



焦点解决模式在高校重点关注学生工作中的应用研究

高 杰,杨歆喃

(湖北大学 学生工作部,湖北 武汉 430062)

摘 要:高校重点关注学生工作是保障高校校园安全稳定和人才培养质量的重要环节。为创新高校重点关注学生工作,尝试应用焦点解决模式,帮助一名就业困难、人际交往困难的学生化解问题,实现成长,效果显著。在高校重点关注学生工作中应用焦点解决模式,应将工作思路从“问题导向”调整为“正向思考”,将工作重点调整为激发学生潜能,用 SFBT 的谈话技术开拓工作新格局。

关键词:焦点解决模式;高校;重点关注学生

中图分类号: G645.5

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2020) 01-0088-04

高校重点关注学生工作是人才培养的重要组成部分,是保障高校校园安全稳定和人才培养质量的重要环节。高校重点关注学生是指受过去或现在各种主客观因素的影响,在生理、心理、思想或行为等方面表现出异常,以致其不能较好完成学习、生活或社会活动,需要家庭、学校甚至社会提供更多帮扶的一类学生群体^[1]。笔者走访多所高校了解到,为有效解决重点关注学生问题,各高校通常的做法有心理普查、重点排查、分类建档、谈心谈话、联系家长等,虽有效果,但均不够理想。如何有效干预与转化重点关注学生,预防学生危机事件发生,是现阶段学生工作的重点和难点。

在此前提下,笔者尝试将焦点解决技术运用于高校重点关注学生工作中,以此找到新的工作思路和方法,达到工作的创新和突破。大量的研究文献显示,焦点解决技术在大学生学业问题、新生适应性问题、人际交往、职业生涯规划、手机依赖等具体问题上皆有进展,同时广泛运用于高校心理健康教育工

作、思想政治教育工作以及高校辅导员工作中^[2-4]。可见,将其应用于高校重点关注学生工作可能会有同样的收效。笔者以湖北大学为例,通过焦点解决模式在高校重点关注学生工作中的应用举例,来探讨焦点解决模式在高校重点关注学生工作中的应用和启发。

一、焦点解决模式的内涵

(一)焦点解决模式的概念及发展

焦点解决模式(solution-focused approach)是在积极心理学背景下发展起来的一种充分尊重个体、相信其自身资源和潜能的心理治疗模式。它把解决问题的关注点集中在当事人的正向方面,并且寻求最大化地挖掘个体/团体的力量、优势和能力^[5]。焦点解决模式与传统的问题解决模式相比,更多地关注点放在当事人的能力和资源上,而非问题及其不足,并相信其有能力解决自己的问题。

焦点解决模式的发展史可以说是焦点解决短程

收稿日期:2020-01-06

基金项目:湖北大学 2019 年学生工作研究课题“基于焦点解决模式的高校重点关注学生工作研究”(项目编号:2019XSG17)。

作者简介:高杰(1983-),女,湖北武汉人,湖北大学大学生心理健康教育中心讲师,研究方向:心理健康教育、思想政治教育;杨歆喃(1987-),女,湖北武汉人,湖北大学大学生心理健康教育中心讲师,研究方向:心理健康教育。

治疗的发展史,它是由茵素·金·伯格 (Innssoo Kim Berg)和史蒂夫·德·夏德(Steve de Shazer)夫妇俩于20世纪80年代初创立,于1982年完成了第一本关于“焦点解决短程治疗”(简称“SFBT”)的著作。随后的几年,他们陆续发表著作和论文,介绍焦点解决核心理念和基本技术。1986年至1987年期间,焦点解决开始成为一种独立的治疗模式。焦点解决模式在创立初期就被引入国内,最早是在宝岛台湾,在陈秉华、许维素等人的努力下,经过几十年的发展,其理念技术已广泛应用于教育、企业、医疗等多个领域,在学校心理辅导、危机干预、企业咨询、临床护理等方面均有较好的治疗效果。

(二)焦点解决模式的核心理念

焦点解决模式是在后现代思维基础上形成的全新的助人模式,它的核心理念主要有:

