บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาผลการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงกับการให้โปรแกรมพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ต่อการลดความเครียดของมารดาที่คลอดก่อนกำหนด ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารรายงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความเครียด
2. สาเหตุของความเครียด
3. ปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียด
4. การวัดความเครียด
5. กระบวนการเผชิญความเครียด
6. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการคลอดก่อนกำหนด
7. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง
8. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์

ความเครียด

ความหมาย ในการดำรงชีวิตของมนุษย์ย่อมต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม หรือกล่าวได้ว่าบุคคลย่อมมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว ดังนั้น บุคคลจึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงความเครียดได้ มีผู้ให้ความหมายของความเครียดแตกต่างกันออกไปดังนี้

เซลเย่ (Selye, 1978 อ้างถึงใน สุดรัก พิละกันทา, 2541, หน้า 6) ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นภาวะหนึ่งในระบบชีวิตของบุคคล ซึ่งแสดงให้รู้ได้โดยมีกลุ่มอาการเฉพาะเกิดขึ้น อันเป็นภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาสนองตอบต่อสิ่งที่มาคุกคาม ซึ่งปฏิกิริยานี้แตกต่างกันในแต่ละบุคคล ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเพื่อปรับตัวต่อสิ่งที่มาคุกคามนั้น

วอลเลซ (Wallace, & Mc. Donald, 1978, p. 74) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเจริญเติบโตและการพัฒนาทั้งทางร่างกายและจิตใจ แต่ขณะเดียวกันความเครียดที่มากเกินไปอาจทำให้เกิดการเจ็บป่วยหรือมีบุคลิกภาพไม่เหมาะสมได้

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

บราวน์ และโมเบิร์ก (Brown & Moberg, 1980 อ้างถึงใน อัมพร โอตระกูล, 2538, หน้า 28-29) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้

1. เรื่องการงานอาชีพ ถ้าคนเรามีงานมากเกินไปหรือเป็นงานที่มีความยากลำบากในการกระทำ หรือมีปัญหาอุปสรรคมากก็จะก่อให้เกิดความเครียดได้

2. เรื่องบทบาทหน้าที่และสัมพันธภาพในสังคม ในบทบาทหน้าที่ของสมาชิกแต่ละคนในสังคม ต่างคนต่างก็มีความคาดหวังว่าต้องกระทำตามเป้าหมายให้ได้ แต่เมื่อไม่เป็นไปตามคาดหวังก็จะเกิดความเครียด ขณะเดียวกันผู้อื่นก็คาดหวังให้อีกฝ่ายหนึ่งกระทำอย่างนั้นอย่างนี้ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความเครียดได้เช่นกัน ซึ่งการคาดหวังต่อกันของบุคคลในสังคมดังกล่าว อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งมีผลกระทบต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ทำให้มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกันความเครียดก็เกิดขึ้นได้

3. เรื่องสภาพแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นลักษณะทางกายภาพ เช่น ความร้อน เสียงดัง การมีฝุ่นรบกวน หรือการอยู่อาศัยในชุมชนที่แออัด ขาดความอิสระ

4. เรื่องอุปนิสัยส่วนตัว เป็นเรื่องเกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวที่แต่ละบุคคลจะต้องปรับตัวไปตามครรลองของการดำเนินชีวิต แต่เนื่องจากการมีอุปนิสัยที่ปรับตัวยาก หรือนิสัยที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดความขัดแย้งก็จะเกิดความเครียดได้ง่าย เช่น มีนิสัยใจร้อน โกรธง่าย เป็นคนช่างวิตกกังวล เป็นต้น ดังนั้น ในชีวิตที่มีเหตุการณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้น เช่น การแต่งงาน การมีบุตร การเงิน บุคคลเหล่านี้อาจปรับตัวลำบากและเกิดความเครียดได้ง่าย

เอนเจล (Engel, 1962 อ้างถึงใน สมพัฒน์ ศรีแก้ว, 2531) ได้สรุปสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดไว้ 3 ประการ

1. การสูญเสียหรือเกรงว่าจะสูญเสียสิ่งมีค่า สิ่งที่รัก สิ่งที่มีความสำคัญต่อตนเอง ได้แก่ การสูญเสียหรือเกรงว่าจะสูญเสียอวัยวะ บทบาทในสังคม อาชีพหรือสัตว์เลี้ยงที่ตนผูกพัน เป็นต้น

2. การได้รับอันตรายหรือเกรงว่าจะได้รับอันตราย เช่น การที่จะต้องอยู่ในสถานการณ์ใหม่หรือสถานที่ที่ไม่คุ้นเคย การพลัดพรากจากบุคคลใกล้ชิด การเปลี่ยนความรับผิดชอบ การสอบ การแข่งขัน การโต้แย้ง การพบเหตุการณ์ที่ตกใจ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกระทันหันโดยไม่คาดคิดมาก่อน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

3. ความคับข้องใจ เมื่อบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม เช่น ความต้องการอาหาร ความต้องการทางเพศ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หน้าที่การงานไม่เปลี่ยนแปลง ไม่ก้าวหน้า ช้ำซากจำเจ ก่อให้เกิดความเครียดได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ กัน

วอลเลซ (Wallace & Mc. Donald, 1978, pp. 457-458) ได้จำแนกสาเหตุของความเครียดเป็น 2 สาเหตุ ดังนี้

1. สาเหตุจากภายใน (endogenous stressor) เป็นความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลนั้นเอง ได้แก่ โครงสร้างของร่างกายที่มีสภาวะทางสรีรวิทยาระดับพัฒนาการและการรับรู้ของบุคคล นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ คือ ความเจ็บป่วย ความคิด ความฝัน ความคาดหวังต่าง ๆ

2. สาเหตุจากภายนอก (exogenous stressor) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม สังคม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล แบ่งออกเป็น

2.1 สาเหตุที่เกิดภายในครอบครัว เช่น การตั้งครรภ์ การคลอดบุตร ความไม่ปรองดองกันของบุคคลในครอบครัว การทะเลาะเบาะแว้ง การโต้เถียงกัน การเสียดสีแก่งแย่งกัน การอิจฉาริษยา การเสียชีวิตของบุคคลในครอบครัว หรือสภาพเศรษฐกิจ ความเป็นอยู่แออัด

2.2 สาเหตุที่เกิดจากสังคมภายนอก เช่น การไม่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน การเลื่อนตำแหน่ง การศึกษาต่อ การเข้าทำงานใหม่ การเปลี่ยนนิสัยการนอนเพราะต้องทำงานกลางคืน การเปลี่ยนกิจกรรมทางสังคม การเปลี่ยนที่อยู่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน

กรมสุขภาพจิต (2541, หน้า 10) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดว่ามี 3 ประการ คือ

1. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่สมหวัง กลัวจะไม่สำเร็จ หนักใจในงานหรือภาระต่าง ๆ รู้สึกว่าตัวเองต้องทำสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น

2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงในช่วงวัยแต่งงาน การตั้งครรภ์ การเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนงาน การเกษียณอายุ การย้ายบ้าน การสูญเสียคนรัก เป็นต้น

3. สาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่ การเจ็บไข้ไม่สบายที่ไม่รุนแรง ตลอดไปจนถึงการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรงและเรื้อรัง เช่น เบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สาเหตุที่ทำให้ความเครียดส่งผลให้เกิดโรคง่ายขึ้นนั้น สายหยุด นิยมวิภา (2538, หน้า 12 อ้างถึงใน นุชรัตน์ ศิริประภาวรรณ, 2542, หน้า 29) ได้กล่าวว่า โดยปกติธรรมชาติร่างกายจะมีระบบคุ้มครอง (defense mechanism) คือ เมื่อร่างกายได้รับการกระทบกระเทือนหรือประสบอันตราย ระบบคุ้มครองจะเริ่มทำงานเพื่อช่วยให้ร่างกายสามารถปรับตัวเผชิญต่อสภาวะวิกฤติไม่ให้เกิดอาการเจ็บป่วยได้ในระดับหนึ่ง แต่เนื่องจากการเกิดความเครียดสะสมเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ทำให้ทำลายสมรรถภาพระบบคุ้มครองลดน้อยลงด้วยเหตุที่ร่างกายไม่สามารถทนทานต่อสภาวะวิกฤติของความเครียดได้ต่อเนื่องเป็นเวลานานจึงเป็นผลให้ร่างกายเกิดอาการเจ็บป่วยเปลี่ยนแปลงได้หลายประการ

ดังนั้นการที่มารดาคลอดก่อนกำหนดและบุตรมีความเจ็บป่วยรุนแรงถึงขั้นต้องใส่เครื่องช่วยหายใจย่อมทำให้มารดาเกิดคงวามกลัวและวิตกกังวลเกี่ยวกับอาการของบุตรที่เกิดก่อนกำหนด ซึ่งส่งผลให้มารดาเกิดความเครียดขึ้นได้

ปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียด

เมื่อมีความเครียดและกลยุทธ์การเผชิญปัญหาและการปรับตัวใช้ไม่ได้ผล บุคคลก็จะประสบกับการเปลี่ยนแปลงในด้านความคิด (cognitive) อารมณ์ (affective) พฤติกรรม (behavioral) สังคม (social) และสรีระของร่างกาย (physiological) ถ้าความเครียดยังคงอยู่ต่อไปแสดงว่าร่างกายปรับตัวไม่ได้ และหากไม่สามารถระงับความเครียดได้อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยและอาจถึงแก่ความตายได้ (วรกช นิธิกุล, 2536) ส่วน ปัทมา ทัพเสรีผไท (2534, หน้า 24) ได้อธิบายว่าเมื่ออยู่ในภาวะเครียด บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองทั้งที่สังเกตได้และสังเกตไม่ได้ ซึ่งปฏิกิริยาที่ตอบสนองนี้จะแตกต่างกันในแต่ละบุคคลพอจะจำแนกได้ 2 ประเภท คือ

1. ปฏิกิริยาตอบสนองด้านจิตใจ เมื่ออยู่ในภาวะเครียดสภาพอารมณ์ ความรู้สึก การรับรู้ ความสามารถในการคิด การตัดสินใจ การปฏิบัติงาน จะมีการเปลี่ยนแปลงจากปกติ สภาพอารมณ์ ความรู้สึกในทางลบ ได้แก่ ความรู้สึกตื่นเต้น ตกใจ อึดอัด ไม่สบายใจ หงุดหงิด กลัดกลุ้มใจบังคับข้องใจพะวักพะวง สงสัย ว้าวุ่น ลังเลใจ รู้สึกสองจิตสองใจ กลัว โกรธ เหงา ว้าเหว่ เศร้าโศก เสียใจ รู้สึกสำนึกผิด บางรายที่รู้สึกทางบวกก็จะรู้สึกท้าทาย พอใจ

2. ปฏิกิริยาตอบสนองด้านร่างกาย จะมีการเปลี่ยนแปลงในระบบร่างกาย เช่น หัวใจเต้นเร็ว ม่านตาขยาย กล้ามเนื้อมีการตึงตัว

เซลเย่ (Selye, 1976, pp. 31-64) ได้ศึกษาถึงปฏิกิริยาการตองสนองของร่างกายต่อความเครียดพบว่า การตองสนองนั้นจะแสดงออกในลักษณะของกลุ่มอาการที่ไม่เฉพาะเจาะจง ที่เรียกว่า กลุ่มอาการปรับตัวโดยทั่วไป (general adaptation sydrome หรือ GAS) ซึ่งเกิดขึ้นเป็น 3 ระยะคือ

1. ระยะเตือน (alarm reaction) เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้าหรือตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดภาวะเครียดในระยะแรก ปฏิกิริยานี้จะเกิดขึ้นเพียงระยะสั้น ๆ ตั้งแต่เพียงไม่กี่นาทีถึง 48 ชั่วโมง ขึ้นกับความรุนแรงของตัวกระตุ้น อาการแสดงนั้นเป็นผลเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของระบบประสาทอัตโนมัติซิมพาเททิคและต่อมพิทูอิทารีส่วนหน้า ระยะเตือนนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระยะคือ

1.1 ระยะช็อค (shock phase) เป็นระยะแรกของการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้าซึ่งบุคคลที่ถูกรบกวนจะเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงความสมดุลของร่างกาย ปฏิกิริยาจะเกิดขึ้นเป็นอันดับแรกที่สมองส่วนคอร์เทกซ์แล้วจึงส่งคลื่นประสาทมากระตุ้นต่อมพิทูอิทารีส่วนหน้า ประสาทอัตโนมัติซิมพาเททิค และต่อมหมวกไตตามลำดับ ทำให้มีการผลิตฮอร์โมนแคทีโคลามีน คอร์ติโคโทรฟีค และโกนาโดโทรฟีค เข้าสู่กระแสเลือดเพิ่มขึ้น ในระยะนี้พบว่ามีการสลายโปรตีนของกล้ามเนื้อ มีการหลั่งน้ำย่อยของกระเพาะอาหารเพิ่มขึ้น และเซลล์ตับมีการหลั่งฮิสตามีนเพิ่มขึ้น มีน้ำและเกลือโซเดียมคั่งระหว่างเซลล์ระดับโปตัสเซียมในเลือดสูงขึ้น ซึ่งโปรตัสเซียมที่สูงขึ้นนี้จะมีผลกดกลางส่วนกลาง ทำให้การดึงตัวของกล้ามเนื้อหัวใจลดลง หลอดเลือดไปเลี้ยงกล้ามเนื้อขยายตัวในขณะที่หลอดโลหิตฝอยส่วนปลายตามผิวหนังและช่องท้องหดรัดตัว ถ้าปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นรุนแรงมากความดันโลหิตจะลดต่ำลงอาจมีอาการช็อคหรือหัวใจหยุดเต้นได้ การเปลี่ยนแปลงในระยะนี้ร่างกายยังไม่พร้อมที่จะมีการปรับตัว และถ้ายังดำเนินต่อไปร่างกายจะถูกใช้พลังงานจนหมดภายใน 24-48 ชั่วโมง นอกจากนี้จะมีกลไกการป้องกันตนเองซึ่งจะเข้าสู่ระยะต้านช็อค

1.2 ระยะต้านช็อค (countershock phase) เป็นระยะถัดจากระยะช็อคซึ่งร่างกายเริ่มปรับตัวกลับสู่ภาวะสมดุล โดยจะมีการดึงเอากลไกการต่อสู้ของร่างกายออกมาช่วยเหลือระบบต่าง ๆ ของร่างกายเริ่มประสานกันอย่างมีระเบียบ ต่อมพิทูอารีจะขับฮอร์โมนคอร์ติโคโทรฟีคเพิ่มขึ้น ส่วนต่อมหมวกไตจะหลั่งฮอร์โมนกลูโคคอร์ติคอยด์เพิ่มขึ้น ทำให้อัตราการเผาผลาญของร่างกายสูงขึ้นร่วมกับการเร่งของประสาทอัตโนมัติซิมพาเททิค อาการแสดงที่ตรวจพบ คือ อัตราการเต้นของหัวใจจะแรงและเร็ว ความดันโลหิตสูงขึ้น หายใจเร็ว มีอาการคลื่นไส้หรืออาเจียน ม่านตาขยาย และเหงื่อออกมากผิดปกติ

2. ระยะต่อต้าน (stage of resistance) สิ่งมีชีวิตจะปรับตัวอย่างเต็มที่ต่อตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด และผลที่ตามมา คือ อาการจะดีขึ้นหรือหายไป ลักษณะที่ปรากฏในระยะนี้จะแตกต่างหรือมีลักษณะตรงข้ามกับระยะเตือน เช่น ในระยะเตือนเซลคอร์เทกซ์ของต่อมหมวกไตจะปล่อยฮอร์โมนเข้าสู่กระแสเลือด เพราะฉะนั้นจะไม่มีฮอร์โมนคอร์ตินอยด์เก็บสะสมไว้ แต่ในระยะต่อต้านคอร์เทกซ์จะมีฮอร์โมนเก็บไว้มาก ในระยะเตือนเลือดจะเข้มข้นและคลอไรด์ต่ำ และมีการทำลายเนื้อเยื่อมาก แต่ในระยะต่อต้านเลือดจะเจือจางคลอไรด์สูงและเซลล์มีการซ่อมแซมทำให้น้ำหนักเข้าสู่ปกติ แต่ถ้าสิ่งมีชีวิตนั้นยังได้รับการกระตุ้นจากสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด ไม่ว่าจะเป็นสิ่งกระตุ้นชนิดที่เป็นชีวภาพ จิตใจ หรือสังคมอยู่เพียงชนิดเดียวหรือหลาย ๆ ชนิด ได้เกิดขึ้นเป็นระยะเวลายาวนานโดยไม่ได้ปลดปล่อยออกไปบ้างอย่างเพียงพอ ระยะต่อต้านจะคงอยู่ต่อไป สิ่งมีชีวิตนั้นจะสูญเสียการปรับตัวอีกและจะเข้าสู่ระยะที่ 3 คือ ระยะหมดกำลัง

3. ระยะหมดกำลัง (state of exhaustion) เนื่องจากความสามารถในการปรับตัวของสิ่งมีชีวิตต้องมีจุดจบ ถ้าตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดรุนแรงและไม่สามารถจะขจัดออกไปได้ สิ่งมีชีวิตจะเกิดการหมดกำลัง อาการต่าง ๆ ที่เกิดในระยะเตือนก็จะกลับมาอีก และถ้าหากไม่ได้รับความช่วยเหลือหรือประคับประคองจากภายนอกอย่างเพียงพอ กลไกการปรับตัวจะล้มเหลว เกิดโรคและเสียชีวิตได้ในที่สุด

ระดับความเครียด

วอลเลซ (Wallace,& Mc. Donald,1978) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (mild stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและหมดไปในระยะเวลาอันสั้นเพียงนาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น เกี่ยวข้องอยู่กับสาเหตุหรือเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยในชีวิตประจำวัน เช่น การจราจรติดขัด การพลาดเวลานัดหมาย เป็นต้น

2. ความเครียดระดับปานกลาง (moderate stress) เป็นความเครียดระดับรุนแรงกว่าระดับแรก เช่น ความเครียดจากงานหนัก ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือการเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง เป็นต้น

3. ความเครียดระดับสูง (severe stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงมากมีอาการอยู่เป็นสัปดาห์หรืออาจเป็นเดือนหรือปี ซึ่งเกิดจากสาเหตุรุนแรงสาเหตุเดียวหรือหลายสาเหตุ เช่น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ความเจ็บป่วยที่รุนแรง การเสียอวัยวะของร่างกายที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต เป็นต้น

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

การวัดความเครียด

ความเครียดเป็นภาวะของความกดดันที่เราไม่สามารถสังเกตได้ เมื่อบุคคลรู้สึกเครียดจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียด ด้านความนึกคิด อารมณ์ พฤติกรรม และสรีระ ดังนั้นเราจะประเมินความเครียดได้โดยการวัดปฏิกิริยาตอบสนองจากสิ่งเหล่านี้ได้ 4 วิธี (ศรีรัตนา ศุภพิทยากุล, 2534)

1. การให้บุคคลรายงานเกี่ยวกับตนเอง (self-report) เช่น การตอบแบบสอบถาม แบบสำรวจ หรือแบบทดสอบมาตรฐานที่สร้างขึ้น และมีการหาคุณภาพของแบบทดสอบเหล่านี้ทั้งในด้านความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น

