

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

การวิจัยในหัวข้อ “ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ในครอบครัว ความฉลาดทางอารมณ์กับความเครียดของนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐ ในกรุงเทพมหานคร” ได้ตรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้ คือ ความสัมพันธ์ในครอบครัว ครอบคลุมถึงความหมายของครอบครัว รูปแบบความสัมพันธ์ในครอบครัว การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในครอบครัว บทบาทและหน้าที่ของครอบครัว ความผูกพัน รักใคร่ สามัคคีในครอบครัว และการสื่อสารในครอบครัว ส่วนความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งครอบคลุมถึงความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ วัยรุ่นกับการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ และแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ สุดท้ายความเครียด ประกอบด้วย ความหมายของความเครียด ทฤษฎีความเครียด สาเหตุของความเครียด ระดับความเครียด ผลของความเครียด ความเครียดในวัยรุ่นไทย และแบบวัดความเครียด

### ความสัมพันธ์ในครอบครัว

ครอบครัวเป็นสถาบันแรกที่มีหน้าที่หล่อหลอมบุคคลให้มีชีวิตความเป็นอยู่ตามวัฒนธรรม และในขณะเดียวกันก็ทำหน้าที่สร้างอุปนิสัย ความรู้สึกนึกคิด บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลให้เกิดขึ้น ถ้าครอบครัวอบอุ่น สมาชิกในครอบครัวสามารถพัฒนาตนเองในด้านร่างกายและจิตใจไปในทิศทางที่ถูกต้องดีงาม ก่อให้เกิดความสุขภายในครอบครัว ดังนั้น ครอบครัวจึงเป็นสถาบันพื้นฐานที่ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ความสัมพันธ์ในครอบครัวระหว่างพ่อแม่ลูกเป็นความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้ง การที่พ่อแม่ให้การดูแลเอาใจใส่ทั้งด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิตของลูกนั้นมีอิทธิพลอย่างมากต่อการสร้างพฤติกรรมของบุคคล เนื่องจากการแสดงออกของสมาชิกแต่ละคนในครอบครัวก่อให้เกิดการเรียนรู้ การเลียนแบบ และการถ่ายทอดทางวัฒนธรรมทางสังคม

### ความหมายของครอบครัว

ครอบครัว เป็นสถาบันทางสังคมเบื้องต้นของมนุษย์เป็นแหล่งปลูกฝังและสืบสานการเป็นสมาชิกที่ดีให้แก่สังคม (เกษม, 2544: 10) ครอบครัว ประกอบด้วยสมาชิกมากกว่าสองคนขึ้นไป

ซึ่งมาอาศัยอยู่ร่วมกัน มีความเกี่ยวพันกันโดยกำเนิด การแต่งงาน หรือรับไว้ในสกุลเดียวกัน เช่น สามีภรรยา บุตรหลาน สมาชิกแต่ละคนมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน (Assael, 1998)

ครอบครัว คือ ระบบการปฏิสัมพันธ์ที่มีการจัดระเบียบ สมาชิกที่ประกอบกันเป็นครอบครัว มีความสัมพันธ์กันที่ปรากฏให้เห็นได้โดยชัดเจน ประกอบด้วยสมาชิกตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ไม่จำกัดขนาด แต่โดยปกติแล้วจะประกอบไปด้วย พ่อ แม่ ลูกอย่างน้อยหนึ่งคน ซึ่งอาศัยอยู่ร่วมกันในระยะเวลายาวนานพอสมควร และมีการสร้างความคิดฝันต่างๆ ร่วมกัน โดยผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันเป็นระยะเวลานาน (William, 1984: 123)

ครอบครัว หมายถึง การอยู่ร่วมกันของกลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิก ซึ่งมีความสัมพันธ์กันผูกพันกัน เช่น ความสัมพันธ์ทางสายเลือด หรือการรับเป็นบุตรบุญธรรม สมาชิกที่มีความสัมพันธ์กันจะมีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกัน เช่น เป็นบิดา เป็นมารดา เป็นสามี เป็นภรรยา หรือเป็นบุตร เป็นต้น (วราภรณ์, 2545: 59)

นอกจากนี้ อัจฉรา และ กาญจนา (2546: 231) ได้นิยามความหมายของครอบครัวไว้ กล่าวคือ สถานที่สำคัญที่จะตอบสนองต่อกิจกรรมที่บุคคลต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ คือ สถานที่ที่เรียกว่า “บ้าน” และหน่วยของสังคมที่กลุ่มบุคคลมาอยู่ร่วมกันเพื่อมีกิจกรรมในการดำเนินชีวิตที่สัมพันธ์กันภายในบ้าน เรียกว่า “ครอบครัว”

กล่าวโดยสรุปครอบครัว หมายถึง ระบบการปฏิสัมพันธ์ที่มีการจัดระเบียบ สมาชิกที่ประกอบกันเป็นครอบครัว ประกอบด้วยสมาชิกตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป อาศัยอยู่ร่วมกันในระยะเวลายาวนานพอสมควร มีความเกี่ยวพันกันโดยกำเนิด การแต่งงาน หรือรับไว้ในสกุลเดียวกัน เช่น สามีภรรยา บุตรหลาน สมาชิกแต่ละคนมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน โดยผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันเป็นระยะเวลานาน หากพิจารณาลักษณะของครอบครัวสามารถแบ่งได้หลายลักษณะ พรพิมล (2539) ได้จำแนกไว้ ดังนี้

1. ครอบครัวเดี่ยว คือ ครอบครัวที่ประกอบด้วยสมาชิกที่มี พ่อ แม่ และลูกที่ยังไม่ได้แต่งงาน ลักษณะของครอบครัวชนิดนี้ยังนำไปสู่การมีลูกคนเดียวอีกด้วย เพราะในปัจจุบันครอบครัวที่มีฐานะปานกลาง หรือมีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะมีลูกน้อยลง ทั้งนี้เนื่องจากการเปลี่ยนสภาพเข้าสู่สังคมยุคใหม่ เพราะสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจทำให้ทั้งสามีและภรรยา ต้องออกไปหางานทำทั้งคู่ และการมีลูกหมายถึงการเพิ่มรายจ่ายจำนวนมาก พ่อแม่ลูกไม่ค่อยมีความ

ใกล้ชิดกันมากนัก เพราะต้องออกไปหารายได้นอกบ้านมาช่วยจุนเจือครอบครัว ลูกต้องจ้างคนอื่นเลี้ยง หรือให้ญาติดูแล หรือต้องฝากให้เข้าโรงเรียนก่อนวัยเรียน การไปมาหาสู่กับญาติพี่น้องน้อยลง (วารสารณ์, 2545: 61)

2. ครอบครัวขยาย เป็นครอบครัวที่ประกอบด้วยครอบครัวหลัก 1 ครอบครัวและมีครอบครัวอื่นเสริม เช่น ลูกที่แต่งงานแล้วเข้ามาอยู่อาศัยร่วมกัน เกิดเป็นครอบครัวจำนวนมากว่าหนึ่งครอบครัว อำนาจการตัดสินใจยังอยู่ที่หัวหน้าครอบครัวหลัก เป็นลักษณะของครอบครัวไทยในสมัยก่อนที่อยู่กันเป็นครอบครัวใหญ่มี พี่ ป้า น้า อา ปู่ย่า ตายาย อยู่ร่วมกันหลายคนความสำคัญของแต่ละคนจึงเฉลี่ยกันออกไป ปัญหาส่วนใหญ่ของเด็กวัยรุ่นที่อยู่ในครอบครัวลักษณะนี้ คือ การมีปัญหากับผู้สูงอายุในบ้าน

3. ครอบครัวประสม เป็นครอบครัวที่เกิดจากการที่พ่อแม่มีภรรยาหลายคนและอยู่ร่วมกันในบ้าน รวมทั้งลูกทุกคนที่เกิดมาด้วย ครอบครัวชนิดนี้เป็นครอบครัวแบบโบราณ

4. ครอบครัวที่ขาดพ่อหรือแม่ เป็นครอบครัวที่ขาดสมาชิกหลักของครอบครัวคนใดคนหนึ่งอาจเนื่องจากการหย่าร้าง หรือการตายจากกัน

### รูปแบบความสัมพันธ์ในครอบครัว

ความสัมพันธ์ในครอบครัว หมายถึง ความผูกพัน ความรัก ความเข้าใจ การให้อภัยซึ่งกันและกัน ตลอดจนการปฏิบัติต่อกันอย่างอบอุ่น ระหว่างสามีภรรยา ลูก และญาติพี่น้อง ถ้าครอบครัวใดมีความสัมพันธ์อันดีและมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เปรียบเสมือนเกราะคุ้มครองสมาชิกในครอบครัวให้เกิดความมั่นคงและอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข โดยมีองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว (อัจฉรา และ กาญจนา, 2546: 242) มีดังนี้

1. การมีความรักและความเข้าใจซึ่งกันและกัน
2. การแสดงความจริงใจต่อกัน
3. ความอดทนและการให้อภัย
4. การมีประชาธิปไตยในครอบครัว

จากองค์ประกอบดังกล่าวมีความสอดคล้องกับ พรณทิพย์ (2545: 88) ในบางประเด็น กล่าวคือ สิ่งที่สำคัญที่สุดของความสัมพันธ์ในครอบครัวไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างสามี ภรรยา บิดามารดาและบุตรหลาน สิ่งสำคัญที่สุด 2 ประการ คือ การยอมรับฟังความรู้สึกความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และการให้อภัยซึ่งกันและกัน การเสริมสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวให้มีความมั่นคงและเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาของบุคคลในครอบครัว เนื่องจากครอบครัวประกอบด้วย การติดต่อสื่อสาร ทศนคติ และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน

นอกจากนี้ อมรรัตน์ (2547) ได้แบ่งรูปแบบความสัมพันธ์ในครอบครัว ตามวิธีการอบรมเลี้ยงดูบุตรของบิดามารดา ดังต่อไปนี้

1. ความสัมพันธ์แบบเผด็จการ ความสัมพันธ์รูปแบบนี้ บิดามารดามักเลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนบุตรให้อยู่ในระเบียบหรือกฎเกณฑ์ที่ตนสร้างขึ้น หรือคาดหวังให้เป็นไปตามที่พ่อแม่ต้องการ บุตรไม่สามารถแสดงความคิดเห็นหรือตัดสินใจตามความต้องการของตนได้ บิดามารดาไม่ค่อยแสดงความรักใคร่เอาใจใส่ต่อบุตรอย่างเปิดเผย การดำเนินชีวิตภายในครอบครัวจึงเป็นการปฏิบัติตามภารกิจตามหน้าที่ ไม่ใช่การปฏิบัติต่อกันด้วยความรักและเห็นใจ ส่วนมากถ้าอบรมสั่งสอนด้วยวาจาไม่เป็นผล บิดามารดาก็จะใช้อำนาจเข้าบังคับและลงโทษ โดยไม่ค่อยมีการชมหรือให้รางวัล

การปฏิบัติตัวของบิดามารดาต่อบุตรในลักษณะนี้ บุตรมักจะไม่มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับบิดามารดา มีความรู้สึกขาดความรักความอบอุ่น มั่นคงปลอดภัย และต้องปฏิบัติตามคำสั่งของบิดามารดาเป็นประจำทำให้บุตรขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความเชื่อมั่นในตนเอง ชอบทำตามคำสั่งมากกว่าคิดเอง ซึ่งส่งผลให้ในบางสถานการณ์ไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ มีปมด้อย เก็บกด แสดงออกด้วยความก้าวร้าวและรุกรานผู้อื่นเมื่ออยู่นอกบ้าน บางครั้งอาจคิดหนีออกจากบ้าน เพราะคิดว่าบิดามารดาไม่รักและเป็นศัตรูกับตน

2. ความสัมพันธ์แบบประชาธิปไตย ความสัมพันธ์รูปแบบนี้บิดามารดาจะอบรมสั่งสอนบุตรให้มีเหตุผล เมื่อกระทำผิดก็จะชี้แจงว่าผิดเพราะเหตุผลใดและมีการลงโทษเพราะอะไร นอกจากนี้บิดามารดา บุตรและสมาชิกคนอื่นๆ ที่อยู่ร่วมกันในครอบครัว จะมีการพบปะพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันอยู่เสมอ การตัดสินใจเรื่องใดๆ ในครอบครัวจะเกิดขึ้นจากการตกลงเห็นชอบของสมาชิกทุกคนโดยถือความสุขส่วนรวมเป็นใหญ่ บุตรมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ตลอดจนสามารถตัดสินใจด้วยตนเอง โดยมีบิดามารดาให้ความรักและกำลังใจ เอาใจใส่และจัดสิ่งแวดล้อมทางด้านปัจจัยสี่ให้เด็กได้เจริญเติบโตอย่างสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ

ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวลักษณะนี้ บุตรจะมีความรับผิดชอบสูง มีเหตุ มีผล เคารพยกย่องและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่น ได้ดี รู้จัก ประณีประนอม มีความมั่นใจในตนเอง กล้าคิดกล้าทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ซึ่งเป็นวิถี การดำเนินชีวิตในระบอบประชาธิปไตย

3. ความสัมพันธ์แบบปล่อยตามสบาย ความสัมพันธ์รูปแบบนี้บิดามารดาจะเลี้ยงดูบุตร แบบปล่อยตามสบาย ไม่มีระเบียบกฎเกณฑ์ที่เข้มงวด นอกจากนี้ บิดามารดายังไม่ค่อยสนใจ ความเป็นไปของกันและกันรวมถึงตัวบุตรด้วย สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะบิดามารดาต้องไป ประกอบอาชีพนอกบ้าน จึงไม่มีเวลาอบรมดูแลบุตร และบางครอบครัวที่มีฐานะร่ำรวย มักให้เงิน บุตรใช้จ่ายอย่างฟุ่มเฟือยเพื่อเป็นการทดแทน ความรักและเวลาที่ไม่ได้อยู่ร่วมกัน

ลักษณะความสัมพันธ์ในครอบครัวแบบนี้ จะทำให้บุตรมีนิสัยเอาแต่ใจตนเอง ควบคุม ความประพฤติตนเองไม่ได้ ขาดความรับผิดชอบ ขาดระเบียบวินัยและความเสียสละ มองโลกใน แง่ร้าย ไม่ไว้วางใจผู้อื่น ไม่มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติตน ให้ประสบความสำเร็จในชีวิต เกรและก้าวร้าว

### การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในครอบครัว

การเรียนรู้พฤติกรรมคนและสังคมเริ่มมาตั้งแต่วัยเด็ก โดยวัฏจักรความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลของเด็กเริ่มครั้งแรกกับแม่และพ่อ แต่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของเด็กจะไม่หยุดอยู่ที่พ่อ กับแม่เท่านั้น เมื่อเด็กโตขึ้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะขยายตัวไปสู่หมู่คนใกล้ชิดก่อนแล้วจึง ขยายไปสู่เพื่อนตามลำดับ ซึ่งความสัมพันธ์ของเด็กกับผู้อื่นจะดีต่อเมื่อสร้างรากฐานของ ความสัมพันธ์ที่ดีของครอบครัวด้วยความรักและความมั่นใจ (เกษม, 2544) ดังนั้น การสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีภายในครอบครัวถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยลดความขัดแย้งอันอาจจะเกิดขึ้นภายใน ครอบครัวได้ด้วยการปฏิบัติ (พรพิมล, 2539: 151-155) ดังนี้

1. ใกล้ชิดกับลูกตั้งแต่เล็ก การมีโอกาสดูแลเลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนอย่างใกล้ชิดกับลูก ตั้งแต่เล็ก ทำให้สามารถรู้ลักษณะนิสัยของลูกและเข้าใจพฤติกรรมต่างๆ ที่ลูกแสดงออกมาโดยที่ เด็กไม่สามารถปิดบังได้ การที่พ่อแม่สามารถสร้างความสนิทสนมกับลูกได้ถือเป็นกำไรอย่างยิ่ง เพราะลูกจะไม่พุดบด และจะไม่มี ความลับกับพ่อแม่ การมีเวลาพูดคุยสั่งสอน อบรมสามารถทำได้ หลายสถานการณ์ เวลาที่เหมาะสมที่สุดในการพูดคุยกัน ได้แก่ เวลาระหว่างการรับประทานอาหาร

อาหารเย็น ลูกอาจมีปัญหาที่ต้องการปรึกษาพ่อแม่เกี่ยวกับเรื่องการเรียนรู้ หรือบางครั้งอาจต้องการเล่าเรื่องที่เกิดขึ้นในโรงเรียนให้พ่อแม่ฟัง การอบรมสั่งสอนสามารถครอบคลุมในหลายๆ ประเด็น

2. สอนให้ลูกตัดสินใจเอง ให้โอกาสลูกแสดงความรู้สึกว่าตัวเองเป็นผู้ใหญ่แล้ว โดยการให้เป็นฝ่ายตัดสินใจด้วยตนเองภายใต้การแนะนำแนวทางของพ่อแม่ สิ่งนี้จะช่วยสอนให้ลูกมีความรับผิดชอบ กับสิ่งที่เป็ผลจากการตัดสินใจนั้นด้วย เด็กจะมีความภาคภูมิใจในตัวเองเมื่อการตัดสินใจนั้นถูกต้อง

3. การใช้เวลาแก่กันด้วยการมีกิจกรรมร่วมกัน เนื่องจากการพบปะพูดคุยและใช้เวลา ร่วมกันของครอบครัวเป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับครอบครัวยุคใหม่ที่พ่อแม่แทบหาเวลาพบกันไม่ได้ ควรมีการเดินทางไปพักผ่อนต่างจังหวัดหรือการมีกิจกรรมร่วมกันในวันหยุดสุดสัปดาห์ โดยให้สมาชิกในครอบครัวร่วมกันตัดสินใจเลือกกิจกรรม การแสดงความร่วมมือร่วมใจกันระหว่างพ่อแม่ ในการจัดการเรื่องต่างๆควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ควรพูดคุยกันด้วยเหตุผล

4. รู้จักเพื่อนลูกโดยเปิดโอกาสให้พามาเที่ยวที่บ้าน เพื่อพ่อแม่จะได้มีโอกาสพูดคุยกับเด็ก และสังเกตนิสัยใจคอของเด็กๆได้ อย่างไรก็ตาม ควรระมัดระวังอย่าเข้าไปยุ่งจ้านมากเกินไป

5. ให้ความเคารพในสิทธิของกันและกัน อย่าหว่าดระแวงกลัวลูกจะโกหก ความหวาดระแวงที่พ่อแม่แสดงออกมาด้วยการซักถาม การแอบดูพฤติกรรมลูก การเข้าไปสำรวจข้าวของ เครื่องใช้ของลูก สิ่งเหล่านี้จะทำลายความภาคภูมิใจในตัวพ่อแม่ของลูกไป ตัวเด็กเองก็รู้สึกขาดความเชื่อมั่นในตนเองด้วย ครอบครัวที่มีความสุขต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรัก การรู้จักให้อภัยกัน การให้เกียรติกัน และมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยใช้วิธีประชาธิปไตยในการอบรมเลี้ยงดูบุตร ประชาธิปไตยในที่นี้หมายถึงการที่บุคคลมีเสรีภาพโดยไม่รุกร้าเอกสิทธิส่วนบุคคล รวมทั้งการให้อิสระและยอมรับฟังความคิดเห็นของบุตร การลงโทษบนพื้นฐานของเหตุผลจะทำให้บุตรเติบโตเป็นคนมีเหตุผล มีความเชื่อมั่น และรักเพื่อนมนุษย์ (สมพร, 2548: 318-319)

6. เป็นกำลังใจให้ลูก เด็กต้องการกำลังใจเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้ตนเองในทุกเรื่อง เช่น เรื่องการวางแผนการเรียน โดยเฉพาะช่วงสอบเข้าเรียนต่อในระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นช่วงที่เด็กเกิดภาวะความเครียดทางจิตใจมาก วิตกกังวลกลัวว่าจะสอบไม่ได้ หรือความขัดแย้งที่มีกับพ่อแม่ในเรื่องของการเลือกคณะและสถานที่เรียน ซึ่งพ่อแม่ควรตกลงกับลูกด้วยเหตุผล เด็กควรมีสิทธิที่จะตัดสินใจด้วยตนเอง โดยพิจารณาจากความถนัด ความสามารถ สติปัญญาและใจรัก ดังนั้น พ่อแม่จึงควรเข้าใจ และเป็นกำลังใจในการเตรียมตัวสอบ ดูแลเรื่องสุขภาพร่างกายและจิตใจ เพื่อ

คล้ายเครียด อย่าบีบคั้น หรือทุ่มเทความหวังว่าลูกต้องสอบได้ ควรมีการเตรียมหาทางออกอื่นๆไว้ด้วย เช่น หาที่เรียนเพื่อไว้ พ่อแม่ไม่ควรเพิ่มความกดดันให้เด็ก เพราะการที่เด็กสอบไม่ได้เขาจะรู้สึกผิดหวัง ท้อแท้ ลูกตัวเอง ซึมเศร้า จนอาจเกิดฆ่าตัวตายได้

