

ผลการวิจัยและงานเขียนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของเชาวน์อารมณ์

จากการเห็นความสำคัญของอารมณ์ที่มีต่อพฤติกรรมของมนุษย์ จึงมีนักจิตวิทยาหลายท่านได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทของอารมณ์ที่มีต่อสติปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ และ พัฒนาการของบุคลิกภาพ ในปี 1990 John D. Mayer และ Peter Salovey ได้บัญญัติศัพท์คำว่า "Emotional Intelligence" หรือ "เชาวน์อารมณ์" ขึ้น และให้คำนิยามว่า เชาวน์อารมณ์ คือ "ความสามารถของบุคคลในการที่จะรู้เท่าทันความคิด ความรู้สึกและภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ รู้จักติดตามกำกับควบคุมอารมณ์ จำแนกแยกแยะ และใช้ข้อมูลเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อชี้นำความคิดและการกระทำของตนเอง" ต่อมาในปี 1997 สโลเวย์และเมเยอร์ (Salovey and Mayer) ได้ให้นิยามใหม่เกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ โดยได้ขยายความในส่วนของความคิดที่เกี่ยวกับความรู้สึกและอารมณ์เข้าไปด้วย พวกเขาให้นิยามเชาวน์อารมณ์ว่าเป็นความสามารถในการรับรู้ ประเมิน และแสดงอารมณ์ออกมาได้อย่างเหมาะสม สามารถเข้าถึงและ/หรือสร้างความรู้สึกที่ดีที่เกื้อกูลความคิดได้ สามารถเข้าใจอารมณ์และกระบวนการของอารมณ์ได้ดี สามารถคิดใคร่ครวญและควบคุมอารมณ์ได้ดีในทางที่ส่งเสริมความงอกงามของสุขภาพจิตและเชาวน์ปัญญา (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542)

บาร์ออน (Bar-on, 1992 อ้างถึงใน ทศพร ประเสริฐสุข, 2542) ได้ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ว่า เป็นองค์ประกอบของความสามารถส่วนตัว ส่วนอารมณ์และสังคมของบุคคลที่จะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ

คอปเปอร์และซาวาฟ (Cooper and Sawaf, 1997 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542) ได้ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ไว้ว่าเป็นความสามารถของบุคคล ในการรับรู้เข้าใจและประยุกต์ใช้พลังจากการรู้จักอารมณ์เป็นรากฐานของพลังงาน ข้อมูล การสร้างสายสัมพันธ์ เพื่อการโน้มน้าผู้อื่นได้ โกลแมน (Goleman, 1999) ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ว่า เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตนเอง สามารถจัดการอารมณ์ของตนและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่างๆ ได้

พระราชวรมณี (2542) ให้ความหมายของเขาวนอารมณ์ว่า คือ การใช้ปัญญาท่ากับการแสดงอารมณ์ที่ออกมาให้มีเหตุผล เป็นการแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาในแต่ละสถานการณ์ โดยถือว่าอารมณ์หรือความรู้สึกนั้นเป็นพลังให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งถ้าพลังขาดปัญญาท่ากับก็จะเป็นพลังตาบอด ปัญญาจึงเป็นตัวที่จะมากำกับชีวิตของเราให้การแสดงออกไปในทางที่ถูกต้อง

ทศพร ประเสริฐสุข (2542) กล่าวว่าเขาวนอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่ตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายในตลอดจนสามารถคอยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการเผชิญกับอุปสรรคและข้อขัดแย้งต่างๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักบริหารจัดการที่ขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของตนได้ สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข ประสบความสำเร็จในการเรียน ในอาชีพ และในชีวิต

วิลาสลักษณ์ ชัชวลี (2542) กล่าวว่าเขาวนอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะเข้าใจ จัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ของตน สามารถเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นและมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลได้

กายวิภาคศาสตร์ และสรีรวิทยาของเขาวนอารมณ์

กายวิภาคศาสตร์ของเขาวนอารมณ์

เทอดศักดิ์ เดชคง (2542, น. 50-53) กล่าวว่าในสมองมนุษย์นั้น เป็นที่ยอมรับกันว่า ส่วนของลิมบิก (limbic system) รวมทั้งอะมิกดาลา (amygdala) เป็นส่วนสมองที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์พื้นฐาน เช่น โกรธ ก้าวร้าว รวมไปถึงสมองส่วนหน้า (frontal lobe) ที่เกี่ยวข้องกับการยับยั้ง

สมองของคนจะมีเนื้อสมองส่วนหน้ามากกว่าสัตว์ชนิดอื่นมาก มนุษย์จะมีสมองส่วนนี้ 30 เปอร์เซ็นต์ ขณะที่ลิงชิมแปนซีมี 15 เปอร์เซ็นต์ ในค่าง 9 เปอร์เซ็นต์ และ 3 เปอร์เซ็นต์ในแมว เมื่อสมองส่วนหน้านี้มีสัดส่วนมากในมนุษย์ ย่อมต้องมีความสำคัญมากตามไปด้วย

ในทางกายวิภาคศาสตร์ เราแบ่งสมองส่วนหน้าออกเป็น 3 บริเวณ คือ

1. บริเวณฐานสมอง (orbito frontal)
2. บริเวณผิวด้านนอก (frontal convexity)

3. บริเวณแนวกกลาง (medial frontal)

สมองทั้ง 3 ส่วนมีผลต่อความสามารถทางอารมณ์ที่ต่างกันคือ บริเวณฐานสมองนั้นจะเกี่ยวกับสมาธิ การยับยั้งชั่งใจ ความมั่นคงทางอารมณ์ บริเวณผิวด้านนอก เกี่ยวกับการมีอารมณ์สุนทรีย์ ความไวต่ออารมณ์ ส่วนบริเวณแนวกกลางมักเกี่ยวกับการควบคุมกล้ามเนื้อของขาทั้ง 2 ข้าง โดยหน้าที่ทางอารมณ์ยังไม่ชัดเจน

นักวิทยาศาสตร์พบว่า มีเส้นประสาทเชื่อมระหว่างสมองส่วนหน้ากับสมองส่วนอื่นๆ มากมาย โดยเฉพาะกับสมองส่วนลิมบิก (limbic) ธารามิก (thalamic) และผิวสมอง (cortex) ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงของอารมณ์ที่เป็นสัญญาณกับอารมณ์ที่ถูกปรับเปลี่ยน

เขาวงกตอารมณ์กับสมองส่วนหน้า

แม้ว่าอารมณ์อาจเริ่มต้นจากการรับสิ่งเร้าภายนอก แล้วมีผลต่อสมองส่วนลิมบิก แต่สมองส่วนหน้าก็จะมีหน้าที่สำคัญในการปรับเปลี่ยนความรู้สึกและการแสดงออก เคยมีตัวอย่างของผู้ป่วยที่ได้รับความกระทบกระเทือนทางสมองจนมีผลต่อสมองส่วนหน้า มีอาการเปลี่ยนแปลงของบุคลิกภาพ โดยเฉพาะการแสดงออก กรณีศึกษาคลาสสิกนี้คือ Phineas Gage ซึ่งได้รับอุบัติเหตุจากเหล็กแหลมแทงผ่านกะโหลกศีรษะแต่ไม่ตาย ทว่าหลังจากนั้นอุปนิสัยก็เปลี่ยนแปลงไป จากเดิมเป็นคนสุภาพ อารมณ์ดี ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เป็นที่รักของเพื่อนๆ กลับกลายเป็นคนอารมณ์ไม่แน่นอน เอาแต่ใจตัวเอง ขาดความอดทนรอคอย จนเพื่อนๆ ของเขาพากันบอกว่านี่ไม่ใช่ นายเกจคนเดิมเสียแล้ว

นอกจากเรื่องของอารมณ์แล้ว สมาธิ (attention) ก็เป็นหน้าที่หนึ่งของสมองส่วนหน้า และบางครั้งเมื่อขาดสมาธิก็จะรบกวนต่อความจำ เสมือนกับจำไม่ได้ แต่แท้จริงเกิดจากการขาดสมาธิในการนึกคตินั่นเอง

หน้าที่ของสมองส่วนหน้าที่เรียกว่า *นักวางแผน (executive function)* อันประกอบด้วย การคาดการณ์ การเลือกเป้าหมาย การวางแผน และการตรวจสอบ ก็มีความคล้ายคลึงกับการคิดในเชิงวิทยาศาสตร์ หรือในแนวอริยสัจ 4 ซึ่งเน้นเรื่องการวางแผนปฏิบัติร่วมกับการตรวจสอบ

โดยสรุปแล้วจึงเป็นที่เชื่อกันว่า ความสามารถทางอารมณ์น่าจะเกี่ยวข้องกับการทำงานของสมองส่วนหน้า และโดยเฉพาะส่วนฐานสมองและผิวสมองด้านข้างนั่นเอง

