

บทที่ 14

ทฤษฎีสิ่งเร้าและการตอบสนอง

Stimulus-Response Theory

Stimulus-Response Theory คือ ทฤษฎีที่อธิบายพฤติกรรมทั้งหลายด้วยหลักของการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนอง การนำหลักการนี้มาอธิบายบุคลิกภาพมีรายละเอียดแตกต่างกันออกไปมากมาย เนื่องจากนักทฤษฎีที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้มีได้มีความคิดเห็นตรงกันทั้งหมด แต่ละคนจึงสร้างทฤษฎีของตนเองขึ้นมา ในที่นี้จะนำทฤษฎีของ Dollard และ Miller (John Dollard and Neal Miller) มากล่าวถึง

ทฤษฎี Stimulus-Response Theory (S-R Theory) ทั้งหมดพยายามอธิบายเงื่อนไขหรือสภาพการณ์ที่ทำให้คนเราแสดงพฤติกรรมที่เป็นการสร้างนิสัยขึ้นมาหรือลบออกไป และมีลักษณะเป็นวิทยาศาสตร์ เป็นการทดลองในห้อง Lab มากกว่าการศึกษาทางคลินิก สำหรับ Dollard และ Miller มีแนวความคิดที่แตกต่างกันคือ Miller เชี่ยวชาญในเรื่องการทดลอง ส่วน Dollard ให้ความสำคัญองค์ประกอบทางด้านสังคมวิทยา และมานุษยวิทยา ทั้งสองคนได้รับอิทธิพลในเรื่องมนุษย์สัมพันธ์ ทฤษฎีของเขาได้รับอิทธิพลจาก Hull และ Freud

เขาให้ Concept ของการเรียนรู้ว่าเกิดจากสภาพการณ์ที่มีการเชื่อมโยงระหว่างการตอบสนองและสิ่งเร้าที่เป็นตัวแนะ (Response and a cue stimulus) เมื่อเกิดการเรียนรู้แล้ว การตอบสนองและ Cue (ตัวแนะ) จะมีความสัมพันธ์กันในฐานที่เมื่อมี Cue เกิดขึ้นก็จะมี การสนองตอบตาม มา การทำให้ความสัมพันธ์แน่นแฟ้นขึ้นทำได้โดยสร้างสภาพการณ์ขึ้น จะให้รางวัลเฉพาะเมื่อมีการตอบสนองกับ cue ที่ให้เท่านั้น จึงกล่าวได้ว่า ในการเรียนรู้บุคคลจะต้องมีความต้องการบางสิ่งบางอย่างมีการกระทำเพื่อให้ได้รางวัล

Dollard และ Miller อธิบายออกมาเป็นศัพท์เฉพาะว่าส่วนประกอบดังกล่าวได้แก่ Drive (แรงขับ) cue (ตัวแนะ) Response (การตอบสนอง) และ Reward (รางวัล)

เขาทำการทดลองโดยใช้หนู อุปกรณ์คือกล่องสี่เหลี่ยมผืนผ้าแบ่งครึ่งด้วยรั้วขนาดเตี้ย ๆ พื้นเป็นตะแกรงลวด จับหนูใส่กล่องด้านหนึ่ง เปิดสัญญาณเสียงรบกวน แล้วปล่อยกระแสไฟฟ้าไปที่กรง หนูจะกระโดดข้ามรั้วไปอีกด้านหนึ่งของกรง เมื่อหนูข้ามรั้วมาอีกข้างหนึ่งได้ เสียงรบกวนและกระแสไฟฟ้าก็จะหมดไป หนูจะรู้สึกปลอดภัย เริ่มต้นใหม่อีกหลาย ๆ ครั้ง พบว่าต่อมาเพียงแต่ได้ยินเสียงรบกวน หนูก็จะกระโดดข้ามรั้วทันที อัตราในการตอบสนองจะรวดเร็ว

ขึ้น ในที่นี้ความกลัวและการหนีเป็น drive เสียงรบกวน (buzzer) คือ cue ทำให้หนูแสดงอาการตอบสนอง และความปลอดภัยเป็น reward

