

共识方案

The Common Project

<http://www.sikt.nu/publications/>

作者：哈里·科曼

Author: Harry Korman

2004—6

译者：陈宣融、许维素

Translators: Hsuan-Jung Chen; Wei-Su Hsu

一、开启会谈

会谈开始时，我们会握手、自我介绍、询问在场所有人的名字。

对于儿童及青少年，我们常会接着询问他们擅长的是什么以及他们认为最有趣的事情。在持续讨论这些主题几分钟后，我们才会开始询问：是什么让他们来找我们、以及他们对于会谈的最大期望为何，或者我们怎么能够对他们有帮助？

后来这几年，我（Harry Korman）开始将这种会谈的开场桥段，转为严肃的事情（serious business），如 Steve de Shazer 会说：“谢谢你前来。我觉得你能过来，是一个很好的主意。虽然无法保证你来到这里我一定能够帮上什么忙，而我唯一可以保证的是，我会尽最大的努力，而且，我相信你也会如此。”

当事人或家庭点头表示同意后，我们会告诉他们，会谈接下来将进行的事情。

“我会询问很多奇怪的问题，在 30 至 40 分钟后，我会做个暂停，思考一下我们谈话的内容。通常会暂停 5 至 15 分钟。然后我会带着我的想法回到这里。如果我有想到什么会有帮助的想法，我也会告诉你。这样可以吗？”

这些话语为“治疗”做了说明（无论“治疗”是什么——在此脉络中，让我们这样界定治疗：我们将会谈论一些严肃且重要的事情，用一种我们希望能够对你有帮助的方式来谈论）。

如何开启会谈，第一个问句为何，是至关重要的。“是什么让你在这里？”、“我如何才能对你有帮助？”、“在这里，需要发生什么事呢？”、“你对这次会谈的最大期望（best hope）为何？”、“这次会谈之后，什么地方必须有所不同——某件小小的事情——才能让你说，来跟我见面是有帮助的？”等等。这些问句各有不同，会带出不同的主题及不同的对话。知道与了解这些问句的不同之处，是很重要的——这不是因为某个问句优于其它问句——而是治疗师需要知道其中的主题一带出的议题内容——是有差异的，然后在诸多领域中审慎地选择出当事人有兴趣的是哪个面向。同样重要的是，治疗师知道这些领域与面向——能够确认出当事人所谈的是某个面向、而不是另一个面向——因为，只有当你听到当事人的回答时，你才能确知你刚刚提问的问句为何。

二、符合文化对治疗的观点

焦点解决对话不同于普通的日常对话，也不同于大部分的治疗对话——或许是所有其它的治疗对话。

与我们会面的大多数个案，并没有亲身担任治疗师的经验，但几乎人人对于治疗都持有应该如何进行治疗的“知识(knowledge)”。关于治疗的知识，电视、影片、书籍、杂志、报刊上都有丰富的讯息，我们称这样的知识为治疗的文化意象(cultural image)。

焦点解决会谈需符合治疗的文化意象——至少具一定程度的符合，方能不突兀——以及/或者——焦点解决会谈本身也是需要是具有激发性、丰富性、意义性，以能满足想要留下来会谈的当事人，甚至让他们会回来进行第二次。

是以，我们会如此开启会谈：“我会询问很多问题，然后在 30 至 40 分钟后，我会做个暂停，让我思考（或跟团队谈谈）我们刚刚的谈话内容，看看我（我们）是否有想到什么我（我们）相信可以有所帮助的想法”。

亦即，我们以一种特别的方式，来把我们的工作介绍给当事人。我们告诉他们：我们的工作询问问题（提问问句），以及弄明白我们可以如何帮上忙——这与“文化”对于治疗师工作的观点非常相近——弄明白当事人出了什么问题。同时，我们也告诉了当事人，他们在我们办公室里是“有工作要做的”——响应我们的问句并提供我们所需的讯息，让我们能进行工作。这也代表着会谈架构是如同大部分当事人前来治疗时的预期一般（即：当事人提供讯息给治疗师，让治疗师能以此进行工作。）

在晤谈进行一段时间后，一些当事人会了解到，即使会谈架构是他们预期的，但是谈话内容却不是。焦点解决治疗师不会搜集有问题之处的讯息，而是搜集当事人想要有何不同，以及他和其他人正在做什么事而是使得这不同已经发生的讯息¹。

三、聚焦于目标

焦点解决会谈是一种以目标为焦点(goal-focused)的会谈。当人们提出问题，我们视为：他们想要自己生活中某件事情能有不同的一种表达方式——他们希望思考、行动、或感觉到某事，是能不同于他们现在所经验到的问题情况。这表示，当人们在谈某件事对他们而言是有问题时，至少有两个可能性是一定存在的。

治疗师可以试着厘清当事人对问题的更多想法，也可以尝试厘清当事人希望/想要能有所不同的事情。焦点解决治疗师原则上都会选择尝试厘清当事人希望有所不同之处。

我们有一个主张，是从 de Shazer 及 Berg 学习而来：一件被界定为问题的事情，一定存在着一个假设性的解决之道，一定有一个方式去了解，何时这个问题不再会是一个问题了。我们将此称为目标，对现象学而言，这个目标与所谓的问题是密不可分的。这代表着许多意义，其中一个：当我们在谈论目标时，我们也是在谈论问题（但是，反过来说，却不是如此。译者注：谈论问题时却不见得是在谈论目标）。

我们认为，当事人希望达成的事情（当事人希望在生活中感受、思考或行动的事情），至少是与让他前来治疗的问题（指一些阻碍让当事人无法能够去做想做的以及希望感受到的事情），一样的重要。我们也假定，对当事人来说，谈论希望达成的事情（情绪、