2. การใช้เทคนิคฉายภาพ (projection techniques) เป็นการวัดการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้าที่กำหนดไว้ เป็นการฉายภาพบุคคลนั้นผ่านการตอบสนองของเขา เช่น แบบทดสอบของรอร์สชาด (rorschach) แบบทดสอบทีเอที (TAT : thematic apperception test) การวัดโดยวิธีนี้ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในการแปรผล

3. การใช้การสังเกต (observation) เราสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อบุคคลตกอยู่ในภาวะเครียด เช่น พูดจาเกรี้ยวกราด เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ หรือจากท่าทาง เช่น ถอนหายใจ ท่านั่ง

4. การวัดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ (neurophysiological change) เป็นการวัดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เช่น การใช้เครื่องมืออีเอ็มจี (EMG : electromyograph) ใช้สำหรับการวัดความตึงตัวของกล้ามเนื้อเทอร์โมมิเตอร์ (thermometer) ใช้วัดอุณหภูมิของผิวหนังส่วนปลายที่บริเวณต่าง ๆ เช่น นิ้วมือ เป็นต้น

กระบวนการเผชิญความเครียด (coping behavior process)

การเผชิญความเครียดตามแนวคิดของ ลาซารัส (lazarus's coping model) เป็นกระบวนซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการคิด (cognitive process) หรือการประเมินด้วยสติปัญญา (cognitive appraisal) เกิดขึ้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระหว่างบุคคลกับสิ่งกระตุ้น ซึ่งก็คือเหตุการณ์ที่มากระทบบุคคลนั้น ทำให้บุคคลประเมินเหตุการณ์ที่มากระทบ ซึ่งมีลำดับขั้นดังนี้ (lazarus & folkman, 1984, pp. 21-54)

1. การประเมินขั้นปฐมภูมิ (primary appraisal) เมื่อบุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ บุคคลจะประเมินในขั้นแรกว่าเหตุการณ์นั้นมีผลทางบวก ทางลบ หรือไม่มีผลต่อตนเอง การ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ประเมินดังกล่าวเป็นการประเมินขั้นแรก ถ้าเหตุการณ์นั้นถูกประเมินว่าเป็นผลดีต่อตนเอง (being positive) หรือไม่มีผลต่อตนเอง (irrelevant) แล้ว ผลสืบเนื่องจากการประเมินดังกล่าวจะแสดงออกในทางที่ดีหรือในเชิงบวก ในทางตรงกันข้ามการประเมินเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในเชิงลบต่อตนเองหรือการประเมินที่ก่อให้เกิดความเครียด (stressfull appraisal) ผลการประเมินดังกล่าวสามารถก่อให้เกิดผลสืบเนื่องทางด้านสุขภาพและความเจ็บป่วย ซึ่งลักษณะนี้สามารถประเมินได้ 3 ทาง คือ

1.1 การไม่มีผลได้ผลเสีย (irrelevant) คือ การที่บุคคลรู้สึกเฉย ๆ กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากไม่ก่อให้เกิดผลดีหรือส่งผลเสียอะไร

1.2 เกิดผลทางที่ดีหรือได้ประโยชน์ (beign positive) คือ ผลของเหตุการณ์ส่งเสริมให้เกิดความสุข หรือบุคคลได้รับผลประโยชน์จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

1.3 เกิดความเครียด (stress) ซึ่งภาวะดังกล่าวทำให้บุคคลเกิดภาวะไม่สมดุลทางจิตใจ คือ เกิดความเครียดขึ้น ซึ่งสามารถประเมินได้ 3 ลักษณะ คือ

1.3.1 การเกิดอันตรายหรือสูญเสีย (harm or loss) คือ การที่บุคคลสูญเสียพลังความสามารถ อันอาจเกิดจากความเจ็บป่วยหรือเกิดจากอุบัติเหตุ รวมไปถึงการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก หรือการที่บุคคลอันเป็นที่รักเจ็บป่วย

1.3.2 การถูกคุกคาม (threat) เป็นการคาดการณ์ว่าจะเกิดอันตรายหรือการสูญเสียขึ้น หรือถ้าเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้นจะทำให้เกิดความยุ่งยากลำบากตามมา

1.3.3 การท้าทาย (challenge) เป็นการคาดการณ์ว่าจะสามารถควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งอาจแสดงออกโดยการกระตือรือร้น การตื่นเต้นยินดี เป็นต้น

2. การประเมินขั้นทุติยภูมิ (second appraisal) เป็นการประเมินที่แตกต่างจากแบบแรก เพราะต้องอาศัยความเฉลียวฉลาดในการพิจารณาอย่างถี่ถ้วน มีความซับซ้อนมากกว่า เพื่อหาแนวทางแก้ไขจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม กล่าวคือ เป็นพฤติกรรมการเผชิญความเครียด (coping behavior)

3. การประเมินซ้ำ เป็นการเปลี่ยนแปลงการประเมินที่เคยกระทำมาก่อนตามข้อมูลที่ได้รับใหม่จากสิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจจะสนับสนุนหรือขัดแย้งกับข้อมูลเดิมที่มีอยู่ การประเมินซ้ำเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีลักษณะเป็นพลวัตร (dynamic) เช่นกัน อาจปรับเปลี่ยนได้หรือเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันได้ โดยอาจเกิดจากการทำงานของกลไกป้องกันตน (defense appraisal)

ดังที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การเผชิญความเครียดเป็นกระบวนการซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการคิด (cognitive appraisal) เกิดขึ้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม คือ บุคคลจะคาดการณ์อันตรายที่ได้รับโดยมีปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านอารมณ์ ร่างกาย และพฤติกรรม ซึ่งจะนำไปสู่การปรับตัวออกมาในรูปสู้หรือหนี พฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อรักษาดุลยภาพของตนเอง เรียกว่า "พฤติกรรมเผชิญความเครียด" ซึ่งมีวิธีการและรูปแบบที่แตกต่างกัน หากบุคคลเลือกวิธีการเผชิญความเครียดที่เหมาะสม จะนำไปสู่การปรับตัวเข้าสู่สภาวะสมดุลได้ตามปกติ แต่ในทางตรงข้ามหากบุคคลใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดที่ไม่เหมาะสม จะทำให้บุคคลไม่สามารถจัดการกับความเครียดให้ทุเลาเบาบางหรือหมดไปได้ ซึ่งจะเป็นผลให้บุคคลเข้าสู่ภาวะวิกฤติ

งานวิจัยที่เกี่ยวกับความเครียด

เจียงคำ อินทรวิชัย (2533, หน้า 71) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดของมารดาเด็กป่วยด้วยโรคเรื้อรัง กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยมารดาเด็กที่ป่วยด้วยโรคเรื้อรังที่พาบุตรมาติดตามการรักษาที่คลีนิคเฉพาะโรค ได้แก่ โรคเบาหวาน โรคหัวใจ โรคกลุ่มอาการเนฟโฟรติคและธาลัสซีเมีย ที่โรงพยาบาลเด็ก และโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 200 ราย วัดพฤติกรรมการเผชิญความเครียดโดยใช้แบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า กลุ่มตัวทำนายที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมเผชิญความเครียดของมารดาเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมและระดับการศึกษา ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถอธิบายความผันแปรของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของมารดาเด็กป่วยด้วยโรคเรื้อรัง ร้อยละ 2.27

วิมลวัลย์ วโรฬาร (2535, หน้า 73-74) ศึกษาการรับรู้ถึงความรู้สึกไม่แน่นอนในความเจ็บป่วย ความเครียดและความผาสุกโดยทั่วไปของบิดา-มารดาที่บุตรเข้ารับการรักษาในหน่วยบำบัดพิเศษ แผนกกุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี พบว่า ความรู้สึกไม่แน่นอนในความเจ็บป่วยของบุตรมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความผาสุกโดยทั่วไป ($r = -.55$, $p < .001$) ในขณะที่วิธีการเผชิญความเครียดด้านลดอารมณ์ตึงเครียดมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความผาสุกโดยทั่วไป ($r = -.46$, $p < .001$)

จะเห็นได้ว่า จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น เป็นการยืนยันได้ว่า มารดาที่คลอดก่อนกำหนด ต้องมีความเครียดและความความเครียดนี้ ส่งผลต่อการดูแลบุตรอย่างแน่นอนทั้งในปัจจุบันและอนาคต

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทารกคลอดก่อนกำหนด

ความหมาย คาลไทรเดอร์ และโคลห์ (Kaltreider & Kohl, 1980, p. 17) กล่าวว่า ทารกคลอดก่อนกำหนด หมายถึง ทารกที่มีอายุครรภ์มากกว่า 20 สัปดาห์ แต่น้อยกว่า 37 สัปดาห์ และน้ำหนักแรกเกิดของทารกมากกว่า 500 กรัม แต่น้อยกว่า 2,500 กรัม

พิลลิเทอรี (Pilliteri, 1982, p. 197) แบ่งทารกคลอดก่อนกำหนดเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ทารกที่คลอดเมื่ออายุครรภ์น้อยกว่า 30 สัปดาห์ น้ำหนักตัวแรกเกิดอยู่ในช่วง 500-1,500 กรัม มักมีการเจริญเติบโตไม่เต็มที่สูงสุด (extremly immature)
2. ทารกที่คลอดเมื่ออายุครรภ์ระหว่าง 31-36 สัปดาห์ น้ำหนักตัวแรกเกิดอยู่ในช่วง 1,500-2,000 กรัม จะมีการเจริญเติบโตยังไม่เต็มที่ปานกลาง (moderate immature)
3. ทารกที่คลอดเมื่ออายุครรภ์ระหว่าง 37-38 สัปดาห์ มีน้ำหนักตัวแรกเกิดใกล้เคียง 2,500 กรัม จะมีการเจริญเติบโตยังไม่เต็มที่เล็กน้อย (mild mature)

ประพุทธ ศิริปุณย์ (2536, หน้า 66) กล่าวว่า ทารกคลอดก่อนกำหนด หมายถึง ทารกที่เกิดเมื่ออายุครรภ์น้อยกว่า 37 สัปดาห์เต็ม (259 วัน)

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ทารกคลอดก่อนกำหนด หมายถึง ทารกที่คลอดก่อนอายุครรภ์ 37 สัปดาห์ และน้ำหนักแรกเกิดของทารกมากกว่า 500 กรัม แต่น้อยกว่า 2,500 กรัม

ลักษณะของทารกคลอดก่อนกำหนด ประพุทธ ศิริปุณย์ (2536, หน้า 66) กล่าวถึงลักษณะของทารกคลอดก่อนกำหนด ดังนี้

1. ศีรษะค่อนข้างใหญ่เมื่อเทียบกับลำตัว
2. ผิวหนังบางสีแดง มองเห็นหลอดเลือดได้ง่าย
3. มีขนอ่อน (lanuge) ตามตัวโดยเฉพาะที่ไหล่และหน้า
4. มีไขมันเคลือบตัว (vernix caseosa) น้อย
5. แขนขาเหยียดตรงมักไม่ค่อยงอ
6. กล้ามเนื้อมีกำลังน้อยเวลาขยับแขนขามีอาการคล้ายกระตุก และร้องเสียงเบากว่าทารกปกติ
7. ทรวงอกค่อนข้างนิ่ม เวลาหายใจจึงมักถูกดึงให้บุ๋มตามแนวกระบังลมได้ง่าย
8. การหายใจไม่สม่ำเสมอ
9. การดูดการกลืนยังไม่แข็งแรงอาจสำลักง่าย
10. การควบคุมอุณหภูมิร่างกายยังไม่ดี

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

11. การขับถ่ายสารต่าง ๆ ของไตมีขีดจำกัด

12. มีเหล็กสะสมไว้น้อยมีโอกาสซีดได้ง่ายเมื่อเริ่มโต

13. อาจมีน้ำหนักตัวลดลงได้มากกว่าทารกครบกำหนดขึ้นอยู่กับวิธีการให้อาหารบางรายอาจลดถึงร้อยละ 20 ของน้ำหนักตัว

ปัญหาที่พบบ่อยในทารกคลอดก่อนกำหนด (Lubchenco, 1976, *pp.* 129-141)

1. ปัญหาด้านการหายใจ เนื่องจากทารกคลอดก่อนกำหนดกล้ามเนื้อที่ช่วยในการหายใจและซี่โครงยังอ่อน ปอดยังเจริญเติบโตไม่เต็มที่ รวมทั้งศูนย์ควบคุมการหายใจยังเจริญเติบโตไม่สมบูรณ์ ทำให้มีภาวะหยุดหายใจในทารกคลอดก่อนกำหนดได้ (apnea of prematurity) หรือในทารกคลอดก่อนกำหนดอาจมีอาการหายใจลำบาก (RDS) ได้จากการขาดสารเคลือบถุงลมปอด (surfactant) ซึ่งอาการหายใจลำบากอาจเกิดขึ้นทันทีหลังคลอด หรือหายใจเร็วขึ้นเกิน 60 ครั้งต่อนาที ในระยะเวลา 6-8 ชั่วโมง (ประพุทธ ศิริปุณย์ และอนันต์ เตชะเวช, 2534, หน้า 323)

2. ปัญหาด้านระบบประสาท ระบบประสาทของทารกคลอดก่อนกำหนดยังเจริญเติบโตไม่เต็มที่ โดยเฉพาะศูนย์ควบคุมการทำงานและศูนย์ควบคุมอุณหภูมิของร่างกายทำให้ทารกคลอดก่อนกำหนดไม่สามารถควบคุมอุณหภูมิของร่างกายได้ ประกอบกับไขมันใต้ผิวหนังมีน้อย มีพื้นที่ผิวในการสูญเสียความร้อนมากเมื่อเทียบกับน้ำหนักตัว ทำให้อุณหภูมิของร่างกายค่อนข้างต่ำ ทารกที่มีอุณหภูมิร่างกายต่ำจะมีอันตรายได้สูงกว่าทารกที่มีอุณหภูมิร่างกายปกติหลายเท่า ทั้งนี้เนื่องจากผลเสียของภาวะตัวเย็น (hypothermia) จะทำให้มีปัญหาต่าง ๆ เช่น การควบคุมกลูโคสและกรดไขมันเสียไปเกิดภาวะน้ำตาลในเลือดต่ำได้ง่าย

3. ปัญหาด้านระบบการย่อยและการดูดกลืนอาหาร ในทารกคลอดก่อนกำหนดกระเพาะอาหารมีความจุน้อย น้ำย่อยอาหารมีน้อย ความสามารถในการดูดซึมไขมันต่ำ ทำให้ทารกมีอาการท้องอืดและอาเจียนได้ง่าย ประกอบกับทารกคลอดก่อนกำหนดความสามารถในการดูดการกลืนไม่ค่อยดีทำให้ทารกมีโอกาสสำลักง่าย ดังนั้น การพิจารณาให้อาหารทารกคลอดก่อนกำหนดจึงต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับทารกแต่ละคนทั้งวิธีการ ปริมาณ และคุณภาพอาหาร นอกจากนี้การที่ตับยังเจริญเติบโตไม่เต็มที่ ยังเป็นเหตุให้ทารกคลอดก่อนกำหนดเกิดภาวะตัวเหลือง (jaundice) ได้ด้วย

4. ปัญหาระบบไหลเวียนโลหิต เส้นเลือดของทารกคลอดก่อนกำหนดยังเจริญไม่เต็มที่ ขาดความยืดหยุ่นทำให้เปราะง่าย ทารกอาจมีอันตรายจากการเสียเลือดได้ง่าย ระบบการต่อต้านการติดเชื้อยังเจริญไม่เต็มที่ ผิวหนังบาง ทำให้ทารกคลอดก่อนกำหนดมีความ

ต้านทานโรคน้อยและมีโอกาสติดเชื้อได้ง่ายกว่า

นอกจากนี้ เชลดอน (Sheldon, 1986, p. 144) กล่าวว่า อัตราเสี่ยงของทารกคลอดก่อนกำหนดจะมีความสัมพันธ์กับอายุครรภ์ อัตราเสี่ยงจะสูงขึ้นในทารกที่น้ำหนักตัวและอายุครรภ์ต่ำ จากการที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า การทำงานของร่างกายทารกคลอดก่อนกำหนดยังเจริญไม่เต็มที่ จึงทำให้เกิดปัญหาและภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ ได้มากมาย

กลไกและสาเหตุของการคลอดก่อนกำหนด ฮัสซาร์ และนาฟาโตลิน (Huszar & Nafatolin, 1984, p. 571) กล่าวว่า กลไกการคลอดก่อนกำหนดน่าจะเกี่ยวข้องกับส่วนประกอบต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. การเปลี่ยนแปลงของคอมดลูกที่บางมากขึ้น และปากมดลูกเปิดมากขึ้น
2. การเปลี่ยนแปลงของถุงน้ำที่โป่งพองย้อยออกมานอกปากมดลูก และแตกหรือรั่วก่อนเวลาอันควร
3. การหดรัดตัวของกล้ามเนื้อมดลูก

สาเหตุของการคลอดก่อนกำหนดแบ่งได้เป็น 2 สาเหตุ ดังนี้ (พิชัย เจริญพานิช, 2531, หน้า 106)

1. สาเหตุเบื้องต้น
   - 1.1 ฐานะและภาวะทางสังคมต่ำ เช่น ด้อยการศึกษา ทุพโภชนาการ และยากจน
   - 1.2 อายุมารดาน้อยกว่า 16 ปี หรือมากกว่า 40 ปี
   - 1.3 งานอาชีพที่ต้องใช้กำลังกายหรือกำลังความคิดมากเกินไป
   - 1.4 สูบบุหรี่มากกว่า 10 มวนต่อวัน
   - 1.5 ประวัติอดีตเกี่ยวกับ
     - 1.5.1 ทำแท้ง โดยเฉพาะเมื่อครรภ์แก่มากกว่า 12 สัปดาห์
     - 1.5.2 คลอดก่อนกำหนด
     - 1.5.3 มดลูกที่พิการแต่กำเนิด เนื้องอก เป็นต้น
2. สาเหตุชักนำที่เกิดขึ้นเนื่องจากการตั้งครรภ์ หรือโรคมีความรุนแรงมากขึ้น เหตุอันเนื่องจากการตั้งครรภ์ เช่น ความดันโลหิตสูงเนื่องจากการตั้งครรภ์ ความดันโลหิตสูงเรื้อรัง ติดสารเสพติด เป็นต้น

นอกจากสาเหตุดังกล่าวข้างต้นยังมีปัจจัยอื่นร่วมด้วย เช่น ปัญหาเนื่องจากทารกเอง โดยเฉพาะความพิการแต่กำเนิด ปัญหาเกี่ยวกับรก เช่น รกที่เกาะผิดที่ หรือรูปร่างผิดปกติ การคลอดก่อนกำหนดเป็นสาเหตุการตายของทารกแรกเกิด (newborn) ที่พบบ่อยที่สุด โดยเฉพาะ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สาเหตุจากภาวะการหายใจลำบากซึ่งทารกจะมีอาการหายใจหอบเหนื่อย หน้าอกบุ๋ม ปีกจมูกบาน เขียวหรือหยุดหายใจได้ เนื่องจากขาดสาร surfactant ในถุงลมปอด ซึ่งในรายที่มีอาการรุนแรง แพทย์ต้องให้การช่วยเหลือ โดยใส่เครื่องช่วยหายใจ