เขาวนอารมณ์กับสมองด้านขวา

มีการศึกษาในเรื่องของสมองทั้ง 2 ซีกมานานแล้วว่า แต่ละส่วนน่าจะมีหน้าที่แตกต่างกันที่ชัดเจนคือ สมองซีกซ้ายมีหน้าที่ในเรื่องภาษา การคิดคำนวณ ตรรกวิทยา ความคิดที่เป็นเหตุผล ส่วนสมองซีกขวามีหน้าที่เกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก ความสุนทรีย์ เมื่อมองในแง่นี้ความสามารถทางอารมณ์ก็น่าจะเกี่ยวพันกับสมองซีกขวานั้นเอง

ในผู้ป่วยที่มีการอุดตันของเส้นเลือดที่สมองซีกขวาจะพบว่า ผู้ป่วยจะแสดงอาการไม่สนใจ (unawareness) ในร่างกายซีกตรงข้าม ขณะที่ผู้ป่วยที่มีการอุดตันของเส้นเลือดในสมองซีกซ้าย กลับดูทุกซีกพร้อมกับอาการป่วยอย่างมาก บางรายถึงกับซึมเศร้า ท้อแท้ นี่ก็เป็นตัวอย่างว่าสมองซีกขวานั้นควบคุมการทำงานของอารมณ์ ซึ่งถ้าถูกทำลายไปก็จะสูญเสียความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของตนเองไป

องค์รวมของสมอง

แม้ว่าสมองแต่ละส่วนมีหน้าที่แตกต่างกัน แต่ก็จะร่วมมือประสานกันทำงาน สมองส่วนหน้า (โดยเฉพาะซีกขวา) ซึ่งเกี่ยวกับการควบคุมอารมณ์ การวางแผน สมาธิ คงต้องร่วมมือกับสมองส่วนต่างๆ เช่นเดียวกับการจะเป็นคนมีความสมบูรณ์ได้ ย่อมต้องมีทั้ง ฮีคิว และ ไอคิว อย่างเหมาะสมเพื่อให้ทั้งส่วนเหตุผล ความคิด ควบคุมไปกับอารมณ์ความรู้สึกที่ตื้นนั่นเอง

สรีรวิทยาของเขาวนอารมณ์

เทอดศักดิ์ เดชคง(2542,น.54-57)เชื่อว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องของจิตใจเป็นส่วนใหญ่ โดยมีเรื่องของความคิดบ้าง และมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับบางบริเวณของสมอง ตามความเชื่อดั้งเดิมนั้น จะมองร่างกายและจิตใจแยกออกจากกัน ต่างจากปัจจุบันที่มองกายและใจเป็นองค์รวมเดียวกัน ทางแพทย์ก็มีการผสมผสานทั้งสองเข้าด้วยกันเป็นศาสตร์ชื่อ Mind-Body Medicine ดังนั้นด้วยแนวความคิดนี้ เมื่อร่างกายเปลี่ยนแปลง จะมีผลให้จิตใจเปลี่ยนแปลงไปด้วย อย่างเช่นเมื่ออยู่ในที่อากาศร้อน จิตใจก็รู้สึกหงุดหงิด เมื่อหิวก็อาจอ่อนเพลีย ห่อเหี่ยว ไม่อยากทำอะไร ในทำนองกลับกัน จิตใจก็ส่งผลต่อร่างกายเช่นกัน

จิตใจที่ผ่อนคลายส่งผลให้ร่างกายทำงานอย่างสมดุลเป็นปกติ แต่หากเกิดความตึงเครียด อารมณ์ซุนมัว การทำงานของระบบต่างๆ ในร่างกายก็พลอยทำงานเสียสมดุลไป

จิตใจถูกเชื่อมโยงกับร่างกายด้วย 3 ระบบใหญ่ๆ คือ

1.ระบบประสาทอัตโนมัติ ได้แก่ ระบบประสาทซิมพาเทติก (ระบบประสาทตื่นตัว) และระบบประสาทพาราซิมพาเทติก (ระบบประสาทผ่อนคลาย)

2.ระบบฮอร์โมน ได้แก่ ฮอร์โมนจากต่อมหมวกไต จากต่อมใต้สมองและอื่นๆ

3.ระบบภูมิคุ้มกัน ซึ่งบางส่วนจะติดต่อกับระบบประสาทอัตโนมัติและระบบฮอร์โมน

เมื่อจิตใจผ่อนคลาย ระบบประสาทตื่นตัวจะทำงานมาก ขณะที่ฮอร์โมนจากต่อมหมวกไตน้อยลง ส่วนภูมิคุ้มกันร่างกายจะทำงานมากขึ้น ผลเช่นนี้เราทราบได้จากการตรวจวัดทางวิทยาศาสตร์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยวิธีง่ายๆ เราอาจสังเกตความผ่อนคลายโดยดูจากอุณหภูมิของมือ ปริมาณการหายใจ เนื้อความตึงตัวของผิวหนัง อัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ แต่การตรวจปริมาณฮอร์โมนบางชนิดและปริมาณเม็ดเลือดขาว (ภูมิคุ้มกัน) ก็ต้องมีการเจาะเลือดตรวจ

จากการศึกษาของนักจิตวิทยาจอห์น กอตต์แมน พบว่า เด็กที่ถูก “ไค้ช” ในเรื่องของความสามารถทางอารมณ์ จะมีสรีรวิทยาที่ “ผ่อนคลาย” ซึ่งเขาใช้คำว่า “high vagal tone”

เส้นประสาทวากัสเป็นเส้นประสาทสมองคู่ที่ 10 ที่ทอดยาวจากฐานของสมองมายังกระบังลมและอวัยวะในช่องท้อง เส้นประสาทนี้มีหน้าที่ส่งเสริมการทำงานของระบบประสาทผ่อนคลาย ดังนั้นเมื่อกระตุ้นวากัส จะทำให้การหายใจช้าลง ความดันโลหิตลดลง กล้ามเนื้อคลายผ่อนคลาย แต่ลำไส้จะเคลื่อนไหวมากขึ้น อุณหภูมิของผิวหนังสูงขึ้น

กรณีที่เด็กเหล่านี้มี “high vagal tone” จะทำให้มีความอดทนและปรับตัวกับความเครียดได้ดี และช่วยให้ความสามารถในการตัดสินใจ หรือคิดวิเคราะห์ได้แม้อยู่ท่ามกลางสถานการณ์ตึงเครียด

เด็กเหล่านี้ยังคงมีความตื่นตัวอยู่ แต่ขณะที่ตื่นตัวนั้นก็ยังคงไว้ซึ่ง “สติสัมปชัญญะ” และความสามารถต่างๆ มากกว่าเด็กที่ขาดความสามารถทางอารมณ์ เปรียบง่ายๆ ว่า หากเกิดควันไฟขึ้นในโรงเรียน มีคนตะโกนว่าไฟไหม้ เด็กที่มีความสามารถทางอารมณ์ดีจะควบคุมตนเองมิให้ลนลาน แต่จะคิดและทราบว่า จะวิ่งหาทางออกไปข้างนอกได้อย่างไร

มีการทดลองหนึ่ง ได้ให้เด็กมาเล่นวิดีโอเกมที่น่าตื่นเต้น และได้ตรวจสอบดูความตื่นตัวของระบบสรีรวิทยา ปรากฏว่าเด็กที่มีความสามารถทางอารมณ์ดี จะมีระบบสรีรวิทยาที่ตื่นตัวมากกว่า และลดลงสู่ภาวะปกติเร็วกว่า

มีงานวิจัยว่า ผู้ฝึกซึ่งมาเป็นระยะเวลาหนึ่งจะมีภูมิคุ้มกันร่างกายที่ไวกว่าคนทั่วไป สามารถตอบสนองต่อการรับสารภูมิแพ้ (เช่น tetanus, dipteria) อย่างรวดเร็วและรุนแรงกว่า ทว่าเมื่อถึงระยะเวลาออกไป ภูมิคุ้มกันร่างกายก็กลับมาอยู่ในภาวะปกติที่เร็วกว่า ซึ่งอาจแปลความหมายว่า ระบบภูมิคุ้มกันร่างกายมีประสิทธิภาพสูงขึ้นในการกำจัดสารแปลกปลอมนั่นเอง

นอกจากนี้ จากการตรวจวัดปริมาณฮอร์โมนที่หลั่งออกมาเมื่อร่างกายอยู่ในภาวะตึงเครียด (เช่น MHPG ในปัสสาวะ ซึ่งเป็นสารที่เกิดจากปฏิกิริยาเคมีของฮอร์โมนนอร์อิพิเนพริน) ก็พบว่าปริมาณต่ำกว่าในเด็กที่มีความสามารถทางอารมณ์สูง