¹ 以另一个、更理论性的层次来说，焦点解决治疗师不认为会谈是在讯息搜集，而是在创造讯息——导向一种对话，让当事人及治疗师能于其中创造和探索可能性。

想法、行动、与他人的互动), 相较于让他们讨论前来会谈的问题, 要更为容易些。

聚焦于当事人的目标, 也让我们格外容易与当事人发展出尊重的关系。原因很简单, 问题一谈论问题一突显的是当事人的缺点或缺乏资源, 而谈论当事人的目标时, 突显的则是他的胜任之处与技能所在。

这些都使我们更可能以“聚焦于当事人想要达成的事情”来开启会谈, 而非聚焦于让他前来的问题。这种焦点的转移很戏剧性的引人注目。

Knut 现年 15 岁, 与母亲及社工师一同前来。

治疗师²询问: “你对这次会谈的最大期望为何?” **Knut** 回答: “不知道。”

没有显示任何思考的迹象。治疗师等待着, 大约十秒后, **Knut** 重复一次, 说他不知道。

治疗师好奇的问, 前来会谈是否是 **Knut** 自己的意思, **Knut** 解释, 来谈主要是妈妈和社工的意思, 但也有一点点是他自己的意愿。“我感觉不是很好, 所以我想来确认看看这是怎么一回事。”

“那么, 如果你今天在这里确认了——而且, 基于一些理由, 对你也有帮助——那么, 你会怎么注意到呢?”

他回答: “我不知道,” 尽管治疗师等了很久, **Knut** 没有再作任何补充。

“那你有任何想法是关于妈妈今天需要看到你过来之后, 发生了什么事情, 她才会认为要你来这里是个好主意?”

“我不知道。这你要问她。”

“我想知道你是怎么认为的。”

“我不知道。”

这 13 分钟, 治疗师继续以不同的知觉角度, 询问着同样一个问题——尝试找出这次会谈如果能以任何一种方式对 **Knut** 产生了帮助, 他将会如何得知。接着, **Knut** 直视着治疗师的眼睛, 说: “拜托, 换个问题吧”。

治疗师回答 “我不行。”, **Knut** 惊愕地看着他, 说: “为什么不行?”

“嗯——如果我对你希望到达之处一无所知——我就不知道要问什么了。”

Knut 看起来很惊讶——但是想了一会儿, 然后说:

“我希望感觉变好, 以及, 能够有正向思考。”

因此, 我们会将访谈聚焦在当事人想要的事物。有什么小小的——在“当事人生活中”能产生不同的最微小的事情, 会让他觉得跟我们谈话是有帮助的。会谈后, 今天或明天, 有什么可以发生——有什么可以造成一个不同的想法、感受、或行动——而会让当事人说, 来与我们会面、谈谈他的问题是个好主意?

“今天或明天, 什么事情需要有所不同——某件小小的事情——作为你跟我谈话的结果, 会让你感觉或认为, 今天跟我谈话是有一些些帮助的?”

伦敦“短期治疗实务中心 (Brief Therapy Practice)” 广为使用这问句的另一个

² 即 Harry Korman

形式：“你最期望（best hope）从这次会谈得到的收获为何？”³，这是一个较容易提问的方式，而且大概也得到同样的回答。

这些问句都是将晤谈的对话直接聚焦于当事人来谈目标的方式之一。什么是当事人想要达成 / 改变的？作为会谈的结果，当事人的生活中，什么地方需要产生不同，才让他觉得并没有浪费时间？

当事人需要决定他所想要的改变，从而决定我们的共同工作应该要关乎什么，因此在得到这个问题的答案之前，我们无法开始询问其它问题。治疗师若缺乏对当事人目标的这个了解，所提问的问句都将建立在治疗师对当事人的期望，而非当事人自己想要的。若我们对于当事人希望接受治疗之后能发生什么结果一无所知——我们就没有任何问句可以询问了⁴。值得一再强调的是，焦点解决治疗向往的追求是：完全由“当事人驱动（client-driven）”。

实际上，询问这个问句的时间点，以及要如何询问此问句，都须视会谈脉络与情境而定。

若你从事的是心理社会处遇的服务行业心理社会治疗（如治疗等），你可以询问这个问句来作为会谈的第一个问句。在这种情况下，我们假定人们来找你，是因为他们（或者其人际网络中的某人）想要寻求某种改善。但是，在其它许多情况下，你则须要等待一份邀请的出现。

（一）邀请

如果你是一位正在调查孩童是否受到虐待、忽略或经济补助议题的社工，或者是一位医治扁桃腺炎或慢性疼痛病患的医生，情况将会有所不同。在这些脉络或其它相似的情况下，要以上述方式来开启会谈是很困难或不可能的，你必须等待当事人提出所谓的问题或一个令他困扰的事情。亦即，你必须“受到邀请”来谈论当事人的生活。如果当事人感到治疗师接纳他的痛苦、认可他的优势，并整个人真诚地努力了解他所想要的，绝大多数的当事人会非常快就开始谈论困扰他的事情，并寻求治疗师提出对他某方面生活的意见。

若当事人没有提出任何超出这个脉络情境中正式提到的内容以外的事项，我们也看不到坚持的理由。我们只能帮助人们所想要接受帮助之处。

我们需要有爱心、整体来说是和善的、尝试倾听并尝试理解，这些通常也都足以让当事人邀请我们进入他们的生活（若他们有事情想要得到帮助）。

1.例子：进行“共识方案”问句前，需要先得到邀请的情况

若当事人只是来找社工师寻求经济补助——在当事人邀请我们进入他的生活之前就提出这个问句，只会导致这样的回答：“我想要有钱”。这使我们不易从此处继续前进（即使你有时可以藉由询问：“这会带来什么不同？”而进入一段关于生活的认真对话。）

