

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาผลของการใช้ทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสต่อความเครียดของผู้ช่วยเหลือคนไข้ ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด
2. ทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส
3. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ช่วยเหลือคนไข้
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

ได้มีผู้ศึกษาวิจัย และนักวิชาการให้ความหมายของความเครียดไว้มากมาย ดังนี้
เซย์เย (Selye, 1956, pp. 53 - 54) ได้ให้ความหมายของความเครียด ว่าเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม อันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางสรีระของร่างกาย ทั้งนี้เพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ซึ่งเซย์เยได้ทำการทดลองกับสัตว์ทดลองในห้องทดลอง โดยกระตุ้นให้สัตว์ทดลองนั้นอยู่ในภาวะที่ได้รับอันตราย (Noxious Stimuli) เช่น ความร้อน ความเย็น ความเจ็บปวด ความกดดัน จากแสง การจำกัดการเคลื่อนไหว ความหิว และอื่น ๆ โดยเรียกสิ่งกระตุ้นนั้นว่าสิ่งคุกคาม (Stressor) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เป็นสาเหตุของความเครียดนั่นเอง

มิลเลอร์ และเคนน์ (Miller & Keane, 1972, pp. 915 - 916) ได้กล่าวถึงความหมายของความเครียดว่าเป็นความกดดันที่เกิดขึ้นกับบุคคลและได้แบ่งความเครียดออกเป็นความเครียดทางร่างกายและความเครียดทางจิตใจ โดยสรุปสาระสำคัญไว้ดังนี้

ความเครียดทางร่างกาย มี 2 ชนิด คือ

1. ความเครียดที่เกิดขึ้นทันทีทันใด (Emergency Stress) เช่น ความเครียดที่เกิดจากอุบัติเหตุต่าง ๆ หรือเกิดเหตุการณ์ที่น่าสะพรึงกลัวขึ้นอย่างเฉียบพลัน
2. ความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Continuing Stress) คือ ความเครียดทางร่างกายที่ถูกรบกวนโดยสิ่งคุกคามติดต่อกันไปเรื่อย ๆ เช่น เสียงดังเกินไป หรือรบกวนเกินไป การจราจรติดขัด ก็อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดประเภทนี้ได้

ความเครียดทางจิตใจ คือ การตอบสนองเมื่อคิดหรือรู้สึกว่าจะเกิดอันตราย ซึ่งอาจเป็นผลจากการคิดคำนึงก็ได้ เช่น จากการบอกเล่าของคนอื่น จากการชมภาพยนตร์ หรือ จากประสบการณ์ในอดีตก็ได้

กาเมซี และรูธเธอร์ (Garnezy & Rutter, 1983) ได้ให้นิยามความเครียดไว้ว่า ความเครียด คือ สิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่ส่งผลให้เกิดปฏิกิริยาการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ลาซารัส และฟอล์กแมน (Lazarus & Folkman, 1984) ได้ให้ความหมายของความเครียดในความหมายของความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Person - environment Transaction Definitions) ว่า หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมโดยผ่านกระบวนการทำงานทางปัญญา ถ้าบุคคลรับรู้และประเมินค่าสิ่งแวดล้อมว่าเกินพลังความสามารถหรือเกินทรัพยากรที่บุคคลมีอยู่ และเป็นอันตรายต่อความผาสุก ลักษณะที่เกิดขึ้นนั้น เรียกว่า ความเครียด ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ ต้องอาศัยการประเมินค่าโดยใช้ปัญญา (Cognitive Appraisal)

ลักแมนน์ และโซเรนเซน (Luckmann & Sorensen, 1987, p. 31) กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่มารบกวนภาวะสมดุลของร่างกาย

จอห์นสัน (Johnson, 1990, pp. 243 - 245) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง การตอบสนองของร่างกายโดยทั่วไปหรือไม่เฉพาะเจาะจง ซึ่งเป็นสัญญาณเตือนให้รู้ถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เกิดความเหมาะสม เพื่อที่จะได้คืนสู่ภาวะปกติ อารมณ์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความเครียด ได้แก่ ความโกรธ ความกลัว ความคับข้องใจ และความเครียด ในระดับสูง อาจก่อให้เกิดปัญหาทางร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ แผลพุพอง ปวดกล้ามเนื้อ เป็นต้น

กรมสุขภาพจิต (2540) ให้ความหมายของ ความเครียดว่า เป็นสภาวะของร่างกายและจิตใจที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นผลมาจากการปรับตัวต่อสิ่งเร้าที่มากเกินไป ทำให้เกิดความบีบคั้นกดดันหรือถูกถามให้เกิดความทุกข์ ความไม่สบายใจ

กิตติมา อมรทัต (2542, หน้า 7) กล่าวว่า ความเครียด เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบของจิตใจและร่างกายที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

จากการศึกษาเอกสารและคำراءต่าง ๆ สรุปได้ว่า ความเครียด มีความหมายในหลายลักษณะ และสามารถแบ่งออกได้ดังต่อไปนี้

1. ความเครียดในความหมายของการตอบสนอง (Response Definitions) หมายถึง ปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้าที่เข้ามาทำอันตรายหรือถูกถาม ซึ่งวัดได้จากการเปลี่ยนแปลงของสรีระที่ตอบสนองต่อสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด (Physiological Responses) เช่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ความตึงตัวกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้น ความดันโลหิตเพิ่มขึ้น การหายใจเร็วขึ้น เหงื่อออกมื่อต้น กระสับกระส่าย เป็นต้น

2. ความเครียด ในความหมายของสิ่งกระตุ้น (Stimulus Definitions) หมายถึง การที่บุคคลต้องพบกับการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ชีวิตครั้งสำคัญ ๆ และเหตุการณ์นั้นนำมาซึ่งความเครียด เช่น การสูญเสียคนรัก การหย่าร้าง การตกงาน เป็นต้น

3. ความเครียด ในความหมายของความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Person - environment Transaction Definitions) ว่า หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมโดยผ่านกระบวนการทำงานทางปัญญา ถ้าบุคคลรับรู้และประเมินค่าสิ่งแวดล้อมว่าเกินพลังความสามารถหรือเกินทรัพยากรที่บุคคลมีอยู่ และเป็นอันตรายต่อความผาสุก

ความเครียดตามแนวคิดของ ลาซารัส และ โฟล์กแมน (Lazarus & Folkman, 1984) ให้ความหมายของความเครียด ในความหมายที่เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่มีการประเมินค่าทางสติปัญญาเข้ามาเกี่ยวข้อง ทั้งนี้เนื่องจากการประเมินค่าโดยใช้สติปัญญา (Cognitive Appraisal) หมายถึง การประเมินสิ่งเร้าที่มาระทบบุคคลที่เกิดขึ้นตลอดเวลาในการคิดพิจารณาตัดสินความสำคัญและความหมายของเหตุการณ์นั้น ๆ ต่อความผาสุกของตนเอง และบุคคลจะมีการประเมิน 2 ลักษณะตามแนวคิดของ ลาซารัส และ โฟล์กแมน (Lazarus & Folkman, 1984) คือ

1. การประเมินชนิดปฐมภูมิ เป็นการประเมินค่าทางปัญญาดังความสำคัญและความรุนแรงของเหตุการณ์ต่อความผาสุกของตนเอง โดยที่บุคคลประเมินตัดสินตนเองว่ามีส่วนได้เสียกับเหตุการณ์นั้นหรือไม่ การประเมินชนิดปฐมภูมิแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะคือ

1.1 ไม่มีความสำคัญกับตนเอง (Irrelevant) คือ การที่บุคคลพิจารณาว่าตนเองไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับเหตุการณ์นั้น บุคคลจะไม่รู้สึกเกิดความเครียด

1.2 มีผลดีต่อตนเอง (Benign positive) คือ การที่บุคคลพิจารณาว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีผลในทางที่ดีต่อความผาสุกของตนเอง เกิดขวัญกำลังใจ ดังนั้นบุคคลไม่ต้องใช้ความพยายามในการปรับตัว บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจ ไม่เกิดความเครียด

1.3 เป็นความเครียด (Stressful) คือ การที่บุคคลพิจารณาตัดสินว่าเหตุการณ์นั้นเป็นอันตรายหรือสูญเสีย (Harm & Loss) คุกคาม (Threat) หรือท้าทาย (Challenge) ต่อความผาสุก

2. การประเมินชนิดทุติยภูมิ เป็นการประเมินแหล่งประโยชน์หรือทรัพยากรที่มีอยู่ และทางเลือกที่จะจัดการกับสถานการณ์นั้น ๆ ให้อยู่ในภาวะสมดุล ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปแบบอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดหรือพฤติกรรม

ในการประเมินทั้ง 2 ลักษณะนี้มีความสำคัญเท่าเทียมกันและไม่ขึ้นอยู่กับว่าต้องเป็นการประเมินในลักษณะที่ 1 ก่อนแล้ว จึงประเมินในลักษณะที่ 2 บุคคลจะประเมินสิ่งเร้าในลักษณะใดก่อนก็ได้

การประเมินอีกลักษณะหนึ่งที่เรียกว่า การประเมินซ้ำ (Reappraisal) เป็นการประเมินซึ่งเปลี่ยนแปลงการประเมินเดิมของบุคคล เมื่อได้รับข้อมูลเข้ามาใหม่และให้ความหมายของเหตุการณ์ขึ้นใหม่เพื่อลดความเครียดลง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงการประเมินค่าทางปัญญาระหว่างปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม

จะเห็นได้ว่า ความเครียด ที่เกิดขึ้น จะต้องผ่านกระบวนการประเมินค่าทางสติปัญญาของ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน โดยผลการการประเมินค่าทางสติปัญญานี้แต่ละบุคคลจะมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน ตามประสบการณ์และความแตกต่างด้านลักษณะส่วนบุคคลหรือสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันแม้ว่าจะอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน อาทิ เช่น ในสถานการณ์เดียวกันบุคคลหนึ่งอาจเกิดความเครียด แต่บุคคลหนึ่งไม่เกิดความเครียดเลยก็ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดที่มีผลต่อบุคคลนั้น ๆ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของบุคคลนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและทบทวนเอกสารของนักวิชาการและนักจิตวิทยาต่าง ๆ ดังนี้

ลาซารัส และ โฟล์กแมน (Lazarus & Folkman, 1984) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลและมีผลต่อการประเมินค่าทางสติปัญญาของบุคคล ว่าประกอบด้วย 2 ปัจจัย ที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล นับเป็นปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลนั้น ได้แก่

1.1 ข้อผูกพัน (Commitments) เป็นการมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นว่ามีความสำคัญหรือมีความหมายต่อตนเองมากเพียงใด ยิ่งมีมากก็ยิ่งทำให้บุคคลประเมินสถานการณ์นั้นว่าคุกคามต่อตนเองมาก การมีข้อผูกพันมากต่อเหตุการณ์นั้น อาจทำให้เกิดแรงผลักดันในการกระทำเพื่อแก้ไขให้สถานการณ์ดีขึ้น

1.2 ความเชื่อ (Beliefs) เป็นความเชื่อของบุคคลว่าสถานการณ์นั้นเขาสามารถควบคุมได้หรือไม่ เช่น ถ้าเชื่อว่าสถานการณ์นั้นเขาสามารถควบคุมได้จะทำให้บุคคลประเมินสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมนั้นในลักษณะที่ท้าทาย หรือก่อให้เกิดผลดีต่อตนเอง แต่ถ้าบุคคลประเมินสถานการณ์แล้วว่าไม่สามารถควบคุมได้บุคคลนั้นอาจเกิดความเครียดและรู้สึกแสดงออกมาในลักษณะของการสูญเสียหรือเกิดภาวะคุกคามต่อตนเองได้

2. ปัจจัยด้านสถานการณ์ นับเป็นปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและมีอิทธิพลต่อบุคคล ได้แก่

2.1 ความรุนแรงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หากสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นสถานการณ์ที่รุนแรงและเป็นอันตรายต่อชีวิตบุคคลย่อมประเมินสถานการณ์ว่าเป็นความเครียดที่คุกคามทำให้เกิดความเสียหายอย่างมากต่อตนเองทั้งในปัจจุบันและอนาคต ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมในอดีตและความรู้ของบุคคลนั้น ๆ ด้วย

2.2 ความสามารถในการทำนายหรือคาดเดาสถานการณ์ในอนาคต หากเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใหม่ ที่บุคคลนั้นไม่เคยประสบมาก่อนทำให้เขาไม่สามารถคาดเดาได้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นกับตนเองในอนาคตเหตุการณ์นั้นก็จะทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้

2.3 ระยะเวลาของการเกิดสถานการณ์ ระยะเวลาของการเกิดสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดนั้น หากเป็นกรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเฉียบพลันมักจะทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงกว่าสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป เนื่องจากบุคคลจะมีโอกาสในการปรับตัว และเรียนรู้การเผชิญความเครียดตามช่วงระยะเวลาดังกล่าว ทำให้สามารถแก้ปัญหาและปรับตัวเผชิญความเครียดได้อย่างเหมาะสมขึ้น

ลักค์แมน และ โซเรนสัน (Luckman & Sorenson, 1987, p. 25) ได้กล่าวถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดไว้ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านพันธุกรรม เป็นผลมาจากการถ่ายทอดทางกรรมพันธุ์ ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาและการเจริญเติบโตของบุคคล
2. จุลชีพและปรสิต ซึ่งก่อให้เกิดโรคต่าง ๆ ในร่างกาย
3. ปัจจัยทางด้านกายภาพ และสารเคมี ได้แก่ สภาพแวดล้อมรอบตัวตามธรรมชาติ เช่น ความร้อน ความเย็น แสง รังสี ความดันบรรยากาศ รวมทั้งสารเคมีภายในร่างกาย ระดับฮอร์โมนในร่างกายที่ไม่ปกติ
4. ปัจจัยทางด้านจิตใจและอารมณ์ ซึ่งเกิดจากความต้องการของบุคคลในแต่ละช่วงอายุ หรือเพศ การได้รับความกระทบกระเทือนด้านจิตใจ และการได้รับการบาดเจ็บ เป็นต้น
5. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ประเพณี ความขัดแย้งในค่านิยม ทำให้แบบแผนการดำเนินชีวิตมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม
6. การอพยพ เปลี่ยนแปลงที่อยู่ หรือที่ทำงาน ทำให้บุคคลต้องปรับตัวกับสังคมใหม่
7. ปัจจัยทางนิเวศวิทยา เช่น การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เนื่องจากภาวะสงคราม ทำให้บุคคลไม่อาจดำรงชีวิตได้ตามปกติ เป็นต้น
8. ปัจจัยทางด้านอาชีพ เช่น หากประกอบอาชีพที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง ทำให้เกิดความจำเจ น่าเบื่อหน่าย ย่อมทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย
9. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้ประชาชนที่อยู่ในสังคมนั้นประสบกับภาวะมลพิษ เศรษฐกิจฝืดจากสารพิษจากเครื่องจักรกล จากสารเคมี และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เป็นต้น
10. การเปลี่ยนแปลงสู่อนาคตที่รวดเร็วทำให้บุคคลเตรียมตัวหรือปรับตัวไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การรับรู้ข้อมูลที่มากเกินไปหรือการตัดสินใจเลือกทางปฏิบัติ ซึ่งหากมีอยู่หลายแนวทางหรือไม่มีความเลือกเลยก็อาจทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้

จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของบุคคลนั้น มีปัจจัยที่หลากหลาย ซึ่งเป็นทั้งปัจจัยที่ช่วยเสริมหรือลดความเครียดของบุคคล โดยทั้งนี้เกิดจากการประเมินค่าทางสติปัญญาของบุคคลว่าความเครียดนั้นมีผลต่อตัวเขามากน้อยเพียงไร สามารถควบคุมหรือจัดการได้หรือไม่ ซึ่งทำให้ร่างกายและจิตใจของบุคคลเมื่อเกิดการรับรู้แล้วสามารถปรับตัวรับกับความเครียดที่เกิดขึ้น และจะกลับสู่ภาวะสมดุลได้อย่างไร

สาเหตุของความเครียด

ในการศึกษาสาเหตุของความเครียดได้มีผู้ทำการศึกษาและสรุปสาเหตุของความเครียดไว้หลายประการ ดังต่อไปนี้

เอนเจล (Engel, 1962, pp. 208 - 304) ได้สรุปสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดไว้

3 ประการ ดังนี้

1. การสูญเสียหรือเกรงว่าจะสูญเสียสิ่งมีค่า สิ่งที่รัก สิ่งที่มีความสำคัญต่อคน เช่น การสูญเสีย หรือเกรงว่าจะสูญเสียอวัยวะ บอบาหมนสังคม หรืออาชีพการงาน เป็นต้น
2. การได้รับอันตรายหรือเกรงว่าจะได้รับอันตราย เช่น การที่จะต้องอยู่ในสถานการณ์ใหม่ หรือสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย การพลัดพรากจากบุคคลใกล้ชิด การเปลี่ยนแปลงความรับผิดชอบ การสอบ การแข่งขัน การโต้แย้ง การพบเหตุการณ์ที่น่าตกใจ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกะทันหัน โดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน
3. ความคับข้องใจ คือ เมื่อบุคคลไม่ได้รับการตอบสนอง ต่อความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม เช่น ความต้องการอาหาร ความต้องการทางเพศ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หน้าที่การงานไม่ก้าวหน้า ซึ่งหากจำใจ เป็นต้น

มิลเลอร์ และเคนน์ (Miller & Keane, n.d. อ้างถึงใน รักชนก กชไกร, 2541, หน้า 23 - 24) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียด อาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายในร่างกาย หรือเกิดจากภาวะภายนอกในร่างกาย ดังนี้

1. ความเครียดภายในร่างกาย (Internal Stress)

1.1 ความเครียดทางชีววิทยา (Biological Stress) เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายหรือทางชีวภาพ หรือเกี่ยวข้องกับสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ถ้าร่างกายได้รับไม่เพียงพอก็จะมีผลทำให้ไม่สบาย เช่น หงุดหงิด ปวดศีรษะ ฉุนเฉียว เกิดเป็น ความเครียด ขึ้น

1.2 ความเครียดทางพัฒนาการ (Developmental Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นช่วงของพัฒนาการแต่ละวัย โดยเป็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามความต้องการของจิตใจจากเหตุจูงใจทางสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก เป็นต้น ซึ่งความต้องการดังกล่าว ถ้าไม่เป็นไปตามความคาดหมายที่ตนต้องการก็เกิดเป็นความเครียด

2. ความเครียดจากภายนอก (External Stress) หรืออาจเรียกว่า ความเครียดจากสิ่งแวดล้อม เกิดได้จาก

2.1 สภาพแวดล้อมที่เป็นทั้งทางด้านกายภาพ หรือสถานการณ์ หรือวิกฤตการณ์ ที่ก่อให้เกิดอันตราย หรือการเจ็บป่วยแก่ร่างกาย จะทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น ความร้อน ฝุ่นละออง เชื้อโรค ภาวะน้ำท่วม ไฟไหม้ ภาวะสงคราม เป็นต้น

2.2 ข้อเรียกร้องทางสังคมที่เกิดจากกฎ ระเบียบ วัฒนธรรม ประเพณี ซึ่งถ้าบุคคลนั้น ไม่สามารถปฏิบัติตามให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมได้ ก็ย่อมก่อให้เกิดความทุกข์ใจ เกิดเป็นความเครียดได้

กรมสุขภาพจิต (2541, หน้า 35 - 39) กล่าวถึง สาเหตุของความเครียดว่ามาจาก

2 สาเหตุใหญ่ ๆ คือ

1. สาเหตุจากปัจจัยภายในตัวบุคคล

1.1 สาเหตุทางกาย สภาพทางกายบางประการ ทำให้เกิดความเครียดได้ในลักษณะ ที่เรียกว่า ร่างกายเครียด ซึ่งปัจจัยทางร่างกายที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

1.1.1 คุณลักษณะของพันธุกรรม ที่ทำให้บุคคลมีลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง เพศ สีผิว ความแข็งแรง หรือความอ่อนแอของระบบการทำงานของร่างกาย ตลอดจนความพิการทางร่างกายที่เป็นมาแต่กำเนิด

1.1.2 ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย อันเกิดจากการได้ผ่านการทำงานอย่างหนัก และติดต่อกันเป็นเวลานาน ซึ่งจะมีความเกี่ยวเนื่องมาจากสภาพความสมบูรณ์ แข็งแรงของร่างกาย ที่จะทำให้แต่ละคนมีความพร้อมในการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันที่แตกต่างกัน

1.1.3 การพักผ่อนไม่เพียงพอ

1.1.4 การเจ็บป่วยทางร่างกาย

1.1.5 ภาวะโภชนาการ ได้แก่ ลักษณะนิสัยการรับประทานอาหารที่จะมีผลต่อ ความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย เช่น การรับประทานอาหารไม่ถูกสัดส่วน ไม่เพียงพอ หรือ การบริโภคสารบางประเภท เช่น สุรา บุหรี่ กาแฟ สิ่งเสพติดต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความเครียดได้

1.1.6 ลักษณะท่าทางที่ปรากฏเกี่ยวกับโครงสร้างของกล้ามเนื้อ ผิวหนัง การทรงตัว เช่น การเดิน ยืน วิ่ง นั่ง นอน หากอยู่ในลักษณะที่ไม่เหมาะสมย่อมเกิดความเครียดได้

1.2 สาเหตุทางจิตใจ ที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับความเครียดมากที่สุด ได้แก่

1.2.1 บุคลิกภาพบางประเภทที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย

1.2.1.1 บุคลิกภาพแบบเอาจริงเอาจังกับชีวิต เป็นคนที่ต้องการความสมบูรณ์แบบให้กับทุกสิ่งทุกอย่าง ขยัน ยึดมั่นกฎเกณฑ์ บุคลิกภาพแบบนี้ทำให้ต้องทำงานหนักและทำทุกอย่างด้วยตนเอง

1.2.1.2 บุคลิกภาพแบบพึ่งพิงผู้อื่น เป็นคนที่มีลักษณะ ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่กล้าตัดสินใจ จะเป็นคนที่วิตกกังวลง่าย ทำอะไรต้องอาศัยผู้อื่น หวาดหวั่นกับอนาคตอยู่เสมอ

1.2.1.3 บุคลิกภาพแบบฉุนหันพลันแล่น เป็นคนที่มีลักษณะ ใจร้อน ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย ซึ่งส่งผลกระทบไปถึงภาวะสมดุลของร่างกาย

2. การเผชิญเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต (Live Event) เป็นเหตุการณ์ ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการทำกิจกรรมปกติของบุคคลโดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น อาจก่อให้เกิดผลทางบวกหรือลบก็ได้ ทำให้บุคคลต้องปรับตัว

3. ความขัดแย้งในใจ (Conflict) เกิดจากการที่บุคคลต้องเผชิญทางเลือกสองทางขึ้นไป แต่ทางเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง อาจจะเป็นทางเลือกในสิ่งที่ไม่ต้องการ ไม่อยากได้

4. ความคับข้องใจ (Frustration) เกิดจากการที่บุคคล ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ สาเหตุที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจ 4 ประการ คือ

4.1 ความรู้สึกบางประเภท ได้แก่ ความรู้สึกสูญเสีย อาจจะเป็นการสูญเสียคนที่รัก เกียรติยศ ชื่อเสียง หรือความภาคภูมิใจ ความรู้สึกล้มเหลวในชีวิต ความรู้สึกเหล่านี้ ทำให้หมดหวัง ไม่สามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้

4.2 อารมณ์ที่ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า ความทุกข์ใจ เป็นต้น

4.3 การขาดคุณสมบัติบางประเภทของบุคคล เช่น การขาดความสามารถ การขาดทักษะในการทำงาน การขาดความรับผิดชอบ เป็นต้น

4.4 ความล่าช้าของเหตุการณ์หรือการไปสู่เป้าหมายที่ต้องการอันเกิดจากธรรมชาติ หรือลักษณะของเหตุการณ์นั่นเอง หรือเกิดจากปัจจัยแวดล้อมของเหตุการณ์ หรือเกิดจากปัจจัยภายในตัวบุคคลนั่นเอง

2. สาเหตุจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม

2.1 ทางกายภาพ เช่น อุณหภูมิ ภูมิอากาศ ความหนาแน่นของประชากร ภัยธรรมชาติ ลักษณะทางกายภาพ เหล่านี้มีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคลและทำให้ต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลา ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

2.2 ทางชีวภาพ เป็นสิ่งแวดล้อม ที่เป็นสิ่งมีชีวิต และทำอันตรายต่อบุคคลได้ เช่น เชื้อโรคต่าง ๆ

2.3 ทางสังคม วัฒนธรรม ปรัชญาการณต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม และสิ่งทีบุคคลกระทำจะมีผลกระทบต่อกันตลอดเวลา ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

2.3.1 สถานภาพ และบทบาทในสังคมของบุคคลซึ่งอาจจะมีหลายสถานภาพและหลายบทบาท หากบทบาทหลายอย่างนี้มีความขัดแย้ง หรือมีความแตกต่างกันมาก ก็อาจทำให้เกิดความยากลำบากในการปรับตัวและเครียดได้

2.3.2 บรรทัดฐานทางสังคม บางครั้งกฎเกณฑ์ที่เป็นธรรมเนียมปฏิบัติ ของสังคม ไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลหรือเป็นกฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดมาก ย่อมก่อให้เกิดความเครียดแก่บุคคลได้

2.3.3 ระบบการเมือง การปกครอง ซึ่งมีผลต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล หากเป็นระบบการเมืองการปกครอง ที่เคร่งครัด ทำให้ประชาชนรู้สึกถูกคุกคามหรือถูกควบคุม โดยเฉพาะเรื่องสิทธิเสรีภาพต่าง ๆ หรือเป็นระบบการเมืองการปกครองที่ทำให้ประเทศขาดความมั่นคง ย่อมก่อให้เกิดความเครียดกับประชาชนได้

ปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียด

เมื่อเกิดความเครียดขึ้นร่างกายของเราจะใช้กลไกในการปรับสภาวะของร่างกายให้กลับไปสู่สภาวะสมดุลทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีผู้กล่าวถึงปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียดของบุคคล ดังต่อไปนี้

สมิธ (Smith, 1945, pp. 224 - 229) กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีความเครียดเกิดขึ้นจะมีปฏิกิริยาตอบสนองได้หลายลักษณะดังนี้

1. ด้านอารมณ์ จะมีการเปลี่ยนแปลงของอารมณ์ ได้แก่ เศร้า โกรธ และวิตกกังวล
2. ด้านการเคลื่อนไหว ความเครียด จะทำให้ร่างกายมีการเตรียมพร้อมเพื่อสู้ หรือสู้เพื่อหนี ดังนั้น กล้ามเนื้อจะมีการเกร็งหรืออ่อนเปลี้ย ทำให้การเคลื่อนไหวผิดปกติ เช่น เกร็ง ชัก อวัยวะไม่มีการเคลื่อนไหว หดข็งงัก หรือไม่มีแรง เป็นต้น

3. ด้านสรีระ จะมีการเปลี่ยนแปลงของระดับฮอร์โมน ซึ่งมีผลต่อการทำงานของอวัยวะต่าง ๆ ในร่างกาย เช่น ความดันโลหิต และชีพจรเปลี่ยนแปลงไป

4. ด้านการรับรู้ เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น ความสามารถในการรับรู้จะเสียไป ซึ่งรวมถึงการตัดสินใจด้วย เช่น เกิดการหลงผิด ประสาทหลอก เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการรับรู้ของบุคคลยังขึ้นอยู่กับระดับความเครียดด้วย หากมีระดับความเครียดในระดับต่ำและปานกลางจะเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้บุคคลมีความสามารถในการรับรู้ดีขึ้น

เซลเย (Selye, 1956, p. 64) ได้กล่าวถึงปฏิกิริยาตอบสนองต่อภาวะเครียดไว้ว่า เมื่อเกิดความเครียดร่างกายจะพยายามปรับตัวโดยเกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายและจิตใจ เพื่อขจัดความรู้สึกเครียดให้หมดไป การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามทฤษฎีของเซลเย คือ โดยทั่วไป ในสภาพปกติที่บุคคลไม่มีความเครียด ภาวะต่าง ๆ ในร่างกายจะทำงานในสภาพสมดุล แต่เมื่อ มีสิ่งมาคุกคาม (Stressor) ก็จะทำให้สมดุลของร่างกายเปลี่ยนแปลงไป เกิดการเปลี่ยนแปลงของ สรีระ และชีวเคมีของร่างกาย เกิดเป็นพฤติกรรมปรับตัวที่เรียกว่า กลุ่มอาการปรับตัวทั่วไป (General Adaptation Syndrome) เซลเยได้อธิบายปฏิกิริยาของบุคคลที่ตอบสนองความเครียดเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะสัญญาณอันตราย (Alarm Reaction Stage) เป็นระยะเริ่มต้นของปฏิกิริยาตอบสนอง แบ่งเป็น 2 ระยะคือ

1.1 ระยะชะงักงัน (Phase of Shock) อาจเกิดขึ้นทันทีทันใดเพราะร่างกายปรับตัว ไม่ทันฮอร์โมนจากต่อมหมวกไตหลั่งออกมาไม่เพียงพอ อาจมีการแสดงแก็ เช่น ความดันโลหิต ลดลง หัวใจเต้นเร็ว การทำงานของต่อมหมวกไตผิดปกติทำให้ปัสสาวะน้อยหรือหมดสติได้ ถ้าร่างกายทนได้ในระยะนี้ก็จะเข้าสู่ระยะที่สอง

1.2 ระยะต่อต้านภาวะชะงักงัน (Phase of Counter Shock) ถ้าร่างกาย มีการปรับตัว ได้ดี คือ มีการหลั่งของฮอร์โมนจากต่อมหมวกไตมากพอจะทำให้อาการดีขึ้นและเข้าสู่ระยะต่อไป

2. ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) เป็นระยะที่มีการปรับตัวอย่างแท้จริงเพื่อต่อสู้กับ ความเครียด อาการจะดีขึ้นแต่ถ้าภาวะเครียดยังคงรุนแรง ร่างกายจะไม่สามารถต่อต้านได้และ เข้าสู่ระยะต่อไป

3. ระยะหมดกำลัง (Stage of Exhaustion) เป็นระยะสุดท้ายของการปรับตัว ระบบต่าง ๆ ของร่างกายจะอ่อนแรงลงและก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตของบุคคลได้

คูเปอร์ (Cooper, 1987, pp. 134 - 139) ได้สรุปปฏิกิริยาตอบสนองทางสรีรวิทยาที่มี ต่อความเครียดไว้ดังนี้

1. ความดันโลหิตสูงขึ้น เนื่องจากการคั่งของน้ำและเกลือโซเดียม ปริมาณของเลือด เพิ่มขึ้น หัวใจทำงานหนักขึ้น ชีพจรเต้นเร็วและแรง อาจพบว่ามีอาการหัวใจเต้นผิดปกติ หรือ มีอาการใจสั่นร่วมด้วย

2. เลือดไปเลี้ยงอวัยวะส่วนปลายน้อยลง ทำให้ผิวหนังบริเวณนั้นซีด และเย็น

3. มีอัตราการหายใจเร็วขึ้นเพื่อให้มีจำนวนออกซิเจนไปเลี้ยงส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย ได้เพียงพอ และมีการเพิ่มจำนวนเม็ดเลือดแดงด้วย

4. จำนวนปัสสาวะลดน้อยลง จากการตั้งของน้ำและเกลือ โซเดียมในร่างกาย และจากการปรับตัวของไต ทั้งนี้เพื่อรักษาระดับเลือดภายในร่างกาย (Blood Volume) ให้เพียงพอ

5. อัตราการเผาผลาญสารอาหาร (Metabolism) เพิ่มสูงขึ้น ทำให้อุณหภูมิของร่างกายสูงขึ้นกว่าปกติ และมักมีอาการขาดน้ำ (Mild Dehydration) จากการเผาผลาญอาหารสูงอยู่นาน จะพบว่า มีอาการนอนไม่หลับและเมื่อยล้าได้

6. ระดับน้ำตาลในโลหิตเพิ่มสูงขึ้น จากการสร้างอินซูลิน น้อยลง มีการหลั่งกลูคาγον (Glucagon) เพิ่มขึ้น กรดไขมันถูกขับออกมาเพิ่มขึ้น มีการสลายตัวของไกลโคเจน (Glycogen) ในตับและกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้น

7. การทำงานของกล้ามเนื้อ (Muscle Tone) เพิ่มมากขึ้น อาจมีอาการสั่น กระตุก (Tremor) หน้าบูดเบี้ยว (Grimacing) งุ่มง่าม (Clumsiness) หรือพบว่ามีอาการเมื่อยล้าทั่วร่างกาย นอกจากนี้ กล้ามเนื้อจะมีการดึงตัวด้วยโดยเฉพาะกล้ามเนื้อทราเปเซียส (Trapezius Muscle) ซึ่งพบได้บ่อย ๆ ว่าเป็นสาเหตุทำให้เกิดอาการปวดศีรษะได้

8. ภูมิคุ้มกันของร่างกายลดลงเนื่องจากต่อมไทมัส (Thymus Gland) และเนื้อเยื่อลิมโฟออยด์ (Lymphoid) ลดลง

9. ร่างกายและจิตใจมีอาการตื่นตัว กระฉับกระเฉง จากประสาทซิมพาเทติก (Sympathetic Nerve) ถูกกระตุ้น

ส่วนปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านจิตใจ มีดังนี้

1. พฤติกรรมและบุคลิกภาพเปลี่ยนแปลง เช่น มีพฤติกรรมถดถอย (Regression) แยกตัวเอง (Isolation) ไม่ให้ความร่วมมือ เฉื่อยชา มีอารมณ์แปรปรวน และพูดถึงความตายบ่อยครั้ง

2. การแสดงออกทางอารมณ์ไม่เหมาะสม เช่น โกรธ ร้องไห้โดยไม่มีเหตุผล หงุดหงิด ไม่มีความอดทน และบ่น เรื่องอาการเจ็บป่วยโดยไม่มีอาการเจ็บป่วย

3. ระดับความรู้สึก ความจำ และความสนใจหรือสมาธิเสียไป อาจพบว่า มีการตอบสนองต่อสิ่งเร้าน้อย แม้ว่าจะไม่มีการเจ็บป่วยเกี่ยวข้องกับความรู้สึกเลย

4. กระบวนการทางความคิดถูกรบกวน บุคคลที่มีความเครียดมักจะมีความคิดสับสน ลังเล คิดสิ่งที่ไม่ได้ ประสาทหลอน กลัว หรือสงสัยโดยไม่มีสาเหตุ

5. ด้านการรับรู้ถูกรบกวน อาจมีอาการประสาทหลอน หลงผิด การรับรู้ทางประสาทสัมผัสอาจผิดปกติไป

6. สูญเสียความสนใจ บุคคลที่มีความเครียด มักขาดความสนใจต่อการพูดคุย แต่จะเบี่ยงเบนความสนใจไปยังสิ่งแวดล้อมและมีความรู้สึกไวต่อเสียงรบกวน

7. การใช้ภาษาในการพูดคุยเปลี่ยนแปลง มีการเปลี่ยนแปลงระดับน้ำเสียง แบบแผนหรือคำพูด มีอาการไม่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ในขณะพูด มีการเปลี่ยนแปลงระดับน้ำเสียงแบบแผนหรือคำพูด มีอาการโทษผู้อื่นหรือฝันกลางวัน

8. ใช้กลไกการป้องกันตนเองโดยไม่รู้ตัว อาจมีพฤติกรรมถดถอย ใช้เหตุผลในการเข้าข้างตนเอง ปฏิเสธ โทษผู้อื่นหรือฝันกลางวันเป็นต้น

9. มีอาการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงในภาพลักษณ์ (Self - image) ของตนเอง เช่น ทำตัวเป็นเด็ก แยกตัวเอง อ่อนแอ การตัดสินใจไม่เหมาะสม รู้สึกว่าตนเองไร้ค่า ต่ำต้อย อาจรู้สึกว่าคุณไม่ปลอดภัยและเรียกร้องความต้องการมากเกินไป

ลาซารัส (Lazarus, 1997) กล่าวว่าเมื่อบุคคลตกอยู่ในภาวะเครียด ระบบทั้งร่างกายและจิตใจจะมีปฏิกิริยาตอบสนอง เพื่อพยายามที่จะทำให้ภาวะสมดุลที่เสียไปนั้นกลับคืนมา การตอบสนองของบุคคลมีลักษณะที่แตกต่างกัน แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ตอบสนองได้อย่างเหมาะสม และกลุ่มที่ตอบสนองได้อย่างไม่เหมาะสม

กลุ่มที่ตอบสนองได้อย่างเหมาะสม มีลักษณะดังนี้ คือ บุคคลจะตระหนักว่าเขากำลังตกอยู่ในภาวะเครียด รู้ถึงสภาพการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด และเข้าใจถึงความต้องการทั้งภายนอกและภายในของตน ขณะเดียวกันก็ตระหนักเกี่ยวกับความสามารถของตนในการที่จะรับมือกับความเครียดนั้น เข้าใจว่ากำลังเผชิญกับอะไร เข้าใจถึงความกังวลเกี่ยวกับสภาพการณ์ที่บุคคลต้องแก้ไขสิ่งที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นการลดความต้องการภายนอก บุคคลจะค้นหาวีธีที่จะจัดสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด การเปลี่ยนแปลงวิธีการไปสู่เป้าหมาย เลือกดัดสินว่าสิ่งใดสำคัญเป็นอันดับแรกในการเลือกปฏิบัติ การจัดสรรเวลา การรวบรวมความกล้าที่จะแสดงออกมากขึ้นและกระทำการบางอย่างเพื่อลดความต้องการภายใน ซึ่งหมายถึงการให้เวลาในการผ่อนคลาย ความเครียดของร่างกาย การปรับเปลี่ยน ลักษณะความคิดที่ไม่เป็นประโยชน์ การปลดปล่อยอารมณ์ที่เก็บกดไว้ การพยายามเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล ผลของการตอบสนองความเครียดที่เหมาะสมจะมีผลดีในระยะยาว ความเครียดจะลดลงได้ด้วยความพยายามของบุคคลนั่นเอง อันจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น มีการพัฒนาทักษะในการแก้ปัญหา ซึ่งเป็นผลให้สุขภาพดีขึ้น และเป็นภูมิคุ้มกันของบุคคลที่มีต่อความเครียดในอนาคตต่อไปในภายภาคหน้า

กลุ่มที่ตอบสนองอย่างไม่เหมาะสม จะมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดปัญหาเพิ่มขึ้น บุคคลไม่สามารถตระหนักได้ว่าเขากำลังตกอยู่ในภาวะเครียด แม้ว่าจะมีอาการทางร่างกาย ทางจิตใจ และทางพฤติกรรม ซึ่งปรากฏเป็นสัญญาณให้เขารับรู้เพื่อให้เกิดการปรับตัว บุคคลนั้นไม่สามารถเข้าใจได้ว่าอะไรกำลังเกิดขึ้น ไม่เข้าใจสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งลักษณะเช่นนี้ มักมีการแปลความหมายของสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่สมเหตุผล มีความคาดหวังถึง

แต่เหตุการณ์ที่เลวร้าย หรือผลเลวร้ายที่จะเกิดขึ้น ขณะเดียวกันก็มีกลุ่มอาการทางกาย ซึ่งเป็นผลมาจากภาวะเครียดมากขึ้น ทำให้เกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับอาการเหล่านั้น ความวิตกกังวลทำให้เกิดความวุ่นใจ ก่อให้เกิดความวิตกกังวลเพิ่มมากขึ้น อันจะนำไปสู่ความเครียดที่มีระดับความรุนแรงเพิ่มขึ้น บ่อยครั้งที่ความเครียดเกิดขึ้นจากความวิตกกังวลจากอาการที่เกิดขึ้น และความวุ่นใจนี้จะมากกว่าความเครียดอันดับแรกเสียอีก พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะมีลักษณะที่หลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความวิตกกังวล บุคคลอาจจะปลีกตัวออกจากสังคม ก้าวร้าว บางครั้งหันไปพึ่งพาสุรายาเสพติด ใช้ยาระงับประสาท ซึ่งเกิดผลกระทบในระยะยาว คือ การสูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง และพัฒนาไปสู่ปัญหาอื่น ๆ คือ ไปที่รุนแรงขึ้น

สรุป เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะมีปฏิกิริยาตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ และความรู้ พร้อมกันนั้นร่างกายจะมีการปรับตัวเพื่อให้กลับสู่ภาวะปกติหรือภาวะสมดุลให้เร็วที่สุด ซึ่งถ้าหากปรับตัวได้อย่างเหมาะสมก็จะไม่ก่อให้เกิดปัญหา แต่ถ้าหากปรับตัวได้ไม่เหมาะสม ก็อาจก่อให้เกิดปัญหาแก่บุคคลได้ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์

ระดับความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล ถึงแม้ว่าจะเกิดจากสาเหตุเดียวกัน แต่บุคคลรับรู้หรือประเมินค่าความเครียดในแต่ละบุคคลไม่เท่ากัน มีผู้แบ่งระดับความเครียดไว้หลายแนวทาง ดังต่อไปนี้

1. แบ่งระดับความเครียดตามระยะเวลาที่ความเครียดคงอยู่ในตัวบุคคล สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ (Janis, 1952, p.13)

1.1 ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่มีอยู่เล็กน้อย พบในชีวิตประจำวัน เป็นความเครียดที่มีสาเหตุจากเหตุการณ์เพียงเล็กน้อย และหมดไปในระยะเวลาอันสั้นเพียงวินาที หรือภายในชั่วโมง เท่านั้น เช่น พบอุปสรรคในการเดินทางไปทำงาน การพลาดนัด เป็นต้น

1.2 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ความเครียดระดับนี้อาจใช้เวลาเป็นชั่วโมงหรือหลายชั่วโมง จนกระทั่งเป็นวัน เช่น ความเครียดจากการทำงานมากเกินไป ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง ระดับความเครียดปานกลางนี้เป็นระดับที่ร่างกายและจิตใจตอบสนอง โดยการต่อสู้กับความเครียดที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ พฤติกรรม อารมณ์และความนึกคิด เพื่อขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหรือผ่อนคลายความเครียดลง จนกระทั่งการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ กลับสู่สภาพปกติ

1.3 ความเครียดระดับรุนแรง (Severe Stress) ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่ยาวนานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี เช่น ความเครียดจากการสูญเสียคนรัก การเจ็บป่วย

อย่างร้ายแรง การล้มเหลวในการทำงาน การสูญเสียอวัยวะของร่างกาย ซึ่งเป็นผลให้ร่างกายและจิตใจเกิดความฟ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจอย่างเห็นได้ชัด มีพยาธิสภาพ และความเจ็บป่วยเกิดขึ้น ทำให้มีผลต่อการดำเนินชีวิต

2. แบ่งระดับความเครียดตามผลกระทบของความเครียดต่อสุขภาพร่างกาย และจิตใจของบุคคล แบ่งเป็น 4 ระดับคือ (Savery, 1986, pp. 17 - 20)

2.1 ความเครียดระดับที่ 1 เป็นความเครียดชั่วคราว เป็นผลที่ทำให้เกิดการเพิ่มของอัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ ความดันโลหิต และมีการเปลี่ยนแปลงของระบบเผาผลาญในร่างกาย

2.2 ความเครียดระดับที่ 2 เป็นความเครียดที่เพิ่มความรุนแรงขึ้น มีผลต่อสุขภาพจิต คือ มีอาการกระสับกระส่าย หงุดหงิด ไม่มีสมาธิ วิตกกังวล ตกใจง่าย มีอาการของความเครียดระดับที่ 1 เป็นเวลานาน

2.3 ความเครียดระดับที่ 3 เป็นความเครียดที่รุนแรงขึ้น ทำให้เกิดการปวดศีรษะ อาหารไม่ย่อย เจ็บหน้าอก ต้องปรึกษาแพทย์เพื่อบรรเทาอาการ

2.4 ความเครียดระดับที่ 4 เป็นความเครียดระดับรุนแรงที่สุด ทำให้เกิดการแผลในกระเพาะอาหาร เป็นลมบ่อย คิดสุรา หรือยาระงับประสาท มีอาการทางจิตประสาทที่บ่งชี้ความรุนแรงของความเครียด และอาจรุนแรงถึงหัวใจหยุดเต้นหรือตายได้

3. แบ่งระดับความเครียดตามปริมาณของความเครียดที่สัมพันธ์กับผลของการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ (Dubrin, 1990, p. 164)

3.1 ความเครียดระดับต่ำ จะไม่ทำให้เกิดการท้าทายในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะเกิดความเครียด ความเกียจคร้าน ความเบื่อหน่าย ขาดความสนใจในงาน ทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม ให้เวลาหมดไปเรื่อย ๆ ประสิทธิภาพการทำงานต่ำ

3.2 ความเครียดระดับปานกลาง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น การปฏิบัติงานจะดีขึ้น เพราะความเครียดจะช่วยกระตุ้นให้คนใช้พลังงานในการทำงานเพิ่มขึ้น และเป็นสิ่งเร้าให้ทำงานความสิ่งที่ท้าทายนั้น ไปจนถึงระดับหนึ่งที่ผู้บริหารทำได้ดีที่สุดภายใต้ปริมาณความเครียดที่เหมาะสม

3.3 ความเครียดระดับสูง เมื่อเกิดความเครียดเพิ่มขึ้นและต่อเนื่องเป็นเวลานานขึ้น พลังในร่างกายที่ต่อต้านกับแรงกดดันภายนอกจะค่อย ๆ ลดลงและหมดเรี่ยวแรง การทำงานจะลดลง

การประเมินความเครียด

การประเมินความเครียด หรือการวัดความเครียดกระทำได้หลายแบบ ซึ่งมีผู้ศึกษาและค้นคว้ารูปแบบต่าง ๆ ไว้มากมาย สรุปได้ ดังนี้

1. จากการสังเกต สิ่งที่แสดงออกมาจากตัวบุคคล ทั้งในด้านอารมณ์ คำบอกกล่าว พฤติกรรม รวมทั้งสิ่งเร้าที่มี เช่นอารมณ์หงุดหงิด โกรธง่าย ขาดความอดทน ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ ตรวจพบว่ากำลังเผชิญอยู่กับปัญหาที่เป็นสาเหตุของความเครียด เช่น มีงานมาก มีปัญหา มาก ไม่สามารถแก้ปัญหาได้

2. การวัดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ (Neurophysiological Change) เป็นการวัด การเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เช่น อัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ ความดันโลหิต ความตึง ของกล้ามเนื้อ เป็นต้น การวัดด้วยวิธีนี้ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญและเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการวัด เช่น EMG Biofeedback ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบันทึกหรือตรวจจับสัญญาณที่เกิดขึ้นภายใน ร่างกาย ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงของสรีระภายในร่างกายและป้อนข้อมูลให้บุคคลทราบ โดยผ่าน สัญญาณเสียง แสง หรือภาพ

3. การใช้เทคนิคการฉายภาพ (Projective Techniques) เป็นการวัดการตอบสนอง ของคนที่มีต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้ เป็นการฉายภาพของบุคคลนั้นผ่านการตอบสนองของเขา เช่น แบบทดสอบของ รอร์สชัค (Rorschach) แบบทดสอบ TAT (Thematic Apperception Test) การวัด โดยวิธีนี้ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญในการแปลผล

4. การใช้แบบทดสอบหรือแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเพื่อตรวจหาความเครียด สามารถ คำนวณงานออกมาเป็นตัวเลข เปรียบเทียบคะแนนมาตรฐานของแบบทดสอบนั้น ทำให้บอกได้ว่า มีความเครียดหรือไม่ มากน้อยเพียงใด แบบทดสอบความเครียดที่ใช้กัน ได้แก่

4.1 แบบสำรวจ HOS (Health Opinion Survey) เป็นแบบสำรวจเกี่ยวกับสุขภาพกาย มีข้อคำถาม 20 ข้อ ซึ่งถามเกี่ยวกับอาการผิดปกติทางร่างกาย จำนวน 18 ข้อ อีก 2 ข้อ ถามเกี่ยวกับ จิตใจที่แสดงออกถึงผลของการปรับตัวต่อความเครียด

4.2 แบบสอบถาม SCL - 90 (Symptom Check List - 90) ประกอบด้วยคำถาม 90 ข้อ 5 สเกล ใช้ความผิดปกติทางด้านจิตใจ วัดความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย อาการย้ำคิด ย้ำทำ ความรู้สึกไวต่อผู้อื่น อาการเศร้า วิตกกังวล ความรู้สึกไม่เป็นมิตร ความคิดหวาดระแวง ความหลงผิด และประสาทหลอน

4.3 แบบประเมินความเครียด SOS (Symptom Of Stress Inventory) เป็นแบบสำรวจ เพื่อประเมินความเครียดของภาควิชาจิตสังคม มหาวิทยาลัยวอชิงตัน สหรัฐอเมริกา มีคำถาม 107 ข้อ เหมาะกับการใช้ศึกษาในกลุ่มคนที่ปฏิบัติงานในสถานที่ที่ทำงานมีความเครียดและเป็นภาระ เช่น ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรกิจ การเงิน การธนาคาร ตำรวจ พยาบาลที่ทำงานในหอผู้ป่วยหนัก เป็นต้น

4.4 แบบวัดความเครียด CMI (Cornell Medical Index) เป็นแบบวัดที่สร้างขึ้นเพื่อวัดผลของความเครียด อันเป็นปฏิกิริยาตอบโต้ของร่างกายที่มีต่อสภาวะความเครียด คือ มีข้อคำถามที่ประกอบไปด้วยอาการต่าง ๆ

4.5 แบบวัดความเครียดจากความยุ่งยากประจำวัน (Daily Hassles Scale) สร้างโดย ลาซารัส และคณะ (Lazarus et al., 1985) พัฒนามาจากมาตรวัดความยุ่งยากประจำวันของ แคนเนอร์ และคณะ (Kanner et al., 1981) ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดที่สะท้อนถึงความเครียดของบุคคล จากเหตุการณ์ประจำวัน 8 เรื่อง ได้แก่ งานอาชีพ งานบ้าน สิ่งแวดล้อม สุขภาพ ความมั่นคงของสถานะทางสังคม ความรับผิดชอบด้านการเงิน ความเร่งรีบของเวลา และความกังวลส่วนตัว มีข้อคำถามเกี่ยวกับอาการแสดงทางด้านร่างกายและจิตใจ หาความตรงเชิงโครงสร้าง (Content Validity) ของเครื่องมือ โดยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ได้ข้อคำถาม 53 ข้อ จากนั้นมีการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยวิธีทดสอบซ้ำ (Test - retest) ห่างกัน 1 วัน ได้ค่า $r = 0.77$ ($p < .001$) ทดสอบซ้ำห่างกัน 1 เดือน ได้ค่า $r = 0.82$ ($p < .001$)

4.6 แบบวัดความเครียด PSS (Perceived Stress Scale) สร้างโดย โคเฮน, แคมาร์ค และเมอร์เมลสไตน์ (Cohen, Kamarck, & Mermelstein, 1983) ตามแนวคิดทฤษฎีความเครียดของ ลาซารัส เป็นการวัดความเครียดในลักษณะปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม สะท้อนถึงการใช้กลยุทธ์ในการปรับแก้ความเครียด ประกอบด้วยข้อคำถามทางบวก และทางลบ คะแนนเป็นมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ มีช่วงคะแนนตั้งแต่ 1 - 5 มีคะแนนรวมตั้งแต่ 1 ถึง 70 คะแนน ให้คะแนนตามความบ่อยครั้งของความรู้สึก โดยแบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ในแต่ละระดับแบ่งช่วงคะแนนให้เท่ากัน คือ

- ช่วงคะแนน 14 – 32 หมายถึง มีความเครียดระดับต่ำ
- ช่วงคะแนน 33 – 51 หมายถึง มีความเครียดระดับปานกลาง
- ช่วงคะแนน 52 – 70 หมายถึง มีความเครียดระดับสูง

นำไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการวัดซ้ำ (Test - retest) ในระยะเวลาห่างกัน 6 สัปดาห์ ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .84, .85 และ .86 ตามลำดับ ส่วนความตรงตามเนื้อหา ได้นำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างชาย หญิง และนำไปเปรียบเทียบกับวิธี Fisher's Transformation

4.7 แบบวัดความเครียดสวนปรง Suanprung Stress Test – 20, SPST – 20 (สุวัฒน์ มหัตถินันต์กุล, 2540) เป็นแบบวัดความเครียดที่สร้างขึ้นมาเพื่อวัดความเครียดที่เหมาะสมสำหรับคนไทย จากกรอบแนวคิดทางด้านชีวภาพ จิตใจ และสังคมของความเครียด ซึ่งเครื่องมือเท่าที่มีใช้อยู่ขณะนี้ ส่วนใหญ่เป็นแบบวัดบุคลิกภาพ วัดความวิตกกังวล วัดอาการ

ทางกายและจิต ที่สัมพันธ์กับความเครียด ดังนั้น เครื่องมือชุดนี้ จึงเหมาะที่จะนำมาใช้เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับความเครียด ทราบที่มาของความเครียด การใช้ชีวิตประจำวันที่มีผลต่อการเกิดความเครียดหรือการปรับตัวรับมือกับความเครียด และอาการของ ความเครียดที่เกิดขึ้นได้ เหมาะจะใช้ในการให้บริการปรึกษาและแนะนำ

คุณสมบัติของเครื่องมือ Suanprung Stress Test

1. ผ่านการตรวจสอบความตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ นำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง 149 คน แล้วปรับปรุงแบบวัดความเครียด ได้แบบวัดความเครียด จำนวน 102 ข้อ
2. การหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาความตรงตามสภาพ (Concurrent Validity) ในจากกลุ่มตัวอย่าง 523 คน เครื่องมือมาตรฐานที่ใช้คือค่าความเครียดของกล้ามเนื้อ (Electromyography: EMG) ซึ่งมีความแม่นยำ ตรงตามสภาพมากกว่า 0.27 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่ออิงตามค่า EMG ที่ช่วงความเชื่อมั่น 95%
3. การแบ่งระดับความเครียดของแบบวัดความเครียดที่สร้างซึ่งแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ต่ำ ปานกลาง สูง และรุนแรง โดยใช้คะแนนปกติ (Normalized T - score) ในการแบ่งโดยอิงตามค่า EMG ที่ใช้เป็นมาตรฐาน
4. การปรับให้เครื่องมือมีขนาดเล็กลงเหลือ 60 ข้อ และ 20 ข้อ พร้อมทั้งหาคุณภาพของแบบวัดที่ได้ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ปัจจัย เพื่อสกัดตัวปัจจัยให้เหลือข้อคำถามน้อยลง ทั้งนี้ข้อคำถามที่เหลือจะต้องมีค่าความเชื่อมั่น ครอนบาค (Cronbach's Alpha reliability Coefficient) มากกว่า .7 และยังคงสัมพันธ์กับค่า EMG อย่างมีนัยสำคัญ

วัตถุประสงค์ของการใช้

เพื่อประเมินความเครียดของบุคคลว่าอยู่ในระดับใด มากน้อยแค่ไหน ก่อนจะนำไปสู่การแก้ไข ที่เหมาะสม

วิธีการนำไปใช้

แบบวัดความเครียดสวนปรง เป็นแบบวัดที่ผู้ตอบสามารถตอบได้ด้วยตนเอง ตามข้อความที่ตรงกับความรู้สึกหรือประสบการณ์จริงที่เกิดขึ้นกับผู้ตอบ โดยผู้ตอบต้องอ่านหนังสือได้จะเหมาะกับ คนในวัยทำงานหรือวัยเรียน (โดยคำถามที่เกี่ยวกับงาน จะเปลี่ยนเป็นเรื่องเรียนแทน) แบบวัดความเครียดสวนปรงจะมี 3 ชุด คือ ชุด 102 ข้อ 60 ข้อ และ 20 ข้อ แต่ละข้อมี 5 คำตอบ

การให้คะแนน

ให้ผู้ตอบอ่านคำถามแล้วสำรวจดูว่าในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ในข้อใดเกิดขึ้นกับผู้ตอบบ้าง ถ้าข้อไหนไม่ได้เกิดขึ้นให้ข้ามไปไม่ต้องตอบ แต่ถ้ามีเหตุการณ์ในข้อใดเกิดขึ้นกับ

ผู้ตอบให้ประเมินว่าผู้ตอบ มีความรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์นั้น แล้วให้เครื่องหมายในช่องนั้น ๆ

การให้คะแนนของแบบวัดความเครียดสวนปรง เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ให้คะแนน 1 – 2 – 3 – 4 – 5) ดังนี้

ตอบไม่รู้สึกริเครียด	ให้ 1 คะแนน
ตอบเครียดเล็กน้อย	ให้ 2 คะแนน
ตอบเครียดปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ตอบเครียดมาก	ให้ 4 คะแนน
ตอบเครียดมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ไม่ตอบ	ให้ 0 คะแนน

การแปลผล

แบบวัดความเครียดสวนปรง ชุด 20 ข้อ มีคะแนนรวมไม่เกิน 100 คะแนน โดยผลรวมที่ได้ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

คะแนน 0 – 23	เครียดน้อย
คะแนน 24 – 41	เครียดปานกลาง
คะแนน 42 – 61	เครียดสูง
คะแนน 62 ขึ้นไป	เครียดรุนแรง

โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) หมายถึง ความเครียดขนาดเล็กน้อย ๆ และหายไป ในระยะเวลาอันสั้นเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ ไม่คุกคาม ต่อชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัวต่อการ พลังงานเพียงเล็กน้อยเป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้น ในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยา ตอบสนองออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่ว ๆ ไป ไม่รุนแรง จนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (High Stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิด ความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการ บรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิด โรคต่าง ๆ ในภายหลังได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมา อย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หดแรงแควบคุมตัวเอง ไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคลึภัยต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

การนำไปใช้ประโยชน์

แบบวัดความเครียดสวนปรุงสามารถนำไปใช้ได้ทั้งงานศึกษาวิจัยเชิงสำรวจหรือวิเคราะห์และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในงานทางคลินิก เช่น ในคลินิกคลายเครียดเป็นต้น

ข้อจำกัด

1. แบบวัดนี้เหมาะกับผู้ตอบในวัยทำงานหรือวัยเรียน หากจะนำไปใช้ใช้กับคนในกลุ่มอื่นที่มีลักษณะแตกต่างไปจากนี้ เช่น ในเด็ก หรือผู้สูงอายุ ควรจะต้องทำการปรับเปลี่ยนรูปแบบ หากความแม่นยำ และเกณฑ์การแบ่งระดับความเครียดใหม่

2. การประเมินระดับความเครียดของแบบทดสอบ ได้จากคะแนนรวมของแต่ละข้อคำถาม หากผู้ตอบมี ความเครียดกับเหตุการณ์เพียงไม่กี่ข้ออย่างรุนแรง คะแนนรวมออกมา อาจจะอยู่ในระดับเดียวกับคนที่เครียด คำต่อหลาย ๆ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตก็ได้

3. แบบทดสอบนี้ เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบรายงานตนเอง อาจเกิดความลำเอียง โดยธรรมชาติของคนที่ย่อม อยากแสดงตนในด้านดี หรือตอบไม่ตรงกับความเป็นจริง หรือคนที่ชอบปฏิเสธต่อความเครียด อาจจะรายงานให้ดู น้อยกว่าความเป็นจริง ผลการวัดความเครียดที่ประเมินได้จะไม่ตรงกับความเป็นจริง ดังนั้นการวัดความเครียด ถ้าจะให้ผลถูกต้องก็ต้องวัดหลาย ๆ ด้าน

จากการศึกษาและทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความเครียด ผู้วิจัยเห็นว่าแต่ละแบบวัดมีความแตกต่างกันตามแนวคิดของความหมายของความเครียดและจุดประสงค์ในการวัดที่แตกต่างกัน สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการวัดระดับความเครียดของผู้ช่วยเหลือคนไข้ซึ่งกลุ่มวัยทำงานและเป็นการวัดเพื่อสำรวจและคัดกรองเบื้องต้นเพื่อค้นหาผู้ที่มีภาวะเครียดในระดับสูงขึ้นไป จึงเลือกใช้แบบประเมินความเครียดของสวนปรุงมาใช้ในการคัดกรองความเครียดของผู้ช่วยเหลือคนไข้แล้วมาทำการทดลองการใช้โปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส เทคนิคการสร้างพลังแบบองค์รวมกับกลุ่มเพื่อทดสอบว่าจะสามารถลดความเครียดในกลุ่มตัวอย่างได้หรือไม่และใช้เป็นแนวทางการการดูแลบุคลากรทางการแพทย์และพยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานพยาบาลต่อไป

ความเครียดของผู้ช่วยเหลือคนไข้และบุคลากรทางการแพทย์

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับความเครียดของผู้ช่วยเหลือคนไข้ และบุคลากรทางการแพทย์ พบว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. รายได้ เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสุขของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 นอกจากนี้ความเครียดของบุคลากรยังส่งผลเชิงผกผันกับความสุขของบุคลากรอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01 โดยที่รายได้และความเครียดในงานสามารถพยากรณ์ความสุขของบุคลากรได้ร้อยละ 23.7 (จุฑารัตน์ เต็งรัตนประเสริฐ, 2550) สอดคล้องกับการวิจัยของ พรชัย สิทธิศรีณย์กุล และวิโรจน์ เจียมจรัสรังสี, 2547) ที่พบว่า รายได้ ฐานะทางการเงิน และเหตุการณ์สำคัญในชีวิต (มีหนี้สินหัวหน้าครอบครัวตกงาน และครอบครัวแตกแยก) มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่มีแนวโน้มเป็นปัญหาสุขภาพจิตในบุคลากรโรงพยาบาลปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

2. ภาวะโภชนาการขาดและเกิน มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (เจริญศรี โควินทร์, ไพศรี ขำคม และเฉลิมพร ทองราช, 2551)

3. อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล มีค่าความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียด (กรรณิกา ดุษฎี, 2546) สอดคล้องกับการศึกษาของ จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2540) ที่พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความเครียดของบุคลากร ได้แก่ ลักษณะของงานและอายุ

4. สัมพันธภาพระหว่าง พยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ บุคลิกภาพและสุขภาพจิต ปัจจัยทั้ง 3 ตัวนี้ สามารถ ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยอภิบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤต โรงพยาบาลรามารับดี กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 52.70

ทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส

ความเป็นมาของทฤษฎี

ผู้ค้นพบทฤษฎีคือ จอห์น กรินเดอร์ (John Grinder) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ด้านภาษาศาสตร์ และริชาร์ด แบนด์เลอร์ (Richard Bandler) นักศึกษาด้านจิตวิทยา มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ซานตาครูส สหรัฐอเมริกา ซึ่งสนใจด้านจิตบำบัด ตั้งแต่ต้นปี 1970 ซึ่งได้ศึกษาแนวคิดของนักจิตวิทยาชื่อดัง 3 คน คือ

1. ฟรีทซ์ เพิร์ลส์ (Fritz Perls) นักจิตวิทยารุ่นใหม่ และผู้เป็นต้นฉบับของโรงเรียนที่สอนด้านจิตบำบัดในแนวเกสตัลต์ (gestalt)
2. เวอร์จิเนีย ซะเทียร์ (Virginia Satir) นักครอบครัวบำบัด ผู้ซึ่งมีความมุ่งมั่นในการแก้ปัญหาลักษณะความสัมพันธ์ในครอบครัว
3. มิลตัน เอริกสัน (Milton Erickson) นักสะกดจิตที่มีชื่อเสียงระดับโลก

จากการศึกษารูปแบบและแนวคิดของนักจิตวิทยาทั้ง 3 ท่านซึ่งมีแนวคิดที่แตกต่างกันมาก แต่ จอห์น กรินเดอร์ (John Grinder) และริชาร์ด แบนด์เลอร์ (Richard Bandler) ได้นำเอาแนวคิดในส่วนที่สำคัญ ๆ ของทั้ง 3 ท่าน โดยนำในส่วนที่มีความเหมือนกันมารวบรวม แล้วสร้างรูปแบบขึ้นมาใหม่ เอนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อช่วยเปลี่ยนแปลงบุคคล และช่วยบุคคลในการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วขึ้นและทำให้ชีวิตของเขามีความสุขมากขึ้น ขณะเดียวกัน จอห์น กรินเดอร์ (John Grinder) และริชาร์ด แบนด์เลอร์ (Richard Bandler) ยังมีความใกล้ชิดกับเกรกอรี่ เบทสัน (Gregory Bateson) นักมานุษยวิทยา ชาวอังกฤษ ซึ่งเขียนหนังสือมากมายเกี่ยวกับทฤษฎีการสื่อสาร และระบบซึ่งได้เขียนเรื่องความแตกต่างของชีววิทยา ระบบข้อมูลย้อนกลับโดยอัติโนมติ (Cybernetic) นอกจากนั้นเขายังมีชื่อเสียงด้านการพัฒนาและผนวกเข้ากับทฤษฎีจิตเภทอีกด้วย

จอห์น กรินเดอร์ (John Grinder) และริชาร์ด แบนด์เลอร์ (Richard Bandler) ได้สร้างทักษะของตนเองขึ้นจากการรวบรวมเอาทักษะด้านภาษา ระบบการทำงานของคอมพิวเตอร์ และทฤษฎีของเกสตัลต์ (Gestalt) เข้าด้วยกัน พวกเขาสามารถสร้างแบบจำลองพฤติกรรม (Behavioral model) และกลุ่มของกระบวนการในการบำบัด ซึ่งมีผลอย่างมากต่อการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ เช่น การเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพ ช่วยในการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว และทำให้ชีวิตของบุคคลมีความสุขมากขึ้น (O'Conner & Scymoor, 1993, p. 2)

โปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส นี้ ได้รับการพัฒนาขึ้นใน 2 ทิศทาง คือ

1. เป็นกระบวนการค้นหารูปแบบของความเป็นเลิศในด้านต่าง ๆ
2. เป็นวิธีคิด วิธีสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่บุคคลสามารถนำไปใช้ได้

ความหมายของทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส

ทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส (Neuro-Linguistic Programming : NLP) อ้างถึงกระบวนการพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนใช้เพื่อการสื่อสาร โดยการใส่รหัส (Encoding) การถ่ายโยง (Transfer) การชี้แนะ (Guide) และการปรับพฤติกรรม (Modify behavior)

