

运用焦点解决短期咨询技术解决人际交往问题的案例报告

李红, 曹毅, 赵建勋

天津市南开翔宇学校, 天津

收稿日期: 2023年9月3日; 录用日期: 2023年10月9日; 发布日期: 2023年10月18日

摘要

随着时代的发展, 中学生一方面不仅要解决青春期自身成长中的烦恼与困惑, 还要面临社会上良莠不齐的信息冲击, 与此同时, 学生之间的同学关系越来越难以相处。另一方面, 中学生的家长受社会的就业压力和考试压力的影响, 对孩子的学业达到了前所未有的重视。在这样高期望高要求的前提下, 中学生面对着各方面带来的压力, 各种各样的心理问题也层出不穷。作为学校从事学生心理咨询工作的德育工作者来说, 需要帮助学生选择一种最快捷最有效的咨询方法。本研究立足学校众多的心理咨询实践经验, 选取最适合运用焦点解决短期咨询技术解决的一例中学生人际交往问题, 通过此案例解决的过程, 希望可以帮助到更多拥有类似烦恼的中学生们。

关键词

焦点解决短期咨询, 人际交往问题, 心理咨询

A Case Report on Using Focused Short-Term Counseling Techniques to Solve Interpersonal Communication Problems

Hong Li, Yi Cao, Jianxun Zhao

Tianjin Nankaixiangyu School, Tianjin

Received: Sep. 3rd, 2023; accepted: Oct. 9th, 2023; published: Oct. 18th, 2023

Abstract

With the development of the times, middle school students not only need to solve the troubles and

confusions of their own growth during adolescence, but also face the impact of mixed information in society. At the same time, the classmate relationship between students is becoming increasingly difficult to get along with. On the other hand, parents of middle school students are influenced by social employment and exam pressures, and have placed unprecedented importance on their children's academic performance. Under the premise of such high expectations and requirements, middle school students face various pressures and various psychological problems. As a moral education worker engaged in student psychological counseling in schools, it is necessary to help students choose the fastest and most effective counseling method. This study is based on the numerous practical experiences of psychological counseling in schools, and selects a case of middle school students' interpersonal communication problems that are most suitable for using focus solving short-term counseling techniques. Through the process of solving this case, we hope to help more middle school students with similar troubles.

Keywords

Focus on Solving Short-Term Counseling, Interpersonal Communication Problems, Psychological Counseling

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

作为一名学校心理学工作者，每天都接触到很多学生，以及他们产生的各式各样的问题。中学生普遍涉世未深，对现实生活中的挫折和不如意估计不足，中学生的心理问题，多与生活中的小事有关，例如考试不顺、同伴关系问题、家庭矛盾等等。经过十几年实践研究，学校的心理学工作者在众多的心理咨询技术中，选择了最适合中学生的咨询技术——“焦点解决短期咨询技术”。本研究用一例中学女生的咨询案例，阐述“焦点解决”是如何解决中学生常见问题的。

2. 理论背景

1) 初中生正处在“心理断乳期”，心理断乳最早由霍林沃斯(L. S. Hollingworth, 1928)在《青年心理学》提出。指子代在发育成长中要求摆脱父母或者其他监护人的监护而形成独立人格的过程，相对于“生理性断乳”，它常发生于青少年期。这是一个幼稚与成熟、冲动与控制、独立性和依赖性自相矛盾的时期。在心理上他们希望能尽快进入成人世界，和童年时期做分割，希望寻找到一种全新的行为准则，获得一种全新的社会评价，重新体会人生的意义。依据埃里克森的人格发展八阶段理论中，初中生处于青春期初期，面对着自我同一性和角色混乱的冲突。

初中生的心理发展具有过渡性、动荡性、闭锁性和社会性的特征。他们的独立意识和自尊心明显增强，心理比较敏感，有时极端，容易受他人影响。他们渴望“长大”成为社会的一员，受人重视，但他们不能完全独立思考，容易把坚定与执拗、勇敢与冒险混为一谈，有时因为逆反或一时冲动，做出出格的事情，因此，青春期又被称为“危险期”。此阶段需要及时引导学生自我反思，看到自己的不足，预见行为的后果，以做出理智的举动。