另一种情况是，当一个人带着明确的生理症状来找医生，此时病患会期待得到处方

³ 这个问句不同于：“你对这次会谈的最大期望为何？”

⁴ 若当事人回答“没有需要改变的事情”，我们可以进一步探询当事人会如何知道事情有维持在原来的状况，以及，他需要做什么，来让事情保持于相同的状态。探询改变是我们的工作，而非当事人的工作。

箴,或至少得到关于何处出了问题答案。在这种情况下,期待病患基于“会谈的结果”能带出思考、感受或行动的某些不同,是不合理的。只有在该位病患/当事人提出存在类型或心理性质(无论它是什么意思)的问题---病患及医生都认为这个心理问题是可透过谈话而被影响的,此时,询问这个问句才恰当。这只是一开始,而之后,你可以预期会从“共识方案(common-project)”问句中得到有用的⁵讯息了。

(二) 接纳、认可、响应、重述和摘要

尽管我们问了第一个问句,很多人仍会开始告诉我们所有他们“不”希望发生在生活中的事情(焦虑、忧郁、沟通困难等)。不论我们以传统的方式来开启会谈(像是“是什么让你前来?”“我可以如何帮上忙?”),或藉由询问“共识方案”的问句来开启会谈,这样的情况都会发生。

我们认为,重要的是,需要非常仔细的倾听人们告诉我们关于他们的问题。承认与接纳(acknowledge)、赋予价值的认可(validate)他们所说的内容,都是非常重要的。人们需要感觉到我们十分重视他们担忧和关切的事情,如此也让他们觉得,我们认为其问题是很要紧的,他们决定为该问题前来求助并非愚笨之举。

我们相信,同样重要的是,治疗师需避免进行问题严重性的衡鉴与评估,也不寻求解释,或急于寻求解决方法,我们只是尝试接纳、认可,而让眼前这个人了解到我们正在努力的尝试倾听和理解。

如果有人他们说他们很焦虑,我们会接纳与认可之(如“那很困难的”、“那一定很辛苦”)。

如果有人说,小绿人(外星人)在追他、把他吓得屁滚尿流,我们会复述着他所说的情况,响应(echo)我们的理解:被小绿人追赶,一定是非常、非常可怕的⁶。当事人说是问题的问题,就是一个问题。

我们尽可能非常清楚的表达我们所说的话。处于困难中的人们常已经思考、推敲过自己的问题,也常与他人讨论过了。与我们的对话中,当事人的谈话会转换交叉于这两种话题:描述问题、谈论问题存在的原因、谈论他们尝试过什么方式想解决问题,以及,通常会有零星散落的讯息,是关于已有好转之处。无论我们提什么样的问句,这些话题的转换都会发生,而且,无比重要的是,要知道:“在听到回答之前,我们永不会知道自己问了什么问题。”从我们如何回应当事人所说的话的过程中——从我们如何响应共鸣、归纳摘要、接纳认可——显示出我们是否有仔细倾听及尝试理解他。

当事人在谈问题为什么会存在时。	“所以你认为造成问题的原因是…”
当事人在描述他的问题时。	“所以你看问题的情况是…”
当事人在描述他已经尝试过什么方式去解决问题时。	“所以—你已经尝试…去解决问题”
当事人在描述什么事物已经有好转时。	“所以事情在…方面有一点好转”

⁵ 在这里,“有用”意指该问句能成为“围绕于目标及例外”之对话的一部分(或者成为一个能带出此种对话的平台)。

⁶ 我们认为,寻找问题原因——根本的导因、肇因等等——的行为,就像是在表示当事人所表达的问题,并非真正的问题一般。

在这些陈述之后，常会跟随“我理解得正确吗？”这一句话。

当我们认为 / 感到当事人相信我们理解问题为何时，我们便会回到（或询问）共识方案的问句。可以运用“今天、明天或后天，你的生活需要有什么不同——某件小小的事情——才会让你感觉或认为，来跟我谈这个问题是有帮助的？”这个问句的变化式来提问。我们询问这种问句，是在寻找当事人跟我们接触的意图、意义及目标，

四、“我不知道”的这类回答

对于共识方案问句，人们常会回答“我不知道”。人们最常见的反应，像是这问句对他们来说是一个新的问题，或像是这个问句为他们带来的是心中从未想过的答案。大部分的人回答“我不知道”只是因为他们需要更多时间思考这个问句。如同在其它当事人回答“我不知道”的情况时，我们最好不要做任何事情，也就是不要点头、不要说“嗯”或“我了解”。这很不容易，因为我们倾向很有礼貌、会表示自己有听到，或者是再问另一个问句来支持，或只是去理解这个“我不知道”的回答。即使是最轻微的点头，也是一种回答，代表你已接受了当事人的答案，因此，轮到你继续给予下一个响应。如此一来，当事人就不会再思考需要回答什么了，而是会等待你的下一个陈述或问句。

一个很有帮助的做法是：不要动，默默地数到 6，假想当事人回答的是“我‘还’不知道，给我一些时间想想”⁷。这个方式能安静且礼貌地创造一个空间，让当事人能思考一会儿。大部份治疗师需要经过大量的练习，方能做到此。