วิลเลียร์ (Villar, 1997, p. 24 citing Dilts, Grinder, Bandler, & Delongler, 1980)

ให้คำจำกัดความของโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส ดังนี้

Neuro อ้างถึง พฤติกรรมทั้งหมดเป็นผลของกระบวนการทางระบบประสาท ซึ่งรวมถึงระบบของกระบวนการภายในทั้งระดับจิตสำนึกและจิตใต้สำนึก ผ่านระบบประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ การได้ยิน การเห็น การชิมรส การดมกลิ่น และการสัมผัส

Linguistic อ้างถึง การรับรู้พื้นฐาน ที่กระบวนการทางระบบประสาทสื่อสารออกมา เพื่อแสดงถึงวิถีทางแห่งความรู้สึกนึกคิด ไม่ว่าจะเป็นการสั่งการ และการจัดเรียงลำดับในรูปของ

แบบจำลองและยุทธวิธีโดยผ่านภาษาและระบบการสื่อสาร โดยเฉพาะระบบวิถีทางที่ใช้สื่อ ไม่ว่าจะเป็นช่วงจิตสำนึกและจิตใต้สำนึก หรือกระบวนการทั้งภายในและภายนอกผ่านกระบวนการทางจิตที่ได้รับคำสั่งจากระบบประสาท ในเรื่องการใส่รหัสและการให้ความหมาย

Programming อ้างถึง กระบวนการของการจัดสรรส่วนประกอบของระบบเพื่อบรรลุผลตามที่ต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Programming อ้างถึง ระบบของการใส่รหัสและการลำดับเหตุผลประสาทสัมผัสภายใน โดยการที่มนุษย์ เรียนรู้ มีแรงจูงใจในตนเอง และการเปลี่ยนแปลง

โอคอนเนอร์ และเซย์เมอร์ (O'Conner & Seymuor, 1993, p. 3) ได้ให้ความหมายของโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสว่าประกอบด้วย 3 แนวคิด คือ

ระบบประสาท (Neuro) โดยความคิดพื้นฐานแล้วยอมรับว่าทุกพฤติกรรมเกิดจากกระบวนการทางระบบประสาทอันได้แก่ การเห็น การได้ยิน การดมกลิ่น การลิ้มรส การสัมผัส และความรู้สึก บุคคลรับรู้โลกโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้า เมื่อรับรู้แล้วจึงแสดงพฤติกรรมออกไป ระบบประสาทของมนุษย์นั้นครอบคลุมไม่ไ้แต่เพียงกระบวนการคิดที่มองไม่เห็นเท่านั้น แต่จะรวมถึงการแสดงปฏิกิริยาของร่างกายที่มีต่อความคิดและเหตุการณ์ด้วย ในความเป็นมนุษย์นั้นกายและจิตเป็นสิ่งเดียวกันไม่อาจแบ่งแยกได้

ภาษา (Linguistic) เป็นสิ่งที่มนุษย์ใช้เพื่อที่จะสื่อสารความคิดและพฤติกรรมของตนเองกับบุคคลอื่น

โปรแกรม (Programming) เป็นวิถีทางที่มนุษย์เลือกในการสร้างความคิดและพฤติกรรมเพื่อให้ได้ผลตามที่ต้องการ

โปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส จึงเกี่ยวกับโครงสร้างของประสบการณ์ของมนุษย์ ว่าพวกเขาสร้างในสิ่งที่เห็น ได้ยิน และรู้สึกได้ อย่างไร และเขาแก้ไขและกลั่นกรองการรับรู้ต่อโลกภายนอกให้ผ่านเข้ามาสู่ระบบสัมผัสภายในได้อย่างไร

เมอร์เลเวด (Merlevede, 1999) ให้คำจำกัดความว่า โปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสเป็นการศึกษาโครงสร้างการทำงานของสมองอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์และนำคำตอบที่ได้ไปประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปแบบที่ทำให้มนุษย์ประสบความสำเร็จ แต่คำจำกัดความที่ใช้กันทั่วไปก็คือ เป็นการศึกษาโครงสร้างประสบการณ์ของมนุษย์ซึ่งบางคนการที่จะศึกษาได้สมบูรณ์นั้นจะต้องมีการเพิ่มประสบการณ์เข้าไป “และทุก ๆ สิ่ง ทุก ๆ อย่างก็จะได้รับจากประสบการณ์นั่นเอง” หรืออาจกล่าวให้เข้าใจง่าย ๆ ว่า โปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสเป็นวิธีการฝึกการใช้สมองของบุคคล

สรุป โปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส หมายถึง โครงสร้างประสบการณ์เฉพาะที่เกิดขึ้นผ่านระบบประสาททั้ง 5 เข้าสู่กระบวนการใส่รหัส และให้ความหมาย เพื่อแสดงออกมาเป็น วจนภาษาและอวจนภาษา โดยจิตสำนึกและจิตใต้สำนึกของแต่ละบุคคล

ธรรมชาติของมนุษย์

ทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส เชื่อว่า ประสบการณ์ของมนุษย์ทุกคนต่อสิ่งต่าง ๆ ในโลกไม่ใช่มาจากความเป็นจริงที่โลกเป็นอยู่ แต่กลับรู้สึกจากแบบจำลอง (Model) หรือแผนที่ (Maps) ที่มนุษย์สร้างขึ้นมา ผ่านระบบตัวแทนหรือประสาทสัมผัสทั้ง 5 ซึ่งทำให้มนุษย์มีประสบการณ์ในโลกนี้แตกต่างกัน คนสามารถรับรู้โลกได้เพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น ขึ้นอยู่กับ แวนกรองของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ วัฒนธรรม ภาษา ความเชื่อ ค่านิยม ความสนใจและสมมติฐาน มนุษย์มีชีวิตอยู่ในความเป็นจริงของตัวเองที่สร้างขึ้นมาจากการประทับความรู้สึกต่าง ๆ และประสบการณ์ชีวิตเฉพาะของแต่ละบุคคล และแสดงออกมาบนพื้นฐานการรับรู้ในรูปแบบของตนเอง การรับรู้ที่เกิดขึ้นผ่านแบบจำลองหรือแผนที่ เป็นการรับรู้ที่มีข้อจำกัดซึ่งเกิดขึ้นจากการมองผ่านแว่นกรอง (O'Conner & Seymuor, 1993, pp. 4 - 5)

ข้อจำกัดการรับรู้ของบุคคล

ลีวิส และพูเซลลิก (Lewis & Pucelik, 1982 cited in Villar, 1997, pp. 24 - 26)

ให้แนวคิดเกี่ยวกับข้อจำกัดการรับรู้ของบุคคลไว้ดังนี้

1. ข้อจำกัดด้านประสาทวิทยา (Neurological Constraints) โดยปกติมนุษย์มีความสามารถในการจดจำข้อมูลได้ 7 สิ่ง บวกลบ 2 สิ่ง
2. ข้อจำกัดด้านบุคคล (Individual Constraints) ซึ่งขึ้นอยู่กับการบันทึกและจดจำประสบการณ์และรับรู้ (Filtered) ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล ถ้าได้รับประสบการณ์ในด้านความเจ็บปวดและทรมานในช่วงต้นของชีวิต ก็จะทำให้บุคคลนั้นมีโอกาสที่จะมองโลกในแง่ร้ายได้มากกว่าความเป็นจริง ดังนั้น หญิงที่ปฏิเสธผู้ชายที่ดื่มสุราทุกคน ก็เพราะ พ่อของเธอ ซึ่งเป็นพิษสุราเรื้อรังทำให้ชีวิตทุกคนในครอบครัวเสื่อมลง
3. ข้อจำกัดด้านสังคม (Social Constraints) ข้อจำกัดด้านสังคมเกิดจากตัวกลั่นกรองทางวัฒนธรรม เช่น ภาษา ซึ่งผลักดันให้คน ๆ หนึ่งเข้าใจบางสิ่งบางอย่างได้ดีขึ้น โดยการเรียนรู้ข้อสิ่งนั้น หรือ ไม่ก็จำกัดความรู้ของบุคคล โดยไม่ให้คำอธิบายลักษณะของประสบการณ์นั้น ๆ อย่างเพียงพอ

ลีวิส และพูเซลลิก (Lewis & Pucelik, 1982 cited in Villar, 1997, pp. 25 - 26) กล่าวว่า การสร้างแผนที่โลก (World map) ของบุคคล ได้รับผลกระทบจาก 3 กระบวนการ คือ

1. การขยายผล (Generalization) เป็นกระบวนการนำข้อสรุปไปประยุกต์ใช้กับประสบการณ์หรือเหตุการณ์อื่นที่คล้ายคลึงกัน ตัวอย่างเช่น หญิงสาวคนหนึ่งขึ้นรถโดยสารประจำทางไปกับเพื่อน ๆ แล้วถูกชายสวมเสื้อแจ็คเก็ตและหมวกปล้นในรถ ตั้งแต่นั้นมาทุกครั้งเธอขึ้นรถประจำทางแล้วมีผู้ชายสวมเสื้อแจ็คเก็ตและหมวก ขึ้นรถโดยสาร เธอจะรู้สึกกลัว และอยากลงจากรถให้เร็วที่สุด

2. การลบออก (Deletion) เป็นกระบวนการลบข้อมูลทางบวก ซึ่งสัมพันธ์กับข้อสรุปเดิม ซึ่งจะเห็นได้ง่าย ๆ ดังตัวอย่าง ของผู้หญิงคนเดียวกันนี้มีประสบการณ์โดยสารถประจําทางร่วมกับชายผู้หนึ่งที่สวมเสื้อแจ็คเก็ตและหมวก ซึ่งเขาไม่ได้ทำอันตรายเธอเลย แต่เธอก็ยังคงกลัวทุกครั้ง โดยที่เธอลบการรับรู้ข้อมูลทางบวกว่า ผู้ชายที่แต่งกายลักษณะเดียวกันนี้ คือ สวมเสื้อแจ็คเก็ตและหมวกไม่ใช่ผู้ร้ายเสมอไป

3. การบิดเบือน (Distortion) เป็นกระบวนการจัดการกับการรับรู้และความเข้าใจของประสบการณ์ที่มีให้สอดคล้องกับแบบการรับรู้ของตนเอง หรือเป็นการสร้างภาพให้บิดเบือนไปจากความเป็นจริงเพื่อให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลสรุปไว้ ถ้าผู้หญิงคนเดียวกันนี้ จำเป็นจะต้องขึ้นรถประจําทางคันเดียวกันกับผู้ชายที่สวมเสื้อแจ็คเก็ตและหมวก ไม่ว่าชายคนนี้จะเคลื่อนไหวอย่างไร เช่น เห็นเขาเอามือล้วงกระเป๋าเสื้อ เธอก็คิดว่าเขาจะเริ่มก่อเหตุร้าย โดยกำลังหยิบอาวุธออกจากกระเป๋าเสื้อ

ความเชื่อพื้นฐาน (Presuppositions)

เมอร์ลิวเดค (Merlevede, 1999 citing Wryckza, 1994) กล่าวถึง ความเชื่อพื้นฐานของโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสไว้ดังนี้

1. จิตและกายประสานกันเป็นหนึ่งเดียว เช่นเดียวกับระบบข้อมูลย้อนกลับ โดยอัตโนมัติ (Cybernetic)
2. พฤติกรรมทุกอย่างล้วนมีเจตนาดี
3. พฤติกรรมทุกอย่างล้วนมีประโยชน์ในแต่ละบริบท
4. พลังบวก (Resource) มีอยู่ในตัวมนุษย์ทุกคน
5. ปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์มีลักษณะเป็นระบบ
6. ความหมายของการสื่อสารของคน ๆ หนึ่งกับบุคคลอื่นสะท้อนกลับมากจากการตอบสนองที่ได้รับ

7. ไม่มีความล้มเหลวมีแต่ข้อมูลย้อนกลับ
 8. บุคคลมีการรับรู้ ถ้าบุคคลอื่นมีโอกาสและช่องทางตนเองก็มีได้เช่นกัน
 9. บุคคลสามารถรับรู้ และสร้างสรรค์ประสบการณ์ได้ด้วยกายและจิตของตนเอง
- ตลอดจนสามารถรับผิดชอบประสบการณ์นั้น ๆ ได้ในทุกสถานการณ์

เคอบี (Kirby, 1999) กล่าวถึงความเชื่อพื้นฐานของโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสไว้ดังนี้

1. ไม่มีใครผิดหรือสูญเสีย ทุกคนทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อความสำเร็จตามที่เขาคํวต้องการ

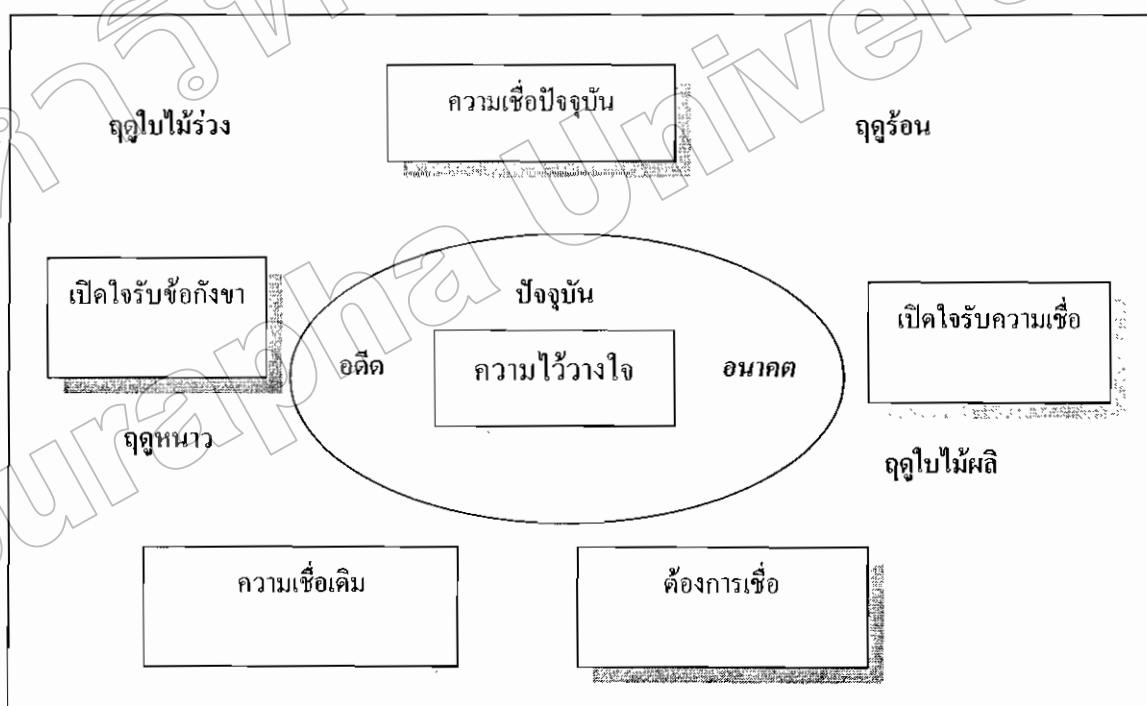
2. มนุษย์ทุกคนมีพลังบวก
3. พฤติกรรมทุกอย่างล้วนมีเจตนาดี
4. พฤติกรรมทุกอย่างล้วนมีประโยชน์ในแต่ละบริบท
5. ความหมายของการสื่อสารขึ้นอยู่กับคำตอบที่ได้รับ
6. ถ้าบุคคลยังไม่ได้รับสิ่งที่ต้องการ ก็ให้ใช้วิธีอื่นที่แตกต่าง
7. ไม่มีสิ่งใดที่ทำให้ล้มเหลว มีเพียงข้อมูลย้อนกลับเท่านั้น
8. ในระบบใด ๆ ก็ตาม องค์ประกอบที่มีความยืดหยุ่นมากที่สุด เป็นองค์ประกอบที่มี

อิทธิพลมากที่สุด

9. แผน que การรับรู้ไม่มีขอบเขตจำกัด
10. ถ้าบางคนสามารถกระทำบางสิ่งบางอย่างได้ ทุก ๆ คนก็สามารถเรียนรู้ได้เช่นกัน

มนุษย์ไม่มีความผิดพลาดในการสื่อสาร

ดิลท์ (Dilts, 1998, pp. 1 - 4) ได้ศึกษาพื้นฐานวงจรความเชื่อในมนุษย์ไว้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 การเปลี่ยนแปลงวงจรความเชื่อในมนุษย์

จากแผนภาพสรุปขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ ดังนี้

1. อยู่ในตำแหน่ง “ต้องการเชื่อ” แล้วคิดถึง “ความเชื่อใหม่” ที่อยากจะมีความเชื่อมั่นมากขึ้นยึดถือความเชื่อนี้ไว้ในใจนำไปสู่การ “เปิดใจรับความเชื่อ” (ถ้าบุคคลเลือกจรรยาพนอกสถานการณ์นี้ บุคคลอาจจะก้าวเข้าสู่จุดที่ตนเองยืนอยู่ มองตัวเองผ่านสายตาของจรรยาพนั้นแล้ว “เปิดใจรับความเชื่อ” ความเชื่อใหม่เป็นคำแนะนำ หรือสนับสนุนที่เป็นประโยชน์)

2. รู้สึกอยากเป็นอะไรที่มากกว่า “เปิดใจรับความเชื่อ” ในความเชื่อใหม่เหล่านี้ เมื่อบุคคลบังเกิดความรู้สึกซึ่งเกิดขึ้นในใจเองตามเวลาที่เหมาะสมเข้าสู่ “ความเชื่อปัจจุบัน” จดจ่อความคิดอยู่กับความเชื่อที่ต้องการมี

3. ถ้ามีข้อขัดแย้งหรือการจำกัดความเชื่อ ณ จุดของความเชื่อปัจจุบันยึดความรู้สึกเหล่านี้ไว้ในใจก็จะก้าวเข้าสู่ “เปิดใจรับข้อกังขา” (ถ้าบุคคลเลือกจรรยาพตนเองในสภาวะ “เปิดใจรับข้อกังขา” บุคคลก็ก้าวเข้าสู่ตำแหน่งนั้นมองตัวเอง ผ่านสายตาทางจรรยาพนั้น อาจจะทำให้ตนเองกลายเป็นบุคคลในสภาวะ “เปิดใจรับข้อกังขา” จากข้อจำกัดหรือความขัดแย้ง ความเชื่อบางอย่างของคำแนะนำหรือสนับสนุนที่เป็นประโยชน์)

4. ตรวจสอบนิเวศวิทยา “ความไว้วางใจ” และมุ่งพิจารณาคุณค่าและประโยชน์ของทั้งความเชื่อใหม่กับความขัดแย้ง หรือการจำกัดความเชื่อ พิจารณามีการเปลี่ยนแปลงหรือพบทวนวิสัยทัศน์ที่บุคคลต้องการสร้างความเชื่อใหม่หรือไม่ ดังนั้นการพิจารณาถ้ามีส่วนหนึ่งของความเชื่อเก่าที่มีคุณค่าต้องคงไว้ หรือนำมาประสานรวมกับความเชื่อใหม่

5. ย้อนกลับไปข้อจำกัดหรือความขัดแย้งของความเชื่อเก่าที่ติดค้างในช่อง “เปิดใจรับข้อกังขา” นำช่อง “ความไว้วางใจ” ที่บุคคลมีและก้าวสู่ช่อง “ความเชื่อเดิม” พิจารณาคัดคิดความทรงจำของบุคคล

6. ย้อนกลับไป “ความเชื่อปัจจุบัน” อีกครั้งและมุ่งความเชื่อใหม่ที่ต้องการให้มั่นคง ประสบความรู้สึกถึงความเชื่อมั่นใหม่ และกล่าวถึงการหยั่งรู้ใหม่หรือการเรียนรู้ที่ค้นระหว่างกระบวนการนี้

7. ตรวจสอบนิเวศวิทยา “ความไว้วางใจ” และพิจารณาการเปลี่ยนแปลงที่บุคคลสร้างขึ้นรับรู้เพราะสิ่งเหล่านี้ คือ ธรรมชาติเป็น โดยกำเนิดและการดำเนินเป็นวงจร กระบวนการสามารถต่อเนื่องเกี่ยวข้องกัน และบุคคลสามารถปรับตัวตามความจำเป็นในอนาคตตามแนวทางที่เหมาะสม และนิเวศวิทยาสำหรับตนเอง

สรุป ความเชื่อพื้นฐานของโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส มีดังนี้คือ

1. จิตและกายประสานกันเป็นหนึ่งเดียว เช่นเดียวกับระบบข้อมูลย้อนกลับ โดยอัตโนมัติ (Cybernetic)

2. พฤติกรรมทุกอย่างล้วนมีเจตนาที่ดีและมีประโยชน์ในแต่ละบริบท
3. พลังบวก (Resource) มีอยู่ในมนุษย์ทุกคน
4. ความหมายของการสื่อสารขึ้นอยู่กับกรอบการตอบสนองที่ได้รับ
5. ไม่มีความล้มเหลวมีแต่ข้อมูลย้อนกลับ
6. ปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ มีลักษณะเป็นระบบตามธรรมชาติและดำเนินเป็นวงจรต่อเนื่องเกี่ยวข้องกัน และบุคคลสามารถปรับได้ตามแนวทางที่เหมาะสมสำหรับตนเอง
7. บุคคลสามารถรับรู้และสร้างสรรค์ประสบการณ์ได้ด้วยกายและจิตของตนเองตลอดจนสามารถรับผิดชอบประสบการณ์นั้น ๆ ได้ในทุกสถานการณ์
8. ในระบบใด ๆ ก็ตามองค์ประกอบที่มีความยืดหยุ่นมากที่สุด เป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลมากที่สุด
9. แผนที่การรับรู้ไม่มีขอบเขตจำกัด
10. ถ้าบางคนสามารถกระทำบางสิ่งบางอย่างได้ ทุก ๆ คนก็สามารถเรียนรู้ได้เช่นกัน มนุษย์ไม่มีความผิดพลาดในการสื่อสาร

หลักการของโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส

1. แผนที่และแว่นกรอง (Maps and Filters) หลักการพื้นฐานของทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส คือ “แผนที่การรับรู้ไม่มีขอบเขตจำกัด” (The map is not the Territory) แต่เป็นสิ่งที่มนุษย์เลือกที่จะสนใจและไม่สนใจไม่รับรู้ โลกนี้มีสิ่งต่าง ๆ มากมายเกินกว่าที่มนุษย์จะรับรู้ การรับรู้ของมนุษย์ต้องทำให้ง่ายต่อการเข้าใจความหมายต่าง ๆ โดยการสร้างแผนที่ให้กับสิ่งที่คล้ายกันแต่ละคน พัฒนาแผนที่ของตนเอง หรือแบบจำลองของโลก จากข้อมูลที่ได้รับผ่านระบบตัวแทนหรือประสาทสัมผัสทั้ง 5 ซึ่งทำให้คนมีประสบการณ์ในโลกนี้แตกต่างกัน การสร้างแผนที่ของมนุษย์ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับว่าเขาสนใจอะไรและจะไปที่ไหน แผนที่ไม่ใช่สิ่งที่แสดงอาณาเขต แต่เป็นสิ่งที่บุคคลเลือกสนใจและไม่สนใจ ไม่รับรู้ ความเชื่อที่แคบ ๆ การรับรู้เฉพาะสิ่งที่สนใจ ทำให้โลกเล็กลงแคบแคบได้ และไม่น่าสนใจ โลกใบเดียวกันนี้เองที่สามารถทำให้อุดมสมบูรณ์และน่าตื่นเต้นเร้าใจได้ เส้นที่แบ่งความแตกต่างนี้ไม่ได้อยู่บนโลกนี้แต่อยู่ที่บุคคลมองผ่านแว่นกรอง (Filters) การกำหนดการรับรู้ของมนุษย์ต่อโลกใบนี้เป็นเหมือนการสวมแว่นบุคคล มีแว่นกรอง (Filters) มากมาย

ภาษาก็เป็นแว่นกรองอันหนึ่งที่มนุษย์สวมอยู่ ภาษาเป็นตัวแทนของความคิด และประสบการณ์นำมนุษย์ออกจากโลกที่เป็นจริง ตัวอย่างเช่น ลองให้นึกถึงคำว่า “สวย” ในความหมายของบุคคลไม่มีใครคาดเดาได้ว่า “สวย” ในความทรงจำ ประสบการณ์ และรูปภายในใจของเขา เสียง และความรู้สึกที่คุณให้ความหมายต่อคำนี้ไว้เป็นอย่างไร เช่นเดียวกัน

ในคนอื่นก็มีความทรงจำ ประสบการณ์ที่ต่างออกไป มีวิธีคิดที่ต่างออกไป การแสดงออกจากการรับรู้ผ่านแว่นกรองนี้เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงออกในวิถีทางที่แน่นอน และสนใจในสิ่งที่เขาให้คุณค่าแก่มัน หลักการอีกด้านหนึ่ง คือ ในความเป็นมนุษย์นั้น แสดงให้เห็นว่า มนุษย์มีความคิดหลากหลายแนวทางได้ โดยการจดจำสัญลักษณ์ของความคิดและรูปแบบความคิดคน ๆ หนึ่งสามารถปรับ เปลี่ยนแปลงการสื่อสารของตนเองให้สอดคล้องเหมาะสมกับคนอื่นได้ ตลอดจนสามารถสร้างสัมพันธภาพกันได้ง่ายขึ้นว่าจะรับสารที่ส่งมาในลักษณะอย่างไร

(O'Connor & Seymour, 1993, p. 4)

โปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส นำเสนอวิธีคิดของคนต่อตนเองและต่อโลก วิธีคิดคือแว่นกรองส่วนตัวที่แต่ละคนพัฒนาขึ้นมา การนำโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส มาใช้นั้นไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงความเชื่อต่าง ๆ ของบุคคลหรือเปลี่ยนแปลงค่านิยม แต่ต้องมีความอยากรู้อยากเห็นและเตรียมพร้อมที่จะทดลองสิ่งต่าง ๆ โดยตระหนักว่าคนทุกคนมีความเป็นเอกลักษณ์ส่วนตัวที่ไม่มีใครเหมือน ถ้าคุณสามารถเปลี่ยนแว่นกรองได้ก็สามารถเปลี่ยนแปลงวิธีคิดต่อโลกได้ บางส่วนของแว่นกรองในหลักการพื้นฐานทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสคืออังกอร์กรอบพฤติกรรม (Behavioral Frame) ซึ่งเป็นวิธีคิดว่าจะแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างไร

กรอบแรกคือ การให้คิดถึงผลลัพธ์ (Outcome) มากกว่าปัญหา ปัญหาส่วนใหญ่รู้จักกันในนามของกรอบคติเตียน (Blame Frame) นั่นคือ การวิเคราะห์ที่มุ่งหาว่าอะไรผิดเป็นส่วนใหญ่ เช่น การถามคำถามว่าทำไมบุคคลจึงประสบกับปัญหานี้ ใครเป็นคนผิดชางมักจะทำให้เขารู้สึกแย่และไม่มีอะไรเกิดขึ้นเมื่อตอบคำถามนี้

กรอบที่สอง คือ การใช้คำถามว่า อย่างไร มากกว่า คำว่า ทำไม ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจและทราบถึงโครงสร้างของปัญหา

กรอบที่สาม คือ การสะท้อนกลับ กับ ความล้มเหลว คนจะไม่ประสบความสำเร็จเลยถ้าไม่เคยล้มเหลวมาก่อน การสะท้อนกลับจากความล้มเหลวจะช่วยตรวจสอบตัวเราและเป็นโอกาสอันดีที่จะได้เรียนรู้บางสิ่งบางอย่างที่ไม่เคยได้สนใจมาก่อน การสะท้อนกลับหรือวิพากษ์วิจารณ์จะรักษาเป้าหมายให้คงอยู่

กรอบที่สี่ คือ การพิจารณาความเป็นไปได้ (Possibilities) มากกว่า ความจำเป็น (Necessities) เป็นอีกครั้งที่ต้องเปลี่ยนมุมมอง พิจารณาว่าอะไรเป็นสิ่งที่บุคคลเลือกมากกว่า การให้สถานการณ์บีบบังคับให้เลือก สุดท้าย คือ การปรับทัศนคติไปในทางอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) และความประทับใจ (Fascination) มากกว่าการสร้างสมมติฐาน (Assumption)

เด็กเล็ก ๆ เรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว เพราะมีความอยากรู้อยากเห็นในทุก ๆ สิ่ง พวกเขาไม่รู้และรู้ว่าไม่รู้ พวกเขาไม่กลัวโง่ที่จะถามในสิ่งที่ไม่รู้ มนุษย์มีความคิดที่ดีมีประโยชน์ และ

สามารถสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ได้โดยใช้พลังบวกที่มีอยู่ภายในมาใช้เมื่อต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ บุคคลจะเข้าใจความสำเร็จเมื่อลงมือกระทำสิ่งที่ต้องการกลายเป็นความจริง แต่ถ้าหากทำในสิ่งที่ตรงกันข้ามก็จะห่างไกลจากความสำเร็จที่ตนต้องการ (O'Connor & Seymour, 1993, pp. 9 - 10)

โดยสรุป อาจกล่าวได้ว่า แวนกรอง (ซึ่งส่วนหนึ่ง หมายถึงกรอบพฤติกรรม) คือวิธีคิดว่าจะแสดงพฤติกรรมออกมาได้อย่างไร โปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสช่วยให้มนุษย์เปลี่ยนแวนกรอง และมีวิธีคิดเพื่อแสดงพฤติกรรมออกมาโดย

- คิดถึงผลลัพธ์มากกว่าปัญหา
- การทำให้ ทราบและเข้าใจปัญหาโดยใช้คำถามว่าอย่างไร
- การสะท้อนกลับ กับ ความล้มเหลว การสะท้อนกลับจากความล้มเหลวทำให้เกิดการเรียนรู้ ช่วยตรวจสอบและรักษาเป้าหมาย
- การพิจารณาความเป็นไปได้ มากกว่าการจำเป็น อย่างให้สถานการณ์บีบบังคับให้ต้องเลือก

- ปรับทัศนคติให้เป็นความอยากรู้ อยากเห็น
การเปลี่ยนแวนกรองนี้ สามารถกระทำได้โดยใช้พลังบวกที่มีอยู่ภายในตัวมนุษย์ออกมาใช้ เมื่อใดที่ลงมือกระทำก็หมายความว่าเข้าใจเชิงลึกความสำเร็จแล้ว หากมนุษย์สามารถเปลี่ยนแวนกรองได้ ก็สามารถขยายแผนที่และการรับรู้ต่อโลกได้ อย่างไม่มีขอบเขตจำกัดและสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีคิดต่อโลกได้

2. ระบบตัวแทน (Representational System) โปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส เชื่อว่าบุคคลเรียนรู้โลกผ่านแบบจำลองที่เขาส่งสร้างขึ้น บุคคลสร้างและถ่ายทอดประสบการณ์ทั้งหลายโดยใช้การแทนด้วยภาษา (Linguistic Representations) กระบวนการของระบบตัวแทนรับรู้ประสบการณ์ได้โดยผ่านช่องทางการรับรู้เฉพาะ (Modalities) ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ช่องทาง ได้แก่ การมองเห็น (The Visual) การสัมผัส (Kinesthetics) การได้ยิน (Auditory) การลิ้มรส (Gustatory) และการดมกลิ่น (Olfactory) เหล่านี้เป็นระบบตัวแทนที่มนุษย์ใช้ และช่องทางการรับรู้ของมนุษย์ที่โดยทั่วไป คือ การได้ยิน การสัมผัส และการมองเห็น (Villar, 1997, pp. 26 - 27) ส่วนช่องทางการลิ้มรสและการดมกลิ่นนั้นทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส นำมารวมไว้ในด้านการสัมผัส (O'Connor & Seymour, 1993, p. 28) จะเห็นได้ว่าช่องทางการรับรู้ของแต่ละบุคคลจะมีความถนัดที่แตกต่างกัน ทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส จัดประเภทของบุคคลไว้ 3 ประเภท ดังนี้

1. บุคคลที่ถนัดใช้การฟัง (An Auditory Person) เป็นผู้ที่มีความถนัดในการฟัง สามารถติดต่อได้ง่าย โดยใช้ภาษาพูด คนประเภทนี้จะไวต่อเสียงที่สุด ไม่ว่าจะเป็นน้ำเสียง ความชัดเจน ระดับเสียง หรือวาสนะเสียง

2. บุคคลที่ถนัดใช้การมองเห็น (A Visual Person) เป็นผู้ที่มีความถนัดด้านการมองเห็น มักจะตอบสนองกับสิ่งที่เขาได้เห็นได้ง่าย ไม่ว่าจะเป็นสี รูปร่าง ขนาด และรูปโฉม

3. บุคคลที่ถนัดใช้การสัมผัส (A Kinesthetics Person) เป็นผู้ที่มีความถนัดด้านการเคลื่อนไหวจะไวต่อการสัมผัส แรงกดดัน อุณหภูมิ ความเจ็บปวด ความหยาบละเอียดจะส่งผลต่อเขามาก ลีวิส และพูซีลิก (Lewis & Pucelik, 1982) ได้เพิ่มประเภทที่สี่เข้ามา คือ

4. บุคคลที่ถนัดในเชิงตัวเลข (A Digital Person) คือ ผู้ที่มีความถนัดในเชิงตัวเลขจะเป็นผู้ที่จ้องหาแต่คำอธิบาย เหตุผล คำชี้แจงเหตุผลและเหตุผลที่เชื่อถือได้ เขาจะตั้งใจค้นหาคำตอบของคำถาม อะไร ทำไม และอย่างไร

ถ้าให้สถานการณ์มาว่า นักเรียนกำลังเข้าชมห้องฟ้าจำลอง และได้รับฟังคำอธิบายเกี่ยวกับดวงดาวที่สวยงาม บุคคลที่ถนัดใช้การมองเห็นอาจจะประหลาดใจในความงามของทางช้างเผือก บุคคลที่ถนัดใช้การฟังอาจจะฟังคำอธิบายทั้งหมดที่ผู้พูดกำลังขยายความ บุคคลที่ถนัดใช้การสัมผัสอาจรู้สึกเหมือนกับว่าได้สัมผัสอะไรก็ตามที่เขาได้เห็น และบุคคลที่ถนัดในเชิงตัวเลขอาจแปลกใจกันว่ารูปแบบเช่นนี้เกิดขึ้นได้อย่างไรและคงอยู่เช่นนี้ได้อย่างไร (Villar, 1997, pp. 26 - 27)

มนุษย์ใช้ประสาทสัมผัสทั้งหมดอยู่ตลอดเวลา แต่ในบางสถานการณ์ มนุษย์จะมุ่งความสนใจที่จะใช้ช่องทางการรับรู้เฉพาะอย่าง ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น ๆ เช่น ในงานแสดงศิลปะ คนต้องใช้ตา ดู งานแสดงดนตรีใช้หูฟังเสียงดนตรี มีข้อสังเกตว่า เมื่อคนคิดหรือมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้ช่องทางใดทางหนึ่งนั้น บางครั้งก็ละเลยช่องทางการรับรู้อื่น ๆ คนมีความสามารถที่จะใช้ระบบประสาทสัมผัสทั้งหมด การที่บุคคลจะถนัดในการใช้ช่องทางใดช่องทางหนึ่งเป็นพิเศษนั้นจะพัฒนาขึ้นชัดเจน เมื่ออายุประมาณ 11-12 ปี ตัวอย่างเช่น คนจำนวนหนึ่งสามารถใช้การคิดภาพ และจินตนาการในใจได้ชัดเจน อย่างไรก็ตามการฝึกหัดจะเป็นการเพิ่มทักษะการรับรู้ นั้น ๆ ได้ จนบุคคลสามารถมีทักษะเฉพาะด้านได้ แต่ทักษะบางด้านก็ยากต่อการฝึกหัด ตัวอย่างเช่น ทักษะทางด้านดนตรี ถ้าบุคคลไม่มีความไวในด้านระบบประสาทการได้ยิน ก็จะฝึกดนตรีได้ยากกว่า เมื่อบุคคลมีแนวโน้มที่จะใช้ระบบใดระบบหนึ่งจนเป็นนิสัย ในทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส เรียงระบบตัวแทนที่พวกเขามักเลือกใช้ก่อนนี้ ว่าเป็นระบบเบื้องต้น (Primary Representation System) ทฤษฎีการให้คำปรึกษาดัง ๆ นั้น มีความลำเอียงในการใช้ระบบตัวแทน ถึงแม้ว่า พื้นฐานหลักในการให้คำปรึกษาจะใช้ช่องทางการรับรู้ด้านการสัมผัสก็ตาม

แต่ในบางทฤษฎีใช้ช่องทางเฉพาะที่แตกต่าง เช่น ทฤษฎีจิตวิเคราะห์เน้นทางด้านการฟัง โดยการให้ผู้รับคำปรึกษาพูดอย่างอิสระ ส่วนศิลปบำบัดและทฤษฎีของ Jung เน้นที่จะใช้ช่องทางด้านการมองเห็นมากกว่าเป็นต้น (O'Connor & Seymour, 1993, pp. 29 - 30)

3. การเรียนรู้ (Learning) การยังไม่ได้เรียนรู้ (Unlearning) และการเรียนรู้ใหม่ (Relearning) โอ' คอนเนอร์ และเซย์เมอร์ (O'Connor & Seymour, 1993, pp. 6 - 8) กล่าวถึง การเรียนรู้ตามแนวคิดทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสว่า โดยทั่วไปแล้วมนุษย์สามารถรับรู้ ต่อข่าวสารจากโลกได้น้อย จิตสำนึกสามารถรับรู้ต่อข้อมูลได้เพียง 7 ประการ ในช่วงเวลาหนึ่ง แนวคิดดังกล่าวได้ปรากฏออกมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1956 โดย George Miller นักจิตวิทยาอเมริกัน ซึ่งเรียกว่า “มหัศจรรย์แห่งตัวเลข เจ็ด บวกหรือลบสอง (The Magic Seven, Plus or Minus Two)” จิตสำนึกจะรับรู้ได้เพียงเจ็ดบวกหรือลบสองประการ ซึ่งแตกต่างจากจิตใต้สำนึกตลอดทั้งชีวิต จิตใต้สำนึกได้สร้างกระบวนการให้มนุษย์ได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา แต่ปัจจุบัน เขามักไม่ได้ปฏิบัติกัน จิตใต้สำนึกนั้นฉลาดกว่าจิตสำนึก

ทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส อธิบายเกี่ยวกับภาวะจิตสำนึกและภาวะจิตใต้สำนึก (จิตสำนึก คือ ภาวะปัจจุบันที่มนุษย์ตระหนักถึง จิตใต้สำนึก คือ ภาวะที่ไม่ได้ตระหนักถึง) ว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อรูปแบบการเรียนรู้ของมนุษย์ ในมุมมองทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส แบบดั้งเดิมแยกระดับการเรียนรู้ออกเป็น 4 ระดับ คือ

3.1 ระดับจิตใต้สำนึกที่ไม่มีทักษะ (Unconscious Incompetence) หมายถึง การที่ มนุษย์ยังไม่รู้ว่าจะทำบางสิ่งบางอย่างได้อย่างไร และเขาก็ไม่รู้ด้วยว่าตัวเองยังไม่รู้ เช่น การที่ มนุษย์ไม่เคยขับรถยนต์เลย เขาก็จะไม่รู้ว่าการขับรถเป็นอย่างไร และไม่มีการขับรถในจิตสำนึกด้วย

3.2 ระดับจิตสำนึกที่ไม่มีทักษะ (Conscious Incompetence) การเรียนรู้ในระดับนี้ จะทำให้เกิดการเรียนรู้ได้มากที่สุด นั่นคือ เมื่อมนุษย์เริ่มที่จะเรียนรู้การขับรถ เขาจะพบว่าตนเอง มีข้อจำกัดบางอย่าง และเขาเรียนรู้ในข้อจำกัดนั้น จิตสำนึกจะสั่งการให้เขาเพ่งความสนใจไปที่ การทำงานประสานกันของ เครื่องยนต์กลไกต่าง ๆ การทำงานของพวงมาลัย ความสัมพันธ์ของ การใช้คลัทช์ และการใช้สายคางจ้องไปที่ถนน มนุษย์ต้องใช้ความสนใจทั้งหมดในการเรียน ขับรถช่วงนี้เป็นช่วงที่หัวใจจะเต้นและรู้สึกไม่สุขสบาย

3.3 ระดับจิตสำนึกที่มีทักษะ (Conscious Competence) เป็นการเรียนรู้ต่อจากระดับ ที่แล้ว หลังจากได้ที่เรียนรู้อย่างหนัก ผีหัดขับรถยนต์จนสามารถขับรถยนต์ได้ แต่ต้องใช้สมาธิ และความสนใจทั้งหมดมุ่งไปที่การขับรถ มนุษย์มีทักษะในการขับรถแล้ว แต่ยังไม่นักขับรถ ที่เชี่ยวชาญ

3.4 ระดับจิตใต้สำนึกที่มีทักษะ (Unconscious Competence) ซึ่งเป็นเป้าหมายของความมานะบากบั่น หลังจากที่ได้พยายามฝึกหัดครั้งแล้วครั้งเล่า ทักษะของมนุษย์จะเข้าสู่ระดับจิตใต้สำนึกซึ่งเกิดจากการที่มนุษย์สามารถผสมผสานทักษะนี้จนกระทั่งเป็นหนึ่งเดียวกับพฤติกรรมของตนเองได้เป็นอย่างดี เขาสามารถฟังวิทยุ มองดู ทัศนียภาพข้างทางและพูดคุยในขณะที่ขับรถได้ จิตสำนึกของมนุษย์เป็นผู้กำหนดผลลัพธ์ และส่งต่อมันมายังจิตใต้สำนึกให้จิตใต้สำนึกเป็นผู้กระทำให้เกิดผลลัพธ์นั่นเองโดยไม่รู้ตัว

ดังนั้นถ้าหากมนุษย์ฝึกหัดบางสิ่งบางอย่างเป็นระยะเวลานาน ๆ เขาก็จะเข้าสู่การเรียนรู้ระดับที่ 4 และเสริมสร้างจนเป็นลักษณะนิสัยของตนเอง แต่ลักษณะนิสัยอาจไม่สามารถเข้าสู่การเรียนรู้ระดับจิตใต้สำนึกที่มีทักษะได้ เนื่องจากแว่นกรองที่มนุษย์มีอยู่นั่นเอง

ตัวอย่าง เช่น สมมติว่าบุคคลเพิ่มผ่านการแข่งขันเทนนิสมาและต้องการปรับปรุงแก้ไขวิธีการเล่นของเราให้ดีขึ้น ครูฝึกได้ดูการเล่นของเขา และเริ่มให้เขาเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ จังหวะการเคลื่อนไหวเท้า (Footwork) การถือไม้เทนนิส วิธีการเหวี่ยงไม้เทนนิส โดยครูฝึกต้องการแก่นิสัยการเล่นเทนนิสการตีลูกหน้ามือใหม่ ให้ตีเทนนิสได้ดีขึ้น บุคคลต้องเริ่มกลับไปเรียนรู้ใหม่ในระดับจิตสำนึกที่ไม่มีทักษะ และต้องทำตัวเหมือนยังไม่ได้เรียนรู้อะไรเลยก่อนที่จะเรียนรู้ใหม่ และเหตุผลที่ต้องเรียนรู้ใหม่ก็เพื่อที่จะสร้างทางเลือกใหม่ ในรูปแบบที่มีประสิทธิภาพมากกว่า

การเรียนรู้ดังกล่าวเกิดขึ้น เช่นเดียวกับการเรียนรู้ของ โปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส เมื่อมีทักษะในการสื่อสารและทักษะในการเรียนรู้ก็หมายความว่า NLP ได้หยิบยื่นทักษะและทางเลือกที่มากขึ้น และผู้ปฏิบัติตามทฤษฎีนี้ยังมีความยืดหยุ่นในการที่จะเลือกใช้ได้มากขึ้น

