

→ 許維素(國立暨南國際大學輔導與諮商所助理教授)

焦點解決短期諮商的精神強調「自我照顧」觀點，企圖發展出健康導向的自助目標。

SFBC思維可強化學生在抗SARS過程中的自我照顧能力

本文首先簡介自我照顧的意義，進而就SFBC的精神，提出一些思考向度。

說明老師在運用各種抗SARS方法的同時，還可以加入哪些SFBC的思維，以幫助班級學生發展「自我照顧」

師生抗SARS：焦點解決短期諮商的思維

面對SARS，台灣全民群起防衛之，而惶惶終日、焦慮不安的心理壓力也處處可見。對於學校班級來說，由於是天天集體式的生活，更是草木皆兵地在抗SARS。因此，有關如何帶領班級學生因應SARS所帶來生活及心理種種的影響與改變，正是老師目前的重要任務之一。

目前有關SARS的各種資訊在各種傳播媒體上廣為流傳，多在教導民眾認識SARS與因應之。例如<http://sars.heart.net.tw/sarselementaryschool1.shtml>，即為「台灣心理諮商資訊網」提供有關各種「SARS健康心理資訊」，其中也不乏呈現有關學校老師如何教導學生因應SARS的方法與策略。這些方法與策略多為提供老師與學生一些面對SARS的想法、觀感、行動等技巧與特定機制

(例如如何預防SARS、如何處理居家隔離前後的情況等)，特別有助於提昇老師與學生「自我管理」(self management)的能力，所以是極具價值的資訊。

不過，除了「自我管理」的觀點之外，在面對SARS疫情蔓延的危機，其實還有「自我照顧」(self care)的介入觀點，值得老師參考。因為生老病死是人終其一生所需學習的智慧與功課，所以，在抗SARS這種看似負面的經驗中，其實正可成為極具正面效益的教育素材，而讓學生趁機學習自我照顧，讓學生除了能夠懂得經營自己對抗SARS的壓力反應，還能發展自我照顧的意識與行動，而朝著健康、成長與適應的方向前進。

而焦點解決短期諮商(solution-focused brief counseling, SFBC)的精神正



強調著「自我照顧」觀點，企圖發展出健康導向的自助(health-oriented self help)目標，此於C. Johnson和D. Webster的Recrafting a life: Solutions for chronic pain and illness.(2002)一書中有充分的說明；亦即，SFBC思維正可強化學生在抗SARS過程中的自我照顧能力。故於本文中先簡介自我照顧的意義，進而就SFBC的精神，提出一些思考向度，說明老師在運用各種抗SARS方法的同時，還可以加入哪些SFBC的思維，以幫助班級學生發展「自我照顧」。

將「自我照顧」的目標， 加入抗SARS中

「自我照顧」是人生而具有的本能。每天我們都會做一些維持基本生存的、保護自己免於危險的動作，當我們生病、受傷或遭受威脅時，我們也會採取必要的措施；尤其，當事件超出我們的理解與經驗時(像SARS迅速擴散的情形)，我們就會探究狀況何處不對，然後思考接續的介入動作。然而，這些措施與動作及其背後所具備的各種能力，卻

往往被我們視為理所當然。

因此，「自我照顧」的觀點就是在提醒老師：在與學生聯手抗SARS的過程中，同時可提昇學生對其自我照顧的意識，以幫助學生在面對SARS來襲的主觀經驗裡，能夠聚焦地思考與覺察自己是如何自我照顧的？哪些自我照顧的方式是特別有效？個人所擁有的資源與資訊是什麼？各種方式、資訊與資源所帶來的差異與效果為何？以及如何能將已經擁有的各種技能應用在不同的情況中，而使得自身的因應力加寬加深？換言之，「自我照顧」觀點的介入，往往會帶給學生一種自我效能感，讓學生在面對未來一些可能會發生的情況時，相信自己應有一定程度相對應的因應能力，而使學生的「自我控制感」增加。這種自