即使当事人回答了“我不知道”后，如果你仍允许当事人有空间思考一下你的问句，你就会发现，至少有五分之四的当事人，会在六秒钟内开始发展出答案。

另一方面，大部分的人在开始思考他们想要到达何处之前，多会先思考他们需要做什么事情。而“共识方案问句”是关于治疗的结果（他们想要到达何处），而非他们或我们必须做什么才到达该处，因此，对许多人来说，都需要花时间理解一下这个问句。当能这样想时，也会对治疗师有所帮助。

重要的是，要知道，这是一个所有当事人都能够回答的问句——至少是带着一个困扰的所有当事人⁸，都能够回答。

五、不一样的回答

对于共识方案问句，当事人会有多种不同的回答。这是因为当事人对于治疗怀有不同的希望和期待。而且，很多当事人听到我们问的问题，与我们实际上问的问题是有所落差的。

我们发现简单的澄清是有帮助的，此乃基于以下所述。澄清之所以有用，是因为它强迫治疗师聚焦于当事人的回答，并且阻止了治疗师只聚焦于自己所提的问句。

1. 当事人回答了共识方案问句。

⁷ Dan Gallagher 说，“我不知道”实际上是在说：“闭嘴——我需要时间思考”。

⁸ 如果一个人有办法描述出何谓问题，他就也有办法描述出何谓变得比较好。

2. 当事人回答的是另一个问题的答案。

(一) 当事人回答问题

1. 直接对于共识方案的

某些当事人会以很直接且有帮助的方式回答共识方案问句。例如：

- 我会能够放松
- 我会感觉比较平静
- 我会觉得更快乐
- 我会感觉比较积极正向
- 我会感受到我爱我的小孩
- 我会能够将孩子照顾得更好
- 就是我可以控制我的脾气
- 我会对我的情绪更有掌控感一点
- 当我生气时能控制自己
- 当我失控时能先离开现场
- 不要对每件事情都小题大作
- 我会做出决定
- 觉得对自己的生活有方向感
- 若我能有任何一点正向的想法

或者是上述的几个组合。

基本上，上述所有陈述都会创造出——或可被用为——奇迹问句的平台。

我们会透过响应重述当事人使用的用字，来响应当事人，同时，也会思考着当事人所说的话。接着我们会决定这是否是个我们想参与的计划；“嗯，所以如果你感觉到自己更平静、更积极正向了，那会让你认为今天在这里得到了一些帮助吗？我的理解正确吗？”在当事人点头表示同意后，我们通常会直接进到：“那么，我能不能问一个真的很奇怪的问题——这个问题需要一些想象力…”然后进入奇迹问句。

(二) 当事人回答另一个问题

要先听到当事人对问句的回答之后，你才会知道你问的问题是什么。我们提出什么问题从来都不是重点，当事人听到的问题才是重要所在。如果我们仔细聆听当事人的答案，我们几乎都能听懂当事人听到的是什么问题。

有许多不同的方式能将当事人的回答，组织到共识方案问句架构之中；我们认为那个架构将能帮助我们知道如何在对话中继续前进。下述的内容，是我们目前在教学中发现最有帮助的方式。这当然不是唯一理解或组织的方式，但却是我们发现的一种有用的方法。运用以下这个分类方式，我们能够很容易做到去看到在治疗对话影片，我们遗漏了什么，以及我们还可以做些什么不同的事情。

别忘了在你又再提出下一个问题之前，当事人需要知道你有听到他的答案。接纳、认可——确认你提出的每个问句，是建立在当事人先前的回答之上——让当事人知道你有听到他回答的内容，是不可或缺的原则。让当事人知道你有听到他回答的内容，才能让对话之所以能维持是个对话，而不会变成一种礼貌性的讯问。你有多善于建构问句，那不会是一个重点。如果你不能运用所需的基本技术，让当事人觉得你真的在努力理解，或者你不能展现出好奇、接纳痛苦和困难的话，都将会让当事人要花费很长的时间来与你发展出他觉得有帮助的关系，到那时，无论你做了多少，可能都无关紧要了。

1. 当事人回答的是让他们前来会谈的问题---“什么让你前来会谈？”

许多与我们会面的当事人，会听到我们询问了各种“今天是什么让你前来？”的问题，这并不奇怪。大部分的人对于治疗中会发生的事所抱持的想法是：当事人应该告诉治疗师所有他的担忧、烦恼和问题，以能开启治疗。治疗师则被期待要点头、嗯哼响应，并询问问题来澄清：真正根本潜在的问题，这个问题以什么方式影响着当事人的生活与人际关系，以及这个问题为何会存在。

我们的焦点是聚焦在“问题的现象学（phenomenology of problem）”，并且锻炼自己不去思辩问题为何存在。这是很困难的事情，因为我们的直觉会拖着我们倾向于寻找当事人有问题的经验之相关成因。治疗师需要很多的自我锻炼与约束才能做到不屈服于这种倾向。当然，当事人对问题成因表达出的高度兴趣，有时也增加了做到这种不屈服的难度。

提醒自己：我们并没有比当事人聪明；这个提醒一直很有帮助。当事人已经花了相当可观的时间去思考他们为何会有这个问题，如果这样的思考方式对找到解决之道能有帮助的话，他们应该早就已经解决问题了。因此，每当那种好奇在我们心中升起——每当我们开始思考当事人为何有问题时——我们要约束自己并思考：“他想要有什么不同？”

因此——首先，先要接纳及认可；一旦你认为当事人觉得你真的理解了问题是什么后，便做摘要，并再次尝试：“今天、明天或后天，什么东西需要有所不同，才会让你觉得跟我谈这个问题是有帮助的？”