ความเครียดของมารดาที่มีทารกคลอดก่อนกำหนด

บิดเดอร์, คราวน์ และ เกรย์ (Bidder, Crowe & Gray, 1974, pp. 766-769) พบว่า ระยะที่มารดาที่มีทารกคลอดก่อนกำหนดมีความเครียดสูงสุด มี 2 ระยะ คือ

1. ระยะหลังคลอด มารดาที่คลอดก่อนกำหนดมักเกิดภาวะวิกฤติของอารมณ์จากการคลอดที่ไม่ได้เตรียมจิตใจ ประกอบกับลักษณะของทารกที่อ่อนแอ ตัวเล็ก ร้องเสียงเบา การทำงานของอวัยวะต่าง ๆ ยังไม่สมบูรณ์ จึงเกิดภาวะแทรกซ้อนได้ง่าย เช่น ภาวะหายใจลำบาก (respiratory distress syndrome) ภาวะอุณหภูมิร่างกายต่ำ (hypothermia) ภาวะน้ำตาลในเลือดต่ำ (hypogycemia) ภาวะตัวเหลือง (jaundice) ภาวะติดเชื้อ (infection) เป็นต้น ทำให้ทารกต้องถูกแยกจากมารดาและได้รับการดูแลด้วยเครื่องมือพิเศษที่ต่างจากเด็กทั่วไป

จากลักษณะของทารก ภาพ และเสียงของอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่อยู่รอบ ๆ ทารกในหน่วยทารกคลอดก่อนกำหนด ทำให้มารดาเกิดความเครียดเกรงว่าจะสูญเสียทารก (Davies, 1984, pp. 285-286)

2. ระยะใกล้กลับบ้านของทารกคลอดก่อนกำหนด เนื่องจากทารกคลอดก่อนกำหนดต้องอยู่ในความดูแลของแพทย์และพยาบาลในหน่วยทารกคลอดก่อนกำหนดเป็นระยะเวลานาน มารดาจึงไม่มีทักษะในการเลี้ยงดูทารก ประกอบกับสภาพของทารกที่ตัวเล็กและอยู่ในสภาวะที่ยังไม่แข็งแรง ทำให้มารดารู้สึกเครียดว่าตนเองจะไม่สามารถดูแลทารกได้เมื่อนำทารกกลับบ้าน

มัสเซน (Mussen, 766-767, 1969 cited in Bidder, Crowe, & Gray, 1974) พบว่า มารดาที่มีทารกคลอดก่อนกำหนดมักคิดว่าทารกคลอดก่อนกำหนดอ่อนแอ ควรต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษกว่าทารกคลอดครบกำหนด

นอกจากนี้มารดายังมีความวิตกกังวลล่วงหน้าเกี่ยวกับพัฒนาการของทารกในอนาคต (Brow & Jacobson, 1981, p. 656) จากการศึกษาพบว่า ร้อยละ 36 ของทารกคลอดก่อนกำหนดที่มีน้ำหนักน้อยมากจะมีปัญหาด้านความจำ (Ayward et al., 1989, p. 515) และพบว่า ทารกคลอดก่อนกำหนดที่มีน้ำหนักน้อยมากจะมีพัฒนาการทางสมองช้ากว่าทารกคลอดครบกำหนด (Kuperus et al., 1993, p. 658 citing Calame et al., 1986)

เบลคเบอร์น (Blackburn, 1982, p. 1708) กล่าวว่า มารดาที่มีทารกคลอดก่อนกำหนดจะมีความเครียดในเรื่องต่อไปนี้

1. สูญเสียทารกในจินตนาการที่สมบูรณ์แข็งแรง
2. กลัวว่าทารกจะเสียชีวิต
3. กลัวว่าทารกต้องอยู่โรงพยาบาลเป็นระยะเวลานาน เนื่องจากความไม่สมบูรณ์ของร่างกายทารก
4. เครียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลทารก เพราะทารกคลอดก่อนกำหนดต้องใช้อุปกรณ์ที่ต่างจากทารกปกติทั่วไป และต้องอยู่โรงพยาบาลเป็นระยะเวลานาน ดังนั้น จึงต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลสูง
5. เครียดในการดูแลทารกเมื่อต้องนำทารกกลับไปดูแลที่บ้าน

ฉลองรัฐ อินทรีย์ (2522, หน้า 5-6) แบ่งภาวะด้านจิตใจของมารดาที่มีทารกคลอดก่อนกำหนดเป็น 4 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 ระยะ 2-3 วันแรกหลังคลอด ระยะนี้มารดาต้องเตรียมจิตใจตนเองให้ยอมรับสภาพการสูญเสียทารก เพราะทารกไม่แข็งแรง

ระยะที่ 2 มารดาเกิดความรู้สึกล้มเหลวที่ให้กำเนิดทารกคลอดก่อนกำหนดที่มีลักษณะไม่สมบูรณ์เหมือนทารกปกติ

ระยะที่ 3 เมื่อพบว่าทารกยังมีชีวิตอยู่ มารดาเริ่มสร้างความหวังว่าทารกจะรอดชีวิต และเริ่มเตรียมตัวสร้างสัมพันธภาพกับทารก เริ่มศึกษาหาความรู้ในการดูแลทารก

ระยะที่ 4 ระยะนี้มารดาที่มีทารกคลอดก่อนกำหนด ต้องการทราบความแตกต่างของทารกคลอดก่อนกำหนดและความต้องการดูแลพิเศษ การเจริญเติบโต ความต้องการของทารก และลักษณะพิเศษเฉพาะของทารก

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นพบว่า มารดาที่มีทารกคลอดก่อนกำหนดจะมีความเครียดเกี่ยวกับทารกคลอดก่อนกำหนดที่มีร่างกายอ่อนแอ การทำงานของอวัยวะต่าง ๆ ยังไม่สมบูรณ์ จึงเกิดภาวะแทรกซ้อนได้ง่าย วิตกกังวลว่าทารกจะเสียชีวิต วิตกกังวลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาทารก และวิตกกังวลในการดูแลทารกเมื่อต้องการนำทารกกลับบ้าน

งานวิจัยที่เกี่ยวกับความเครียดของมารดาที่มีต่อทารกคลอดก่อนกำหนด

ชอย (Choi, 1973, หน้า 1 อ้างถึงใน ศิริรัช ศิริตันติวิวัฒน์, 2534) ศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของมารดาที่มีทารกคลอดก่อนกำหนด และมารดาที่มีทารกคลอดครบกำหนด ผลการศึกษาพบว่า มารดาที่มีทารกคลอดก่อนกำหนดจะมีความเครียดสูงกว่ามารดาที่มีทารกคลอด

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ครบกำหนด และความเครียดนั้นยังคงเกิดขึ้นได้กับมารดาที่มีทารกคลอดก่อนกำหนด แม้ว่ามารดากลุ่มนั้นจะเคยคลอดทารกครบกำหนดมาก่อน

บิดเดอร์ คราว และเกรจ์ (Bidder, Crowe & Gray, 1974, pp. 766-770) ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของมารดาที่มีต่อทารกคลอดก่อนกำหนด โดยทำการศึกษามารดาที่มีบุตรอย่างน้อย 2 คน ในจำนวนบุตรทั้งหมด 1 คน เป็นทารกคลอดก่อนอายุครรภ์ 37 สัปดาห์พบว่า มารดาที่มีทารกคลอดก่อนกำหนดจะมีความเครียดหลังคลอดสูงกว่าการมีทารกครบกำหนด และเมื่อต้องนำทารกกลับไปเลี้ยงดูที่บ้านพบว่า มารดาที่มีทารกคลอดก่อนกำหนดจะมีความเครียดในการเลี้ยงดูทารกสูงกว่าการเลี้ยงดูทารกคลอดครบกำหนด โดยความเครียดนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับเพศและลำดับที่ของทารก

บูทเทน และคณะ (Brooten et al., 1988, pp. 213-216) ได้ศึกษาความเครียดในการเลี้ยงดูทารกของมารดาที่มีทารกคลอดก่อนกำหนด โดยเปรียบเทียบความเครียดในการเลี้ยงดูทารกก่อนแพทย์อนุญาตให้มารดานำทารกกลับบ้าน และเมื่อมารดานำทารกกลับบ้านแล้ว 9 เดือน พบว่า มารดาที่มีทารกคลอดก่อนกำหนดมีความเครียดเมื่อแพทย์อนุญาตให้มารดานำทารกกลับบ้านสูงกว่าเมื่อมารดานำทารกกลับบ้านแล้ว 9 เดือน โดยความเครียดนี้ไม่เกี่ยวข้องกับสถานภาพสมรส การศึกษาของมารดา สภาวะทางสังคม และอายุของมารดา

เจนนาโร (Gennaro, 1988, pp. 82-85) ได้ศึกษาความเครียดของมารดาที่คลอดทารกก่อนกำหนด และคลอดทารกครบกำหนดเมื่อ 1 สัปดาห์หลังคลอด และ 6 เดือน ศึกษาโดยจับคู่มารดาที่คลอดก่อนกำหนด 41 คน กับมารดาที่คลอดครบกำหนด 41 คน โดยมารดาที่จับคู่กันจะมีจำนวนการตั้งครรภ์ ชนิดของการคลอด และอายุใกล้เคียงกัน ผลการศึกษาพบว่ามารดาที่มีทารกคลอดก่อนกำหนดจะมีความเครียดมากกว่ามารดาที่คลอดทารกครบกำหนดใน 1 สัปดาห์หลังคลอด และพบว่า ความเครียดจะขึ้นอยู่กับภาวะการเจ็บป่วยของทารกซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของฮาเปอร์ และคณะ (Harper et al., 1976, pp. 441-445) ศึกษาถึงความเครียดของมารดาที่มีทารกคลอดก่อนกำหนดพบว่า ความเครียดของมารดาจะมีความสัมพันธ์กับอาการป่วยของทารก

เจนนาโร, ยอร์ค และบรูทเทน (Gennaro, York, & Brooten, 1990, pp. 97-109) ได้ศึกษาความเครียดของมารดาที่มีทารกน้ำหนักน้อยมาก (น้ำหนักทารกน้อยกว่า 1,500 กรัม) และมารดาที่มีทารกน้ำหนักน้อย (น้ำหนักอยู่ระหว่าง 1,501-2,500 กรัม) ตั้งแต่แรกเกิดถึง 5 เดือน โดยทำการศึกษามารดาที่มีทารกน้ำหนักน้อย 35 คน และมารดาที่มีทารกน้ำหนักน้อยมาก 27

170173
158.3
B619v

คน พบว่า มารดาที่มีทารกน้ำหนักน้อยมากจะมีความเครียดถึง 2 เดือน ส่วนมารดาที่มีทารกน้ำหนักน้อยจะมีความเครียด 3-4 เดือน

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นพบว่า มารดาที่มีทารกคลอดก่อนกำหนดจะมีความเครียดสูงกว่ามารดาที่มีทารกคลอดครบกำหนด ความเครียดของมารดาจะสัมพันธ์กับอาการป่วยของทารก นอกจากนี้ยังพบว่า ความเครียดของมารดาที่มีทารกคลอดก่อนกำหนดจะสูงสุดเมื่อหลังคลอดและก่อนที่มารดาต้องนำทารกกลับบ้าน ความเครียดนอกจากจะมีผลต่อมารดาแล้วยังส่งผลต่อพัฒนาการและการเจริญเติบโตของบุตรด้วย ซึ่งเป็นผลลบต่อความผาสุขของมารดา เพราะฉะนั้น ควรมีการช่วยเหลือมารดาให้หายเครียด ซึ่งวิธีคลายเครียดวิธีหนึ่ง คือ การให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง

การให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง (reality therapy)

วิลเลี่ยม กลาสเซอร์ (William Glasser) จิตแพทย์ชาวอเมริกัน เป็นผู้ริเริ่มวิธีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง ตั้งแต่ปี ค.ศ.1950 ซึ่งการให้คำปรึกษาแบบนี้เปรียบเสมือนเป็นการผสมผสานระหว่างการให้คำปรึกษาแบบภวนิยม (exixtential approach) และการให้คำปรึกษาแบบเหตุผลและอารมณ์ (rational-emotional therapy) ซึ่งหลักการให้คำปรึกษานั้นเน้นที่พฤติกรรมปัจจุบันของผู้รับคำปรึกษา เพื่อที่จะพัฒนาพฤติกรรมที่เป็นอยู่ให้เป็นพฤติกรรมใหม่ที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้รับคำปรึกษา โดยมีเป้าหมายที่จะช่วยให้บุคคลได้รู้จักตนเอง กล้าเผชิญกับความเป็นจริง และตอบสนองความต้องการของตนในโลกของความเป็นจริง โดยไม่รุกรานหรือทำร้ายตนเองและผู้อื่น เน้นให้บุคคลมีความรับผิดชอบในพฤติกรรมของตน

กลาสเซอร์ และซูนิน (Glasser & Suinn, 1979 pp. 237-315) เชื่อว่ามนุษย์แต่ละคนมีพลังแห่งการพัฒนาและงอกงาม โดยพื้นฐานบุคคลต้องการที่จะมีเอกลักษณ์แห่งความสำเร็จ ต้องการแสดงพฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบและมีความสัมพันธ์ที่มีความหมายกับบุคคลอื่น กลาสเซอร์ได้อธิบายว่า แรงจูงใจที่ทำให้บุคคลกระทำสิ่งต่าง ๆ เป็น
สิ่งที่ถูกผลักดันมาจากภายในของบุคคลนั่นเอง ซึ่งประสบการณ์ถูกผลักดันด้วยความต้องการพื้นฐาน 5 ประการ ได้แก่ ความต้องการอยู่รอดตามธรรมชาติ ความต้องการความรักและความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความต้องการอำนาจ ความต้องการเป็นอิสระ และความต้องการความสนุกสนาน การที่บุคคลจะตอบสนองความต้องการเหล่านี้ได้ก็โดยเข้าไปเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม ถึงแม้ว่ามนุษย์จะมีความต้องการพื้นฐานเหมือน ๆ กัน แต่มนุษย์ก็มีโลกส่วนตัวของเขาเอง

ที่มีการพัฒนารูปแบบของการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของความต้องการของอีกบุคคลหนึ่งก็ได้ ความแตกต่างในการตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ซึ่งประเมินได้จากความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องที่แต่ละคนมีต่อคนอื่น เป็นสิ่งที่บุคคลแต่ละคนพัฒนาความเป็นตัวของตัวเอง และกำหนดเอกลักษณ์ของตนเอง (need for an identity) ซึ่งกลาสเซอร์ ได้อธิบายถึงเอกลักษณ์ของบุคคลโดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. เอกลักษณ์แห่งความสำเร็จ (success identity) เป็นลักษณะกำหนดหรือมองเห็นตนเองว่ามีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อบุคคลอื่น มีพลังในการจัดการตนเองและสิ่งแวดล้อม มีความรับผิดชอบและมีความเชื่อมั่นในการดำเนินชีวิตของตนเอง และมีสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2. เอกลักษณ์แห่งความล้มเหลว (failure identity) บุคคลพวกนี้มักจะประเมินตัวเองไปในทางลบ จากการที่ไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับบุคคลอื่น รู้สึกว่าตนเองไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ต้องการ ไม่มีคุณค่า ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ ไม่มีความสามารถที่จะรับผิดชอบตนเองหรือทำตามข้อกำหนดใด ๆ ไม่มีความหวังในการดำเนินชีวิตที่ดีกว่า ปล่อยให้บุคคลอื่นมามีอิทธิพลมาควบคุมชีวิต

นอกจากนี้ วัชรี ทรัพย์มี (2533, หน้า 230-233) ได้อธิบายการพิจารณามนุษย์และหลักการของการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงไว้ดังนี้คือ

1. พิจารณามนุษย์ในแง่ดีว่า มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหาและใช้วิจารณญาณเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ไม่เห็นด้วยกับแนวความคิดของนักการศึกษาบางคนที่เปรียบผู้เรียนเหมือนแจกันที่ว่างเปล่า ซึ่งครูจะนำข้อเท็จจริงและแนวความคิดต่าง ๆ ไปใส่ให้ กลาสเซอร์เชื่อว่า ครูเปรียบเสมือนผู้จัดสภาพแวดล้อม หรือกระตุ้นให้ผู้เรียนได้ใช้ศักยภาพต่าง ๆ อย่างเต็มที่ มนุษย์แต่ละคนมีความสามารถที่จะตัดสินใจด้วยตนเองมากกว่าการขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมหรือสภาพการณ์ต่าง ๆ มนุษย์มีแรงจูงใจที่จะประสบความสำเร็จ มีความรับผิดชอบต่อพฤติกรรมตนเองและมีสัมพันธภาพอันดีงามต่อผู้อื่น

2. การที่มนุษย์รู้สึกตนว่า มีความสามารถที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ได้ หรือมีความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จ จะสร้างกำลังใจให้บุคคลกล้าสู้ปัญหา การที่จะทำตนให้มีค่าอยู่กับการกระทำของบุคคลนั้นเองว่า ทำสิ่งต่าง ๆ ได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด

3. การได้รับความรักและมีโอกาสให้ความรักกับผู้อื่น เป็นความต้องการของมนุษย์ บุคคลที่รักผู้อื่น และได้รับความรักจากผู้อื่นจะรู้สึกว่าตนมีค่า กลาสเซอร์ พิจารณาการได้รับความรักจากการกระทำของบุคคลมากกว่าความรู้สึกของบุคคล สำหรับชีวิตในโรงเรียนหรือ

วัยเรียน "ความรักคือ ความรับผิดชอบต่อสังคม ในอันที่เด็กยินดีช่วยเหลือผู้อื่นที่มีปัญหาด้านสังคมหรือการเรียน" ความว้าเหว่ เป็นผลมาจากการประสบความล้มเหลวในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น การขจัดความว้าเหว่ทำได้โดยการที่บุคคลนั้นมีทักษะในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นด้วยความจริงใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองและลดความคับข้องใจ

4. ปัญหาในการปรับตัวหลายประการ เกิดจากการไร้ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ อาการของการปรับตัวไม่ได้หายไปเมื่อบุคคลสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ บุคคลที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ มีแนวโน้มที่จะบิดเบือนสภาพความเป็นจริง เขาจะตำหนิผู้อื่นและลืมไปว่าเขามีความรับผิดชอบที่จะแก้ไขปัญหาโดยพิจารณาความเป็นจริง

5. แม้ว่าอารมณ์จะเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่พ้น แต่เหตุผลที่จะทำให้พฤติกรรมของบุคคลมีประสิทธิภาพและทำให้บุคคลประสบความสำเร็จ การปล่อยให้อารมณ์มาครอบงำจะนำไปสู่ความล้มเหลว อารมณ์ส่งผลถึงพฤติกรรม ดังนั้น การปรับปรุงพฤติกรรมจำเป็นต้องหลีกเลี่ยงอารมณ์ที่ไม่เหมาะสม

หลักการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง คอร์รีย์ (Corey, 1985 a, pp. 379-383) ได้กล่าวถึง หลักการในการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง ดังนี้คือ

