มุมมองและทัศนคติกับการปฏิบัติหน้าที่ในศตวรรษที่ ๒๑

โดย พันตำรวจตรี สิทธวิชญ์ รวิชาติ
อาจารย์ (สบ ๒) ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๙

คำนำ

ทัศนคติ (Attitude) คือ ระดับของความรู้สึกนึกคิดที่เกี่ยวข้องกับภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น และต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมหรือแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ ปัจจุบันทัศนคติของคนเปลี่ยนแปลงไปเป็นอันมากซึ่งเกิดจากความเคลียด แต่อย่างไรก็ตามทัศนคติของคนสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ด้วยหลายๆ วิธี หนึ่งในนั้นคือ การขจัดความเคลียด

ความเครียด (strain) เป็นภาวะที่แสดงออกมาเมื่อถูกกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อม สังคม ภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากจิตใจ รวมถึงสภาพร่างกาย ความเครียดแบ่งได้ ๔ ระดับ คือ

Mild Stress เครียดระดับต่ำ เป็นความเครียดที่ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิตอาจมีความรู้สึกเพียงแค่เบื่อหน่าย ขาดแรงกระตุ้น และมีพฤติกรรมที่เชื่องช้าลง

Moderate Stress เครียดระดับปานกลาง เป็นความเครียดในระดับปกติที่ไม่ก่ออันตราย และไม่แสดงออกถึงความเครียดที่ชัดเจน ส่วนใหญ่จะสามารถปรับตัวกลับสู่ภาวะปกติได้เองจากการได้ทำกิจกรรมที่ชื่นชอบ

High Stress เครียดระดับสูง เป็นความเครียดที่เกิดจากเหตุการณ์รุนแรง หากปรับตัวไม่ได้จะทำให้เกิดความผิดปกติตามมาทั้งทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม เช่น ปวดศีรษะ ปวดท้อง อารมณ์ฉุนเฉียวง่าย หงุดหงิด พฤติกรรมการนอนและการรับประทานอาหารเปลี่ยนไป จนมีผลต่อการดำเนินชีวิต

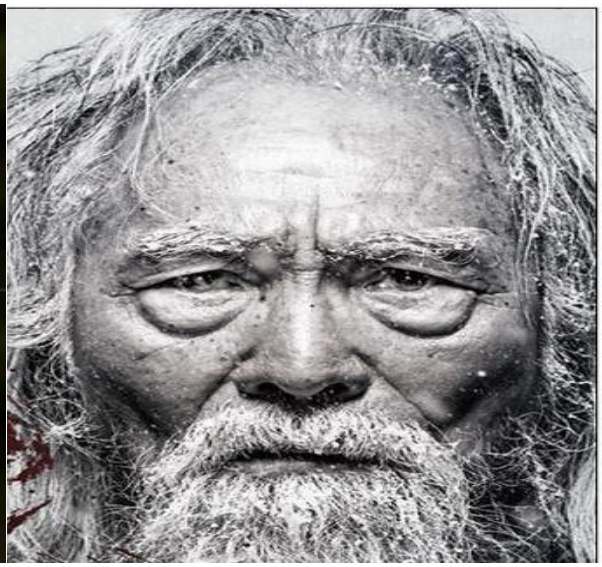
Severe Stress เครียดระดับรุนแรง เป็นความเครียดระดับสูงและเรื้อรังต่อเนื่องจนทำให้คนคนนั้นมีความล้มเหลวในการปรับตัว และก่อให้เกิดความผิดปกติและเกิดโรคต่างๆ ที่รุนแรงขึ้นมาได้ เช่น อารมณ์แปรปรวน มีอาการทางจิต มีความบกพร่องในการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งอาจมีอาการนานเป็นสัปดาห์ เดือน หรือปี

ทัศนคติและความเคลียดของผู้ให้บริการโดยเฉพาะตำรวจ เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพราะทัศนคติจะเป็นตัวกำหนดการกระทำ การกระทำจะเป็นตัวกำหนดนิสัย และนิสัยจะเป็นตัวกำหนดความเคลียด ในบทความนี้ผู้เขียนจึงขอเสนอแนะแนวคิดการปรับเปลี่ยนมุมมองความคิดและทัศนคติเพื่อลดระดับความเคลียดของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการและผู้ที่สนใจทั่วไปไว้ได้ศึกษา

