

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การประเมินภาวะเครียด การจัดการกับความเครียด และความต้องการ
คำแนะนำเพื่อการส่งเสริมสุขภาพจิต ของพี่เลี้ยงเด็กสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัย
ได้นำแนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการพิจารณา โดยแบ่งเนื้อหาไว้ดังนี้

1. ความเครียด และคำนิยามของความเครียด
2. พฤติกรรมความเครียด
3. การประเมินภาวะเครียด
4. ระดับของความเครียด
5. การจัดการกับความเครียด
6. รูปแบบการดำเนินงานของสถานรับเลี้ยงเด็ก
7. คุณสมบัติ และลักษณะงานของพี่เลี้ยงเด็ก
8. ภาวะความเครียดของพี่เลี้ยงเด็กกับการดูแลเด็ก
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
10. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความเครียด และคำนิยามของความเครียด

เมื่อพูดถึงความเครียดบางคนอาจนึกถึงเหตุการณ์ร้ายต่างๆที่ทำให้เครียด เช่น การตกงาน
การสูญเสียคนรัก หรือสูญเสียคนสำคัญในครอบครัว เป็นต้น จริงๆแล้วในบางเหตุการณ์ที่แม้จะ
เป็นเหตุการณ์ที่ดีของชีวิต เช่นการแต่งงาน การได้เลื่อนตำแหน่งใหม่ ทำให้เราตื่นเต้นยินดี ร่างกาย
ก็มีความเครียดได้เช่นกัน จะเห็นได้ว่าความเครียดไม่ได้ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ว่าร้าย ดีใจหรือเสียใจ
แต่เป็นการสนองตอบทางร่างกายซึ่งเป็นปฏิกิริยาร่วมกันระหว่างระบบประสาทอัตโนมัติกับระบบ
ต่อมไร้ท่อ ความสับสนในเรื่องของคำจำกัดความหรือการให้ความหมายคำว่าความเครียดทำให้เกิด
ปัญหาว่าความเครียดจำเป็นต้องเป็นสิ่งเลวร้ายหรือไม่ ความเครียดถูกแบ่งออกเป็น 2 ประเภท
ที่สำคัญคือ ความเครียดที่ดีหรือให้ผลในทางบวก (Eustress) เช่นเครียดจากการได้เลื่อนขั้นตำแหน่ง
และความเครียดที่ส่งผลในทางลบ (Distress) เช่นถูกไล่ออกจากงาน ถึงแม้ว่าปฏิกิริยาทางร่างกาย

ระหว่างเครียดในทางบวกกับเครียดในทางลบ โดยส่วนใหญ่จะเหมือนกันก็ตาม แต่เครียดในทางบวกจะมีผลในเชิงทำลายหรือเป็นอันตรายน้อยกว่าเครียดในทางลบ นอกจากนี้ ไม่ว่าความเครียดนั้นจะเป็นเครียดในทางบวกหรือทางลบก็ตามผลที่มีต่อพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลก็แตกต่างกันตามระดับความเครียดไม่ว่ามีความเครียดต่ำหรือสูงก็ตาม ย่อมมีผลทำให้คุณภาพในการทำงานของบุคคลลดลง กล่าวคือหากในการทำงานบุคคลมีความเครียดต่ำหรือมีการเร้าต่ำก็จะทำงานอย่างเนือยชา ทำนองเดียวกัน หากในการทำงานบุคคลมีความเครียดสูงมากก็ทำให้คุณภาพการทำงานก็ลดลงเช่นกัน ดังนั้น การกระตุ้นหรือเร้าให้บุคคลนั้นมีความเครียดในระดับที่เหมาะสม จะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ

นิยามของความเครียด

House (1974) กล่าวว่า ความเครียดเป็นผลมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นการรับรู้สภาวะการณ์ของบุคคล

Lazarus Folkman (1976) กล่าวว่า การดำรงชีวิตมนุษย์จะต้องอาศัยสิ่งแวดล้อมต่างๆ ซึ่งในบางครั้งสิ่งแวดล้อมเหล่านี้อาจมีผลกระทบหรือคุกคามต่อการทำงานของร่างกายและจิตใจ สิ่งที่ถูกคามชีวิตดังกล่าวนี้จะทำให้ร่างกายและจิตใจเกิดปฏิกิริยาตอบสนองอันเป็นผลทำให้เกิดความเครียดขึ้น

Selye (1978) กล่าวว่า ความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม เป็นผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในร่างกาย

Sutterley and Donnelley (1982) กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งที่มาคุกคามซึ่งอาจจะเกิดขึ้นในลักษณะของการทำร้าย คุกคามหรือทำลายก็ได้

Farmer, et al (1984) กล่าวว่า ความเครียดเป็นระดับวิตกกังวล (anxiety) ที่บุคคลรับรู้เนื่องมาจากภาวะการณ์ต่างๆซึ่งในภาวะการณ์เดียวกันนี้จะทำให้บุคคลมีความเครียดแตกต่างกัน ความเครียดแบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือความเครียดทางบวกซึ่งเป็นผลดีช่วยผลักดันบุคคลให้ไปสู่ความสำเร็จได้ และความเครียดทางลบ ดังนั้นความเครียดทั้ง 2 ชนิด จึงแตกต่างกัน

สุวณีย์ เกียวกิ่งแก้ว (2527) กล่าวว่า ความเครียดคือการตอบสนองของบุคคลที่ระบอบอย่างชัดเจนไม่ได้ต่อสภาวะการณ์บางอย่างที่คุกคามต่อความมั่นคงปลอดภัยของชีวิตซึ่งการตอบสนองนี้มีลักษณะเฉพาะในแต่ละบุคคล ไม่จำเป็นต้องเหมือนกันจะปรากฏให้เห็นในรูปอาการแสดงออกบางอย่างและเป็นเหตุทำให้มีการเปลี่ยนแปลงหลายๆอย่างภายในร่างกายของบุคคลทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

ชูวิทย์ ปานปรีชา (2529) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในตัวคนหรือนอกตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้นจะเป็น

ปัญหาที่มาจากความผิดปกติทางร่างกายหรือความผิดปกติทางจิตใจ ความเครียดเป็นความรู้สึกที่ไม่สบายใจไม่พอใจ เหมือนจิตใจถูกบังคับให้เผชิญกับสิ่งเร้า ทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ

จินตนา ตั้งพงศ์ชัย (2533) กล่าวว่า ความเครียดเป็นความกดดันที่ทำให้เกิดความไม่สบายใจ วุ่นวายใจ ทำให้เสียสมดุลของตนเองอันเป็นแรงผลักดันให้มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

กรมสุขภาพจิต (2539) กล่าวว่าความเครียดเป็นเรื่องของจิตใจที่เกิดความตื่นตัวเตรียมรับเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งไม่น่าพอใจ และเป็นเรื่องที่เราคิดว่าหนักหนาสาหัส เกินกำลัง ความสามารถที่จะแก้ไขได้ ทำให้เกิดความรู้สึกหนักใจ และพลอยทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายขึ้นด้วย หากความเครียดนั้นมีมาก และคงอยู่เป็นเวลานาน

กองแผนงาน กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2539) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่บุคคลรู้สึกว่ามันถูกคุกคามก่อให้เกิดความไม่สบายใจ สับสน วิตกกังวล เกิดความไม่สมดุล ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลรับรู้หรือประเมินสิ่งที่ผ่านเข้ามาในประสบการณ์ของตนว่าสิ่งที่คุกคามร่างกาย และจิตใจทำให้เกิดการตั้งกลไกการป้องกันตนเองมาใช้ เพื่อทำให้ความรู้สึกกดดันหรือความเครียดเหล่านั้นคลายลงและกลับเข้าสู่สมดุลอีกครั้ง

แม้ว่าจะยังไม่มีผู้ให้นิยามความหมายของความเครียดอย่างชัดเจน แต่มีที่ยอมรับกันอยู่ คือแนวคิดของ Crider และเพื่อน (1983) (ธนุชาติธนานนท์, 2541) มี 3 แนวคิด แนวคิดที่หนึ่ง เป็นแนวคิดที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการตอบสนอง (The Response-based Model of Stress) ถือว่าความเครียดเป็นกลุ่มของการตอบสนองทางร่างกายและจิตใจต่อสถานการณ์ที่ยุ้งยากและเป็นปัญหา แนวคิดที่สอง จะอิงอยู่กับสิ่งเร้า (The Stimulus-based Model of Stress) จะให้ความหมายว่าความเครียดเป็นเหตุการณ์หรือสิ่งที่เป็นสิ่งเร้ารอบตัวที่ทำให้เกิดการตอบสนอง แนวคิดที่สาม คือแนวคิดปฏิสัมพันธ์ (The Interaction Model of Stress) จะหมายถึง ความไม่สมดุลระหว่างความต้องการ ความสามารถที่จะจัดการ และแรงจูงใจของแต่ละบุคคลที่มีอยู่

การให้นิยามของความเครียดจากการที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามของความเครียดไว้ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความเครียดเป็นภาวะที่บุคคลรู้สึกว่ามันถูกคุกคามก่อให้เกิดความไม่สบายใจ สับสน วิตกกังวล ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลรับรู้ต่อเหตุการณ์ หรือประเมินสิ่งที่ผ่านเข้ามาในประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งที่คุกคามร่างกายและจิตใจทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาหลายอย่าง เช่น การตั้งกลไกการป้องกันตนเองมาใช้ การเปลี่ยนพฤติกรรม หรือการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด เพื่อให้ความรู้สึก ดังกล่าวคลายลง สบายขึ้น และรักษาสมดุลไว้ให้ได้

พฤติกรรมความเครียด

เมื่อทราบว่าความเครียดคืออะไร เราสามารถจำแนกความเครียดออกได้เป็น สาเหตุ หรือที่มาของความเครียด ผลของความเครียด พฤติกรรม และสุขภาพ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สาเหตุ ที่มาของความเครียด (Source of Stress) ความเครียดที่เกิดขึ้นจะมาจากสาเหตุต่างๆหลายทาง ทั้งจากตัวเราเอง ครอบครัว เพื่อน สภาพแวดล้อมในการทำงานหรืออาจจะหลายๆด้านรวมกันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งหากสามารถแยกออกเป็นส่วนๆได้ Miller และเพื่อน (1993) ได้แบ่งที่มาของความเครียดเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ

1.1 ความต้องการหรือความกดดันจากภายนอกในร่างกาย ซึ่งแบ่งออกเป็น

1.1.1 จากสาเหตุทางกายภาพ เช่น แรงแม่เหล็กของโลก สภาพดินฟ้าอากาศ ฯลฯ ในภาวะปกติจะไม่ก่อปัญหาแต่เมื่อใดที่คนเราต้องไปจัดการกับมันก็จะทำให้เกิดความยุ่งยากขึ้นมา

1.1.2 จากสภาพสังคมจิตวิทยาของคน เช่น ความคุกคามที่มาจาก เรื่องส่วนตัว สังคม ครอบครัว งาน สิ่งแวดล้อม ที่อยู่อาศัย การเงิน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเครียดได้

1.2 ความต้องการหรือความกดดันที่มาจากภายในร่างกาย แบ่งออกได้เป็น

1.2.1 ความเครียดที่มาจากร่างกาย เช่น ความหิว ความเจ็บปวด เหนื่อยล้า หดแรง ความต้องการทางเพศ ฯลฯ

1.2.2 ความเครียดที่มาจากจิตใจ เช่น ทัศนคติ มุมมอง ผลประโยชน์ หรือสิทธิพิเศษ ประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีตที่มีผลต่อจิตใจ

2. ผลของความเครียด (Effect) โดยทั่วไปจะรวมถึงอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้น หรือปฏิกิริยาที่แสดงออกต่อความเครียดหรือสถานการณ์ที่คุกคาม ผลของความเครียดนี้เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีต่อสาเหตุของความเครียดในสถานการณ์นั้นๆ

2.1 ผลของความเครียดเรื้อรังต่อร่างกาย เมื่อร่างกายของคนตกอยู่ในสภาพที่เป็นอันตราย การเปลี่ยนแปลงของร่างกายอย่างอัตโนมัติ จะเกิดขึ้นเพื่อเป็นการเตรียมพร้อม Hypothalamus จะหลั่งฮอร์โมน Epinephrine และ Norepinephrine ซึ่งจะกระตุ้นระบบประสาทอัตโนมัติให้เปลี่ยนแปลงการต่างๆ ของร่างกายจากสภาวะปกติหรือระดับพัก เช่น อัตราการหายใจ การเต้นของ หัวใจ ความดันเลือด การย่อยอาหาร ทำให้เลือดไหลไปยังกล้ามเนื้อและปอดเพิ่มขึ้น การย่อยอาหารลดลง ซึ่งเป็นกระบวนการที่ไม่จำเป็นในภาวะฉุกเฉิน และระบบรับความรู้สึกการมองเห็น การได้ยิน ได้กลิ่น สัมผัส จะไวขึ้นเมื่ออันตรายหรือภาวะฉุกเฉินนั้นผ่านไป ระบบต่างๆก็จะกลับสู่ภาวะปกติ

2.2 ผลของความเครียดเรื้อรังต่ออารมณ์ อารมณ์เป็นคำพูดที่ใช้อธิบายถึงความรู้สึกภายในซึ่งจะรุนแรงมากน้อยต่างกันไป เช่น โกรธ-หงุดหงิดเล็กน้อย หดหวัง-เศร้าโศก รัก-ชอบ และหลายๆอารมณ์ที่แยกต่อการที่จะวัดออกมาเพื่อบอกถึงผลของความเครียด ซึ่งจะแบ่งอารมณ์ที่

เกิดจากความเครียดเรื้อรังเป็น 2 กลุ่ม คือ อารมณ์เศร้าและวิตกกังวล บางคนนำพฤติกรรมหลายๆ อย่างมาใช้ลดความรู้สึกวิตกกังวล และ ซึมเศร้า เช่น การดื่ม การกิน ใช้จ่ายกระตุ้น ในรายที่มีอารมณ์ ซึมเศร้า หรือ ทำให้สงบในกรณีวิตกกังวล การสูบบุหรี่ การนอนหลับ มีเพศสัมพันธ์ การออกกำลังกาย แยกตัว เช่น อ่านหนังสือ ดูทีวี ทำงานอดิเรก หรือฆ่าตัวตาย โดยส่วนใหญ่แล้วแต่ละคนจะพยายามที่จะเปลี่ยนความรู้สึก ซึมเศร้าหรือวิตกกังวลโดยการทำเฉยชา ไม่รู้สึกกับสิ่งนั้น หรือการ พุ่งความสนใจไปยังเรื่องอื่นแทน

3. พฤติกรรม (Behavior) สาเหตุของความเครียดมักจะทำให้เกิดผลของความเครียดใน รูปของอารมณ์ ซึ่งในอีกแง่มุมหนึ่งคือทำให้เกิดพฤติกรรม ดังนั้นปฏิกิริยาทางความรู้สึกมักจะทำให้ เราแสดงพฤติกรรมออกมาเป็นผลของความรู้สึกเหล่านั้น Farmer และเพื่อน (1987) (บวร สงคศิริ และคณะ, 2540) ได้กล่าวถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากเกิดภาวะเครียดเครียดโดยแนวคิดของความเครียด และผลของความเครียดที่เกิดขึ้นกับคนๆ นั้นได้มาจาก แนวคิดทางสภาวะสมดุลย์ (Homeostasis) ของร่างกายซึ่งเป็นขบวนการที่คงความสมดุลย์ทางจิตใจในขณะที่ส่วนต่างๆ ของร่างกายทำงาน เช่น การหายใจเอาออกซิเจนเข้า อัตราการเต้นของหัวใจ ภายใต้อาณัติการที่อยู่ในขณะพักหรือภาวะ ปกติ กระบวนการในการทำงานต่างๆ เหล่านี้ จะอยู่ในสภาวะสมดุลซึ่งกันและกัน และเมื่อขบวนการ นี้ตกอยู่ในสภาพที่ถูกกดดัน ร่างกายต้องทำงานมากขึ้นเพื่อที่จะคงความสมดุลย์นี้ไว้ทำให้ต้องใช้ พลังงานที่มีอยู่ในร่างกายไปในการนี้ แบ่งผลที่เกิดขึ้นออกเป็น

3.1 ปฏิกิริยาตอบสนองและพฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อเกิดความเครียด ความเครียดเป็น ภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามสามารถแบ่งการตอบสนองออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้ (บวร สงคศิริ และคณะ, 2540)

