研究者依據焦點解決諮商之基本架構，包含八個架構分別為：（一）正向開始；（二）問題抱怨架構；（三）目標架構；（四）假設問題解決架構；（五）例外架構（六）暫停架構；（七）正向回饋與任務架構（八）諮商結束架構等，將本次諮商歷程整理成以下的架構流程（見圖 4-1）：

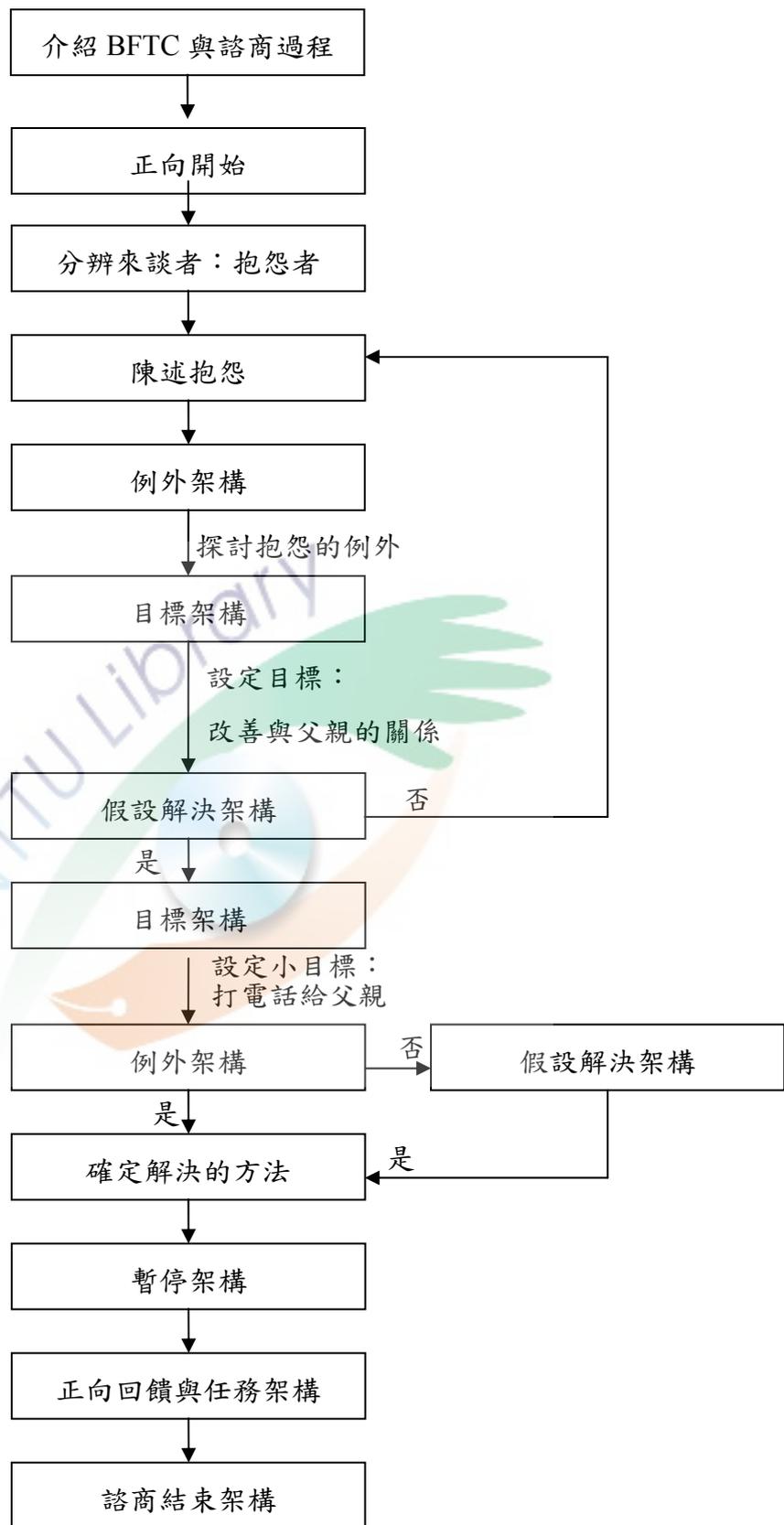


圖 4-1 當事人 A 第一次焦點解決諮商架構流程圖

個案 A 第二次諮商，以「**正向開始**」架構個案分享今早其中一名學生會長候選員的政見，呼籲不要排斥性向不同的同學，諮商員以「**確認當事人知覺**」得知個案覺得既高興又另類少見的言論，諮商員以「**一般化**」說明現在越來越多人具有正義感，而且願意接受不同性向的人，提供個案對他們問題的去病理化，諮商員以「**開放問句**」探索個案近況，個案述說父親外遇還怪母親把消息傳出去、家族袒護父親、父親以為可以用錢控制他們母子等問題細節【**賦能產生一對問題之瞭解**】，其中個案向父親表明不用靠他的錢繳學費，自己可以打工，諮商員「**讚美**」個案有骨氣且獨立【**賦能產生--正向自我概念**】，個案敘述父親連生活費都給得不乾脆，常是母親提醒個案去向父親索取生活費，但父親卻推三阻四說一些理由，諮商員以「**評量問句**」確認當事人對此事件生氣程度六分，諮商員以「**因應問句**」與「**擴大解決式談話**」讚美個案多麼不容易怎麼走過來的，又如何處理生氣？個案提供方法包括：哭、跟表姊、好朋友女老闆與訴苦、睡覺，等【**賦能產生一對解決方法之瞭解**】，個案說到自己後知後覺的個性，常聽到不愉快的事一段時間後才有情緒，有時反而不會造成衝突【**賦能產生—自知之明**】，諮商員「**讚美**」個案為控制情緒的努力及尋找適當的資源幫助自己【**賦能產生--正向自我概念**】。諮商員以「**關係問句**」了解個案目前家庭成員互動狀況，得知個案母親與父親關係冷淡，個案母親會向個案訴苦，以「**例外問句**」引導個案覺察父母之間的夫妻關係不睦，並不代表父親不要孩子，個案從父親仍然願意偶而回家看他與弟弟確認父親還在意父子之情【**賦能產生—問題之瞭解**】。當諮商員以「**因應問句**」詢問當時怎麼走出挫折時，個案表示時間可以沖淡情緒與壓力，個案述說當時面臨金錢、學業與分手事件，心情很差，諮商員以「**獲得細節**」得知個案在網路聊天室以女性身份交往一名男網友，但半年後對方要求見面與進一步交往，個案便快速提出分手，諮商員以「**評量問句**」了解個案對該網友的愛意約六到七分，但對方奪命連環 Call，個案覺得目前自由更重要【**賦能產生—自知之明**】，個案述說國中時期有一段刻骨銘心的同性戀情，但在升高一暑假時，對方死亡，造成他憂鬱，常不想上學，諮商員以「**因應問句**」「**例外問句**」同理與探索個案在如此痛苦，只想一直躺在床上情況下，卻仍然強迫自己上學的努力而敬佩，諮商員繼續以「**擴大解決式談話**」得知個案將對已故情人的思念寫成文章，張貼在網路上，網友誤以為是男女愛情故事。另外個案會透過歌曲唱出來【**賦能產生一對解決方法之瞭解**】。諮商員「**讚美**」個案對挫折不自暴自棄，勇敢走出來的精神表示佩

服【賦能產生--正向自我概念】，諮商員問如果有問題要解決會是什麼？個案敘述本來這學期想要休學，因為班上某些同學以他是同性戀和遲到曠課害班上扣分等原因而排斥他，諮商員「例外探索」詢問沒有休學的動力是什麼？個案回答一些朋友勸他留下來，個案告訴自己要和平相處、維持現狀，睜一眼閉一隻眼【賦能產生—對解決方法之瞭解】。諮商員「讚美」個案因應之道【賦能產生--正向自我概念】。個案突然談到頭痛本來想不來學校，諮商員以「例外問句」得知個案不想失約於諮商員，「讚美」個案守信但也表達擔心【賦能產生--正向自我概念】，諮商員「自我揭露」對個案的觀察發現個案生病或心情不好旁人都未察覺，個案認為何必讓別人知道，諮商員以「關係問句」還有哪些人發現，他們怎麼看你？個案提到老闆娘覺得他防備心強，但個案有心事還是會向五到六人好朋友訴說，個案笑著說他們不知道自己身上到底有多少秘密，覺得自己像「老人」，諮商員此時用「探索當事人意義」了解原來「老人」是經歷很多曲折故事、會懷念、動作慢、後知後覺、溫和等【賦能產生—自知之明】，諮商員「讚美肯定」個案經歷這些大風大浪，產生了無比的力量與智慧【賦能產生--正向自我概念】，此時個案告訴諮商員他會將這些經驗幫助其他受感情所困的朋友，諮商員繼續「讚美」個案年紀雖小卻有老人的智慧【賦能產生--正向自我概念】，個案繼續述說自己幫助別人走出情傷的成功的經驗，諮商員以「讚美」「自我揭露」討論諮商員對個案擁有如此堅強的力量、待人真誠又有義氣的肯定與看法【賦能產生--正向自我概念】，用「探索例外」問其他人有發現嗎？個案覺得奇怪的是他與非班上的人特別好【賦能產生—引以為榮】，諸如：網友、其他班級的學長姐、同事等，而且從國中便如此，此時個案經過不斷的被正面增強，開始跳脫原來被排斥的負面情緒，以正面的角度看待自己的例外經驗【賦能產生—樂觀】，重新解讀國中時被排斥是因為同學眼紅他與學長姐很好，諮商員「目標架構」與「例外探索」引導個案覺察為何有這多人喜歡他【賦能產生—對目標之瞭解】？當個案笑著說不知道時，諮商員繼續用「擴大解決式談話」鼓勵個案述說成功經驗細節，個案歸納可能是：話題沒有禁忌、男生會問她女生的想法、女生會問她男生的想法、他的打扮越來越中性、他很陽光（樂觀）、呆呆的等【賦能產生—對成功經驗之瞭解】，諮商員就「呆呆的」進行「解構與再建構」成因為說話慢慢的、柔和的，使和他說話的人感到放心與溫暖【賦能產生—無能導向的、正向自我】，個案欣然同意這樣的解讀。諮商員與個案共同訂下行動「作業」，問問看朋友為何喜歡

與他相處？個案自己又提出一個困擾，不知道要如何與男生談話，於是再訂下另一個任務：問問男生他們常常談的話題。諮商員讚美個案對諮商的投入結束諮商。個案在下一次諮商愉快分享他調查結果【賦能產生—因應行爲】。

研究者依據焦點解決諮商之基本架構，包含八個架構分別為：（一）正向開始；（二）問題抱怨架構；（三）目標架構；（四）假設問題解決架構；（五）例外架構（六）暫停架構；（七）正向回饋與任務架構（八）諮商結束架構等，將本次諮商歷程整理成以下的架構流程（見圖 4-2）：



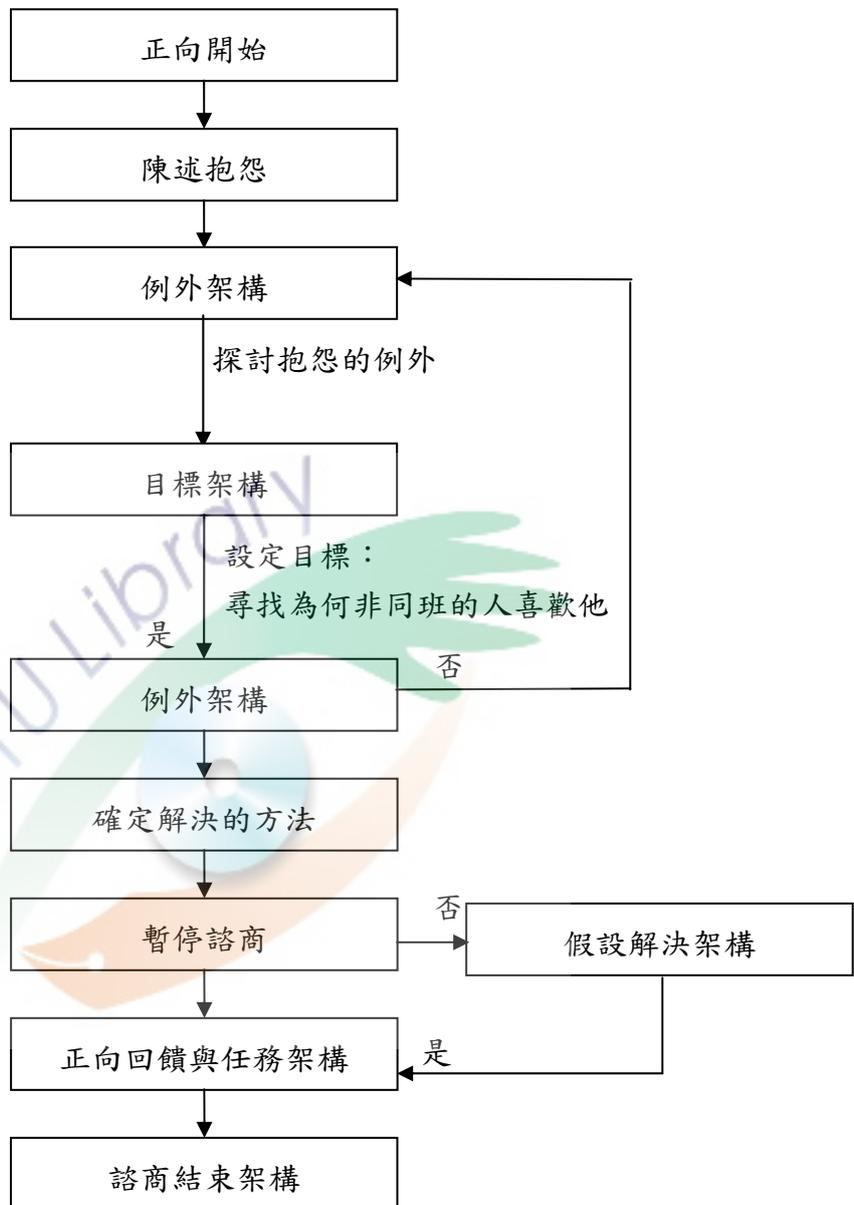


圖 4-2 個案 A 第二次焦點解決諮商流程圖

個案 A 第三次諮商，以「**正向開始**」為架構，個案迫不及待分享他上一次作業執行狀況，個案在兩天內透過網路及朋友，問了不同年齡的男性，他們男性間的話題，得到結果是：第一名話題是談女生，談當兵、車子、遊戲【**賦能產生—對解決方法之瞭解**】。諮商員「**讚美**」個案的積極【**賦能產生--正向自我概念**】，之前個案自己與其家人都常覺得他是懶懶的不積極，諮商員以「**振奮性引導**」與「**例外探索**」個案是否曾發現自己積極的一面？個案舉例外出時催媽媽快一點要有時間觀，諮商員「**探索當事人的意義**」，增強個案未來對於好行為的維持，個案覺得意義在早點作完可以不匆忙、心情輕鬆、別人會比較信賴積極的人【**賦能產生—成功經驗之了解**】。另一方面諮商員以「**探索當事人的意義**」，得知個案越清楚別人的話題，未來比較能融入別人的話題，更容易建立關係也比較不緊張【**賦能產生—成功經驗之了解**】。諮商員「**例外探索**」詢問新發現，個案覺得班上同學現在對他比以前好，會主動過來和他說話而且沒有不屑態度，諮商員「**EARS**」你做了什麼？個案發現可能原因包括：他現在不曠課、盡量少遲到、不在課堂上睡覺、前一天早睡、五點起床等【**賦能產生—對解決方法之瞭解**】。諮商員「**振奮性引導**」習慣要改很難，怎麼做到的【**賦能產生--正向自我概念**】？個案舉例上課想睡覺時要ㄍ一ㄥ、可以找隔壁同學聊天、盡量抬頭看老師等，諮商員以「**假設解決問句**」請教個案如果有學生也有上課睡覺問題，請問老師該如何幫他？個案建議要有正常作息最重要。諮商員以「**假設解決問句**」請教個案如果有學生被排斥，老師該如何幫他？個案建議要先找出被排斥的原因，要多觀察，諮商員「**讚美**」他的因應行為【**賦能產生--正向自我概念**】，個案敘說自己以前國中一年級時被排斥，也只會哭，國二時就主動去找以前比較不熟的同學聊天，到了三年級與全班同學都熟了，諮商員「**讚美**」個案有敏銳的觀察力、主動尋找資源與願意改變的行動力【**賦能產生--正向自我概念**】，當個案受到肯定之後，個案自己再分享以前因應挫折的成功經驗，高一時有一位不認識的學長經過他身邊就恥笑他變態，起初她也很難過但主動向老師報告之後，老師分析那位學長本來就白目，不要理他，個案發現那學長的確惹人嫌，自己何必在意這種人，心情就變好了。諮商員以「**例外探索**」詢問個案朋友不是很多，卻都能如此深交【**賦能產生--正向自我概念**】，如何創造資源？個案認為有需要幫助時一定要開口、態度要好、口氣要好、放下身段不要不好意思等，諮商員以「**評量問句**」遮個案自覺在班上的人際關係是五分，諮商員以「**假設解決問句**」如果還能增加一分，自己可

以做什麼？個案後來選擇這次的**目標**要訂為讓班上對我有敵意的人敵意少一點【賦能產生一對目標之瞭解】。諮商員「讚美」個案選擇如此有挑戰的任務【賦能產生--正向自我概念】，再以「EARS」鼓勵個案尋找改變的辦法，個案總結的方法為：不要化濃妝、只擦隔離霜、態度不要太三八，要男生一點，另外繼續好的改變例如：不上課睡覺、不遲到、不曠課。諮商員繼續「EARS」鼓勵個案行為改變如果再往上一分，他會做什麼？個案回答要盡量配合班上活動、下課時主動去哈拉、分享零嘴等【賦能產生一對解決方法之瞭解】。諮商員進行「正向回饋架構」讚美個案觀察力敏銳、積極的行動力，改變壞習慣的毅力與堅持令人佩服，鼓勵做做看，如有新發現歡迎來分享。

研究者依據焦點解決諮商之基本架構，包含八個架構分別為：（一）正向開始；（二）問題抱怨架構；（三）目標架構；（四）假設問題解決架構；（五）例外架構（六）暫停架構；（七）正向回饋與任務架構（八）諮商結束架構等，將本次諮商歷程整理成以下的架構流程（見圖 4-3）：

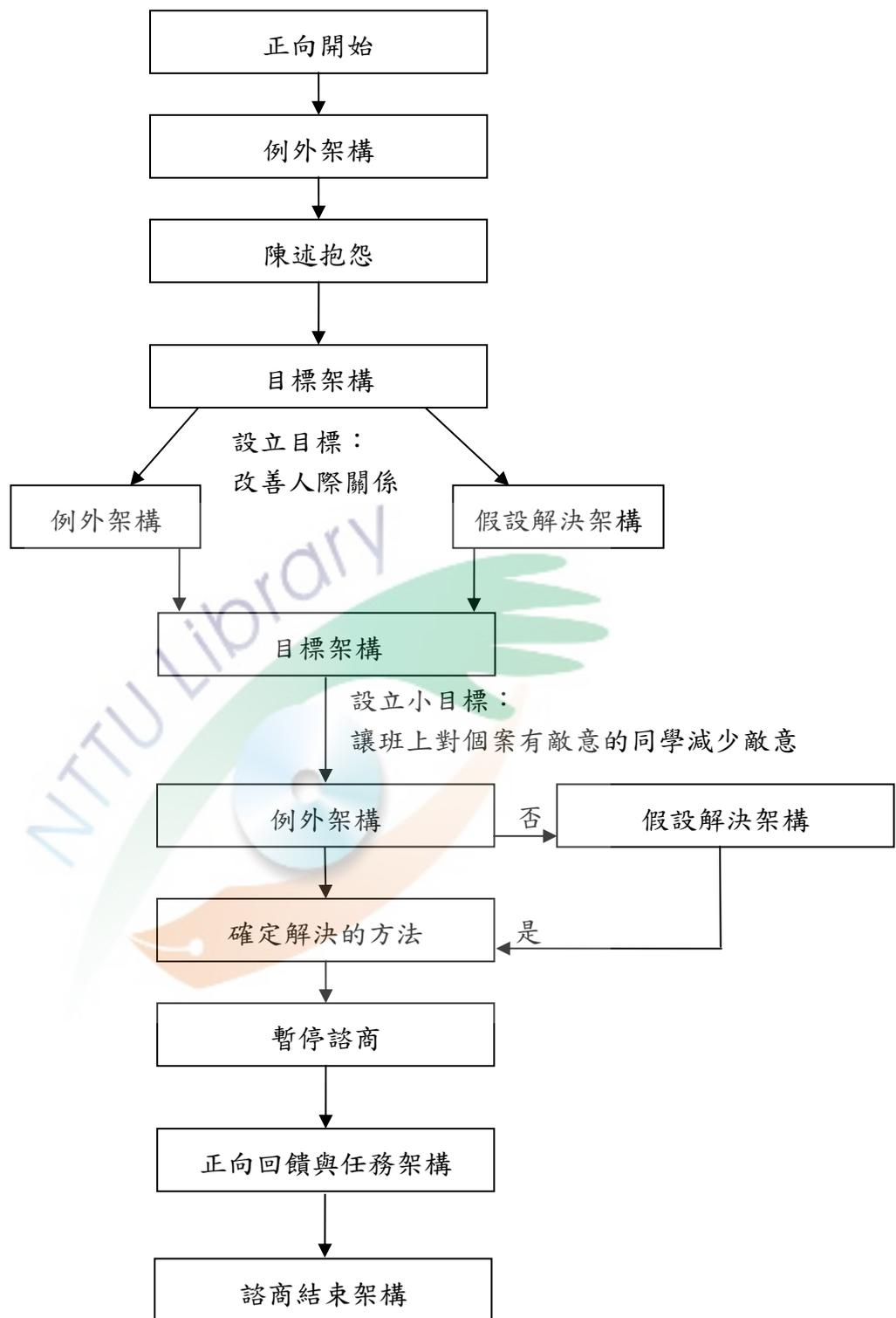


圖 4-3 個案 A 第三次焦點解決諮商流程圖

個案 A 第四次諮商，以「**正向開始**」為架構，個案分享他換了新髮型，引起不少同學的關注，心情變好，諮商員繼續「**正向開始**」有什麼新發現或改變，個案回答第四節經濟學好累睡著了，諮商員以「**一般化**」提供當事人一般人在第四節都很想睡，尤其像經濟學學科，引導個案發現其實班上許多人都睡著了，「**讚美**」個案不是睡一整天，怎麼做到的【**賦能產生--正向自我概念**】，個案描述自己的方法，諸如：盡量抄抄寫寫、找旁邊的人說話等，諮商員以「**探索例外**」引導當事人覺察上課打瞌睡的習慣改善了，老師與同學對他的印象改變了嗎？個案興奮回答有很大的改善，諮商員「**讚美**」個案的行動力【**賦能產生--正向自我概念**】，而不是嘴上說說，再以「**一般化**」提供很多青少年只是嘴上說說，而個案卻能實踐改變，很不容易。個案說明有些事如果牽涉團體的利益，他更會做到承諾，諮商員「**讚美**」有團體榮譽感，會替別人著想【**賦能產生--正向自我概念**】，並用「**例外探索**」了解個案的經驗，個案反應替人著想很好，但不可以過度積極，否則可能對方會很煩，如果是他會先關心對方，若對方覺得煩，個案會遠離他讓對方靜一靜，因為自己有時也需要安靜不希望別來吵。「**讚美**」個案對人際間微妙關係的領悟【**賦能產生--正向自我概念**】，諮商員以「**假設解決問句**」問個案萬一在關心對方時被罵走開，自己可以做什麼？個案表示以前高一曾經有這樣的經驗，很難過但現在會想「將心比心」體諒別人需要自己的空間，諮商師繼續「**讚美**」個案在短短一年就成長如此多【**賦能產生--正向自我概念**】，是怎麼做到的？個案認為凡事要往好處想，才不會想自殺【**賦能產生—樂觀**】，諮商員以「**假設解決問句**」如果對情人說了一些令人傷心的話，而自己心情也被影響而難過，請問你會如解決【**賦能產生—對目標之瞭解**】？個案表示每次談戀愛本性就露出來，特別敏感擔心對方不要他，情緒經常不穩，個案舉出高一的例子強調就算心情不好，也要忍住，告訴對方你靜一靜，然後掛完電話，再打電話給好友哭訴，聽音樂、打日記、逛網路、到陽台吹吹風等，強調要對方時間冷靜【**賦能產生—對解決方法之瞭解**】，諮商員繼續用「**探索當事人的意義**」得知個案認為一定要忍住想馬上溝通的欲望，因為如果對方心情不好馬上溝通反而有害，個案覺得應該站在對方的立場替他想，如果做錯了就要道歉，這樣心情反而舒服，諮商員繼續「**假設解決問句**」如果已經吵架了見面很尷尬，你怎麼處理【**賦能產生—對目標之瞭解**】？個案分享以前的因應成功的例子，覺得尷尬勢必存在，但時間可以沖淡，個案強調要看事情的光明面，「**讚美**」個案年紀雖小但對於兩性關係確有如此獨到的見

解【賦能產生--正向自我概念】，「**解構與再建構**」個案過去痛苦的戀愛經驗，反而造就他對兩性關係的領悟更深，更能體諒別人，諮商員用「**因應問句**」探尋個案如何走出情傷？個案笑著回答自己平常就喜歡一些談話性節目如：小燕有約，尤其是剖析人類情感為主題的節目【賦能產生一對解決方法之瞭解】。諮商員給予個案「**正向回饋**」，「**讚美**」個案替人著想與對人感情的領悟力的特質，建議個案多練習情緒管理，將來遇到問題時，處理就更純熟，結束會談。

研究者依據焦點解決諮商之基本架構，包含八個架構分別為：（一）正向開始；（二）問題抱怨架構；（三）目標架構；（四）假設問題解決架構；（五）例外架構（六）暫停架構；（七）正向回饋與任務架構（八）諮商結束架構等，將本次諮商歷程整理成以下的架構流程（見圖 4-4）：



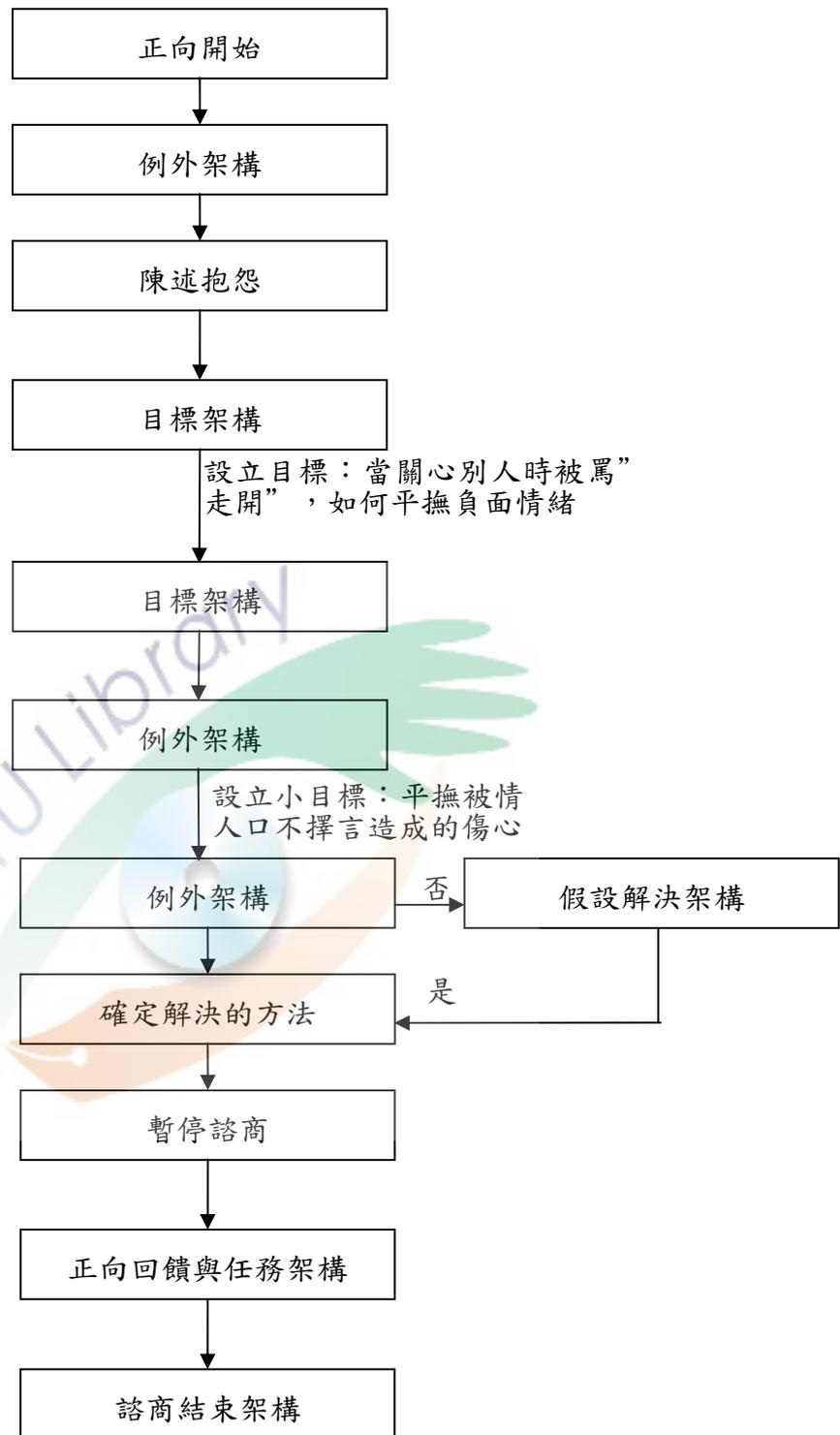


圖 4-4 個案 A 第四次焦點解決諮商流程圖

三、個案 B 焦點解決諮商技巧介入的歷程

研究者分別呈現個案 B 之四次晤談歷程，並於重要晤談脈絡中將使用的主要焦點解決諮商技巧以黑體字呈現，例如：「**關係問句**」。另外對於產生的賦能要素則以下列方式呈現，例如：【賦能產生--正向自我概念】。

個案 B 是一名被情人轉介來的非自願個案，諮商員在第一次諮商時，除了向個案說明晤談員角色、晤談程序、晤談時間等基本的「結構化」技巧，重點放在讓個案放心，雖然個案同意錄音，不過仍希望不要錄音，諮商員答應若諮商結束後，個案可以決定是否保存錄音，剛開始個案與諮商員雖有少許不自在，但之後都漸漸習慣錄音筆的存在。

諮商員在個案 B 第一次諮商時，以「**正向開始**」為架構，讓個案瞭解轉介者的善意及關懷，以及轉介者認為案主不願意溝通，幾乎每週吵架完就割腕，令他不安，並由「**關係問句**」、「**確認當事人知覺**」技巧，得知個案與同性戀情人之間相處的問題中，個案一直很在意情人與某女生互動親密，互傳紙條等，個案一開始抱怨對方，希望諮商員能去改變對方，此時諮商員透過「**關係問句**」了解案主早以向其情人溝通過此事，但對方依然與某女來往，諮商員再以「**例外的探索**」使個案覺察其情人把所傳紙條內容主動給她看的意義，表示讓步與在意她。諮商員以如果對方不能完全順案主的意思與某女完全不來往，案主打算怎麼辦？個案表示雖然不滿意但選擇睜一隻眼閉一隻眼態度面對【賦能產生--無能導向】。諮商員以「**評量問句**」確認案主對情人的愛約 8~9 分，而案主認為情人對他的愛是 10 分，案主繼續困擾描述，雖愛對方但對方管他很多，包括不可以與其他男孩子玩，不可以喝酒、抽菸、罵髒話等，諮商員利用機會再度「**例外的探索**」，得知案主現在不罵髒話、不抽菸、不打人而且學業成績還進步，立即給予「**讚美**」多麼不容易，增強個案注意到自己的優點【賦能產生--正向自我概念】諸如：毅力、有行動力、願意改變、意志力、控制力與對生活經驗有很好的觀察力等，此時案主逐漸展開笑容，一再向諮商員敘述自己哪裡又變的更好，諮商員以「**振奮性的引導**」然後以「**關係問句**」問誰看見了你的改變，其中包括導師與同學都有發現，增強個案從人的互動中啟動持續的改變，此時諮商員再以「**探索當事人的意義**」加深個案對於改變，對其本身是有價值的看法，使好行為的未來可能性加高。每一次諮商員發現個案提出一種好的改變時，立即使用「**EARS**」的技巧豐厚個案例外的

經驗，像是放慢速度的影片，個案得以有機會發現自己的優勢力量。當個案與諮商員的關係越好時，個案主動說出自己在考試期間劈腿又復合的經過，以及現在擔心情人對他不再有安全感的問題，此時諮商員與個案共同確定此次「目標架構」在增加情人對她的安全感，諮商員以「假設解決問句」問：「如果她對你已經有安全感，那你會有什麼不同？」【賦能產生--對目標之瞭解】與「擴大解決式的談話」如問：「那我們想想看能做什麼，使他對你的安全感再增加一點點？」以引發案主的行動【賦能產生--對解決方法之瞭解】，個案想出兩種適合她的方法，分別是向她說一些秘密、少跟她在意的人說話。個案此時要求諮商員去改變其情人，諮商員以「將焦點回到當事人身上」及「一般化」建構一般人愈在乎一個人時愈擔心對方離開，這種情緒往往較難控制，需要時間適應。接著，諮商員進行回饋架構，「讚美」案主這次諮商的投入、誠懇與案主的意志力、毅力、願意改變及敏銳觀察力，以「橋樑」連接這次的目標與回去的「行動任務」。

研究者依據焦點解決諮商之基本架構，包含八個架構分別為：（一）正向開始；（二）問題抱怨架構；（三）目標架構；（四）假設問題解決架構；（五）例外架構（六）暫停架構；（七）正向回饋與任務架構（八）諮商結束架構等，將本次諮商歷程整理成以下的架構流程（見圖 4-5）：

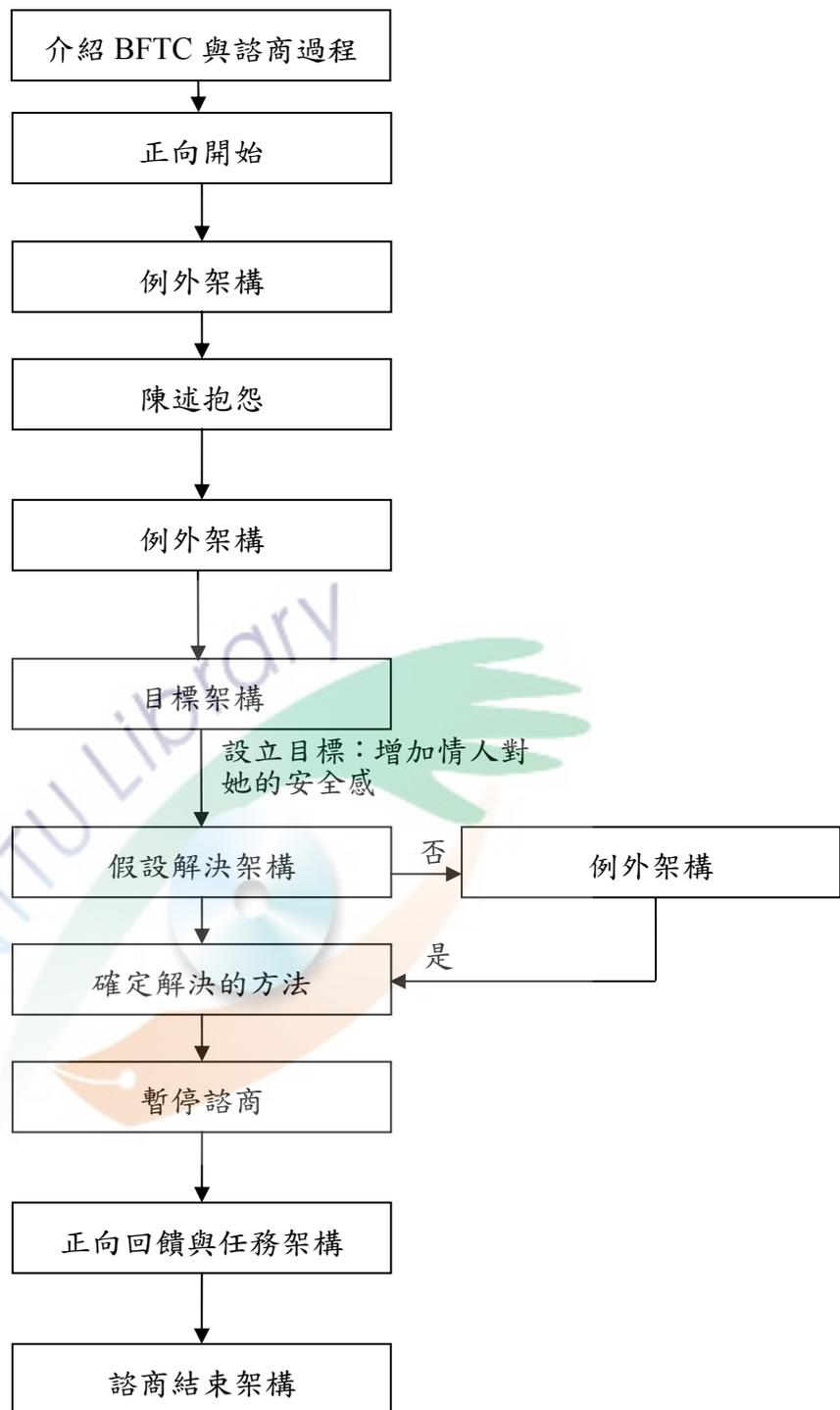


圖 4-5 個案 B 第一次焦點解決諮商流程圖

第二次諮商時，諮商員以「**正向開始**」架構引導案主選擇想改變的部份，最在乎的事，個案開始進入描述困擾的階段，諮商員以「**評量問句**」澄清個案本身想要轉學的意願程度，個案自評 5 分，諮商員「**確認當事人知覺**」了解案主對轉學與否的態度與知覺，個案一方面在乎台北友情的呼喚，但又捨不得這裡的愛情，個案高一上下學期開學時曾為了要轉學與家人爭執，最後都以自殘收場，然而這一次家人讓她決定時，她反而猶豫，因為可能要面臨經濟與轉學考的問題。諮商員同理個案的猶豫，並「**讚美**」個案重感情，而且朋友多【**賦能產生--正向自我概念**】，個案突然決定不轉學了，想要去參加台北的朋友一個月後的畢業典禮，但抱怨家人只准她暑假去，諮商員以「**關係問句**」請問個案想一想家人不准他現在去台北會朋友，是在擔心什麼？個案並未回答，接著諮商員以「**關係問句**」技巧請問案主，是否其家人擔心他不回來或回來後就吵著要休學，個案點頭笑了，該個案很少用語言說清楚事情發展或表達感受，但諮商員察覺到個案其實是有感受的，只是語言的表達較弱及個案自己也可能不是很明確的知覺態度，因此諮商員更要特別注意案主非語言的線索，在核對個案知覺時可以多使用簡短問句，封閉式問句在該個案身上經常能發揮作用。由於諮商員以「**假設解決問句**」邀請個案想像假如這次去台北，若準時回來，沒有鬧轉學，那下一次去台北的機會高不高？再引導個案形成本次的「**目標架構**」定為怎樣能夠讓阿嬤對她有信心，對她放心。並「**外化**」成好比銀行存款，要請案主想像如何在戶頭裡多存一點安心與放心？個案對這樣說法，頗能接受，之後諮商員使用「**奇蹟問句**」邀請個案想像「我們來創造一次機會，表演給阿嬤看！就是每次從台北回來都很準時、沒有變壞，沒有大吵大鬧，越來越好，你會有什麼不同？」此法目的是容許案主無限思考任何的可能性，並將案主從對問題感到無奈的情緒中釋放出來，將眼光轉至未來更美好的生活。諮商員繼續以「**擴大解決式談話**」促使個案腦力激盪有哪些辦法可以達成任務？個案想到阿姨（爸爸的女友）可以幫她【**賦能產生一對資源之了解**】，諮商員轉以「**將焦點回到當事人身上**」邀請個案自己能做什麼？當個案說不知道時，諮商員以「**假設解決問句**」問如果與阿嬤關係更好是否對目標達成有利？個案能接受之後，將目標再縮小為--與阿嬤建立信賴關係及感情更好【**賦能產生一對目標之瞭解**】。當諮商員以「**關係問句**」了解個案與阿嬤這位重要他人互動情況時，發現個案現在住姑姑家與阿嬤關係較疏離，都是阿嬤主動去看她，此時諮商員以「**例外探索**」得知個案小學時，阿嬤說個案很黏她也很有感情，「**讚美**」個

案是會念舊念感情的人【賦能產生—正向自我】，諮商員以「例外探索」問個案是否曾有過在意的人主動打電話或買東西給她，當時產生美好的感受，個案非常同意主動與否，對接受者而言意義非常不同。個案此時表示這週要主動去看阿嬤，並且要帶禮物去【賦能產生—對改變的積極意願】。諮商員繼續以「擴大解決式談話」刺激案主多想一些方法，最後個案還想出幫忙做家事、乖一點、整理房間【賦能產生—對解決方法之瞭解】。諮商員以「回饋架構」「讚美」個案這次努力想出這麼多辦法，以「探索當事人意義」作為「橋樑」使個案體認到努力增加別人對她的信賴，在未來的重要性，繼續「讚美」他這學期的許多好的改變，老師同學都看見了，繼續發揮他在其他改變壞習慣所展現的毅力與行動力，試著做看這次的「任務」。個案在結束會談前表示不想轉學了，這次朋友的畢業典禮也不去了，改以信件祝賀，暑假再回去台北，並於在下一諮商中陳述已和爸爸去看阿嬤，心情很好【賦能產生—因應行爲】。

研究者依據焦點解決諮商之基本架構，包含八個架構分別為：（一）正向開始；（二）問題抱怨架構；（三）目標架構；（四）假設問題解決架構；（五）例外架構（六）暫停架構；（七）正向回饋與任務架構（八）諮商結束架構等，將本次諮商歷程整理成以下的架構流程（見圖 4-6）：

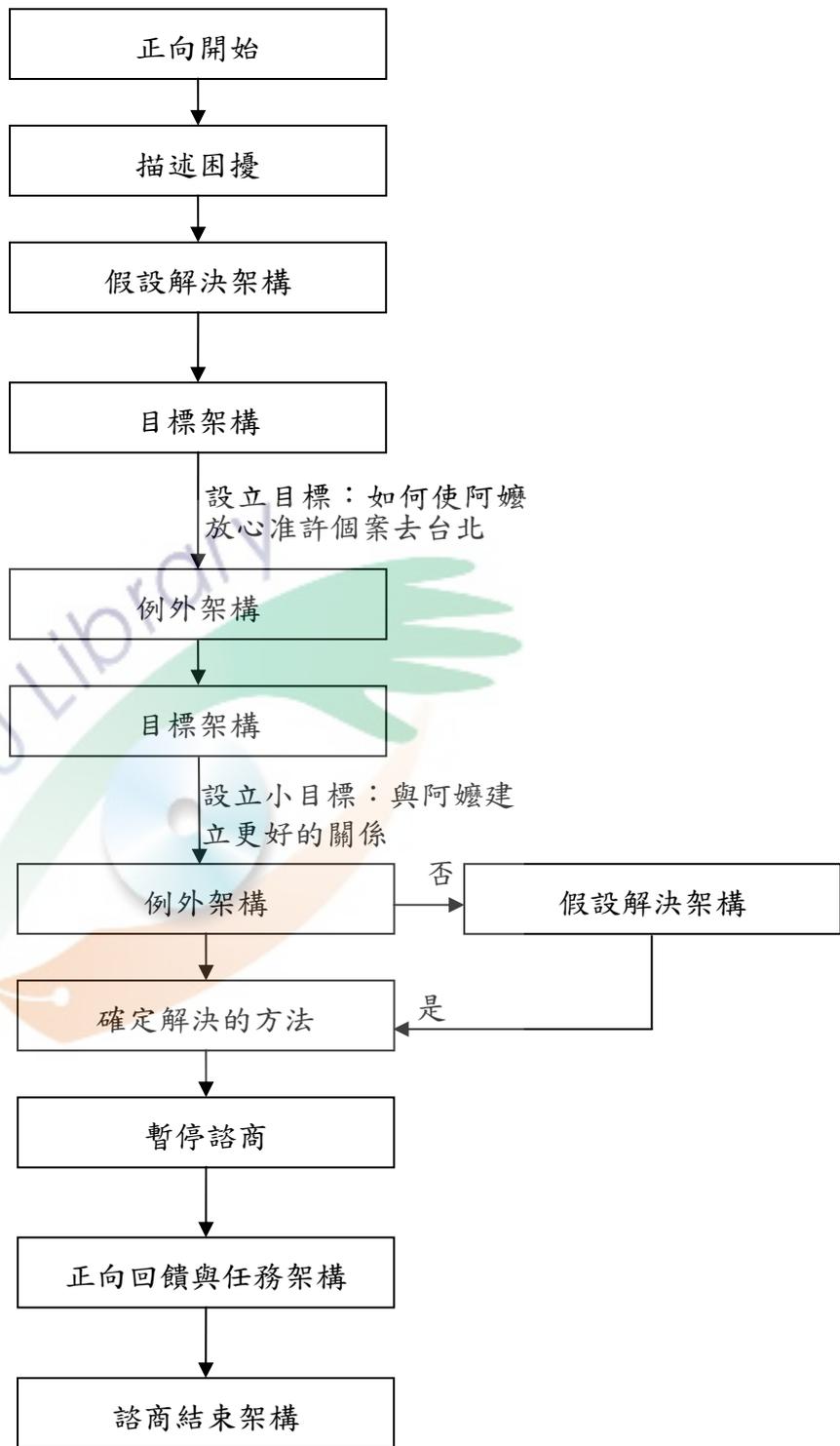


圖 4-6 個案 B 第二次焦點解決諮商流程圖

個案 B 第三次諮商，諮商員以「**正向開始**」邀請當事人決定這次的主題，個案迫不及待告訴諮商員這週真的主動去看阿嬤，心情很好，諮商員以「**例外探索**」問句及「**關係問句**」引導個案覺察主動去見阿嬤，阿嬤的感受是多麼不同，彼此的關係又更好。諮商員立即「**讚美**」個案主動與積極有效率進行任務，也有了新發現【**賦能產生--正向自我概念**】。諮商員繼續「**開放式問句**」邀請個案這週的發現，個案訴說已經向情人吐露心聲，說出自己很在意他與某女走太近，但覺得情人並不重視，而懊惱，諮商員仍然給予「**讚美**」願意溝通與堅定表達自己的勇敢行為，雖然不能改變對方，但至少讓對方知道自己的感受【**賦能產生--正向自我概念**】。諮商員以「**關係問句**」引導個案觀察為何情人要向她解釋他與某女只是朋友關係，個案認為理由是對方在乎她的感受，因此心情就舒服些，諮商員再以主動溝通對「**當事人的意義探索**」時，個案表示未來願意試試看。諮商員繼續邀請個案本次想要解決的問題是什麼，個案提出其情人一直擔心她會轉學，即使個案已經保證目前不會轉學，但對方仍不相信，諮商員以「**確認當事人知覺**」了解對方不相信她這個問題如何困擾當事人，當事人覺得該情人認為他如果回台北一趟，再回來時心情會不好，諮商員繼續使用「**關係問句**」邀請當事人描述她去台北前後，與重要他人互動上有什麼不同及其意義。個案描述與台北朋友分開兒回來，好幾天心情都不好，因為捨不得離開那些朋友，當心情不好時，個案就會叫週遭的人少惹她，諮商員同理個案因分離而感傷的心情，以「**確認當事人知覺**」詢問得以確認原來個案當時想要趕快恢復心情，所以請大家不要惹她，此時諮商員「**讚美**」如此了解自己的狀況，並努力想要處理好自己的情緒，年紀這麼小，就懂得自我療傷，非常不容易【**賦能產生--正向自我概念**】。諮商員使用「**因應問句**」繼續擴大這種不讓自己停留在悲傷狀態的力量，發生在什麼時候？怎麼走過來的？個案為自己的努力感到自豪，堅定告訴諮商員國中時有一兩次，靠自己與朋友才走出傷痛，諮商員用「**EARS**」繼續讚美並引出更多的力量與資源，如詢問誰見證了她的堅強、邀請個案敘述有關堅強的故事，用了什麼因應方法？諮商員再以「**自我揭露**」敘述個人覺得當事人有一種不服輸堅強的力量，然後繼續使用「**EARS**」引發個案敘述更多成功因應挫折的故事，與故事背後的優勢，屆時諮商員有更多讚美的著力點，用來增強個案正面的自我價值。在本次諮商中增強了個案自我內在力量包括：重感情、堅強、不服輸、學習力強、會尋找資源幫自己、自我辯護、樂觀等，接著，諮商員與個案共同設定這次「**目標**」是如何與她的情