โดยสรุปแล้ว การฝึกฝนให้เด็กมีความสามารถทางอารมณ์ มีผลให้การทำงานของร่างกายและจิตใจทำงานร่วมกันอย่างสมดุล มีความผ่อนคลาย จึงลดอาการป่วยบางอย่างลงไปได้ เนื่องจากระบบภูมิคุ้มกันทำงานดีขึ้น และเมื่ออยู่ในภาวะที่ต้องตึงเครียดระบบสรีรวิทยาก็ยังคงตื่นตัวเป็นปกติหรือมากกว่าโดยไม่เป็นคนเฉื่อยชา

แนวคิดและทฤษฎีเรื่องเชาวน์อารมณ์

แนวคิดและทฤษฎีของต่างประเทศ

แนวคิดของการ์ตเนอร์

โฮวาร์ด การ์ตเนอร์ (Howard Gardner, 1983, อ้างถึงใน จัตรฤดี สุกปลั่ง, 2543, น.45) เจ้าของผลงาน Multiple Intelligence และ Frames of Mind ได้เขียนถึงประโยชน์และความสำคัญของความสามารถทางอารมณ์ไว้ว่า ความสำเร็จของมนุษย์นั้นไม่สามารถจะพยากรณ์หรือคาดเดาได้จากคะแนนประเมินที่ได้จากการสอบวัดเชาวน์ปัญญา ซึ่งการ์ตเนอร์สรุปว่าระดับเชาวน์ปัญญาหรือ IQ นี้จะมีผลเพียง 20% เท่านั้น ในขณะที่เขาเชื่อว่า ธรรมชาติวัดความสำเร็จที่สำคัญของมนุษย์ก็คือ ระดับ EQ หรือ ระดับของเชาวน์อารมณ์ของคนนั่นเอง การ์ตเนอร์ได้แบ่งกลุ่มสติปัญญาขั้นพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็นสองด้านด้วยกัน คือ

1. สติปัญญาในตัวบุคคล โดยจัดเป็นความสามารถเชิงสหสัมพันธ์ภายในตัวของบุคคลนั้น ที่จะตระหนักรู้ และสามารถจะบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
2. สติปัญญาระหว่างบุคคล ซึ่งจัดเป็นความสามารถในการตระหนักรู้และเข้าใจถึงอารมณ์ ตลอดจนเหตุจูงใจของผู้อื่น

แนวคิดของแวกเนอร์และสเตอร์นเบิร์ก

ในปี 1985 แวกเนอร์ และสเตอร์นเบิร์ก (Wagner & Sternberg, 1985, p.439, อ้างถึงใน วีระวัฒน์ บันนิตมัย, 2542, น. 59-60) ได้เสนอว่า พฤติกรรมของผู้ที่ชาญฉลาดด้าน "Practical Intelligence" ที่จะเอื้อต่อความสำเร็จในวิชาชีพในการบริหารและในชีวิต สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. การครองตน (Managing Self)

หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการตนเองในแต่ละวันให้บรรลุเป้าหมาย ได้ผลผลิตสูงสุด อาทิ การจัดลำดับกิจกรรมที่ต้องทำ การกระตุ้นชี้นำตนให้มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ การสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง กล้าเสี่ยง ไม่ย่อท้อ รู้ขีดความสามารถและศักยภาพของตนดี

2. การครองคน (Managing Others)

ทักษะความรู้ในการบริหารผู้ใต้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์ทางสังคมความสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ มอบหมายงานให้ทำตรงกับทักษะความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติแต่ละคน ให้รางวัลตามผลงานที่ปฏิบัติ

3. การครองงาน (Managing Career)

จะสร้างผลกระทบที่ดีแก่สังคม องค์การ ประเทศชาติได้อย่างไร จะสร้างชื่อเสียงเกียรติภูมิของตนได้เช่นไร จัดความสำคัญจำเป็นของตนให้สอดคล้องกับสิ่งที่องค์การให้ความสำคัญ ไฉมนำผู้เกี่ยวข้องให้เห็นความสำคัญเห็นดีเห็นงามด้วย

แนวคิดของซาโลเวย์และเมเยอร์

ในปี 1990 ซาโลเวย์และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1990, p.189) ได้บัญญัติศัพท์คำว่า Emotional Intelligence และ EQ ขึ้นใช้เป็นครั้งแรก และได้เสนอว่าเชาวน์อารมณ์เป็นความสามารถในการปรับตัว คือ การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ (appraisal and expression of emotion)

ต่อมา Mayer & Salovey (1997) ได้ขยายขอบเขตงานโดยมีการพัฒนาต่อการคิดที่เน้นศักยภาพทางปัญญา เขาได้แบ่งเชาวน์อารมณ์ออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความสามารถในการรับรู้ การประเมินค่า และการแสดงออกทางอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2. ความสามารถของอารมณ์ในการกระตุ้นความคิด ซึ่งอารมณ์จะไปช่วยในการคิด จัดลำดับความสำคัญ ตลอดจนเกื้อหนุนต่อการตัดสินใจ ขณะเดียวกันอารมณ์ก็สามารถเป็นตัวกระจายความหลากหลายของความคิด และจุดยืนของมนุษย์ได้

3. ความสามารถในการเข้าใจ วิเคราะห์ และการใช้ความรู้ให้เป็นประโยชน์ เป็นความสามารถที่เจ้าตัวสามารถระบุความรู้สึก หรืออารมณ์และถ่ายทอดออกมาเป็นวัจนะภาษา ตลอดจนมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับความผันผวนของภาวะอารมณ์ได้

4. ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ซึ่งเป็นการเปิดใจยอมรับอารมณ์หรือความรู้สึกทุกแง่มุม คือ พร้อมจะปล่อยวางต่อความรู้สึกที่ไม่สมปรารถนา รู้จักประเมินผลและบริหารจัดการ ภาวะอารมณ์จากการกระทำ หรือพฤติกรรมของตนเองและผู้อื่นได้

แนวคิดของบาร์ออน

บาร์ออน (Bar-on, 1992 อ้างถึงใน ทศพร ประเสริฐสุข, 2542, น. 28) ได้เสนอว่าแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของ EQ นั้นแบ่งออกเป็น 5 ด้าน 15 คุณลักษณะที่สำคัญๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการเข้าใจภาวะอารมณ์ของตนเอง
 - 1.1 ความสามารถในการเข้าใจภาวะอารมณ์ของตนเอง
 - 1.2 มีความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเอง
 - 1.3 การตระหนักรู้งาน หรือการมีสติ
2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่
 - 2.1 ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
 - 2.2 ความมีน้ำใจ เอื้ออาทร ห่วงใยผู้อื่น
 - 2.3 การตระหนักรู้เท่าทัน ในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น
3. ความสามารถในการปรับตัว ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการตรวจสอบความรู้สึกของตน
 - 3.2 ความเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ และสามารถตีความได้ถูกต้องตามความเป็นจริง
 - 3.3 ความยืดหยุ่น ในความคิดและความรู้สึกของตนเป็นอย่างดี
 - 3.4 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี
4. การมียุทธวิธีในการจัดการกับความเครียด ประกอบด้วย
 - 4.1 การจัดการกับความเครียด บริหารความเครียด
 - 4.2 ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ได้อย่างดีและแสดงออกได้อย่างเหมาะสม
5. การรู้จักตนเอง และสภาวะทางอารมณ์ ได้แก่
 - 5.1 การมองโลกในแง่ดี
 - 5.2 การแสดงออกและมีความรู้สึกที่เป็นสุขซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้
 - 5.3 สร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่ตนเองและผู้อื่น

แนวคิดของไอแซงค์

ไอแซงค์ (Eysenck, 1994) เชื่อว่าเชาว์ทางสังคม (Social Intelligence) เป็นผลรวมของหลายๆ ตัวแปรด้วยกัน อาทิ แรงจูงใจ อาหาร ปัจจัยทางวัฒนธรรม ครอบครัว การศึกษานุคลิกภาพ สุขภาพ ประสบการณ์ ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม พัฒนาการของเชาว์ทางสังคมจะมีได้ก็ต่อเมื่อบุคคลมีสภาพความพร้อมทางสรีรทางพันธุกรรมและชีวเคมี ซึ่งเรียกโดยรวมว่าเชาว์ทางชีววิทยา (Biological Intelligence) ซึ่งจะส่งผลถึงพัฒนาการของเชาว์ปัญญาซึ่งเป็นด้านสมอง ดังที่ Eysenck เรียกว่า "Psychometric Intelligence" เขาเชื่อว่าเป็นผลอย่างน้อยจาก 4 องค์ประกอบด้วยกัน คือ ปัจจัยของครอบครัว วัฒนธรรม ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม และการศึกษาที่ได้รับ