3.1.1 ปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านร่างกาย การปรับตัวทางด้านร่างกายต่อความเครียด จะทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง 2 ระดับ คือกลุ่มอาการปรับตัวเฉพาะที่ (Local Adaptation Syndrome – LAS) เป็นการปรับตัวที่เกิดขึ้นที่อวัยวะใด อวัยวะหนึ่ง หรือเกิดขึ้นที่ส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย เช่นการอักเสบเฉพาะที่เป็นต้น ส่วนกลุ่มอาการปรับตัวโดยทั่วไป (General Adaptation Syndrome – GAS) เป็นการปรับตัวที่เกิดขึ้นเมื่อร่างกายเกิดความเครียดติดต่อกันเป็นเวลานานกลุ่ม อาการปรับตัวโดยทั่วไปนี้เมื่อเกิดขึ้นแล้วในทุกกรณีจะมีแบบแผนเดียวกันจะต่างกันในระดับความ รุนแรงเท่านั้น และในขณะที่มีการปรับตัวทั่วไปร่างกายจะมีการปรับตัวต่อสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิด ความเครียดเฉพาะที่ร่วมด้วย เมื่อร่างกายมีความเครียดจากสาเหตุใดก็ตามจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย 3 ระยะ คือ

- ระยะตื่นตัว (Alarm Reaction) เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกายต่อความเครียดที่ เกิดขึ้นในระยะแรกเมื่อเผชิญกับสิ่งที่มาคุกคาม โดยมีการกระตุ้นไฮโปทาลามัสให้กระตุ้นต่อมได้

สมองส่วนหน้าหลัง Adrenocorticotropic Hormone ออกมามีผลเร่งต่อมหมวกไตชั้นเปลือกนอก ให้หลั่ง Glucocorticoid เพิ่มขึ้น ซึ่งมีผลควบคุมเมตาโบลิซึมของโปรตีน คาร์โบไฮเดรต และไขมัน ทำให้น้ำตาลในเลือดสูงขึ้น มีการพร่องของระบบภูมิคุ้มกัน มีการเพิ่มของเกล็ดเลือดและการหลั่งของ Mineralocorticoid จะมีผลส่งเสริมให้มีการสะสมของโซเดียมและขับโปตัสเซียมออกมา นอกจากนี้ไฮโปทาลามัสจะกระตุ้นต่อมหมวกไตชั้นเนื้อในให้หลั่ง Epinephrine และ Norepinephrine มีผลทำให้หลอดเลือดขยายตัว การหายใจเพิ่มขึ้น ปริมาณการใช้ออกซิเจนเพิ่มมากขึ้น มีการเพิ่มจำนวนเม็ดเลือด เลือดมีความหนืดมากขึ้น หลอดเลือดส่วนปลายมีการหดตัวทำให้ความดันโลหิตสูงขึ้น ผิวหนังเย็น มือเย็น เท้าเย็น กล้ามเนื้อส่วนต่างๆมีความตึงตัวมากขึ้น การหดตัวแบบบีบหูดของกระเพาะอาหารและลำไส้ลดลงมีความรู้สึกอยากถ่ายปัสสาวะบ่อยขึ้น เป็นต้น

- ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) เป็นระยะที่อัตราเร่งต่างๆของร่างกายจะลดลงเพื่อเข้าสู่ภาวะสมดุล การหลั่ง Epinephrine และ Norepinephrine จะลดลง ร่างกายใช้กลไกเฉพาะอย่างในการต่อสู้กับสิ่งที่มารบกวน เช่น ไตต้องทำงานหนักเพื่อปรับระดับน้ำและเกลือแร่ อาจมีอาการอักเสบเฉพาะที่เกิดขึ้น ในระยะนี้ถ้าสาเหตุของความเครียดไม่รุนแรงมาร่างกายจะสามารถปรับตัวเข้าสู่ภาวะสมดุลได้

- ระยะหมดกำลัง (Stage of Exhaustion) เป็นระยะสุดท้ายของการปรับตัวเกิดในกรณีที่มีความเครียดรุนแรงหรือเรื้อรังนานเกินไป ปฏิกริยาของร่างกายจะย้อนกลับไปสู่ระยะตื่นตัวใหม่ ภายหลังระยะต่อต้านถ้าร่างกายไม่สามารถปรับตัวได้เกิดภาวะไม่สมดุลย์ของร่างกายจนไม่สามารถกลับคืนสู่ภาวะปกติได้ ถ้าไม่ได้รับการช่วยเหลืออาจถึงแก่ชีวิตเมื่อมีความเครียดจะเกิดปฏิกริยาตอบสนองทางด้านร่างกายซึ่งบุคคลสามารถประเมินอาการและอาการแสดงของตนเองได้ดังนี้

- บุคลิกภาพทั่วไปเปลี่ยนแปลงเช่น เดินวนเวียนไปมา นั่งไม่คิดที่ เคลื่อนไหวบ่อย โดยไม่มีสาเหตุ หรืออาจซึมเศร้า โดดเดี่ยวอยู่ตามลำพัง

- หัวใจเต้นแรง ใจสั่น ความดันโลหิตสูงขึ้น
- อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย ร้องไห้ง่าย หงุดหงิด โมโห โกรธง่าย วิตกกังวลกับสิ่งเล็กๆน้อยๆ

- ไม่ค่อยมีสมาธิในการทำงาน เกิดอุบัติเหตุในการทำงานได้ง่าย

- อ่อนเพลีย เมื่อยล้าทั่วร่างกาย

- ปวดศีรษะ วิงเวียนศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อบริเวณคอและหลัง

- มีอาการสั่นกระตุกของกล้ามเนื้อ ตัวสั่น มือสั่น

- พุดตะกุกตะกัก พุดลำบาก ระดับเสียงเปลี่ยนแปลง

- ปากและคอแห้ง

- เหงื่อออกมาก ปัสสาวะบ่อย
- นอนไม่หลับ ฝันร้าย
- ท้องเสีย แน่นจุกเสียดท้อง คลื่นไส้ อาเจียน ไม่อยากรับประทานอาหาร
- ประจำเดือนผิดปกติ
- ใช้ยาระงับประสาท สูบบุหรี่ ดิคแอลกอฮอล์

3.1.2 ปฏิกริยาตอบสนองทางด้านจิตใจเมื่อเกิดความเครียดจะมีผลต่อทางด้านจิตใจ ดังนี้

- พฤติกรรมและบุคลิกภาพเปลี่ยนแปลง เช่น มีพฤติกรรมถอยหลัง แยกตัวเอง อาการเฉื่อยชา ไม่ให้ความร่วมมือ อารมณ์แปรปรวน
 - การแสดงออกทางอารมณ์ไม่เหมาะสม เช่น หงุดหงิดง่าย โกรธง่าย ร้องไห้ง่าย อิจฉาตำหนิผู้อื่น อุปทานกลัวจะเป็นโรคหรือเจ็บป่วย
 - ระดับความรู้สึก ความจำ ความสนใจ หรือสมาธิเสียไป
 - กระบวนการทางความคิดถูกรบกวน เช่น มีอาการประสาทหลอน เห็นภาพหลอน
 - ความสนใจในสิ่งต่างๆลดลง เช่น ไม่สนใจต่อการพูดคุย แต่จะสนใจในสิ่งแวดล้อม
 - การใช้ภาษาในการพูดเปลี่ยนแปลง เช่น พูดซ้ำประโยคซ้ำๆ คำพูดอาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ในขณะที่พูด น้ำเสียงจังหวะการพูดเปลี่ยนแปลงไป
 - ใช้กลไกการป้องกันตนเอง โดยไม่รู้ตัว เช่น การถดถอย การใช้เหตุผลเข้าข้างตัวเอง การต่อต้าน การโทษผู้อื่น หรือฝันกลางวัน
 - มีการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพลักษณะ เช่น พูดบิดเบือน ทำตัวเป็นเด็ก แยกตัวเอง อ่อนแอ การตัดสินใจไม่เหมาะสม รู้ดีกว่าตนเองไม่ปลอดภัย คำด้อย ไร้ค่า บางครั้งแสดงออกถึงความต้องการมากกว่าปกติ

3.2 ปฏิกริยาระหว่างบุคคลต่อความเครียด จากการศึกษาที่เราต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จะมีปฏิกริยา ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆคือ

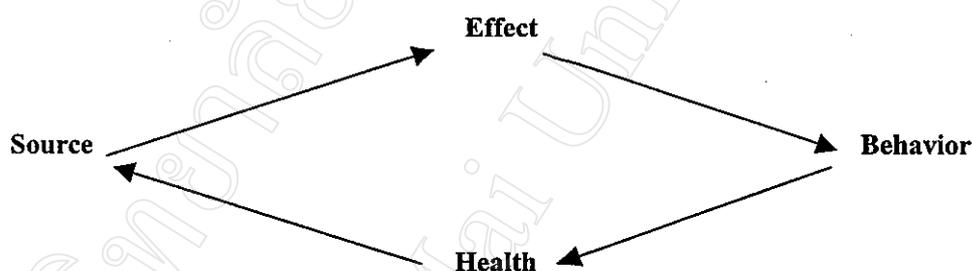
- 3.2.1 ครอบครัวถือกันว่าครอบครัวเป็นสิ่งที่ประคับประคองสมาชิกในครอบครัวบ่อยครั้งที่คนเราเครียดจากนอกบ้านแล้วพวกเขาเอาความรู้สึกหรือพฤติกรรมเหล่านั้นกลับมาบ่นระบายที่บ้านซึ่งจะออกมาเป็นพฤติกรรมทางลบให้กับที่เราสามารถจะทำเช่นนั้นได้และจะปลอดภัยที่จะระบายที่บ้านเพราะคนในครอบครัวของเขาเองจะไม่ทำร้ายหรือไปลดตำแหน่งหรือสร้างปัญหารุนแรงเหมือนเช่นที่ทำงาน พฤติกรรมที่แสดงออกมาต่อ ภรรยา สามี ลูก พ่อแม่ หรือคนอื่นที่อาศัยในบ้าน เช่น
- การโต้เถียงและต่อสู้ในเรื่องที่ไม่สำคัญ
 - การแยกตัวไม่พูดจา
 - ไม่มีเหตุผล

- ไม่มีความเชื่อถือไว้วางใจ
- ขาดความสนใจ หรือ ให้ความสนใจเรื่องเพศมากเกินไป

3.2.2 ผู้ร่วมงาน เช่น การโต้แย้งและต่อสู้ การปฏิเสธต่อสังคม แสดงพฤติกรรมที่เป็นคนอารมณ์เสีย ไม่เป็นตัวของตัวเองตามคนอื่นตลอด

3.2.3 บุคคลอื่นๆ เช่น แสดงอาการก้าวร้าว เจ้ากี้ เจ้าการ และเน้นระเบียบวินัยมากขึ้น อาจทำงานต่อต้านกับเป้าหมายพื้นฐานของหน่วยงาน

4. สุขภาพ (Health) หมายถึง ทั้งสุขภาพกายสุขภาพจิต แต่เนื่องมาจากลักษณะทางธรรมชาติของความเครียดนั้น อาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในทางบวก เช่น เกิดความมุ่งมั่นที่จะเผชิญกับสถานการณ์ หรือ พฤติกรรมทางลบ เช่น ท้อแท้ สิ้นหวังก็ได้



ภาพประกอบ 1 Stress Behavior Model แบบจำลองพฤติกรรมความเครียด (Farmer, ET al, 1987)

การประเมินภาวะเครียด

การประเมินความเครียดสามารถประเมินได้จากหลายวิธี เช่น ประเมินจากการสังเกต พฤติกรรมของบุคคลที่มีความเครียด ประเมินจากการตรวจสอบปฏิกิริยาทางด้านร่างกาย เช่น การเปลี่ยนแปลงของสัญญาณชีพ (Vital Sign) ระดับของสารเคมีและฮอร์โมนในเลือด หรือใช้การประเมินตนเองโดยอาศัยเครื่องมือประเมินระดับความเครียดหรือประเมินความเครียดจากสาเหตุต่างๆ (เพ็ญศรี ระเบียบ, 2531)

ความเครียดเป็นเรื่องที่ต้องศึกษาเพราะแตกต่างกันไปในรายละเอียดของแต่ละบุคคล เครื่องมือที่ใช้ประเมินความเครียดนับว่ามีความสำคัญเป็นเบื้องต้นหรือก้าวแรกของเรื่องนี้ก่อนจะจัดการกับความเครียดให้เหมาะสม ต้องทราบก่อนว่าความเครียดของตนเองเป็นอย่างไร มากน้อยแค่ไหน นอกจากนั้นยังนำไปสู่วิธีแก้ไขที่เหมาะสมอีกด้วย

สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล และคณะ (2540) ได้ทำการศึกษาแบบวัดความเครียดสำหรับคนไทย และมีแนวคิดที่จะศึกษาทั้งหมด 3 ส่วนด้วยกัน

1. ความไวต่อความเครียด (Susceptibility to Stress) คนทั่วไปจะมีความแตกต่างกันในเรื่องของความไวต่อการเกิดความเครียด หากจะกล่าวในเชิงเปรียบเทียบ อาจพูดได้ว่าบางคนมีความแข็งแรงประคองมา หรือบางคนบอบบางเหมือนผีเสื้อ ผู้ไม่เครียดง่ายจะมีสุขภาพดี มีการดูแลตนเองดี มีกำลังใจในการแก้ปัญหา ก็จะมีความยืดหยุ่นในการต่อสู้กับความเครียดได้มากกว่าผู้ที่บอบบางเครียดง่าย มักจะพบในกลุ่มที่ขาดการออกกำลังกาย การใช้สารเสพติด ขาดการพักผ่อน ขาดกำลังใจในการแก้ปัญหา ผู้ที่มีแนวโน้มอยู่ในกลุ่มนี้จะไวต่อความเครียดมากกว่า อย่างไรก็ตามความแตกต่างนี้ดูเหมือนจะเป็นลักษณะเฉพาะแต่ละคน แต่ก็มีหลายอย่างที่แก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ ทุกคนสามารถปรับปรุงการใช้ชีวิตให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อด้านทานความเครียด เราสามารถสร้างสุขนิสัยที่ดี มีคนใกล้ชิด มีสังคมครอบครัวที่ดีสร้างความเจริญอกงามทางด้านจิตใจสร้างกำลังใจที่จะจัดการกับความเครียดให้เหมาะสมไม่ว่าเราจะมีเครียดเช่นไรมาก่อน การปรับปรุงตรงจุดความไวต่อความเครียดนี้จะเป็นทางที่จัดการกับความเครียดได้อย่างรวดเร็ว และได้ผลดี สถาบัน California State Department of Health Service ศึกษาประชากรจำนวน 7,000 คน เป็นเวลาหลายปี สรุปว่า ผู้หญิงอายุ 45 ปีที่มีสุขภาพดี และใช้ชีวิตแบบที่ทำให้มีความไวต่อความเครียดน้อย มีอายุเฉลี่ยยืนยาวกว่ากลุ่มควบคุม 7 ปี และผู้ชายอายุ 45 ปี มีสุขภาพดีและใช้ชีวิตแบบที่ทำให้มีความไวต่อความเครียดน้อยมีอายุเฉลี่ยยืนยาวกว่ากลุ่มควบคุม 11 ปี

สุขนิสัย-วิถีชีวิต และมีความมั่นคงที่จะจัดการกับความเครียดไม่ใช่ความคิดใหม่แต่เป็นภูมิปัญญาที่สืบทอดกันมาแต่โบราณนับพันปี ในตำราแพทย์จีนได้กล่าวถึงวิธีดูแลตนเองเพื่อให้สุขภาพที่ดีมีความสุขและอายุยืน โปรแกรมส่งเสริมชีวิตที่เป็นสุขมักยึดถือวิถีปฏิบัติที่ตกทอดมา โปรแกรมที่ประสบความสำเร็จมักประกอบด้วย การออกกำลังกาย การกินอาหารที่ถูกต้อง การควบคุมน้ำหนัก การดูแลสวัสดิการลูกจ้าง การลดบุหรี่ เหล้า และการใช้ยาเสพติด ต่างๆ ซึ่งความคิดในแนวนี้เป็นที่มาของข้อคำถามในแบบวัดส่วนที่เกี่ยวข้องกับความไวต่อความเครียดข้อคำถามจะช่วยสำรวจการดำเนินชีวิตและทำให้ทราบว่าถ้าจะปรับปรุงควรเริ่มที่ใดหากเราดำเนินชีวิตในแนวดังกล่าวจะทำให้สุขภาพทางกายและจิตดีขึ้น มีปัญหาเกี่ยวกับความเครียดน้อยลง