我控制感對於減降SARS所衍生的各種焦慮與失控感，是特別具有意義的。

再者，特別重要的是，在「自我照顧」的觀點中，面對像SARS這種尚沒有疫苗或可能會流行一段時間的疾病時，所應強調的重點是：不僅只重視治療(cure)或是修理(fix)SARS，而是更強調如何懂得「與之相處」。亦即，「自我照顧」觀點的加入，將能催化學生發展自我照顧的能力，幫助學生以個人最獨特的方式滿足自己獨特的需要，因此懂得自我照顧的學生即能評估情況，有能力執行日常生活所需，並能適應目前情況且可與之相處，而對生活仍有一定程度的滿意度。所以，在這段抗SARS的長期抗戰中，老師若能同時催化出學生的自我照顧能力，提昇其個人與社會的適應性，讓學生懂得自助地減低任何生理或心理可能的傷害，以及盡可能維持生活的完整獨立性。如此一來，抗SARS的工作就不再只是消極地作戰，而是能積極地從中贏回生命教育的價值。

如何協助學生發展「自我照顧」—— 焦點解決短期諮詢的思維

關於老師如何協助班級學生從抗SARS的過程中，同時發展出自我照顧

的能力，筆者參考了SFBC的相關文獻，彙整出一些思考向度，希望有助於老師在構思如何協助學生抗SARS之時，能發揮一些刺激靈感的作用(邱珍婉，民91；黃耀漢，民91；許維素、李玉蟬、洪莉竹、張德聰、賈紅鶯、樊雪春等，民87；許維素，民92；Berg & de Shazer, 2003;Davis & Osborn, 2000; de Shazer & Miller, 2000;Johnson & Webster, 2002;O' Connell, 2001)：

一、先照顧自己，讓自己擁有「純淨的心」

老師在面對SARS時，需如同一位護士一般，要有一顆「純淨的心」(clean heart)。「純淨的心」來自老師對自己、他人與環境的尊重，相信每一個人都是一個獨特的、懂得如何表現自己的，也認為每一種事物在宇宙中的存在，都是有其特定的意義與目的。「純淨的心」對健康很重要，其意指「活在當下」(living at the right moment)，對於自己即將採取的行動(如因應SARS危機)能有所思考，並且能夠把個人的問題(如對SARS的擔憂)先行處理與照料之，而不致干擾到帶領學生抗SARS的任務。換言之，老師需要先幫助自己處理面對SARS的各



種情緒與壓力，並且將個人身心與家庭環境有所安頓後，老師才能離開得了自己在抗SARS過程中的負面思考，也才能有能量去尊重與觀察學生的力量，並與學生發展正向健康的情感溝通。

二、創造班級「正向解決的氣氛」，以利討論與行動

為了學生在抗SARS中發展出集體自我照顧的知能，在班級創造「正向解決的氣氛」(positive solution climate)是很重要的基礎，如此，學生才能積極投入班級討論與分享的活動中，並願意置身於抗SARS的行動裡。因此老師可在心中特別思考：

- (一)如何在班級創造友善且解決問題的環境，而非形成追究責任、指責錯謨的氣氛？
- (二)如何讓班級學生更容易去討論、思考與處理目前生活中因抗SARS所面臨的困境？
- (三)如何發展一個班級的社會脈絡，讓學生覺得集中精力於討論解決之道是很有意義的？
- (四)如果學生做了什麼，會讓老師能夠在其角色上更能發展班級正向解決的氣氛？而老師如何讓學生多表現

出這些行動？

三、尊重學生的主觀經驗，以瞭解學生

由於SFBC相信每一個人的壓力與情緒是很私人性的，只有自己最瞭解自己的狀態，所以，學生自己在抗SARS過程中希望自己是什麼樣子，以及期待用什麼方式來達成什麼樣的需求或目標，也會不盡相同的。尤其，學生為兒童或青少年，其主觀的世界與對事情的詮釋，例如看待SARS、居家隔離、死亡等議題，本就與成人的老師有所差異，特別需要老師有所區分與尊重之。因此，老師需要對學生的主觀世界懷抱一個好奇的初始之心(a beginner's mind)，並且對於不預期的事情能夠開放，願意對學生的想法有驚奇的發現，或者仿若每一件事都是第一次聽到、看到，而不會有自動化的標籤作用。