1. สำรวจความต้องการและการรับรู้ของผู้รับคำปรึกษา (exploring needs and perception) ผู้ให้คำปรึกษาจะใช้ทักษะในการตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาได้ตระหนักถึงความต้องการของตนเอง ตลอดจนวิธีการในการตอบสนองความต้องการส่วนหนึ่งของการให้คำปรึกษา จะประกอบด้วยการสำรวจสภาพต่าง ๆ ของผู้รับคำปรึกษา รวมทั้งการกำหนดพฤติกรรมของตนเอง เพื่อให้ความต้องการของเขาใกล้เคียงกับความเป็นจริงทักษะของการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง คือ การไม่วิพากษ์วิจารณ์ แต่จะยอมรับผู้รับคำปรึกษาเพื่อให้เขาได้เปิดเผยโลกส่วนตัวของเขา ทำให้ผู้รับคำปรึกษามีโอกาสได้สำรวจชีวิตของเขาในทุก ๆ ด้าน รวมทั้งสิ่งที่เขาต้องการจากครอบครัว เพื่อน และงาน

2. เพ่งความสนใจที่พฤติกรรมปัจจุบัน (focus on current behavior) การให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงจะเน้นที่พฤติกรรมปัจจุบัน และจะสนใจเรื่องราวในอดีตก็เพียงแค่เฉพาะในแง่มุมที่ส่งผลกระทบมาถึงพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาในปัจจุบันเท่านั้น การเพ่งความสนใจที่พฤติกรรมปัจจุบันนี้ทำได้โดยการใช้คำถามสำหรับผู้ให้คำปรึกษาตามทฤษฎีนี้คือ "คุณกำลังทำอะไร" แม้ว่าปัญหาหลายปัญหาอาจมีรากฐานมาจากอดีตก็ตาม แต่ผู้รับคำปรึกษา

ก็จำเป็นที่จะต้องเรียนรู้วิธีการจัดการกับปัญหาเหล่านั้นในปัจจุบันด้วยทางเลือกที่ดีกว่า เพื่อที่จะนำเขาไปสู่ความต้องการได้สำเร็จ และความเหลวในอดีตจะเป็นเช่นไรนั้นไม่ใช่สิ่งสำคัญ เพราะไม่ว่าผู้ให้คำปรึกษาหรือผู้รับคำปรึกษาก็ไม่สามารถจะจัดการอะไรกับสิ่งเหล่านั้นได้ สิ่งที่สามารถทำได้ในปัจจุบันก็คือ การช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสร้างทางเลือกใหม่ที่น่าพอใจกว่า การนำอดีตมาอภิปรายนั้น สามารถทำได้ในจุดประสงค์เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้วางแผนสำหรับอนาคตที่ดีขึ้น ภาระของผู้ให้คำปรึกษาก็คือ การมุ่งหน้าที่จะให้ผู้รับคำปรึกษาจัดการกับสถานการณ์ในปัจจุบันของตนเอง

3. ให้ผู้รับคำปรึกษาประเมินพฤติกรรม (getting clients to evaluate their behavior) ประเด็นสำคัญของการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงก็คือ การใช้คำถามเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้ประเมินค่าพฤติกรรมของตนเองว่า พฤติกรรมในปัจจุบันของคุณทำให้คุณสมหวังในสิ่งที่คุณต้องการหรือไม่ และพฤติกรรมนี้จะนำคุณไปสู่ทิศทางที่คุณต้องการหรือไม่ การให้ผู้รับคำปรึกษาประเมินผลอันเกิดจากพฤติกรรมของเขาแต่ละพฤติกรรมเป็นงานหลักในการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง กระบวนการประเมินการกระทำ ความคิด ความรู้สึก และผลของการกระทำแต่ละพฤติกรรมจะต้องอยู่ภายในขอบข่ายความรับผิดชอบของผู้รับคำปรึกษา และหากผู้รับคำปรึกษาบางคนยืนยันว่าเขาไม่มีปัญหาและพฤติกรรมของเขาก็ไม่ได้ทำให้เขาประสบปัญหา ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องระลึกไว้ว่าเขาประพฤติตนไปตามการรับรู้ของเขา การให้คำปรึกษาจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ นอกเสียจากผู้ให้คำปรึกษาจะสามารถยอมรับว่าสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษารับรู้นั้นแตกต่างกันโดยสิ้นเชิงจากสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาและผู้ใกล้ชิดผู้รับคำปรึกษารับรู้ ในกรณีเช่นนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องอาศัยทักษะในการตั้งคำถาม ความอดทนเป็นสิ่งสำคัญในกรณีที่พบผู้รับคำปรึกษาที่มีความยุ่งยาก ต้องอาศัยเวลาในการทำให้เขาตระหนักในพฤติกรรมของตนเองว่าไม่สามารถทำให้เขาได้รับสิ่งที่เขาต้องการได้ และไม่สามารถนำเขาไปสู่ทิศทางที่เขาต้องการได้

4. การวางแผนและข้อมูลผูกมัด (planning and commitment) เมื่อผู้รับคำปรึกษาตัดสินใจได้แล้วว่าอะไรคือสิ่งที่เขาต้องการจะเปลี่ยนแปลง เขาจะต้องเตรียมพร้อมที่จะสำรวจพฤติกรรมทางบวกอื่น ๆ และกำหนดแผนการปฏิบัติภายหลังจากแผนได้ถูกกำหนดลงภายใต้ความร่วมมือระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา แล้วจะต้องทำข้อผูกพันเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้ปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้

หลักการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง

1. หลักการในการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงเน้นที่พฤติกรรมในระดับจิตสำนึก เป็นพฤติกรรมที่ได้มีการวางแผนโครงการ ไม่ได้ปล่อยให้ชีวิตล่องลอย ไม่เน้นอดีต แต่เน้นปัจจุบันและอนาคต

2. องค์ประกอบที่ทำให้คนปรับตัวได้ก็คือ ความรับผิดชอบ ความเป็นจริง และการประเมินพฤติกรรม ดังนี้

2.1 ความรับผิดชอบ (responsibility) กลาสเซอร์ ได้ให้คำจำกัดความว่า ความรับผิดชอบ คือ การที่บุคคลสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ โดยไม่กระทบกระเทือนหรือรุกรานสิทธิของผู้อื่น บุคคลต้องมีความรับผิดชอบในการตอบสนองความต้องการของตนโดยไม่มีข้อแก้ตัวถึงอุปสรรคในอดีต ปัจจุบัน หรืออุปสรรคที่เกิดจากบุคคลอื่นเป็นผู้กระทำ หากบุคคลไม่สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ ความรับผิดชอบ มีความรักและพฤติกรรมถูกต้องตามค่านิยม และกฎเกณฑ์ของสังคม

2.2 ความเป็นจริง (reality) บุคคลจะสามารถแก้ปัญหาของตนเองได้ ถ้าบุคคลกล้าเผชิญสภาพความเป็นจริง พิจารณาสิ่งต่าง ๆ ตามที่เป็นจริง และตระหนักถึงความจริงที่ว่าเขามีหน้าที่ต้องหาทางตอบสนองความต้องการของเขาโดยไม่กระทบกระเทือนสิทธิของผู้อื่นแม้ว่าหนทางที่จะสนองความต้องการนั้นจะมีอุปสรรคก็ตาม และเข้าใจว่าการคิดถึงอดีตไม่ใช่หนทางการแก้ปัญหา แต่เป็นข้ออ้างที่บุคคลจะไม่ยอมเผชิญกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบันของชีวิต

2.3 การประเมินพฤติกรรมถูกหรือผิด (right or wrong) บุคคลจะต้องรู้จักพิจารณาสิ่งใดถูกหรือสิ่งใดผิด การประเมินพฤติกรรมว่าถูกหรือไม่ จะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่แนวทางที่ถูกต้อง กลาสเซอร์ (Glasser, 1985) ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลประพฤติตนในทางที่ทำให้เขาสามารถให้และรับความรักและรู้สึกมีคุณค่าต่อตนเองและผู้อื่น พฤติกรรมของเขาก็เป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือชอบธรรม

สรุปได้ว่า ในทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง เชื่อว่ามนุษย์มีพลังแห่งการพัฒนาและงอกงาม มนุษย์มีความต้องการมีเอกลักษณ์ของตนเอง ซึ่งเอกลักษณ์ของตนเองมี 2 ประเภท คือ เอกลักษณ์แห่งความสำเร็จและเอกลักษณ์แห่งความล้มเหลว บุคคลที่มีเอกลักษณ์แห่งความล้มเหลวก็จะเป็นผู้ที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ ขาดความรับผิดชอบ เป็นคนมีความวิตกกังวล ดังนั้น ในการช่วยเหลือบุคคลที่มีปัญหา หรือมีเอกลักษณ์แห่งความล้มเหลว ให้เป็นผู้ที่มีเอกลักษณ์แห่งความสำเร็จได้นั้นก็คือ การให้เขาได้ประเมินพฤติกรรมปัจจุบันที่เป็นปัญหาของเขาตามความเป็นจริง หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้วย

ตนเอง เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบและสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้

กระบวนการและเทคนิคการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง กลาสเซอร์ได้พัฒนาเทคนิคและวิธีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง จากประสบการณ์ในการบำบัดจิตวิทยาแบบกลุ่ม ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์อื่น ๆ เช่น การให้คำปรึกษา การเรียนการสอนและนำไปใช้ในชีวิตประจำวันของคนทั่วไป โดยมีหลักการสำคัญ 8 ประการ ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และจะต้องปฏิบัติร่วมกันไปตลอดกระบวนการ

สุดฤทัย มุขยวงศา (2533, หน้า 16-19) ได้อธิบายถึงหลักการ 8 ประการดังนี้

1. การสร้างสัมพันธภาพของการให้คำปรึกษา (personal involvement) ด้วยความสัมพันธ์ที่เป็นส่วนตัว ความอบอุ่น เข้าใจ เอาใจใส่ ยอมรับ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องสร้างความเชื่อถือของเขาให้สมาชิกเห็นโดยการแสดงความผูกพันอย่างจริงใจและห่วงใยต่อเขา มองเขาในทัศนะที่เขาไม่เคยมองตนเองมาก่อนว่าเขาสามารถเปลี่ยนแปลงเป็นบุคคลที่จะประสบความสำเร็จและมีความรับผิดชอบ

2. การเน้นที่พฤติกรรมปัจจุบัน (present adjustment) ผู้ให้คำปรึกษาจะชักชวนให้สมาชิกพิจารณาพฤติกรรมที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดี ช่วยให้เขาเรียนรู้ว่าเขามีความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง สามารถตัดสินใจเลือก และสามารถเปลี่ยนแปลงชีวิตตนเองให้ดีขึ้น การรับรู้ต่อพฤติกรรมที่ตนเองกำลังทำอยู่เป็นวิธีการที่บุคคลจะพัฒนาภาพพจน์ที่ดีของตนเอง ซึ่งพฤติกรรมที่อ่อนแอหรือคนที่ขาดความรับผิดชอบต่อตนเองมักจะเลือกกระทำในเวลาที่พวกเขาเผชิญกับปัญหาซึ่งมีอยู่ 3 ทางด้วยกัน คือ ทางเลือกที่ 1 ยอมแพ้ต่อปัญหาที่เกิดขึ้น ทางเลือกที่ 2 คือ การแสดงพฤติกรรมที่รุนแรง พัฒนาอารมณ์ทางลบ เก็บกด เศร้าซึม กลัว แสดงอาการวิกลจริต และทางเลือกสุดท้าย คือ การใช้ยาเสพติดให้โทษชนิดต่าง ๆ ดังนั้น การเน้นที่พฤติกรรมปัจจุบันจะช่วยสมาชิกในกลุ่มให้พัฒนาทางเลือกใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและมีพฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อตนเองมากขึ้น

3. การประเมินพฤติกรรม (value adjustment) เมื่อผู้รับคำปรึกษาได้พิจารณาถึงพฤติกรรมที่เขากระทำอยู่และผลของพฤติกรรมนั้นแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยเขาในการประเมินว่าพฤติกรรมนั้นกำลังนำเขาไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลว สิ่งสำคัญก็คือ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องไม่เป็นผู้ตัดสินพฤติกรรมหรือแสดงทัศนคติในเชิงวิพากษ์วิจารณ์ในการประเมินพฤติกรรม จะต้องเป็นการวิจารณ์เฉพาะพฤติกรรมเท่านั้น

4. การพัฒนาแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลง (positive plan of action) หลังจากที่ผู้รับคำปรึกษาแต่ละคนได้ประเมินพฤติกรรมของตนเองแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยสมาชิกในการ

พิจารณาทางเลือกอื่น ๆ เพื่อหาพฤติกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ และช่วยเขาในการวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลง โดยกำหนดเป้าหมายระยะสั้นที่สามารถปฏิบัติได้และมีโอกาสสำเร็จ การวางแผนปฏิบัติจะต้องมีลักษณะเฉพาะเจาะจงชัดเจน วัดได้ และต้องยืดหยุ่นสามารถปรับได้ตามความเหมาะสม

5. ข้อผูกพัน (commitment) แผนการที่กำหนดไว้เพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจะดำเนินต่อไปได้ก็ต่อเมื่อผู้รับคำปรึกษาเต็มใจที่ลงมือปฏิบัติ มีการสร้างข้อผูกพันตนเองที่จะกระทำตามแผนการและเขียนเป็นรูปแบบสัญญา ถ้าผู้รับคำปรึกษาหลีกเลี่ยงหรือไม่ยอมผูกพันตนเอง ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องไม่บีบบังคับให้เขาเปลี่ยนใจ แต่จะต้องช่วยเขาค้นหาว่าอะไรเป็นอุปสรรคขัดขวางเขา ผู้รับคำปรึกษาบางคนคิดว่าตนเองไม่สามารถเปลี่ยนแปลง ไม่สามารถทำตามที่ได้ตัดสินใจและยินยอมที่จะเป็นคนล้มเหลว ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องช่วยให้เขาพิจารณาผลของการที่ไม่ยอมเปลี่ยนแปลงและแนะนำเขาให้วางแผนการช่วงสั้น ๆ ที่สามารถปฏิบัติได้ง่าย สิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ แผนการที่ผู้รับคำปรึกษาผูกพันตนเองที่จะทำตาม จะต้องเป็นเหตุเป็นผลและมีความเป็นไปได้ เพราะถ้าไม่สามารถทำตามข้อผูกพันได้ เขาจะเพิ่มความสับสนและความรู้สึกล้มเหลวมากขึ้น

6. การไม่ยอมรับข้อแก้ตัว (no excuse) การแก้ตัวเป็นการหลอกลวงตนเองเพื่อระบายความรู้สึก และในที่สุดก็จะพบกับความล้มเหลวและประทับตราของความล้มเหลวให้กับตนเอง ในกรณีที่ผู้รับคำปรึกษาไม่สามารถทำตามข้อผูกพันของเขาได้ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องไม่รับฟังข้อแก้ตัวใด ๆ หรือเหตุผลในความล้มเหลว ไม่มีการตำหนิหรือค้นหาข้อผิดพลาด แต่จะต้องแสดงความห่วงใยที่มีต่อผู้รับคำปรึกษาอย่างแท้จริง ช่วยให้เขามองเห็นความจริงว่าเขาเท่านั้นที่จะเป็นผู้รับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง

7. ไม่ใช้การลงโทษ (no punishment) การลงโทษไม่ใช่วิธีการที่มีประสิทธิภาพในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมแต่เป็นการส่งเสริมเอกลักษณ์แห่งความล้มเหลว และเป็นการทำลายสัมพันธภาพในการให้คำปรึกษาอีกด้วย เมื่อผู้รับคำปรึกษาไม่สามารถทำตามข้อผูกพันของตน ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องกระตุ้นให้เขาเห็นและยอมรับผลที่ตามมาของการกระทำของเขาเอง และให้โอกาสเขาประเมินตนเองอีกครั้ง เพื่อพิจารณาว่าเขายังต้องการที่จะทำตามข้อผูกพันนั้นหรือไม่

8. การไม่ยอมล้มเลิกการตั้งใจ (don't give up) ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเชื่อมั่นในตัวผู้รับคำปรึกษาว่าเขาสามารถเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้ ไม่ว่าเขาจะพูดหรือกระทำอย่างไรก็ตาม

แม้ว่าบางคนจะต้องใช้เวลามากในการพัฒนาพฤติกรรมใหม่ เพราะบุคคลที่มีเอกลักษณ์ของความล้มเหลวมักจะคิดว่าคนอื่นๆ สิ้นหวังในตัวเขา และไม่เชื่อว่าเขามีความสามารถที่จะปรับปรุงตัวเองได้ ผู้ให้คำปรึกษาต้องเป็นตัวอย่างของการไม่ยอมล้มเลิกความตั้งใจ และยังคงแสดงความศรัทธาที่มีต่อความสามารถในการเปลี่ยนแปลงของเขา การกระทำดังกล่าวจะช่วยให้เขามีกำลังใจและความรู้สึกรับผิดชอบที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม มีความเชื่อมั่นและสามารถที่จะดำเนินตามแผนต่อไป

ลักษณะของแผนควรมีลักษณะดังนี้

1. แผนนั้นควรอยู่ภายใต้ขอบเขตของความสามารถของผู้รับคำปรึกษา และมีความสัมพันธ์กับความต้องการที่จะตอบสนองเขา

2. แผนที่ดีจะต้องเข้าใจง่าย มีการยืดหยุ่น และเปิดโอกาสให้เปลี่ยนแปลงแก้ไขได้

3. แผนนั้นควรเป็นแผนที่สามารถปฏิบัติได้จริง และช่วยให้เขาเปลี่ยนแปลงไปตามที่ต้องการได้อย่างมีขั้นตอน

4. แผนนั้นควรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่ดีและกำหนดสิ่งที่เขาเต็มใจที่จะทำ

5. ผู้ให้คำปรึกษาควรจะกระตุ้นผู้รับคำปรึกษาให้ปฏิบัติตามแผน โดยไม่ขึ้นอยู่กับผู้ใด

6. แผนที่มีประสิทธิภาพ คือ แผนที่จะต้องทำซ้ำได้ เหมาะสมที่จะใช้ปฏิบัติได้ทุกวัน

7. แผนนั้นควรเป็นแผนที่สามารถปฏิบัติได้นานเท่าที่ต้องการ

8. แผนที่มีประสิทธิภาพจะต้องเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม เช่นผู้รับคำปรึกษาวางแผนต่าง ๆ ดังนี้ หางาน เขียนจดหมายถึงเพื่อน ผึกโยคะ ฯลฯ

9. ก่อนที่ผู้รับคำปรึกษาจะปฏิบัติตามแผนนั้น ควรให้เขาเริ่มประเมินแผนที่กำหนดไว้ว่าสามารถปฏิบัติได้จริงหรือไม่ มีความสัมพันธ์กับความต้องการของเขาหรือไม่ และภายหลังจากการนำแผนไปปฏิบัติจริงแล้ว ควรนำแผนมาประเมินใหม่อีกครั้งโดยผู้ให้คำปรึกษาถามผู้รับคำปรึกษาว่า "แผนของคุณจะช่วยคุณได้-หรือไม่" ถ้าหากแผนนั้นใช้ไม่ได้แล้ว จะต้องให้กลับไปประเมินใหม่และพิจารณาทางเลือกใหม่

10. ให้ผู้รับคำปรึกษาเขียนข้อผูกพันตนเองเพื่อปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ เพราะถ้าปราศจากข้อผูกพันของผู้รับคำปรึกษาที่ปฏิบัติตาม แผนที่วางไว้ก็จะไม่มีความหมาย

เทคนิคพิเศษในการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง คอรีย์ (Corey, 1985 b, pp. 383-385) ได้อธิบายถึงเทคนิคพิเศษในการให้คำปรึกษาตามแนวคิดพิจารณาความเป็นจริงดังนี้

