

國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系
教育心理學報，民91，33卷，2期，57—78頁

中學教師焦點解決短期諮商訓練課程方案 成效之研究

許維素

國立暨南國際大學
輔導與諮商研究所

本研究的研究目的為：1.根據焦點解決短期諮商取向，設計一套符合中學教師需求的在職進修諮商訓練課程方案。2.了解中學教師接受此方案訓練時的學習歷程。3.評估此方案之成效。4.對未來相關之教師諮商訓練提出建議。本研究採用班級參與觀察與問卷調查、講師之深度訪談、成員焦點團體討論與諮商逐字稿等方式收集資料。主要發現為：1.課程滿意度高且成效顯著，對成員個人生活與輔導學生幫助很大。2.焦點解決短期諮商易懂易學，但需時間認同與熟練。3.成員學習有階段性的歷程與個別差異的成效。本研究並針對未來相關訓練的設計及研究方向提出討論與建議。

關鍵詞：焦點解決短期諮商、諮商訓練方案、教師在職進修

一、焦點解決短期諮商的簡介

焦點解決短期諮商 (solution-focused brief counseling, SFBC) 是由 Steve de Shazer 和 Insoo Kim Berg 在美國密耳瓦基的短期家庭治療中心所發展出來的，並且受到 Milton Erickson 短期治療及在 Palo Alto 之 MRI 短期治療中心影響。SFBC 是這 20 年內所形成的一種短期治療學派，其不斷在發展中，並已廣泛運用於各種臨床的問題，例如自殺 (Softas-Nail & Francies, 1998)、性侵害 (Anonymous, 1996)、酗酒 (Miller & Berg, 1997)、藥物濫用 (Berg & Reuss, 1997)、憂鬱症、婚姻暴力 (Mckee, 1996) 等等。

SFBC 是從治療實務工作中發展出來的，並透過實證研究加以考驗其治療效用。例如，de Shazer (1991) 發現於 de Shazer 與 Berg 的臨床工作中，在平均 4.5 次的晤談次數內，約 80.37% 個案認為來談問題有改善，而支持 SFBC 是可以在較少的晤談次數中，達成個案的晤談目標。Berg 與 Peter (1996) 則邀請 10 位採用 SFBC 取向的諮商師，對 275 位個案進行諮商，於每一次晤談後請個案評量自己的進步，平均約 49% 個案覺得有中度的進步，約 25% 個案覺得有顯著的進步。在國內，張德聰 (民 88) 運用 SFBC，進行成人生涯轉換團體諮商，結果顯示團體成員在自我控制、重要他人支持等情形有所改善。而陳清泉 (民 90) 運用 SFBC 協助大學生，結果發現個案在問題解決、情緒、解決方法、想改

變的目標等皆有進展。在督導與訓練方面，Macdonld (1997) 以SFBC取向組成一個督導團體，來協助心理衛生工作者處理36名轉介來的個案，結果顯示23名的個案皆有進步。而Triantafillou (1997) 以SFBC取向訓練某一兒童心理衛生機構的工作人員，結果發現受訓者的個案概念化能力增加，個案問題也有所改善。

二、焦點解決短期諮商的基本內涵

SFBC重視正向思考及未來導向，強調個體之所以產生問題，往往是解決問題的方式不當，因此重視的是問題的解決而非問題的成因。SFBC認為個案會對問題有所抱怨，但並沒有所謂的症狀，故不以病理學的角度來分析個案問題的成因，因為病理性的標籤只會讓個案更卡在他的問題裡。SFBC還重視小的改變帶來大改變的滾雪球效應，強調合理、正向、具體、可評量、可立即執行的晤談目標(Murphy, 1997)。由於SFBC認為所謂解決之道即是個案生命中有功能、有滿足的部份，因此要尋找解決之道，不應該從匱乏解決素材的問題成因下手，乃特別強調問題以外的例外經驗及個案已經擁有的力量、資源、希望之開發(Osborn, 1999)。所以，SFBC的諮商過程往往輕鬆愉快，使得個案在面對問題時，願意去思考什麼才是有效的解決方法，這些方法又是如何產生的，而使得個案不會一直陷在負面情緒裡(Metcalf, 1995; Murphy, 1997)。

SFBC認為相信個案才是解決自己問題的專家，諮商員則是催化個案目標解決的導向者。因此SFBC最大的特色之一，即是諮商員使用的「建設性預設問句」(constructing presuppositional question)。諮商員透過運用「建設性預設問句」所選擇的方向、所使用的語言，帶來的正向暗示與教育作用，企圖改變個案的知覺及對事件的詮釋，激發正向的內在經驗，並導引出積極具體的思考與行動，可知SFBC的諮商歷程，不是「談論問題」的對話，是一個著重「改變」的流程。其常用的問句包括(ACA, 1997; Davis & Osborn, 2000)：

1. 目標架構問句：晤談的一開始，便企圖引導出個案正向可行的具體目標。例如：「你到這裡來的目的是…？」、「你希望你的問題可以有什麼改變？」。

2. 例外架構問句：即帶領個案去看到問題不發生、問題比較不嚴重的經驗，以開發過去成功的解決方式。例如：「這個問題什麼時候不發生？」、「你想要的這個目標什麼時候曾發生過？」、「而你又是怎麼做到的？」

3. 假設解決架構問句：引導個案假想未來問題已經解決的遠景，鼓舞個案擁有希望，並由未來的遠景中，找到從現在就可以開始做的步驟。例如：「當這個問題已經解決了，你的生活有什麼不同？你的行為會有什麼不一樣？」、「你現在的生活中，什麼時候有一點點像你希望達到的樣子？那是怎麼發生的？」。

4. 評量性問句：企圖引導出個案的理想遠景，肯定現在，並將個案的思考與行動細步具體化。例如：「如果用一到十的分數，十是理想狀況，一是很不理想的狀況，你目前是幾分？而你又是如何做到這幾分的？若要上升一格，你可以做些什麼？」

5. 外在化：企圖將個案跟他的問題分離，提高個人價值感。例如個案說：「我覺得我沒有工作，我真是個失敗的男人」，諮商員可改為：「在工作這件事上，你目前對自己的表現有些失望」。

除了上述的問句外，SFBC還會常使用讚美(compliment)技巧，來提增個案的信心及增加個案改變的意願，同時還會運用一般化(normalize)的回應，及企圖用嚴重程度較低的詞句，重述個案的語言，讓個案覺得自己並非異類，而減降個案的負面情緒(許維素、李玉蟬、洪莉竹、張德聰、賈紅鶯、樊雪春，民87)。

三、焦點解決短期諮商大為推廣於校園應用

SFBC 取向是相當適用於學校輔導與教師訓練的 (Murphy, 1997)。多年從事學校助人工作者訓練工作的 Murphy (1997) 指出：SFBC 非常適用於校園內輔導不同問題類型的學生，因為 SFBC 強調只要能找到學生自己的目標（而非老師、家長的期待），就能有效的工作，這樣的想法不僅鼓勵了老師接納與適應各種學生的觀點，又能幫助老師在看似無法介入輔導時，提供了不同的策略。Sklar (1997) 則認為：因為 SFBC 是目標導向、正向導向、短期導向的，能在短時間內導引個案體驗行為的改變，看到具體的成效，促使個案和周遭重要他人關係改善，所以非常適合教師運用。

再者，由於學校輔導老師的工作繁重，角色多元，諮商只是多項工作中的一種而已，在此同時，輔導老師又被期待要能立竿見影地處理大量的個案，因此，學校環境的結構實際上不太允許輔導老師有太多的時間與精力，對每一位學生進行長期的治療 (ACA, 1997)。而 SFBC 的正向積極導向，對於在發展自我認定的青少年來說，特別能協助其自我統合的進行，而且又能在比較短的時間內帶出學生的改變，達成一定的輔導成效，所以是相當適用於學校輔導教師運用的一種短期諮商取向 (ACA, 1997; Davis & Osborn, 2000)。