ภาพจาก https://www.google.com/search?q=%E๐%B๘%A๐%E๐

เปลี่ยนมุมมองให้มีประสิทธิภาพ

เสือหิวตัวหนึ่งเดินตามชายในป่าเพื่อรอจังหวะขย้ำชายชราอยู่พักใหญ่ ชายชราตัดสินใจเผชิญหน้ากับเจ้าป่าแล้วถามเจ้าเสือด้วยเสียงอันดังว่า ทำไมแกไม่ไปให้พ้นๆ ข้าเสียที เสือแลบลิ้นเลียริมฝีปากแล้วตอบกลับไปว่า ทำไมแกไม่หยุดยั่วน้ำลายฉันเสียทีล่ะ



ทุกๆ การสื่อสารของมนุษย์ หรือแม้กระทั่งการสื่อสารระหว่างสัตว์กับคน จะมีเรื่องมุมมองที่แตกต่างกันเป็นตัวกำหนดผลลัพธ์ บ่อยครั้งที่เราไม่อาจหยิบฉวยโอกาสดีๆ ไว้ เนื่องจากไม่มองไปยังเป้าหมายที่ไกลออกไป หรือหลงลืมสิ่งดีๆ ที่รออยู่ข้างหน้า ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้วเราสามารถเปลี่ยนทุกๆ สถานการณ์ให้ดีขึ้นได้ ด้วยการเปลี่ยนมุมมองต่อสิ่งที่กำลังเผชิญ

วิธีการเปลี่ยนมุมมองที่ง่ายที่สุดคือ การควบคุมความคิด ใช้เรื่องราวที่จะเกิดขึ้นเป็นตัวเหนี่ยวนำ ให้กระแสความคิดของเรามุ่งไปที่เป้าหมาย โดยการส่งความคิดนั้นไปสู่ระบบประสาทแล้วให้สมองสนองตอบโดยการออกคำสั่งให้ร่างกายเคลื่อนไหว ทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อมุ่งหน้าไปสู่เป้าหมายนั้น จากตัวอย่างเสือหิวเราสามารถกำหนดความคิดได้หลากหลาย ทั้งหันไปสู้ วิ่งหนี หรือแม้แต่คิดจะจับเสือตัวนั้นมากิน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับมุมมอง แล้วท่านจะทำอย่างไร .....? .....? .....? .....? .....?

ทุกคนเกิดมาพร้อมระบบประสาทที่เหมือนกัน ทุกคนสามารถที่จะทำทุกๆ อย่างในชีวิตให้ประสบความสำเร็จได้เหมือนๆ กัน ทุกสิ่งขึ้นอยู่กับการควบคุมการทำงานของสมอง ทำให้สมองทำงานตามที่เราต้องการ ทั้งนี้เราสามารถควบคุมการทำงานของสมองได้หากเรียนรู้วิธีคิดที่ถูกวิธีและใช้ภาษาอย่างมีประสิทธิภาพเป็นเครื่องมือนั่นเอง หากเราสามารถควบคุมได้ จะส่งผลให้การติดต่อสื่อสารภายในตัวเองและกับคนอื่นมีประสิทธิภาพเกินที่เราจะคิดฝัน

เคล็ดลับก็คือ เมื่อควบคุมจิตใจผ่านความคิดได้ ก็สามารถควบคุมสมองได้ ร่างกายก็จะลงมือทำตามนั้น แล้วเราจะควบคุมชะตาชีวิตตนเองได้ ถึงตอนนั้น ไม่มีอะไรที่เป็นไปไม่ได้อีกต่อไป

ความสามารถในการพัฒนาจิตใจเพื่อเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในชีวิต และช่วยให้คน ๆ นั้น เข้าใจอัจฉริยภาพสูงสุดของตนเอง จากการใช้สมองทุกส่วนในการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด หนึ่งในคำจำกัดความของคำว่า “ความเป็นจิตวิญญาณ” คือ “การมองกลับเข้าไปภายในเพื่อค้นพบเอกลักษณ์ที่แท้จริงของเรา”