初中生的生理特征进入早期成人化，自我意识向独立成熟方向发展。他们在对人对事的态度、情绪情感的表达方式以及行为的内容和方向等都发生了明显的变化，同时也渴望社会、学校和家长能给予他

们成人式的信任和尊重。这个时期，成人感及幼稚性并存，所以表现出种种心理冲突和矛盾，具有明显的不平衡性。

2) 焦点解决短期咨询技术是由 Steve De Shazer 和 Insoo Kim Berg 于 20 世纪 70 年代结合心理研究团队和美国帕洛·奥托尝试将焦点解决治疗运用于短期心理咨询((美)茵素·金·柏格, (美)特蕾西·史丹纳, 2005)。

3) SFBT 深受后现代建构主义的影响。后现代建构主义强调真实的主观建构论, 相信每个人都基于自己的重要信念去建构其主观世界, 这些重要信念会通过故事叙说或与人对话的过程而存在, 即人们会以个人叙述故事的形式去组织自己的经验, 并获得控制感及持续的生活方式(许维素, 2009)。这种心理咨询模式正适合于压力过大, 与同伴交流不畅的来访者。

3. 来访者个人信息

刘芳(化名), 女, 某著名重点校八年级学生, 班内有自己的好朋友; 成绩年级中上; 父母夫妻关系和谐, 母亲管教严格, 父亲工作忙, 较少回家。来访者主动走进咨询室寻求帮助。

(一) 来访者自述

从小妈妈对她生活把控很严格, 上什么辅导班, 每天做什么, 甚至她交什么样的朋友都要管。妈妈不同意她跟班里学习成绩不好的同学来往, 在校门口接她放学的时候, 看见她跟这样的同学一起走就会很生气, 回去就会很严厉的说她。周末他们约好的同学聚会家长也不让她参加。这样让她很为难, 感觉没有自由, 透不过气。并且, 她的好朋友都感受到了她妈妈的态度, 所以在学校都不知不觉的远离她, 有什么活动也不告诉她, 这让她很苦恼。

(二) 来访者问题表现

1) 八年级学生的独立性将伴随自我意识的增强而发展起来。在强烈的自我意识驱使下, 这一时期的学生明确而深刻地体验到自己作为独立个体的存在, 以及由成长所产生的前所未有的力量。他们逐渐摆脱成人评价的影响, 而产生独立评价的倾向, 开始主动尝试由自己而不是按照家长或教师的要求认识和处理事物, 越来越强烈地要求思想和行动的自主权。而家长在面对青少年这些正常的心理变化还没有做好准备, 还是用一贯的办法教育孩子, 在教养方式与孩子的发展不匹配的情况下, 来访者因为家长的不理解和管教严格而感到了巨大的压抑, 进而与妈妈冲突频繁。

2) 来访者在学校的人际关系不良, 同学都感受到了她妈妈的态度, 不自觉的远离她, 虽然朋友可以理解她, 但是朋友与她慢慢生疏, 甚至出现隔阂, 这让她感到自己被孤立, 非常苦闷。

4. 问题解决

(一) 确定咨询方案

1) 确定咨询技术: 经过初次咨询, 确定使用焦点解决短期咨询技术。

焦点解决短期咨询技术的主张是: 用正向的、朝向未来的、朝向目标解决问题的积极观点, 来促使改变的发生, 避免局限于探求原因或是问题取向的讨论, 尤其看重问题较不发生的例外状态, 认为每个问题均有其多面向性, 相信当事人有能力可以发展出解决的方式, 以克服所面临的困境, 是一种十分看重正向的治疗方式(陈军, 高伟, 孟小欣, 2010)。

“焦点解决”不深究事情发生的原因, 关注事情的发展性与解决的实效性, 能够更有效的解决很多中学生的的问题。本次咨询属于青少年的与家长的沟通不良问题, 适用于“焦点解决”技术。

