



問題 總有例外時

黎耀祖先生 (註冊社工)



引言

早年，香港城市大學曾研究香港訓輔人員處理學生行為問題之情況，受訪者認為首三大介入難處在於學生屢勸不改、背景複雜及非誠心悔改（黃成榮，2007）。誠然，筆者初為駐校社工時，亦經常懊惱個案情況苦無進展，甚至曾認為部份個案學生是刻意對著幹。外國學者解釋人們在描述學生行為時容易進行推論歸因，將情況加以評價，甚至視之為病態，因而對「問題學生」加以懲治（Kuhlenschmidt，1999）。然而，這種標籤往往將學生問題本質化，令到他們缺乏改變的動機。繼而，這會加劇他們的無力感及依賴訓輔人員，形成惡性循環。要跳出這種缺陷性思考模式，尋解導向手法正好提出另一個世界觀，讓訓輔人員與學生一同走出困局。筆者藉此以個案經驗分享尋解導向的理念，讓大家重新反思及調較對學生問題的聚焦。

尋解導向治療是一套積極、以行動為主的輔導手法，過程中不強調分析問題，著眼於解決方法，只需數節就能帶來成效，因而受到訓輔人員青睞。這套手法有三大核心法則，分別是「如無破損，且由得他」、「知其不可行，宜棄舊立新」及「知其可行，宜乎多做」，下文將會以例子再作解釋。

個案分享

筆者曾處理過一名小五學生小明（化名）的個案，自從他由精英班轉到普通班後，經常在校與同學發生爭執、在家亦與家人交惡，老師及家長知悉後多次責罰仍屢勸不改，最終他更在訓導

主任面前攻擊同學而轉介予筆者跟進。初次面談時，小明聲淚俱下表示自跌出精英班後，他便深信會遭受到差別對待，他人不會再相信自己的言行舉止，於是筆者先疏導其負面情緒，同時通過評量問句發現轉班一事對他造成極大困擾，他亦

表達出希望事件會有改變。尋解導向所指的「如無破損，且由得他」，正好解釋我們介入時應急學生所急，了解學生最關注和最想改變之事情，否則欲求改變只是迎合訓輔人員的需要，學生自然沒有動機作出任何探索及嘗試。

其後，小明繼續解釋自己長期處於憤怒狀態，經常為瑣碎事情暴跳如雷，即使多次嘗試老師提議的冷靜情緒方法亦苦無成效，更覺得自己一無事處。於是，筆者便運用例外問句



及奇蹟問句探索小明成功冷靜情緒的經驗及愉快的經驗。初時，小明自怨自艾地表示沒有這些情境，但在筆者耐心追問及引導下，他想起了自己在跑步時會有一刻快感，筆者把握機會鼓勵他多作跑步，亦同時邀請他留意成功妥善處理人際紛爭的經驗，然後於一星期後再作討論。面對困難時，許多人明知方法無效，卻一再重覆嘗試。可見，他們僅有這種處理方法，別無他選。然而，尋解導向中的第二法則「知其不可行，宜棄舊立新」強調沒有絕對的方法能解決不同學生情況，反而應按個別學生的需要找出他們認為最合用的方法。因此，面對學生抗拒為行為問題作出改變時，我們不妨多思考自己的介入手法對他們來說是否有效呢？



第二次面談時，小明評價自己的情況有所改善，筆者便配合「EARS」提問技巧，即包括引發、擴大、增強

及開始等介入步驟，協助小明梳理及鞏固改變的成效，讓他記得跑步能夠宣泄情緒，聯想到父親對其改變的讚賞及增強他改變的動機。同時，筆者又使用關係問句及尋找例外問句，讓小明進深思考其他人對他轉變的反應及從經驗中想出與人衝突時的有效解決方法，並主動承諾多加嘗試。承上，當學生找到解決方法及看見改變時，這正是邁進成功的一大步，如尋解導向第三法則所言「知其可行，宜乎多做」，通過實踐強化成功經驗。

隨後面談，小明不斷想出方法以解決與家人相處的困擾，並從實踐中取得驕人成果。小明漸漸充滿自信、變得開朗健談。筆者在最後一次面談時，邀請他為自己寫下是節訊息，他在文中提及欣賞自己有勇氣、願意嘗試及堅持，亦對未來與同學及家人相處充滿信心。

尋解導向對我們的提醒

對輔導工作而言，尋解導向治療讓我們反思學生與問題之間的關係。從介入手法的命名可見，尋解導向



並非聚焦於問題分析之中，而是鮮明地提醒我們重心在於解決之道。由於看法影響情緒及行為，若果我們一味透過探究問題，期望透過對質讓學生了解行為對他人影響及學習承擔應有責任，過程中可能變成指責。這樣，反而容易觸發學生防衛機制，使雙方成為對立的局面（楊家正、游達裕及梁玉麒編，2002）。這更是讓個案學生