一是当事人是自己问题的专家,拥有解决自身问题的能力。焦点解决模式认为,当事人是自己问题的专家,拥有处理自身问题的独特方式和丰富资源,助人者的主要职责不再是教导当事人该做什么,该怎么做,而是帮助其充分相信并运用解决这些问题的能力和资源,从而促进问题解决和行为改变。

二是正向思考,由“例外”推动问题解决。所谓正向思考,就是重视对当事人的正向引导,把关注点放在已有的成功解决方法和经验上,重视已发生的成功经验,而非问题和问题原因。推动正向思考的原动力就是“例外”,焦点解决模式认为,任何人都有问题不发生的时候,也就是所谓的“例外”。助人者的任务就是帮助他们发现这些“例外”,并将其迁移运用到类似的情境中,从而慢慢形成稳定有效的解决问题的行为模式。

三是小的改变会带来大的改变,个体的改变可以引起整个系统的改变。焦点解决模式的这一核心理念源于系统家庭治疗的成功经验,即家庭中某个成员的改变可以带动家庭其他成员的改变,进而使整个家庭发生系统变化,直至问题解决。这个理念运用到当事人身上便是,容易成功的小改变能增强当事人解决问题的信心和力量,从而有勇气去实现更大的改变。助人者的工作方法是引导当事人先着手解决较容易的问题,看到其自身的能力,增强自信,从而使之发展成更大的改变。

(三)焦点解决模式的基本技术

目前,焦点解决模式的基本技术主要由3个模块、13种技术组成。每种技术均强烈突出焦点解决模式的核心理念,即强调在咨询中帮助当事人塑造正向目标,激发当事人的能力和资源,以小改变促进更大的改变,从而协助其问题解决和自我成长。这13种技术的基本介绍见表1。

二、焦点解决模式在高校重点关注学生工作中的应用举例

(一)个案基本情况简介

小李,女,20岁,大四学生,是某学院重点关注学生,主要问题是就业困难,人际交往困难。该生受邀前来咨询,咨询的问题是求职屡次失败,咨询的短期目标是提升求职技能,成功找到工作。长期目标是克服自卑,提升人际交往能力。

(二)咨询过程及工作思路简述

该个案严格按照咨询设置,每周咨询一次,每次50分钟,共咨询8次。咨询过程及工作思路如下:
第一次咨询。主要确定小李的问题和预期目标,

表1 焦点解决模式的基本技术

基本技术	基本功能
基于未知理念的倾听技术	提问技术
	倾听技术
	正常化
	咨询前改变询问技术
赋能技术	预设性询问技术
	刻度化询问技术
	振奋性鼓舞技术
	赞许
	改变最先出现的迹象
	奇迹询问
解决建构技术	关系询问
	例外询问
	任务/家庭作业
	EARS询问
	应对询问

了解问题发生发展过程,收集和问题相关的个人信息,建立良好的咨询同盟关系等。主要技术有倾听、共情、开放式提问、正常化、鼓励、给予希望等。在咨询中了解到小李近期面试屡次失败,主要是在面试中缺乏自信和面试技巧所致。咨询的初步目标是帮助小李增强自信心,学习一定的面试技巧。

第二次咨询。了解小李近一周的情况,以及初次咨询的感受,进一步巩固咨询同盟。针对小李下周的新面试给予一定的指导。主要技术有提问、倾听、共情、赋能、角色扮演等。本次咨询了解到小李下周有个工作面试,面试方式是无领导小组讨论,小李非常焦虑,不知该怎样应对,害怕再一次求职失败。咨询中运用预设性提问、奇迹提问、例外提问等技术引导小李探寻自身的能力和资源,并通过角色扮演让小李练习在无领导小组面试中如何表现的更好,同时让小李回顾在大学课堂上与同学们讨论问题的成功经验,使小李变得有信心面对下周的面试。咨询结束给小李布置了家庭作业,即在网络上学习无领导小组面试的相关视频资料。