มนุษย์ทุกคนมีภาวะอารมณ์พื้นฐานอยู่ในตัวเหมือนกัน แต่ในระดับที่แตกต่างกัน (Vary more in degree than in type) โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์แต่ละคนก็จะมีอารมณ์ต่างๆ นานาในแต่ละวัน อาทิ กลัว เป็นสุข โกรธ เศร้า เสียใจ รัก ชัง ซึ่งแม้ไม่จีรังเหมือนบุคลิกภาพ แต่ก็มีผลเป็นอย่างมากต่อความสุขและการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับโลก ภาวะอารมณ์อาจเป็นบวกหรือลบก็ได้ การเกิดอารมณ์ทางลบเมื่อขุนเคือง เป้าหมายถูกขัดขวาง อารมณ์ทางบวกเกิดเมื่อรู้สึกยินดีเป็นสุข(อ้างถึงในวีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542, น. 55-56)

แนวคิดของโกลแมน

โกลแมน (Goleman, 1999) ให้ความหมายเชาว์อารมณ์ว่า เป็นความสามารถในการตระหนัก รู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตัวเอง สามารถจัดการอารมณ์ของตนและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่างๆ ได้ โดยได้เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะทาง เชาว์อารมณ์ ไว้ 2 หมวด 5 มิติใหญ่ 25 ปัจจัยย่อย โดยหมวดแรกเป็นหมวดด้านการบริหารตนเอง ประกอบด้วย การตระหนักรู้ในตนเอง (self-awareness) การจัดระเบียบอารมณ์ของตน (self-regulation) และการจูงใจตนเอง (self-motivation) หมวดที่สองเป็นทักษะการบริหารความสัมพันธ์ ประกอบด้วย การร่วมรู้สึก (empathy) และทักษะทางสังคม (social skills) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การตระหนักรู้ในตนเอง (self-awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความชอบ และความสามารถของตนเอง และมีญาณหยั่งรู้ ประกอบด้วย

1.1 การตระหนักรู้อารมณ์ (emotional awareness) หมายถึง การทราบถึงอารมณ์ของตนเองและผลของอารมณ์ที่เกิดขึ้น

1.2 การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง (accurate self-assessment) หมายถึง

การประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตน

1.3 ความมั่นใจในตนเอง (self-confidence) หมายถึง ความมั่นใจในคุณค่าและความสามารถของตน

2. การจัดระเบียบอารมณ์ของตน (self-regulation) หมายถึง การจัดการกับอารมณ์แรงกระตุ้น และความสามารถของตนได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วย

2.1 การควบคุมตนเอง (self-control) หมายถึง การควบคุมอารมณ์ด้านลบและแรงกระตุ้นได้

2.2 ความเป็นที่ไว้วางใจ (trustworthiness) หมายถึง การคงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์และคุณความดี

2.3 ความรับผิดชอบ (conscientiousness) หมายถึง ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของตน

2.4 การปรับตัว(adaptation)หมายถึง การยืดหยุ่นและปรับให้เข้ากับสถานการณ์

2.5 การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (innovation) หมายถึง การเปิดรับความคิด วิธีการและข้อมูลใหม่ๆ

3. การจูงใจตนเอง (self-motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์อันนำไปสู่เป้าหมาย ประกอบด้วย

3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement drive) หมายถึง ความพยายามที่จะปรับปรุงเพื่อให้ได้มาตรฐานที่ดีเลิศ

3.2 ภาระผูกพัน (commitment) หมายถึง การยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มและเป้าหมายขององค์การ

3.3 ความคิดริเริ่ม (initiative) หมายถึง การมีความคิดใหม่และพร้อมที่จะปฏิบัติเมื่อมีโอกาส

3.4 การมองโลกในแง่ดี (optimism) หมายถึง การมุ่งสู่เป้าหมายถึงแม้มีอุปสรรคหรือปัญหา

4. การร่วมรู้สึก (empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและข้อห่วงใยของผู้อื่น ประกอบด้วย

4.1 การเข้าใจผู้อื่น (understanding others) หมายถึง การเข้าใจถึงความรู้สึก มุมมอง และข้อวิตกกังวลของผู้อื่น

4.2 การพัฒนาผู้อื่น (developing others) หมายถึง การทราบถึงข้อควรปรับปรุง

ของผู้อื่น และการส่งเสริมความรู้และความสามารถของผู้อื่น

4.3 การมีจิตใจให้บริการ (service orientation) หมายถึง การคาดคะเน รับรู้และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

4.4 การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (leveraging diversity) หมายถึง การสร้างโอกาสจากความแตกต่างระหว่างบุคคล

4.5 การตระหนักรู้สถานการณ์ในกลุ่ม (political awareness) หมายถึง การทราบความคิดเห็นของกลุ่มและทราบความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม

5. ทักษะทางสังคม (social skills) หมายถึง ความคล่องในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ โดยสามารถแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้ ประกอบด้วย

5.1 การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (influence) หมายถึง การมีกลยุทธ์ในการโน้มน้าวผู้อื่นอย่างได้ผล

5.2 การสื่อสาร (communication) หมายถึง การฟังผู้อื่นและการส่งสารที่น่าเชื่อถือ

5.3 การบริหารความขัดแย้ง (conflict management) หมายถึง การเจรจาต่อรองและแก้ไขความไม่ลงรอยกัน

5.4 ความเป็นผู้นำ (leadership) หมายถึง การเป็นแรงบันดาลใจและการเป็นตัวอย่างให้บุคคลหรือกลุ่ม

5.5 การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (change catalyst) หมายถึง การริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดี

5.6 การสร้างพันธะผูกพัน (building bonds) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติ

5.7 ความร่วมมือร่วมใจ (collaboration and cooperation) หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีและการให้ความช่วยเหลือ

5.8 การสร้างทีมงาน (team capabilities) หมายถึง การสร้างพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมาย

โกลแมน (Goleman, 1999) มีความเชื่อว่าเชาว์อารมณ์แตกต่างจากเชาว์ปัญญา แต่มีส่วนเกื้อกูลกัน เชาว์อารมณ์มีบทบาทในการกำหนดบุคลิกภาพที่พึงปรารถนา ช่วยสร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เจริญสมวัย สร้างความสามารถในการปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหา ช่วยให้สามารถเผชิญต่อความเครียดและแรงกดดันของชีวิตในภาวะการแข่งขันได้ดี

โกลแมน (Goleman, 1999) ยังได้กล่าวว่า เซาว์อารมณ์ไม่ได้ถูกกำหนดตายตัวมาจากพันธุกรรมและไม่ได้พัฒนามากในช่วงวัยเด็กตอนต้นเหมือนเซาว์ปัญญาแต่เซาว์อารมณ์ส่วนใหญ่เกิดจากการเรียนรู้และสามารถดำเนินต่อไปเรื่อยๆ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ แม้เข้าสู่วัยทำงานแล้วก็ตาม การมีเซาว์อารมณ์สูง ไม่ได้รับประกันว่า บุคคลได้เรียนรู้ความสามารถทางอารมณ์ (emotional competencies) ที่จำเป็นสำหรับการทำงาน แต่หมายความว่า บุคคลมีศักยภาพดีเยี่ยมที่จะเรียนรู้ความสามารถเหล่านั้น ตัวอย่างเช่น บุคคลอาจสามารถเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่น แต่อาจยังไม่สามารถที่จะเป็นผู้นำที่สามารถทำให้ผู้อื่นทำตามที่ตนต้องการได้

โกลแมน (Goleman, 1999) เชื่อว่าไม่มีผู้ใดที่มีสมรรถนะทางเซาว์อารมณ์ครบทั้ง 25 ด้าน แต่ละคนก็มีจุดเด่นจุดด้อยที่แตกต่างกันไป แต่คนที่มิเซาว์อารมณ์สูงๆ จะมีบางสมรรถนะที่โดดเด่น ปกติแล้วจะมี 5-6 ด้านที่ครอบคลุมในทุกๆ มิติของเซาว์อารมณ์ และแต่ละมิติของเซาว์อารมณ์มีคุณลักษณะ 5 ประการ คือ

1. เป็นเอกเทศ แต่ละมิติต่างมีผลต่อการปฏิบัติงาน
2. เกื้อกูลกัน มีอิทธิพลต่อกัน เช่น หากขาดทักษะทางสังคมมีผลให้นำทีมได้ไม่ดี
3. เป็นลำดับขั้น หากไม่รู้จักรักตน ก็ควบคุมตนและเข้าใจผู้อื่นได้ยาก
4. สำคัญแต่ยังไม่เพียงพอ เมื่อมีเซาว์อารมณ์แล้ว บรรยาการ และวัฒนธรรมองค์การต้องเกื้อหนุนด้วย
5. เป็นแบบฉบับได้ทุกมิติ ทุกองค์ประกอบ ประยุกต์ใช้ได้กับงานแต่ละประเภทแตกต่างกัน