為了要能瞭解學生的主觀世界，鼓舞學生發展自我照顧的效能，老師可以創造許多班級同學相互分享與討論的機會，或者鼓勵學生撰寫日記與心得等方式，讓學生能更認識自己對SARS及生老病死的詮釋。在學生發言的過程中，老師不需急於指正學生錯誤思考的地方、糾正學生不必這樣過度擔心、或



告知學生正確抗SARS的知識，而位於優勢專家的強權高位；反而可以積極傾聽之，並且特別捕捉學生描述自己抗SARS經驗的語言，因為語言是一個重要的媒介，反映學生如何在告訴自己與別人是在如何詮釋SARS的議題，乃有助老師融入學生的想法、瞭解學生主觀詮釋的架構與獨特經驗的意義，而找到可與之對話的位置。

四、設定正向具體可行的目標，以增加自我控制感

延續尊重學生的觀點，為了真的能幫助學生抗SARS，從中學習自我照顧，老師除了需要告知學生一般抗SARS的知識與方法外，其實很需要知道學生個別的需求與目標所在(例如是害怕死亡、別人眼光、居家隔離……)，如此，才能讓老師對學生的幫助是可特別針對個別學生的需求所設計，而能事半功倍地增加助益性。

不過，SFBC所強調的目標是一個「正向」的目標，而不是「不要什麼」的目標，例如：「我希望自己在面對SARS時的樣子是……」，而不是「我不要驚慌失措」而已。其次，目標需要形塑成非常動態化與具體細部化的言行，例如可讓

學生思考：「當居家隔離時，每個小時可以做什麼？我希望我的心情是什麼樣子？別人從我的表情與語言會看到什麼、聽到什麼？」

當目標是學生想要的，學生的行動力最高，當目標越是具體可行時，學生的自我控制感越會增高，老師也越容易有憑據來檢核學生的改變程度。亦即，有關學生對SARS的議題所想改變的層次、程度與強度，學生有其差異所在，老師需要能辨識之；尤其，當學生能自行決定與確立自己的目標時，個人的權力感(power)就會增加，自我照顧的意願也會同時提升，而抗SARS的具體策略便易呼之欲出。

五、積極開發正向資源與例外經驗，以提升自我效能感

SFBC重視正向資源、成功經驗、優點、長處、優勢以及問題不發生時的例外(exception)時刻，而不看重缺點、弱處、限制、失敗、無效的經驗；讓學生認識個人處理問題的內外在獨特資源，有時會比學習新的因應策略來得更有意義些，因為這些資源往往是學生已經熟知的，是適合他個人生活脈絡的。

學生個人獨特的內在外在資源包



括了來自文化、家庭、宗教的知識、信念與資訊，以及學生個人的人格、反思能力、生活的經驗以及照顧身體方式等。這些資源在SFBC中常被視為例外經驗，但是卻常被學生所忽略，所以老師要能積極帶領學生去看到SARS事件對他影響較不嚴重的時段中，他個人所作爲何，以開發其成功的解決方式，並鼓勵學生有意識地注意到自己是如何成功的，而讓學生從關注SARS問題的嚴重性，轉而看到問題可以解決的可能性。

欲探詢學生的資源，老師需要對學生懷有尊重好奇的態度，並可特別詢問學生：「在這段抗SARS的期間，什麼時候你比較不會害怕、擔憂？你是如何做到的？」「什麼時候你比較沒有想到SARS的事情，生活跟以前一樣？那時你有什麼不同？那時你在做什麼？」「以前當你有所擔心時，什麼方式安撫自己會最有效？」「你做了什麼讓現在的生活沒有更糟？你是怎麼保護自己的？」「上次我看到你會多洗手，並且也會叫同學去洗手，很棒喔！你怎會願意這樣幫助別人呢？」。當然這例外經驗的思考架構，老師也可擴大用來形成班級討論的主題，或者結構的設計班級輔導活