2. ที่มาของความเครียด (Sources of Stress) คนทุกคนวัยตั้งแต่ ทารก เด็ก และผู้ใหญ่ ต่างก็มีความเครียด ที่มาของความเครียดจะเปลี่ยนไปตามวัย ซึ่งที่มาของความเครียดแบ่งได้เป็นกลุ่มดังนี้

2.1 จากงาน งานเป็นที่มาที่สำคัญของความเครียดเนื่องจากงานนำไปสู่สามสิ่งที่คุณต้องการ คือ เงิน ความพอใจในตนเอง ความสำเร็จอย่างสูงสุดของชีวิต ซึ่งทั้งสามอย่างนี้ไม่ใช่จะได้รับการตอบสนองโดยง่าย ต้องลงทุนลงแรงอย่างมาก และอาจต้องสละสิ่งหนึ่งเพื่อให้ได้มาอีกสิ่งหนึ่ง เช่นบางคนอาจต้องทนงานน่าเบื่อเพื่อรายได้ที่น่าพอใจ คนจะทำทุกอย่างเพื่อให้แน่ใจว่าจะ

ได้ทั้งสามอย่างดังกล่าว ดังนั้นงานจึงเป็นที่มาของความเครียดแหล่งใหญ่และเกิดขึ้นยาวนาน ตัวอย่างความเครียดที่มาจากงาน เช่น งานที่เสี่ยงอันตราย งานน่าเบื่อ งานต้องรับผิดชอบมาก เป็นต้น

2.2 จากครอบครัว ในด้านหนึ่งครอบครัวจะเป็นกำลังสำคัญที่ประคับประคองให้คนเราปรับตัวกับความเครียดได้ดี ครอบครัวให้ความรัก ความสุข ความเข้มแข็ง ความภูมิใจ ความพอใจ แต่ในขณะเดียวกัน ครอบครัวก็เป็นแหล่งที่มาของความเครียดแหล่งใหญ่ด้วย ครอบครัวสามารถทำให้เกิดความสับสน หงุดหงิดรำคาญ โกรธ ไม่พอใจ เป็นทุกข์หรือก้าวร้าว ทำร้ายกัน ชีวิตครอบครัวเป็นเรื่องละเอียดอ่อนซับซ้อนและมีหลายแง่ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับครอบครัวไม่ว่าทางลบหรือทางบวกทำให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น ทุกคนล้วนต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงไม่มากนักในชีวิต นอกจากนี้ครอบครัวยังมีโครงสร้างต่างๆกันไป และมีความหมายต่างกันไปสำหรับแต่ละคน หากการแต่งงานและอยู่ร่วมกัน โดยมาจากครอบครัวที่แตกต่างกันมากก็ทำให้เกิดความเครียดได้มาก นอกจากนี้ครอบครัวยังต้องเผชิญปัญหาจากภายนอกที่กระทบกระเทือนต่อคนในครอบครัว เช่น ภัยธรรมชาติ สงคราม เพื่อนบ้านที่เป็นปัญหา หรือตกงาน เป็นต้น สาเหตุเหล่านี้ อาจทำให้ครอบครัวใกล้ชิดกันมากขึ้นหรือมีความขัดแย้งกันมากขึ้นก็เป็นได้

2.3 ความเครียดส่วนตัว ความเครียดส่วนตัวมาจาก สถานการณ์ที่มีผลต่อความสัมพันธ์ที่มีต่อตนเอง ถ้าหากคนเรามีความรู้สึกที่ดีต่อตนเองอย่างมั่นคงสม่ำเสมอก็จะเป็นสิ่งที่ช่วยให้ปรับตัวต่อความเครียดได้ดี เหตุการณ์หรือประสบการณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเองนั้น สั้นคลอนจะมีผลทำให้เราไม่สามารถผ่านอุปสรรคปัญหาได้ดีถ้าหากรู้สึกไม่ชอบหรือไม่สบายใจ เวลานี้ถึงตัวเองก็เป็นสาเหตุทำให้เครียดได้มาก ความเครียดส่วนตัวมาได้จากทั้งความสำเร็จหรือความล้มเหลว ประสบเหตุร้าย เช่น บาดเจ็บ เจ็บป่วย ถูกทำร้ายปล้นจี้ ถูกจับ ถูกใบสั่ง การทดสอบความอดทนหรือตรวจร่างกาย ทำให้เกิดความไม่แน่ใจในตนเอง ความกังวล ความเศร้าหมองกังวลเกี่ยวกับ รูปร่างหน้าตา น้ำหนัก อายุ การเปลี่ยนแปลงของร่างกาย การบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย สิ่งที่มาบกวนทำให้ใจคอไม่สงบมีผลต่อตนเองและความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความเครียดส่วนตัวนี้ยากที่จะมองเห็นหรือรู้ตัวได้เพราะเป็นสิ่งที่ใกล้ชิดตัวเกินไปจนคิดไม่ถึงว่าจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกต่อตนเอง หรือเมื่อรู้ตัวก็อาจกังวลจนคิดไม่ออกว่าจะทำอย่างไร

2.4 จากสังคม เป็นที่มาของความเครียดในหลายรูปแบบ ความรู้สึกแปลกแยกจากสังคม ทำให้เป็นทุกข์มาก ในปัจจุบันสังคมมีค่านิยมที่แต่ละบุคคลพยายามจะมีอิสระในการเป็นตัวของตัวเอง ในอีกด้านหนึ่งก็ทำให้เกิดความรู้สึกไม่มีสัมพันธไมตรีไมเป็นที่ต้องการและเหงา ทางที่ดีเราควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่นบางครั้งการสูญเสียมิตรภาพเก่าไปก็ไม่สามารถหาใหม่ได้ง่ายๆ คนเป็นจำนวนมากที่ขาดทักษะทางสังคม หรือเป็นคนขี้อาย ในภาวะที่ต้องย้ายที่อยู่ เลื่อนตำแหน่ง

หรือเพื่อนสนิทย้ายไป หรือตัดขาดจากกัน หรือรู้สึกว่ามีครอบครัวที่น่าอับอาย หรือบางคนรู้สึกตนเองทำผิดพลาด เกิดความรู้สึกอับอาย กลัวคนอื่นรู้ ทำให้ถอยห่างจากสังคม เหล่านี้เป็นช่วงเวลาที่น่าลำบากและทำให้เครียดได้มาก

2.5 จากสิ่งแวดล้อม มีคนจำนวนมากที่ต้องเครียดเพราะสิ่งแวดล้อมในขณะที่สังคมกำลังเปลี่ยนไปทุกๆด้านทำให้คนต้องปรับตัวกับสิ่งใหม่ สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ความขัดแย้งกันทางการเมือง เพื่อนบ้าน อาชญากรรม ความเปลี่ยนแปลงของค่านิยมในชุมชน เป็นต้น

2.6 การเงิน คนส่วนมากให้ความสำคัญกับเรื่องการเงินเพียงแต่คิดถึงเรื่องเงินก็ทำให้กังวลใจ เศร้าหรือโกรธเสียแล้ว จากการสำรวจของงานวิจัยในหนังสือ Psychology Today ว่าผู้ตอบรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องเงิน 71% ตอบว่ากังวล 51% ตอบว่าเศร้า และ 51% ตอบว่าโกรธ เงินไม่ได้มีความหมายในเชิงเศรษฐศาสตร์เท่านั้น ยังเป็นเครื่องวัดคุณค่าของตนเอง หากการเงินไม่มั่นคงหรือไม่แน่นอนจะพลอยทำให้เกิดความไม่แน่ใจในตัวเอง ครอบครัวมักทะเลาะกันเรื่องเงินมากกว่าเรื่องอื่นๆ ความวิตกกังวลเรื่องเงินเป็นที่มาของความเครียด ปัญหาไม่ได้เกิดจากเงินมีมาก หรือเงินมีน้อย เพราะความวิตกกังวลเรื่องเงินเกิดกับคนทุกชั้นไม่ว่ารวยหรือจน เงินไม่พอจ่ายก็จะทำให้เกิดความกังวล การเงินขึ้นๆ ลงๆ ก็ทำให้อยู่ไม่เป็นสุข ถ้าไม่มีเงินใช้มักจะเป็นความขายหน้าสิ้นศักดิ์ศรีเงินอาจจะซื้อความรักไม่ได้ แต่เงินก็ทำให้มีกินมีใช้ เงินกำหนดที่อยู่ เพื่อนและสังคม คู่แต่งงานในความเป็นจริงเงินเข้ามากำหนดคุณค่า ราคาของหลายสิ่งหลายอย่างตั้งแต่ทรัพย์สินสมบัติ สินค้าและบริการ คนอื่นแม้แต่ตัวเราเองเครียดเรื่องเงินจะมาเป็นอันดับต้น ถ้าเกี่ยวกับงานด้วย เช่นถูกให้ออก ยิ่งทำให้เครียด เพราะรายได้ไม่พอจ่าย เกิดความเปลี่ยนแปลงในความเป็นอยู่ ฐานะ ซึ่งเป็นสิ่งที่พุงศักดิ์ศรีความภาคภูมิใจและความนับถือตนเอง ไม่ใช่ความจนเพียงด้านเดียวที่ทำให้เครียดมาก การร่ำรวยขึ้นอย่างรวดเร็ว เช่น ได้รับมรดก ได้กำไรมาก หรือจากการพนัน ถูกล็อตเตอรี่ ก็เป็นความเครียดได้เช่นกัน มีหลายคนปรับตัวไม่ได้ สิ่งที่ดีที่สุดคือความมั่นคง และสม่ำเสมอในเรื่องการเงิน

3. อาการของความเครียด อาการต่างๆ ที่สัมพันธ์กับความเครียด แบ่งออกตามระบบสรีระออกเป็น 7 ระบบ

3.1 ปฏิกริยาของความเครียดในระบบกล้ามเนื้อโครงกระดูก กล้ามเนื้อเกี่ยวข้องกับ ความเครียด เพราะว่าเป็นส่วนสำคัญพื้นฐานที่จำเป็นต้องใช้เวลาเกิดปฏิกริยาสู้หรือถอยหนี ถึงแม้ส่วนอื่นๆ จะเปลี่ยนแปลงเพื่อเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ แต่ถ้าหากกล้ามเนื้อไม่พร้อม เราก็ไม่อาจอยู่รอดปลอดภัยได้ ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้กล้ามเนื้อต้องมีปฏิกริยาเร็ว และก่อนส่วนอื่นอยู่เสมอกกล้ามเนื้อสามารถหดเกร็งได้โดยที่เราไม่ต้องเคลื่อนไหว บาร์บารา บราวน์ ผู้นำในเรื่อง ไบโอฟีดแบค (Biofeedback) เรียกปฏิกริยาโต้ตอบของกล้ามเนื้อต่อความเครียดว่าคือปฏิกริยาสู้ หรือหนี หรือหยุดเกร็ง (Fight or Flight or Freeze) สัตว์บางชนิด เช่น กระจงจะหยุดนิ่งก่อนจะวิ่ง การหยุด

เกร็งเป็นช่วงสั้นๆ ไม่เป็นอันตรายแต่การหยุดนิ่งที่เกิดขึ้นบ่อยเป็นเวลานานเรื้อรังเป็นอันตรายมาก เพราะการเกร็งของกล้ามเนื้อจะมีผลต่อการนำเลือดไปเลี้ยงอย่างไม่เหมาะสม และอาจทำให้เกิดอาการเจ็บปวดได้เนื่องจากการเพิ่มของกรดแลคติก นอกจากนี้กล้ามเนื้อที่แข็งเกร็งยังดึงกระดูกบริเวณนั้นให้ออกนอกแนว เช่นที่กระดูกสันหลังบริเวณคอ ถ้ากระดูกเคลื่อนออกอาจไปกดเส้นประสาททำให้เจ็บปวด เส้นประสาทที่ผ่านกล้ามเนื้อที่เกร็งอยู่อาจถูกกดทำให้เกิดอาการอักเสบได้

3.2 ปฏิกริยาของความเครียดต่อระบบประสาทอัตโนมัติพาราซิมพาเทติก ระบบประสาทอัตโนมัติพาราซิมพาเทติก เป็นระบบที่ลดปฏิกริยาต่อการกระตุ้นทางร่างกาย ควบคุมการเต้นของหัวใจ ระบบย่อยอาหาร การขับถ่าย และเรื่องเพศ เมื่อเกิดความเครียดระบบนี้จะทำให้เกิดการระคายเคืองของกระเพาะอาหาร ถ้าได้ ระบบขับถ่าย และการทำงานของกล้ามเนื้อเรียบ อาการที่เกิดขึ้น เช่น อาหารไม่ย่อย จุกเสียดแน่นในท้อง ท้องอืดเพื่อ ท้องเสีย ท้องผูก ปวดท้อง ถ้าได้ อักเสบ ปัสสาวะขัด และมีปัญหาทางเพศต่างๆ แม้ความเครียดจะหายไปแต่อาการเหล่านี้อาจยังอยู่ และครั้งหลังแม้ได้รับการกระตุ้นเพียงเล็กน้อยก็จะเกิดอาการได้ โดยปกติถ้าระบบนี้อ่อนแออยู่ก่อน เมื่อเกิดความเครียดบ่อยๆ กรดจะหลั่งออกมามากในกระเพาะอาหาร ซึ่งทำให้เกิดอาการจุกเสียด และถ้าได้อักเสบเป็นอาการถัดมาในที่สุด

3.3 ปฏิกริยาของความเครียดต่อระบบประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติก ระบบประสาทซิมพาเทติกทำงานประสานกับพาราซิมพาเทติก ในยามปกติจะรักษาสมดุลย์ของการไหลเวียนของโลหิตและความดันโลหิต โดยการควบคุมอัตราการเต้นของหัวใจและการหดตัวของหลอดเลือด ในสถานการณ์ที่เกิดความเครียด ระบบประสาทนี้จะมียุทธศาสตร์สำคัญที่จะกระตุ้นทุกส่วนในร่างกายให้ตื่นตัวรับมือกับสถานการณ์ในเวลาปกติ ซิมพาเทติกควบคุมการหลั่งสารเคมีชื่อ Noradrenaline ในปริมาณน้อย เพื่อกระตุ้นให้อวัยวะต่างๆทำงานตามปกติ เวลาเครียดระบบประสาทส่วนนี้จะสั่งให้ต่อม Adrenal หลั่ง Noradrenaline เพิ่มขึ้นในกระแสเลือดพร้อมกับ Adrenaline สารสำคัญตัวนี้ทำให้ร่างกายทั้งหมดตื่นตัวเต็มที่ สารเคมีที่ถูกกระจายไปในกระแสเลือดนี้ จะกระตุ้นร่างกายเป็นสองเท่าของยามปกติและบวกกับการกระตุ้นจาก Adrenaline การกระตุ้นจากซิมพาเทติกโดยตรง เกิดเพียงระยะสั้นๆแต่กระตุ้นจาก Adrenaline จะยาวนานหลายชั่วโมง แม้ความเครียดหมดไป แต่ผลจาก Adrenaline ต่อร่างกายก็ยังไม่หยุดทำงาน ฮอร์โมนก็มีส่วนทำงานในเวลาที่เราตกใจกลัวหรือโกรธโดยเฉพาะฮอร์โมน Cortisol จากเปลือกของต่อม Adrenal ฮอร์โมนนี้จะเพิ่มความไวต่อการกระตุ้นโดยเฉพาะหัวใจและหลอดเลือดจาก Adrenaline ยิ่งขึ้น ซึ่งการทำงานเสริมนี้ทำให้ระบบสูบฉีดไวมากขึ้น แม้มีการกระตุ้นเพียงเล็กน้อยครั้งต่อไปก็จะส่งผลอย่างเดิมและยาวนานมากยิ่งขึ้นเพราะฉะนั้นผู้ที่ประสบการณ์กลัวสุดขีดจึงมีภาวะความกลัวนั้นเกิดขึ้นได้อีกโดยง่ายในสัปดาห์ถัดมา หากความเครียดระดับสูงกระตุ้นร่างกายบ่อยๆจนเกิดอันตรายในระบบนี้ จะเกิด

อาการหัวใจเต้นผิดปกติ มีอาการความดันโลหิตสูง หรือปวดศีรษะข้างเดียวซึ่งเกิดจะเกิดอาการหดตัวของเส้นเลือดฝอยที่ไปเลี้ยงสมองได้ อาการอื่นที่อาจเกิดคืออาการมือเท้าเย็นหรือที่เรียกว่า Reynaud's Disease ซึ่งเกิดจากการหดตัวของ หลอดเลือดฝอยที่ไปเลี้ยงมือหรือเท้า