คำว่า “มองเข้าไปภายใน” คือการค้นพบว่าเราคือใคร คุณค่าของเราคืออะไร และอะไรคือสิ่งที่มีความหมายและให้เป้าหมายแก่ชีวิตเรา ส่วน “เอกลักษณ์ที่แท้จริงของเรา” ก็คือแก่นแท้ของตัวเรา ทุกคนต้องการมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ และต้องการมีสุขภาพจิตที่แข็งแรงสมบูรณ์เช่นเดียวกัน ผลที่วัดกันจริงๆ ของ “ความฟิตทางจิตใจ” ก็คือคุณมองโลกแง่ดีแค่ไหน โลกที่ว่าก็คือ สิ่งที่เกี่ยวกับตัวคุณเอง และชีวิตด้านต่างๆ ของคุณ

ต่อไปนี้จะเป็นวิธีการที่ทำให้คุณสามารถควบคุมการคิดในลักษณะเฉพาะ เพื่อที่คุณจะรู้สึกดีกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตัวคุณ มาลองฝึกกันดูเลยครับ

จงควบคุมปฏิกิริยาตอบสนองของคุณ

การมีปฏิกิริยาตอบสนอง มาจากคำภาษาอังกฤษว่า (reaction) ซึ่งหมายความว่า เมื่อสิ่งเร้าภายนอกกระทำต่อคุณ คุณจะตอบสนองออกมาทันทีโดยไม่มีการควบคุม เพราะจิตใต้สำนึกของคุณบันทึกไว้เช่นนั้น เช่น เมื่อมีคนด่าว่าคุณก็โกรธและกระทำรุนแรงทันที การตอบสนอง (response) หากผ่านการเรียนรู้หรือผ่านการฝึกฝนที่ถูกวิธีและมีประสิทธิภาพมาแล้ว เมื่อมีสิ่งเร้าเข้ามาจากภายนอก การตอบสนองกลับต่อเหตุการณ์จะมีการควบคุมการกระทำโดยผ่านกระบวนการวิเคราะห์ผลดีผลเสียก่อนเสมอ ซึ่งผลที่ออกมามักจะเป็นลักษณะที่ดีกว่าการหลุดออกมาจากจิตใต้สำนึกโดยตรง เรามาดูการมองโลกที่แตกต่างกันครับ

การมองโลกที่แตกต่างกัน

ข้อแตกต่างของปฏิกิริยาตอบสนองของผู้มองโลกในแง่ดีกับผู้มองโลกในแง่ร้ายประการแรกได้แก่ ผู้มองโลกในแง่ดีมองผลที่ไม่เป็นไปตามการคาดหวังว่าเป็นเพียงเรื่องที่เกิดขึ้นชั่วคราวเดี๋ยวก็ผ่านไป ขณะที่ผู้มองโลกในแง่ร้ายจะมองว่าเป็นเรื่องที่จะเกิดต่อไปอย่างถาวรไม่มีวันเปลี่ยนแปลงได้ ตัวอย่างเช่น ในการทำงานทำแล้วยังไม่ได้เลื่อนขั้นให้สูงขึ้น ผู้มองโลกในแง่ดีจะมองเห็นเหตุการณ์เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นชั่วคราว ตนเองจะต้องปรับตัวใหม่เพราะมันเป็นบางสิ่งที่มีระยะเวลาจำกัดไม่มีผลกระทบต่ออนาคตของเขา ส่วนผู้มองโลกในแง่ร้ายจะมองการทำงานเป็นเหตุการณ์ที่เป็นลบเชื่อว่าจะเกิดขึ้นไปเช่นนี้โดยตลอดมองว่ามันเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตและชะตาชีวิตของตนไม่สามรถแก้ไขอะไรได้ แล้วคุณหละมองโลกอย่างไร

