

國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系  
教育心理學報，民94，36卷，4期，335—355頁

# 焦點解決短期諮商中關鍵問句的運用與 當事人反應之分析研究\*

周 玉 真

玄奘大學  
應用心理學系

本研究探討諮商師在應用焦點解決短期諮商模式時，運用各類關鍵問句（晤談前／間改變問句、例外問句、假設問句、量尺問句）的語句脈絡，以及當事人對這些問句的反應，以能具體瞭解其間互動的機制為何。本研究取得四位求助中部某社區諮商機構的成年當事人同意參與，與二位精熟SFBC模式的諮商師分別進行四至六次的諮商，並於每次諮商結束後接受訪談，以瞭解當事人在諮商過程中的內在反應。分析21份諮商逐字稿，以及17份訪談逐字稿的內容來回答研究問題。研究結果分別陳述各類關鍵問句的運用，以及當事人反應的情形，並針對實務應用及未來研究提出建議。

**關鍵詞：**焦點解決短期諮商、諮商技巧、諮商歷程、當事人反應

近二十年來，因應實務工作上的人力、當事人的求助型態與需要，以及經濟效益等問題，短期諮商應運而生，並逐漸受到重視（周玉真，民85；Basile, 1996; Lee, 1997）；從許多學者提出各種短期的應用模式，更可顯示短期諮商在諮商專業的領域已佔有一席之地，而且將持續受到注意（Well & Phelps, 1990）。

短期諮商成爲趨勢，不僅各個理論學派發展出以較簡短的時間來處理當事人問題的模式（McLeod, 1993），許多學者亦以折衷的方式來建構短期諮商；其中de Shazer與其同僚受到Milton Erickson、MRI短期治療、策略取向、認知行爲等各種理論觀點的影響，在Brief Family Therapy Center發展出焦點解決短期諮商（Solution-Focused Brief Counseling, 簡稱SFBC），而後隨著de Shazer（1985, 1988, 1991）本人陸續地從其實務經驗中結集如何應用的論述，以及許多學者將焦點解決的概念和處理方式應用在各種不同對象上的探討（例如：Berg, 1994; Berg & Miller, 1992; Corcoran, 1997; Weiner-Davis, de Shazer, & Gingerich, 1987），SFBC已然成爲心理諮商界中最新的應用模式之一（Corcoran, 1997）。

焦點解決，或是以解決爲焦點，是短期諮商的主要特徵之一（Littrell, 1998）。雖然廣義地來說，

---

註：本研究爲國科會補助之專題研究，計畫編號爲NSC 89-2413-H-018-030。

本研究之完成，特別感謝林祺堂先生和顏郁心小姐在研究及行政庶務上的協助。

所有的諮商模式都是以解決當事人的問題為焦點，然而SFBC所發展出來的解決策略有其特有的哲學和信念基礎，如果未解其中原理，就很難區辨以解決為焦點（solution-focused）和以問題為焦點（problem-focused）二者的差異為何。

受到Erickson的影響，SFBC相信每個人都有解決自己問題的資源和能力，深信從當事人所呈現的問題或行為症狀，就可以找出解決和改變的端倪；Erickson也認為一個小小的改變必然會引發其他更大的改變，諮商就從啟動這小改變的發生開始。除了這種相信人有能力解決自己問題，並重視個人的可能性及優長的人本信念之外，建構主義（constructivism）是其另一個重要的哲學基礎。建構主義認為，每個人都在建構自己的經驗和世界；我們的知覺就是我們的現實（our perception is our reality）（Webb, 1999），人的困擾或問題，即在於自己是如何建構個人世界，以及其對問題應有如何解決辦法的認知（何會成、朱志強，民88）。因此，在諮商剛開始時，瞭解當事人所認為的問題是什麼，以及該如何解決的看法是相當重要的。在瞭解當事人如何建構問題和解決方法後，當能有效、快速地予以解構及重新建構。

問題的現實（problem reality）是個人主觀的建構，語言則是建構及表述現實不可或缺的工具（Webb, 1999）；當事人對問題的認知即是受到其如何談論問題的影響（Lawson, 1994）。語言制約現實，也建構出當事人對自身問題或困擾的認知；心理諮商（治療）則是企圖協助當事人，從改變其個人的知覺，最終達成問題解決或增強個人因應能力的一種人際對話過程（Martin, 1994）。

心理諮商是一種談話，SFBC更將之視為一種語言遊戲（a language game）（de Shazer, 1991）；直接把語言當成一個改變的工具。解決取向的學者將諮商師和當事人在諮商過程中的語言互動視為一連串知覺改變的事件（perception-altering events）（Webb, 1999）；諮商師由當事人的描述來瞭解其建構的世界，亦透過語言的運用來協助當事人開創另一種知覺和現實，以能快速解決問題。Webb（1999）強調，要能有效應用解決取向的諮商模式，除了信念上的服膺之外，學習及建立其特有的語言用法（building blocks of language）也是重要的關鍵。

SFBC是協助當事人在最少次的晤談時間內發現解決問題的方法，與一般諮商模式最大的不同，在於它不太去談論問題發生的原因，而是透過一些關鍵的問句（key questions）來協助當事人找出解決之道（何會成、朱志強，民88；Johnson & Miller, 1994; Lee, 1997）；而這些問句，就是用來影響當事人朝解決方向思考和談論的策略和技巧（O'Hanlan & Weiner-Davis, 1989）。

對於如何引領當事人朝解決導向來開展諮商過程，SFBC發展出晤談前和晤談間改變問句（pretreatment/ between-session change questions）、例外問句（exception questions）、假設問句（hypothetical questions）和量尺問句（scaling questions）等語意內容不同的開放式問句；這些問句多以促成當事人能運用自己既有的資源和經驗來解決問題為目的。在應用上，乃是透過新的語言用法，來突破或調整當事人原有的想法、觀念和行為；調整與改變當事人先前既有的知覺，從而增進當事人對問題解決能有一樂觀的期待，並加速在行動上的嘗試和體驗。

基於問句的使用是要協助當事人改變既有的問題知覺，朝解決的方向前進，Berg和Miller（1992）將晤談前改變、例外問句、奇蹟問句、量尺問句和因應問句以「五組有用問句」（five useful questions）稱之（p.70），本研究將晤談前改變加入詢問兩次晤談之間改變的問句；探討晤談前／間改變、例外問句、奇蹟問句和量尺問句等四類問句的使用與效用，並以關鍵問句稱之。以下分別針對各類關鍵問句的應用原理做進一步探討。

#### （一）會談前／間的改變問句

詢問當事人從接案晤談（intake）之後到正式晤談之前，問題有什麼改善，若有，是因為他做了什麼或發生了什麼事情而使得問題不一樣。另外，當事人可能因為做家庭作業或自行嘗試解決方法，而在兩次晤談之間有些改變發生，諮商師也可以加以詢問，從中找出當事人的例外或成功因應的經驗

來加以擴大。

### (二) 例外問句

例外經驗是指問題不呈現，或是問題嚴重性稍微減低的時候。詢問例外經驗的目的，是要由問題沒有發生或不那麼嚴重的時刻，找出當事人引發例外經驗的行為，其後鼓勵當事人再次應用，因而使問題出現的機會減少，或困擾的程度減低。探討當事人過去的成功經驗，可以使當事人充滿力量，並提醒自己具有解決問題的能力。

### (三) 假設問句

又稱奇蹟問句 (miracle questions)，目的在協助澄清當事人的期待和目標，並且引導當事人探討問題、衝突或困擾不再影響他時的情境，而當事人可以做的努力和改善是什麼；引導當事人朝向未來的目標努力，並藉此開展當事人的視野與認知。

### (四) 量尺問句

以1到10的十點量尺為基礎，量化當事人所期待的目標、進步的狀況、解決問題的動機和信心、個人情緒狀態、與他人的關係、預期未來的進展等，以具體化當事人所描述的內容。通常1代表最不好，10代表最好的狀況。當事人的主觀評估，也可以反映出其個人的知覺經驗。

在上述各類關鍵問句的運用上，Skidmore (1993) 研究發現，大多數的諮商師認為假設問句最具治療效用，量尺問句最常被使用，而且是評估當事人進步的最好方法，例外問句確實能引導當事人想到問題沒有發生的經驗，並能由此開始產生改變，至於晤談前的改變，則是最難使用、最少效用的問法。Weiner-Davis 等人 (1987) 的研究則發現，在第一次晤談中約有 66% 的當事人表示有晤談前的改變，Lawson (1994) 則發現有 59.7% 的比例，而且比沒有晤談前改變發生的當事人，其諮商目標確實能較快達成。Nau 和 Shilts (2000) 在探討奇蹟問句使用時機的研究中發現，諮商師要能與當事人建立良好的諮商關係，才能協助當事人順利進入奇蹟問句的有效互動過程，而且需要在例外問句的脈絡中使用方能產生應有的效用；換言之，如果當事人無法找到過去的例外經驗，也較難想像出未來問題不再發生的情境。Nau 和 Shilts (2000) 因此建議，諮商師應當加倍努力地進入當事人的知覺現實、探討當事人的語言習慣，並開啓過去例外經驗存在的意象，以能引導當事人朝未來問題解決的方向邁進。有關各類問句的使用與效用，學者們多是以諮商師的角度來論述，然而對當事人產生如何的影響，則尚未有研究上的探討和瞭解 (Rita, 1996)。諮商是諮商師與當事人二人的互動過程，當事人對各關鍵問句的反應如何，自然也是探查的重點，以能對 SFBC 問句的效用有更豐實的瞭解。