这个时候，许多当事人才开始认真思考这个问题，然后才能够回答出一些想法：他希望在感觉上、思考上、或者行动上有所不同之处。

有时你会有种感觉是，当事人将要开始诉说一个非常非常长的故事，内容是关于让他来治疗的问题困扰。对我（Harry Korman）来说，很有帮助的一个做法是，我知道如果我要打断当事人，我需要在感受到这种感觉的 30 秒以内执行。如果我开始装作有认真在听，很快就会变得无法打断——因为那实在太粗鲁了——因此，若我想打断，我

必须马上打断。我可能会挥手说“不好意思打断你，但是——‘因为有很多种不同的方式来倾听一个重要的问题，这将会影响我知道要如何倾听’，就是啊——我们谈话之后，今天或明天，什么会是一个小征兆，显示你今天在这里告诉我这个问题是有帮助的？”。

(1) 从问题到共识方案——“否定负面式”的回答

对 Anna，我做了一个摘要：“哇……时时都很焦虑；孩子让你难以应付；你觉得想把小狗杀了，从圣诞节以来日子真的过得很辛苦。”她点点头，低头开始哭泣。我保持沉默，一边思考着她告诉我的事情：

持续的焦虑。难以应付孩子和小狗的情况让她恼火。显然她听到我问的是：“是什么问题让你今天前来会谈？”

当她将头稍微抬高一点时，我再次询问：“那么，今天或明天，关于孩子或小狗的事情，需要发生什么最微小的不同，才会让你认为或感觉到，今天早上来谈是个好主意？”（这句话几乎跟我用以开启会谈的问句一样，但使用的是她回答的字句——关于孩子及关于小狗的问题，现在放入问句中。）

她回答得很迅速，好像完全不需要思考、或者答案应很明显：“早上没有焦虑，不会因为小狗的事而觉得很挫败，而且不会让每个人都觉得那么不愉快。”

对于共识方案问句，这是一种常见的回答。回答中没有包含她想要什么的讯息，只有她“不想要”什么的讯息。这个回答实际上等同于她的问题描述，只是在各答案前多了一个负号，因此我响应：

“我了解……（停顿）。嗯……在一天之内这些是很大的改变。这些是表示问题了是完全解决了吗，还是代表了什么呢？”

她点点头，眼泪仍从脸上缓缓落下，而我继续：“那么，明天或后天，可能发生了什么事情让你觉得是一个很小的征兆，显示着事情开始朝向你想要的方向前进呢？”

她沉思的望向远方，停止哭泣并缓缓说道：“让孩子们感到一些温暖、对他们有耐心一些”她停下来，想了一下补充：“当我睡醒时能下床，而不是又想要回去继续睡觉。”

第一及第二个描述的差异可能看起来不是很大，但是让我们来更贴近地看看：

她的第一个答案是：“早上没有焦虑，不会因为小狗的事觉得很挫败，而且不会让每个人都觉得那么不愉快。”

这个描述只包含了 Anna “不想” 感觉到的情绪和行为，可以说 Anna 仍是在谈论问题。下列问句则可说是创造了一个框架给她——或邀请她进入一场对话是关于——她于生活中想要有所不同之处。

“我了解……（停顿）。嗯……在一天之内这些是很大的改变。这些是表示问题了是完全解决了吗，还是代表了什么呢？”

她点头，我继续：“那么，明天或后天，什么东西对你来说将可能是一个小征

兆，显示事情开始朝那个地方前进呢？”

“让孩子们感到一些温暖、对他们有耐心一些”她停下来，想了一下补充：“当我睡醒时能下床，而不是又想要回去继续睡觉。”

藉此，我们投入于描述她“想要”的事物⁹（不同于描述她所不想要的事物）。我们立足于“方案/目标架构（project/goal-frame）”，由此我能继续进行奇迹问句。

(2) 被...送来的 (sent by...)

治疗师：这次会谈的结果，需要发生什么事情，才会让你觉得来跟我会面不是完全在浪费时间？

Charlie：我不知道。

Charlie 的父亲：我也不觉得我知道。（停顿很久）

由于我们知道人们总会尽其所能地合作，也由于我们知道人们不会无缘无故前来与我们会谈，因此，我们会等待。我们知道这个问句总会有答案，而我们也知道这个问句不容易回答，所以，当事人需要一些时间来思考。

人们之所以无法知道这个问句的答案，唯一的可能情况是，他们本来要去药局或邮局，却转错了弯，所以才来到我们办公室，或者，他们是被送来我们这里的，但是没有人告诉他们被送来的原因。由于人们前往邮局时不太会有迷路的习惯，因此我们假定，如果当事人不知道这个问句的答案，那就意味着有其他人开启了他与我们之间的连结，所以我们会询问他来谈是出自谁的主意。但在这个案例中，在我来得及询问这个问句之前，Charlie 的父亲就继续说：

Charlie 的父亲：...是学校认为我们应该来这里的。

这个对话——也就是我们互动的空间——需要将“人”置入。最好是在场的每一个人，但因为这或许不可行，那么至少放入这些其他人的想法或所说的话。这并非学校、社会局、司法部门将当事人送过来的，而是一个或几个关心当事人的人。

治疗师：学校里的谁？

Charlie：我不知道。爸你知道吗？

Charlie 的父亲：是他的特教老师 Christina。

⁹ “描述她想要的事物”或者可能应该说“共同创造她想要的事物”。我们这里的用语为“描述她想要的事物”，是因为如果你在焦点解决访谈后询问当事人发生了什么事情，他们不会说“我们共同创造了我想要的事物”；他们会说“我们谈了我想要的事物”。

Charlie: 她是我的特教老师。

现在我们知道是谁感到 **Charlie** 需要治疗了。那么，这个人希望在这周或下周看到什么地方不同了，她才会认为或感觉他们将他们送来会谈是个好主意呢？

治疗师：嗯，…那么…你认为 **Christina** 希望在这周或下周看到什么不同，她才会说将你们送来会谈是个好主意呢？

Charlie 的父亲：她可能希望 **Charlie** 平稳一点。就是他能够参与活动，不那么让人担忧的。**Charlie** 去年秋天有和学校心理师谈话，结果一点用都没有。那个人可能在很多方面都还可以，但对 **Charlie** 却没有帮助的。这学校心理师一点幽默感都没有。她断定 **Charlie** 要修通幼弟离世的哀伤，这对我们来说了无新意，我们之前就已经想过了。**Charlie** 五年前失去弟弟，然后因为各种在学校发生的问题，从去年秋天开始跟学校心理师会谈。他去谈了几次，但后来又不想再去了。

Charlie: 那时候他几岁？

Charlie 的父亲：他很小，他还一岁不到。他太小了，小到没有鞋子可以穿。

这里提供了很多讯息。**Charlie** 的父亲认为老师希望 **Charlie** 平稳一点，能够不那么让人担忧地参与活动。“平稳”和“忧虑”是最常被用以描述情绪状态的词汇。当 **Charlie** 参与活动且不那么让人忧虑时，人们能在 **Charlie** 身上看见什么吗？这与 **Charlie** 参与活动但又让人担忧时，有没有什么不同呢？由于 **Charlie** 的父亲继续谈到先前治疗的尝试，治疗师未能有时间进一步询问这方面的问题。**Charlie** 的父亲和心理师都使用了“修通”的概念。由于这个修通的目的，这个男孩已经而跟某人会谈过了，但这并没有告诉我们任何 **Charlie** 的父亲希望与我们会谈后能看到发生的事情。它告诉我们的是 **Charlie** 的父亲希望我们对男孩做的事情¹⁰。人们（当事人和治疗师都是）时常倾向于忽略了“方

¹⁰ “修通”这个词汇充满了心理动力的假设，若你对心理动力理论读得不多，那个词的意思——当你在修通时，你实际上在做的是——对此，往好了说是含糊其辞，往坏了说就是神秘莫测。一旦当事人开始使用这个概念时，我们总是偏好马上将对话导向“已经修通后的效果”——这很常见。

法（means）”和“结果(end)”的差别。我们则是将“修通”视为“方法”（一件人们做了之后，最终会导致情况好转的事情），而非“目标”（当情况好转时，将会有所不同的事情），因此，这时候我们会自问的问题是：**Charlie** 的父亲是否认为与 **Charlie** 相处有任何困扰、或者他是否认为 **Charlie** 的情况能够好转，以及，此处有没有我们能够执行的工作方案呢？

治疗师：我懂。那么告诉我——你要如何知道他修通了呢？

Charlie 的父亲：我不认为我们会注意到很多。在学校里几乎都是问题。

治疗师点头并思考。所以，父亲与这个男孩相处是没有困扰的。父亲也思考着，然后，在治疗师有时间提问更多问题之前，**Charlie** 的父亲就先继续说道：

Charlie 的父亲：这很难知道。我们有五个孩子。

治疗师：所以你的想法是什么呢？

Charlie 的父亲：可能他平稳一点，晚上我们会好过些。如果他可以整餐晚饭都待在餐桌上，我们也会好过点。

所以，**Charlie** 的父亲可以想象，在家中的情况是能好转的。他的反思与谈话都指出了至少在他那里可能有个方案：一起努力找到方法帮助 **Charlie** 晚上能平稳下来，大致来说是如此。细节可以再等一下——但是那 **Charlie** 呢？——他有没有什么困扰或计划？

治疗师：那么 **Charlie**——那你呢？你希望什么事情能有所不同吗？

Charlie：我不知道。我觉得情况都很好。情况已经好多了。

没有，**Charlie** 没有困扰——不过如果情况已经如他所说的好多了——这会不会是个只有他才注意到的差异——以及这是不是一个他父亲及老师所希望迈向的不同之处？

治疗师：所以情况已经好多了！已经好多了的地方是什么呢？

Charlie：没有，没有问题。

当有人误解了治疗师的问题，最简单的做法是：几乎永远都假装 / 表现得像是当事人所回答的，就是你所询问的问句。**Charlie** 听到的是我询问他有什么问题，这是很容易理解的。

治疗师：很好。所以不再有问题了。你刚刚说过情况已经变得好些了。已经变得好些的地方是什么呢？

Charlie 点头表示懂了，想了几秒钟后说：我现在能坐在圆圈当中了。

治疗师：你-可-以？你是怎么做到的？

Charlie：我就是去做。

治疗师等了几秒钟，**Charlie** 自动自发地继续说：我们没有唱歌，但是我们不必唱。

治疗师：所以你坐在圆圈当中，这是你之前没有做的，但是你现在可以了？

(**Charlie** 点头同意)。然后你没有唱歌，是因为你们不必唱。

Charlie 摇摇头：我不喜欢唱歌。

治疗师：开始能坐在圆圈当中，会不会很难？

Charlie：不会，这个很简单。

治疗师：你是完全靠自己解决的吗？

Charlie：对！

治疗师：嗯——还有什么地方变得好些了？

这次会谈继续产生了很多丰厚的描述，围绕于：已经发生的改变，以及，这个男孩、父母与老师做了什么，而帮助了这些改变的出现与维持。这次会谈一开始案父所示意的目标，已经在实现的路上了，因此就没有再询问奇迹问句了。

这次会谈结尾，案父及治疗师都同意，案父应该继续带孩子及狗狗进行晚间散步，以及跟老师谈谈她是否有注意到任何这个男孩的改变。

2. 当事人答以希望你在会谈中做的事、或希望跟你一起做的事

某些当事人以不同的形式来回答“共识方案问句”：

- 我需要跟某个人谈谈
- 我需要修通这个问题 / 这份哀伤…等等
- 我需要了解自己为什么会有这个问题

在当事人如此回答时，我们相信他听到我们询问的问句是“‘今天在这里需要发生什么事情’，才会让你觉得排除万难来到这里会谈是值得的？”的某些变化形式（当事人听到的问句，与我们所问问句的差异是：聚焦于“治疗室中”发生的、还是聚焦于“当事人生活中”发生之差别。）

许多人会这样的回答，是可以理解的。如我们之前所说，人们倾向于先思考他们需要做什么，而后才是思考他们想要到哪里。治疗的文化意象也引导了当事人如何聆听我们的问句。上述问句通常是人们预期会在治疗中收到的问句。

要从这个处境向前推进，最简单的方法是：“我了解。你需要从这里开始修通（也可换成：谈论、理解某事等）。那假定这次会谈以某种方式对你产生了帮助（帮助你开始修通等），什么事情在今天或明天需要发生什么不同——某件小小的事情，而会让你觉得跟我谈话有助于开启了那个历程？什么会是你‘开始修通’的小征兆？”

我们遇见的大部分当事人，会描述正向的感受来回答这个问题。基于此，我们通常会直接进到奇迹问句。

(三) 没有计划

当事人有时候会回答，他们不知道什么可作为跟我们会谈后的成果，不知道希望什么事情可以发生在生活中。尽管我们重复询问、停留于这个问题上，当事人还是坚持说不知道。

1. 是其他人的计划

这些当事人几乎都是被其他人送来会谈的。当事人说我不知道的时候，我们都会询问：是不是其他人认为他们应该来谈的？---这是谁的主意？--- 以及，他们相信，就会谈的结果而言，那个人需要看到什么事情的发生，才会让他感觉把当事人送来会谈是个好主意？

有时候，询问发生什么会让转介者感到高兴并不合适，因为当事人可能对转介者是有敌意的。这从当事人谈到谁送他前来以及原因为何时，可以明显看出来。在这种情况下，较适合的询问方式是：转介者需要看到当事人发生什么事情，才会让他不再强迫当事人来和我们会谈。

曾发生过一些较为少见的情况是，当事人不知道转介者希望看到什么事情发生，也对自己被送来的原因毫无头绪，也没有问题或计划。我们会将这个情况理解为：当事人没有困扰；或者与治疗师（或转介者）处在一个他不想承认自己有任何问题的关系中

（因为承认了事情可能会好转，也等于间接承认了自己有问题。）

在这种情况下，我们可以做的唯一事情是：进行一个尽可能友善的对话。治疗只

能开始于当事人有一个问题或者他认为事情可能可以好转的时候。

当治疗师真的很努力尝试设身处地对待当事人，有时候会产生影响力。从当事人的观点来了解事情，或者，至少试着这样做、不要说教，通常就会让当事人有些改变，而影响当事人愿意表达他希望事情能有不同之处，或表示没有特别的期望。

2. 绝望或无望

有时候人们对于事情的改善难以抱有希望，他们感到的那种绝望，使他们无法想象：如果事情有所改善，他们会怎么注意到。

有些当事人并没有兴趣跟我们谈话。部分原因是因为他们是被强制来找我们的。但有时候仅是因为他们对处境绝望到他们无法想象事情可以好转。

先与当事人谈谈对于事情可以改善不抱任何希望，然后，再移至“假如事情真的好转了”的话题中——无论因为什么原因——尽管事实上他们并不认为这种情况会发生——但这个方式有时可以通向关于当事人所期望的一段富有成效的对话。

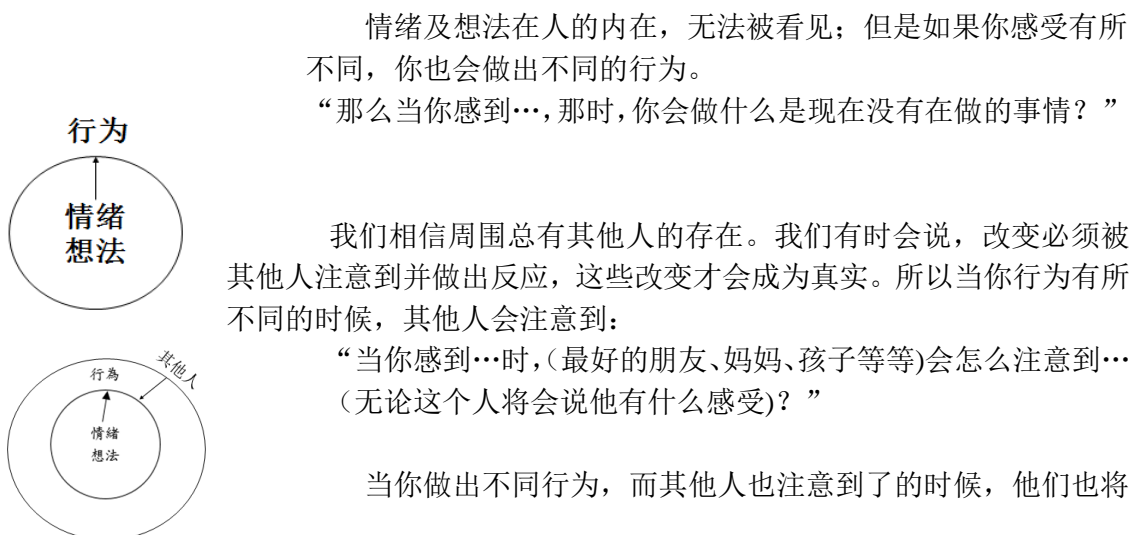
“希望”量尺

当人们告诉我们，他们对于事情可以改善没有希望、或只有非常少的希望，我们总是会承认在这样的情况下是非常痛苦的。通常会接着移至提问评量问句：“如果 10 表示他们非常确定情况可以改善，0 表示事情一点改善的希望也没有——他们现在是在几分的位置？”

若当事人回答了高于 0 的数字时，我们会检视是什么让他没有给出 0 分，然后谈论他们的生活中需要发生什么，才会让他们在量尺上稍微升高一点。很有可能的，我们会犹豫于要否在这种情况下谈论“好转”的意义，这是因为我们相信：在可以开始想象“好转”的意思之前，你需要对事情可以改善怀有希望。

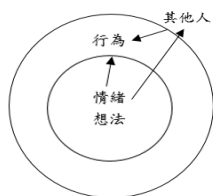
六、让描述更丰厚

当你询问人们，他们希望生活中发生什么事情时来作为会谈的结果，很多人会说希望某种感觉会有所不同或拥有一个之前所没有的想法。我们的问句会建立在当事人的这些答案之上。用下列的简单图例加以概念化。



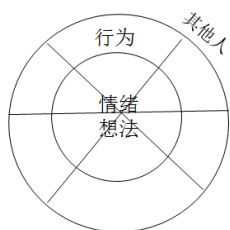
会对你做出不同的行为。

“所以当…（妈妈、爸爸、老师、孩子、妻子、最好的朋友等等）注意到…，那时，他对待你的方式会有什么不同？”或者“你会如何看见 已经注意到了你身上的改变？”



我们在日常的一天中会做很多不同的事。我们会在生活中不同情境、不同领域中移动着。很明显的，相同的变化在不同的情境脉络中，会以不同的样貌显现出来。学校、工作、婚姻生活、对待父母等，我们在不同的情境脉络中会有不同的行为表现，而且各脉络中存在着不同的人。

如果每个“区块”代表当事人生活中的一个区域，这个图像可以成为一个工具，催化出如下问句的询问：



“那么——你认为这个改变，最有可能在你生活中的哪个领域最先被注意到？”

“谁会注意到？”

“那个人会看到你在做什么？”

“你会如何注意那个人的变化，而得知那个人已经看到你的改变了？”

七、当你们拥有了共识方案，你会如何得知？

当我们不只仔细倾听当事人所使用的用字语言，也仔细倾听他说话的方式时，我们便会很快得知，我们何时进入了共识方案的对话——一个奇迹问句的平台——以及我们是否可以开始创造出一个奇迹图像。如果当事人开始思考和我们会谈如何可以帮助，他要想要有什么感受、想法或行动——当有了改变的方向——亦即这个会谈的目的——那么这个目的、这个“问题较不严重的未来”的想法，就会成为奇迹问句的平台。这个“问题较不严重的未来”会成为发展奇迹问句的脉络，让奇迹问句在对话中产生意义。

你比较容易知道你们没有共识方案，反而较不容易知道你们已经有共识方案。17岁的 Lisa 回答：“我妈会消失！”不难理解，Lisa 听到的是另一个问题，而非我询问的问句，但我不完全清楚她听到的问题可能是什么，所以我想知道：“是作为这次会谈的结果吗？”当她点头之后，我便问她是不是觉得我是个职业杀手。她笑了，回答说不是，于是开始描述她与妈妈之间的问题，以及，她们之间必须有何不同方能让她觉得这次会谈是有帮助。

我们有时会这样说，当我可以用一两句话摘要当事人所想要发生的事情，这事情对当事人很重要的、是在当事人目前生活处境中很实际且合乎道德的事情时——那就表示这件事情是我们想要参与并帮助当事人创造之，也表示了这件事情会合法正当地存在于我们接下来的工作中——那么，我们就有一个共识方案了。

请注意！一种很常见的情况是，治疗师会感觉到当事人好像是对治疗师有个要求与计划：你要让我快乐、你要让我戒酒、你必须让我的老师变得更公平或更亲切，或者你必须让我妈妈给我更多钱或更优质的陪伴时间。当发生这种情况时，多半表示着你们还没讨论实际可行的事情，或者当事人是在回应另一个问句（最常的问句是：我可以为你做什么？或者：问题是什么？），而非你所询问的那个问句。

八、询问共识方案问句的困难点

询问共识方案问句一点也不容易。你可能会经验到这样的状况，这个问句好像是在向当事人承诺着：晤谈对话会有帮助、事情将会有所不同，但是，这些却都又是明智的治疗师从不给予的承诺。其实，询问共识方案问句最大的困难是：我问了这个问句后要怎么办？我要如何倾听当事人的答案——以及我该拿当事人的答案怎么办？

共识方案问句基于一个坚定的信念——或知识——就是当事人知道自己想要什么，即使他们还不知道自己是知道的。这个信念一旦能深植在治疗师心里，询问共识方案问句就会变得很显而易见且无法避免，而在那之前——治疗师就只有努力实行及自我训练了。