ภาพจากhttps://www.google.com/imgres?imgurl=https%๓A%๒F%๒Fimage.tnews.co.th

แยกเหตุการณ์แต่ละอย่างออกจากกัน

ความแตกต่างประการที่สองของผู้มองโลกในแง่ดีกับผู้มองโลกในแง่ร้ายก็คือ ผู้มองโลกในแง่ดีจะมองเห็นความยากลำบากต่างๆ เป็นเรื่องเฉพาะอย่างหนึ่ง เขาจะมองเหตุการณ์นั้นว่ามันเป็นเพียงเรื่องเดียวไม่เกี่ยวกับเรื่องอื่นๆ ในขณะที่ผู้มองโลกในแง่ร้ายจะมองเห็นว่ามันจะกระจายตัวออกไปครอบคลุมเรื่องอื่นๆ ทั้งหมด จะมองว่าเมื่อมีสิ่งเลวร้ายเกิดขึ้นสักอย่างหนึ่งก็จะส่งผลไปอีกหลายๆ อย่างในชีวิตของเขา ดังนั้นคุณจงมองสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นเป็นเพียงสิ่งเล็กๆ ที่ไม่ส่งผลต่อเรื่องอื่น

อย่าคิดว่าความล้มเหลวเกิดขึ้นเพื่อแกล้งคุณโดยเฉพาะ

ความแตกต่างประการที่สามของผู้มองโลกในแง่ดีกับผู้มองโลกในแง่ร้ายก็คือ ผู้มองโลกในแง่ดีมักมองเหตุการณ์ว่าเป็นเรื่องภายนอก ขณะที่ผู้มองโลกในแง่ร้ายมักมองว่ามันเป็นเรื่องส่วนตัวซึ่งเกิดขึ้นกับเขาโดยเฉพาะ เมื่อสิ่งเลวร้ายเกิดขึ้น ผู้มองโลกในแง่ดีมีแนวโน้มจะมองเห็นความผิดหวังนั้นเป็นผลมาจากปัจจัยภายนอก ซึ่งตัวเองไม่สามรถควบคุมได้ ตัวอย่างเช่น หากมีคนขับรถปาดหน้าจนอาจจะทำให้เกิดอุบัติเหตุที่รุนแรงกับเขาได้ ผู้มองโลกในแง่ดี แทนที่จะโกรธหรืออารมณ์เสีย เขากลับเพียงทำให้เหตุการณ์ลดความสำคัญลงไปด้วยการพูดกับตัวเองอย่างเช่นว่า “เอ้า ดี ไอ้หมอนั่นคงรีบไปเข้าห้องน้ำกระมัง” ในทางตรงข้าม ผู้มองโลกในแง่ร้ายมีแนวโน้มที่จะคิดว่าทุกอย่างเป็นเรื่องเลวร้าย หากถูกรถคันอื่นปาดหน้า เขาจะมีปฏิกิริยาตอบสนองราวกับว่าคนขับผู้นั้นตั้งใจทำให้เขาอารมณ์เสีย แล้วคุณจะเลือกเป็นคนเช่นไร

ภาพจากhttps://www.google.com/search?q=%E๐%B๘%A๓%E๐

จงมองไปให้ไกล

จงมองสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่คุณกำลังเผชิญอยู่ว่าเป็นเรื่องชั่วคราว เกิดเฉพาะเรื่องหนึ่งๆ และเป็นเรื่องนอกตัวคุณ มองเหตุการณ์ที่เป็นลบว่าเป็นเหตุการณ์เดี่ยวๆ ไม่เชื่อมต่อกับเหตุการณ์อื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้อีก และมันมาจากปัจจัยภายนอกที่คุณควบคุมมันได้น้อย อย่าไปมองว่ามันจะคงที่ถาวรขยายตัวครอบคลุมไปเรื่องอื่นด้วย อย่ามองว่ามันเป็นสิ่งบ่งชี้ว่าชีวิตของคุณกำลังล่มสลายหรือเคราะห์ร้ายต่อไปจะทำอะไรไม่ได้ จงคิดอย่างผู้มองโลกในแง่ดี ไม่ว่าอะไรเกิดขึ้นคุณไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ได้ แต่คุณสามารถควบคุมปฏิกิริยาตอบสนองของคุณได้ ลองทำตามนี้ดู