การทดลองต่อไปโดยให้เสียงรบกวนอย่างเดียวไม่ปล่อยกระแสไฟฟ้า พบว่าหนูจะกระโดดข้ามรั้วทุกครั้ง และทำได้ดีขึ้นเรื่อย ๆ หลังจากนั้นเมื่อเปิดเสียงรบกวนและหนูกระโดดข้ามรั้วไปแล้วก็ไม่มีการหยุดเสียง นอกจากหนูจะไปกอดคานเสียงจึงจะหยุด พบว่าในตอนแรกหนูจะกระโดดข้ามรั้วกลับไปกลับมา และอาจไปกอดคานโดยบังเอิญ การกระโดดข้ามรั้วก็จะค่อย ๆ ลดลงและหายไป แต่เวลาจากการเปิดเสียงถึงการกอดคานมีระยะสั้นเข้าจนเรียกได้ว่าหนูกอดคานได้ทันทีเมื่อได้ยินเสียง เขาพบว่ามีความแตกต่างในการกอดคานเพื่อควบคุมเสียงรบกวนระหว่างหนูที่เรียนรู้ว่าเสียงรบกวนสัมพันธ์กับอันตราย กับหนูที่ไม่เคยเรียนรู้ หนูที่ไม่เคยเรียนรู้จะไม่สนใจกับเสียงรบกวนเลย การทดลองนี้แสดงให้เห็นชัดเจนว่า การตอบสนองจะสัมพันธ์กับ drive ด้วย หนูที่มีแรงขับของความกลัวและการหนีจะมีการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่หมายถึงอันตราย ในขณะที่หนูอีกตัวหนึ่งไม่มีแรงขับดังกล่าวก็จะมีไม่มีการตอบสนองใด ๆ เลย ตัวสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกถ้ามีความเข้มพอก็จะกระตุ้นให้เกิด drive และการกระทำ ยิ่ง drive มีพลังมากก็จะทำให้เกิดพลังในการตอบสนองมากขึ้นตามไปด้วย

พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้แบบนี้จะไม่ลดลง เมื่อหนูเรียนรู้ว่าเสียงรบกวนสัมพันธ์กับอันตราย ก็จะแสดงพฤติกรรมที่ช่วยให้พ้นอันตราย คือ กระโดดข้ามรั้วทุกครั้งไป และเมื่อหยุดให้กระแสไฟฟ้ามีแต่เสียงรบกวนอย่างเดียวหลาย ๆ ครั้ง หนูก็ยังแสดงพฤติกรรมอย่างเดิมอีก เพื่อให้เสียงรบกวนหยุดลง จึงรู้สึกปลอดภัย แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างเสียงรบกวนและอันตรายไม่หมดไป การกระทำจะเกิดขึ้นตลอดเวลา ในกรณีนี้การกระโดดข้ามรั้วของหนูจะลดลงก็ต่อเมื่อพบว่าสามารถทำให้เสียงรบกวนหยุดลงได้ และพบว่าการกระทำอันอื่นทำให้หยุดได้ ก็จะเปลี่ยนไปแสดงพฤติกรรมใหม่แทน

Dollard และ Miller กล่าวว่า ถ้าสภาพการณ์ในการทดลองดังกล่าวทำให้หนูกลัวเสียงรบกวนทั้งที่อันตรายหมดไปแล้วได้ ความกลัวและความวิตกกังวลแบบนี้เป็น Neurotic fear และ Neurotic anxiety ซึ่งแน่นอนถ้าเกิดขึ้นกับมนุษย์ก็จะประสบความกลัวและวิตกกังวลแบบเดียวกัน และทำให้มีการแสดงพฤติกรรมที่ดูแปลกประหลาด ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์กับสาเหตุดังกล่าว ดังนั้นอาการผิดปกติวิตกกังวลในมนุษย์จึงเกิดจากผลของการเรียนรู้ในลักษณะนี้ได้

การกระทำที่เป็น habit ของคนเราก็เกิดจากการได้รับการเสริมแรง (Reinforcement) ในการลดแรงขับต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น (drive-reduction) เช่น การที่แม่หน้าบึ้งสัมพันธ์กับการตีของแม่และ