第三、四次咨询。了解小李在上周无领导小组面试中的经过和表现。这两次咨询,小李表现的既兴奋又担忧,兴奋的是感觉自己在无领导小组中表现不错,但又因为多次失败经历,害怕这次再次失败。咨询老师肯定了小李在面试中的良好表现,表扬小李前期为面试做的充分准备,并强化小李有自我解决问题的能力 and 内在力量,进一步增强小李的自信心。

第五次咨询。了解到小李面试成功,引导小李回顾本次找工作的一些成功经验,哪些可以运用到以后的工作生活中。本次咨询的重点是引导小李学会正向思考,把关注点放在已有的成功解决方法和经验上。同时再次强调小李是有能力解决自身问题的。

最后三次咨询。主要提升小李的人际交往技巧。咨询中主要运用焦点解决的赋能技术和构建问题解决之道的技术,如肯定小李成功求职的能力,与咨询老师交流沟通、共同解决问题的能力等,反复运用预设性提问、奇迹提问、例外提问等技术引导小李探寻解决问题的方法,与小李一起制定操作性强的社交改进计划及具体行动方案。因为小李找到工作,信心大增,在接下来的人际交往中,小李的进步也很大,跟不熟悉的人交流时紧张感明显降低,并且能主动跟班级同学交流求职心得,主动承担班级的工作,如统计班级同学的毕业去向等。同时,小李的变化赢得了老师和同学们的一致好评,这进一步增加了小李自我改变和自我成长的信心和勇气。

(三)咨询效果

在咨询结束前期,咨询老师运用刻度化提问技术邀请小李对咨询效果及自我改变作一个评估。0分是没有一点效果,10分是效果非常显著。小李给

咨询效果打了9分,觉得效果显著,自我改变很大。小李描述自己的自信心增强了许多,与人交往时也没有以前那么胆怯。最重要的是解决问题的思维方式发生了很大的改变,学会了正向思考,并表示在以后的工作和生活中,如果遇到困难,会努力寻找自身已有的能力和资源以化解难题。

三、焦点解决模式对高校重点关注学生工作的启示

(一)转变工作思路,用 SFBT 思维模式提升工作质量

焦点解决模式强调“正向思考”,即强调人们的正向力量,而不是去看他们的缺陷;强调人们的成功经验而不是他们的失败;强调人的可能性,而不是他们的限制^[6]。这种“正向思考”的思维方式为高校重点关注学生工作提供了全新的工作思路。在以往的工作中,由于多方面原因,如学校要求对重点关注学生实施分类管理和帮扶,这直接导致相关负责老师对重点关注学生按问题分类,给重点关注学生贴上“心理困难”“经济困难”“学业困难”“就业困难”等各类标签,甚至还对他们问题的严重程度划分一个等级,并安排专人对其进行一对一帮扶或多对一帮扶。这无形中给老师和学生灌输了“问题导向”的思维方式,导致大家更加关注学生还未解决的问题和不足,从而加重了个体的负性认知和情绪,不利于其后期的成长与发展。然而,焦点解决思维模式中的“正向思考”恰好帮助相关老师甚至是学生用正向的视角全面客观地看待自身及问题,把关注点放在已有的进步或改变上,及时地给予肯定与赞扬,赋予其发生更大改变的信心和力量。

(二)调整工作重点,从资源视角激发学生的潜能

在以往的工作中,部分高校侧重于聚焦学生的问题,通过思想政治教育、价值引领、谈心谈话等方式让学生认识到自身存在的问题,之后再教导其该做什么,或提几点希望及要求,以此实现问题的解决。在现实工作中发现,部分重点关注的学生并不缺乏对自身问题的认识 and 解决问题的方法,相反,正是由于他们长期被老师或家长反复强调自身的问题和不足,容易导致个体把问题严重化,从而出现消极、悲观情绪以及丧失克服问题的信心和力量。焦点解决模式认为,当事人是自己问题的专家,拥有处理自身问题的独特方式和丰富资源,助人者的工作重点不再是帮助他们查找问题及原因,而是赋予其解决问题的信心和力量,帮助其充分相信自己拥有解决问题的能力 and 资源。因此,高校重点关注学生工作应该把工作重点从“问题导向”调整为“资源取向”,从聚焦“问题和不足”调整为聚焦“改变和进步”,用正

向的思维模式挖掘学生自身的资源和潜能,用积极的视角看到学生已做出或正在做出的努力和改变,以此增加其解决问题的信心和力量。

(三)改进工作方法,用 SFBT 的语言艺术开创工作契机

工作思路和工作重点最终要靠工作方法来实施和落实,好的工作方法能够打破工作僵局,突破工作瓶颈,达到事半功倍的效果。高校重点关注学生工作最重要的工作方法之一就是“谈话”,学生愿不愿意谈、谈什么、怎么谈,这些都将直接影响工作的实效。焦点解决疗法的提问技术可称为语言的艺术,其 13 种提问技术,特别是奇迹提问、例外提问、关系提问、预设性提问以及刻度化提问等可以有效推进谈话工作,迅速帮助个体发掘自身的资源和能力。以奇迹提问为例,当面对一个学业预警生时,可以这样引导谈话方向,如“假如在之后的几天,你不再为你现在的成绩而烦恼,可能是因为你做了哪些事情或者发生了哪些改变呢。”再如,在平时的重点关注学生工作中,如果遇到性格内向,语言较少,有交流障碍的学生,焦点解决式的提问和谈话技术可以打破谈话的僵局,为共同寻求解决方案创造契机。以刻度化提问为例,如“假如 10 分是你状态最好的时候,0 分是最糟糕的时候,你会给你现在的状态打多少分呢?”,之后还可以继续提问“假如后面发生了一些事情让你的状态提高 2 到 3 分,你觉得那将是哪些事情呢?”很多负责重点关注学生的老师表示有些学生和家长很难沟通,工作很难推进,焦点解决模式的谈话技术

恰好可以给我们提供新的谈话思路,开拓工作的新格局。

当然,对于高校重点关注学生工作,焦点解决模式并不是一把万能钥匙,当面对不同个体,焦点解决疗法也有不适用的时候,如以情绪宣泄为主要需求的个体、有严重精神类疾病的个体、有现实困难急需解决的个体等等,焦点解决模式只能作为问题解决的辅助手段。虽然如此,这也掩盖不了焦点解决模式的价值,“聚焦未来、目标指向”的积极态度、操作性强的谈话技巧等将对新时代高校重点关注学生工作有深远的启发价值与示范意义。

参考文献:

- [1] 高杰.高校重点关注学生工作策略研究[J].武汉职业技术学院学报,2019,(4):50-52.
- [2] 楼艳.基于焦点解决模式的高校辅导员工作探析[J].思想教育研究,2014,(5):88-90.
- [3] 汪蕾,张益民.焦点解决技术对高校思想政治教育工作的启示[J].教育评论,2017,(8):97-99.
- [4] 刘宁宁,骆宏.焦点解决短期治疗及其在高校心理健康教育中的应用[J].中国学校卫生,2010,(5):637-639.
- [5] 黄丽,骆宏.焦点解决模式:理论和应用[M].北京:人民卫生出版社,2010:1.
- [6] 黄丽,骆宏.焦点解决模式:理论和应用[M].北京:人民卫生出版社,2010:8-9.

[责任编辑:石俊华]

Research on the Application of Solution-focused Approach in the Work of Specially-concerned-students in University

GAO Jie,YANG Xin-nan

(Student Work Department, Hubei University, Wuhan430062, China)

Abstract: It is one of the most important tasks for specially concerned students in university to ensure the safety and stability of campus and the quality of personnel training. In order to explore whether the solution-focused approach is effective in the work of specially concerned students in university, this paper takes a student with employment difficulties and interpersonal difficulties as an example, with helping them solve problems and achieving self-development by using solution-focused approach, we explore the effect and enlightenment of the solution-focused approach on specially concerned students in university.

Key words: solution-focused approach; colleges and universities; specially concerned students