動，而讓學生之間能相互學習與讚美，進而擴展與類化其例外經驗，以發展個人與班級各種可能的資源與多元的解決策略，而促進學生個人與班級集體的自我照顧之意識與能力。

六、勾勒遠景全貌，形塑行動動力與方向

期待成功的希望，深深影響著人們如何思考現況的模式與情緒的反應、決定著投注問題解決的努力以及是否採取對健康有利的行動，甚至也左右著處理問題的長期毅力與面對變化的彈性調度等，所以如何引發學生在面對SARS時仍能產生對生活與生命的遠景與希望感，是很重要的方向。

SFBC假設解決(hypothetical solution)架構可鼓舞學生擁有希望，並由未來的遠景中找到從現在可發展到未來的可能路徑，以及現在就可立即開始動手的步驟，其如：「幾個月後，當SARS的問題已經解決時，老師和你們一起來看一卷錄影帶，這卷錄影帶是記錄著我們班從現在到SARS問題已經解決時的一切過程，你想我們在錄影帶中會看到現在大家做了什麼事，讓我們可以平安度過的？」此類問句也可用於引



導學生討論居家隔離的情況：「如果有有一天你被居家隔離了，可是你能很平靜地度過這十天，如果你居家隔離的情況被錄影下來了，你想我們會在錄影帶中看到你是怎麼幫忙自己度過這些日子？我們會看到你做些什麼？」

如此，將可幫助學生具體動態化地瞭解自己在此期間可以做的事情，而降低對未知的焦慮，同時，在問句中隱含「問題是可能解決、大家可以度過這段壓力」的暗示作用，將可帶來希望與行動力。當然「錄影帶」的譬喻也可改為「水晶球」的比方，以幫助學生具體而有準備地預演未來。

此外，由於SFBC重視學生生活的系統，所以讓學生重要他人(如家人、老師、朋友等)的觀點加入學生思考抗SARS問題解決的架構中，將可豐富、修改與落實學生的目標或解決方法，同時還能刺激學生去想像改變的好處，增強學生覺得在其人際關係中自己是很被看重的想法，而更願意珍惜自己、照顧自己。其如詢問學生：「如果你的父母知道你已經知道面對SARS不再驚慌失措了，他們會注意到你的第一個轉變是什麼？」「如果你的父母現在來到班上，他希望你在抗SARS的這段時間，做些

什麼事、不要做些什麼事，會讓他們比較放心？」

七、鼓勵小而新的實驗行動，創造可能性

小改變的發生是未來大改變的動力來源，因此SFBC強調將改變歷程具體化為許多可掌握的小步驟。因為，比起要求學生去做大的變動，對於小步驟的實驗，學生會比較不害怕去嘗試；所以，老師需要就學生在抗SARS現況中，根據其所發展出的遠景、個人特定的需求與目標為大方向，並且在積極開發已有資源的前提下，讓每一個遠景與目標都能形成很多個小的步驟與小的目標。

例如，當學生希望能瞭解何謂SARS或居家隔離，老師就可利用班級小組討論、上網查詢的方式，引導學生自助地蒐集相關資料，或者運用角色扮演、演戲的方式或其他學生較能懂得的語言層次與表達方式，來幫助學生理解。又例如，老師應可隨時大大地肯定學生小小的改變與作為，如積極讚美學生已在進行的各種保護措施，邀請學生具體統計面對SARS的自助抗壓方法等。如此，將能增加學生的自我效能；



當自我效能感提高時，學生其他內在相關資源就會自發地流露，甚至能引發一連串的「滾雪球式」改變、成功與成長。

小步驟的成功更容易鼓舞學生產生正向的情緒，減少負面的挫折，而願意嘗試更多新的改變，推進正向情緒的發展，因此，也比較容易幫助學生恢復對生活的掌控感，或點燃深層的希望

感。尤其，當資訊不足時，老師可鼓勵學生進行一些實驗性的活動，將可測知與擴展學生的知覺，而非以失敗或指責處理之。小步驟的實驗往往可擴展個人原有對人事物的界限；當進行的新實驗時，就能幫助學生更加瞭解自己面對SARS的反應何以會如此，而當他們的瞭解增加、想法改變時，學生更願意持續嘗試新的實驗，而又再度增加他們對自己與環境的瞭解。所以，老師在抗SARS的過程中，很值得讓學生跟老師一起動起來，創造讓學生有更多實驗



