

非行少年在焦點解決短期諮商中知覺之 重要事件與諮商技術探討

詹惠竹*、葉貞屏**

摘 要

本研究目的在瞭解非行少年於焦點解決短期諮商中知覺之重要事件以及運用之諮商技術。因此，本研究邀請兩位非行少年為研究對象，各進行九次焦點解決短期諮商，並在每次諮商過程之後進行訪談。再針對當事人之訪談資料與諮商歷程之逐字稿，採用質性研究與發現取向之觀點進行分析。研究中發現之重要事件共有十五項，其中有助益重要事件共可歸類成十一項，而無助益重要事件可歸類成四項。有助益重要事件包含「探討個人與困境互動的重要主觀詮釋」、「感受被理解與接納」、「正向所欲諮商目標的探究或形成」、「例外的覺察或善用」、「從負向觀點轉化到正向觀點」、「因應困境的無效模式轉變為有效模式」、「具體立即可行的小目標確認或建構」、「對自身晤談間改變的理解或評估」、「注入希望感的遠景建構或描繪」、「正向回饋」與「諮商所得的彙整與應用追蹤」。無助益事件則包含「不想要的責任」、「諮商期望未被滿足」、「訊息與感受在接收表達上有困難」與「反覆」。而研究中也發現重要事件段落不一定由焦點解決短期諮商代表性技術所引發，但重要事件之內涵與焦點解決短期諮商技術有高度相關；且諮商技術的運用因應研究對象有其個別化與獨特性，無助益之重要事件內涵則與焦點解決短期諮商技術關聯性較少。

關鍵詞：非行少年、焦點解決短期諮商、重要事件

* 本文第一作者為中州科技大學學生發展與諮商中心心理師

** 本文第二作者為臺北市立教育大學心理與諮商學系副教授

壹、緒論

一、研究背景與動機

近年來，社會環境急遽的轉變，青少年偏差行爲於新聞媒體上出現的比率，較過去爲多；校園霸凌事件、藥物濫用、飆車、未婚懷孕等情況於新聞媒體上層出不窮，青少年問題漸成爲現代社會中所面臨之課題與挑戰。由中央研究院 1995 年至 2000 年的五次社會變遷調查結果顯示，社會大眾對於「青少年犯罪」憂慮感，在歷次調查中均排名在前五名，顯示社會大眾對於青少年非行行爲之議題十分關切與重視。

自研究者之經驗中發現，非行少年易因其偏差或問題行爲而遭到負面之標籤化，國外學者 Newsome (2005) 提及，非行少年與較低的學業成就、問題行爲、低期望感有相當程度之關聯性。人們往往看見或關注的是其問題行爲，以及如何避免問題行爲之發生，因此大多採用「避免」與「禁止」的角度與其互動，而忽略了青少年「能做的」與「願意改變的」(鄭文烽、吳芝儀，2009)。研究者亦從中發現，這些主流價值所謂之非行少年，常因所處的環境、自我控制能力不足、交友狀態與不斷的矯正措施影響，而磨損希望感，有時因一再的挫折而出現自我放棄之態度。焦點解決短期諮商中肯定並相信當事人自身能力，視當事人爲自身問題的專家，協助當事人尋求例外經驗並擴展，發現其自身資源與潛能以因應問題，並能夠促發未來之行動，鼓勵其建立有別於過往的嶄新問題因應模式(許維素，2003)。因此，藉由此諮商方式之介入，可協助非行少年尋找正向力量與資源，更信任其自身能，學習建立因應問題的方法與爲自己負責；而其中亦鼓勵當事人設定合理之目標，由小改變引發更大的變化與持續。焦點解決短期諮商中重要的賦能概念，能夠促進當事人之自我意識，引導正向目標之建立，發展對生活之較佳的控制感，亦十分適合應用於非行少年身上(許維素，2002；Newsome, 2005)。因此，本研究選擇以焦點解決短期諮商方式，做爲研究中與非行少年工作之諮商模式。

過去研究中發現，諮商師和當事人在每次晤談後會對諮商過程留下某些深刻的印象，而諮商歷程中這些具意義性的晤談段落會對諮商師與當事人帶來一些衝擊和影響，這些衝擊和影響在諮商上通常被稱爲重要事件，而這些重要事件的發展影響著諮商之效能與結果。因此，諮商歷程中的重要事件意指在諮商的過程，諮商員與當事人雙方互動中，一起經驗有意義、有幫助、具有重要影響、關鍵或印象深刻的

談話段落 (Martin, Martin & Slemon, 1987; 陳斐娟, 1996; 蔡蕙菁, 2005; 謝蕙春, 2003)。Elliott (1984) 提出這些重要事件可能是造成當事人改變的因素, 或者和當事人的改變歷程是有關聯的。謝淑敏 (1993) 也提出在實務工作中, 確實可發現促發當事人改變的重要時刻, 此時的諮商互動是具有治療性的, 重要事件可能導致當事人產生進步或改變, 因此, 對於諮商歷程中的重要事件之研究與關注, 將有助於瞭解諮商歷程和諮商結果之間的關聯, 因為諮商結果往往會反映在諮商歷程中的關鍵事件上 (方家銘, 2000; 段昌明、王麗斐, 1993)。而國外學者 Marmar (1990) 進一步的指出, 諮商過程中的重要事件及好時機, 並非單指正向的、促進諮商效果的事件, 也包括負向的、阻礙諮商進展以及導致當事人流失的事件。故在本研究中, 研究者期待探討諮商歷程中之重要事件, 包含有助益諮商效果之重要事件, 亦包含可能阻礙諮商歷程之負向重要事件。

Marher、Lawson 與 Stalikeas (1990) 的研究中發現, 重要事件之類型會因應不同的治療取向、重要事件本身以及感受強度存在交互作用與影響, 因此其建議可針對不同取向之諮商學派, 探討並瞭解其特定取向的重要事件類別 (引自許維素, 2009)。焦點解決短期諮商模式以當事人之觀點出發、看待自身的問題, 並且由當事人與諮商員一起決定目標, 發展行動, 能夠對自身負責, 其所需的晤談次數較少且具經濟效益, 且較其他取向更能符合當事人自主的需求。雖然許多研究已證明焦點解決短期諮商具有治療性, 且其相關的諮商歷程研究有逐漸增加之趨勢, 但有關焦點解決短期諮商與重要事件之國內外相關研究十分缺乏 (許維素, 2009; 謝蕙春, 2002)。期待透過本研究, 自重要事件分析的角度更深入了解非行少年在焦點解決短期諮商中知覺之重要事件, 以做為未來在非行少年輔導工作上之參考。

二、研究目的

根據上述研究動機, 本研究之主要研究目的為發現非行少年在焦點解決短期諮商中所知覺之重要事件、以及瞭解諮商歷程中重要事件所使用的焦點解決短期諮商技術, 並綜合研究結果提出建議, 做為諮商工作之參考。

三、研究問題

1. 當事人於焦點解決短期諮商介入過程中, 其知覺之重要事件為何?
2. 在諮商歷程中出現的重要事件所使用的焦點解決短期諮商技術為何?

貳、文獻探討

一、非行少年之相關研究

根據 Newman 及 Ferracuti 的研究將少年犯罪與偏差行為加以分類，可從人際因素論與個體內在因素論兩大方向進行探究（引自黃富源，2002），但不論自那一種理論角度解釋，皆難以全面解釋非行少年之成因。而非行少年所衍生之非行行為，經常為個體與環境脈絡交互作用下產生之結果。

非行少年之定義與行使犯罪行為與偏差行為有關，從文獻探討中可發現非行少年之偏差行為為一相對性的行為表現，會因應青少年所處之環境脈絡、社會文化與成長因素而有不同之表徵（羅豐良，2001），其不適應性行為會因應非行少年所處之環境，以及其自身對於此不適應性行為的自我評估而有所差異，依據個人主觀世界加以定義及調整。而自統計資料中發現，近幾年非行少年之偏差行為主要成因以心理因素為主（法務部，2008），且因應政府政策之轉變，青少年之非行行為預防、輔導及諮商等介入更為被重視，從過去研究之脈絡中，也發現研究主題自非行少年的家庭議題漸關注於其內在心理因素。

過去針對非行少年之研究，量化研究與質化研究約各占半數，量化研究以問卷調查之研究方法為主，質化研究則較少探討非行少年之心理狀態與諮商介入之過程或成效。研究結果整理中發現，非行少年與一般少年之自我概念與解釋風格確實存在差異性，非行少年之家庭經驗以及與父母親的關係、其家庭系統與內在因素亦對其非行行為有著高度相關與影響力（石承旻，2009；何明晃，2006；柳勝國，1999；陳淑貞，2004；陳學堂，2004；蔡漢聰，2008）。有關於以諮商介入非行少年之相關研究中顯示，少年需要外界的幫助、勸導以及關心鼓勵，以促成覺察與改變之動機及行動（游淑貞，2004），研究結果亦支持諮商介入有助於非行少年之正向改變，並對其生命經驗以及行為表現帶來影響（張曉佩，2004）。過去較少以針對諮商介入非行少年之相關研究，而現有之文獻，其多以諮商介入之效果以及影響結果作為研究方向，對於諮商歷程中具有影響性之改變時機及機轉、諮商技巧之介入與對於當事人之影響較少著墨。

二、焦點解決短期諮商與非行少年相關研究

焦點解決短期諮商具有多元之理論背景，受到社會建構主義、Milton Erickson 的諮商理念與技術、Gregory Bateson 之系統觀的影響以及心理研究機構 (MRI) 短期諮商觀點的影響。焦點解決短期諮商不探究問題的因果，重視現在及未來導向，而且強調當事人是自己的專家，有足夠的內在資源與能力去改變，並鼓勵當事人假如多做有效部分，捨棄無效的因應之道。利用例外與個案的資源來解決問題，並改變因應方式和自不同角度看待問題。以當事人的參考架構選擇正向積極且適合的理想目標，進而將其所定的目標付諸實行。

國內研究中，較少以焦點解決短期諮商應用於非行少年之相關研究，而國外研究中發現，焦點解決短期諮商對於治療學齡期孩子與青少年之行為問題有所貢獻 (Gingerich, 2000)，而其相關研究結果亦指出焦點解決短期諮商確實有效協助具偏差行為、高危險群、或犯罪之青少年降低偏差行為的發生，提升其正向能力與自我掌控感。

而 Seagram (1997) 於研究中評估焦點解決短期諮商對於提升少年罪犯之態度、行為與減少反社會傾向之成效，受試者接受十週的焦點解決短期諮商，研究結果指出實驗組於研究後，其對於生命較有控制感、對未來較樂觀、藥物濫用頻率減少、對於自己有能力改變有較高信心。而半年後的追蹤發現實驗組中受試者有 20% 之再犯率，控制組則有 42%，顯示出焦點解決短期諮商對於其具有立即性與追蹤性之成效。

於 Triantafillou (1997) 的研究中，實驗組的受試者接受 16 週的焦點解決短期治療介入，研究結果發現，其嚴重的偏差行為降低了 65.5%，而其中有兩位受試者完全可以停止服用精神疾病之藥物 (引自 Gingerich, 2000)。