7. ขอมรับการเปลี่ยนแปลงของลูก สนองความต้องการให้สอดคล้องกับหลักพัฒนาการของบุตร (สมพร, 2548: 318) วัยรุ่นเป็นวัยที่ต้องการอิสระ ต้องการเป็นตัวของตัวเอง เพื่อสร้างความมั่นใจในตัวเองให้เกิดขึ้น พ่อแม่ไม่ควรขัดขวางแต่ควรให้การสนับสนุน เช่น เปิดโอกาสให้ลูกตัดสินใจด้วยตัวเอง ควรมีความมั่นใจในตัวลูก เป็นแบบอย่างที่ดีกับลูก

8. พ่อแม่ไม่ควรคิดว่าตนเองไม่มีค่า หรือไม่มีความหมายอีกต่อไปถ้าลูกไม่ต้องการพึ่งคุณหรือเมื่อบทบาทของพ่อแม่เริ่มลดน้อยลง การที่ลูกเริ่มเป็นตัวของตัวเองนั้นเป็นนิมิตหมายที่ดี พ่อแม่ควรดูแลอยู่ห่างๆ ทำหน้าที่บิดามารดาให้สมบูรณ์

9. พยายามมีอารมณ์ขัน ปัญหาต่างๆ สามารถคลี่คลาย หรือผ่อนหนักให้เป็นเบาได้ด้วยการค่อยๆ คิดค่อยๆ ทำ และค่อยๆ พูดยกกัน พยายามหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ เพราะจะยิ่งทำให้สถานการณ์เลวร้ายลง การมีอารมณ์ขันจะช่วยให้คลายเครียดได้

นอกจากวิธีการสร้างความสัมพันธ์ในประเด็นดังกล่าวข้างต้นแล้ว สมพร (2548: 318) ยังได้อธิบายการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบิดามารดากับบุตรเพิ่มเติม กล่าวคือ การที่บิดามารดาให้ความยุติธรรมในการเลี้ยงดูบุตร ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ให้ความรักเท่าเทียมกัน อนึ่งเด็กที่อยู่ในครอบครัวที่ดูแลเอาใจใส่ต่อเนื่องให้เติบโตอย่างดีจะมีสุขภาพที่ดีและเรียนรู้การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ใจกว้างใจ มีความมั่นคงในจิตใจรวมทั้งการรู้ถึงบทบาทหน้าที่ในการดำเนินชีวิตในสังคม มีความรับผิดชอบพื้นฐาน เรียนรู้ในการผูกพันกับผู้อื่น มีความกตัญญูรู้คุณ เห็นคุณค่าผู้อื่นด้วย (เกรียงศักดิ์, 2542: 65)

ดังนั้น การสร้างครอบครัวที่อบอุ่น บุตรได้รับการอบรมเลี้ยงดูอย่างดีนั้น จึงเป็นหน้าที่ที่พ่อแม่ผู้ปกครองต้องรับผิดชอบและถือปฏิบัติ โดยเด็กจะเรียนรู้บทบาทสมาชิกและระบบสังคมจากการสังเกตพฤติกรรมของพ่อแม่บุคคลข้างเคียงของตนเอง จากการสังเกตทำให้เรียนรู้สภาพสังคม ความเกี่ยวข้องของตนกับสังคม และการประพฤติปฏิบัติตนในสังคม รวมทั้งความถูกต้องของการแสดงออกขึ้นอยู่กับการอบรมบ่มนิสัยของพ่อแม่ ฉะนั้นการให้ความรัก ความมั่นใจ ความเข้าใจจึงไม่เพียงพอต่อการป้องกันปัญหาในอนาคตของเยาวชน การอบรมบ่มนิสัยจึงเป็นเครื่องมือประกอบอีกอย่างหนึ่งที่จะปรุงแต่งให้เยาวชนเป็นบุคคลที่สมบูรณ์ด้วยวุฒิภาวะเมื่อโตขึ้น

การอบรมปมนิสัยที่กล่าวนี้มีได้หมายถึง การสั่งสอน บอกล่าวหรือตักเตือนเท่านั้น แต่รวมถึง การให้เหตุผลและคำตอบที่กระจ่างชัดด้วย (เกษม, 2544)

### บทบาทและหน้าที่ของครอบครัว

ครอบครัวที่จะพัฒนาเยาวชนให้มีคุณภาพได้นั้นควรเป็นครอบครัวที่สมาชิกต่างได้รับการอบรมเลี้ยงดูสั่งสอนด้วยความรัก ความอบอุ่น และความเข้าใจ สมาชิกได้เรียนรู้และมีพัฒนาการ ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ และสังคมอย่างรอบด้าน สมดุลและเหมาะสมกับวัย โดยคุณแจ่มหลักสำคัญ คือ พ่อแม่จะเป็นผู้สรรค์สร้างครอบครัวให้เป็นไปในทิศทางที่ดีได้ ครอบครัวควรเป็นตัวหล่อหลอมที่ดีให้กับสมาชิกในครอบครัว เพื่อจะได้เติบโตขึ้นเป็นประชากรที่มีคุณภาพของประเทศต่อไป พ่อแม่จึงควรตระหนักในบทบาทของการทำหน้าที่พัฒนาเยาวชนรุ่นต่อไป ดังจะเห็นได้จากบทบาทหลักๆของครอบครัวที่ เกรียงศักดิ์ (2542) ได้กล่าวไว้ ประกอบด้วย

**บทบาทที่ 1 บทบาทผู้เลี้ยงดู** เป็นหน้าที่ประการสำคัญในการเลี้ยงดูเยาวชนให้ได้รับความสมบูรณ์ทางด้านกายภาพ จิตใจ อารมณ์ และสังคม ประกอบด้วย การให้สิ่งจำเป็นทางสรีระ ทั้งด้านอาหารโภชนาการ ความเป็นอยู่ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น การให้ความรักความอบอุ่น สมาชิก ให้สมาชิกในครอบครัวรู้สึกปลอดภัยและเป็นสุข การให้ความเข้าใจ ทุกคนในบ้านช่วยกันสร้างบรรยากาศ เพราะหากคนในบ้านไม่เข้าใจกันแล้ว บ้านก็จะเต็มไปด้วยความขัดแย้งและขาดความสุข อีกทั้งการให้เวลาร่วมกันในการปฏิสัมพันธ์ พูดคุย ไกล่ลี้ดามไถ่เรื่องต่างๆ ด้วยความห่วงใย

**บทบาทที่ 2 บทบาทผู้อบรมสั่งสอน** พ่อแม่เป็นผู้ที่มีอิทธิพลในการกำหนดท่าทีความคิด และพฤติกรรมของลูกไปสู่ทางที่ถูกต้องและดีงาม โดยการอบรมสั่งสอนชี้แนะให้รู้จักผิดชอบชั่วดี สอนให้เป็นคนที่มีเหตุผล ไม่ควรสอนลูกด้วยอารมณ์ รวมถึงการอบรมสั่งสอนลักษณะชีวิตที่ดี ด้านต่างๆ ซึ่งการอบรมสั่งสอนที่ดีที่สุดคือการเป็นแบบอย่างที่ดี เช่น ความซื่อสัตย์ การมีวินัย เป็นต้น เพื่อให้เขาเติบโตขึ้นอย่างมีริยาจาที่เหมาะสมเรียบร้อย สุภาพอ่อนโยน สามารถเข้าสังคมได้อย่างดี

**บทบาทที่ 3 บทบาทผู้ให้การศึกษาและพัฒนาศักยภาพ** สถาบันครอบครัวต้องรับผิดชอบ ส่งเสียเยาวชนให้ได้เรียนหนังสือถึงระดับสูงสุดเท่าที่จะสามารถทำได้ นอกจากบทบาทการเป็นผู้ให้การศึกษาแล้ว พ่อแม่จะต้องมีบทบาทในการพัฒนาศักยภาพของเยาวชนในทุกๆด้าน เช่น

ด้านกีฬา ดนตรี กิจกรรมชุมชน กิจกรรมเพื่อสังคมด้านต่างๆ เพื่อเป็นการฝึกฝนให้เขาได้มีโอกาสใช้สิ่งดีที่มีอยู่ในตัวออกมาได้อย่างเต็มที่ ขณะเดียวกันต้องทำหน้าที่เป็นผู้ค้นหาศักยภาพ ความถนัด พรสวรรค์ของลูก เพื่อที่จะสนับสนุนศักยภาพนั้นให้โดดเด่นและเป็นประโยชน์ในอนาคต

**บทบาที่ 4 บทบาทผู้เป็นแบบอย่างชีวิต** เป็นบทบาทหนึ่งที่สำคัญ คือ การเป็นแบบอย่างชีวิตเพื่อลูกได้เรียนรู้ว่าสิ่งใดที่พ่อแม่ทำได้ลูกย่อมทำได้ สิ่งใดที่พ่อแม่ไม่ทำเพราะเห็นว่าเป็นสิ่งไม่ดี ไม่มีประโยชน์ลูกก็จะไม่ทำเช่นเดียวกัน ชีวิตของพ่อแม่มีอิทธิพลมากกว่าคำสั่งสอนใดๆ ดังนั้นหากพ่อแม่มีพฤติกรรมที่ไม่ดีแม้คำพร่ำสอนจะดี ก็อาจจะไม่มีประโยชน์ในการพัฒนาลูกในเรื่องที่ต้องการให้เป็นได้เลย พ่อแม่จึงควรตระหนักในการเป็นแบบอย่างให้แก่ลูกในทุกๆเรื่อง แม้แต่เรื่องเล็กๆ น้อยๆ เช่น การเก็บข้าวของให้เป็นระเบียบ การรักษาคำพูด การไม่เล่นการพนัน ไม่ฝักใฝ่อบายมุข เป็นต้น

**บทบาที่ 5 บทบาทผู้ปกครอง** พ่อแม่ต้องเป็นผู้เฝ้าดูและตรวจสอบพัฒนาการด้านต่างๆ ของลูก ต้องเป็นผู้ที่ช่างสังเกต ตรวจสอบการเปลี่ยนแปลง ลักษณะความคิด ทำที่ การตอบสนอง การพัฒนาการด้านอารมณ์ การเรียนรู้ การคบเพื่อน ในฐานะผู้ปกครองสิ่งเหล่านี้ควรนำมาประเมินผลและใช้เป็นแนวทางในการแนะนำอนาคตให้กับลูก และสามารถจัดการเรื่องต่างๆ ในชีวิตให้เรียบร้อยโดยไม่ละเลยแต่ละขั้นตอนของชีวิต

**บทบาที่ 6 บทบาทผู้ปกป้อง** ครอบครัวต้องทำหน้าที่ปกป้องสมาชิกในครอบครัวให้พ้นจากอันตรายภายนอก เช่น ปกป้องค่านิยมที่ผิดๆ ในสังคม ปกป้องจากสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี หรือสื่อต่างๆ ที่จะทำให้อ้อมค้อมค่านิยมที่ผิดๆ และชี้แนะให้เห็นการเลือกเดินในทางที่ถูกต้อง อย่างไรก็ตามพ่อแม่จะต้องมีความสมดุลระหว่างการให้อิสระกับการควบคุมในขอบเขตที่เหมาะสม

**บทบาที่ 7 บทบาทผู้ให้คำปรึกษา** คนในครอบครัวเป็นคนที่สนิทสนมกันมากที่สุด สิ่งที่จะช่วยสร้างความสนิทสนมระหว่างกัน ก็คือ การที่พ่อแม่เล่นบทบาทเปรียบเสมือนเพื่อนที่ใกล้ชิดลูกสามารถพูดคุยกับลูกได้ในทุกเรื่องและสามารถเป็นที่ปรึกษาเมื่อลูกมีปัญหา เมื่อลูกกระทำบางสิ่งบางอย่างที่ไม่ถูกต้องและต้องการความเข้าใจ การยอมรับ พ่อแม่ต้องสามารถทำหน้าที่นี้ได้ตระหนักว่าวัยรุ่นอยู่ในวัยหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต อาจมีบางเรื่องที่ไม่เข้าใจและอยากมีผู้ให้คำปรึกษา หากเขาเห็นว่าพ่อแม่ไม่มีเวลาว่าง หรือแม้ว่างแต่ไม่เข้าใจ ลูกจะหันไปปรึกษาผู้อื่นแทน เช่น เพื่อน รุ่นพี่ ครูอาจารย์ จิตแพทย์ แต่แนวโน้มจะเป็นเพื่อนมากที่สุด ซึ่งเขาไม่น่าจะได้รับคำแนะนำที่ดีที่สุด ดังนั้นพ่อแม่ควรพร้อมเสมอเมื่อลูกเข้ามาปรึกษา

**บทบาทที่ 8 บทบาทผู้สนับสนุน** ครอบครัวต้องสนับสนุนให้เยาวชนได้เลือกในสิ่งที่ถูกต้อง โดยยกย่องชมเชยส่วนที่ดีและให้กำลังใจในความพยายามที่จะกระทำในสิ่งใหม่ๆ เสมอ และต้องเป็นผู้ที่สนับสนุนให้เยาวชนพัฒนาศักยภาพตามความถนัดของเขา ไม่ควรบังคับลูก ต้องเป็นผู้สนับสนุนให้ลูกมีสิทธิในการตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ไม่ทำหน้าที่เป็นผู้บงการชีวิต แต่ทำหน้าที่ชี้แนะและสนับสนุนให้เลือกทางที่ถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งให้โอกาสลูกในการแสดงความคิดเห็นด้วยเพื่อให้เด็กได้เรียนรู้ถึงการแสดงความคิดเห็นและรู้จักเคารพสิทธิความคิดเห็นของผู้อื่น

นอกจากบทบาทของครอบครัวดังกล่าวข้างต้นแล้ว หน้าที่ของครอบครัวเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว อัจฉรา และ กาญจนา (2546: 28-33) ได้กล่าวถึง หน้าที่ของครอบครัวต่อการตอบสนองความต้องการของบุคคลที่จะมีผลต่อสุขภาพและคุณภาพชีวิตของสมาชิกในครอบครัว มีดังนี้

1. หน้าที่ทางชีววิทยา คู่สมรสเป็นผู้สร้างครอบครัว และเป็นผู้ให้กำเนิดแก่บุตร พื้นฐานด้านพันธุกรรมและภาวะจิตใจที่ดีของบิดามารดาเป็นพื้นฐานที่สำคัญส่งผลถึงความมั่นคงทางด้านร่างกายและจิตใจของบุตร ถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญที่สุดของครอบครัวและไม่มีใครหรือสถาบันใดจะทำหน้าที่นี้แทนได้

2. หน้าที่ปกป้องให้ความปลอดภัย บิดามารดาเป็นผู้ดูแลจัดหาปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นแก่ชีวิตให้บุตร ทำให้บุตรได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานด้านร่างกาย มีความรู้สึกปลอดภัยและมั่นคงในชีวิต ในขณะเดียวกันก็ตระหนักถึงความรัก ความเป็นเจ้าของที่บิดามารดามีต่อตน และที่ตนมีต่อบิดามารดา ปัจจัยต่างๆเหล่านี้นำมาซึ่งความมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี

3. หน้าที่ให้ความรัก บิดามารดามีความรักให้แก่บุตรตั้งแต่บุตรได้เริ่มต้นชีวิต และความรักนี้จะคงอยู่และเพิ่มพูนยิ่งขึ้นไม่ว่าบุตรจะมีลักษณะดีหรือไม่ดีอย่างไร แม้บุตรจะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ ความรักของบิดามารดาก็จะมั่นคงไม่เสื่อมคลาย ด้วยความรักดังกล่าว ทำให้บิดามารดามีความรับผิดชอบต่อการจัดหาปัจจัย 4 เพื่อสนองความต้องการด้านร่างกายให้แก่บุตร ให้การปกป้องคุ้มครอง ให้ความรัก ความอบอุ่น การอบรมสั่งสอน เพื่อให้บุตรเป็นที่รักใคร่นับถือและเป็นแนวทางการดำเนินชีวิตที่ถูกต้องและบรรลุความสำเร็จของชีวิต

4. หน้าที่ให้การศึกษา บิดามารดา ถือได้ว่าเป็นครูสองคนแรกที่ทำให้การชี้แนะการช่วยเหลือ การอบรมบ่มนิสัยเพื่อการเรียนรู้ให้เกิดทักษะและประสบการณ์ในการดำรงชีวิตอย่าง

ปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจของบุตรนับตั้งแต่เล็กจนโต ก็จะมีบิดามารดาเป็นหลักในการให้ความรู้และประสบการณ์นั้นเสมอ นอกจากนี้การสรรหาปัจจัย แนวทาง การแก้ปัญหา และส่งเสริมด้านการศึกษาในระบบการศึกษาที่บุตรจะศึกษาได้ก็เป็นหน้าที่ที่บิดามารดาจะต้องรับผิดชอบเช่นเดียวกัน

5. หน้าที่กำหนดสถานภาพ เมื่อบุคคลเกิดในครอบครัวที่บิดามารดามีฐานะอย่างไร เขาก็จะมีสถานภาพตามฐานะของบิดามารดาไปด้วย สถานภาพดังกล่าว เรียกว่า สถานภาพตามกำเนิด (Ascribed Status) แต่อย่างไรก็ตามบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงสถานภาพกำเนิดของตนได้โดยการสร้างฐานะของตนให้ตรงกับสภาพของชนชั้นที่ต้องการ เรียกว่า สถานภาพที่จัดหามาภายหลัง (Achieved Status) บุคคลในแต่ละสถานภาพจะมีบทบาทและหน้าที่ต่างกัน ดังนั้น ความต้องการและการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการก็จะมี ความแตกต่างกันตามสถานภาพของบุคคล

6. หน้าที่ทางเศรษฐกิจ เป็นหน้าที่ที่สำคัญของบิดามารดาหรือสมาชิกในครอบครัวที่จะต้องหารายได้มาเพื่อใช้จ่ายในครอบครัว ความต้องการเกือบทุกระดับของบุคคลในครอบครัว ทั้งความต้องการพื้นฐานด้านปัจจัย 4 และความต้องการระดับสูงขึ้น เช่น ความรู้สึกปลอดภัย ความเป็นที่รัก การมีชีวิตในสภาวะแวดล้อมที่น่ารื่นรมย์ ตลอดจนการบรรลุความสำเร็จในชีวิต ส่วนแต่ต้องการปัจจัยด้านเศรษฐกิจมาสนับสนุนทั้งสิ้น

7. หน้าที่ทางนันทนาการ หมายถึง หน้าที่ของครอบครัวที่ก่อให้เกิดกิจกรรมที่นำมาซึ่งความผ่อนคลายความเคร่งเครียดของอารมณ์ ก่อให้เกิดความสนุกสนานรื่นรมย์ เกิดความพึงพอใจในชีวิตแวดล้อม จึงเป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของสมาชิกในครอบครัว ที่จะต้องมีเวลาให้แก่กิจกรรมที่นำความสนุกสนานสร้างความรู้สึกรอบอุ่น รักใคร่ปรองดองกันในหมู่สมาชิกในครอบครัว

8. หน้าที่ทางศาสนา ครอบครัวจะต้องมีศรัทธาในศาสนา ยึดถือธรรมะของศาสนา มากำกับการดำเนินชีวิต ปฏิบัติศาสนกิจอย่างสม่ำเสมอ ทำให้กิเลสที่เป็นปัจจัยในการประพฤติปฏิบัติมิชอบ ไม่มีโอกาสแสดงออก สมาชิกในครอบครัวมีความรู้สึกมั่นคงในจิตใจ มีการแสดงออกที่ทำให้เกิดความอบอุ่น ไว้วางใจและมีสุขภาพจิตที่ดี

หน้าที่ของครอบครัวเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดสภาพการต่างๆ ของครอบครัว ได้แก่ สภาพทางพันธุกรรม ฐานะทางเศรษฐกิจ ระดับการศึกษา สถานภาพทางสังคม การสื่อสาร และความสัมพันธ์ในครอบครัว ตลอดจนความเชื่อทางศาสนา กำหนดกิจกรรมต่างๆ ที่จะควบคุมให้การทำหน้าที่ของครอบครัว มีลักษณะที่เป็นประโยชน์และสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจของสมาชิกในครอบครัวได้อย่างดี โดยพ่อแม่เป็นผู้ที่มีสิทธิพิเศษในฐานะเป็นผู้ดูแลและพัฒนากำลังใจคนรุ่นต่อไป พ่อแม่ที่มีความรับผิดชอบต่องานหน้าที่ของตนจะได้รับผลตอบแทนในบั้นปลายแห่งชีวิต การทุ่มเทในการสร้างชีวิตน้อยๆ ให้เติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่สร้างคุณค่าแก่สังคมด้วยเหตุนี้พ่อแม่ทุกคนจึงควรมุ่งมั่น ตั้งใจ และภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมพัฒนาเยาวชนของชาติ

### **ความผูกพัน รักใคร่ สามัคคีในครอบครัว**

ในปัจจุบันลักษณะโครงสร้างและความสัมพันธ์ของครอบครัวไทยค่อยๆ เปลี่ยนไป จากที่เคยเป็นครอบครัวขยาย มาเป็นครอบครัวเดี่ยวซึ่งประกอบด้วยพ่อแม่ลูก ที่เคยสนิทสนมใกล้ชิดชิดกันในอดีตลดน้อยลง เนื่องด้วยทั้งพ่อและแม่ต้องทำงานนอกบ้านเพราะแรงบังคับทางสังคมเศรษฐกิจ เวลาที่พ่อแม่เคยมีต่อลูกลดน้อยลง อีกทั้งเวลาที่เหลือน้อยยังถูกใช้อย่างไม่ถูกต้องหรือไม่มีคุณภาพกับลูก ทำให้เด็กอยู่ในภาวะเสี่ยงต่อการเกิดพฤติกรรมที่สังคมไม่ยอมรับมากขึ้น เกิดความเครียดและขาดต้นแบบที่ดีในการเรียนรู้ (จรรยา, 2537: 19) ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นที่จะต้องมีการเสริมสร้างการเรียนรู้ของครอบครัวผ่านปฏิสัมพันธ์ เรียนรู้ร่วมกันระหว่างสมาชิกในครอบครัว (Family Learning through Interaction) โดยมุ่งเน้นให้ครอบครัวตระหนักถึงความสำคัญและคุณค่าของการใช้เวลาาร่วมกันของสมาชิกในครอบครัว มีการจัดสรรเวลาสำหรับครอบครัวที่จะอยู่พร้อมหน้า ได้พูดคุยปรึกษาหารือวางแผนในกิจกรรมต่างๆ ของครอบครัวร่วมกัน เป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกแต่ละคนได้เรียนรู้พฤติกรรมการแสดงออกในเรื่องต่างๆ ร่วมกัน มีการปรับตัว การคิดตัดสินใจ การคิดปัญหา การคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนการสื่อสารต่อกันในรูปแบบต่างๆ ที่นำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวให้มีความผูกพัน รักใคร่ สามัคคีในครอบครัวช่วยส่งเสริมการใช้ชีวิตร่วมกันอย่างราบรื่นเป็นสุข (จิตตินันท์, 2548) ได้แก่

1. การเสริมสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวด้วยการสื่อสารทางบวก มีการสื่อสารต่อกันในแง่บวกอย่างสร้างสรรค์ ทุกคนตระหนักถึงคุณค่าของสมาชิกในครอบครัว ไม่มีการกระทำความรุนแรงในทุกรูปแบบ เพื่อเสริมสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีในครอบครัว

1.1 การเสริมสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัว ครอบครัวจำเป็นต้องให้ความเอาใจใส่ในการดูแลทุกข์สุขของสมาชิกในครอบครัว ทั้งความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับภรรยา พ่อแม่และลูก พี่กับน้อง โดยการพูดคุยให้คำปรึกษาแนะนำ ให้กำลังใจเป็นที่พึ่ง ตลอดจนการแสดงท่าทีหรือการแสดงออกที่บ่งบอกถึงการยอมรับและเคารพในบทบาทของสมาชิกแต่ละคนในครอบครัว ด้วยความรัก ความเข้าใจ และเจตคติที่ดีต่อกัน

1.2 การเสริมสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกต่างวัยและเครือญาติ ครอบครัวจำเป็นต้องปลูกฝังค่านิยมที่ให้คุณค่าต่อผู้สูงอายุในครอบครัว และมีการเชื่อมโยงความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะเครือญาติ ซึ่งถือเป็นเอกลักษณ์ความเป็นครอบครัวไทยที่โดดเด่นในสายสัมพันธ์อันอบอุ่นแน่นแฟ้น ผูกพันระหว่างสมาชิกครอบครัวในสถานภาพต่างๆ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชีวิตประจำวัน รวมทั้งการดูแลผู้สูงอายุให้มีความสุขในบั้นปลายชีวิตกับลูกหลาน

2. การสนับสนุนการใช้เวลาร่วมกันของสมาชิกในครอบครัว โดยสนับสนุนและกระตุ้นให้ครอบครัวเห็นความสำคัญของการจัดสรรเวลาสำหรับครอบครัวในการใช้เวลาทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างสมาชิกในครอบครัว

2.1 การสนับสนุนกิจกรรมสร้างสรรค์ภายในครอบครัวหรือในบ้าน ครอบครัวสามารถใช้เวลาอยู่กับบ้านร่วมกันทำบ้านให้น่าอยู่ มีความสุขมีชีวิตชีวา เช่น ทำความสะอาดบ้าน ทำสวน จัดตกแต่งบ้าน ทำอาหาร คุยการโทรทัศน์ อ่านหนังสือ เล่นเกม/กีฬา ดูแลสัตว์เลี้ยง ซ่อมแซม วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น เป็นการสร้างความรู้สึกรักบ้านและรู้สึกว่าบ้านเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต สมาชิกในครอบครัวแต่ละคนมีบทบาทหน้าที่ที่แบ่งปันความรับผิดชอบในบ้านด้วยความรู้สึที่ดีและเรียนรู้การอยู่ร่วมกันด้วยความรักความเอื้ออาทรต่อกัน

2.2 การสนับสนุนกิจกรรมสร้างสรรค์นอกร้านเป็นครั้งคราว ครอบครัวสามารถอยู่พร้อมหน้ากันและทำกิจกรรมร่วมกันในสถานที่ต่างๆ นอกบ้านตามโอกาส เช่น ไปจ่ายตลาดด้วยกัน ไปเที่ยวด้วยกัน ไปเยี่ยมญาติ ไปร่วมกิจกรรมในเทศกาลต่างๆ เป็นต้น เป็นการเปลี่ยนบรรยากาศและเปิดโอกาสขยายประสบการณ์ของสมาชิกในครอบครัว ในการทำกิจกรรมร่วมกันให้กว้างขวางยิ่งขึ้นและสะท้อนความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดต่อกัน

ครอบครัวเป็นการรวมตัวของบุคคลที่มีความรัก ความผูกพันกัน มีปฏิสัมพันธ์กันช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ครอบครัวเป็นสถาบันสังคมที่เล็กที่สุดแต่เป็นสถาบันที่มีความสำคัญที่สุด

เพราะเป็นหน่วยสังคมแรกที่หล่อหลอมชีวิตของคนในครอบครัวให้การเลี้ยงดูอบรมสั่งสอน ครอบครัวเป็นแหล่งผลิตคนเข้าสู่สังคม สังคมจะดีมากขึ้นอยู่กับครอบครัว เพราะครอบครัวเป็นสถาบันแรกที่ทำให้การอบรมสั่งสอน หล่อหลอมพฤติกรรมและการกระทำ ความคิด ความรู้สึก เรียกโดยรวมว่า ช่วยหล่อหลอมบุคลิกภาพของมนุษย์ สร้างและพัฒนาคุณภาพของมนุษย์ในสังคม (วารสาร, 2545: 60) โดยพื้นฐานสมาชิกทุกคนในครอบครัวต่างต้องการความรัก และความอบอุ่นระหว่างกัน ดังนั้น หลักการใช้ชีวิตร่วมกันในครอบครัวให้มีความสุขประกอบด้วย หลักการ (นิรนาม, 2544; สุรพล, 2548: 212-213) ดังต่อไปนี้

1. ต้องเข้าใจอุปนิสัยซึ่งกันและกัน เอาใจใส่ดูแลและเอื้ออาทรกัน การทำให้สมาชิกในครอบครัวเข้าใจอุปนิสัยของกันและกันมากขึ้น โดยการมีเวลาใกล้ชิดกัน สังเกตนิสัยใจคอ พุดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเปิดเผย เรียนรู้จุดเด่นจุดด้อยของแต่ละคน มีการปรับความคิด ความรู้สึกและหาทางสนองตอบด้วยการกระทำที่ดีต่อกัน ปรับตัวเข้าหากัน การเอาใจใส่ เอื้ออาทร และดูแลซึ่งกันและกัน ช่วยสร้างความผูกพันในครอบครัว

2. ต้องเคารพและไว้วางใจซึ่งกันและกัน การเคารพหมายถึง การยอมรับในสิทธิของแต่ละบุคคล เป็นความรู้สึกจากใจที่คล้ายกับความเกรงใจที่เราพึงมีระหว่างกัน และประกอบด้วย ความไว้วางใจที่เป็นรากฐานของการแสดงออก ครอบครัวควรแสดงความรู้สึกไว้วางใจระหว่างกัน ให้มากที่สุด การไม่ได้รับความไว้วางใจจะเป็นบ่อเกิดของพฤติกรรมก้าวร้าว รู้สึกมีปมด้อย มีบุคลิกภาพเก็บกด และขาดความมั่นใจในตนเอง

3. ต้องให้กำลังใจและให้อภัยซึ่งกันและกัน การสนับสนุนด้วยคำพูดหรือการกระทำ การให้ความอบอุ่นและปล้ำกำลังใจล้วนเป็นสิ่งที่มีคุณค่า ครอบครัวที่รักใคร่ปรองดองกันมักคิดถึงภาพรวมของครอบครัว คิดถึงความผูกพันที่มีต่อกันหรือความอยู่รอดของครอบครัว ทำให้ความโกรธคงอยู่ไม่นานและให้อภัยกันได้ในที่สุด ต้องตระหนักเสมอว่า การกระทำของแต่ละคนย่อมมีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดบ้าง และยังเป็นการใช้ชีวิตอยู่ในครอบครัวเดียวกัน โอกาสที่จะไม่พอใจ การกระทำของผู้อื่นย่อมเกิดได้เสมอ การให้อภัยกันจึงเป็นเรื่องสำคัญอีกประการหนึ่งที่ช่วยให้สัมพันธภาพในครอบครัวเป็นไปด้วยดี

4. ต้องใช้เวลาอยู่ร่วมกันอย่างมีคุณค่า สมาชิกในครอบครัวควรหาเวลาอยู่ด้วยกัน มีกิจกรรมร่วมกันบ้างตามความเหมาะสม กิจกรรมที่ใช้เวลาอยู่ร่วมกันอาจเป็นไปเพื่อความสนุกสนานหรือพักผ่อน อาจเป็นด้วยสังคมประเพณี และแม้แต่เป็นในรูปแบบของงาน เมื่ออยู่

ร่วมกันแล้วต้องพยายามทำให้ช่วงเวลานั้นมีคุณค่าหรือมีความหมายกับทุกคน การช่วยเหลือการให้กำลังใจ การแสดงความห่วงใยและเอื้ออาทร ถ้ามีอยู่ในกิจกรรมร่วมกันของสมาชิกในครอบครัวย่อมทำให้เกิดความสุข และเป็นการใช้เวลาอย่างคุ้มค่า

5. ต้องตระหนักในภาวะการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวให้เหมาะสม ครอบครัวมีการเปลี่ยนแปลงเสมอ สมาชิกย่อมเปลี่ยนแปลงโดยวัยเป็นเบื้องต้น โครงสร้างของครอบครัวและบทบาทหน้าที่ก็เปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน สมาชิกทุกคนต้องตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และต้องรู้ว่าสมควรที่จะปรับเปลี่ยนการกระทำ เปลี่ยนความคิดความรู้สึกไปหรือไม่อย่างไร การปรับเปลี่ยนนี้ให้สังเกตทั้งจากการเปลี่ยนแปลงของตนเองและผู้อื่นด้วย เพื่อให้สัมพันธภาพเป็นไปอย่างราบรื่น

จากผลการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ในครอบครัวกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐ ในกรุงเทพมหานคร ของ สุพัชรี (2544) พบว่า ลักษณะความสัมพันธ์ในครอบครัวของนิสิตนักศึกษาโดยภาพรวม มีความคิดเห็นหรือพึงพอใจต่อความสัมพันธ์ในครอบครัวของตนอยู่ในระดับที่ดี และเมื่อพิจารณาลักษณะความสัมพันธ์ในครอบครัวแต่ละด้านพบว่า นิสิตนักศึกษามีความคิดเห็นหรือพึงพอใจต่อความสัมพันธ์ในครอบครัว ด้านความผูกพันรักใคร่ สามัคคีในครอบครัว ด้านลักษณะการเลี้ยงดูของครอบครัว และด้านการสื่อสารในครอบครัวอยู่ในระดับดี อีกทั้งยังเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตนักศึกษา อนึ่งความผูกพันรักใคร่ในครอบครัวเป็นรากฐานของความสุขแห่งชีวิต มีส่วนสำคัญอย่างมากในการสร้างบุคลิกภาพของเด็กที่กำลังเจริญเติบโต และสร้างความมั่นคงของครอบครัว โดยการปลูกฝังความกตัญญูต่อผู้ใหญ่และบิดามารดาช่วยสร้างบรรยากาศของความผูกพันรักใคร่ในครอบครัว ครอบครัวจะมีระเบียบอยู่เป็นปึกแผ่นรักใคร่กลมเกลียวกันเป็นพื้นฐานสำคัญของความมั่นคงของสังคมและประเทศชาติ (ฝน, 2543)

### การสื่อสารในครอบครัว

จุดเริ่มต้นและพัฒนาการของความสัมพันธ์มาจากการสื่อสารระหว่างกัน ครอบครัวที่มีความสุข คือ ครอบครัวที่มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน ดังนั้นแต่ละครอบครัวควรมีการสื่อสารที่ดีหรือเหมาะสม เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกันให้มากที่สุด ในทางตรงกันข้ามหากสมาชิกในครอบครัวมีการสื่อสารที่ไม่ดี ก็ยังทำให้เกิดความกดดันหรือความเครียดที่นำไปสู่ความขัดแย้งได้ ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ เพลินพิศ (2541ก) เรื่อง ความสัมพันธ์ของพฤติกรรม

สื่อสารในครอบครัวกับสุขภาพจิตของวัยรุ่น: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนบางปะกอกวิทยาคม สรุปผลได้ว่า พฤติกรรมการสื่อสารในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิตของเด็กวัยรุ่น โดยที่พฤติกรรมการสื่อสารในครอบครัว ได้แก่ คุณภาพการสื่อสารของบิดา คุณภาพการสื่อสารของมารดา และรูปแบบการสื่อสารในครอบครัว มีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิตของเด็กวัยรุ่น ได้แก่ ลักษณะความรู้สึกผิดปกติทางร่างกาย การย่ำคิดย่ำทำ ความรู้สึกไม่ชอบติดต่อกับผู้อื่น ซึมเศร้า วิตกกังวล ก้าวร้าวทำลาย กลัวโดยไม่มีเหตุผล หวาดระแวง และอาการทางจิต

จะเห็นได้ว่ารูปแบบพฤติกรรมที่แสดงออกในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ ล้วนมีพื้นฐานมาจากความสัมพันธ์ของบุคคลในครอบครัวทั้งสิ้น ความรู้ความสามารถในการสรรค์สร้างกิจกรรมต่างๆ เพื่อครอบครัว การเสียสละ การให้อภัย การเอื้ออาทรต่อกัน และความรู้สึกอื่นๆ จึงขึ้นอยู่กับสัมพันธภาพของคนในครอบครัวเป็นหลัก หากสมาชิกในครอบครัวมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีการถ่ายทอดความรู้ความสามารถในการดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม ชีวิตครอบครัวก็มีความสุข และเมื่อครอบครัวมีความสุข ปัญหาหรือเรื่องราวต่างๆ ก็อาจป้องกันหรือลดความรุนแรงลงได้จากความสามารถของสมาชิกในครอบครัวที่ช่วยเหลือกัน มีการสื่อสารที่ดีและมีสัมพันธภาพที่เหมาะสม ความสุขในครอบครัวย่อมกลับคืนมา (สุรพล, 2548) สอดคล้องกับแนวคิดของ นางลักษณ (2542: 29) ที่กล่าวว่า การที่เด็กจะผ่านวัยรุ่นและย่างเข้าสู่ผู้ใหญ่ได้อย่างดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างพ่อแม่กับลูกวัยรุ่น เมื่อเด็กตกอยู่ในความทุกข์ และมีปัญหาสิ่งที่พ่อแม่จะให้แก่ลูกได้และเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ การเปิดโอกาสให้เด็กได้พูดคุยสื่อสารกับพ่อแม่ของเขาได้ในทุกเรื่อง

อนึ่ง รูปแบบการสื่อสารในครอบครัว (Family Communication Pattern) หมายถึง โครงสร้างและกระบวนการของการสื่อสารระหว่างสมาชิกในครอบครัว เช่น สามิ-ภรรยา บิดา-มารดา-บุตร ซึ่งถือว่าการวิเคราะห์การสื่อสารในระดับระหว่างบุคคลต่อบุคคล มิใช่การวิเคราะห์ระดับบุคคลคนเดียว (พัชนี และ ปทุม, 2534) บุคคลในที่นี้ คือ พ่อแม่ กับ ลูก เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสมาชิกในครอบครัวที่สื่อความหมาย ความรู้สึกนึกคิด ความต้องการ โดยใช้ทั้งภาษาถ้อยคำและภาษาท่าทาง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และเพิ่มความภาคภูมิใจในตนเองของสมาชิกในครอบครัวมากยิ่งขึ้น (บัวสร, 2546ก: 9-10) อาจกล่าวได้ว่าวัยรุ่นแทบทั้งหมดมีความสนใจที่จะมีส่วนร่วมในข้อมูลข่าวสาร แลกเปลี่ยนความคิด และทัศนคติ รวมทั้งความรู้สึกด้านอารมณ์และจิตใจ ซึ่งการมีส่วนร่วมดังกล่าวช่วยทำให้วัยรุ่นไม่ออกนอกกลุ่ม นอกทาง เรียนรู้จัดการตอบโต้กับผู้ใหญ่อย่างมีเหตุผล มีแนวคิด และทัศนคติ พ่อแม่เองก็ต้องรับ

ฟังอย่างเข้าใจจะช่วยเชื่อมช่องว่างระหว่างวัยได้ คอยให้คำปรึกษาและคำแนะนำสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อให้เขาพร้อมที่จะเผชิญปัญหาได้อย่างสมเหตุสมผล (นงลักษณ์, 2542)

McLeod, Chaffee and Wackman (1975 อ้างถึงใน เพลินพิศ, 2541ข) ได้แบ่งรูปแบบการสื่อสารในครอบครัวเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารในครอบครัวแบบเน้นสังคม (Socio-Oriented Communication) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในครอบครัวที่เข้ากันได้ ครอบครัวแบบนี้จะอบรมให้เด็กรักษาความสามัคคีกลมเกลียวเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับพ่อแม่และบุคคลอื่นในครอบครัว พ่อแม่จะสนับสนุนให้เด็กปรับตัวเข้ากับสมาชิกอื่นในครอบครัวและเพื่อน พ่อแม่จะสอนให้ลูกหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ความขัดแย้ง เด็กจะต้องรู้จักระงับความโกรธ และยอมจำนนในการถกเถียงปัญหาเพื่อมิให้มีการขัดแย้งหรือความยุ่งยากเกิดขึ้น ครอบครัวแบบนี้จะสอนให้เด็กเคารพผู้ใหญ่ ซึ่งลักษณะของเด็กที่จะพบในครอบครัวที่เป็น Socio-Oriented คือ ประการแรกเด็กจะมีลักษณะยอมจำนนต่อการยอมรับ โดยเฉพาะผู้ใหญ่ ไม่ตอบโต้หรือโต้เถียงผู้ใหญ่และผู้มีประสบการณ์มากกว่า ประการที่สอง เด็กถูกเรียนรู้ให้หลีกเลี่ยงสถานการณ์จริงๆ โดยถูกสอนว่า หนทางที่ดีที่สุดในการหลีกเลี่ยงความเดือดร้อนคือ หนีจากสิ่งนั้น เมื่ออยู่ในสังคมทางเลือกของพวกเขาเมื่อเกิดความขัดแย้ง คือ การเปลี่ยนจุดยืนของตนในประเด็นที่เป็นปัญหานั้นไปในทางสนับสนุนผู้อื่น

2. การสื่อสารในครอบครัวแบบเน้นเหตุผล (Concept-Oriented Communication) จะสนับสนุนให้เด็กแสดงความคิดเห็นของตนเอง โดยยึดแนวความคิด ข้อเท็จจริง ความถูกต้องความเป็นไปได้ของเนื้อหาที่สื่อสารเป็นหลัก เด็กจะได้รับการสนับสนุนให้กำลังใจ ให้รู้จักแสดงความคิดเห็นของตนเองออกมาอย่างเปิดเผย รู้จักโต้แย้งผู้อื่นในขณะเดียวกันก็รู้จักยอมรับฟังความคิดเห็น ความเชื่อของผู้อื่นด้วย พ่อแม่จะสนับสนุนให้ลูกมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นกับบุคคลอื่น รู้จักแสดงความคิดเห็นแม้ความคิดเห็นไม่ตรงกัน หรือมีความขัดแย้งก็ตาม เด็กมักจะร่วมถกเถียงปัญหากับบิดามารดา หรือผู้อื่นประจำ และรู้จักประเมินปัญหาอย่างรอบคอบ

ซึ่งพฤติกรรมสื่อสารในสองแนวทางนี้ เป็นลักษณะที่ตรงข้ามกันอย่างสิ้นเชิง ทั้งๆที่ในความเป็นจริงแล้วการสื่อสารในครอบครัวอาจจะไม่มีลักษณะเด็ดขาดชัดเจนไปด้านใดด้านหนึ่งเพียงด้านเดียวแต่จะมีการผสมผสานระหว่างลักษณะทั้ง 2 แบบ ซึ่งก่อให้เกิดเป็นการสื่อสาร