2) 确定咨询时间: 由于在学校的咨询室, 学生可以随时咨询, 老师也可以密切的关注到学生的变化。初步确定每周一次咨询, 具体情况视来访者变化而定。

3) 确定咨询方式：来访者主动到咨询室咨询，有可能由教师出面约来访者的母亲面谈。

(二) 咨询过程

利用焦点解决短期咨询技术的基本假设与精神，从以下几方面入手：

1) 改变思维：从问题导向转向目标导向，解决方案导向。

第一次咨询：

咨询目的：了解来访者的问题及诉求，通过倾听来访者的叙述，并运用“焦点解决”的提问技术，建立安全可信的咨访关系。

咨询过程：通过“自己人效应”倾听与提问，“听你说的情况，我能想象出当时的画面和你的感受，如果是我，我也会不舒服的。”这样的对话启发来访者更深入的交流，同时也帮助教师与来访者确立良好的咨访关系。

在来访者敞开心扉并完全信任教师之后，教师通过“预设性提问”：“你今天来这里，主要想收获什么？最想解决什么问题呢？”通过预设性提问，帮助来访者明确咨询目的和解决的主要问题是什么，把来访者的注意力从一味的抱怨和纠结转移到问题解决的焦点上。

来访者经常抱怨自己的家长为什么会这样，为什么不理解自己。她认为自己没有做错，这是反复困扰来访者的问题。但是，很多事情没有绝对的对错，甚至也没有原因，或者原因太过于复杂。如果过多追究前因和对错，反倒容易把自己拉入烦恼的漩涡。最好的办法就是，大方的接受这个结果，思考下一步如何能改善与母亲的关系，让自己更轻松，同伴关系更好。

教师启发来访者改变思维方式，可以让自己不再纠缠于困顿之中，而是朝向问题解决的方向去努力。

第二次咨询：

咨询目的：帮助来访者树立成长型思维模式，找到问题解决的突破口。

咨询过程：运用“刻度化询问技术”((英)哈维·拉特纳, (英)埃文·乔治, (英)克里斯·艾夫森, 2017): “如果你给与妈妈的沟通从 1~10 打分, 你觉得可以打几分?”

来访者：“5 分，以前沟通还是很好的，现在她基本上就不怎么听我说话，总是说她要求我的理由。”

教师：“你觉得那 5 分差在哪儿了呢？”

来访者：“我觉得有 3.5 分是她不听我说话，有 1.5 分是我也不想跟她说了，这样分歧就越来越大。”

教师：“这 5 分要从哪方面入手改善会更快呢？”

来访者：“我能尽量把我这 1.5 分提高。”

教师：“你希望我从哪方面帮助你呢？”

来访者：“我觉得谁都劝不动我妈妈，不过我希望您可以帮我试一试。”

通过问题具体化，帮助她找出问题的正向表现，以及需要具体解决的部分。本次咨询是建立在第一次咨询的成果基础上，来访者已经从当下的固定思维走出来，树立成长型思维。咨询过程中帮助来访者理解父母的做法有其合理性；同学的担忧也是出于自我心理保护，以达到内心的平衡。对于这些都能合理化，理解了之后，同时也要理解自己此刻的心情，不要因为任何人而自责。对于母亲可以尽量沟通但要讲究方法。对于同学积极相处，自然交友。发展自己的好朋友，他们可以作为你的精神寄托和倾诉的对象。

2) 改善沟通：鼓励来访者敢于表达，善于沟通。

第三次咨询：

咨询目的：帮助来访者敢于表达，提高沟通能力，改善与家长及同学的关系。

本次咨询中教师通过“赞许技术”((英)哈维·拉特纳, (英)埃文·乔治, (英)克里斯·艾夫森, 2017),

通过使来访者亲身感受到从他人的认可与赞许中间获得满足的体验，引导她与同伴、妈妈的交流中也用这种赞许的技术。例如“你做的已经很好了，能做到这点，能看出你已经很努力了”、“妈妈对我的付出太多了，我应该多理解妈妈，也想把我的心事与妈妈分享。”、“妈妈每天要忙这么多事，太辛苦了，回家要多休息”等等。

家庭的内部矛盾一般情况下不需要追究真相和内部原因，因为家长与孩子的关系本就不能平等，家长的教育观点和教育习惯不是轻易可以改变的。所以，追究家长的性格问题，家长的教育观念对错都不利于问题的解决。作为家庭成员，最大的障碍不是性格，而是沟通。如果没有及时良好的沟通，都是命令式的交流，问题就会层出不穷。

所以，帮助来访者把自己的想法和平时的表现经常与家长表达，先从不敏感的话题开始，营造比较轻松的谈话氛围。只有谈话的感觉找到了，谈什么内容都不是那么难了。无论家长是否倾听孩子的心声，孩子的表达首先是一种态度，这态度就会极大的缓和亲子关系。

既然跟同学们没有实质的矛盾冲突，破除隔阂最有效的办法就是清者自清，跟平常一样去相处，大方自然，慢慢的大家就会重新接受你。

第四次咨询：与来访者的母亲交流。

咨询目的：倾听来访者母亲的叙述，表达同理心，寻找来访者与其母沟通的关键点，以促进母女关系，增进家庭和谐。

教师作为一个家长用“自己人”效应与来访者母亲展开对话，母亲感受到了理解，同时也主动阐述了与女儿在沟通中的分歧，表达女儿正值青春期，家长也非常焦虑，怕孩子交到坏朋友，也因为即将升入九年级，对女儿的学业也过分担忧，这些都导致自己遇事敏感，对女儿的要求严格。母亲在咨询中表达了自己想求助的愿望，表示很长时间以来都处于焦虑之中。

教师首先运用“焦点解决”的“正常化效应”(孙志君, 2020)，帮助家长认识到青春期的孩子普遍的心理现状，并运用教师的工作经验，跟这位母亲表示这个时期的孩子普遍的表现都是亲同学，远亲人，拥有更多的私密，希望有个人的独立空间，他们会认为这是家长对他们最起码的“尊重”，如果这种“尊重”得到了满足，建立在他们所理解的“公平”的基础上，家长的“要求”也更容易达到，这样，便获得了亲子关系的平衡，交流更顺畅了。

帮助家长做出思维观念的转变后，教师再运用“焦点解决”中的“骨牌效应”(许维素, 2018)，引导家长做出小改变，获得引发大改变的效果。教师帮助家长从细节上做出改变，例如：看见孩子少说一句话，想批评或指导孩子的时候自己默数3声，少说或不说话；看见孩子尽量微笑；跟孩子说的话以关心孩子在校的感受为主；为说话，以倾听为主等等。

引导家长在行为上稍做出改变，观察一下改变的效果，就会发现母女关系缓和很多，当关系建立了，再以关心的口吻与孩子展开对话，就更容易愉快的交流。这样，不只利于关系的建立，对于缓解孩子青春期的焦虑，减缓家长面对孩子成长过程中的压力，有巨大的作用。

3) 赋能：挖掘自身优势和潜能，提升行动力，变得积极自信。

第五次咨询：

咨询目的：通过前几次的咨询，来访者及其母亲在思维方式上发生了转变，在行为上也有所改善，本次咨询以通过给来访者赋能，帮助其自身成长，以达到助人自助的目的。

咨询过程：

咨询师通过启发来访者“自省”，回顾这一个月以来自身和的变化，回顾自己的改变历程，帮助其挖掘自身能量，并使其认识到，真正帮助自己改变的不是其他人，而是自己。

心理咨询师真正能帮助到来访者的在于，让其认识到自己在解决问题时的巨大能量，使来访者能主动寻找自身解决问题的内在潜能。咨询师在咨询的过程中注意问询技术，启发式问询，赞许式问询，及时积极的倾听和鼓励，帮助来访者树立信心，从而培养解决问题的思维和能力。

5. 咨询反思

1) “焦点”认为原因和结果间的关系很难认定，探究问题原因的讨论常会陷入鸡生蛋或蛋生鸡的逻辑矛盾中，最后反而减少了解决问题的可能。在治疗中与其耗费时间去寻找原因，不如指向目标，尽快寻找解决之道。因而咨询的核心任务是帮助来访者想象她所期望的情形会发生什么变化、有什么不同、想得到解决的必要条件是什么。运用焦点解决短期咨询的发展性观点，着眼于问题的解决，可以更好地引发表来访者的改变。

2) 要相信当事人是自己问题的专家。只要是人的问题，都有解决的方法，只不过解铃仍需系铃人，别人都无法代劳。人们拥有解决自身问题所需的能力。作为心理咨询师，要相信每一位个体都有能力及丰富的资源去解决他们的问题。心理咨询师需要协助个案发现自己所拥有的资源。

3) 焦点解决短期咨询看重“雪球效应”，看重小的改变。看似很复杂的问题，一个小小的改变就是成功的一半，小的目标可以带动个案解决行动的信心与动机，只要持续小改变，就会累积成大改变。所以教师要学会引导来访者看到自己身上小改变的存在，看重小改变的价值，而愿意促进小改变的发生与持续，使之发展成为大的改变。

6. 效度分析

焦点问题解决起初就是在短期家庭治疗中发展起来的一种心理治疗技术，自此在家庭治疗、人际关系、社区工作等方面有着广泛的应用，在短短几十年内，焦点解决短期治疗(SFBT)已广为世人所知，并已多元、有效地应用于家族治疗、心理卫生、儿童与社会福利、收容机构、医院、虞犯少年与监狱司法系统等范畴。其中，在学校系中的应用价值尤其备受肯定(许维素，陈宣融，2015)。所以，焦点解决在解决中学生人际关系方面的问题有非常高的适配性。

中学生心理问题非常普遍，在心理问题还没有发展到心理障碍，甚至心理疾病之前，合理且快速的解决他们生活中的学习、人际交往等心理问题，对于中学生来说是至关重要的，也是决定学校心理障碍患病率的重要因素。而焦点解决短期心理咨询的正向引导、积极询问、快速解决等特点，非常适合解决较心理障碍更单纯的心理问题。中学生大多数问题不需量表测量评估，更不需药物介入，这种相对单纯但非常普遍的校园心理问题，正适合使用焦点解决短期心理咨询这种心理咨询技术，正验证了焦点解决对于本安全的内容效度。

本案例咨询过程中，咨询师每一次问话都能引导来访者思考；每一次见面都能帮助来访者自我成长，效果显著；来访者的母亲认识到孩子的变化，并逐渐改变交流方式和管教方法，来访者与母亲的交流更加顺畅。咨询的有效性验证了焦点问题解决的构想效度。

7. 结语

纵观焦点解决的理念和应用价值，其独特之处主要表现在强调实践性和可操作性，以正向的、朝向未来的、朝向目标的积极态度，寻找来访者的成功经验，从小步的改变做起以促使来访者困扰的逐步减轻。焦点解决提供给教师和学生一个正向思考的选择，远离过去病理学的问题思考取向，不去探究坏的、不良的所在，而是以合作的姿态邀请学生共同寻找好的、有资源的、有用的例外，以形成问题的解决之道。

因此，焦点解决心理咨询这种限时导向的风格，促使教师优先开发学生的潜能，激励学生的自我成长，从而使学生辅导工作变得更有效能性。

基金项目

天津市教委心理健康教育专项任务项目，项目名称：“中学心理健康工作中的心理咨询与教学：焦点治疗解决短期心理咨询技术在中学生心理辅导中的运用”，项目编号：“2020ZXXL-ZX59”。

参考文献

- (美)茵素·金·柏格, (美)特蕾西·史丹纳(2005). *儿童与青少年焦点解决短期心理咨询*. 四川大学出版社.
- (英)哈维·拉特纳, (英)埃文·乔治, (英)克里斯·艾夫森(2017). *焦点解决短程治疗100个关键点与技巧*. 化学工业出版社.
- 陈军, 高伟, 孟小欣(2010). 焦点解决短期咨询在学生辅导工作中的应用. *教育与职业*, (33), 89-90.
- 孙志君(2020). “焦点解决”在亲子沟通中的运用. *教育科学研究*, (8), 46-47.
- 许维素(2009). *焦点解决短期心理治疗的应用*. 世界图书出版公司北京公司.
- 许维素(2018). *尊重与希望: 焦点解决短期治疗*. 宁波出版社.
- 许维素, 陈宣融(2015). 焦点解决治疗在台湾地区学校辅导中的应用. *心理研究*, 8(4), 16-22.