綜合上述，本研究主要探討 SFBC 的關鍵問句對當事人的影響為何，試圖瞭解在完整的 SFBC 過程中，諮商師運用各類關鍵問句，以及當事人口語反應的脈絡，並以事後訪談的方式，詢問當事人對這些問句的內在反應和感受，做為瞭解這些問句產生如何效用之依據。依此，本研究想探討諮商師在應用焦點解決短期諮商模式時，使用各關鍵問句的脈絡為何？以及當事人對各關鍵問句的反應為何？兩方面的問題。透過實際分析諮商師運用關鍵問句，以及當事人反應二者之間的關係，對焦點解決短期諮商模式的改變內涵能有更詳實的瞭解，亦可提供諮商師教育訓練之具體參考。

## 一、名詞解釋

### (一) 關鍵問句

本研究所指關鍵問句，是諮商師使用 SFBC 的特有問句，包括晤談前／間改變問句、例外問句、假設問句和量尺問句等四類問句。

### (二) 當事人反應

本研究所指當事人反應，是指當事人在以各關鍵問句為主軸的前後完整語意段落的口語反應內容，以及在諮商之後的訪談中所表述的內在想法和感受，用以瞭解該問句對當事人的影響為何。

## 方 法

### 一、研究對象

#### (一) 諮商師

考慮應用SFBC能力的問題，茲邀請二位以短期諮商為主要諮商取向的諮商心理學博士擔任，以能在諮商情境中確實操作SFBC過程及其中的關鍵問句。二位諮商師皆在大專校院諮商相關科系從事諮商專業科目之教學，近年來對短期諮商多所鑽研，除了在諮商實務工作中應用SFBC模式之外，亦分別有多次設計暨帶領SFBC工作坊或團體的經驗，對於SFBC的運用相當精熟。

#### (二) 當事人

本研究茲以求助中部某社區心理諮商機構之當事人為對象，取得四位當事人同意參與本研究的進行，分別與二位諮商師進行四至六次的完整諮商。五位當事人的背景資料如表1：

表1 當事人背景資料

CL代號	性別	年齡	學歷	職業	婚姻	主要問題	CO代號
A	女	34	高中	工	已婚	親子教養	A (男)
B	女	44	大學	家管	已婚	親子教養	A
C	男	26	高職	工	離婚	離婚事件	B (女)
D	女	36	高職	商	離婚	感情與親子	A

上述當事人的選取，乃考慮下列兩點：

1. 訪談的進行，除了需要當事人的時間能夠配合之外，亦需要有意願開放自己在諮商過程中的經驗和知覺、願意接受錄音，以及能夠用口語表達個人經驗等條件。
2. 為減少因當事人求助問題及處遇方式之差異所產生的混淆，茲以尋求個別諮商之18歲以上成年當事人為邀請對象。

### 二、研究工具

#### (一) 關鍵問句流程記錄及內容摘要表

為方便訪員觀察記錄，茲設計一記錄表供其使用。記錄表格式摘錄如表2：

表2 關鍵問句及當事人反應摘要記錄表

時間	問句類別	諮商師語句	當事人口語反應
	<input type="checkbox"/> 晤談前／間的改變		
	<input type="checkbox"/> 例外		
	<input type="checkbox"/> 假設		
	<input type="checkbox"/> 量尺		

#### (二) 訪談大綱

當事人內在反應的資料是由訪談取得，訪談大綱的內容為：

1. 現在想起來，在上次和x老師進行的談話中，有沒有什麼讓您印象深刻的地方？
2. 在上次的諮商過程中，x老師問您\_\_\_\_（問句內容），您的回答是\_\_\_\_（當事人當時的口語內

容)。在諮商師問您這句話的時候，您的感覺是什麼？有此感覺的理由是什麼？（依問句出現的時序來詢問，如果當事人對某些問句覺得印象深刻，訪員也可依此展開問句一反應的詢問。）

3. 整體而言，上次的諮商對您的影響是什麼？

### （三）觀察暨訪談人員

除了訪談大綱之外，訪談人員對諮商過程的觀察與分析是否具體詳實，以及訪談時的態度和技巧，都是影響當事人如何提供經驗資料的重要影響因素。本研究徵得三位對短期諮商和SFBC有所學習的諮商輔導碩、博士班研究生擔任訪員。為建立良好的訪談關係，每位當事人都是與同一位訪員進行訪談。在進行資料蒐集之前，參與二次的訪員訓練，訓練的內容包括：

1. 瞭解與熟悉SFBC所使用的關鍵問句，以及各類關鍵問句的不同口語型式。此部份乃提供訪員相關資料，經由閱讀書面資料，以及從預備性諮商所得到的諮商對話逐字稿來加以討論與瞭解，以能增進觀察與語句分析能力。

2. 熟悉錄影及錄音設備的操作，並做實地的觀察與記錄。

3. 熟悉訪談大綱及模擬訪談流程。

## 三、實施程序與步驟

本研究執行過程，依序如下：

- （一）取得諮商機構同意研究之進行，提供研究場地及個案。
  - （二）文獻蒐集與分析，整理出各關鍵問句使用原理等書面資料。
  - （三）編擬相關工具（研究說明與同意函、訪談大綱、訪員訓練資料等）。
  - （四）進行預備性諮商及訪談，形成訪員訓練材料、確立訪談大綱與流程。
  - （五）招募觀察暨訪談人員，進行訪員訓練。
  - （六）邀請當事人同意參與。
  - （七）實地進行SFBC諮商，訪員並於觀察室中進行觀察記錄。
  - （八）謄寫諮商過程逐字稿。
  - （九）分析諮商過程逐字稿。由研究者與訪員分別評析逐字稿中諮商員所使用的關鍵問句類別，而後進行討論，得到一致的歸類。
  - （十）進行訪談。訪員依分析逐字稿所得的關鍵問句語意段落逐一詢問。
- 上述步驟（七）至（十），依「第一次諮商→訪談+第二次諮商→．．．→訪談+最後一次諮商」的流程進行，當事人在每一次的訪談結束後稍作休息，再進行該次的諮商，兩次諮商的間隔為一個星期。依此設計，共進行21次的諮商及17次的訪談。最後一次的訪談，因無法取得其中兩位當事人同意在諮商結束後一星期出席參與（一位因公公住院，一位因事業出國），所以一致去除最後一次諮商的訪談。
- （十一）謄寫訪談逐字稿。
  - （十二）資料分析。

## 四、資料分析

本研究是以關鍵問句為主軸的完整語意段落做為分析的內容，由諮商過程逐字稿中找到對應的段落，從中瞭解諮商師在應用SFBC模式時使用不同類型關鍵問句，以及當事人口語反應的互動脈絡。有關知覺的正確與否，則以當事人在諮商過程中能否跟隨諮商師的問句來回應做判別。

資料的一致性分析部分，諮商逐字稿是在整個研究完成之後，研究者另與一熟悉SFBC的博士生分別進行編碼，從最前三份的逐字稿分析中得到的整體一致性係數為.86，其中又以量尺問句的一致

性為最高，晤談前／間的問句則多因詢問的語句內容在時間點上有不明確處，在一致性分析上有較多歧異的判斷。在形成共識後，研究者與協同編碼者共同完成所有逐字稿的分析，並就分析內容和結果逐份討論。

在當事人內在反應部分，茲以訪談逐字稿中，當事人針對口語反應中的「有、無」的回答所反應出來的內在想法和感受為分析重點，是由研究者依諮商逐字稿中的各問句脈絡，找到相對應的當事人反應來做資料的整理。

## 結 果

### 一、各關鍵問句的整體使用情形

經分析四位當事人共 21 份的諮商逐字稿內容，各關鍵問句使用數量的情形如表 3：

表 3 各關鍵問句使用次數及比例

CL	晤談次數	晤談前／間	例外問句	假設問句	量尺問句	問句總計
A	4	1 (3.2%)	6 (19.4%)	15 (48.4%)	9 (29%)	31
B	6	5 (10%)	13 (26%)	21 (42%)	11 (22%)	50
C	6	4 (13.8%)	7 (24.1%)	2 (6.9%)	16 (55.2%)	29
D	5	4 (14.8%)	6 (22.2%)	14 (51.9%)	3 (11.1%)	27
總計	21	14	32	52	39	137
百分比		10.2	23.4	38.0	28.5	