เราให้เด็กแรงขับของความกลัวขึ้นในตัวเด็ก การทำสิ่งใดแล้วลดแรงขับได้ก็เท่ากับได้รับการเสริมแรงและเด็กจะทำจนเป็น habit (นิสัย) เช่น เข้าไปกอดแม่แล้วแม่ยิ้มและไม่ตี การกระทำนี้เท่ากับได้รับการเสริมแรง ฉะนั้นเด็กจะวิ่งเข้าไปกอดทุกครั้งที่เห็นแม่หน้าบึ้ง

โครงสร้างของบุคลิกภาพ (The Structure of Personality)

Dollard และ Miller ให้ความสนใจขบวนการเรียนรู้ในการอธิบายบุคลิกภาพมากกว่าที่จะพิจารณาถึงโครงสร้างของบุคลิกภาพที่ประกอบด้วยส่วนที่มีลักษณะคงที่ แต่ก็พอที่จะจัดได้ว่า habit เป็นส่วนที่ถือว่าเป็นโครงสร้างของบุคลิกภาพ

- habit (นิสัย) คือ การเชื่อมโยงกันระหว่าง สิ่งเร้า (cue) และการตอบสนองทั้งที่มองเห็นและมองไม่เห็น ทั้งภายนอกและภายใน habit จะเกิดขึ้นและหมดไปหรือเปลี่ยนไปได้ภายใต้สภาพการณ์บางอย่าง habit บางส่วนก็เกิดจากสิ่งเร้าที่เป็นคำพูดและการตอบสนองมักจะเป็นคำพูดด้วยเช่นกัน

แรงขับซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม มีทั้งที่เป็น Primary Drive (มีมาแต่กำเนิด) และ Secondary Drive (เกิดขึ้นภายหลัง)

กลไกของบุคลิกภาพ (The dynamic of Personality)

กลไกของบุคลิกภาพ คือ การจูงใจ แรงจูงใจที่สำคัญก็คือ แรงจูงใจที่เกิดความวิตกกังวล (anxiety)

แรงจูงใจเกิดจากแรงขับทั้งที่เป็นแรงขับตามธรรมชาติ (primary drive) และแรงขับที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ (Secondary drive) แรงขับที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ ได้แก่ ความวิตกกังวล ความอาย ความปรารถนาจะสนองแรงขับต่าง ๆ

การกระทำที่ได้รับการเสริมแรง หมายความว่าสนองแรงขับต่าง ๆ ได้จะคงอยู่และเกิดขึ้นบ่อย ๆ เช่น การยิ้มของแม่เป็น secondary reward ที่มีความหมายมากสำหรับลูก เพราะสัมพันธ์กับการเลี้ยงดูเอาใจใส่ ซึ่งทำให้ลูกได้รับความพอใจและพ้นจากความไม่สบายต่าง ๆ ดังนั้นพฤติกรรมใดที่ทำแล้วแม่ยิ้มเด็กก็จะทำอีก

พัฒนาการของบุคลิกภาพ (The development of Personality)

บุคลิกภาพจะพัฒนาขึ้นในลักษณะที่ขบวนการเรียนรู้มีความซับซ้อนขึ้นตามลำดับ Concept ในเรื่องพัฒนาการของ Dollard และ Miller ได้แก่

- Innate Equipment (ส่วนที่มีมาโดยกำเนิด) เด็กแรกเกิดจะมีการแสดงพฤติกรรมที่จำกัด ได้แก่การแสดงออกบางอย่างเท่านั้น เช่น ยืนแขนขา กิน และค่อย ๆ เพิ่มขึ้นตามลำดับขั้นของวุฒิภาวะ เมื่อพบสิ่งเร้าที่เป็นอันตราย นกกลัวจะพยายามหนีก่อนที่จะร้องไห้ ส่วนมากจะเป็นพฤติกรรมเพื่อสนองแรงขับตามธรรมชาติ (primary drive)

- The Learning Process (ขบวนการเรียนรู้) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 อย่างคือ drive, cue, response และ reinforcement