尤其，SFBC 近年來積極推展於中小學校園學生的問題行為 (Murphy, 1997) 或青少年危機事件 (Corcoran, 1998) 的處理，頗見成效。例如，Ellensweig-Tepper (2000) 就以 SFBC 的架構，進行女性青少年之創傷症候處遇的治療團體，研究結果發現，SFBC 的架構是有助於處理團體成員在情緒方面、行為方面、發展方面、身體方面與認知方面等的問題。在國內則有翁幸如 (民88) 對國小五年級 16 名知覺雙親衝突的兒童，以 SFBC 取向進行個別諮商，發現個案的負面情緒減少，其生活適應與親子關係上均有改善。羅華倩 (民89) 針對 16 名具有害羞困擾的高職學生，進行八次 SFBC 取向的團體輔導，結果發現成員在害羞行為表現、認知反應、情緒反應及生理反應上有立即的輔導效果。

此外，SFBC 也逐漸發展適用於學校系統中的各項輔導方案，包括教師諮商訓練方案、教師諮詢方案、教師班級經營方案、行政人員諮詢方案、團體輔導方案、引發學生合作方案、親師溝通方案 (ACA, 1997; Davis & Osborn, 2000; Metcalf, 1995)。例如，Mostert、Johnson 與 Mostert (1997) 就曾以 SFBC 向訓練學校諮商員，結果顯示，受訓的諮商員表示 SFBC 很容易學習，並且容易運用在學校實務工作中，而學校的學生與家長亦反應受訓諮商員的效能顯著提升。

近年來，國內因見青少年問題行為日益嚴重、犯罪比率升高，教育部訓委會故於民國 80 年至 86 年大力推行「輔導工作六年計畫」，於民國 87 年續提出「青少年輔導計畫」，藉以透過這些輔導計畫的施行，結合家庭、學校、社會以及國內外資源，強健原有的輔導體制，統整規劃輔導工作的發展，期使經由輔導工作的推展，有效解決青少年的問題 (教育部，民80、民87)。而在青少年輔導計畫中，推動認輔制度、提升教師輔導知能，以及輔導學生有關情緒、生涯、生活或中輟問題，皆是需要教師具有足夠的諮商技巧。所以，提供教師的諮商訓練課程，應是目前國內教師在職進修的重要訓練方向。雖然諮商專業訓練是需要長期培育而得，要在短期內訓練在職教師學會運用一套諮商技巧，其實不是一件容易的事，但為了因應現今教育政策，符合社會潮流所需，讓教師進入諮商專業之門，易懂易學易見成效的 SFBC 是相當合適的一種選擇。

故此，本研究的研究目的有四：(一)根據焦點解決短期諮商取向，設計一套適用於中學教師的諮商訓練課程方案。(二)了解教師在接受此焦點解決短期諮商訓練課程方案的學習歷程。(三)進行此焦點解決短期諮商訓練課程方案的成效評估。(四)對未來相關之教師諮商訓練提出建議。

方 法

一、研究參與者

(一)課程講師

本研究的訓練課程講師為某師範院校輔導相關系所教授，講授SFBC多年，著有相關叢書，並投入於中學教師的在職進修活動多年。

(二)接受訓練的在職進修教師

本研究乃邀請某師範院校輔導相關系所夜間進修班三年級的在職進修教師二十八名，接受本焦點解決短期諮商的訓練課程方案，並且邀請其中十位老師自願參與焦點團體討論。受訓在職教師的背景為：21名女性、7名男性；服務年資以16-20年為最多（13人），11-15年（8人）、21-25年（7人）次之；畢業科系與任教科系涵括多種學科，其中輔導與心理系畢業者有4人，教育系畢業者有5人，擔任輔導教師及相關行政職有7人。這些教師在接受本課程之前，已於夜間進修班一、二年級時接受過基礎諮商訓練的相關課程。

(三)焦點團體的領導者

本研究邀請一位輔導相關系所博士候選人擔任焦點團體的領導者。該領導者接受過SFBC的訓練，並且曾擔任中學輔導教師多年。

(四)訓練課程及焦點團體的參與觀察者

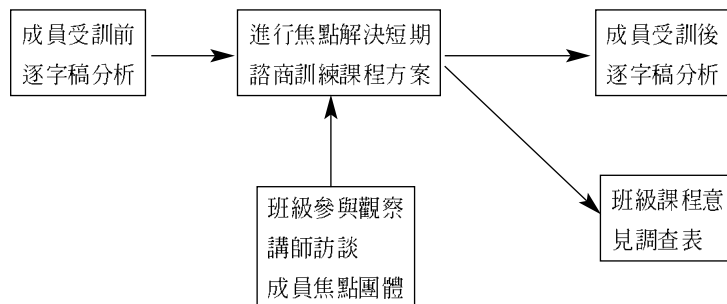
本研究邀請一位輔導相關系所碩士班的學生，參與觀察一學期的諮商課程，以及每一次的焦點團體，並對於每一節的課程流程、班級現象及每次焦點團體的重要議題做詳細的記錄。

(五)協同研究者

本研究的協同研究者有兩位，一位是參與課程和焦點團體的參與觀察者，協助研究者檢核焦點團體討論的逐字稿分析。另一位為輔導相關系所碩士，曾接受過SFBC的訓練，協助研究者檢核講師訪談逐字稿分析以及班級成員接受訓練前後擔任諮商員的逐字稿之內容分析。

二、研究架構

為達研究目的，本研究的研究架構如圖一所示。亦即在實施本研究的諮商課程訓練前後，請每一位成員繳交一份擔任諮商員的逐字稿，以瞭解成員接受訓練的改變。在實施訓練的過程，同時進行班級參與觀察、講師訪談、十位成員焦點團體討論，在課程結束之後，再請成員填寫一份課程意見調查表。



圖一 本研究的研究架構

三、焦點解決短期諮商訓練課程方案

本研究的訓練課程以許維素等（民87）所著之〈焦點解決短期心理諮商〉一書為課程的主要教材，並配合受訓教師所屬輔導所夜間進修班的一學期的課程進度，設計了十四堂每週一堂兩小時的課程。課程包含的主題有：1. 導論。2. 什麼是目標導向的短期心理諮商。3. 焦點解決短期諮商的基本假設與模式。4. 焦點解決短期諮商的基本流程。5. 建立基本會談與正向目標。6. 例外問話的使用。7. 假設問句的使用。8. 正向回饋與家庭作業。9. 如何使改變持續與結案。10. 一次完整流程的練習。11. 非自願來談個案的練習。12. 教師諮詢。13. 家長諮詢。14. 綜合討論。課程進行的方式包括：講授說明、案例舉隅、小組討論、腦力激盪、問題與討論、班級活動、示範觀摩、技巧演練、個案演練、角色扮演等，這些上課方式根據課程進度、班級成員狀態，及講師的判斷交錯使用。其詳細內容如表一所示。

表一 本研究焦點解決短期諮商訓練課程方案綱要

週次	單元主題	進行方式
一	一、課程介紹 二、說明研究緣起與進行方式 三、說明課程綱要	說明「目標導向」短期心理諮商的特色：實務為主的課程，較結構的會談流程，對人性積極觀點 包括課程進行方式、教學內容及課程評量
二	一、小組討論：建立課程目標 並瞭解成員期待 二、小組報告 三、講師回應	一、四至五人一組，共分七組。 二、討論題目： 1. 想像一下，如果在學校想把輔導工作、一對一的晤話工作做好，需要哪些輔導觀念？ 2. 在剛才討論的清單中，有哪些的觀念是自己已經擁有、已經在做的？哪些是自己還沒有，而想學習的？ 3. 對這門課的期望（包括對老師、同學、自己）？ 三、依據小組討論內容，小組派一成員報告。 四、依據小組報告，講師回應，並適時介紹課程內容。
三	緒論	一、依據上課教材第一章的內容，講師介紹SFBC的基本精神，並列舉實例補充說明。 二、講師邀請成員根據其基本精神的內容，一起腦力激盪相關的例子。 三、講師依據此派基本精神，介紹相關的諮商技巧。
四	一、體會正向思考的力量 二、介紹SFBC的基本假定	一、優點轟炸：4-5人一組，請對同伴說三個最欣賞自己、自己最棒之處，每個人也對這成員說三個優點「在我跟你相處的二年多，我對你有些欣賞…」，把「但是，我…」都擦掉。 二、冥想：講師唸指導語，邀請大家把剛才自己及別人送的禮物都收在心中的盒子裡。 三、根據教材第二章內容介紹SFBC十二個基本假定。並列舉實例說明。