ข้อที่หนึ่ง เตือนความคิดของตัวเองเสมอว่าสิ่งที่ไม่เป็นดังหวังเป็นเพียงเรื่องชั่วคราว ไม่นานก็ผ่านไป มันไม่แย่เกินไปอย่างที่คุณคิด

ข้อที่สอง มองปัญหาแต่ละอย่างว่าเป็นเหตุการณ์เดี่ยวๆ เฉพาะเรื่องไม่เกี่ยวโยงกับเหตุการณ์อื่นๆ และไม่ใช่ตัวบ่งบอกว่ามันจะเกิดซ้ำๆ อย่างนี้กับเรื่องอื่นๆ จัดการกับมันเสียแล้วมุ่งหน้าต่อไป

ข้อที่สาม เมื่อเหตุการณ์เลวร้ายเกิดขึ้น ให้ระลึกว่ามันมาจากปัจจัยภายนอกอันหลากหลาย ให้บอกตัวเองว่า “อะไรที่เยียวยาไม่ได้ ก็ต้องทน แล้วมันจะผ่านไปเอง” แล้วให้หวนกลับไปถึงเป้าหมายต่างๆ ที่คุณตั้งไว้แล้วจงมุ่งหน้าต่อไปอย่างไม่ยอมหยุดยั้งแล้วคุณจะมีความสุข

ภาพจาก https://pixabay.com/th/images/search/%E๐

การบรรลุความสุข

ความสุขมีนิยามว่า “การบรรลุผลที่อยู่ในอุดมคติหรือเป้าหมายที่ควรค่าในทางที่ดี” เมื่อคุณกำลังทำงานมุ่งสู่อะไรบางอย่างที่สำคัญสำหรับคุณ จงสร้างความรู้สึกแห่งความสำเร็จและการบรรลุผลที่ดีให้เกิดขึ้นในตัวคุณ คุณจะรู้สึกเป็นบวกและเกิดแรงขับเคลื่อนมากขึ้น คุณจะรู้สึกว่าตนเองควบคุมชีวิตตัวเองได้มากขึ้น จะรู้สึกว่ามีความสุขและสมปรารถนามากขึ้น คุณจะรู้สึกเหมือนเป็นผู้ชนะ และไม่นานคุณจะพัฒนาแรงส่งหนุนเนื่องเชิงจิตวิทยาขึ้นมาได้ ซึ่งจะช่วยทำให้คุณเอาชนะอุปสรรคและลุยผ่านความเป็นปฏิปักษ์ทั้งปวงไปได้

จงนำอาชีพของคุณไปอยู่บนเส้นทางแห่งความสำเร็จที่ดี

มีหลายสิ่งที่คุณสามารถทำได้เพื่อนำอาชีพการงานของคุณไปอยู่บนเส้นทางแห่งความสำเร็จที่ดีได้ การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในแต่ละด้านของชีวิตคุณก็เป็นสิ่งหนึ่งที่ควรนำมาใช้ แล้ววางแผนยุทธศาสตร์ส่วนตัวเพื่อทำให้เกิด “สัมฤทธิผล” จากนั้นก็ทำตามแผนนั้นอย่างที่ฝรั่งใช้คำว่า “Plan Your Work, and Work Your Plan”

การวางแผนยุทธศาสตร์ส่วนตัว เริ่มด้วยการพิเคราะห์ว่าคุณเชื่ออะไร ยึนหยัดในคุณค่าใดบ้าง คุณค่าที่คุณยึดถือในฐานะมนุษย์คืออะไร คุณค่าต่างๆ ของคุณจะเป็นแก่นของบุคลิกภาพและลักษณะประจำตัวของคุณ คุณงามความดีและคุณสมบัติต่างๆ ที่คุณยึนหยัดเพื่อมัน คือสิ่งที่ประกอบเป็นบุคคลที่คุณได้กลายเป็นคุณ นับตั้งแต่เริ่มต้นชีวิตจวบจนกระทั่งวินาทีนี้ คุณค่า คุณงามความดีและความเชื่อที่อยู่ภายในตัวคุณ มันคือแกนหมุนของวงล้อแห่งชีวิตของคุณ แล้วจงดำเนินชีวิตให้สอดคล้องกับมันด้วยการกระทำในสิ่งที่ดีตามแผนที่วางไว้ เพราะเป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างความมั่นใจในตนเอง ความนับถือตนเอง จงมุ่งมั่นทุ่มเทใช้ชีวิตให้สอดคล้องกับมัน แล้วคุณจะรู้สึกถึงความมั่นคงและมีความสามารถที่จะบรรลุเป้าหมายที่คุณตั้งไว้ให้ตนเองได้ในที่สุด