Cue คือสิ่งเร้าที่เนะถึงการแสดงอาการตอบสนองที่เหมาะสม จะตอบสนองเมื่อไรที่ไหน อย่างไร cue มีหลายชนิดและมีระดับความรุนแรงไม่เท่ากัน เช่น Visual cue (เกี่ยวกับการเห็น) auditory cue (เกี่ยวกับการได้ยิน) และยังมีระดับการเห็นที่สัมพันธ์กับแสงด้วย ความสัมพันธ์ระหว่าง drive, cue, response และ reinforcement จะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรม ถ้ามี drive หลาย ๆ อย่างจะมีการจัดลำดับและมีการกระทำเพื่อสนอง drive ที่มีความรุนแรงที่สุดก่อนหลังตามลำดับต่อมา พฤติกรรมที่สนอง drive เท่ากับได้รับการเสริมแรงและคงอยู่ และจะเรียนรู้พฤติกรรมที่สนอง drive เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ พฤติกรรมที่ไม่สามารถสนอง drive จะไม่มีความหมายอีกต่อไป

- Secondary Drive and the learning Process (แรงขับที่มีได้มีมาตามธรรมชาติกับขบวนการเรียนรู้)

เด็กเกิดมาพร้อมกับแรงขับตามธรรมชาติที่พัฒนาขึ้นมาเรื่อย ๆ เป็นแรงขับทุติยภูมิเนื่องจากเงื่อนไขหรือสภาพการณ์บางอย่าง ดังตัวอย่างการทดลองที่กล่าวมาแล้ว แรงขับของความกลัวเสียงรบกวนเป็นแรงขับทุติยภูมิ ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดการตอบสนองเพื่อลดแรงขับดังกล่าว

การจัดพฤติกรรมจะเกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรมนั้นไม่สามารถลดแรงขับอีกต่อไป และอินทรีย์จะหันไปแสดงพฤติกรรมใหม่ที่ลดแรงขับได้แทน นอกจากนี้การจัดพฤติกรรมเกิดขึ้นได้ในสภาพการณ์ที่เรียกว่า Counter conditioning คือการที่สิ่งเร้าที่ทำให้กลัวเกิดขึ้นพร้อมกับสภาพการณ์ที่พอใจ เช่น การกินจะทำให้พฤติกรรมเพื่อตอบสนองความกลัวมีพลังอ่อนลง และอาจกลายเป็น cue ของการแสดงพฤติกรรมการกินแทน

- Higher Mental Process (ขบวนการทางสมอง) นอกจากการเรียนรู้จะเกิดจากสภาพการณ์ต่าง ๆ ดังกล่าวแล้ว ยังเกิดจากภาษาพูดอีกด้วยซึ่งจัดเป็นขบวนการทางสมอง เพราะต้องอาศัยความเข้าใจทางภาษาต่าง ๆ และภาษาพูดนี้เองที่ทำให้เกิดการตอบสนองที่มีลักษณะซับซ้อนยิ่งขึ้น และยากที่จะเข้าใจยิ่งขึ้น

- The Social Content วัฒนธรรมและสังคมมีอิทธิพลต่อการตอบสนองด้วย การทำความเข้าใจพฤติกรรมอย่างแท้จริงจะเป็นไปไม่ได้ ถ้าจะไม่พิจารณาถึงองค์ประกอบทางสังคม เพราะการตอบสนอง สิ่งเร้าบางอย่างได้รับอิทธิพลจากสังคม สภาพการณ์ของการตอบสนองก็ได้รับอิทธิพลจากสังคม

- Critical Stage of Development (ขั้นวิกฤตของพัฒนาการ)

คือช่วง 6 ปีแรกของเด็ก Dollard และ Miller เห็นด้วยกับพวกจิตวิเคราะห์ว่าประสบการณ์วัยเด็กจะเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพเมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่

ในระยะนี้จะมีการเรียนรู้ความขัดแย้งที่ถูกเก็บไว้ในจิตใต้สำนึก ซึ่งเกิดจากการเลี้ยงดูของพ่อแม่ ความต้องการของสังคมบางที่ทำให้เกิดความยุ่งยาก เช่น ในสภาพการณ์คล้าย ๆ กัน บางทีเด็กแสดงความก้าวร้าวได้ บางทีแสดงไม่ได้ ความต้องการของสังคมส่วนใหญ่ถ่ายทอดมาโดยภาษา ซึ่งเป็นระยะที่ความเข้าใจภาษาของเด็กยังไม่พัฒนาพอที่จะเข้าใจคำพูดทุกชนิดของผู้ใหญ่ ทำให้เด็กเกิดความคับข้องใจ เพราะบางครั้งเด็กเข้าใจความหมายของคำพูดผู้ใหญ่ผิดไป ช่วงนี้เด็กช่วยตัวเองได้น้อยมาก ต้องพึ่งผู้อื่น ทำให้เด็กคับข้องใจ เพราะตนเองเลือกอะไรไม่ได้ต้องแล้วแต่ผู้ใหญ่ไปทั้งหมด สิ่งที่ควรปฏิบัติต่อเด็กวัยนี้ คือไม่ควรเรียกร้องอะไรจากเด็กมากกว่าเด็กจะโตขึ้น และเข้าใจภาษาได้ดีกว่านี้ ฉะนั้นถ้าผู้ใหญ่ยังเข้มงวดเด็กก็จะยังมีความคับข้องใจมาก และกลายเป็นคนปรับตัวไม่ได้เมื่อโตขึ้น

- Unconscious process (ขบวนการจิตใต้สำนึก) หมายถึงความยุ่งยาก ความวิตกกังวลที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดได้ เพราะความสับสนและตนเองไม่สามารถยอมรับได้ ความยุ่งยากเหล่านี้จิตว่าเป็นจิตใต้สำนึกและมีส่วนในการกำหนดบุคลิกภาพด้วย Dollard และ Miller มีความเห็นในเรื่องจิตใต้สำนึกคล้าย ๆ พรอยด์

จิตใต้สำนึกมีทั้งส่วนที่ไม่เคยอยู่ในจิตสำนึกมาก่อน กับส่วนที่เคยอยู่ในจิตใต้สำนึกแล้วไม่ปรากฏอีกต่อไป แบบแรก คือ drive, response และ cue ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแต่ไม่มีการกำหนดออกมาเป็นภาษาพูด หรือระบุชื่อออกมาไม่ได้ เช่นการเคลื่อนไหวต่าง ๆ ในร่างกาย เรื่องเกี่ยวกับคำพูดหยาบที่พูดออกมาไม่ได้ แบบที่สองหมายถึง cue และการตอบสนองต่าง ๆ ที่อยู่ในจิตสำนึกแล้วถูกเก็บกด

การเก็บกด คือการหลีกเลี่ยงที่จะคิดเรื่องบางอย่าง เป็นการห้ามตนเองไม่ให้คิดในเรื่องนั้น ๆ ความคิดเหล่านี้จะเร้าให้เกิดความกลัว การไม่คิดจะช่วยลดความกลัวลงได้ การไม่คิดจึงเท่ากับเป็นการเสริมแรง สิ่งที่ยำคิดนี้จึงกลายเป็นจิตใต้สำนึก สิ่งที่ทำแล้วถูกลงโทษทำให้เด็กพยายาม

ยามไม่คิดถึงมัน เช่นการพูดคำหยาบ สำหรับคนที่ปรับตัวได้ดี จะแยกได้ว่าการแสดงความคิดออกมาไม่ได้ แต่ถ้าเพียงแต่คิดไม่เป็นไร คนนั้นก็จะคิดคนเดียว แต่ในรายที่ปรับตัวไม่ได้ ถ้าบังคับตนเองไม่ได้ไม่ให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้

- Conflict (ความขัดแย้ง) ไม่มีใครเลยที่จะสามารถแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา ความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดาที่จะเกิดขึ้น Dollard-Miller อธิบายว่า

1. แนวโน้มที่จะกระทำเพื่อบรรลุเป้าหมายจะมีมากขึ้น เมื่อบุคคลเข้าใกล้เป้าหมายนั้นมากขึ้น เรียกว่า gradient of approach

2. แนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงสิ่งเร้าจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อบุคคลยิ่งเข้าใกล้เป้าหมายมากขึ้น เรียกว่า gradient of avoidance

3. gradient of avoidance มีความชันมากกว่า gradient of approach

4. การเพิ่มขึ้นของแรงขับที่เกี่ยวกับ approach หรือ avoidance จะทำให้ระดับของ gradient เพิ่มขึ้นด้วย

