

เทคนิคการลดความตื่นเต้นขณะถูกตรวจประเมินตามระบบ ISO

ตัวอย่างเรื่องเล่าที่ 1

แหล่งความรู้ : (คุณสุนทรี เรือนตระกูล)

ตอนที่ตรวจ ISO ครั้งแรกรู้สึกตื่นเต้น กลัวตอบผิด ตอนผู้ตรวจเริ่มถามคำถามจะรู้สึกมือเย็น หูอื้อๆ ฟังไม่ค่อยรู้เรื่องราวถามอะไรบ้าง

ขั้นแรกที่ทำ เมื่อผู้ตรวจตั้งคำถามคือ นั่งนิ่งๆ แล้วลำดับความคิดและลำดับคำถามที่ผู้ตรวจถามอีกครั้งหนึ่งในใจก่อนแล้วคิดหาคำตอบที่คิดว่าถูกต้อง พยายามถ่วงเวลาให้ช้าๆ ค่อยๆ ตอบคำถามเท่าที่ผู้ตรวจถามเท่านั้น แต่ถ้าไม่รู้คำตอบหรือไม่เข้าใจคำถามที่ผู้ตรวจถามก็นิ่งไปสักพัก แล้วถามผู้ตรวจใหม่อีกครั้งว่า “ที่ผู้ตรวจถามเมื่อสักครู่นี้ หมายความว่าอย่างไรใช่ไหม” หรือ “ผู้ตรวจต้องการขอเอกสารหลักฐานขั้นนี้ใช่ไหม” เวลาตอบคำถามก็จะพยายามมองไปที่เพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ของศูนย์ฯ สบตากับเขาเพื่อขอความมั่นใจ บางคนก็จะยิ้มให้และพยักหน้ารับเพื่อให้กำลังใจ บางคนก็จะบอกชี้ให้ เช่น พูดโดยไม่ออกเสียง ก็จะช่วยทำให้เราคลายความตื่นเต้นลงไปได้บ้าง แต่ถ้าคำถามไหนที่เราตอบผู้ตรวจไป แล้วหันไปสบตาเพื่อนๆ ก็จะพยักหน้าทำให้เรามีความเชื่อมั่นในคำตอบของเรามากขึ้น ความประหม่าและอาการมือเย็นก็จะลดลง

ตัวอย่างเรื่องเล่าที่ 2

แหล่งความรู้ : (คุณสุภาภรณ์ พุดพิก)

จากประสบการณ์ครั้งแรกของการถูกตรวจประเมินตามระบบ ISO ข้าพเจ้ายังจำได้ดีว่ามีความตื่นเต้นและประหม่ามากๆ นั่นเพราะถือว่าเป็นครั้งแรกที่จะถูกตรวจ และจะกังวลว่าเราจะถามอะไรเราบ้าง แล้วเราจะตอบได้ไหม โดยก่อนที่ตัวเองจะถูกตรวจจะสูดลมหายใจเข้า-ออกถี่ๆ ประมาณ 3-4 ครั้ง เพื่อลดความตื่นเต้นและคิดให้กำลังใจตัวเองว่า เราจะทำให้ดีที่สุดเท่าที่ความสามารถเราจะทำได้ หลังจากครั้งแรกผ่านไป ครั้งที่สองที่ถูกตรวจประเมินตามระบบ ISO ความตื่นเต้นก็ยังคงมีอยู่บ้างแต่จะน้อยลงกว่าครั้งแรก เพราะว่าเราเคยถูกตรวจไปแล้วครั้งหนึ่ง เรามีประสบการณ์แล้ว เรารู้ว่าควรเตรียมอะไรบ้างในการถูกตรวจครั้งนี้ เราต้องเตรียมให้พร้อม โดยเฉพาะเอกสาร เมื่อเราพร้อมแล้วก่อนถูกตรวจก็จะทำเหมือนเดิมคือการสูดลมหายใจเข้าออกประมาณ 3-4 ครั้งแล้วคิดให้กำลังใจตัวเองเหมือนเดิมว่า เราจะต้องทำได้ เราต้องทำได้ เราจะทำให้ดีที่สุด ทั้งหมดนี้เป็นเทคนิคของข้าพเจ้าในการลดความตื่นเต้นขณะถูกตรวจประเมินตามระบบ ISO 9001 : 2000

ตัวอย่างเรื่องเล่าที่ 3

แหล่งความรู้ : (คุณยุวศรี กลีบโกมุท)