Gingerich 與 Wabeke (2001) 將焦點解決短期治療應用於矯治機構中之非行少年，發現實驗組之非行少年多自述焦點解決短期諮商帶來正向之改變，並能提升自我掌控感。

Newsome (2005) 則運用焦點解決短期諮商介入中學的高危險群青少年，評估其社交技巧、教室行為與課業完成度。研究後發現，實驗組的高危險群青少年在社會與學業量表上的後測和追蹤測驗之結果有較高的分數表現。這項發現同樣也在由家長與老師所完成的外部性評量上獲得相同的結果。雖然兩組在 SFBT 前後的缺席情

況並未獲得統計上的支持，但從上述研究結果中發現並支持，焦點解決治療為學校社工人員提供危機青少年一支持性的服務，美國境內許多社工人員皆認為此種介入方式是重要的，且能夠使這群危機青少年提高自己在學業與社會上的成就。其也提出焦點解決短期諮商適用於危機青少年，因為它能迎合輔導人員之需求：提供一種短期卻很有效的諮商服務。

SFBT 主要聚焦於個案本身之力量與解決上面，而非其不足之處與問題上（Berg, 2007；de Shazer, 1985），Franklin 等人（2007）發現焦點解決短期諮商有助於非行少年發掘並信任自身的能力、降低負面感受的強度、提升自我概念並掌控行為問題、增進在學業上之表現。

過去研究中亦有許多針對青少年之探討，但多用於校園領域中，以非行少年為研究主題之相關論文，仍以國外之研究為多，國內僅有鄭文烽（2009）將焦點解決團體應用於國中偏差行為學生之研究較為貼近。其針對國中偏差行為學生，以焦點解決團體進行團體諮商，研究結果發現實驗組成員對於自身行為問題之適應能力有顯著提升，於內外向問題行為亦顯著降低。實驗組成員自我覺知改變包含增進人際互動、正向思維、控制負面情緒、改變行為習慣以及對自我改變得正向評價等。

綜合以上研究之結果，支持焦點解決短期諮商之介入，有助於提升非行少年對於偏差行為的自我控制感與因應，促發改變，並能夠增進自身能力的肯定與自信。顯示焦點解決短期諮商運用於非行少年之領域，對於許多問題行為有所改善，並且具有立即性與追蹤性的輔導效果。

三、焦點解決短期諮商與重要事件相關研究

重要事件為諮商過程中有意義與關鍵性之晤談段落，其發展影響著諮商效能與結果。Elliott（1984）提出這些重要事件可能是造成當事人改變的因素，或者和當事人的改變歷程是有關聯的。重要事件對於諮商歷程之研究具有其意義與價值，因諮商結果往往反映於諮商歷程中的關鍵事件上。而諮商歷程中之重要事件，包含正向的、促進諮商效果之事件，也包含負向的，阻礙諮商進展與導致當事人流失之事件（Marmar, 1990）。

於文獻整理中發現，重要事件的分類系統不盡相同，但其內涵大致上並無極大差異，綜合國內過去研究，大多引用或修正原有之分類，做為重要事件分類之依據，但因應不同的研究對象與資料擷取過程，會產生些許差異。過去研究結果亦指

出，重要事件會因不同諮商學派與技巧之介入，出現其個殊性（許維素，2009；謝蕙春，2003）。本研究採用焦點解決短期諮商為主要諮商架構，因此研究中之重要事件分類，分別參照許維素（2009）與 Elliott（1985）所提出之研究結果，作為有助益之重要事件與無助益之事件之分類參考依據，若有無法歸類者，再依其內容發展出適當類別。

綜合文獻，重要事件之研究，大多以成年人為主要研究對象，而諮商次數與資料蒐集之階段亦有不同之差異，其平均次數多在六次之內結案，其研究方法多採用人際歷程回憶法，針對當事人或諮商師雙方、或諮商師個人進行諮商歷程重要事件之回顧與訪談，其中，針對特定諮商學派之重要事件研究亦較為缺乏。本研究為顧及研究之客觀性，主要透過當事人之角度進行諮商歷程中重要事件之訪談，並輔以諮商歷程資料質性分析之角度，期望以更多元之觀點，瞭解焦點解決短期諮商歷程中之重要事件。

參、研究方法

一、研究架構

本研究中，因應時間、機構狀態與環境之限制，研究者採立意取樣，以兩位於機構內符合研究需求，具有晤談與改變動機之非行少年作為主要研究對象。經由少年本人與機構之同意，於矯治機構內個別晤談室進行每周一次，每次五十分鐘之焦點解決短期諮商；為避免諮商過程影響訪談內容，研究過程於諮商後休息十分鐘，再進行二十分鐘對於諮商歷程中重要事件之回顧與訪談，並在面談與篩選過程中使當事人清楚了解過程之進行方式，並以錄音方式完整記錄所有內容。

本研究之研究架構如下：

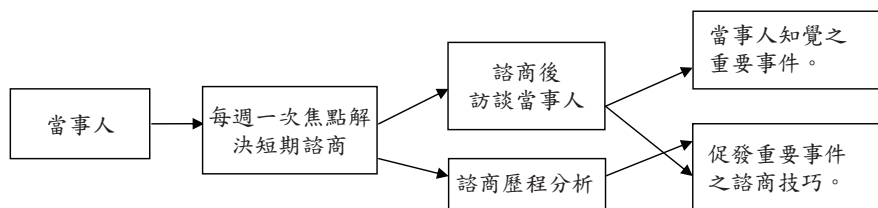


圖 1 研究架構圖

資料來源：研究者自行整理

二、研究對象

本研究之當事人爲非行少年，而非行少年定義，以矯治機構中之「犯罪少年」或「虞犯少年」爲研究對象。研究對象採用立意取樣，以北部地區某間少年矯治機構相關人員協助推薦、招募或尋求符合研究設定之非行少年。研究中當事人經過面談，經研究者向當事人說明本研究之研究目的、性質、實施程序與資料運用等相關細節，並評估當事人動機與改變意願。第一研究者在研究前面談多位少年，因應焦點解決短期諮商之架構與概念，尋求對於參與諮商有高度興趣、自述具有困擾且欲積極因應目前困境、並具改變意願強烈之當事人；於晤談中篩選口語表達與自我覺察能力較佳之當事人，其並非需要危機處理之當事人或慢性 / 急性精神病患或嚴重的心理疾患，經同意並自願參與後，簽署諮商同意書、研究參與同意書與機構提供之研究雙方同意書。因機構性質較特殊，因此在推薦少年時，機構人員選擇年齡較大、穩定性較高之班級進行徵詢，故本研究之當事人皆滿 18 歲，但因其行使犯罪行爲或偏差行爲時分別爲 16 歲與 17 歲，仍未成年，依少年刑事案件或少年保護事件處理，施以感化教育處分。雖當事人於矯治期間成年，但全文仍以矯治機構中的非行少年進行定義。最後參與本研究之當事人基本資料如下：

表 1 參與本研究當事人基本資料

代號	性別	年齡	教育程度	主要來談問題	進入矯治機構時間	進入矯治機構原因	晤談次數與概況
當事人 A	男	19 歲	國中	講述案件引發的負面情緒，以及欲改善衝動、暴躁脾氣，增進情緒控制與人際關係相關議題。	第二期，六個月	傷害、恐嚇	當事人共晤談 9 次，每周 1 次。
當事人 B	男	18 歲	國中	講述機構內生活與學習適應不佳，欲改善自身懶散行爲之相關議題。	四個月	毒品、妨害自由	當事人共晤談 9 次，每周 1 次。

資料來源：研究者自行整理

三、研究工具

(一) 研究者

第一研究者對於焦點解決短期諮商之理念產生高度的興趣與認同，從中建立自

身之諮商價值以及對於人性的觀點，並且嘗試在實務工作中累積操作與應用之經驗；並接受一年焦點解決短期諮商取向督導，具有基本的諮商倫理基礎與焦點解決短期諮商實務經驗。另研究者曾在大學時擔任兩年之中輟生攜手計畫輔導志工，並於研究所時在少年矯治機構帶領非行少年團體，對於研究族群具基本的接觸、瞭解與認識。

第一研究者在研究中擔任招募者及篩選者、聯繫者、諮商員、訪談員及資料處理與分析者。第二研究者研究焦點解決短期諮商八年，並預定於今年出版「焦點解決教牧諮商」一書；第二研究者在研究進行中擔任第一研究者之論文指導教授及諮商督導。

（二）協同分析者

為提高本研究資料分析之可靠性，研究者邀請一位協同分析者一同進行研究內涵之分析；協同分析者為心理諮商相關系所之畢業生，曾於大學與研究所時修習焦點解決短期諮商與質性研究法等課程，對於焦點解決短期諮商具濃厚興趣，並參與專業訓練課程；具備足夠之資料分析經驗與能力。研究者在事前已告知從事本研究的動機、目的、研究計畫的大致架構，使其瞭解研究者進行的概況、內涵及所需協助事宜，協同分類者主要功能在協助研究者形成標準一致的重要事件細部分類方式，以及包括重要事件之分類，重要事件段落之定義、諮商技巧之分類等。

（三）訪談大綱

本研究之訪談大綱主要目的在於瞭解當事人對於諮商歷程中對重要事件之知覺以及其對於當事人之影響，因此訪談大綱係依據研究目的與參考文獻內容初步擬定、改編制而成。於諮商結束後，依據訪談大綱訪問當事人，並依當事人之反應進行訪談內容之調整。訪談過程全程皆錄音並記錄，訪談大綱可參閱附件一。

（四）焦點解決短期諮商重要事件分類表

本研究之「重要事件分類表」，以許維素（2009）之焦點解決短期諮商高助益性重要事件分類以及 Elliott（1985）所提出之六項無助益事件之分類為基礎參考架構，做為歸納之重要基礎。探討內容包含焦點解決短期諮商中對於當事人之有助益及無助益之重要事件，並依據研究結果修正為本研究之重要事件分類表。

（五）諮商歷程紀錄與省思

本研究之諮商紀錄與省思是由當事人在每次諮商過程後撰寫，記錄諮商過程之

內容、並進行對於諮商技巧、諮商關係以及下回合可努力方向的反思，諮商歷程紀錄與省思幫助諮商過程之修正與進展，在資料分析時，研究者對於諮商歷程、架構與技術的省思，亦可提供內容分析做為參考。

(六) 焦點解決短期諮商技巧分類架構

本研究參考 De Jong & Berg (1998) 與許維素 (2009) 之研究，在文獻探討中綜合其內涵，歸納出之焦點解決短期諮商技巧分類架構，並根據本研究之發現修正其類別。此焦點解決短期諮商分類架構可協助更有系統的進行研究過程中之諮商技巧分析。

四、資料蒐集與分析

以下將分別說明資料分析之內容與方式：

(一) 重要事件資料分析

1. 逐字稿謄寫：將訪談錄音檔案由研究者轉謄成逐字稿以作為分析之用。研究將針對訪談資料標示上代號，第一碼為代表陳述者身分，其中 Ia 代表正式研究之當事人 A 的訪談資料，第二碼為訪談次數，第三碼為敘述中第幾段的對話。例如 Ia-1-010 表示當事人 A 在第一次訪談過程中，第十個段落的談話敘述。
2. 研究者以仔細、探索的精神反覆閱讀逐字稿，以逐段或是逐句方式仔細檢視閱讀，以發掘資料的現象及脈絡。以選取重要事件分析之段落。經由上述，研究者摘要之重要事件內容描述，例句如下：