三、介紹基本流程	四、根據教材第三章內容介紹SFBC的基本流程，包括目標架構、例外架構、假設解決架構、個案類型。
四、問題與討論	五、成員自由提出問題，講師回應之。
五 一、介紹正向的開場	一、根據教材第四章內容，說明如何於諮商一開始即帶入正向思考。
二、介紹目標架構的內容	二、介紹何謂良好目標的標準。
三、小組練習式的角色扮演	三、邀請一成員至台前，角色扮演一位個案，其餘成員三至五人一組，擔任諮商員的角色，當個案自述一段話後，各小組進行討論，然後以諮商員的角色回應。
	四、講師根據各小組的回應，提供意見，並補充說明或強調原則。
	五、個案分享與回饋自己的感受。
六 介紹例外架構	一、以教材第五章為主，介紹例外架構的觀點。
	二、介紹例外架構的基本句型。
	三、以實例介紹例外架構的運用與變化句型。
七 一、小組角色扮演練習	一、成員四至五人一組，組內一人擔任個案，其餘成員皆為諮商員，諮商員們彼此可以先討論後再回應個案所言，之後個案再就諮商員的回應繼續之。
二、小組討論	二、講師於各組巡視，必要時介入示範。
三、小組報告	三、小組根據方才的演練進行討論，尤其討論運用了SFBC技巧的感想。
四、講師回饋	四、小組依據討論內容向班級報告。
五、講師示範	五、講師依據小組報告內容給予說明、回饋、舉例。
六、分享與討論	六、由講師擔任諮商員，一位成員自願為真實個案，進行約25分鐘的諮商。
	七、小組討論所觀察的內容。
	八、個案分享自己的感受。
八 一、小組練習	一、三人一組，一人當個案，一人當諮商員，一人當觀察員，進行諮商十五分鐘。
二、小組討論	二、個案針對諮商員的引導，分享哪些有幫助、哪些有阻礙。
三、小組分享	三、小組向班級分享討論心得與疑問。
四、講師回饋	四、講師針對小組心得與疑問給予回答與說明。
九 問題與討論	一、請成員提出這幾週所學的疑問，講師引導成員思考或回答之。
	二、請參與觀察員整理焦點團體中所提出的疑問，講師澄清成員的疑惑，並回應之。
	1. 個案真的是解決問題的專家嗎？
	2. 學到新舊的晤談技巧如何並用？真的要拋棄舊的方法？
	3. 真的不能給建議嗎？
	4. 其他實際的校園問題。

十	一、成員經驗分享 二、講師示範，解答成員目前實務工作的困難 三、問與答	一、一成員分享個人運用SFBC的成功經驗。 二、一成員提出一個困難的個案，講師立即擔任諮商員，此成員擔任個案。之後，請成員比較自己的方法與講師的方法，並且與班級分享之。 三、成員提出疑問，講師回應之。 1. 為什麼不能用同理心？ 2. 會否有個案需要情緒抒發？
十一	一、小組彼此正向回饋 二、說明讚美的功能與技巧 三、角色扮演之個案演練	一、請小組成員彼此回饋「在這學期的接觸裡，我看到你的…，我對你的欣賞是…」 二、根據教材第七章，說明諮商提供讚美的注意事項。 三、由成員提出在校園內輔導有困難的個案，由講師扮演個案，成員擔任諮商員，成員以小組為單位，先針對個案的自述進行討論，再回應之，講師則隨時分享個案的內在心情，引導成員思考如何介入。共做了二個個案。
十二	一、了解成員需求 二、角色扮演之個案演練 三、小組討論 四、小組報告以及問題與討論	一、再次與成員檢核期待，根據成員期待設計接下來的課程。成員表示要多做練習。 二、成員提出校園中輔導有困難的個案，此個案想要的目標與導師認為學生應該改變的目標不同。由講師扮演個案，成員則自發地以諮商員的角色回應。 三、請小組討論剛才的過程所經驗的衝擊、矛盾、懷疑、困惑。 四、由小組報告討論內容，講師回應與補充說明之。 1. 導師與諮商員的角色不同。 2. 老師如何放下自己的目標。
十三	非志願個案的處理	一、由成員提出在校園內面對的非志願個案，講師扮演個案，成員擔任諮商員，成員以諮商員的角色回應之，講師則隨時分享個案的內在心情，引導成員思考如何介入。 二、介紹非志願個案的處理原則
十四	一、綜合討論 二、填寫研究問卷	

三、研究工具

(一) 講師深度訪談大綱

於課程實施過程中，邀請諮商課程的講師，每三至五星期進行一次為時一小時的深度訪談，探討講師的上課心得與設計理念。本研究對課程講師的深度訪談大綱如下：1. 訓練課程方案何以如此設計？2. 課程設計的實施效果為何？3. 要如何進行下一堂課的設計？

(二) 成員焦點團體訪談大綱

於實施課程過程中，邀請十名成員自願進行四次焦點的團體討論。本研究的焦點團體討論每三至四星期進行一次，一次進行約一小時三十分鐘，過程中有參與觀察者進行記錄，並且全程錄音。本研究的焦點團體大綱為：1. 截至目前為止你對SFBC的認識與看法為何？2. 你覺得在學習SFBC時，有

些什麼特別的心得與困難？3. 你認為SFBC可以如何運用在校園的實務工作中？

(三) 焦點解決短期諮商訓練課程意見調查表

於課程實施結束時，設計一份對課程的收穫與意見的調查表，並邀請成員填寫。本調查表主要內容有六：1. 了解受訓的在職教師對SFBC內容的了解。2. 了解受訓的在職教師能使用SFBC的程度。3. 了解受訓的在職教師學習SFBC過程的困難以及需要的幫助。4. 了解受訓的在職教師學習SFBC對他個人的成長與幫助。5. 了解受訓的在職教師對SFBC課程設計與實施的滿意度與建議。6. 除以七點量表的方式請成員勾選外上述六個方向外，另列有相關的開放式問答题請成員回答。

(四) 諮商錄音帶與逐字稿

本研究邀請成員在接受訓練課程的前後，各邀請任教學校一名真實學生個案與之諮商，並繳交一卷諮商錄音帶（約三十分鐘）及逐字稿（含晤談逐字流程及諮商員技巧自我評量）。研究者針對此二份逐字稿進行比較分析，以了解成員具體學習成效。

(五) 訓練課程參與觀察記錄表

於課程實施過程中，邀請協同研究者於每堂課及每次焦點團體參與觀察。訓練課程參與觀察記錄表的項目包括：1. SFBC訓練課程方案的實施內容與流程。2. 班級互動中的重要事件與班級成員的學習狀態。焦點團體記錄表的項目為：每次焦點團體的重要內容與重要現象。本研究根據參與觀察的內容，配合其他研究資料，針對SFBC訓練課程方案進行討論，以發展更為適合中學在職教師的SFBC訓練課程方案。

四、實施程序

為達研究目的，本研究的實施程序為：

- (一) 閱讀相關文獻，與專家學者、課程講師進行討論，並設計訓練課程。
- (二) 於訓練課程前，請成員繳交一份個人擔任諮商員的錄音帶及逐字稿。
- (三) 於課程實施過程中，進行課堂參與觀察、焦點團體訪談及講師訪談。
- (四) 課程實施結束時，邀請成員繳交一卷擔任諮商員的諮商錄音帶（SFBC取向）及逐字稿，並請填寫訓練課程意見調查表。
- (五) 進行各項資料分析，依根據研究目的彙整資料，並撰寫研究報告。

五、研究資料的收集與分析

本研究主要的資料分析方法分別為：

- (一) 講師訪談及焦點團體以現象學取向進行分析。
- (二) 問卷調查的量化資料部份，以描述統計的方式進行分析及呈現資料，問答题的部份，則根據各大題彙整內容，並將各題中相近的內容歸為一類。
- (三) 在成員擔任諮商員的逐字稿部份，則將每一位成員在接受訓練前後的諮商錄音帶逐字稿進行內容分析，對照其接受課程訓練前後的差異，並針對其擔任諮商員時對個案的回應中，運用了SFBC的具體技巧（包括目標架構、例外架構、假設解決架構、評量性與外在化等問句，以及一般化、讚美等技巧）之比例、效果及缺失進行分析。