จากปีแรกของการตรวจ ISO ตอนนั้นเป็นปี 2548 รู้สึกตื่นเต้นมากๆ เพราะไม่รู้ว่าเราจะตอบคำถามแบบไหนดี จะหยิบจะจับอะไรถูกไหม และหากว่าเราพลาดศูนย์ก็จะโดนขึ้นชื่อว่าตรวจไม่ผ่าน และก็จะเสียชื่อกรมด้วยในปีนั้นเราทุ่มเทเตรียมงานเพื่อ ISO กันอย่างมาก ทำกันจนติดใจจนคิดว่าเราพร้อมแล้วก็เลยผ่อนคลากลงไปได้บ้าง ในวันตรวจจริงการที่เราเตรียมตัวพร้อมเตรียมตัวดีจะช่วยลดความตื่นเต้นไปได้มาก พอถึงเวลาผู้ตรวจจาก URS เข้ามาในศูนย์แล้วเรียกดูงานของเรา ตอนนั้นคิดว่าเป็นไงเป็นกันทำใจดีสู้เสือแล้วก็สูดลมหายใจเข้าออกถี่ๆ

วิธีนี้ใครคิดว่าเป็นวิธีโบราณแต่พอถึงเวลาตื่นตื่นเชื่อได้เลยว่าช่วยได้จริงๆ เวลาจะเข้าห้องสอบหรือเวลาที่ต้องเผชิญหน้ากับสิ่งที่เราไม่รู้อาจจะเกิดอะไรขึ้น การสุคลมหายใจเข้าออกลึกๆเป็นการเพิ่มพลังและความเชื่อมั่นในตัวเองว่าเราจะต้องทำได้ จนกระทั่งผู้ตรวจถามคำถามแรก ตอนนั้นความตื่นตื่นก็ยังมืออยู่แต่ไม่มากเท่าไร แต่สิ่งสุดท้ายที่ทำให้ความตื่นตื่นหมดไปจนกลายเป็นความเชื่อมั่น คือสายตาแห่งความหวังใจและเชื่อมั่นว่าเราจะต้องทำได้ กำลังใจและรอยยิ้มจากทุกคนทำให้เราคลายความตื่นตื่นและความกังวลลงไปได้มาก แม้ในบางครั้งที่เราคิดคำตอบอยู่แต่อาจจะใช้เวลาผ่านไปหน่อย เพื่อนๆก็จะไม่มีสายตาที่เรงรัดว่าจะต้องรีบตอบ แต่ทุกคนรวมทั้งผู้อำนวยการจะช่วยให้กำลังใจว่า “ไม่เป็นไร ไม่ต้องรีบ ค่อยๆคิด” ทำให้เรารู้สึกว่าเราต้องทำให้ดีที่สุด ความรู้สึกนี้มันเลยกลบความรู้สึกตื่นตื่นที่มีออกไปหมด

ตัวอย่างเรื่องเล่าที่ 4

แหล่งความรู้ : (คุณณัฐพงษ์ กิมสุวรรณ)

สำหรับเทคนิคการลดความตื่นตื่นขณะถูกตรวจประเมินตามระบบ ISO ตอนนั้นข้าพเจ้ารู้สึกตื่นตื่นมากๆ เพราะเพิ่งเข้ามาปฏิบัติงานที่ศูนย์สุขภาพจิตที่ 3 ได้ไม่นาน แต่ก็เคยผ่านการถูกตรวจในระบบบริษัทมาบ้างแล้ว ในใจก็คิดว่ามันจะเหมือนกันหรือไม่ แต่ก็อยากจะแนะนำวิธีส่วนตัวในการลดความตื่นตื่นที่ตัวเองใช้ขณะที่ถูกตรวจ ISO ในวันนั้น แม้ความตื่นตื่นจะไม่ได้หายไปหมดแต่ก็สามารถลดความรู้สึกตื่นตื่นและประหม่าลงได้ ชั้นแรกข้าพเจ้าก็จะพยายามศึกษาหาข้อมูลจากสื่อและเอกสารข้อมูลอยู่เสมอว่าในปีที่ผ่านมาเวลาที่มีการตรวจ ISO เขาจะต้องทำอย่างไรกันบ้าง แล้วก็พยายามเตรียมตัวของเราให้ดี นอกจากนี้เราต้องมีบุคลิกภาพที่ดีด้วยโดยการส่องกระจกตรวจดูความเรียบร้อย เช็กสภาพความพร้อมของร่างกาย เพื่อสร้างมั่นใจให้แก่ตนเองและสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้พบเห็น เมื่อถึงเวลาตรวจเราต้องทำจิตใจให้สบายและสงบนิ่ง โดยการสุคลมหายใจเข้าออกช้าๆยาวๆ และก็นึกในใจเสมอว่าพุทธ- โธ เพราะการที่เรามีใจจดจ่ออยู่กับการสุคลมหายใจและการท่องพุทธ-โธ แล้วจะทำให้เรามีสมาธิและสติในการตอบคำถาม ทำให้ความตื่นตื่นและความกังวลที่มีลดลง

ตัวอย่างเรื่องเล่าที่ 5

แหล่งความรู้ : (คุณประภาพร สังข์ประไพ)