5. เมื่อมีการแข่งขันระหว่าง การ response สองอย่าง แบบที่เข้มแข็งกว่าจะแสดงออกมา ความขัดแย้งเกิดจากความต้องการที่จะเข้าใกล้และหลีกเลี่ยงเกิดขึ้นเท่า ๆ กัน เช่น ชายหนุ่มที่ทำให้หญิงสาวเกิดทั้งความสนใจและขณะเดียวกันกระดากอาย เมื่อต้องอยู่ต่อหน้าชายคนนั้น ความขัดแย้งจะคงอยู่ จนกว่าจะมีการตัดสินใจแสดงออกอย่างใดอย่างหนึ่ง เข้าใกล้หรือหลีกเลี่ยง ขึ้นอยู่กับแนวโน้มด้านใดจะเพิ่มพลังขึ้นมากกว่ากันจนชนะอีกด้านหนึ่งได้

ความขัดแย้งชนิดที่สอง คือ ความขัดแย้งที่ต้องเผชิญกับสิ่งที่ต้องการหลีกเลี่ยงอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นสองอย่างพร้อมกัน แต่จะหลีกเลี่ยงทั้งสองอย่างไม่ได้ เช่นเด็กที่กลัวการปีนขึ้นไปบนที่สูง ขณะเดียวกันก็กลัวว่าเพื่อนจะหาว่าขี้ขลาด ซึ่งจำเป็นจะต้องยอมรับอย่างใดอย่างหนึ่ง เด็กจะเกิดการลังเลและพยายามที่จะปีนก่อน ขณะที่ปีนขึ้นไปก็อาจเปลี่ยนใจลงมา ซึ่งทำให้ความกลัวถูกกว่าขี้ขลาดเพิ่มขึ้น ในที่สุดก็ตัดสินใจทำอย่างใดอย่างหนึ่งลงไป ความขัดแย้งก็จะลดลงเมื่อตัดสินใจทำอย่างหนึ่งอย่างใดลงไปแล้ว

ความขัดแย้งชนิดที่สาม คือ ความขัดแย้งที่เกิดจากต้องเลือกทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสิ่งที่ต้องการทำทั้งสองอย่าง

Neurosis (อาการผิดปกติ) เกิดจากการเรียนรู้ Dollard และ Miller เชื่อว่า neurosis คืออาการของความขัดแย้งที่เกิดในจิตใจสำนึกและส่วนมากความขัดแย้งนี้เริ่มตั้งแต่วัยเด็ก สืบเนื่อง

จากการเลี้ยงดูของพ่อแม่ การให้นม การฝึกเรื่องการขับถ่าย การแสดงออกที่เหมาะสมกับเพศ การฝึกควบคุมความก้าวร้าว เป็นพื้นฐานที่จะทำให้เด็กเกิดความวิตกกังวล และความรู้สึกผิดขึ้นได้ในการที่จะแสดงความต้องการตามธรรมชาติของตน และความขัดแย้งก็เริ่มต้นขึ้น และคงอยู่มาจนเป็นผู้ใหญ่ การแสดงอาการแปรปรวนประหลาดของสัตว์ในการทดลอง เกิดจากตกอยู่ในสภาพของความวิตกกังวล ดังนั้นในมนุษย์ก็น่าจะมีลักษณะเดียวกัน คือ ความวิตกกังวล รู้สึกผิด ทำให้คนแสดงการตอบสนองบางอย่างเพื่อช่วยแก้ปัญหาความวิตกกังวลที่กำลังได้รับอยู่ ส่วนมากที่มนุษย์มักจะใช้คือ พยายามเลิกคิดในเรื่องนั้น ความจำและความคิดที่เก็บกดไว้ ทำให้เกิดความวิตกกังวล และรู้สึกผิด และสับสนในการพยายามที่จะเข้าใจความขัดแย้งของตนเองว่าเกิดจากอะไร ตนรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติ แต่ไม่สามารถบอกได้ว่าทำไม อะไรเป็นสาเหตุ

เนื่องจากความขัดแย้งเหล่านี้อยู่ในจิตใต้สำนึก บุคคลจึงไม่สามารถนำขบวนการแก้ปัญหา มาแก้ปัญหาได้ อาการที่แสดงออกบางอย่างทำให้บรรเทาความวิตกกังวลที่มีอยู่ให้ลดลงได้ การกระทำนั้นก็ได้รับการเสริมแรงและทำซ้ำ ๆ จนกลายเป็นนิสัย เช่นกลัวอย่างไม่สมเหตุผล หลีกเลียง หาเหตุผลเข้าข้างตนเอง การทำอาการบางอย่างซ้ำ ๆ ความเจ็บป่วยทางกายซึ่งมาจากสาเหตุทางจิตใจ