由表 3 內容可得以下結果：

(一) 各類關鍵問句在不同當事人的諮商過程中所使用的比例各有不同，但大多集中在假設 (38%)、量尺 (28.5%) 和例外 (23.4%) 等三類，相對來看，晤談前和晤談間的詢問則顯著減少。

(二) 在 21 次的晤談次數當中，應至少有 21 次的晤談前和晤談間改變問句，然而實際分析只有 14 句，其中又以 CO-A 和 CL-A 的 1 次為最少。

(三) 兩位諮商師在問句類別的使用數量上呈現差異；亦即，CO-A 在與 A、B、D 三位當事人的諮商當中，都是假設問句使用的比例最高，依次佔總問句的 48.4%、42% 和 51.9%，在 CO-B 與 CL-C 的諮商中則以量尺問句的使用比例 55.2% 最高，假設問句只佔 6.9%。

(四) 各類關鍵問句在單次諮商及整個諮商歷程的使用並沒有漸次增多或減少，問句總數也沒有因為晤談次數的增加而一致增加的情形，以及二位諮商師與四位當事人的諮商過程並沒有一致使用問句類型的情形來看，各類關鍵問句的使用會受到諮商師、當事人，以及問題焦點等因素的影響而有個別差異的情形。

### 二、諮商師使用各關鍵問句與當事人的反應

本研究分別將各類關鍵問句，依 CO 開始使用問句的前後對話內容找出使用時機，並將相近的使用時機分成一個脈絡。經分析四類、137 句的關鍵問句，共可分成 20 個問句脈絡。由於篇幅限制，以下乃分別針對各類問句，先呈現 CO 和 CL 口語互動的脈絡，而後在當事人反應部分，則直接歸納呈現 21 次的諮商逐字稿和 17 次訪談逐字稿的分析結果，不另舉述 CL 的口語及訪談內容。

### (一) 晤談前／間改變問句

#### 1. 諮商師使用脈絡

經分析 14 句晤談前／間的改變問句，可分為三種不同的脈絡，以下分別陳述，並呈現對話內容做為瞭解。語句的代號，以 COA-D1-03 為例，是指諮商師 A 在與當事人 D 的第一次晤談的第三段對話，B2-06 則是指當事人 B 在第二次晤談的第六段對話。

(1) 單次晤談剛開始時，CL 主動提到從接案 (intake) 或上次晤談到現在，自己的情緒有所轉變，CO 以晤談前／間改變問句詢問改變的原因，例如：

「你剛剛提到你今天來情緒已經比較穩定了…那我現在比較想瞭解的就是，你從上次 (intake) 的比較不穩定，到今天來說比較穩定，發生了什麼事情了？」(COA-D1-03)

(2) 在第二次，以及之後的晤談剛開始時，CO 以晤談間改變問句詢問執行家庭作業時有無好的經驗，以及在和前次晤談之間有沒有發生好的狀況，當 CL 提到有好的經驗發生時，CO 繼續詢問 CL 做了什麼而使得狀況不同，並且把改變歸因於 CL 本身的改變，或是直接給予 CL 鼓勵和支持；如果 CL 表示並沒有改變發生，CO 則表達同理與接納 CL 當下的混亂情緒，例如：

a. 「……我們上次談了一次嘛，今天是來第二次，上回的功課回去後怎麼樣？」(COA-B2-06)

「我覺得我是有照這樣子稍微給它實行一下，結果孩子的反應還不錯啦，他不會說很，(笑)，就是脾氣怎麼變得比較好，會跟你跟你這樣有說有笑這樣子。」(B2-06)

「妳做了什麼？所以你今天會講這樣的話？」(COA-B2-07)

「我覺得好像說，我盡量就是聽他跟我講，講說要玩還是什麼的，要先玩的話，我就說好啊，那你就是先寫什麼東西寫完，然後媽媽再陪你玩個五分鐘、十分鐘，這樣子，他就會很高興，就是自己就會寫得很好。」(B2-07)

b. 「…這一個禮拜裡面，有沒有發生什麼好的事情？不一樣的事情？」(COB-C2-06)

「沒有耶！你叫我要找一天好睡一點，真的我去試，躺著都睡不著，(COB：這樣喔) 嗯，真的不知道要怎麼辦？」(C2-07)

c. 「……有沒有，這個禮拜有沒有做一些什麼事情讓自己好一點？」(COB-C4-05)

「有啊！」(C4-05)

「是什麼？」(COB-C4-06)

「很多啊，像我酒我也三天沒喝了。」(C4-06)

「哇喔！很好很好。」(COB-C4-07)

「對啊，都在家陪小孩，這三天，和小孩也覺得蠻有趣的。」(C4-06)

(3) 在中間次數的晤談和最後一次的晤談中，CO 以晤談間改變問句，主動詢問 CL 多次晤談以來的收穫和學習。CL 多提到自己在諮商前後的行為改變；若 CL 回應的是感受的不同，CO 會進一步詢問是因為 CL 做了什麼而讓感受不同。對於 CL 的改變，CO 或是肯定地反映 CL 的行為差異，或是以關係問句詢問有誰發現 CL 已有的改變，例如：

a. 「……我們前面談了三次，三次喔，妳可不可以先說說看，妳有沒有什麼不一樣？」(COA-A4-01)

「…這大概有一個月的時間，我覺得來跟你談了以後，我的情緒上有幫助，就是我會把事情看慢一點，沒有那麼急，就是…。」(A4-01)

b. 「…在這個禮拜裡面，包括前兩個禮拜，妳覺得在我們談話以後，妳最大的一個收穫，在親子關係裡面最大的一個收穫是什麼？」(COA-B3-27)

「可能是跟他溝通上的口氣……，我現在都比較，就是他講什麼我就先聽他講完，然後我

再跟他溝通這樣子，然後在口氣上，不要說，不要用一些反面的。」(B3-27)

## 2. 當事人反應

### (1) 口語反應

在ABCD四位CL的諮商過程中，除了CL-D有二次沒有正確知覺諮商師問句的口語反應之外，CL-D在第三次之後，以及其他三位CL都可以有正確的知覺，口語反應的內容則多是提出自己做了什麼而讓情形有所不同，或是提到自己曾嘗試做什麼但並不成功。對於前者，CO會反映CL前後行為的差異和改變、擴大及肯定因CL的努力而得的好經驗；對於覺得自己做得不好、沒有改變的反應，CO則多予以同理和情緒處理。

### (2) 內在想法和感受

當CL提到自己有做了什麼而讓事情有點不同的敘述時，CL自己會覺得很高興；因為自己的改變而讓孩子有點改變，覺得很窩心(B6)。而當改變的預期落空時，CL易覺得失望(C2, E2)。CL-C在第二次和第四次諮商時的口語反應不同，其內在的感受也有很大的差異；第二次時因沒有進展而覺得自責，第四次時則因為有好的經驗發生而覺得自己有進步，覺得整個星期來過得比較有意義。事實上，CL-C在第五次和第六次晤談，對於CO-B詢問兩週之間有什麼不同時，也都持續的反應出有正向的改變，也表示自己的心情愈來愈輕鬆。

## (二) 例外問句

### 1. 諮商師使用脈絡

經分析32句例外問句，可分為六種不同的脈絡，分述如下：

(1) 當CL以「每天」、「總是」、「都沒有」的字眼來敘述問題時，CO會順著CL的口語習慣，以全部否定的問句方式詢問CL過去有無例外經驗，試圖找出例外的狀況。CL可能直接提出例外經驗，CO繼而探討此例外經驗發生的原因；CL也可能回應沒有例外，此時CO改以正向方式詢問有無例外經驗，CO仍表示想不出有例外經驗。例如：

a. 「所以這禮拜，你說，這禮拜都沒有一天沒喝酒的？」(COB-C2-27)

「有啊。」(C2-28)

「嗯，是哪一天沒喝酒？」(COB-C2-28)

「昨天晚上啊。」(C2-28)

b. 「…妳說妳都沒有那種…很能夠包容，一直都是這樣子的嗎？」(COA-A1-11)

「嘿嘿嘿，所以我就覺得這樣子對…我知道我孩子無形中我傷害他很深，我這樣子會影響到他的人際關係(聲音哽咽)，所以我想說我會來到這裡，這樣子。」(A1-11)

「…妳所謂的一直這樣的，在這樣的一直裡面，會不會有什麼時候，其實，妳嘗試著去做一些包容的事情，有沒有，說說看好不好？」(COA-A1-12)

「嗯，…很少，我可以講說很少，嘿，有一次……，幾乎好像沒有，我現在一時之間也想不太出來，我一時……你這樣問我，我一時之間還沒辦法想到。」(A1-12)

(2) CO直接以例外問句詢問CL實施家庭作業的情形，若CL提出有正向的例外經驗發生，CO會繼而擴大這個正向經驗，例如：

「這禮拜有哪一天沒有喝酒嗎？」(COB-C3-08)

「有。」(C3-08)

「那天是發生了什麼好事情了？」(COB-C3-09)

「沒有啊，那天我就也累累的，孩子又要和我一起睡，啊我就叫她們講故事(CO：叫她們講故事給你聽哦)，嘿，對。她們兩個很會講，很會編，講講，那晚真的很好睡，好睡很多，比較輕鬆，嘿啊。」(C3-09)



(3) 從之前的晤談中已確定問題已有改變，然而CL卻又認為沒有太多改變時，CO以例外問句引導CL知覺其間的差異，例如：

「覺得衝突的方式跟以前還是一個樣子的嗎？」(COA-B5-08)

「比較少，爭執會比較少，但是有爭執的話，就變成他比較固執己見，就是我說這樣就這樣，他認為這樣就這樣，……，」(B5-08)

「所以，這種情形以前有發生對不對(B：對)，但是妳處理的方式現在跟以前會有些不一樣？」(COA-B5-09)

「我就比較照他的意思……，我是現在就是比較讓，先聽他講完啦，然後再跟他講說不可以這樣，……」(B5-09)

(4) 當CL詢問CO要如何做，尋求CO的建議時，CO以肯定CL過去曾有例外的成功處理經驗來詢問，CL提出例外經驗，例如：

「那下一要怎麼做呢？」(A2-24)

「…我們從過去的生活經驗來找答案好了…也許妳過去都有做過一些事情，很片斷的，很偶爾的一個事情，那這些事情會使得妳當時處理孩子的問題情況變得比較好。我不曉得妳有沒有這樣的經驗，我們盡力來回想。」(COA-A2-25)

「嗯，你是說我對孩子……？」(A2-25)

「就是過去，妳有時候碰到類似的情境，比方說功課沒有做好啊，彈琴不認真啊，或者坐馬桶坐得那麼久啊，像這些事情，妳的反應都是很生氣？」(COA-A2-26)

「偶而不會，有時候，比如說……，其實我都是早上對他們特別好，早上他們要出門了，我去上班他們去上學，我就是那時候，我就會對他們很好，就會替他們站在他們的立場，我會跟他們說我知道學琴很辛苦……。」(A2-25)

(5) 當CO直接指導CL如何做，CL也同意採納CO的建議時，CO接著以例外問句詢問CL過去有無採用類似方法的成功經驗，CL也能提出自己的例外經驗，例如：

「以前妳有沒有過類似這樣的經驗過？」(COA-B3-74)

CL-B回答過去的成功經驗之後，

「……這就是正面的話，妳以前果然也說過(B：對)，所以聽起來其實妳也說過這種話，你也發現它很有效用。」(COA-B3-77)

(6) CO先前使用假設問句詢問CL可能發生的狀況，CL也表示如果該狀況發生會有何不同，CO繼而以例外問句詢問過去有無類似的狀況發生，CL表示過去沒有這種例外的經驗，例如：

「對啊，如果他朋友來，看到他這麼亂的話，哈，如果當面這樣子給他笑，還是怎樣的話，他可能就會有改變(笑)。」(B2-84)

「哦，這也是，這個，像這種事情以前發生過嗎？」(COA-B2-85)

「沒有啊。」(B2-85)

## 2. 當事人反應

### (1) 口語反應

除了CL-D在第一次諮商時沒有正確知覺的口語反應之外，其餘CL均能做出正確知覺的反應。當CL有提出例外經驗時，CO會繼以探討例外經驗發生的原因，並且肯定及鼓勵CL可以擴大這個例外經驗；當CL表示沒有例外經驗時，CO可能會改換詢問的方式，好讓CL更清楚問題，或是結束例外問句的使用。值得注意的是，CL對例外問句的口語內容上，有下列較多個別差異的狀況：

a. 當CL-A以全部否定的方式在敘述問題時，可能因為深陷自責的情緒當中而無法引發其例外經驗的陳述，其回答都是肯定的沒有，不然就是在簡短描述曾經有的例外經驗之後，馬上自行解釋原

因，或加以「可是」的冗長敘述，CO-A則因同理其感受而失卻前述一小部分例外經驗的資訊。

b. CL-C對於全部否定式的例外問句有較正確知覺的反應，應是與其習慣用否定的方式來陳述自己目前的言行有關，而當COB以誇張的全部否定方式詢問時，可有效引發其反駁的反應，由此找出其漸進的改變脈絡。

c. COA因應CL-D的冗長敘述的反應特性，改以封閉式問句的句型來詢問，確實可有效減短CL-D的無正確知覺的陳述，也可協助CL-D聚焦在當時晤談的主題上。

### (2) 內在想法和感受

CL對例外問句的反應呈現出較多個別差異情形，下面分述個別CL的狀況：

a. 當CL-A回答出例外經驗時，會覺得很高興、很輕鬆，覺得跟自己的挑戰成功；但是當回答不出來的時候，又會覺得很氣餒、自責。情緒反應呈現兩極的情形。

b. CL-B多次被詢問孩子的例外行為，雖然CL-B多表示孩子有表現較好的時候，但是在心裡上認為他做得好是應該的、正常的，問題就在於他為什麼會做不好；此一內在的反應與CO想透過例外問句找出當時孩子為什麼可以做得不錯的語句相左，也因而減損了當時使用例外問句的效用。

c. CL-C在前後二次不同的諮商過程中，對於例外問句的口語和內在反應都不相同。在前一次的諮商中，CL-C表示自己沒有一天不喝酒，其內在的想法是即使是有不喝，也不是因為自己努力的關係，所以覺得有些自責，聽到CO說他很不錯時，感覺不好意思，覺得自己沒有CO想得那麼好；而在後一次的諮商中，因為有確實做到自我控制和改變，所以回答起來也較有信心，感覺也不錯。CL-C也在訪談中表示，CO前一次的反應讓他覺得自己要做到老師的期待，所以也努力看自己能不能儘量有哪一天能不喝就不要喝那種想法。

d. CL-D在回答例外問句時，大多是在未有正確知覺的狀態下，依其在訪談中的資料來瞭解可能原因，CL-D表示沒有人問過這樣的問題，所以當下要很努力的想、自己當時想著自己關心的事情、當回想起以前的經驗時，會有一些美好的回憶出現，情緒會受到較大的衝擊等。

### (三) 假設問句

#### 1. 諮商師使用脈絡

經分析52句假設問句，分為五種不同的脈絡，分述如下：

(1) 在單次晤談剛開始時，CO以假設問句來詢問諮商目標，或是在CL陳述某個議題之後，CO以假設問句來詢問CL對此議題的處理期待為何，例如：

a. 「……我剛剛請教妳的是，妳希望我們這個談話結束以後，妳的問題會變成一個什麼樣子？」(COA-D1-09)

「也就是說妳給妳自己未來，在接受我們這樣的一個談話之後，那妳心中的一些疑惑，或是妳的想法，它能夠變成一個什麼樣子？」(COA-D1-10)

b. 「那妳期待妳和他的關係將來能夠從現在跨到一個什麼樣的情境裡面去？我們先說最後，不管中間發生什麼事，那妳期待最後會出現一個什麼樣的結局呢？」(COA-D2-21)

「……所以妳剛才會講妳要去想清楚，……妳希望最後你們兩個的結局是，妳期待怎樣的結局出現呢？」(COA-D2-24)

(2) 在CL談出所期待的結果或目標之後，CO以假設問句詢問CL在所期待的情形發生時，是因為CL做了什麼改變所致，CL可能直接回應出自己做了什麼而致使假設情形發生，也可能需要CO持續以假設問句詢問方能回應出來，當CL表示想不出來時，可能尋求CO協助，也可能以過去的例外經驗來回答，例如：

a. 「……我在家樂福看到你們三個坐在那裡，你會怎麼做而讓我覺得你們雖然離婚了，可是還是很好的朋友這樣？你覺得你要怎麼做我才會看到這樣的景象？」(COB-C2-133)

「我想要先讓我自己的生活已經過得很快樂啊，我不會一直去想到說…。」(C2-134)

- b. 「……任何一次妳碰到類似的問題，妳心裡也許可以出現這樣子的一個自己問自己的想法 (A：哼)，譬如妳說妳兩個孩子會有習慣性的鬥嘴，那妳說我可以做什麼事情他們不會鬥嘴？我可以做什麼事情，或是我可以讓他們在吃完飯，兄妹相處的那個情境，可以有怎樣的一個變化，使他們不必依靠鬥嘴，也能夠很愉快的在一起？」(COA-A4-56)

「你能不能幫我想？」(A4-56)

- c. 「……我們假設妳做了什麼事情，結果會使妳孩子很願意聽媽媽的話，他也很願意把功課做好、穿衣服吃飯，……所以我們強調的是，媽媽到底做了什麼，所以孩子會出現一個妳所喜歡的行為？但不是妳順著他，不是順著他。」(COA-B2-22)

「我知道… (聲音微弱) (停頓七秒)，我覺得是如果陪著他玩，陪著他玩的話 (笑)，玩一玩他就會很用功，對。」(B2-22)

(3) 當CO使用例外問句，CL無法提出例外經驗時，CO會轉而運用假設問句詢問事情如果能有不同的可能原因，CL可能陳述自己可以做什麼事情而使得事情有所不同，也可能陳述過去的成功經驗，例如：

- a. 「那不然我們反過來瞭解一下好了，如果妳覺得跟妳女兒在一起會變的比較自在，……，假如有一天妳能夠感受到跟女兒相處出現一種做媽媽的那種感覺，一種好媽媽的感覺，那有可能是因為妳做了什麼？那種好媽媽的感覺就出現了。」(COA-D3-60)

- b. 「好，沒關係，那我們換一個方式來想，如果他能夠放學回來…，能夠把房間整理乾淨，如果的話，如果，他回來能夠這樣做好，那是因為妳在他身上或在妳身上發生了什麼改變？」(COA-B2-78)

「那我們這樣子來想，如果有一天，下面我們從一個非常奇蹟的角度來看，有一天他放學回家，妳什麼話也不說，奇蹟發生了，你的孩子居然會把衣服掛起來，妳覺得是出現了什麼事，讓他會把衣服掛起來？」(COA-B2-81)

(4) 經由量尺問句詢問出CL評估的目標分數之後，CO透過假設問句來詢問可以達成目標分數的做法，CL可能回應出可行方法，也可能回應出過去的處理方式，例如：

「所以現在假設妳已進步到六分，差不多，那我們還是有些，還是有進步的空間嘛，所以妳要不要想看看說，如果我們今天回去我們可以讓孩子改變的更好，到達妳上次說的八分的位置，有什麼還可以做的？」(COA-B6-11)

「有什麼還可以做的，要比較具體的獎勵他，或是稱讚他，他才會感覺到。」(B6-11)

「那除了這個方法之外，妳還有想到什麼辦法，可以從六分到八分的？」(COA-B6-17)

(5) CO先行提出循環互動的解釋，之後則以假設問句詢問CL可以做些什麼事情來打破原先的循環，例如：

「……，如果這樣一成不變的戲碼每天都必須上演一次，第一個，任誰都會覺得這樣的一個生活是無效的，是很累的，是不是 (A：嗯哼)，第二個，妳有沒有想過這樣一個不變的形式，是造成妳問題的來源，那如果不用這樣子的一個生活方式，比方說我們做一些改變…，如果妳們的生活方式能夠做一些改變，做一些跟以前不一樣的，妳覺得會有什麼樣的變化？」(COA-A2-31)

## 2. 當事人反應

### (1) 口語反應

a. CL-A,CL-B和CL-D都有以例外成功經驗來反應CO假設問句的情形，而使得CO再改以例外經驗來詢問，或是針對CL所提成功經驗做強化的反應。

b. CL-A 和 CL-B 對假設問句有類似的反應，概兩人的問題皆為親子教養，而長期與孩子互動所形成的循環模式使得她們較難跳脫問題情境，也很難想像未來情境會有可能不同，亦與其個人特質有關。CL-A 無法想像兒子會有可能改變，也不敢嘗試不同的做法，大多數的反應也比較是想不出來那個假設結果如何發生，並會轉而尋求 CO 的指導與建議。CL-B 多以習慣性的互動方式和過程來想像情境的結果，很難有其他可能性的思考，COA 也適時的示範如何和孩子互動的方式，具體教導 CL-B 如何做一小步不一樣的改變。

#### (2) 內在想法和感受

a. 當 CO 所提的假設情境不被 CL 認為可行或可能時，CL 心裡多是想著對方怎麼可能改變，但是因為又不覺得對方可以改變，所以又循環回到不可能的想法上，難於突破舊有經驗的限制，在知覺上也難於轉變。

b. 當 CO 詢問 CL 可以有什麼改變而可以使得對方不一樣時，CL-A 和 CL-B 會因為覺得沒有辦法做到而覺得自己很糟糕。CL-B 表示自己聽得懂，但又不知道要說什麼，當時腦袋空空的，因而感到不好意思。

#### (四) 量尺問句

##### 1. 諮商師使用脈絡

經分析 39 句假設問句，分為六種不同的脈絡，分述如下：

(1) 在第一次晤談當中，CO 針對 CL 所提出的問題，以量尺問句詢問晤談的焦點或目標，CL 回應出分數，CO 再以量尺問句具體化 CL 所說期望狀況的分數為何，例如：

a. 「……所以，聽到現在這樣子，我聽到的是…，大概包括這三個主題，那我不曉得哪一個問題妳覺得對妳影響比較大的，……，那如果妳給它們打分數好了，妳分別給它們一個分數，一到十，十分是很滿意，一分是非常不滿意，妳會分別給多少分？」(COA-A1-21)

「我大概都給四分。」(A1-21)

b. 「……現在我們還有十分可以喘息的力氣，啊我們希望會復原嘛，可以慢慢的前進 (C：對啊，我就是很希望說那樣)，對啊，人生的經歷不可能馬上就一百分，啊你希望說你會進步到幾分？」(COB-C1-62)

「這個，我沒辦法跟妳說，我只是… (描述近來的生活狀況)…」(C1-62)

「當然我是希望，我最希望的就是我有辦法自己站起來。」(C1-74)

「是啊，站起來差不多有幾分？你覺得幾分可以让你站得比較直？」(COB-C1-74)

「60 分算及格嘛，……，那當然也是要走到及格。」(C1-75)

「所以我們現在有一個目標，可以讓我們慢慢去感覺自己是不是更有力量一點，對不對？」

(COB-C1-75)

(2) 當 CL 表達出負向自我敘述或情緒狀態時，CO 以量尺問句量化 CL 所期待的目標分數或現在的情況，例如：

a. 「…為什麼我都沒有辦法去包容我的孩子，還有我常常用那種…」(A2-41)

「……我們現在一起來想，假設現在妳前面有一把量尺，一分到十分，一分表示很不好，那十分就是很好的一個狀況，妳給妳自己打個分數，對於那些妳想改善自己的東西，打一個分數，大概會是幾分？」(COA-A2-42)

b. 「……那我上次問你說你要進步到幾分你才滿意嘛，上次我們有說到及格，那不管有沒有及格，現在你覺得你自己幾分，在整個離婚後的情緒狀況來講？」(COB-C3-37)

「……我覺得我還是那個分數，我不敢說自己什麼分數，到現在這樣，好像沒有進展的感覺，因為我還會一直在乎…… (談及對太太提離婚一事的憤怒)。」(C1-37)

(3) CO從例外經驗中，以量尺問句詢問CL會再次嘗試這個過去成功做法的可能性，例如：

a. 「…如果去試試看這樣子的一個做法，你的可能性是多少？有多少百分比可以做得到？」  
(COA-B1-48)

「百分之七十。……因為我也覺得，他也覺得我每次就是找他錯的地方，啊我都沒有找他對的地方，我想我可以從這邊做起。」(B1-48)

b. 「…把這個過去成功的經驗，在現在再重新做一遍，妳覺得妳孩子會不會比較喜歡？  
(B：應該是會)，應該會，所以妳要不要試試看？可不可以做做看？(B：可以啊)，能做到百分之多少？」(COA-B2-71)

「百分之五十吧，應該是可以啦，我如果一個禮拜抽空，抽個時間……。」(B2-71)

(4) CO以量尺問句詢問CL已有的進步，CO也會進一步詢問分數差距的正向改變為何，並予鼓勵和肯定，例如：

a. 「…我們談了三次到現在，不管怎麼樣，妳要不要說說看，妳現在大概在幾分的位子了？十分是最滿意的，一分是最糟糕的。」(COA-A3-37)

「大概五、六分。」(A3-38)

「現在已經有五、六分了，在妳第一次來談時是幾分？」(COA-A3-38)

「嗯，兩三分吧。」(A3-39)

「…那妳覺得我們從二、三分，現在已經跨到五、六分，那妳自己最大的改變是什麼？」  
(COA-A3-39)

b. 「…你在當爸爸的角色上，一分跟十分來講，本來我不知道你會打幾分，那你覺得現在這個爸爸的角色是幾分？」(COB-C3-139)

「一分到十分喔，較早是一分(台語)，啊現在兩分而已。」(C2-139)

「喔，進步一分就變化這麼大吶！」(COB-C3-141)

c. 「…上次我問妳大概從一到十妳在哪個位置，妳大概告訴我好像是四還是三的位置  
(CL：嗯)，好，那妳當時是在四或三，妳覺得妳現在的位置在哪裡？」(COA-D3-29)

「我喔，應該在六或七，應該沒問題吧！」(D3-29)

(5) 在CL提到自己有進步之後，CO會進一步以量尺問句要CL預估未來可達到的分數，並詢問可以進步的做法為何，例如：

a. 「所以這五、六分是妳自己能夠做一些不一樣的事，譬如說能夠放輕鬆(A：哼哼)，我覺得非常好，……接下來，假設說如果妳要突破這五、六分到七、八分喔，妳想要放一些什麼東西進去？」(COA-A4-29)

b. 「所以聽起來妳是進步到六分了，當然妳很滿意嘛，對不對？那如果我們還可以進步，那個進步妳想要進步到幾分？」(COA-D3-40)