Ia-3-025：欸…講到那個好像，到底我沒生氣的時候是怎樣。那通常喔說實話就是我覺得沒必要生氣，或者是說我不想要把那個場面弄僵的時候…嘿，就是有時候是沒辦法嘛！你要保護自己啊！可是有時候就是…後面欸只是玩一玩後來就覺得惱羞，那種的…

Ia-3-026：其實我通常就是比較怎麼說…喔先忍耐一點…想一下。就是要先提醒自己有沒有！在那個已經要出手的時候。

Ia-3-028：覺得說以前也好像是沒想要去改吧！以前就覺得說就是這樣，也就算了啊！後面…後面可是現在想要改的時候，就覺得說那個變成習慣…可是也不是說真的喔就改不了，對啊！

3. 將重要事件段落內容經不斷來回檢視後，找出具代表性之分類描述，並以研究之分類架構加以分類：

第一研究者參考許維素（2009）之焦點解決短期諮商高助益性重要事件分類以及 Elliott（1985）所提出之六項無助益事件之分類為基礎參考架構，做為歸納之重要基礎，並與協同分析者進行討論。編碼過程將內涵相同的重要事件歸類為同一類。

以上述重要事件段落為例，當事人回憶之重要事件段落為諮商員詢問在來談前，當事人是否有情緒能夠自己控制的經驗，而當時當事人做了哪些努力？當事人陳述過去的例外經驗，並且發現在例外經驗中對於情緒的自我控制方式，並且在這個段落中發現，無效模式有鬆動與改變的機會，並且提升改變的東西。第一研究者與協同分析者將此重要事件歸類為「例外的深究與善用」，顯示當事人能夠覺察到例外的成功經驗，並且發現自身資源與因應問題的有效方式。

4. 每個重要事件均重複前述動作，直到該次諮商的所有重要事件均分類完畢。
5. 若有無法適當分類於分類系統的重要事件則先暫時擱置，待其他當事人均歸類完之後，統一將本研究中所有無法歸類的重要事件進行類別分析，依內容相近程度分成適當數個群組。
6. 由第一研究者與協同分析者以內容分析方式，建構出無法分類群組之類別名稱，分類結果與第二研究者再次討論及修正分類。
7. 兩位研究者於研究分析與撰寫報告時不斷回顧與閱讀各步驟的分析內容、各次晤談以及談逐字稿，並與協同分析者討論，以增加客觀性與多元觀點。

（二）焦點解決短期諮商之技術分析

1. 逐字稿謄寫：將諮商過程錄音檔由研究者轉錄成逐字稿以作為分析之用，
2. 將諮商逐字稿加以閱讀，核對當事人在訪談中描述之段落，並參考諮商歷程逐字稿，找出重要事件之關鍵性段落，並標示使用之諮商技術，將此段落所運用的諮商技巧標示出之後，與協同分析者進行討論，依據在重要事件中出現頻率較高、明顯引發重要事件產生，以及重要事件中主要貫穿之技巧等三項標準，區分出較主要促發的技術與重要事件段落中有使用的技術，整合兩位當事人之結果。例句如下：

Co-3-045：嗯，聽起來好像你不是所有的時候都一定會發脾氣喔！（例外架構的引發）

Cla-3-045：對啦！就有時候喔！其實我覺得喔有時候是那個，我覺得是他們一直激我我就腦羞你知道…可是我其實不是一開始就生氣這樣，有時候我是覺得說有太過分了才會出手。

Co-3-046：那我蠻好奇的耶，我很好奇在那些時候啊！就是沒有生氣的時候，你怎麼樣去做到的？（例外問句）

Cla-3-046：可能就是說先想一下吧！會先在心裡想說，XXX 實在是太白了，可是沒有生氣，就會知道說他們是故意要弄我，我會比較有那個理智這樣，不會說一下子喔我就爆了！

Co-3-045：喔！所以其實如果你先想一下，停下來一下，就比較可以控制那個情緒。（摘要）

3. 第一研究者與協同分析者對於每個重要事件的段落均重複前述動作，直到該重要事件段落的諮商技術被歸類出。並依據本研究文獻整理之焦點解決短期諮商技巧分類架構（表 2），進行分類。

表 2 本研究焦點解決短期諮商技巧分類架構

焦點解決短期諮商技巧	內涵	研究中使用之例句
基本晤談技巧	包含同理、情感反映、重述、摘要、澄清、立即性等技巧，協助當事人探索問題並建立諮商關係。	在講到這件事情的時候，我感覺到你好像很焦慮，焦慮不知道未來會有甚麼樣的發展。
奇蹟問句	奇蹟問句協助當事人描述問題解決的圖像，引導當事人敘述具體和特殊的行為，並快速建立晤談的目標。	如果有一天奇蹟出現了，你的案情解決了，也離開這裡，那你覺得你會做些甚麼事情？
假設問句	假設問句用來引導個案想像未來問題已解決時的遠景，擴大並穩固當事人的例外，協助當事人注入希望。	如果下星期我們來這邊的時候，你又更進步了，你覺得那個進步會是甚麼？
例外問句	例外問句帶領個案去看到問題不發生、較不嚴重的部份，開發過去成功的解決方式，使個案有意識的注意到過去自己如何成功並覺察到現在和過去與目標有關的成功經驗，從注意問題的嚴重性轉而看到問題解決的可能性。	甚麼時候你覺得自己比較可以控制脾氣，沒有一下子就發火或打人？

（續下頁）

焦點解決短期諮商技巧	內涵	研究中使用之例句
差異問句	差異問句可幫助當事人深化例外對其的意義與重要性，協助建構解決方法，並且增強例外的效用，在差異之中擴展當事人優勢與力量的潛能。	能控制和不能控制情緒的時候，你覺得自己的想法有甚麼不同？這之中你做了哪些調整？
振奮性引導	振奮性引導用來支持、鼓勵、強化當事人的努力、例外、改變與成功。讓當事人對自己的成功與改變更具有信心。	你這星期的改變讓我覺得很驚訝，你是怎麼做到的呢？
評量問句	評量問句可引導出個案的理想遠景，並規劃成具體可掌握的小步驟，在肯定、了解個案到目前為止的狀況與努力的同時，可以提供一向前的動力，個案利用數值的評量（例如：數字 1 至 10），來標示自己認為理想的、現在的狀態以及近期內可達到的目標。	如果十分是你覺得最理想的狀態，一分是你最不滿意的狀態，你覺得自己現在在幾分的位置？
關係問句	關係導向問在協助當事人找到系統中其他人的參與，以確認資源，發展解決之道。	當你改變自己學習的態度的時候，你覺得誰會發現你的轉變？
因應問句	因應問句協助當事人引發其復原力，幫助當事人看到已存在之潛能；激發個案看見自己已經在發揮的潛力與個人能量之所在，以及走過目前困境的方式。	我很好奇你做了哪些事情，讓情況沒有變得更糟糕？
追蹤問句	追蹤性問句用來催化改變的過程，讓當事人能評估與監控自己的進步，增進當事人持續改變的自信，並維持改變。	這幾個禮拜裡，你覺得自己怎麼讓好的改變一直持續著的？
讚美	讚美能平衡當事人只重視問題與缺點的習慣，也可以營造正向積極的氣氛，幫助當事人遠離被評價以及面對改變的恐懼，並且能提昇當事人的的責任感，增強當事人的例外與改變。	我覺得很難得的改變是，你現在可以站在對方家人的角度去思考，也願意去對這件事情負責，而且想出解決的方法，我覺得這個改變幫助你更有力量和希望感。
重新建構	重新架構是諮商師針對當事人描述的事件，重新給予不同的詮釋，並賦予新的正向意義，或是特別強調及反映其中的正向價值，此一做法可以讓當事人從不同的角度看待事件。	好像在那個起衝突的情境裡面，我看到你的本意其實是希望大家更好，用更快速的方法去完成事情，可是好像當表達出來的時候，會變成是一種不耐煩或者不滿。
一般化	諮商師讓當事人感覺其困擾是一種發展階段常見的暫時性困境，而非病態的或無法控制的災難，藉此使當事人減低恐懼感，使他們可以接納自己的問題。	很多青少年在這個階段，其實也都在尋找自己的興趣或者未來想做的事情，當沒有辦法那麼快確定的時候，會覺得有些焦慮。
外在化	外在化協助個案與其問題分開，將問題具象化與獨立化，確認並減緩當事人的問題增強當事人解決問題的力量，使問題更能夠解決與處理。	你覺得當你克服這個懶惰，對你來說有甚麼影響？

資料來源：研究者自行整理

4. 研究者們於研究分析與撰寫報告時不斷回顧與閱讀各步驟的分析內容、各次晤談以及晤談逐字稿，並與協同分析者討論，以增加客觀性與多元觀點。

肆、研究結果與討論

一、研究結果

本研究中所發現之重要事件共有十五項，其中有助益重要事件共可歸類成十一項，而無助益重要事件可歸類成四項。有助益重要事件包含「探討個人與困境互動的重要主觀詮釋」、「感受被理解與接納」、「正向所欲諮商目標的探究或形成」、「注入希望感的遠景建構或描繪」、「從負向觀點轉化到正向觀點」、「因應困境的無效模式轉變為有效模式」、「對自身晤談間改變的理解或評估」、「例外的覺察或善用」、「具體立即可行的小目標確認或建構」、「正向回饋」與「諮商所得的彙整與應用追蹤」，有助益重要事件中有八項符合許維素（2009）之有助益重要事件編碼，其餘三項則為本研究所發現之新的有助益重要事件。無助益事件則包含「不想要的責任」、「諮商期望未被滿足」、「訊息與感受在接收表達上有困難」與「反覆」等無助益重要事件則有兩項符合 Elliott（1985）之無助益重要事件編碼，其餘兩項為本研究發現之新的無助益重要事件。而研究結果中也發現，當事人所知覺的重要事件與諮商歷程的發展有關，彼此有連續與累進的關係，並大致符合焦點解決短期諮商中的晤談流程與架構。

以下整理敘述兩位當事人所知覺之重要事件，以及焦點解決短期諮商技術與重要事件之關聯性。焦點解決短期諮商技術使用之定義與例句，可參照表 2 與表 3；而有助益重要事件於諮商歷程中的連續、漸進關係，則可參照表 5。

表 3 本研究焦點解決短期諮商重要事件中所運用諮商技術一覽表

	基本晤談技巧	奇蹟問句	假設問句	例外問句	差異問句	振奮性引導	評量問句	關係問句	因應問句	追蹤問句	讚美	重新建構	一般化	外在化
探討個人與困境互動的重要主觀詮釋	※		✓	✓	✓		✓	✓	✓				✓	※
正向所欲諮商目標的探究或形成	✓	✓	※	※	✓		✓	✓	✓		✓	✓		
注入希望感的遠景建構或描繪	✓	※	※	✓	✓		✓	✓			✓	✓		
感受困境被理解與接納	※			✓					✓		✓			✓
從負向觀點轉化到正向觀點	✓	✓			※		✓	✓	✓		✓	※	✓	✓
因應困境的無效模式轉變為有效模式	✓		✓		※		※	✓	※		✓	※		
例外的深究與善用	✓			※	✓	✓			✓		※			✓
對自身晤談間改變的理解或評估	✓			✓	※	✓	※		✓		※			
具體立即可行的小目標確認或建構	✓				✓		✓		※		✓			
正向回饋	※		✓				✓				※	※		
諮商所得的彙整與追蹤應用	✓		✓				✓			※	※			
不想要的責任	✓													
不符合諮商期望	✓													
訊息在接收與表達上有困難	✓		※						✓					
反覆	✓	✓	※	✓					✓					