感到孤立無援，加劇他們的無助感。然而，尋解導向卻提醒我們應聚焦討論及實踐可行的正向解決方法，製造一個有利改變的輔導氛圍，讓我們與學生形成伙伴關係。因此，當老師在課堂間處理學生行為問題，亦不妨聚焦在「可為」的解決方法，而非停頓於「不可為」之問題分析及成因上。這有助學生在討論改變及正向目標時，更願意表達想法及作出嘗試。

另外，假如我們能改變對「問題學生」的理解，重新將問題與學生分割，就能醒覺問題並非根本存在，而是偶發出現。這意味著學生總有較好處境的時候，只是當局者迷，需要師長協助找出例外的片段，加以強化鞏固。這種思考模式不但有助老師抱持正面積極的態度看待學生情況，更能諒解持續性的學生問題，並且轉化成動力探索學生成功片段。同樣，這亦帶動學生找到曙光，為他們充權，相信自己有能力自控人生。

總結

坊間有關尋解導向治療手法的參考書籍俯拾皆是，筆者並不是要在此詳述介入技巧。對筆者而言，輔導技巧固然重要，但更重要的是我們如何看待學生的處境。正如本文標題「問題總有例外時」所言，就讓我們抱著積極、正向及行動為本的心關注學生情況，相信他們有能力及方法走出困局。



參考資料：

1. Kuhlenschmidt, S., & Layne, L. (1999). Strategies for Dealing with Difficult Behavior. *New Directions for Teaching and Learning*, 1999(77), 45-57.
2. 黃成榮 (2007)。《訓輔人員專業手冊：以正面紀律為取向》。香港：香港學校訓導人員協會。
3. 許維素 (2006)。《學校輔導中的焦點解決短期諮商（初版）》。台北市：心理出版社股份有限公司。
4. 楊家正、游達裕及梁玉麒編 (2002)。《解困之道：尋解面談應用手冊及個案彙編》。香港：香港大學出版社。

以復和手法

建立和諧社區

袁曉彤姑娘（註冊社工）



應新加坡路德會社區關注服務Lutheran Community Care Services (下稱LCCS)的邀請，筆者有幸與黃成榮教授及楊家儀姑娘一同出席了去年11月在新加坡舉行的交流會議。會議主題為「建立互聯社區：打破傷害週期的恢復性運動」，主要分享新加坡推行復和公義及實務的經驗，如：在監獄、更生服務、家庭服務等不同範疇上的應用。此外，會議亦邀請了來自世界各地推行復和公義的專家，分享他們怎樣運用復和手法在囚犯、難民、受虐婦女、學生、職場人士、社區人士等的工作。

國際復和實踐機構（IIRP）澳州分支主管Terry O' Connell在會議的主題演講中解釋復和實務是一種思考方式，主要創造一個安全的空間讓大家能有一個真正的對話，從而強化雙方的關係，並建立更緊密連繫的社區。復和實務是一套講求務實的手法，過程不隱晦，直接讓當時人把感受及影響表達出來，讓犯事者明白當中的影響及承擔責任，旨在修復已經造成的傷害。它可應用於許多場合 - 學校，社區，家庭糾紛和刑事司法系統等。當中LCCS更希望把復和公義、復和實務能連繫到社區，讓更多人認識並將復和理念帶進日常生活中。因此，他們推行“#badge4change”活動，當中徽章代表四種類型的互動方式：參與(engage)，充權(empower)，協作(collaborate)和修復(restore)，當出現其中一種的互動模式，便可向對方送上徽章，以及把當中故事分享至社交平台上。透過簡單的行動，把更多平日正面、互動的相處分享出來，能帶來更大的推動力，從而建立一個安全、和諧的社區，修補每一個受傷害的缺口。



黃成榮教授與 LCCS 執行總監 Mr. Justin Mui 合照

是次會議能提醒我們復和公義不僅僅是我們處理問題、衝突、修補關係的介入手法。同時，這亦是我們與人相處的一種方式，因為人際關係與每人的生活也息息相關。就讓我們與家人，朋友、同事一同在日常生活中實踐出來，並在生活中種下修和的文化，有助打破每一個的缺口。



我們與 IIRP 行政副總裁 Linda Kligman (左一) 合照

如對今期內容有任何意見、指教或查詢，歡迎與我們聯絡，你們所給予的寶貴建議可助我們將來做得更好！



編輯顧問：黃成榮教授

執行編輯：包彩珍小姐

編輯委員會：吳志權先生、袁曉彤小姐

印刷數量：2,000份

排版及印刷公司：以勒創意設計

「和晴集」是復和綜合服務中心出版的刊物，版權所有，欲轉載本通訊內容須先得到本中心同意。