人吵一個好架【賦能產生一對目標之瞭解】，引導個案釐清建設性的吵架與破壞性的吵架，諮商員使用「**擴大解決的談話**」將當事人的注意力轉換到解決問題的方法，個案最後想出的辦法包括：不翻舊帳、要忍不要說傷人自尊的話、說話時候好好講的態度、對方惹我的時候不要太兇、不要摔東西、在班上吵架時不要摔書本（因為同學看到，彼此會沒面子）、吵完架多跟對方撒嬌、一起去看喜歡的書、吵完架先跟對方說對不起等【賦能產生一對解決方法之瞭解】，諮商員最後進行「**回饋架構**」讚美個案這次會談的投入，並且認真想解決問題，謝謝她許多寶貴的經驗分享，結束會談。

研究者依據焦點解決諮商之基本架構，包含八個架構分別為：（一）正向開始；（二）問題抱怨架構；（三）目標架構；（四）假設問題解決架構；（五）例外架構（六）暫停架構；（七）正向回饋與任務架構（八）諮商結束架構等，將本次諮商歷程整理成以下的架構流程（見圖 4-7）：

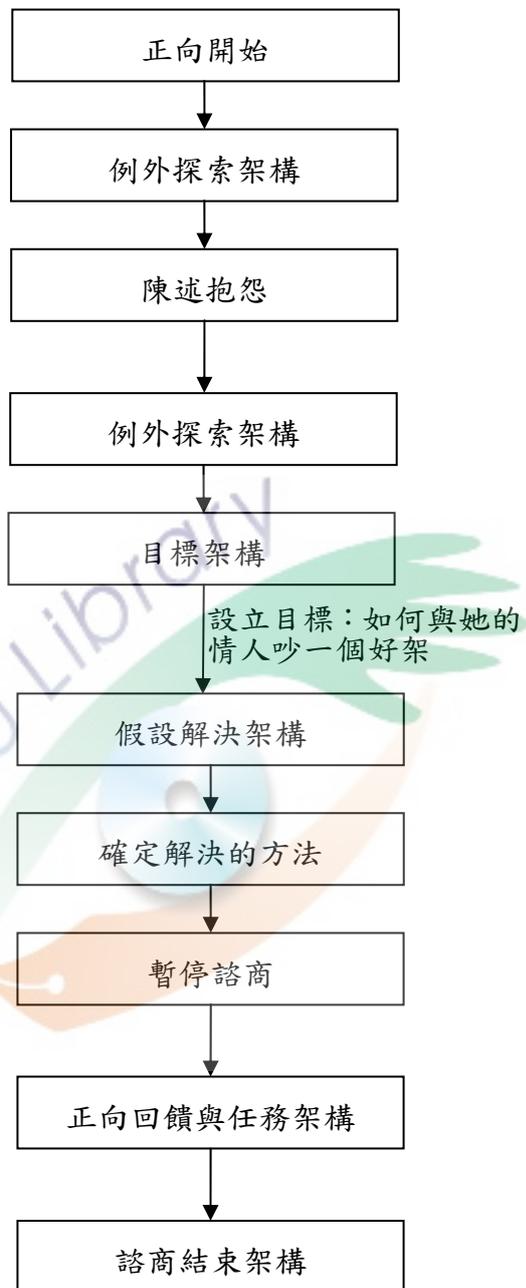


圖 4-7 個案 B 第三次焦點解決諮商流程圖

個案 B 第四次諮商，諮商員以「讚美」開始，讚美個案每一次都很準時前來輔導室，而且都很投入，目的是鼓勵個案這次會談還要繼續認真參予，接著諮商員以「正向開始」技巧問個案最近有沒有新發現，來引導個案例外事件或成功經驗，個案開始問題困擾的描述，個案敘述情人問她：「我是不是你的替代品」，此話引發個案心情不好，彼此衝突又開始。諮商員用「確認當事人知覺」使諮商員與當事人更清楚自己對該事件的較完整的知覺，包括想法、態度、信念。其中諮商員搭配使用「評量問句」得知個案有六分的不高興，以「獲得細節」「外化」技巧了解「被信任」在個案生命中的重要性、什麼時候開始、發生什麼事。從而得知個案國中時曾見到朋友被誤解，對個案而言，「被信任」代表一個人願意將秘密告訴她，表示一種更緊密的關係。諮商員再以「探索當事人意義」技巧進一步引導當事人去探索「被信任」對他自己的意義，得知，個案覺得被別人信任，代表別人有困難時會找你，更進一步發現這樣代表自己在別人心目中是一個有能力的人。諮商員接著以「確認當事人知覺」試問個案什麼情況下特別在意別人信任她，諮商員以「封閉式問句」引導當事人區辨自己其實對情人與好朋友才在意被信任的感覺。諮商員用「探索當事人的意義」得知個案因為認為人際之間信任的重要，所以自己也將心比心，選擇先相信別人。諮商員立即「讚美」個案是將心比心的人【賦能產生--正向自我概念】。諮商員以「假設解決問句」問個案假如發生被誤解或不被信任而難受時，自己可以做什麼？【賦能產生一對目標之瞭解】？個案陳述自己會去澄清誤解，諮商員繼續「擴大解決式的會談」個案提供主動找機會溝通、想罵人時仍然要維持表面上好好說、先信任對方、詢問朋友、看人際關係方面的書，期間諮商員發現個案在人際關係中不太表達感受常造成朋友誤解【賦能產生一對解決方法之瞭解】，於是「建議」個案可以向對方說出自己當時感到被誤解時的情緒感受，但個案認為此方法不適用，個案想要以將心比心方式反問對方相同問題：「我是不是你的替代品」，諮商員繼續「擴大解決式的會談」直到個案沒有新想法，期間諮商員對於個案提出的新想法與發現，大量「讚美」個案的特質、獨特性、不容易、新改變等增強個案的正向自我概念及對解決問題的投入【賦能產生--正向自我概念】。最後，諮商員使用「正向回饋」結束會談。午餐休息過後，個案準時前來做「事後訪談」時，分享自己在午餐時向情人問：「我是不是你的替代品？你的感覺？」【賦能產生一因應行爲】，結果對方說沒感覺，個案突然覺得，自己會因被不信任而產生的憤怒情緒，竟然對方

完全沒有相對的感覺，諮商員以「**解構與再建構**」引導個案主動說出自己對某些事件的感受，能幫助人際間彼此了解，個案表示自己以後要練習說自己的感受，諮商員繼續「**讚美**」個案積極的行動力【賦能產生--正向自我概念】，結束會談。

研究者依據焦點解決諮商之基本架構，包含八個架構分別為：（一）正向開始；（二）問題抱怨架構；（三）目標架構；（四）假設問題解決架構；（五）例外架構（六）暫停架構；（七）正向回饋與任務架構（八）諮商結束架構等，將本次諮商歷程整理成以下的架構流程（見圖 4-8）：



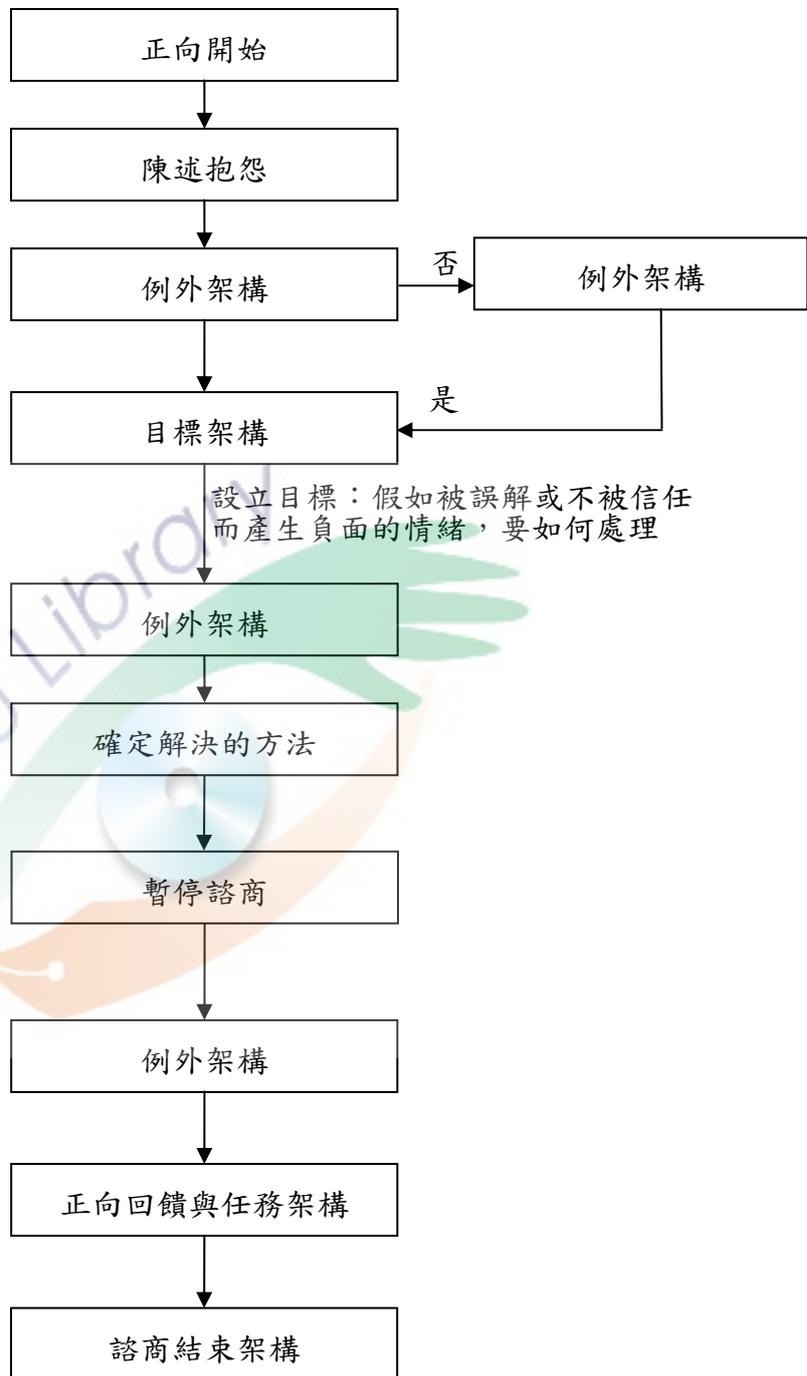


圖 4-8 個案 B 第四次焦點解決諮商流程圖

第三節 個案在諮商過程中產生的輔導效果

本節主要透過研究個案的「會談後訪談大綱」，再配合諮商過程逐字稿、當事人追蹤訪談與重要他人追蹤訪談等資料，進行資料分析，內容主要探討案主對於接受諮商的心理感受的滿意度評估，解析諮商過程中個案產生的賦能狀況（見表 4-2、表 4-3），並配合追蹤訪談，以評估個案整體諮商效果，其中賦能狀況將從三個部分呈現，分別為個人內在力量、對改變的認知度與行動力。分析如下：

一、案主對諮商的滿意度

個案 A 在四次晤談後所進行的會談後訪談中，呈現對該次諮商的滿意度以十分量表而言，分別是 8、7.5、7.5、8，其平均滿意度為 7.75，而個案 B 則在該項目中呈現四次十分的案主滿意度，綜合個案 A 與 B 平均案主滿意度是 8.88。表示二位個案在接受焦點解決諮商後，對該諮商的整體心理感受是非常滿意，然而研究者若只依此項滿意度結果，就斷定個案滿意此次服務稍嫌過快下定論，因為一般個案往往有偏向給予過度正面的答覆，或即使覺得該次諮商不見得對案主本身問題有多大的幫助，但仍心存感激而給予正面評價，因此研究者詢問個案為何給予如此的分數，個案 A 在第一次會後訪談中表示，晤談時間不夠，還想再談，然而當次晤談時間已高達 90 分鐘，個案 A 在其他次的諮商滿意度多數評為 7~8 分，他表示評這個分數代表還蠻滿意，但仍有進步空間，他不習慣把分數打太高；相較個案 B，四次皆為滿分，她表示非常滿意當次諮商服務。此答案也在三星期後追蹤其重要他人的訪談中証實，個案在連續的約談期間經常心情愉快，與人的衝突也沒有發生。另外，兩位個案皆表示在每次的晤談中感覺到諮商員了解並接納他們。

二、個案 A 於諮商中產生的賦能呈現與分析

（一）個案 A 諮商前的狀況：

個案 A 為一名男性高職學生，平常打扮、講話與動作較為女性化，高一時，其妝感較濃，常上課時刷睫毛膏與化妝，自稱是男同性戀者，曾於國中與另一名男同性戀者交往，但該戀人意外身亡，之後的戀情似有若無，半年前曾與父親激烈爭吵後割腕，因傷及韌帶與出血問題而住院一星期，個案家人隱瞞校方，誤導校方為車禍，至今個案於約談中主動透露，個案表示常常心情時好時壞，之前曾

服用精神科藥物抗憂鬱與安眠藥，服藥三個月後目前停藥。該個案是諮商員在下課期間意外得知其自傷史，而主動邀約，為一名非自願個案。

（二）個案 A 賦能反應呈現

綜合個案 A 四次「會談後訪談大綱」的資料中，從案主自覺有產生進步的賦能部份，研究者再配合其諮商過程中產生賦能的口語反應，做進一步分析與討論。個案 A 在四次會談後，出現賦能項目次數分別為 17、17、17、18 項賦能。首先，個案自評改善的賦能，個人內在力量部份包括：正向自我概念、樂觀、力量感、無能導向的、自知之明、對改變的積極意願、未來感、負責的、引以為榮的、自立的、獨立的。其中無能導向只出現在第四次晤談。其次就改變的認知度而言每次晤談皆出現下列五項：對問題的了解、對目標的了解、對解決方法的了解、對資源的了解與對成功經驗的了解；最後個案是否真正出現因應問題的行動力，研究者則從下一次約談中去評估，結果四次都有產生行動力。



表 4-2 個案 A 諮商後產生賦能之摘要表

賦能項目	第一次諮商	第二次諮商	第三次諮商	第四次諮商	總計次數
一、個人內在力量：					
1.正向自我概念：我更加了解自己的優點。	V	V	V	V	4
2.樂觀：我可以用正面的眼光看問題。	V	V	V	V	4
3.力量感：我覺得自己更有力量與自信，去面對問題。	V	V	V	V	4
4.無能導向的：能接受無能是人性中一種正常的特質。				V	1
5.自知之明的：能分析與了解自己的感情、價值與抱負。	V	V	V	V	4
6.對改變的積極意願：願意更積極採取行動，去解決問題。	V	V	V	V	4
7.未來感：未來會更好。	V	V	V	V	4
8.自我辯護的：以內在力量以及支持自己的行動為基,會堅持自己的權利。	V	V	V	V	4
9.負責的：為個人行動及結果負起責任。	V	V	V	V	4
10.引以為榮的：為某些行為結果、關係或擁有權感到高興或得意。	V	V	V	V	4
11.自立的：能生產自己的機會資源。		V	V	V	4
12.獨立的：可免於受別人的主宰或左右。	V	V	V	V	4
二、對改變的認知度					
1.對問題／情況之瞭解	V	V	V	V	4
2.對目標／方向之瞭解	V	V	V	V	4
3.對解決方法／做法之瞭解	V	V	V	V	4
4.對資源之瞭解	V	V	V	V	4
5.對成功體驗之瞭解	V	V	V	V	4
三、行為要素：					
1. 因應行為	V	V	V	V	4
總計	17	17	17	18	69

註：v 表示個案出現的賦能項目

(三) 諮商中所產生的賦能反應分析與討論

以下將就個案諮商中，在個人內在力量、對改變的認知度與因應行為上賦能產生的狀況（見表 4-2），做以下的討論。

1. 個人內在力量的增強

(1) 正向自我概念：我更加了解自己的優點。

Cr-a1-25：...看到媽媽辛苦的情形，想要出來工作然後幫忙減輕一點壓力。

Cr-a1-27：我覺得你蠻孝順的。

Cr-a1-46：...你很氣這個藐視人的動作，可是你..堅強的...，你如何讓自己更堅強起來不要被打敗，...。

Cr-a1-54：..你知道（班上討厭他的人的名字）...，你也知道是哪些人，他們不會因為你的身分，或因為你的個性來排斥你對不對？所以我覺得這是一個需要足夠智慧才會看到說，...。

A-1-54：那是國中的時候。

A-1-61：像就會說改這邊啊，你要改之類的，然後我說 OK 啊，是有改掉一點點，這樣一直被排擠到...就會改很多，這是原本自己是不會改的。

Cr-a1-68：...尤其是國中，是 GAY 的身分，有一些老師或某一些同學，他們的確是會欺負你...看到你的卻是，不斷在成長，不會因為別人排擠我就去做壞事，我覺得沒有，你反而願意去聽別人，聽別人給你的建議，然後做自己行為上做一些適度的修正，我覺得這個很不容易，真的，尤其是遇到挫折，...。

Cr-a1-103：...你是很敏感的...真的很孝順，也會體諒父母的，也會因為父母難過，而難過，...非常重感情的人哪！

Cr-a1-145：...你很誠懇，...真的想要解決這個問題...我可以感受到你現在還不想放棄這段關係...。

Cr-a1-210：...以前你怎樣成功經驗，本來猶豫很久，最後是打了這通電話，而不是放棄？

Cr-a1-166：...不是你自己故意要讓你獨立，...就是你很會替人家想的樣子。

A-1-55：...閃亮三姐妹啊，有排大小，然後我是我是中間那一個，...。（個案表示無論在會談中或好朋友間，他都不避諱談同性戀、父親外遇與割腕等各種話題，個案自認為這是重要的優點）。

個案 A 在第一次晤談中，經過晤談者讚美與肯定個案的優勢特質，共出現 10 次正向自我賦能。優勢能力分別為：孝順、堅強、懂得分辨哪些人事資源的智慧、

願意適時改變、不自暴自棄或攻擊別人、重感情、解決問題、替人家想、不避諱談各種話題。

Cr-a2-352：過去認為不幸的經驗，可是，當你走過以後，在你的身上，我們...走出來的那個光輝跟能量，那我覺得那個好有價值喔，你這些價值上有機會在需要幫助的人身上，或在，應該說難過的人身上，你有機會幫助到他們，在你交朋友方面，他們也很願意聽你的故事，因為那種經驗太寶貴了，然後你對經驗的解讀，也讓他們覺得，很寶貴喔，就很有興趣聽，那你也願意聽別人的故事，所以有一些失落的事情，讓我們不開心的事情，不見得都是壞事，...可是有時候真的別無選擇，他就發生了，那就看我們怎麼看事情，我覺得你好像有一股力量，讓你能夠更不服輸，然後不被打倒，從國中到現在，我都有這種感覺，所以你這樣講起來有的嘻嘻的笑笑的，怎麼會年紀這麼小就有那種老人的智慧啊？

個案 A 在第二次晤談中，除了原來的優點，不幸的經驗，並未將個案打倒，反而使個案對於感情的議題，更加有智慧，甚至因此幫助了身邊感情受困的人，諮商員另外增強個案力量感與不服輸的精神。

Cr-a3-11：超過十個二十個。所以(...)的話題。嗯，你很積極耶，你變得很積極耶，很快的就會有一個結果對不對？那你這種積極是...你以前有發現你有這種積極的個性嗎？

Cr-a3-51：所以，就，我覺得這要很大的改變耶，一個常遲到要變得不遲到，是很難的耶，對不對？....讓自己能夠不遲到，你怎麼安排？可以告訴我嗎？要不遲到這件事。

Cr-a3-179：很有挑戰性！(呵呵)喔，好，我再多認識一個你喜歡挑戰喔，

Cr-a3-204：嗯嗯嗯。所以因為你的敏銳的觀察力...而你也真的開始做了，而且你也發現，因為你的改變而周遭對你的看法，有得到更多好的回應了，對不對？

個案 A 在第三次晤談中，因為在兩天內就完成調查男生間話題的任務，諮商員讚賞他的積極性與行動力，另外正向的自我還包括：改變壞習慣、選擇有挑戰的任務、敏銳的觀察力。

Cr-a4-42：嗯嗯。所以我感覺到你有真的不是嘴巴說說，你的改變是有行動力的。

Cr-a4-86：...有情緒反應，可是你沒有。你一年級才有喔？

Cr-a4-132：嗯，不錯不錯，你有找到一些屬於自己的方法。

個案 A 在第四次晤談中，正向自我項目包括：對於改變的行動力、情緒管理的能力、選擇適合自己的方法而不盲從。

(2) 樂觀：我可以用正面的眼光看問題。

Cr-a4-149：你覺得是好的。嗯。我這樣聽起來喔，你在感情上面的領悟，好像很多耶。

Cr-a4-174：我覺得很棒的，你會看到說，沒關係，時間會沖淡那個尷尬，對不對？

A-1-31：...就是超過二十歲，不然就是 30，就是更年長的，然後他們灌輸我就比較會成熟一點，...

A-2-512：有些人會說，因為我很陽光那一面

A-2-513：那很正面，他們覺得就是說，看到我就覺得說，就很 HIGH 啊

Cr-a3-121：因為他根本不認識真正的我們，...是有這樣的情形也有想要改變，讓自己的生活更好對不對？不會讓你每天生活在痛苦當中，覺得別人都在欺負你，讓自己繼續這樣痛苦，所以，你決定要改變，那就要從腦袋開始改變，就想從想法改變，對不對？所以你是願意改變的人，願意為自己未來美好的生活 (...)好建築快樂，努力的人，對不對？

A-4-93：往好處想喔...就不會想自殺之類的啊，做什麼傷自己的事。

個案 A 表示雖然有一些不了解他的人，只因他是 Gay 就嘲笑排擠他，他總能用正面的眼光看待，他相信那只是少數的人排斥他，他的網友、同事、老闆娘、別班的學長姐等，都因為真正認識他的優點，而成為知己好友。個案覺得應該多看正面的部份，未來才會美好。

(3) 力量感：我覺得自己更有力量與自信，去面對問題。

A-1-182：有，而且他(.3 秒)那麼多年來，十七年來第一次打電話給我！

Cr-a1-178：...爸爸其實也想要恢復，至少有這樣的意圖，對不對？可是平常他也很ㄍㄟ，不知道要講什麼，跟你一樣，不知道要講什麼，你說你跟你爸爸很像，... 你要不要嘗試再多做一點，讓爸爸能夠釋放一點，他對於這個家的一個感

受，想要連繫的那種感覺。你們現在，都沒有人在任何動作嗎？你覺得呢？

A-3- 43：是現在班上感覺有比較好一點，比之前好很多。

個案 A 經引導感受到其實父親並未放棄他們，父親曾主動打電話給個案，也不在他面前提功課不好啦、娘娘腔等字眼，一反以前作為，只是父子彼此尚未給彼此更善意的回應，但彼此心繫彼此感情。個案覺得自己一定可以約父親出來吃飯，而且非常想完成這件任務。

(4) 無能導向的：能接受無能是人性中一種正常的特質。

個案 A 在第四次約談後訪談中，描述自己在約談後比較能接受自己感情過度敏感，而造成的心情沮喪。

(5) 自知之明的：能分析與了解自己的感情、價值與抱負。

A-1-114：...我跟他，個性相同，就是很衝的那一個，而且我們兩個不合，他是處女座我是摩羯座應該很合啊！但是不一樣。很不合。...應該是說他不了解我，我不了解他，然後有衝突，...我已經意會到，我要跟你建立關係...

A-2-467：外表是覺得是，有稍微偏女性一點點...因為我會上眼影之類的

A-2-469：然後...聲音，聲音就無法掩飾啊，因為我聲音天生本來就是這樣子

A-2- 480：他們覺得我是女生裡面的中性

A-3- 44：(.6)就主動跟我講話之類的，也會來講話。

個案 A 在諮商中逐漸覺察到，其實自己與父親個性都很衝，也都在意彼此，想要建立更好的關係，卻都很ㄍㄧㄥ，另外個案覺得自己是女性裡的中性，個案打算外表打扮要中性一些，人緣比較好，將來想走美髮職業。

(6) 對改變的積極意願：願意更積極採取行動，去解決問題。

Cr-a1- 232：對不對？好像都是這樣喔，那，你會去邀父親吃飯的可能性幾分？

A-1- 244：我一定會去打，而且也很想去打，十分，不過要等到這個假日。

A-3-193：做什麼其他改變喔...就是不要太過於三八啊，就是要男生一點。

A-3- 201：我會爭取。

個案 A 在晤談最後表示自己有把握且這星期日就要去約父親。而且也興奮地表示在外表上要中性打扮，展現對改變的積極意願。

(7) 未來感：未來會更好。

A-a2- 297：喔，不要休學...覺得繼續唸還是對未來是比較好

Cr-a3-22：會喔。事實上積極...你的個性裡面有積極這個性格，對你來說，對你的未來是很好的幫忙對不對？

A-3-19：就早點做完，然後早點輕鬆。

Cr-a3- 29：.....你調查了許多男性喜歡談的主題的話題啦，你調查得到這些資料以後，對你的幫忙是什麼？

A-3-31：比較能夠融入別人的話題吧。

Cr-a4-239：...你會替別人想的這個能力，....如果再把它養大一點，...會不會讓你的敏感再下降？...對你未來有沒有幫助？

A-4-240：我覺得應該會。不會想太多了。

個案 A 諮商後表示，他覺得未來一定會更好，包括：相信與父親的關係會越來越好，也相信自己的人際關係會越來越好。

(8) 自我辯護的：以內在力量以及支持自己的行動為基礎,會堅持自己的權利。

A-1- 45：他就說，我怪啦，我覺得很幼稚，我不過是 GAY 這個而已，那又怎樣呢，然後如果他是 T 的話那又怎樣呢？（對於別人因他是同性戀而羞辱他，個案會加以反擊）

A-2- 485：嗯...他們在跟我聊的時候，女生會來問我有關如何和男生相處？而男生會來問我女生在想什麼？因為他們覺得我一定比較懂，因為我有男生的身體，又有很多女性朋友。中性也不錯....。

個案 A 諮商後表示，認同自己是同性戀的身分，對於歧視他身份的人，他會捍衛自己的權利。

(9) 負責的：為個人行動及結果負起責任。

Cr-a2- 291：嗯，那第二天很勉強就起來上學，喔，因為很累了，可是你還是很堅持的就覺得這是你的責任，還是要來上課。

個案 A 面臨家庭問題、又要打工到十一點與學校課業等問題，覺得非常累的時候，雖想不要上學，但終究勉強自己上學，個案覺得自己是負責的。

(10) 引以為榮的：為某些行為結果、關係或擁有權感到高興或得意。

A-1-31：喔恩，對，就是超過二十歲，不然就是 30，就是更年長的，然後他們灌輸我就比較會成熟一點…。

A-1-182：有，而且他(3 秒)那麼多年來，十七年來第一次打電話給我！（父親雖然外遇，但還是在乎個案）

Cr-a4-39：...你有在為這個上課不睡覺這件事情做很多努力，上課不睡覺，你覺得，老師看你的眼光會不會不一樣？

Cr-a4- 40：會喔，因為對你的印象比較好了對不對？那同學對你的印象會比較好對不對？

A-4-40：嗯。

個案 A 在經過幾次約談後，從悲傷自己從國中到現在，一直處在被排斥的觀點，逐漸以擁有如此多的網友、同事、它班的學長姐友誼關係，以及分手的男友仍保持關心的狀態，感到高興。

(11) 自立的：能生產自己的機會資源。

A-3- 99：嗯。然後就變成三年級的時候，我就變得跟全班很熟了。

Cr-a3- 98：你會給自己創造機會。尋找朋友資源。

A-3- 149：應該就那幾個而已吧。應該都那幾個。像老闆娘啊。

個案 A 逐漸會主動找朋友來協助自己，渡過心情沮喪的時期，另外個案在網路上擁有自己網誌可以書寫日記，與他人分享。

(12) 獨立的：可免於受別人的主宰或左右。

A-1-63：原本自己喔，譬如說，我本來就是這樣，這是不會改變的。

A-1-166：然後，後來是說有了我弟之後，我就變得很獨立。

A-2-16：都是自己付啊，他有拿錢給我，然後我說我不要，我說我自己付就好。

個案 A 不想讓母親獨立扛起家計，目前週末與寒暑假都會去打工，是經濟上的獨立；個案對自己覺得對的事情也比以前有自信，不易被別人左右，然而當別人的意見驚個案考慮過後，覺的有道理的部份，他也願意調整。

2、對改變的認知度

(1) 對問題之瞭解

A-1-29：是因為是說，我會遲到，然後會不來，還有我來了在課堂上睡覺，然後就會害到班上扣分啊，然後什麼之類的，然後因為我幾乎上課都在睡覺，然後不知道班上有什麼消息。(被排擠的原因)

A-1-43：...原因很幼稚，就因為我是 GAY。

A-1-226：然後，就是他...每一次回來的時候，...我會上樓去我房間，...談到功課什麼之類的，我會很煩，因為他會上來說親戚誰很會讀書，...。(躲父親)

A-2-584：我不太能了解，男生跟男生到底都在聊什麼。

Cr-a3-141：...你人際關係上，大概怎麼佔幾分呢？

A-3-142：差不多 5 分。

A-4-66：(.5)不知道耶...我覺得應該有時候如果太積極的話，人家會覺得...就覺得很煩啊。

個案 A 在每一次約談後，都覺得自己對於問題有更深刻的了解。

(2) 對目標/方向之瞭解

Cr-a1-146：你仍然希望跟他是一個好的關係，...目標放在跟爸爸的關係建立在更好一點的關係你覺得呢？

Cr-a2-435：嗯，我們今天來設定一個目標喔，嗯，做一個家庭作業，你覺得呢？你不想設定，你去問問看學長姐，你有沒有機會挑幾個然後去問問看，他們為什麼願意交你這樣的同學？

Cr-a2-589：難道我們要發展第三個作業嗎？呵呵...就是要，去觀察。因為這個好像很難做會不會？你會不會對男生觀察？

Cr-a3-174：有機會，那我們...你覺得你可以做什麼？讓這個敵意少一點？

Cr-a4-241：...把你的替別人想的這個能力再養成一點，在未來上面，對你的好處是什麼？

A-4-242：替別人著想。我覺得衝突可以少一點。

個案 A 四次的諮商目標分別為：第一次諮商目標為如何跟父親關係更好；第二次諮商目標有兩個分別為訪問朋友喜歡我的理由；調查男生之間的話題；第三次諮商目標為如何使班上討厭我的人對我的敵意少一點；第四次諮商目標為我如何養大「替別人著想的能力」。

(3) 對解決方法/做法之瞭解

A-1-180：對啊，我會打電話，然後就去問他在幹嘛啊，然後...

A-1-233：最近這幾次，電話中都不會去談我不喜歡的事情的是欸...

A-1-244：我一定會去打，而且也很想去打，十分，不過要等到這個假日。

A-2-48：我經常這樣子，晚上，難過的時候就聽音樂，歌詞會令人感動。

A-2-61：沒有，我有傳簡訊給我比較信任的女的朋友，我都會跟他講一些比較私人的心事。

A-2-62：老闆女兒，國中同學，就跟他們家很好

A-2-63：他一直都知道我們家，所以我就有跟他講

A-2-72：還好。我現在沒有抽很多啊，因為那時候我已經有點想睡覺。

A-3-221：(.8)剛才才有...就是那個吧，...就是我會盡量去配合他們。

A-3-232：然後我就會說：可不可以借我看，...他們不會就是說，不行，對。主動哈拉。

A-3-239：下課的時候這樣，就拿些小食物有沒有利於關係更好？

A-4-219：欸。看電視...那時候不是有什麼座談之類的。

A-4-250：(.5)我剛才才有講說忍吧。

A-4-251：冷靜。

個案 A 針對四次諮商目標，與諮商員共同形成對應的解決辦法：第一次解決辦法為邀父親聚餐、打電話聊天；第二次解決辦法為問不同年齡層的朋友他們眼中我的優點有哪些、透過各種管道問男生間的話題；第三次解決辦法為上課維持不遲到、不睡覺、主動和對我有成見的同学聊天、分享零食；第四次解決辦法為當被拒絕時仍維持正面的想法、看有關人際情感的談話性節目、當朋友生氣時發

揮忍功、情緒來了找朋友訴苦、聽音樂、吹吹風等做一些自己喜歡的事。

(4) 對資源之瞭解

A-2-37：跟表姐講，我要是生氣我應該會哭吧

A-2-419：從以前到現在，我跟自己班的會不會說處得很好，之前就是會處得很差啦，反而跟學長姐會處得比較好。

A-2-344：應該。而且我網友很多

A-2-345：對，就是他們很喜歡來跟我聊天的

A-2-346：有，他們有講，就會覺得我會提供什麼會聽他們講心事

Cr-a3-163：...他會感激你的，就他過去的經驗是，我曾經幫過你，你也會表達感激的，一般將來如果他有要來求助的時候，比較願意幫他。...態度，求助的態度，身段軟了....。

個案 A 經過諮商後更覺得主動找朋友幫忙是很有意思的，往後要多交朋友。

(5) 對成功體驗之瞭解

A-2-424：但是就是跟學長姐他們就是很好

A-3-64：嗯，上課不睡覺的方法，盡量不要讓自己低頭這樣子。

A-4-37：然後上一次，寫寫寫，就想睡覺喔，然後，就跟旁邊的人講話(哈)。

A-4-75：因為我自己有時候也會想要給自己靜一靜，希望別人不要來吵我。對啊！

個案 A 有許多成功經驗，包括如何不遲到、如何避免上課睡覺、如何安撫生氣的朋友、如何正向看待兩性關係。

3.行為要素：

(1) 因應行為

個案 A 四次的任務執行狀況為：第一次的行動任務：於周末約了父親聚餐，父親答應了，可是在邀約當時，父親酒醉可能忘記了，以致於隔天失約，但個案覺得沒關係下周再約即可；第二次的行動任務：問不同年齡層的朋友他們眼中我的優點有哪些、透過各種管道問男生間的話題，兩個調查個案都做了，覺得很有成就感；第三次的行動任務：個案目前還能維持不曠課，上課偶而睡一下，課餘時間果真主動去找某些同學聊天，目前在班上的人際關係有改善；第四次的行動

任務：當被拒絕時仍維持正面的想法、看有關人際情感的談話性節目、當朋友生氣時發揮忍功、情緒來了找朋友訴苦、聽音樂、吹吹風等做一些自己喜歡的事。本次任務原本就是個案平常就做對的事，個案繼續維持好的行為。

三、個案 B 於諮商中產生的賦能呈現與分析

(一) 個案 B 諮商前的狀況

個案 B 為一名高職一年級女學生，日前，個案的同性戀情人主動向輔導室求助，表示自從交往一個多月以來，個案常在吵架之後，就割腕自殘，幾乎是每星期割一次，割傷的面積遍佈左手下臂部，令他擔心、不解與生氣，因而期望輔導室介入輔導，為一名非自願個案。個案從國中就經常出現割腕的自傷行為，自幼因父母離異交由祖父母照顧，國小一年級因父親出外經商，祖父母也無法照顧之下，轉由育幼院照顧，個案是一位話不多的學生，從與個案會談的過程中，發現個案在表達自己的想法或感受時，常無法順利表達，因此晤談者就必須常使用自然同理、觀察當事人非口語行為與確認當事人知覺的技術 試圖貼近個案真正的心理感受。

(二) 個案 B 賦能反應呈現

個案 B 在四次會談後，出現賦能項目次數分別為 15、18、18、18 項賦能，首先，個案自評改善的賦能，個人內在力量部份包括：正向自我概念、樂觀、力量感、無能導向的、自知之明、對改變的積極意願、未來感、負責的、引以為榮的、自立的、獨立的。其次就改變的認知度而言，第一次晤談出現三項賦能：對問題的了解、對目標的了解、對解決方法的了解；其餘每次晤談皆出現下列五項：對問題的了解、對目標的了解、對解決方法的了解、對資源的了解與對成功經驗的了解；最後個案是否真正出現因應問題的行動力，研究者則從下一次約談中去評估，結果四次都有產生行動力。

(三) 諮商中所產生的賦能反應分析與討論

以下將就個案諮商中，在個人內在力量、對改變的認知度與因應行為上賦能產生的狀況（見表 4-3），做以下的討論。

1. 個人內在力量的增強

(1) 正向自我概念：我更加了解自己的優點。

B-1-72：對阿，別人見了都想說我改變很多

B-1-80：我同學（...）我改變了，我已經很少罵髒話

B-1-83：可能交朋友的時候比較沒有以前任性

B-1-145：有人說我跟他在一起功課變好了

Cr-b2-13：對喔！你還蠻重感情喔？就是因為重感情，你就會很猶豫和痛苦，...所以很難決定？

個案 B 在第一次諮商事後訪談中覺察到的優點：有毅力、意志力強、願意改變、對生活經驗有觀察力。

Cr-b2-29：你這麼會交朋友的人，兩邊都希望你留下來...

Cr-b2-119：...在這裡改變很多，你的老師朋友發現你改變很多...？

Cr-b2-120：...展現你最大的毅力和潛力...

個案 B 在第二次諮商事後訪談中覺察到的優點：我是一個重感情的人、對朋友重感情、很會交朋友、有毅力改掉壞習慣。

Cr-b3-13：因為是你自己主動回去嗎，對不對？

Cr-b3-15：沒有，就像你堅定按照計畫，像我們上禮拜講的，就按照計畫來。

Cr-b3-16：喔，不錯吶！很積極吶！也很有效率。

Cr-b3-33：你很勇敢，我覺得你悶在心理面的話，...很勇敢的表達出來，很堅定的表達出來，...願意主動，而不是在那邊生悶氣，我覺得你這改變很棒！...我覺得這真的需要很大的勇氣，這是溝通第一個步驟，那你很堅定的表達自己，我覺得這個很棒，我覺得你這改變我很欣賞。

Cr-b3-88：...因為你是這麼有感情的一個人念舊的人對不對？，

Cr-b3-89：所以你知道自己的狀況，從此希望自己盡所有的力量，希望自己趕快恢復。

Cr-b3-91：從什麼時候...大概你從什麼時候開始不會這樣亂發脾氣，而是會告訴自己說，我要趕快恢復狀況，我不要在讓自己停留在悲傷狀態、難過的狀態，我要趕快恢復？

Cr-b3-94：有一兩次，曾經已經有一兩次，這個已經很不容易了，國中就已經可以自覺到我要趕快恢復，這個很不容易，我覺得自己療傷是一個很重要的能力。

Cr-b3-131：恩，朋友，所以你是從朋友身上學到，而且用在自己身上，幫自己度過難

關，你是一個學習力很強的人，喔！

個案 B 在第三次諮商事後訪談中覺察到的優點：執行計畫的行動力、積極有效率、能勇敢表達感受、念舊、當心情不好時會努力趕快恢復、自我療傷的能力、學習力強。

Cr-b4-45：所以聽起來你是一個將心比心的人，在意被別人信任，同時也會試著信任別人...。

Cr-b4-60：小六就會以別人的角度看事情...所以你那時學會好好說，而且就算你心理生氣但表情不會讓對方察覺到，還願意聽別人說，這是要技巧的耶！

Cr-b4-73：...將心比心，他都已經這樣對待我了，我應該也要信任他，所以你寧願用好的方式對待他，所以先學會信任他。哇，這是有你的智慧在裡面，學會先信任別人。

Cr-b4-126：你好棒喔你還會問這個還有什麼，好~問的不錯

個案 B 在第四次諮商事後訪談中覺察到的優點：將心比心、信任別人、願意好好說、也驗聽聽別人的意見、願意主動嘗試、有行動力。



表 4-3 個案 B 諮商後產生賦能之摘要表

賦 項	能 目	第一次 諮 商	第二次 諮 商	第三次 諮 商	第四次 諮 商	總計 次數
一、個人內在力量：						
1.正向自我概念：我更加了解自己的優點。		V	V	V	V	4
2.樂觀：我可以用正面的眼光看問題。		V	V	V	V	4
3.力量感：我覺得自己更有力量與自信，去面對問題。		V	V	V	V	4
4.無能導向的：能接受無能是人性中一種正常的特質。		V	V	V	V	4
5.自知之明的：能分析與了解自己的感情、價值與抱負。		V	V	V	V	4
6.對改變的積極意願：願意更積極採取行動，去解決問題。		V	V	V	V	4
7.未來感：未來會更好。		V	V	V	V	4
8.自我辯護的：以內在力量以及支持自己的行動為基,會堅持自己的權利。		V	V	V	V	4
9.負責的：為個人行動及結果負起責任。		V	V	V	V	4
10.引以為榮的:為某些行為結果、關係或擁有權感到高興或得意。		V	V	V	V	4
11.自立的：能生產自己的機會資源。			V	V	V	3
12.獨立的:可免於受別人的主宰或左右。		V	V	V	V	4
二、對改變的認知度						
1.對問題／情況之瞭解		V	V	V	V	4
2.對目標／方向之瞭解		V	V	V	V	4
3.對解決方法／做法之瞭解		V	V	V	V	4
4.對資源之瞭解			V	V	V	3
5.對成功體驗之瞭解			V	V	V	3
三、行為要素：						
1. 因應行為		V	V	V	V	4
總	計	15	18	18	18	69

註：v 表示個案出現的賦能項目

(2) 樂觀：我可以用正面的眼光看問題。

Cr-b1-190：我們要不要試試看，多做一點讓他放心的事，給他多一點時間調適？

B-1-184：好

B-2-113：這次畢業典禮不要去，我寫信給他，叫我（下次給他？）等暑假回去就好了

Cr-b3-174：...所以吵架很容易讓激發你的創意說，或者有共識說將來我們以後要怎麼處分或相處下去，...所以吵架是有好處的嘛！ㄟ，很少有高一就能夠這樣子覺得，...。

Cr-b3-176：喔，那你回答怎麼跟教課書一樣（笑聲）這果真以前吵架，以前失戀的經驗跟吵架的經驗，的確讓你的視野比較開闊，對不對？社會經驗越豐富，你的世界也就越有彈性越開闊對不對？

B-3-121：對阿，因為活的很快樂。

B-3-122：只是不自由。

Cr-b4-149：...有時候有些事跟某些人解釋也沒有用，那就讓這些事不存在，不要去想這些事。但有時候會很生氣，但他今天的出發點不是要罵你害你，而是他無法克制分離，「誰叫我這麼有魅力」。...但是我們靜下心來想一想他們平常對我們蠻好的，他的出發點是希望我們更好，只是表達不好，那基於這樣的話我們的情緒好像會比較穩定一點，有些家人或情人之間事就不用斤斤計較了。

個案 B 認為吵架也有正面功能，可以讓彼此更了解對方的需求，但不要常常吵，則感情就會不好；個案對於情人懷疑他不信任她，覺的對方可能太在乎他，多說無異，往正面思考。

(3) 力量感：我覺得自己更有力量與自信，去面對問題。

Cr-b1-191：我覺得因為你以前國中有如此多豐富的經驗，而且妳對生活經驗有很好的觀察力，所以對感情的事領悟特別多，你覺得呢？

Cr-b1-192：我覺得你今天很認真投入解決問題，而且我今天也發現，你竟然是如此有毅力、有行動力的人，你看看，像是不罵髒話、幾乎不抽菸、不打人，還有功課變好，這是多麼困難的是啊！可是你卻一一做到，哇！多不容易。

Cr-b1-193：像這樣願意改變自己，不是每個人都做得到的，我蠻欣賞你的。

Cr-b3-118：...我覺得你有一股讓人感覺不服輸堅強的力量。

B-3-100：恩，我很堅強。

個案 B 覺得過去豐富的生活經驗可以幫助他度過難關，也察覺自己有一股不服輸堅強的力量。

(4) 無能導向的：能接受無能是人性中一種正常的特質。

B-1-83：可能交朋友的時候比較沒有以前任性，不溝通。

Cr-b2-55：...阿嬤擔心的是你回不回來你回來？還有回來後就吵著要轉學，對不對？

B-2-57：點頭，彼此偷笑

Cr-b3-85：可是你也在學習讓自己趕快恢復對不對？是嗎？

Cr-b4-137：...你有這樣的經驗對不對，當我們越在意一個人我們就更怕他離開...