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

1. ศิลปะในการตั้งคำถามด้วยความชำนาญ เพราะเหตุว่า การให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง ใช้การตั้งคำถามในระดับที่มากกว่าการให้คำปรึกษาอื่น ๆ ผู้ให้คำปรึกษาจึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะในการตั้งคำถามให้กว้างขวาง วัตถุประสงค์หลัก 4 ประการของการใช้คำถามคือ เพื่อเข้าไปสู่โลกส่วนตัวของผู้รับคำปรึกษา เพื่อรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ข้อมูล และเพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถควบคุมวิถีชีวิตของเขาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. เทคนิคการช่วยตนเองในโปรแกรมการพัฒนาตนเอง โปรแกรมการพัฒนาตนเองนี้เป็นการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาพิจารณาเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการเท่า ๆ กับการพิจารณาพฤติกรรมที่กำหนดไว้เพื่อที่จะเปลี่ยนแปลง "การเปลี่ยนแปลง" นั้นรวมถึง "การกระทำพฤติกรรม" แทนที่ "การยกเลิกพฤติกรรม" และ "พฤติกรรมที่พึงประสงค์"

3. เทคนิคการใช้อารมณ์ขัน การใช้อารมณ์ขันอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องใช้อย่างเหมาะสม ถูกจังหวะ อารมณ์ขันที่นำมาใช้ในกระบวนการให้คำปรึกษานั้นจะต้องใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม และช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามองสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น อารมณ์ขันที่ใช้ต้องไม่เกี่ยวกับการเยาะเย้ย ขาดความเคารพ ในทางตรงกันข้าม การใช้อารมณ์ขันก่อให้เกิดอันตรายได้ในกรณีที่ไปกระทบกับปัญหาของผู้รับคำปรึกษา ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองภายในจิตใจของผู้รับคำปรึกษาและการทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกไม่พอใจ

สรุปได้ว่า งานที่สำคัญสำหรับการให้คำปรึกษาก็คือ การช่วยให้ผู้รับคำปรึกษากำหนดแนวทางที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง กระบวนการของการวางแผน ตลอดจนการดำเนินการตามแผนนั้น นั่นคือ ให้บุคคลได้พัฒนาเอกลักษณ์แห่งความสำเร็จโดยช่วยให้บุคคลรู้จักใช้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นที่จะพึ่งพาตนเองมากกว่าที่จะคอยคิดพึ่งพาคนอื่น มีความรับผิดชอบ รู้จักพิจารณาความต้องการและกำหนดเป้าหมายตอบสนองความต้องการในชีวิตของตนเองได้อย่างชัดเจนทั้งในปัจจุบันและอนาคต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แอบบอทท์ (Abbott, 1983) ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความเป็นจริงต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของเด็กพิการเกรด 6, 7 และ 8 กลุ่มตัวอย่างเป็นเด็กพิการจำนวน 20 คน ซึ่งรู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่ำ โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 10 คน กลุ่มทดลองใช้วิธีการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเผชิญความจริง ใช้เวลาครั้งละ 42-45 นาที กลุ่มควบคุมใช้วิธีการสอนในห้องเรียน หลังการทดลองพบว่า กลุ่มทดลองมีคุณค่าในตนเองสูงขึ้นกว่ากลุ่มควบคุม

ดิลลอน และแรนดี้ เค (Dillon & Randy-K, 1993 อ้างถึงใน อุษณีย์ ทองสหธรรม, 2538, หน้า 57) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการให้คำปรึกษาแบบโรเจอร์ และแบบเผชิญความจริงของผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษาที่มีความแตกต่างของผิว โดยศึกษาในกลุ่มนักเรียนผิวดำที่มีการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 31 คน การศึกษาครั้งนี้เป็นการตรวจสอบเทคนิคการให้คำปรึกษาในประชาชนต่างวัฒนธรรม โดยศึกษาเปรียบเทียบการให้คำปรึกษาแบบโรเจอร์ และการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง ที่ให้ผู้รับคำปรึกษาเป็นชาวผิวขาวและผู้รับคำปรึกษาเป็นชาวผิวดำ โดยใช้วิดีโอเทปการให้คำปรึกษาแบบโรเจอร์และแบบเผชิญความจริง จากนั้นได้มีการถามข้อมูลย้อนกลับถึงระดับความพอใจในแต่ละเรื่อง ผลการศึกษาพบว่า การให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงให้ประโยชน์มากกว่าการให้คำปรึกษาแบบโรเจอร์ ร้อยละ 90 ของผู้รับคำปรึกษาให้ความเห็นว่า ผู้ให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงจะมีความซื่อสัตย์ ขณะที่ร้อยละ 52 ให้ความเห็นว่าผู้ให้คำปรึกษาแบบโรเจอร์มีความซื่อสัตย์ร้อยละ 29 ของผู้รับคำปรึกษาที่ดูวิดีโอเทปจะกลับมาพบกับผู้ให้คำปรึกษาแบบโรเจอร์ร้อยละ 81 ตกลงจะกลับมาพบกับผู้ให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง

ฮาร์ท-เฮสเทอร์ (Hart-Hester, 1986) ได้ศึกษาผลของการใช้เทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงที่มีต่อพฤติกรรมการเอาใจใส่กับงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน และครูของนักเรียนเกรด 4 จำนวน 5 คน ที่มีพฤติกรรมขัดขืน ก้าวร้าว ไม่เอาใจใส่งานและขาดเรียน ผลการวิจัยพบว่า การให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงสามารถเพิ่มพฤติกรรมการเอาใจใส่ต่องานแต่การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนและครูไม่เปลี่ยนแปลง

จันทร์เพ็ญ อินทร์ไชยา (2537, หน้า 63-66) ได้ศึกษาผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวความคิดแบบพิจารณาความเป็นจริง ต่อความเครียดในขณะฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 16 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน กลุ่มทดลองเข้ารับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวความคิดแบบพิจารณาความเป็นจริง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนความเครียดในด้านคุกคามลดลง และมีคะแนนความเครียดในด้านท้าทายเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จันทร์รัตน์ ยี่หิรัญศิริ (2536, หน้า 64) ได้ศึกษาผลการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง ที่มีต่อพฤติกรรมไม่ตั้งใจเรียนของนักเรียน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่มีพฤติกรรมไม่ตั้งใจเรียนวิชาคณิตศาสตร์ จำนวน 16 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน ผลการทดลองพบว่า กลุ่มทดลองที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงมีพฤติกรรมไม่ตั้งใจเรียนลดลงมากกว่ากลุ่มควบคุมที่ได้รับการสนเทศ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

อุษณีย์ ทองสหธรรม (2538, หน้า 67) ได้ศึกษาผลการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงที่มีต่อความวิตกกังวลในการสอบของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนนารีนุกูล จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 16 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน ผลการทดลองพบว่า นักเรียนที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง มีความวิตกกังวลในการสอบเพื่อการศึกษาต่อลดลงมากกว่านักเรียนได้รับข้อสนเทศ

ภัทรสุดา ฮามอำไพ (2538, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวความคิดแบบพิจารณาความเป็นจริง ต่อกลวิธีการเผชิญปัญหาของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 จำนวน 16 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน กลุ่มทดลองเข้ารับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวความคิดแบบพิจารณาความเป็นจริง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนการเผชิญปัญหาที่สนับสนุนการแก้ปัญหาสูงขึ้น และมีคะแนนความเครียดในด้านท้าทายเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ธิดา ชูอินทร์ (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงที่มีต่อลักษณะมุ่งอนาคตของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนเจ้าพระยาวิทยาคม กรุงเทพมหานคร พบว่า นักเรียนมีลักษณะมุ่งอนาคตดีขึ้นหลังจากได้รับคำปรึกษาแบบเผชิญความจริงเป็นกลุ่มและดีกว่านักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

ปิยาพร คัมภีร์พงศ์ (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงที่มีต่อความรับผิดชอบด้านการเรียนของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 โรงเรียนเทคโนโลยีภาคตะวันออก (อีเทค) จำนวน 10 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 5 คน พบว่า นักเรียนกลุ่มทดลองมีความรับผิดชอบด้านการเรียนสูงกว่ากลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลองมีความรับผิดชอบในการเรียนระยะทดลองสูงกว่าระยะก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วิไล อิ่มสำราญ (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเปรียบเทียบผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเผชิญความจริงกับกิจกรรมกระจ่างค่านิยม เพื่อพัฒนาพฤติกรรมกล้าแสดงออกของเด็กด้อยโอกาสพบว่า นักเรียนในกลุ่มทดลองทั้งสองกลุ่ม มีพฤติกรรมกล้าแสดงออกสูงขึ้นกว่ากลุ่มควบคุมในระยะหลังทดลองและระยะติดตามผล

สุดฤทัย มุขยวงศา (2533, หน้า 47-49) ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม โดยแนวความคิดแบบพิจารณาความเป็นจริงที่มีต่อนิสัยและทัศนคติในการเรียนของนักเรียนกลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 20 คน ซึ่งได้คะแนนแบบสำรวจ

นิสัยและทัศนคติในการเรียนต่ำ แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 10 คน ผลการทดลองพบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนจากแบบสำรวจนิสัยและทัศนคติในการเรียนหลังจากการทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม

ดลดาว บูรณานนท์ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาความความจริงกับการเสนอตัวแบบ ต่อความวิตกกังวลในการพยาบาลผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาล พบว่า นักศึกษาในกลุ่มทดลองทั้งสองกลุ่ม มีความวิตกกังวลในการพยาบาลผู้ป่วยโรคเอดส์น้อยกว่ากลุ่มควบคุม ทั้งในระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผลน้อยกว่าระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อังสุรีย์ พุ่มชา (2544, หน้า 93) ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงต่อความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตัวเองของนักศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่านักศึกษากลุ่มทดลองมีความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตัวเองเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

แม้วิธีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง จะมีประสิทธิภาพสามารถลดความเครียดของมารดาได้ แต่เป็นวิธีที่ต้องพึ่งพาผู้ให้คำปรึกษาเป็นหลัก ยังมีวิธีคล้ายเครียดอีกวิธีหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าเป็นลักษณะที่ทำให้ผู้รับคำปรึกษาได้รู้จักพึ่งพาตนเอง รู้จักตัวเอง คือ การฝึกให้เกิดความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)

ความหมาย คำว่า EQ ย่อมาจากคำภาษาอังกฤษว่า emotional quotient ซึ่งหากจะแปลให้สอดคล้องกับ IQ ที่แปลว่า เกณฑ์ภาคเชาว์ (intelligence quotient) ก็อาจแปลว่าเกณฑ์ภาคอารมณ์ ซึ่งเราจะหมายถึงตัวดัชนีที่บ่งชี้ความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence) ของบุคคล ซึ่งมีผู้ให้นิยามความหมายของคำว่า อีคิว ไว้ดังนี้

บาร์ออน (Baron, 1997) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นองค์ประกอบด้านความสามารถในด้านส่วนตัว อารมณ์และสังคมของบุคคลที่จะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ

คูเปอร์ และสวาฟ (Cooper & Sawaf, 1997) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจและรู้จักใช้พลังทางด้านอารมณ์ของตนเป็นรากฐานในการสร้างสัมพันธภาพและโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

นิตยา คชภักดี (2542, หน้า 110-112) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าหมายถึง ความสามารถในการพัฒนาเชิงอารมณ์และสังคม ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จและมีความสุข

พรรณี บุญประกอบ (2542, หน้า 7-13) ได้กล่าวถึง ความฉลาดทางอารมณ์ในแนวพุทธศาสนา คือ การใช้ปัญญากำกับการแสดงอารมณ์ที่ออกมาให้มีเหตุผล เป็นการแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกในแต่ละสถานการณ์ โดยถือว่าอารมณ์คือพลังให้เกิดพฤติกรรม ถ้าพลังขาดปัญญากำกับก็จะเป็นพลังตาบอด ปัญญาเป็นตัวที่จะมากำกับชีวิตของเราให้การแสดงออกเป็นไปในทางที่ถูกที่ต้อง และจากแนวความคิดทางปรัชญาหรือจริยศาสตร์ของ อริสโตเติล (Aristotle) ได้พูดถึงทางสายกลาง ว่าเป็นแนวคิดที่มาของความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งหมายถึง การทำอย่างไรจึงจะแสดงอารมณ์ออกมาได้พอดี ไม่ใช่สกัดกั้น สิ่งนี้เป็นวัฒนธรรมของฝรั่ง คือ อารมณ์นั้นต้องแสดงออกมาแต่แสดงออกโดยการควบคุมให้พอดี ดูกาละเทศะตามหลักทางสายกลางของอริสโตเติล เป็นการใช้ประโยชน์จากอารมณ์

วิลาสลักษณ์ ชัววัลลี (2542, หน้า 41) ได้ให้ความหมายของสติปัญญาทางอารมณ์ในแง่ของความสามารถของบุคคลที่จะเข้าใจ จัดการ และใช้ประโยชน์จากอารมณ์ของตน สามารถเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น และมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้จะส่งผลดีต่อการทำงาน

อุสา สุทธิสาคร (2542, หน้า 26) ได้กล่าวถึงวิทยาการที่ก้าวหน้าทางจิตวิทยาได้ค้นพบสิ่งสำคัญเกี่ยวกับอารมณ์ที่มีบทบาทสำคัญในชีวิตของเรา ในการกำหนดความสำเร็จและความสุขในทุกย่างก้าวของชีวิต รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัวและสังคมก็คือ การตระหนักรู้จักอารมณ์ของตน ความสามารถที่จะควบคุมจัดการกับความรู้สึกต่าง ๆ ที่เข้ามากระทบตลอดจนการสร้างแรงจูงใจ ปลุกปลอบให้กำลังใจตนเองในทุกสถานการณ์ ความสามารถในการตระหนักรู้จักภาวะอารมณ์ของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีทักษะทางสังคม สามารถจัดการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นซึ่งเรียกว่า ความฉลาดทางอารมณ์

กล่าวโดยสรุป ความฉลาดทางอารมณ์ก็คือ ความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักรู้ความคิด ความรู้สึก และอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน ตลอดจนสามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมถูกกาละเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักชะลอความเครียดที่จะขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของเราได้ สามารถทำงานร่วมกับ

ผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข จนประสบความสำเร็จในการเรียน (study success) ความสำเร็จในอาชีพ (career success) ตลอดจนประสบความสำเร็จในชีวิต (life success)

องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

1. การรู้จักตนเอง (self awareness) การที่เรารู้จักตนเอง รู้ถึงสภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นในขณะใดขณะหนึ่ง รู้ถึงความรู้สึกของตนเองต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัวเหมือนการมีสมาธิในทางพุทธศาสนาที่จะรู้ถึงการกระทำทุกอย่างในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นขณะที่เราเดิน เรานั่ง เรากิน หรือเรานอน ฯลฯ ซึ่งเราไม่จำเป็นต้องมีสมาธิถึงขั้นนั้น เพียงแต่เราสามารถรู้สึงถึงสภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละขณะก็พอ ถ้าเรารู้ว่าสภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไรก็จะทำให้รู้ตัวและสามารถควบคุมตนเองได้ ซึ่งจะช่วยในการใช้ชีวิตประจำวัน การเรียนหรือการทำงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การควบคุมอารมณ์ (self regulation) ในทุก ๆ วันที่คนเราต้องเจอกับสิ่งต่าง ๆ มากมาย ทำให้เกิดอารมณ์หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นดีใจ เสียใจ โกรธ ผิดหวัง หงุดหงิด กระวนกระวาย ฯลฯ ดังนั้น การที่เราสามารถควบคุมอารมณ์ได้ในทุกโอกาส ดังเช่นที่มีคนเคยกล่าวว่า เมื่อมีอารมณ์โกรธให้นับ 1 ถึง 10 ก่อนที่จะตัดสินใจ การกระทำดังกล่าวจะสามารถทำให้เราอารมณ์เย็นลงและสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีขึ้นก่อนที่เราจะตัดสินใจทำอะไรลงไป ซึ่งก็เป็นรูปแบบหนึ่งของการควบคุมอารมณ์

3. ความมุ่งมั่นและแรงผลักดัน (motivation) เป็นการรวบรวมความเชื่อมั่นในสิ่งที่จะต้องทำให้บรรลุและประสบความสำเร็จ แม้ว่าจะต้องประสบปัญหา ซึ่งการที่คนเราสามารถตั้งใจและทำในสิ่งที่ตนเองเชื่อและเป็นสิ่งที่ดี โอกาสสำเร็จย่อมอยู่ไม่ไกลและการคิดในเชิงบวกหรือการมองโลกในแง่ดี จะช่วยในการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข ทำให้กล้าที่จะเผชิญปัญหาต่าง ๆ โดยที่คิดว่ายังมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จ ซึ่งถ้าลองอ่านประวัติบุคคลสำคัญต่าง ๆ จะเห็นว่าทุก ๆ ท่านนั้นจะต้องประสบความยากลำบากก่อนที่จะประสบความสำเร็จ โดยทุก ๆ ท่านจะไม่มองถึงความยากลำบากหรือปัญหา แต่จะมองถึงความสำเร็จที่จะได้รับยิ่งในภาวะกาลปัจจุบันที่สภาวะเศรษฐกิจมีปัญหามาก การมองโลกในแง่ดีย่อมจะช่วยให้ทุก ๆ คนฝ่าฟันอุปสรรค

4. การยอมรับและเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นและการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (empathy) เป็นสิ่งที่สำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ เป็นการเตรียมความพร้อมที่จะอยู่รวมกันในสังคม สำหรับเด็กที่เติบโตเป็นผู้ใหญ่ การเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่นจะช่วยในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเข้ากับสภาพสังคมได้ดี ซึ่งจะช่วยในการดำรงชีวิตหรือทำงานร่วมกัน

5. การมีมนุษยสัมพันธ์ (social skill) เราทุกคนจะต้องมีการติดต่อและมีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในแต่ละวัน เพราะเราทุกคนอยู่ในสังคมร่วมกัน ทำให้ต้องมีการติดต่อกันอยู่เสมอ เราคงอยู่คนเดียวในสังคมปัจจุบันไม่ได้ เพราะฉะนั้นการมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นที่ดีจะทำให้สามารถอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

เมเยอร์ และสโลเวย์ (Mayer & Salovey, 1997) ได้เสนอว่าความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ตามลำดับกล่าวคือ

1. การรับรู้ การประเมิน และการแสดงออกซึ่งอารมณ์
2. การเกื้อหนุนการรับรู้ของอารมณ์
3. การเข้าใจ การวิเคราะห์และการใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์
4. การคิดใคร่ครวญและการควบคุมอารมณ์ของตน เพื่อพัฒนาความงอกงามด้านสติปัญญาและอารมณ์ต่อไป