3.4 ปฏิกริยาของความเครียดต่ออารมณ์ เมื่อความเครียดมากกระตุ้นร่างกายมากและบ่อยถึงระดับอันตราย มักจะทำให้เกิดอารมณ์โกรธ กังวล และเศร้าตามมา โดยปกติเมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นเราจะถูกกระตุ้นทั้งร่างกายและอารมณ์ ทั้งนี้การกระตุ้นอารมณ์โดยผ่านมาทางระบบลิมบิก (Limbic System) อารมณ์ของความเครียดมีสามอารมณ์ดังกล่าว และบางครั้งอารมณ์ทั้งสาม มักจะปะปนกันจนแยกแยะลำบาก บางครั้งผู้ที่มีความเครียดจะรับรู้ได้เพียงว่ารู้สึกไม่สบายใจ โดยปกติเมื่อมีอารมณ์ถูกรุนมากจะรู้สึกว่าแต่ละอารมณ์ส่งเสริมซึ่งกันและกันจนท่วมท้น และจัดการไม่ได้จนในที่สุดจะเกิดความกลัวว่าจะเสียการควบคุมตนเอง หรือหวาดกลัวว่าจะทำอะไรผิดพลาดยิ่งขึ้น ไปอีกก็เป็นได้ ปฏิกริยาของอารมณ์อาจทำให้เกิดการหายใจไม่ทัน หรือกลัวว่าจะมีอะไรร้ายแรงเกิดขึ้น

3.5 ปฏิกริยาของความเครียดต่อความคิด ความคิด เป็นกระบวนการทำงานของสมองที่ซับซ้อนหลายส่วนที่ต้องทำงานประสานกัน ความเครียดทำลายหรือขัดขวางการทำงานของส่วนต่างๆ ดังกล่าว สิ่งที่เกิดขึ้นคือ สาร Adrenaline จากสมองส่วนที่เรียกว่า Ascending Reticular Activation System (ARAS) จะกระตุ้นทุกส่วนของสมองให้ทำงานเร็วเป็นสองเท่าของยามปกติ สมองจะกระตุ้นส่วนของอารมณ์ด้วย ซึ่งทำให้ความคิดเร็วขึ้นไปอีกเมื่อรู้สึกกดดันมากร่างกายก็จะ ถูกกระตุ้นมากขึ้นทำให้สมองทำงานหนักมากจนเกินไป ภาวะเช่นนี้ความคิดก็จะเร็วเกินไป ความคิดไม่ต่อเนื่อง ความจำเสีย การตัดสินใจก็จะไม่เหมาะสมจะทำอะไรที่ขาดการยับยั้ง ไตร่ตรอง หลังจากนั้นปัญหาก็จะตามมาอีกคือเราจะชินต่อสภาวะของสมองที่ถูกกระตุ้นคิดว่านั่นคือภาวะปกติของเรา เป็นผลให้บางคนใช้สารเคมีหรือยาเสพติดเพื่อกระตุ้นให้ร่างกาย kick ขึ้นเมื่อรู้สึกตัวว่าสงบลงแล้ว ถ้าถูกกระตุ้นครั้งต่อไป ARSA จะไวมากขึ้น Adrenaline เพียงเล็กน้อยก็จะมีผลต่อสมองแล้ว ในอีกทางหนึ่งสภาวะที่ถูกกระตุ้นยาวนานมีผลให้บางคนต้องดื่มแอลกอฮอล์ในตอนเย็นเพื่อให้ ตนเองรู้สึกผ่อนคลาย หรือใช้ยานอนหลับเพื่อให้สงบตนเองเวลานอน

3.6 ปฏิกริยาของความเครียดต่อระบบฮอร์โมน ระบบฮอร์โมนเป็นอีกระบบที่ถูกกระตุ้น มากในเวลาที่มีความเครียดเพื่อเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับความเครียด สมองส่วนที่เรียกว่า ไฮโปธาลามัสกระตุ้นต่อมพิทูอิทารีหลังฮอโมน ไปกระตุ้นต่อมต่างๆในส่วนอื่นของร่างกาย ฮอโมนที่มีบทบาทสำคัญคือ Adreno Corticotropic Hormone (ACTH) และ Cortisol ที่ ACTH หลังจากชั้นนอกของต่อม Adrenal ACTH มีบทบาทสำคัญที่เป็นประโยชน์มากในเวลาที่ต้องเตรียมพร้อม เช่นเพิ่มน้ำตาลตับและกระตุ้น Insulin จากตับอ่อนเพื่อเพิ่มพลังกำลังเวลาที่เรากำลังสู้

หรือหนี Cortisol เพิ่มภูมิคุ้มกันและทำให้สมองตื่นตัวและกระตุ้นระบบซิมพาเทติก ในระหว่างนี้จะกันไม่ให้เกิดการบวมหรือภูมิแพ้ ในระหว่างที่ฮอร์โมนจำนวนหนึ่งทำงานอย่างเข้มแข็ง ตัวอื่นที่ไม่ได้เกี่ยวข้องก็จะทำงานช้าลง เช่น ฮอร์โมนเพศทำงานช้าลงทำให้ความต้องการทางเพศลดลง เวลาที่มีความเครียดทั้งในผู้หญิงและผู้ชาย ส่วนในผู้หญิงจะมีประจำเดือนไม่ปกติ ฮอร์โมนสำหรับการเจริญเติบโตก็เช่นเดียวกันจะหลังน้อยทำให้เด็กเติบโตช้า ระบบฮอร์โมน เป็นระบบการทำงานที่ละเอียดอ่อนต้องรักษาสมดุลของฮอร์โมนจำนวนมาก ความเครียดจะทำให้ระบบนี้เหมือนอยู่ในภาวะสงคราม ถ้าเกิดบ่อยและนานก็จะทำงานผิดปกติและทำให้เกิดอาการผิดปกติของฮอร์โมน ถ้าเครียดเรื้อรังประมาณหนึ่งถึงห้าปีจะเกิดการผิดปกติซึ่งต้องใช้เวลาในการปรับให้ดี ถ้าดูแลร่างกายและจิตใจดี รับประทานอาหารที่มีประโยชน์ พักผ่อน และทำใจให้สงบร่างกายจะสามารถรักษาตนเองได้

3.7 ปฏิกริยาความเครียดต่อระบบภูมิคุ้มกัน ระบบภูมิคุ้มกันแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ Humoral และ Cellular ส่วน Humoral นั้นอยู่ในของเหลวที่อยู่ในร่างกายต่อสู้กับเชื้อโรคและไวรัสต่างๆ ที่เข้ามาในร่างกาย ส่วน Cellular นั้นอยู่ในเซลล์ต่อสู้กับไวรัสที่เข้าไปทำอันตรายเซลล์ซึ่งไวรัสเหล่านี้ทำให้เกิดเนื้องอกหรือมะเร็ง ถ้าส่วนของ Humoral ผิดปกติทำให้เราติดเชื้อได้ง่าย เช่น เป็นหวัด ไข้หวัดใหญ่ แต่ถ้าส่วน Cellular เสียก็จะมีความเสี่ยงที่จะเป็นมะเร็ง ความเครียดมีผลต่อความแข็งแรงของระบบภูมิคุ้มกันปกติระบบนี้จะป้องกันร่างกายให้ปราศจากโรคมะเร็งโดยการทำงานอย่างเงียบๆมีประสิทธิภาพและเป็นอิสระ Cortisol และ Adrenaline ที่กระตุ้นร่างกายมีผลทำให้ระบบภูมิคุ้มกันทำงานมากหรือน้อยไปกว่าในยามปกติ ถ้าทำงานมากไปจะทำลายเนื้อเยื่อส่วนดีไปด้วยทำให้เกิด โรคภูมิแพ้ และ Autoimmune Diseases

มีการศึกษาที่แสดงว่าความเครียดมีผลทำให้เกิดโรคมะเร็ง โรคติดเชื้อ โรคภูมิแพ้ และโรคอื่นเนื่องมาจากภูมิคุ้มกันต่ำอื่นๆ ไวรัสที่ทำให้เกิดโรคมะเร็งได้ง่ายขึ้นในคนที่ร่างกายอ่อนแอ และ จิตใจตึงเครียด แม้แต่โรคเอดส์ก็จะปรากฏอาการมากขึ้นถ้าหากผู้ป่วยเครียด

ระดับของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นในบุคคลแต่ละคนแม้จะมีสาเหตุเดียวกันก็ตาม จะมีผลต่อบุคคลต่างๆ ในลักษณะที่ไม่เหมือนกันขึ้นกับพื้นฐานของบุคคลแต่ละคน สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม ในขณะนั้น การมีความเครียดในระดับที่เหมาะสมจะช่วยผลักดันบุคคลไปสู่ความสำเร็จได้หรือถ้ามากเกินไปก็อาจมีผลเสียต่อสุขภาพ ทำให้สุขภาพเสื่อมได้ ซึ่งเฟรน และวาเลีย (Frain And valiga, 1981) ได้แบ่งระดับความเครียดเป็น 4 ระดับ ดังนี้ (บวร สงคศิริ และคณะ, 2540)

ระดับที่ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน หรือระดับต่ำ (Mild Stress) ความเครียดในระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอัตโนมัติ เป็นการปรับด้วยความเคยชินและใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่นการต้องใช้ชีวิตแบบเร่งรีบ การแข่งขัน การใช้เวลาในการเดินทางไปทำงานในสภาพการจราจรคับคั่ง การปรับตัวต่อภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ในระดับนี้บุคคลจะรู้สึกถึงความสามารถในการปรับตัวตอบสนองอย่างได้ผล ความเครียดในระดับนี้มีน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาอันสั้น

ระดับที่ 2 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งที่มาคุกคาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงานหรือพบเหตุการณ์สำคัญๆ ในสังคมระดับนี้ทำให้บุคคลมีการตื่นตัวและร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาต่อต้านขึ้น ความเครียดในระดับนี้มีน้อย และ หมดไปในระยะเวลาเพียงชั่วโมงเท่านั้น

ระดับที่ 3 ความเครียดระดับสูง (High Stress) ความเครียดในระดับนี้ บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็นเวลานานและไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว ภาวะการณ์เช่นนี้จะทำให้บุคคลรู้สึกถูกคุกคาม เนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว ซึ่งถือว่าเป็นวิกฤติการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตบุคคลอาจไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ได้ และมีการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อพยายามลดความเครียด ความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็น ชั่วโมง หลายๆ ชั่วโมง หรือจนกระทั่งเป็นวัน

ระดับที่ 4 ความเครียดระดับรุนแรง (Severe Stress) ถ้าสถานการณ์คุกคามยังคงดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่องก็จะทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้นอีก ความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัว และแสดงออกในลักษณะต่างๆ เช่น สมาธิในการทำงานลดลง การขาดงาน ไม่สนใจดูแลครอบครัว ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือนหรือเป็นปี

การจัดการกับความเครียด

การจัดการกับความเครียด หรือบางคนใช้คำว่ารับมือกับความเครียด เป็นพฤติกรรม หรือการกระทำที่ใช้ในการเรียนรู้ พุทธิภาวะ (Cognitive activity) ที่นำมาใช้จัดการกับความเครียด และไม่ว่าแต่ละคนจะรับมือกับความเครียดอย่างไรก็ล้วนแต่มีผลกระทบต่อพวกเขา ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม การจัดการกับความเครียดเป็นกลยุทธ์การปรับตัวผู้คนจะใช้กลวิธีรับมือและจัดการกับความเครียด เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาที่พวกเขาไม่สามารถอยู่เหนือพฤติกรรมหรือผลอันเป็นทุกข์ที่เกิดขึ้น เช่น การรับมือกับความวิตกกังวล, ความเศร้า

Lazarus และ Folkman (1984) ให้คำนิยามของคำว่ากลวิธีในการรับมือกับความเครียดว่าเป็นผลของการเปลี่ยนแปลงความนึกคิด และพฤติกรรมที่เกิดขึ้น เพื่อจะจัดการกับความต้องการจาก

ภายในและ/หรือภายนอกร่างกาย กลวิธีในการรับมือกับความเครียดเป็นกระบวนการที่ใช้จัดการกับปัญหา และปรับการตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่อปัญหานั้นๆ

Haan (1989) ให้ความหมายของคำว่า กลไกจัดการ (coping) กับความเครียด ว่าเป็นความพยายามในการจัดการกับความยากลำบากต่างๆ โดยการใช้ความสามารถภายในตัวและการใช้ประโยชน์จากสิ่งแวดล้อม คนรอบข้าง เพื่อเอาชนะอุปสรรคนั้น ทั้งนี้ไม่จำเป็นที่การเผชิญปัญหานั้นจะต้องประสบผลสำเร็จ

Rudolph H.Moos และ Andrew G.Billings (ธนุ ชาติธนานนท์, 2541) ได้พัฒนากรอบแนวคิดในการจัดแบ่งกลไกการประเมินสถานการณ์และการเผชิญปัญหา โดยแบ่งมิติในการประเมินกลไกการเผชิญปัญหาออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. **กลไกด้านการประเมินสถานการณ์ (Appraisal-focused Coping)** เป็นการให้ความหมายของเหตุการณ์โดยบุคคลนั้น ว่ามีผลอย่างไรต่อตนเอง แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1.1 Logical Analysis เป็นการวิเคราะห์ประเมินสถานการณ์ด้วยเหตุผล ทบทวนประสบการณ์ พิจารณาทางเลือกต่างๆ

1.2 Cognitive Redefinition เป็นการยอมรับสภาพความเป็นจริงของสถานการณ์ แต่พยายามมองด้านดีของเหตุการณ์

1.3 Cognitive Avoidance เป็นการปฏิเสธความกลัว ความกังวล และพยายามลืมเหตุการณ์ ปฏิเสธความจริง สร้างจินตนาการเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหา

2. **กลไกด้านการจัดการกับตัวปัญหา (Problem-focused Coping)** เป็นการจัดการโดยตรงกับตัวปัญหา มีกลไกที่เกี่ยวข้อง 3 ประเภท คือ

2.1 Seek Information or Advice เป็นการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ การขอคำปรึกษาแนะนำจากผู้ใกล้ชิดหรือผู้รู้ รวมทั้งการขอความช่วยเหลือ

2.2 Take Problem Solving Action เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรม เพื่อจัดการกับปัญหา เรียนรู้ทักษะใหม่เพื่อแก้ปัญหา ต้อรอง หรือปราณีปรานอม

2.3 Develop Alternative Rewards เป็นการหาทางเลือกใหม่ในการตอบสนองความต้องการของตนเอง เช่น มีเพื่อนใหม่ ทำงานอาสาสมัคร ศึกษาปรัชญา ศาสนา

3. **กลไกด้านการจัดการด้านอารมณ์ (Emotion – focused Coping)** เป็นความพยายามจัดการ อารมณ์ที่เกิดขึ้น ขณะเผชิญสถานการณ์ แบ่งเป็น 3 ประเภท

3.1 Affective Regulation เป็นความพยายามควบคุมอารมณ์โดยวิธีการต่างๆ เช่น ระวังอารมณ์ชั่วคราว ทำความเข้าใจกับความรู้สึกของตัวเอง พยายามไม่ให้ความขัดแย้งต่างๆ รบกวนจิตใจ

3.2 Resigned Acceptance ขอมรับสถานการณ์ ตัดสินใจว่าไม่สามารถจะทำอะไรได้ รอให้เวลาเป็นตัวแก้ปัญหา ขอมรับชะตาชีวิต

3.3 Emotional Discharge เป็นการแสดงออกทางอารมณ์โดยวิธีการต่างๆ เช่น การพูดแสดงความรู้สึก ร้องไห้ หรือมีพฤติกรรมต่างๆ เช่น สูบบุหรี่ ดื่มเหล้า กระทำหุนหันพลันแล่นต่างๆ

ภักทพร (อ้างใน อารยา และคณะ) ได้เสนอกลวิธีในการจัดการกับความเครียดไว้ดังนี้

1. การพัฒนาทักษะในการบริหารตนเอง โดยการตั้งเป้าหมายในชีวิต ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ทั้งนี้ต้องให้สอดคล้องกับความสามารถ เวลาที่มีอยู่

2. ปรับปรุงการบริหารอารมณ์ของตนเอง โดยการมีสติรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองเสมอ รู้จักสังเกต ทำความเข้าใจกับสถานการณ์และสาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์ในทางที่เหมาะสม รู้จักระงับอารมณ์

3. การพัฒนาทักษะในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ การมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับคนรอบข้าง จะช่วยลดความกดดันทางอารมณ์ได้

4. ปรับปรุงวิธีการแก้ปัญหา ซึ่งแบ่งเป็น 2 ลักษณะใหญ่ๆ คือ

4.1 การแก้ไขปัญหาค้นเดียว ทำได้โดย

4.1.1 ระบุปัญหาที่ชัดเจน

4.1.2 รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหา

4.1.3 วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้

4.1.4 หาทางเลือกของวิธีการแก้ปัญหานั้นๆ

4.1.5 ประเมินทางเลือก และเลือกแก้ปัญหาทางนั้น

4.1.6 วางแผนปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหา

4.1.7 นำแผนไปปฏิบัติ

4.1.8 พิจารณาผลที่เกิดขึ้น

4.2 การแก้ปัญหาเป็นกลุ่ม โดยการระดมกำลังสมองจากหลายฝ่าย โดย

4.2.1 เริ่มด้วยการอุ่นเครื่องโดยให้บุคคลบางคนแสดงความคิดเห็นออกมาก่อน จากนั้นเชิญให้สมาชิกแต่ละคนแสดงความคิดเห็นพร้อมทั้งบันทึกความคิดเห็นของแต่ละคนเพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้รับ

4.2.2 เมื่อได้รับความคิดหลากหลาย ให้กลุ่มช่วยกันประเมินความคิดเห็นนั้น พิจารณาข้อดีข้อเสียของแต่ละชนิด

5. พัฒนาความอดทนของร่างกาย ด้วยการดำเนินชีวิตให้เหมาะสมไม่เสี่ยงกับการเกิดปัญหาสุขภาพ เช่น หลีกเลี่ยงการใช้สารเสพติด

6. การมองโลกในแง่ดี อันเป็นทักษะที่สามารถฝึกฝนได้ด้วยการสร้างความรู้สึกที่ดีกับบุคคล และ สิ่งแวดล้อม การรู้จักให้อภัยต่อตนเองและผู้อื่น มีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา

7. การฝึกทำสมาธิ อันเป็นการทำให้จิตใจจดจ่ออยู่กับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทำให้จิตใจสงบ และผ่อนคลาย

เดือนเพ็ญ สังฆะฤกษ์ และจุฬารัตน์ มัชฌิมนาฬิก (2529) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้สมาชิกในครอบครัวมีความสามารถในการปรับตัวทางพฤติกรรมได้ดี ได้แก่

- ความต้องการในการปรับตัว ถ้ามีสิ่งเร้า ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้นก็ตาม บุคคลจะมีความต้องการที่จะปรับตัวทำให้สามารถปรับตัวได้ดียิ่งขึ้น

- ประสบการณ์ และความคุ้นเคยจะทำให้คนสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ได้ดีกว่าสิ่งที่เขาไม่คุ้นเคยหรือเคยเห็นมาก่อน

- การศึกษาอบรม คนที่ได้รับการศึกษาอบรมมาก จะมีความสามารถในการปรับตัวได้ดีกว่าคนที่ได้รับการอบรมศึกษาน้อยและการศึกษาอบรมนี้ไม่ได้หมายถึงเฉพาะการศึกษาที่ได้จากชั้นเรียนเท่านั้น

- ฐานะทางเศรษฐกิจ คนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีก็สามารถปรับตัวได้ดีกว่าคนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดี

Farmer (1987) กล่าวถึงกลวิธีรับมือกับความเครียดไว้ดังนี้

ขั้นแรกในการเรียนรู้ที่จะเผชิญกับความเครียด ก็คือการประเมินปัญหาให้เป็นระบบได้แก่

1. การจำแนกที่มาของความเครียด โดยการเขียนรายละเอียดเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง การเปลี่ยนแปลง ความคับข้องใจ ความกดดัน และปัจจัยที่ทำให้เครียดอื่นๆ บันทึกผลของความเครียด ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม จะทำให้ทราบว่า ความเครียดอันไหนที่รบกวนชีวิตเรามากกว่ากัน

2. กำหนดเป้าหมายของเราที่ต้องการจะทำ เช่น จะขจัดที่มาของความเครียด หรือว่าจะเปลี่ยนแปลงการตอบสนองของตัวเราที่มีต่อสิ่งที่ทำให้เครียด เป็นต้นว่า เปลี่ยนสาขาที่เรียนหากว่ามันทำให้เครียด เนื่องจากว่าเราไม่สนใจวิชานั้น

3. การวางแผน เขียนขั้นตอนต่างๆ ที่จะนำมาใช้จัดการอย่างชัดเจน

4. การนำไปปฏิบัติ ตามแผนที่วางไว้

5. การเปลี่ยนแปลงของสิ่งที่ทำให้เครียด และการตอบสนองที่เกิดจากการนำเอาวิธีการจัดการกับความเครียดไปใช้

6. การปรับเปลี่ยน ถ้าจำเป็นให้เปลี่ยนมาใช้วิธีใหม่เพื่อให้ได้ผลดีขึ้น

วิธีการที่ใช้เพื่อเผชิญกับความเครียด (พ.ศ.บวร สงคศิริและคณะ, 2540) ผู้คนใช้วิธีการต่างๆ มากมายในการเผชิญกับความเครียดซึ่งกลยุทธ์ในการเผชิญจะแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือการเรียนรู้อย่างมีเหตุผล พฤติกรรม และทางด้านร่างกาย

1. กลยุทธ์การเผชิญความเครียด ด้วยการเรียนรู้อย่างมีเหตุผล (Cognitive) ได้แก่การเปลี่ยนแปลงการประเมินความสัมพันธ์ของสิ่งที่ทำให้เครียดนั้น จะช่วยให้คนมีความคิดสงบลงมีเหตุผล และเป็นไปในเชิงสร้างสรรค์ เพื่อที่จะเผชิญความเครียด ผลสำเร็จของการเผชิญด้วยการเรียนรู้อย่างมีเหตุผลนี้ไม่ใช่การกำจัดสิ่งที่มาคุกคามออกไปแต่มันสามารถลดการคุกคาม และการรบกวนจากสิ่งนั้นให้น้อยลง

2. กลยุทธ์การเผชิญความเครียดทางพฤติกรรม ก็คือการจัดการโลกส่วนตัวเสียใหม่ให้เป็นไปในทิศทางที่ทำให้เกิดผลกระทบจากสิ่งที่มาคุกคามนั้นน้อยลง การจัดการเรื่องเวลาก็เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการเผชิญความเครียดด้วยทางพฤติกรรมจะช่วยลดความเครียดให้น้อยลงโดยการใช้เวลาให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น

3. กลยุทธ์การเผชิญความเครียดโดยทางร่างกาย คนเรามักจะเผชิญความเครียดโดยการเปลี่ยนแปลงการตอบสนองทางร่างกายโดยตรง ทั้งในส่วนที่เกิดขึ้นก่อน เกิดระหว่าง หรือเกิดหลังจากความเครียด ตัวอย่างเช่น การใช้ยา แต่การใช้ยาเป็นวิธีการแก้ปัญหาก็ชั่วคราวเท่านั้น ซึ่งอาจจะดีในบางกรณี แต่การนำวิธีแก้ปัญหาระยะสั้นมาใช้กับปัญหาคุกคามระยะยาว เช่นการว่างงาน หรือความไม่ลงรอยกันของชีวิตการทำงาน จะทำให้เกิดการใช้ยาคิดต่อกันจนเกิดติดยา ร่างกายเจ็บป่วย มีหนี้สิน และปัญหาอื่นๆตามมาได้ จากเหตุผลเหล่านี้บางส่วน ทำให้มีการสร้างโปรแกรมสำหรับลดปฏิกิริยาความเครียดทางกายโดยไม่ใช้ยาขึ้น ลดการเร้าทางร่างกายลงไปได้

การจัดการกับความเครียดตามแนวคิดของลาซารัสและฟอล์กแมน (Lazarus and Folkman, 1984) ได้ให้คำนิยามของการจัดการกับความเครียดว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องระหว่างความพยายามทางความคิดและพฤติกรรม เพื่อที่จะจัดการกับความต้องการและความขัดแย้งที่เฉพาะเจาะจงไม่ว่าจะเกิดขึ้นภายใน และ/หรือ ภายนอก ซึ่งจะถูกระเมินโดยผู้ประสพว่าต้องใช้แหล่งที่มีอยู่เต็มกำลังหรือเกินกำลัง จากคำนิยามจะเห็นได้ว่าการจัดการกับความเครียดเป็นกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และให้ความสำคัญที่การประเมินตัดสิน (Cognitive Appraisal) ความสมดุลระหว่างความต้องการ (Demands) กับแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่ (Resources) ของบุคคล

นั้น ซึ่งลาซารัส ได้อธิบายถึงการจัดการกับความเครียดไว้ 2 ขั้นตอน คือ

1. การประเมินตัดสินสถานการณ์ (Cognitive Appraisal) การประเมินสิ่งที่มาคุกคามนั้นมีความสำคัญมาก เป็นกระบวนการของการใช้ความรู้และสติปัญญา (Cognitive Process) ซึ่งเกิดขึ้นระหว่างปัญหากับการตอบสนองทางอารมณ์และพฤติกรรม โดยบุคคลจะคิดพิจารณาถึงความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น และเลือกวิธีที่จะจัดการกับปัญหานั้นๆ ซึ่งการประเมินปัญหานั้นมีอยู่ด้วยกัน 3 แบบ คือ

1.1 การประเมินครั้งแรก (Primary Appraisal) เป็นการประเมินว่าเหตุการณ์นั้นจะมีผลอะไรต่อบุคคล ซึ่งจะประเมินได้ 3 ทาง

- ไม่เกิดผลใดๆ (Irrelevant) คือ บุคคลไม่รู้สึกรังเกียจหรือต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- เกิดผลดี หรือได้รับประโยชน์ (Benign Positive) คือบุคคลได้รับประโยชน์จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- เกิดความเครียด (Stress) ซึ่งเป็นภาวะที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่สมดุลทางด้านจิตใจ โดยก่อให้เกิดการสูญเสีย การคุกคาม หรือทำลาย

1.2 การประเมินครั้งที่สอง (Secondary Appraisal) เป็นการเลือกวิธีการที่จะจัดการกับปัญหา ซึ่งมักจะเป็นการนำรูปแบบเดิมมาใช้ ร่วมกับการคิดพิจารณาว่าจะนำรูปแบบใดมาใช้ในการจัดการกับเหตุการณ์นั้น เมื่อการประเมินในขั้นที่หนึ่งและสองสมบูรณ์แล้ว ก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม หรือลักษณะเฉพาะบุคคล ซึ่งก็จะเกิดการประเมินในระดับต่อไป

1.3 การประเมินซ้ำ (Reappraisal) ซึ่งถือเป็นการประเมินซ้ำโดยใช้ข้อมูลเพิ่มเติมและติดตามประเมินผลของวิธีการเผชิญความเครียดที่ได้กระทำลงไปแล้ว ซึ่งการประเมินตัดสินของบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ

ก. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- ภาวะรับมือชอบในชีวิต เป็นคุณภาพของแรงจูงใจ และการให้คุณค่าที่ช่วยให้เกิดความพยายามในการปรับตัว ซึ่งในสถานการณ์ที่บุคคลมีภาวะรับมือชอบในชีวิตสูงจะเกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระสูง ซึ่งเป็นสาเหตุของความอ่อนแอทางร่างกายด้วย

- ความเชื่อ เป็นสิ่งที่ช่วยในการทำความเข้าใจกับสถานการณ์ และอธิบายความจริงของบุคคล แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ ความเชื่อในการควบคุมของตนเองต่อสถานการณ์และผลที่เกิดขึ้นตามมา ความเชื่อในชีวิตและการดำรงอยู่ ได้แก่ ความเชื่อในพระเจ้า ธรรมชาติและจักรวาล ความเชื่อในสิ่งแวดล้อม ความเชื่อทั่วไป และความเชื่อที่เฉพาะเจาะจง เช่น ความเชื่อในแพทย์ ผู้รักษา ฯลฯ

ข. ปัจจัยจากสถานการณ์ ประกอบด้วย

- สถานการณ์ที่บุคคลไม่เคยประสบมาก่อน
- การทำนายได้ การทำนายได้ว่าจะเกิดความเครียดขึ้นในเวลาใดเวลาหนึ่งทำให้บุคคลเตรียมวางแผนการปรับตัวล่วงหน้า หรือรู้ระยะเวลาที่ปลอดภัยก่อนถึงเหตุการณ์ได้
- ความคลุมเครือของสถานการณ์
- ช่วงเวลาที่เกิดสถานการณ์ความเครียดสัมพันธ์กับช่วงชีวิต บุคคลทุกคนมีการคาดทำนายว่าจะเกิดเหตุการณ์ใดในช่วงชีวิตใด และได้เตรียมตัววางแผนในการเผชิญสถานการณ์

ในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของลาซารัส และคณะ (Lazarus & Folkman, 1984) (กิตติวรรณ เทียมแก้ว และคณะ, 2541) ได้มีการจัดระบบการแบ่งวิธีการเอาชนะความเครียดออกเป็น 2 แบบ ดังนี้

1. วิธีการเอาชนะความเครียดแบบที่แก้ปัญหา (Problem-focused Coping Method)

หมายถึง พฤติกรรมการปรับตัวที่เกิดจากการใช้กระบวนการทางปัญญา ในการประเมินสถานการณ์ และจัดการกับสถานการณ์ที่มาคุกคามโดยการปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม ทำให้การประเมินสถานการณ์เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น หรือจัดการกับสิ่งที่กระตุ้นความเครียดโดยวิธีการแก้ปัญหา รูปแบบพฤติกรรมในกลุ่มนี้ ได้แก่การกระทำแก้ปัญหาโดยตรง เช่นการกำหนดขอบเขตของปัญหา เลือกวิธีที่เหมาะสมในการจัดการกับตัวปัญหา หรือปรับสิ่งแวดล้อม การหาแหล่งประโยชน์สนับสนุนทางสังคม เช่น การพูดคุยกับคนที่มีประสบการณ์ ปรีกษาผู้รู้ ขอให้บุคคลอื่นช่วยในการแก้ปัญหา ซึ่งวิธีการเอาชนะความเครียดแบบที่แก้ปัญหานี้จะต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม รวมทั้งต้องมีเวลาอย่างเพียงพอเพื่อสามารถคิดหาทางเลือก และใช้วิธีการเอาชนะความเครียดได้สำเร็จ

2. วิธีการเอาชนะความเครียดแบบแก้ด้วยอารมณ์ (Emotional-focused Coping Method)

หมายถึง พฤติกรรมการปรับตัวที่เกิดจากการใช้กระบวนการทางปัญญา ในการประเมินสถานการณ์ และจัดการกับสถานการณ์ที่มาคุกคาม โดยการปรับเปลี่ยนอารมณ์และความรู้สึกเครียด ไม่ได้แก้ที่ปัญหาโดยตรงแต่เป็นเพียงการลดความรู้สึกเครียดเท่านั้น ลักษณะพฤติกรรมการปรับตัวรูปแบบนี้ได้แก่ ความวิตกกังวล ความโกรธ การหลีกเลี่ยง การทำให้เป็นเรื่องเล็ก การถอยห่างจากเหตุการณ์นั้น วิธีการอื่นๆ ได้แก่ การออกกำลัง การทำสมาธิ การดื่มเหล้า เป็นต้น วิธีการเอาชนะความเครียดแบบแก้ด้วยอารมณ์นั้นเป็นเพียงวิธีช่วยลดความเครียดเท่านั้น แต่ไม่ได้แก้ไขปัญหามาให้หมดไป ดังนั้นสิ่งกระตุ้นที่คุกคามยังอยู่ไม่หมดไป จึงเป็นวิธีการเอาชนะความเครียดที่ไม่ควรใช้บ่อย

รูปแบบการดำเนินงานของสถานรับเลี้ยงเด็ก

สถานรับเลี้ยงเด็กจัดตั้งได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับแนวทาง วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และความจำเป็นในสภาพชุมชนนั้นๆ สถานรับเลี้ยงเด็กอาจแบ่งตามหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินงานได้ดังนี้ (ศรีทับทิม พานิชพันธ์, 2528)

1. สถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียนที่ดำเนินงานโดยรัฐ เป็นสถานรับเลี้ยงเด็กที่จัดขึ้นเพื่อให้บริการสำหรับเด็กที่บิดามารดาทำงานในเวลากลางวัน การดำเนินงานเป็นหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ โดยอาศัยเงินงบประมาณของประเทศส่วนหนึ่ง จัดสรรเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของสถานรับเลี้ยงเด็ก

2. สถานเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียนที่ดำเนินงานโดยเอกชน เป็นการจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กขึ้นมาโดยเงินทุนของเอกชน แต่ได้รับการคุ้มครองจากทางรัฐบาลโดยการขออนุญาตจัดตั้ง ซึ่งจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย และอยู่ภายใต้คำแนะนำของหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการขออนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนตามประกาศของคณะกรรมการ คือ ฝ่ายกิจการเอกชน กองสงเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่น สำนักงานประชาสงเคราะห์ในแต่ละภูมิภาค สถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนจะต้องมาจดทะเบียนเพื่อขออนุญาตจัดตั้งโดยเสียค่าธรรมเนียมในการขึ้นทะเบียนครั้งแรกเป็นเงิน 200 บาท และค่าธรรมเนียมรายปี ปีละ 50 บาท โดยจะมีเจ้าหน้าที่ของงานประชาสงเคราะห์จังหวัดไปทำการตรวจสอบเขียนเขียนให้คำแนะนำก่อนจะออกใบอนุญาตในการจัดตั้ง

กรมประชาสงเคราะห์ ในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจหน้าที่ตามความในประกาศของคณะกรรมการ ฉบับที่ 294 ลงวันที่ 27 พฤศจิกายน พ.ศ. 2515 (ภาคผนวก จ) ในการส่งเสริม ดูแล และสนับสนุนการดำเนินงานของสถานรับเลี้ยงเด็กและสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน โดยสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนที่จัดตั้งขึ้นมานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของบิดา มารดา และส่งเสริมการอบรมเลี้ยงดูให้เด็กมีความเจริญเติบโตทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมให้เหมาะสมเป็นไปตามวัย ปัจจุบันมีสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนที่ขออนุญาตจัดตั้งกับกรมประชาสงเคราะห์ จำนวน 1,333 แห่ง โดยแบ่งเป็นสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 448 แห่ง และสถานรับเลี้ยงเด็กในส่วนภูมิภาค จำนวน 885 แห่ง (สถิติเมื่อ วันที่ 3 ธันวาคม 2541 จากฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาเด็ก กองสงเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่น กรมประชาสงเคราะห์)

สถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนทั้ง 1,333 แห่ง จะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแล ของกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนที่ขออนุญาตจัดตั้งในเขตกรุงเทพมหานครจะอยู่ในความควบคุมดูแลของงานสถานพัฒนาและรับเลี้ยงเด็กฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาเด็ก กองสงเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่น กรมประชาสงเคราะห์ และสถานรับเลี้ยงเด็ก

เอกชนที่ขออนุญาตจัดตั้งในส่วนภูมิภาค จะอยู่ในความดูแลของ ฝ่ายกิจการภาคเอกชน สำนักงาน ประชาสงเคราะห์จังหวัดที่สถานรับเลี้ยงเด็กแห่งนั้นตั้งอยู่ ซึ่งกรมประชาสงเคราะห์ได้ดำเนินการ ควบคุมดูแลสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนเหล่านี้ภายใต้กฎกระทรวงฉบับที่ 2 พ.ศ. 2515 ออกตามความ ในประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 294 ลงวันที่ 27 พฤศจิกายน พ.ศ. 2515 (ภาคผนวก จ) ตั้งแต่ แรกเริ่มจนถึงปัจจุบันนับเป็นเวลา 20 กว่าปีแล้ว

ในปี 2535 ได้มีการจัดทำมาตรฐานขั้นพื้นฐานในการจัดบริการรับเลี้ยงเด็ก และพัฒนา เด็กปฐมวัย (0-6 ปี) ขึ้น โดยมีสาเหตุจากการที่นายสุภวัฒน์ ตั้งจิตปิยนันท์ ได้มีหนังสือถึง ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี นายอานันท์ ปันยารชุน และท่านรัฐมนตรีสำนักนายกรัฐมนตรี ดร.สายสุรี จุติกุล เพื่อเรียกร้องให้รัฐบาลดำเนินการกวดขันต่อธุรกิจเนิสเซอร์รี่ ซึ่งมีสาเหตุจากครอบครัว ตั้งจิตปิยนันท์ ได้สูญเสียบุตรสาววัย 1 ขวบ ด้วยสาเหตุที่ถูกพี่เลี้ยงเด็กใช้หมอนกดหัวเด็กกับฟูกจน หายใจไม่ออก และเสียชีวิตในที่สุด ซึ่งพี่เลี้ยงเด็กคนนี้นายสุภวัฒน์ได้ว่าจ้างจาก นิชาเนิร์สเซอร์รี่ ให้ มาดูแลบุตรสาวที่บ้านเนื่องจากทั้งนายสุภวัฒน์และภรรยาต้องออกไปทำงานนอกบ้าน ผู้ร้องเรียน แจ้งว่า ขณะนี้ได้มีการเปิดสถานรับเลี้ยงเด็ก (เนิสเซอร์รี่) จะมีทั้งรับเด็กเลี้ยงที่สำนักงานและส่ง พี่เลี้ยงเด็กมาตามบ้าน แต่ส่วนใหญ่ยังไม่มีความมาตรฐาน ผู้ร้องเรียนมีความเห็นว่าทางราชการน่าจะ มีกฎหมายหรือมาตรการควบคุมที่มีประสิทธิภาพให้มากกว่าในปัจจุบัน เนื่องจากสภาพสังคม ปัจจุบันจำเป็นต้องพึ่งพาธุรกิจดังกล่าวและเพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นเดียวกับผู้ร้องขอ ภายหลังจากได้รับหนังสือร้องเรียน ดร.สายสุรี จุติกุล รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีขณะนั้นได้ แสดงความห่วงใยต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจึงได้หารือกับอธิบดีกรมประชาสงเคราะห์ขณะนั้นคือ คุณหญิงสมศรี กันธมาลา โดยขอให้กรมประชาสงเคราะห์เป็นแกนกลางในการหาแนวทาง มาตรการ ดำเนินงานหรือข้อเสนอแนะอื่นร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางแก้ไข ป้องกัน และได้มีการประชุมหารือของคณะทำงานและที่ประชุมพิจารณาเห็นว่า เรื่องสถานรับเลี้ยง เด็ก ที่กรมประชาสงเคราะห์ รับผิดชอบอยู่ จะมีวิธีปฏิบัติเป็นไปตามประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 294 ซึ่งในประกาศคณะปฏิวัตินี้ได้กำหนดคุณสมบัติผู้ดูแลเด็กในสถานรับเลี้ยงเด็กไว้ ชัด เจน เพียงแต่กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำเท่านั้น จึงควรมีการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้ เหมาะสมและพร้อมกันนั้นได้มีการตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจปรับปรุงมาตรฐานการจัดบริการสถาน รับเลี้ยงเด็กและการฝึกอบรมผู้ดูแลเด็ก และเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพจึงได้มีการแต่งตั้งคณะ ทำงานพิจารณามาตรฐานการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก มีหน้าที่ กำหนดมาตรฐานตามประเภท ของบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก หาแนวทางปฏิบัติเพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ดำเนินการตามมาตรฐานที่ กำหนด ตลอดจนหามาตรการและแผนปฏิบัติให้การติดตาม กำกับดูแล ให้ดำเนินการตามมาตรฐาน กำหนด คณะทำงานชุดนี้ได้จัดยกร่างมาตรฐานขั้นพื้นฐานในการจัดบริการรับเลี้ยงและพัฒนาเด็ก

เด็กปฐมวัยขึ้น และได้ผ่านการเห็นชอบของคณะกรรมการเฉพาะกิจปรับปรุงมาตรฐานวิธีการจัดบริการและฝึกอบรมผู้ดูแลเด็กและเลี้ยงดูเด็กปฐมวัย ซึ่งต่อมาได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานสตรีแห่งชาติในการประชุม เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2536 โดยมี นายบัญญัติ บรรทัดฐาน รองนายกฯ เป็นประธาน และได้มีการนำเสนอ นายกรัฐมนตรี นายชวน หลีกภัย เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการระดับชาติรับผิดชอบ โดยมี ดร.สายสุรี จุติกุล เป็นประธาน ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้มีคำสั่งให้แต่งตั้งกรรมการ โดยมีหน้าที่ดังนี้ ดำเนินการให้มีการใช้มาตรฐานหลักสูตรการฝึกอบรมผู้ดูแลเด็กและดำเนินการให้มีการใช้มาตรฐานในการจัดบริการรับเลี้ยง และพัฒนาเด็กปฐมวัย ซึ่งคณะกรรมการชุดนี้ได้แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมา 3 ชุด ประกอบด้วย

1. คณะกรรมการปรับปรุงคุณภาพผู้ดูแลเด็กปฐมวัย
2. คณะกรรมการพิจารณากำหนดเกณฑ์ชีวิต การจัดบริการรับเลี้ยงและพัฒนาเด็กปฐมวัย ว่าเป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่

3. คณะกรรมการฝ่ายประชาสัมพันธ์ เพื่อเผยแพร่การดำเนินงาน

มาตรฐานขั้นพื้นฐานในด้านผู้ดูแลเด็ก ได้แก่ ผู้ดูแลเด็กจะต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปี มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจต้องผ่านการตรวจสุขภาพก่อนการปฏิบัติงาน ความรู้ขั้นต่ำ ม.3 ขึ้นไป หรือเทียบเท่า อัตราส่วนผู้ดูแลเด็ก 1 คนต่อเด็กอายุ ต่ำกว่า 2 ปีไม่เกิน 5 คน ผู้ดูแลเด็ก 1 คน ต่ออายุเด็ก 2-4 ปี ไม่เกิน 10 คน

มาตรฐานขั้นพื้นฐานนี้มีความละเอียดในเนื้อความและชัดเจนในการปฏิบัติมากกว่ากฎกระทรวงฉบับที่ 2 พ.ศ.2515 (ภาคผนวก จ) แต่ยังไม่มีการเผยแพร่หรือนำมาประกาศใช้อย่างเป็นทางการ ตั้งแต่ดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2535 จนถึงปัจจุบัน ทั้งๆที่ในปี 2537 ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี นายชวน หลีกภัย ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงการจัดบริการรับเลี้ยงและพัฒนาเด็กปฐมวัย (0-6 ปี) เพื่อให้มีหน้าที่ในการดำเนินการให้มีการใช้มาตรฐานขั้นพื้นฐาน ก็ยังไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลบ่อย นโยบายการดำเนินงานจึงไม่สอดคล้องต่อเนื่องกัน ประกอบกับคณะกรรมการบางท่านได้ปรับเปลี่ยนหน้าที่ใหม่ จึงไม่ได้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการอีกทำให้การดำเนินงานไม่ต่อเนื่องและไม่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้แล้วเสร็จโดยสอดคล้องกับมาตรฐานขั้นพื้นฐาน และยังไม่สามารถทำให้มาตรฐานขั้นพื้นฐานเป็นที่แพร่หลายและรู้จักของบุคคลทั่วไป

คุณสมบัติ และลักษณะงานของพี่เลี้ยงเด็ก

กองสงเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่น กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย กำหนดให้ผู้ดูแลเด็กหรือพี่เลี้ยงเด็กมีคุณสมบัติดังนี้ (เอกสารคำแนะนำในการขออนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กและสถานรับเลี้ยงเด็กและสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน)

ผู้ดูแลเด็กหรือพี่เลี้ยงเด็ก จะต้องมียุไม่ต่ำกว่า 15 ปีบริบูรณ์ มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง ทั้งร่างกายและจิตใจ ต้องผ่านการตรวจสุขภาพก่อนการปฏิบัติงาน และมีวุฒิการศึกษาภาคบังคับ เป็นอย่างน้อย รวมทั้งได้รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรพี่เลี้ยงเด็ก พี่เลี้ยงเด็กเป็นผู้ที่ทำหน้าที่อบรมเลี้ยงดูเด็กให้มีความประพฤติและลักษณะนิสัยที่ดีงาม ผู้ดูแลเด็กหรือพี่เลี้ยงเด็กเป็นผู้ที่ต้องอยู่ใกล้ชิดกับเด็กรองจากพ่อแม่ ผู้ปกครอง ดังนั้นจึงต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติ และบุคลิกที่เป็นลักษณะที่เป็นตัวอย่างที่ดีแก่เด็ก คือ

- สุภาพเรียบร้อยทั้งกิริยา มารยาท วาจา ตลอดจนท่าทางที่แสดงออก
- ร่าเริงแจ่มใส
- ไม่เห็นแก่ตัว
- เชื้อมั่นในตนเอง สามารถตัดสินใจอย่างฉับพลัน และมีลักษณะเป็นผู้นำ
- กระตือรือร้น รักความก้าวหน้า มีความสามารถควรแก่การสนับสนุน
- กล้าเผชิญกับปัญหาความยากลำบาก มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- มีความยุติธรรม รักความจริง ซื่อสัตย์สุจริต
- สงบเสงี่ยม รู้จักบังคับใจตนเอง ไม่หวั่นต่อเหตุการณ์ต่างๆ ย้ายจนเกินไป
- มีสุขภาพอนามัยสมบูรณ์ ไม่เป็นโรคติดต่อ

นอกจากนี้ยังมีการกำหนดอัตราส่วนระหว่างเด็กและผู้ดูแลเด็กไว้ดังนี้ (มาตรการขั้นพื้นฐานในการจัดบริการรับเลี้ยงและพัฒนาเด็กปฐมวัย, 2526 โดยคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานสตรีแห่งชาติ)

ผู้ดูแลเด็ก 1 คน ต่ออายุเด็ก 0- ต่ำกว่า 2 ปี ไม่เกิน 10 คน

ผู้ดูแลเด็ก 1 คน ต่ออายุเด็ก 2- ต่ำกว่า 4 ปี ไม่เกิน 10 คน

ผู้ดูแลเด็ก 1 คน ต่ออายุเด็ก 0- ต่ำกว่า 2 ปี ไม่เกิน 10 คน

นอกจากนี้ คณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2525 ได้กำหนดคุณสมบัติของครูก่อนวัยเรียนดังนี้

1. มีระเบียบวินัย รับผิดชอบงานในหน้าที่
2. เสียสละเวลา ขยันขันแข็ง
3. ร่าเริงแจ่มใสมีความรักเด็ก
4. มีนิสัยดี อดทนความประพฤติดี

5. สังคมในหน่วยงาน
6. หากความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ
7. มีความคิดริเริ่ม
8. มีสังคมเกี่ยวข้องกับชุมชน
9. มีสัมมาคารวะต่อผู้ใหญ่
10. สุขภาพดี
11. เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจดีต่อเพื่อนร่วมงาน
12. ซื่อสัตย์ สุจริต
13. มีเหตุผล
14. เป็นที่รักของเพื่อนครู
15. ไม่นำภาระทางครอบครัวปะปนกับการปฏิบัติหน้าที่การงาน

นอกจากคุณสมบัติทั้ง 15 ข้อข้างต้นนี้ ครูจะต้องมีน้ำเสียงสุภาพอ่อนโยน และปฏิบัติต่อเด็กทุกคนด้วยความรักโดยเสมอหน้ากัน ไม่แสดงความลำเอียง ผู้มีคุณสมบัติข้างต้นถือว่าเป็นพี่เลี้ยงเด็กที่มีคุณสมบัติเหมาะสม

บริการหลักของสถานรับเลี้ยงเด็กทุกแห่ง คือ การดูแลของพี่เลี้ยงเด็กทั้งทางร่างกายและจิตใจอย่างใกล้ชิดแทนผู้ปกครองในเวลากลางวัน เพื่อให้เด็กมีพัฒนาการทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสติปัญญา สังคม พร้อมทั้งจะเข้าสู่วัยเรียนและเติบโตต่อไปในอนาคต และผู้ดูแลเด็กหรือพี่เลี้ยงเด็ก มีหน้าที่ดังนี้ (เจ้าของสถานประกอบการสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน)

1. รับเด็กจากผู้ปกครองทุกเช้า
2. อบรมเลี้ยงดูเด็กตามตารางการปฏิบัติงาน
3. ตรวจสอบความสะอาดของร่างกายเด็ก
4. จัดเตรียมอาหาร น้ำดื่ม น้ำใช้
5. ผลิตอุปกรณ์ การเรียนการสอน
6. ปรีกษา หรือ ขอคำแนะนำ จากพ่อแม่ ผู้ปกครอง
7. ร่วมประชุมกับผู้ปกครองเกี่ยวกับงานพัฒนาเด็ก
8. ทำความสะอาดห้องเรียน ที่นอน ห้องน้ำ
9. จัดอุปกรณ์เครื่องเล่นของเด็กให้เป็นสัดส่วน และบำรุงรักษาให้คงทน

สถานรับเลี้ยงเด็กปัจจุบันไม่สามารถคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติดังกล่าวได้ชัดเจน โดยเจ้าของสถานประกอบการบางแห่งให้เหตุผลว่า เนื่องจากมีแรงงานเข้าสู่กระบวนการคัดสรร และคัดเลือกน้อย เจ้าของสถานประกอบการจึงมีโอกาสสูงที่จะได้พี่เลี้ยงที่ขาดคุณภาพ และขาดคุณสมบัติที่ดี การที่พี่เลี้ยงเด็กมีคุณสมบัติไม่เหมาะสมกับงานจะส่งผลกระทบต่อปัญหาหลายด้าน เช่น ต้องทำงานที่มีลักษณะไม่ตรงกับบุคลิกภาพของตน เกิดความขัดแย้งในใจ เหนื่อยหน่าย รำคาญ ทำให้แรงจูงใจในการทำงานลดลง นั่นหมายถึงจะส่งผลกระทบต่อเด็กที่ผู้เป็นพี่เลี้ยงทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลอยู่ แต่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องนี้ยังไม่มีการให้ความสำคัญ และไม่คำนึงถึงผลเสียที่พร้อมจะเกิดได้ตลอดเวลา ในขณะที่ต่างประเทศได้เริ่มให้ความสำคัญในเรื่องผู้ดูแลเด็กมานานแล้ว

ปัญหาที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสถานรับเลี้ยงเด็ก (ปัญหาที่เกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงาน)

1. ขาดความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการเลี้ยงดูเด็กอย่างถูกต้อง ทำให้การสอนของผู้ดูแลเด็กไม่สามารถสนองความต้องการและพัฒนาการของเด็กได้อย่างเต็มที่ (มีการฝึกอบรมพี่เลี้ยงเด็กเป็นระยะๆ และพี่เลี้ยงเด็กส่วนใหญ่จะต้องผ่านการฝึกอบรม มีใบรับรอง) นอกจากนี้ผู้ดูแลเด็กบางคนยังขาดความรัก ความเอาใจใส่เกี่ยวกับตัวเด็กอย่างใกล้ชิด ทำให้เด็กเกิดความไม่ปลอดภัย มีโอกาสเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย
2. ขาดความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของผู้ดูแลเด็กที่ดี อาจเป็นเพราะทางสถานรับเลี้ยงเด็กที่สังกัดไม่ได้มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ดูแลเด็กไว้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความสับสนในบทบาทหน้าที่ของตน และอาจมีการก้าวท้าวในหน้าที่ของเพื่อนร่วมงาน จนเป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งภายในได้
3. ผู้ดูแลเด็กอาจได้รับค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานน้อยเกินไป อาจทำให้มีรายได้ไม่เพียงพอในครอบครัวและไม่สมดุลกับค่าครองชีพในชีวิตประจำวัน ต้องหางานทำเพิ่มเติมทั้งในและนอกเวลาปฏิบัติงาน จนทำให้เกิดความบกพร่องในหน้าที่การงานตามปกติ
4. ผู้ดูแลเด็กขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน อาจต้องจัดฝึกอบรม ประชุม เพื่อพบปะแลกเปลี่ยนความรู้ในด้านต่างๆ
5. ผู้ดูแลเด็กในเขตเมืองมักจะไม่ยึดงานดูแลเลี้ยงดูเด็กเป็นอาชีพถาวร เพราะอาจมีความรู้สึกรู้ว่าขาดความก้าวหน้าในอาชีพการงาน และขาดโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ จึงมีแนวโน้มในการลาออกจากงานสูง เป็นผลให้เด็กได้รับบริการไม่ต่อเนื่อง และคุณภาพบริการต่ำกว่ามาตรฐาน
6. จำนวนของผู้ดูแลเด็กมีไม่เพียงพอกับจำนวนเด็ก ดังนั้นอัตราผู้ดูแลเด็กและเด็กจึงไม่เป็นไปตามหลักการที่ควรจะเป็น
7. สถานรับเลี้ยงเด็กส่วนใหญ่เน้นการดูแลทางด้านสุขภาพอนามัย โภชนาการเด็ก แต่ขาดการดูแลทางด้านสุขภาพจิต ทำให้เด็กไม่มีการเจริญเติบโตพร้อมกันทุกส่วน

การให้ความสำคัญเรื่องของบุคคลากรของสถานรับเลี้ยงเด็กในปัจจุบันยังมีการให้ความสำคัญสำคัญน้อยมากเมื่อเทียบกับด้านอื่น การให้ความสำคัญจะไปอยู่ที่ตัวอาคาร สถานที่ อุปกรณ์ ต่างๆ ซึ่งได้มีหลายหน่วยงานทำการศึกษา ค้นคว้าเพื่อให้สถานรับเลี้ยงเด็กมีความเป็นมาตรฐาน แต่ในเรื่องบุคคลากรยังมีการศึกษากันน้อยและส่วนมากยังมองข้ามปัญหานี้ไป รวมถึงในเรื่องของการอบรม การให้คำแนะนำผู้ดูแลเด็ก หรือพี่เลี้ยงเด็ก จากหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องและรับผิดชอบอยู่ มีการให้ความสำคัญน้อยหรือแทบจะไม่มีเลย ฉะนั้นจึงควรมีการรณรงค์การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของบุคคลากรซึ่งอยู่ใกล้ชิดและมีความสำคัญกับเด็กให้มาก ทั้งในเรื่องของความรู้ อารมณ์ จิตใจ สังคม ความนึกคิด ฯลฯ เพื่อการพัฒนาที่สมบูรณ์แบบค่อยๆ ไป

ศาสตราจารย์ พญ.คุณหญิงสุภา มาลากุล ณ อรุณยาได้กล่าวไว้เนื่องในโอกาสครบรอบ 30 ปี ของศูนย์สุขวิทยาจิต ว่า ในสองทศวรรษที่ผ่านมาศูนย์สุขจิตวิทยา ได้ริเริ่มงานสุขภาพจิตในโรงเรียนอย่างเข้มข้นเพื่อให้ครูเป็นนักพัฒนาเด็กในทุกด้านเป็นที่ยอมรับของฝ่ายการศึกษาเป็นอย่างดี และได้จัดงบประมาณสนับสนุน และทางศูนย์สุขวิทยาจิตได้เสนอให้กองสุขภาพจิต (ขณะนี้เป็นการกรมสุขภาพจิต) ให้อบรมวิทยากรเพื่อจัดการอบรมครูในด้านสุขภาพจิต แต่ในปัจจุบันงานฝึกอบรมครูของกองสุขภาพจิตลดลง และเจ็บบหายไปในบัดนี้ แทบจะไม่มีข่าวปรากฏว่ามีหน่วยจิตเวชใดจัดการอบรมครูในรูปแบบที่เคยทำไว้เลย ดังนั้นในโอกาสครบรอบ 30 ปีของศูนย์สุขวิทยาจิต ขอให้ผู้ที่เกี่ยวข้องร่วมแรง ร่วมใจผลักดันให้โครงการส่งเสริม อบรมสุขภาพจิตครู นักเรียนให้ฟื้นคืนชีพ เพื่อการพัฒนาประชากรที่มีคุณภาพต่อไป

การสอนหรือให้คำแนะนำ การสอนหรือให้คำแนะนำเป็นกระบวนการส่งเสริม สนับสนุน ให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ ที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือทำให้บุคคลมีความสามารถเพิ่มขึ้นมากกว่าที่เป็นอยู่เดิม ทั้งในด้าน ความรู้ ความคิด ความรู้สึก และการปฏิบัติ

คิม บอลล์ วอลล์ ได้ให้ความหมายของการสอนไว้ 4 ประการคือ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2525) (ผดุง ทิณลาด, 2542)

1. การสอน คือการชี้แนะ คือการช่วยเหลือแนะนำ จัดหาวัสดุ ส่งเสริมให้คิดทำสิ่งต่างๆที่ผู้เรียนอยากรู้
2. การสอนคือการที่ผู้สอนทำงานร่วมกับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนมีประสิทธิภาพในการเรียน ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบ รู้จักคิด รู้จักทำด้วยตนเอง
3. การสอนคือ การให้ความรู้ในเรื่องต่างๆ โดยที่ผู้สอนรวบรวมความรู้แล้วจัดความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ความจริงให้ง่ายและน่าสนใจ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจง่ายและรับไว้ได้
4. การสอนคือการแนะแนวทางให้แก่ผู้เรียนด้วยวิธีการสอนแบบต่างๆ และจัดกิจกรรมที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้เรียนได้เจริญงอกงาม และพัฒนาไปในทางที่พึงปรารถนา

การสอนหรือการให้คำแนะนำ สรุปลงโดยรวมว่า เป็นกระบวนการส่งเสริม ชี้นำ ช่วยเหลือ ให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ พัฒนาไปในทางที่พึงปรารถนา

แนวคิดหลักในการให้สุศึกษา (สมิคร เวชจันทรฉาย และคณะ, 2538) ประกอบด้วย 3 แนวคิด คือ

แนวคิดที่ 1 เป็นแนวคิดทางสุขภาพ หมายถึงสุขภาพทางร่างกาย จิตใจ และทางสังคม สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน กล่าวคือถ้าสุขภาพด้านใดเจ็บป่วย ก็ย่อมมีผลกระทบต่อสุขภาพด้านอื่นด้วย

แนวคิดที่ 2 เป็นแนวคิดด้านพฤติกรรมสุขภาพ หมายถึง ความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติตนทางด้านสุขภาพอนามัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เช่นการเปลี่ยนแปลงทางความรู้ เรื่องสุขภาพอนามัย อาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ด้านทัศนคติ และการปฏิบัติทางด้านสุขภาพด้วย หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสุขภาพด้านใด ด้านหนึ่ง ย่อมก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสุขภาพด้านอื่นๆ ด้วย

แนวคิดที่ 3 เป็นแนวคิดด้านบุคคล หมายถึงบุคคลแต่ละคน ครอบครัว และชุมชน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ถ้าบุคคลแต่ละคน มีปัญหาสุขภาพก็ย่อมมีผลกระทบต่อสุขภาพของสมาชิกในครอบครัว และชุมชนที่เขาอาศัยอยู่ด้วย

การสอนหรือการแนะนำ เพื่อให้ได้ผลดี มีประสิทธิภาพจำเป็นอย่างยั้งที่จะต้องสอบถามถึง ความต้องการในการสอน หรือแนะนำในเรื่องต่างๆ เหล่านั้นเพื่อที่จะให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างเต็มที่ ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า การสอบถามถึงความต้องการคำแนะนำเพื่อการส่งเสริมสุขภาพจิตเป็นสิ่งสำคัญ เมื่อทราบถึงความต้องการ ก็จะเป็นการดีที่หน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงความต้องการที่แท้จริงและหาโอกาสจัดอบรม ในเรื่องที่มีเด็กต้องการคำแนะนำเพื่อการส่งเสริมสุขภาพจิต อีกทั้งพี่เลี้ยงเด็กเมื่อได้รับการตอบสนองในส่วนของตัวเองที่ต้องการคำแนะนำ ก็จะทำให้เกิดการเรียนรู้ และยอมรับ พร้อมทั้งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมพัฒนาไปในทิศทางที่เหมาะสมได้

ภาวะเครียดของพี่เลี้ยงเด็กกับการดูแลเด็ก

เด็กเป็นทรัพยากรที่สำคัญของประเทศชาติ เป็นอนาคตของครอบครัวและชุมชน การที่จะพัฒนาเด็กให้มีคุณภาพได้ ก็ต้องเริ่มต้นจากครอบครัว ซึ่งเป็นสถาบันแรกที่เด็กได้รับการปลูกฝัง ถึงพร้อมทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา แต่เดิม พ่อ แม่ เลี้ยงดูลูกมักมุ่งหวังให้ลูกฉลาดและเก่งมาก่อนเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งพ่อแม่ก็จะมุ่งเน้นไปที่พัฒนาการทางด้านสติปัญญาให้แก่ลูก พยายามเสริมสร้างทุกวิถีทางเพื่อให้ลูกฉลาดและเก่ง โดยบางครั้งลืมนึกไปว่าความฉลาดและเก่งนั้นไม่เป็นการเพียงพอแล้วสำหรับปัจจุบันนี้ คนที่มีสติปัญญาสูงไม่ใช่คนที่ประสบผลสำเร็จในชีวิตเสมอไป สติปัญญาเป็นส่วนประกอบหนึ่งเท่านั้น แต่ E.Q. ต่างหากที่เป็นส่วนสำคัญที่ระดับประคองให้คนเราประสบผลสำเร็จในชีวิตอย่างแท้จริงในทุกด้าน (Salovey, Mayer and Caruso, 1997) (อัจฉรา สุขารมณ์, 2542) แต่ในสภาพการณ์ปัจจุบันที่พ่อแม่ ต้องทำงาน และจำเป็นจะต้องหาผู้ที่ดูแลบุตรแทน หน้าที่การอบรมเลี้ยงดู และช่วยพัฒนาการของเด็กเป็นไปอย่างสมบูรณ์ ส่วนใหญ่ ก็คือสถานรับเลี้ยงเด็ก และผู้ที่อยู่ใกล้ชิดเด็กมากที่สุดก็คือพี่เลี้ยงเด็กนั่นเอง

การศึกษาวัยระยะยาวตั้งแต่วัยเด็กถึงวัยผู้ใหญ่ พบว่า เด็กที่เติบโตขึ้นเป็นคนที่ขาดความรู้สึกเห็นใจผู้อื่น ล้วนมาจากการเลี้ยงดูที่เคยถูกทำร้าย ทั้งอารมณ์และร่างกาย จากพ่อแม่ ผู้เลี้ยงดู ขณะที่การศึกษาเด็กก่อนวัยเรียน 2 กลุ่มที่อยู่ในสิ่งแวดล้อมซึ่งยากจนเหมือนกัน แต่ได้รับการเลี้ยงดูที่ต่างกัน พบว่า เด็กที่ได้รับการเลี้ยงดูอย่างอบอุ่น จะแสดงความเห็นใจเมื่อเด็กอื่น ร้องไห้เสียใจ ขณะที่เด็กซึ่งถูกทำร้ายทางจิตใจ จะไม่แสดงความสนใจเหมือนเด็กกลุ่มแรก แต่อาจแสดงปฏิกิริยาต่อเด็กที่กำลังร้องไห้ด้วยความกลัว โกรธ หรือแม้แต่เข้าไปทำร้ายร่างกาย คำพูดและการกระทำของพ่อแม่ หรือผู้เลี้ยงดูมีผลอย่างมากต่อพัฒนาการทางอารมณ์และบุคลิกภาพของเด็ก เพราะนับจากวัยทารกเป็นต้นมาเด็กจะรู้สึกผูกพันใกล้ชิดกับปฏิกิริยาโต้ตอบทางอารมณ์ของพ่อแม่ หรือผู้เลี้ยงดู ทำให้และสภาพแวดล้อมในการอบรมเลี้ยงดูจึงมีอิทธิพลอย่างมากต่อบุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์ของเด็ก (กรมสุขภาพจิต, 2543)

E.Q. (Emotional Quotient) หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการมีสติรู้ตัว มีพัฒนาการทางอารมณ์ที่เหมาะสม และความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดี นักการศึกษาและนักจิตวิทยาทั่วโลก รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาสมอง เห็นตรงกันว่า ลำพัง IQ. อย่างเดียว ไม่อาจนำพาเด็กๆ ไปสู่ชีวิตที่ประสบความสำเร็จอีกต่อไป การวิจัยพบว่า ผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับสูงหลายคนไม่ประสบความสำเร็จกับหน้าที่การงานและสังคมเพราะปรับตัวเข้ากับ การงาน เพื่อนฝูง หรือสังคมที่แวดล้อมไม่ได้ ยิ่งใน โลก ค.ศ. 2000 อันจะเต็มไปด้วยการแข่งขัน และมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นจำเป็นต้องใช้สติปัญญาและการปรับตัวก่อนข้างมากนักจิตวิทยา

เชื่อว่านับแต่วันนี้ไป โลกต้องการคนที่มี E.Q. สูงหรือมีความฉลาดทางอารมณ์มากกว่า I.Q. คือใช้ I.Q. เพียง 20% เท่านั้น นอกนั้นเป็นบทบาทของ E.Q.

