

# 第二講 問題解決療法

- ❖ 問題解決療法
- ❖ 解決問題的信念和風格
- ❖ 自我挫敗還是自我鼓勵
- ❖ 解決問題的七個步驟
- ❖ 健康練習 2：十巧手

# 問題解決療法

## 什麼是問題解決療法？

問題解決療法 (Problem-Solving Therapy, PST) 是一種以科學原理為主的治療方法，通過利用認知和行為干預理論，引導人們通過多種策略和方法來應對困難、主動解決日常問題。有效的解決問題會帶來樂觀，希望，更好的自尊心，更強的自信心，改善健康和心理狀況，增強總體生活滿足感。但是，如無法有效解決問題，可能會造成憂鬱，焦慮，自殺的想法和行為，酗酒和吸毒，不良的衛生習慣，身體狀況不佳，和婚姻、財務、子女撫養等問題。更嚴重時，甚至會產生對他人具有攻擊性的想法及行為。

## 為什麼選擇問題解決療法？

目前，問題解決療法已經被廣泛應用於臨床治療和心理輔導之中，並有證據顯示取得了較好的效果。尤其是問題解決療法在老年人護理方面取得了顯著的成果。根據研究報告來看，與其他療法 (如支持療法和回憶療法) 相比，患晚期抑鬱症的老年人應用了問題解決療法後，抑鬱症狀有所減輕。在家庭護理方面，使用了問題解決療法老年人患有抑鬱症的比例更是明顯降低，對患有短期抑鬱症的老年患者的自殺傾向也有明顯的緩解作用。另外，參加研究的護理人員一致認為在家庭護理和臨床護理中應用問題解決療法，對於患有早期癡呆或是輕度抑鬱症的老年患者症狀會有一定的減輕。在臨終關懷方面，問題解決療法的應用也對臨終者的生活品質有一定的改善。

對於家庭照顧者的心理健康干預一直以來都是研究者關注的問題。有證據顯示，很多家庭照顧者在工作中容易患有焦慮症，然而很多人忽視了對於焦慮症的關注和治療。事實上，焦慮症如果不能得到及時的干預治療，後期很容易發展為抑鬱症或其他心理健康問題。根據一項研究表明，將問題解決療法應用於照顧者的心理健康干預，有利於緩解照顧者的焦慮水準，並降低後續症狀發病的可能性。

*下面我們將討論解決問題的信念和風格，自我挫敗和自我鼓勵的想法，以及解決問題的七個步驟，從而學習問題解決療法。*

# 解決問題的信念和風格

**解決問題的信念可分為積極的信念和消極的信念。**

**積極的信念包括：**

- ◇ 問題是挑戰，而非威脅。
- ◇ 問題是可以解決的。
- ◇ 解決問題需要努力和毅力。
- ◇ 解決問題需要下定決心並付出努力。
- ◇ 積極的問題解決者對他們解決問題的能力有信心。

**消極的信念包括：**

- ◇ 問題被視為對一個人日常生活狀態有重大威脅。
- ◇ 消極的問題解決者對自身解決問題的能力有懷疑。
- ◇ 當他們面對問題的時候，會變得沮喪、煩躁、壓力大而逃避。
- ◇ 情緒化的反應影響正面去解決問題的能力。

**解決問題的風格可分三種：逃避、不願面對型，衝動型，理智型。**

**理智型風格才能更好的解決問題：**

- ◇ 有全面性計畫和意圖性的系統規劃。
- ◇ 人們會針對一個問題去搜集事實和資訊。
- ◇ 正確地去識別阻礙，並設置一個可實現的解決問題的目標。
- ◇ 提出各種可行方案，權衡利弊，並且在分析的過程中提出最有效的解決方案。

*小提示：解決問題前先分析寬泛的大問題，並進一步轉變成一系列可解決的小問題。*

## 思考

按你個人的經驗，回答以下問題：

1. 受你照顧的人解決問題的信念是怎樣的？

---

2. 受你照顧的人解決問題的風格是怎樣的？

---

3. 你認為自己解決問題的信念傾向於是積極的還是消極的？

---

4. 你認為自己解決問題的風格是怎樣的？

---

## 自我挫敗還是自我鼓勵？

當一個人專注在積極、自我鼓勵的想法上時，很難同時讓他分心去考慮消極、自我挫敗的想法。當一個人處於自我挫敗的心態時，很難理性地處理問題。然而，用自我鼓勵的想法代替自我挫敗的心態是有可能的，並可以增加找到成功解決方法的幾率。