結 果

一、講師的影響因素

(一)課程設計的原則

由講師訪談中得知，根據講師多年教學經驗與個人學習經驗，對成員學習SFBC的假設是：此派理論容易理解，但是要能實作，則需要透過長時間的練習，而且，每一個人並不一定要喜歡這個學派，也不要要求每一位成員都一定要學得很好，只要能在課堂上抱持願意學習的態度即可。再者，由於本課程是在輔導所夜間進修班進行，講師乃配合其進修班一學期的課程行事曆，並視此課程為輔導本科的訓練。講師對課程設計以了解成員的期待與需求為起點，而課程進行的大方向為：先配合實例介紹理論，再進到個案演練，期能有完整的認知後，再透過練習，強化學習與運用。

(二)教學風格與諮商實力

由焦點團體討論、班級參與觀察、問卷調查等資料中發現，成員欣賞課堂上溫和、人性化班級氣氛，講師講授清楚，態度文雅溫和，於學習過程中尊重、接納且不批判學生，使他們學習沒有太大的壓力，這也使得班級成員越來越有自發性，敢於表現自己，或是願意自動地整理教材重點給同儕參考。再者，成員還體會到，講師雖然有自己的教學標準，但是於實際訓練課程的接觸中，又會參酌班級的動力、成員的實際需求與能力，調整上課的方式，尤令他們欣賞。特別是講師實作個案的示範中展現深厚的諮商功力，令他們深感佩服，收穫很多，而願意更為投入學習。

二、焦點團體的討論

(一)學習階段的特徵

由四次焦點團體討論，特別能看出成員學習的過程是有其階段性的。茲將四次焦點團體中有關成員的學習階段，分別以學習的困難與疑惑及個人的反思與體驗等二個要素歸類呈現之。

1. 學習的困難與疑惑

在第一、二次焦點團體，成員對於SFBC的理念提出諸多的質疑，其質疑的重點包括：

(1)對於正向思考的質疑：理解其為人性本善，但質疑會否忽視了人性的弱點與陰暗面。

(2)對於個案是解決自己問題的專家之信念的質疑：成員特別覺得沒有信心，因為個人有困惑時，無法成為自己的專家，甚至會用無效的、自傷的方法解決問題，就連學生本身都不見得覺得有能力幫忙自己。

(3)對短期、速成的質疑：因為覺得個案常是積習難改，改變學生要花蠻長的時間。如果真的短期速成，是否真能改變行為？對諮商關係會否不利？即使個案知道例外與小改變的存在，亦不見得有動力真的去做。

(4)對於適用對象的質疑：此派會否有較適用的個案？或適用於問題較不嚴重者？

成員在一開始學習SFBC時只注意到自己不太熟練SFBC的問句，但是在第二次焦點團體時，則表示深陷於新舊訓練的衝突，其如：

(1)不用過去所學的同理心技巧，覺得很困擾。也困惑是否真的要放掉過去所學，因為過去所學比較熟練，也有成功經驗。

(2)一聽到個案陳述問題，難想到例外，就想問原因，但又不能問，以致於不知該問什麼，一直在那邊打轉。

在看到講師的諮商示範後，成員的反省是：雖然更知道SFBC的精神與運用，但發現自己沒有辦法像講師一樣，想得到那些精準的問句，也覺得自己目前還做不到像講師所示範的諮商員一般，這麼

有耐心或反應快。

在第三次焦點團體時，成員開始能夠提出實作上的困難與疑惑，包括：

(1)在個案帶來的問題之外還有其他問題，諮商員發現了要談否？

(2)對抱怨型個案，不知如何把抱怨轉成正面？

(3)情緒很大的學生是否不適用此法，因為用此法沒有陪伴到學生？對於比較不會思考的學生、無法回答問題的學生，是否不適用之？

在第四次焦點團體時，成員則表示技巧運用仍不熟練，覺得需要慢慢磨練技巧，以運用在各種個案上。

2.個人的反思與體驗

雖然成員對SFBC有不少的質疑與困惑，但是他們也開始嘗試運用新學，也發現對輔導學生與個人生活有具體的體會與實作成效。在第一次焦點團體，成員提及的重點包括：

(1)SFBC對於人性絕對的、完全的肯定，以及小改變的強調，令人震撼。

(2)驗證了過去所用成功的輔導方法，正是：不問學生行為的原因、直接解決問題或是堅持人性本善的理念。

(3)當視學生為自己解決問題的專家，老師比較不會焦慮。

(4)能肯定有偏差行為的學生，不帶負面成見，並且會解讀學生問題行為背後的需求，用不同眼光看學生，其效果是加速諮商關係的建立，晤談較快進入狀況。

(5)運用假設式的水晶球問句於鼓勵學生建立個人二十年後的生活遠景，提高目前的學習動力。

(6)以例外架構解決個人親子、夫妻間的溝通問題。

在第二次焦點團體中，對於第一次焦點團體所提出質疑SFBC理念的部份，成員表示開始有新的不同的體驗，其包括：

(1)對視學生為解決自己問題的專家之信念的新體會：解鈴還須繫鈴人，要解決問題，一定要個案下定決心，別人只能在旁分析，問題必須自己承擔。當問題較輕時，可以由自己去解決，問題較嚴重時，由專家協助、指導，但還是要個案自己領悟想通了，才能解決。所以努力去做到相信學生是解決自己問題的專家，對學生和老師都是一種解放。

(2)當真實個案的體驗：當找到真正想要的正向目標時，心裡很歡喜。在當個案時，並不想把痛苦的事情再想一遍、再去痛恨一遍。被問到例外的存在是個釋放，有加速解決問題之感，同時也增強了原有、已經存在的想法，而更具行動力。

(3)利用例外與假設問句，可以幫助個案與自己跳出問題，而不會一直耽溺於憂愁痛苦中，跳脫出來看人生另一面。

(4)因為輔導個案的時間不多，用此法可以快速找到問題，突破舊有窠臼，所以蠻短期有效的。

(5)新舊訓練的整合：在使用時不用全照著做，相信各種諮商法條條大路通羅馬，也可以結合新舊所學。

(6)回想過去的帶班經驗：才真正了解為什麼過去有學生不希望老師探討原因，而質疑老師為什麼要揭自己的瘡疤。

在第三次焦點團體時，發現當成員體會到運用SFBC的實際輔導成效時，對於SFBC有更多的接納與認同，對於自己的成長與帶班經驗有更多的思索，許多疑惑慢慢解套。其包括：

(1)體會到正向看待學生、視學生解決自己問題專家的成效：因為以前都是用強迫或建議的方法，不是學生願意的，效果不佳。現在當能認同正向引導學生的方式及改為讓學生以自己的方式來解決問題時，學生較有意願改變、較持久，對於叛逆的學生尤然。此外還發現與學生的衝突之大場面減少，學生記過亦減少。

(2)接受了學生不像大人這麼成熟，承諾一次就永遠改過來了，也相信學生都需要被肯定、被欣賞，運用例外看學生表現，記得學生什麼時候做過什麼樣的好事，而非記得他做什麼壞事。而發現當一直肯定學生，會帶動出學生持續的好表現。學生也因而回饋老師真的都不放棄任何一個學生。

(3)回想個人的成長經驗，在青少年期時，不喜歡大人介入與規定自己該做什麼，喜歡自己決定、最知道自己要什麼，印證個案是解決自己問題的專家之理念。

(4)這學期與學生談話少去問原因後，尤其多運用例外架構後，真的有加速問題的解決，晤談時間明顯所短。

到了第四次的焦點團體，成員則表示認同SFBC的精神，認為非常適用於國內校園，並大力強調SFBC應積極推廣於教師、行政人員、家長等輔導知能訓練。

(二)焦點團體中的重要觀察

1. 諮商能力影響學習

由焦點團體討論中發現：成員在接受訓練前的諮商能力不錯者，學習效果較佳，較能夠去思考過去所學的技巧與此派的異同，也較能進入此派的精神脈絡中思考。而比較沒有諮商經驗的老師，學習較為困難，多會陷於基本信念認同的掙扎或運用新舊技巧的衝突中，也有一些成員頗能認同此派的精神，並用於家人相處與師生互動中，不過尚無法運用在個案的諮商工作中。此乃顯示成員原有的諮商能力影響學習成效與學習歷程。

2. 成員工作角色的影響

由焦點團體討論中發現：成員於學校中擔任的角色不同，所帶來的期待與需求不同，對於如何將SFBC用在自己的教學、訓導、班級經營以及輔導學生等各項工作上，有較高的期許，也花了較多的時間在運用與轉化所學。然而，由於這些成員是在職教師，每週上課兩小時後便回到學校工作，所上的課程內容除了有消化的時間外，還能在隔日回到學校，直接嘗試運用於輔導學生、教學工作上，在嘗試應用的過程中就會有更多的體會、思考與疑惑，而能再帶回課堂討論與演練，進而又再帶回學校應用。所以，在職進修的要素，加快加深成員的體會與學習。

三、訓練課程意見調查表的結果

有關訓練課程意見調查表中七點量表部份之結果，詳見下列表格。有關調查表的結果則整理如後。

表二 第一大題：對SFBC內容的了解程度 (1=不了解, 7=了解)

題號人數及百分比 各題目重點	1		2		3		4		5		6		7		平均數 M	標準差 SD
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1. 對基本信念的了解	0	0.0	0	0.0	1	3.6	2	7.1	2	7.1	17	60.7	6	21.4	5.89	0.96
2. 對目標架構的了解	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	10.7	10	35.7	10	35.7	5	17.9	5.61	0.92
3. 對例外架構的了解	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	10.7	7	20.5	11	39.3	7	20.5	5.79	0.96
4. 對假設解決架構的了解	0	0.0	1	3.6	1	3.6	5	17.9	8	28.6	9	32.1	4	14.3	5.25	1.24
5. 對SFBC的整體了解	0	0.0	0	0.0	1	3.6	6	21.4	9	32.1	8	28.6	4	14.3	5.29	1.08

註：N=28

表三 第二大題：能運用SFBC的程度 (1=不能運用，7=能運用)

題號人數及百分比 各題目重點	1		2		3		4		5		6		7		平均數 M	標準差 SD
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1. 對基本信念的運用	0	0.0	0	0.0	3	10.7	6	21.4	13	46.4	6	21.4	0	0.0	4.79	0.92
2. 對目標架構的運用	0	0.0	1	3.6	3	10.7	10	35.7	10	35.7	4	14.3	0	0.0	4.64	0.99
3. 對例外架構的運用	0	0.0	0	0.0	1	3.6	10	35.7	9	32.1	7	20.5	1	3.6	4.89	0.96
4. 對假設解決架構的運用	0	0.0	1	3.6	2	7.1	10	35.7	11	39.3	4	14.3	0	0.0	4.54	0.92
5. 運用S F B T於一次諮商	0	0.0	1	3.6	5	17.9	8	21.4	13	46.4	1	3.6	0	0.0	4.29	0.94

註：N=28

表四 第三大題：關於SFBC學習 (1=不容易學習，7=容易學習)

題號人數及百分比 各題目重點	1		2		3		4		5		6		7		平均數 M	標準差 SD
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1. SFBC容易學習的程度	0	0.0	0	0.0	1	3.6	3	10.7	20	71.4	3	10.7	0	0.0	4.96	6.3

註：N=28

表五 第四大題：對課程整體意見 (1=沒有幫助、收穫或不滿意，7=有幫助、收穫或滿意)

題號人數及百分比 各題目重點	1		2		3		4		5		6		7		平均數 M	標準差 SD
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1. 對輔導學生的幫助	0	0.0	0	0.0	1	3.6	2	7.1	12	42.9	10	35.7	3	10.7	5.43	0.92
2. 對個人生活的幫助	0	0.0	1	3.6	1	3.6	4	14.3	12	42.9	6	21.4	4	14.3	5.14	1.29
3. 課程整體的收穫度	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	14.3	12	42.9	9	20.5	3	10.7	5.39	0.88
4. 對課程設計的滿意程度	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	10.7	13	46.4	9	20.5	3	10.7	5.43	0.84

註：N=28

(一)對課程設計的滿意度高

於問卷調查中有關對「課程滿意度」部份，在…(不滿意)至七(非常滿意)的程度選項上，46.4%成員選擇五，20.5%成員選擇六，10.7%成員選擇七，表示成員對此訓練方案滿意度頗高。

在課程設計部份，成員對於課程的各種上課方式都覺得效果不錯，認為課程設計務實、不拖泥帶水。成員對於課程進行方式的回饋，整理如下：

1. 角色扮演的案例演練：成員提出難以輔導的學生個案，由講師或成員扮演個案，其他成員聯手擔任諮商員，進行分段式的角色演練後，再相互回饋討論的方式，是成員認為收穫最多的、印象最深刻的一種設計。因為這方法：(1)可使班級氣氛活絡，師生間有互動。(2)可促進成員漸進練習運用新的諮商法。(3)可幫助成員立即修正錯誤，增加諮商的敏感度與晤談能力。(4)是大家聯合擔任諮商員，不會像只有一個人擔任諮商員的壓力那麼大。(5)當成員扮演個案時，可幫助大家對個案的內在想法了解更深，更能貼近學生的需求。(6)扮演的是實際的學生個案，很符合目前的工作需要，對於學生的特定問題行為較有處理能力，回到學校也較能立即使用。(7)刺激成員重新思考如何精進與學生的對話方式、解決問題的模式，以及個人晤談方式。

2. 講師示範：由講師擔任諮商員的示範，讓成員有立即觀摩學習之效，可以將教材內的知識及認知上的了解，有一個完整的圖像與實際應用的驗證。而且，這樣的示範讓成員對講師心生佩服，即使

對SFBC心有疑惑，也會嘗試接受，是成員學習新知的一大動力。

3. 成員擔任個案：實際地接受講師以SFBC的方法輔導，有直接體會之效，對SFBC的功効與精神更能了解與認同。因為體會到很快幫他行動的方向而不會陷於問題裡，有加速問題解決之感，並且體會到在SFBC的諮商過程是越感輕鬆愉快的。

4. 系統地介紹理論：對於講師詳細、生動說明教材內容，能有系統的吸收知識。

5. 講師介入小組內的技巧演練：在小組中進行諮商演練有困難時，講師的適時介入、督導與示範，讓成員的學習具體直接，可立即運用。

6. 班級與個人成長性活動：例如討論對課程的期待，刺激某一些成員發現自己從來沒有思考過自己要什麼，而開始反省自己對於工作與生活的期待，並也由此激發學習的動機。又例如做彼此讚美活動時，班級氣氛相當熱絡。

(二)課程的訓練收穫大

由問卷調查的結果顯示，在整體的收穫上，於一（非常沒有收穫）至七（非常有收穫）的程度選項上，選擇五以上者，約有85.7%的成員，顯示成員對於課程的收穫度是頗高的。

1. 在輔導學生方面

在輔導學生方面，在一（非常沒有幫助）至七（非常有幫助）的程度選項上，選擇五以上者，約有89.3%的成員，顯示成員認為SFBC的信念與技巧對於輔導學生是相當有幫助的。而在輔導學生的具體幫助，整理成員的回饋包括：

(1)對輔導學生的自我效能感增加，較相信自己能有效的輔導各種學生問題。

(2)對學生態度的轉變：①對學生凡事較能往正向思考或積極面對，比較能尊重、寬容學生。②較願意鼓勵、肯定、分享、開發與利用學生的資源或成功經驗。③較能看到、相信、尋求或鼓勵學生的小改變，也相信小改變會逐步帶來大改變，這使得在輔導學生時更有耐心。

(3)輔導時能以學生的目標為主：較能以學生的立場來思考問題，並協助學生尋找他的目標，引導他成為解決自己困難的主角，而減少以老師的價值觀來限制學生或給學生建議等方式。

(4)輔導方法的進步：①覺得輔導學生時較有具體的架構、方法、方向與脈絡，不會漫談，較快進入工作狀態。②較能直接針對學生問題來進行晤談，能較快迅速、有效的協助學生確定出正向具體的目標，而帶來希望，並為自己負責。③能從例外架構的成功經驗切入，或運用假設問句，幫助學生建構遠景，找到自信與解決問題的能力。④較少花時間探索學生行為背後的原因。

(5)輔導有具體成果：①越來越能掌握此派的精神，覺得輔導較有成果，較能快速解決學生問題，增加了輔導學生的效率，跟過去相比，更為節省時間與精力。②以學生的方式來建立目標、解決問題，學生也願意配合、願意改變，效果較為持久。③具體的協助了一些學生，如有自殺念頭的學生、脾氣拗、叛逆的學生。④運用在學科教學、班級經營上亦有幫助，與學生建立良好關係。⑤平日的師生衝突、學生記過事件減少。