4 ประเภท (Rose, Bush and Kahle, 1998) ได้แก่

1. พ่อแม่แบบละเลย (Laissez Faire Parents) คือ พ่อแม่ที่มีลักษณะพฤติกรรมสื่อสารกับลูก ที่ไม่ยึดถือทั้งแบบ Socio-Oriented และ Concept-Oriented คือ เป็นการสื่อสารอย่างอิสระเสรีไม่มีกรอบหรือแนวทางเฉพาะว่าต้องเชื่อฟังพ่อแม่หรือห้ามโต้เถียง พ่อแม่มีการสื่อสารกับลูกในระดับต่ำ และในขณะเดียวกันก็ไม่ได้รับการสนับสนุนให้แสดงความคิดเห็นต่างๆ

2. พ่อแม่แบบปกป้อง (Protective Parents) คือ พ่อแม่ที่มีการสื่อสารแบบ Socio-Oriented สูงกว่า Concept-Oriented โดยพ่อแม่จะให้ความสำคัญกับประเพณีที่ปลูกฝังกันมาเป็นลำดับแรก คือ การเคารพตามอาวุโส ส่วนเรื่องของความคิด ความถูกต้องของเนื้อหาเป็น อันดับรอง เด็กจะถูกสอนให้เชื่อฟังคล้อยตามผู้ใหญ่ ไม่ให้แสดงความคิดเห็นคัดค้านแม้ว่าจะไม่เห็นด้วยก็ตาม รวมทั้งจำกัดการเปิดรับข้อมูลจากภายนอก เพื่อให้การอยู่ร่วมกันและการติดต่อกับผู้อื่นเป็นไปอย่างราบรื่น

3. พ่อแม่แบบสนับสนุน (Pluralistic Parents) คือ พ่อแม่ที่มีการสื่อสารแบบ Socio-Oriented ต่ำกว่า Concept-Oriented คือ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความคิดและการแสดงออกของเด็กโดยส่งเสริมให้เด็กกล้าแสดงออก ถกเถียงในประเด็นเรื่องราวต่างๆ กับบุคคลอื่นๆ ฝึกให้ตัดสินใจด้วยตนเองโดยไม่ต้องกลัวความคิดเห็นที่ขัดแย้ง

4. พ่อแม่แบบประนีประนอม (Consensual Parents) คือ พ่อแม่ที่มีพฤติกรรมสื่อสารแบบผสมผสานกันระหว่าง Socio-Oriented และ Concept-Oriented กล่าวคือ เรื่องของแบบแผนของสังคมที่ปลูกฝังกันมาให้เชื่อฟังผู้ใหญ่ก็เน้นย้ำให้ความสำคัญ แต่ก็ไม่ละเลยการสอนให้เด็กพัฒนาความคิดของตนเอง และกล้าแสดงออก

รูปแบบการสื่อสารในครอบครัว ดังที่ได้กล่าว มีผลทั้งด้านบวกและด้านลบ ขึ้นอยู่กับความสามารถในการสื่อสารของสมาชิกในครอบครัว ทักษะคติ ค่านิยม แบบแผนวัฒนธรรม ประเพณี และสถานการณ์ต่างๆ หากการสื่อสารดีคงไม่เพียงแต่จะสร้างสรรค์บรรยากาศครอบครัวที่ดี แต่ยังสามารถสร้างความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีให้กับเด็กด้วย (บัวสร, 2546ก: 9) ดังนั้นสมาชิกทุกคนในครอบครัวควรพูดคุยสื่อสารให้เข้าใจตรงกัน และตระหนักถึงผลจากการกระทำในรูปแบบต่างๆ และเลือกใช้ให้เหมาะสม จึงจะเป็นการช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวให้ดียิ่งขึ้น โดยการเลือกใช้แนวทางในการสื่อสารเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว (สุรพล, 2548: 206-209) มีวิธีการต่อไปนี้

1. บอกถึงความรู้สึกของตนเอง วิธีการเช่นนี้เป็นการสื่อให้ผู้ฟังรับรู้ว่าเรามีความรู้สึกอย่างไร ในขณะที่หรือต่อเรื่องนี้ เขาคิดหรือรู้สึกอย่างไร เพราะนั่นเป็นสิ่งที่เขาจะสื่อจากการตัดสินใจเลือกของเขเอง ถ้าเราพูดแทนเขาหรือบอกว่าเขาคควรคิดหรือควรทำอย่างไร จะเป็นการสื่อสารแบบ “You massage” ซึ่งผู้ฟังจะรู้สึกต่อต้านมากกว่าการใช้ “I massage” เช่น ตัวอย่างที่พ่อบ้านใช้ “You massage” กับแม่บ้านที่ควบคุมการแต่งกายของลูกอย่างเข้มงวดโดยพูดว่า “คุณชอบบังคับลูกทุกอย่างเลยนะ” แทนที่จะใช้ “I massage” ที่อาจพูดว่า “ผมอยากให้คุณปล่อยเขาตามสบายบ้างนะ” เป็นต้น

2. ใช้การสื่อสารสองทางเป็นหลัก หมายถึง การที่ผู้สื่อสารต่างมีโอกาสได้ทำหน้าที่เป็นทั้งผู้สื่อสารและเป็นผู้รับสาร ซึ่งจะทำให้การรับข่าวสารนั้นมีความถูกต้อง หรือชัดเจน และเข้าใจตรงกันมากขึ้น มีอยู่บ่อยๆที่คนในครอบครัวต้องบาดหมางหรือขัดแย้งกันเพราะไม่มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนข่าวสารจนทำให้เข้าใจตรงกันอย่างแท้จริง ซึ่งอาจเป็นเพราะการใช้อำนาจของฝ่ายหนึ่งไปสกัดกั้นหรือกดดันให้อีกฝ่ายเป็นผู้รับข่าวสารด้านเดียวหรือเป็นการสื่อสารทางเดียว ดังนั้นหากสังคมครอบครัวใช้ระบบการสื่อสารสองทางอย่างสม่ำเสมอ ความเข้าใจระหว่างกันอันหมายถึงความสัมพันธ์ที่ดีย่อมเกิดขึ้นได้มาก ทุกคนมีโอกาสบอกเล่าความรู้สึกหรือความต้องการออกมา อันทำให้มีความเข้าใจระหว่างกัน นอกจากนี้การทำกิจกรรมของครอบครัวด้วยกัน เช่น ทำความสะอาดบ้าน การเล่นเกมฯ ยังเป็นแนวทางเพิ่มสัมพันธภาพ และความสุขในครอบครัวอย่างได้ผลอีกด้วย เพราะจะทำให้มีโอกาสสื่อสารสองทางมากขึ้น

3. ยกย่องให้เกียรติและแสดงความชื่นชม คู่สัมพันธภาพที่ยกย่องให้เกียรติและแสดงความชื่นชมให้กันและกัน ย่อมทำให้ทั้งสองฝ่ายมีความรู้สึกที่ดีหรือมีความสุขจากสัมพันธภาพนั้นๆ โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในครอบครัวเดียวกัน การให้เกียรติยกย่องและชมเชย รวมทั้งการแสดงความรักคุณในการกระทำที่ดีต่อกัน คำพูดที่เป็นในลักษณะของการเสริมแรงเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาพฤติกรรมสัมพันธภาพอื่นๆให้เกิดขึ้นในครอบครัวได้อีกมากมาย การพูดคุยที่แสดงว่าบิดามารดารักบุตรมีความภาคภูมิใจในตัวบุตร การพูดคุยถามไถ่เรื่องต่างๆ รวมทั้งปัญหาที่บุตรคับข้องใจ จะทำให้บุตรรู้สึกว่ามีที่พึ่งมีคนรักใคร่ห่วงใย มีความรู้สึกมั่นคงทางจิตใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เปรียบได้กับอาหารที่หล่อเลี้ยงจิตใจเช่นเดียวกับอาหารทางร่างกาย (สรันยา, 2543)

4. การสื่อสารด้านลบ เป็นการส่งข่าวสารให้ฝ่ายผู้รับเกิดความรู้สึกเป็นทุกข์และอาจส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจกัน มีการโต้เถียงหรือการใช้อารมณ์ในการแสดงออกอย่างรุนแรงและอาจส่งผลต่อเนื้อที่ที่ทำให้คิดว่าตนเองเป็นผู้บกพร่องหรือไม่มีค่าในสายตาของอีกฝ่ายหนึ่ง รูปแบบการ

สื่อสารในด้านลบที่เกิดขึ้นในครอบครัว มักอยู่ในรูปของการควบคุมการกระทำ การบ่นการตำหนิ การประชดประชัน การกล่าวหาหรือการก้าวท้าวเรื่องส่วนตัวมากเกินไป หากกระทำโดยปราศจากการไตร่ตรองและขาดความเหมาะสมในกาลเทศะแล้ว จะเป็นการทำลายสัมพันธภาพในครอบครัวได้ ควรมีการสื่อสารที่ชัดเจน คำพูด และท่าทางในการสื่อสารจะต้องไม่คลุมเครือ และท่าทีที่เย็นชาต่อกันก็ถือว่าเป็นการสื่อสารด้านลบ รวมทั้งเป็นการเก็บกดความรู้สึกที่ไม่พอใจเอาไว้มากๆ และนานๆ โดยไม่ระบายออกอย่างเหมาะสมกับบุคคลในครอบครัวก็ล้วนแต่เป็นบ่อเกิดของความรู้สึกทุกข์ใจ และเป็นการลดความรู้สึกที่ดีมีสัมพันธภาพต่อกันลงไปด้วย

กล่าวโดยสรุปการสื่อสารเป็นสิ่งที่ครอบครัวควรให้ความสำคัญ เพราะเป็นเรื่องมือสำคัญที่จะทำให้ครอบครัวมีความเข้าใจกัน ใช้การสื่อสารในการแก้ปัญหา สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการสื่อสารระหว่างสมาชิกในครอบครัว คือ คำพูดที่ใช้ควรมีความชัดเจน เป็นคำพูดที่สร้างสรรค์ทำให้ผู้ฟังเกิดความสบายใจ มีกำลังใจ ส่วนคำพูดที่ไม่สร้างสรรค์จะช่วยให้เกิดอารมณ์หรือความขัดแย้ง แต่การแสดงความไม่พอใจให้คนในครอบครัวรับรู้ควรเป็นคำพูดที่ตรงไปตรงมา ไม่ประชดประชันกัน เช่น เรื่องแบบนี้ทำให้ฉันโกรธ โดยควรพูดให้ถูกเวลา และสถานที่ อีกทั้งการฟังอย่างตั้งใจพยายามทำความเข้าใจว่าอีกฝ่ายต้องการสื่อว่าอย่างไร หากไม่เข้าใจควรถามหรือพูดทบทวนกลับไป กรณีความรู้สึกไม่ตรงกันควรทำความเข้าใจค้นหาทางออกร่วมกัน

นอกเหนือจากการสื่อสารระหว่างกันด้วยคำพูดแล้วยังต้องอาศัย ส่วนของภาษาท่าทาง ประกอบกันด้วย เช่น การสบตา จะทำให้พูดจากันได้เข้าใจมากขึ้น และในบางครั้งการสบตายังช่วยให้ทั้งสองฝ่ายระงับอารมณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการพูดคุยได้ การแสดงสีหน้า สีหน้าควรยิ้มแย้มแจ่มใส นอกจากนี้ การสังเกตสีหน้าคู่สนทนา ยังทำให้เราทราบความรู้สึกของเขาซึ่งจะทำให้เราสามารถเลือกที่จะพูดกับเขาได้อย่างเหมาะสม การสัมผัส เช่น การจับมือ จับต้นแขน การโอบกอด จะให้ความอบอุ่น รักใคร่ สนับสนุนได้ดี และการเล่นระยะห่าง การพูดคุยจะดีขึ้นหากทั้งสองฝ่ายพูดคุยในระยะใกล้กัน การพูดในระยะห่างทำให้ต้องใช้เสียงดัง และไม่มีการสบตากัน และอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้ง่าย (ยงยุทธ, 2544: 80) ดังนั้น การสื่อสารที่ดีจึงต้องใช้ องค์ประกอบของภาษาท่าทางมาประกอบกับคำพูด มีส่วนส่งเสริมให้การสื่อสารมีความสมบูรณ์

### ความฉลาดทางอารมณ์

อารมณ์มีอิทธิพลต่อความคิดและการกระทำของมนุษย์ มีอิทธิพลต่อความต้องการ มีผลต่อร่างกาย และสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น อารมณ์ไม่ใช่สิ่งที่ควรปฏิเสธหรือเก็บกดไว้ หากบุคคลสามารถรับรู้อารมณ์อย่างเข้าใจและมีเป้าหมายจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ในทางบวกเป็นองค์ประกอบสำคัญของสุขภาพที่ดี เป็นพื้นฐานของความ สุข ความกระตือรือร้นในชีวิต รวมทั้งความสามารถในการรักผู้อื่น (กรมสุขภาพจิต, 2547: 16) จากพื้นฐานด้านอารมณ์ บุคคลสามารถโต้ตอบและตอบสนองเหตุการณ์ในชีวิตได้หลายวิธี เช่น ความโกรธ ความสุข ความกลัว ความรัก ความเจ็บเหงา (Reeve, 1992: 250) เป็นผลทำให้เกิดเป็นอารมณ์ที่ผันแปรไปตามสถานการณ์ต่างๆ การรู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง คือ ความสามารถในการรับรู้อารมณ์และบริหารการแสดงออกในด้านอารมณ์อย่างเหมาะสม (แสงอุษา และ กฤษณ์, 2543: 77) ความฉลาดทางอารมณ์ หรืออีคิว (EQ: Emotional Quotient) เป็นความสามารถอีกส่วนหนึ่งของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และความเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง และนำเอาพลังแห่งอารมณ์ความรู้สึกเหล่านั้นมาใช้ให้เป็นประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดการพัฒนาด้านต่างๆ รวมถึงการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (ลักขณา, 2545: 166) ยังประโยชน์ต่อการพัฒนาวิธีการดำเนินชีวิตอย่างสร้างสรรค์ มีการปรับตัวที่ดี และมีความสุขในสังคม

### ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์ มาจากภาษาอังกฤษว่า Emotional Intelligence (EI) หรือ Emotional Quotient (EQ) ซึ่งภาษาไทยนั้นยังไม่มีใครกำหนดคำศัพท์เฉพาะที่แน่นอน แต่มีผู้ให้คำจำกัดความที่แตกต่างกันไป เช่น ความฉลาดทางอารมณ์ ปัญญาอารมณ์ อัจฉริยะทางอารมณ์ ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งชื่อภาษาอังกฤษทั้งสองคำนี้มีความสัมพันธ์กันบางครั้งใช้แทนกันได้ (กรมสุขภาพจิต, 2543ก: 28) ในการศึกษาครั้งนี้ใช้คำว่า ความฉลาดทางอารมณ์

Salovey and Mayer (1990 อ้างถึงใน วีระวัฒน์, 2545ง: 32) ได้ให้ความหมายความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถของบุคคลในการรู้เท่าทันความคิด ความรู้สึก และภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ สามารถแยกแยะความแตกต่างของอารมณ์ที่เกิดขึ้น และใช้ข้อมูลนี้ให้เกิดประโยชน์ เป็นเครื่องชี้นำในการคิดและกระทำสิ่งต่างๆ ต่อมาในปี 1997 Salovey และ Mayer (อ้างถึงใน วีระวัฒน์, 2545จ: 32) ได้ให้นิยามของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถในการรับรู้ ประเมิน และแสดงอารมณ์ออกมาได้อย่างเหมาะสม เข้าใจความรู้สึกนึกคิดและสร้าง

ความรู้สึกที่ดี เกื้อกูลความคิดได้ เข้าใจอารมณ์ กระบวนการของอารมณ์คิดใคร่ครวญ และควบคุมภาวะอารมณ์ได้ดี ช่วยส่งเสริมสุขภาพจิตและเชาว์ปัญญา

Goleman (1998 อ้างถึงใน วีระวัฒน์, 2545ค: 31) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ ไว้ว่าหมายถึง ความสามารถในการเข้าใจและตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น การสร้างแรงจูงใจภายในตนเอง บริหารจัดการอารมณ์ต่างๆ ของตนเอง และอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดีเพื่อการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2548: 1) ได้อธิบายความหมายว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข และได้ขยายความเพิ่มเติมต่อไปอีกว่าความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย ความสามารถของบุคคลในการเข้าใจตนเองและผู้อื่น เข้าใจอารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการของตนเองและผู้อื่น อีกทั้งสามารถแสดงออกมาได้อย่างเหมาะสม เมื่อมีปัญหาสามารถแก้ไขจัดการให้ผ่านพ้นไปได้อย่างเหมาะสม ทั้งปัญหาความเครียดในใจหรือปัญหาที่เกิดจากความขัดแย้งกับผู้อื่น

นอกจากนั้น กรมสุขภาพจิต (2548: 38) กล่าวถึงความฉลาดทางอารมณ์ในวิถีแห่งพุทธศาสนาที่พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต) ได้อธิบายถึง ความฉลาดทางอารมณ์ว่า อารมณ์ก็คือสภาพจิตที่เชื่อมโยงไปถึงพฤติกรรมในความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม เพราะอารมณ์หรือสภาพจิตนั้นอาศัยพฤติกรรมเป็นช่องทางสื่อสารแสดงออกเมื่ออารมณ์หรือสภาพจิตได้รับการดูแล และพัฒนาชี้ช่องทาง ขยายขอบเขตและปลดปล่อยด้วยปัญญา ให้สื่อสารแสดงออกอย่างได้ผลดี ด้วยพฤติกรรมทางกาย วาจา นับได้ว่าระบบความสัมพันธ์แห่งพฤติกรรม จิตใจ และปัญญาเข้ามาประสานกันบรรจบเป็นองค์รวมซึ่งเมื่อดำเนินไปอย่างถูกต้องจะอยู่ในภาวะสมดุลให้เกิดผลดีแก่ตนเองและผู้อื่น ตลอดถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งหมด

รัตติกรณ์ (2543: 4) และแสงอุษา และ กฤษณ์ (2543: 15-16) ให้ความหมายของ ความฉลาดทางอารมณ์ ไว้สอดคล้องกันว่า หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้และเข้าใจอารมณ์หรือความรู้สึกของตนเอง สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเอง สามารถกระตุ้นใจตนเองได้ และเป็นความสามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น และสามารถจัดการควบคุมอารมณ์ทั้งของตนเองและบุคคลอื่นได้เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

จากแนวคิดข้างต้นอาจสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง การตระหนักรู้ เข้าใจ อารมณ์ และความต้องการของตนเองและผู้อื่น สามารถแสดงออกมาได้อย่างเหมาะสม บริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเอง สร้างแรงจูงใจในตนเองได้ รวมทั้งสามารถสร้างสายสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นเพื่อการดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสร้างสรรค์ และมีความสุข

### ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์

ความสามารถทางอารมณ์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำรงชีวิตและในการทำงาน เพราะความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลดำรงสติอยู่ได้ เรียนรู้และปรับอารมณ์ของตนเองให้สามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างราบรื่น มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ดังที่ ผ่องพรรณ (2543: 15-16) กล่าวว่าบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะสามารถรู้จัก และเข้าใจ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่น จุดด้อยของตนเอง สามารถควบคุม จัดการ และแสดง อารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มีสติที่สามารถรับรู้ว่า ขณะนี้กำลังทำอะไร รู้สึกอย่างไร ตลอดจน สามารถรับรู้สภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม มีพลังใจมีแรงบันดาลใจที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ บรรลุเป้าหมายของชีวิต สามารถอดทนอดกลั้นต่อสภาพต่างๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนสามารถเผชิญ กับสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเหมาะสม มีความยืดหยุ่นต่อการปรับตัว สามารถควบคุมตนเองได้ มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความจริงใจ และซื่อสัตย์ มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ รวมทั้งการมองโลกในแง่ดี ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของวีระวัฒน์ (2545ก: 34) ที่ได้กล่าวถึงความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ถือ เป็นการเรียนรู้ที่จะรู้จักอารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง ให้ตระหนัก มีสติ รู้เท่าทันสาเหตุและความ ผันแปรของอารมณ์ เป็นการเรียนรู้ภายในตนเอง บริหารจัดการอารมณ์ นิัยของตนไปในทางที่ สร้างประโยชน์กับทุกฝ่าย การนำความฉลาดทางอารมณ์มาติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ในรูปของการ สื่อสาร การเก่งคน การเข้าใจคน เอาใจเขามาใส่ใจเรา รักษาความสมดุลของเหตุผลกับอารมณ์ ก่อให้เกิดการทำงานร่วมมือที่จะสร้างสรรค์สนองเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างราบรื่น เกื้อหนุนให้มีการใช้ศักยภาพ ของบุคคลอย่างสูงสุด