เมเยอร์และสโลเวย์ (Mayer & Salovey, 1997) เห็นว่า กระบวนการของความฉลาดทางอารมณ์ ควรพัฒนาจากขั้นแรก ๆ ซึ่งง่ายไม่ซับซ้อนไปสู่กระบวนการของจิตใจที่บูรณาการกันอย่างดีมากขึ้นในขั้นต่อ ๆ ไป จะเห็นได้ว่าในแต่ละขั้นจะมีระดับขีดความสามารถของความฉลาดทางอารมณ์ 4 ระดับ จากง่ายไปสู่ยากเช่นกันโกลแมน (Goleman, 1998 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542, หน้า 71-73) ได้เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะด้านความฉลาดทางอารมณ์ (the emotional competence framework) ไว้ 2 หมวด 5 องค์ประกอบ 25 ปัจจัยย่อย โดยหมวดแรกเป็นทักษะการบริหารความสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ส่วน 3 องค์ประกอบที่เหลือเป็นหมวดด้านการบริหารตนเอง ดังตาราง 1 ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะด้านความฉลาดทางอารมณ์ (Goleman,1998)

หมวด/องค์ประกอบ	ความหมาย/องค์ประกอบย่อย
● สมรรถนะทางสังคม ได้แก่	
การสร้างและรักษาความสัมพันธ์	
1. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (empathy)	การตระหนักถึงความรู้สึก ความต้องการและข้อห่วงใยของผู้อื่น ได้แก่

ตาราง 1 (ต่อ)

หมวด/องค์ประกอบ	ความหมาย/องค์ประกอบย่อย
	1.1 การเข้าใจผู้อื่น รู้ถึงความรู้สึก มุมมอง สนใจในข้อวิตกกังวลของเขา
	1.2 การมีจิตใจมุ่งบริการ คาดคะเน รับรู้และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี
	1.3 การพัฒนาผู้อื่น ทราบความต้องการเพื่อส่งเสริมความรู้ความสามารถได้ถูกทาง
	1.4 การสร้างโอกาสในความหลากหลาย เล็งเห็นความเป็นไปได้จากความแตกต่างโดยไม่แบ่งแยก
	1.5 ความตระหนักรู้ถึงทัศนะความคิดเห็นของกลุ่ม ความสามารถอ่านสถานการณ์ปัจจุบันและความมีสัมพันธ์ของกลุ่มได้
2. ทักษะทางสังคม (human relations)	ความคล่องแคล่วในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์ จากความร่วมมือของผู้อื่น
	2.1 การโน้มน้าว แสดงกลวิธีโน้มน้าวต่าง ๆ อย่างได้ผล
	2.2 การสื่อสาร ส่งสารที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ
	2.3 ความเป็นผู้นำ โน้มน้าวและผลักดันกลุ่มได้ดี
	2.4 การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ริเริ่มและบริหารความเปลี่ยนแปลงได้ดี
	2.5 การบริหารความขัดแย้ง เจรจาและแก้ไขหาทางยุติความไม่เข้าใจกัน
	2.6 การสร้างสายสัมพันธ์ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจกันเพื่อการปฏิบัติ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตาราง 1 (ต่อ)

หมวด/องค์ประกอบ	ความหมาย/องค์ประกอบย่อย
	2.7 การร่วมมือกันทำงานกับผู้อื่นเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย
	2.8 สมรรถนะของทีม สร้างพลังร่วม
• สมรรถนะส่วนบุคคล บริหารจัดการตนเองได้อย่างไร	
3. การตระหนักรู้ตนเอง (มีสติ) (self-awareness)	การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความโน้มเอียงของตนเอง หยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนเองและความพร้อมต่าง ๆ
	3.1 รู้เท่าทันในอารมณ์ตน สาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้น ๆ และผลที่จะตามมา
	3.2 ประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จุดเด่นจุดด้อยของตน
	3.3 มั่นใจในตนเอง มั่นใจในความสามารถ คุณค่าของตน ความสามารถจัดการกับความรู้สึกภายในตนได้
4. การควบคุมตนเอง (self-regulation)	4.1 การควบคุมตนสามารถจัดการกับภาวะอารมณ์หรือความฉุนเฉียวได้
	4.2 เป็นที่ไว้วางใจได้ รักษาความที่เป็นผู้ที่ซื่อสัตย์และคุณงามความดีที่ได้
	4.3 ความเป็นผู้ใช้สติปัญญา แสดงความรับผิดชอบ
	4.4 ความสามารถที่จะปรับตัวได้ ยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงได้
	4.5 การสร้างสิ่งใหม่ เป็นสุขและเปิดใจกว้างกับความคิด แนวทางหรือข้อมูลใหม่ ๆ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตาราง 1 (ต่อ)

หมวด/องค์ประกอบ	ความหมาย/องค์ประกอบย่อย
5. การสร้างแรงจูงใจ (motivation)	แนวโน้มของอารมณ์ที่เกื้อหนุนการมุ่งสู่เป้าหมาย 5.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พยายามที่จะปรับปรุงหรือให้ได้มาตรฐานที่ดีเลิศ 5.2 ความจงรักภักดี ยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มเป้าหมายขององค์การ 5.3 ความคิดริเริ่ม พร้อมที่จะปฏิบัติตามโอกาสอำนวย 5.4 การมองโลกในแง่ดี แม้มีอุปสรรค ปัญหาแต่ไม่ย่นย่อ มุ่งสู่เป้าหมาย

ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์ วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542, หน้า 34-37) ได้กล่าวไว้ว่า การทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิด องค์ประกอบและพัฒนาการของความฉลาดทางอารมณ์ ทำให้เราทราบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนในเบื้องหลังของความสำเร็จต่าง ๆ ในชีวิตของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ในชีวิตในการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้อื่น ในช่วงปี 1920-1960 ซึ่งเป็นยุคของความคิด ความเข้าใจ ความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนให้มนุษย์คิดได้อย่างชาญฉลาด และมีความสุขกับความคิดอ่านมากขึ้น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีจะเป็นผู้ที่รู้จักใช้การคิดอ่านเกี่ยวกับอารมณ์ของตนและของผู้อื่นให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้อื่นเป็นสุข ตนเองก็สบายใจ มองดูดีและมีความรู้สึกที่ดี (look good and feel good) ทั้งสองฝ่าย ความฉลาดทางอารมณ์ถือเป็นการเรียนรู้จักอารมณ์ ความรู้สึกของตนให้ตระหนัก มีสติรู้เท่าทัน สาเหตุและความแปรผันด้านอารมณ์ของตน เป็นการเรียนรู้พูดคุยภายในตน (intraindividual talk) บริหารจัดการอารมณ์ ภาวะอารมณ์ อุปนิสัยใจคอของตนไปในทางที่สร้างประโยชน์แก่ทุกฝ่าย สร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเองในทางที่สร้างสรรค์ เมื่อ "ผจญจิตของตนเสียก่อนให้ผ่อนคลายแล้วค่อยว่ายไปผจญคนทั้งปวง" สมดังที่

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สุนทรภู่ได้กล่าวไว้ ความฉลาดทางอารมรณ์จึงเป็นการนำความฉลาดทางอารมณ์ของตนออกมาติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น (interpersonal relations) ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของการสื่อสาร ความเก่งคน ความเข้าอกเข้าใจคน เอาใจเขามาใส่ใจเรา (empathy) และเป็นการที่บุคคลรักษาความสมดุลของเหตุผลกับอารมณ์ บริหารจัดการความสัมพันธ์งานในหน้าที่ของตนกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี งานก็ได้ผล คนก็ไม่เสียความรู้สึก

จะเห็นได้ว่า ความเป็นผู้มีความฉลาดทางอารมณ์ผสมเข้ากับเชาว์ปัญญาของบุคคลนั้น นอกเหนือจากจะทำให้บุคคลตระหนักและรู้จักตนเองแล้ว ยังทำให้เข้าใจความคิด ความรู้สึก ความต้องการของบุคคลอื่นได้ด้วย ความฉลาดทางอารมณ์ก่อให้เกิดการทำงานร่วมมือที่สร้างสรรค์ สนองเป้าหมายที่กำหนดไว้แต่แรกอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ความฉลาดทางอารมณ์ทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างราบรื่น อดทน เข้าใจต่อกัน เกื้อหนุนให้มีการใช้ศักยภาพของคนอย่างสูงสุด ประกอบกับภูมิปัญญาจะทำให้เกิดการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ ความฉลาดทางอารมณ์ก่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ให้เกียรติ ยอมรับ เกื้อหนุนแก่กันและกัน เพิ่มพูนความคิดสร้างสรรค์ กล้าเสี่ยง กล้าคิดริเริ่ม ลดการโจมตี การนินทา ก้าวร้าว และความไม่ยืดหยุ่นต่อกัน การประยุกต์ใช้หลักการของความฉลาดทางอารมณ์ในชีวิตประจำวัน และงานในหน้าที่จะมีประโยชน์อย่างยิ่งกับทุกคน เช่น

1. พัฒนาการด้านอารมณ์ บุคลิกภาพของเด็กความฉลาดทางอารมณ์มีบทบาทในการกำหนดบุคลิกภาพที่พึงปรารถนา สร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เจริญสมวัย สร้างความสามารถในการปรับตัว ในการแก้ไขปัญหาความเครียดและแรงกดดันของชีวิตในภาวะการแข่งขันได้ดี

2. การสื่อสาร การแสดงความรู้สึกอารมณ์ของตนได้อย่างถูกต้องตามกาละเทศะ เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะรู้จักยิ้มได้แม้ในใจรู้สึกเศร้า รับฟังปัญหาของผู้อื่นได้อย่างตั้งอกตั้งใจ ไม่รู้สึกแปลกแยกจากเพื่อนมนุษย์ จากธรรมชาติ และจากชีวิตของตนเอง

3. การปฏิบัติงานความฉลาดทางอารมณ์เกื้อหนุนการยอมรับ ความคิดริเริ่มก่อให้เกิดการสร้างผลิตผลที่สนองเป้าหมาย ลดการลา ขาดงานหรือย้ายงาน เนื่องจากข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลลง เสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันให้มากขึ้น การมีมนุษย์ที่ดี การมีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีในที่ทำงาน ทำให้เราเคารพรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเราได้มากขึ้น

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

4. การให้บริการความฉลาดทางอารมณ์ก่อให้เกิดการทำความรู้จักลูกค้า รับฟังความต้องการของลูกค้าและตอบสนองได้ดี สร้างความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของหน่วยงาน

5. การบริหารจัดการความฉลาดทางอารมณ์ช่วยส่งเสริมอัจฉริยะภาพของความเป็นผู้นำที่มีศิลปะในการรู้จักใช้คนและครองใจคนได้ เปิดโอกาสให้ผู้บริการได้เรียนรู้และพัฒนาตน สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จ งานก็ได้ผล คนก็เป็นสุข เกิดความรักงานองค์การ จงรักภักดีมากขึ้น ผู้นำ ผู้บริหารที่มีความฉลาดทางอารมณ์ดีจะเป็นผู้ที่มีคำพูดและการกระทำตรงกัน (integrity) มิใช่พูดอย่างหนึ่งแล้วทำอีกอย่างหนึ่งที่มีให้พบเห็นกันอย่างดาษดื่นทั่วไป ผู้นำที่มีความฉลาดทางอารมณ์มักกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม ถูกกาละเทศะ

6. การเข้าใจชีวิตของตนและของผู้อื่น ความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องของการศึกษาทำความเข้าใจตน (insight) การมองเข้าไปในตนก่อนทำความเข้าใจผู้อื่น เมื่อเข้าใจตนเข้าใจคนอื่น การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันจึงเป็นการมุ่งใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่อย่างสูงสุด ชีวิตครอบครัวก็จะเป็นสุขด้วยความเข้าใจ

ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดี วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542, หน้า 140-142) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดี คือผู้ที่มีลักษณะดังนี้

1. รู้จักตนเอง รู้เท่าทันภาวะอารมณ์ของตน รู้จุดเด่นจุดด้อยในความเป็นตัวของตัวเอง

2. ควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก การแสดงออกของตนเองได้ถูกกับกาละเทศะ ปรับตัวเองให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ

3. สามารถสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง มองโลกในแง่ดี มีความคิดริเริ่ม ไม่ย่นย่อหรือท้อถอยง่าย

4. แสดงความเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ตระหนักรู้ในความรู้สึก ความต้องการของผู้อื่นได้ดี สร้างและรักษาสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้

5. มีทักษะทางสังคมที่ดี ทั้งนี้เป็นผลมาจากการพัฒนาการในขั้นแรก ๆ ที่ทำให้ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ดี มีมารยาท มีอารมณ์ขัน สามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี มีไหวพริบ สร้างความร่วมมือร่วมใจจากคนหลาย ๆ ฝ่ายได้

ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์พึงมีทักษะที่ครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน แต่ละคนจะมีทักษะความสามารถของความฉลาดทางอารมณ์ในด้านที่ 1-5 ในระดับที่ต่างกัน ผู้ที่มีทักษะความฉลาด

ทางอารมณ์ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นสูง (high empathetic relating) อาจเป็นผู้ที่รู้จักตนเองไม่ดีนักก็เป็นได้ บางคนเก่งในความเข้าใจและความช่วยเหลือผู้อื่นมาก แต่พอเจอปัญหาแล้วแก้ไขด้วยตนเองไม่ได้ ผู้ที่มีสติรู้เท่าทันอารมณ์ของตน ระมัดระวังคำพูด การโต้ตอบของตนกับผู้อื่น อาจจะมีทักษะการเข้าคนไม่ดีนัก มีแนวโน้มที่จะเก็บตัว ชอบคิดมากกว่าพูด บางทีเก็บตัวอยู่คนเดียว ไม่เป็นที่รู้จักของผู้คนนักก็เป็นได้

เมื่อพิจารณาความฉลาดทางอารมณ์กับความเหมือนและความแตกต่างระหว่างเพศหญิงและเพศชายแล้ว ในภาพรวมจะพบความแตกต่างอยู่บ้างว่า โดยเฉลี่ยแล้วเพศหญิงเป็นผู้ที่รู้จักภาวะอารมณ์ของตนได้ดีกว่าชาย มีการแสดงความเห็นอกเห็นใจ ช่วยเหลือเกื้อกูล แสดงความมีน้ำใจ มีความเก่งคนมากกว่าชาย ในขณะที่เพศชายเป็นผู้ที่มีแนวโน้มที่จะมีความมั่นใจในตัวเอง มองโลกในแง่ดี อดทนต่อความเครียดและต่อแรงกดดันต่าง ๆ ได้นานมากกว่า Goleman (1998) เชื่อว่า โดยภาพรวมแล้วความฉลาดทางอารมณ์ของชายและหญิงไม่แตกต่างกัน

ลักษณะของความเป็นผู้ที่มีระดับสติปัญญาสูงไม่ได้เป็นหลักประกันว่าจะมีความฉลาดทางอารมณ์สูงตามไปด้วย ดังเช่นผู้ที่ปราดเปรื่องด้านสติปัญญามักมีแนวโน้มที่ดูแปลก ๆ ในสายตาของผู้คนทั่วไป การแสดงความรู้สึกมั่นใจในตนเองมากกว่าคนทั่วไป บางคนแสดงอาการดูถูกภูมิปัญญาของผู้อื่นว่าด้อยกว่าของตน สนใจแต่เรื่องที่เกี่ยวกับตนเอง ไม่ค่อนแสดงความเอื้ออาทรต่อผู้คนแวดล้อม บางทีเก็บความรู้สึกต่าง ๆ ไว้กับตนเอง รู้สึกลำบากใจเมื่อต้องทำงานที่พบปะติดต่อหรือประสานงานกับผู้อื่นได้ แสดงถึงลักษณะของบุคคลที่มีระดับความสามารถทางสติปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์สูง เมื่อจำแนกตามเพศดังภาพต่อไปนี้

	ความฉลาดทางอารมณ์สูง	สติปัญญาสูง
ชาย	● ชอบสังคม เปิดเผยร่าเริง ● สามารถทำให้ผู้อื่นเป็นสุขง่าย ● ไม่หวาดกลัว วิตกกังวล เป็นคนคิดมาก ● รักษาคำพูด ทำตามสัญญา	● มั่นใจในตนเอง ● รอบรู้ในงานหน้าที่ ● สนใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ● ชอบวิพากษ์วิจารณ์และจู้จี้
หญิง	● มั่นใจในตนเองในระดับที่เหมาะสม ● เปิดเผยความรู้สึก ตรงไปตรงมา ● มีความรู้สึกที่ดีกับตนเอง ● มีความสุข สนุกกับชีวิต	● เชื่อมั่นในความคิดอ่านของตนเอง ● วิตกกังวล คิดมาก บางทีรู้สึกว่ามีความผิด ● บางครั้งไม่กล้าแสดงจุดยืนหรือความรู้สึกของตนออกมา

ภาพที่ 1 ลักษณะของชายหญิงที่มีความฉลาดทางอารมณ์และสติปัญญาสูง

(ดีเรกรัตน์ ปัทมินทรปัญ, 2542, หน้า 142)

ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง-ต่ำ เฮียน (Hein, 1999 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542, หน้า 143-144) ได้กล่าวถึงลักษณะที่บ่งชี้ถึงความเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงและต่ำ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงและต่ำของ เฮียน (Hein, 1998 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542, หน้า 143-144)

ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง	ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ
1. แสดงความรู้สึกของตนออกมาได้ชัดเจน ตรงไปตรงมา	1. ไม่รับผิดชอบต่อความรู้สึกของตน แต่วิพากษ์ตำหนิผู้อื่น
2. ไม่ถูกครอบงำโดยความรู้สึกในแง่ลบต่าง ๆ	2. บอกไม่ได้ว่าทำไมตนถึงคิดรู้สึกเช่นนั้น
3. สามารถอ่านภาษาท่าทางในการสื่อสารได้ดี	3. กล่าวหาโจมตี ตำหนิ ตัดสิน ทำลายขวัญกำลังใจผู้อื่น
4. ชีวิตผสานจากเหตุผล ความเห็นจริง ตรรกะความรู้สึกและสามัญสำนึกอย่างได้ดุล	4. มุ่งวิเคราะห์ผู้อื่นมากกว่าแสดงความเข้าอกเข้าใจ
5. พึ่งพาตนเองได้ มีความอิสระด้านการใช้เหตุผลทางจริยธรรม	5. บุ่มบ่ามทึกทัก มักคิดแทนเรา เช่น "ผมคิดว่า คุณ...."
6. สร้างแรงจูงใจที่ดีให้เกิดภายในตนเองได้	6. แสดงความไม่ซื่อตรงเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดของตน
7. สามารถนำภาวะอารมณ์ของตนกลับคืนสู่ภาวะปกติได้	7. พูดสะท้อนความรู้สึกนึกคิดของตนสูงหรือต่ำกว่าเป็นจริง
8. มองโลกในแง่ดี ไม่ยอมแพ้กับอุปสรรคหรือปัญหา	8. ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ บางทีก็แสดงปฏิกิริยากับสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ อย่างเกินเหตุ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง	ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ
9. สนใจและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่น	9. ขาดสติสัมปชัญญะ สิ่งที่พูดกับสิ่งที่ทำไม่ตรงกัน
10. ไม่ถูกครอบงำโดยความกลัวหรือความวิตกกังวล	10. ผูกใจเจ็บ อาฆาตแค้น ให้อภัยคนไม่ได้
11. สามารถระบุความรู้สึก/ภาวะอารมณ์ทางลบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองในขณะนั้นได้	11. ชอบทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าเขาผิด
12. รู้สึกเป็นธรรมชาติเมื่อพูดเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ	12. ยัดเยียดความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ ให้คู่ฟัง/คนอื่น
13. ชีวิตไม่ถูกชี้นำโดยอำนาจ ความร่ำรวย เกียรติ ศักดิ์ศรี ตำแหน่ง ชื่อเสียงหรือการได้รับการยอมรับ	13. เผยความรู้สึกที่แท้จริงที่เกิดขึ้นกับตัวเองไม่ได้
14. กล้าเผยความรู้สึกนึกคิดของตนเองออกมา ไม่พยายามสอดแทรกความคิดไว้ในความรู้สึกของตนเอง	14. ไม่ใส่ใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น
15. มองหาแง่มุมที่ดีจากภาวะอารมณ์ในทางลบหรือในสถานการณ์อันเลวร้าย	15. พูดออกมาโดยไม่คิดถึงหัวอกผู้อื่น
16. แยกแยะสิ่งที่เป็นความคิดออกจากความรู้สึกได้	16. ยึดมั่นในความคิดความเชื่อของตนเอง ใจไม่เปิดกว้าง
	17. เป็นผู้ฟังที่ไม่ดี พูดขัดจังหวะ บั่นทอนขวัญและกำลังใจคู่สนทนา เน้นข้อเท็จจริง
	18. ใช้ภูมิปัญญาของตน วิพากษ์ตำหนิผู้อื่น สร้างภาพว่าตนฉลาดเหนือกว่าผู้อื่น ไม่รู้ไม่สนใจว่าคนอื่นจะมองตนอย่างไร