## 練習

列舉一些自我鼓勵的陳述，來代替以下自我挫敗的想法：

1. 即使我付出全部，被照顧者也不能理解我的工作。
2. 我今天身體不適，但還是要來照顧你？
3. 我的孩子有癲癇，最近又開始發病。但是我今天不在他身邊，他的情況我很擔心。
4. 我永遠也不知道被照顧者為什麼就會大發雷霆，他的負面情緒讓我很緊張。
5. 因為這份工作，我的配偶非常不滿我對於家庭的忽視，並常常因此和我吵架。

## 解決問題的七個步驟

解決問題總共需要七個步驟：

- 一、 識別問題
- 二、 建立目標
- 三、 提出解決方案
- 四、 權衡利弊
- 五、 選擇最優方案
- 六、 建立行動計畫
- 七、 評估結果

本節中，我們將使用兩個案例練習解決問題的步驟：

### 案例一：

80 歲的王奶奶一直住在老年公寓裡。自從三年前老伴去世後，42 歲的小女兒阿芳就搬進公寓照顧王奶奶。王奶奶身患多種慢性病並被精神問題所困擾，包括高血壓、心臟病、高膽固醇、失眠、失去老伴而導致的輕微憂鬱症等。阿芳至今未曾婚嫁，同時，由於自身學歷水準和性格問題，也遲遲找不到合適的工作。王奶奶對此感到深深的愧疚，覺得自己拖累了女兒的生活。最近，王奶奶的情緒比較低落，因為女兒日常時間更多都花在照顧街

上的流浪貓狗，對於王奶奶的照顧並不十分盡心。女兒的情緒也不甚穩定，時不時因為一些小事對王奶奶惡語相向，王奶奶因此在家的時候也感到壓抑，經常躲在自己的房間裡。

女兒阿芳在得知母親的心情後感到十分委屈。自從多年前父親患病後，照顧父母的重任都落在了自己身上，自己也因此喪失了繼續教育的機會。相比兩個事業有成、家庭幸福的姐姐，阿芳表示自己有很大的心理落差。對於母親的照顧，她盡職盡責，但是因為自身健康狀況堪憂，以及沒有工作導致的財務窘迫，讓她自身也面臨著很大的壓力，因此每日餵養流浪貓狗也是自己排遣壓力的一種手段。有時候母親不能理解她的付出，她十分難過，認為可能在照顧母親的時候沒能注意自己的方式和方法。近來，母親對於她也表現的十分疏離，很少與她進行日常的溝通和交流，每天從老人中心回來後都把自己一個人關在房間裡。她試著與母親溝通，可是王奶奶表現的小心翼翼讓她很茫然，不知道自己哪裡出了問題。

### 案例二：

現年 68 歲的馬女士大約 10 年前和先生一起移民美國。她和 80 歲的先生患有多種疾病，夫妻二人都有聽力障礙，尤其是馬女士的丈夫無法自主行動，必須依靠輪椅才能行動。馬女士還患有抑鬱症和失眠等精神問題。夫婦二人住在自己的公寓中，每月領取退休金和養老金，以支付日常生活費用。馬女士夫婦有一個已婚並居住在紐約的兒子。他每週會給父母打電話，每年會拜訪父母兩次。同時，馬女士要照顧自己 30 歲的女兒，女兒出生時被確診為腦癱。她的女兒是州政府特殊教育中心的個案，過去三年來一直在康復中心工作，除了享受 SSI 福利之外，還可以獲得一些微薄的收入。由於馬女士是自己老伴和女兒的主要照顧者，她覺得心力交瘁。同時，她在家庭方面可以獲得的資源和支持非常有限。馬女士擔心，一旦自己無法負擔看護的工作，丈夫和女兒會因此受到影響。

開始說明解決問題的步驟之前，我們可以簡單自我評估去瞭解自己過去兩周的情緒和健康狀況。如果運用解決問題的步驟方法正確的話，情緒和健康狀況會得到好轉。以下介紹的簡明症狀檢查表是我們檢查治療進度的方法，說明確保我們在往正確的方向努力：

## 練習

### 簡明症狀檢查表

1. 從 1 分到 10 分，1 分是沒有任何問題，10 分是存在巨大問題，你對自己的睡眠打幾分？

沒有任何問題

存在巨大問題

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. 從 1 分到 10 分，1 分是完全沒有興趣，10 分是非常有興趣，你的興趣程度如何？有沒有一些愛好或者日常活動能引起你的興趣？

完全沒有興趣

非常有興趣

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. 從 1 分到 10 分，1 分是完全沒有愧疚，10 分是非常愧疚，你的愧疚、負罪感程度是？