เทคนิคในการลดความตื่นตื่นและการควบคุมอารมณ์ให้นิ่งในขณะที่ถูกตรวจประเมินตามระบบ ISO สำหรับตนเอง จะใช้วิธีการตั้งสติคือ จะคอยเตือนตัวเองให้นิ่ง มีสติในการฟังและตอบคำถามกับผู้ตรวจประเมิน เพราะถ้าเรามัวตื่นตื่นจนขาดขาดสติ เราเองอาจสับสนและตอบคำถามไม่ได้หรือตอบคำถามไม่ตรงประเด็น เทคนิคอีกอย่างที่น่ามาใช้คือการมีสมาธิ ซึ่งหมายถึงการจดจ่อในการฟังคำถามและตอบเช่นเดียวกัน เพื่อไม่ให้หลงประเด็น ส่วนเทคนิคที่สำคัญมากที่สุดคือ เทคนิคการสื่อสารที่ดี สิ่งนี้จะช่วยทำให้ลดความตื่นตื่นได้ เพราะเมื่อเรามีการสื่อสารที่ดีและชัดเจนกับผู้ตรวจประเมินแล้ว ทุกอย่างก็จะผ่านพ้นไปได้อย่างราบรื่น ไม่ติดขัด การฟังและการพูดโต้ตอบจะต้องชัดเจน ไม่คลุมเครือ ผู้ตรวจจะเข้าใจชัดเจนทำให้ไม่เสียเวลาในการย้อนถามกลับในข้อคำถามเดิม ดังนั้นเทคนิคที่กล่าวมาแล้วได้แก่ การมีสติ สมาธิ และเทคนิคในการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้เราควบคุมความตื่นตื่นในตัวเราได้ ในช่วงขณะที่ถูกตรวจประเมินทั้งหมดนี้จะช่วยให้ผ่านการตรวจประเมินได้อีกด้วย

ตัวอย่างเรื่องเล่าที่ 6

แหล่งความรู้ : (คุณธีรยุทธ จิวเมือง)

เทคนิคในการลดความตื่นเต้นในการตรวจ ISO ของข้าพเจ้าคือ การได้คุยกับเพื่อนร่วมงานโดยสอบถามจากบุคคลที่ผ่านการตรวจจาก URS ในครั้งก่อนว่าผู้ตรวจมีวิธีการตรวจอย่างไร สอบถามเรื่องไหนที่เกี่ยวข้องกับงานข้าพเจ้า การถามจากเพื่อนร่วมงานแม้จะไม่ได้ทำงานเหมือนกันแต่ก็พอจะเดาทางคำถามจากผู้ตรวจได้อย่างน้อยการได้คุยกับเพื่อนก็สามารถทำให้คลายความวิตกกังวลและความตื่นเต้นลงได้ แต่เมื่อใกล้ถึงเวลาที่เราจะโดนตรวจจริงๆก็จะใช้วิธีการเข้าไปนั่งทำสมาธิอยู่คนเดียวข้างนอกหรือไม่ก็ในห้องน้ำประมาณ 5-10 นาที เพื่อลดความกดดันและตื่นเต้นที่เกิดขึ้นกับตนเอง เมื่อถึงเวลาที่เราจะโดนตรวจแล้วความรู้สึกตื่นเต้นนั้นไม่หลงเหลืออยู่เลย ยิ่งเมื่อตอบคำถามแรกได้ก็ทำให้มีกำลังใจที่ตอบคำถามต่อไปได้อย่างสบาย

ตัวอย่างเรื่องเล่าที่ 7

แหล่งความรู้ : (คุณศลิษา ประดา)

ในวันที่บริษัท URS จะมาตรวจการดำเนินงานตามระบบ ISO เชื่อว่าทุกคนในศูนย์คงจะมีความรู้สึกเหมือนกันคือความรู้สึกตื่นเต้น กลัว และรู้สึกไม่มั่นใจ เพราะวันนี้ศูนย์ของเราต้องถูกตรวจตั้งแต่เช้า เราทุกคนต้องทำงานกันอย่างเคร่งเครียดมาเป็นเวลานาน เพื่อให้การตรวจในวันนี้ผ่านพ้นไปด้วยดี แต่ในใจก็เป็นกังวลว่าเอกสารและข้อมูลที่เราเตรียมเอาไว้จะถูกต้องตามระบบหรือเปล่า นี่เป็นครั้งแรกที่ฉันจะโดนตรวจ ISO ฉันรู้สึกตื่นเต้นและกลัวมาก เพราะงานที่ตัวเองต้องรับผิดชอบนั้นเป็นงานบริหารที่ตัวเองเพิ่งมาทำงานนี้ไม่ถึง 2 เดือน เนื่องจากพี่ที่ทำหน้าที่นี้อยู่ได้ย้ายไปอยู่หน่วยงานอื่น โดยไม่รู้ว่าผู้ตรวจจะถามอะไร ซึ่งงานก็มีเยอะมาก ถ้าเกิดเอกสารที่เตรียมไว้ไม่ตรงไม่ครบจะทำอย่างไร เมื่อถึงนาทีสุดท้ายความตื่นเต้นก็หลงเหลืออยู่ไม่มาก เนื่องจากวันวานก่อนที่มีการตรวจจริงเราได้เตรียมเอกสารไว้ให้พร้อมมากที่สุดและได้มีการซักซ้อมการตรวจกับเพื่อนๆ พี่ๆ ในศูนย์แล้วด้วย นอกจากนี้เรายังมีการตั้ง โจทย์ให้กับตัวเองว่าถ้าเราเป็นผู้ตรวจเราจะถามอะไรบ้าง อย่างน้อยต้องมีเอกสารให้ครบ คืนก่อนวันตรวจจริงฉันรีบกลับบ้านนอนให้เต็มอิ่มโดยไม่คิดเรื่องงานเพื่อให้สมองปลอดโปร่งและสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง

เมื่อถึงวันที่ต้องตรวจจริงฉันตื่นแต่เช้าเพื่อให้ตัวเองไม่ต้องรีบร้อนอะไรนักในการเดินทางตลอดทางฉันพยายามมองดูสิ่งรอบข้าง มองดูเด็กเล่นโน่นนี่ และคิดในใจตลอดว่าวันนี้ต้องเป็นวันที่ดีแน่ๆ เมื่อถึงที่ทำงานฉันไม่จับเอกสารแล้วแต่จะพยายามนั่งนิ่งๆทำเหมือนว่าวันนี้เป็นวันทำงานปกติ เพื่อไม่ให้ตัวเองตื่นเต้น เมื่อถึงเวลาที่ฉันโดนเรียกตรวจฉันพยายามทำจิตใจให้สงบที่สุดแล้วเดินเข้าไปและคิดในใจว่า “ฉันต้องทำได้ วันนี้เป็นวันที่ดีที่สุด จะมีแต่เรื่องดีๆทุกอย่างต้องผ่านพ้นไปได้ด้วยดี” ฉันท่องประโยคนี้อยู่ในใจจนกระทั่งโดนเรียกถาม และเมื่อโดนถามคำถามที่ยากฉันจะนับ 1-10 ในใจแล้วทวนคำถามใหม่อีกครั้ง พยายามแปลความหมายว่าผู้ตรวจต้องการถามอะไรแล้วค่อยตอบ มันไม่ใช่เรื่องง่ายที่พยายามทำให้ตัวเองตื่นเต้น แต่ฉันก็สามารถทำให้ตัวเองสงบลงได้ และมันก็ผ่านพ้นไปได้ด้วยดี และศูนย์ฯ3ของเราก็ผ่านการตรวจ ISO อย่างน่าภูมิใจ

ตัวอย่างเรื่องเล่าที่ 8

แหล่งความรู้ : (คุณสมโชค เพชรทอง)

การที่เรามีข้อมูลพร้อมอยู่ในมือไม่ว่าจะเป็นเอกสาร แบบฟอร์มและตารางการทำงาน เป็นเทคนิคในการลดความตื่นเต้นได้มากที่สุดในขณะที่ถูกตรวจประเมินคุณภาพตามระบบ ISO เพราะการเตรียมความพร้อมในตัวเองถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่เราจะนำเสนอข้อมูลให้ผู้มาตรวจทราบ การตื่นเต้นอาจเกิดจากความกังวลในข้อมูลที่จะต้องนำเสนออาจเกิดขึ้นได้กับทุกคน แต่การหาวิธีที่จะทำให้ลดความตื่นเต้นขณะถูกตรวจประเมินนั้นให้มั่นใจในตัวเองนำเสนอข้อมูลตามความเป็นจริงตามข้อมูลที่มีอยู่

ตัวอย่างเรื่องเล่าที่ 9

แหล่งความรู้ : (คุณดาพรรณ สิงค니라)

ในวันที่ศูนย์ฯ3 ได้รับการประเมินตามระบบ ISO นั้น ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเรื่องของงานสื่อและเทคโนโลยี หลังจากที่ศูนย์ฯได้ทำการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้ารับการตรวจไม่ว่าจะเป็นด้านเอกสารด้านจำนวนและที่เก็บสื่อตามระบบ ISO ในเรื่องสถานที่การจัดเก็บสื่อเป็นเรื่องที่ข้าพเจ้ารู้สึกกังวลมากเพราะศูนย์เรามีพื้นที่น้อยทำให้การเก็บค่อนข้างลำบาก หากการตรวจนับก่อนการตรวจกับระหว่างการตรวจไม่ตรงกัน ข้าพเจ้าต้องแย่นๆ แต่ในใจก็คิดให้กำลังใจตัวเองว่า มันต้องไม่มีอะไรผิดพลาดอย่างนั้นหรอกเพราะเราก็ถือว่าเตรียมตัวมาดีแล้วเหมือนกัน ข้าพเจ้ารู้ว่าทุกคนรู้สึกตื่นเต้น ไม่มั่นใจ แม้ว่าทุกคนจะเตรียมพร้อมมาอย่างดีแล้ว สำหรับเทคนิคการลดความตื่นเต้นขณะถูกตรวจ คือทำจิตใจให้สงบ มีสมาธิอยู่กับงานที่รับที่รับผิดชอบให้มากที่สุดที่รวบรวมได้ และที่สำคัญต้องมีการตรวจเช็คความพร้อมของเอกสารที่จะโดนตรวจให้เรียบร้อยเพื่อที่ถึงเวลาเราจะได้ไม่พะวง รนราน และไม่เกิดความตื่นเต้นจนเกินไป

ตัวอย่างเรื่องเล่าที่ 10

แหล่งความรู้ : (คุณนันทนา ศรีพินิจ)

เมื่อมีการถูกตรวจประเมินตามระบบ สำหรับตัวเองในฐานะที่เป็นผู้บริหารศูนย์ฯ ต้องรับผิดชอบงานของหน่วยงานทั้งหมด การลดความตื่นเต้นของตัวเองคือการเตรียมความพร้อม โดยการตรวจเช็คเอกสารว่าครบถ้วน ถูกต้องแล้วแน่นอน นอกจากนี้ยังต้องมีการซักซ้อมกับบุคลากรศูนย์ฯทุกคนก่อนว่ามีความเข้าใจตรงกันหรือไม่ โดยจะต้องมีการซ้อมคำถามคำตอบกับผู้เกี่ยวข้องกับทุกระบบงาน โดยเฉพาะนักวิชาการที่เป็นแกนหลักของการถูกตรวจต้องมีการซักซ้อมเป็นพิเศษ เมื่อถึงกำหนดการตรวจจริงตัวเองต้องมีการเตรียมความพร้อมให้คู่มือก่อนโดยตัวเองต้องมีบุคลิกภาพดี ต้องพิธีพิถันมากเป็นพิเศษ เมื่อผู้ตรวจมาถึงก็มีการชวนคุยเรื่องต่างๆ ไปที่เกี่ยวข้องกับงานของศูนย์ฯ เพื่อสร้างสัมพันธภาพ ให้เกิดความคุ้นเคย ระหว่างตอบข้อซักถามจะพยายามไม่ตอบทันทีจะต้องทบทวนคำถามคำตอบอยู่ในใจก่อน เพื่อป้องกันการผิดพลาดและมั่นใจในทุกคำตอบ

ขุมความรู้เรื่อง

เทคนิคการลดความตื่นเต้นขณะถูกตรวจ

ประเมินตามระบบ ISO

(บุคลากรศูนย์สุขภาพจิตที่ 3)

TACIT KNOWLEDGE

เรื่อง เทคนิคการลดความตื่นเต้นขณะถูกตรวจประเมินตามระบบ ISO

(บุคลากรศูนย์สุขภาพจิตที่ 3)

วันที่ 27 กรกฎาคม 2550

ประเด็นการแลกเปลี่ยน

สมาชิกศูนย์สุขภาพจิตที่ 3 ได้มีการใช้กระบวนการจัดการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ความคิด และประสบการณ์ การดำเนินงานและการตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001 : 2000) ทำให้ได้เทคนิคใหม่ๆเพื่อลดความตื่นเต้นขณะถูกตรวจประเมินตามระบบ ISO ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. เทคนิคการลดความตื่นเต้นก่อนการตรวจประเมิน

1.1 ศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001 : 2000)

โดยดูว่ากระบวนการต่างๆในระบบนี้ต้องการเน้นจุดไหนเป็นประเด็นสำคัญบ้าง และสำหรับงานที่รับผิดชอบอยู่มีส่วนไหนที่ควรจะเน้นย้ำเป็นพิเศษ เพราะการศึกษาหาข้อมูลมาอย่างดี ก็จะทำให้เราสามารถลดอาการตื่นเต้นลงได้บ้าง เพราะอย่างน้อยจากที่เราไม่รู้อะไรเลยว่ามีผู้ตรวจจะซักถามตรงไหนก็สามารถที่จะจับทางได้ว่าเราควรจะเน้นตรงไหนเป็นพิเศษ

1.2 เตรียมเอกสารให้พร้อม จริงๆแล้วข้อมูลหรือเอกสารที่จะโดนตรวจนั้นก็เป็งานที่เราทุกคนทำเป็นประจำอยู่แล้ว แต่เราอาจจะไม่ได้เก็บเป็นระบบระเบียบ ดังนั้นการที่เราเตรียมเอกสารที่เราเคยวางไว้ตรงโน้นวางไว้ตรงนี้ให้มันเข้าที่เข้าทางสามารถหยิบได้ใกล้มือเมื่อโดนตรวจ ดังนั้นการที่เราเตรียมตัวเตรียมเอกสารพร้อมก็จะทำให้เราคลายความกังวลความตื่นเต้นในการตรวจลงได้ เนื่องจากไม่ว่าผู้ตรวจจะถามตรงไหนเราก็สามารถตอบได้หมด

