

บทที่ 10 ยุทธวิธีการแก้ปัญหา

- 10.1 การพัฒนายุทธวิธีในการเปลี่ยนแปลง
- 10.2 การใช้วิธีการระดมพลังสมอง
- 10.3 การแก้ปัญหา การตัดสินใจ และการวางแผน
- 10.4 กระบวนการในการแก้ปัญหา
- 10.5 ปฏิบัติการ
- 10.6 การทบทวนดูความก้าวหน้า
- 10.7 เป้าหมายและปฏิบัติการ
- 10.8 การแทรกแซงในการทำจิตบำบัด

บทที่ 10

ยุทธวิธีการแก้ปัญหา

คนส่วนใหญ่มารับความช่วยเหลือเพราะมีปัญหาจากพฤติกรรมบางด้านของตน เขาอาจไม่พูดมาตรง ๆ ว่าต้องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางอย่าง เช่น ขี้อายขี้เกรงใจ แต่ในไม่ช้าเขาจะพบว่าพฤติกรรมเป็นสิ่งที่เขาให้ความสนใจมากที่สุด เป็นสิ่งจำเป็นที่การให้ความช่วยเหลือควรมีเป้าหมายมุ่งไปยังการกระทำ การปรับพฤติกรรมเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม กระบวนการในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นไม่ได้จำกัดเฉพาะพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้แต่ยังรวมไปถึงพฤติกรรมภายในของบุคคล เช่น ทัศนคติ ความคิด ซึ่งเราทราบถึงความเปลี่ยนแปลงได้จากการรายงานด้วยตนเองและมองหาพฤติกรรมเฉพาะบางอย่างเพื่อพิสูจน์ถึงสิ่งนี้ ยกตัวอย่างเช่น ความรู้สึกที่ดีต่อตัวเองอาจดูจากพฤติกรรมทางสังคม อัตราความกล้าแสดงออก ความเชื่อมั่นในตนเองเมื่ออยู่ต่อหน้าคนอื่น

นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางบวกในตัวผู้รับคำปรึกษายังเป็นหลักฐานที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมที่พิสูจน์ถึงประโยชน์ของการให้ความช่วยเหลือและแสดงให้เห็นว่าผู้รับคำปรึกษาสามารถบรรลุเป้าหมายการให้ความช่วยเหลือ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอาจแบ่งเป็น 2 รูปแบบ กล่าวคือ การตัดสินใจแก้ปัญหาและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเฉพาะอย่าง

10.1 การพัฒนายุทธวิธีในการเปลี่ยนแปลง

ยุทธวิธีเป็นศิลป์ในการเลือกหรือชี้ถึงแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ปัญหาสำหรับผู้รับคำปรึกษาหลายคนไม่ได้เป็นเพราะเขาไม่ยอมทำหรือปฏิเสธไม่ให้ความร่วมมือ แต่ปัญหามาจากเขาขาดทิศทางในการปฏิบัติหรือปฏิบัติโดยไม่ได้ไตร่ตรองอย่างเหมาะสม การทดลองทำสิ่งแรกที่เข้ามาในความคิดเป็นสิ่งที่ไม่เหมาะสมนัก เพราะอาจทำโดยขาดความรู้สึกยอมรับยกตัวอย่างเช่น

วาปีปวดหลังมาก ได้รับการผ่าตัดมาแล้ว 2 ครั้ง การผ่าตัดครั้งที่สองเธอรู้สึกดีขึ้นเล็กน้อย แต่หลังจากนั้นไม่นานเธอก็รู้สึกปวดหลังอีก หมอบอกว่าการผ่าตัดครั้งต่อไปคงจะไม่ช่วยทำให้อะไรดีขึ้นวาปีจะต้องเผชิญกับความเจ็บปวดเรื้อรัง ในเวลาต่อมาวาปีเริ่มเข้าใจชัดเจนขึ้นว่าอาการปวดหลังของเธอสัมพันธ์กับภาวะทางจิตวิทยาเวลาเธอเครียดหรือซึมเศร้าความเจ็บปวดจะทวีความรุนแรงขึ้น

วาปีได้อ่านพบในหนังสือเกี่ยวกับคลินิกมะเร็งปอด โดยไม่ได้ปรึกษาใครเธอเข้ารับ การบำบัดในคลินิกโดยเข้าโปรแกรมซึ่งมีระยะเวลาบำบัด 6 สัปดาห์ เธอเข้าไปเพียง 10 วัน ก็เลิกบำบัดเพราะรู้สึกว่าการเข็มเต้าเพิ่มกว่าที่เคย ก่อนเข้าโปรแกรมเธอคาดหวัง ไว้สูงมากเพราะอยากหาย โปรแกรมการบำบัดเป็นการช่วยเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิต ปรับปรุง เกี่ยวกับโภชนาการ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม ใช้วิธีการทาง พฤติกรรมนิยมในการจัดการกับความเจ็บปวด ความคาดหวังของวาปีไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง เพราะคิดว่าจะมียาดีช่วยรักษาให้หายขาดจากความเจ็บปวด เธอจึงผิดหวังที่พบว่าโปรแกรมการ บำบัดเป็นการช่วยบรรเทาและจัดการกับความเจ็บปวดมากกว่า

ดังนั้นเป้าหมายของวาปีที่ต้องการให้พ้นจากความเจ็บปวดจึงเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ วาปีไม่ได้ใช้เวลาในการพิจารณาเป้าหมาย ดูความเป็นไปได้ ทำให้พบกับความล้มเหลว

10.2 การใช้วิธีการระดมพลังสมอง

การใช้วิธีการระดมพลังสมองเพื่อให้การให้ความช่วยเหลือบรรลุมเป้าหมายเป็นวิธีการ ที่เป็นประโยชน์วิธีหนึ่ง โปรแกรมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมักจะมีประสิทธิภาพและคุณภาพสูงขึ้น เมื่อพิจารณาแนวทางจากตัวเลือกหลาย ๆ อันเพื่อดูแนวทางที่ดีที่สุดและทำให้มีความเป็นไปได้ สูงสุด ยกตัวอย่างเช่นในกรณีของพัยคัม เขาต้องการเลิกดื่มเหล้า เพราะถ้าเขายังดื่มเหล้ามาก ๆ อีกต่อไปคงจะต้องอายุสั้นและมีผลให้หน้าที่การงานเสียหาย เขาพยายามจะเลิกหลายครั้งแต่ ล้มเหลว มันไม่่ง่ายอย่างที่คิด เขาต้องการความช่วยเหลือจากศูนย์บำบัดผู้ติดยาเสพติดและ ได้พิจารณาทางเลือกต่อไปนี้

- เข้าร่วมกลุ่มผู้ติดเหล้านิรนาม
- ย้ายเข้าไปอยู่ในเขตปลอดเหล้า
- รับประทานยาซึ่งทำให้เกิดอาการคลื่นไส้ อาเจียนเมื่อดื่มเหล้า
- หาพฤติกรรมอื่นมาทดแทนการดื่มเหล้า
- ไม่ให้มีขวดเหล้าหลงเหลืออยู่ในบ้านเลย
- เข้าโปรแกรมการบำบัดของโรงพยาบาล
- ใช้การสะกดจิตเข้าช่วย
- ใช้การปรับพฤติกรรมเข้าช่วย
- เปลี่ยนแบบแผนพฤติกรรมซึ่งพ่ายแพ้แก่ตนเอง
- บอกถึงความตั้งใจที่จะเลิกดื่มให้ครอบครัวและเพื่อนฟัง

ให้ผู้รับคำปรึกษานึกถึงวิธีการต่าง ๆ เท่าที่จะนึกได้และหายุทธวิธีที่มีความเป็นไปได้มากที่สุดโดยผู้ให้คำปรึกษาช่วยกระตุ้นให้มองทางเลือกต่าง ๆ จากนั้นจึงมีการวางเป้าหมาย การมีความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากในการให้ความช่วยเหลือ ขั้นตอนนี้ เราอาจใช้ทักษะการตอบสนองและการท้าทายช่วยให้ผู้รับคำปรึกษา ตื่นตัวและดึงเอา ทรัพยากรที่ตนมีออกมาใช้

10.3 การแก้ปัญหา การตัดสินใจ และการวางแผน

เราอาจนำเอาสิ่งให้ผู้รับคำปรึกษาเป็นทุกข์กังวลใจมาเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไขหรือตัดสินใจ สิ่งสำคัญที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพิจารณาประการต่อมาคือเราจะสอนผู้รับคำปรึกษาแก้ปัญหา ของตนเองอย่างไร ถ้าเราช่วยผู้รับคำปรึกษาแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างชั่วคราวชั่วคราว ทุกครั้งที่เขามีปัญหาใหม่ ๆ เกิดขึ้นเขาย่อมจะวิ่งมาหาผู้ให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษาเรียนรู้ยุทธวิธีการแก้ปัญหา จากการสอนโดยตรงของผู้ให้คำปรึกษา หรือจากสถานการณ์จำลองซึ่งคล้ายคลึงกับสภาพการณ์ ในชีวิตจริง

กระบวนการในการแก้ไขปัญหามักต้องพร้อมที่จะมีความเสี่ยง บางคนยอมที่จะจมอยู่กับสภาพการณ์ที่เป็นอยู่แม้จะทรมาณเพราะขาดความกล้าที่จะเสี่ยง การแก้ปัญหามี ความเสี่ยงไม่เพียงเพราะอีต้อัดใจที่จะต้องเปลี่ยนแปลงแต่อาจพบกับความเจ็บปวดที่ไม่สามารถ พบทางออกที่น่าพึงพอใจ ความพร้อมที่จะเสี่ยงไม่ได้หมายความว่ารีบร้อนที่จะแก้ไขแม้ว่าวิธีการนั้น อาจจะเป็นอันตรายต่อตนเองและผู้อื่นแต่ความพร้อมต่อการเสี่ยงคือความกล้าที่จะเผชิญกับความ เจ็บปวดอันเนื่องมาจากความเปลี่ยนแปลง

เป้าหมายสำคัญของความเจริญงอกงามคือการที่ผู้รับคำปรึกษาสามารถแก้ไขปัญหามาได้ อย่างมีประสิทธิภาพและมีความยืดหยุ่น นั่นหมายความว่ามีความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริงและวิเคราะห์โดยใช้การ เปรียบเทียบ เช่น ควรจะซื้อบ้านหลังไหนดี ปัญหาบางอย่างต้องใช้เหตุผลพิจารณาปัญหาอย่างเป็นระบบ ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหามักง่ายจนบางครั้งเราประหลาดใจว่าทำไมเราไม่คิดอย่างเป็นเหตุ เป็นผลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น แต่ไม่ใช่เรื่องผิดธรรมดาอะไรที่ปัญหาของมนุษย์ มีความยาก ลำบากในการแก้ไขและมักมีการต่อต้านที่จะเปลี่ยนแปลง นั่นเป็นเพราะปัญหาส่วนใหญ่ของ มนุษย์เรารู้สึกสับสนและฝังรากลึกมานาน การพูดกับผู้ให้ความช่วยเหลือเพียง 2-3 ชั่วโมงจึงยากจะบังเกิดผล นอกจากนี้พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมเหล่านี้ยังช่วยทำหน้าที่บางอย่าง ทำให้ยากที่จะเลิกล้ม เช่น อาจช่วยควบคุมความวิตกกังวล ทักษะการแก้ไขปัญหามีเหตุผล เป็นกระบวนการที่ช่วยให้ผู้รับความช่วยเหลือพัฒนาความเชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหา

10.4 กระบวนการในการแก้ไข้ปัญหา

ขั้นตอนของกระบวนการในการแก้ไข้ปัญหามีดังนี้ (Brammer, Shostrom and Abrego, 1989)

1. การสร้างความสัมพันธ์ให้ผู้รับคำปรึกษามีส่วนร่วม ให้ความสนใจเชื่อมั่นในพลังของตนที่จะตัดสินใจและกำหนดชีวิตของตนเอง และเห็นว่าปัญหาเป็นเรื่องธรรมดาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ตนสามารถจัดการกับมันได้ ไม่หลีกเลี่ยงปัญหา หรือผัดผ่อนในการจัดการกับปัญหา
2. ทำปัญหาให้กระจ่าง วางเป้าหมาย ยกตัวอย่างเช่น ปัญหาในเรื่องความเปล่าเปลี่ยว เป้าหมายคือการมีเพื่อน
3. ตัดสินและแสวงหาทางเลือก ตัวอย่างเช่นการมีเพื่อนจะต้องมีความสนใจที่กว้างขวางขึ้น การเพิ่มพูนทักษะทางสังคม
4. รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การแสวงหาแหล่งทรัพยากรต่าง ๆ ที่ผู้ให้ความช่วยเหลือเสนอ เช่น อ่านหนังสือ ดูภาพยนตร์ ทำแบบทดสอบ ไปในสถานที่ซึ่งจะพบเพื่อน เป็นต้น
5. นำไปปฏิบัติและผลติดตามมาของทางเลือกต่าง ๆ เช่น การตัดสินใจที่จะมีเพื่อนผลคือมีทักษะทางสังคมเพิ่มขึ้น หรืออาจได้รับการปฏิเสธ
6. การตัดสินใจเลือกสิ่งเหล่านี้มีคุณค่า มีความหมายต่อตัวผู้รับคำปรึกษาอย่างไร ทำให้ เกิดความชัดเจน เขาต้องการอะไรและมีความปรารถนาอะไรจัดลำดับความสำคัญ ดูถึงความสนใจ ศักยภาพ สิ่งแวดล้อม ความคาดหวังทางสังคมความเป็นจริง
7. ตรวจสอบ ทบทวนเป้าหมาย ทางเลือกต่าง ๆ ผลติดตามมาตรวจสอบความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูล การนำไปปฏิบัติก่อนตัดสินใจขั้นสุดท้าย
8. ตัดสินใจเลือก วางแผนปฏิบัติ
9. ลองนำแผนไปใช้โดยมีการประเมินเป็นระยะเพื่อดูข้อมูลใหม่ ๆ ที่เข้ามา และสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป
10. ปรับกระบวนการเข้ากับปัญหาใหม่ ๆ ที่เข้ามาในชีวิต

10.5 ปฏิบัติการ

ปฏิบัติการนับเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการในการให้คำปรึกษา ยกตัวอย่างเช่น การให้คำปรึกษาด้านอาชีพทางเลือกอาจเป็น ลาออกจากงาน ยังคงทำงานเดิมอยู่ต่อไปเปลี่ยนงานใหม่

จากทางเลือกต่าง ๆ อาจนำไปสู่การปฏิบัติได้หลายแนวทาง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างปฏิบัติการ

- การเปลี่ยนทัศนคติและวิธีการทำงานในปัจจุบัน
- มีการแสดงออกเกี่ยวกับตนเองเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากงาน เช่น แสดงออกทางงาน เขียน ศิลป
- แสวงหาวิถีทางในการพัฒนาองค์กร (เช่น มีโครงการใหม่ ๆ มีการหมุนเวียนการทำงาน เป็นที่ปรึกษา)
- เปลี่ยนแผนก แต่มีลักษณะงานคล้าย ๆ กัน
- เปลี่ยนงานภายในองค์กรเดียวกัน (เช่นจากห้องทดลองมาอยู่ฝ่ายขาย)
- เปลี่ยนที่ทำงานแต่งานเหมือนเดิม
- เปลี่ยนจากงานประจำมาเป็นงานนอกเวลา หรือทำงานอิสระ หรือหาอาชีพเสริม
- ทำธุรกิจของตนเอง อาจพัฒนาขึ้นจากงานอดิเรก
- ทำงานใหม่เพื่อเป็นก้าวไปสู่วิชาชีพใหม่ เช่น จากงานขายไปสู่การตลาด จากธนาคารไปสู่ประชาสัมพันธ์
- เปลี่ยนอาชีพโดยฝึกฝนหรือเรียนเพิ่มเติม (เช่นเรียนปริญญาโทบริหารธุรกิจภาคพิเศษเพื่อไปทำงานด้านบริหารธุรกิจ เรียนกฎหมายเพื่อไปทำงานเป็นอัยการ)
- เปลี่ยนอาชีพโดยการฝึกฝนทักษะที่เชื่อมโยงกัน (เช่นจากอาจารย์เป็นฝ่ายฝึกอบรม)

การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้อาจมีผลกระทบต่อกัน เช่น การเพิ่มกิจกรรมในชีวิตนอกเหนือจากงานอาจลดความรู้สึกรู้สึกดีใจในการทำงาน ผู้รับคำปรึกษาอาจไม่ตระหนักถึงทางเลือกต่าง ๆ เหล่านี้ว่าจะทำอย่างไรได้บ้าง ผู้ให้คำปรึกษาอาจชี้ให้ดู เช่น ในตัวอย่างข้างบน ช่วยให้เขาตระหนักถึงทางเลือกต่าง ๆ และคิดเกี่ยวกับอนาคตอย่างสร้างสรรค์ยิ่งขึ้น

ผู้รับคำปรึกษาบางคนต้องการพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ และยุติลงด้วยการปฏิเสธ ไม่ยอมเปลี่ยนแปลง ผู้ให้คำปรึกษาอาจให้ผู้รับคำปรึกษาไปเขียนเป็นการบ้าน เพื่อช่วยให้เขานำไปพิจารณาและสามารถตัดสินใจได้ในที่สุด

การตัดสินใจเลือกตัวเลือกต่าง ๆ โดยให้เขียนเป็นการบ้าน ประเมินดูว่าตนเองต้องการอะไรจากงานดูทางเลือกที่เป็นไปได้ในอนาคต ความพึงพอใจ ข้อดีที่ได้รับสำหรับกระบวนการนี้ ความคิดสร้างสรรค์เป็นสิ่งสำคัญ ไม่จำเป็นต้องถูกต้องโดยสมบูรณ์อาจประเมินอย่างคร่าว ๆ ดูข้อดีข้อเสียของตัวเลือกแต่ละอัน ข้อได้เปรียบเสียเปรียบในระยะสั้นระยะยาว

- ได้ประโยชน์อะไรจากการเลือก
 - ถ้าเลือกเราจะสูญเสียอะไร
 - จะเกิดอะไรขึ้นถ้าเลือก
- หรือดูว่าการเลือกจะมีผลต่ออะไรบ้าง

เลือก : ทำธุรกิจเล็ก ๆ ในเวลาว่าง		
	ลบ	บวก
ภรรยา	อาจไม่พอใจที่มีเวลาให้กับครอบครัวลดลง	เธอเคยพูดว่าฉันควรมีรายได้เพิ่มขึ้นบ้าง
ลูก	มีเวลาเล่นน้อยลง	มีเงินติดกระเป๋ามากขึ้น
นายจ้าง	ฉันคงไม่มีเวลาให้กับที่ทำงานในวันศุกร์เหมือนก่อน	ฉันอาจสามารถทำงานได้เต็มทีมากขึ้น ใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพ
สุขภาพ	คงจะเหนื่อยมากขึ้น	ชิมเค้าร้าลดลง
การเงิน	เงินน้อยลงในระยะสั้น (เอาไปลงทุน)	มีเงินมากขึ้นในระยะยาว (ได้กำไร)

ผู้ให้คำปรึกษาอาจให้ทำกิจกรรมโดยการเขียน หรือขณะให้คำปรึกษาหรืออาจใช้แบบฝึกหัด “เก้าอี้ที่ว่างเปล่า” (Empty chair) ตัวหนึ่งเป็นข้อได้เปรียบอีกตัวหนึ่งเป็นข้อเสียเปรียบ ซึ่งนำหน้าระหว่าง 2 ด้าน

10.6 การทบทวนดูความก้าวหน้า

ในขั้นตอนสุดท้ายของการให้คำปรึกษาการทบทวนดูความก้าวหน้าช่วยให้มองย้อนกลับไปได้ว่าเขาได้อะไรบ้างจากการให้คำปรึกษา และช่วยตอบสนองจุดมุ่งหมายดังต่อไปนี้

1. ช่วยปูทางไปสู่การยุติความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษา เตรียมผู้รับคำปรึกษาให้ดำเนินชีวิตของตนต่อไปโดยไม่จำเป็นต้องมีผู้ให้ความช่วยเหลือคอยช่วยเหลือ
2. ช่วยให้สามารถมองการให้คำปรึกษาในมุมมองที่กว้างขวางขึ้นลึกซึ้งขึ้น
3. ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้รับคำปรึกษาโดยมีจุดเน้นที่ความก้าวหน้าของการรับคำปรึกษา

4. เป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้รับคำปรึกษายังคงมีความรับผิดชอบอยู่ต่อไปในการพัฒนาตนเองและเจริญงอกงาม

กระบวนการในการให้ความช่วยเหลือช่วยเพิ่มพูนความเข้าใจในพฤติกรรมต่าง ๆ เหตุผลที่อยู่เบื้องหลังพฤติกรรมเหล่านั้น ลดความวิตกกังวลแก่ตนเองทางอารมณ์ เช่น จัดการกับความรู้สึกทางลบได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ความโกรธ ความรู้สึกขมขื่นต่อคำพูดต่าง ๆ หรือพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเอง

10.7 เป้าหมายและปฏิบัติการ

มักมีความสับสนระหว่างเป้าหมายและปฏิบัติการ เป้าหมายคือข้อความเฉพาะที่บอกว่าผู้รับคำปรึกษามีเป้าหมายอะไรที่จะบรรลุ แผนปฏิบัติการบอกว่าผู้รับคำปรึกษา จะบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้อย่างไร ดังนั้นในการให้คำปรึกษาต้องพิจารณาถึงว่าอะไรคือสิ่งที่ตนต้องการเปลี่ยนแปลงก่อน ขั้นตอนต่อไปค่อยพิจารณาว่าจะทำอย่างไร

เป้าหมายที่มีประสิทธิภาพควรมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ กล่าวคือ

เฉพาะเจาะจง

สามารถวัดได้

ดึงดูดใจ

เป็นจริง

บอกระยะเวลา

เฉพาะเจาะจง เป้าหมายไม่มีประโยชน์อะไรถ้ากล่าวกว้าง ๆ ขาดความชัดเจน เป้าหมายจะมีประสิทธิภาพถ้าพูดว่า ปีใหม่นี้ฉันจะเลิกสูบบุหรี่ ช่วยให้อุจจาระเริ่มต้น ถ้าผู้ให้คำปรึกษาถามว่าจะทำอย่างไรจะช่วยให้เฉพาะเจาะจงยิ่งขึ้น

สามารถวัดได้ รู้ได้อย่างไรว่าสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เช่น ฉันจะลดปริมาณความขัดแย้ง หรือความไม่ลงรอยกับนายฉันลง

ดึงดูดใจ เป้าหมายที่ดึงดูดใจคือเป้าหมายที่ผู้รับคำปรึกษามุ่งมั่นที่จะทำให้บรรลุผล เป้าหมายควรเป็นสิ่งที่มีความหมายมีความสำคัญสำหรับผู้รับคำปรึกษา เช่น ผู้รับคำปรึกษาบอกถึงความปรารถนาที่จะหาเงินให้ได้มากขึ้น ขณะเดียวกันมีเป้าหมายที่ซ่อนเร้นอยู่คือต้องการเป็นที่ยอมรับมากขึ้น ดังนั้นเป้าหมายการเพิ่มแต่เงินอย่างเดียว อาจไม่นำมาซึ่งการเพิ่มพูนการยอมรับ

เป็นจริง เป้าหมายต้องเป็นจริงไม่ใช่เป็นสิ่งที่เพ้อฝันยากเกินกว่าจะบรรลุความสำเร็จได้ หรือยากเกินไปจนไม่มีแรงจูงใจที่จะทำ เป้าหมายควรเป็นสิ่งที่มีความหมายต่อผู้รับคำปรึกษา เมื่อเสร็จสมบูรณ์ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ

ระยะเวลา การมีกำหนดเวลาช่วยเป็นจุดเน้น เป็นแรงจูงใจด้วยตัวของมันเอง

ความกลัวที่จะเปลี่ยนแปลง

ไม่ว่าประหลาดใจที่ผู้รับคำปรึกษา มักแสดงถึงความวิตกกังวลเมื่อถึงจุดที่จะต้องตัดสินใจ มีองค์ประกอบหลายอย่างที่ทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกลังเลเมื่อมาถึงจุดนี้ เช่น ผู้รับคำปรึกษาอาจกลัวว่าการตัดสินใจของตนไม่ได้รับการยอมรับจากคนอื่น ๆ เพราะมีประสบการณ์ในอดีตเคยถูกปฏิเสธ ทำให้ขาดความเชื่อมั่น กลัวการแข่งขัน กลัวว่าแผนการอาจไม่ได้ผล (เช่น คนที่อายุรู้สึกเป็นเรื่องยากในการถามข้อมูล) อาจมีปัญหาในชีวิตอย่างอื่นที่สำคัญมากกว่า เช่น การปรับตัวหลังการหย่าร้าง

อาจจำเป็นต้องให้คำปรึกษาต่อไปอีกก่อนผู้รับคำปรึกษาจะเกิดความพร้อมที่จะปฏิบัติวิธีที่ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกผ่อนคลายสบายใจกับความคิดใหม่ ๆ คือทำให้คุ้นเคยกับสิ่งนี้อาจใช้แบบฝึกหัดการเงินธนาคารเข้าช่วย (Nathan and Hill, 1992)

การเงินธนาคาร

เริ่มแบบฝึกหัดการผ่อนคลายสั้น ๆ อ่านซ้ำ ๆ แต่ละประโยคเว้นระยะ 15-30 วินาที ขณะนี้คุณรู้สึกผ่อนคลาย ลองนึกภาพตัวคุณในระยะ 5 ปี ข้างหน้าคุณรู้สึกพอใจกับชีวิตของคุณ คุณกำลังทำงานในอาชีพที่คุณเลือก ผมอยากให้คุณจินตนาการถึงการทำงานในแต่ละวันของคุณ คุณตื่นขึ้นมาด้วยความสดชื่น กระปรี้กระเปร่า คุณแต่งตัวคุณสวมชุดอะไร คุณรับประทานอาหารเช้า เดินทางไปทำงาน คุณไปอย่างไร ไปลำพังหรือไปกับใคร คุณไปถึงที่ทำงาน มองไปรอบ ๆ ตัวคุณก่อนจะเริ่มงาน มันเป็นอย่างใบบ้าง มีคนอื่น ๆ ไหม คุณต้องการอะไร โดยเฉพาะเกี่ยวกับการทำงานในแต่ละวันของคุณ คุณเริ่มงานอย่างไร ช่วงเช้าของคุณผ่านไปอย่างไร (ต่อไป — — —)

เมื่อวันหนึ่งสิ้นสุดลง อาจให้ผู้รับคำปรึกษาเขียนจินตนาการของเขาลงไป

แบบฝึกหัดเช่นนี้อาจช่วยให้เกิดความคิดใหม่ ๆ และทำให้เกิดอารมณ์เกิดพลังที่จะดำเนินการตามแผนต่อไป

การพูดกับตนเองในทางบวก

ในการให้คำปรึกษาผู้ให้คำปรึกษาอาจกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาพูดกับตนเองในด้านบวก แทนการพูดกับตนเองในทางลบซึ่งมีแต่จะทำให้หมดกำลังใจ เช่น

2. เราใช้ตัวแบบช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามีพฤติกรรมที่พึงปรารถนา หรือ จัดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น ความกลัว โดยสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบ กล่าวคือ การสังเกตจากการสาคิตของผู้ให้คำปรึกษา จากสัญลักษณ์ในรูปแบบของการเขียน แถบเสียง และ ภาพยนตร์ หรือจากจินตนาการของผู้รับคำปรึกษา

การใช้สัญลักษณ์

แม้ว่าการใช้ตัวแบบจริงจะมีผลต่อผู้รับคำปรึกษามากกว่าแต่ยากในทางปฏิบัติเพราะ ขาดการควบคุมในการสาคิตพฤติกรรมที่พึงปรารถนาอย่างเป็นระบบ ผู้ให้คำปรึกษาหลายคน ใช้ตัวแบบในรูปแบบของสัญลักษณ์ เช่น วิดีทัศน์ เครื่องบันทึกเสียง หรือภาพยนตร์แสดงถึง พฤติกรรมที่พึงประสงค์ การอ่านแนวทางการเรียนที่มีประสิทธิภาพสามารถใช้ปรับปรุงยุทธวิธี ในการศึกษาเป็นขั้นตอนแรกๆ ที่ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาทราบว่าพฤติกรรมอะไรที่เกี่ยวข้อง ต่อมาให้ รับฟังหรือดูวิดีโอที่อธิบายถึงพฤติกรรมการเรียนที่มีประสิทธิภาพ

ตัวแบบที่ใช้จินตนาการ

ให้ผู้รับคำปรึกษาจินตนาการตัวแบบที่แสดงพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่พึงปรารถนา ยกตัวอย่างเช่น ถ้าผู้รับคำปรึกษาต้องการเรียนรู้การสื่อสารโดยเปิดเผย ความคิดความรู้สึกของ ตนกับคู่สมรสแทนการหลีกเลี่ยงไม่กล้าโต้แย้ง ผู้ให้คำปรึกษาอาจให้ผู้รับคำปรึกษาพัฒนาภาพ เหตุการณ์และสิ่งที่เขาปรารถนาจะตอบสนอง

ยกตัวอย่างเช่น

มันเป็นคืนวันศุกร์คุณอยากออกไปนอกบ้าน แต่สามีคุณเหนื่อยมาก คุณขึ้นไปข้างบน โดยไม่ได้บอกถึงความต้องการของคุณ แต่แล้วคุณหมุนตัวกลับมา เดินไปยัง— —และพูดบางสิ่ง เช่น— —ฉันรู้ว่าคุณรู้สึกเหนื่อย แต่ฉันอยากออกไปข้างนอกมากคืนนี้อย่างน้อยก็สักพักหนึ่ง

หลังจากสร้างภาพเหตุการณ์ เราอาจเสนอบทสนทนาแก่ผู้มารับคำปรึกษาหรือฟังจาก เทปบันทึกเสียง บอกให้ผู้รับคำปรึกษานึกภาพเหตุการณ์หลาย ๆ ครั้ง ประมาณ 15-30 วินาที นึกภาพเหตุการณ์ให้รุนแรงที่สุดเท่าที่จะเป็นได้ เพื่อให้สภาพการณ์มีความชัดเจนทำให้ การจินตนาการตัวแบบมีประสิทธิภาพ

การเสนอตัวแบบ

ไม่ว่าเราจะใช้ตัวแบบใดจะต้องพิจารณาการเสนอตัวแบบ และการเลือกตัวแบบ

การเสนอตัวแบบมีผลต่อความใส่ใจและความสามารถในการจดจำของผู้มารับคำปรึกษา การเสนอควรบอกวิธีการ คู่มือการปฏิบัติ พฤติกรรม หรือกิจกรรมของตัวแบบ ควรบอกเหตุผล ในการใช้ตัวแบบก่อนเสนอตัวแบบ

ลักษณะของตัวแบบ

การเลือกตัวแบบควรมีความใกล้เคียงกับผู้รับคำปรึกษามากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ผู้รับคำปรึกษาจะสามารถเรียนรู้ได้มากกว่าจากบุคคลที่เขารับรู้ว่ามีคล้ายคลึงกับเขาในการพิจารณาตัวแบบควรคำนึงถึงคุณลักษณะต่าง ๆ ดังนี้ เช่น อายุ เพศ เชื้อชาติ ตำแหน่ง ฐานะ สำหรับผู้รับคำปรึกษาบางคนไม่มีตัวแบบใดจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นไปกว่าตัวผู้รับคำปรึกษาเอง การจัดสภาพการณ์ที่ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามองเห็นตัวเองกระทำพฤติกรรมที่พึงปรารถนาจะเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ที่มีพลัง วิธีการนี้ตัวเขาเป็นตัวแบบโดยมีการสาธิตวิธีการที่พึงประสงค์ในวิถีทัศน์หรือเทปบันทึกเสียง ตัวอย่างเช่นผู้รับคำปรึกษาต้องการหยุดการพูดติดอ่างให้ฟัง และฝึกจากเทปบันทึกเสียงโดยลบส่วนที่ผู้รับคำปรึกษาพูดติดอ่างออก

ตัวแบบซึ่งจัดการกับปัญหาอาจเป็นประโยชน์ต่อผู้รับคำปรึกษามากกว่าตัวแบบที่รอบรู้ปัญหา ผู้รับคำปรึกษาสามารถเรียนรู้จากตัวแบบที่พยายามจัดการกับปัญหาโดยแสดงความพรั่นพรึงหรือพยายามต่อสู้กับปัญหาได้ดีกว่าตัวแบบที่มีความสมบูรณ์แบบ ยกตัวอย่างเช่น ผู้รับคำปรึกษาที่ขี้อายอย่างมาก ขาดความเชื่อมั่น อาจรู้สึกว่าเขาไม่มีความสามารถหรือเป็นเรื่องที่เกินกำลัง ถ้าได้ดูตัวแบบที่กล้าแสดงออกและเป็นตัวของตัวเองอย่างมาก ผู้รับคำปรึกษาผู้นี้อาจเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้เร็วกว่าถ้าสังเกตจากตัวแบบที่ขี้อาย ๆ เริ่มเรียนรู้และเพิ่มพูนพฤติกรรมกล้าแสดงออกอย่างช้า ๆ การมีตัวแบบหลายคนอาจได้ผลมากกว่าเพราะผู้รับคำปรึกษาได้เรียนรู้รูปแบบและจุดแข็งจากหลาย ๆ คน

ถ้าตัวแบบไม่สามารถช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในทางที่พึงปรารถนาควร ทบทวนลักษณะตัวแบบที่คัดเลือก เท่าที่ผ่านมามีตัวแบบช่วยในการเรียนรู้การตอบสนองใหม่ ๆ หรือขจัดความกลัว ในบางรายอาจใช้ตัวแบบกับการฝึกพฤติกรรม เป้าหมายอาจฝึกโดยการเล่น บทบาท การชักจูง

แบบฝึกหัด : ตัวแบบ

จากรายการข้างล่างให้เลือกว่าผู้รับคำปรึกษาแต่ละคนได้รับประโยชน์จากตัวแบบอันใดมากที่สุด โดยพิจารณาจากคุณสมบัติของผู้รับคำปรึกษาแต่ละคน ให้เลือกตัวแบบที่มีประสิทธิภาพสำหรับเขามากที่สุด จากตัวเลือกที่กำหนดให้

1. ผู้รับคำปรึกษาเป็นชายจากครอบครัวระดับกลางกำลังศึกษาหลักสูตรมหาบัณฑิตทางสถิติพยายามหลีกเลี่ยงวิชาสถิติเพราะกลัวสอบตก
 - ก. ชายสูงอายุซึ่งเก่งทางสถิติมาก จบปริญญาเอกทางสถิติ และเป็นอาจารย์พิเศษทางสถิติ
 - ข. ชายอายุใกล้เคียงกับผู้รับคำปรึกษากำลังเรียนปริญญาโท สามารถเอาชนะความกลัววิชาสถิติได้

- _____ ค. หญิงสาวกำลังเรียนปริญญาตรี เรียนวิชาสถิติได้ เอ เกือบทุกวิชา
2. นายทหารหนุ่มเสียขา 2 ข้างในสงครามชายแดน พยายามเรียนรู้การใช้รถเข็นด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องให้ผู้อื่นช่วย
- _____ ก. สตรีซึ่งพิการมาแต่กำเนิดเพราะโรคโปลิโอ ต้องอาศัยเก้าอี้
- _____ ข. หญิงชราซึ่งผ่าตัดขา 2 ข้าง ทำให้พิการและใช้เก้าอี้
- _____ ค. นายทหารผ่านศึกพิการเพราะสงคราม และฝึกการใช้เก้าอี้เรียบร้อยแล้ว
3. หญิงกลางคนเข้ารับการบำบัดโรคพิษสุราเรื้อรัง
- _____ ก. หญิงวัยกลางคนซึ่งเป็นโรคพิษสุราเรื้อรังสามารถเลิกดื่มสุราได้จากการบำบัดโปรแกรมเดียวกันนี้
- _____ ข. หญิงซึ่งเป็นพิษสุราเรื้อรังเหมือนกัน
- _____ ค. สามีของหญิงผู้นี้ไม่ดื่มเหล้า
4. วัยรุ่นหญิงเข้ารับการบำบัดในโรงพยาบาลเพราะไม่กล้าออกจากบ้าน กลัวถูกทำร้าย
- _____ ก. จิตแพทย์
- _____ ข. พยาบาล
- _____ ค. คนไข้ที่เข้ารับการบำบัดในโปรแกรมเดียวกันซึ่งกำลังจะได้ปล่อยกลับบ้าน

10.8.2 การเล่นบทบาทและการชักจูง

การเล่นบทบาทช่วยส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง หรือโดยการทดลองทำพฤติกรรมเป้าหมาย ส่วนประกอบของการเล่นบทบาทและการชักจูงมีดังต่อไปนี้

1. การเล่นบทบาทตนเอง คนอื่น สถานการณ์หรือชุดของการตอบสนอง
2. การเล่นบทบาทให้อยู่ในปัจจุบันที่นี้ เดียวนี้ (HERE AND NOW)
3. การเล่นบทบาทเป็นกระบวนการในการลดพฤติกรรมอย่างค่อยเป็นค่อยไปจะทดลอง บทที่มีความยากน้อยที่สุดและค่อย ๆ เพิ่มความยากขึ้นเรื่อย ๆ
4. ผู้ให้คำปรึกษาจะให้ข้อมูลย้อนกลับและอาจมีคนอื่นร่วมด้วย

การเล่นบทบาทขึ้นอยู่กับเป้าหมายของการทำจิตบำบัดและทฤษฎีการบำบัดดังต่อไปนี้

ใช้เพื่อเปลี่ยนทัศนคติโดยใช้วิธีการสลับบทบาท ผู้รับคำปรึกษาอาจเล่นบทบาทของคนหนึ่งในสภาพการณ์เฉพาะอย่าง หรืออาจเล่นบทของคนที่มีความเชื่อตรงข้ามกับผู้รับคำปรึกษา งานวิจัยชี้ว่าการสลับบทบาทช่วยให้มีการทบทวนการประเมินเจตนาความคิดของอีกฝ่ายช่วยให้เกิดความเข้าใจเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ยังช่วยปรับภาวะทัศนคติของคนได้ง่ายขึ้นด้วย

การเล่นบทบาทช่วยให้เกิดการตระหนักรู้และจัดการกับความขัดแย้ง

การเล่นบทบาทช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามีประสบการณ์ตรงแทนที่จะเป็นเพียงการพูดถึงสภาพการณ์เท่านั้น ผู้รับคำปรึกษาอาจเรียนรู้ทักษะการเปิดเผยตนเองอย่างเหมาะสม แต่หลีกเลี่ยงการเปิดเผยตนเองเพราะมีความวิตกกังวลต่อการเปิดเผยตนเองในสภาพการณ์บางอย่าง การเล่นบทบาทจะช่วยให้เกิดความพร้อมที่จะกระทำในสภาพการณ์เฉพาะนั้น

การชักซ้อมพฤติกรรมเป็นชุดการฝึกซึ่งดำเนินอย่างค่อยเป็นค่อยไปเป็นการชักซ้อมพฤติกรรมที่พึงปรารถนาเริ่มจากสภาพการณ์ง่าย ๆ และค่อย ๆ ทวีความยากขึ้น การชักซ้อมเป็นการจัดลำดับความยากของพฤติกรรมที่ต้องการหรือจัดลำดับความกดดันในสภาพการณ์ต่าง ๆ การฝึกควรมีความใกล้เคียงกับความเป็นจริง ในการชักซ้อมให้สมจริงควรให้การเล่นบทบาทของคนที่เกี่ยวข้องมีความถูกต้องและควรเล่นบทบาทบุคคลผู้นั้นที่ตอบสนองต่อพฤติกรรมใหม่หรือพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้รับคำปรึกษาด้วย

การชักซ้อมพฤติกรรมอาจเป็นทั้งพฤติกรรมภายนอกและพฤติกรรมภายในพฤติกรรมภายในหาได้โดยการฝึกพฤติกรรมเป้าหมายด้วยการใช้จินตนาการ เช่น ผู้รับคำปรึกษา อาจจินตนาการว่าตนประสบความสำเร็จในการกล่าวสุนทรพจน์ หรือเป็นผู้เริ่มการสนทนากับเพื่อนสนิทหรือเจ้านาย การชักซ้อมพฤติกรรมภายนอกโดยผู้รับคำปรึกษาแสดงพฤติกรรมเป้าหมายด้วยการเล่นบทบาทวิธีการทั้งสองอย่างเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้ประโยชน์ทั้ง 2 รูปแบบในตอนแรกอาจชักซ้อมพฤติกรรมภายในโดยจินตนาการภาพ เหตุการณ์และแสดงออกมาภายหลังในการเล่นบทบาท หรือผู้รับคำปรึกษาอาจฝึกพฤติกรรมภายในเป็นการบ้านด้วยการชักซ้อมจากจินตนาการเพราะไม่จำเป็นต้องใช้คนอื่นมาช่วยในการฝึก ในแต่ละฉากเหตุการณ์ควรฝึกก่อนผ่านไปยิ่งฉากต่อไป การตัดสินใจว่าควรจะไปยิ่งฉากต่อไปหรือไม่ควรพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้

1. ผู้รับคำปรึกษาสามารถแสดงออกมาโดยไม่รู้สึกรู้สีกังวล
2. การแสดงออกโดยทั่วไปของผู้รับคำปรึกษามีความสอดคล้องกับคำพูด
3. คำพูดและการกระทำดูสมเหตุสมผล เหมาะสมตรงเป้าหมาย

การชักซ้อมควรมีการให้ข้อมูลย้อนกลับหรือมีการวิเคราะห์การแสดงออกเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้ตระหนักถึงผลจากการฝึกว่ามีปัญหาหรือประสบความสำเร็จอย่างไรเพื่อให้มีการปรับปรุงแก้ไข ผู้ให้คำปรึกษาอาจเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาประเมินผลการฝึกตนเองด้วยเราควรระลึกไว้ด้วยว่าต้องให้การเสริมแรงต่อความก้าวหน้าที่เกิดขึ้นอย่างค่อยเป็นค่อยไป อาจใช้วิธีทัศน์หรือแถบเสียงมาเปิดดูเพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับที่เป็นรูปธรรมและช่วยชี้จุดแข็งจุดอ่อนของการฝึก ผู้รับคำปรึกษาสามารถนำภาพและเสียงที่บันทึกไว้มาทบทวนดูโดยลำพังเพื่อวิเคราะห์ผลการฝึกและเป็นการเสริมแรงให้กับตนเองสำหรับความพยายามที่ได้ทำไป

การให้ตัวแบบ ชักช้อม และการให้ข้อมูลย้อนกลับ

อาจเป็นชุดการฝึกทักษะที่ทำร่วมกัน มักใช้ในการสอนทักษะการแก้ปัญหา การตัดสินใจ การสื่อสาร พฤติกรรมกล้าแสดงออก ยกตัวอย่างเช่นในการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก อาจให้ผู้รับคำปรึกษาระบุสภาพการณ์ที่ต้องการกล้าแสดงออกเพิ่มขึ้นควรมีพฤติกรรมอะไรบ้าง ผู้รับคำปรึกษาต้องการพูดหรือทำอะไร มีแบบอย่างและการเล่นบทบาทอย่างต่อเนื่องจนกระทั่ง ผู้รับคำปรึกษากล้าแสดงออกโดยไม่มีความวิตกกังวล หลังจากทำเสร็จอาจลองทำในสภาพการณ์อื่น ๆ ด้วย ในไม่ช้าผู้รับคำปรึกษาย่อมสามารถนำพฤติกรรมนี้ไปใช้กับสภาพการณ์ต่าง ๆ โดยไม่ต้องอาศัยความช่วยเหลือและข้อมูลย้อนกลับจากผู้ให้คำปรึกษา

10.8.3 การเปลี่ยนความคิด

ปัญหาของผู้รับคำปรึกษาอาจเป็นผลจากความคิด หักศนคติ และความเชื่อ ยกตัวอย่างเช่น ความวิตกกังวล ความรู้สึกเศร้าซึมดูเหมื่อนว่าจะมีองค์ประกอบทางด้านความคิด คนที่มีความรู้สึกเหล่านี้มักเป็นคนที่มีความคิดฟุ้งเฟ้อแก่ตนเองสูงหลายคนหลีกเลี่ยงการทำพฤติกรรมที่พึงปรารถนาเพราะจินตนาการของตน หลายคนบอกว่ากลัวผลที่จะติดตามมาทำให้ ไม่กล้าทำบางสิ่งบางอย่าง เช่น ฉันคงถูกปฏิเสธ ฉันคงทำผิดพลาด คนอื่นคงไม่ยอมรับในสิ่งที่ฉันทำบ่อยครั้งที่ความกลัวเหล่านี้เป็นสิ่งที่ไร้เหตุผลซึ่งถูกกระตุ้นโดยแบบแผนความคิดที่ฟุ้งเฟ้อแก่ตนเองและไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง

จิตบำบัดอารมณ์ความคิดที่มีเหตุผล (Rational Emotive Therapy) ของ เอลลิส (Ellis) ซึ่งตั้งขึ้นในปี 1962 ได้ให้ความสำคัญกับแบบแผนความคิดซึ่งมีอิทธิพลต่ออารมณ์ และการกระทำของมนุษย์ ดังนั้นการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามีภาวะอารมณ์และพฤติกรรมที่เหมาะสมขึ้น จึงขึ้นอยู่กับเปลี่ยนแบบแผนความคิด

ในบางรายอาจใช้วิธีการเปลี่ยนความคิดเป็นวิธีการพื้นฐานเพียงอย่างเดียวในการให้ความช่วยเหลือถ้าผู้รับคำปรึกษามีความคิดในทางลบต่อตนเองมากหรือมีความวิตกกังวลอันเป็นผลมาจากความคิด ในบางรายอาจใช้ร่วมกับวิธีการอื่น ๆ ในการช่วยผู้รับคำปรึกษาที่ทำพฤติกรรมบางอย่างมากเกินไป เช่น สูบบุหรี่จัด กินไม่หยุด ดื่มเหล้าจัด สิ่งแรกที่ต้องทำโปรแกรมการให้ความช่วยเหลือคือจัดการกับระบบความคิด ยกตัวอย่างเช่น โปรแกรมการควบคุมน้ำหนัก ช่วยให้คนอ้วนเอาชนะความคิดในทางลบเกี่ยวกับเรื่องน้ำหนัก และแม้ในโปรแกรมการรักษาผู้ป่วยโรคมะเร็งระยะสุดท้ายอาจใช้วิธีการเดียวกันนี้ โดยช่วยให้คนไข้เกิดกำลังใจ มีจิตใจที่เข้มแข็งขึ้น มีความคิดความเชื่อมั่นว่าตนสามารถต่อสู้กับโรคร้าย

มี 2 ยุทธวิธีในการเปลี่ยนความคิดในทางลบหรือความคิดที่ฟุ้งเฟ้อแก่ตนเอง วิธีการดังกล่าวคือ การหยุดความคิด และการวางโครงสร้างความคิดใหม่ ทั้งสองวิธีมีเป้าหมาย

คล้ายกัน คือ ช่วยป้องกันความคิดที่ไร้เหตุผล หรือป้องกันไม่ให้ระบบความคิดผิด ๆ เข้ามาแทรกแซงกระบวนการคิดอย่างมีประสิทธิภาพ

การหยุดความคิด

บ่อยครั้งผู้รับคำปรึกษาตระหนักถึงความคิดที่พ่ายแพ้แก่ตนเองหรือความคิดที่ไร้เหตุผลของตนแต่ก็ยังคงทำสิ่งนี้อยู่ต่อไป ในกรณีเช่นนี้การทำจิตบำบัดจึงต้องคอยควบคุมหรือจัดความคิดทางลบเหล่านี้ การหยุดความคิดใช้เมื่อผู้รับคำปรึกษาคิดวนเวียนอยู่กับปัญหาในอดีต ปัจจุบัน หรืออนาคต หรือมีความคิดที่ไร้เหตุผล หรือมีความคิดที่นำมาซึ่งความวิตกกังวลอยู่ตลอดเวลา

การใช้วิธีการหยุดความคิดประการแรกคือ ให้ผู้รับคำปรึกษาจินตนาการว่าตนอยู่ในสภาพการณ์ที่ทำให้มีความคิดที่ไร้เหตุผล ให้ผู้รับคำปรึกษาพูดถึงความคิดที่เกิดขึ้น ขณะกำลังจินตนาการสภาพการณ์ และเมื่อผู้รับคำปรึกษาพูดถึงความคิดที่ไร้เหตุผล (ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง) (ให้คำปรึกษาจะขัดจังหวะในทันที โดยการแทรกแซงด้วยคำพูดว่า **หยุด**จากนั้นจะสอนให้ผู้รับคำปรึกษาเปลี่ยนแบบแผนความคิด เช่น เปลี่ยนเป็นความคิดที่มีความเชื่อมั่น ความกล้า จินตนาการสภาพการณ์ที่ทำให้เกิดความสบายใจ กระบวนการดังกล่าวนี้จะทำซ้ำ ๆ โดยให้นึกสภาพการณ์ที่แตกต่างกันไป จนผู้รับคำปรึกษาสามารถเปลี่ยนแบบแผนความคิด

หลังจากได้สาธิตและฝึกวิธีการนี้ขณะสัมภาษณ์ ผู้ให้คำปรึกษาอาจให้ผู้รับคำปรึกษานำไปใช้ในชีวิตรประจำวัน เช่น เมื่อครุ่นคิดถึงความคิดผิดพลาดในอดีตให้บอกตนเองหยุดความคิดเหล่านี้ และเปลี่ยนความคิดให้อยู่ในปัจจุบัน

การวางโครงสร้างความคิดใหม่

การวางโครงสร้างความคิดใหม่ไม่เพียงช่วยผู้รับคำปรึกษาได้เรียนรู้และหยุดความคิดที่พ่ายแพ้แก่ตนเองเท่านั้นแต่ได้ทดแทนความคิดเหล่านี้ด้วยความคิดทางบวกความคิดที่สร้างเสริมขั้นตอนแรกของการวางโครงสร้างความคิด คือผู้รับคำปรึกษาเรียนรู้การหยุดความคิดซ้ำ ๆ ซาก ๆ ความคิดในทางลบ โดยการฝึกให้ผู้รับคำปรึกษาตระหนักถึงการพูดกับตนเองก่อนมีปัญหาละครขณะมีปัญหา และหลังจากมีปัญหาว่างแตกต่างกันอย่างไร อาจให้ผู้รับคำปรึกษาบันทึกความคิดทางลบก่อนมีปัญหา ขณะมีปัญหาและหลังจากมีปัญหา ประมาณ 1-2 สัปดาห์

หลังจากได้ตระหนักถึงธรรมชาติและชนิดของความคิดที่ไร้เหตุผล ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้มีความคิดในทางบวกเพิ่มขึ้นหรือมีความคิดว่าตนสามารถจัดการกับความกดดัน และนำมาทดแทนความคิดทางลบ ความคิดเหล่านี้มีความเหมาะสมกับผู้รับคำปรึกษาแต่ละคน ยกตัวอย่างเช่น ผู้รับคำปรึกษาที่เห็นข้อสอบจะตกใจ ตื่นเต้น ทำไม่ได้ อาจให้จดจ่ออยู่กับความคิด

ที่ว่า ฉันจะต้องสงบ ปลอดภัย หรือมีสมาธิอยู่กับการอ่านหนังสือก่อน ขณะสงบมีความสงบจดจ่อ อยู่ที่ข้อสอบ แทนที่จะคิดซ้ำซากว่าจะตก หรือคิดถึงความสำเร็จ ความกังวล หลังจากใช้ความคิดที่สร้างเสริมให้รางวัลกับตนเองแทนการลงโทษตนเองโดยมีความวิตกกังวล

เมื่อผู้รับคำปรึกษามองเห็นทางเลือกในการใช้ความคิดที่จะจัดการกับสิ่งนี้ อาจประยุกต์ความคิดดังกล่าวกับการเล่นบทบาท (พฤติกรรมที่แสดงออกมา) และใช้พฤติกรรมภายใน (จินตนาการ ซักซ้อม) สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้รับคำปรึกษาได้ประโยชน์จากการวางโครงสร้างความคิดใหม่อย่างแท้จริง

10.8.4 การเสริมแรง

การเสริมแรงและการให้รางวัลมีผลต่อวิธีการในการให้ความช่วยเหลือมากพฤติกรรมซึ่งได้รับการเสริมแรงอินทรีย์มีแนวโน้มที่จะทำพฤติกรรมนั้นซ้ำอีก และเหตุการณ์มากมายอาจมีบทบาทเป็นตัวเสริมแรง เราสามารถใช้การเสริมแรงเพื่อ 1. จัดพฤติกรรมที่บกพร่อง (เช่น กระตุ้นให้มีการวางแผนล่วงหน้า) 2. เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมซึ่งไม่เป็นที่ต้องการ (แก่นิสัยช้ำขโมย) 3. ช่วยให้การตอบสนองในปัจจุบันยังคงอยู่ (การให้กำลังใจ)

แม้ว่าแนวความคิดในการใช้รางวัลเพื่อวางรูปพฤติกรรมจะเป็นวิธีการที่ธรรมดาสามัญ แต่ก็มีข้อที่ควรระมัดระวัง หลักการเสริมแรงส่วนใหญ่มาจากการศึกษาในเรื่องการเรียนรู้ของสัตว์ แต่พฤติกรรมการตอบสนองของคนเรามีความซับซ้อนกว่านั้นมาก รางวัลมีความหมายที่แตกต่างกัน

ตัวอย่างการแสดงแบบอย่างที่มีประสิทธิภาพ คือการจัดความกลัวด้วยการสังเกตพฤติกรรมที่ไม่กลัว การรู้ข้อมูลสิ่งที่ตนกลัวและการมีประสบการณ์โดยตรงกับสิ่งที่ตนหวาดกลัว โดยไม่มีผลติดตามมาในทางลบ วิธีการนี้จะได้ผลมากเมื่อใช้กับผู้ที่ถูกกลัวการพูดในที่สาธารณะ กล่าวว่าการให้แบบอย่างจะมีประสิทธิภาพมากที่สุด เมื่อผู้ให้แบบอย่างนั้นมีความรู้ สถานภาพและความตั้งใจ หรือมีความใกล้เคียงกับผู้รับคำปรึกษา

การให้แบบอย่างอาจทำได้โดยดูจากคนจริง ๆ จากภาพยนตร์หรือโดยการใช้เทป แม้ว่า การดูตัวอย่างจากคนอื่นจะมีข้อได้เปรียบหลายประการ เช่น ให้ความมั่นใจคงอยู่ แต่การใช้ภาพยนตร์ช่วยให้สามารถเน้นถึงพฤติกรรมบางอย่างที่ต้องการจะให้แบบอย่าง ตัวอย่างเช่น ได้มีการจัดสภาพการณ์เพื่อช่วยเหลือยูอาชญากรโดยให้นักศึกษามหาวิทยาลัยเป็นแบบอย่าง เด็กวัยรุ่นชายจะได้สังเกตเห็นแบบอย่างจากสภาพการณ์ต่อไปนี้ 1) การวางแผนด้านอาชีพ 2) แรงจูงใจและความสนใจ 3) ทักษะการทำงานและการศึกษา 4) ประโยชน์ของพฤติกรรมที่เหมาะสมในสังคม เมื่อเด็ก ๆ ได้ดูแบบอย่างที่เป็นที่ยอมรับในสังคมแล้ว ปรากฏว่าได้ปรับปรุงทักษะในการวางแผนด้านอาชีพและมีความคิดต่อสังคมในแง่บวก แบบอย่างให้เห็นเร้าความสนใจของเด็ก ๆ มาก และวิธีการเล่นบทบาทช่วยให้ความสนใจนี้ยังคงอยู่ (Sarason, 1968)

การใช้ภาพยนตร์ก็เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพเช่นกัน ได้มีการทดลองใช้เครื่องบันทึกเสียง และภาพยนตร์มาเป็นแบบอย่างให้กับเด็กชั้นประถมปีที่ 4-6 ซึ่งต้องการกล้าพูดมากขึ้น ผลปรากฏว่า ได้รับความสำเร็จอย่างดี (Hosford and Sarason, 1976) ในสภาพการณ์ของการให้ความช่วยเหลือ เราใช้ภาษาเป็นสื่อสำคัญ ซึ่งอาจมีผลต่อผู้รับคำปรึกษาแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางวัฒนธรรมของผู้รับคำปรึกษา คำชมเชย เช่น ทำได้ดีมาก มักใช้กันโดยทั่วไป แต่อาจหมดความหมายได้ไม่ช้าถ้าใช้มากเกินไปและภาษาที่ใช้ ในการให้รางวัลแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับบุคคลที่เรา สื่อสารด้วย และจะได้ผลที่สุดเมื่อทั้งผู้ให้คำ ปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาได้ทำงานสู่เป้าหมายเดียวกัน และถ้าไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับคำปรึกษาอาจทำให้เกิดความรู้สึกโกรธแค้นที่ถูกบีบคั้น

หลักการทั่วไปในการให้การเสริมแรง คือรางวัลหรือสิ่งเร้าจะต้องสามารถทำให้เกิด การกระทำในช่วงเวลานานพอสมควร การเรียนรู้หนึ่งจึงมีผลถาวร ประการต่อมารางวัลควรจะให้ เมื่อมีพฤติกรรมซึ่งเป็นที่ต้องการ แต่เป็นการยากที่จะให้รางวัลทุกครั้งเมื่อพฤติกรรมซึ่งเป็นที่ ต้องการปรากฏ เพราะสภาพการณ์ปกติในชีวิต รางวัลมักจะให้ไม่ถูกเวลาหรือโดยบังเอิญ และ บางครั้งพฤติกรรมซึ่งไม่เป็นที่ต้องการก็ได้รับการเสริมแรง สุดท้ายก็คือรางวัลควรจะมีประสิทธิภาพ และบ่อยครั้งพอที่จะทำให้พฤติกรรมซึ่งเป็นที่ต้องการนั้นทำซ้ำอีก เราต้องการให้ผู้รับคำปรึกษาแสดง พฤติกรรมเช่นนี้ในสภาพการณ์อื่นที่ใกล้เคียงกันแม้ว่าจะไม่มีรางวัลปรากฏ ยกตัวอย่างเช่น ผู้รับคำปรึกษาควรจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ในสิ่งแวดล้อมอื่น กระบวนการของการเสริมแรงนี้ จะช่วยได้โดยใช้ในสภาพการณ์จริงและให้รางวัลแตกต่างกันไป และมีการวางแผนไขการให้รางวัล อย่างเป็นระบบระเบียบ

หลักการโดยทั่วไปในการให้รางวัลคือ มีการจัดตารางการเสริมแรง เรานำสิ่งเร้าเหล่านี้ (เช่น คำชม) ซึ่งมีพลังและความบ่อยครั้งที่พอเหมาะ จนพฤติกรรมที่ต้องการปรากฏขึ้นตามที่ เราต้องการ ควรใช้ตัวเสริมแรงที่เป็นรูปธรรมกับเด็ก เช่น ของเล่น ลูกกวาด การใช้วิธีการเริ่มจาก การหาตัวเสริมแรงที่เหมาะสม และมีพลังในการเสริมแรง

การใช้สิ่งเสริมแรงซึ่งเป็นสิ่งของเป็นที่โต้แย้งกันมากกว่าคล้ายคลึงกับการให้สินบน อย่างไรก็ตามการให้สินบนนั้นจะให้ก่อนมีการกระทำ แต่ตัวเสริมแรงนั้นจะให้หลังจากทำพฤติกรรม นั้นแล้ว แต่กระนั้นก็เป็นที่ยอมรับกันว่าตัวเสริมแรงทางสังคม เช่น คำชมเชย เป็นสิ่งที่น่าพึงพอใจ มากกว่า

ตัวเสริมแรงปฐมภูมิแม้ว่าจะไม่นำมาใช้ในการวางแผนไขพฤติกรรมก็เป็นสิ่งที่มิพบาท โดยตัวมันเองอยู่แล้ว ได้แก่ 1) มิพบาทในการควบคุมบุคคลอื่น 2) ให้รางวัลการกระทำในชีวิตประจำวัน 3) ใช้หยุดยั้งพฤติกรรมที่ไม่ต้องการ (เช่น ให้ไอศกรีมเพื่อให้หยุดร้องไห้) 4) ใช้แทนการเสริมแรงภายใน (เช่น ทำให้ตนเองพอใจ) ตัวเสริมแรงปฐมภูมินี้อาจใช้ในการวางรูป

พฤติกรรมที่ต้องการได้แต่ควรให้ลดลงโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และเป็นที่ยังหวังว่าการเสริมแรงภายในจะเข้ามาแทนที่และคนในวัยต่าง ๆ ก็โตเกินกว่าที่จะติดอยู่กับดาวเหมือนกับตอนเล็ก ๆ เช่น เมื่ออยู่ชั้นอนุบาลถ้าทำดีจะได้ดาวจากคุณครู อย่างไรก็ตามเราต้องตระหนักว่ามนุษย์เราไม่มีใครโตเกินกว่าที่จะอยากได้รับความรักและคำชม ซึ่งทั้งสองสิ่งนี้เป็นตัวเสริมแรงที่มีอิทธิพลไปตลอดชีวิตของเรา

โดยทั่วไปจะเป็นการดีกว่าที่จะไม่ใช่คำว่า “ถ้า” ในการฝึกการเรียนรู้ เพราะดูเหมือนเราแฝงความสงสัยเอาไว้เกี่ยวกับความสามารถหรือความเต็มใจของผู้รับคำปรึกษา ดังนั้นแทนที่เราจะพูดว่า “ถ้าคุณได้เรียนรู้รายชื่อคำศัพท์เหล่านี้ คุณจะสามารถรับประทานอาหารเช้ากลางวันได้” เราน่าจะพูดว่า “เมื่อคุณเรียนรายชื่อเหล่านี้แล้ว คุณสามารถทานอาหารเช้ากลางวันได้”

ยุทธวิธีอันสุดท้ายในการให้รางวัลก็คือ ชมเชยที่การกระทำไม่ใช่ที่ตัวบุคคล ยกตัวอย่างเช่น “ฉันขอวิธีการที่คุณช่วยเหลือเพื่อนคุณเมื่อเช้านี้จัง” แทนที่จะพูดว่า “คุณเป็นคนดีवलภ เพราะคุณช่วยเหลือบุคคลอื่น”

กระบวนการในการให้รางวัลนี้อาจฟังดูเหมือนกับมนุษย์เราเป็นเครื่องจักรหรือถูกจัดกระทำ (Manipulate) แต่เราควรระวังไว้เสมอว่าการใช้กลวิธีในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนี้ ผู้ใช้จะต้องมีจรรยาบรรณและใช้โดยผู้รับคำปรึกษาเข้าใจและรับรู้ถึงวิธีการนี้

เรามีโอกาสมากมายที่จะใช้วิธีการเสริมแรงขณะให้ความช่วยเหลือ ยกตัวอย่างเช่น ถ้าเราต้องการให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกเราต้องแสดงความสนใจเมื่อมีการแสดงออกในแนวนี้หรือการชมเชยอย่างเปิดเผยจะช่วยให้พฤติกรรมเหล่านี้เพิ่มพูนขึ้น ถ้าการแสวงหาข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก เราอาจแสดงการเห็นด้วยได้หลายรูปแบบเพื่อเสริมแรงผู้ให้คำปรึกษาจึงควรตระหนักว่าพฤติกรรมแสดงออกต่าง ๆ ของตนมีผลในการเสริมแรงพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษา

การเสริมแรงนี้มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับคำปรึกษาในการสัมภาษณ์ ดังเช่นจากการศึกษาของไรอัน (Ryan and Krumboltz, 1966) ในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการตัดสินใจ โดยให้การเสริมแรงด้วยคำพูด เช่น “ดี” “วิเศษ” และการเสริมแรงด้วยภาษาท่าทาง เช่น พยักหน้าแสดงว่าเห็นด้วยสามารถทำให้ผู้รับคำปรึกษาเพิ่มพูนความเป็นตัวของตัวเอง รวมทั้งการคิดตัดสินใจ มีการศึกษาที่คล้ายคลึงกัน โดยทำการศึกษากับเด็กชั้นมัธยม 4 พบว่าพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลอาจเพิ่มพูนได้ด้วย การให้การเสริมแรง และผู้รับคำปรึกษาสามารถเรียนรู้การใช้ทักษะนี้อย่างรวดเร็ว (Meyer, 1970)

สรุปหลักการเสริมแรงในกระบวนการของการให้ความช่วยเหลือมีดังนี้

1. ให้รางวัลการกระทำ ไม่ใช่ที่ตัวบุคคล

2. เลือกรางวัลที่มีความเหมาะสมกับผู้รับคำปรึกษามากที่สุด โดยพิจารณาความสนใจ อายุ และสิ่งแวดล้อม
3. ควรใช้การเสริมแรงทางสังคมมากกว่าการเสริมแรงด้วยสิ่งของ
4. ให้การเสริมแรงทันทีเมื่อมีพฤติกรรมที่ต้องการปรากฏ
5. ตามหลักจรรยาบรรณการใช้วิธีการให้รางวัลควรเป็นที่เข้าใจสำหรับผู้รับคำปรึกษา และได้รับความยินยอม

10.8.5 การทำความตกลง (Contracting Skills)

การทำความตกลงเป็นวิธีการในการให้รางวัลอย่างเป็นระบบระเบียบเพื่อให้มีอัตราการตอบสนองเพิ่มขึ้น การทำข้อตกลงกับผู้รับคำปรึกษาเป็นการระบุถึงงานที่ทั้งผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาจะต้องทำเพื่อให้ได้มาซึ่งผลตอบแทนในรูปของรางวัล ยกตัวอย่างเช่น ผู้รับคำปรึกษาจะต้องทำการบ้านอย่างสม่ำเสมอเป็นเวลา 1 สัปดาห์และจะได้รับสิทธิพิเศษบางอย่างเป็นการตอบแทน หรือถ้าผู้รับคำปรึกษาเป็นผู้ใหญ่ข้อตกลงอาจเป็นให้ทำการบ้านเกี่ยวกับปัญหาบางอย่าง โดยมีผลตอบแทนเป็นเวลาในการพูดกับผู้ให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษาซึ่งมีวุฒิภาวะการทำความตกลงอาจทำขึ้นอย่างไม่เป็นทางการ เช่น ผู้รับคำปรึกษาอาจทำบางสิ่งให้และผู้ให้คำปรึกษาทำบางสิ่งเป็นการตอบแทนเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน การให้คำปรึกษาและการทำจิตบำบัดที่ประสบความสำเร็จทั้งผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาจะต้องมีข้อตกลงร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายบางอย่าง

ลักษณะของข้อตกลงมีดังนี้ 1) มีความเฉพาะเจาะจง ผู้รับคำปรึกษาทราบว่าผู้ให้คำปรึกษา มีความคาดหวังต่อตนอย่างไร และผลติดตามมาจากการทำหรือไม่ทำตามที่ได้ตกลงกันไว้ ผู้รับคำปรึกษามีการเลือก ซึ่งเป็นการเรียนรู้ในการตัดสินใจและรับผิดชอบต่อพฤติกรรมของตน 2) ไม่เป็นเรื่องส่วนตัวหรือส่วนบุคคล ทั้งผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาไม่เอาอารมณ์เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับงานที่ได้ตกลงกัน ทั้งสองฝ่ายต่างตระหนักถึงผลติดตามมาจากการไม่ทำตามข้อตกลง 3) งานที่ระบุให้ทำจะต้องเป็นงานที่ผู้รับคำปรึกษาสามารถทำได้และไม่เกินขีดความสามารถของเขา

ความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือทั้งหลายจะมีข้อตกลงแฝงอยู่ซึ่งเป็นที่รู้กันว่าทั้งผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาจะต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน โดยทั่วไปแล้วการทำข้อตกลงมักไม่มีพิธีรีตองเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรลงไป การเขียนเป็นข้อตกลงนั้นจะทำต่อเมื่อมีความสงสัย เช่น ในกรณีที่ผู้รับคำปรึกษาเป็นเด็ก และไม่แน่ใจว่าข้อตกลงมีความชัดเจนเพียงใด ก็อาจจะเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อความแน่ใจว่าเข้าใจถึงพฤติกรรมที่คาดหวัง

ข้อตกลงที่เขียนมักประกอบด้วยข้อความเหล่านี้ 1) ประโยชน์หรือข้อได้เปรียบที่จะได้รับ 2) ความรับผิดชอบ 3) โบนัสและบทลงโทษในการที่ปฏิบัติและไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง

4) วิธีการและผู้ที่ปฏิบัติตามข้อตกลง ข้อตกลงนี้มักทำขึ้นระหว่างพ่อแม่กับเด็กหรือครูกับเด็กที่มีพฤติกรรมไม่น่าเชื่อถือ หรือขาดการสื่อสารต่อกัน ผู้ให้ความช่วยเหลือควรจะเข้าใจถึงทักษะต่าง ๆ และหลักการของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้วยการใช้ข้อตกลง

เงื่อนไขบางอย่างซึ่งควรจะพิจารณาก่อนจะมีข้อตกลงได้แก่ 1) ตระหนักถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ควรมีความเฉพาะเจาะจง 2) รู้ถึงพฤติกรรมที่ต้องการ 3) รู้ถึงภาวะซึ่งเร้าและทำให้พฤติกรรมไม่เหมาะสมนั้นคงอยู่ 4) รู้ถึงรากฐานที่มาพฤติกรรมไม่เหมาะสมเกิดขึ้นเมื่อไหร่ 5) รู้ถึงภาวะซึ่งเร้าให้เกิดพฤติกรรมที่เหมาะสม (การเสริมแรง) 6) พิจารณาถึงตัวเสริมแรงและตารางการเสริมแรง 7) ทำข้อตกลงกับบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและคำมั่นสัญญาที่จะให้ความร่วมมือในเรื่องนี้ตามระยะเวลาที่ระบุ

ข้อตกลงทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและข้อตกลงซึ่งเป็นที่รู้จักกันมักใช้โดยทั่วไปในสถานศึกษาเมื่อมีงานบางอย่างที่ต้องทำแนวทางการเขียนข้อตกลงในห้องเรียนซึ่งอาจนำไปประยุกต์ใช้กับสภาพการณ์ในครอบครัว โดยผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้วางข้อตกลงระหว่างพ่อแม่ลูกและระหว่างสามีภรรยา สภาพการณ์ต่าง ๆ ซึ่งมักอยู่ในข้อตกลงได้แก่ 1) รางวัลควรให้โดยเต็มที่แม่จะมีพฤติกรรมที่ต้องการเกิดขึ้นไม่มากนัก 2) ควรให้รางวัลทันทีเมื่อมีพฤติกรรมที่ต้องการเกิดขึ้นครั้งละไม่มากนัก 3) ข้อตกลงควรมีความชัดเจนสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง ดูสมเหตุสมผลและยุติธรรม 4) ข้อตกลงควรเขียนออกมาในเชิงบวก เช่น เมื่อทำการบ้านเสร็จคุณจะสามารถว่ายน้ำได้ แทนที่จะเป็นไปในเชิงลบว่า ทำการบ้านให้เสร็จไม่เช่นนั้นคุณจะได้ว่ายน้ำ

หลักการโดยย่อในการใช้ทักษะการตกลง

1. ตระหนักว่าข้อตกลงเป็นสัญญาระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับลักษณะพฤติกรรม และขอบข่ายของความรับผิดชอบ
2. ตัดสินว่าข้อตกลงแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ แบบใดจะช่วยให้เกิดการเสริมแรงในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เป็นปัญหาได้มากกว่ากัน
3. ในการสร้างข้อตกลงควรกำหนดระยะเวลาให้เฉพาะเจาะจงลงไป
4. มั่นใจว่าทุกฝ่ายเข้าใจและยอมรับถึงข้อตกลง
5. จัดการให้ข้อตกลงได้ดำเนินไป และตัดสินว่าเมื่อไรข้อตกลงควรจะสิ้นสุดลง

10.8.6 การลดภาวะ (ทักษะการทำให้หมดสิ้นไป)

ทักษะการทำให้หมดสิ้นไปมีความใกล้เคียงกับวิธีการเสริมแรง เพราะพฤติกรรมจะค่อยหายไปเมื่อยุติการให้รางวัล ดังนั้นทักษะที่ผู้ให้ความช่วยเหลือนำไปประยุกต์ใช้คือ การลดภาวะอย่างเป็นระบบ ถ้าผู้ให้คำปรึกษาต้องการจะเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่ต้องการ ยกตัวอย่างเช่น

ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้รู้ถึงภาวะซึ่งเสริมแรงให้เกิดพฤติกรรมเหล่านี้ จากนั้นจึงนำภาวะเหล่านี้ออกไปหรือทำให้อ่อนลง

คุณลักษณะของการลดภาวะมีดังนี้ 1) อัตราของการลดภาวะเป็นตัวแปรซึ่งขึ้นอยู่กับความสม่ำเสมอของการเสริมแรงความพยายามที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นการรับรู้ถึงความเปลี่ยนแปลงของแบบแผนการเสริมแรง และการมีตัวเลือกอื่น ๆ ในการตอบสนอง 2) พฤติกรรมการหลีกเลี่ยงอาจทำให้หมดสิ้นไป โดยป้องกันไม่ให้ผลติดตามมาด้วยการลงโทษ 3) ควรจะมีการทดแทนพฤติกรรมมากกว่าจะทำให้หายไป เพราะสามารถจะนำพฤติกรรมที่พึงปรารถนามาแทนที่ได้อย่างรวดเร็วด้วยการจัดตารางการเสริมแรง 4) การใช้การลดภาวะนี้ไม่อาจประกันได้ว่าจะมีแบบแผนพฤติกรรมซึ่งเป็นที่น่าพอใจกว่าเกิดขึ้น

โดยทั่วไป หลังจากมีการลดภาวะพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ควรใช้ความพยายามให้มีพฤติกรรมที่พึงปรารถนาเกิดขึ้นแทนและให้การเสริมแรง วิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดใน การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมคือการนำยุทธวิธีการลดภาวะพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนามาผสมผสานกับการให้ตัวแบบ และการเสริมแรง

วิธีการต่าง ๆ ของการลดภาวะรวมถึง 1) การเอาภาวะที่เสริมแรงออก 2) ค่อย ๆ เปลี่ยนสิ่งเร้าที่มีผลต่อพฤติกรรมที่ไม่ต้องการ เช่น ให้ค่อย ๆ เผชิญกับภาวะที่หวาดกลัว ซึ่งจะช่วยให้ความกลัวค่อย ๆ หมดไป วิธีหนึ่งที่ทำคือ มีการชักซ้อมพฤติกรรมใหม่ทำนองเดียวกับการเล่นบทบาท ผู้ให้คำปรึกษาจะให้ผู้รับคำปรึกษาเล่นบทบาทสถานการณ์ที่เป็นปัญหาซึ่งเกิดขึ้นจริง วิธีการนี้ใช้ได้ผลกับผู้รับคำปรึกษาที่ต้องการจะมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกเพิ่มขึ้น เนื่องจากไม่กล้าปฏิเสธไม่กล้าปกป้องสิทธิของตน ไม่กล้าขอความช่วยเหลือ ในกรณีนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะให้ผู้รับคำปรึกษาลองพูดขอร้องไห้คนอื่นช่วย บ่น หรือปฏิเสธคำขอร้องจากผู้อื่น อย่างค่อยเป็นค่อยไป จนกระทั่งพบกับสภาพการณ์ที่ยากลำบากที่สุด จะมีการวิจารณ์หรือให้ข้อมูลย้อนกลับ การแสดงออกของผู้รับคำปรึกษาผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยเป็นตัวแบบให้กับผู้มารับคำปรึกษาว่า ควรจะมีบทบาทอย่างไร รวมทั้งมีการกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาทดลองวิธีการใหม่ ๆ ภายใต้ภาวะที่ทำให้เกิดความวิตกกังวลน้อยที่สุด ข้อได้เปรียบของวิธีการนี้ก็คือผู้รับความช่วยเหลือมีโอกาสแก้ปัญหาก็ใกล้เคียงกับชีวิตจริง

มีวิธีการที่ทำให้พฤติกรรมที่ไม่ต้องการหมดสิ้นไปซึ่งเป็นวิธีการที่มีความซับซ้อนและยังคงเป็นวิธีที่ใช้ในการทดลองเท่านั้น โดยให้ได้รับสิ่งเร้านั้นอย่างมากจนเกิดอาการคลื่นไส้ แต่ไม่มีผลติดตามมาอันทำให้เกิดอันตราย กระบวนการนี้เป็นที่รู้จักในนามของการอัดเข้าไปจนระเบิด (implosion) และผู้ให้คำปรึกษาส่วนใหญ่ยังไม่นำมาปฏิบัติ ตัวอย่างของวิธีการนี้ เช่น การช่วยพวกติดเหล้าด้วยการให้ดื่มเหล้าเข้าไปมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ จนรู้สึกคลื่นไส้ถึงจุดอิ่มตัว

หลีกเลี่ยง ไม่ทานเหล้าอีกต่อไป หรือโดยการใช้จินตนาการอย่างรุนแรงจับความสนใจอยู่กับสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดความไม่สบายใจ

สิ่งสำคัญในการประยุกต์ใช้วิธีการลดภาวะสำหรับผู้ให้คำปรึกษาก็คือ การรู้ถึงวิธีการเปลี่ยนพฤติกรรมซึ่งไม่พึงปรารถนาโดยการเคลื่อนย้ายภาวะที่ทำให้เกิดการเสริมแรง ยกตัวอย่างเช่น พฤติกรรมการแสดงความสนใจจดจ่อของเรา โดยปกติแล้วเราเสริมแรงเฉพาะพฤติกรรมที่พึงปรารถนาของผู้รับคำปรึกษาหรือไม่ มีพฤติกรรมอะไรบ้างที่เราต้องการขจัด ไปด้วยการเปลี่ยนแปลงสิ่งเร้าที่มาเสริมแรง เช่น เวลาพูดไม่กล้าสบตา โดยสรุปแล้วผู้ให้คำปรึกษาสามารถใช้การลดภาวะโดยแสดงให้ผู้รับคำปรึกษาเห็นว่าสามารถจะเคลื่อนย้ายภาวะซึ่งเสริมแรงพฤติกรรมที่ไม่ต้องการได้อย่างไร และอาจช่วยให้ภาวะอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมของผู้รับคำปรึกษาหมดไป เช่น ความกลัวเมื่ออยู่ในกลุ่มคนจำนวนมาก โดยค่อย ๆ เผชิญผู้รับคำปรึกษากับสถานการณ์ที่เขากลัว หรือช่วยไม่ให้เกิดผลติดตามมาในทางลบ

10.8.7 ทักษะการควบคุมโดยใช้สิ่งเร้าทางลบ

ทักษะนี้มีความสัมพันธ์กับการเสริมแรงและการลดภาวะ เป็นกระบวนการในการขจัดพฤติกรรมที่ไม่ต้องการออกไปโดยใช้สิ่งเร้าในทางลบ หรือการลงโทษหลักการของการควบคุมโดยใช้สิ่งเร้าในทางลบนี้อีกคือ การลงโทษมีผลให้เกิดความกลัวและมีผลทำให้เกิดการยับยั้งที่จะทำพฤติกรรมบางอย่าง การควบคุมโดยวิธีการนี้ใช้เพื่อลดพฤติกรรมที่ไม่ต้องการและการตอบสนองซึ่งยังคงอยู่อันมีการเสริมแรงด้วยตัวของมันเอง ยกตัวอย่างเช่น กิจกรรมซึ่งเป็นการลงโทษตนเอง การสูบบุหรี่จัด การดื่มจัด รับประทานอาหารมากเกินไป การจะใช้การลงโทษให้ได้ผลควรใช้ควบคู่กับการให้การเสริมแรงในทางบวกพฤติกรรมที่ต้องการ เนื่องจากวิธีการของการใช้สิ่งเร้าในทางลบนี้นี้ทำให้ผู้รับคำปรึกษาช่วยเหลือขาดความสดชื่น จึงจำเป็นต้องให้การช่วยเหลือในรูปแบบอื่นควบคู่ไปด้วย

องค์ประกอบในการควบคุมโดยใช้สิ่งเร้าในทางลบได้แก่ 1) ให้สิ่งเร้าในทางลบขณะที่บุคคลกำลังกระทำพฤติกรรมที่ไม่ต้องการอยู่ เช่น คนที่มีปัญหาเกี่ยวกับการดื่มอาจใส่ยาที่ทำให้คลื่นไส้อาเจียนลงไปในเครื่องดื่ม ดังนั้นจะเกิดอาการคลื่นไส้หรืออาเจียนเมื่อดื่มเข้าไป หรือทุกครั้ง ที่จุกดื่มน้ำจะมีคำเตือนที่น่ากลัวถึงผลร้ายจากการสูบบุหรี่ คือ มะเร็ง ถูกประณามจากกลุ่มเมื่อขโมยของ 2) มีตารางเสริมแรงสำหรับพฤติกรรมใหม่ที่ต้องการให้เกิดขึ้น เมื่อพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้ยุติลง 3) มีความตื่นตัว รู้ถึงผลอันอาจติดตามมาจากการใช้สิ่งเร้าในทางลบ เช่น เกิดความกลัวอย่างมาก มีทัศนคติในทางลบต่อผู้ให้คำปรึกษาซึ่งแนะนำหรือเสนอสิ่งเร้าทางลบมาให้

ในบางครั้งอาจใช้สิ่งเร้าทางลบในรูปแบบของจินตนาการ อาจให้ผู้รับความช่วยเหลือจินตนาการสภาพการณ์ซึ่งคล้ายคลึงกับที่ตนเผชิญอยู่ ยกตัวอย่างเช่น ผู้รับคำปรึกษาอาจมีปัญหามาก

กับแม่ที่คอยจู้จี้จ้อจ้อคำสั่ง และต้องการจะหลีกเลี่ยงจากการที่ต้องตอบสนองความต้องการของแม่อยู่ตลอดเวลา ด้วยความช่วยเหลือจากผู้ให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษาจะจินตนาการถึงสภาพการณ์นี้ และหาวิธีการในการตอบสนองต่อแม่

10.8.8 ทักษะในการลดความหวาดวิตก (Desensitizing skills)

เป็นวิธีการในการลดการตอบสนองทางอารมณ์ต่อสิ่งเร้าที่คุกคามหรือทำให้หมดความสุขโดยนำกิจกรรมอื่นเข้ามาแทนที่การตอบสนองที่มีความหวาดกลัว บางครั้งกระบวนการนี้เป็นที่รู้จักในรูปของการปรับภาวะในทางตรงข้าม ยกตัวอย่างเช่น ผู้รับคำปรึกษาเรียนรู้ ในการเชื่อมโยงความรู้สึกกลัวที่ต้องออกไปพูดหน้าชั้นกับความรู้สึกผ่อนคลายสบายใจ ความหวาดกลัวจะไม่มีขึ้นถ้าในขณะนั้นเขารู้สึกผ่อนคลายสบายใจ การลดภาวะการตอบสนองทางด้านอารมณ์นี้ส่วนมากเป็นการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความรู้สึกผ่อนคลาย ในขณะที่กำลังจินตนาการถึงสภาพการณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกวิตกกังวล ในบางครั้งวิธีการนี้ใช้ควบคู่ไปกับการให้ แบบอย่างและการเสริมแรง

วิธีการนี้ในตอนแรกได้พัฒนาขึ้นโดยโวลเป (Wolpe) และในระยะต่อมา ได้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น วิธีการในการลดภาวะทางอารมณ์มีขั้นตอนดังนี้ 1) อภิปรายถึงสภาพการณ์ที่เป็นปัญหา 2) อธิบายถึงวิธีการ เหตุผลให้แก่ผู้รับคำปรึกษา 3) ฝึกการผ่อนคลาย 4) วางโครงสร้างของลำดับความวิตกกังวล 5) จัดการกับลำดับขั้นความวิตกกังวล

ขั้นที่ 1-3 เป็นการให้คำจำกัดความของปัญหาและแนะนำการผ่อนคลาย การวางโครงสร้างลำดับขั้นความวิตกกังวลทำได้ฝึกการผ่อนคลาย ลำดับขั้นของสภาพการณ์ที่ทำให้เกิดความวิตกกังวลควรมีสาระอย่างเดียวกันประมาณ 12-14 สภาพการณ์ ความวิตกกังวลจากการจะต้องเข้าสอบ สภาพการณ์เหล่านี้จะนำมาจัดลำดับเรียงจากสภาพการณ์ที่ทำให้เกิดความวิตกกังวลต่ำสุดจนกระทั่งสภาพการณ์ที่ทำให้เกิดความวิตกกังวลสูงสุด ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาจะดูลำดับสภาพการณ์ทั้งหมดด้วยกันเพื่อพิจารณาถึงระดับความวิตกกังวลแต่ละสภาพการณ์ และช่วงความวิตกกังวลแต่ละระดับว่ามีช่วงห่างเท่ากันไหม ซึ่งแต่ละลำดับควรมีช่วงห่างของความวิตกกังวลเท่า ๆ กัน ในการเร้าให้เกิดความวิตกกังวลจากตัวอย่างความกลัวในการเข้าสอบอาจเริ่มจากเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความวิตกกังวล คือ ตื่นขึ้นมาตอนเช้าวันที่จะเข้าสอบ.....เรื่อยมาจนถึงตอนที่เปิดกระดาษข้อสอบออกดู

ข้อความในแต่ละลำดับความคล้ายคลึงกัน หรือแสดงถึงประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงในชีวิต ควรให้รายละเอียดเพียงพอที่จะให้เกิดภาพที่ชัดเจนในแต่ละเหตุการณ์ ข้อความทั้งหมดควรจะเป็นของสภาพการณ์ต่าง ๆ อย่างกว้าง ๆ ซึ่งเหตุการณ์นี้อาจเกิดขึ้นได้ ผู้รับคำปรึกษาควรจะให้ความร่วมมือที่จะดำเนินวิธีการนี้อย่างตั้งใจ

หลังจากได้จัดลำดับเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความวิตกกังวลรวมทั้งมีการตรวจสอบอย่างดีแล้ว ก็เริ่มดำเนินตามขั้นตอนในการช่วยให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลายอาจบอกให้ผู้รับคำปรึกษาจินตนาการถึงเหตุการณ์หรือภาพที่เป็นกลาง เช่น ทางเดินในป่าละเมาะเมื่อเกิดความรู้สึกสงบสบายใจ แล้วจึงค่อยนึกถึงตนเองในสภาพการณ์ที่เป็นปัญหาจริง ๆ จากลำดับต่ำสุดค่อย ๆ สูงขึ้น อาจบอกให้ผู้รับคำปรึกษาให้สัญญาว่ารู้สึกมีความวิตกกังวลเกิดขึ้น เช่น อาจให้ยกนิ้วชี้เป็นต้น และถ้าเกิดมีความวิตกกังวลขึ้นในช่วงใดก็จะเริ่มให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลายใหม่ และค่อยนึกไปถึงสภาพการณ์ที่เป็นปัญหา ถ้าการช่วยเหลือประสบความสำเร็จผู้รับคำปรึกษาควรจะรู้สึกผ่อนคลายแม้หลังจากการจินตนาการสภาพการณ์ที่ทำให้เกิดความวิตกกังวลสูงสุด

ทักษะในการลดภาวะอารมณ์แต่ละอย่างมีความแตกต่างกันอย่างมาก เป็นวิธีการที่มีความซับซ้อนจึงควรมีการศึกษาร่วมเพิ่มเติมและฝึกฝน ข้อเสนอในการใช้ทักษะการลดภาวะด้านอารมณ์มีดังนี้

1. อภิปรายปัญหากับผู้มารับคำปรึกษา
2. ตัดสินว่าการลดภาวะด้านอารมณ์สามารถประยุกต์ใช้ได้ไหม
3. สอนการผ่อนคลาย
4. วางโครงสร้างลำดับเหตุการณ์กับผู้มารับคำปรึกษา
5. ตรวจสอบลำดับของเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความวิตกกังวลให้แต่ละลำดับมีช่วงห่างเท่ากัน
6. เริ่มทำการลดภาวะอารมณ์โดยเริ่มจากสภาพการณ์ที่ทำให้เกิดความวิตกกังวลน้อยที่สุด
7. ตรวจสอบการผ่อนคลายและทวนซ้ำลำดับสภาพการณ์ต่าง ๆ จนกระทั่งรู้สึกผ่อนคลาย
8. ทำจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์