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ กรมสุขภาพจิต (2543, หน้า 79-80) ได้กล่าวปรัชญาของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้

1. ทำได้ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
2. ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย
3. ต้องเอาจริงเอาจังอย่างต่อเนื่องและต้องใช้เวลา
4. ควรมีการประเมินความพร้อมความต้องการก่อน
5. การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ที่ได้ผลลึกซึ้งและคงทนนั้น ต้องพัฒนาทุกระดับ
6. การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ที่ดี ต้องฝึกในเชิงสถานการณ์ให้ทดลองเรียนรู้ปฏิบัติ และทราบผลการแสดงออก การมีความฉลาดทางอารมณ์ด้วยการที่รู้และเข้าใจ แต่อาจทำไม่ได้ ความสามารถทางอารมณ์ต้องเป็นผลมาจากความสามารถปฏิบัติได้ ไม่ใช่เพียงแต่รู้ซาบซึ้ง เข้าใจ แต่ไม่ทำหรือทำไม่ได้ ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงอาจมีความสามารถทางอารมณ์ในการปฏิบัติต่ำก็เป็นได้ การพัฒนาอย่างจริงจัง เช่น ให้พบกับสถานการณ์จริง
7. พิจารณาเห็นความแตกต่างของการเรียนรู้ด้านสมอง (cognitive learning) กับการเรียนรู้ทางอารมณ์ (emotional learning) การฝึกความฉลาดทางอารมณ์ที่ดี ควรเน้นที่สติ และสัมปชัญญะของมนุษย์ ตามหลักเทศนา 4 วิธี ให้บุคคลรู้ตัว รู้ทั่ว รู้จัก และรู้ตระหนัก
8. การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ที่ได้ผลดี มักทำการฝึกเป็นรายบุคคลร่วมกับกิจกรรมสัมพันธ์ในกลุ่มเล็ก ๆ เริ่มจากการสร้างแรงจูงใจที่ดี ชี้ชวนให้ปฏิบัติ การแสดงออก การให้ดูต้นแบบ เปิดโอกาสให้ฝึกในสถานการณ์ต่าง ๆ และมีการแจ้งรายงานผล ซึ่งอาจจะเริ่มต้นจากการฝึกมนุษยสัมพันธ์ขั้นพื้นฐาน เช่น การยิ้มแย้ม โอภาปราศรัย การเรียกชื่อ การสบตา การประเมิน การพูดคุย การแสดงความสนใจ รับฟัง เอื้ออาทร การละลายพฤติกรรม การมีอารมณ์ขัน การกล่าวคำชมเชย ขอโทษ ขอบคุณ การเผยความรู้สึก การควบคุมอารมณ์โกรธ การบริหารความเครียด เป็นต้น ด้วยเกมกิจกรรมคู่ กลุ่มสัมพันธ์ การเล่นละคร การสวมบทบาทหรือสถานการณ์จำลอง
9. มีการติดตามประเมินผลของการพัฒนา

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ สถาบันการศึกษา สังคม ครอบครัว สามารถมีส่วนร่วมที่จะพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของคนในสังคมได้ โดยมีวัตถุประสงค์ของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ดังนี้ (ทศพร ประเสริฐสุข, 2542, หน้า 31)

1. เพื่อพัฒนาให้เด็กและเยาวชนเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์

2. พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เป็นผู้ที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีแก่เด็ก

3. พัฒนาการมองโลกในแง่ดี อันเป็นพื้นฐานของการพัฒนาความคิด ความรู้สึก และทัศนคติในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

4. พัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การสื่อความหมาย (communication) เพื่อเป็นทักษะทางสังคมที่สำคัญในการดำรงชีวิต

5. พัฒนาความสามารถในการรับรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนได้ เป็นคนที่มีสติ สามารถตระหนักรู้ตนและอารมณ์ของตน

6. พัฒนาความซื่อตรง (integrity) ซื่อสัตย์ รักษาคำมั่นสัญญา ตรงไปตรงมา ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สังคมปรารถนา

7. พัฒนาความสามารถในการควบคุมอารมณ์ สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนในสภาวะการณ์ต่าง ๆ ได้

8. พัฒนาแรงจูงใจตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

9. พัฒนาความสามารถในการเข้าใจ รู้เท่าทันอารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา

10. พัฒนาการควบคุมตนเอง (self-control) ซึ่งเป็นการปรับพฤติกรรมของตนเองให้เหมาะสม

11. พัฒนาจิตใจใฝ่บริการ (service minded) อันเป็นรากฐานสันติสุขในสังคม

12. พัฒนาความสามารถในการบริหารความขัดแย้ง (conflict management)

13. พัฒนาความรู้สึกเข้าถึงมนุษย์ และความเป็นมนุษย์ รู้จักชื่นชมงานดนตรี ศิลปะ มีความละเอียดอ่อน เพื่อสร้างสภาวะทางอารมณ์ ให้เป็นคนมีอารมณ์ดี

14. พัฒนาความมีคุณธรรม

แนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (Goleman, 1995, pp. 42-44) กล่าวถึงแนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งจะต้องพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. การรู้จักอารมณ์ตนเอง (know one's emotions)
2. การจัดการ (บริหาร) อารมณ์ตนเอง (managing emotions)
3. การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง (motivating oneself)
4. การหยั่งรู้อารมณ์ของผู้อื่น (recognizing emotions in others)
5. การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (handing relationships)

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

1. **การรู้จักอารมณ์ตนเอง** (know one's emotions) เป็นการรู้ว่าอารมณ์ของตนเป็นอย่างไร ทั้งตามปกติและรู้ถึงลักษณะการแสดงออกของอารมณ์ที่ไม่ปกติ (อารมณ์ชั่ววูบ) รวมถึงผลย้อนกลับของอารมณ์ต่าง ๆ ของตน

การรู้จักอารมณ์ตนเองเป็นองค์ประกอบเบื้องต้นที่สำคัญที่จะนำไปสู่การควบคุมอารมณ์และการแสดงออกที่เหมาะสมต่อไป

ขั้นตอนของการพัฒนาการรู้จักอารมณ์ตนเองต้องเริ่มจาก "การรู้ตัว" หรือที่เรียกว่าการมีสติ ในเรื่องของการเกิดอารมณ์ สาเหตุ การแสดงอารมณ์ และผลย้อนกลับ ตลอดจนการรู้ตัวในเรื่องของความคิดเกี่ยวกับอารมณ์

โดยปกติเมื่อเกิดอารมณ์ใด ๆ ขึ้น คนเราจะอยู่ในประเภทใดประเภทหนึ่งใน 3 ประเภทต่อไปนี้คือ

1. ถูกครอบงำด้วยอารมณ์ คือ ไม่สามารถฝืนอารมณ์ได้ แสดงพฤติกรรมออกไปตามสภาพอารมณ์ เมื่อแสดงพฤติกรรมออกไปแล้วถ้าเรามีการรู้ตัวเรา บางครั้งเราจะคิดว่าทำไมเราจึงเป็นเช่นนั้น เราไม่น่าเกิดอารมณ์เช่นนั้นขึ้นเลย เราน่าจะคิดได้ในทางที่ดีกว่านั้น ถ้าเราคิดได้แสดงว่าเรารู้ตัวว่าเราถูกครอบงำโดยอารมณ์

2. ไม่ยินดียินร้ายกับอารมณ์ที่เกิดขึ้น ยอมรับสภาพ ละเลย ไม่สนใจ เป็นการบอกตัวเองให้ "เฉยไว้" อย่าคิดถึงมัน เพื่อบรรเทาการแสดงอารมณ์ แต่การหยุดคิดถึงอารมณ์ไม่ได้ทำให้อารมณ์ที่ไม่ดีลดลง ยังคงมีอยู่ในความรู้สึกของเรา อย่างไรก็ตามลักษณะเช่นนี้แสดงว่ามีระดับของการรู้สึกตัวมากขึ้นกว่าในข้อ 1

3. การรู้เท่าทันอารมณ์ รู้ตัวว่าในสภาพการณ์ของอารมณ์นี้จะทำเช่นไร จึงจะเหมาะที่สุด การรู้ตัวจะมีพลังเหนือความรู้สึก และอารมณ์ที่ไม่ดีต่าง ๆ การจะหลุดพ้นจากอารมณ์ที่ไม่ดีไม่ใช่การเลือกที่จะไม่แสดงอารมณ์ออกมาแล้วเก็บกดอารมณ์ไว้ แต่ต้องหาทางออกให้อารมณ์หรือทางออกที่จะหลุดพ้นจากอารมณ์นั้นให้ได้ด้วย

การรู้จักอารมณ์ตนเองเป็นพื้นฐานที่สำคัญของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ ทำให้สามารถขจัดอารมณ์ที่ไม่ดีออกไปได้ แล้วรู้จักปรับใช้อารมณ์ได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ผลที่ตามมาทำให้รู้สึกสบายใจ มีความสุขขึ้น มีประสิทธิภาพในการใช้ความคิดเพิ่มขึ้น มีการแสดงออกที่ดีขึ้น

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

แนวทางในการพัฒนาการรู้จักอารมณ์ตนเอง ทำได้ดังนี้คือ

1. ให้เวลาแก่ตนเองในการทบทวนอารมณ์ของตน พิจารณาว่าเราเป็นคนที่มีลักษณะอารมณ์เช่นไร มักจะคล้อยตามอารมณ์ตนเอง คล้อยตามอารมณ์ผู้อื่น หรือคล้อยตามสิ่งแวดล้อมภายนอก

1.1 ทบทวนลักษณะการแสดงอารมณ์เราได้แสดงอาการใดออกไป

1.2 ทบทวนผลย้อนกลับจากการแสดงอารมณ์ของเรา

1.3 รู้สึกอย่างไรกับผลย้อนกลับ (พอใจ, ไม่พอใจ)

1.4 คิดอย่างไรกับผลย้อนกลับ (เหมาะสม, ไม่เหมาะสม)

1.5 ถ้ารู้สึกว่าไม่พอใจ คิดว่าไม่เหมาะสม หาวิธีการที่ดีกว่าสำหรับใช้ในคราวต่อไป

1.6 ถ้ารู้สึกว่าพอใจ เหมาะสมแล้ว ต้องแน่ใจว่าไม่มีการเข้าข้างตัวเองหรือหลอกตัวเอง แล้วใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

2. ฝึกการรู้ตัวบ่อย ๆ มีสติอยู่กับการรู้ตัว

2.1 ขณะนี้เรากำลังรู้สึกอย่างไรกับตัวเองหรือกับสิ่งที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัว

2.2 รู้สึกสบายใจ ไม่สบายใจ

2.3 คิดอย่างไรกับความรู้สึกนั้น

2.4 ความคิด/ความรู้สึกนั้นมีผลอย่างไรกับการแสดงออกของตนเอง

2.1 ขณะนี้เรากำลังรู้สึกอย่างไรกับตัวเองหรือกับสิ่งที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัว

2. การจัดการ (บริหาร) อารมณ์ของตนอง (managing emotions) เป็นความสามารถในการควบคุมอารมณ์และแสดงออกได้อย่างเหมาะสม กับบุคคล สถานที่ เวลา และเหตุการณ์ ทั้งอารมณ์ดีและอารมณ์ไม่ดี ให้เกิดความสมดุลในการจัดการกับอารมณ์ของตนเองนี้จะทำได้ดีเพียงใดนั้นสืบเนื่องมาจากการรู้จักอารมณ์ของตนเอง

การจัดการอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมเพียงใดดูได้จากสิ่งต่อไปนี้

1. ควบคุมได้ไม่แสดงอารมณ์อย่างทันทีทันใด มีความรู้ตัวไม่ถูกครอบงำโดยอารมณ์
2. มีเหตุผลสามารถอธิบายได้อย่างสมเหตุสมผลถึงการเกิดและการแสดงอารมณ์
3. ก่อให้เกิดพฤติกรรมและผลย้อนกลับในแง่บวก
4. แสดงออกเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมกับบุคคล สถานที่ เวลา และสถานการณ์

"การถูกครอบงำด้วยความกลัว ความโกรธ ความเศร้า ความผิดหวัง ความวิตกกังวลที่รุนแรง ทำให้คนเราสูญเสียการควบคุมอารมณ์"

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

การจัดการกับอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมจะทำให้เกิดความสบายใจ ซึ่งจะมีผลไปถึงความสำเร็จและความสุขในการทำงานและการอยู่ร่วมกับผู้อื่น

ลองพิจารณาตนเองว่าจัดการกับอารมณ์ในลักษณะใด

1. แสดงออกทันทีตามที่ต้องการโดยไม่คำนึงผลที่จะเกิดตามมา
2. เก็บกดเอาไว้ไม่แสดงออก พยายามลืม ไม่คิดถึง หลีกเลี่ยง
3. โทษผิดผู้อื่น ไปแสดงออกกับผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง หาแพะรับบาป
4. ระบายออกได้เหมาะสม อารมณ์ดีขึ้น ผลที่เกิดตามมาเป็นไปในทางที่ดี

การจัดการกับอารมณ์ในวิธีที่ 1 ความเครียดอาจลดลงในขณะนั้น แต่ผลที่ตามมาอาจทำให้เกิดอารมณ์ไม่ดีมากขึ้นไปอีก

วิธีที่ 2 เป็นการทำลายสุขภาพจิตของตัวเอง เพราะอารมณ์ยังคงอยู่ ไม่ได้รับการระบายออก หากมีการสะสมไว้มากเพียงใดยิ่งเกิดอันตรายตามมาภายหลังมากขึ้นเพียงนั้น

วิธีที่ 3 ทำให้สบายขึ้นชั่วคราวที่ได้ระบายอารมณ์ไปยังผู้อื่น แต่ผลย้อนกลับหลังไม่ดีนัก โดยเฉพาะด้านสัมพันธภาพ

วิธีที่ 4 นับว่าเป็นวิธีการจัดการกับอารมณ์ได้อย่างเฉลียวฉลาด ผู้ที่จะจัดการกับอารมณ์ในวิธีที่ 4 นี้ต้องมีการรู้ตัว รู้เท่าทันอารมณ์ของตัวเอง และเข้าใจสภาพการณ์แวดล้อม

การฝึกการจัดการอารมณ์ของตัวเอง

1. ทบทวนว่ามีอะไรบ้างที่เราทำลงไปเพื่อตอบสนองอารมณ์ที่เกิดขึ้น ดูด้วยว่าผลที่เกิดตามมาเป็นอย่างไร
2. เตรียมการในการแสดงอารมณ์ตั้งใจไว้เกี่ยวกับการแสดงอารมณ์ในคราวต่อไป ฝึกการสั่งตัวเองว่าจะทำอะไร/จะไม่ทำอะไร
3. ฝึกการรับรู้สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแล้ว หรือที่เราต้องเกี่ยวข้องในด้านดี มอง-ฟังสิ่งดี สร้างอารมณ์แจ่มใส เกิดความสบายใจ
4. ฝึกการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง/ผู้อื่นที่อยู่รอบตัว ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากข้อ 3 ทำให้เกิดความคิดที่ดี การกระทำที่ดี ทำให้เกิดผลย้อนกลับที่ดีต่อทั้งตนเองและผู้อื่น
5. ฝึกการมองหาประโยชน์/โอกาสจากอุปสรรค/ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยการเปลี่ยนมุมมอง มองหาแง่ดี-โดยคิดว่าเป็นสิ่งท้าทาย ให้เราได้แสดงความสามารถ ทุกอย่างที่เกิดขึ้นแล้วกับเรา มีทางเลือกมากกว่า 1 ทาง จงเลือกทางที่เป็นประโยชน์ที่สุดหรือมีโทษน้อยที่สุด
6. ฝึกการผ่อนคลายความเครียดที่เกิดจากอาการไม่ดี โดยเลือกวิธีที่เหมาะสมกับตนเอง เพราะถ้ามีความเครียดมาก ๆ จะไม่มีพลังพอที่จะให้หลุดพ้นจากการครอบงำอารมณ์

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

เมื่อควบคุมอารมณ์ได้แล้วก็จะให้หาทางระบายอารมณ์ในทางที่เหมาะสมต่อไป

3. **การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง** (motionvating oneself) เป็นการมองแง่ดีของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง และสร้างความเชื่อมั่นว่าเราสามารถอยู่กับสิ่งนั้นได้ เราสามารถทำได้ เราสามารถผ่านพ้นไปได้ด้วยดี ทั้งนี้เพื่อให้เกิดกำลังใจที่จะสร้างสรรค์สิ่งดี ไม่ไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้ที่มีความสามารถและทักษะในด้านนี้มีแนวโน้มว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานหรือสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องทำในชีวิตได้อย่างมีคุณค่า

ดร.นโปเลียน ฮิลล์ ได้กล่าวเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจให้ตนเองไว้อย่างน่าสนใจว่า

"...การมีชีวิตอยู่กับความล้มเหลว การสิ้นหวังและความรู้สึกเกี่ยวกับคนอื่น ๆ มีแต่จะทำให้สถานการณ์เลวร้ายยิ่งขึ้น จงเรียนรู้ที่จะทำความไม่พอใจของท่านต่อบางสิ่งบางอย่างให้เป็นแรงบันดาลใจ..."

ดังนั้น ในการสร้างแรงจูงใจให้ตนเองนั้นคือ ต้องหยุดความรู้สึก "สงสารตัวเอง" เพราะการสงสารตัวเองจะทำให้เกิดความอ่อนแอ ย่อท้อ ไม่อยากที่จะต่อสู้ มุ่งแสวงหาที่พึ่งพิง ไม่เกิดการสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง

การสร้างแรงจูงใจจากอุปสรรคนั้น อาจทำได้จากข้อแนะนำซึ่ง เทอดศักดิ์ เดชคง (2542, หน้า 74) เสนอไว้ในหนังสือ "ความฉลาดทางอารมณ์" ดังนี้

1. ทำความเข้าใจว่า "อุปสรรค" จะเกิดขึ้นเมื่อเราคิดว่าสิ่งนั้นยากที่เราจะเอาชนะได้ ถ้าสิ่งใดเราทำได้แน่ ๆ ก็อย่าคิดว่ามันเป็นอุปสรรค

2. เมื่อพบอุปสรรคให้คิดหาสาเหตุของการเกิดหรือการที่เราต้องพบอุปสรรคนั้นด้วย เพราะจะพบว่าบางครั้งตัวเราเองเป็นผู้สร้างอุปสรรคนั้นขึ้นเอง

3. มองหาข้อดีของการเกิดอุปสรรคขึ้น เช่น มองว่าทำให้เราฝึกการแก้ปัญหา เป็นสิ่งท้าทายความสามารถของเรา ทำให้เราได้มีประสบการณ์เพิ่มขึ้น เป็นต้น

4. จินตนาการถึงการแก้ไขอุปสรรคก่อนลงมือทำการจริง เป็นการสร้างพลัง/เตรียมความพร้อมให้ตนเองในการเผชิญอุปสรรค

5. ลงมือเผชิญ/แก้ไขอุปสรรค ถ้าสำเร็จจงชื่นชมตนเอง ถ้าไม่สำเร็จหาสาเหตุของความไม่สำเร็จและให้โอกาสในการแก้ไขต่อไป

แนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง วิธีการที่จะสร้างความเข้มแข็งของอารมณ์เพื่อเกิดความมุ่งมั่นที่จะกระตุ้นตัวเองให้มีการปฏิบัติไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจทำได้ดังนี้

1. ทบทวนว่าสิ่งที่สำคัญในชีวิตของเรามีอะไรบ้างที่เราต้องการ อยากได้ อยากมี

อยากเป็น จัดอันดับความสำคัญแล้วพิจารณาว่าการจะบรรลุสิ่งที่ต้องการแต่ละสิ่งนั้น สิ่งใดที่มีทางเป็นไปได้ สิ่งใดเป็นไปไม่ได้ สิ่งใดจะเกิดประโยชน์ สิ่งใดจะเกิดโทษ

2. นำความต้องการในข้อ 1 ที่เป็นไปได้และเกิดประโยชน์มาตั้งเป็นเป้าหมายที่ชัดเจนให้แก่ตนเอง แล้ววางขั้นตอนที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมายนั้น

3. ในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ต้องระวังอย่าให้เหตุการณ์บางอย่างมาทำให้ไขว้เขวไป จนออกนอกทางที่บรรลุเป้าหมาย

4. ถ้าท่านเป็นบุคคลประเภท "สมบูรณ์แบบ" (prefectionist) (คือทุกอย่างที่เกี่ยวกับท่านต้องดีที่สุด สมบูรณ์ที่สุด ผิดพลาดไม่ได้) ต้องพยายามลดความสมบูรณ์แบบลง ฝึกสร้างความยืดหยุ่นในอารมณ์ จะได้ไม่เครียด ผิดหวัง เสียกำลังใจหากเกิดสิ่งผิดพลาดบกพร่องขึ้น

5. ฝึกการมองหาประโยชน์จากอุปสรรค มองหาสิ่งที่ดีจากสิ่งเลวร้ายที่เกิดขึ้นแล้ว (เพราะสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วย่อมเปลี่ยนให้ไม่เกิดไม่ได้) เพื่อสร้างความรู้สึกดี ๆ ที่จะเป็นพลังให้เกิดสิ่งดีอื่น ๆ ต่อไป

6. ฝึกสร้างทัศนคติที่ดี (ใช้พื้นฐานจากข้อ 5) ทำความเข้าใจการมองโลกแง่ดี หามุมมองที่ดีในเรื่องที่เราไม่พอใจ มองปัญหาให้เป็นการเรียนรู้ การคิดในแง่ดีทำให้รู้สึกดี มีพฤติกรรมที่ดี เกิดความพึงพอใจ เป็นการเพิ่มพลัง-แรงจูงใจให้ตนเอง

7. หมั่นสร้างความหมายในชีวิตให้แก่ตนเอง มองสิ่งที่ดีในตนเอง นึกถึงสิ่งที่สร้างความภาคภูมิใจแม้เป็นสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ในตัวเรา และพยายามใช้สิ่งดีในตนสร้างให้เกิดคุณค่าแก่ทั้งตนเองและผู้อื่นอยู่เสมอ ก็จะยิ่งเพิ่มพูนความหมายในชีวิตมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเพิ่มแรงจูงใจที่จะรู้สุข-คิด-ปฏิบัติสิ่งดีต่าง ๆ

8. ให้กำลังใจตนเอง คิดอยู่เสมอว่าเราทำได้-เราจะทำ-ลงมือทำ

4. การหยั่งรู้อารมณ์ผู้อื่น (recognizing emotions in others) เป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์-ความรู้สึกของผู้อื่น มีความเข้าใจ เห็นใจผู้อื่น สามารถปรับความสมดุลของอารมณ์ตนเอง ตอบสนองต่อผู้อื่นได้อย่างสอดคล้องกัน ความสามารถด้านนี้เป็นทักษะทางสังคมซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการดำรงชีวิตอยู่ทั้งในครอบครัว ในงานอาชีพ ในสังคมทั่วไป เพราะเราต้องพบปะมีสัมพันธภาพกับผู้คนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

โดยปกติแล้วบุคคลมักตั้งความหวังกับผู้อื่น อยากให้เขาเป็นเช่นนั้นเช่นนี้ ปฏิบัติต่อเราอย่างนั้นอย่างนี้ตามที่เราต้องการมากกว่าการคาดหวังต่อตนเอง ว่าเราจะทำอย่างนั้นอย่างนี้ต่อผู้อื่น แต่การที่เราจะให้ใคร ๆ ทำตามที่ใจเราต้องการนั้นจะเป็นไปไม่ได้ ถ้าหากเขาไม่ยินยอมที่

ผู้อื่นทำตามที่เราอยากให้ทำนั้นเป็นเพราะเขาต้องการที่จะทำเช่นนั้นเอง (จะด้วยความเต็มใจหรือไม่ก็ตาม) สิ่งที่เราสามารถทำได้กับผู้อื่นก็คือ การจูงเพื่อให้เขาคล้อยตาม และเกิดความต้องการที่จะทำการหยั่งรู้อารมณ์ผู้อื่น และสามารถเข้าใจได้จะทำให้เรารู้ช่องทางที่จะโน้มน้าวจูงใจเขาให้ทำในสิ่งที่เราต้องการได้ ในการฝึกในด้านนี้ได้ต้องพยายามนึกถึงผู้อื่นพอ ๆ กับการนึกถึงตนเอง จึงจะรับรู้อารมณ์ความรู้สึกผู้อื่นได้ดี มีคำกล่าวที่น่าสนใจที่แสดงให้เห็นถึงสิ่งที่ทำให้ไม่เกิดการหยั่งรู้อารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นที่ดีได้

"มองแต่ไม่เห็น (looking without seeing)

ฟังแต่ไม่ได้ยิน (hearing without listening)

พูดแต่ไม่สื่อความ (talking without speaking)

ก็เหมือนกับคำคมในภาษาไทยว่า

"เราอยู่บ้านเดียวกันแต่ไม่ได้อยู่ด้วยกัน"

"กำแพงเมืองจีนเป็นกำแพงที่ยิ่งใหญ่ แต่กำแพงที่ยิ่งใหญ่กว่ากำแพงเมืองจีนนั้นคือกำแพงใจ"

แนวทางในการหยั่งรู้อารมณ์ผู้อื่น

1. ให้ความสนใจการแสดงออกของผู้อื่น โดยการสังเกตสีหน้า แววตา ท่าทาง การพูดถ้อยคำน้ำเสียง ตลอดจนการแสดงออกอื่น ๆ ฝึกสังเกตบ่อย ๆ จะเห็นอารมณ์ของเขาจากสิ่งต่าง ๆ เราสังเกตโดยเฉพาะสีหน้า แววตา จะสังเกตได้ง่ายกว่าจุดอื่น

2. อ่านอารมณ์ความรู้สึกของเราจากสิ่งที่สังเกตเห็น ว่าเขากำลังมีอารมณ์ความรู้สึกใด อาจตรวจสอบโดยการถามความรู้สึกของเขา แต่การตรวจสอบต้องทำในสภาพเหมาะสม มิฉะนั้นอาจเป็นการทำลายความรู้สึกกันได้ ถ้าเราได้ฝึกการให้ความสนใจและการสังเกตบ่อย ๆ จะมีความชำนาญในการรับรู้อารมณ์ ความรู้สึกและการอ่านความรู้สึกของบุคคลมากขึ้น

3. ทำความเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกของบุคคลตามสภาพที่เขาเผชิญอยู่หรือที่เรียกกันทั่วไป คือ เอาใจเขามาใส่ใจเรา ถึงแม้จะไม่ถูกต้องทุกประการ แต่ก็จะมีความคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงบ้าง

4. แสดงการตอบสนองอารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่นที่เป็นการแสดงว่าเข้าใจ เห็นใจกัน ทำให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกที่ดีต่อกัน

5. **การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน** เป็นความสามารถในการอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันและสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นประโยชน์ ผู้ที่มีความ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สามารถและทักษะด้านนี้จะสามารถใช้ทั้งความคิด อารมณ์ และพฤติกรรมในการอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกับบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น

สิ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลก็คือ "ความรู้สึก" และ "พฤติกรรม" ถ้าเรามีความรู้สึกที่ดีต่อใครก็จะทำให้มีพฤติกรรมที่ดีต่อบุคคลนั้นตามมา ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกต่อกันก็จะมีผลต่อความรู้สึกของผู้รับพฤติกรรมนั้นด้วย ซึ่งอาจเรียกได้ว่า "วงจรแห่งสัมพันธภาพ" ดังภาพ

แนวทางในการพัฒนาการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

1. การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จำเป็นต้องมีพื้นฐานมาจากการมองตนเองและผู้อื่นในแง่ดี สร้างอารมณ์ที่ดีต่อกัน การฝึกสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้อื่น-เข้าใจ-เห็นใจผู้อื่น จะทำให้การเริ่มต้นของการมีสัมพันธภาพที่ดีเกิดขึ้น

2. ฝึกการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ-สร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ชัดเจน ฝึกการเป็นผู้ฟังและผู้พูดที่ดี ที่สำคัญต้องคำนึงถึงความรู้สึกของผู้รับการสื่อสารด้วย (สื่อสารด้วยหัวใจ)

3. ฝึกการแสดงน้ำใจ ความเอื้อเฟื้อรู้จักการให้-การรับ-การแลกเปลี่ยน ให้เกิดคุณค่าเกิดประโยชน์สำหรับตนเองและสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

4. ฝึกการให้เกียรติผู้อื่นอย่างจริงใจ-ให้การยอมรับ เพราะเป็นสิ่งที่จะทำให้ผู้รับมีความภาคภูมิใจและมีความรู้สึกที่ดีตอบแทนมา

5. ฝึกการแสดงความชื่นชอบ ชื่นชม และให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ตามวาระที่เหมาะสม (นันทนา วงษ์อินทร์, 2542, หน้า 80-86)

จากเอกสารและงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence) เป็นความสามารถอีกส่วนหนึ่งของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้และความเข้าใจ อารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง และนำเอาพลังแห่งอารมณ์และความรู้สึกเหล่านั้น

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

มาใช้ให้เป็นประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ รวมถึงการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยการตระหนักรู้ตนและอารมณ์ของตนเอง สามารถจัดการบริหารอารมณ์ของตนได้อย่างเหมาะสม สามารถจูงใจและให้กำลังใจตนเองได้ รับรู้และเข้าถึงความรู้สึกและอารมณ์ของผู้อื่น

ความฉลาดทางอารมณ์สามารถที่จะพัฒนาได้ เรียนรู้และปฏิบัติได้จริง ตั้งแต่อยู่ในวัยเด็ก วัยรุ่น หรือวัยผู้ใหญ่ และบุคคลควรได้รับการพัฒนาทั้งสติปัญญา และความฉลาดทางอารมณ์ไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้ทรัพยากรบุคคลของประเทศเป็นผู้ที่เก่ง ดี และมีความสุข ประสบความสำเร็จทั้งในด้านการเรียน การทำงาน และประสบความสำเร็จในชีวิต อันจะมีผลต่อการพัฒนาประเทศชาติที่ยั่งยืนต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เทอดศักดิ์ เดชคง (2542, หน้า 63) ได้เป็นผู้ทดลองเอาโปรแกรมทดลองทักษะทางอารมณ์ไปใช้ ผลการทดลองพบว่าสามารถลดเหตุการณ์การชกต่อยในหมู่นักเรียนลงไปกว่า 60 เปอร์เซ็นต์ นอกจากนี้ เทอดศักดิ์ เดชคง (2542, หน้า 59-60) ยังได้ใช้แบบทดสอบ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนแรกและส่วนที่ 2 เป็นการประเมินโดยให้เด็กทำเอง ส่วนที่ 3 จะเป็นการประเมินโดยครูประจำชั้น ในส่วนแรกนั้นมี 3 ข้อใหญ่ เป็นการตรวจสอบความสามารถทางอารมณ์ ได้แก่ ความเข้าใจเห็นใจผู้อื่น ความมีสติรู้ตน และความสามารถแก้ไขข้อขัดแย้ง ส่วนที่ 2 และ 3 เป็นการให้คะแนนในเรื่องความสุขและความเป็นคนดี ทั้งด้วยตนเองและให้คะแนนโดยครู เขาได้นำแบบทดสอบดังกล่าวไปใช้กับเด็กมัธยมที่โรงเรียนแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ โดยแยกเป็นเด็กเก่งกับเด็กห้องธรรมดา จำนวนนักเรียนนั้นมากกว่า 200 คน ซึ่งได้ผลสรุปที่น่าสนใจดังนี้

1. เด็กห้องเก่งมีความสามารถทางอารมณ์เฉลี่ยต่ำกว่าเด็กห้องธรรมดา (68.44 เปอร์เซ็นต์ และ 74.26 เปอร์เซ็นต์)
2. เด็กห้องเก่งมีระดับความสุขต่ำกว่าห้องธรรมดา
3. เด็กห้องเก่งมีแนวโน้มที่จะมองตนเองว่ามีความสามารถทางอารมณ์ (ความพึงพอใจความคิดแง่บวก ความรับผิดชอบ น้ำใจ ฯลฯ) น้อยกว่าเด็กห้องธรรมดา
4. ครูมีแนวโน้มที่จะให้คะแนนความสุขและการเป็นคนดีแก่เด็กห้องเก่งสูงกว่าเด็กห้องธรรมดาอย่างเห็นได้ชัด

แสดงให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์ จะเป็นผู้ที่มีความสุขกว่าผู้ที่มีความฉลาดทางสติปัญญาเพียงอย่างเดียว

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สายสุณีย์ ศุกรเตมีย์ (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาเปรียบเทียบเชาวน์ปัญญากับเชาวน์อารมณ์ของวิศวกร ครู พยาบาล นักร้อง และพระสงฆ์ที่ประสบความสำเร็จ พบว่า กลุ่มผู้ประสบความสำเร็จ จะมีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูง

ประชัน จันทร์สุข (2544, หน้า 24) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชของนักศึกษาพยาบาล พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับทักษะการสร้างสัมพันธภาพเพื่อการบำบัดทุกคู่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุดารัตน์ หนูหอม (2543, หน้า 28) ศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อความเครียด และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของนักศึกษาพยาบาล พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ภัทราวุธ รักกลิ่น (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาผลการใช้โปรแกรมฝึกความฉลาดทางอารมณ์กับการควบคุมตนเองต่อความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มทดลองทั้งสองกลุ่ม มีความฉลาดทางอารมณ์ ในระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผล สูงกว่าระยะก่อนการทดลอง และสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในสหรัฐอเมริกาได้มีสถานศึกษาหลายแห่งออกมาโปรแกรมการพัฒนาระดับความฉลาดทางอารมณ์ให้แก่นักเรียน เช่นโซเชล ดีเวลลอฟเม้น โปรเจก (social development project) โซเชล สกิล โปรเจก (social skill project) ตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงเกรด 12 (ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย) พบว่า นักเรียนที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงมักเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบกล้าแสดงสิทธิของตน เป็นที่รู้จักในหมู่เพื่อนฝูง ชอบช่วยเหลือผู้อื่น แสดงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ห่วงใจ มีทักษะในการแก้ไขปัญหาหรือความขัดแย้งได้ดี ควบคุมตนเองได้ คิดก่อนพูด คิดก่อนทำ มีความรู้สึกที่ดี ผูกพันต่อครอบครัวและโรงเรียน เด็กชายแสดงความก้าวร้าวลดลง เด็กหญิงลดการทำร้ายตนเองลง แสดงความเป็นอันธพาลหรือเข้าหาสารเสพติดน้อยลง เด็กที่มีระดับผลสัมฤทธิ์ต่ำก็มีโอกาสของการถูกพักการเรียนหรือถูกไล่ออกน้อยลง คะแนนผลการตอบแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเพิ่มขึ้น มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา ควบคุมอารมณ์รู้ว่าความของตน มีทักษะในการต่อสู้ความเครียดได้ดี พฤติกรรมในชั้นเรียนดีขึ้น เช่น การทะเลาะลดลง บรรยากาศในชั้นเรียนที่เกื้อกูล เต็มใจให้ความร่วมมือ เข้าอกเข้าใจกัน สื่อสารพูดคุยกันดีขึ้น เล็งเห็นพฤติกรรมของตน สร้างทักษะวิธีการเรียนรู้ให้แก่ตนเองได้ ในกรณีของกลุ่มเด็กลักษณะ

พิเศษ ผลของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ก็มีส่วนส่งเสริมพฤติกรรมที่ดีในชั้นเรียนมากขึ้น เช่น ควบคุมอารมณ์หรือความรู้สึกไม่พอใจได้ มีทักษะทางสังคมที่กล้าแสดงตน มุ่งงาน คบกับเพื่อนได้มากขึ้น เข้าสังคมได้ รู้จักแบ่งปัน ในด้านอารมณ์ความรู้สึกเด็กลักษณะพิเศษเหล่านี้สามารถที่จะระบุลักษณะอารมณ์ รับรู้เข้าใจอารมณ์ได้ดี การรายงานตนเองว่ารู้สึกเสียใจ เศร้าซึม ลดลง ไม่ค่อยเก็บตัว หรือแสดงความวิตกกังวล จึงอาจกล่าวได้ว่าผลการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์จะมีส่วนสร้างคุณลักษณะของจิตใจในทางบวกได้มากขึ้น ลดทอนการแสดงภาวะอารมณ์หรือความรู้สึกทางลบลง ซึ่งนับว่าเป็นผลดีต่อชีวิตและอนาคตของเด็กอย่างแน่นอน

จากเอกสารและงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยเชื่อว่า ทั้งการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง และโปรแกรมพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ น่าจะมีประสิทธิภาพในการช่วยลดความเครียด ให้มารดาที่คลอดบุตรก่อนกำหนดได้ เพราะการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงจะช่วยให้มารดาปรับเปลี่ยนความคิด มีความรับผิดชอบ กล้าเผชิญกับสภาพความเป็นจริง ไม่ท้อแท้ ส่วนโปรแกรมพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ จะช่วยให้มารดารู้จักและเข้าใจอารมณ์ความต้องการของตัวเอง สามารถจัดการกับอารมณ์ และสนองตอบความต้องการของตัวเองได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความต้องการที่จะทำการศึกษาทดลอง เพื่อให้เห็นผลเป็นที่ประจักษ์

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University