2. 於個人生活的幫助

於個人生活方面的幫助，在一（非常沒有幫助）至七（非常有幫助）的程度選項上，選擇五以上者，約有77.5%成員，顯示成員認為SFBC的信念與技巧，對於成員的個人生活是有幫助的。成員回饋其對個人生活具體幫助整理如下：

(1)面對問題的信心：相信自己有能力來解決問題，遇到困難時能積極面對。會不斷地尋求小改變、小進步的發生，相信問題一定有解決的方法。

(2)正向導向與例外的開發：儘可能以正向的眼光看自己、他人或各事件，懂得觀察自己與別人的優點，懂得把握正向積極的目標。會多注意成功的例外經驗，因為例外架構常有助找出克服問題的關鍵，建立解決問題的信心與能力。體會到成功的經驗實在太可貴，可把信心和尊嚴找回來，並可啟動

一個人的信心，鼓勵人再次出發與行動。

(3)運用於實際生活問題的解決：較能釐清問題核心，較能激勵自己直接針對問題核心，找到問題解決之道。也能有效地解決家庭及人際問題，並且協助其他人的問題解決，以及轉換於其他待人處事接物上。

(4)整體的生命改變：覺得自己不再鑽牛角尖、作繭自縛或自尋煩惱。生活壓力不再那麼大、不再那麼計較，對人生有較積極的看法，看人事物的角度更廣了、包容度更增加了。有人對於導師工作重拾信心，有人有脫胎換骨的感覺。

(三)焦點解決短期諮商容易理解與學習

成員對於SFBC內容的了解，於一（非常不了解）至七（非常了解）的程度中，選擇五以上者，在「基本信念的了解」、「對目標架構的了解」、「對例外架構的了解」等項上各有約89%成員選擇之，「對假設解決架構的了解」、「對SFBC的整體了解」等項上各有約75%成員選擇之，顯示對於SFBC的了解頗高。

在學習SFBC的容易程度上，於一（非常不容易學習）至七（非常容易學習）的程度選項上，有82.1%成員選擇程度五以上，顯示成員認為SFBC基本上是容易學習的。成員還表示容易學習的部份包括：基本理念、基本架構、例外架構、目標架構、假設解決架構，因為焦點解決的基本內容是清楚、明確、步驟清晰、淺顯易懂、容易掌握，基本建設性預設問句亦是簡單易懂。

(四)焦點解決短期諮商技巧難熟練運用

在運用方面，於一（非常不能夠運用）至七（非常能夠運用）的程度中，選擇五以上者，在「對基本信念的運用」上，約有68%成員選擇之，「對目標架構的運用」上有50%成員選擇之，「對例外架構的運用」上有56%成員選擇之，「對假設解決架構的運用」上有53.6%成員選擇之，「運用SFBC於一次諮商晤談中」有50.0%成員選擇之，顯示大多數成員能夠了解SFBC理念，但在實作上，約有三分之一至半數左右的成員是自覺尚有些困難。而成員表示學習SFBC較有難度之處為：

1. 雖然理解各種架構與問句，但是熟練度不夠，綜合應用時，不夠順暢，會不知如何取捨與反應，有時會有問不下去的感覺。例如要去找到個案正向的目標就要花很多的時間。對於晤談的掌握仍有待磨練。

2. 會和過去所學衝突，與以往談話模式不同，晤談時會卡住，或者無法連續使用此派的方式，經驗不足，尚須時間練習。

3. 對於抱怨型、非志願個案的處理仍待加強，或者碰到一問三不知的、思考能力薄弱的個案，不知如何接下去。尤其遇到課堂討論外的實際個案時，無人可以討論與督導，有時無法處理，也不知自己應用的是否得當。

4. 若非輔導教師，須忙於其他工作，練習晤談的機會較少。

5. 雖然比較認同學生是解決自己問題的專家，但是有時真的難全做到。

6. 在學習過程中，不敢擔任諮商員或真實個案，少了練習與體會的機會。

四、諮商逐字稿的分析結果

(一)成員的學習成果有個別差異

為具體評估成員的學習成效，乃計算受訓成員接受訓練後擔任諮商員的晤談逐字稿中，使用符合SFBC技巧（包括目標架構、例外架構、假設解決架構、評量性問句、外在化等問句，以及一般化、讚美技巧）的比例，至於其他基礎諮商技巧（如摘要、具體化）皆不計算在內。以此計算方式，可以將全體成員在逐字稿中的表現分為五大類（見表六）：

表六 成員逐字稿中使用SFBC技巧的比例

	第一類	第二類	第三類	第四類	第五類
所佔全體受訓成員人數比例	17%	23%	20%	23%	17%
使用SFBC技巧在其全部回應次數比例	0.05-0.10	0.11-0.20	0.21-0.30	0.31-0.50	0.51-0.80

第一類，成員使用符合SFBC技巧的次數，在其擔任諮商員的全部回應次數中，所佔比例在0.05-0.10之間，其人數比例，約佔全部成員的17%，而使用SFBC各項技巧的平均次數詳見表七。此類成員並未掌握SFBC基本精神，晤談過程只是偶用SFBC幾個問句，常見其同理學生、經驗分享、面質學生、收集與了解學生問題背景與原因、分析問題、給予建議、跟著學生話題走，而且明顯地是以教師的角色（而非諮商員）在與學生談話，談話的目標往往是想教訓學生，要學生反省自己。此外，由逐字稿的自我評量中會發現，此類成員甚至對於技巧的歸類與詮釋多有錯誤，對於SFBC觀念不甚理解。

表七 第一類群成員逐字稿中使用SFBC各項技巧的平均次數

	目標架構	例外架構	假設架構	評量性問句	外在化問句	一般化	讚美
第一類群成員使用SFBC各項技巧的平均次數	1.33	1.80	0.50	0.01	0.00	0.16	0.60

第二類，成員使用符合SFBC技巧的次數，在其擔任諮商員的全部回應次數中，所佔比例在0.11-0.20之間，其人數比例，約佔全部成員的23%，而使用SFBC各項技巧的平均次數詳見表八。這類成員對學生較易表達肯定與鼓勵，會看到個案的小改變，且在晤談一開始，多能使用目標架構與例外架構問句，以企圖建立個案的正向目標，較之訓練前的逐字稿，晤談較能聚焦，不會閒聊或有太多的主題。但有些成員所引導的目標並非是貼近個案所需，而是教師的期待，而且，晤談中間雖會穿插使用一些SFBC技巧，帶出一些正向的討論與思考，但成員仍多探索事件始末與原因、分析優劣勢或給予建議等之舊有訓練的諮商方式。

表八 第二類群成員逐字稿中使用SFBC各項技巧的平均次數

	目標架構	例外架構	假設架構	評量性問句	外在化問句	一般化	讚美
第二類群成員使用SFBC各項技巧的平均次數	1.43	4.23	1.14	0.43	0.14	0.00	1.14

第三類，成員使用符合SFBC技巧的次數，在其擔任諮商員的全部回應次數中，所佔比例在0.21-0.30之間，其人數比例，約佔全部成員的20%，而使用SFBC各項技巧的平均次數詳見表九。此類成員與第二類的成員情形相似，但是運用SFBC技巧的次數更多，晤談主題聚焦在一個目標的時間較長上，更能看到學生的小改變並給予學生鼓勵，晤談的時間縮短，效果較佳，而探問原因、解釋、建議、分析現實等諮商意圖，仍是可以看到，但是比例較之第二類減少很多。

表九 第三類群成員逐字稿中使用SFBC各項技巧的平均次數

	目標架構	例外架構	假設架構	評量性問句	外在化問句	一般化	讚美
第三類群成員使用SFBC各項技巧的平均次數	2.33	4.12	0.83	0.01	0.17	0.17	1.33

第四類，成員使用符合SFBC技巧的次數，在其擔任諮商員的全部回應次數中，所佔比例在0.31-0.50之間，其人數比例，約佔全部成員23%，而使用SFBC各項技巧的平均次數詳見表十。此類的成員能使用SFBC技巧的次數更多，甚至達到一半的比例，因為能連續使用SFBC的技巧，整體來說晤談效率更高。但是這類成員運用單一技巧時，並非每次都能全然發揮SFBC精神，例如有些成員會替個案設定目標、做個案要得更多，或是停留在表面的探問，未能更深入開發個案的正向資源，到晤談最後，有些成員仍會不放心的提醒教誨一下個案要注意的事項，老師的角色未能全然退去。