的空間與機會，並且能積極肯定學生、與之討論實驗後的心得。如此，老師更可瞭解學生在長期抗SARS各階段的狀況與變化，也可幫助學生成為積極照顧自己、體悟生老病死的主動學習者。

八、思考自發的因應模式，開展個人的潛能

在面對危機之際，如抗SARS之

時，其實每個人都有自發的方式來幫助自己度過慌亂的時期，因此老師非常值得提醒學生或讓學生彼此分享一些被其視為理所當然的細小行動力是如何

而來。例如問之：「在面對SARS的過程中(或居家隔離期間)，你和家人作什麼讓你們熬過這段時間？你們是如何走過來的？是什麼方法、信念支撐著你和家人？」「在這樣的壓力下你是怎麼幫助自己還能來到學校唸書？」「你會如何告訴同學說被居家隔離回來時應該如何調適



自己？」「你發現哪些方法能幫助自己冷靜？這些方法何以能有此功能？」這些被視為自然存在的本能反應，其實蘊含很多個人的潛能；當學生對於偶然自發的因應方式能有意識地掌握時，學生就更懂得多用適合自己的方式來照顧自己。

因應式的思考架構將能激發學生看到自己已經在發揮的潛力、既存的個人能量之所在，以及走過困境的方法，這尤其對覺得自己已經沒有能力做什麼的學生特別有幫助。亦即，幫助學生自覺有助自己的因應方式，將幫助學生能持續多做一些對自己有助益的方式外，還能進一步地學習如何辨識對自己有助益的指標，以能類推應用到其他抗SARS的情境。

九、整合變化地運用評量問句，以利持續進展

評量問句(scaling question)是一個很有用的評量工具，可以引導出學生對抗SARS的理想遠景，並可化成具體可掌握的小步驟，且在肯定、了解學生到目前為止的狀況與努力之同時，還可以提供學生一種往前進的動力，思考下一步的具體行動，頗有統整前述各種

SFBC的思維向度。例如可問學生：「如果以一到十來看，十表示你希望自己抗SARS時(或在居家隔離、從居家隔離回校時)的理想樣子，一表示最不好的情況，你覺得自己目前是幾分？」「你做了什麼讓你可以到達(或維持)目前這個情況？」「你是怎麼樣讓自己沒有往下掉一格的？」「如果你想要再進一格(或半格)，你想你可以做些什麼？」

當然，評量問句還可運用於評量各種情況，例如用在評估學生對抗SARS信心的高低、想改變自己衛生習慣的動機，或者讓學生猜想他的家人(或朋友)和他的評量可能有何不同、何以有所不同，或者用來得知學生於不同階段時的心理變化及其差異所在等。此外，老師也可配合學生的身心發展階段與班級氣氛變換評量的方式，例如用不同臉譜來請班級學生各自標示與分享自己的心情，或者請班上同學評量分數一樣的站在一起，並且一起商量何以選此分數等，以增加評量的適合度與生動性。

是以，當能將學生抗SARS的感受、態度、動機、想法等抽象的狀態變成具體的量化資料，將可協助學生自我澄清，幫助他們表達出難以說明的內在



狀況或目標，同時，也能協助老師理解學生的現況、評估介入的成效以及確立可再努力的方向。

十、重新詮釋抗SARS的經驗，尋找正面價值

抗SARS時期，人們經常會歷經煎熬與焦慮，不僅居家隔離的過程打亂了原有的生活，逼近死亡的危險更令人畏懼。然而，危機也是一種轉機，老師可以藉由重新詮釋抗SARS的經驗，或就學生所描述的經歷，賦予其新的正向意義，以協助學生學習思考問題的多元觀點以及反思生命的本質。例如「抗SARS的經驗，讓我們看到生老病死其實是一種人生常態的過程，而死亡的不可預期性也是生命的一種真相」，即可為值得與學生探討的方向。