ผู้ที่มีเซาว์อารมณ์เพียงมีทักษะเซาว์อารมณ์ครอบคลุมทั้ง 5 มิติ แต่ในความเป็นจริงแต่ละคนจะมีทักษะความสามารถของเซาว์อารมณ์ในมิติที่ 1-5 ในระดับที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีทักษะเซาว์อารมณ์ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นสูง อาจเป็นผู้ที่รู้จักตนเองไม่ดีนัก บางคนเก่งในความเข้าใจและช่วยเหลือผู้อื่นมากแต่พอเจอปัญหาแล้วแก้ไขด้วยตนเองไม่ได้ ผู้ที่มีสติรู้เท่าทันภาวะอารมณ์ของตน ระมัดระวังคำพูดและการโต้ตอบของตนกับผู้อื่น อาจจะมีทักษะการเข้าสังคมไม่ดีนัก มีแนวโน้มที่จะเก็บตัว ชอบคิดมากกว่าพูด

โกลแมน กล่าวว่า เซาว์อารมณ์เป็นความสามารถที่แตกต่างจากเซาว์ปัญญาที่วัดโดย IQ แต่ทว่าเป็นส่วนที่เสริมกัน เซาว์ปัญญาเป็นการทำงานของเปลือกสมอง (neocortex) ซึ่งเป็นส่วนชั้นบนของสมอง แต่อารมณ์เป็นการทำงานของส่วนที่ต่ำลงมาจากเปลือกสมอง (subcortex) เซาว์อารมณ์ไม่ได้ถูกกำหนดตายตัวมาจากพันธุกรรม และไม่ได้มีการพัฒนามากในช่วงวัยเด็ก

ตอนต้นเหมือน IQ แต่หากเกิดจากการเรียนรู้และสามารถดำเนินต่อไปเรื่อยๆ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่พัฒนาได้แม้เข้าสู่วัยทำงานแล้วก็ตาม เซวน์อาร์มณีนั้นไม่เพียงแต่เป็นส่วนที่ทำนายความสำเร็จในการทำงาน แต่เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นที่บุคคลควรมีหรือพัฒนาให้มากขึ้นเพื่อความสุขในชีวิต แนวคิดของคูเปอร์และซาวาฟ

คูเปอร์และซาวาฟ (Cooper and Sawaf, 1997) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เซวน์อาร์มณีนี เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ และรู้จักใช้พลังทางอารมณ์ของตนเป็นรากฐานในการสร้างสัมพันธภาพและโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น พวกเขาได้เสนอโครงสร้างของเซวน์อาร์มณีนีว่า ประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลักที่สำคัญ 4 องค์ประกอบ ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบหลัก ก็ยังประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยอีก ดังนี้

1. ความรอบรู้ในอารมณ์ (emotional literacy) ช่วยให้เกิดการรับรู้ การควบคุมตนเอง และมีความเชื่อมั่นในตนเอง ประกอบด้วย
 - 1.1 ความซื่อสัตย์ในอารมณ์ คือ การรับรู้อารมณ์ตรงตามที่เป็นจริง
 - 1.2 การสร้างพลังอารมณ์ (emotional energy) รวบรวมอารมณ์ให้เกิดพลังสร้างสรรค์
 - 1.3 ตระหนักรู้ในอารมณ์
 - 1.4 รับผลย้อนกลับของอารมณ์ (feedback)
 - 1.5 หยั่งรู้ด้วยตนเอง (intuition)
 - 1.6 มีความรับผิดชอบ
 - 1.7 รู้จักสร้างสัมพันธ์เชื่อมโยง (connection)
2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (emotional fitness) ประกอบด้วย
 - 2.1 สร้างความเชื่อถือได้ให้เกิดแก่ตน
 - 2.2 มีความเชื่อ ศรัทธา และมีความยืดหยุ่น
 - 2.3 สร้างสรรค์อยู่ตลอดเวลา ไม่พอใจที่จะอยู่กับที่
 - 2.4 ความสามารถที่กลับสู่สภาพปกติ และเดินหน้า
3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (emotional depth) เป็นการสำรวจแนวทางที่จะปรับชีวิต และหน้าที่การงานให้เข้ากับศักยภาพและเป้าหมายของตัวเอง ประกอบด้วย
 - 3.1 ความผูกพันในงาน รู้รับผิดชอบและมีสติ
 - 3.2 มีเป้าหมายและศักยภาพที่โดดเด่น
 - 3.3 มีความซื่อตรง ทำงานอย่างซื่อสัตย์และยึดหลักจริยธรรม รักษามาตรฐานส่วน

บุคคล ทำตามทีพูด รักษาคำพูด ยอมรับข้อผิดพลาดที่ตนกระทำอย่างเปิดเผย

3.4 สามารถโน้มน้าวใจผู้อื่นโดยปราศจากการใช้อำนาจ

4. ความกลมกลืนและความไปกันได้ทางอารมณ์ (emotional alchemy) เป็นลักษณะ ญาณด้านความริเริ่มสร้างสรรค์ และสมรรถภาพที่จะเผชิญปัญหาและความกดดัน

แนวคิดของไวซิงเจอร์

ไวซิงเจอร์ (Weisinger , 1998) ได้แบ่ง เซวน์อารมณ์ ออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่หนึ่ง : เซวน์อารมณ์ ภายในตนเอง (Intrapersonal Emotional Intelligence)

ซึ่งได้แก่

- การพัฒนาการตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง
- ความสามารถในการจัดการเกี่ยวกับอารมณ์ของตนเอง
- การรู้จักสร้างแรงจูงใจในด้านบวกให้ตนเอง

ส่วนที่สอง : เซวน์อารมณ์ ระหว่างบุคคล (Interpersonal Emotional Intelligence)

ซึ่งใช้ในการสร้างสายสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นโดยมีเซวน์อารมณ์ เป็นตัวเชื่อมโยง ได้แก่

- ทักษะการสื่อสารที่ดี
- ความเก่งคน
- การช่วยเหลือผู้อื่น

ไวซิงเจอร์ เชื่อว่า แนวทางที่จะพัฒนา เซวน์อารมณ์ ในมนุษย์ได้ก็คือ

- 1.การให้โอกาสในการรับรู้ ดีความ และแสดงภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง
- 2.พยายามเรียนรู้ถึงภาวะอารมณ์ต่างๆ ทั้งของตนเองและผู้อื่น
- 3.มีความเข้าใจถึงอารมณ์ และความรู้สึกที่ได้รับ
- 4.สามารถควบคุมอารมณ์ ตลอดจนการสร้างพฤติกรรมในเชิงบวก

แนวคิดของเฮน

เฮน (Hein Online, 2000,อ้างถึงในวิระวัฒน์ ปันนิตามัย,2542 ,น.143 -144) ได้กล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่มีระดับเซวน์อารมณ์สูงและต่ำ ไว้ดังนี้ คือ

บุคคลที่มีระดับเซวน์อารมณ์ สูง

จะเป็นผู้ที่สามารถแสดงความรู้สึกของตนได้อย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา ไม่ถูกครอบงำ โดยความรู้สึกในทางลบ เช่น ความกลัว หรือ ความวิตกกังวล อีกทั้งยังสามารถมองหาแง่มุมที่ดี จากภาวะอารมณ์ทางลบได้ สามารถอ่านภาษาท่าทางในการสื่อสารได้ดี สามารถผสมผสาน

เหตุผล ความจริง ตรรกะ ความรู้สึก และสามัญสำนึกได้อย่างสมดุล พึ่งพาตนเองได้ ความเป็นอิสระ สร้างแรงจูงใจที่ดีให้เกิดภายในตนเอง สามารถที่จะนำภาวะอารมณ์ของตนกลับคืนสู่สภาวะปกติ เป็นคนมองโลกในแง่ดี จะไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรคหรือปัญหาใดๆ โดยง่าย มักจะสนใจและให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้อื่น สามารถระบุนิสัยความรู้สึกภาวะอารมณ์ทางลบต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ กล่าวที่จะเปิดเผยความรู้สึกของตน และพูดถึงได้อย่างเป็นธรรมชาติ

บุคคลที่มีระดับเชาวน์อารมณ์ ต่ำ

จะเป็นผู้ที่ไม่รับผิดชอบต่อความรู้สึกของตน ไม่สามารถบอกถึงความคิดหรือความรู้สึกของตนได้ มักจะกล่าวหาโจมตี ตำหนิ ตัดสิน ทำลายผู้อื่น โดยมุ่งวิเคราะห์ผู้อื่นมากกว่าแสดงความเข้าใจ บ่มบ่าม ทักทัก มักจะคิดแทนผู้อื่น การสะท้อนความรู้สึกนึกคิดของตนเองจะสูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง มักทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ หรือแสดงปฏิกิริยากับสิ่งน้อยๆ เกินเหตุ ขาดสติสัมปชัญญะ สิ่งที่พูดกับสิ่งที่ทำไม่ตรงกัน มีความผูกใจเจ็บ อาฆาตแค้น ให้อภัยคนอื่นไม่ได้ ชอบทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าเขาผิด และยึดเยียดความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ ให้ผู้ฟังหรือคนอื่น มักจะพูดโดยไม่คิดถึงความรู้สึกผู้อื่น และไม่สามารถเปิดเผยความรู้สึกที่แท้จริงที่เกิดขึ้นกับตนเองได้