1.3 สอบถามจากผู้ที่เคยผ่านการตรวจแล้ว การพูดคุยกับผู้ที่เคยผ่านการตรวจมาแล้ว อย่างน้อยก็ทำให้เราสามารถที่จะรู้ทิศทางของคำถามว่าผู้ตรวจต้องการจะถามเราตรงไหน ตรงไหนบ้างที่เรายังไม่พร้อม และตรงไหนบ้างที่เรามองผ่านเลยไป อย่างน้อยการพูดคุยก็สามารถทำให้จิตใจเราผ่อนคลายจากความตื่นเต้นลงได้ ในเมื่อคนอื่นทำได้เราก็ควรทำได้เหมือนกัน

1.4 ซักซ้อมการตรวจกับเพื่อนๆพี่ๆในศูนย์ การซักซ้อมกับเพื่อนๆพี่ๆคนอื่นจะทำให้ความกดดันในการเจอคำถามจากผู้ตรวจลดน้อยลง เพราะบางครั้งคำถามที่ถามกันเองอาจจะตรงกับคำถามของผู้ตรวจ และจะทำให้เราคิดว่าคำถามแบบนี้เราเคยผ่านมาแล้วและเราก็ตอบคำถามแบบนั้น การซ้อมตรวจจากเพื่อนที่ไม่ได้รับผิดชอบงานในระบบเดียวกันกับเราจะทำให้สามารถมองเห็นช่องว่าง

ในระบบงานของเราที่เรามองผ่านเลยไปได้ ดังนั้นการซ้อมตรวจกับเพื่อนบ่อยๆ(หากมีเวลามากพอ) จะทำให้เกิดความเคยชินกับการตอบคำถามและจะทำให้ความตื่นเต็นนั้นหายไป

1.5 การตั้งโจทย์กับตัวเอง การตั้งโจทย์ข้อคำถามในงานที่ตัวเองรับผิดชอบอยู่นั้น โดยคิดว่าหากเราเป็นผู้ตรวจเราต้องการทราบอะไรบ้างในงานๆนี้ และดูว่าสิ่งนั้นที่เป็นคำถามเราได้ทำแล้วหรือยัง เรามีตรงไหนบ้างที่ยังไม่ได้ทำหรือยังทำไม่เสร็จ เมื่อพบเจอจุดบกพร่องจะได้รับแก้ไข แม้เราไม่ได้มีความสามารถเท่าเทียมกับผู้ตรวจในเรื่องระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001 : 2000) ก็ตาม แต่สิ่งที่เรารู้และสิ่งที่เราทำอยู่จะเป็นตัวช่วยให้เราลดความตื่นเต็นลงได้เพราะอย่างน้อยเราก็พอจะมองเห็น โจทย์ที่เราจะได้รับบ้างแล้วไม่มากก็น้อย

1.6 ให้คิดแง่บวก (Positive thinking) สำหรับคนที่ถูกตรวจ ISO ทุกคนต้องตื่นเต็นแน่นอนเพียงแต่เราจะสามารถทำให้มันไม่ถูกแสดงออกมาได้มากจนเกิดเป็นความรณรานได้อย่างไร การคิดถือเป็นระบบหนึ่งในร่างกายที่เราไม่สามารถบังคับมันให้เป็นไปตามที่คิดได้ หากเราคิดว่าเราเตรียมตัวพร้อมแล้วเราก็ไม่ควรเครียด เราอาจจะคิดในใจเราเสมอว่า

“มันต้องไม่มีอะไรผิดพลาด เพราะเราก็ถือว่าเตรียมตัวมาดีแล้ว”

“อะไรจะเกิดก็ต้องเกิดอย่างไรเราก็ต้องทำให้ดีที่สุดอยู่แล้ว”

“งานที่จะโดนตรวจก็เป็นงานที่เราทำอยู่แล้วทุกวัน ดังนั้นเราก็ต้องตอบได้อยู่แล้ว”

“เตรียมตัวมาดีขนาดนี้ทำไมเราจะทำไม่ได้”

“ในเมื่อคนอื่นทำได้เราก็ต้องทำได้”

1.7 นอนหลับให้เต็มที่ จริงๆแล้วความตื่นเต็นอาจจะทำให้ใครหลายคนนอนไม่หลับ เพราะมัวแต่กังวลว่าพรุ่งนี้จะต้องเจอกับอะไรบ้าง แล้วเราจะทำได้ไหม แต่ในความเป็นจริงหลังจากที่เราเตรียมตัวกันอย่างทุ่มเทมาแล้วหลายวัน คืนก่อนวันตรวจจริงต้องเป็นเวลาที่เราต้องพักผ่อนอย่างเต็มที่เพื่อให้มีแรงมีพลังที่จะต่อสู้กับสิ่งที่จะต้องเจอในวันพรุ่งนี้ เพราะถ้าเรานอนหลับไม่เต็มที่ร่างกายอาจเกิดความอ่อนเพลียและตอบคำถามได้ไม่เต็มที่นัก เมื่อร่างกายเราพร้อมเราก็จะลดความตื่นเต็นในการตอบคำถามได้