B-4-137：會。

個案 B 在第一次事後訪談中評量接納自己的缺點為不溝通；第二次事後訪談的無能導向是說話不算話耍賴；第三次事後訪談的無能導向是吵架生悶氣、第四次事後訪談的無能導向是不習慣說感受而造成誤解，要學習說出自己的感受。

(5) 自知之明的：能分析與了解自己的感情、價值與抱負。

B-1-67：我有想過他有點大男人主義，他說我有點大女人主義啦！

Cr-b2-33：...你現在最主要是想見他們，你現在是想要不是真的想要去那裡唸書，主要是友情的呼喚，偏偏你又很重感情...

B-2-35：嗯

B-3-22：可是，別人一直跟我講說他們兩個靠太近，阿我就很煩阿。

B-3-80：因為 (...) 要跟朋友分離吧。

B-3-81：然後我跟他講說回來台東那幾天不要惹我，心情不好。

B-3-154：...就是如果先低頭會很丟臉。

B-4-28：如果是信任就會把一個人的秘密告訴他。

Cr-b4-31：你覺得他有困難的時候會來找你，你覺得自己是一個有能力的人，別人來找你解決問題，所以對你而言被信任的意義在於別人的心目中是一個有能力的人？

B-4-30：是

個案 B 覺察自己很在乎別人對他的信任，很在乎情人與班上某女互動親密。

(6) 對改變的積極意願：願意更積極採取行動，去解決問題。

Cr-b1-59：學會了就睜一隻眼閉一隻眼。你跟（名字）你們之間，你愛不愛他，我不知道你是不是在乎他，1分是很不愛，10是非常愛，你對他的愛意是？

B-1-61：8或9吧，可是他管我很多阿

Cr-b1-63：那你覺得他愛不愛你，1分是很不愛，10是非常愛

B-1-65：應該是10吧

B-1-174：她要跟我分的，因為他知道（情人名字）很喜歡我阿，她叫我跟她（名字）好了。（擔心對方真的會放棄她）

Cr-b2-61：我們來創造一次機會，表演給他看，不是啦！試圖做給他們看，(.3)每次回來都很準時、沒有變壞，沒有大吵大鬧，越來越好，你覺得呢？

B-4-159：我會跟他說自己的感受，要講的出來

個案B經過諮商後較以往主動去解決問題，也要嘗試說自己的感受。

(7) 未來感：未來會更好。

Cr-b1-192：...而且我今天也發現，你竟然是如此有毅力、有行動力的人，你看看，像是不罵髒話、幾乎不抽菸、不打人，還有功課變好，這是多麼困難的是啊！可是你卻一一做到，哇！多不容易。

Cr-b2-56：假如這次去台北，準時回來，沒有鬧轉學，那你覺得下依次去的機率高不高？

Cr-b2-119：...可能還需要一些努力，他們就會發現，如果你做的越多，讓他們信賴程度越高，他們慢慢就會覺得你長大了，所以你以後二年級三年級要去哪，成行的機率就比較高...

Cr-b3-115：恩，之後遇到痛苦，你還會繼續這樣堅強嗎？

B-3-116：會阿。

Cr-b3-134：你覺得妳以前的這個力量，對你現在面對感情問題上面有沒有幫助？

B-3-135：恩（...）有。

Cr-b4-152：...三年後的你，那時候的你再來回頭來看，中間有努力練習，殺掉了很多（魔），回頭來看，你覺得三年後的你什麼不一樣？

B-4-152：比現在更好

個案B經過諮商後察覺自己改掉壞習慣是有意義的，覺得自己將來會更好。

(8) 自我辯護的：以內在力量以及支持自己的行動為基,會堅持自己的權利。

B-1-102 : (第三者的人名), 那是因為分手之後我才跟他在一起阿

B-1-162 : 有人說都說我看起來很兇狠會丫, 可是我覺得不會阿

B-2-36 : 就覺得只有寒暑假可以回去而已! 我說會回來。

Cr-b3-117: 恩, 好。我越來越瞭解妳了, 其實堅強我好像很早以前就知道了對不對?

B-3-152: 我很少跟人家低頭。

B-3-150: 因為我是, 我是一個不會先認輸的人。

B-3-151: 錯的話, 我會先認輸。

Cr-b3-152: 喔, 錯的話你會認啦喔, 丫如果你沒有錯的話, 你會為自己辯護。

B-4-49 : 恩, 如果我沒有錯的話, 要澄清自己阿

個案 B 經過諮商後覺得如果以後被人誤解時, 會去澄清, 會自我辯護。

(9) 負責的：為個人行動及結果負起責任。

Cr-b2-16 : 所以現在決定權在你, 所以更猶豫了, 以前被迫不可以, 現在你自己決定, 就等於要做重大的決定, 就要承擔這個責任?

B-2-16 : 對啊!

個案 B 經過諮商後覺得不要貿然決定, 一但決定就要負責。

(10) 引以為榮的: 為某些行為結果、關係或擁有權感到高興或得意。

Cr-b1-63 : 那你覺得他愛不愛你, 1分是很不愛, 10是非常愛

B-1-65 : 應該是 10 吧

B-2-4 : 對呀! 他們(朋友)一直電話給我問我什麼時候要回來

Cr-b3-42: 可是他還是極力的去解釋, 要你放心, 不要想那麼多對不對? 那你覺得他在不在乎你們之間的關係?

B-3-42: 應該在乎。

B-4-128 : 他一直強調說我不是跟他們一樣是替代品

B-4-129 : 可是他說我是他們裡面對我最好一個

個案 B 經過諮商後更珍惜身邊的家人與朋友。

(11) 自立的：能生產自己的機會資源。

B-1-159 : 有阿, 我認識的人很多

B-2-69 : 之前放寒假跟阿姨說要轉學, 然後她會跟爸爸和阿嬤說

B-3-106：我會跟朋友講我的事。

B-4-50：找機會解釋啊！

個案 B 經過諮商後個案會主動找人幫忙。

(12) 獨立的：可免於受別人的主宰或左右。

Cr-b1-66：他說你有大女人主義？

Cr-b1-67：那你同意嗎？

B-1-68：對阿

B-2-14：嗯~生活就租房子啊!生活費是打工，...

個案 B 經過諮商後覺得自己可以更獨立。

2.對改變的認知度

(1) 對問題／情況之瞭解

B-1-115：感覺沒有以前好。(因案主劈腿事件後復合後雙方的感情)

B-1-120：他說對我沒有安全感。

Cr-b1-189：你能不能體諒她因為愛你，也很難控制自己，對你的擔心和沒有安全感？

B-1-183：嗯！（點頭）（擴大個案新的角度看兩性關係）

Cr-b2-10：1 分到 10 分，我聽的出來你有猶豫，...想要轉學...有一些...依戀捨不得，
完全不想轉 1 分，非常想轉 10 分，那你現在幾分？

Cr-b2-37：誰不讓你回去？

B-2-39：都有，阿嬤，爸爸

Cr-b2-48：所以不是錢的問題，是擔心你去了不想回來，...或是回來後吵著要休學，
他們最怕是這兩項嘛？

B-3-22：可是，別人一直跟我講說他們兩個靠太近，阿我就很煩阿。

B-3-25：我之後就跟他講說，我只是覺得你跟<人名>走太近。

B-3-31：恩（...）他很像沒把我放在眼裡。

B-4-6：（.）今天第二節的時候阿，（某名字）她問我一句話，他問我說他是不是我的
代替品？

B-4-13：是覺得他還是沒辦法相信我

Cr-b4-42：你覺得在感情的關係裡面被信賴這一點對你而言是最重要？那是感情的哪
一方面，你覺得這個被信賴的強度會更強？

個案 B 經過每一次諮商後更清楚自己的問題。

(2) 對目標／方向之瞭解

Cr-b1-182：如果她對你已經有安全感，那你會有什麼不同？

Cr-b1-183：那我們想想看能做什麼，使他對你的安全感再增加一點點？

B-1-184：好

Cr-b2-50：那我們今天來設定一個目標，看可不可以達成這個讓台北之行成功。

Cr-b2-57：所以在那個方法上怎樣拿夠讓阿嬤對你有信心，對你放心。好比銀行存款，存款要高一點。你覺得怎麼樣？

Cr-b2-59：我們要不要在存款簿，多存一點安心放心？

Cr-b2-62：所以我們今天設定的目標是「怎樣讓阿嬤對你放心」(.3)？

Cr-b2-63：哦！什麼辦法讓阿嬤對你放心？除了他放心讓你去台北之外，讓她知道，你說到做到，讓他覺得說你是一個說話算話的人，讓你阿嬤對你的信賴度增加。

Cr-b3-236：...如果我們自己設定目標說，...既使我跟某人（情人名字）吵架，我們怎麼樣讓這個吵架有它正面的效果。

Cr-b4-67：...當我們心中產生不被信任，而且又很在乎的惡魔，他叫做「不被信任」現在的你遇到這種被誤會不被信任，這個惡魔跑到我心裡面，使我們感到很難受喔！如果現在你遇到了這個惡魔，你會怎麼辦？現在我們進行屠魔計畫

Cr-b4-68：這個惡魔，影響你的情緒，因為你被誤解了，現在比國小國中又更長大了，你會怎麼殺掉他？還是壓下來？把它變小？來我們進行屠魔計畫，你會有什麼行動？

個案 B 四次的諮商目標分別為：第一次諮商目標為增加情人對我的安全感；第二次諮商目標回台北的機率高一點；和阿嬤建立信賴關係；第三次諮商目標為吵一個好架；第四次諮商目標為當被誤解而生氣時，如何降低生氣。

(3) 對解決方法／做法之瞭解

B-1-177：嗯....向她說一些秘密

B-1-179：(笑) 少跟她在意的人說話。有的是男生，我們班的，還有隔壁的女生。

Cr-b1-190：我們要不要試試看，多做一點讓他放心的事，給他多一點時間調適？

Cr-b2-61：我們來創造一次機會，表演給他看，不是啦！試圖做給他們看，(.3) 每次回來都很準時、沒有變壞，沒有大吵大鬧，越來越好，你覺得呢？

Cr-b2-75：...你們的關係再好一點會不會更有可行性？

Cr-b2-82：你過去有沒有有一個經驗如果你喜歡的人主動打電話給你或是拿東西給你吃，那個感覺有沒有很好？

B-2-82：要拿東西給阿嬤吃

Cr-b2-83：相對的，雖然跟阿嬤很熟，但做一些主動的貼心小動作，會不會很窩心。

B-2-88：我可以幫她做家事。

B-2-96：買禮物

B-2-97：盡量乖一點

B-3-237：不要把以前的舊帳翻出來。

B-3-238：恩，要忍，不要一下就講出來...很難講。

B-3-249：恩（...）平常的態度吧。

B-3-250：就說話的時候好好說阿。

B-3-251：...就是對方惹你時候，不要兇。

B-3-254：摔東西，我偶而才會。

B-3-255：在學校和他吵架的話，上課拿書會放的很大聲。

B-3-265：吵完架喔？

B-3-266：就是多做跟對方撒嬌。

B-3-269：恩（...）帶他去看一些他喜歡看的書。

B-3-273：還有吵完架要先跟對方說對不起。

B-4-64：是想說先信任別人

B-4-72：是～或者是問問朋友怎麼做

B-4-92：講話的時候婉轉一點

B-4-145：有時候，被誤解的時候就把它忘記當作沒那回事。

B-4-55：表面上很好

B-4-49：嗯，如果我沒有錯的話，要澄清自己阿

B-4-50：找機會解釋啊！

個案 B 針對四次諮商目標，與諮商員共同形成對應的解決辦法：

第一次解決辦法為：1.向情人分享小秘密、2.少跟她在意的男生說話。

第二次解決辦法為：1.這禮拜回去幫忙做家事

2.主動回去，明天或後天，不要等阿媽來找我

3.買禮物回去（還在想什麼禮物）

4.不去台北了，換成寫信祝福朋友畢業

5.堅定做到，以後從台北回來，一定準時回來而且不講

要轉學的事。

第三次解決辦法為：1.去溝通前，想一想這次溝通的目的

- 2.快要吵起來時，先思考一下溝通的目的，冷靜不可以口出惡言，人身攻擊
- 3.態度要好，不可有敷衍的態度，像是眼睛要看對方
- 4.不要傷害自己。

第四次解決辦法為：被誤解而生氣時：

- 1.先忍住
- 2.表達自己的感受讓對方知道
- 3.要主動解釋
- 4.態度好，面帶笑容，說話婉轉，講事情不要人身攻擊
- 5.有些誤解不要在意
- 6.體諒對方的出發點（初衷、內心期待與無奈）和處境。

(4) 對資源之瞭解

B-2-69：之前放寒假跟阿姨說要轉學，然後他會跟爸爸和阿嬤說

B-3-106：我會跟朋友講我的事。

B-3-102：以前跟男朋友分手很難過。對啊！

B-3-105：我會去尋找方法。

B-3-106：我會跟朋友講我的事。

Cr-b4-75：會去諮詢朋友的意見，我要怎麼做，聽聽看別人怎麼說

個案 B 有阿姨和許多朋友可以再她需要幫忙時協助她。

(5)對成功體驗之瞭解

B-1-60：對阿，對阿，就睜一隻眼閉一隻眼

B-1-79：譬如說跟上學期比的改變很多

B-1-80：我同學（...）我改變了，我已經很少罵髒話

B-1-117：常罵髒話

B-1-120：有時後講話（髒話）會盡量不要講出來

B-1-83：可能交朋友的時候比較沒有以前任性

B-1-161：對阿，我本來有想打哦！（某班某某），就是先用講的，結果他說話口氣不錯，對我口氣也很好，就只是念一念沒有打他。

B-2-71：之前阿姨有跟爸爸講都這麼大了自己在外可以獨立了。

Cr-b3-95：嗯，還有朋友幫忙你趕快恢復，所以你的朋友知道你有這樣的能力，只要他們適時的伸出援手，事上妳有一股力量是不容易被打敗的，不會讓自己陷入悲傷對不對？

Cr-b3-104：當初發生什麼事情，你怎麼堅強走過來，那個堅強可以告訴我一點嗎？當時的想法？或者你的作法？

B-3-105：我會去尋找方法。

B-3-106：我會跟朋友講我的事。

B-3-102：以前跟男朋友分手很難過。對啊！

B-3-105：我會去尋找方法。

B-3-106：我會跟朋友講我的事。

Cr-b4-75：會去諮詢朋友的意見，我要怎麼做，聽聽看別人怎麼說。

個案 B 有許多改變壞習慣的成功經驗，例如：不罵髒話、不打人、不抽菸、功課變好等，以及因應挫折勇敢走出陰霾的經驗，例如與男友分手，當個案越能語言化她的經歷，這些經驗將成個案往後人生最幫助的知識。

3. 行為要素

(1) 因應行為

個案在第一次諮商後，想出兩種適合她的方法，分別是向她說一些秘密、少跟她在意的人說話，之後確實實現。

個案在結束第二次諮商前，表示不想轉學了，這次朋友的畢業典禮也不去了，改以信件祝賀，暑假再回去台北，並於在下一次諮商中表示和爸爸去看阿嬤，心情很好。

個案在第三次諮商想出的辦法包括：不翻舊帳、要忍不要說傷人自尊的話、說話時候好好講的態度、對方惹我的時候不要太兇、不要摔東西、在班上吵架時不要摔書本（因為同學看到，彼此會沒面子）、吵完架多跟對方撒嬌、一起去看喜歡的書、吵完架先跟對方說對不起等。

個案在第四次諮商提供主動找機會溝通、想罵人時仍然要維持表面上好好說、先信任對方、詢問朋友、看人際關係方面的書，期間諮商員發現個案在人際

關係中不太表達感受常造成朋友誤解。午餐休息過後，個案準時前來做「事後訪談」時，分享自己在午餐時向情人問：「我是不是你的替代品？你的感覺？」，結果對方說沒感覺，個案突然覺得，自己會因被不信任而產生的憤怒情緒，對方竟然完全沒有相對的感覺，個案表示以後會練習說出自己的感受。



第四節 綜合討論

本節根據前三節晤談分析得的結果，並參考相關文獻進行綜合討論。下列分別就焦點解決諮商技術使用情況、焦點解決諮商技術如何產生賦能與個案在諮商過程中產生的輔導效果等三方面進行討論。

一、諮商中所使用的諮商技術情況

晤談者整理 A、B 兩位個案使用「讚美」的次數最多，分別為 77 次與 61 次，個案 A 在第一次晤談中「讚美」次數最少，第二次晤談使用「讚美」最多（個案 A：第一次諮商為 9 次、第二次諮商為 34 次、第一次諮商為 18 次、第一次諮商為 16 次），晤談者認為與個案第一次諮商過程中，花許多時間在描述問題發生的經過，及家人、親戚對事件的看法與衝突狀況，多為事件細節描述，較少個人知覺的描述，晤談者相對較少有機會「讚美」個案，但 9 次的「讚美」不算少。個案 A 在第二次晤談中，得到晤談者最多的讚美高達 34 次，且遠勝於晤談者所運用的其他技巧，可能與個案在當次晤談中，個案談較多的個人經驗與看法，晤談者可以使用較多次的「確認當事人知覺技術」15 次與「例外探索」12 次有關，提供增強其優勢能力的回饋。個案 B 在第二次晤談中「讚美」次數最少，第三次晤談使用「讚美」最多（個案 B：第一次諮商為 14 次、第二次諮商為 7 次、第一次諮商為 23 次、第一次諮商為 17 次）個案 B 在第二次談話中述說想轉學及曾因為家人不讓他轉學，而企圖用自殘方式令阿嬤妥協，諮商員在本次晤談中使用較多「關係問句」「獲的細節」來了解個案 B 的家人互動觀點，得知家人反對轉學或去台北的理由是，擔心她在台北學壞、不回來或回來後就吵著要休學。

使用次數居次是「確認當事人的知覺」，個案 A、B 分別使用次數 39 次與 31 次，個案 A、B 兩位都是第一諮商中使用次數相較於其他次諮商為多，分別為 18 次和 10 次，諮商員在接新個案時，對新個案思考脈絡較不了解，花較時間作確認知覺，諮商員邀請當事人用語言來描述他的知覺，將會是相當有助益的——因其為當事人經驗和參考架構（意指當事人用來組織和賦予他經驗意義的概念）之間的相互作用。

第三順位技術為「例外架構的探索」，出現最多在個案 A、B 分別是 39 次和 26 次。探索問題未曾發生或出現頻率較少的時候，或者情況教不嚴重的時候，為了讓諮商更為有效的發掘當事人的資源與能力，促動新的行為思考，找尋習慣規

則忽略的例外，在諮商的過程是非常重要的。個案 A、B 因此更願意探索自己過去的經驗，而得到新的領悟。

第四位為獲得細節技術，個案 A、B 分別是 39 次和 24 次。個案 A 第一次晤談中使用最多達 21 次，此類問句是為了獲得描述性的細節，而非分析性的資料。問句是用來了解當事人的處境，以及澄清、確認與擴大當事人的目標、優勢和成功之處。

第五順位「關係問句」技巧個案 A、B 分別出現 27 次、35 次，尤其出現在第一次晤談中出現最多，分別達 11 與 19 次。人們大多活在與他人的互動裡，在關係互動中，有很多人對他們是極度重要的。諮商員在接新個案時，花較多時間探索誰是當事人的重要他人，他們之間的互動觀點為何，引導當事人嘗試從不同角度，思考他人的觀點與情境，以利解決之道。

二、焦點解決諮商技術如何產生賦能

歸納兩位當事人資料得知，透過焦點解決技術可以引發個人賦能，包括三方面：引發個人內在力量、對改變的認知度及因應的行為，以下就產生賦能的焦點解決技術說明彼此的關係（見表 4-4）。

1. 讚美

目的是吸引當事人注意到有助於達成目標的優勢特質、正向的改變、過去成功經驗與資源所在。讚美的方式可分直接讚美、間接讚美與個案自我讚美。研究者依據諮商過程整理讚美的相關種類如下：讚美特質、讚美行為、讚美正向詮釋、讚美改變、讚美特殊的想法與洞悉、讚美因應挫折。

產生賦能使用次數最多共 51 次，包括項目：正向自我、樂觀、力量感、自知之明、獨立、對資源的了解。其中最主要的賦能是正向自我，出現 40 次。兩位自傷個案對於被讚美，經常能引發更多的例外探索與行動力。

2. 確認當事人知覺

使用目的當事人能用語言來描述他的知覺，將會是相當有助於當事人用來組織和賦予他經驗意義的概念。

個案產生賦能共 18 次包括項目：正向自我、樂觀、力量感、無能導向的、自知之明的、自我辯護的、獨立的、對問題了解、對目標了解、對資源的了解。其中以自知之明的與對問題了解為最多分別 3 次與 4 次。

表 4-4 諮商技巧與賦能摘要表

賦能 技術	正向自我	樂觀	力量感	無能導向的	自知之明的	願 對改變的積極意	未來感	自我辯護的	負責的	引以為榮的	自立的	獨立的	對問題瞭解	對目標之瞭解	對解決方法瞭解	對資源之瞭解	解 對成功體驗之瞭	因應行為	總結
獲得細節				1				1	1	1	1	1	1						7
讚美	40	2	2	2	3							1				1			51
確認當事人知覺	1	2	1	2	3			2				1	4	1		1			18
一般化					2								2	1		1			6
將焦點回到當事人身上													1	1	1				3
探索當事人意義	2	2			4	3	6				1		2				2		22
關係問句	2		1		1					1	2		3		3	5			18
擴大解決式談話		2				4				1	1				22	7	3		40
EARS			2										1			1			4
因應問句	3	1			1			1	1		1				1	3			12
奇蹟問句						2							1		1				4
例外的探索	1	1	1		2				1	1	1		5	1	4	3	12		33
評量問句					3	2				1			1						7
解構與建構	4		1	2	1	3	1			2			4		3		1		22
振奮性的引導	6	1																	7
假設性問句	10	1	1			3							3	1	5	2			26
目標														8		1			9
橋樑	11																		11
任務/作業														1	3			7	4

3. 例外的探索

使用目的：讓諮商更為有效的發掘當事人的資源與能力，促動新的行為思考，找尋習慣規則忽略的。例外是開創焦點解決短期諮商的 Milwaukee 團隊在 70 年代末 80 年代初一項驚人的發現，只要多去注意幾乎所有的問題都包含「例外」這項解決要素，只是之前被忽略（Berg & Steiner, 2003）。

個案產生賦能共 33 次包括項目：正向自我、樂觀、力量感、自知之明的、負責的、引以為榮的、自立的、對問題了解、對目標了解、對解決方法了解、對資源的了解、對成功的體驗。其中以對成功的體驗的賦能 12 次為最多。

4. 關係問句

目的是邀請當事人描述人際互動及其他們的意義，已建構解決之道。人們大多活在與他人的互動裡，在關係互動中，有很多人對他們是極度重要的。

個案產生賦能共 18 次包括項目：正向自我、力量感、自知之明的、引以為榮的、自立的、對問題之了解、對解決方法之了解、對資源的了解等。其中以對資源的了解的賦能 5 次為最多。

5. 獲得細節

目的用來了解當事人的處境，以及澄清、確認與擴大當事人的目標、優勢和成功之處。這樣的問句是最有可能對當事人引發澄清性的描述與說明。在焦點解決諮商中，此類問句是為了獲得描述性的細節，而非分析性的資料。

個案產生賦能共 7 次包括項目：無能導向的、自我辯護的、負責的、引以為榮的、自立的、獨立的、對問題之了解等。以上賦能各為 1 次並沒有特別量多。

6. 一般化

一般化即是反對將生命中的預期挑戰，視為根深蒂固之困擾與個人病狀的傾向。諮商員就個案所述，提供證向健康的參考架構或是告訴個案許多人都是這樣，讓個案覺得他的遭遇是暫時性或是普遍性，而緩和情緒。

個案產生賦能共 6 次包括項目：自知之明的、對問題之了解、對目標之了解、對解決方法之了解等。以上自知之明的、對問題之了解的賦能各 2 次，其餘為 1 次。

7. 將焦點回到當事人身上

目的是引導當事人將焦點轉向他們自己想產生什麼改變，以及他們如何看待

自己參予解決的過程。

個案產生賦能共 3 次包括項目：對問題之了解、對目標之了解、對解決方法之了解等。以上賦能各為 1 次。

8. 探索當事人的意義

詢問對當事人有幫助的意義：過去成功的經驗和未來的可能性。以下兩種問句常用來邀請當事人建構她們自己的意義：包括詢問當事人過去做了些什麼，或考慮未來會做些什麼，會是有效或有幫助的。

個案產生賦能共 22 次包括項目：正向自我、樂觀、自知之明的、對改變的積極意願、未來感的、自立的、對問題之了解、對成功的體驗。其中以未來感的賦能 6 次為最多。

9. 擴大解決式談話

傳達當事人想要有的改變，及其在生活中能夠發生的可能性。諮商員的任務是去注意及轉換至解決式談話，鼓勵當事人進可能提供細節。

個案產生賦能共 40 次包括項目：樂觀、對改變的積極意願、引以為榮的、自立的、對解決方法之了解、對資源的了解、對成功的體驗等。其中以對解決方法之了解的賦能 22 次為最多。

10. EARS

強化個案的表現，諮商員當發現一個例外，E 代表引發（eliciting）例外，A 只拓展（amplifying）它。首先，藉由當事人去描述例外時刻與問題時期之間有些什麼不同，之後探究例外何以發生，特別是當事人扮演什麼角色使他發生。R（reinforcing）涉及增強例外中所含有的成功與優勢，藉由大量的注意例外，並花時間仔細探索大大讚美。最後，S（start again）提醒諮商員在去詢問哪裡還有好的改變。

個案產生賦能共 4 次包括項目：力量感、對問題了解、對資源的了解等。其中力量感為 2 次為最多。

11. 因應問句

藉由因應問句提醒個案他做了一些有用有效的行動，只是被當事人忽略，在晤談進行中發現，當事人經常被自己的問題卡住了，很難賦予自我正向的評價，諮商員藉由詢問當事人處理問題的因應方式，將當事人視為理所當然的行動，轉

為不可忽略的潛力。

個案產生賦能共 12 次包括項目：正向自我、樂觀、自知之明的、自我辯護的、負責的、自立的、對解決方法之了解、對資源的了解等。其中以正向自我、對資源的了解的賦能各 3 次為最多。

12. 奇蹟問句

目的是要當事人跳脫以往的信念，並想像當問題解決後，她們的生活會產生什麼樣的改變。

個案產生賦能共 4 次包括項目：對改變的積極意願、對解決方法之了解、對問題之了解等。其中以對改變的積極意願的賦能 2 次為最多。

13. 評量問句

藉由評量問句諮商員可以協助當事人表達出她們對過去經驗之複雜而直覺的觀察，以及對未來可能性的評估。

個案產生賦能共 7 次包括項目：自知之明的、對改變的積極意願、引以為榮的、對問題之了解等。其中以自知之明的賦能 3 次為最多。

14. 解構與再建構

諮商員透過重新詮釋的方式，對當事人所陳述的內容，賦予新的正向意義，如此即能改變當事人對問題或自我價值重新評論，達成經驗重整的目標。

個案產生賦能共 22 次包括項目：正向自我、力量感、無能導向的、自知之明的、對改變的積極意願、未來感、引以為榮的、對問題之了解、對解決方法之了解、對成功的體驗等。其中以正向自我、對資源的了解的賦能各 4 次為最多。

15. 振奮性引導

目的藉由振奮性引導，邀請個案重新敘述事情發生的經過，從一個新的角度找尋與確認改變發生的重要意義與元素，以幫助個案把握改變的契機，使改變過程更意識化，而成為個案隨時提取的能力與知識。

個案產生賦能共 7 次包括項目：正向自我、力量感等。其中以正向自我的賦能 6 次為最多。

16. 假設解決性問句

目的藉由開展個案的視野，使個案由「問題可以解決」的認知中，找到解決

的線索。假設解決性問句，引發個案想像問題不存在，進而創造出料想不到的解決方法。

個案產生賦能共 26 次包括項目：正向自我、樂觀、力量感、對問題之了解、對目標之了解、對解決方法之了解、對資源之了解等。其中以正向自我的賦能 10 次為最多，其次是對解決方法之了解為 5 次。

17. 目標架構

當個案敘述她們想要的改變之初，往往是一種模糊而抽象的概念，諮商員接下來的任務就是將這些含糊的概念，轉化為具體而明確的意象。

個案產生賦能共 9 次包括項目：對目標之了解、對資源之了解等。其中以對目標之了解的賦能 8 次為最多。

18. 正向回饋

De Shazer 與其同僚所發展出來的回饋架構包括：提供讚美、建立橋樑、給予任務。目的是讓當事人感受她們曾被仔細聆聽、表達諮商員對於她們問題的觀點、重述諮商員對當事人目標的理解，以及提供當事人增進生活滿意度的步驟。

「橋樑」產生的賦能 11 次皆為正向自我的賦能；而「任務/作業」則產生因應行為的賦能 8 次。

三、產生賦能之焦點解決歷程討論

(一) 諮商之初先檢視個案類型

焦點解決諮商中心機構將當事人與諮商員的關係分成三種類型，消費型關係、抱怨型關係與來訪型關係。消費型關係的個案是根據自己的意願前來尋求服務，通常可以與諮商員一同工作，是自己為解決之道的一部分，很快能進入解決式談話；抱怨型關係的個案他們可以與諮商員一起確認抱怨和困擾，通常注意力在描述困擾的細節和發現解決之道的重要性，但並未體認到自己是解決之道的一部份；最後，來訪型關係的個案往往並不覺得自身有困擾，反而覺得問題出在別人身上，通常他們是被迫來諮商的（許維素譯，2006）。

本研究個案 A 與個案 B 皆為非自願個案，雖然諮商員邀請他們，他們答應了，但並不覺得自己需要諮商，個案 A、B 比較像是抱怨型與來訪型之間，他們剛開始是來訪型，諮商員在兩位個案第一次諮商時，除了向個案說明晤談員角色、晤談程序、晤談時間等基本的「結構化」技巧，並徵求同意成為研究參予者，個案對

錄音不介意，於是進行諮商。另外，諮商員以未知者的角色儘可能以尊重當事人的脈絡回應，避免面質個案，期間注意當事人非語言的動作給予注意，並適時讚美，漸漸兩位個案轉變成抱怨型，諮商員若發現個案注意力在抱怨問題細節時，諮商員可以使用「將焦點回到當事人」技巧，與「關係問句」引導當事人，回到自己的改變。個案 A 較多時間在描述問題細節，但一旦找到適當的目標時，也能走向解決之道，成為消費型關係個案。個案 B 則因較難清楚用口語表達感受或清楚描述問題，諮商員使用較多的「確認當事人知覺」，同樣的個案 B 每一次諮商都能進入解決之道，事後觀察兩位個案每一次的任務都有達成。

（二）與青少年非自願個案晤談的初次諮商歷程

非自願個案是指被強迫或被逼來與諮商員會面的那些人，本研究個案 A、B 即為非自願個案，諮商員在晤談中發覺與這兩位個案所進行的諮商歷程，不同於專業文獻上所提供的有效步驟。1994 年 Ivanoff、Blythe 與 Tripodi 提出專業助人中的治療程序，原本就是發展自與自願當事人工作的立場。這些程序涉及對最初接受治療的當事人，一開始先經由積極的傾聽、同理，建立信任與合作關係，在往問題解決的方向前進；此途徑假定當事人已經選擇要接受幫助，雖然，儘管他們經常沒把握去做改變，但仍是願意主動去理解並解決問題。1991 年 Miller 提出這種傳統程序的假定並不適用於非自願當事人。由定義來看，非自願當事人並未選擇去見他們的諮商員，他們經常將這些晤談是為不需要和有侵犯性之虞，並視推薦給他們的解決之道是毫無意義，或甚至是有害的（引自許維素譯，2006）。

諮商員一開始用「正向開始」的傳統方式開始，企圖尋找問題，發展晤談的目標，但個案 A 回答心情平淡，沒什麼想談，也沒什麼事要解決；而個案 B 則不太抬頭看諮商員，回答最近很好啊，沒什麼事，反而比較關心是否可以不要錄音，為了讓個案放心，雖然個案事前同意錄音，諮商員仍答應諮商結束後，個案可以決定是否保存錄音。事實上，個案 A 經常情緒不穩，曾有割腕送醫史、服抗憂鬱藥物，個案 B 割腕自殘的次數多到連個案自己都不是很清楚，依轉介者描述，自諮商前兩個月開始幾乎每星期與情人吵完架就割腕，上星期才又割一次。面對這樣的一開始類似來訪型非自願個案，諮商員以尊重與未知的態度進行諮商，並決定以「關係問句」試圖了解個案與生活中重要他人間的互動狀況與觀點，個案 A 以家庭問題切入，面對個案 B 諮商員說明並引導當事人了解轉介者的善意與關心，兩位個案開始進入問題陳述，個案 A 抱怨父親的外遇不負責任等，個案 B 則生氣

情人對她的不信任，依整體諮商過程而言，兩位個案在建立「目標架構」較一般個案慢，個案大部分時間都用在抱怨問題的細節，諮商員在目標形成前，以較多的「關係問句」邀請當事人描述人際互動及其他們的意義，引導當事人嘗試從不同角度，思考他人的觀點與情境；「確認當事人知覺」獲知個案個人的自我覺察或覺察生活的某些觀點；「讚美」當事人各有其獨特的特質和過去經驗，讚美的目的是吸引當事人注意到有助於達成目標的優勢特質、正向的改變、過去成功經驗與資源所在。特別是青少年，生性對她人之於自己的評論和評價是敏感的，諮商員在個案描述與他人的關係互動、獨特的觀點時，大量的讚美往往讓個案較願意談下去，也較能從被強制轉介的負面標籤中解套，個案與諮商員關係從來訪者變成抱怨者，再由抱怨者轉變成消費者關係。

諮商員雖然在兩位個案第一、二次諮商中，花較多的時間在耐心聽個案抱怨他的問題與挫折，但經過較多的「關係問句」「確認當事人知覺」「讚美」，一旦形成較好的晤談目標，諮商員再使用「假設性解決問句」建構未來的希望感，與「例外探索」找尋過去或現在個案的優勢能力，繼續大量讚美之後，後來諮商過程的節奏變快，個案也不同于初進輔導室的無奈，反而顯得愉悅願意投入解決之道。個案 A 第一次諮商目標是與父親建立好一點的關係，諮商員從個案事後訪談中，獲知個案 A 覺得該次諮商最有幫助的賦能是「解決辦法的了解」，其次是「目標的了解」；而個案 B 第一次的目標設定在增加情人對她的安全感，從事後訪談得知個案 B 覺得該次諮商最有幫助的賦能是「個人內在力量」，其次是「目標的了解」。

四、諮商效果

（一）案主對諮商的滿意度討論

個案 A、B 在各四次晤談後所進行的會談後訪談中，呈現對該次諮商的滿意度以十分量表而言，分別是 8、7.5、7.5、8，其平均滿意度為 7.75，而個案 B 則在該項目中呈現四次十分的案主滿意度，綜合個案 A 與 B 平均案主滿意度是 8.88。表示二位個案在接受焦點解決諮商後，對該諮商的整體心理感受是非常滿意。在三星期後追蹤其重要他人的訪談中，兩位個案在連續的約談期間經常心情愉快，與人的衝突也沒有發生。另外，兩位個案皆表示在每次的晤談中感覺到諮商員了解並接納他們。

(二) 個案於諮商中產生的賦能呈現與討論

個案 A、B 在四次會談後，首先，個案自評改善的賦能，個人內在力量部份包括：正向自我概念、樂觀、力量感、無能導向的、自知之明、對改變的積極意願、未來感、負責的、引以為榮的、自立的、獨立的。其次就改變的認知度而言每次晤談皆出現下列五項：對問題的了解、對目標的了解、對解決方法的了解、對資源的了解與對成功經驗的了解；最後，研究者則從下一次約談中去評估，兩位個案各四次都真正出現因應問題的行動力。

個案產生何種賦能，與諮商員如何引導有關，諮商員發現個案對於自己擁有的特質與成功經驗，常常不覺得有何特別之處，例如個案 A 在前兩次諮商過程中，經常反覆訴說自己從國中以來，就因為女性化的特質遭到排斥；父親外遇對家中造成的衝擊，多麼恨父親等，而個案 B 則一直反覆陷入感情的困擾，當諮商員大量使用例外架構探索個案過去成功因應問題的優勢能力，並大量讚賞個案不被問題打敗，這種堅強的精神是多麼可貴，另外接納自己某些無能也是一種能力。兩位個案在第三、四次晤談中的話題，變得不一樣，個案反而花更多的時間分享他們的成功經驗，例如個案 A 告訴諮商員，班上一些本來討厭他的同學，現在對他講話變溫和了，而且他還有許多非班上的好朋友包括網友、工作夥伴等向他請教兩性關係問題，個案覺得現在受歡迎的理由竟然也是因為他同性戀的身分，例如男生認為個案比較女性化，應該比較知道女性心理，反之女生卻向他請教男性心態及如何討好男生，個案 A 第三次晤談的目標竟然選擇具挑戰性的任務，「如何使班上討厭他的人喜歡他」，諮商員發現當個案內在強度增加時，個案開始用正向的眼光看自己，也覺得自己是有能力的。

另外個案 B 也有類似的過程，個案 B 過去常因情緒問題而衝動割腕自殘，在前兩次諮商時對困擾的情感問題，常表示希望諮商員去改變她的情人，並不認為自己有解決問題的能力，然而在第三次與第四次建構諮商目標時，卻選擇與情緒有關的目標，第三次諮商目標為吵一個好架，成為吵架達人；第四次諮商目標為當被情人誤解而生氣時，如何降低生氣。過去個案 B 較不認為自己有能力改善情緒與親密關係問題，但在第三和四次的諮商中，個案開始願意正視問題並提供解決之道，甚至認為以她過去輝煌吵架的經驗，是可以成為吵架專家幫人解惑，研究者發現當聚焦增強個案內在力量賦能時，其對改變的認知也相對加深，進而引

發因應的行為動力。

(三) 發展良好的目標架構

良好的目標設定，對於個案該次諮商效果有著決定性的因素，在焦點解決諮商中，諮商員的重要任務即是將個案抽象且含糊的問題轉為具體明確的意象，1992年 Berg 和 Miller 指出這個過程為：與當事人發展良好的目標（引自許維素譯，2006）。這個過程包括當事人與諮商員雙方共同投入與運作。良好的設定目標能夠啟動個案積極的行動力的意願，進而思考如何達到目標的解決方法。就良好目標的特徵分別為：

1. 目標對當事人是非常重要的：是個案內心真正的需要，諮商員盡其所能以尊重、真誠與未知的態度，了解個案問題中對生活的期待，當個案被足夠的尊重，個案內在的力量便被增強，這將促使他們想要改造生活。
2. 具有人際互動的觀點：1934年 Mead 指出引導人們自我覺察的方向，可以從他們自己的期望、力量、能力範圍及潛力著手，因為這些方向乃深深受到當事人認為社會網絡中的重要他人是如何看待他們的觀點所影響。Mead 的內省法藉由關係詢問，來幫助當事人發展良好設定的目標（引自許維素譯，2006）。
3. 具情境化特徵：儘可能將改變縮小，設定在某些地點或範圍，如此目標發展較可行。
4. 朝向正向行為：去做正向的事情，會讓他們覺得比較容易些。
5. 一個可以開始的小起步：在多數現實狀況下，當事人都無法立即解決問題，小改變可以慢慢引發大改變而獲得最終解決。
6. 是當事人自己可以做的：焦點回到當事人身上，當事人會覺得有希望感，而不是冀望別人改變。
7. 為具體化、行為化與可測量的語彙：能在當事人朝向令他們滿意的解決方向邁進時，讓諮商員和他們都有所依據，當當事人進步了，就會更燃起創造美好生活的動力。

8. 要合於現實的：必須是當事人的能力實際生活中所能達成的。

綜觀諮商員與個案共同發展出的目標，個案 A 四次的諮商目標分別為：第一次諮商目標為如何跟父親關係更好；第二次諮商目標有兩個分別為訪問朋友喜歡我的理由；調查男生之間的話題；第三次諮商目標為如何使班上討厭我的人對我的敵意少一點；第四次諮商目標為我如何養大「替別人著想的能力」。而個案 B 四次的諮商目標分別為：第一次諮商目標為增加情人對我的安全感；第二次諮商目標回台北的機率高一點；和阿嬤建立信賴關係；第三次諮商目標為吵一個好架；第四次諮商目標為當被誤解而生氣時，如何降低生氣。以上目標皆符合良好目標的特徵，因此當兩位個案的目標一旦設定完成，便能快速進入思考解決之道，經事後追蹤評量，個案都能去執行因應行為。



第五章 結論與建議

本研究旨在探討焦點解決對自傷青少年的輔導效果，以兩位自傷的高職學生，男女各一名進行各四次焦點解決諮商，根據晤談內容進行歸納分析。本章根據研究結果從諮商中所使用的焦點解決技巧狀況、焦點解決諮商技術如何產生賦能與個案在諮商過程中產生的輔導效果三方面歸納研究結果與建議，以作為諮商工作者參考之用。

第一節 研究結論

一、諮商員使用焦點解決短期諮商技巧之情況

1. 兩位個案以「讚美」、「確認當事人知覺」、「例外探索」為最多。
2. 於個案A使用最多為「讚美」（77次）、「確認當事人知覺」（39次）、「例外探索」（39次）、「獲得細節」（39次）；於個案B使用最多為「讚美」（61次）、「關係問句」（35次）、「確認當事人知覺」（31次）。
3. 兩位個案第一次諮商中出現較多的技術「關係問句」（30次）、「獲得細節」（29次）、「確認當事人知覺」（28次），隨晤談次數增加，這些技術逐漸減少，然而諮商員與個案關係卻未減低，反而諮商目標更快達成。

二、焦點解決諮商能夠引發賦能

（一）焦點解決諮商技術能夠產生的賦能要素

1. 讚美

讚美的方式可分直接讚美、間接讚美與個案自我讚美。研究者依據諮商過程整理讚美的相關種類如下：讚美特質、讚美行為、讚美正向詮釋、讚美改變、讚美特殊的想法與洞悉、讚美因應挫折。產生主要賦能項目：正向自我概念、樂觀、力量感、自知之明、獨立、對資源的了解。

2. 確認當事人知覺

使用目的當事人能用語言來描述他的知覺，將會是相當有助於當事人用來組織和賦予他經驗意義的概念。產生主要賦能項目：自知之明的、對問題的了解。

3. 例外的探索

使用目的：讓諮商更為有效的發掘當事人的資源與能力，促動新的行為思考，找尋習慣規則忽略的例外。產生主要賦能項目：對成功的體驗

4. 關係問句

目的是邀請當事人描述人際互動及其他們的意義，已建構解決之道。產生主要賦能項目：資源的了解

5. 獲得細節

目的用來了解當事人的處境，以及澄清、確認與擴大當事人的目標、優勢和成功之處。產生主要賦能項目：個人內在力量、對問題之了解

6. 一般化

諮商員就個案所述，提供證向健康的參考架構或是告訴個案許多人都是這樣，讓個案覺得他的遭遇是暫時性或是普遍性，而緩和情緒。產生主要賦能項目：自知之明的、對問題之了解

7. 將焦點回到當事人身上

目的是引導當事人將焦點轉向他們自己想產生什麼改變，以及他們如何看待自己參予解決的過程。產生主要賦能項目：對問題之了解、對目標之了解、對解決方法之了解等。

8. 探索當事人的意義

詢問對當事人有幫助的意義：過去成功的經驗和未來的可能性。產生主要賦能項目：個人內在力量

9. 擴大解決式談話

諮商員的任務是去注意及轉換至解決式談話，鼓勵當事人進可能提供細節。產生主要賦能項目：解決方法之了解

10. EARS

強化個案的表現，E代表引發（eliciting）例外，A只拓展（amplifying）它。R（reinforcing）涉及增強例外中所含有的成功與優勢，藉由大量的注意例外，並

花時間仔細探索大大讚美。最後，S (start again) 提醒諮商員在去詢問哪裡還有好的改變。產生主要賦能項目：個人內在力量

11. 因應問句

諮商員藉由詢問當事人處理問題的因應方式，將當事人視為理所當然的行動，轉為不可忽略的潛力。產生主要賦能項目：個人內在力量、對資源的了解。

12. 奇蹟問句

目的是要當事人跳脫以往的信念，並想像當問題解決後，她們的生活會產生什麼樣的改變。產生主要賦能項目：對改變的積極意願、對解決方法之了解、對問題之了解等。

13. 評量問句

藉由評量問句諮商員可以協助當事人表達出她們對過去經驗之複雜而直覺的觀察，以及對未來可能性的評估。產生主要賦能項目：自知之明的、對改變的積極意願、引以為榮的、對問題之了解等。

14. 解構與再建構

諮商員透過重新詮釋的方式，對當事人所陳述的內容，賦予新的正向意義，如此即能改變當事人對問題或自我價值重新評論，達成經驗重整的目標。產生主要賦能項目：正向自我概念、對成功的體驗等。

15. 振奮性引導

目的邀請個案重新敘述事情發生的經過，從一個新的角度找尋與確認改變發生的重要意義與元素，以幫助個案把握改變的契機，使改變過程更意識化，而成為個案隨時提取的能力與知識。產生主要賦能項目：正向自我、力量感

16. 假設解決性問句

目的藉由開展個案的視野，使個案由「問題可以解決」的認知中，找到解決的線索。產生主要賦能項目：正向自我概念、樂觀、力量感、對問題之了解、對目標之了解、對解決方法之了解、對資源之了解等。

17. 目標架構

任務就是將這些含糊的概念，轉化為具體而明確的意象。產生主要賦能項目：對目標之了解、對資源之了解等。

18. 正向回饋

目的是讓當事人感受她們曾被仔細聆聽、表達諮商員對於她們問題的觀點、重述諮商員對當事人目標的理解，以及提供當事人增進生活滿意度的步驟。其中「橋樑」產生的賦能為正向自我的賦能；而「任務/作業」則產生因應行為的賦能。

(二) 注意某些焦點解決歷程可以強化賦能的產生

1. 諮商之初先檢視個案類型

- (1) 當事人與諮商員的關係分成三種類型，消費型關係、抱怨型關係與來訪型關係。
- (2) 本研究兩位自傷個案都是非自願的個案，在諮商之初介於來訪型與抱怨型，並不覺得自己需要協助，之後成為消費型。

2. 與青少年非自願個案晤談的初次諮商歷程

- (1) 使用較多的「關係問句」「確認當事人知覺」「讚美」，一旦形成較好的晤談目標，諮商員再使用「假設性解決問句」建構未來的希望感，與「例外探索」找尋過去或現在個案的優勢能力。
- (2) 個案 A 第一次諮商目標是與父親建立好一點的關係，個案 A 覺得初次諮商最有幫助的賦能是「解決辦法的了解」。
- (3) 個案 B 第一次的目標設定在增加情人對她的安全感，從事後訪談得知個案 B 覺得該次諮商最有幫助的賦能是「個人內在力量」。

三、個案在諮商過程中產生的輔導效果

(一) 案主對諮商的滿意度高

綜合個案 A 與 B 在四次晤談後所進行的會談後訪談中。表示二位個案在接受焦點解決諮商後，對該諮商的整體心理感受是非常滿意，在三星期後追蹤其重要他人的訪談中，個案在連續的約談期間經常心情愉快，與人的衝突也沒有發生。另外，兩位個案皆表示在每次的晤談中感覺到諮商員了解並接納他們。

(二) 個案於諮商中產生多項賦能效果

綜合個案A、B四次「會談後訪談大綱」的資料中，從案主自覺有產生進步的賦能部份，出現賦能項目次數18項。最後個案是否真正出現因應問題的行動力，研究者則從下一次約談中去評估，結果兩位都有產生行動力。個案自評改善的賦能如下：

1. 個人內在力量

- (1) 正向自我概念：我更加了解自己的優點。
- (2) 樂觀：我可以用正面的眼光看問題。
- (3) 力量感：我覺得自己更有力量與自信，去面對問題。
- (4) 無能導向的：能接受無能是人性中一種正常的特質。
- (5) 自知之明的：能分析與了解自己的感情、價值與抱負。
- (6) 對改變的積極意願：願意更積極採取行動，去解決問題。
- (7) 未來感：未來會更好。
- (8) 自我辯護的：以內在力量以及支持自己的行動為基,會堅持自己的權利。
- (9) 負責的：為個人行動及結果負起責任。
- (10) 引以為榮的：為某些行為結果、關係或擁有權感到高興或得意。
- (11) 自立的：能生產自己的機會資源。
- (12) 獨立的：可免於受別人的主宰或左右。

2、對改變的認知度

- (1) 對問題／情況之瞭解
- (2) 對目標／方向之瞭解
- (3) 對解決方法／做法之瞭解
- (4) 對資源之瞭解：如家人、朋友、他人的意見支持
- (5) 對成功體驗之瞭解

3. 行為要素

因應行為：當事人採取行動以對於其想要的改變的目標行使影響力。

(三) 增強個案內在力量的賦能時，其對改變的認知也相對增加，進而引發因應的行為動力。

四、研究限制

(一) 研究者多重角色對研究結果的影響

由於研究者身兼諮商師、事後訪談員、文字轉騰校對者及資料分析者等多重身份，可能對研究結果造成一些影響，尤其是事後訪談員的身分，與諮商員的角色重疊，較可能影響當事人的描述真實性。

(二) 研究對象限制

由於本研究對象是青少年自傷個案，對象取得不易，且個案特質個別差異大，且在正式參與研究對象為男女各一名，皆由轉介而來，故研究結果是否適用於自願個案或所有年齡層個案，則需擴大研究對象範圍才能得知。

(三) 研究效果與歷程的評估

完全自陳式的報告或人際歷程回憶技術，牽涉到個案的口語表達力如何並且較為耗時，故須考量當事人的年齡及狀況，而本研究對象既是青少年又是非自願個案，且其中一位個案本來就較少口語表達，因此本研究效果評量改採半結構式問卷調查方式，且放棄使用人際歷程回憶技術，既可以縮短時間，又可將個案真實經驗呈現。然而對於案主與諮商員間內在隱藏的交流過程，便無法獲得。

(四) 研究變項之限制

根據賦能之假設，賦能為一動態的變項，可以探討的脈絡很多，本研究的研究脈絡只侷限在焦點解決諮商當事人的賦能歷程，至於影響當事人賦能的其他脈絡則不在本研究的探討之內。

(五) 研究設計之限制

本研究只探討焦點解決諮商當事人之賦能的立即性結果，並沒有探討追蹤性結果，無法說明當事人的賦能要素是否有持續性。

第二節 研究建議

本節根據研究結果與發現，提出下列幾項建議，提供相關教育人員、輔導工作者與研究者參考，以幫助更多自傷青少年，發現自己身上的力量，使他們生活的更好及更滿意。

壹、對學校及輔導工作人員的建議

一、接納與不論斷的尊重態度，更能發揮諮商功能

從研究結果發現，不同性別、個性與困擾問題的自傷青少年，當諮商員適時使用較多的「讚美」、「確認當事人知覺」、「例外探索」等技術後，個案較易與諮商員建立彼此信賴的關係，有利諮商進展。教育工作者面對自傷學生若能先「忍住」批評論斷的言詞，先以欣賞、好奇與未知的眼光試圖了解學生的觀點與感受，並且盡其所能探索學生過去與現在堅強不服輸的例外經驗，較容易讓學生覺得被尊重，利於輔導關係的維繫。

二、教師大量讚美，對青少年個案效果顯著

研究結果顯示，讚美對自傷青少年產生最強的效果，尤其是增強自我內在的力量，尤其是間接讚美，例如：「哇！你是怎麼做到的！」，多讚美肯定青少年的特質、行為、正向詮釋、改變、特殊的想法與洞悉、及因應挫折努力不放棄等。

三、教育人員多聚焦如何使個案產生賦能，尋找當事人力量

從研究結果發現，自傷青少年常常伴隨低自尊、低自我概念，即使自己曾經表現不錯的部份，也不覺得特別，諮商員需要特別針對個案曾經出現的力量或能力加以強化，另外個案產生什麼樣的賦能，與諮商員如何增強與引導有關。因此，

諮商員本身要相信即使環境再冷酷，個案都還有資源；即使生活在困苦，個案仍有使自己生活品質更好的動力；生命除了欣喜擁有美好正向的力量，學習接受「無能」也是人性中一種正常的特質。諮商員本身越熟悉與體認賦能也是一種諮商效果時，越能適時運用專業諮商技術協助個案豐厚個人內在力量。

四、諮商之初先檢視個案類型，能幫助諮商者做好心理準備

依據研究結果發現，先覺察個案是消費型關係、抱怨型關係還是來訪型關係，可以幫助諮商員如何使用適當心理準備與諮商技術，例如遇見非自願個案又發展為來訪型與抱怨型時，則準備花較多的時間在耐心聽個案抱怨他的問題與挫折，並且先使用「關係問句」、「讚美」、「確認當事人知覺」、「探索例外」個案常常可以轉變成走向有解決之道的消費型關係。

貳、未來研究的建議

一、增加研究對象的個案數與年齡層

本研究僅針對兩位當事人的晤談資料進行分析，且年齡層只分布在於高一與高二，因此當事人的個別差異對研究結果的影響比重較大，故建議未來研究個案數增加，年齡層加廣。

二、研究者應避免兼任事後訪談員的角色

由於本研究者身兼諮商員及事後訪談員的角色，有可能影響當事人真實的答覆諮商效果，因為案主可能會顧及諮商師所提供的寶貴時間和心力，而給予過高的正面評價。

參考文獻

一、中文部分

- 王智弘 (1996)。諮商歷程研究所涉及當事人福祉的相關倫理問題。**輔導季刊**，32 (2)，41-51。
- 孔繁鐘、孔繁錦編譯 (2000)。DSM-IV 精神疾病診斷準則手冊。台北市：合記圖書出版社。
- 史莊敬 (2005)。焦點解決團體諮商效果與療效因素研究—以人際困擾大專生為例。國立屏東教育大學教育心理與輔導學系碩士班碩士論文，未出版，屏東縣。
- 何仲蓉 (2002)。焦點解決諮商對當事人復原力建構之影響研究。國立彰化師範大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，彰化市。
- 李明晉 (2004)。焦點解決諮商中當事人知覺賦能歷程。屏東師範學院教育心理與輔導學系碩士論文，未出版，屏東縣。
- 李明濱 (2001)。實用精神醫學。台北市：國立台灣大學醫學院。
- 李俊毅譯 (2004)。割腕的誘惑。台北市：心靈工坊。
- 李茂興、吳柏毅、黎士鳴編譯 (2002)。McLeod John (1998) 原著。諮商概論 (An introduction to counselling) (2nd ed.)。台北市：弘智文化。
- 李珮琳 (2004)。焦點解決取向團體諮商成效及其療效因子之分析研究~以國中低自尊學生為例。國立高雄師範大學輔導研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 李書藝 (2004)。以網路即時通為媒介之焦點解決取向網路即時諮商研究。國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文，未出版，彰化市。
- 李麗華 (2003)。焦點解決短期團體諮商對國二學習適應欠佳學生的輔導效果。國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文，未出版，彰化市。
- 林秀玲 (2002)。敘說治療與焦點解決短期諮商之比較。**諮商與輔導**，200，2-10。
- 林佩郁 (2001)。焦點解決取向團體諮商對國小單親兒童輔導效果之研究。國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文，未出版，彰化市。
- 林俊德 (2005)。焦點解決短期諮商對當事人賦能形成之分析研究。國立彰化師範大學輔導與諮商學系所博士論文，未出版，彰化市。

- 林佩璇(2000)。個案研究及其在教育研究上的應用。載於中正大學教育研究所(主編)，**質的研究方法**(頁239-263)。高雄市：麗文文化。
- 林怡光(2003)。焦點解決短期諮商對繼親兒童親子關係輔導效果之研究。國立暨南國際大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，南投縣。
- 林怡光(2005)。社區心理學。台北市：心理
- 林世莉(2002)。運用焦點解決法於國小學童家長親職教育方案效果之研究。私立中國文化大學教育心理與輔導研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 林郁(2002)。焦點解決取向團體諮商對國小單親兒童輔導效果之研究。國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文，未出版，彰化市。
- 林杏貞(2002)。自傷青少年生活壓力、社會支持與自我強度的發展及其關係研究。國立台灣師範大學教育心理與輔導學系碩士論文，未出版，台北市。
- 邱秀鳳(2003)。焦點解決取向團體方案對國小學生生氣情緒之影響研究。國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文，未出版，彰化市。
- 邱美華(2005)。焦點解決團體諮商領導者意圖與成員知覺一致性之分析。國立彰化師範大學輔導與諮商學系所博士論文，未出版，彰化市。
- 周奕伶(2002)。焦點解決短期諮商對低自尊當事人復原力之建構。國立彰化師範大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，彰化市。
- 周惠文(2005)。焦點解決短期團體諮商對高職低自我概念學生之影響。彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文，未出版，彰化市。
- 吳芝儀、李奉儒譯(1995)。質的評鑑與研究。台北市：桂冠出版社。
- 吳芝儀(1995)。諮商研究的方法與現況。刊於中正大學教育學研究所主編：**教育學研究方法論**。高雄市：麗文出版社。
- 吳英璋、許文耀、金樹人(1993)。校園自我傷害防治計劃。台北市：教育部訓育委員會。
- 吳英璋(1994)。從健康、壓力與因應談全方位的身心均衡。**學生輔導通訊**，34，16-29。
- 吳欣蕙(2003)。焦點解決短期諮商對自閉症兒童母親的賦能效果。暨南國際大學輔導與諮商研究所，未出版，南投縣。
- 吳偉苓(2005)。焦點解決短期諮商對當事人賦能形成之分析研究。國立彰化師範大學輔導與諮商學系所博士論文，未出版，彰化縣。

- 洪雅琴 (2001)。危機青少年發展困境之探討(上)。諮商與輔導, 190, 12-16。
- 洪莉竹 (1998)。焦點解決短期諮商的基本假定。載於許維素等著, 焦點解決短期心理諮商 (頁 13)。台北市: 張老師。
- 胡淑媛 (1993)。青少年自我傷害行為之探討。輔導季刊, 29(5), 92-98。
- 胡幼慧主編 (1996)。質性研究: 理論、方法及本土女性研究實例。台北市: 巨流。
- 施顯焜 (2002)。情緒與行為問題—兒童與青少年所面臨與呈現的挑戰。台北市: 五南。
- 唐子俊、郭敏慧譯 (2002)。自我傷害的評估與治療。台北市: 五南出版社。
- 翁幸如 (1999)。焦點解決短期諮商對雙親衝突個案情緒感受、生活適應及親子關係之輔導效果研究。國立臺南師範學院國民教育研究所碩士論文, 未出版, 台南市。
- 金樹人 (1995)。自我傷害行為的定義與成因。載於教育部訓育委員會, 校園自我傷害防治處理手冊 (頁 10-11)。台北市: 教育部訓育委員會。
- 馬于雯 (2005) 心理強度量表之發展以及挫折復原力對軍校生活適應之影響研究。軍事社會科學專題研究, 未出版, 台北市。
- 張春興 (1989)。張氏心理學辭典。台北市: 東華。
- 張春興 (1999)。現代心理學。台北市: 東華。
- 張娟鳳 (2001)。短期諮商的效能因素與工作同盟之研究。教育心理學報, 3, 71-102。
- 張德聰 (1999)。運用「焦點解決法」於「成人生涯轉換諮商」效果之研究。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所博士論文, 未出版, 台北市。
- 張德聰 (2006)。SFBT 應用在團體諮商。載於許維素、陳秉華, 焦點解決諮商的多元應用 (頁 141)。台北市: 張老師。
- 張佳雯 (2002)。焦點解決短期諮商應用於國中生人際關係之研究。國立台中師範學院諮商與教育心理研究所碩士論文, 未出版, 台中市。
- 許文耀、林宜旻 (1999)。自殺危險性發生模式驗證。中華心理學刊, 41 (1), 87-108。
- 許文耀、吳英璋、胡淑媛、翁嘉英 (1994)。自我傷害行為與身心健康的問題。中華輔導學報, 2, 160-179。
- 許文耀、吳英璋 (1995)。「自殺行為徵兆評估量表」編制計劃。台北市: 教育部訓育委員會。

- 許維素(1995)。現象學研究的理論基礎與訪談分析歷程。**諮商與輔導**，120，11-14。
- 許維素等著(1998)。焦點解決短期心理諮商。台北市：張老師。
- 許維素(2002a)。賦能導向的諮商—以焦點解決短期諮商為例(上)。**諮商與輔導**，198，18-22。
- 許維素(2002b)。賦能導向的諮商—以焦點解決短期諮商為例(下)。**諮商與輔導**，199，36-39。
- 許維素(2003)。焦點解決短期心理治療的應用。台北市：天馬文化事業有限公司。
- 許維素(2004)。焦點解決短期心理治療。2004 諮商心理人員繼續教育夏季班講義。台北市：中國輔導學會
- 許維素(2005)。焦點解決短期諮商工作坊初階、進階。2005 諮商心理人員繼續教育春季班講義。台北市：中國輔導學會
- 許維素(2006)。建構解決之道的會談。台北市：心理出版社
- 梁馨方(2002)。應用焦點解決短期諮商關鍵技術對國中中輟復學生諮商效果之研究。國立彰化師範大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，彰化市。
- 程國選、吳武典(2004)。「我人生」量表：學生自我傷害行為篩檢—指導手冊。台北市：心理。
- 莊榮俊(2002)。國中學生自我概念、生活適應與自我傷害關係之研究。私立南華大學生死學研究所碩士論文，未出版，嘉義市。
- 單延愷(1994)。青少年自殺行為危險因子與危險警訊之探討。桃園：中原大學心理學研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
- 曾仁美(2005)。親子遊戲治療對憂鬱症兒童父母親職復原力之建構。國立彰化師範大學輔導與諮商學系博士論文，未出版，彰化市。
- 彭智絹(2004)。焦點解決取向團體方案對國小五年級害羞學童之效果研究。國立彰化師範大學輔導與諮商學系所博士論文，未出版，彰化縣。
- 黃啟明(2004)。焦點解決諮商對二分一學分不及格大專生運用之研究。國立高雄師範大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 黃啟明(2005)。焦點解決諮商歷程介紹。**諮商與輔導**。239，2-7。
- 黃德祥(1994)。青少年發展與輔導。台北市：五南。
- 黃耀漢譯(2002)。焦點解決諮商案例精選。台北市：張老師。
- 黃耀漢譯(2004)。兒童與青少年焦點解決短期心理諮商。台北市：張老師。

- 黃雅羚(2003)。青少年自傷經驗之分析研究。國立高雄師範大學輔導研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 黃雪瑛(2002)。焦點解決短期諮商生涯團體對大學生生涯自我效能輔導效果之研究。國立暨南國際大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，南投縣。
- 黃麗芬(2003)。焦點解決取向團體諮商對低自尊國中生之影響研究。國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文，未出版，彰化市。
- 連秀鸞、連廷嘉(2001)。高危險群青少年危險偏差行為與其輔導方案。諮商與輔導，190，2-6。
- 連廷誥、連廷嘉、連秀鸞譯(2006)。認識諮商研究。台北市：心理。
- 廖本富(2000)。同理心與焦點解決短期諮商。輔導季刊，36(2)，45-53。
- 廖本富(2001)。在焦點解決督導中催化受督導者「從新得力」。輔導季刊，37(1)，20-29。
- 鄭惠君(2005)。焦點解決網路即時諮商對大學生人際困擾輔導成效及相關議題之探討。暨南國際大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，南投縣。
- 鄭文烽(2003)。焦點解決取向團體諮商對國中青少年偏差行為之輔導歷程與效果研究。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 鄭丞斌(2003)。國中階段自傷青少年成長歷程、自我概念、自傷經驗之研究。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文，未出版，雲林縣。
- 潘淑滿(2003)。質性研究：理論與應用。台北市：心理。
- 劉焜輝(2003)。SFBT—現代心理治療的熱門話題。諮商與輔導，205，封面內頁。
- 劉婷譯(2002)。婚姻與家族治療。台北市：張老師文化。
- 陶蕃瀛(2004)。行動研究：一種增強權能的助人工作方法。應用心理學研究，23，33-48。
- 陳秉華(2000)。短期心理治療的誕生與發展—兼論心理治療派典的轉移。中華輔導學報，9，169-197。
- 陳美文(2004)。運用焦點解決短期諮商對具網路沉迷現象之國中生之諮商成效。國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文，未出版，彰化市。
- 陳盈芊(2004)。焦點解決短期諮商課程對高中認輔教師輔導知能之認知模式之影響。國立彰化師範大學輔導與諮商學系所碩士論文，未出版，彰化市。
- 陳柏齡(2000)。國中生生活壓力、失敗容忍力與憂鬱傾向之關係研究。國立高雄

- 師範大學教育學研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 陳清泉（2000a）。焦點解決諮商研習手冊。
- 陳清泉（2000b）。巡迴架構分析法實施說明。
- 陳清泉（2001）。焦點解決諮商效果之研究—巡迴架構分析法的應用。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所博士論文，未出版，台北市。
- 陳清泉（2004.4）。焦點解決諮商種籽教師研習手冊，未出版。
- 陳淑敏譯（2006）。社會人格發展。台北市：華騰。
- 陳毓文（2001a）。他們想說什麼？青少年自傷行為之初探。社會政策與社會工作學刊，4(2)，127-177。
- 陳毓文（2001b）。青少年自傷行為分析及其因應對策。台北市：行政院青年輔導委員會。
- 陳惠芳（2002.12.6）。宣洩鬱悶？國中生集體割腕。中國時報。
- 陳慧足（2004）。選擇焦點解決短期諮商與輔導老師效能之相關研究。國立高雄師範大學輔導研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 陳曉茹（2002）。焦點解決團體督導對輔導員影響之探索研究—以軍中心輔人員為例。政治作戰學校軍事社會行為科學研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 蔡玉華（2004）。焦點解決團體諮商對國小兒童負向情緒輔導效果之研究。國立花蓮師範學院輔導碩士論文，未出版，花蓮縣。
- 蔡翊楨（2003）。焦點解決短期諮商與占星學結合運用對當事人之影響。暨南國際大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，南投縣。
- 蔡慧娟（2000）。教養機構內重度障礙院生自傷行為及教保人員處理態度之研究。國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文
- 羅華倩（1999）。焦點解決取向團體諮商對高職害羞學生輔導效果之研究。國立高雄師範大學輔導研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 樊雪春（1998）。緒論。載於許維素等著，焦點解決短期心理諮商（頁 13）。台北市：張老師。
- 蕭文（2005）。諮商與特教實務有聲圖書學習手冊。台北市：心理。
- 謝時（2004）。焦點解決短期心理諮商對青少年親子互動之效果研究。國立高雄師範大學輔導研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 謝蕙春（2002）。焦點解決短期諮商對低自尊個案之影響研究。暨南國際大學輔導

與諮商研究所碩士論文，未出版，南投縣。

簡正鎰（2004）。諮商師使用焦點解決短期諮商經驗之歷程研究。國立彰化師範大學輔導與諮商學系博士論文，未出版，彰化市。

蘇世修（2003）。焦點解決取向團體諮商對國中男生生氣情緒管理效果之研究。國立臺灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文，未出版，台北市。

蘇慧君、劉玲君（高雄師大）（1996）。「青少年對自我傷害行為之看法與態度」調查報告。學生輔導，42，110-120。



二、英文部份

- Adams, D. M., Overholser, J. C., & Lehnert, K. L. (1994). Perceived family functioning and adolescent suicidal behavior. *Journal of American Academy of Child and Adolescent Psychiatry, 33*, 498-507.
- Anderso, H., & Goolishian, H. (1992). The client is the expert: A not-knowing approach to therapy. In S. McNamee & K. J. Gergen (Eds.), *Therapy as social construction* (pp. 25-39). Newbury Park, CA: Sage.
- Bennum, I. (1983). Depression and hostility in self-mutilation. *Suicide and Life-Threatening Behavior, 13*, 71-84.
- Berg, I. K. & Miller, S. D. (1992). *Working with the problem drinker: A solution-focused approach*. New York: Norton
- Berg, I. K. & Steiner, T. (2003). *Children's Solution Work*. New York: W. W. Norton & Company.
- Bolton, B. & Brookings, J. (1996). Development of a multifaced definition of empowerment. *Rehabilitation Counseling Bulletin, 39*(4), 256-264.
- Cairns, R. B., Peterson, G., & Neckerman, H. J. (1988). Suicidal behavior in aggressive adolescents. *Journal of Clinical Child Psychology, 17*, 298-309.
- Cooper, A. M. (1988). The narcissistic-masochistic character, in *Masochism : Current Psychoanalytic Perspectives*. Analytic Press, 117-138.
- Daily, S. G. (1992). 'Suicide solution: the relationship of alcohol and drug abuse to adolescent suicide'. *Treatment, and Prevention*, (pp. 233-249). Maryland: Aspen Publishers, Inc.
- De Jong, P. & Hopwood, L. A. (1996). Outcome research on treatment conducted at the Brief family at Therapy Center, 1992-1993 In S. D. Miller, M. A. Hubble & B. L. Duncan (Eds.), *Handbook of solution-focused brief therapy* (pp.272-298). SanFrancisco, CA: Jossey-Bass.
- De Shazer, S. (1985). *Keys to solution in brief therapy*. New York: Norton.
- Duffy, K. G. & Wong, F. Y. (2000). *Community psychology*. Boston: Allyn and Bacon.
- Elliott, R. and Shapiro, D.A. (1988) 'Brief Structured Recall: a more efficient method for studying significant therapy events', *British Journal of Medical Psychology*,

61: 141-53.

- Favazza, A. R. (1989). Why patients mutilate themselves. *Hospital Community Psychiatry, 40*, 137-145.
- Favazza, A. R. (1996). Bodies under siege: *Self-mutilation and body modification in culture and psychiatry* (2nd ed.). Baltimore: The Johns Hopkins University Press.
- Favazza, A. R. & Conterio, K. (1989). Female habitual self-mutilators. *Acta Psychiatry Scand, 79*, 283-289.
- Favazza, A. R. & Rosenthal, R. (1993). Diagnostic issues in self-mutilation. *Hosp Community Psychiatry, 44*, 134-140.
- Favazza, A. R. & Simeon, D. (1995). self-mutilation. In *Impulsivity and Aggression*. Edited by Hollander, E. & Stein D. J. Chichester, England, John Wiley & Sons.
- Feldman, M.D. (1988). The challenge of self-mutilation: A review. *Comprehensive Psychiatry, 29*(3), 252-269.
- Friedman, M., Galsser, M., Laufer, E., Laufer, M., & Wohl, M. (1972). Attempted suicide and self-mutilation in adolescent : Some observations from a psychoanalytic research project. *British Journal of Psychoanalysis, 53*, 179-183.
- Goldenberg, I., & Goldenberg, H. (2000). Family therapy: *An overview*. Australia: Books/Cloe.
- Greene, G. J., Lee, M. Y., Mentzer, R. A., Pinnell, S. R., & Niles, D. (1998). Miracles, dreams, and empowerment: A brief therapy practice note. *Families in Society, 79*(4), 395-399.
- Gutiérrez, L. M. (1990). Working with women of color: *An empowerment perspective*. *Social Work, 35*(2), 149-153.
- Hawton, K. & Fagg, J. (1992). Deliberate self-poisoning and self injury in adolescents: A study of characteristics and trends in Oxford, 1976-1989. *British Journal of Psychiatry, 161*, 816-823.
- Hoyt, M. F. (1996). Solution building and language games: A conversation with Steve de Shazer. In M. F. Hoyt (Ed.), *Constructive therapies* (Vol. 2, pp. 60-86). New York: Guildford Press.
- Ivanoff, A., Blythe, B. J., & Tripodi, T. (1994). *Involuntary clients in social work*

- practice: A research-based approach*. New York: Aldine de Gruyter.
- Jessor, R., & Jessor, S. L. (1977). *Problem behavior and psychosocial development : A longitudinal study of youth*. New York : Academy Press.
- Kandel, D. B., Ravies, V. H., & Davies., M. (1991). Suicide ideation in adolescence : Depression, substance use and other risk factors. *Journal of Youth and Adolescence*, 20(2), 289-308.
- Kirmayer, L. J., & Carroll, J. (1987) A neurobiological hypothesis on the nature of chronic self-mutilation. *Integrative Psychiatry*, 5, 212-213.
- Leibenluft, E., Gardner, D. L., & Cowdry, R. W. (1987). The inner experience of the borderline self-mutilator. *Journal of Personality Disorders*, 1, 317-324.
- Libby, B., & Garry, R. W. (1995). 9 for the '90s: *Counseling tasks for tomorrow*. *Guidance & Counseling*, 10(4), 12-24.
- McWhirter, E. H. (1991). Empowerment in counseling. *Journal of Counseling & Development*, 69, 222-227.
- McWhirter, E. H. (1994). *Empowerment in counseling*. Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Mead, G. H. (1934). *Mind, self and society*. Chicago: University of Chicago Press.
- Metcalf, L., & Thomas, F. (1994). Client and therapist perceptions of solution focused brief therapy: A qualitative analysis. *Journal of Family Psychotherapy*, 5(4), 49-66.
- Miller, G. (1991). *Enforcing the workethic: Rhetoric and everyday life in a work incentive program*. Albany, NY: SUNY Press.
- Miller, S. D., Hubble, M. A., & Duncan, B. L. (1996). *Handbook of solution-focused brief therapy*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Morano, C. D., Cisler, R. A., & Lemerond, J. (1993). Risk factors for adolescent suicidal behavior : *Loss, insufficient family support and hopelessness*. *Adolescence*, 28(112), 851-865.
- Murphy, J. J. (1997). *Solution-focused counseling in Middle and high schools*. American Counseling Association.
- O'Connell, B. (1998). *Solution-focused therapy*. CA: SAGE Publications.

- O'Hanlon, B., & Weiner-Davis, M. (1989). *In search of solutions: A new directions in psychotherapy*. New York: W. W. Norton & Company.
- Ross, R. R., & McKay, H. B. (1979). *Self-mutilation*. Lexington, MA : DC Heath and Company.
- Roy, A. (1978). Self-mutilation. *British Journal of Medical Psychology*, 51, 201-203.
- Parsons, R. J. (1991). Empowerment: *Purpose and practice principle in social work*. *Social Work with Groups*, 14(2), 7-21.
- Pattison EM, Kahan J: The deliberate self-harm syndrome. *Am J Psychiatry* 140:867-872. 1983
- Perkins, D. D., & Zimmerman, M. A. (1995). Empowerment theory, research and application. *Journal of Community Psychology*, 23(5), 569-579.
- Simpon, M. A. (1980). Self-mutilation as indirect self-destructive behavior "nothing to get so cut up about," in *Faces of suicide: Indirect self-destructive behavior*, 257-283. New York : McGraw-Hill
- Solomon, Y. & Farrand, J. (1996). Why don't you do it properly ? Young women who self-injure. *Journal of Adolescence*, 19, 111-119.
- Stone MH: *The Fate of –Borderline Patients: Successful Outcome and Psychiatric Practice*. New York, Guilford, 1990, pp.61-63.
- Suyemoto, K. L., & MacDonald, M. L. (1995). Self-cutting in female adolescents. *Psychotherapy*, 32 (1), 162–171.
- van der Kolk, B. A. & Fislser, R. E. (1994). Childhood abuse and neglect and loss of self-regulation. *Bull Menninger Clinic*, 58, 145-168.
- Von Dran, G. A. (1993). Empowerment- A strategy for change, *Journal of Library Administration*, VI8, N3-4 3-18.
- Walter, J. L., & Peller, J. E. (1992). *Becoming solution focused in brief therapy*. New York: Brunner/Mazel.
- Walsh BW (1989): *Adolescent self-mutilation: an empirical study (dissertation)*. Boston, MA, Boston College Graduate School of Social Work.
- Webb, W. (1999). *Solutioning: Solution-focused intervention for counselors*. Philadelphia: Accelerated Development.

- Zila, L. M. & Kiselica, M. S. (2001). Understanding and counseling self-mutilation in female adolescents and young adults. *Journal of Counseling and Development*, 79(1), 46-52.
- Zimmerman, M. A., & Rappaport, J. (1988). Citizen participation, perceived control, and psychological empowerment. *American Journal of Community Psychology*, 16(5), 725-750.
- Zimmerman, M. A. (1990). Taking aim on empowerment research: *On the distinction between individual and psychological conceptions*. *American Journal of Community Psychology*, 18(1), 169-177.
- Zimmerman, M. A., Israel, B. A., Schulz, A., & Checkoway, B. (1992). Further explorations in empowerment theory: *An empirical analysis of psychological empowerment*. *American Journal of Community Psychology*, 20, 707-727.
- Zimmerman, M. A. (1995). Psychological empowerment: *Issues and illustrations*. *American Journal of Community Psychology*, 23(5), 581-599.
- Zimmerman, M. A., & Warschausky, S. (1998). Empowerment theory for rehabilitation research: *Conceptual and methodological issues*. *Rehabilitation Psychology*, 43(1), 3-16.

附錄一

個案諮商同意書

(編號：_____)

本人同意參加研究，擔任此研究的晤談個案。我了解此研究是在探討如何運用焦點解決諮商來幫助青少年面對自我困擾。我願意配合以下各項規定及擁有各項權利：

- 1、同意跟輔導老師進行個別晤談，每次60分鐘，為期4或5次的談話次數，確切次數則由本人和輔導老師共同決定。
- 2、我同意每次談話都接受錄音及謄寫成逐字稿，以供研究分析使用。
- 3、我同意在每次晤談後48小內，接受「事後訪談」。
- 4、有的資料包括錄音帶、逐字稿及量表均絕對保密，除了供研究需要的使用之外，未經本人同意不可使用。研究中使用有關我個人的所有資料均須匿名或變更，我才允許研究者使用我的部份對話。
- 5、晤談過程中，若有特別情況，我可以和輔導老師討論後要求結束晤談。
- 6、若在晤談結束後，我有特別需要，我可要求輔導老師繼續與我談話或另行安排晤談。
- 7、我願意儘量將我的問題真實地與諮商員談。
- 8、本人已了解以上所有規定及事項並願意簽名以示接受，若有任何疑問我仍可隨時詢問研究者。

參與者：_____ (簽名)

研究者：_____ (簽名)

日期：_____

附錄二

逐字稿謄寫原則

Cr	諮商師。
二、A	當事人 A, 當事人編號以大寫英文字母為代表。
三、Cr-1-01:	諮商師, 第一次諮商中, 第 1 次對話的內容。
四、A-1-02:	當事人 A, 在第一次諮商中, 第 2 次對話的內容。
五、(就.....)	陳述句於「就」之後的內容聽不清楚或難以辨識。
六、讓我們(加入?)	因為很難辨識清楚而猜測的字眼「加入」
七、(笑聲)(哭泣)	非口語訊息: 如笑聲、哭泣、嘆息、驚訝的叫聲。
八、(.....當事人名字)	刪除之字或句子: 例如特定足以辨識的人名、地點。
九、(.)	陳述時, 明顯的停頓一下, 但過於短暫而無法加以測量(以秒為單位)。
十、(.5 秒)	陳述時, 停頓五秒。
十一、?	音調變化, 在疑問句結尾把聲調提高。
十二、。	結束的聲音、音調、語氣、語調。
十三、!	激動、激烈的語氣。
十四、=	於陳述結束另一位開始接話之間, 沒有明顯的停頓。

附錄三

謄寫員研究同意書

本人_____經由研究者當面說明，充分瞭解研究目的、逐字稿謄寫原則與專業倫理。本人在志願與自我決定的情況下，同意擔任「運用焦點解決短期心理諮商於青少年自傷行為效果之研究」的謄寫員。首先，本人在謄寫逐字稿的方式完全遵守研究者提供的逐字稿謄寫原則來謄錄。其次，本人承諾遵守保密的專業倫理，於每次謄寫完畢並確認研究者收到逐字稿後，立即銷毀錄音檔或交回錄音帶。

謄寫員：_____（簽名）

研究者：_____（簽名）

中華民國____年____月____日

日期：_____

編號：_____

附錄四 會談後訪談大綱（正試）

1、對於本次諮商的滿意度如何？請圈選（1 是很不滿意，10 是很滿意）

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2、我覺得輔導員了解我並接納我？ 是 否

理由是：_____

3、在談話的過程中，輔導員讓我印象最深刻或最有意義的話或態度是什麼？

理由是什麼？

4、經過會談後我有什麼好的想法？

5、這次會談後，我的目標是什麼？

6、請勾選你在了解自己的態度或特色的進步或改變情形？

（只要你覺得有一些進步就可以勾選）

1.我更加了解自己的優點。

說明：_____

2.我可以用正面的眼光看問題。

說明：_____

3.我覺得自己更有力量與自信，去面對問題。

說明：_____

4.我更加了解自己了。

說明：_____

5.我較之前願意接納自己不好的地方。

說明：_____

6.我較會談前知道自己想要什麼。

說明：_____

7.我較會談前知道自己在乎什麼。

說明：_____

8.我較之前願意更積極採取行動，去解決問題。

說明：_____

- 9.我覺得我的未來會更好。
說明：_____
- 10.必要時，我會為自己辯護。
說明：_____
- 11.我會對自己個人的行動及造成的結果負責。
說明：_____
- 12.我能為自己某些行為、關係或擁有感到高興。
說明：_____
- 13.我會製造或尋找有利於自己的機會。
說明：_____
- 14.我能不被別人主宰或左右。
說明：_____
- 15.其他：_____

7、請勾選會談後你在了解目標上進步或改變情形？

- 1.我對於問題/情況有多一些了解。
- 2.我對於目標有多一些了解。
- 3.我對於解決方法有多一些了解。
- 4.我對於支持我的資源有多些了解。(如家人、朋友、他人的意見、支持)
- 5.我對於成功經驗有多一些了解。
- 6.其他的了解：_____

8、為了達成目標，回去後我想要做什麼行動或改變？

9、這次會談對我而言，下列哪一項最重要？（請排順序，最重要者為1、次要為2、最後為3）

- 了解自己的態度或特色 了解目標 行動或改變

10、請回顧一下這次會談，你或輔導員還有什麼補充的？

11、請回顧一下幾次會談，你還有什麼要補充的？（最後一次會談才回答）

附錄五 焦點解決諮商主要諮商技術統整表

編號	晤談技術	時機與目的
1	正向開始	<ol style="list-style-type: none"> 1. 諮商一開始 2. 建立良好關係 3. 卸除當事人在諮商前的緊張情緒 4. 引導諮商方向
2	獲得細節	<ol style="list-style-type: none"> 1. 描述性的細節，而非分析性的資料 2. 詢問當事人有關陳述中的人事、時、地及如何 3. 問句用來理解當事人目前的處境、以及澄清、確認與擴大當事人的目標、優勢和成功之處。
3	回應當事人的關鍵字	<ol style="list-style-type: none"> 1. 當事人的關鍵字是捕捉經驗與因經驗產生意義的媒介。 2. 跟循
4	摘要	<ol style="list-style-type: none"> 1. 增進對當事人參考架構的了解。 2. 可幫助從業者以當事人剛剛所表達的內容為基礎，行程下依個問句。
5	簡述語意	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能表達晤談者邀請當事人去澄清和詳述故事的誠意 2. 能將妳們的對話轉往晤談者認為有效的方向移動
6	自我揭露	<p>討論晤談者自己個人的觀察、經驗以及對當事人的想法。</p>
7	讚美	<ol style="list-style-type: none"> 1. 讚美的目的是吸引當事人注意到有助於達成目標的優勢特質、正向的改變、過去成功經驗與資源所在 2. 直接讚美與間接讚美、個案自我讚美
8	確認當事人的知覺	<ol style="list-style-type: none"> 1. 反映情感：目的是讓當事人更加明確和清楚這些不明確的、時而隱諱的情感 2. 協助當事人去感覺與經驗自己的情感，反映他們是如何感覺他人或生活事件 3. 知覺：個人自我覺察或覺察她生活的某些觀點，而這

		<p>種覺察透過感官、個人思考和感覺能力，以及他的直覺來達成。</p> <p>4. 肯定當事人的知覺：透過點頭、簡短的回答（嗯、的確是、當然）來表示接納；或透過清楚的肯定：「說明晤談者的觀察」</p> <p>5. 詢問完整知覺的理由：當事人的想法、態度、信念、和過去的行為比感覺更重要</p>
9	自然的同理	積極傾聽、自然傾聽（有關干擾）自然而多元的方式如點頭、簡述語意、摘要、尊重的沉默、蘊涵同理的聲調
10	一般化	提供當事人對他們的困難「去病理化」，然後朝向建設性的方向
11	將焦點回到當事人身上	多聚焦在他們想要的改變，以及他們如何看待自己參與與解決的過程
12	探索當事人的意義	<p>1. 未來的可能性</p> <p>2. 邀當事人建構他們自己的意義：包括詢問當事人過去做了些什麼，或考慮未來會做什麼，會有效或有幫助的</p>
13	關係問句	<p>「誰最了解你」</p> <p>1. 找到重要他人，鼓勵當事人描述他們的情境、他們想要的不同、以及如何在互動觀點中啟動解決的發生</p> <p>2. 強化可能性、釐清關係間對他的影響</p>
14	擴大解決式談話	傳達當事人想要的改變、及其在生活中能夠發生的可能性。任務是去注意及轉換解決式的談話，鼓勵當事人進可能提供細節
15	EARS	E 引發、A 拓展、R 增強、S start again
16	因應問句	個案如何面對挫折
17	奇蹟問句	<p>1. 確認當事人的期望</p> <p>2. 設定良好目標的特徵</p> <p>奇蹟問句理由：</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. 容許當事人無限思考任何的可能性 2. 轉移至未來更美好的生活上
18	例外的探索	建立當事人的力量與成功
19	評量問句	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個案無法以文字說明自我狀態和自我期待時 2. 使描述具體化減低個案語言表達不佳的狀況
20	解構與重新建構	<ol style="list-style-type: none"> 1. 引導個案重新建構問題 2. 改變當事人對問題或自我價值重新評論，達成經驗重整的目標
21	振奮性的引導	<ol style="list-style-type: none"> 1. 諮商過程當中欲表現對個案極度肯定的口語與非口語 2. 有助於促進個案的信心或增進諮商關係
22	假設性問句	<ol style="list-style-type: none"> 1. 諮商晤談一開始即可使用。諮商中亦可經常使用 2. 可了解個案欲改變或達成的目標
23	外化	把人與問題分開
24	建議	提供訊息
25	目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 當個案敘述是模糊而抽象的概念時 2. 將個案含糊的概念，轉化為具體而明確的意象
26	橋樑	將開頭的讚美與結束時的建議和任務連接在一起
27	任務/作業	<ol style="list-style-type: none"> 1. 尋找更多例外、解決方法或當事人達到滿意生活的行動方式 2. 讓個案實驗或練習，鼓勵當事人試試看 3. 尋找新的不同改變

賦能項目	定義
1. 個人內在力量 定義：當事人如何考量自己的力量及情緒轉變，以影響所要改變的目標。	1-1 正向自我概念 我更加了解自己的優點。
	1-2 樂觀 我可以用正面的眼光看問題。
	1-3 力量感 我覺得自己更有力量與自信，去面對問題。
	1-4 無能導向的 能接受無能是人性中一種正常的特質。
	1-5 自知之明的 能分析與了解自己的感情、價值與抱負。
	1-6 對改變的積極意願 願意更積極採取行動，去解決問題。
	1-7 未來感 未來會更好。
	1-8 自我辯護的 以內在力量以及支持自己的行動為基礎,會堅持自己的權利。
	1-9 負責的 為個人行動及結果負起責任。
	1-10 引以為榮的 為某些行為結果、關係或擁有權感到高興或得意。
	1-11 自立的 能生產自己的機會資源。
	1-12 獨立的 可免於受別人的主宰或左右。
2. 對改變的認知度 定義：當事人對達到想要改變目標之相關瞭解。	2-1 諮商過程中獲得的了解與覺察
	2-1-1 對問題／情況之瞭解（陳清泉，2001）
	2-1-2 對目標／方向之瞭解（陳清泉，2001）
	2-1-3 對解決方法／做法之瞭解（陳清泉，2001）
	2-1-4 對資源之瞭解(如家人、朋友、他人的意見、支持)（陳清泉，2001）
2-1-5 對成功體驗之瞭解（陳清泉，2001）	
3. 行為要素 定義：當事人採取行動以對其想要改變的目標行使影響力。	3-1 因應行為 當事人擬定行動計畫，嘗試或採取實際行動或因應行為，以及使行動持續。

日期：_____

編號：_____

附錄七

會談後訪談大綱（預試）

1、對於本次諮商的滿意度如何？請圈選（1 是很不滿意，10 是很滿意）

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2、在談話的過程中，輔導員讓我印象最深刻或最有意義的話或態度是什麼？

理由是什麼？

3、經過會談後我有什麼好的想法？

4、會談後，我發現我有哪些優點？

5、這次會談後，我的目標是什麼？

6、為了達成目標，回去後我想要做什麼行動或改變？



回顧錄音帶訪談：

7、你發現哪一段談話，讓你更了解自己的態度？

7-1、請勾選會談後你的進步或改變？（只要你覺得有一些進步就可以勾選）

- 1. 我可以用更正向的眼光，看待問題與自己。
- 2. 我覺得自己更有力量與自信，去面對問題。
- 3. 我更加了解自己了。
- 4. 我較之前願意接納自己不好的地方。
- 5. 我較會談前知道自己想要什麼。
- 6. 我較會談前知道自己在乎什麼。
- 7. 我較之前願意更積極採取行動，去解決問題。
- 8. 其他：_____

7-2、在這段談話中，白老師說了什麼或做了什麼？使你更認識自己的特色。

8、你發現哪一段談話，對於了解目標有幫助？

8-1、請勾選會談後你的進步或改變？

- 1. 我對於問題/情況有多一些了解。
- 2. 我對於目標有多一些了解。
- 3. 我對於解決方法有多一些了解。
- 4. 我對於支持我的資源有多些了解。（如家人、朋友、他人的意見、支持）
- 5. 我對於成功經驗有多一些了解。
- 6. 其他的了解：_____

8-2、在這段談話中，白老師說了什麼或做了什麼？使你更了解你的目標。

9、你發現哪一段談話，會讓你願意有所行動？來達成你的目標。

9-2 這個行動是什麼？

9-1 此時白老師說了什麼或做了什麼？

10、請回顧一下這次會談，你還有什麼補充的？

11、請回顧一下幾次會談，你還有什麼要補充的？（最後一次會談才回答）