การแก้ไขอาการ neurosis ทำได้โดยการรักษาแบบจิตบำบัด (Psycho-Therapy) โดยความเชื่อว่า ถ้าอาการ neurosis เกิดจากการเรียนรู้ได้ก็น่าจะสามารถลบการเรียนรู้ในลักษณะนั้นออกไปได้เช่นกัน และในการลบพฤติกรรม neurotic ที่ไม่ปรารถนาออกไปก็จะส่งเสริมให้เรียนรู้พฤติกรรมที่เหมาะสมแทนไปด้วยในขณะเดียวกัน

ผู้ให้การบำบัดควรมีความเห็นใจ เป็นผู้ฟังมากกว่าพูด หาทางให้กำลังใจผู้ป่วยในการแสดงความรู้สึกออกมาอย่างเต็มที่ ไม่ขัดขวางความคิดของคนไข้ พยายามช่วยให้คนไข้เข้าใจความรู้สึกของตนเอง และการพัฒนาขึ้นมาของความรู้สึกนั้น ๆ

ความกลัวที่ไม่มีเหตุผล ความรู้สึกผิด ยากที่คนไข้จะแสดงออกมา เพราะเป็นสิ่งที่พัฒนาขึ้นมาอย่างซับซ้อนในการที่จะหลีกเลียง โดยไม่คิดและหลีกหนีจากสภาพการณ์บางอย่างที่ทำให้วิตกกังวล ในสภาพการณ์ของการรักษาแบบจิตบำบัดจะต้องพยายามสร้างสภาพการณ์ที่จะทำให้เกิด extinction (การสูญหายไปของพฤติกรรมที่ไม่ได้รับการเสริมแรง) คนไข้จะได้รับการเสริมแรง

ส่งเสริมให้แสดงความคิดและอารมณ์ที่ซ่อนเร้นไว้ซึ่งเป็นสาเหตุของความกลัว และความวิตกกังวลที่คนไข้ทนทุกข์ทรมานอยู่ คนไข้จะไม่ได้รับสิ่งที่ไม่พอใจ ขุ่นเคืองหลังจากการแสดงอารมณ์ดังกล่าว เท่ากับว่า อาการกลัว รู้สึกผิดที่เกิดจากความต้องการคิดและแสดงอารมณ์นั้น ๆ มี

โอกาสหายไปได้ในการทำจิตบำบัด เพราะคนไข้ได้แสดงออกแล้วโดยไม่ถูกขัดขวาง ความขัดแย้งในเรื่องดังกล่าวก็จะลดลง อาการ neurotic ก็จะลดลงด้วย และด้วยเหตุนี้หลังจากการบำบัดทางจิตบำบัด การเรียนรู้ใหม่ที่ลดอาการ neurotic ลง ก็จะมีการถ่ายทอดไปสู่สภาพการณ์ที่คล้ายคลึงกันแต่เป็นปัญหาที่หนักกว่า คือ สภาพการณ์ในชีวิตจริงที่เป็นอยู่ (generalization) ดังนั้นอาการความรู้สึกผิด และกลัวที่ขาดเหตุผลที่คนไข้ทรมานอยู่ก็จะค่อย ๆ ลดลงไปด้วย การรักษาโดยวิธีบำบัดทางจิตนี้ จะต้องทำต่อเนื่องกันไปเป็นระยะเวลานานจึงจะเกิดผลดี เมื่อคนไข้หลุดจากอาการวิตกกังวลที่มีอยู่แล้ว เขาก็จะสามารถใช้ขบวนการทางสมองเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่มีอยู่ ซึ่งเขาไม่เคยหาสาเหตุได้ว่า ทำไม แต่เวลานี้เขาเข้าใจสาเหตุของมันแล้ว เมื่อคนไข้สามารถแก้ปัญหาในชีวิตจริง ๆ ได้ เขาก็เอาชนะความขัดแย้งเหล่านั้นได้ อาการ neurotic หรือเจ็บป่วยทางกายซึ่งเป็นผลมาจากความวิตกกังวลก็จะหายไปด้วยเช่นกัน