完全沒有愧疚

非常愧疚

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. 從 1 分到 10 分，1 分是精力充沛，10 分是無精打采，你的精力如何？

精力充沛

無精打采

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. 從 1 分到 10 分，1 分是非常專心，10 分是難以集中，你能專心閱讀、工作或完成其他事物嗎？

非常專心

難以集中

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. 從 1 分到 10 分，1 分是完全沒有任何問題，10 分是存在巨大問題，你的胃口怎麼樣？

完全沒有問題

存在巨大問題

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. 從 1 分到 10 分，1 分是一直心情不錯，10 分是一直感到難過/焦慮/痛苦。你的心情怎麼樣？近來有沒有覺得焦慮、難過或痛苦？

一直心情不錯

一直感到難過/焦慮/痛苦

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

下面我們講解解決問題的七個步驟：

## 一、識別問題

“問題”可以是：

- ◇ 單一事件
- ◇ 持續的一系列相關事件
- ◇ 深層又複雜的問題

當我們研究一個問題時，需要考慮五個要素：

- ◇ 誰 (who)：除了你還有誰參與其中？
- ◇ 什麼事情 (what)：發生了什麼事情讓你覺得這是一個問題？
- ◇ 什麼時候 (when)：什麼時候最常發生這件事？
- ◇ 在哪裡 (where)：在哪裡最常發生這件事？
- ◇ 什麼方法 (how)：你自身曾嘗試過用什麼方法解決這個問題？

另外，因為一個問題的某些因素可能會超出你的控制範圍，你需要區分什麼能控制，什麼不能控制。如果你對於問題有明確的認知，可以直接跳到第六步建立行動計畫。

## 練習

### 識別問題

1. 案例一中需要解決的問題有什麼？

---

---

2. 案例二中需要解決的問題有什麼？

---

---



## 二、建立目標

### 目標建立的基本原則有：

- ◇ 它出自于個人意願
- ◇ 它對個人來說有意義
- ◇ 它很具體（不抽象）
- ◇ 它很清晰
- ◇ 它是可達到的、現實的
- ◇ 如果需要的話，它可以被分為幾個小步驟來完成
- ◇ 它可以在個人可接受的時間內得以實現
- ◇ 實現目標的最佳戰略在於照顧者自己的實際行動，而非他人的
- ◇ 如果是人際關係的問題，那目標需要對雙方都是有利的

## 練習

### 界定問題以及目標

以下陳述中需要解決的問題是什麼？可以建立哪些目標？

1. 我的配偶很不理解我的照顧工作，我們因此經常爭吵。

問題：

目標：

2. 我很憂鬱，可是還要忍受被照顧者的脾氣。

問題：

目標：

3. 我有糖尿病，可是我每天的工作還是很忙，沒時間顧及自身的健康狀況。

問題：

目標：

4. 我的父母無人照顧，我想辭職，可是辭職之後的收入會是個巨大的問題。

問題：

目標：

**建立目標後，需要選擇一個可行的目標：**

問題的定義，可以幫助你選擇一個可行的目標，也可以說明你識別實現目標過程中可能遇到的障礙與挑戰。

## 練習

### 建立目標

1. 針對案例一中需要解決的問題，可以建立哪些目標？

目標 1：

目標 2：

目標 3：

2. 針對案例二中需要解決的問題，可以建立哪些目標？

目標 1：

目標 2：

目標 3：

## 三、提出解決方案

### 什麼是解決方案？

- ✧ 指一個人試圖改變自己對能改變的情況的積極反應。通過實施深思熟慮的解決方案，一個人試圖改變不滿意的現狀，直到它不再是一個問題。

### 提出解決方案的原則有：

- ✧ 一旦目標被設定下來，盡一切所能想出一系列解決問題的方案。
- ✧ 方案應來自於自身。把所有的想法思路寫下，方案數量越多越好。在列舉方案期間不需要評估方案的可行性和利弊。

- ◇ 如果你想不出可行的方案，可以思考“什麼方案是絕對不會奏效的？”或者“如果我的\_\_\_\_（比如朋友或偶像等等）處在這種情況的話，他們會有什麼樣的方案呢？”以此來引導自己思考更多方案。

## 練習

### 提出解決方案

1. 針對案例一，可以建立什麼目標，都有哪些解決方案？

目標 1：	方案 1：
目標 2：	方案 2：
目標 3：	方案 3：

2. 針對案例二，可以建立什麼目標，都有哪些解決方案？

目標 1：	方案 1：
目標 2：	方案 2：
目標 3：	方案 3：

## 四、權衡利弊

權衡利弊的原則有：

- ◇ 評估各個解決方案須來自於你本人的現狀
- ◇ 考慮時間、資金、他人的情況、短期和長期的效果、對他人產生的影響等等
- ◇ 用開放式思考評估：深思方案的優勢是什麼？劣勢是什麼？

### 練習

#### 權衡利弊

1. 針對案例一提出的解決方案，好處和壞處有哪些？

列舉方案	好處	壞處
方案 1		
方案 2		
方案 3		

2. 針對案例二提出的解決方案，好處和壞處有哪些？

列舉方案	好處	壞處
方案 1		
方案 2		
方案 3		

## 五、選擇最優方案

### 選擇最優方案的原則有：

- ◇ 由你本人作出最佳決定
- ◇ 不用著急，從容不迫一步一步來
- ◇ 將每個選項的優點相加，再減去每個選項的缺點總和，那個剩下最多優點的選項就是最佳方案
- ◇ 如果你陷於兩難，可以對每一個方案優劣的重要性進行排名。在必要的時候可以通過詢問他人來獲得幫助。

## 練習

### 選擇最優方案

1. 針對案例一的解決方案中，你將選擇哪一個？為什麼？

---

2. 針對案例二的解決方案中，你將選擇哪一個？為什麼？

---

## 六、建立行動計畫

### 建立行動計畫的原則有：

- ◇ 對執行最優方案有明確步驟是有說明的。問自己：“要做些什麼具體的行動呢？什麼時候做？誰會參與進來？”
- ◇ 確認自己有能力 and 機會執行計畫。“執行這些步驟的時候會遇到什麼障礙？如果遇到障礙如何去解決它？”
- ◇ 執行計畫不能保證結果，但重要的是這些步驟引導你向既定目標努力。

- ◇ 如果你的努力執行沒有想像的那麼順利，可能需要重新考慮方案，或者挑選另一個方案來建立行動計畫。

## 練習

### 建立行動計畫

1. 針對案例一的最優解決方案，建立行動計畫：

行動計畫	涉及誰？	是否需要支援？	什麼時候？
計畫 1			
計畫 2			
計畫 3			

2. 針對案例二的最優解決方案，建立行動計畫：

行動計畫	涉及誰？	是否需要支援？	什麼時候？
計畫 1			
計畫 2			
計畫 3			

現在，請思考你的近況和需要解決的問題，一步步完成以下工作表：

## 練習

### 問題解決療法七個步驟的工作表

1. 近兩周自我評估（簡單評估或採用第 7 頁“簡明症狀檢查表”）：

---

---

2. 本周需要解決的一個問題：

---

---

3. 本周需要設立的一個可行目標：

---

---

4. 列舉方案並權衡利弊：

列舉方案	好處	壞處
方案 1		
方案 2		
方案 3		
方案 4		
方案 5		

5. 所選的最優方案是\_\_\_\_\_

6. 建立行動計畫：

行動計畫	涉及誰？	是否需要支援？	什麼時候？
計畫 1			
計畫 2			
計畫 3			
計畫 4			

小提示：在使用本表的過程中，如果有需要，可以尋求專業人員進行指導幫助，在專業人員的指導下重新進行問題解決療法的流程。

## 七、評估結果

評估結果時要做的思考：

- ◇ 如順利完成一切，繼續轉換到下一問題/目標。
- ◇ 如不盡如人意，考量過程中哪裡未達到效果。重新進行前六個步驟或選擇其他問題來解決。
- ◇ 很重要的一點是，所有的努力都值得表揚。



## 健康練習 2：十巧手

下面我們繼續介紹身心靈健康練習。

### 十巧

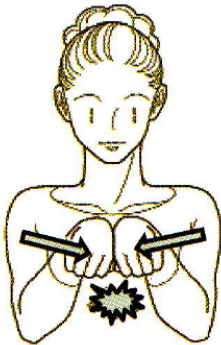
#### 簡介

中醫學說中，常說“手主氣，屬陽”，我們的雙手有六條主要經脈，因此“十巧”保健法就在利用拍打整個手部來刺激、強化這六條經脈，疏通血氣。從西醫角度來看，手部末梢神經多達 150 萬條，他們主要是人體裡負責腦部與臟腑聯繫的神經線組群。“十巧”保健法利用拍打整個手部來刺激血液迴圈，強化手部的靈活感。“十巧”練習是借助刺激身體上不同的重要穴道，從而達到養生之用。練習後全身血液迴圈暢通，周身舒暢。利用發熱的手掌心，從頭沿著臉部四周輕撫面部幾次，感覺舒暢無比。運用氣功的收功原理，再輕撫幾次自身有疾病之部位。如常腰痛，就撫摸腰部，膝痛就撫摸膝部，均可達到良好的療效。

#### 練習指引

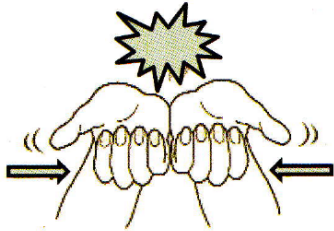
**第一巧：**雙手前伸，手肘微屈，掌心向下，大拇指內縮，平行互相打擊側面三十六次。

說明：打擊到的主要經絡是大腸經，主要穴位是合穀穴。主要預防及治療顏面部位的疾病，如視力模糊、鼻炎、口齒疼痛、頭痛及預防感冒。



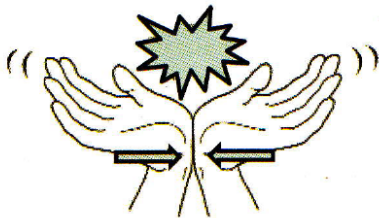
**第二巧：**雙手前伸，手肘微屈，掌心向上，平行互相打擊側面三十六次。

說明：打擊到的主要經絡是手太陽小腸經，主要穴位是後溪。主治頭項強痛，放鬆頸項肌肉及預防骨刺、骨頭退化。



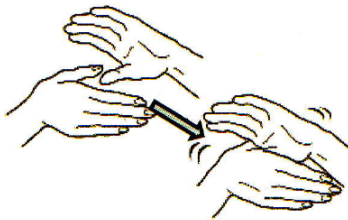
**第三巧：**雙手掌心向上，手掌相對，以手腕互相打擊三十六次。

說明：打擊到的主要穴位是心經及心包絡經，主要穴位是大陵穴。主治預防及治療心臟病、胸悶、紓解緊張的情緒。



**第四巧：**雙手掌心向下，食指與大拇指展開成九十度，左右虎口互相交叉打擊三十六次。

說明：這是大腸經絡所循行，主治胃腸疾病，便秘。



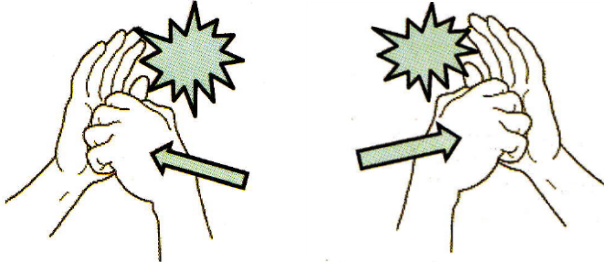
**第五巧：**雙手掌心張開，手指撐開，互相交叉打擊三十六次。

說明：主要穴位是把八邪穴。主治預防及治療末梢迴圈之疾病。



**第六、七巧：**左手掌握緊，右手掌面向左拳頭伸直，互相打擊三十六次；右手掌握緊，左手掌面向右拳頭伸直，互相打擊三十六次。

說明：六巧和七巧主要的經絡也是心經和心包絡經，其主要穴位是勞合。主治消除疲勞及提神的作用。



**第八巧：**右手掌心向上，左手掌心向下，以手背互相拍擊三十六次。

說明：打擊到的是三焦經，主要穴位是陽池。主治調整內臟機能，預防及治療糖尿病。



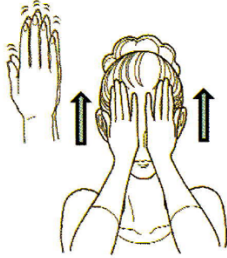
**第九巧：**雙手大拇指，食指拉左右耳垂三十六次。

說明：耳垂的穴位很多，主治眼睛、顏面部及腦部等部位的血液迴圈。



**第十巧：**左右掌心互相摩擦六圈至微熱，雙手掌心輕蓋雙眼，眼球左右轉六次，雙手再搓熱，輕蓋雙眼，眼球左右轉六次，周而復始作六次。

說明：運用氣功原理，調整眼睛的經氣。主治預防近視、老花眼及視力模糊。



**參考文獻：**

1. Philips, B., & Brekke, J. (n.d.). *Problem-solving therapy workbook*. Retrieved from <https://www.coursehero.com/file/26661589/PST-Workbook-2017pdf/>
2. 溫浩然 (2017)：《關愛身心靈：身心靈健康自助手冊》，香港：香港大學社會工作及社會行政學系/ 香港大學行為健康教研中心。