表十 第四類群成員逐字稿中使用SFBC各項技巧的平均次數

	目標架構	例外架構	假設架構	評量性問句	外在化問句	一般化	讚美
第四類群成員使用SFBC各項技巧的平均次數	5.00	8.33	3.67	1.17	0.17	0.67	2.50

第五類，成員使用符合SFBC技巧的次數，在其擔任諮商員的全部回應次數中，所佔比例在0.51-0.80之間，其人數比例，約佔全部成員17%，而使用SFBC各項技巧的平均次數詳見表十一。此類成員顯然很能掌握SFBC的理念與技巧的應用，整次晤談的架構是符合SFBC的正向精神，技巧不僅能接連著用，也能多掌握時機、發揮效能，晤談也多可逐漸深入，達成個案所要目標。但是有些成員有時用的用字較為生硬、較多專業用語，或者在深入時，主導性仍高於個案，且貼近個案的主觀世界程度不一。

表十一 第五類群成員逐字稿中使用SFBC各項技巧的平均次數

	目標架構	例外架構	假設架構	評量性問句	外在化問句	一般化	讚美
第五類群成員使用SFBC各項技巧的平均次數	7.00	7.60	4.20	0.40	0.40	0.40	2.60

(二) 成員的技巧運用須待精進熟練

雖然並非所有的成員在接受一學期的訓練課程後，都非常能運用SFBC於學生晤談中，但是由成員接受訓練前後的逐字稿比較，成員的改變是很大的。整體來說，成員接受課程訓練之前，習慣大量同理個案的負面情緒、了解個案基本背景資料、詢問發生事件的內容，或者是探索事件發生的原因與個案更深的內在情緒，少數成員亦會給個案建議與教訓，或流於與個案漫談，而且，到了晤談後半段難以引導出學生的改變，最後多會以老師角色的訓勉方式收場。

接受訓練之後，成員諮商風格有明顯的改變，其如：

1. 晤談時間明顯的減少，晤談不會流於聊天或訓話，而能引導學生思考，晤談成爲一個架構、有目的、有方向、有行動步驟的介入過程。
2. 會運用SFBC的架構與問句，同理、收集資料、探索原因與情緒的企圖明顯減少，較快進到問題解決，也少去建議或指正學生，晤談的速度明顯加快，晤談的成效明顯提高。
3. 所運用的SFBC技巧，多可帶出個案的解決方案，雖然有些成員仍會給予個案建議，但是會更接近個案所希望的解決方案的性質與方向。
4. 能肯定學生的優點，較爲尊重學生，開發學生的成功經驗，晤談過程氣氛較爲輕鬆，因爲減少訓話多給予肯定與接納，師生關係不像之前的逐字稿所示的對立，而比較有合作與共融的互動。

由此顯示成員在接受本研究的SFBC的訓練課程方案後，對於輔導學生的諮商能力確實有具體而實質的進步。當然，由逐字稿的分析亦可同時看到成員需要再特別加強的地方，其如：

1. 仍然會用探索原因與情緒的架構，或者在新舊的架構中跳躍，顯示有些成員處於新舊訓練的兩難中。
2. 使用問句時用字不夠精確，或是問句的使用時機較為不當，影響引導的深入與成效，顯示成員不夠貼近個案的世界，「同步」(pacing) 的能力較弱，在傾聽同理的能力仍待加強。
3. 使用較為學術的字句，如「例外」「小步驟」，較會阻斷個案的思考，顯示成員尚未全然消化。
4. 知道要建立晤談目標，但有時建立的不是個案的目標而是老師期待的目標，或者並未建立正向的目標或是小的具體目標，晤談的方向無法明確，顯示成員仍陷於傳統的教師角色之價值觀，及尚未全然掌握SFBC的精神。
5. 會開發與注意成功經驗，但未能善用成功經驗的成功要素來幫助學生，例如少追問個案你是怎麼做到的？顯示成員對於正向力量的開發尚未熟練。
6. 仍有與學生爭論，或是指正學生給予建議。
7. 教師與學生間的雙重關係、學生為非志願個案的困難、晤談錄音會給老師有壓力等困難，在晤談中仍看得到，顯示老師在立即性的處理能力較弱，對於非志願個案的處理仍待加強。

此外，由成員接受訓練前的諮商逐字稿評估所得的諮商能力之強弱，與成員接受訓練的成效有相類同的表現，或者原本是輔導教師與輔導相關科系畢業者，學習成效也較好，亦即成員之前諮商實力較好者，運用SFBC的能力也較高。

討 論

一、成員學習歷程與成效的了解

由研究結果可知：對成員對本SFBC訓練課程方案的課程滿意度很高，課程訓練方式多元。在成員學習歷程中，可看到SFBC基本理念易懂卻須時間認同，所以成員的學習歷程有階段性的疑惑、困難與內化歷程。學習初期，成員較難接受視個案為解決自己問題的專家、不探討原因與短期快速等信念，並陷於新舊訓練的衝突，不知如何不用過去所學（如探討原因、負向情緒同理）而用新學習的技巧。而這些困難與質疑，透過講師的示範與指導、課堂的練習以及成員個人的體會與成功經驗（包括回校立刻可以輔導學生的實作經驗，看到學生改變的速成效果，家人互動的改善，擔任真實個案的直接體會，以及個人成長經驗、教學經驗、教學理念的回憶、印證與反思）等逐漸改善。課程結束前，成員對於SFBC的基本架構與技巧多能了解與掌握，但是仍難以變化運用於不同的個案與諮商情境中，且成員的學習成效呈常態分配的分佈，有個別差異在，顯示成員在「了解」與「運用」間尚有落差。至於其他影響成員學習歷程與效果的因素包括：講師的設計理念、個人實力、上課風格，成員原有諮商能力、工作角色、在職工作。整體而言，訓練課程成效顯著，對於成員個人的生活（如個人生活觀、生命觀的提升與家人互動之改進）及輔導學生（如信心、態度、方法、成效之增進）上有具體訓練成果，尤其，成員乃非常認同SFBC十分適合運用於中學校園中，甚至大力建議於導師、行政人員、校長等各種學校訓練課程中，大力推廣之。

二、未來諮商訓練課程的考量

根據研究結果中所了解影響成員學習歷程與成效的因素，提出未來進行教師SFBC訓練時的重要考量因素，包括：

(一)訓練方式的重點

由研究結果可知，對於成員訓練上特別有助益的方式以及成員所需加強的重點包括：

1. 實務演練：可多增加請成員或講師扮演個案的角色，講師或成員擔任諮商員的角色扮演訓練，或者增加講師隨時立即介入小組成員實務練習的方式來進行案例演練，同時，安排更多各種類型的個案的實務演練，以強化成員運用SFBC運用在各類學生問題與諮商情境中之能力。

2. 增加示範觀摩：成員希望多增加示範觀摩的機會，除了觀看講師示範外，還可增加成員的示範，或是觀看錄影帶，並隨時倒帶討論。

3. 增加個人成長活動：於演練時，可以多鼓勵成員親自當個案，以直接體驗此派的成效，或者課程增加合乎此派精神的成長性活動（例如開發個人的成功經驗、正向看待自己與學生），亦會強化成員對此派精神的體驗，減低學習的困惑與困難。

(二)增加實作督導時數

要使成員學習成效更為持久、對教師的專業智能有更大的提升，課程宜延長時數，以增加練習的機會；或者，增加校園實作督導的設置，並於督導過程中，請成員提供個人於校園中實作的晤談逐字稿，才能真正掌握成員的學習狀況，並根據個別差異給予指導；甚至，於進階的督導課程中，由成員提出現在正在處理的、難度較高的個案，讓大家一同討論，使成員更能將所學立即運用於學校的情境中。

(三)技巧的熟練由量到質的成長

由成員的逐字稿中可以發現：部份成員在理解SFBC的內容到轉化為直接的諮商技巧介入，還有一段距離，但發現當成員能先使用SFBC的架構及較多的問句時，原有的教訓與深究成因的習慣減少，且先不論其技巧介入的品質為何，但至少能停止教師原有無功能或具破壞性的回應。因此，未來的訓練可能可以先協助成員如何增加使用SFBC技巧的用量之後，再逐漸協助其改良諮商技巧介入的品質。