ปัจจุบันสถาบันครอบครัว ต้องเผชิญกับปัญหาเศรษฐกิจสังคมต่างๆ ปัญหาครอบครัว ปัญหาความแตกแยก หย่าร้าง หนึ่งปัญหาครอบครัวที่นำไปสู่ความแตกแยกล้วนมีรากฐานมาจากการขาดความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามิไม่เข้าใจภรรยา ภรรยาไม่เข้าใจสามี พ่อแม่ไม่เข้าใจลูก หรืออาจกล่าวได้ว่าสมาชิกในครอบครัวขาดความเข้าใจกัน ดังนั้น การสร้างและรักษา

ความสัมพันธ์ในครอบครัว จึงเป็นเรื่องของการเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยตระหนักถึงความรู้สึก ความต้องการ ความห่วงใยต่อสมาชิกในครอบครัว เรียนรู้การควบคุมและจัดการกับความเครียด ช่วยสร้างความสนุกสนานให้เกิดขึ้นกับคนในครอบครัว (กรมสุขภาพจิต, 2547: 69) ดังนั้น การตระหนักถึงความฉลาดทางอารมณ์ในตนเองจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพื่อการพัฒนาและสามารถใช้ศักยภาพในตนเองได้อย่างเต็มที่ ในการดำเนินชีวิตครอบครัว การเรียน การทำงาน และการอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข และประสบความสำเร็จ ประโยชน์จากการประยุกต์ใช้หลักการของ ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ในชีวิตประจำวันมีประเด็นที่สำคัญ (วีระวัฒน์, 2545ก: 34-37) ดังนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์ช่วยพัฒนาการด้านอารมณ์ บุคลิกภาพของเด็ก สร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เจริญสมวัย สร้างความสามารถในการปรับตัวในการแก้ปัญหาความเครียด และแรงกดดันของชีวิตในสภาวะการแข่งขันได้ดี
2. ความฉลาดทางอารมณ์ช่วยให้การสื่อสาร การแสดงความรู้สึกอารมณ์ของตนเอง เป็นไปอย่างถูกต้องตามกาลเทศะ เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น รับฟังปัญหาของผู้อื่นได้อย่างตั้งใจ ไม่รู้สึกแปลกแยกจากเพื่อนมนุษย์ ธรรมชาติ และชีวิตของตนเอง
3. ในด้านการทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ช่วยให้เกิดการยอมรับ ความคิดริเริ่ม ก่อให้เกิดการสร้างผลผลิตที่สนองเป้าหมาย มีอัตราการลางาน ขาดงาน หรือการย้ายงานที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างบุคคลน้อยลง เสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันให้มากขึ้น
4. ในการให้บริการ ความฉลาดทางอารมณ์ก่อให้เกิดการทำความรู้จักลูกค้า รับฟังความต้องการของลูกค้า และตอบสนองได้ดี สร้างความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของหน่วยงาน
5. ในด้านการบริหารจัดการ ความฉลาดทางอารมณ์ช่วยส่งเสริมอัจฉริยภาพของความเป็นผู้นำที่มีศิลปะในการใช้คน และครองใจคนได้ เปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้เรียนรู้และพัฒนาตนเอง สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จ ทำให้งานมีประสิทธิภาพและเกิดความรักงาน รักองค์กร มีความจงรักภักดีมากขึ้น ผู้นำหรือผู้บริหารที่มีความฉลาดทางอารมณ์ดีจะมีการกระทำที่ตรงกับคำพูด

6. ความฉลาดทางอารมณ์ช่วยให้เข้าใจชีวิตของตนเองและผู้อื่น โดยศึกษาทำความเข้าใจตนเอง ด้วยการมองเข้าไปในตนก่อนทำความเข้าใจผู้อื่น เมื่อเข้าใจตนเองและผู้อื่นแล้ว จึงมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ทำให้มีความสุขด้วยความเข้าใจกัน

สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ของบุคคล บุคคลที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงจะมีความสามารถในการตระหนักรู้ภาวะอารมณ์ และควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ของตนเองได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีสุขภาพจิตที่ดี สามารถรับรู้และเข้าใจถึงอารมณ์ของผู้อื่นได้อย่างดี ตลอดจนสามารถเผชิญกับปัญหา และสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเหมาะสม ไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรค มีความยืดหยุ่นในการปรับตัว มีความสุขกับชีวิตและการทำงาน ก่อให้เกิดแรงจูงใจและเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ เพื่อกระทำสิ่งต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

### องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของ Gardner (1983 อ้างถึงใน Goleman, 1995: 42) นักจิตวิทยาจาก Howard School of Education จำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ

1. Interpersonal Intelligence เป็นความสามารถในการที่จะเข้าถึงบุคคลอื่นๆ โดยรู้ว่าอะไรเป็นแรงจูงใจ ความร่วมมือในการทำงานเกิดขึ้นได้อย่างไร ซึ่งเป็นการรับรู้ตอบสนองต่ออารมณ์และความต้องการของบุคคลอื่นอย่างเหมาะสม ที่ประกอบจากการจัดตั้งกลุ่มหรือเครือข่าย มีการเจรจาแสวงหาทางออก เป็นการสร้างสายสัมพันธ์ และเป็นผู้ที่มีความสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ทางสังคมได้ดี

2. Intrapersonal Intelligence เป็นความสามารถที่เกิดขึ้นภายใน และเป็นการปฏิบัติเพื่อ ก่อให้เกิดผลที่แน่นอนในชีวิต ซึ่งเป็นการรับรู้อารมณ์ของตนเองและสามารถแยกแยะจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้เพื่อนำไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสม

แนวคิดของ BarOn (1997 อ้างถึงใน วีระวัฒน์, 2545ข) ได้เสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ โดยแบ่งเป็น 5 หมวด 16 ลักษณะสำคัญ

1. ความสามารถภายใน
  - 1.1 ตระหนักรู้จักตนเอง
  - 1.2 เข้าใจภาวะอารมณ์ของตนเอง
  - 1.3 กล้าแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเอง
  - 1.4 การเป็นอิสระเอกเทศ
  - 1.5 การประจักษ์แจ้งแห่งตน
2. ทักษะของความเก่งคน
  - 2.1 ตระหนักรู้เท่าทันในความคิด ความรู้ของผู้อื่นได้ดี
  - 2.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม
  - 2.3 สร้างสายสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี
3. ความสามารถในการปรับตัว
  - 3.1 ตีความสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี
  - 3.2 ยืดหยุ่นในความคิดความรู้สึก
  - 3.3 แก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี
4. กลยุทธ์ในการบริหารความเครียด
  - 4.1 จัดการกับความเครียดได้ดี
  - 4.2 ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดี
5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจและภาวะอารมณ์
  - 5.1 มองโลกในแง่ดี
  - 5.2 สร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่ตนเองและผู้อื่นได้ดี
  - 5.3 รู้สึกและแสดงออกซึ่งความเป็นสุขให้ปรากฏได้

ต่อมา Goleman (1998 อ้างถึงใน วีระวัฒน์, 2545ค: 70-73) และ Weisinger (1998) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถของบุคคล ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ความสามารถภายในบุคคล เป็นความสามารถของบุคคลในการจัดการเกี่ยวกับตนเอง ในด้านย่อย ดังนี้

1.1 การตระหนักในตนเอง คือ การตระหนักรู้ความรู้สึกในอารมณ์ของตนเอง มีการประเมินความสามารถของตนเองได้ตามความเป็นจริง รู้จุดเด่นจุดด้อยในตนเอง มีความมั่นใจในตนเอง เห็นคุณค่าในตนเอง

1.2 การจัดการกับตนเอง คือ ความสามารถในการจัดการความรู้สึกภายในตนเองได้ ได้แก่ รู้จักควบคุมตนเอง ใ่วางใจตนเอง มีสติ รู้จักปรับตัว และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถพัฒนารูปแบบพฤติกรรมของตนเองใหม่และดีกว่าเดิม รู้สึกผ่อนคลาย เมื่อต้องอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดัน และสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้

1.3 การสร้างแรงจูงใจในตนเอง เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ยึดมั่นกับเป้าหมายของตนเองและขององค์กร มีความคิดริเริ่มพร้อมที่จะปฏิบัติตามโอกาสที่เอื้ออำนวย โดยไม่ปล่อยโอกาสให้ผ่านไป และมองโลกในแง่ดี แม้อุปสรรคหรือปัญหาไม่ย่อท้อมุ่งสู่จุดหมาย นอกจากนั้นบุคคลที่สามารถจูงใจได้นอกจากตนเอง คือ เพื่อน ครอบครัว และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นผู้ที่คอยแนะนำช่วยเหลือทางด้านอารมณ์ และสภาพแวดล้อมต่างๆ พื้นฐานเหล่านี้ช่วยให้บุคคลได้รับการกระตุ้นด้วยการให้กำลังใจ และสนับสนุนความมั่นใจ การมองโลกในแง่ดี การยึดมั่นต่อเป้าหมาย ความกระตือรือร้น และความยืดหยุ่น

2. ความสามารถทางสังคม เป็นความสามารถของบุคคลในการรักษาสัมพันธภาพกับผู้อื่น ในด้านย่อย ดังนี้

2.1 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา คือ การตระหนักถึงความรู้สึกของผู้อื่นเข้าใจผู้อื่น พัฒนาอารมณ์และสนับสนุนความสามารถของผู้อื่น ให้คำแนะนำกับผู้อื่นได้ ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล และตระหนักถึงทัศนคติความคิดเห็นของส่วนรวม

2.2 ทักษะทางสังคม คือ ความสามารถในการประสานความร่วมมือจากผู้อื่น ได้แก่ สามารถจูงใจผู้อื่น สามารถจัดการกับความขัดแย้งในหมู่คณะ มีความเป็นผู้นำ มีการกระตุ้นและบริหารความเปลี่ยนแปลงได้ การบริหารความขัดแย้ง การสร้างสายสัมพันธ์ การร่วมมือร่วมใจในการทำงานกับผู้อื่น และสร้างพลังของกลุ่มให้เกิดขึ้น กล่าวโดยสรุป การใช้ความฉลาดทางอารมณ์

ของตนเองในการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ประกอบด้วย การพัฒนาทักษะการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ การพัฒนาความรู้ความชำนาญระหว่างบุคคล และการช่วยเหลือผู้อื่นให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้

ส่วนกรมสุขภาพจิต (2548: 2-3) ได้พัฒนาแนวคิดเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ที่ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และความต้องการของตนเอง คือ สามารถรู้อารมณ์ และความต้องการของตนเอง สามารถควบคุมอารมณ์และความต้องการได้ และมีการแสดงออกอย่างเหมาะสม

1.2 ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น คือ การใส่ใจผู้อื่น เข้าใจและยอมรับผู้อื่น และการแสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

1.3 ความสามารถในการรับผิดชอบ คือ การรู้จักการให้และการรับ รู้จักยอมรับผิดและให้อภัย รวมถึงการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2. เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหา และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ความสามารถในการรู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง คือ การรู้จักศักยภาพของตนเอง สามารถสร้างขวัญและกำลังใจให้กับตนเองได้ และมีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย

2.2 ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา คือ สามารถรับรู้และเข้าใจปัญหา มีขั้นตอนและมีความยืดหยุ่นในการแก้ปัญหา

2.3 ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น คือ รู้จักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น กล่าวแสดงออกอย่างเหมาะสม และกล้าแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งอย่างเหมาะสม

3. สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิต และมีความสุขสงบทางใจ กล่าวคือ

3.1 ภูมิใจในตนเอง คือ การเห็นคุณค่าตนเองและเชื่อมั่นในตนเอง

3.2 พอใจในชีวิต คือ การมองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน และพอใจในสิ่งที่ตนมี

3.3 มีความสุขสงบทางใจ คือ มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข รู้จักผ่อนคลาย และมีความสงบทางจิตใจ

### วัยรุ่นกับการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

การพัฒนาการทางความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะพื้นฐานอารมณ์เดิมที่ติดตัวมาในวัยเด็ก โดยเฉพาะการอบรมเลี้ยงดูที่เหมาะสมของพ่อแม่ และผู้ใหญ่ที่ใกล้ชิดและสิ่งแวดล้อมต่างๆ อยู่รอบตัวของบุคคล (กรมสุขภาพจิต, 2543ก: 31) จากการศึกษาอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของมนุษย์ นักจิตวิทยาค้นพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ เป็นเรื่องของทักษะไม่ใช่เรื่องของพันธุกรรมหรือยีน ความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องของการเรียนรู้ที่สามารถพัฒนาและเพิ่มพูนขึ้นได้ (เกียรติวรรณ, 2542: 7) โดยแนวทางในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ควรเริ่มจากการศึกษาอารมณ์ของตนเองว่า ตนเองเป็นคนที่มียุทธศาสตร์อย่างไร เช่น เป็นคนอารมณ์ร้อน หรืออารมณ์เย็น รู้จักบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองให้มีประสิทธิภาพ คือให้มีการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสมกับเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม (สงวน, 2543: 78) ซึ่งถ้าเราบริหารอารมณ์ตนเองได้ก็จะประสบความสำเร็จทั้งในด้านการทำงาน ครอบครัว ชีวิตส่วนตัว และชีวิตสังคม (อัจฉราพรรณ, 2544: 78)

ดังจะเห็นได้จากงานวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างระดับความฉลาดทางอารมณ์และระดับความเครียดของนักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 1 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของ สุธีร์, เบญจลักษณ์ และ ณรงค์ (2546) พบว่า นักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ และมีค่าเฉลี่ยของความฉลาดทางอารมณ์ในแต่ละมิติอยู่ในระดับสูง และความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความฉลาดทางอารมณ์ในทุกมิติ การเสริมสร้างทักษะความฉลาดทางอารมณ์น่าจะช่วยในการปรับตัวและช่วยลดความเครียดของนักศึกษา และยังมีส่วนช่วยให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและการปรับตัว ดังนั้นทุกฝ่ายควรร่วมมือกันในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กและเยาวชน แต่ควรพิจารณาในเบื้องต้นก่อนว่าความฉลาดทางอารมณ์นั้นเป็นความสามารถของสมองอย่างหนึ่ง การที่คนเราจะมีฉลาดทางอารมณ์มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัยหลัก (กรมสุขภาพจิต, 2548: 27) คือ

1. พันธุกรรมและพื้นฐานอารมณ์ พันธุกรรม คือ ตัวกำหนดให้มนุษย์มีลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันไป และพื้นฐานอารมณ์ที่ติดตัวมาแต่กำเนิดก็จะเป็นส่วนสำคัญที่จะกำหนดพฤติกรรม

อารมณ์ และบุคลิกภาพ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมขณะอยู่ในครรภ์ มีส่วนสำคัญในการสร้างพื้นฐานอารมณ์ของลูก บุคคลที่มีพื้นฐานอารมณ์ที่ดี จะมีจิตที่มั่นคง เข้มแข็ง

2. สภาพแวดล้อมการเลี้ยงดู เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญนอกเหนือจากพื้นฐานอารมณ์ที่กำหนดโดยพันธุกรรม ซึ่งเป็นปัจจัยที่คิดตัวมาไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ แต่ถ้าได้รับการเลี้ยงดูในสภาพที่เหมาะสมกับอารมณ์ สามารถช่วยพัฒนาและกล่อมเกลาควบคุมพื้นฐานอารมณ์ด้านลบได้ อีกทั้งยังสามารถส่งเสริมพื้นฐานอารมณ์ด้านบวกให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเด็กที่มีพื้นฐานอารมณ์ไม่ดี ถ้าไม่ได้รับการเลี้ยงดูที่เข้าใจอาจไปกระตุ้นอารมณ์ที่ไม่ดีเหล่านั้นให้ฝังรากลึก ไร้การควบคุม จนกลายเป็นปัญหาต่อตนเองและสังคม แต่ถ้าพ่อแม่เข้าใจในธรรมชาติของเด็ก สามารถที่จะชดเชยหรือควบคุมส่วนที่ด้อยไม่ให้มีอิทธิพลหรือเป็นปัญหาในการดำเนินชีวิต ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์สามารถพัฒนาได้ตามวัยและประสบการณ์

การอบรมเลี้ยงดูด้วยบรรยากาศที่เป็นประชาธิปไตยในครอบครัว เป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของสมาชิกในครอบครัว มีความไว้วางใจรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการสื่อสารที่เปิดเผยตรงไปตรงมา หลีกเลี่ยงการทำร้ายจิตใจและอารมณ์ ไม่ว่าจะด้วยคำพูด การกระทำใดๆก็ตาม การที่จะเสริมสร้างให้ลูกมีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีนั้นผู้เป็นพ่อแม่ต้องแสดงความเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงให้เกิดเสียก่อน (วีระวัฒน์, 2545ก:145)

Segal (1997 อ้างถึงใน วีระวัฒน์, 2545ข) ได้เสนอกฎพื้นฐานในการสร้างบรรยากาศภายในครอบครัวที่เอื้อต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ มีดังนี้

1. พิจารณาตัวเอง โดยเฉพาะรู้เท่าทันภาวะทางอารมณ์ของตนเอง ความต้องการความรู้สึกรู้สึกของตน
2. การแสดงพฤติกรรมและอารมณ์ที่คงเส้นคงวา เป็นการสร้างความเชื่อมั่น
3. การใกล้ชิดกัน ไม่ได้หมายถึง การถอดจากแม่แบบ (Cloning)
4. ถึงแม้ว่าเราจะรู้จักคนในทุกแง่มุม ไม่ได้หมายความว่าเราเข้าใจเขา ทุกสิ่งทุกอย่างล้วนเปลี่ยนแปลงได้
5. พึงระวังความทรงจำเกี่ยวกับอารมณ์ต่างๆ ในวัยเด็กของตน ซึ่งอาจเป็นตัวขัดขวางการพัฒนา
6. ให้ความเกื้อหนุนภาวะอารมณ์ของสมาชิกทุกคนตลอดทุกวัยของชีวิต ไม่ใช่ส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ในวัยเด็ก

นอกจากนี้ Segal (1997 อ้างถึงใน วีระวัฒน์, 2545ก) ได้เสนอแนะแนวทาง 10 วิธีแก่บุคคลในครอบครัวเพื่อเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ ไว้ดังนี้

1. การที่เราจะดูแลสุขภาพกายใจของผู้อื่นได้ ตัวเราเองพึงมีสุขภาพที่ดีก่อน
2. จะให้เขาฟังเรา เราต้องฟังเขาให้เป็นเสียก่อน มีการสื่อสารที่ดีระหว่างกัน
3. สอนวิธีบริหารจัดการอารมณ์ตน ความรู้สึกอารมณ์ต่างๆ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ แต่ต้องระมัดระวังการแสดงออก
4. แสดงตนให้เป็นผู้มีจิตใจเอื้อเพื่อให้เป็น รับเป็น อย่าเป็นคนเห็นแก่ได้และเห็นแก่ตัว
5. นำเสนอภาษาท่าทางของตนเอง ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง
6. อย่าพยายามแก้ปัญหาให้คนที่เรารัก สนับสนุนให้เขาเรียนรู้แก้ปัญหาด้วยตนเอง ให้รู้จุดเด่นจุดด้อยในตัวเอง
7. เป็นต้นแบบของการเป็นผู้มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดี ในการรู้จักอารมณ์ของตนและของผู้อื่น เอื้ออาทร และการเป็นผู้มีทักษะทางสังคมที่ดี
8. ศึกษาให้รู้ว่าแต่ละคนมีความต้องการอะไร ซึ่งแตกต่างกันไปตามวัย ประสบการณ์และเพศ เด็กและผู้ใหญ่อาจต้องการความรักที่ต้องแสดงออกในรูปแบบที่แตกต่างกันไป
9. ยอมรับผิดกับทุกคนที่เกี่ยวข้องในกรณีที่ตนทำผิด แสดงอาการที่ไม่เหมาะสม แม้กับสมาชิกในครอบครัวที่อายุน้อยกว่าตน ไม่มีใครสมบูรณ์แบบหรือทำอะไรไม่ผิดพลาดเลย การกล้าขออภัยและการให้อภัยได้ เป็นจุดเริ่มต้นของการปรับปรุงพัฒนา
10. เต็มใจที่จะให้และแสดงความรู้สึก ความเข้าใจและเอื้ออาทรแก่กัน

### **แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์**

การประเมินความฉลาดทางอารมณ์โดยหลักการแล้วสามารถประเมินได้ 2 แบบใหญ่ๆ (วีระวัฒน์, 2545ก: 82) กล่าวคือ เครื่องมือที่เป็นปรนัย (Objective Measures) ได้แก่ แบบทดสอบหรือ แบบสอบถาม แบบประเมิน และเครื่องมือที่เป็นแบบวัดเชิงอัตวิสัย (Subjective Measures) ซึ่งเป็นการให้รายงานตนเอง หรือให้แสดงความรู้สึก เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต การรายงานตนเองโดยการเขียนบันทึก การรายงานความรู้สึกต่อสิ่งเร้า ด้วยเหตุที่การประเมินความฉลาดทางอารมณ์เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตพิสัย สามารถวัดได้หลายทาง ดังนั้นจึงควรใช้หลายวิธีประกอบกันเพื่อให้แน่ใจว่าผลการประเมินที่ได้มีความเที่ยงตรงและมีความสอดคล้องกันในระดับต่างๆ วีระวัฒน์ (2545ก: 85-111) ได้รวบรวมแนวทางในการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ไว้ ดังนี้