จงนับถือตัวเอง

ความนับถือตนเอง (self-esteem) ของคุณเป็นส่วนสำคัญที่สุดในลักษณะประจำตัว มันเป็นส่วนที่เป็นอารมณ์ซึ่งบรรจุอยู่ในแนวความคิดเกี่ยวกับตนเอง (self-concept) มันเป็นแกนกลางแห่งบุคลิกภาพเหมือนปฏิกรณ์ปรมาณูอันมีพลังที่อยู่ภายในตัวคุณ มันเป็นองค์ประกอบเชิงอารมณ์ของชีวิตคุณ มันเป็นองค์ประกอบหนึ่งเดียวที่สำคัญที่สุดที่จะส่งผลว่าทัศนคติทีท่าและบุคลิกภาพของคุณจะเป็นอย่างไร มันเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จในชีวิตของคุณ จงนับถือตัวเองเพื่อก้าวไปไขว่คว้าความดี จงตัดสินใจให้ตนเองว่าอะไรทำให้คุณมีความสุขอย่างแท้จริง แล้วจัดระบบชีวิตของคุณให้สอดคล้องกับมัน เขียนเป้าหมายลงไปแล้ววางแผนเพื่อให้ได้มันมา นึกถึงคุณค่าต่างๆ ที่ดีที่คุณยึดถือ แล้วตัดสินใจว่าคุณยืนหยัดต่ออะไรและเชื่ออะไร จากนั้นก็มุ่งมั่นทุ่มเทใช้ชีวิตที่สอดคล้องกับสิ่งต่างๆ ที่คุณเชื่อมันที่สุด แล้วคุณจะไม่มีวันทำผิดพลาดอีก

สุกท้าย จงพูดย้ำกับตัวเองบ่อยๆ ว่า “ฉันชอบตัวเอง ฉันรักตัวเอง ฉันนับถือตัวเอง” คำเหล่านี้เป็นคำที่ทรงพลังที่จะทำให้คุณรู้สึกมีความสุขมากขึ้น และแสดงสมรรถนะในการใช้ชีวิตและการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและดีงามออกมาได้ดีตลอดไป

ภาพจาก https://www.google.com/search?q=%E๐%B๘%A๐%E๐%B๘%B๒

บทสรุป

ในศตวรรษที่ ๒๑ ซึ่งเป็นยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใครๆ ก็เข้าถึงได้อย่างง่าย การเปลี่ยนแปลงของโลกในหลายๆ มิติ เราคงปฏิเสธไม่ได้ว่าทุกวันนี้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจถูกวิพากษ์วิจารณ์อย่างมาก แต่ถึงอย่างไรตำรวจก็ยังเป็นความคาดหวังของสังคมอยู่ดี คาดหวังว่าตำรวจจะสามารถป้องกันไม่ให้มีอาชญากรรมเกิดขึ้น คาดหวังว่าเมื่อมีอาชญากรรมเกิดขึ้นตำรวจจะต้องจับกุมคนร้ายได้ หรือทรัพย์สินที่ถูกโจรกรรมไปก็คาดหวังว่าตำรวจจะนำกลับมาคืนให้ได้ บางคนก็สมหวังบางคนก็ผิดหวัง เมื่อตำรวจคือความหวังของประชาชน ตำรวจก็ต้องไม่ทำให้ประชาชนผิดหวัง ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวคิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติมุมมองความคิดที่กล่าวมาข้างต้น จะเป็นมิติใหม่ของกระบวนทัศน์มุมมองความคิดในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจไทยในศตวรรษที่ ๒๑ ได้**เป็นอย่างดี**