資料來源：研究者自行整理

說明：※ 為高度使用之諮商技巧，✓ 為有運用之諮商技巧；依據在重要事件中出現頻率較高、明顯引發重要事件產生，以及重要事件中主要貫穿之技巧等三項標準所區分。

(一) 有助益重要事件

1. 探討個人與困境互動的重要主觀詮釋：指當事人感覺諮商員能協助當事人釐清個人與問題互動的脈絡，以及對問題的主觀詮釋。分析中發現此重要事件多由「基本晤談技巧」與「外在化」技巧所所促發，「基本晤談技巧」能讓當事人在安全的環境中進行主觀的述說，而「外在化」協助當事人將當前的困境與人分開，協助當事人不陷溺於問題的情境之中，並將問題更具象化，以尋求當事人自身的因應之道。以下為當事人在訪談中對重要事件的描述摘錄：

Ia-3-014：欸，就是有問，有說到說那以前是怎樣，脾氣不好噢…就有時候真的是那個就覺得不能輸、不能丟臉有沒有，可是其實就是在那邊是讓人家怕我而已…對啊！

Ib-1-012：覺得可以去說一些自己的事情吧！因為像是在這邊不太習慣講這種事情，沒講過。去講這些，覺得說有人是認真聽，會關心，講起來

就還蠻放心的啊！對啊！就還不錯。

2. 感受被理解與接納：指當事人感覺諮商員能傾聽與接納當事人所敘述對個人有意義的、重要的、深入的背景故事。分析中發現此重要事件多由「基本晤談技巧」與所促發，「基本晤談技巧」能讓當事人感受被理解及接納，促發其中合作同盟的諮商關係，並建立當事人在安全環境中的自我揭露。以下為當事人在訪談中對重要事件的描述摘錄：

Ia-1-010：嗯…案情那邊吧！可能也就是因為以前沒認輔過啊！沒跟人家講過……

沒這樣講過說，我其實是蠻擔心這個案子要打掉的事情。覺得老師主要是很認真聽，想要怎樣…去瞭解對啊！

Ib-6-025：就是比較會是有一種…是有點像是知道我吧！那樣講嗎？那種知道的感覺，那我就覺得可以繼續講，覺得不錯啊，就不用擔心說，誤會甚麼的，聽不懂要再講，就很煩，就會不想講。

3. 正向所欲諮商目標的探究或形成：當事人能理解、聚焦晤談目標，清楚自身期待改變的方向與全景，對困境與目標產生新的詮釋或觀點。分析中發現此重要事件主要由「假設問句」與「例外問句」所促發。「假設問句」協助當事人思考問題解決的可能性，以及更確認自己想要的方向；而「例外問句」協助當事人覺察當問題不發生時，自身有哪些成功的經驗可以予以因應，並更願意朝正向的因應之道前進。以下為當事人在訪談中對重要事件的描述摘錄：

Ia-2-20：後面說老師有問我說那個目標啊！那我覺得說改一下還是會對以後和人家、欸那個人際關係比較好對啊！欸…我覺得在講那個，會覺得說欸後來講案子讓我發現說可能也是我想改脾氣得一個點吧！

4. 注入希望感的遠景建構或描繪：當事人能擁有正向思考，並以目前優勢為基礎，建構未來可能發展的遠景圖像，或引導當事人描述問題已不存在的狀態，擴大例外的可能性。分析中發現此重要事件主要由「奇蹟問句」與「假設問句」所促發。「奇蹟問句」協助當事人建構未來以及困境消失時的理想圖像，以更清楚的描繪當事人所欲之目標。而「假設問句」能夠激發當事人對於困境不存在時的思考，以及現在已能夠逐步行動的努力。以下為當事人在訪談中對重要事件的描述摘錄：

Ia-7-021：嗯嘿，後面在講說如果有有那個，奇蹟發生有沒有？哈哈，我就想到說，我改好脾氣，或以後之後出去…搞不好可以念大學！像之前…說真的之前沒想過說要念大學，然後後面就是講一講覺得，好像自

己蠻想要念書的，是想要去學一些東西這樣子。

5. 從負向觀點轉化到正向觀點：當事人瞭解並肯定的自身優勢力量與資源，並能夠轉化負向經驗發展出正向情緒，對困境抱持正向詮釋的觀點。分析中發現此重要事件主要由「差異問句」與「重新建構」所促發，「差異問句」協助當事人更細緻的瞭解自身在認知上詮釋角度的改變，而「重新建構」轉化當事人當前對於困境的負向情緒或思考，給與詮釋更多正面的意義與價值。以下為當事人在訪談中對重要事件的描述摘錄：

Ia-4-014-015：欸因為我就慢慢在想說我現在覺得說，沒人要退就一定是硬碰硬啊…我以前就是不想輸嘛！覺得不能輸…但後面，後面我開始，我想說覺得說退也不是就是輸這樣，是讓場面好一點，不要去槓啦！…嘿啊…後面可是現在我覺得說退，也不是覺得說我就是怕你喔，只是不想要這樣槓下去，就如果是在這邊…最後，後面大家對大家都不好咩，這樣沒好處。

6. 因應困境的無效模式轉變為有效模式：當事人能夠理解自身的無效模式與有效模式間的差異，並願意發展明確目標或行動，選擇有效模式的部分做努力。分析中發現此重要事件主要由「差異問句」、「因應問句」與「評量問句」所促發，「差異問句」協助當事人覺察並細緻化在無效與有效模式上的差異，「因應問句」協助當事人更確認自身從無效到有效模式上的轉化，而「評量問句」則協助當事人能夠更具體掌握自己的改變，並且協助當事人肯定目前的努力之外，能夠設定繼續往前的諮商目標。以下為當事人在訪談中對重要事件的描述摘錄：

Ia-4-010-011：嗯就是有說後面，這星期在發脾氣之前有稍微說提醒喔說要去想一下，比較小的啦！那後面就是那個我說XXX那個白目來弄我，就故意啊！可是我就覺得他這樣很無聊，我就有先想一下，然後我就沒發火。可是那不是很容易喔！因為還是會有那種劣根性。可是我就想說欸我火大的話他等下也會繼續嗆我啊！後來這樣想欸就沒生氣，就有發現其實也可以不一定要巴他這樣。

7. 例外的覺察或善用：當事人能夠覺察並思考例外經驗之影響與效果。並從中細緻化例外經驗的內涵，發展目標行動。分析中發現此重要事件主要由「例外問句」與「讚美」所促發。「例外問句」協助當事人覺察在困境發生之前，自己對於困境已嘗試過的努力及資源，並且增強自身解決困境的自信與能力。而「讚美」提供

當事人對於自己因應困境的能力有更多正向的態度與確認。以下為當事人在訪談中對重要事件的描述摘錄：

Ia-3-025：欸…講到那個好像，到底我沒生氣的時候是怎樣。那通常喔說實話就是我覺得沒必要生氣，或者是說我不想要把那個場面弄僵的時候…嘿，就是有時候是沒辦法嘛！你要保護自己啊！可是有時候就是…後面欸只是玩一玩後來就覺得惱羞，那種的…。其實我通常就是比較怎麼說…喔先忍耐一點…想一下。就是要先提醒自己有沒有！在那個已經要出手的時候。

Ib-3-010：嗯…就是有說那些外面我不會的事情，嗯去洗東西或者是說學的。嗯一開始也是因為被規定，就是在裡面沒辦法，不做也不行。可是後來就覺得，這些以前也沒學過，沒想過會做，老師有說到說這其實也是我有去學……

8. 對自身晤談間改變的理解或評估：當事人覺察自身在晤談間細微的進展或累進的改變。透過諮商員之正向回饋與及細節的確認，促使當事人更為理解與確認自己努力及改變的內涵，有意願並繼續維持、內化、延展已有的改變。分析中發現此重要事件主要由「差異問句」、「評量問句」與「讚美」所促發。「差異問句」能協助當事人覺察此刻與過去模式間的差異，能更有效的運用較有效的因應方式。而「評量問句」協助當事人更具體的自我評估，並瞭解自己在晤談中的進步及努力；「讚美」則肯定當事人在晤談間有進展的部分，並鼓勵當事人持續朝正向的改變努力。以下為當事人在訪談中對重要事件的描述摘錄：

Ia-7-015-017：我覺得後面，開始講會有在注意說，這星期的那個我改脾氣就有沒有進步，欸有說，怎麼樣去做到的。那我其是就是欸現在會停下來想一下啊！寫心經的時候現在也會說去想，我覺得那時候寫信給我乾媽也一樣啦對啊！想了就覺得要跨出那一步，老師那邊是說我有努力去跨那個，跨那個一步，那有進步就覺得有做到啦！有成就感。說實話我會覺得說這個喔…每次都是會講幾分，像我就會想說欸下星期來可不可以從五分到六分……會有那個喔想要去動力，就不能一直當成一個習慣這樣。變成說好的方法會繼續用啦！

9. 具體立即可行的小目標確認或建構：當事人在確認與掌握已有的成功經驗或資源的同時，發展出新的小目標並思考可能的結果，並且能展開此刻認為重要的、願意立即執行的實際具體行動。分析中發現此重要事件主要由「因應問句」所促

發。「因應問句」協助當事人在確認目標時，更細緻化的探討如何以行動達成目標，並更確認自身已具備成功經驗面對所遭遇之困境。以下為當事人在訪談中對重要事件的描述摘錄：

Ia-6-025-027：嗯…那個我印象還蠻記得是後面有在討論說，那個…我有去試試看有跨出那一步，我覺得我要去當這個人這樣，當這個先去改變關係的人。我覺得跨出一步才有後面…。雖然說有說到覺得這一步蠻難的，可是勦好像也還好…。基本上我覺得就沒有我之前想像的複雜。…。欸對就是像一個小的那個，目標這樣對啊！就想說先寫信嘛！然後後面，後面再來講說，要不要跟我爸申請啊甚麼的。勦就覺得說後面…就簡單一點了啦！因為說，這最難的現在已經衝過了嘛！

- 10.正向回饋：當事人接收諮商員所給予之正向回饋，並從中對自身進步與改變有更清楚的認知。分析中發現此重要事件主要由「基本晤談技巧」、「讚美」與「重新建構」所促發。「基本晤談技巧」可統整當事人之改變，並回饋給當事人，而「讚美」協助當事人肯定自身的改變與努力，瞭解自身的資源，並抱持更正向的看法。而「重新建構」協助當事人用更正向的眼光詮釋並因應困境。以下為當事人在訪談中對重要事件的描述摘錄：

Ib-b3-019：後來最後，老師說到說，嗯其實我有自己去做一些和以前不一樣得說那邊印象還蠻深刻的…就可能本來覺得是被逼的，可是後來想說也是真的是以前不會進來才說有自己去做，跟以前比有進步吧！

- 11.諮商所得的彙整與追蹤應用：諮商員整合性地整理與確認當事人於治療中的收穫、整體改變、意義與影響。分析中發現此重要事件主要由「追蹤問句」與「讚美」所促發。「追蹤問句」協助當事人更清楚晤談中的改變，並且整合以應用到目前的生活當中，並且更清楚覺察未來可能面對的挑戰以及可努力的目標。「讚美」則協助當事人在諮商的結束階段，更能具體並清楚的肯定自身的改變與收穫，善用因應困境之資源與能力。以下為當事人在訪談中對重要事件的描述摘錄：

Ia-9-010--011：欸，覺得老師說…整理一些那個之前啊到現在…就覺得是一種，鼓勵吧！嗯說我會想或者是自己的改變或者是說欸…後面那個是甚麼，現在比較可以負責任那個、也可以就是控制脾氣有沒有…。有時候那個習慣是一下子火上來沒辦法，可是以前我就是會直接衝出來，但現在就是不會爆出來，比較可以控制喔！

(二) 無助益重要事件

1. 諮商期待未被滿足：指當事人認為所提出的諮商期待未被滿足。以下為當事人在訪談中對重要事件的描述摘錄：

Ia-5-025：嗯，就是在說不能寫信那裡…欸其實我平常要說我覺得我跟XXX就說的很順，可是就有點不好講…。後面其實有解釋，我覺得說我也知道啦！好像那個跟其他人認輔的不太一樣…。只是想說還是可以問一下這樣。

2. 訊息與感受在接收表達上有困難：指當事人認為諮商過程中在訊息的接收和表達上有困難度。以下為當事人在訪談中對重要事件的描述摘錄：

Ib-1-015-016：中間有一個地方沒有講話比較久，那那時候欸可能就是不知道要講甚麼的時候，那時候，就不知道，比較講不出來。好像老師有問一些…可能想要改變甚麼的，欸好像是不知道要改變甚麼，不知道，所以就會覺得不知道要怎樣去講咧！

3. 不想要的責任：當事人認為諮商師加諸其上的責任是不舒服的。以下為當事人在訪談中對重要事件的描述摘錄：

Ia-1-020-021：喔…對啊後面在講那個，開庭的那個情況嘛！後來老師有問我說，對XX（被害人)…當場看到他的那個舉手的那個感覺，講到那裡，我就覺得說我看到他事沒感覺啦欸，可是這又不關我的事。嘿啦！我覺得說今天又不是我害他這樣的，最後…送醫院那次，我根本不在場，我覺得…那幹嘛，欸我覺得說我不用有那個…愧疚感喔！就不是我的事情啊！說實話我也覺得…也不必要對不起！

4. 反覆：當事人覺得諮商師沒有進展或重複某些問題。以下為當事人在訪談中對重要事件的描述摘錄：

Ib-4-019：嗯，後面在講怎樣去做，就有點在講同一件事情，可能就是像是重覆吧！不知道，就可能就會覺得說欸好像講得差不多，會有點不知道要怎麼去講這樣。

在「不想要的責任」與「諮商期待未被滿足」段落中，多使用基本晤談技巧，輔以些許焦點解決短期諮商技術，但未發現主要運用之焦點解決短期諮商技巧以引發此類重要事件。顯示焦點解決短期諮商之主要技術，可能與此兩類重要事件無直接的相關性，亦或是由其餘諮商中變項所引發。

而「訊息與感受在接收表達上有困難」與「反覆」的諮商過程段落中，諮商員則運用較多的「假設問句」，顯示對於引導當事人想向未來問題已解決時的遠景時，並未與當事人的狀態同步，而使當事人在訊息的表達與接收上顯現困難，也感覺此時刻的諮商歷程並未有明顯進展。

(三) 有助益性重要事件於諮商歷程中的連續與階段關係

自本研究中發現，當事人所知覺的重要事件與諮商歷程的發展有關，彼此有連續與累進的關係，並大致符合焦點解決短期諮商中的晤談流程與架構 (De Jong & Berg, 2007)，也與學者許維素 (2009) 之研究發現有類似之處。本研究重要事件於諮商歷程中出現頻率與階段整理如表 4 及表 5，將分述如下：

表 4 當事人於諮商歷程中認定之焦點解決短期諮商重要事件彙整

諮商回合	當事人 A 認定之重要事件	當事人 B 認定之重要事件
第一次	1. 感受被理解與接納 2. 不想要的責任	1. 探討個人與困境互動的重要主觀詮釋 2. 訊息與感受在接收表達上有困難
第二次	1. 感受被理解與接納 2. 正向所欲諮商目標的探究或形成	1. 探討個人與困境互動的重要主觀詮釋
第三次	1. 探討個人與困境互動的重要主觀詮釋 2. 正向回饋	1. 例外的探究與深用 2. 正向回饋
第四次	1. 正向所欲目標的探究與形成 2. 從負面觀點轉化到正向觀點 3. 因應困境的無效模式轉變為有效模式 4. 正向回饋	1. 從負向觀點轉化到正向觀點 2. 反覆
第五次	1. 從負面觀點轉化到正向觀點 2. 諮商期待未被滿足	1. 因應困境的無效模式轉變為有效模式 2. 正向回饋
第六次	1. 具體立即可行的小目標確認或建構 2. 因應困境的無效模式轉變為有效模式 3. 對自身晤談間改變的理解或評估	1. 感受被理解與接納 2. 從負向觀點轉化到正向觀點 3. 對自身晤談間改變的理解或評估
第七次	1. 注入希望感的遠景建構或描繪 2. 因應困境的無效模式轉變為有效模式 3. 對自身晤談間改變的理解或評估	1. 因應困境的無效模式轉變為有效模式
第八次	1. 注入希望感的遠景建構或描繪 2. 因應困境的無效模式轉變為有效模式 3. 正向回饋	1. 因應困境的無效模式轉變為有效模式 2. 注入希望感的遠景建構或描繪
第九次	1. 正向回饋 2. 諮商所得彙整與追蹤應用	1. 正向回饋 2. 諮商所得彙整與追蹤應用

表 5 本研究焦點解決短期諮商重要事件出現階段

諮商前期	諮商中期	諮商後期
1. 探討個人與困境互動的重要主觀詮釋 2. 正向所欲諮商目標的探究或形成 3. 例外的覺察或善用 4. 感受被理解與接納 5. 正向回饋	1. 從負面觀點轉化到正向觀點 2. 因應困境的無效模式轉變為有效模式 3. 具體立即可行的小目標確認或建構 4. 對自身晤談間改變的理解或評估 5. 感受被理解與接納 6. 正向回饋	1. 注入希望感的遠景建構或描繪 2. 諮商所得的彙整與追蹤應用 3. 因應困境的無效模式轉變為有效模式 4. 正向回饋

資料來源：研究者自行整理

綜合研究結果分析整理，發現重要事件會因應不同的晤談階段出現，如「探討個人與困境互動的重要主觀詮釋」與「正向所欲諮商目標的探究或形成」與「例外的覺察或善用」皆出現在諮商的開始階段，這三項重要事件能協助當事人瞭解自身與困境的互動，並且逐漸形成諮商過程中所期待的正向目標與方向。

「從負面觀點轉化到正向觀點」、「因應困境的無效模式轉變為有效模式」、「具體立即可行的小目標確認或建構」與「對自身晤談間改變的理解或評估」等重要事件出現的諮商的中間階段，因應當事人對於自身問題知覺的程度與改變的進展而有些微差異。「從負面觀點轉化到正向觀點」、「因應困境的無效模式轉變為有效模式」出現在當事人覺察增加、對於無效模式有更多的覺察，並產生鬆動，提升行動力之諮商階段，而研究中也發現，「從負面觀點轉化到正向觀點」與「因應困境的無效模式轉變為有效模式」有其相互影響性，呼應焦點解決短期諮商中之假設，經驗描述與行動的選擇為循環的，當個體對於困境的觀點改變，在行為上也會出現改變，而行為上的改變，也促發對問題觀點的正向轉化（許維素，1998b；Murphy, 1997）。

「具體立即可行的小目標確認或建構」與「對自身晤談間改變的理解或評估」等皆出現在後續諮商晤談需建立與鞏固當事人有效模式的階段中，當當事人有明確的目標並展開行動，這兩項重要事件能夠提升當事人之行動並提升自我評估。

「注入希望感的遠景建構或描繪」與「諮商所得的彙整與追蹤應用」則出現在諮商後期，鼓勵當事人建立對於未來的遠景，並且將諮商中的整體改變與自身的優勢繼續應用在未來的生活中。在本研究中，兩位當事人皆在最後一次晤談時知覺到「諮商所得的彙整與追蹤應用」之重要事件。

本研究中發現，「正向回饋」與「感受被理解與接納」並不在特定階段出現。「正向回饋」之重要事件在整體諮商過程中皆能被當事人所知覺，此可能與焦點解決短期諮商單次諮商回合中，皆會出現正向回饋階段有關（許維素，1998a；翁幸如，2000）；且此重要事件在本研究中，也類似貫穿整體諮商脈絡之重要的核心態度。「感受被理解與接納」亦未出現在特定的諮商階段，顯示當事人對於諮商關係的知覺並無明顯的階段性分別。

而除了重要事件的分布有其階段性關係，在研究中也發現當事人所認定之重要事件在諮商歷程中會出現連續與群聚的現象，如「從負面觀點轉化到正向觀點」、「因應困境的無效模式轉變為有效模式」與「對自身晤談間改變的理解或評估」等重要事件，會在不同諮商回合中連續出現，顯示此階段可能為當事人重要的轉化階段，在蔡惠菁（2005）的研究結果中也發現重要事件具有此特性。

綜合上述，當事人所知覺之重要事件部分符合焦點解決短期諮商的晤談流程與架構（De Jong & Berg, 2007），且重要事件相互之間亦有相互累進與催化的階段性影響，諮商前期出現的重要事件亦影響了後期重要事件的發生，顯示重要事件的出現，與焦點解決短期諮商獨特的諮商架構與晤談流程有關，影響之因素除了諮商歷程的發展，也可能與諮商員在不同諮商階段過程中所運用之諮商技術有關聯性。

二、研究討論

（一）有助益重要事件與促發之技術符合焦點解決短期諮商治療哲學觀與諮商架構

在 Marher、Lawson、和 Stalikeas（1990）的研究中發現，重要事件之類型會因應不同的治療取向、重要事件本身以及感受強度之間有而存在交互作用與影響（引自許維素，2009）。本研究結果確實發現當事人所知覺之重要事件，符合焦點解決短期諮商獨特的哲學觀與實際操作的架構，簡述如下：

「探討個人與困境互動的重要主觀詮釋」與「感受被理解與接納」等重要事件，符合焦點解決短期諮商基本假設中，個人為自身問題的專家，認為人們根據自身的經驗形成對於生活世界的觀點，因此重視個體對事件的詮釋、反應與行動（Murphy, 1997）。

「正向所欲諮商目標的探究或形成」與「具體立即可行的小目標確認或建構」等

重要事件則符合焦點解決短期諮商中對於目標架構的重視，認為良好與當事人所欲改變的目標確認，是構成治療的基本要素。(陳清泉，2001)

「例外的覺察或善用」、「從負向觀點轉化到正向觀點」與「因應困境的無效模式轉變為有效模式」則呼應焦點解決短期諮商中對於正向焦點思考的關注，認為應將焦點放置於積極與對問題的解決上，朝向目標導向，並且深信當事人能夠依據自己的參考架構發展出適合的力量與行動，產生有效的因應之道(許維素，1998a；陳清泉，2001)。

「對自身晤談間改變的理解或評估」、「注入希望感的遠景建構或描繪」、「正向回饋」、「諮商所得的彙整與應用追蹤」則顯示出焦點解決短期諮商對於行動導向的強調，並且重視個體對自身改變的評量和控制感，從小改變帶動其他部分的改變(許維素，1998b；許維素，2003；de Jong & Berg, 2007)。此研究結果初步支持焦點解決短期諮商確實具有其獨特的重要事件與療效因素。

從前述整理中可發現，焦點解決短期諮商之有助益重要事件符合其治療哲學觀與諮商架構，而研究中也發現，本研究之重要事件之間，可再將其依相似的特性，對照諮商架構，細分為不同群組向度。

文獻中支持焦點解決短期諮商有其獨特的治療基本要素，包含目標架構、例外架構與假設解決架構(許維素，1998a)，因此本研究參照此架構，並加入焦點解決短期諮商特有的回饋向度，以及諮商歷程中重要的關係因素，將本研究之有助益重要事件再行分類如下：

1. 目標向度：包含當事人正向目標的澄清與建立，尋找對當事人有意義之經驗，以及在晤談間對於目標具體的描述、強化等重要事件，於本研究中包含：(1) 探討個人與困境互動的重要主觀詮釋、(2) 正向所欲諮商目標的探究或形成、(3) 具體立即可行的小目標確認或建構、(4) 對自身晤談間改變的理解或評估等四項重要事件。
2. 例外向度：包含協助當事人尋找其例外經驗，並且能夠從對困境的負向知覺轉為正向的詮釋，並且擴展例外的經驗做為因應之道探討之重要事件，於本研究中包含(1) 例外的覺察或善用、(2) 從負向觀點轉化到正向觀點等兩項重要事件。
3. 假設解決向度：包含引導當事人對於假設問題解決的景象，而當事人能夠對目前問題的有效因應之道做探討，並展開行動等重要事件，於本研究中包含(1) 因應困境的無效模式轉變為有效模式、(2) 注入希望感的遠景建構或描繪等兩項重要

事件。

4. 回饋向度：包含對於當事人正向的回饋，有意義的訊息以及整理當事人相關資源與能力，並能夠擴展、持續至未來等重要事件，於本研究中包含 (1) 正向回饋、(2) 諮商所得的彙整與追蹤應用等兩項重要事件。
5. 關係向度：與諮商關係中關係因素相關之重要事件，於本研究中「包含感受被理解與接納」此項重要事件。

(二) 研究中新發現之有助益重要事件

本研究發現三個新的有助益重要事件類別的出現，可詳見表 6。分別為「從負

表 6 本研究中焦點解決短期諮商重要事件與過去研究編碼對照表

		過去研究編碼 (Elliott, 1985; 許維素, 2009)	本研究重要事件編碼
有助益 重要事件	相符類別	<ol style="list-style-type: none"> 1. 探討個人與其困境互動的重要主觀詮釋 2. 正向所欲諮商目標的探究與形成 3. 注入希望感的遠景建構與描繪 4. 晤談前例外的深究與善用 5. 晤談間進展的確認與強化 6. 具體立即可行的小目標確認與建構 7. 正向回饋 8. 諮商所得的彙整與追蹤應用 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 探討個人與其困境互動的重要主觀詮釋 2. 正向所欲諮商目標的探究或形成 3. 注入希望感的遠景建構或描繪 4. 例外的覺察或善用 5. 對自身晤談間改變的理解或評估 6. 具體立即可行的小目標確認或建構 7. 正向回饋 8. 諮商所得的彙整與追蹤應用
	未出現類別	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因應困境及其正向力量的轉化 	
	新類別		<ol style="list-style-type: none"> 1. 感受被理解與接納 2. 從負向觀點轉化到正向觀點 3. 因應困境的無效模式轉變為有效模式
無助益 重要事件	相符類別	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不想要的責任 2. 反覆 	
	未出現類別	<ol style="list-style-type: none"> 1. 錯誤的知覺 2. 負向的諮商師反應 3. 誤導方向 4. 不想要的想法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不想要的責任 2. 反覆
	新類別		<ol style="list-style-type: none"> 1. 訊息與感受在接收表達上有困難 2. 諮商期待未被滿足

資料來源：研究者自行整理

向觀點轉化到正向觀點」、「因應困境的無效模式轉變為有效模式」以及「感受被理解與接納」。在學者許維素（2004）關於焦點解決短期諮商有助益重要事件的研究中，對於重要事件的編碼較廣泛，而雖有相近之「因應困境與其正向力量的轉化」類別，但是其定義較偏重於當事人對於自身優勢力量的瞭解與因應，能夠接納困境與負面情緒。但對於從負向經驗到正向觀點的轉化，以及對於無效模式的覺察，未深加討論與著墨；1974年MRI提出，問題是因個體對日常的生活困難處置不當所發展出來的，若未運用有效方法一直持續，最後反而使因應問困境的模式成為問題。諮商師的任務就是打破這樣的循環，阻止當事人不斷重複無效的因應模式，鼓勵嘗試運用不同、有效的因應方法，改變才有可能發生（黃麗娟，2007）。

而學者葉貞屏（2006）也提出無效的因應方式經常是個體習慣因應困境的方式，在無效的因應模式中，個體經常感覺無力感與無助感，並且擴大負面情緒，常是造成困擾的來源，但是因習慣使然，個體仍會繼續行使。在焦點解決短期諮商的過程中，諮商員協助個案覺察並接納過去無效的因應方式，並引導當事人思考自己所想要的部分，增添對於困境的責任感，並從抱怨者轉化到消費者的角色，放棄無效的因應之道，轉而多做有效。在本研究中，當事人對於從負向經驗轉化到正向觀點，以及對於因應困境的無效模式及有效模式的瞭解和轉化歷程，皆為明顯知覺與具影響力的重要事件，因此將其重新歸類為新的重要事件類別。

本研究另外一項新編碼的項目為「感受被理解與接納」，此類別與當事人在諮商歷程中，知覺諮商員對其困境的理解、接納，以及建立良好的諮商關係有關。在原先參照的焦點解決短期諮商有助益事件編碼表中，較無與此類別相似的項目。但在Elliott（1985）所出的重要事件分類中，包含著人際向度的重要事件叢集，Mahrer與Nadler（1985）所提出之好時機分類系統，也包含許多與諮商關係向度相關之重要事件類別，學者Butler and Powers（1996）、Lipchik（1997）認為焦點解決短期取向強調策略解決的方法，重視理論與技術，卻忽略諮商師與當事人之間的關係（引自簡正鎰，2004）。但是De Jong & Berg（1998）指出在焦點解決短期諮商在建構解決方法時，諮商員會使用一般性的諮商技術，配合當事人的語言並肯定當事人的知覺，與其產合作同盟的關係，並且評估其互動類型產生解決性的對話（引自簡正鎰，2004）。本研究之研究結果也支持焦點解決短期諮商中也具有其獨特的關係因素，因此重新將此類重要事件歸類成一新的類別。研究結果也與黃鈺敏（1995）的發現不同，其認為諮商員對於關係的歸類較為重視，而當事人較難關注於此部分，但在本研究中，青少年對於諮商關係具有敏銳度與重視，因此在其所知覺之重要事件中，也顯示著諮商關係對於諮商歷程明顯的影響。

(三) 非行少年知覺豐富之重要事件具其獨特性

本研究發現兩位當事人所感受豐富的有助益重要事件具一致性(可參照表四之整理),分別為「因應困境的無效模式轉變為有效模式」與「正向回饋」,顯示這兩項重要事件對於非行少年具有重要性與影響力。

焦點解決短期諮商認為,諮商的單次晤談回合中,每次晤談結束前之正向回饋階段,在此階段中提出對於當事人本身正向資源與能力之鼓勵,有助於當事人朝解決之道邁進(翁幸如,2000;許維素,1998a)。在本研究中,非行少年認為「正向回饋」有助於增進面對問題的正向觀感,並且更清楚的知曉自身的進步,發掘可用的能力與資源。在正向回饋的歷程中,當事人可經由諮商員的回應,更了解自身的優勢與資源為何,並且對於改變抱持更穩定的信心,呼應 Lambert (1992)所提出的治療關鍵因素中之個人因素(引自簡正鎰,2004);焦點解決短期諮商重視當事人帶入諮商室的個人價值觀、信念、獨特的資源與能力,當這些部分能夠被理解與善用時,當事人便能運用自身的資源與經驗解決自身問題。

「因應困境的無效模式轉變為有效模式」亦為本研究中兩位當事人知覺豐富之重要事件。顯示非行少年在經歷諮商之後,較能覺察到自身負向經驗與情緒的轉化,並且對於無效模式有更多的瞭解與覺察,並在諮商歷程中發現有效並且致力於改變。在此重要事件的段落中,當事人表示對於自身的負向模式有更多覺察,並能夠轉變為正向的態度因應與面對,在瞭解過去無效模式帶來的影響之後,更能選擇有效的方式,在困境中發展因應的能力與動力。此部分呼應焦點解決短期諮商之基本假設中強調,當個體將思考焦點放置於積極、解決的因應之道上,則可轉化抱怨與無助的情緒,往期待的目標邁進(許維素,2004)。在焦點解決短期諮商過程中的焦點,會關注於當事人能做的、以及願意去做的部分(李玉蟬,2006)。但也因此,在過去的研究與相關討論中,皆較專注於正向力量與有效模式的轉化與改變,而較忽略探討當事人對於無效模式的覺察及理解,以及從無效模式到有效模式的轉化過程,亦是影響改變的重要因素。在現有的相關文獻中,唯有少數學者對於此現象產生關注,如第二研究者在所著的焦點解決教牧諮商(葉貞屏,2006)中提出,無效的因應方式往往是個案非常習慣的方法。無效的因應問題之道雖然帶給當事人許多的困擾卻不易被改變。要達此改變需兩個步驟:1. 幫助當事人在認知和經驗中一致性的覺察自己的有效以及無效之道。2. 幫助當事人了解自己可以選擇多作有效及放棄無效的因應之道並要為此選擇負責。而在本研究中之非行少年,文獻中指出,此時期之青少年處於自我認同階段,非行行為的產生常是個人無法改變自己的行為模

式去因應環境的需求，形成與社會環境互動、適應不良的產物（吳武典，1985），因此研究者與非行少年工作時，抱持此信念與態度，期待能夠藉此增添非行少年對自身無效模式的理解，並建立有效之道，為自己的選擇負責。而研究結果亦顯示，對於非行少年而言，瞭解自身的無效因應方式，並建立有效的模式，提升自我掌控感與適應性，為改變中重要的質素。

本研究中也發現，在正向回饋的重要事件中，少年提升對於自身改變的自信，並且能夠善用自身的優勢與自我資源。過去研究結果支持，焦點解決短期諮商有助於非行少年發掘並信任自身的能力、降低負面感受的強度，提升自我概念與自我掌控感（Franklin et al., 2007；鄭文烽，2009）。研究者於諮商理念中，也期待運用正向回饋與鼓勵的方式，提升非行少年對自身優勢能力的自信。研究中顯示對於非行少年而言，其故事能夠擁有被接納與瞭解的機會是重要的，在諮商過程中，少年能夠更瞭解自己在偏差行為上的無效模式，並適度的宣洩負面情緒、轉化自身經驗並尋找內在的能力與資源，並且經由正向回饋更加肯定自身的價值與能力，發展出因應困境的正面行動。

綜合上述，本研究中當事人知覺豐富之有助益重要事件與許維素（2009）及謝蕙春（2003）發現之研究結果並不相同，顯示對於不同類型之當事人，知覺豐富與影響力較高的有助益重要事件會有所差異，而前述之研究所訪談對象為諮商師，有助益重要事件也可能與受訪者自不同角度闡述重要事件之內涵有關；亦可能與諮商員運用焦點解決短期諮商之理念、價值觀之差異有關，進而產生獨特之研究結果。

（四）當事人所知覺之無助益性重要事件有其個殊性

學者 Marmar（1990）提出，諮商過程中的重要事件，非單指正向的、促進諮商效果之事件，也包含負向的、阻礙諮商進展以及導致當事人流失的事件。針對兩位當事人所知覺得無助益重要事件，研究者思考在本研究中可能促成此研究結果之相關因素與諮商關係的建立、研究對象的特殊性有關。

在矯治機構中之非行少年，對於界線的設定與規範的認知較為模糊，並且因為機構內的高壓管制，少年會有尋找規範漏洞的想法。文獻中 Hirschi 亦指出，若少年在成就表現上較不佳，會減少對於校園的依附，並且提高偏差行為的可能性。

但研究者也發現，在當下被當事人認為是負面的重要事件，在之後幾回合的諮商過程中，當事人卻因為此限制而對困境做了其餘嘗試，並且更能夠將對於界線的

理解擴展到生活當中，有較好的辨別與自我控制力。雖在當事人對於重要事件的訪談中，未覺察與提及此部分改變，但是這也顯示此無助益重要事件雖然在當下對諮商歷程有所阻礙，但是卻未必造成負面的諮商效果，此改變歷程也符合焦點解決短期諮商將諮商過程中所學習到的改變，延展到生活中的觀念。(陳清泉，2001)。

綜合前述研究結果，本研究中發現焦點解決短期諮商中重要技術的介入與當事人所知覺之重要事件的關連性，共可歸納為兩點，分別詳述如下：

(五) 諮商技術之運用符合焦點解決短期諮商之基本精神

在有助益重要事件的部分，皆可找出較高度使用的諮商技術；如：在以目標架構為主的重要事件「正向所欲諮商目標的探究或形成」中「假設問句」與「例外問句」的運用為主，符合焦點解決短期諮商過程所關注的，應尋求當事人的例外經驗，並把焦點放在目標導向的談話上，協助當事人尋求改變的目標，並且感覺到對問題的控制感(許維素，2003)。

在「從負向觀點轉化到正向觀點」以及「因應困境的無效模式轉變為有效模式」之重要事件中，此兩項重要事件都與觀點的詮釋與轉化，以及模式的改變有關，因此其中主要運用「差異問句」、「因應問句」、「評量問句」與「重新建構」等技巧，重新建構對於問題的觀點，並且引發行動。

而「注入希望感的遠景建構或描繪」重要事件主要由「奇蹟問句」與「假設問句」所促發此呼應焦點解決短期諮商中對於改變的相信，並且將焦點從有問題的過去轉移到可改變的未來(Murphy，1997)，並且在當事人對於未來遠景的建構中，擴大當事人自身有效的因應之道。

在「例外的深究與善用」重要事件中，可以明顯的發現此重要事件主要由「例外問句」與「讚美」所促發，在「對自身晤談間改變的理解或評估」中，則發現「差異問句」、「評量問句」與「讚美」多被運用。

「具體立即可行的小目標確認或建構」則主要運用「因應問句」；在這些類別中顯示，焦點解決短期諮商中的技術有助於開發當事人的內在資源，提升自我評估與因應的能力，並且呼應其假設例外可引導出問題解決之道(許維素，1998a；引自李玉蟬，2006)。

在「正向回饋」與「諮商所得的彙整與追蹤應用」重要事件中，則發現「讚美」與「追蹤問句」的高度運用，焦點解決短期諮商中提出對當事人的讚美，是對其本

身改變和正向資源的鼓勵，以促進改變的持續發生，呼應文獻中也指出「追蹤問句」可協助當事人對於改變負責，並且更詳盡的檢視困境，始改變更有效率（翁幸如，2000；許維素，1998a）。

本研究中亦發現，在類似架構的重要事件中，所出現的諮商技巧有其共通處與關聯性。如「假設問句」與「例外問句」常出現在目標架構中，與目標確立的重要事件相關，「差異問句」、「因應問句」、「評量問句」與「重新建構」等技巧則常出現在諮商過程中的轉化階段，並且促發轉化類型的重要事件產生；「奇蹟問句」與「假設問句」則與當事人對於未來遠景的描繪有關，多促發對於未來圖象之建構或形成的重要事件，「差異問句」、「評量問句」與「讚美」則多出現在確認與強化諮商過程中的進步與改變，並協助當事人設立可具體完成的漸進式小目標；「讚美」與「追蹤問句」則多出現在回饋與追蹤階段，並促發此兩類重要事件產生。

綜合上述可知，本研究焦點解決短期諮商技巧促發重要事件的產生，與技術的使用是否符合焦點解決短期諮商之諮商架構與哲學觀有關。雖在前述中提及，當事人所知覺之重要事件不一定是由諮商員之技術介入所引導而出，但可發現在重要事件的段落中，獨特之諮商技術仍有著一定的影響力。過去研究（周奕伶，2002；陳清泉，2001；簡正鎰，2004）亦支持，焦點解決短期諮商之技術確實可以產生積極的效果。因此，本研究雖與過去研究在研究對象與方法上有所差異，但顯示在焦點解決短期諮商之技術與重要事件的關聯性上，仍可以找到相呼應的類似之處。

（六）諮商技術的運用有個別化與獨特性

本研究中也發現，雖運用之諮商技術與過去研究中未有太大的不一致，但促發重要事件的主要諮商技術，有些與過去研究中相同，有些則有差異。研究比照許維素（2009）之研究結果，在「探討個人與困境互動的重要主觀詮釋」、「正向所欲諮商目標的探究或形成」、「注入希望感的遠景建構或描繪」與「例外的深究與善用」等類別上，高度使用之諮商技巧和其研究結果所提出的具有相似性，但在「晤談間進展的確認與較強化」、「具體立即可行的小目標確認與建構」等類別上，則有些許不同。本研究中，在「晤談間進展的確認與強化」重要事件中，本研究之重要介入技術有「差異問句」與「讚美」，但在其研究結果中，此技術並非主要促發此重要事件之技術，本研究中主要促發「具體立即可行的小目標確認與建構」重要事件之焦點解決短期諮商技術為「因應問句」，但在其研究中則為「評量問句」。而也可從表中比

較得知，在本研究許多重要事件中，「讚美」為較過去研究中出現次數頻繁的主要催化技巧。

研究者歸納上述，認為影響此研究結果之相關因素與諮商員之運用及諮商進程、當事人特質有關。因諮商技術的運用上，會與諮商員之習慣、對技術使用的純熟度與個人風格有關，研究中發現諮商員較習慣穿插使用不同的諮商技術，並習慣使用「讚美」鼓勵當事人的正向改變，因此發現在不同的重要事件中，發現「讚美」一重要的催化技術。而本研究諮商員與當事人合作的過程中，須先共同理解過去無效模式的內涵，在從例外經驗中，建構與選擇對當事人有效的模式，因此運用較多「差異問句」促發當事人的覺察與改變。在前述探討中發現，本研究中之焦點解決短期諮商代表性技術會組合發揮其功能在一個重要事件的段落中，此可能是造成與過去研究主要促發技術不同的相關因素之一。

另於研究結果發現，在無助益重要事件的段落中，多使用基本晤談技巧，輔以些許焦點解決短期諮商技術，在「訊息與感受在接收表達上有困難」與「反覆」的諮商過程段落中，諮商員明顯運用較多的「假設問句」但在其餘兩項無助益重要事件上，並無明顯使用之焦點解決短期諮商技術。

綜合上述研究整理，發現無助益之重要事件內涵與焦點解決短期諮商技術較難發現明確的關聯性與促發作用，可能與諮商員及當事人關係的進展，以及研究方法和對象的限制有關，亦可能有其餘變項的影響，可做為日後研究繼續深入探討的參考。

伍、研究建議與限制

根據本研究之研究設計、研究結果、研究工具，提出研究建議與限制如下

一、研究設計與方法

1. 增加多元的角度：本研究主要是以當事人之角度認定諮商歷程中的重要事件，因研究者亦擔任諮商員之角色，因此無法自諮商員之角度進行分析。吳芝儀、李奉儒（1995）認為質的資料來源三角測定可增加研究確實性，建議研究重要事件可由諮商師、個案與觀察員來認定重要事件，以增加研究周延性，因此未來研究可以

參考加入諮商員與觀察者的觀點。而本研究之諮商員為同一人，雖使用焦點解決短期諮商做為晤談取向，但是不同諮商員在運用時仍有其獨特性的風格與差異，因此為減少單一諮商員的影響程度，未來研究可考量增加參與研究之諮商員。

2. 研究對象特性：研究者於研究中發現，矯治機構內之非行少年，在機構內之表現與評分均與其刑期縮減有關，因此因應其生活環境與特性，容易有「機構化」現象產生，且年齡越大之少年越容易出現此傾向，易影響研究資料蒐集與諮商關係，且在諮商初期較難建立信任。在日後的研究中，可針對此研究族群之背景資料及生活經驗做更詳盡的認識，並且與少年在正式晤談前做更清楚的釐清、說明，以增進諮商關係與研究過程之進展。

二、研究結果

1. 增加對於重要事件群聚與階段性的深入研究：在本研究中初步可參照焦點解決短期諮商之諮商要素將所發現的有助益重要事件歸類，但未能更深入探討分類間之關聯性以及影響，因此於未來研究中，可更深入探討分類中的重要事件是否亦有群聚以及交互之影響作用。

2. 更細緻化焦點解決短期諮商中重要事件之編碼：本研究中對於焦點解決短期諮商中重要事件之編碼，與學者許維素(2009)之編碼有三項新發現，在研究過程中發現，使用原先編碼會在資料歸類上產生困難，因此當更細緻化定義重要事件，可幫助資料之歸類，亦更貼近當事人之角度脈絡，並清楚的了解對當事人重要之改變機轉。因此建議未來研究可更細緻化重要事件之定義，協助更深入了解重要事件之內涵。

三、對實務工作之建議

1. 瞭解非行少年在焦點解決短期諮商過程中之重要事件，以增進諮商成效：本研究發現「因應困境的無效模式轉變為有效模式」與「正向回饋」為非行少年在焦點解決短期諮商歷程中知覺之有助益性之重要事件，顯示其對於非行少年具有影響力，為較獨特之重要事件。因此諮商員可針對此研究結果，在與非行少年工作之諮商歷程中，善用此改變機轉，以提升非行少年從無效模式到有效模式的轉化、改變

動機以及自信正向的觀點。而其餘重要事件仍有其個別化的意義與價值，本研究發現之豐富的有助益重要事件，可提供給實務工作者在諮商進程中參考。

本研究之無助益重要事件的發現，提醒諮商員在諮商過程中應重視當事人的特質與個別化經驗，非行少年所知覺之無助益重要事件與諮商關係、諮商中語言的表達與接收以及諮商進程有關。在此部分提醒當案主為青少年時，關係的建立即十分不易，對於諮商關係中的責任與界線，需要諮商員耐心與堅定的澄清，並給予當事人適度的時間調適與理解。而諮商員在諮商過程中，也必須對於諮商語言與回饋做適度的調整，並確認當事人的理解以及表達，以達到諮商員與當事人的同步狀態。

參考文獻

- 方家銘(2000)。諮商歷程中重要事件分析研究。國立屏東師院教育心理與輔導研究所碩士論文，未出版，屏東市。
- 石承旻(2009)。非行少年司法轉向安置生活教養經驗之研究。東海大學社會工作學系碩士論文，未出版，臺中市。
- 吳武典(1985)。青少年問題與對策。臺北市：張老師出版社。
- 李玉蟬(2006)。SFBT的基本認識。載於陳秉華、許維素(主編)，焦點解決短期諮商的多元運用(13-25頁)。臺北市：張老師出版社。
- 李慧貞、潘祥齡、周秀姝、陳素惠、許維素(譯)(2006)。建構解決之道的會談：焦點解決短期治療(原作者：D. J. Peter & K. B. Insoo)。臺北市：心理出版社。(原著出版年：2002)
- 何明晃(2006)。非行少年人格特質、父母管教態度與其逃家行為之相關研究。中國文化大學青少年兒童福利所碩士論文，未出版，臺北市。
- 吳芝儀、李奉儒(譯)(1995)。質的評鑑與研究(原作者：Q. P. Michael)。臺北市：桂冠出版社。(原著出版年：1990)
- 法務部(2008)。中華民國97年少年兒童犯罪概況及其分析。臺北市：法務部保護司。
- 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。
- 柳勝國(1999)。一般少年與非行少年自我概念比較。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 段昌明、王麗斐(1993)。諮商過程研究的內容與研究方法分析：美國諮商過程研究的回顧、現況與展望。輔導季刊，29(3)，1-13。

- 翁幸如(2000)。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，臺南市。
- 許維素(1998a)。由開始到結束：焦點解決短期諮商的基本流程。載於陳秉華(主編)，*焦點解決短期心理諮商*(29-34頁)。臺北市：張老師出版社。
- 許維素(1998b)。尋找生命的閃亮：例外架構。載於陳秉華(主編)，*焦點解決短期心理諮商*(57-74頁)。臺北市：張老師出版社。
- 許維素(2002)。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。臺北市：天馬文化事業有限公司。
- 許維素(2004)。焦點短期心理治療。2004諮商心理人員繼續教育夏季班講義，5-21。臺北市：中國輔導學會。
- 許維素(2009)。焦點解決短期治療高助益性重要事件及其諮商技術之初探研究。教育心理學報(諮商實務與訓練專刊)，41，271-294。
- 張曉佩(2004)。敘事治療對非行少年生命故事的解構與重構。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。
- 陳斐娟(1996)。諮商歷程中的重要事件、工作同盟與諮商之分析研究。國立彰化師範大學輔導與諮商研究所博士論文，未出版，彰化市。
- 陳清泉(2001)。焦點解決短期諮商效果之研究－巡迴架構分析法的運用。國立臺灣師範大學輔導與諮商研究所博士論文，未出版，臺北市。
- 陳淑貞(2004)。非行少年依附、解釋風格與自我概念之相關研究。靜宜大學青少年兒童福利研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 陳學堂(2004)。非行少年的家庭知覺之質性研究。國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文，未出版，嘉義市。
- 黃鈺敏(1995)。第一次晤談的諮商結果與發生的重要事件、諮商員的介入及當事人的反應之分析研究。國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系碩士論文，未出版，臺北市。
- 黃富源(2002)。當前我國青少年犯罪原因與對策。國家政論壇，2(4)，81-88。
- 黃麗娟(2007)。焦點解決團體方案對國小憂鬱傾向兒童輔導效果之研究。國立臺南大學教育研究所輔導教學碩士論文，未出版，臺南市。
- 游淑貞(2004)。輔導介入對非行少年不再犯之影響研究。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。
- 葉貞屏(2006)。焦點解決教牧諮商。載於陳秉華、許維素(主編)，*焦點解決短期諮商的多元運用*(283-311頁)。臺北市：張老師出版社。
- 羅豐良(2001)。社會控制對兒童偏差行為影響之研究。中國文化大學兒童福利研究所碩士論文，未出版，臺北市。

- 鄭文烽、吳芝儀(2009)。焦點解決取向團體諮商對國中偏差行為學生之輔導研究。臺灣青少年犯罪防治研究期刊, 1(2), 1-30。
- 謝淑敏(1993)。諮商歷程中的好時機之分析研究。國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系碩士論文, 未出版, 臺北市。
- 謝蕙春(2003)。焦點解決短期諮商對低自尊個案之影響研究。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。
- 蔡惠菁(2005)。當事人在諮商歷程中的重要事件與晤談感受之研究。國立臺中師範學院諮商與教育心理研究所碩士論文, 未出版, 臺中市。
- 蔡漢聰(2009)。非行少年家庭界限與非行行為相關之研究。國立高雄師範大學教育學系碩士論文, 未出版, 高雄市。
- 簡正鎰(2004)。諮商師使用焦點解決短期諮商經驗之改變歷程研究。國立彰化師範大學輔導與諮商研究所博士論文, 未出版, 彰化市。
- De Jong, P., & Berg, I. K. (1998). *Interviewing for solutions*. New York: Pacific Grove.
- De Jong, P. D., & Berg, I. K. (2007). *Interviewing for solutions* (3rd ed.), Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- de Shazer, S. (1985). *Keys to solution in brief therapy*. New York: Norton.
- Dielman, M. B., & Franklin, C. (1998). Brief solution-focused therapy with parents and adolescents with ADHD. *Social Work in Education, 20*(4), 261-268.
- Elliott, R. (1984). A discovery-oriented approach to significant events in psychotherapy: Interpersonal process recall and comprehensive process analysis. In L. Rice & L. Greenberg (Eds.), *Patterns of change* (pp. 249-286). New York: The Guilford Press.
- Elliott, R. (1985). Helpful and unhelpful events in brief counseling interview: An empirical taxonomy. *Journal of Counseling Psychology, 32*, 307-322.
- Franklin, C., Streeter, C. L., Kim, J. S., & Tripodi S. J. (2007). The effectiveness of a solution-focused, public alternative school for dropout prevention and retrieval. *Children and Schools, 29*(3), 133-144.
- Gingerich, W. J. (2000). Solution-focused brief therapy: A review of the outcome research. *Family Process, 39*(4), 477-498.
- Gingerich, W. J., & Wabeke, T. (2001). A solution-focused approach to mental health intervention in school settings. *Children & Schools, 23*(1), 33-47.
- Mahrer, A. R., & Nadler, W. P. (1985). Good moments in psychotherapy: A preliminary review, a list, and some promising research avenues. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 54*, 10-15.
- Martin, J., Martin, W., & Slemon, G. A. (1987). Cognitive mediation in person-centered and rational-emotive therapy. *Journal of Counseling Psychology, 34*, 251-260.

- Marmar, C. R. (1990). Psychotherapy process research: Progress, dilemmas, and future directions. *Journal of Counseling Psychology, 58*, 265-272.
- Marher, A. R., Lawson, K. C., & Stalikeas, A. (1990). Relationships between strength of feeling type of therapy, and occurrence of in-session good moments. *Psychotherapy, 27*(4), 537-541.
- Murphy, J. J. (1997). *Solution-focused counseling in middle and high schools*. Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Newsome, W. S. (2005). The impact of solution-focused brief therapy with at-risk junior high school students. *Children & Schools, 27*(2), 83-90.
- Seagram, B. C. (1997). *The efficacy of solution-focused therapy with young offenders*. Unpublished doctoral dissertation, New York University, New York, Ontario.

附件一：當事人知覺之重要事件訪談大綱

- 一、你覺得這次諮商的過程中主要談論的內容和主題是？
- 二、你覺得談論這些內容主要的目的是？
- 三、諮商的過程中你與諮商員談到哪些段落讓你覺得印象比較深刻？（包含對諮商過程談論的內容有幫助，或對諮商過程有阻礙、及感覺不舒服的段落。）
 - （一）在這個段落中，諮商員詢問了甚麼？或如何反應？
 - （二）請詳細描述這些段落中，你所記得的過程與內容。
 - （三）什麼原因讓你覺得和諮商員談到這些是印象深刻和重要的？
- 四、除了上面的敘述之外，還有你沒有需要補充的？

Analysis on Juvenile Delinquency's Perception of Significant Events in Solution-Focused Counseling Process

Hui-Chu Chan*, Chen-Ping Yeh**

Abstract

The main purpose of this study is to investigate significant events in solution-focused brief counseling (SFBC) for juvenile delinquents. The study is based on two clients who accepted SFBC for nine sessions. After each session, the researcher interviewed the client by using semi-structured interviews. Then the researcher transcribed the contents of the interview and analyzed the interview based on a qualitative approach in a discovery-oriented method. The major findings of the study are listed below:

1. Significant events in SFBC for juvenile delinquents: Helpful significant events in SFBC are divided into eleven categories, and invalid events in SFBC are divided into four categories. Helpful significant events include: exploration of clients' explanation of their problems, feeling understood and accepted, formulation of desired counseling goals, awareness and utilization of exceptions, transformation of negative values into positive values, transformation of invalid patterns into effective patterns, establishment of small, concrete, and attainable counseling goals, clients' comprehension or assessment of their transformation in the counseling process, projection of hopeful and preferred future prospects, positive feedback clients receive from the counselor, integration and application of counseling gains to subsequent life situations. Invalid events including: clients' unwillingness to take responsibilities, failure to meet clients' expectations of

* Psychologist, Student Counseling Service Center, Chung Chou University of Science and Technology

** Associate Professor, Department of Psychology and Counseling, Taipei Municipal University of Education

counseling, difficulty clients have with expressing themselves or accepting counselor's response, and repetition.

2. The SFBC techniques used for significant events counseling process: The study found that significant events are not catalyzed by SFBC techniques entirely, but the contents of significant events are related to SFBC techniques. The study finds that counseling techniques are employed according to specific situations and clients' individual needs. Finally, the study finds that SFBC techniques are more related to helpful significant events and less related to invalid significant events.

Key words: juvenile delinquency, solution-focused brief counseling (SFBC), significant events