1. การประเมินด้านแรงจูงใจภายในบุคคล (Intrapersonal Motivation) เป็นการประเมินแรงจูงใจในตัวบุคคลที่ผลักดันให้แสดงพฤติกรรม เกิดความรู้สึก หรือภาวะอารมณ์เช่นนั้น แรงบันดาลใจให้แสดงออก โดยอาจมีสิ่งเร้ากระตุ้นความรู้สึกนึกคิด อาทิ การเขียนเรียงความ การตอบข้อความให้สมบูรณ์ การเขียนบันทึกประจำวัน การให้เล่าเหตุการณ์ที่ฝังใจหรือเคยประสบมา โดยให้เขียนเล่าถึงสถานการณ์ต่างๆ ที่ทำให้ตนเกิดความรู้สึก 3 ประการ ได้แก่ ดีใจ โลงใจ และเสียใจ ทั้งนี้ผู้ประเมินต้องระมัดระวังในการกำหนดคำตอบที่ถูกต้อง ซึ่งการประเมินด้วยแนวทางนี้จำเป็นต้องใช้ผู้ประเมินที่มีประสบการณ์และเชี่ยวชาญด้านพฤติกรรมศาสตร์ และความฉลาดทางอารมณ์เป็นอย่างดี

2. การใช้เทคนิคเหตุการณ์สำคัญ (The Critical Incident Technique) เป็นการวิเคราะห์พฤติกรรมเชิงคุณภาพ โดยให้ผู้เล่าบรรยายหรือเขียนเล่าเหตุการณ์บ่งชี้ถึงการคิด รู้สึก และการแสดงออกที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ในระดับต่างๆ แล้วให้เลือกเรียงลำดับพฤติกรรมที่ผู้ตอบเคยปฏิบัติหรือมีความตั้งใจจะปฏิบัติเพื่อนำคะแนนมาประมวลสรุปอ้างอิงถึงระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ตอบ ข้อดีของวิธีนี้คือ มุ่งให้กรอบที่เป็นแนวทางเดียวกันกับผู้ตอบทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน บางทีก็เปิดโอกาสให้เลือกเขียนตอบแต่ละตัวเลือก จึงมีความเป็นไปได้ในระดับต่างๆ กัน มากบ้างน้อยบ้าง โดยไม่คำนึงถึงความถูกต้อง และยังสามารถใช้ได้หลายเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการจัดวางบุคคลให้เหมาะสมกับตำแหน่ง เพื่อการพัฒนาบุคคล ผู้ตอบที่ไม่มีประสบการณ์โดยตรงก็สามารถตอบได้ ข้อเสียคือ อาจมีการบิดเบือนสร้างภาพขึ้นมาได้ และเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละข้อยังไม่เป็นที่ยอมรับ ซึ่งมีผลต่อระดับคะแนนความฉลาดทางอารมณ์

3. สถานการณ์จำลอง (Simulation) เป็นการกำหนดเหตุการณ์ให้มีความสมจริงใกล้เคียงกับเหตุการณ์ที่เป็นสิ่งเร้า เพื่อกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความรู้สึกและภาวะอารมณ์ต่างๆ ของตนออกมา โดยมีอาจเสแสร้งหรือแกล้งปฏิบัติได้ เช่น การรายงานความรู้สึกจากสิ่งเร้าต่างๆ โดยจัดสถานการณ์จำลอง มีการกำหนดระดับความยาก หรือบทบาทให้กับผู้ปฏิบัติด้วยก็ได้ ข้อดีของสถานการณ์จำลอง คือ เป็นการกระตุ้น หรือดึงพฤติกรรมภาวะอารมณ์ในขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้แสดงความเป็นตัวตนตามธรรมชาติออกมา ส่วนข้อเสียของสถานการณ์จำลอง คือ ใช้เวลาในการศึกษานาน และมีราคาแพง ต้องอาศัยผู้สร้างที่มีความรอบรู้ทางการวัดและประเมินพฤติกรรมในองค์กร งานในหน้าที่ และการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของคำตอบ และสามารถใช้ทดสอบในกลุ่มเล็กทีละ 3-5 คน หรือเป็นรายบุคคลเท่านั้น

4. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่มีความยืดหยุ่น ให้อิสระแก่ผู้ที่เข้ารับการสัมภาษณ์เป็นฝ่ายริเริ่มการสนทนาในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ทั้งในด้านความสำเร็จและล้มเหลว ปกติแล้วการสัมภาษณ์เชิงลึกจะกินเวลานานประมาณหนึ่งชั่วโมงครึ่งถึงสองชั่วโมง และเป็นการสัมภาษณ์โดยกรรมการหนึ่งคนต่อผู้สมัครหนึ่งคนเท่านั้น โดยกรรมการจะกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการสัมภาษณ์แสดงความรู้สึกรู้สึกนึกคิด ที่เป็นตัวของตัวเองที่แท้จริงออกมา ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ข้อมูลต่างๆที่ได้กรรมการจะนำมาประมวลเป็นข้อมูลหรือภาพเกี่ยวกับบุคคลนั้นเพื่อประกอบการตัดสินใจ

5. แบบทดสอบที่มีความเป็นปรนัย การให้รายงานตนเอง และแบบวัดเชิงอัตวิสัย (Objective, Self-report, and Subjective Measures) วิธีการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ด้วยวิธีเหล่านี้ ได้รับความนิยมน้อย่างมาก เนื่องจากสร้างง่าย มีฐานของการเปรียบเทียบศึกษาพัฒนาในแนวทางที่มีการทำกันอยู่แล้ว และใช้ได้กับผู้เข้ารับการทดสอบเป็นจำนวนมาก ไม่แพง ง่ายต่อการดำเนินการและแปลผล

ในต่างประเทศได้มีการพัฒนาเครื่องมือในการประเมินความฉลาดทางอารมณ์อย่างต่อเนื่อง เช่น แบบวัด Emotional Quotient Inventory (EQI) ของ BarOn เป็นแบบทดสอบที่สร้างเพื่อใช้ในการคัดเลือกบุคคลให้เหมาะสมกับอาชีพ หรือบ่งชี้อารมณ์ด้านที่ควรมีการปรับปรุง พัฒนา แบบทดสอบนี้จึงมีประโยชน์สำหรับการวางแผนในการทำงาน แบบวัด Multifactor Emotional Intelligence Scale ของ John Mayer, Peter Salovey และ Devid Caruso เป็นแบบทดสอบความสามารถของบุคคลในการรับรู้มากกว่าเป็นการใช้ประเมินตนเอง แบบวัด EQ Test ของ Goleman เป็นแบบทดสอบซึ่งใช้วัดเชิงสถานการณ์เพื่อให้ผู้เลือกตอบรายงานตนเองว่าจะแสดงออกอย่างไร แบบวัด Emotional Intelligence ของ Schutte และคณะเป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดบุคลิกภาพแบบเปิดตนต่อประสบการณ์ (Openness to Experience) ของโครงสร้างบุคลิกภาพ แบบวัด Executive EQ สำหรับผู้บริหารของ Robert K. Cooper และ Ayman Sawaf เป็นต้น สำหรับในประเทศไทยมีแบบวัด EQ99 ของ วีระวัฒน์ ปิ่นนิดาภัยและอุสา สุทธิสาคร และแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข อย่างไรก็ตามมีนักวิชาการให้ความเห็นว่า เครื่องมือวัดเชาวน์อารมณ์ที่มีการใช้ในปัจจุบัน เป็นแบบวัดที่เหมาะสมกับการใช้ประเมินเชาวน์อารมณ์เพื่อการพัฒนา มากกว่าจะเป็นแบบวัดที่ใช้ในการตัดสินประเมินว่าบุคคลจะได้คะแนนเชาวน์อารมณ์มากน้อยระดับใด เหมือนการวัดเชาวน์ปัญญา (รัตติกรณ์, 2544; วีระวัฒน์, 2545ก; กรมสุขภาพจิต, 2547)

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ สำหรับผู้ใหญ่ ช่วงอายุ 18-60 ปี ได้พัฒนาโดยกรมสุขภาพจิต (2543) ลักษณะของแบบประเมิน มีคำถามทั้งหมด 52 ข้อ จำแนกออกเป็นความฉลาดทางอารมณ์ 3 ด้าน คือ

1. ด้านดี ประกอบด้วยด้านย่อยๆ ได้แก่ ควบคุมตนเอง เห็นใจผู้อื่น และรับผิดชอบ มีข้อคำถาม 18 ข้อ
2. ด้านเก่ง ประกอบด้วยด้านย่อยๆ ได้แก่ มีแรงจูงใจ ตัดสินใจและแก้ปัญหา สัมพันธภาพ มีข้อคำถาม 18 ข้อ
3. ด้านสุข ประกอบด้วยด้านย่อยๆ ได้แก่ ภูมิใจในตนเอง พอใจชีวิต และสุขสงบทางใจ มีข้อคำถาม 18 ข้อ

### ความเครียด

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันความเครียดมีบทบาทสำคัญต่อชีวิตของคนเรา ความเครียดเป็นความจริงอย่างหนึ่งในชีวิตประจำวันของมนุษย์ ในแต่ละวันเราต้องเผชิญกับความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ คนส่วนมากเชื่อว่าความเครียดมักเกิดจากเหตุการณ์ที่ไม่ดี เช่น การบาดเจ็บ ความเจ็บป่วย การตาย การสูญเสีย การเผชิญกับเหตุร้าย แต่ความจริงความเครียดอาจมีความสัมพันธ์กับสิ่งที่ดีก็ได้ เช่น การได้เลื่อนตำแหน่ง การแต่งงาน เป็นต้น ถ้ามีมากเกินไปย่อมก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ รวมทั้งคุณภาพชีวิตด้วย (จำลอง และ พร้มเพรา, 2545ก)

### ความหมายของความเครียด

ความเครียด (Stress) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน “Sictus” แปลว่า ความตึงแน่น (Bund Tight) และเป็นคำที่ยืมมาจากวิชาฟิสิกส์ซึ่งอธิบายว่า ความเครียดเป็นความกดดัน (Pressure) หรือแรง (Force) ที่มีต่อร่างกายของคนเรา ทำให้รู้สึกมีเมื่อยและหนักศีรษะ คล้ายกับมีอะไรมากด ในทางจิตวิทยา ความเครียด หมายถึง สิ่งที่ต้องการที่มีผลต่ออินทรีย์ เพื่อก่อให้เกิดการปรับตัว สิ่งที่ต้องการคือสิ่งเร้าทั้งภายใน และภายนอกที่มีผลกระทบต่อคนเรา การปรับตัวที่เป็นผลตามมา ทำให้คนเราเกิดสภาวะความตึงหรือการคุกคาม (จำลอง และ พร้มเพรา, 2545ก) ดังที่ Selye (1956) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า เป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มีมากระตุ้นทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ซึ่งมาคุกคามหรือขัดขวางการทำงาน การเจริญ

เติบโต และความต้องการของมนุษย์ อันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเกี่ยวกับ โครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมีเพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ทำให้ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นนั้น ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์ การเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิด และการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม นอกจากนี้มีผู้กล่าวถึงความหมายของ ความเครียดไว้หลากหลาย ดังนี้

Zimring (1981: 145) ได้นิยามความเครียดว่า เป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับ สิ่งแวดล้อม โดยความเครียดเกิดจากการเข้ากันไม่ได้ ระหว่างความต้องการของบุคคล กับความต้องการของสภาพแวดล้อม สอดคล้องกับนิยามของ Lazarus and Folkman (1984: 21) ที่กล่าวว่า ความเครียดเป็นผลจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะเป็นผู้ประเมินว่า ความสัมพันธ์นั้นเป็นสิ่งที่มาคุกคาม หรือทำให้บุคคลอยู่ในอันตราย และอาจเป็นโทษหรือมีผลเสียต่อสุขภาพของบุคคลนั้นหรือไม่ ซึ่งการตัดสินใจความสัมพันธ์ดังกล่าวขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในบุคคล เช่น ทัศนคติ อารมณ์ เป็นต้น

หากพิจารณาความหมายของความเครียดจากปัจจัยต่างๆ ของบุคคล Rice (1992: 6) ได้ให้ความหมายของความเครียด โดยแบ่งเป็น 3 แนวทาง คือ

1. ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอก หมายถึง เหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อมภายนอกที่เป็นสาเหตุให้บุคคลรู้สึกกดดันหรือถูกคุกคาม
2. ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายใน หมายถึง กระบวนการจัดการภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องของกระบวนการตีความ การปรับตัวทางด้านอารมณ์ การป้องกันตนเอง และกระบวนการปรับตัวของบุคคล กระบวนการดังกล่าวอาจส่งเสริมการพัฒนาทางด้านจิตใจ และวุฒิภาวะหรืออาจทำให้เกิดความบีบคั้นทางจิตใจได้
3. ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาของร่างกายที่มีต่อสิ่งเร้าที่พึงพอใจหรือสิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจ หากเป็นสิ่งเร้าที่พึงพอใจร่างกายจะเกิดการตื่นตัว ก่อให้เกิดพลังทางด้านจิตใจและพฤติกรรมในการจัดการกับสิ่งต่างๆ การเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดซ้ำๆ อาจก่อให้เกิดความแข็งแกร่งทางร่างกาย และช่วยเพิ่มความต้านทานต่อความเครียดที่มีผลต่อสุขภาพทางร่างกายด้วย อย่างไรก็ตามการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดที่เรื้อรังอาจทำให้เกิดผลในทางลบ

ตั้งแต่การเกิดความล้ม การเจ็บป่วย และถึงขั้นเสียชีวิตได้เช่นเดียวกับผลที่เกิดจากสิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจ

จากลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ความเครียด คือ การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายนอกและภายในสิ่งแวดล้อม แล้วก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาวะสมดุลในบุคคลนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลนั้นๆ ปรับตัว ปรับใจกับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ไม่ได้ ก็จะทำให้เกิดผลเป็นความเจ็บป่วยหรือสิ้นหวัง (นงลักษณ์, 2542: 123) ดังที่ ศรีเรือน (2542: 1) ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นสภาวะอารมณ์ประเภทหนึ่ง โดยเป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าทั้งภายนอกและภายใน การตอบสนองต่อภาวะที่ทำให้เกิดความเครียดเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งความเครียดจะมีผลต่อสภาพร่างกายและจิตใจของบุคคลทั้งทางบวกและทางลบ

นอกจากนั้น วิชาน (2546: 96) เขียนอธิบายไว้ในหนังสือ หัวใจใหม่-ชีวิตใหม่ ว่า ความเครียด คือ ปฏิกิริยาตอบสนองปกติของร่างกายต่อสิ่งที่เข้ามาเร้าที่มากกว่าสมดุลปกติของร่างกาย เช่น ถ้าอากาศเปลี่ยนร่างกายจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่ออากาศที่เปลี่ยนไป การมีปฏิกิริยาตอบสนองร่างกายจะหลั่งสารเคมีออกมาเพื่อปรับให้กลับเข้าสู่สมดุลอีกครั้ง ถ้าเราตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างถูกต้องก็ถือว่าเป็นสิ่งปกติที่เกิดขึ้นอย่างเสมอๆ แต่ปัญหาคือบางครั้งเราตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เข้ามาเร้ามากเกินไปจนเกินไป ทำให้สารเคมีหรือฮอร์โมนที่หลั่งออกมานั้นมีสภาพกลับมาทำลายอวัยวะต่างๆ และร่างกายของเรา

สมชาย และ คณะ (2542) ได้นิยามความหมายของความเครียดไว้ครอบคลุม กล่าวคือ ความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกายและจิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอก ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล ความรู้สึกนึกคิด สถานการณ์ หรือสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะรับรู้ว่าเป็นภาวะที่ถูกกดดัน คุกคามหรือบีบบังคับ ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัวและมีความพึงพอใจ จะทำให้เกิดการตื่นตัว เกิดพลังในการจัดการกับสิ่งต่างๆ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางร่างกายและจิตใจ แต่ถ้าไม่มีความพึงพอใจและไม่สามารถปรับตัวได้ จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเครียดส่งผลให้เกิดความเสียสมดุลในการดำเนินชีวิตในสังคมได้

จากความหมายของความเครียดข้างต้น กล่าวโดยสรุป ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ โดยบุคคลจะประเมินสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ทั้งที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ เกิดปฏิกิริยาตอบสนองเพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น เกิดความกดดันทางอารมณ์ เร่งให้เกิดความเครียดขึ้น ก่อให้เกิดผลกระทบ

ต่อสภาวะสมดุลในบุคคล หากบุคคลสามารถปรับตัว ปรับใจได้จะส่งผลให้กลับคืนสู่สภาวะสมดุล สามารถจัดการและเผชิญความเครียดได้ หากบุคคลไม่สามารถปรับตัว ปรับใจได้จะก่อให้เกิดเป็น ความเจ็บป่วยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

### ทฤษฎีความเครียด

ในยุคเริ่มต้นของแนวคิดหรือทฤษฎีความเครียด ได้นำหลักทฤษฎีทางจิตวิทยาเรื่องของสิ่งเร้าและการตอบสนองมาอธิบาย กล่าวคือ ความเครียดเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อบุคคล Cannon (1932 อ้างถึงใน จำลอง และ พรหมเพรา, 2545ข) เป็นบุคคลแรกที่ใช้คำว่า ความเครียด (Stress) เมื่อมีสิ่งเร้าไปกระตุ้นทำให้เกิดปฏิกิริยาที่เกี่ยวข้องกับการสู้หรือการหนี (Fight or Flight) ในฐานะที่เป็นอายุรแพทย์ Cannon อาศัยแนวคิดทฤษฎีทางด้านการแพทย์หรือแนวคิดด้านภาวะสมดุลของร่างกาย (The Homeostatic / Medical Approach) โดยเรียกความเครียดว่าเป็นปฏิกิริยาตอบสนองแบบฉุกเฉิน (Emergency Response) หรือปฏิกิริยาเตรียมต่อสู้ (Militaristic Response) และ Cannon ได้นิยามความหมายของความเครียด คือ การสูญเสียภาวะสมดุลของร่างกาย (Homeostasis) เนื่องจากการเรียกร้อง (Demands) จากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ต้องการให้บุคคลปรับตัวหรือกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง (อรุณี, 2544ข อ้างถึง Nelson และ Quick, 1997) จำลอง และ พรหมเพรา (2545ก) ได้แบ่งทฤษฎีความเครียด ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ทฤษฎีเชิงสิ่งเร้า (Stimulus-Oriented Theories) เกิดจากแนวความคิดของ Holmes and Rahe ในปี ค.ศ.1967 (อ้างถึงใน จำลอง และ พรหมเพรา, 2545ง) กล่าวว่าเหตุการณ์ชีวิต (Life Event) เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด และมีผลทำให้การเสียดของ ความเจ็บป่วยหรือการเป็นโรคสูงขึ้น การเปลี่ยนแปลงของชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการนอน การกิน การเข้าสังคม การสังสรรค์ เรื่องส่วนตัว นิสัย การสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น มีความแตกต่างกันในระดับของการปรับตัว อาจกล่าวได้ว่า ทฤษฎีสิ่งเร้าเน้นที่เหตุการณ์ (Event) และการเกิด (Occurrence) ของความเครียด ถ้าเหตุการณ์ใดนำไปสู่ความยุ่งยากทางจิตใจ เกิดความวุ่นวายของพฤติกรรม เหตุการณ์นั้นจะถูกเรียกว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด

ดังจะเห็นได้จากการศึกษาเรื่อง การเปลี่ยนแปลงของวิถีชีวิต (Life Change) ของ Dohrenwend and Dohrenwend (1974 อ้างถึงใน จำลอง และ พรหมเพรา, 2545ค) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงของวิถีชีวิตอาจนำไปสู่วิกฤตการณ์ (Crises) ได้เช่น การแต่งงาน การมีลูก การหย่าร้าง

การตายของบุคคลอันเป็นที่รัก นอกจากนั้นเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดเหล่านี้ยังเป็นสาเหตุที่สำคัญของการเกิดโรคทั้งทางกายและจิตใจ

2. ทฤษฎีเชิงการตอบสนอง (Response-Oriented Theories) ทฤษฎีมุ่งเน้นที่ปฏิกิริยาของการตอบสนอง (Responses) ต่อสิ่งเร้า (Stimulus) Selye (1956) กล่าวว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองที่ไม่จำเพาะเจาะจงต่อร่างกาย และเชื่อว่าการตอบสนองต่อความเครียดทางสรีรวิทยาไม่ได้ขึ้นอยู่กับชนิดของสิ่งเร้า เป็นสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ แต่ขึ้นอยู่กับ การตอบสนอง โดยพิจารณาความแตกต่างของระดับการตอบสนอง ซึ่งขึ้นอยู่กับปริมาณของความ ต้องการในการปรับตัว

Selye (1993 อ้างถึงใน จำลอง และ พรหมเพรา, 2545) พบว่าเมื่อมีความเครียด (Stress) เกิดขึ้นจะก่อให้เกิดอาการปรับตัวโดยทั่วไป (General Adaptation Syndrome หรือ GAS) ซึ่งมี 3 ระยะ คือ

1) ระยะตกใจ (Alarm Reaction) เป็นการตอบสนองในช่วงแรกต่อสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิด ความเครียด แสดงในลักษณะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า จะมีการกระตุ้นหรือช่วยให้ ตื่นตัว ระยะตกใจ แบ่งออกเป็น 2 ระยะ ได้แก่ ระยะช็อก (Shock Phase) เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบทันทีทันใด ระยะนี้มีการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างเกิดขึ้นซึ่งเป็นผลจากการกระตุ้นของระบบประสาท Sympathetic เช่น หัวใจเต้นเร็ว กล้ามเนื้ออ่อนแรง อุณหภูมิลดลง และความดันโลหิตต่ำ และระยะที่สอง ระยะต้านช็อก (Counter Shock Phase) จะเกิดปฏิกิริยาสะท้อนกลับ เช่น ต่อมหมวกไต (Adrenal Cortex) จะโตขึ้น และมีการหลั่งของ Corticoid Hormones และ Adrenalin หรือ Epinephrine ทำให้การหายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตสูงขึ้น น้ำตาลถูกปล่อยออกมาจากตับ มีการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปฏิกิริยาความเครียดแบบเฉียบพลันและจะสัมพันธ์กันทั้งสองระยะดังกล่าว

2) ระยะต้านทาน (Stage of Resistance) หรือระยะปรับตัว (Adaptation Stage) ระยะนี้ร่างกายจะพยายามปรับตัวต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด (Stressor) และทำให้สภาพทั่วไปดีขึ้น อาการต่างๆ จะหายไป ความพยายามของร่างกายในการปรับตัว มีส่วนช่วยให้พลังงานที่สูญหายไปกลับคืนมา และยังช่วยซ่อมแซมส่วนที่สึกทำลายไปให้ดีขึ้น

3) หมดแรง (Stage of Exhaustion) ถ้าสิ่งทำให้เกิดความเครียดยังไม่ได้รับการแก้ไข ร่างกายจะผ่านเข้าสู่ระยะที่สาม คือ หมดแรง เนื่องจากความเครียดยังคงมีอยู่ไม่รู้จักหมดสิ้น ร่างกายจะเสื่อมโทรม จนกระทั่งเกิดเป็นโรคต่างๆ เช่น ภูมิแพ้ ลมพิษ แผลในกระเพาะอาหาร โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง และอาจถึงแก่ความตายได้ในที่สุด

3. ทฤษฎีเชิงอันตรกิริยา (Interactional Theories) หรือทฤษฎีเชิงการกระทำระหว่างกัน เกี่ยวกับการรู้ (Cognitive Transactional Theory) ของความเครียด อธิบายได้ว่า เน้นถึงการปฏิสัมพันธ์ (Transaction) ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ทฤษฎีนี้มีรากฐานมาจากแนวคิดทางวิทยาศาสตร์หลายแขนง ได้แก่ วิทยาศาสตร์ทางการรู้ ทฤษฎีบุคลิกภาพ การวิจัยเกี่ยวกับเจตคติ การวิจัยทางสังคม การวิจัยทางสุขภาพ และเวชศาสตร์เชิงพฤติกรรม โดย Lazarus (1987) เชื่อว่าความเครียดและสุขภาพมีอิทธิพลต่อกัน กล่าวคือ ความเครียดมีผลกระทบต่อสุขภาพ และสุขภาพสามารถมีอิทธิพลต่อความต้านทานและความสามารถในการจัดการความเครียดเช่นกัน

Lazarus and Folkman (1984) ได้กล่าวว่าความเครียดทางจิตใจ (Psychological) เป็นสิ่งที่เกิดจากการกระทำระหว่างกัน (Interaction) ที่จำเพาะเจาะจงระหว่างบุคคล (Person) กับสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม (Environmental Stimulus) หรือสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียด เมื่อบุคคลเผชิญความเครียดและสาเหตุของความเครียด จึงจำเป็นต้องอาศัยความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เพื่อการประเมินด้วยการรู้ (Cognitive Appraisal) ว่าเกินความสามารถของตนในการจัดการ และเป็นอันตรายมากน้อยเพียงใด Lazarus (1991 อ้างถึงใน จำลอง และ พรหมเพรา, 2545จ) ได้แนะนำว่าการประเมินค่ามีอยู่สามอย่าง ซึ่งต่างก็มีความหมายและอิทธิพลต่อกระบวนการจัดการ (Coping Process) ได้แก่

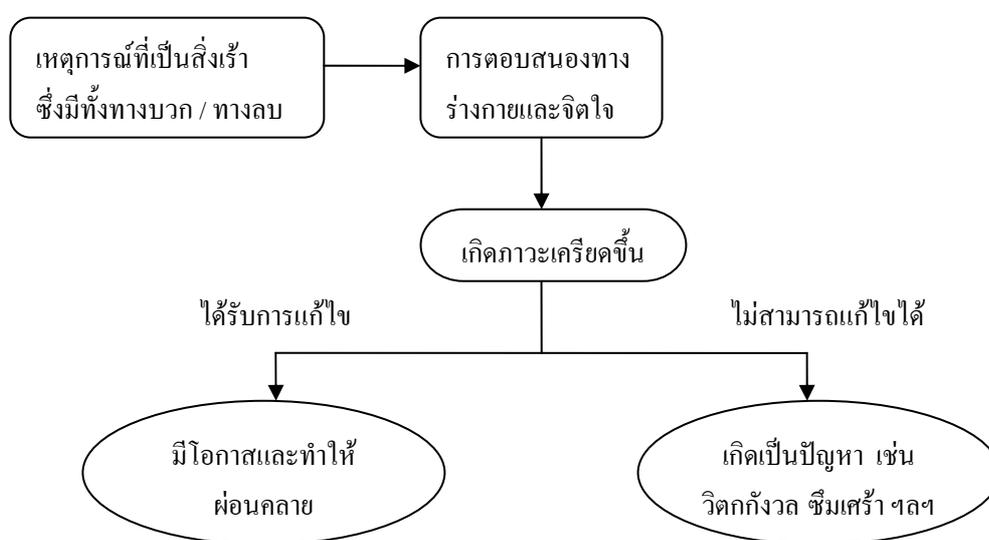
1) การประเมินค่าปฐมภูมิ (Primary Appraisal) เป็นการประเมินค่าจากการรู้เบื้องต้นเพื่อดูว่าสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียด มีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด เกินความสามารถของตนหรือไม่

2) การประเมินค่าทุติยภูมิ (Secondary Appraisal) เป็นวิธีหรือตัวแบบของการจัดการ (Coping Model) ที่บุคคลใช้กับสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียด เพื่อทำให้ความเครียดลดลงหรือหมดไป เช่น การแสวงหาสารนิเทศหรือรายละเอียด (Information Seeking) และการสนับสนุนจากสังคม (Social Support) แสวงหาทางเลือกในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น บุคคลสามารถเผชิญกับปัญหาและปรับตัวได้อย่างเหมาะสม

3) การประเมินค่าใหม่ (Reappraisal) เป็นการประเมินค่าที่ขึ้นอยู่กับผลย้อนกลับ (Feedback) จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างการประเมินค่าทั้งสองอย่างข้างต้น สิ่งนี้อาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในการประเมินค่าปฐมภูมิ ซึ่งอาจมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของคนในการใช้ทักษะที่เหมาะสมกว่าเพื่อจัดการกับสถานการณ์นั้นๆ ได้ดียิ่งขึ้น อธิบายได้ว่าเป็นการติดตามประเมินผลการเผชิญความเครียดที่ผ่านมา รวมถึงการประเมินโดยใช้ข้อมูลใหม่หรือข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อที่บุคคลจะได้หาแนวทางในการจัดการกับสถานการณ์นั้นๆ ได้อย่างเหมาะสม

### สาเหตุของความเครียด

ความเครียดเป็นสภาวะที่มนุษย์ทุกคนจะต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เป็นสภาวะที่ร่างกายและจิตใจของคนเรามีการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่จู่โจมเข้ามา หรือตอบสนองต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งทำให้ร่างกายเกิดการปรับตัว เพื่อเตรียมรับมือกับความกดดันต่างๆ นั้น รวมทั้งอาจจะเป็นสถานการณ์ที่ถูกฉ้อโกงหรือเป็นอันตรายก็ได้ (บัณฑิต, 2541: 62) ดังแผนภูมิต่อไปนี้



ภาพที่ 1 การเกิดความเครียด

ที่มา: บัณฑิต (2541: 63)

Neuman (1995) แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความเครียดภายในบุคคล ได้แก่ ความสามารถในการทำงานของร่างกาย ทักษะ ค่านิยม ความคาดหวัง รูปแบบพฤติกรรม วิธีการปรับตัว อายุ พัฒนาการ เป็นต้น
2. ความเครียดระหว่างบุคคล ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ เป็นต้น
3. ความเครียดภายนอกบุคคล ได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นต้น

จากการแบ่งสาเหตุความเครียดของ Neuman (1995) ดังกล่าวข้างต้นมีความคล้ายคลึงกับ สุวณีย์ (2527) ที่ได้จำแนกสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 กลุ่ม กล่าวคือ

#### 1. สาเหตุจากภายนอกตัวบุคคล แบ่งเป็น

1.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สิ่งต่าง ๆ รอบตัวที่สัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า เช่น ความร้อนหนาว แสงสว่างที่จ้าเกินไปหรือมืดเกินไป เสียงดัง การขาดแคลนปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิต

1.2 สังคมและสัมพันธภาพกับผู้อื่น อาจช่วยลดความเครียดหรือทำให้เกิดความเครียดได้ในขณะเดียวกัน ความไม่ปรองดองกัน การทะเลาะเบาะแว้ง และโต้เถียงกันของบุคคล สภาพความเป็นอยู่แออัด การขาดเพื่อน ต้องอยู่คนเดียวอย่างโดดเดี่ยว ล้วนเป็นสาเหตุของความเครียดจากสังคม และความสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งสิ้น

1.3 สภาพการณ์และเหตุการณ์อื่นๆ ซึ่งทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลง และก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

1.3.1 สภาพการณ์ที่ทำให้เกิดความชื่นชมยินดี เช่น การแต่งงาน การตั้งครุฑ การคลอดบุตร จบการศึกษาใหม่ เข้าทำงานใหม่ เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน การศึกษาต่อต่างประเทศ ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

1.3.2 สภาพการณ์ที่ทำให้เกิดความระแค้นใจ เศร้าสะเทือนใจ เช่น การหย่าร้าง การเจ็บป่วยของสมาชิกในครอบครัว การพลัดพราก การเสียชีวิตของสามี หรือภรรยา หรือบุคคลใกล้ชิด การว่างงาน การไม่ประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน เกษียณอายุ เป็นต้น

## 2. สาเหตุจากภายในตัวบุคคล ได้แก่

2.1 โครงสร้างของร่างกายและสภาวะทางสรีรวิทยา โครงสร้างร่างกายที่ไม่สมบูรณ์ เกิดโรคต่างๆ ได้ง่าย ความสามารถที่ซ่อนแฝงอยู่น้อย ทำให้การแก้ปัญหาทำได้ไม่ด้นัก ทนต่อสภาวะความเครียดได้ไม่ดี เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้ง่าย

2.2 ระดับพัฒนาการ พัฒนาการของจิตใจและอารมณ์มีผลต่อการรับรู้ และแปลเหตุการณ์ ถ้ามีพัฒนาการไม่ดีก็มีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดได้ง่าย เพราะความไม่สมดุลระหว่างความคาดหวังของบุคคลแวดล้อมกับความสามารถของบุคคลในการตอบสนองความคาดหวังนั้นๆ

2.3 การรับรู้และแปลเหตุการณ์ เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดอารมณ์กลัว โกรธ เกลียด หรือ ตื่นเต้น ถือว่าเป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งอารมณ์ดังกล่าวนี้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้และการแปลเหตุการณ์ของบุคคล ซึ่งการรับรู้และสนองตอบต่อเหตุการณ์เดียวกันในแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความต้องการพื้นฐาน ประสบการณ์ชีวิต ความคาดหวัง และทัศนคติของแต่ละบุคคล

นอกจากนี้ กรมสุขภาพจิต (2543ค) และ สุจริต (2531) ได้กล่าวถึง สาเหตุของความเครียดไว้สอดคล้องกันว่า มีสาเหตุ 3 ประการ คือ

1. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่สมหวัง กลัวจะไม่สำเร็จ หนักใจในงาน หรือภาวะต่างๆ ที่รู้สึกว่ายากเกินความสามารถของตนเอง มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น

2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิตหรือสาเหตุทางสังคม ได้แก่ ความเปลี่ยนแปลงทั้งหลาย ในเรื่องครอบครัว การงาน ที่อยู่ และอื่นๆ ที่สร้างความกดดันต่อจิตใจ การเปลี่ยนช่วงวัย การแต่งงาน การตั้งครรรภ์ การเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนแปลงงาน การเกษียณอายุ การย้ายบ้าน การสูญเสียคนรัก เป็นต้น

3. สาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่ การเจ็บป่วยไม่สบายที่ไม่รุนแรง ตลอดไปจนถึงการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรงและเรื้อรัง เช่น เบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

ต่อมาในปี 2546 กรมสุขภาพจิต ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดมีสาเหตุ 2 ประการ คือ

1. สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิต เช่น ปัญหาการเงิน ปัญหาครอบครัว ปัญหาการเรียน ปัญหาสุขภาพ ปัญหามลพิษ ปัญหาโรคติด ปัญหาหนี้ท่วม ปัญหาฝนแล้ง ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล ฯลฯ ปัญหาเหล่านี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้คนเราก่อเกิดความเครียดขึ้นมาได้
2. การคิดและการประเมินสถานการณ์ของบุคคล สังเกตได้ว่าคนที่มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน ใจเย็น จะมีความเครียดน้อยกว่าคนที่มองโลกในแง่ร้าย เอาจริงเอาจังกับชีวิต และใจร้อน นอกจากนี้คนที่รู้สึกว่ามีคนคอยให้การช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา เช่น มีคู่สมรส มีพ่อแม่ญาติพี่น้อง มีเพื่อนสนิทที่รักใคร่ และไว้วางใจกันได้ ก็จะมีมีความเครียดน้อยกว่าคนที่อยู่โดดเดี่ยว

ความเครียดมักไม่ได้เกิดจากสาเหตุใดเพียงสาเหตุเดียว แต่มักเกิดจากทั้งสองสาเหตุประกอบกัน คือมีปัญหาเป็นตัวกระตุ้นและมีการคิด การประเมินสถานการณ์เป็นตัวบ่งบอกว่าความเครียดอยู่ในระดับใด แต่อย่างไรก็ตามความเครียดไม่ได้เกิดจากอุปสรรคหรือปัญหาอันเป็นสาเหตุทางลบเท่านั้น ความเครียดอาจเกิดจากสาเหตุทางบวก เช่น การแต่งงาน การเลื่อนตำแหน่ง การประสบความสำเร็จได้เช่นกัน (Pellertier, 1977)

### ระดับความเครียด

การรับรู้ระดับความรุนแรงของความเครียดในแต่ละคนนั้นไม่เท่ากัน แม้จะอยู่ในสถานการณ์หรือมีสาเหตุเดียวกัน การรับรู้ดังกล่าวมีปัจจัยในเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคล ทั้งในด้านการยอมรับ การปรับตัว ความฉลาดทางอารมณ์ การอบรมเลี้ยงดู สภาพแวดล้อม ค่านิยม ตลอดจนประเพณีและวัฒนธรรม ระดับความเครียดที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจที่แตกต่างกันไปด้วย ดังที่ สมิต (2542) ได้กล่าวไว้ว่าความแตกต่างของระดับความเครียดที่เกิดขึ้นของบุคคลจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด ได้แก่

1. ความรุนแรงของความกดดันหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
2. บุคลิกภาพส่วนบุคคล เช่น การมีอารมณ์ขัน ยืดหยุ่นได้จะทำให้เครียดไม่มาก
3. ประสบการณ์ในการเผชิญปัญหาและความสามารถในการแก้ปัญหา
4. การประเมินความสำคัญของปัญหา หากมีเจตคติที่ดีระดับความเครียดก็จะไม่สูง
5. ความช่วยเหลือจากภายนอกจะทำให้ความเครียดไม่มาก เช่น ครอบครัวที่อบอุ่น
6. การมีที่พึ่งทางใจ เช่น ศาสนา

Janis (1952) ได้แบ่งระดับความเครียดเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) คือ มีความเครียดเกิดขึ้นน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาอันสั้นเพียงวินาทีหรือภายในชั่วโมงเท่านั้น มักเกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย ได้แก่ เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น ทำงานไม่ทันเวลา เป็นต้น

2. ความเครียดระดับกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าโดยมีระยะเวลาอันยาวนานเป็นชั่วโมงหรือหลายๆชั่วโมงจนกระทั่งนานเป็นวันก็ได้ เช่น การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง ความเครียดจากการทำงานมากเกินไป ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ เป็นต้น ซึ่งระดับความเครียดปานกลางนี้ เป็นระดับที่ร่างกายและจิตใจตอบสนอง โดยการต่อสู้กับความเครียดที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ พฤติกรรม อารมณ์ และความนึกคิด เพื่อขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ผ่อนคลายความเครียดลง จนกระทั่งการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆเข้าสู่ภาวะปกติ

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้จะอยู่ยาวนานเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือนหรือเป็นปีก็ได้ เช่น การตายจาก การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะที่มีความสำคัญต่อวิถีการดำรงชีวิต เป็นต้น ส่งผลให้ร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจอย่างเห็นได้ชัด ทำให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินชีวิต

สมชาย และ คณะ (2542) และกรมสุขภาพจิต (2546) ได้แบ่งระดับความเครียดไว้สอดคล้องกัน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ ความเครียดในระดับต่ำมากนี้ อาจมีความหมายว่า ผู้ตอบแบบประเมินอาจตอบไม่ตรงความจริง อาจเข้าใจคำถามคลาดเคลื่อน หรืออาจเป็นคนที่ไม่สนใจ มีความเฉื่อยชา ชีวิตประจำวันซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อ ปราศจากความตื่นเต้นไม่กระตือรือร้น

2. ความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ สามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน และสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับตนเอง และสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก ความเครียดระดับนี้ถือว่ามีประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เป็นแรงจูงใจที่นำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตได้

3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันอาจเกิดจากปัญหาการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือมีปัญหาอุปสรรคหรือข้อขัดแย้งที่อาจจะยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน ขณะเดียวกันความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับนี้อาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรม บ้างเล็กน้อยแต่ไม่ชัดเจนและยังพอทนได้

4. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความตึงเครียดในระดับที่ค่อนข้างสูง และได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาการขัดแย้งและวิกฤติการณ์ในชีวิต โดยอาจสังเกตได้จากการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรมการดำเนินชีวิต และสิ่งที่แสดงออกจะเป็นสัญญาณเตือนขั้นต้นว่าบุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติและความขัดแย้ง ซึ่งบุคคลจัดการหรือแก้ไขด้วยความยากลำบาก トラบาคที่ความขัดแย้งต่างๆยังคงมีอยู่ลักษณะอาการต่างๆจะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น ความเครียดระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตได้

5. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลกำลังตกอยู่ในภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤติการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดในระดับนี้ยังคงมีอยู่ต่อไป โดยไม่ได้ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรง ซึ่งส่งผลเสียต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดต่อไปได้

หากอธิบายในเชิงสร้างสรรค์ พรหมพิมล (2545) กล่าวว่า ความเครียดมีหลายระดับ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับใหญ่ คือ ระดับที่เป็นโทษและระดับที่เป็นประโยชน์ ความเครียดในระดับที่เป็นประโยชน์ คือ ความเครียดระดับปกติที่จะเป็นตัวกระตุ้นทำให้ชีวิตดำเนินไปอย่างมีระบบ ระเบียบ ความเครียดระดับปกติจึงไม่มีอันตราย ในทางตรงข้าม หากมีความเครียดระดับนี้บ่อยเกินไปจะทำให้เป็นคนเฉื่อยชา ไม่กระตือรือร้น แต่หากเกิดความเครียดในระดับที่เป็นโทษหรือระดับความเครียดสูงสุด เช่น การถูกข่มขืน คนรักเสียชีวิต ร่างกายและจิตใจอาจปรับเข้าสู่สภาวะปกติไม่ได้

### ผลของความเครียด

ผลของความเครียดที่มีต่อมนุษย์สืบเนื่องจากร่างกายและจิตใจมีการทำงานประสานกันจึงทำให้ไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างอิสระ ด้วยเหตุนี้เรื่องของความเครียดที่เกิดขึ้นจึงมีผลต่อการปรับตัวทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีผลต่อสุขภาพจิตโดยทั่วไป Breakwell (1990 อ้างถึงใน สุดารัตน์, 2544ข) กล่าวว่า เมื่อเกิดความเครียดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อจิตใจ ดังนี้