再者，每個人在面對SARS都是不可避免地會害怕與擔憂，所以老師也可「一般化」(normalizing)同理學生的各種反應，表示學生所提及的任何負面感受，是在相同處境下的人皆會有的反應，而不會讓學生覺得自己是特別孤單或奇異，其如：「對於過去被居家隔離的經驗，當然是很不好受的」「對於別人把居家隔離者可能會視為異類的反應，

也是暫時會有發生的正常情形」。其中，「當然、自然、可以了解」「像大多數的……典型的……」「現在暫時是」、「過去曾經」都是常引用的字句，以能在同理反映學生感受的同時，還暗示著事情是有其他可能性的存在，而企圖鬆動學生的負面感受，改變他的自我覺知。

亦即，老師可充分運用SARS這樣的危機事件，協助學生發展不同詮釋事件、世界與生命的眼光，尤其是正向的觀點。並且，讓接納與瞭解生命的極限與人類的脆弱之事實，順勢成為學生生命教育的實際素材。

結語

抗SARS是一個耗費心力與時日的生命工程，需要老師能堅持下去協助學生，為了能讓抗SARS的過程能更輕省與意義化，加入SFBC的思維，將能幫助學生「盼求佳境、預防逆境」(hope for the best, prepare for the worst)。換言之，SFBC提供老師與學生一個未來導向的、改變導向的、資源開發導向的思考架構，提醒著老師應給予學生一個對問題、壓力及其衍生的負面情緒進行回顧與反思的空間，進而帶出學生正向思考與行動的方向。因為，老師若能運用



SFBC的思維模式加入幫助學生抗SARS的過程中，將能貼近學生思考SARS的意識層次，尊重其抗SARS的需求與目標，提高學生對個人與外在互動的覺知，增加學生對自身內外在資源的觀察，幫助學生積極找尋其抗SARS與自我照顧的個人優勢、獨特力量或知識資源，進而瞭解與確認目前所為何種有效、何以有效，而再積極增加有用的作用。

綜言之，老師運用SFBC的思維架構加入協助學生抗SARS的行動中，其成長導向的效能將可催化學生在此過程中願意且懂得幫助自己，提醒學生善用各種支持與資源，以及提昇學生對自己的思想、情緒、行動與情境之辨識與反應的能力；當這些意願、支持、資源與能力在被鼓勵、肯定、確認之後，就容易在新的、不同的情境下類化使用；同時，又可幫助學生學會如何自我評估、監控、處遇自己面對SARS的狀況，減少不適當的使用資源(如亂吃退燒藥)，增加有意義的選擇與參與行為(如改變個人的習慣以使其更為健康)，使得學生在抗SARS的過程中，能夠發展出自我決定與自我負責，而使學生從抗SARS的壓力因應層次，提昇境界至達成自我照顧的教育目標。~

參考書目

- ◎邱珍婉譯(J. J. Murphy 原著)(民91)：《焦點解決在國高中的應用》。台北：天馬。
- ◎黃耀漢譯(I. K. Berg & Y. Dolan原著)(民91)：《焦點解決諮商案例精選》。台北：張老師。
- ◎許維素、李玉蟬、洪莉竹、張德聰、賈紅鸞、樊雪春等(民87)：《焦點解決短期諮商》。台北：張教師。
- ◎許維素(民92)：《焦點解決短期治療的應用》。台北：天馬。
- ◎Davis, T. E. & Osborn, C. J. (2000). The solution-focused school counselor: Shaping professional practice. Accelerated development.
- ◎de Shazer, S. & Miller, G. (2000). Emotions in solution-focused therapy: A re-examination. Family Process, 39(1), 5-23.
- ◎Berg, I. K. & de Shazer, S. (2003). Supervision and consultation in solution-focused brief therapy. The on-line course in the winter semester of University of Wisconsin-Milwaukee (7770-1111, by GUA).
- ◎Johnson, C. & Webster, D. (2002). Recrafting a life: Solutions for chronic pain and illness. N. Y.: Brunner-Routledge.
- ◎O' Connell, B. (2001). Solution-focused stress counseling. N.Y.: Continuum.