การจะสร้าง E.Q. ให้ดี ต้องเริ่มตั้งแต่ยังเล็ก โดยเฉพาะในช่วง 3 ขวบแรกของชีวิต เพราะเป็นวัยที่มีการพัฒนาการทางด้านอารมณ์มากที่สุด และเป็นวัยที่สมองมีการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงของเซลล์สมองมากที่สุด หากมีการเริ่มต้นที่ดี พัฒนาการของสมองและอารมณ์ก็จะดีไปด้วย และจะติดตัวเด็กไปตลอดชีวิต

แนวคิดที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ดูแลเด็กกับเด็ก Margaret Mahler (1968), Melanie Klein, W.R.F. Winnicott และ Kernberg (1968) นักทฤษฎีเหล่านี้จะมีแนวคิดที่คล้ายคลึงกัน คือ เด็กจะเริ่มพัฒนาจากการไม่รับรู้ตัวตนแยกจากสิ่งแวดล้อมไปสู่การรับรู้ตัวตนและสิ่งแวดล้อมแยกจากกันและความสัมพันธ์ระหว่างตนเองและสิ่งแวดล้อมนี้เองที่ทำให้เด็กเรียนรู้สิ่งต่างๆ เช่น ความผูกพันทางอารมณ์ การควบคุมตนเอง ด้วยกระบวนการที่เรียกว่า Internalization คือเด็กจะซึมซับเอาภาพลักษณ์ของคนที่คุณสัมพันธ์ด้วยเข้าไปในตัวเองทีละน้อยจนสมบูรณ์เมื่ออายุประมาณ 3 ปี

ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพัน ทฤษฎีนี้พัฒนามาจาก Object Relation Theory โดย Bowlby (1969, 1973) ได้อธิบายทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพัน โดยเน้นว่าเด็กจะแสดงความผูกพันกับผู้เลี้ยงดูที่เด็กใกล้ชิด เพื่อที่เด็กจะได้รู้สึกปลอดภัยและรับรู้ถึงการเอาใจใส่ ความผูกพันที่เกิดขึ้นเป็นความผูกพันทางอารมณ์ จะพัฒนาตามอายุและคงอยู่ตลอดไป ความผูกพันมีหลายแบบ เด็กที่มีความผูกพันที่มั่นคงมีแนวโน้มเป็นคนที่มีความสุข สามารถไว้วางใจคนอื่นควบคุมอารมณ์ได้ดี เด็กที่มีความผูกพันแบบไม่มั่นคงมีแนวโน้มวิตกกังวลและพฤติกรรมเกรี้ยว (เบญจพร ปัญญา ยง และคณะ, 2542)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการศึกษา และพัฒนาศักยภาพของพี่เลี้ยงเด็กนั้นมีความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการส่งเสริมสุขภาพจิตซึ่งมีความสำคัญในการพัฒนาเด็กดังกล่าว การศึกษาภาวะเครียด และการส่งเสริมทางด้านสุขภาพจิตของพี่เลี้ยงเด็ก ก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งในหลายๆแนวทางในการศึกษา และเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหันมาให้ความสนใจในเรื่องการส่งเสริมสุขภาพจิต ในการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และมีความสูญเสียทั้งบุคคล เศรษฐกิจ การเงิน ฯลฯ น้อยกว่าที่เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นมาแล้วถึงดำเนินการแก้ไข

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการค้นคว้าและศึกษา เอกสาร งานวิจัย ยังค้นไม่พบว่ามีผู้ใดรายงานเรื่องภาวะเครียดในพี่เลี้ยงเด็กมาก่อน แต่มีการศึกษาอื่น ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว แบ่งออกเป็น 2 ตอน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพี่เลี้ยงเด็ก

1. จีรพร ศรีวัฒนานุกุลกิจ (2542) ศึกษาสภาพปัญหา และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกต และสัมภาษณ์ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยาย พบว่า ปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงานของสถานรับเลี้ยงเด็กในด้านบุคลากร ได้แก่ ปัญหาผู้ดูแลเด็กมีไม่เพียงพอ ขาดความรู้และประสบการณ์ในการดูแลเด็ก และเปลี่ยนงานบ่อย

2. สุปรียา หิรัญพรรณ (2542) ศึกษาเกี่ยวกับสภาพการทำงานของพี่เลี้ยงเด็กในสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์เชิงบรรยาย ผลการศึกษาพบว่า พี่เลี้ยงเด็กส่วนใหญ่อายุ 30-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 59.3 ยังไม่สมรส เข้ามาประกอบอาชีพด้วยความสมัครใจและเป็นผู้มีพื้นฐานทางจิตใจในด้านการรักเด็ก ในด้านสภาพการทำงานของพี่เลี้ยงเด็ก พบว่า ไม่มีสัญญาจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร มีเวลาในการทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน และมีชั่วโมงการทำงานสูงกว่ากฎหมายกำหนด รับผิดชอบหน้าที่มากกว่า 1 อย่าง สิทธิในการลาต่ำกว่าที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะสิทธิในการลาป่วย สิทธิวันหยุดตามประเพณีและสิทธิวันลาหยุดประจำปี พี่เลี้ยงเด็กได้ค่าจ้างเฉลี่ย 5057.9 บาทต่อเดือน หน้าที่หลักคือการดูแลเด็ก และการทำความสะอาดสถานที่ พี่เลี้ยงเด็กส่วนใหญ่มีความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน ทำให้ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านแรงจูงใจขณะนี้ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการด้านความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย ในชีวิตและความต้องการได้ประสบความสำเร็จที่ตนเองนึกคิด โดยเฉพาะพี่เลี้ยงเด็กที่ทำงานในสถานรับเลี้ยงเด็กขนาดเล็ก ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข นอกจากนี้พี่เลี้ยงเด็กมักมีปัญหาเกี่ยวกับการให้ความร่วมมือของผู้ปกครอง

3. อังศุมาลิน ยืนบุญ (2542) ได้ทำการศึกษา การดำเนินงานของธุรกิจสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนที่จังหวัดยะลา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ จากการศึกษาพบว่า ในด้านบุคลากรประจำสถานรับเลี้ยงเด็ก คือพี่เลี้ยงเด็ก ส่วนใหญ่มีจำนวน 1-5 คน ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ อายุ 21-25 ปี เกณฑ์ในการคัดเลือกพี่เลี้ยงเด็ก ผู้ดูแลเด็กพิจารณาจากควมมีใจรักเด็ก ประสบการณ์ในการเลี้ยงเด็ก และการมีสุขภาพร่างกายแข็งแรงไม่เป็นโรคติดต่อ มีการอบรมก่อนการปฏิบัติงาน และการทดลองงาน มีการส่งบุคลากรไปอบรมตามหลักสูตรที่จัดโดยหน่วยงานภายนอก สถานรับเลี้ยงเด็กมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงเด็กร้อยละ 64.29 ส่วนใหญ่ประสบปัญหาการเข้าออก

จากงาน การขาด-ลา มาสาย การไม่เอาใจใส่เด็กเท่าที่ควร และปัญหาอื่นๆที่พบคือ การที่พี่เลี้ยงเด็ก มีความประพฤติไม่เหมาะสม พุดจาไม่ไพเราะ ชอบขู่เด็ก และพี่เลี้ยงเด็กเรียนมาไม่ตรงกับสายงาน จึงทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน และ พี่เลี้ยงเด็กมีการลาออกจากงานบ่อย โดยมีสาเหตุมาจาก จำนวนเด็กที่มารับบริการน้อยลง สถานประกอบการสถานรับเลี้ยงเด็กจำเป็นต้องลดอัตราเงินเดือน ทำให้ครูพี่เลี้ยงบางคนที่มีภาระค่าใช้จ่ายมาก มีรายได้ไม่เพียงพอต้องลาออกไปประกอบอาชีพอื่น และบางส่วนมีความสามารถไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน ไม่มีความอดทนในการทำงาน หรือขาด ประสิทธิภาพในการทำงาน และการขาดงานโดยไม่แจ้งล่วงหน้าบ่อย เจ้าของสถานประกอบการจึง ต้องให้ลาออก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะเครียด

1. กิตติวรรณ เทียมแก้ว และคณะ ได้ศึกษา สภาวะที่มาของความเครียดของครูที่ปฏิบัติงาน ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าข้าราชการครูร้อยละ 77.4 มีวิถีชีวิตที่ไวต่อความเครียดอยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก และ ร้อยละ 20.1 มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับสูงถึงรุนแรงซึ่งถือว่าเป็นระดับที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกาย โดยมีสาเหตุความเครียด 3 อันดับแรก คือ 1. เรื่องครอบครัว คือเกิดความลำบากที่จะทำให้ได้ อย่างที่ครอบครัวต้องการ ครอบครัวมีความขัดแย้งในเรื่องเงินหรืองานในบ้าน และชีวิตคู่มีปัญหา 2. เรื่องการเงินและเศรษฐกิจ เกิดจากความรู้สึกเป็นกังวลเกี่ยวกับสารพิษและมลภาวะ ปัญหาการจราจรการเดินทาง และไม่มีที่พักผ่อนหย่อนใจ 3. เรื่องสภาพแวดล้อม เกิดจากความรู้สึกกังวลเกี่ยวกับสารพิษและมลภาวะ ปัญหาการจราจร การเดินทาง และไม่มีที่พักผ่อนหย่อนใจ

ในส่วนอาการของความเครียดที่แสดงออกของข้าราชการครูร้อยละ 21.1 มีอาการในระดับความเครียดสูงถึงรุนแรง ที่พบมาก 3 อันดับแรกคือ อาการเครียดที่แสดงออกทางระบบ ภูมิคุ้มกัน ระบบต่อมไร้ท่อ และทางอารมณ์ และข้าราชการครูร้อยละ 46.5 ไม่ทราบว่ามีการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิต และร้อยละ 58.6 ไม่ทราบว่ามีการคลินิกคลายเครียด สำหรับพฤติกรรม ที่กลุ่มข้าราชการครูเลือกใช้มากที่สุดเมื่อเกิดความเครียดเป็นพฤติกรรมแบบบรรเทาความเครียด มากกว่าที่จะเป็นแบบที่แก้ปัญหา

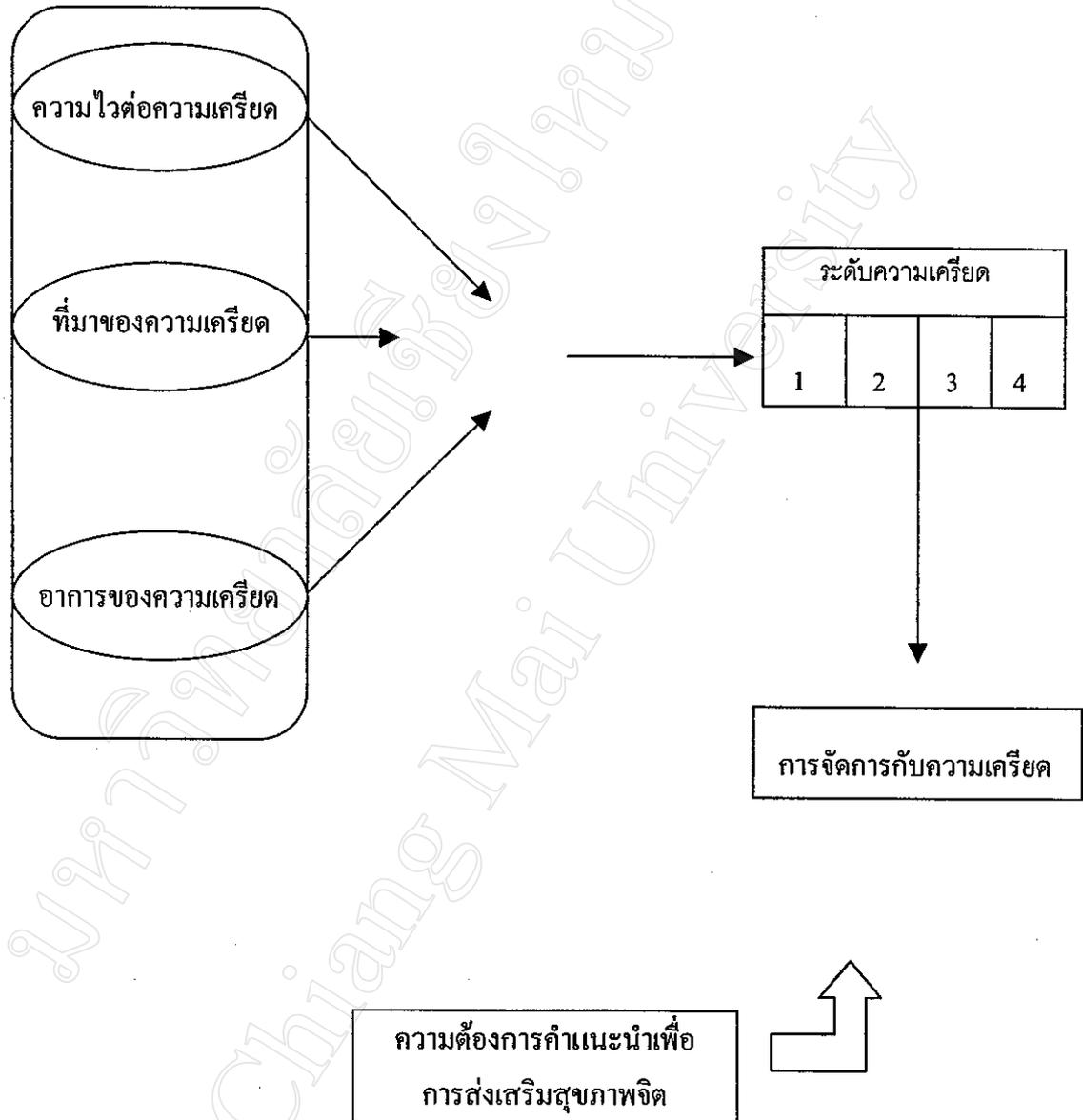
งานวิจัยต่างประเทศ

1. Steinhausen และคณะ (1992) ได้ศึกษาผลกระทบของการอบรมเลี้ยงดูต่อปัญหา สุขภาพจิต โดย ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมของผู้ป่วยเด็กและวัยรุ่นที่เข้ามารักษาในคลินิกจิตเวชของ มหาวิทยาลัยชูริก ประเทศสวิสเซอร์แลนด์ โดยใช้เกณฑ์วินิจฉัยขององค์การอนามัยโลก พบว่า ร้อยละ 36 เป็นปัญหาจากการเลี้ยงดูในวัยเด็ก (Anomalous Parenting Situation) ร้อยละ 30 เป็น

ความขัดแย้งระหว่างผู้ใหญ่ (Intrafamilial Family Discord Among Adults) ร้อยละ 22 เป็นปัญหาในการสื่อสารในครอบครัว (Inadequated or Distorted Intrafamilial communication)

2. Rutter (1994) ได้ศึกษาถึงความผูกพันในลักษณะต่างๆของผู้ดูแลเด็ก กับเด็ก จากความผูกพัน 3 แบบ คือ ความผูกพันแบบมั่นคง (Secure Attachment) เด็กจะรู้สึกอบอุ่นเมื่ออยู่ใกล้ชีวิตผู้เลี้ยงดู เด็กจะรู้สึกปลอดภัยและสำรวจสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ส่วนความผูกพันแบบไม่มั่นคงแบบต่อต้าน และแบบหลีกเลี่ยง (Resistant avoidant Attachment) ผู้ดูแลแบบไม่คงเส้นคงวา พบว่าความผูกพันมีผลต่อพัฒนาการทางด้านอารมณ์ของเด็กในเวลาต่อมา เด็กที่มีความผูกพันแบบมั่นคงจะมีแนวโน้มเป็นคนที่มีความสุข มีความไว้วางใจผู้อื่นพอใจในสิ่งที่ตนเป็น และสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี ส่วนเด็กที่มีความผูกพันแบบไม่มั่นคงแบบต่อต้าน มักพบว่ามีความวิตกกังวลง่าย ไม่มั่นใจในตนเอง และเด็กที่มีความผูกพันแบบไม่มั่นคงแบบหลีกเลี่ยง แนวโน้มจะมีพฤติกรรมเกรง ขาดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น Rutter พบว่าแม่เด็กจะมีความผูกพันที่ไม่มั่นคง แต่ถ้าหากมีการสนับสนุนที่เกื้อหนุนจากสิ่งแวดล้อมก็สามารถเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์ได้ การสนับสนุนดังกล่าว ได้แก่การมีความสัมพันธ์ที่ดีจากบุคคลอื่น ในทางกลับกันเด็กที่มีความผูกพันแบบมั่นคง หากพบกับเหตุการณ์ที่รุนแรง เช่นการกระทำทารุณ เด็กจะมีความวิตกกังวล และมีพฤติกรรมเกรงได้

การประเมินภาวะเครียด



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย