

## บทที่ 15

### การวางแผนการปฏิบัติ

ผู้รับการศึกษบางคนอยู่ในกระบวนการศึกษาเพื่อให้ตนสามารถอยู่ในสถานการณ์ที่เป็นปัญหาโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลง เหมือนกับเล่นเทปซ้ำๆ ครั้งแล้วครั้งเล่า เล่าถึงปัญหาและติดตรึงอยู่ตรงนั้นโดยไม่มีความก้าวหน้า จะทำให้เขาจมดิ่งลงไปในความทุกข์ หมดหวังสิ้นหวัง ผู้รับการปรึกษาเหล่านี้จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เพื่อช่วยให้เขามีการเปลี่ยนแปลงที่มีความหมายในชีวิตของเขา นอกจากนี้ผู้รับการศึกษบางคน หลังจากตัดสินใจแล้วว่าทำอะไร แต่ไม่สามารถก้าวไปสู่การปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ไม่ใช่เพราะเขาปิดกั้น แต่เป็นเพราะไม่มีทักษะหรือความมั่นใจที่จะกระทำได้ที่ตนปรารถนา ผู้รับการปรึกษาเหล่านี้จึงจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นหรือตระหนักถึงทรัพยากรส่วนบุคคลที่จะนำไปสู่การวางแผนปฏิบัติการ

ในการช่วยเหลือผู้ให้การศึกษาไม่ควรจะเสริมแรงความรู้สึกสิ้นหวัง และความเชื่อว่าตนต้องการความช่วยเหลือทุกครั้งที่คุณเลือกเป้าหมาย แต่ช่วยให้เขาสามารถที่จะจัดการกับปัญหาด้วยตัวเอง เพื่อที่จะสามารถแก้ปัญหาเองได้ในอนาคต ในการช่วยเหลือให้ผู้รับบริการเรียนรู้โดยเดินไปพร้อมๆ กับเขา จัดการกับประเด็นปัญหา วางเป้าหมาย ค้นหากระบวนการที่จะใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

กระบวนการที่จะช่วยให้ผู้รับบริการบรรลุเป้าหมาย เราจะต้องมียุทธศาสตร์ วิธีการ หรือการแทรกแซง เป็นการวางแผนการเปลี่ยนแปลงโดยการกำหนดลำดับขั้นตอน ขั้นตอนพื้นฐานที่จะช่วยผู้รับการปรึกษา วางแผนการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

#### แผนการปฏิบัติ

1. การเตรียมพร้อมทางจิตใจ
2. ระบุเป้าหมาย
3. ขั้นตอนแรกเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
4. ทำขั้นตอนแรกให้เป็นรูปธรรม
5. ตัดสินใจว่าขั้นตอนแรกจะอย่างไร
6. ทักษะที่จะใช้ในขั้นตอนแรก

7. จะเริ่มเมื่อไร
8. ดำเนินการขั้นตอนแรก
9. ให้งานวัดตนเองเมื่อเริ่มดำเนินการ
10. ทบทวนการประเมินเป้าหมายโดยรวม

### ตัวอย่างขั้นตอนแผนการปฏิบัติ

ปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างพ่อกับลูกชาย

1. การเตรียมจิตใจ ผู้ให้การปรึกษาช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการตระหนักรู้ตัว เพื่อให้สามารถจัดการกับสิ่งที่มาปิดกั้นและตัดสินใจได้ในที่สุด

2. ระบุเป้าหมาย จากตัวอย่างปัญหา พ่อมารับบริการปรึกษาโดยตัดสินใจว่าต้องการจะปรับปรุงความสัมพันธ์กับลูก เป้าหมายดังกล่าวเพียงพอที่จะนำไปสู่การกระทำ

3. ขั้นตอนแรกเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เป้าหมายการปรับปรุงความสัมพันธ์กับลูกอาจฟังดูกว้างและขาดความเฉพาะเจาะจงสำหรับผู้รับการปรึกษาบางคน มันอาจไม่ชัดเจนว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร ทำให้ไม่อาจชี้ถึงแนวทางการปฏิบัติในลำดับต่อมาได้ ดังนั้นจำเป็นต้องระบุขั้นตอนแรกที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ขั้นตอนแรกนี้จะต้องสามารถบรรลุผลได้ และสอดคล้องกับความเป็นจริงเพื่อที่ผู้มารับบริการจะเกิดกำลังใจ ได้รับรางวัลจากความสำเร็จเพราะถ้าล้มเหลวจะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความท้อถอย

ผู้ให้การปรึกษาอาจถามว่า “คุณคิดว่าจะปรับปรุงความสัมพันธ์กับลูกคุณอย่างไร” พ่ออาจตอบว่า “ผมอาจเริ่มด้วยการพูดกับเขา แต่ว่ามันเป็นเรื่องที่น่ากลัวอยู่เหมือนกัน เพราะเราไม่ได้พูดอะไรดีๆ ต่อกันมาหลายเดือนแล้ว”

4. ทำขั้นตอนแรกให้เป็นรูปธรรม

เมื่อระบุขั้นตอนแรกเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องทำให้ขั้นตอนที่ระบุมีความเป็นรูปธรรมชัดเจน และเฉพาะเจาะจงมากกว่าคลุมเครือ ข้อความที่ผู้รับการปรึกษากล่าวว่า “ผมจะพูดกับลูกของผม” เป็นคำพูดที่กว้างมาก คุณค่าของการพูดขึ้นอยู่กับเป้าหมายของการพูด และเนื้อหาการพูดว่าควรจะเป็นเช่นไร ผู้ให้การปรึกษาอาจถามว่า “คุณต้องการพูดอะไรกับลูกของคุณ” อาจช่วยให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจง “ผมต้องการจะบอกกับลูกว่าทำไมผมถึงได้โกรธเขามาก เพื่อที่เราจะได้ปรับความเข้าใจกัน และเริ่มมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน”

5. ตัดสินใจว่าจะเริ่มขั้นตอนแรกอย่างไร

การตัดสินใจนี้จำเป็นต้องคิดพิจารณาผลติดตามมาจากการกระทำที่เสนอว่าเป็นอย่างไร “ผมต้องการจะบอกเขาว่าทำไมผมถึงโกรธเขามาก...” การกล่าวเช่นนี้เป็นการเผชิญ

หน้า ซึ่งอาจนำไปสู่ความแปลกแยกต่อกันอย่างยิ่ง มากกว่าจะช่วยเริ่มต้นความสัมพันธ์ที่ช่วยให้สามารถปรับตัวเข้าหากัน และปรับความเข้าใจกันได้ ณ จุดนี้ อาจมีการเล่นบทบาทเพื่อให้ผู้รับการศึกษามีประสบการณ์ว่า การกล่าวข้อความที่เขาตั้งใจจะพูด ผู้รับข้อความจะมีปฏิกิริยาอย่างไร

#### 6. ทักษะที่จะใช้ในขั้นตอนแรก

ผู้รับการศึกษามักจำเป็นต้องมีทักษะใหม่ๆ เพื่อให้สามารถดำเนินขั้นตอนแรกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้การศึกษามองให้ผู้รับการศึกษามีประสบการณ์ใช้ข้อความที่กล่าวถึงตนเอง ลองเล่นบทบาทเพื่อดูผลกระทบของข้อความที่กล่าว

#### 7. ตัดสินว่าจะเริ่มเมื่อใด

บางครั้งการที่จะเริ่มทำในสิ่งที่ไม่ค่อยจะพอใจหรือเต็มใจทำ ไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะทำใจ อาจมีการผัดผ่อนแก้ตัวไปเรื่อยๆ เวลายังไม่เหมาะสม การผัดผ่อนในที่สุดมักจะจบลงด้วยการไม่ทำในที่สุด ดังนั้นจะช่วยให้ทำสิ่งที่ได้วางแผนไว้แล้วได้ง่ายขึ้น จึงต้องตัดสินใจด้วยว่าจะทำเมื่อใด ทำให้เกิดกำลังใจที่จะทำด้วยการกำหนดเวลาการทำ

#### 8. ดำเนินการขั้นตอนแรก

ไม่ว่าผู้รับการศึกษาคิดว่าดำเนินการหรือไม่ในขั้นตอนแรก ไม่สำคัญเท่ากับการที่เขามีความรู้สึกดี แม้ว่าเขายังไม่ได้ดำเนินการอย่างน้อยเขาก็เกิดการเรียนรู้ เขามีประสบการณ์เกี่ยวกับภายในจิตใจ ได้ค้นหาว่าอะไรหยุดเขาไม่ให้ปฏิบัติการ จากการตระหนักรู้ที่ส่งผลให้มีการตัดสินใจใหม่เกิดขึ้น

#### 9. ให้รางวัลตนเองเมื่อเริ่มดำเนินการ

ผู้รับการศึกษามองตนเองต่ำกว่าความเป็นจริง เวลาประสบความสำเร็จไม่ให้อำนาจใจหรือภูมิใจที่ตนสามารถมีสัมฤทธิ์ผลในงานยากๆ ในฐานะที่เป็นผู้ให้การศึกษามองให้ผู้รับการศึกษามีความรู้สึกดี ๆ กับตนเอง แสดงความชื่นชมในความสำเร็จผู้รับการศึกษาก็ให้รางวัลตนเองอย่างเหมาะสม เมื่อดำเนินการในขั้นแรกสำเร็จ ก็มักจะทำต่อไป และมีการตัดสินใจทางบวก

#### 10. ทบทวนการประเมินเป้าหมายโดยรวม

บ่อยครั้งเมื่อผู้รับการศึกษาคิดดำเนินการบางอย่างไปแล้ว เขาอาจตระหนักว่าเป้าหมายเดิมที่เขาวางไว้ไม่ใช่เป็นสิ่งที่ต้องการสำหรับเขาอีกต่อไป การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ไม่ใช่เรื่องผิดปกติอย่างใด แต่เขาควรทบทวนการประเมินเป้าหมายโดยรวมใหม่ เพื่อความชัดเจนในการวางแผนการปฏิบัติต่อไป เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในที่สุด

## แบบฝึกหัด 47 การระดมสมอง เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ไปสู่เป้าหมาย

การระดมสมองเป็นเทคนิคที่สามารถใช้กับตนเองหรือใช้กับผู้รับบริการให้มีความคิดที่เปิดกว้าง แทนการวนเวียนซ้ำๆ อยู่จุดเดิม ซึ่งทำให้ตีบตัน มองไม่เห็นทางออก กฎในการระดมสมอง (Egan, 1994)

1. ระยะแรกเน้นที่ปริมาณ และมาพิจารณาคุณภาพในตอนหลัง
2. ไม่วิจารณ์หรือเสนอแนะ เพียงแต่บันทึกลงไป
3. เสนอแนะให้มองทางเลือกใหม่ๆ เพิ่มขึ้น
4. กระตุ้นให้มองความเป็นไปได้ต่างๆ ให้สุดขีดไปเลย เช่น ลดน้ำหนักโดยให้หมอพันยัดกรามเอาไว้
5. เมื่อรู้สึกว่าคิดไม่ออกแล้ว อาจวางไว้สักพักแล้วค่อยกลับมามองหาทางออกอีกครั้ง

ในการตัดสินใจเลือก ต้องให้ผู้รับการปรึกษามีความชัดเจนว่ามีคุณค่า มีความหมายต่อตัวเขาอย่างไร เขาต้องการอะไร มีความปรารถนาอะไร จัดลำดับความสำคัญ ตรวจสอบทบทวนผลติดตามมาก่อนวางแผนการปฏิบัติ

ตัวอย่าง ไพรมาเป็นผู้ให้การปรึกษาอยู่ในศูนย์สายด่วน (hot line) คนใช้ติดเชื่อ เธอมีความเสี่ยงที่จะหัวใจล้มเหลว น้ำหนักตัวมากเกินไป ไม่ออกกำลังกาย สูบบุหรี่จัด เป้าหมายเร่งด่วนคือต้องการหยุดสูบบุหรี่ ด้วยความช่วยเหลือจากเพื่อน เธอได้เขียนรายการต่างๆ มาดังนี้

- ฉันจะช่วยคนอื่นได้อย่างไร ถ้าฉันยังคงมีพฤติกรรมที่ทำลายตนเองแบบนี้
- ลดการสูบบุหรี่ลงวันละ 1 มวน จนเหลือ 0 มวน
- สวดอ้อนวอนให้เลิกสูบบุหรี่ให้ได้
- ดูหนังคนกำลังตายเพราะเป็นโรครุนแรงไปงพอง
- เปลี่ยนไปสูบบุหรี่ที่รสชาติไม่ดี
- สูบเข้าไปมากๆ จนทนไม่ไหว
- บอกคนรอบๆ ตัวว่าจะเลิก
- เขียนติดไว้ตามที่ต่างๆ เตือนตัวเอง
- สะกดจิตให้เลิก
- สาบานว่าจะเลิก
- รวมกลุ่มกับคนที่ต้องการจะเลิกบุหรี่ เพื่อให้กำลังใจแก่กัน

- ให้งานตัวเอง ไปเที่ยวทะเล ถ้าหยุดสัปดาห์ 1 สัปดาห์
- ไม่เกี่ยวข้องกับคนที่สูบบุหรี่
- เคี้ยวหมากฝรั่งแทน
- เอาบุหรี่ที่มีหิ้งกระป๋องขย่ะ
- ให้แต่คะแนนตัวเองทุกครั้งที่ยากสูบและยับยั้งใจได้ เมื่อรวบรวมได้คะแนนในปริมาณที่น่าพอใจ ให้งานตัวเอง

1. วางเป้าหมายให้ตนเองในการจัดการกับปัญหาหรือพัฒนาความเป็นไปได้ เป้าหมายต้องเฉพาะเจาะจง จากนั้นระดมสมอง วิธีทางไปสู่เป้าหมาย
2. หลังจากเขียนรายการ จับคู่จากการปฏิสัมพันธ์ต่อกัน พิจารณาว่าจะขยายรายการให้เพิ่มมากขึ้น อะไรได้อีกบ้าง
3. สลับบทบาท ใช้ทักษะความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง การใช้คำถาม ทำท่าย เพื่อเพิ่มรายการให้มากขึ้น

#### แบบฝึกหัด 48 การวางแผนปฏิบัติการ

วิธีการส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาคือการพัฒนาแผนปฏิบัติการ ประกอบด้วย

- การทำปัญหาให้กระจ่าง
- การระบุ การแก้ไข
- วางเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์

แบ่งกลุ่มละ 4-5 คน อภิปรายทักษะที่ใช้ในการช่วยผู้รับการปรึกษาพัฒนาแผนการแก้ไขปัญหา ซึ่งถึงความยากลำบาก อุปสรรคในการวางแผน ก่อนเข้ากลุ่มใหญ่ต้องมีความชัดเจนในประเด็นต่อไปนี้

- จะทำความเข้าใจกับปัญหาอย่างไร
- ช่วยผู้รับการปรึกษาระบุการแก้ไขอย่างไร
- บอกถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์อย่างไร สิ่งสำคัญคือจำเป็นต้องอธิบายเพียงพฤติกรรมเดียว หรือองค์ประกอบอย่างเดียวที่ต้องการเปลี่ยนแปลงในการระบุเป้าหมายของการปรึกษา

หลังจาก 15 นาที เข้ากลุ่มใหญ่ ผู้ฝึกมีการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่กลุ่มย่อยที่นำเสนอข้อค้นพบของตน

การประเมิน แบ่งกลุ่มเป็นคู่ แต่ละคู่อภิปราย 5 นาที ถึงสิ่งที่ชอบและไม่ชอบ เกี่ยวกับกิจกรรม เข้ากลุ่มใหญ่พูดถึงการประเมิน

#### **แบบฝึกหัด 49 การปฏิบัติตามแผน**

วิธีการ เมื่อยุทธศาสตร์ในการแก้ไขปัญหาได้มีการดำเนินการ ปฏิบัติการจะทำนอกห้องการศึกษา ผู้ให้การปรึกษาเป็นผู้พัฒนาแผนการ ผู้รับการปรึกษาเป็นผู้นำไปปฏิบัติ และมีการเปลี่ยนแปลง

กลุ่มจับคู่ และอภิปรายตามคำถามดังนี้

บทบาทของผู้ให้การปรึกษาในการนำแผนไปปฏิบัติ ผู้ให้การปรึกษาควรทำในสิ่งต่อไปนี้

- พยายามไม่เข้าไปมีบทบาท
- หลีกเลี่ยงการอบรมสั่งสอน
- สนับสนุน
- พร้อมทั้งจะช่วยเหลือ
- ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

หลังการอภิปรายสิ้นสุดลง เข้ากลุ่มใหญ่ อภิปรายบทบาทในการสนับสนุนในความสัมพันธ์ของการช่วยเหลือ และอภิปรายถึงการยุติความสัมพันธ์ ปัญหาอาจเกิดขึ้นจากการยุติ เป็นขั้นตอนที่มีความเปราะบาง ควรใส่ใจในประเด็นต่อไปนี้

- วิธีการยุติความสัมพันธ์
- ใครเป็นผู้ยุติ
- จะกล่าวคำอำลาอย่างไร
- ควรจะยังคงมีการติดต่อกันต่อไปหรือไม่
- การแยกทาง
- ความพึงพา

ประเมิน มีการพูด 2 รอบ รอบแรก แต่ละคนชอบอะไรน้อยที่สุดเกี่ยวกับกิจกรรม รอบสอง แต่ละคนชอบอะไรจากกิจกรรมมากที่สุด ผู้ฝึกเข้าร่วมกระบวนการประเมินผล และตัดสินใจว่าการอภิปรายตรงตามประเด็นที่ยกมาหรือไม่ การยุติ ใช้เวลา 5 นาทีสำหรับคำถาม การแสดงความรู้สึกและพูดถึงสิ่งที่ได้มีการนำขึ้นมาอภิปราย