แนวคิดและทฤษฎีในประเทศไทย

แนวคิดของอัจฉราพรรณ จรัสวัฒน์

อัจฉราพรรณ จรัสวัฒน์ (2542) กล่าวถึง เชาวน์อารมณ์ว่าเป็นทักษะเฉพาะตนที่สามารถสร้างขึ้นและพัฒนาได้ด้วยตนเอง และสามารถส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในด้านการงานและครอบครัว ชีวิตส่วนตัวและชีวิตสังคมได้ โดยเชาวน์อารมณ์แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ความเข้าใจตนเอง เข้าใจความรู้สึกและจุดมุ่งหมายในตนเอง ไม่มีอคติเข้าข้างตนเอง ส่วนที่สองคือ ความเข้าใจผู้อื่นและเชื้ออาหารผู้อื่นและสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสม ส่วนที่สามคือ ความสามารถแก้ไขความขัดแย้งทั้งภายนอกและภายในรวมทั้งความเครียดในจิตใจ ส่วนสุดท้ายคือ ความสามารถในการคิดสร้างสรรค์หรืออาจเรียกว่า เป็นการออกแบบแนวคิดเพื่อการดำรงชีวิตเพื่อตนเอง โดยมีกลยุทธ์ที่สำคัญในการเสริมสร้างเชาวน์อารมณ์ ดังนี้

1. สร้างปฏิสัมพันธ์ และมีความเข้าใจผู้ร่วมงาน มีท่าทีที่ดีในการสื่อสาร เข้าใจเรื่อง การสื่อสาร เน้นความผูกพัน – เชื้ออาหาร และเป็นผู้ฟังที่ดี
2. มีพลังความคิด ด้วยการขยันอ่าน ขยันหาความรู้เพื่อสร้างความคิดใหม่ ๆ
3. ขจัดความโกรธ และรับมือกับความเครียด ด้วยการควบคุมตนเองให้ได้

4. มีสติและปัญญา ในการมองโลก และพิจารณาสภาพสิ่งทั้งหลายด้วยใจสงบและ
เป็นธรรม ไม่มีอคติ
5. รู้คุณค่าและความหมายแห่งชีวิตของตนเอง และผู้ร่วมงานตลอดจนเข้าถึง
จุดหมายขององค์กรของตนเอง
6. รู้จักเริ่มที่จะรักและวางใจคนอื่น รู้จักที่จะอดทนต่อการเรียนรู้ อดทนต่อความโกรธ
และความเจ็บใจหรือความเจ็บปวดทั้งหลายทั้งปวง
7. มีความพอดีกับชีวิต ไม่ทำความเดือดร้อนกับคนอื่น ๆ
แนวคิดของเทอดศักดิ์ เดชคง
เทอดศักดิ์ เดชคง (2542, น. 134) กล่าวว่า บุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์สูงจะมีลักษณะ

ดังต่อไปนี้

1. รู้จักและเข้าใจอารมณ์ด้านลบของตนเอง
2. มองโลกในแง่ดี
3. มีเป้าหมายในการกระทำ
4. สนใจและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่น
5. ทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยแรงจูงใจของตนเอง
6. ร่างกายมีปฏิกิริยาต่อความเครียด แล้วกลับสู่สมดุลได้เร็ว

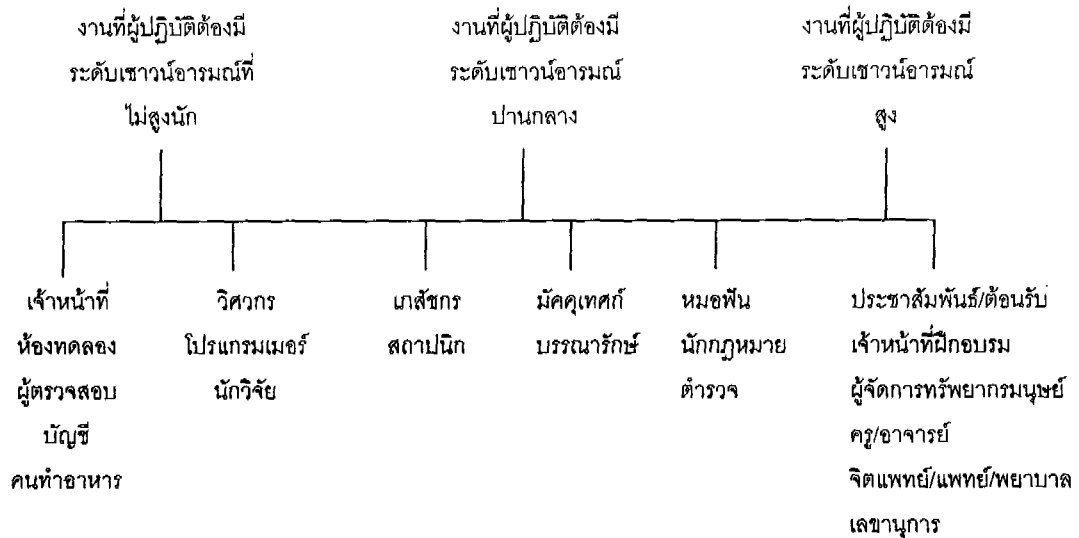
แนวคิดของพระราชวรมนี

พระราชวรมนี (ประยูร ธม มจิตโต อ้างถึงในสุदारัตน์ หนูหอม, 2544, น.17) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คือ การใช้ปัญญากำกับการแสดงอารมณ์ที่ออกมาให้มีเหตุผล เป็นการแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาในแต่ละสถานการณ์ โดยถือว่าอารมณ์หรือความรู้สึกนั้นเป็นพลังให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งถ้าพลังขาดปัญญากำกับก็จะเป็นพลังตาบอด ปัญญาจึงเป็นตัวที่จะมากำกับชีวิตของเราให้การแสดงออกเป็นไปในทางที่ถูกต้อง

แนวคิดของวีระวัฒน์ ปันนิตามัย

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542, น. 131) กล่าวว่า งานบางประเภทที่ต้องมีการพบปะผู้คนมาก ลักษณะงานไม่มีแนวปฏิบัติหรือโครงสร้างที่ตายตัว ลักษณะงานแบบไม่เป็นทางการยืดหยุ่น ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงย่อมปฏิบัติงานเช่นนี้ได้อย่างมีความสุข แต่ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ต่ำจะทำงานนั้นอย่างคับข้องใจ เกิดความหงุดหงิด ไม่เป็นสุข ส่วนงานที่อาศัยเชาวน์อารมณ์ไม่มากนักได้แก่งานที่ทำสำเร็จโดยลำพัง มีขั้นตอนไว้อย่างชัดเจน ไม่ต้องติดต่อกับผู้คนมาก ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2.1

แผนภูมิที่ 2.1
แสดงอาชีพกับระดับเชาวน์อารมณ์ที่พึงมี



ที่มา : วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. เชาวน์อารมณ์ (EQ) ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต.
กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด, 2542, น. 132

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542, น. 140) สรุปว่า ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ จะมีลักษณะดังนี้

1. รู้จักตนเอง รู้เท่าทันภาวะอารมณ์ของตน รู้จุดเด่นจุดด้อยในความเป็นตัวของตัวเอง
2. ควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก การแสดงออกของตนเองได้ให้ถูกกับกาลเทศะ ปรับตัว
เองให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี
3. สามารถสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง มองโลกในแง่ดี มีความคิดริเริ่ม ไม่ย่อท้อ
หรือท้อถอยง่าย
4. แสดงความเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ตระหนักในความรู้สึก ความต้องการของ
ผู้อื่นได้ดี สร้างและรักษาสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้
5. มีทักษะทางสังคมที่ดี ทั้งนี้เป็นผลมาจากพัฒนาการในขั้นแรกๆที่ทำให้ผู้มี
เชาวน์อารมณ์สูง สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ดี มีมารยาท มีอารมณ์ขัน สามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะ
หน้าต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี มีไหวพริบสร้างความร่วมมือร่วมใจจากคนหลาย ๆ ฝ่ายได้

แนวคิดของกรมสุขภาพจิต

กรมสุขภาพจิต(2544)ได้พัฒนาแนวคิดเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ที่ประกอบด้วย

ปัจจัยสำคัญ 3 ประการคือ

1. ดี
2. เก่ง
3. สุข

ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

- รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง
- ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้
- แสดงออกอย่างเหมาะสม

ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น

- ใส่ใจผู้อื่น
- เข้าใจและยอมรับผู้อื่น
- แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

ความสามารถในการรับผิดชอบ

- รู้จักการให้ รู้จักการรับ
- รู้จักรับผิดชอบ รู้จักให้อภัย
- เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหา และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง

- รู้ศักยภาพของตนเอง
- สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้
- มีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย

ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา

- รับรู้และเข้าใจปัญหา
- มีขั้นตอนในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

- มีความยืดหยุ่น

ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

- รู้จักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
- กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม
- แสดงความเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเอง
พอใจในชีวิตและมีความสุขสงบทางใจ

ภูมิใจในตัวเอง

- เห็นคุณค่าในตนเอง
- เชื่อมั่นในตนเอง

พึงพอใจในชีวิต

- รู้จักมองโลกในแง่ดี
- มีอารมณ์ขัน
- พพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่

มีความสุขสงบทางใจ

- มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข
- รู้จักผ่อนคลาย
- มีความสงบทางจิตใจ

แผนภูมิที่ 2.2

แสดงกรอบความคิดของความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์ = เข้าใจตนเอง + เข้าใจผู้อื่น + แก้ไขความขัดแย้งได้

เข้าใจตนเอง → เข้าใจอารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการในชีวิตของตนเอง

เข้าใจผู้อื่น → เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกผู้อื่น และสามารถแสดงออกมาได้อย่างเหมาะสม

แก้ไขความขัดแย้งได้ → เมื่อมีปัญหาสามารถแก้ไขจัดการให้ผ่านพ้นไปได้อย่างเหมาะสม

ทั้งปัญหาความเครียดในใจหรือปัญหาที่เกิดจากการขัดแย้งกับผู้อื่น

ความหมายของความเครียด

ความเครียด เป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาจากทั้งภายในและภายนอกร่างกายที่มาคุกคาม ขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต ความต้องการของมนุษย์ เป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในร่างกาย เกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมีเพื่อต่อต้านความคุกคาม ทำให้ภาวะความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล แสดงให้รู้โดยมีอาการทางด้านร่างกายที่เป็นลักษณะเฉพาะ กล่าวคือ เมื่อมีสิ่งมาคุกคามจิตใจ คนเราจะรู้สึกเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับความรู้สึกของแต่ละบุคคล เพราะความเครียดจะเกี่ยวข้องกับระหว่าง สภาวะที่คุกคามกับการตัดสินใจรับรู้ ว่าสามารถเผชิญและจัดการกับสภาวะนั้นได้หรือไม่ (House, 1947, p. 12; Lazarus, 1947, p. 47; Selye, 1965, p. 53-54)

การดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ มากมาย เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาทางเศรษฐกิจ และปัญหาเรื่องการทำงาน เป็นต้น ล้วนก่อให้เกิดความเครียดแก่มนุษย์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ นักวิชาการเชื่อว่าความเครียดมีส่วนเกี่ยวข้องกับโรคที่เป็นสาเหตุของการตายที่สำคัญๆ หลายโรค เช่น โรคหลอดเลือดและหัวใจ โรคกระเพาะและลำไส้ โรคกระดูกและกล้ามเนื้อ หรือแม้แต่มะเร็งของอวัยวะบางส่วนเป็นต้น นอกจากนี้ ความเครียดยังสามารถบั่นทอน สมรรถภาพการทำงานให้ลดต่ำลงได้อีกด้วย ดังนั้น ร่างกายจึงต้องมีการปรับตัว อย่างมากโดยใช้กระบวนการการรักษาความสมดุลของร่างกาย เพื่อให้คงอยู่ในสภาวะสมดุล และดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข

ความเครียด (stress) มาจากภาษาละติน คือ stringere หมายถึง การเกิดความตึง, อึดอัด ซึ่งเป็นคำที่ถูกใช้ในคริสต์ศตวรรษที่ 17 เพื่อพรรณนาถึงความยากลำบากหรือความทุกข์ ต่อมาในคริสต์ศตวรรษที่ 18 ความเครียด หมายถึง แรง, ความกดดัน, ความตึง หรือความพยายามอย่างสูงของแต่ละบุคคล

ความหมายทางด้านการแพทย์ ความเครียดเป็นภาวะตึงเครียด หรือภาวะที่มีความกดดันต่อร่างกาย จิตใจ สิ่งกดดันนี้อาจจะเป็นเหตุการณ์หรือสิ่งที่จะก่อให้เกิดอันตรายแก่บุคคล หรือเป็นเพียงสิ่งที่คุกคามทางด้านจิตใจ นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความเครียดไว้หลายท่าน ดังนี้

ลาซาลัส และ โฟลค์แมน (Lazarus and Folkman, 1984, p. 21) กล่าวว่า ความเครียดว่า เป็นผลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลเป็นผู้ประเมิน

ว่า ความสัมพันธ์นั้นเป็นโทษหรือเป็นผลเสียต่อสุขภาพของเขาหรือไม่ ซึ่งการตัดสินใจความสัมพันธ์ดังกล่าว ต้องอาศัยการประเมินด้วยสติปัญญา

ปีเตอร์ (Peter, 1990, quoted in Powell and Enright, 1990, p. 17) กล่าวถึงความหมายของความเครียด ว่าคือ การปรับตัวของร่างกายและจิตใจของเราต่อการเปลี่ยนแปลง

มิเชล (Michael, 1991, อ้างถึงในรายงานการวิจัยการพัฒนาแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองสำหรับประชาชนชาวไทยด้วยคอมพิวเตอร์, 2538, น.3) กล่าวถึงความหมายของความเครียดว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ในการปรับตัวต่อสิ่งที่เป็นความกดดันทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งอาจเป็นเหตุการณ์ สถานการณ์ บุคคล หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่บุคคลนั้นรับรู้ว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เครียด

ไรซ์ (Rice, 1992, p. 6) อธิบายตามหลักวิทยาศาสตร์ว่า ความเครียดมีความหมายอย่างน้อย 3 อย่างที่แตกต่างกัน คือ

ความหมายแรก ความเครียด หมายถึง เหตุการณ์หรือสิ่งเร้าในสิ่งแวดล้อมใด เป็นสาเหตุให้คนรู้สึกตึงเครียดหรือถูกกระตุ้น ในความหมายนี้ ความเครียดเป็นสิ่งภายนอกบุคคล

ความหมายที่สอง ความเครียด หมายถึง การตอบสนองภายใน เป็นสภาวะจิตใจภายในที่เกิดความตึงเครียดหรือถูกกระตุ้น เป็นกระบวนการที่แปลความหมายได้ เป็นความรู้สึกเป็นการป้องกันตัวและเป็นการจัดการที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล โดยกระบวนการดังกล่าวสามารถเติบโตได้และเกิดเป็นความตึงเครียดภายในตัวบุคคล

ความหมายสุดท้าย ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาทางกายภาพของร่างกาย เพื่อเรียกร้องหรือทำลายสิ่งรบกวน

ความหมายของศัพท์ทางจิตเวช ความเครียด หมายถึง ต้นเหตุขัดขวางหรือสิ่งเร้าที่ทำให้มนุษย์พยายามหลีกเลี่ยง หรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทางสรีระภาพหรืออารมณ์ร่วมกัน (พยอม อิงคตานุวัฒน์, 2525, น. 340)

จะเห็นว่า เมื่อกล่าวโดยรวมแล้ว ความเครียดเกิดได้กับทุกคน ซึ่งเป็นผลจากสภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียสมดุล ก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองทั้งจากภายในและภายนอกซึ่งมีผลกระทบทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรม โดยทั่วไปบุคคลสามารถเผชิญกับความเครียดได้ทุกเมื่อ ซึ่งเป็นเสมือนแรงผลักดันให้ร่างกายตื่นตัว เพื่อที่จะรักษาสมดุลของร่างกาย หากบุคคลไม่สามารถเผชิญกับความเครียดได้ จะส่งผลให้ร่างกายถูกคุกคาม และจะส่งผลให้เกิดอาการทางร่างกายและจิตใจ

ความหมายของความเครียดในการทำงาน

คูเปอร์ และ มาร์แชลล์ (Cooper and Marshall, 1976, p. 11) กล่าวถึงความเครียดในการทำงานว่า คือความสัมพันธ์ของงานบางอย่างกับปัจจัยด้านลบ ที่เป็นสาเหตุของความเครียด (เช่น งานหนัก, บทบาทขัดแย้ง/ไม่ชัดเจน, สภาพการทำงานที่แย่)

เวย์แมน (Weiman, 1977, p. 119) กล่าวถึงความเครียดในการทำงานว่า คือผลรวมของปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานที่มีผลกระทบต่อสภาวะสมดุล (homeostasis) ของร่างกายและจิตใจของผู้ทำงาน