四根據成員諮商能力與需求分別實施訓練

由研究結果發現教師原有諮商能力，影響其學習新諮商方法的歷程與成效，所以要實施SFBC課程訓練前，宜增加成員基本諮商工作概念的課程，才會加速其學習，或者，宜根據成員原有的諮商能力分組，針對成員的需求來設計課程，給予不同深度的內容與訓練方式，效果將會更為顯著。例如，對已有諮商訓練基礎者，理論介紹的時數可以減少，當陷於新舊訓練衝突時，可以針對不同的諮商理念與技巧進行討論、比較、分享，協助個人整合所學的各派諮商訓練；甚至也可以請單一成員在班級面前擔任諮商員，由講師進行督導，或者是提出晤談逐字稿由大家一起來討論。對諮商能力較為薄弱者，則可提供更為細步的指導，理念的說明宜增加，針對單一技巧進行重複演練，或設計更多的個人成長性活動或經驗分享。

五宜著重釐清與開發教師角色

由成員焦點團體討論及諮商逐字稿的分析可以看到：成員之教師角色阻礙成員接受「個案為解決自己問題的專家」的觀點，也較難放心以個案的目標為諮商的目標，或者會在晤談的過程忍不住地給予建議與指導，而花了較多的時間與精力來改變這個習慣。這可能受到傳統文化價值觀的影響，例如「一日為師，終身為父」，老師的地位是崇高的，是需要全權負責學生成長的，以致於成員會陷於諮商員和教師的雙重角色中。但是值得協助成員釐清的是：教師的角色究竟為何？舊有的價值觀會如何影響教師教育學生？是否教師就不能全然的信任與尊重學生？在本次的訓練中，當成員對自己與學生舊有的互動方式與角色界定有所覺察並且發現例外所在時，成員對學生的尊重與接納增加，影響其介入方式，而帶來師生關係的改善與學生的成長，這是一種高峰經驗，非常值得於未來訓練時特別開發之。

六可針對教師各種工作角色需求，大量推廣之

不少成員於問卷及焦點團體中強烈建議：宜結合各種教師在職進修機會，大量推廣SFBC，例如

導師智能研習、校長儲訓班、主任儲訓班。而由於教師工作角色是多元的，對於一般教師來說，教學與班級經營的角色更重，且需要輔導的學生，往往為非志願個案，故未來可以針對教師各種角色的需求，設計不同的單元課程。例如如何將SFBC運用於非志願個案輔導、師生溝通、班級經營、學生違規、親師溝通、訓導工作、班級輔導活動、同事互動、行政溝通、學校組織運用等方面，以提高教師在教學、行政、輔導的工作效能，也讓SFBC的功能更加發揮於校園。

三、本研究的限制及對未來研究的建議

1. 本研究的資料收集僅為講師訪談、焦點團體、成員逐字稿、問卷調查等來源，未來的研究可增加成員個人的學習歷程的觀察與了解（如個人的深度訪談、個人各學習階段的逐字稿分析）、追蹤效果的研究。

2. 本研究僅以進修班的班級為單位，以一學期每週兩小時的方式進行訓練，未來可針對不同訓練課程形式（如工作坊），來進行探討，或者可針對訓練課程的各種要素進行更精緻的探究，例如了解個別的單元課程及訓練方式的效果為何？什麼樣的訓練方式對於哪一個諮商技巧的學習最有幫助？訓練課程的講師特質、能力與上課風格對課程進行與效果的影響為何？師生互動方式影響為何？

3. 本研究僅針對一般教師之SFBC訓練效果進行研究，日後可擴大不同校園中對象（如行政人員、學生等）及不同方向（如督導、諮商效果等），進行研究。

參 考 文 獻

- 張德聰（民88）：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。
- 翁幸如（民89）：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。國立彰化師範大學輔導研究所碩士論文。
- 教育部（民80）：輔導工作六年計畫。台北：著者。
- 教育部（民87）：青少年輔導計畫。台北：著者。
- 陳清泉（民90）：焦點解決諮商效果之研究---巡迴架構分析法之應用。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所博士論文。
- 許維素、李玉蟬、洪莉竹、張德聰、賈紅鸞、樊雪春（民87）：焦點解決短期諮商。台北：張老師。
- 羅華倩（民89）：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。
- Anonymous (1996). Reclaiming history: Ericksonian solution-focused therapy for sexual abuse. *Adolescence*, 31, 499.
- American Counseling Association (1997). *Solution focused counseling in middle and high schools*. ACA.
- Berg, I. K., & Peter, D. J. (1996). Solutions-building conversation: Co-constructing a sense of competence with clients. *Families in Society*, 77, 376-400.
- Berg, I. K., & Reuss, N. H. (1997). *Solutions step by step: A substance abuse treatment manual*. W. W. Norton.
- Corcoran, J. (1998). Solution-focused practice with middle and high school at risk young. *Social Work in Education*, 20 (4), 286-294.
- Davis, T. E., & Osborn, C. J. (2000). *The solution focused school counselor: Shaping professional practice*.

- Accelerated Development.
- de Shazer, S. (1991). *Putting difference to work*. New York : W. W. Norton.
- Ellensweig-Tepper, D. (2000). Trauma group psychotherapy for the adolescent female client. *Journal of Child and Adolescent Psychiatric Nursing*, 13, 17-28.
- Macdonald, A. J. (1997). Brief therapy in adult psychiatry: Further outcomes. *Journal of Family Therapy*, 5 , 22-28.
- Mckeel, A. J. (1996). A clinician's guide to research on solution-focused brief therapy. In S. D. Miller., M. A. Hubble, B. L. Duncan (Eds.), *Handbook of solution-focused brief therapy*. Sanfancisco: Jossey-Bass Publishers.
- Metcalf, L. (1995). *Counseling toward solutions: A practical solution-focused program for working with students, teachers and parents*. New York: West Nyack.
- Miller, S. D. & Berg, I. K. (1997). *The miracle method: A radically new approach to problem drinking*. W. W. Norton.
- Mostert, D. L., Johnson, E., & Mostert, M. K. (1997). The utility of solution-focused, brief counseling in schools: Potential from an initial study. *Professinal School Counseling*, 1, 21-24.
- Murphy, J. J. (1997). Working with that works: A solution-focused approach to school behavior problem. *School Counselor*, 42(1), 59-65.
- Osborn, C. J. (1999). Solution-focused strategies with 'involuntary' clients: Practical applications for the school and clinical setting. *Journal of Humanistic Counseling, Education & Development*, 37, 169-182.
- Sklare, G. B. (1997). *Brief counseling that works: A solution-focused approach for school counselor*. California: Corwin Press.
- Softas-Nail, B. C., & Francies, P. C. (1998). A solution-focused approach to suicide assessment and intervention with families. *Family Journal: Counseling and Therapy for Couples and Families*, 6 (1), 64-6.
- Triantafillou, N. (1997). A Solution-focused approach to mental health supervision. *Journal of Systemic Therapies*, 1, 21-24.

收 稿 日 期：2001年5月29日

接受刊登日期：2001年8月29日

Bulletin of Educational Psychology, 2002, 33(2), 57-78

National Taiwan Normal University, Taipei, Taiwan, R.O.C.

An Evaluation of a Solution-Focused Brief Counseling Training Program on School Teachers

WEI - SU HSU

Graduate Institute of Guidance and Counseling
National Chi Nan University

ABSTRACT

After a solution-focused brief counseling training program for high school teachers was designed, this study aimed to 1) investigate the learning process of the trainees, and 2) evaluate the effects of this program. Participants' responses were collected from participant observation of the whole training class, questionnaire, an in-depth interview of the leader, a focus group discussion of ten trainees, and the counseling verbatim transcripts of all trainees. The present study had three major findings: 1) The evaluation and effects of this program were significantly high. 2) Once trainees were allowed adequate time to practice, this program was relatively easy to learn and implement in high school settings. 3) Trainees' learning process, although there were individual differences, revealed stage-like improvements. Some suggestions for further program designs and future trainers were provided.

KEY WORDS: solution-focused brief counseling, in-service education of teachers, counseling training program