「我喔，至少要八九分這樣子。」(D3-26)

(6) CL詢問諮商終結的問題，CO以量尺問句詢問CL的看法，具體評估晤談可以結束的時機，例如：

「那要看妳大概覺得什麼樣的狀況，約略幾分是適合結束會談的？」(COB-C4-101)

「基本上，差不多五、六分那裡，我覺得應該差不多快接近了。」(C4-101)

「嗯，目標就在前面對不對！……那五分的時候會是什麼樣子呢？」(COB-C4-104)

## 2. 當事人反應

### (1) 口語反應

除了CL-C對於量尺問句有難於給予數字的回應之外，其餘CL都可以直接回答出數字，並與CO

做進一步的討論。在 COB 與 CL-C 的六次諮商過程中，共運用了 16 次量尺問句，只在 4 次 (C1, C3, C4, C5 各一次) 的詢問中 CL 回答出數字，其餘的反應不是轉移話題，就是直接表示答不出來、下禮拜再說等。

當 CL-C 在第四次諮商中描述出五分的目標內涵時，CL-C 的自我知覺和感受有正向轉變，CL 覺得自己終究會走出來，因為週遭有許多人給他力量，也期許自己很快地走出來；因為自己先做好改變，才能帶動孩子改變和適應。CL-C 並在此次詢問諮商終結的相關問題。

#### (2) 內在想法和感受

在內在的想法和感受上，從量尺分數的移動可具體看出自己的努力，而當 CL 看到自己的進步，並受到 CO 的肯定時，會增強 CL 要繼續努力改變的想法和行動力，也增進 CL 的自我知覺，對自己的改變更有信心。不過，在評估未來可有的進展，以及 CO 詢問可以做什麼來達到這個目標時，CL-A 和 CL-B 表示自己還是很難想到可以做什麼，需要 CO 的教導和意見，CL-D 則擔心自己講太多分，覺得不好意思，也擔心自己可能做不到。至於 CL-C 的反應則是因為覺得自己努力不夠、還達不到自己的標準、擔心自己說到做不到、不敢確定自己可以做到等原因，而無法給予數字的回應，然而從三次 (C3, C4, C5) 晤談中，CL-C 可以回應出數字的脈絡，顯示 CL-C 對自己努力而有的改變能夠較有信心，因而也比較能夠直接反應。此種回應的差異或可顯示出自我效能感的轉變，或也與 CL-C 的性別和特質有關。

## 討 論

### 一、諮商師使用關鍵問句的整體情形

由研究的結果來看，除了晤談前／間改變問句多是在晤談剛開始不久時使用之外，其他關鍵問句並沒有特定階段使用的情形。關於晤談前／間改變問句低於實際晤談次數，顯示其並非在每一次的晤談中使用，不符此問句的立意，此或與 Skidmore (1993) 發現晤談前改變問句最難使用的結果相符。究其原因，包括 CL 在晤談剛開始時即主動地陳述問題，而若 CO 跟隨 CL 的陳述，極易失卻使用晤談前／間改變問句的時機。再者，如果 CO 在問句上未能明確說出類似「有什麼好的情形發生」的字句，不僅未能傳達出晤談前／間改變問句的用意，也較難引導出 CL 有無改變的反應。因此，如果 CO 能在語句用字上更為精確，或許也比較容易引導 CL 跳脫一直在敘述問題細節的習慣方式，而進入對改變經驗的探討。

二位 CO 和四位 CL 在例外、假設和量尺問句的次數比例有所差異，其中又以二位 CO 在假設和量尺問句的使用上有極明顯的不同，由於本研究並無針對 CO 使用問句的意圖和內在反應做瞭解，所以無法確切探討其中原由，但若從 CO-B 與 CL-C 的對話中有較高比例的量尺問句來看，CL-C 初時對於量尺問句的反應多是表示無法回答，或許這也使得 CO-B 會重複使用量尺問句，以能具體瞭解 CL-C 的求助目標及自我評估為何。

### 二、諮商師使用關鍵問句與當事人的反應

#### (一) 晤談前／間改變問句

晤談前／間問句在單次晤談剛開始時使用最多，在使用語法上，CO 多是以正向預設的方式來詢問 CL「做了什麼」而使得情況變得不一樣，而其中也可能因為 CL 先提到事情或自己的感受有所不同，而引發 CO 詢問。另者，則是在數次諮商之後，CO 以確定諮商前後有所差異來詢問晤談間的改變，而由於 CL 已知覺自己有所改變，所以在反應的語句上也能立即描述自己在諮商前後的差異與收

獲。

當CL反應自己的改變，CO會予以反映或肯定與增強，當CL知覺到因為自己的努力而讓問題有所不同時，個人也會感受到正向的情緒和力量，相對的，在CL回答沒有改變的同時，心裡也會感受到自己的不足和無力感，CO需要注意和處理CL此時的情緒反應。除了反應有無改變之外，CL也可能有無法正確知覺CO問句的反應，例如CL-D因習慣於敘述事件的細節，即便自己已先提到情況有所不同，但仍無法跟隨CO的問句，無法將反應焦點放在已有的改變部分。概個人對問題的知覺和語述習慣都不是可以馬上調整和改變的，CL也需要更多的時間來學習觀察已有的一小步改變，然而CO也需要注意語句的使用是否精確，de Shazer（1996）就認為，無法顯示出技巧有效的原因，有可能是CO沒有適切的使用SFBC技巧來建構在兩次晤談之間已有的改變所致。在資料分析時也發現，CO在使用晤談間改變問句的時候，有時在假設已有改變的語句上並不十分清楚，或許也會因此減少CL對改變的知覺與跟進的回應，這是CO在使用SFBC問句時應該注意的地方。

## （二）例外問句

例外問句主要在捕捉CL過去成功處理問題的經驗，即便只是一小部分的不同，也是啟動未來改變及增強CL改變信心的重要經驗。在六種例外問句的使用脈絡中，CL-A、B和C似乎都習慣以「總是如此」的方式來敘述問題，事實上，這也是大多數人談述問題的習慣方式，然而如果CO能夠細究其中有無例外經驗發生，也許能夠有效轉換CL的語言慣性，而去察覺到曾經有不一樣的經驗，如CL-B和C，不過，CL-A似乎較不易經由CO的例外問句而改變知覺問題的方式，尤其CL-A習慣以「是的…可是…」的語法做回應，顯示CL未把知覺焦點放在一點點的小改變，或也反映出CL-A對一小步改變的觀點並不習慣或不同意，這也許是因為CL-A對諮商抱持高度的期望，希望能夠看到甚大改變的緣故，或也是受到語言習慣的限制所致。

由口語反應顯示出CL難於即刻轉變對問題的知覺習慣，CL-A和D都表示自己一時之間無法想到過去有什麼不同的例外經驗，而無法想到例外也讓CL顯得焦急；CL-A和B都曾因無法回應出例外經驗而尋求CO提供指導或建議，CO雖然有提供CL-B指導，但隨即以例外問句詢問B過去有無採用類似方法的成功經驗，並且引導B提到自己過去曾有的例外經驗，此與一般諮商當中的指導或建議方式不盡相同；CO提出指導與建議，或許只是跟隨CL的要求，從而緩和CL因為想不出例外經驗而顯得緊張的情緒，然而CO仍把焦點放在探詢CL有無類似的例外經驗，也確實能有效引導CL回到自己例外經驗的發現和談論，從中增進CL對問題解決的信心。

當CL回應出有例外經驗的描述時，CO會接著將其例外經驗做進一步的反應和處理，包括探究例外經驗產生的原因、從例外經驗中找到有效的互動模式、鼓勵CL能再次嘗試、肯定和增強CL在此例外經驗中的做法和努力等。如果CL表示過去沒有成功處理，亦即例外問句無法引發CL談述成功經驗時，CO可能會繼續採用例外問句，問句內容則是改以更具體的時間點來詢問，或是轉而連結應用假設問句，企圖將CL的知覺轉換到未來可有如何改變的想像空間，因而在結果的分析上可以發現例外問句連串使用，以及和假設問句相互為用的情形。

四位當事人對於例外問句的內在反應都有其特殊之處，是一值得關注的焦點。CL-A和B的求助問題都是希望改變孩子的行為問題，然而二位CL對於不去探討孩子行為問題的原因，而將改變的焦點放在自己身上，似乎都不是太認可，而對於開啓一小步改變的概念也似有不予認同的疑惑，因而無法因為已有一小部分的改變而有較正向的情緒轉變。CL-C成為離婚者與單親的議題，對其個人而言是新的事件，少有求助之前的例外經驗可以參照與探討，而由CL-C對於有無例外經驗的回應來看，與其個人主觀評定有關；CL-C因為認為例外經驗的產生並不是因為他個人的努力所致，所以回答出沒有例外的反應，而若是由自己掌握而來的改變，則是相當有信心的回應出有例外的不同。CL-D對於沒有跟隨CO的例外問句做回應，提到自己當下內在豐富的經驗和感受，CO-A於過程中多次改以

封閉式的問法來詢問，確實可以有效引導CL-D將注意力置於例外經驗的知覺和探討。上述各位當事人的不同狀況和反應，都是提供CO思索如何有效使用例外問句的具體參考。

### (三) 假設問句

假設問句用來詢問CL所期待的結果為何，並以期待的結果為目標，促使CL能嘗試努力往此目標邁進。雖然Skidmore（1993）表示假設問句最具效用，然而從假設問句的五個脈絡中可以看出，CL對假設問句的知覺和反應有較多的困難，CO通常也需要重複詢問和澄清問句內容，因此，假設問句多有連串使用的情形。CO多是在CL表示不是很瞭解問句的意思，或是表示尚無法想像之後，逐步修改字句的內容和假設的情境，或更貼近CL的可能經驗，或是陳述的情境更具體清晰，以使CL能夠清楚問句的意涵。

CL難於突破過去經驗的限制而無法想像未來可有改變的情形，也可以從有CL多是以例外經驗來回應CO的假設問句來瞭解。此或如同Nau和Shilts（2000）的發現，若CL無法找到過去的例外經驗，也較難有效回應出未來問題不在或困擾減少的想像情境。這種對問題可以解決的美好想像，或許與CL陷於問題當中的現狀有太大落差，致使CL較難跳脫過去經驗的限制。Rita（1996）則認為，假設問句雖然被視為是有效的技巧，但對當事人而言，也有太過抽象和缺乏方向的問題，而且CL想像的假設內容經常是含有許多部分，顯得過於複雜和不切實際。由CL的內在反應經驗也顯示出，即使CL能回應出未來假設的狀況，但其內心若對此假設情形沒有同時產生認可或對改變產生希望感時，很難確實引發知覺上的轉變，也減少了朝向假設情況努力的行動力。Rita（1996）提及CO在使用假設問句時，顯少瞭解該如何有效地促使CL回應出有效的反應，許多學者認為假設問句有其效用，但也多未經實徵性的探討，由本研究的結果顯示，CO如何讓假設問句能發揮真正的效用，協助CL轉換慣性知覺的模式，確實值得實務工作者和研究者加以瞭解與探討。

### (四) 量尺問句

從六個量尺問句的脈絡可以看出，量尺問句可以在諮商的各個階段使用；從諮商開始時確定諮商目標、諮商過程中評估CL的自我和情緒狀態、嘗試改變做法的信心，以及由現在的進步預估未來還可以更好的目標分數等，兼具辨識諮商目標、檢核CL現狀及改變情形，以及協助CL規劃改變策略或計畫的功能。

量尺問句的應用，與SFBC的個人主觀建構現實的知覺觀點相當一致，CL也可以從自己的回答中，具體看到自己正在發生的改變。CL在回應上，大部分都能立即給予數字，表達個人主觀的評估和看法，尤其在對已發生的改變狀況做數字的評估時，都顯得較為肯定，但是在對未來的預期則顯得較為困難，數字不是那麼的確實之外，對於如何達成的方法也較難想像；CL-A和B對假設問句的反應上多所困難的情形，也顯示在對未來進展的量尺問句上，CL-D也擔心自己會達不到自己所回應的分數情形。至於CL-C因為不滿意自己的狀況而多次表示自己無法給予數字，也在自己有不一樣的經驗發生之後，才願意回應出數字的反應，此皆顯示出不同CL對於改變的看法和自我要求有所差異，而對照CL-C在回應出數字時的情緒是相當正向、輕鬆的感受，也顯現出CL的主觀評估對其個人自我效能感有極大的影響。

從CL在第一次和最後一次的量尺差距來評估整個諮商的效果，ABCD四位CL都有不錯的進步與成效，其自我知覺也由初時的負向轉變成為正向，個人的情緒經驗和自我效能感也都能隨著諮商的進展而有漸次的提升。由上述各關鍵問句的使用，以及CL的反應情形，可以看到CO經由關鍵問句來協助CL改變的脈絡和過程；從20個問句互動脈絡中，可以看到CL的知覺經驗如何受到CO使用SFBC相關概念和策略的影響而改變。然而從訪談的資料中也瞭解到，CL認為單次諮商對自己最大的影響以及印象最深刻的部分，頗多是在CO說了某一句話，以及CO對自己的肯定和鼓勵，顯示CO透過語言所表達出來對問題解決的正向態度，以及肯定CL個人具有解決問題能力和資源的反應，對



CL有相當正向的影響，或也可能是促使問句具有效用的重要因素。未來研究可以更廣泛的面向和因素來探討SFBC諮商改變過程的運作機制，對於SFBC如何逐步建構出正向諮商效果的過程將能有更清楚的瞭解。

### 三、對SFBC在實務應用上的建議

**(一) CO在應用各類關鍵問句時，需能精確使用重要字句，以能正確傳達出SFBC的問句精神，引導CL解決問題的正向知覺。**

由分析晤談前／間改變問句時發現，CO使用次數過少的原因之一，在於CO的語句並沒有清楚的反應或標示出該問句的主體內涵，此或也可能影響CL對該問句的知覺和反應，CO應予以特別的注意。另外，在諮商當中也時而出現CO連串使用假設和例外問句的情形；CO多在CL無法瞭解或反應問句的時候，逐漸修飾語句的應用，以貼近CL當時可以理解的方式改變問法或字句，以能幫助CL正確知覺，從而做出相應的回答。因此，CO應在具備精熟問句語句運用的同時，也顧及問句的口語化，以能引導CL的正向知覺，儘快開啓一小步改變，這也是在應用關鍵問句時的最大目的和動力，是CO需要加以琢磨的能力。

**(二) SFBC關鍵問句的效用，不若理論上所說的神奇與立即，需考慮CL的問題知覺習慣做調整是需要時間的，CO應避免將之視為CL能力不足所致。**

雖然有許多論述皆表示SFBC的關鍵問句有其效用，然而從本研究探討關鍵問句對當事人影響的結果可知，在實際應用上並不容易有立即有效的反應，不若論述中所說的理所當然。概當事人的知覺和口語反應習慣的學習和調整需要時間，而當事人的內在反應也不易跟著口語反應的隨之轉變，此或也與不同的求助文化有關，CO在應用時要更注意CL的文化和個別差異的情形，也要避免將CL無法正確知覺的反應視為CL個人能力因素所致。

**(三) CL對關鍵問句的反應，初時顯得陌生而無法有效回應，然而CL對各類問句會有漸次熟悉的學習效果，CO在運用時需要有此認知，也要在反應的態度上更加和緩與耐心。**

在第一、二次諮商時，因為不熟悉問句，而會需要CO重述或進一步澄清，在其後的諮商過程中則較少有這樣的反應，CL甚至在後面的諮商中有備而來，因為他（們）知道CO一定會這樣問；此顯示CL對問句的知覺有練習作用，會由初時的不甚清楚到因為CO的多次使用而熟悉其語意。CO需要留心的是，CL對於自己不清楚問題、無法回應問題的情形會有負向的自我感受，而這與SFBC是要增進CL自我效能感的目的是互相拉扯的，因此，CO在做進一步的澄清和重複詢問時，態度和語氣應展現溫和地接納，以避免加重CL對自己的不滿意。

**(四) SFBC對改變的概念和觀點對CL有正向的影響，如果能夠在諮商剛開始時提供CL瞭解，應有助於CL知覺習慣上的轉換，在回應關鍵問句的詢問時，也會比較有正確的知覺。**

從CL對於諮商中最深刻影響的回應中可以瞭解，SFBC的許多基本概念，例如：改變從一小步做起、相信問題是能解決的、解決問題要往未來看等，經由CO在諮商過程中的直接陳述，對CL是有極大影響的，而這些概念也是SFBC策略及關鍵問句的精神，在顧及CL因為對問句語意陌生而產生的負向內在反應，或許在CO使用SFBC時，能先完整提供CL瞭解此諮商模式的基本概念及解決問題的觀點，一則可以引發CL的期待和動機，也可以減少CL因為對語句的陌生而產生的負向感受，對於啓動一小步的改變和突破CL舊有的知覺習慣也應有所幫助。

**(五) CL對有無改變的反應，會影響其個人當下的情緒，CO尤其需要注意當CL表示沒有好的經驗發生時的內在負向感受。**

本研究發現，CL對CO問句的口語反應內容較為正向時，CO會將其正向的發現和經驗加以擴大和強化，對於CL的改變有很大的助益；然而當CL的反應是屬於沒有例外經驗、無法想像未來的成

功、自己的處理方式無效，以及覺得自己沒有什麼進步等，缺乏正向反應的陳述內容時，當下會有自責、不好意思、懷疑自己能力等負向感受，因此，CO要能注意到CL口語背後的情緒語言，並做適當的同理、接納和處理，而CO如何引導CL走出負向情緒的牽制，體驗和感受一小步的不同，也是CO需要注意的部分。

**(六) CO需要注意CL知覺、思考和反應型態的個別差異，並致力於如何促使每位CL能有效反應的語句使用方式。**

從四位CL在諮商中的口語反應顯示，不同CL的反應方式不同，各有其特有的型態，例如：CL-A很習慣用「是的…可是…(yes, but)」的語法來陳述，而其情緒會停留在「可是」的部分，總是在說自己和孩子的表現很糟糕，而也不敢嘗試一小步的改變，因為她對結果總是災難預期；CL-A習慣性地忽略已發生的一小步改變，是CO可以特別著力的重點。CL-B受限於自己的經驗，對於可以表現出什麼不一樣的行為和做法顯得束手無策，所以也常是從過去的經驗來回答假設問句。相對於三位女性CL，CL-C的對話比較簡短，對於自己做不到的、還沒做到的，傾向以無法回應來反應，CL-D則是經常無法正確知覺CO的問題，即使有所回應，也多會冗長地陳述其他事情，而隨著CL-D的陳述，CO時而會把焦點轉至CL後來所陳述的事情，失去之前的問句脈絡和焦點，CO-A後來多次改用封閉式的問法來讓CL-D簡短回答，以避免不知所云的對話出現。因此，CO在應用SFBC時，如何有效因應不同CL的不同反應特性，也是需要著力之處。

#### 四、對未來研究的建議

(一) 依本研究發現，CL對關鍵問句的知覺和反應，可能會受到其個人性別、性格，以及問題類型等因素的影響，未來在研究對象上，可以擴大CL對象及問題的差異類別，並將CL背景變項、人格特質和求助問題類型等加以分類，進行對照和比較，藉以瞭解SFBC在應用對象上的多元與限制。

(二) 本研究經由四位CL、21次諮商晤談，分析出20個關鍵問句互動脈絡，未來研究可以採用同樣的方法、過程和資料分析方式進行，擴充瞭解各關鍵問句應用脈絡的其他狀況。

(三) 本研究著重在CL反應的探討，對於CO使用各類關鍵問句的時機和脈絡，是以諮商對話來做瞭解，然而諮商是個CO和CL相互知覺的過程，未來研究或可針對CO使用各關鍵問句的意圖做實地的探討，對於如何有效運用SFBC問句，當有更豐富的瞭解。

(四) 本研究在預備性諮商和訪談的設計中，原本是要CL在接受完諮商之後稍作休息，而後即由訪員與之進行訪談，然而從執行中卻發現此一實施方式有諸多的困難，包括：CL的情緒可能仍停留在諮商當中，較難區分諮商與訪談的差異，在訪談中時而詢問訪員有關自己在諮商中所談論的議題；再者，CL的精神狀況也因為之前投注在諮商過程中而在回應訪員問題上顯得力不從心，難於回憶在諮商中的經驗。由於諮商後的立即訪談有上述的困難，於是改為邀請CL於下次諮商前，至機構接受訪談，然而CL卻表示因為上班而難以配合，考量這應是大多數社區諮商機構個案的情況，因而最後才改變成在下一諮商前一小時進行訪談。訪談時間的安排有這樣的變換，也從之後的經驗中發現，CL在訪談中仍能回憶到自己在之前諮商當中的內在經驗，而由於訪員是依據逐字稿中的問句依序詢問，也能蒐集到相當完整的問句反應資料。

未來研究若是以社區個案為研究對象，或可採用本研究的設計，或也可嘗試以人際過程回憶的方式，於諮商後的24小時內進行訪談，惟如何取得CL合作的意願和能力，仍是考慮的重點。

(五) 因應上述研究設計的變更，本研究設計有「晤談感受記錄表」供CL記錄在每次諮商中的體驗，然而從CL填寫的情形來看，此記錄表並不適合做為資料分析的依據，僅能做為訪員訪談時的參考。CL沒有填寫或填寫字數很少的原因，包括：回去就忙著許多事情，沒有時間寫、不知道怎麼寫、CL表示自己寫字很慢很醜，用講的比較快等，從中也可以瞭解，在以社區民眾為對象的諮商研

究中，如何設計適當的研究工具，需要考慮研究對象的書寫能力和習慣，也是未來以社區個案為對象的研究需要多加思索的部分。

(六) 在研究者與訪員討論過程中發現，訪員從旁觀察整個諮商過程的進行，有助於掌握諮商流程及CL於諮商過程中的情緒經驗，在訪談時能更瞭解CL所描述的內涵，也能在必要時做進一步的澄清。至於在如何減低訪談對諮商的影響部分，乃要求訪員不對CL提供與諮商主題有關的訊息和意見，並清楚界定訪談和諮商的分野。雖然在研究中無法完全控制或避免訪談對之後的諮商有所影響，從訪員的經驗顯示，訪談或有加深CL對CO問句的理解和熟悉的效應，但不至於有產生負向的影響。

### 參 考 文 獻

- 何會成、朱志強 (民88)：尋解導向治療：於社會工作的應用。NJ：Global Publishing Co. Inc.台北：八方。
- 周玉真 (民85)：短期諮商的發展與概念模式。輔導季刊，32卷，4期，34-43頁。
- Basile, S. K. (1996). A guide to solution-focused brief therapy. *Counseling and Human Development*, 29(4), 1-10.
- Berg, I. K. (1994). *Family based services: A solution-focused approach*. New York: Norton.
- Berg, I. K., & Miller, S. D. (1992). *Working with the problem drinker: A solution-focused approach*. New York: Norton.
- Corcoran, J. (1997). A solution oriented approach to working with juvenile offenders. *Child and Adolescent Social Work Journal*, 14(4), 277-288.
- de Shazer, S. (1985). *Keys to solution in brief therapy*. New York: Norton.
- de Shazer, S. (1988). *Clues: Investigating solutions in brief therapy*. New York: Norton.
- de Shazer, S. (1991). *Putting difference to work*. New York: Norton.
- de Shazer, S. (1996). *Words were originally magic*. New York: Norton.
- Johnson, L. D., & Miller, S. D. (1994). Modification of depression risk factors: A solution-focused approach. *Psychotherapy*, 31(2), 244-252.
- Lawson, D. (1994). Identifying pretreatment change. *Journal of Counseling and Development*, 72, 244-248.
- Lee, M. Y. (1997). A study of solution-focused brief family therapy: Outcome and issues. *The American Journal of Family Therapy*, 25(1), 3-17.
- Littrell, J. M. (1998). *Brief counseling in action*. New York: Norton.
- Martin, J. (1994). *The construction and understanding of psychotherapeutic change: Conversations, memories, and theories*. New York: Teachers College, Columbia University.
- McLeod, J. (1993). *An introduction to counseling*. Buckingham: Open University Press.
- Nau, D. S., & Shilts, L. (2000). When to use the miracle question: Clues from a qualitative study of four SFBT practitioners. *Journal of Systemic Therapies*, 19(1), 129-135.
- O'Hanlon, W. H., & Weiner-Davis, M. (1989). *In search of solutions: A new direction in psychotherapy*. New York: Norton.
- Rita, E. S. (1996). *The miracle question therapy with college students*. (Eric Documents Reproduction Service No. ED392004)
- Skidmore, J. E. (1993). *A follow-up of therapists trained in the use of the solution-focused brief therapy*

- model. Unpublished doctoral dissertation, University of South Dakota, Vermillion.*
- Webb, W. (1999). *Solutioning: Solution-focused interventions for counselors*. Philadelphia: Accelerated Development.
- Weiner-Davis, M., de Shazer, S., & Gingerich, W. J. (1987). Building on pretreatment change to construct the therapeutic solution: An exploratory study. *Journal of Marital and Family Therapy*, 13(4), 359-363.
- Wells, R. A., & Phelps, P. A. (1990). The brief psychotherapies: A selective overview. In R. Wells & V. J. Giannetti (Eds.), *Handbook of the brief psychotherapies* (pp.3-54). New York : Plenum Press.

收 稿 日 期：2003年09月17日

一稿修訂日期：2005年02月21日

二稿修訂日期：2005年04月08日

接受刊登日期：2005年04月11日

Bulletin of Educational Psychology, 2005, 36(4), 335-355  
National Taiwan Normal University, Taipei, Taiwan, R.O.C.

## **The Relationships of Key Questions on Clients' Responses in Solution-Focused Brief Counseling Process**

YU-CHEN CHOU

Department of Applied Psychology  
Hsuan Chuang University

The purpose of this study was to explore the use of key questions by counselors ( e.g. pretreatment/between-session change questions, exception questions, hypothetical questions, and scaling questions), and the relationships between key questions and clients' responses. Subjects included four clients recruited from a Community Counseling Center in central Taiwan and two counselors trained in SFBC. After counseling, clients were interviewed about their responses to key questions. Audiotapes were used to record data from both the counseling session and the interview. 21 counseling transcripts and 17 interview transcripts were used to analyze and answer the research questions of this study. The results are presented by category of key questions and clients' responses. Further recommendations are proposed.

**KEY WORDS: solution-focused brief counseling, counseling skills, counseling process, clients' responses**