1. พฤติกรรมและบุคลิกภาพเปลี่ยนแปลง เช่น มีพฤติกรรมถอยหลัง แยกตัว เฉื่อยชา ไม่ให้ความร่วมมือ มีอารมณ์แปรปรวน
2. ระดับความรู้สึก ความจำ ความสนใจหรือสมาธิเสียไป
3. การแสดงออกทางอารมณ์ไม่เหมาะสม เช่น หงุดหงิดง่าย โกรธง่าย ร้องไห้ง่าย จี้อิจฉา ต่ำทอนผู้อื่น อุปทานกลัวจะเป็นโรคหรือเจ็บป่วย
4. กระบวนการทางความคิดถูกรบกวน เช่น สับสน ลังเล ตัดสินใจไม่ได้
5. การรับรู้ถูกรบกวน เช่น มีอาการประสาทหลอน เห็นภาพหลอน
6. ความสนใจในสิ่งต่างๆลดลง เช่น ไม่สนใจต่อการพูดคุย แต่จะไปสนใจสิ่งแวดล้อม
7. การใช้ภาษาในการพูดเปลี่ยนแปลง เช่น พูดประโยคซ้ำๆ คำพูดอาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ในขณะที่พูด น้ำเสียงและจังหวะการพูดเปลี่ยนแปลงไป
8. ใช้กลไกป้องกันตนเองโดยไม่รู้สึกรู้สึกรู้สึกตัว เช่น การถดถอย การใช้เหตุผลเข้าข้างตนเอง การปฏิเสธ การโทษผู้อื่น หรือการฝันกลางวัน
9. มีการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพลักษณะ เช่น พูดบิดเบือน ทำตัวเป็นเด็ก แยกตนเอง อ่อนแอ การตัดสินใจไม่เหมาะสม รู้สึกว่าตนเองไม่ปลอดภัย ต่ำต้อย ไร้ค่า บางครั้งแสดงออกถึงความต้องการมากกว่าปกติ

Robbins (2000: 570) กล่าวว่าผลของความเครียดจะแสดงออกได้ 3 ทาง คือ

1. ทางร่างกาย โดยมากอาการเครียดจะแสดงออกทางร่างกาย มีการวิจัยพบว่าความเครียดสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงการทำงานของระบบเมตาบอลิซึมในร่างกายได้ ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจและการหายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตสูง ปวดศีรษะ และนำไปสู่การเกิดโรคหัวใจ เป็นต้น
2. ทางจิตใจ ความเครียดทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ เช่น มีความวิตกกังวล โกรธง่าย เบื่อหน่าย และเลือนลอย เป็นต้น

3. ทางพฤติกรรม เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น พฤติกรรมการบริโภค การสูบบุหรี่และดื่มสุรามากขึ้น และนอนหลับยาก

ดังจะเห็นได้ว่าเมื่อความเครียดเกิดขึ้น บุคคลจะพยายามปรับตัวเพื่อจัดการความเครียด หรือสิ่งที่มาคุกคามร่างกายและจิตใจให้บรรเทาเบาบางลงจนหมดไป ผลก็คือจะเกิดความรู้สึกและอาการแสดงออกทางร่างกายและจิตใจ โดยอาการแสดงทางร่างกาย ได้แก่ เกิดการเหงื่อออก หายใจถี่หอบ หัวใจเต้นแรง ปวดศีรษะ โดยเฉพาะปวดศีรษะข้างเดียว ปวดต้นคอ หลัง ปวดเมื่อยตามตัว เนื่องจากกล้ามเนื้อเกร็งตัวขณะเกิดความเครียด คลื่นไส้เหนื่อยอ่อน ท้องผูกหรือท้องเดิน รวมทั้งอาจเกิดแผลในกระเพาะอาหารและลำไส้ เนื่องจากระบบประสาทอัตโนมัติที่ควบคุมกระเพาะอาหาร สั่งให้หลั่งน้ำย่อยออกมามาก น้ำย่อยมีลักษณะเป็นกรดมากจึงกัดกระเพาะและลำไส้เล็กเป็นแผล และอาจเกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เช่น เป็นสิวมาก ผมหงอกง่าย ผมร่วง แก่เร็วและอายุสั้น ทั้งนี้ขึ้นกับความมากน้อยหรือระดับของความเครียด ส่วนอาการแสดงทางอารมณ์ที่อาจเกิด ได้แก่ ความกลัว วิตกกังวล โกรธ ไม่เป็นมิตร เศร้าหรือรู้สึกไม่มั่นคง เป็นต้น และอาการแสดงทางด้านความคิด ได้แก่ เกิดอาการหลงลืม คิดช้า สับสน ย้ำคิดย้ำทำ ซึ่งอาการแสดงต่างๆ ที่เกิดขึ้นอาจนำไปสู่การปรับพฤติกรรมทางสังคมเพื่อรักษาสมดุลทางจิตใจ ลดระดับเครียด เช่น พุดจาโต้แย้ง ก้าวร้าว พุดมากหรือพุดติดอ่าง บางครั้งมีพฤติกรรมแยกตัว ดื่มสุรา หรือสูบบุหรี่ หรือพยายามทำงานชดเชยให้มากขึ้น เป็นต้น หากบุคคลเกิดความเครียดสูงมาก และเป็นเวลานาน จะเกิดผลเสียนำไปสู่ปัญหาสุขภาพจิตหรือป่วยทางจิต แต่ถ้ามีความเครียดในระดับน้อยๆ จะกระตุ้นให้คนพยายามต่อสู้เพื่อกำจัดความเครียด เกิดความมานะบากบั่นต่อสู้ สามารถที่จะเอาชนะอุปสรรคหรือปัญหาต่างๆ ได้ ทำให้ชีวิตมีความก้าวหน้า ความเครียดเล็กน้อย จึงไม่ถือว่าเป็นปัญหาสุขภาพจิต (อัมพร, 2540; วิมาพร, 2541)

### ความเครียดในวัยรุ่นไทย

วัยรุ่นเป็นวัยที่สำคัญมากวัยหนึ่งของชีวิต อาจแบ่งช่วงวัยรุ่นเป็น 3 ระยะ โดยใช้เกณฑ์ความเป็นเด็กและผู้ใหญ่ตัดสิน คือ ช่วงอายุประมาณ 12-15 ปี เป็นช่วงวัยแรกรุ่น ยังมีความเป็นเด็กอยู่มาก ช่วงอายุ 16-17 ปี เป็นระยะวัยรุ่นตอนกลาง มีพฤติกรรมกำลังระหว่างความเป็นเด็กกับผู้ใหญ่ ช่วง 18-25 ปี เป็นระยะวัยรุ่นตอนปลาย กระบวนการพฤติกรรมค่อนข้างไปทางเป็นผู้ใหญ่ (ศรีเรือน, 2545) วัยรุ่นเป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงจากเด็กไปเป็นผู้ใหญ่ นับว่าเป็นระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิตที่ควรแก่การสนใจ ปัญหาทางจิตใจหลายอย่างก็มักเริ่มต้นในวัยนี้ โรคจิตและโรค

ประสาทหลายชนิดก็มักเริ่มต้นเป็นในวัยนี้ (เกษม: 2544) นอกจากนี้ยังมีอีกมุมมองหนึ่งเกี่ยวกับปัญหาวัยรุ่น ศรีเรือน (2545: 329) ได้กล่าวว่า

... พัฒนาการวัยรุ่นมีลักษณะเด่นในด้านต่างๆ ทุกด้าน เช่น ทางกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา คำว่า “เด่น” ในที่นี้มีความหมายว่า มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และเห็นได้ชัดเจนตำราสมัยเก่ามักกล่าวว่า วัยรุ่นเป็นช่วงเปลี่ยนวัย เป็นหัวเลี้ยวหัวต่อที่เปลี่ยนจากความเป็นเด็กสู่ความเป็นผู้ใหญ่ มีความอ่อนไหวทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ได้ง่าย แต่แนวคิดในปัจจุบันถือว่าการเปลี่ยนแปลงในช่วงวัยอื่นๆ ก็เป็นการเปลี่ยนวัยเช่นกัน แต่ช่วงวัยรุ่นมีความแตกต่างจากช่วงวัยอื่นๆ เพราะมีการเปลี่ยนแปลงมาก และรวดเร็วในทุกด้านของการพัฒนา แต่ไม่จำเป็นเสมอไปที่จะเป็นวัยที่เต็มไปด้วยปัญหา

อย่างไรก็ตามยังจำเป็นต้องศึกษาถึงสาเหตุความเครียดในวัยรุ่น สาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียดในวัยรุ่น ได้แก่ การแข่งขันด้านการเรียน และกิจกรรมนอกห้องเรียน (เช่น กีฬาดนตรี) การเปรียบเทียบกับเพื่อน ทั้งฝ่ายตัวเด็กและพ่อแม่ในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเรียน รวมทั้งการแข่งขันระหว่างพี่น้อง บางครั้งเด็กรู้สึกสับสนในค่านิยมและความคาดหวังของพ่อแม่ของเพื่อน ของสถานศึกษา และของสังคม ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ เขียรชัย, สุชีรา และ มาลัย (2543) เรื่อง ความเครียดและรูปแบบการแก้ปัญหาของนักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 3 คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาแพทย์ นักศึกษาแพทย์ที่ไม่มีความเครียด จะมีความมั่นใจในการแก้ปัญหา และมองว่าปัญหานั้นเกิดจากปัจจัยภายในตนเองมากกว่านักศึกษาแพทย์ที่มีภาวะความเครียด นอกจากนี้ความสัมพันธ์ในครอบครัวก็เป็นมูลเหตุที่สำคัญ เช่น พ่อแม่ทะเลาะกัน หย่าร้าง แยกกันอยู่ พ่อแม่ไม่มีเวลา การตายของพ่อแม่ รวมถึงฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว ความสัมพันธ์ที่ทำให้รู้สึกว่าคุณทอดทิ้ง ส่วนเรื่องความคาดหวังของพ่อแม่ต่อตัวลูก ด้านประสบความสำเร็จก็เป็นตัวแปรที่สำคัญอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในบางรายที่พ่อแม่ไม่สามารถยอมรับความล้มเหลวของลูกได้ ยิ่งทำให้เด็กรู้สึกกดดันยิ่งขึ้น (ศรีเรือน, 2545) การศึกษาสาเหตุของความเครียดดังกล่าว เพื่อประเมินเหตุการณ์ และความสามารถของเด็กในการจัดการกับความเครียดได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งร่วมมือกันป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่าวัยรุ่นเป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงสภาพต่างๆ ทั้งสภาพทางกาย อารมณ์ และสังคม ซึ่งเป็นผลให้วัยรุ่นเกิดความว้าวุ่นในจิตใจ มีอารมณ์ตึงเครียด ซึ่งจะแสดงออกในลักษณะการเอาแต่ใจตนเองมากกว่าวัยอื่น นอกจากนี้ปัญหาภายในตนเองแล้ววัยรุ่นยังต้อง

เผชิญกับสภาพการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ที่จะจัดการกับปัญหา และเผชิญปัญหา เมื่อคนเราเผชิญสิ่งคุกคามในชีวิตจะมีพฤติกรรมแสดงออกทางสังคมหลายรูปแบบ คือ อาจจะเป็นแบบต่อสู้ หรือแบบถอยหนี หรืออาจใช้การหลีกเลี่ยงก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแต่ละคนไป ดังตัวอย่างงานวิจัยของ อรุณี (2544) ศึกษาเรื่อง การสำรวจความเครียด การจัดการกับปัญหาและการสนับสนุนทางสังคมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนนทบุรี พบว่า เหตุการณ์ในชีวิตที่นักเรียนส่วนใหญ่รู้สึกเครียดมากที่สุด ได้แก่ เหตุการณ์ภายในโรงเรียน การศึกษา และการสอบเข้ามหาวิทยาลัย นักเรียนส่วนใหญ่มีการสนับสนุนทางสังคมที่สูง กลวิธีการจัดการกับปัญหาที่ใ้บ่อย ได้แก่ การแสดงความรู้สึกชอบ การแสวงหา การสนับสนุนทางสังคม และการแก้ปัญหาตามลำดับ และวิธีการที่ใ้ใช้น้อยมาก ได้แก่ การหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหาและการเผชิญกับปัญหา การศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการสนับสนุนทางสังคม และวิธีการจัดการกับปัญหา เป็นปัจจัยปกป้องนักเรียนจากความเครียดที่เกิดจากเหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน ซึ่งรูปแบบการเผชิญความเครียดของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของปัจจัยดังต่อไปนี้ (อัมพร, 2540)

1. อุปนิสัยที่ได้รับการเลี้ยงดูหล่อหลอมมาแต่วัยเด็ก
2. สภาพาสุภาพร่างกายว่าแข็งแรง เจ็บป่วย หรือพิการ
3. ศักยภาพทางปัญญา ความคิด และการมีวุฒิภาวะทางอารมณ์
4. รูปแบบพฤติกรรมประเพณีปฏิบัติในการดำเนินชีวิต

นอกจากปัจจัยพื้นฐานข้างต้นแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อสุขภาพจิตครอบครัวซึ่ง วราภรณ์ (2545) ได้อธิบายว่าประกอบด้วย

1. บรรยากาศในครอบครัว แสดงความรัก ความเอื้ออาทร มีความผูกพัน ห่วงใยกัน หากเวลาทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับสมาชิกในครอบครัว รวมทั้งความรู้เข้าใจในเรื่องบทบาทหน้าที่ของพ่อแม่และความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว
2. ความรู้ในการอบรมเลี้ยงดูบุตร และทัศนคติของพ่อแม่ผู้ปกครอง สามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ
3. สภาพที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม
4. ความสามารถในการปรับตัวของบุคคลในครอบครัว สมาชิกทุกคนมีความเข้าใจกันปรับตัวเข้าหากัน ซึ่งบุคคลที่สำคัญมากที่สุด คือ พ่อและแม่

## แบบวัดความเครียด

การวัดปฏิกิริยาความเครียดสามารถวัดได้ 3 แนวทาง (อรุณี, 2544 อ้างถึง Auerbach และ Gramling, 1998) ดังนี้

1. การรายงานตนเอง (Self Report) เป็นเทคนิคและวิธีการที่ใช้กันโดยทั่วไปในหมู่นักวิทยาศาสตร์พฤติกรรม (Behavioral Scientists) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความเครียดในเชิงจิตวิสัย หรือตามสภาพจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิดของผู้ประเมิน

2. การสังเกตพฤติกรรม (Behavioral Observation) เป็นการวัดโดยการสังเกตพฤติกรรมทั้งพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับภาวะความเครียดโดยตรงและการสังเกตทางอ้อม การสังเกตโดยตรงมุ่งเน้นพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยา อันเนื่องมาจากความเครียด เช่น การหายใจ การควบคุมตนเอง กิริยาท่าทาง และสังเกตการเคลื่อนไหวร่างกาย รวมทั้งการแสดงออกทางสีหน้า ส่วนการสังเกตทางอ้อม จะประเมินระดับของการหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ทำให้เกิดความกลัว

3. การวัดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ (Psychophysiological Measures) ระบบการตอบสนองของร่างกายต่อความเครียดที่ถูกวัดบ่อย ได้แก่ การตอบสนองของระบบหัวใจและหลอดเลือด การตอบสนองของระบบไฟฟ้าที่ผิวหนัง และการตึงของกล้ามเนื้อ

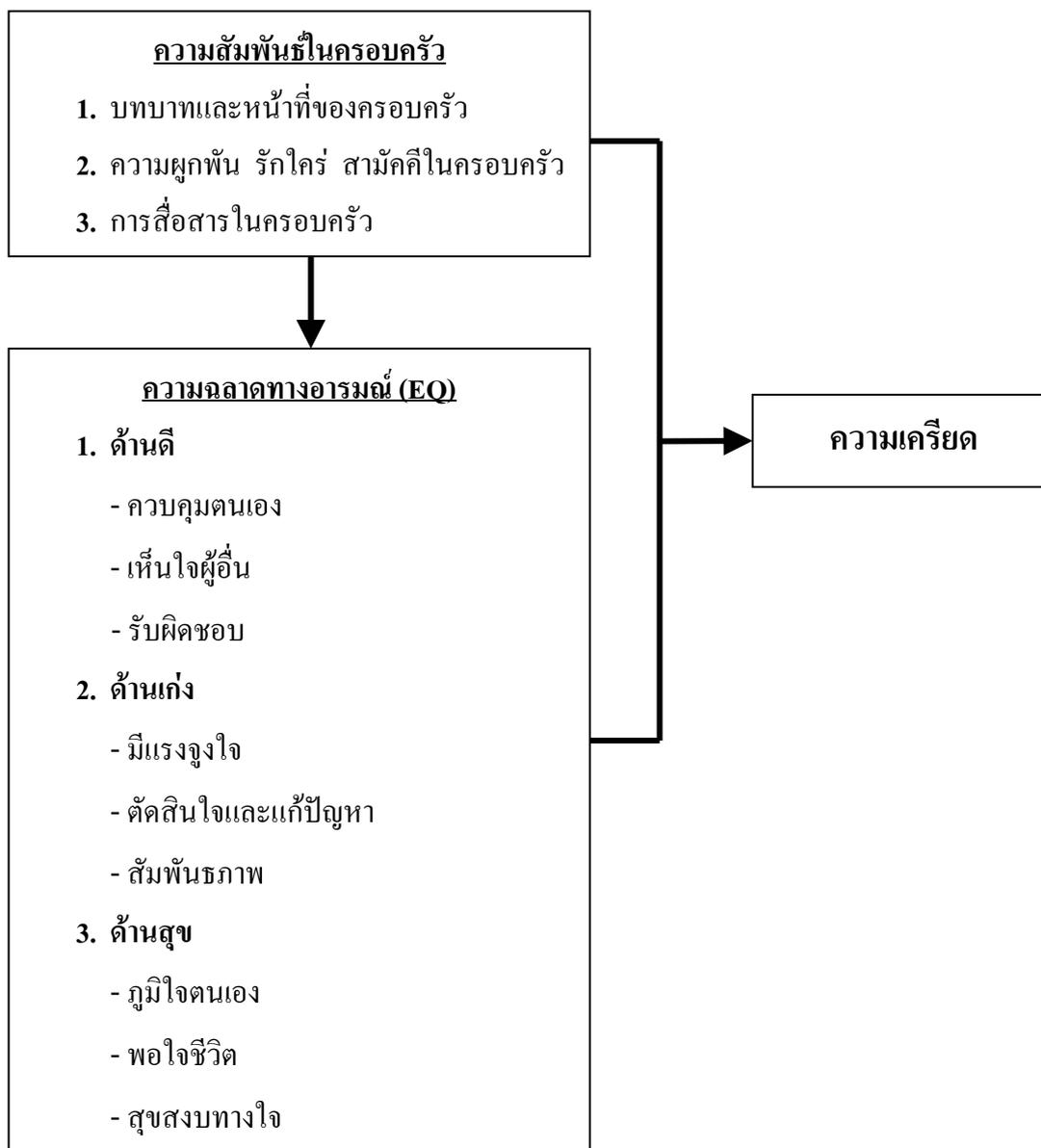
สำหรับแบบประเมินที่ใช้ในประเทศไทย ได้แก่ แบบสำรวจความเครียดชุด Health Opinion Survey : HOS สร้างโดย Allister M. MacMillan ซึ่งปรับปรุงจาก The Army's Neuropsychiatrics Screening Adjust แปลเป็นภาษาไทยโดย พันเอกแพทย์หญิง บรรจง สืบสมาน (สุชีรา และ เขียรชัย, 2538: 10-22) แบบวัดความเครียดสวนปรงซึ่งพัฒนาขึ้นโดยโรงพยาบาลสวนปรง โดยผลการวิจัยได้แบบวัดความเครียดสวนปรงทั้งหมด 3 ชุด คือ ชุด 104 ข้อ (SPST-104), ชุด 60 ข้อ (SPST-60) และชุด 20 ข้อ (SPST-20) ซึ่งทุกชุดจะมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach (Cronbach's Coefficient Alpha) มากกว่า 0.7 และมีความแม่นยำตามสภาพมากกว่า 0.27 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่ออิงตามค่า EMG ที่ช่วงความเชื่อมั่น 95% แบบทดสอบที่ได้สามารถนำไปใช้ได้ทั้งงานศึกษาวิจัยเชิงสำรวจหรือวิเคราะห์ และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับงานทางคลินิก (สุวัฒน์, วนิดา และ พิมพมาศ, 2540: 2) อีกทั้งแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2546)

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2546) ในการตอบแบบวัดนี้จะให้ผู้ตอบประเมินระดับพฤติกรรมหรือความรู้สึกในระยะเวลา 2 เดือนที่ผ่านมา แบบสอบถามมีทั้งหมด 20 ข้อ

#### สมมติฐานการวิจัย

ความสัมพันธ์ในครอบครัว ความฉลาดทางอารมณ์ และความเครียดของนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐ ในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย