

解決，不一定得從問題開始

學輔組 張文耀臨床心理師

我們每個人從小就知道，遇到問題了，如果想加以解決，首先就要瞭解問題到底是什麼，分析可能的原因，然後找出可行的處理方法。這套模式，在很多時候都是很合理、很有用的。比如機器壞了，我們就得找出是哪些地方出問題，該換的換，該修的修，換好了修好了，問題也就解決了。這種方式也可以說是一種因果關係的思維，只要找出前因，加以改變，結果自然不同！

我們在解決自身所面臨的問題時，往往也是採用這一套思維和處理方法。如果覺得自己的人際關係不好，我們就會試著找出關係不佳的原因，該改的壞習慣改一改，該學的人際技巧學一學，人際關係就可以漸入佳境了。

這套行之有年的處理方式，大家都相當熟悉，有時甚至會覺得這才是解決問題的王道。但是，有些依循這套模式在解決問題的人，不但問題最後沒解決，同時在解決問題的過程中，對自己很沒信心，不確定自己是否能達到期望的目標。之所以發生這些狀況，其實跟這套模式的背後假設有關係。它假設：目標從未達到，當事人仍須努力。當事人要努力學習新的能力、新的技巧，妥善加以運用之後，才有可能達到目標。因此，有些人在解決問題的過程中，因為信心與努力不足，也不確定是否能達到目標，最終功虧一簣，更對自己產生負面的評價。

由於後現代主義的影響，對於人類所面臨的問題，開始採取「尊重個人、去簡單化、去專家化」的觀點，換句話說，有外在專家的這種假設，越來越受到質疑。人類的問題其實牽涉的層面廣而複雜，很難透過傳統因果關係的觀點就能釐清楚。在這種前提下，專家的角色回到了當事人的身上，只有當事人比較清楚自己所面對的問題的複雜性，也比較能決定怎麼做才是對自己最好的，就連青少年，甚至是兒童，都具有這種能力，而且與成人相比，並不遜色。因此，解決問題的鑰匙，就在當事人身上。

當前有越來越多的心理學家認為，當我們遇到問題時，其實問題早已被解決過了，而當

事人自己就是解決問題的專家。所謂「問題早已被解決、當事人是解決問題的專家」的意思，它所陳述的是「變」的道理，萬事萬物倏乎變化，沒有相同的時刻。易經的易有三層意涵：簡易、變易、不易。占卜時不論是卜到好的卦或壞的卦，一段時間之後，一定會「變卦」，也就是狀況將會改變。人的問題也是一樣，問題有時會變好，有時則惡化。而在變好的時刻，或者狀況不是那麼惡化的時候，其實隱藏著可能的解決策略，只不過當事人目前還無法察覺，或是忘了。如果能把這些方法或資源找出來，並善加運用，就能掌握問題、解決問題！因此，這種對人的後現代觀點，它假設：目標曾經達到，或曾接近目標，當事人早就具備往目標邁進的能力了，不假外求。所需要的是當事人要能發現以往的成功經驗，接著將成功經驗移轉至目前的問題上。

以上台焦慮的問題為例，當事人可以這樣問問自己：我以前是不是有上台比較不焦慮，甚至輕鬆自在的時候？當時是怎麼辦到的？我是怎麼讓自己不會那麼焦慮的？當時用了哪些方法或想法來幫助自己？假如說上台一直都很焦慮，從來沒有好過，那我又是怎麼讓自己沒有焦慮到崩潰，甚至得去看醫生？把當時的方法用在現在，是否還有效？如果有，這些方法就可以多做一點，上台焦慮的問題自然就在掌握之中囉。如果沒有，是否將以往的解決方法稍加修改即可？或是要再找其他方法？

因此，「解決，不一定從問題開始」，我們有時候不見得需要鑽到問題的細微處，去進行很多的分析、診斷、評估……，好像非得把問題整個翻過來，進行地毯式調查，搞到徹底瞭解方休。有時候，跳過問題，直接去找解決的辦法，借用以往的成功經驗，也能有效地處理問題。此外，這種處理取向的好處是：可以省下分析問題的時間、當事人因為以前有過成功經驗，現在只要複製這些經驗即可，所以會相當有信心，也很清楚知道該怎麼做。

有人說，「把焦點放在問題上，問題會越多；把焦點放在解決上，解決就越多」。提供您這一種不同的思維，您也可以試著運用看看！