1.8 แต่งตัวให้ดูดี การแต่งตัวให้ดูดีและน่าเชื่อถือจะช่วยเพิ่มความมั่นใจให้กับตัวเอง และสร้างน่าเชื่อถือให้กับผู้พบเห็นได้ด้วย บางคนจิตใจเกิดความตื่นเต็นอยู่แล้วเลยไม่มีกระจัดกระใจที่จะแต่งตัวทำให้บุคลิกภาพก็ดูไม่ดีจะทำให้เรายังขาดความมั่นใจมากขึ้นกว่าเดิม แม้ว่าเราอาจจะไม่มั่นใจในการตอบคำถามแต่หากเรามีความน่าเชื่อถือก็จะช่วยให้เรามีความมั่นใจในการตอบมากขึ้น

2. เทคนิคการลดความตื่นตื้นขณะการตรวจประเมิน

2.1 การตั้งสติและสมาธิเพื่อให้จิตใจเกิดความแน่วแน่ เชื่อว่าเมื่อทุกคนเห็นผู้ตรวจเดินเข้ามาในหน่วยงานจะต้องตื่นตื้น กังวล และกลัวต่าง ๆ นานา ไม่รู้ว่าเราจะโดนตรวจคนแรกเลยหรือไม่ พอถูกถามแล้วจะตอบได้ไหม ฯลฯ การตั้งสติเพื่อให้ตัวเองมีสมาธิในการตอบคำถามนั้นสามารถทำได้หลายวิธี เช่น

2.1.1 การนั่งนิ่งๆ โดยไม่ต้องคิดถึงสิ่งใดๆ แล้วแต่ขอให้ตั้งใจฟังในสิ่งที่ผู้ตรวจพูดหรือซักถามเพื่อจะได้ไม่เกิดการผิดพลาดขึ้น

2.1.2 การหลบไปอยู่คนเดียวสักพัก ในขณะที่คนอื่นกำลังถูกตรวจอยู่นั้น เราสามารถหลบมุมไปที่ไหนสักแห่งเพื่อไปเรียกสมาธิของตัวเองให้เป็นปกติ อาจจะหลบเข้าไปในห้องน้ำสัก 5-10 นาทีหรือหลบไปอยู่อีกห้องหนึ่งสักพักแล้วเมื่อมีสมาธิแล้วจึงกลับมาเพื่อตอบคำถามให้ชัดเจน

2.1.3 การท่องพุทโธ การท่องเช่นนี้ก็เพื่อให้จิตใจแน่วแน่หรือจดจ่ออยู่กับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จิตใจจะได้ไม่วอกแวกและวนเวียนอยู่กับการตั้งคำถามว่าผู้ตรวจจะถามอย่างไรแล้วเราจะตอบได้หรือไม่ วิธีนี้อาจจะเรียกว่าการเอาธรรมมะเข้าข่มก็ได้ แม้ว่าอาจจะดูเชยแต่เชื่อได้ว่าเป็นวิธีที่ได้ผลดีทีเดียว

2.2 การสูดลมหายใจเข้าออกลึกๆยาวๆ ทั้งนี้เพื่อลดอาการตื่นตื้นที่เกิดขึ้นกับตัวเรา การสูดลมหายใจเข้าไปลึกๆจะช่วยให้ออกซิเจนเข้าสู่ร่างกายของเราได้อย่างเต็มที่ ซึ่งวิธีนี้สามารถช่วยให้ร่างกายของเราปรับสภาพให้เป็นปกติได้ วิธีนี้เป็นวิธีที่ได้รับความนิยมมากเชื่อได้ว่าทุกคนที่เกิดอาการตื่นตื้นจะต้องสูดลมหายใจเข้าออกลึกๆแบบนี้กันทุกคน เหมือนกับที่เราได้สูดความมั่นใจและพลังเข้าสู่ร่างกายและปลดปล่อยความกังวลออกมา การทำแบบนี้สัก 3-4 ครั้งจะช่วยให้เราลดความตื่นตื้นลงได้

2.3 การให้กำลังใจตัวเอง กำลังใจมักจะเป็นสิ่งที่คนเราต้องการเสมอไม่ว่าจะเป็นยามคับขัน ในช่วงเวลาตื่นตื้น หรือช่วงเวลาที่กังวลใจ แต่กำลังใจจากคนอื่นก็ไม่สามารถทดแทนสิ่งต่างๆที่เราต้องการได้เท่ากับกำลังใจที่มาจากตัวเอง การให้กำลังใจตัวเองเป็นสิ่งที่แก้สถานการณ์ที่ทำให้เราตื่นตื้นได้ การให้กำลังใจตัวเองสามารถทำได้เช่น

“ฉันต้องทำได้ วันนี้เป็นวันที่ดีที่สุด”

“จะมีแต่เรื่องดีๆทุกอย่างต้องผ่านพ้นไปได้ด้วยดี”

“ไม่เป็นไร ไม่ต้องรีบ ค่อยๆคิด”

“ไม่มีอะไรยากเกินความสามารถของเราไปได้”

“จะกลัวอะไรในเมื่อเราเตรียมมาถึงขนาดนี้แล้ว”

“เพื่อนๆคอยให้กำลังใจเราอยู่ตั้งเยอะแล้วเราจะกลัวอะไร”

2.4 กำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน ในขณะที่เรากำลังถูกตรวจจากผู้ตรวจอยู่นั้น แม้อันอื่นอยากจะช่วยเรามากแค่ไหนแต่ก็เป็นตัวของเราเองเท่านั้นที่จะสามารถตอบคำถามผู้ตรวจได้อย่างชัดเจนที่สุด ในช่วงเวลาที่เรากำลังเคร่งเครียดกับการตอบคำถามหรือช่วงเวลาที่เรากำลังมือเท้าเย็นจากอาการตื่นเต็นอยู่นั้น เพียงรอยยิ้มหรือการพยักหน้ารับจากเพื่อนร่วมงานแม้เพียงคนเดียวก็สามารถทำให้อาการดังกล่าวหายไป

2.5 การตั้งใจฟังคำถามของผู้ตรวจ การมีสมาธิซึ่งหมายถึงการจดจ่อในการฟังคำถามและตอบเช่นเดียวกัน เพื่อไม่ให้เกิดการหลงประเด็นเพราะการมีสมาธิและจดจ่ออยู่กับสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะทำให้เราคลายความรู้สึกอื่น ๆ ลงได้ การหลงประเด็นในการตอบคำถามของผู้ตรวจจะทำให้เราตอบคำถามไม่ตรงกับความต้องการของผู้ตรวจ และเมื่อเกิดความผิดพลาดจะทำให้เราเกิดความวิตกกังวลและเพิ่มความตื่นเต็นที่มีอยู่แล้วให้มากขึ้นไปอีก ดังนั้นการควบคุมตนเองให้มีจิตใจจดจ่ออยู่กับคำถามจะดีกว่าการปล่อยให้ตัวเองวอกแวกแล้วเกิดการผิดพลาด

2.6 การทวนคำถาม เป็นการถ่วงเวลาในการตอบคำถามที่เราไม่มั่นใจและเป็นการผ่อนคลายความตื่นเต็นให้กับตัวเอง เพราะความไม่มั่นใจในคำถามแล้วตอบคำถามแบบผิดๆจะทำให้เราเพิ่มความเครียดมากขึ้นไปอีก สำหรับการทวนคำถามสามารถพูดได้หลายแบบ เช่น “ที่ผู้ตรวจถามเมื่อสักครู่นี้ หมายความว่าอย่างไรใช่ไหม” หรือ “ผู้ตรวจต้องการขอมูเอกสารหลักฐานชิ้นนี้ใช่ไหม”

2.7 เพิ่มความกล้าให้กับตัวเอง ในที่นี้หมายถึง การกล้าที่จะยอมรับความรู้สึกตนเองกล้าที่จะถามผู้ตรวจว่าต้องการถามอะไรกันแน่ และกล้าที่จะยอมรับว่าตนเองไม่เข้าใจคำถาม เป็นต้น เพราะหากเราทำเป็นมั่นใจ ทำเป็นรู้เรื่องดีว่าผู้ตรวจต้องการอะไร แล้วตอบคำถามไม่ถูกต้องมันจะกลายเป็นการเพิ่มความกดดันให้แก่ตนเอง ยิ่งถ้าเรามีอาการตื่นเต็นอยู่แล้วมันจะยิ่งทำให้ระบบความคิดความรู้สึกในร่างกายอยู่ในภาวะที่ควบคุมไม่ได้

2.8 การสื่อสารที่ดีและชัดเจน เทคนิคการสื่อสารที่ดี สิ่งนี้จะช่วยทำให้ลดความตื่นเต็นได้ เพราะเมื่อเรามีการสื่อสารที่ดีและชัดเจนกับผู้ตรวจประเมินแล้ว ทุกอย่างก็จะผ่านพ้นไปได้ อย่างราบรื่น ไม่ติดขัด การฟังและการพูดโต้ตอบจะต้องชัดเจนไม่คลุมเครือ ผู้ตรวจจะเข้าใจชัดเจนทำให้ไม่เสียเวลาในการย้อนถามกลับในข้อคำถาม