จุดมุ่งหมายของโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส

ผู้ให้คำปรึกษาตามทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส (NLP Disciples) มีความเห็นว่าคุณภาพหรือปัญหาของบุคคลนั้นเกิดจากการที่บุคคลจำกัดการรับรู้ของตนเองต่อสถานการณ์ ในขณะที่นั้น ทำให้บุคคลมีทางเลือกที่จำกัดไปด้วย จุดมุ่งหมายของการบำบัดตามทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส ไม่ใช่การขัดขวางทางเลือก แต่เพื่อเพิ่มทางเลือกให้มีมากขึ้น เพื่อที่จะช่วยให้ผู้ที่อยู่ในความทุกข์หรือปัญหาได้ขยายการรับรู้ในการดำเนินชีวิตของตนเอง โดยการทำให้บุคคลขยายกรอบประสบการณ์ขึ้นมาใหม่และมองเห็นกรอบประสบการณ์เหล่านั้นในแง่มุมใหม่ ทำให้บุคคลที่คิดว่าตนเองมีโอกาสดำเนินชีวิตนั้นได้ค้นพบยุทธวิธีใหม่ ๆ จากพลังบวกที่ซ่อนอยู่มาใช้ในการแก้ปัญหของตนเองได้ (Mattakottil, 1983) ซึ่งวิธีการเช่นนี้ช่วยให้บุคคลมีทางเลือกมากขึ้น เนื่องจากทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสมีความเห็นว่าการมีทางเลือกเพียงทางเลือกเดียวคือการไม่มีทางเลือก เพราะบางครั้งได้ผลแต่บางครั้งก็ไม่ได้ผลซึ่งนำไปสู่สถานการณ์ที่ไม่สามารถ

จะแก้ไขปัญหาได้ การมีสองทางเลือกนั้นทำให้บุคคลเกิดความขัดแย้ง อยู่ในสภาพกลืนไม่เข้าคาย ไม่ออกต่อทางเลือก ซึ่งในที่สุดบุคคลจะอยู่ในสภาพเหมือนไม่มีทางเลือก ดังนั้น การมีทางเลือกมากเท่าไร เขาก็ยังมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และเป็นผู้สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้มากขึ้นเท่านั้น นั่นคือ การมีทางเลือกหลายทางยังทำให้บุคคลมีโอกาสประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหาได้มากขึ้น (O'Connor & Seymour, 1993, p. 9)

การให้คำปรึกษาระยะสั้น การให้คำปรึกษาระยะสั้น ภายใน 3 นาที ตามทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสนั้น ประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้ (O'Connor & Seymour, 1993, pp. 8 - 14)

1. เป้าหมาย (Outcome) ผู้รับคำปรึกษาต้องมีความชัดเจนว่าผลลัพธ์หรือเป้าหมายตนเองต้องการนั้นคืออะไร เพราะเป้าหมายเฉพาะนั้นจะนำไปสู่ยุทธวิธีเฉพาะในการแก้ปัญหา ด้วยเช่นกัน ยิ่งบุคคลสามารถบอกรายละเอียดของเป้าหมายที่ต้องการได้มากเท่าไร เขาก็จะยังมีความชัดเจนในการรับรู้แนวทางความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหาได้มากขึ้นเท่านั้น โปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส มีวิธีการที่ช่วยทำให้รู้ถึงเป้าหมายที่ต้องการ ดังนี้

ประการแรก คือ การคิดทางบวก เริ่มจากการคิดว่าอะไรเป็นสิ่งที่ต้องการมากกว่า การคิดว่าอะไรเป็นสิ่งที่ไม่ต้องการ การฝึกคิดในทางบวกเป็นการ โปรแกรมลงในสมอง โดยการมองเห็นสิ่งที่เพิ่มมากขึ้น จากสถานการณ์ที่เป็นลบ นั่นคือ การปรับวิกฤตให้เป็นโอกาสนั่นเอง

ประการที่สอง คือ ต้องลงมือทำทันทีโดยมีเป้าหมายเป็นหลัก ต้องพึงระลึกว่าเป้าหมายเป็นสิ่งที่พิเศษที่สุดและมีความเป็นไปได้ อะไรที่บุคคลจะได้เห็น อะไรที่เขาจะได้ยิน ต้องจินตนาการให้แจ่มชัดและละเอียดหรือเขียนออกมาให้ได้ว่าสิ่งนั้นเป็นใคร อะไร ที่ไหน เมื่อใด และอย่างไร ยิ่งบอกรายละเอียดได้มากเท่าไร สมองของบุคคลก็จะฝึกซ้อมและมองหาโอกาสที่จะประสบความสำเร็จมากขึ้นเท่านั้น เป้าหมายที่จะไปถึงนั้นมีพลังบวกสนับสนุนให้ประสบความสำเร็จหรือไม่ พลังบวกอาจเป็นสิ่งที่อยู่ภายใน (ความสามารถพิเศษ ความคิดทางบวก) หรือสิ่งที่อยู่ภายนอก ถ้าพบว่าเป็นพลังบวกภายนอกต้องมีเป้าหมายย่อยเพื่อให้ได้สิ่งนั้นมา เป้าหมายต้องบอกขนาดได้ ขนาดของความสำเร็จต้องใหญ่พอที่จะเบียดอุปสรรคให้เล็กลงได้ บางเป้าหมายไม่มีที่สิ้นสุด ดังนั้นจึงควรจำกัดระยะเวลาที่จะประสบความสำเร็จ บุคคลจะต้องจำกัดเวลาที่จะประสบความสำเร็จและคิดถึงเป้าหมายให้ใหญ่พอ ซึ่งเป็นก้าวแรกของการประสบความสำเร็จในทางที่ถูกต้อง เป้าหมายถ้าเล็กมากก็สามารถที่จะจูงใจได้แต่ก็สามารถเชื่อมโยงเป้าหมายที่เล็ก ๆ ให้ไปสู่เป้าหมายที่ใหญ่ขึ้นได้

ประการสุดท้าย ในการเลือกเป้าหมายนั้น คือ นิเวศวิทยา (Ecology) เพราะไม่มีใครที่อยู่คนเดียวในโลกได้ คนเป็นส่วนหนึ่งของระบบที่ใหญ่กว่า เช่น ครอบครัว หน้าที่การงาน เพื่อน เครือข่ายและสังคม ดังนั้น จึงต้องมีการพิจารณาลำดับแห่งความสำเร็จในเป้าหมายของตนเองว่ามีความหมายต่อผู้อื่นหรือไม่ ถ้าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ไม่มีใครปรารถนา ความสำเร็จนี้ควรจะยกเลิกหรือยังควรทำต่อไป

2. ตื่นตัวและไวต่อการรับรู้ (Acuity) ส่วนที่สำคัญของโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส คือ การฝึกให้บุคคลมีระบบความรู้สึกที่ฉับไวไม่ว่าจะอยู่ ณ ที่ใด ความสนใจจะต้องอยู่ที่การทำอะไรจึงจะเปลี่ยนแปลงและขยายแวนกรองให้สนใจในสิ่งที่ไม่เคยสนใจมาก่อน บุคคลจะตระหนักในทุกขณะที่รับรู้ความรู้สึกจากการติดต่อกับผู้อื่นและกับตนเอง โดยสังเกตสัญญาณเล็ก ๆ น้อย ๆ ของคู่สนทนาที่จะทำให้รู้ว่าเขามีการตอบสนองต่อการสื่อสารของเราอย่างไร เช่นเดียวกันเมื่อกระทำสิ่งนี้กับตัวเองก็จะเป็นการเพิ่มการตระหนักรู้เกี่ยวกับจินตนาการภายใน เสียงและความรู้สึกของตนเองบุคคลต้องมีความฉับไวหรือความไวในการสังเกตว่าจะต้องทำอะไร จึงจะได้รับในสิ่งที่ต้องการ

3. ความยืดหยุ่น (Flexibility) ทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส ต้องมีความพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนกรอบแนวคิด ทางเลือก และยุทธวิธี เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามที่ต้องการ

สรุป จุดมุ่งหมายของทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส คือ การช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้มีทางเลือก ในการแก้ปัญหาอย่างน้อยที่สุดสามทางเลือก วิธีการช่วยเหลือโดยการขยายการรับรู้ของบุคคลที่เคยมีต่อประสบการณ์เดิม สร้างประสบการณ์เดิมขึ้นมาใหม่ เพื่อที่จะได้มองเห็นประสบการณ์นั้นในแง่มุมใหม่ เล็งเห็น โอกาสที่เคยมีจำกัด ค้นพบการเรียนรู้ใหม่ ๆ และมีวิธีการให้คำปรึกษาระยะสั้นภายใน 3 นาที คือ ต้องมีความชัดเจนว่าเป้าหมายที่ต้องการแก้ไขและเปลี่ยนแปลงคืออะไร ควรเป็นเป้าหมายที่ใหญ่พอที่จะจูงใจให้ไปสู่เป้าหมายได้ พร้อมกันนี้ ต้องมีความกระตือรือร้น และสนใจต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งเพิ่มการตระหนักรู้ในตนเอง และบุคคลรอบข้าง และท้ายที่สุด คือ ต้องมีความพร้อมในการที่จะเปลี่ยนแปลงตนเอง เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

เทคนิคพื้นฐานของทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส

เทคนิคพื้นฐานของทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส ศึกษาจากผลของการแสดงออกทางอารมณ์ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพทางสรีระวิทยาซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างสภาพทางกายและจิตมนุษย์ ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกใช้เทคนิคสัญญาณพลัง (Anchoring) เพื่อนำไปใช้ในการให้คำปรึกษารายละเอียดดังต่อไปนี้

สัญญาณพลัง “Anchoring”

สัญญาณ หมายถึง สิ่งเร้าที่มากระตุ้นให้บุคคลตอบสนอง สัญญาณจะเกิดขึ้นโดยผ่านช่องทางการรับรู้ ทั้งภายในและภายนอก ด้านการเห็น การได้ยิน การสัมผัส การดมกลิ่น การชิมรส (Lankton, 1980 อ้างถึงใน อนงค์ วิเศษสุวรรณ, 2550, หน้า 42)

สัญญาณพลัง เป็นการขยายความเพิ่มจากทฤษฎีพฤติกรรมนิยม เรื่องสิ่งเร้า และการตอบสนองความแตกต่างที่เห็นได้ชัด คือ สัญญาณที่กำหนดใช้ ไม่ต้องให้เป็นเวลานาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ การเชื่อมโยงระหว่างสัญญาณกับการตอบสนอง ไม่ต้องการเสริมแรงทันที (Dilts, Grinder, Bandler, & DeLozier, 1980 อ้างถึงใน อนงค์ วิเศษสุวรรณ, 2550, หน้า 42)

ความหมายของสัญญาณพลัง

Lankton (1980 cited in Villar, 1997, p. 53) กล่าวว่า สัญญาณพลังเป็นสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดรูปแบบการตอบสนองที่ตรงกัน ที่แสดงออกมาทั้งภายในและภายนอกของบุคคลผ่านระบบประสาทสัมผัสทั้งห้า คือ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส สัญญาณพลังเป็นการขยายความจากทฤษฎีสิ่งกระตุ้นและสิ่งเร้าพฤติกรรม แต่มีจุดสำคัญที่แตกต่างกัน คือ สัญญาณพลังไม่ต้องการเงื่อนไขที่ต้องเกิดซ้ำหลาย ๆ ครั้งเพื่อทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ

Bandler and Grinder (1982 cited in Villar, 1997, p. 53) เทคนิคสัญญาณพลัง เป็นการจับคู่กันของประสบการณ์ในด้านลบกับแหล่งพลังทางบวก (Positive Resource) เพื่อช่วยบรรเทาความทุกข์ทรมานของผู้รับคำปรึกษา โดยให้ผู้รับคำปรึกษาได้กลับไปสู่สถานการณ์ที่เป็นปัญหา (Re - experience) ได้กลับไปทบทวนถึงช่วงเวลานั้น กระบวนการของเทคนิคสัญญาณพลังประกอบไปด้วย การรับรู้ทางรูป (Visually) เสียง (Auditory) และสัมผัส (Kinesthetically) สำหรับ Bandler and Grinder นั้นพอใจกับการใช้สัมผัสเป็นสื่อ ในการสร้างสัญญาณพลังมากกว่าเพราะการใช้สัมผัสมีข้อดี คือ ไม่สามารถย้อนกลับหรือเบี่ยงเบนได้ (Irresistible)

ดิลท์ (Dilts, 1999, pp. 1 - 7) ได้กล่าวไว้ใน NLP “สัญญาณพลัง” อ้างถึง กระบวนการของความสัมพันธ์ การตรวจสอบภายในกับปัจจัยภายนอกบางอย่าง หรือตัวกระตุ้นภายใน ดังนั้น การตรวจสอบจะรวดเร็ว และบางครั้งอาจสังเกตเห็นได้โดยตรง ได้รับการกระตุ้นให้เกิดอีกครั้ง สัญญาณพลังเป็นกระบวนการที่คู่ผิวเผินคล้ายกับการวางเงื่อนไข (Conditioning) ซึ่งเป็นเทคนิคที่ Pavlov คิดค้นขึ้นมา เชื่อมโยงระหว่างเสียงกระดิ่งที่สุนัขได้ยินแล้วน้ำลายไหล ในมุมมองของนักพฤติกรรมนิยม การกระตุ้นและการตอบสนองเป็นสูตรสำเร็จที่ต้องเกิดคู่กัน การกระตุ้นของสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดการตอบสนองทางพฤติกรรมที่เป็นพฤติกรรมเฉพาะและเกิดทุกครั้งเมื่อมีการกระตุ้นเป็นเหมือนปฏิกิริยาสะท้อนกลับ

แต่ทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสจะอธิบายความสัมพันธ์กว้างกว่านั้น คือ เป็นการเชื่อมโยงระหว่างโครงสร้างประสบการณ์ของมนุษย์มากกว่าตัวชี้เนาะจากสิ่งแวดล้อม เพียงอย่างเดียวและการตอบสนองทางพฤติกรรม ภาพที่ถูกบันทึกในความทรงจำจะทำหน้าที่เหมือนสมอเรือหรือสัญญาณพลัง ที่ช่วยกระตุ้นความรู้สึกที่อยู่ภายใน เช่น การสัมผัสเขาอาจกลายเป็นสัญญาณพลัง กระตุ้นให้เกิดจินตนาการทางภาพหรือความเชื่อในตัวคนนั้น โทณเสียง จะกลายเป็นสัญญาณพลังกระตุ้นให้เกิดความตื่นตัวหรือสร้างความมั่นใจได้เช่นกัน บุคคล อาจจะเลือกสร้างและทบทวนการกระตุ้นสิ่งเหล่านี้ได้สัมพันธ์กับตัวเขาเองอย่างมีสติมากกว่า การเป็นปฏิริยาตอบสนองที่อยู่นอกเหนืออำนาจจิตใจจากการเคาะเข่า สัญญาณพลังนี้เป็น เครื่องมือช่วยให้มนุษย์เสริมสร้างพลังในตนเอง (Self-empowerment) เช่น ใช้ประโยชน์ในด้าน กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ การเรียนรู้ เพิ่มสมาธิ หรือทำให้เกิดพลังบวกที่สำคัญอื่น ๆ

โดยสรุป สัญญาณพลัง หมายถึง กระบวนการกระตุ้นและตอบสนองผ่านการรับรู้ ทางประสาทสัมผัส รูปเสียง สัมผัส นำผู้รับคำปรึกษากลับไปสู่เหตุการณ์ที่ดี ความรู้สึกที่ดีของคน เพื่อเสริมสร้างให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดพลังงานทางบวก และนำพลังบวกจัดการกับความเชื่อ หรือความรู้สึกที่ฝังแน่นในตัวผู้รับคำปรึกษา

สัญญาณพลัง เป็นเทคนิคในการจับคู่ประสบการณ์ไม่ดีกับพลังบวกเพื่อบรรเทา ความทุกข์ โดยการให้ผู้รับการบำบัด ย้อนเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาในอดีตให้กลับไปรับรู้ประสบการณ์ ทุก ๆ อย่าง ในเหตุการณ์นั้นอีก เมื่อผู้บำบัดสังเกตเห็นว่าผู้รับการบำบัดได้รับประสบการณ์แล้ว ผู้บำบัดใส่ สัญญาณ เช่นการสัมผัสเข่า การเลือกสัญญาณ อาจใช้การเห็น การฟัง หรือการสัมผัส ก็ได้ แต่สัญญาณพลังแบบสัมผัสมีคุณสมบัติที่ดี จะไม่มีการเห็นหรือการฟังมาแทรกแซง ประโยชน์ ที่สำคัญ ก็คือ ต่อต้านไม่ได้ บุคคลจะตอบสนองต่อการสัมผัส นอกจากนี้ถ้าบุคคลรับสัญญาณ การสัมผัส การรับสัญญาณแบบอื่น ๆ ก็จะเกิดตามมา (Bandler & Grinder, 1982; Villar, 1997, p. 53 อ้างถึงใน อนุช วิเศษสุวรรณ, 2550, หน้า 42) ต่อจากนั้น ผู้บำบัด ขอให้ผู้รับการบำบัด คิดถึง พลัง ความสามารถที่จะจัดการกับสถานการณ์ปัญหาได้สำเร็จ และใช้ประสบการณ์ที่เป็น พลังบวก ลบล้างประสบการณ์ในสถานการณ์ปัญหา ในกรณีที่ผู้รับการบำบัดค้นหาพลังบวกไม่ได้ ผู้บำบัดจะขอให้เขาจินตนาการว่า รู้สึกอย่างไรถ้ามีพลัง ความสามารถเช่นเดียวกับบุคคลในจินตนาการที่ตนต้องการ พลังบวก ก็เป็น สัญญาณ อีกอย่างหนึ่ง ระดมสัญญาณทั้งสองอย่างต่อเนื่อง เน้นการให้สัญญาณพลังบวก เพื่อให้ลบล้างปฏิกิริยาด้านลบของผู้รับบริการ

ประโยชน์

สัญญาณพลัง มีประโยชน์ในการบำบัด ดังนี้

สัญญาณพลัง เป็นเทคนิคที่ใช้เวลาในการบำบัดน้อย บางครั้งอาจใช้เวลาเพียง สอง สามนาที การบำบัดก็ได้ผล ผู้รับการบำบัดรู้สึกดีขึ้น คิดตามผลได้ทันที

กระบวนการเข้าใจง่าย ผู้รับการบำบัดสามารถทำตามคำสั่งได้ ใช้ได้สำหรับผู้รับการบำบัดทั้งเด็กและผู้ใหญ่ มีการศึกษาหรือไม่มีการศึกษา คนชาติเดียวกันหรือชาวต่างชาติ ไม่ปฏิเสธความรู้สึก อนุญาตให้ผู้รับการบำบัด ได้ย้อนประสบการณ์ ความรู้สึกต่าง ๆ ในสถานการณ์ปัญหา ก่อนที่จะกำจัดออกไป

ส่งเสริมผู้รับการบำบัดให้ค้นพบว่าพลังที่จะใช้ในการจัดการกับปัญหามีอยู่ในตนเอง และสามารถนำมาใช้ได้เมื่อจำเป็น

สัญญาณพลัง ใช้แก้ไขอาหารต่าง ๆ รวมทั้งความรู้สึกที่ไม่พึงปรารถนา ทักษะคิด อารมณ์ทางกาย พฤติกรรมทางสังคม สามารถตรวจจับการตอบสนองทางกายและอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมในสถานการณ์ปัจจุบัน สามารถเปลี่ยนมุมมองเรื่องราวในอดีตและขยายข้อจำกัด และการบิดเบือนโลกทัศน์ของผู้รับการบำบัด

ผลจากการบำบัดด้วยเทคนิคสัญญาณพลัง ช่วยให้บุคคลรู้สึกหลุดพ้นจากอุปสรรค ทุกเรื่องที่เป็นภาระ อาการต่าง ๆ ที่เกิดจากสถานการณ์ปัญหาจะหายไปด้วย (อนงค์ วิเศษสุวรรณ, 2550, หน้า 43)

กระบวนการบำบัด

การจัดที่นั่ง สำหรับผู้บำบัด และผู้รับการบำบัด จัดเก้าอี้หันหน้าเข้าหากัน ระยะห่างพอที่ผู้บำบัดสามารถยื่นมือไปแตะเข้าผู้รับการบำบัดได้ ผู้บำบัดจะบอกล่วงหน้าเรื่องการสัมผัสเข้าของผู้รับการบำบัด ในระหว่างการดำเนินการ

นอกจากนี้ ผู้บำบัดจะขอให้ผู้รับการบำบัดหลับตา ปฏิบัติตามคำกล่าวนำของผู้บำบัด ในระหว่างการผ่อนคลายและการรับรู้ประสบการณ์ การนั่งใกล้ในระยะที่สามารถสังเกตได้ จะช่วยผู้บำบัดสังเกต อวัจนภาษา โดยเฉพาะ สีหน้า ท่าทาง การเคลื่อนไหวของผู้รับการบำบัดได้ชัดเจน เพื่อติดตามว่าการกล่าวนำให้ผู้รับการบำบัดผ่อนคลาย และรับรู้ประสบการณ์นั้น ผู้รับการบำบัดปฏิบัติได้เพียงใดเป็นการตรวจเทียบพฤติกรรมด้านอวัจนภาษาของผู้รับการบำบัด

การบำบัด โดยการใช้สัญญาณพลัง ตามทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสตามแนวคิดของ Bandler and Grinder ซึ่งเรียกว่า สัญญาณพลังต้นแบบ และวิลเลียร์ได้พัฒนาวิธีการใช้สัญญาณพลังเพิ่มเติม ดังนี้ (อนงค์ วิเศษสุวรรณ, 2550, หน้า 44)

สัญญาณพลัง ที่จะกล่าวถึง มี 3 แบบ คือ

1. สัญญาณพลังต้นแบบ (Classic Anchoring)
2. สัญญาณพลัง (Anchoring)
3. สัญญาณพลังแบบองค์รวม (Global Anchoring)

สัญญาณพลังค์แบบ (Classic Anchoring) หมายถึง สัญญาณพลังค์ที่ใช้บำบัดเฉพาะเรื่องตามแบบของ Bandler and Grinder ซึ่งจะเริ่มจากสัญญาณพลังค์ด้านลบก่อน

สัญญาณพลังค์ (Anchoring) หมายถึง สัญญาณพลังค์ที่ใช้ในการบำบัดเฉพาะเรื่องตามแบบของ วิลเลียร์ เริ่มจากสัญญาณพลังค์ด้านบวกก่อน

สัญญาณพลังค์แบบองค์รวม (Global Anchoring) หมายถึง สัญญาณพลังค์ตามแบบของ วิลเลียร์ เริ่มจากสัญญาณพลังค์ด้านบวกก่อน แล้วจึงค้นหาเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์แล้วใช้สัญญาณพลังค์บวกมาลบล้างประสบการณ์เหล่านั้น

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกเทคนิคสัญญาณพลังค์แบบองค์รวม มาใช้เป็นเทคนิคในการลดภาวะเครียดของผู้ช่วยเหลือคนไข้ของศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา เนื่องจาก สัญญาณพลังค์แบบองค์รวม เป็นการบำบัดความเจ็บปวดในชีวิต (Healing Life Hurts) โดยการค้นหาประสบการณ์ทุกประสบการณ์ที่ปวดร้าวในวัยเด็กหรือประเด็นที่แก้ไขไม่ได้เป็นประสบการณ์ต่าง ๆ ที่สะสมไว้มากมาย ไม่พึงปรารถนา ทำลายทัศนคติ ซึ่งแม้จะฝังลึกจนลืมไปหมดแล้วแต่ผลของมันก็ยังคงอยู่ จากสาเหตุและผลกระทบที่ซับซ้อน การใช้เทคนิคสัญญาณพลังค์แบบองค์รวมจะเป็นการใช้พลังทางบวกที่รวบรวมไว้ทั้งหมดมาลบล้างประสบการณ์เหล่านั้น โดยมีความเชื่อตามหลักการและทฤษฎีที่ได้ทำการศึกษาว่า จะสามารถลดความเครียดของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานได้

การสร้างสัญญาณพลังค์แบบองค์รวม

เดิมนั้น การใช้เทคนิคสัญญาณพลังค์ตามแบบของ Bandler and Grinder จะเริ่มต้นด้วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้ย้อนกลับไปที่สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดปัญหา ก่อน ซึ่ง Professor Dr. Imelda Villar เรียกว่าเทคนิคสัญญาณพลังค์แบบดั้งเดิม (Classic Anchoring) ซึ่งมีรูปแบบการปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้ (Villar, 1997, pp. 55 - 56)

เทคนิคสัญญาณพลังค์แบบดั้งเดิม

1. ให้ผู้รับคำปรึกษากลับไปที่สถานการณ์ที่เป็นปัญหา โดยผู้ให้รับคำปรึกษากล่าวประโยคต่อไปนี้ “ขอให้คุณคิดถึงเหตุการณ์ที่ทำให้คุณรู้สึกไม่ดีอยู่ในปัจจุบันนี้ ให้กลับไปเห็นภาพที่เคยเห็น ได้ยินสิ่งที่เคยได้ยิน รู้สึกอย่างที่เคยรู้สึกเผชิญกับเหตุการณ์นั้น”

2. สร้างสัญญาณพลังค์ลบโดยเชื่อมโยงสัญญาณพลังค์กับเหตุการณ์ที่เป็นปัญหา ซึ่งผู้รับคำปรึกษากำลังคิดถึงอยู่ (ให้ผู้รับคำปรึกษาวางมือซ้ายสัมผัสขาขวาของผู้รับคำปรึกษา) ผู้ให้คำปรึกษากล่าวประโยคต่อไปนี้ “คุณกลับไปเห็นเหตุการณ์ที่ทำให้คุณรู้สึกไม่ดีได้เห็นภาพที่เคยเห็น ได้ยินสิ่งที่เคยได้ยิน รู้สึกอย่างที่เคยรู้สึกเผชิญกับเหตุการณ์นั้น” (ยกมือซ้ายออกจากขาขวา)

3. ให้ผู้รับคำปรึกษาคิดถึงพลังบวกที่ต้องการเพื่อใช้จัดการกับเหตุการณ์ทำให้รู้สึกไม่ดี ผู้ให้คำปรึกษากล่าวประโยคต่อไปว่า “ขอให้คุณคิดถึงความเข้มแข็ง พลังที่ดีที่คุณคิดว่าจะใช้จัดการกับเหตุการณ์ไม่ดีขึ้น และช่วยให้คุณได้ผลลัพธ์ที่ดีอย่างที่คุณต้องการ”

4. ให้ผู้รับคำปรึกษาได้กลับไปสัมผัสพลังบวกที่ต้องการ โดยผู้ให้คำปรึกษากล่าวประโยคต่อไปว่า “ถ้าอดีตคุณเคยมีความเข้มแข็ง มีพลังที่ดี ขอให้คุณได้กลับไปในช่วงเวลานั้นอีกครั้ง ได้เห็นสิ่งที่เคยเห็น ได้ยินสิ่งที่เคยได้ยิน รู้สึกอย่างที่เคยรู้สึก โดยใช้ความเข้มแข็งพลังที่ดีนั้น แต่ถ้าคุณไม่เคยมีประสบการณ์ความเข้มแข็ง ยังไม่เคยใช้พลังที่ดีมาก่อน ขอให้จินตนาการว่าถ้าคุณมีความเข้มแข็งแบบนั้น มีพลังที่ดีแบบนั้นแล้ว คุณจะรู้สึกอย่างไร”

5. สร้างสัญญาณพลังบวก โดยเชื่อมโยงสัญญาณพลังในขณะที่ผู้รับคำปรึกษากำลังสัมผัสประสบการณ์ที่เป็นพลังบวก หรือความเข้มแข็งนั้นอยู่ โดยผู้ให้คำปรึกษาวางมือขวาสัมผัสเข้าซ้ายของผู้รับคำปรึกษาและกล่าวว่า “คุณรู้สึกถึงความเข้มแข็ง มีพลังที่ดี ได้เห็นสิ่งที่เคยเห็น ได้ยินสิ่งที่เคยได้ยิน รู้สึกอย่างที่เคยรู้สึก มีความเข้มแข็ง มีพลังที่ดีอย่างที่คุณเคยมี” (ยกมือขวาออกจากเข้าซ้าย)

6. ทะลายสัญญาณพลัง ผู้ให้คำปรึกษากล่าวประโยคต่อไปว่า “ขอให้คุณกลับไปเหตุการณ์ที่ไม่ดี ที่เป็นปัญหานั้น” พูดพร้อมกับสัมผัสบริเวณที่สร้างสัญญาณพลังลบ (วางมือสัมผัสขวา) “ให้คุณนำพลังที่ดี ความเข้มแข็งที่คุณมีกลับเข้าไปด้วย” พร้อมกับสัมผัสบริเวณที่สร้างสัญญาณพลังบวกและลบพร้อมกัน (วางมือสัมผัสเข้าทั้งสองข้างพร้อมกัน)

7. ก้าวนำไปสู่อนาคต เพื่อสอนให้ผู้รับคำปรึกษาได้จดจำไว้ว่าจะนำพลังบวกที่มีไปใช้กับเหตุการณ์อื่นได้อย่างไร ผู้ให้คำปรึกษากล่าวประโยคต่อไปว่า “จากนี้ต่อไป เมื่อไหร่ก็ตามที่คุณได้เห็นภาพ ได้ยินเสียง หรือรู้สึกกับเหตุการณ์ที่ทำให้รู้สึกไม่ดีเป็นปัญหา” (วางมือซ้ายสัมผัสเข้าขวา) “ขอให้คุณนำพลังที่ดี ความเข้มแข็งไปกับคุณด้วย” (วางมือสัมผัสเข้าทั้งสองข้างพร้อมกัน)

Professor Dr. Imelda Villar นำเทคนิคทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสให้กับผู้รับคำปรึกษาหลายครั้งทำให้เธอได้ค้นพบว่าปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นในชีวิตของคนเรานั้นมักเริ่มต้นจากปัญหาที่แก้ไม่ได้หรือความเจ็บปวดที่ก่อตัวมานานจนยากจะเยียวยา ซึ่งเรื่องแบบนี้เกิดขึ้นได้เสมออาจเกิดจากครอบครัวเพื่อนบ้าน หรือที่โรงเรียน ประสบการณ์แบบนี้ไม่ได้ไม่ถ่วงไม่พึงปรารถนา และทำลายล้างทัศนคติที่ดีไปหมดสิ้น ซึ่งคนที่ประสบก็จะไม่อยากจำ พยายามลืมแล้วก็จะฝังเอาไว้ลึกที่สุดจนดูเหมือนจะลืมได้ แต่ผลกระทบก็ยังคงอยู่ ตามมารบกวนและมีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น เนื่องด้วยมันเป็นปมปัญหาที่ซับซ้อนและเกี่ยวพันกันนั่นเอง จากประสบการณ์ Professor Dr. Imelda Villar จึงชอบที่จะใช้เทคนิคสัญญาณพลังเพื่อซ่อมแซมแก้ไขสิ่งที่ถูกทำลายจากประสบการณ์ไม่ดี และเรียกว่าเป็นการจัดการแบบองค์รวม (Global) เพราะเข้าไปแก้ไขได้กับ

ทุกประสบการณ์ปวดร้าวที่เกิดขึ้นตั้งแต่วัยเด็ก โดยรวบรวมพลังบวกก่อน เพื่อนำไปช่วยลบล้างประสบการณ์อันเลวร้าย (Villar, 1997, p. 100) ทั้งหมดนี้คือที่มาของเทคนิคสัญญาณพลังแบบองค์รวม

โดยสรุป สัญญาณพลังแบบองค์รวม หมายถึง กระบวนการเชื่อมโยงระหว่างการกระตุ้นและปฏิกิริยาการตอบสนองโดยผ่านระบบประสาททั้งห้าซึ่งเกิดขึ้นเอง ปราศจากเงื่อนไขหรือการเสริมแรง โดยนำไปสู่รับคำปรึกษากลับไปสู่เหตุการณ์ที่ดีก่อนเพื่อรวบรวมพลังที่ดี ความรู้สึกที่ดี เหตุการณ์ในชีวิตที่รู้สึกถึงความมั่นคงและความประทับใจ แล้วจึงเลือกเหตุการณ์ที่ต้องการเข้าไปลบล้างปัญหาหรือความรู้สึกส่วนที่ไม่ดีให้ออกไปจากตัวผู้รับคำปรึกษา

โปรแกรมการให้คำปรึกษาทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสด้วยเทคนิคสัญญาณพลังแบบองค์รวมนี้ ผู้วิจัยปรับจากเทคนิค Global Anchoring ของ Professor Dr. Imelda Villar เป็นแนวทางสร้างโปรแกรมให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ให้ผู้รับคำปรึกษาอยู่ภาวะผ่อนคลายและคิดถึงแหล่งพลังบวกที่ต้องการเพื่อรวบรวมนำมาใช้จัดการกับเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่ทำให้รู้สึกไม่ดี

โดยผู้ให้คำปรึกษากล่าวดังนี้ “ขอให้ท่านหลับตา เมื่อท่านหลับตาแล้ว ขอให้ท่านนึกถึงลักษณะของคนในความคิดท่าน คนที่มีบุคลิกลักษณะอย่างที่ท่านอยากจะเป็น คนที่มีพลัง คนที่สามารถทำสิ่งดี ๆ อย่างที่ต้องการจะทำ อารมณ์ดี สนุกสนาน มีความรู้สึก ภาควิไมใจ มีเหตุผล ยอมรับการเปลี่ยนแปลงหรือความคิดใหม่ ๆ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ควบคุมอารมณ์ได้ มีความซื่อสัตย์ จริงใจ พึ่งตนเองได้ มีความพยายามและอดทน ยอมรับนับถือในตนเอง ได้รับยอมรับจากเพื่อน ๆ มีความเครียดน้อย แก้ปัญหาได้ดี อารมณ์มั่นคง มีความรอบคอบในการเรียน ไม่กลัวในสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น เผชิญกับสิ่งต่าง ๆ ด้วยความกล้าหาญ ถ้าท่านนึกได้แล้วให้พยักหน้า”

ขั้นตอนที่ 2 ให้ผู้รับคำปรึกษาได้สัมผัสพลังบวกที่ต้องการ

โดยผู้ให้คำปรึกษากล่าวประโยคต่อไปนี้ “แล้วลองนึกดูสิว่า ... ถ้าท่านได้มีลักษณะที่เข้มแข็งแบบนั้น มีความสามารถแบบนั้น ขอให้ท่านได้เห็นภาพ ได้ยินเสียง ปฏิบัติตัวอย่างไร”

ขั้นตอนที่ 3 สร้างสัญญาณพลังบวก โดยเชื่อมโยงสัญญาณพลังบวกในขณะที่ผู้รับคำปรึกษากำลังสัมผัสกับประสบการณ์ที่มีพลังบวก หรือความเข้มแข็งนั้นอยู่

โดยผู้ให้คำปรึกษาวางมือขวาสัมผัสเข้าซ้ายของผู้รับคำปรึกษาและกล่าวประโยคต่อไปนี้ “... ท่านสัมผัสได้ถึงความรู้สึกดี ๆ มั่นใจ มีความเข้มแข็ง กล้าหาญ สงบ สุขาย ปลดปล่อย ที่ได้ว่าท่านมีลักษณะที่ดี ท่านมีคุณสมบัติแบบนั้น...”

ขั้นตอนที่ 4 สร้างสัญญาณพลังบวกซ้ำ ๆ ในขณะที่ผู้รับคำปรึกษากำลังสัมผัสกับประสบการณ์ที่มีพลังบวก หรือความเข้มแข็งนั้น

โดยผู้ให้คำปรึกษายังคงใช้มือขวาสัมผัสเข้าซ้ายของผู้รับคำปรึกษา และกล่าวประโยคต่อไปนี้ “...ท่านรู้สึกดี เข้มแข็ง ปอดคobby มีความมั่นใจ รู้สึกภาคภูมิใจ ที่ตัวท่านมีลักษณะที่ดีแบบนั้น เข้มแข็งอย่างนั้น มีความสามารถอย่างนั้น ได้รับการยกย่อง ชมเชย เป็นที่ยอมรับของคนรอบข้าง ที่ท่านมีคุณสมบัติดี ๆ อย่างนั้นอยู่ในตัวท่าน”

(ยกมือขวาออกจากเข้าซ้าย)

ขั้นตอนที่ 5 ให้ผู้รับคำปรึกษานึกถึงสถานการณ์ที่เป็นปัญหา หรือทำให้รู้สึกไม่พึงพอใจ

โดยผู้ให้คำปรึกษากล่าวประโยคต่อไปนี้ “ขอให้ท่านคิดถึงเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านรู้สึกไม่ดี ปรกวนท่านอยู่ในปัจจุบันนี้ ให้กลับไปเห็นภาพที่เคยเห็น ได้ยินสิ่งที่เคยได้ยิน รู้สึกอย่างที่เคยรู้สึกกับเหตุการณ์นั้น”

ขั้นตอนที่ 6 สร้างสัญญาณพลังลบ โดยเชื่อมโยงสัญญาณพลังกับเหตุการณ์ที่เป็นปัญหา ซึ่งผู้รับคำปรึกษากำลังคิดถึงอยู่

โดยผู้ให้คำปรึกษาวางมือซ้ายสัมผัสเข้าขวาของผู้รับคำปรึกษาและกล่าวประโยคต่อไปนี้ “...ท่านรู้สึกไม่แจ่มใส ห้อแท้ เสรี หดหู่ อวบน้ำอารมณ์ไม่ได้ อ้างว้าง โดดเดี่ยว ท้อถอย เกรียด หดหนทาง รู้สึกกลัว ไม่กล้าเผชิญ” (ยกมือซ้ายออกจากเข้าขวา)

ขั้นตอนที่ 7 ทะลายสัญญาณพลัง จัดการทะลายสัญญาณพลังลบโดยใช้สัญญาณพลังบวกที่ผู้รับคำปรึกษามี ด้วยการกระตุ้นสัญญาณพลังทั้งบวกและลบให้เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน

โดยให้ผู้กล่าวคำปรึกษากล่าวดังนี้ “ตอนนี้ขอให้ท่านนึกถึงคนในความคิดท่าน ที่มีลักษณะที่ดี ๆ อย่างที่ท่านอยากเป็น จินตนาการถึงตัวท่านเมื่อท่านมีท่านสมบัติที่ดี เข้มแข็งแบบนั้นอีกครั้ง สัมผัสถึงความรู้สึกมั่นใจ เห็นภาพตัวเองที่เข้มแข็ง กล้าหาญ ท่านรู้สึกปอดคobby ภาคภูมิใจ ที่ตัวท่านมีลักษณะที่ดีแบบนั้น เข้มแข็งและมีความสามารถอย่างนั้น” (วางมือขวาสัมผัสเข้าซ้าย) “... มีไหวพริบ รอบคอบ มั่นใจในสิ่งที่กระทำ ได้รับการยกย่อง ชมเชย เป็นที่ยอมรับของคนรอบข้าง ขอให้ท่านนำคุณสมบัติที่ดีอย่างนั้น ความรู้สึกดี ๆ อย่างนั้นไปกับท่านด้วย เมื่อท่านต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่ดี ท่านไม่ชอบ รู้สึกยุ่งยากใจ เหตุการณ์ที่ทำให้ท่านรู้สึกแย่” (วางมือขวาและซ้ายสัมผัสเข้าขวาและซ้ายพร้อมกัน) “นำความมั่นใจ ความเข้มแข็ง กล้าหาญ ไร้แรง เป็นที่ยอมรับของคนรอบข้าง ที่ได้จากความรู้สึกเมื่อมีคุณสมบัติที่ดี ๆ อยู่ในตัวท่าน เป็นคนมีความสามารถ มีความอดทน เพียรพยายาม คัดสินใจด้วยความกล้าหาญ ... รอบคอบ” (ยกมือซ้ายและขวาออกจากเข้าทั้งสองข้าง)

ขั้นตอนที่ 8 ก้าวนำไปสู่อนาคตเพื่อสอนให้ผู้รับคำปรึกษาได้จดจำไว้ว่าจะนำพลังบวกที่มีไปใช้กับเหตุการณ์อื่นได้อย่างไร

โดยผู้ให้คำปรึกษากล่าวประโยคต่อไปนี้ “จากนี้ต่อไป เมื่อไหร่ก็ตามที่ท่านได้เห็นภาพ ได้ยินเสียง หรือรู้สึกเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ไม่ดี เป็นปัญหา” (วางมือซ้ายสัมผัสเข้าขวา) “...ทำให้ยุ่งยากใจ ขอให้ทำหน้าที่คุณสมบัติที่ดีของคนในความคิดท่าน ความรู้สึกมั่นใจ ความรู้สึกดี ๆ ไปกับท่าน” (วางมือขวาและซ้ายสัมผัสเข้าซ้ายและขวาพร้อมกัน) “นำความรู้สึกเข้มแข็ง กล้าหาญ รอบคอบ มั่นใจ ความรู้สึกดี ๆ ไปกับตัวท่าน” (ยกมือซ้ายและขวานอกจากเข้าทั้งสองข้าง)

ขั้นตอนที่ 9 ยุติกระบวนการ

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ช่วยเหลือคนไข้

ผู้ช่วยเหลือคนไข้

ผู้ช่วยเหลือคนไข้ (Patients' Assistants) ในศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ เป็นบุคลากรที่ทางศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพรับสมัครเข้ามารับตำแหน่ง ผู้ช่วยเหลือคนไข้ โดยมีประเภทของการปฏิบัติงานในหลายส่วน เช่น ผู้ช่วยเหลือคนไข้ (ปฏิบัติงานช่วยเหลือคนไข้), ผู้ช่วยเหลือคนไข้ (ปฏิบัติงานเวรเปล), ผู้ช่วยเหลือคนไข้ (ปฏิบัติงานห้องเก็บรักษาศพ) เป็นต้น

คุณสมบัติที่กำหนดในคุณสมบัติของการรับสมัครผู้ช่วยเหลือคนไข้ (ปฏิบัติงานช่วยเหลือคนไข้) คือ วุฒิก่อนศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ จะเป็นผู้จัดการฝึกอบรมบุคคลที่รับสมัครเข้ามาในตำแหน่งนี้เอง เพื่อให้ปฏิบัติงานบริการช่วยเหลือคนไข้ภายใต้การควบคุม กำกับ ดูแลของพยาบาล มีบทบาทเป็นผู้ดูแล ประสานบีบติเลี้ยงดูคนไข้ เดิมเป็นบุคลากรประเภทลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งเมื่อมหาวิทยาลัยบูรพา เปลี่ยนสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2551 ได้เปลี่ยนสภาพของบุคลากรประเภทลูกจ้างชั่วคราว เป็นลูกจ้างมหาวิทยาลัย แทน

ลูกจ้างมหาวิทยาลัย หมายถึง บุคลากรของมหาวิทยาลัยที่ถูกจ้างด้วยเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยหรือของหน่วยงาน ได้รับสิทธิในการลาพักผ่อน เหมือนกับลูกจ้างประจำปีละ 10 วัน และสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลตามสิทธิประกันสังคม แต่ไม่มีในส่วนของการสมัคร กู้ยืมเงินสหกรณ์ การศึกษาบุตร การช่วยเหลือบุตร เงินสงเคราะห์ต่าง ๆ จะไม่ได้เหมือนพนักงานมหาวิทยาลัยหรือลูกจ้างประจำ และหลักเกณฑ์การขึ้นเงินเดือนจะมีความแตกต่างกับพนักงานมหาวิทยาลัย

ลักษณะงานของผู้ช่วยเหลือคนไข้

ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แบ่งลักษณะงานของผู้ช่วยเหลือคนไข้ไว้ 3 งานดังนี้ (งานบริหารงานบุคคลและแผนงาน, 2549)

1. ด้านการดูแลคนไข้

1.1 การดูแลสุขอนามัยส่วนบุคคลของผู้ป่วย เช่น การดูแลให้ผู้ป่วยล้างหน้า แปรงฟัน อาบน้ำให้สะอาด หรือทำหน้าที่ช่วยทำความสะอาดให้แก่คนไข้กรณีที่คนไข้ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ เปลี่ยนเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ทำความสะอาดที่นอน เปลี่ยนผ้าปูที่นอน นำที่นอนออก ผึ่งแดด ตัดเล็บมือ เล็บเท้า สระผม ดูแลเรื่องการขับถ่าย และฝึกให้ผู้ป่วยสามารถช่วยเหลือตนเองได้เกี่ยวกับการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน

1.2 การบำรุงเลี้ยงผู้ป่วย เช่น การเลี้ยงอาหาร การป้อนอาหารและน้ำให้แก่ผู้ป่วย ที่ช่วยเหลือตนเองได้น้อยหรือช่วยเหลือตนเองไม่ได้และช่วยฝึกให้ผู้ป่วยรับประทานอาหารและช่วยเหลือตนเองให้ดีขึ้น ดูแลเรื่องการหลับนอนของผู้ป่วยจัดสิ่งแวดล้อมให้อึดอัดการพักผ่อน นอนหลับแก่ผู้ป่วย และปลุกผู้ป่วยให้ตื่นนอนตามเวลา

1.3 การดูแลผู้ป่วยและช่วยเหลือในการพยาบาล เช่น การช่วยดูแลผู้ป่วยที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ สอดส่องดูแลไม่ให้เกิดความเสี่ยงแก่ผู้ป่วยทั้งในกรณีด้านติดเชื้อในโรงพยาบาล การตกเตียง การช่วยยกพยุงและการเคลื่อนไหวกของผู้ป่วย การช่วยดูแลให้ผู้ป่วยได้รับยาตามเวลา การช่วยเหลือให้การต้อนรับอำนวยความสะดวกและความสุขสบายในการอยู่ในโรงพยาบาลแก่ผู้ป่วยและญาติ การสนทนาและให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยในการดูแลตนเองที่ไม่ซับซ้อน นำผู้ป่วยร่วมกิจกรรมในการสร้างเสริมสุขภาพของโรงพยาบาล

2. งานบ้านงานครัว

เป็นการดูแลทำความสะอาดหอผู้ป่วยหรือแผนกต่าง ๆ รวมทั้งบริเวณโดยรอบ ล้างทำความสะอาด ตรวจนับเครื่องมือและอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ภายในหน่วยงานที่ตนเองปฏิบัติงาน รวมทั้งเครื่องนอน เครื่องนุ่งห่ม ทำความสะอาดห้องให้การพยาบาล ห้องทำงาน ให้เรียบร้อย พร้อมในการใช้งาน เบิกรายการพัสดุตามที่พยาบาลเบิกไว้เพื่อใช้ในงานบริการผู้ป่วย ดูแลอาคารสถานที่เบื้องต้น รายงานเมื่อตรวจพบการชำรุด เสียหาย รับอาหารจากโรงครัว เพื่อทำการแจกจ่ายให้แก่ผู้ป่วย ทำความสะอาดเครื่องใช้ต่าง ๆ ในการให้บริการกับผู้ป่วย เป็นต้น

3. งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายหรือได้รับคำสั่งจากพยาบาลและผู้บังคับบัญชา ที่เหนือกว่า

บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของบุคลากรศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ

ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นหน่วยงานสังกัดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์ขององค์กร ในการศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาองค์ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยใช้งานวิจัยเป็นฐาน ส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น และสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ให้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ เน้นการส่งเสริมและป้องกันแก่ชุมชน สนับสนุนการเรียนการสอนทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ อันจะนำไปสู่การผลิตบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและคุณธรรม ให้บริการรักษาพยาบาลแก่บุคลากร นิสิตและบุคคลทั่วไป บนพื้นฐานของวิชาการและการวิจัยอย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาระบบบริหารจัดการรูปแบบพิเศษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

ดังนั้น ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ จึงมีโครงสร้างของงานที่มีส่วนของโรงพยาบาล เป็นหน่วยงานในสังกัด ทำหน้าที่ให้บริการรักษาพยาบาล โดยมีรองผู้อำนวยการฝ่ายโรงพยาบาล เป็นผู้บังคับบัญชาในฝ่ายนั้น ส่วนงานด้านการบริหารจัดการได้มอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารเป็นผู้รับผิดชอบ รวมทั้งงานด้านการบริหารงานบุคคลและแผนงาน ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานบุคคล หน่วยแผนงาน และหน่วยสวัสดิการ ในด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของบุคลากร จึงเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงของฝ่ายบริหาร ซึ่งทางศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพได้จัดช่องทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของบุคลากรในหน่วยงานดังนี้ (งานบริหารงานบุคคลและแผนงาน, 2549)

1. ผู้รับเรื่องราวเรียน ซึ่งจะมีติดให้บริการทั่วไปในบริเวณหน่วยงาน โดยเฉลี่ยมีผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ไม่ต่ำกว่า 10 ผู้ทั่วทั้งหน่วยงาน และมีกฎระเบียบชัดเจน การเปิดผู้รับเรื่องราวเรียนงานประกันคุณภาพ ซึ่งรับผิดชอบโดยรองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย ได้มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบไขผู้รับเรื่องราวเรียนทุกวัน และนำไปร้องเรียนเข้าสู่ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงในโรงพยาบาล

2. การเดินเข้ามาร้องทุกข์ได้ด้วยตนเองที่ห้องรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารซึ่งได้กำหนดและแจ้งให้บุคลากรรวมทั้งผู้รับบริการทราบว่าเป็นสถานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารจะเป็นผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยตนเอง ซึ่งจะมีขั้นตอนในการรับฟังสภาพปัญหาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความรู้สึกคับข้องใจ ความโกรธ กลัว หรือสภาพอื่น ๆ ที่บุคลากรต้องการรับบริการ รวมทั้งจัดทำบันทึกผลการให้คำปรึกษา และนำเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพและบริหารความเสี่ยงในโรงพยาบาล และมอบให้งานประกันคุณภาพจัดเก็บไว้เป็นหลักฐานและติดตามผลการแก้ไข หรือการนำไปเป็นโอกาสพัฒนาปรับปรุงหน่วยงาน

3. การร้องเรียนทางโทรศัพท์ โดยบุคลากรสามารถร้องเรียนได้ทั้งที่งานประกันคุณภาพ งานประชาสัมพันธ์ งานบริหารงานบุคคลและแผนงาน หรือบุคลากรอื่น ๆ ในโรงพยาบาล ซึ่งผู้ที่รับเรื่องร้องเรียนจะได้จัดทำบันทึกเพื่อนำส่งรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารเพื่อจัดการนัดพบปะ เพื่อให้คำปรึกษา หรือหากมีความเครียดมากหรือรุนแรงจะได้ขอความเห็นแพทย์และจัดส่งคลินิก ให้คำปรึกษาต่อไป

4. การร้องเรียนโดยตรงต่อผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยบุคลากรสามารถ ขอนัดพบผู้บริหารผ่านเลขานุการ และแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยตรงต่อผู้อำนวยการได้ตลอดเวลา

5. การรายงานสถิติและข้อมูลการร้องเรียนของบุคลากร ฝ่ายวิชาการและวิจัยโดยงานประกันคุณภาพจะเป็นผู้เก็บสถิติและจัดกลุ่ม ประเภทของเรื่องร้องเรียน ประสานงาน และนำเสนอ คณะกรรมการประกันคุณภาพและบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริหารเป็นประจำทุกเดือน

6. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากร ที่หน่วยงานจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นประจำ ปีละ 2 ครั้ง แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร และร่วมกันพิจารณาหาแนวทางช่วยเหลือ

ทั้งนี้ การจัดช่องทางต่าง ๆ ให้หลากหลายเป็นการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงความเครียด และดักจับสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดขึ้นกับบุคลากร ซึ่งมีทั้งในส่วนการให้บริการให้คำปรึกษา แบบรายกลุ่ม หรือแบบรายบุคคล เหล่านี้เป็นบริการที่หน่วยงานได้จัดให้แก่บุคลากร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จุฑารัตน์ เตังรัตนประเสริฐ (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความเครียดในงานและความสุขของบุคลากรโรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ อุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดและระดับความสุขของบุคลากรโรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ อุบลราชธานี และปัจจัยที่ส่งผลต่อเรื่อง ความเครียดและความสุข เพื่อเสนอแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่ให้เกิดความเครียด ส่งเสริมให้เกิดความสุขสนุกสนานกับงาน โดยคณะผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และข้อคำถามสำหรับการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งได้ใช้แบบวัดความเครียด (Thai Computerized Self Analysis Stress Test: TCSS) และแบบวัดความสุข (Thai Mental Health Indicator: TMHI) ของกรมสุขภาพจิต คณะผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 503 ชุด ได้รับกลับคืน 456 ชุด เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำไปวิเคราะห์ได้ทั้งสิ้น 441 ชุด คิดเป็นร้อยละ 87.67 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับปกติ คิดเป็นร้อยละ 55.1 รองลงมา มีความเครียดในระดับต่ำกว่าปกติอย่างมาก คิดเป็น

ร้อยละ 24.5 ความเครียดในระดับสูงกว่าปกติเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 18.8 ความเครียดในระดับสูงกว่าปกติมาก คิดเป็นร้อยละ 18.8 ความเครียดในระดับสูงกว่าปกติปานกลาง คิดเป็นร้อยละ .5 มีจำนวนน้อยที่สุด โดยมีค่าคะแนนความเครียดของระดับปกติ ต่ำกว่าปกติอย่างมาก สูงกว่าปกติเล็กน้อย สูงกว่าปกติมาก และระดับสูงกว่าปกติปานกลางในช่วงคะแนน 6 - 7, 0 - 5, 18 - 25, 30 คะแนนขึ้นไป และ 26 - 29 คะแนนตามลำดับ และมีค่าคะแนนความเครียดเฉลี่ยเท่ากับ 11.08 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสุขในระดับเท่ากับคนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมามีความสุขในระดับมากกว่าคนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 41.5 และมีความสุขในระดับต่ำกว่าคนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 10.9 โดยมีค่าคะแนนความสุขเท่ากับคนทั่วไป มากกว่าคนทั่วไป และต่ำกว่าคนทั่วไป และมีค่าคะแนนความสุข ในช่วงคะแนน 28 - 34, 35 - 45 และ 27 คะแนนหรือน้อยกว่าตามลำดับ และมีค่าคะแนนความสุขเฉลี่ยเท่ากับ 33.34 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ภาวะสุขภาพของบุคลากรและความเสี่ยงในการทำงาน ส่งผลต่อความเครียดในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 โดยทั้ง 2 ตัวแปร มีความสามารถในการพยากรณ์ความเครียดได้ ร้อยละ 13.2 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ รายได้ ส่งผลต่อความสุขของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 นอกจากนี้ความเครียดของบุคลากรยังส่งผลเชิงผกผันกับความสุขของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01 โดยที่รายได้และความเครียดในงานสามารถพยากรณ์ความสุขของบุคลากรได้ร้อยละ 23.7

เจริญศรี โควินทร์, ไพศรี จำคม และเฉลิมพร ทองราช (2549) ทำการศึกษาวัยเรื่องความเครียดของลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความเครียดของลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย จำนวน 97 คน ที่มีบทบาทและหน้าที่ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ขึ้นปฏิบัติงานผลัดเปลี่ยน เช้า - บ่าย - ค่ำ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามหาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและแบบวิเคราะห์และแบบประเมินความเครียดของกรมสุขภาพจิต จำนวน 20 ข้อ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณหาค่า ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด สูงสุด ทดสอบค่าไคว์สแควร์ พบว่า ลูกจ้างที่มีปัจจัยด้านคุณลักษณะ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงาน ฐานะทางการเงิน ที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ลูกจ้างที่มีภาวะโภชนาการขาดและเกิน มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การมีโรคประจำตัวและพฤติกรรมสุขภาพเกี่ยวกับการสูบบุหรี่ การดื่มสุราและการดูแลตนเองเมื่อเจ็บป่วย ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ลูกจ้างที่มีระดับการสื่อสารภายในครอบครัวที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ลูกจ้างที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

กรณีศึกษา คุษฎี (2546) การพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงานนั้่นย่อมาศัยทรัพยากรในการพัฒนา โดยเฉพาะปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งมีการเผชิญกับสถานการณ์ในการปฏิบัติงานหลายสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ปัจจัยดังกล่าว เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้เกิดความร่วมมือของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพไปสู่ความสำเร็จ วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความเครียดและสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดของบุคลากร โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ โดยใช้ทฤษฎีความเครียดและการเผชิญความเครียดของลาซารัส และฟอล์ดแมน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรของโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จำนวน 294 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เก็บข้อมูลโดยนัดพบและชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยแบบสอบถามระดับความเครียดและสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด สร้างโดยยุพิน ศิริโพธิ์งาม และคณะ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน กรณีศึกษา คุษฎี, 2546) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) การทดสอบค่าความสัมพันธ์ Pearson correlation โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 20.75 ไม่มีความเครียด กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 79.25 มีความเครียดเฉลี่ยระดับปานกลาง (เฉลี่ย 4.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ มีค่าความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียด จำแนกได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. ปัจจัยนำเข้าที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน
2. เครื่องมืออุปกรณ์
3. กระบวนการปฏิบัติงาน
4. ผลการปฏิบัติงาน
5. ผลกระทบจากการปฏิบัติงาน

บุคลากรส่วนใหญ่ใช้วิธีการเผชิญความเครียดโดยใช้วิธีการจัดการปัญหาแบบการจัดการกับอารมณ์ ผลการปรับตัวเมื่อเผชิญความเครียดพบว่าบางรายรู้สึกดีขึ้น บางรายมีความเครียดคงเดิม ผลการวิจัยช่วยให้เข้าใจความเครียดของบุคลากรและแนวทางการพิจารณาลดสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมทั้งมีแนวทางการพัฒนา ช่วยเหลือให้บุคลากรมีการเผชิญความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อก่อให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2540) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศ

องค์การกับความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาล รวมทั้งศึกษาถึงผลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตากสิน จำนวน 293 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบลำดับชั้นตามสัดส่วนวิชาชีพจากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 684 คน เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วยแบบสอบถามวัดการรับรู้บรรยากาศองค์การ จำนวน 35 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .92 และแบบสอบถามวัดความเครียด จำนวน 25 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยค่ามัธยฐานเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว สหสัมพันธ์เพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า

1. บุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในทางบวกอยู่ในระดับปานกลางและมีระดับความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ ส่วนวิชาชีพและภาระทางครอบครัว มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ
3. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และวิชาชีพ ไม่มีผลกระทบต่อระดับความเครียด ส่วนภาระทางครอบครัวมีผลต่อระดับความเครียด
4. การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมและบรรยากาศองค์การด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความเครียด แต่การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความเครียดของบุคลากร ได้แก่ ลักษณะของงาน และอายุ

คลากค์ จันทรทอง (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยอภิบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤต โรงพยาบาลรามาธิบดี กรุงเทพมหานคร การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยอภิบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัย 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน รายได้ บุคลิกภาพ สุขภาพจิตและอัตราค่าจ้างคน ปัจจัยด้านครอบครัว ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยอภิบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤต โรงพยาบาลรามาธิบดี กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 8 ปัจจัย ได้แก่ บุคลิกภาพ ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว สัมพันธภาพระหว่าง

พยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว ลักษณะทางกายภาพในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่าง พยาบาลกับผู้ใต้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงานและสหสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล หน่วย อภิบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤต โรงพยาบาลรามาธิบดี กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ ระดับ .05 มี 1 ปัจจัย ได้แก่ สุขภาพจิต

3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยอภิบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤต โรงพยาบาลรามาธิบดี กรุงเทพมหานคร มี 6 ปัจจัย ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติ รายได้ต่อเดือน และอัตราค่าจ้าง

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยอภิบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤต โรงพยาบาลรามาธิบดี กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 3 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ บุคลิกภาพ และสุขภาพจิต ปัจจัยทั้ง 3 ตัวนี้ สามารถ ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยอภิบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤต โรงพยาบาลรามาธิบดี กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 52.7

5. สมการที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยอภิบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤต โรงพยาบาลรามาธิบดี กรุงเทพมหานคร ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

พวงทอง อินใจ (2544) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลการให้คำปรึกษาทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสต่อคุณค่าแห่งตนของนิสิตคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อเปรียบเทียบผลการให้คำปรึกษาทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส โดยใช้เทคนิคสัญญาณพลิงแบบองค์กลุ่มรวมต่อคุณค่าแห่งตนของนิสิตคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพศหญิง ชั้นปีที่ 3 ปีการศึกษา 2544 ที่มีคะแนนคุณค่าแห่งตนตั้งแต่ระดับ 25 เปอร์เซนต์ไทล์ ลงมา และสมัครใจเข้าร่วมการวิจัยจำนวน 12 คน ซึ่งได้จากการใช้แบบสำรวจคุณค่าแห่งตนมาจับคู่คะแนนแล้วสุ่มอย่างง่ายเข้ากลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 6 คน เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองคือ โปรแกรมการให้คำปรึกษาทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสโดยใช้เทคนิคสัญญาณพลิงแบบองค์รวมและแบบสำรวจคุณค่าแห่งตนของคูเปอร์สมิธ โดยทำการทดลองทั้งสิ้น 2 ครั้งครั้งละ 40 - 60 นาทีต่อคน การทดลองแบ่งเป็น 3 ระยะคือ ระยะก่อนการทดลอง ระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำ และการทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่แบบนิวแมน - คูลส์ ผลการวิจัยพบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่าง

วิธีการทดลองกับระยะเวลาการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นิสิตกลุ่มที่ได้รับและไม่ได้รับการให้คำปรึกษาทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสโดยใช้เทคนิคสัญญาณแบบองค์รวม มีคะแนนคุณค่าแห่งตนในระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผลสูงกว่าระยะก่อนการทดลอง และสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พระสมเด็จ สุขสมบูรณ์ (2546) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลการให้คำปรึกษาทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสต่อความเครียดของสามเณรนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เพื่อศึกษาผลของการให้คำปรึกษาทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสต่อความเครียดของสามเณรนักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นสามเณรนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่พบว่ามีความเครียดที่ได้จากการวัดความตึงตัวของกล้ามเนื้อตั้งแต่ 9 ไมโครโวลท์ขึ้นไป จำนวน 12 ราย แล้วสุ่มอย่างง่ายเข้ากลุ่ม 2 กลุ่ม กลุ่มละ 6 ราย คือ กลุ่มทดลอง ได้รับการให้คำปรึกษาทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส และกลุ่มควบคุม ได้รับการให้คำปรึกษาตามปกติจาก มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง คือ เครื่อง อี เอ็ม จี ไบโอฟีดแบค และการให้คำปรึกษาทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส ทำการทดลอง 2 ครั้ง ครั้งละ 45 นาที การทดลองแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ ระยะก่อนทดลอง ระยะหลังทดลอง และระยะติดตามผล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำ ประเภทหนึ่งตัวแปรระหว่างกลุ่ม และหนึ่งตัวแปรภายในกลุ่ม (Repeated - measures Analysis of Variance: One between - subject Variable and One within - subject Variable) ผลการวิจัยพบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะเวลาของการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามเณรนักศึกษากลุ่มทดลอง มีค่าความเครียดลดต่ำกว่ากลุ่มควบคุม ในระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และภายในกลุ่มทดลองมีค่าคะแนนความเครียดระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผลต่ำกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนค่าคะแนนเฉลี่ยความเครียดในระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผลไม่แตกต่างกัน

เอื้อกานต์ วรไพฑูรย์ (2550) ทำการศึกษาวิจัยผลการให้คำปรึกษาทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสต่อความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรคของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากคนที่มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรค ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมา และมีความสนใจเข้าร่วมในการวิจัย จำนวน 16 คน สุ่มอย่างง่ายเพื่อแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 8 คน กลุ่มทดลองเป็นนักเรียนชาย 3 คน หญิง 5 คน และกลุ่มควบคุมเป็นนักเรียนชาย 4 คน หญิง 4 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรคและ

โปรแกรมการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส 2 เทคนิค คือเทคนิคการสร้าง
 ทรศนะใหม่ได้จัดสำนึกแบบองค์รวม และเทคนิคการวางแผนอนาคต การเก็บข้อมูลแบ่งเป็น
 3 ระยะ คือ ระยะก่อนการทดลอง ระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผล สถิติที่ใช้ใน
 การวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำประเภทหนึ่งตัวแปรระหว่างกลุ่ม
 และหนึ่งตัวแปรภายในกลุ่ม และทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยวิธีการแบบเซฟเฟ
 (Scheffe' Test) ผลการวิจัยพบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีทดลองกับระยะเวลาของการทดลอง
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักเรียนกลุ่มทดลองมีระดับความสามารถในการเผชิญปัญหา
 และฝ่าฟันอุปสรรคในระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผลสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญ
 ทางสถิติที่ระดับ .05 และนักเรียนกลุ่มทดลองมีระดับความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟัน
 อุปสรรคในระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผลสูงกว่าในระยะก่อนการทดลองอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิภาณี สุขเอิบ (2550) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลการให้คำปรึกษาทฤษฎีโปรแกรมภาษา
 ประสาทสัมผัสต่อความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่
 นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสาธิต "พิบูลบำเพ็ญ" มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2550
 ที่มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ต่ำกว่า 140 คะแนน จากการออกแบบประเมินความฉลาด
 ทางอารมณ์และสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย จำนวน 16 คน โดยจับฉลากกลุ่มเข้ากลุ่มทดลอง และ
 กลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน กลุ่มทดลองประกอบด้วยนักเรียนหญิง 6 คน นักเรียนชาย 1 คน ขณะที่
 กลุ่มควบคุมประกอบด้วยนักเรียนหญิง 7 คน และนักเรียนชาย 1 คน เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง
 คือ การให้คำปรึกษาทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสโดยใช้เทคนิคสัญญาณหลังแบบองค์รวม
 และแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ ของกรมสุขภาพจิต สำหรับวัยรุ่นชาย 12 - 17 ปี
 โดยทำการทดลองรายบุคคล คนละ 1 ครั้ง ใช้เวลาประมาณ คนละ 20-30 นาที การทดลองแบ่งเป็น
 3-ระยะ คือ ระยะก่อนการทดลองระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผล สถิติที่ใช้ใน
 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำประเภทหนึ่งตัวแปรระหว่าง
 กลุ่มละหนึ่งตัวแปรภายในกลุ่ม (Repeated - measures Analysis of Variance: One between -
 subjects variable and One within - subjects Variable) ผลการวิจัยพบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่าง
 วิธีทดลองกับระยะเวลาของการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักเรียนในกลุ่มทดลอง
 มีคะแนนเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์ในระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผลสูงกว่า
 กลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักเรียนภายในกลุ่มทดลอง มีคะแนนเฉลี่ย
 ความฉลาดทางอารมณ์ในระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผลสูงกว่า ในระยะก่อนการทดลอง
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05