เมกลีโน (Meglino, 1977, quoted in Rice, 1992, p. 1) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน จะประกอบด้วย ความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ที่ออกมาอย่างพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจจากกระบวนการ บางประเภทที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ

เทอร์รี่ และ จอห์น (Terry and John, 1978, quoted in Rice, 1992, p. 181) สรุปว่า ความเครียดในการทำงาน คือปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับลักษณะของคณงาน ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของหน้าที่ทางจิตใจและ/หรือทางกาย

เบียร์ และ นิวแมน (Beehr and Newman, 1978 quoted in Sethi and Schuler, 1984, p. 6) อธิบายว่า ความเครียดในการทำงาน คือ สภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานของเขา และเกิดการเปลี่ยนแปลงภายในตัวบุคคลที่มีผลทำให้พวกเขามีพฤติกรรมเปลี่ยนไปจากปกติ

บริฟ, เซอเลอร์ และ เซลล์ (Brief, Schuler and Sell, 1981, p. 2) กล่าวถึงความเครียดในการทำงานว่า ได้แก่ สภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานของเขา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลนั้น ที่ทำให้พวกเขาเปลี่ยนไปจากภาวะปกติ

ไรซ์ (Rice, 1992, p. 182) อธิบายว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปริมาณงานที่มากเกินไปความสามารถของคณงานที่จะทำได้

รอส และ อัลทไมเออร์ (Ross and Altmaier, 1994, p. 12) อธิบายถึงความเครียดในการทำงานว่า คือปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับลักษณะของผู้ทำงาน โดยมีปริมาณงานมากเกินไปความสามารถของผู้ทำงานที่จะทำได้

จากความหมายทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของความเครียดในการทำงานว่า หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับบุคคลที่ไม่สมดุลและไม่เหมาะสม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกายและจิตใจในตัวบุคคลนั้น

แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความเครียด

สาเหตุของความเครียด

ความเครียดไม่ได้เกิดจากสาเหตุด้านลบทั้งหมด เพราะมีผู้พบว่าเหตุการณ์ที่คนส่วนใหญ่รู้สึกรู้ว่าเป็นด้านบวกหรือทำให้เกิดความพึงพอใจก็สามารถเป็นตัวชักนำให้เกิดความเครียดได้ เช่นเดียวกับเหตุการณ์ด้านลบ (Holmes and Rahe, 1967, quoted in Pelletier, 1977, p. 5) เหตุการณ์ด้านบวกที่เป็นสาเหตุของความเครียด ได้แก่ การแต่งงาน, การเลื่อนตำแหน่ง, การตั้งครรภ์, การประสบความสำเร็จและการลาพักร้อน

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข สรุปในคู่มือคลายเครียด (2541, น. 10) ถึงสาเหตุของความเครียดว่ามี 3 ประการ คือ

1.สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่สมหวัง กลัวจะไม่สำเร็จ หนักใจในงาน หรือภาระต่างๆ รู้สึกว่าตัวเองต้องทำสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยัง ไม่เกิดขึ้น

2.สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงในช่วงวัยแต่งงาน การตั้งครรภ์ การเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนงาน การเกษียณอายุ การย้ายบ้าน การสูญเสียคนรัก เป็นต้น

3.สาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่ การเจ็บไข้ไม่สบายที่ไม่รุนแรง ตลอดไปจนถึงการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรงและเรื้อรัง เช่น เบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

บราวน์ และ มอเบิร์ก (Brown and Moberg, 1980, อ้างถึงในอัมพร โอตระกูล, 2538, น. 28-29) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ ดังนี้

1. เรื่องการงานอาชีพ ถ้าคนเรามากเกินไป หรือเป็นงานที่มีความยากลำบากในการกระทำหรือมีปัญหาอุปสรรคมาก ก็จะก่อให้เกิดความเครียดได้

2. เรื่องบทบาทหน้าที่และสัมพันธภาพในสังคม ในบทบาทหน้าที่ของสมาชิกแต่ละคนในสังคม ต่างคนต่างก็มีความคาดหวังว่า ตนจะทำตามเป้าหมายให้ได้ แต่เมื่อไม่เป็นไปตามคาดหวัง ก็เกิดความเครียด ขณะเดียวกันผู้อื่นก็คาดหวังให้อีกฝ่ายหนึ่งกระทำอย่างนั้นอย่างนี้ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ก็เกิดความเครียดได้เช่นกัน ซึ่งการคาดหวังต่อกันของบุคคลในสังคมดังกล่าว อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งมีผลกระทบต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ทำให้มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน ความเครียดก็เกิดขึ้นได้

3. เรื่องสภาพแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นลักษณะทางกายภาพ เช่น ความร้อน เสียงดัง การมีฝุ่นรบกวน หรือการอยู่อาศัยในชุมชนที่แออัด ขาดความเป็นอิสระ

4. เรื่องอุปนิสัยส่วนบุคคลเป็นเรื่องเกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวที่แต่ละบุคคล จะต้องปรับตัวไปตามครรลองของการดำเนินชีวิต แต่เนื่องจากการมีอุปนิสัยที่ปรับตัวยาก หรือนิสัยที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดความขัดแย้ง ก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย เช่น มีนิสัยใจร้อน โกรธง่าย เป็นคนช่างวิตกกังวล เป็นต้น ดังนั้นในชีวิตที่มีเหตุการณ์ต่างๆ เกิดขึ้น เช่น การแต่งงาน การมีบุตร การเงิน บุคคลเหล่านี้อาจปรับตัวลำบากและเกิดความเครียดได้ง่าย

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานนับว่าเป็นสาเหตุสำคัญของความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากในการปฏิบัติงาน บุคคลต้องเข้าไปอยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งแตกต่างไปจากสภาพแวดล้อมเดิมของบุคคล ดังนั้น สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อาจมีอิทธิพลต่อบุคคลทั้งในทางร่างกายและจิตใจ

แคร์รี่ (Cary L. Cooper อ้างถึงใน รัชดา เขียมยิ่งพานิช, 2531, น. 26) และ มาแชว์ (Marshaw อ้างถึงใน มัลลิกา เหมือนวงศ์, 2543, น. 19) สรุปสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. บทบาทองค์กรหรือหน่วยงาน เช่น การรับผิดชอบสูง การไม่มีส่วนร่วม นโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ได้แก่ หัวหน้าใหม่ การเปลี่ยนตำแหน่งงาน วิธีการทำงาน นโยบายใหม่ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน บทบาทของบุคคลในองค์กร ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท
2. ลักษณะงาน ปริมาณงานที่มากเกินไป การทำงานที่มากเกินไปภายใต้เวลาอันจำกัด อาจก่อให้เกิดความเครียดและโรคที่เกี่ยวข้องกับความเครียด
3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและอาชีพ ความเครียดอาจเกิดได้เมื่อบุคคลไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับตำแหน่งในระดับที่เกินความสามารถของตนเอง
4. ปัจจัยนอกองค์กร เช่น ปัญหาการประสานงานระหว่างองค์กร
5. สิ่งแวดล้อมด้านสังคม ได้แก่ การขาดอิสระในการทำงาน เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและเพื่อนร่วมงาน

6. สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ ได้แก่ ความร้อน ความเย็น และสิ่งอื่นๆ ที่ส่งผลต่อสรีระ และสุขภาพของบุคคล

7. ชีวิตส่วนตัวของบุคคล ได้แก่ ลักษณะอุปนิสัยส่วนตัว เช่น ความวิตกกังวล ลักษณะครอบครัว และปัญหาในครอบครัว

8. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

9. การติดต่อหรือทำงานกับบุคคลที่มีความเครียด

แมค ลีน (Mc Lean อ้างถึงใน ศุภชัย ยาวะประภาษ, 2525, น. 47) ได้ให้ความเห็นว่าตัวการสำคัญที่จะนำมาซึ่งความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ความไม่แน่ใจเกี่ยวกับขอบเขตของตนเอง และความรับผิดชอบในการควบคุมบัญชาผู้อื่น Mc Lean เชื่อว่าสภาพความเครียดทางบ้าน สามารถที่จะทำให้เกิดผลเสียในการปฏิบัติงานได้เท่ากับความเครียดที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และจะเป็นตัวเสริมให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น โดยแท้จริงแล้ว สิ่งใดก็ตามที่สามารถมีผลให้บุคคลต้องอยู่ในสภาพที่อ่อนแอ และไม่สามารถจะขอความช่วยเหลือหรือสนับสนุนจากคนอื่นได้ ถือว่าเป็นตัวการที่นำมาซึ่งความเครียดทั้งสิ้น การเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานสามารถทำให้เกิดความเครียดได้เท่ากับงานที่ซ้ำซ้อน จำเจ งานที่หาขอบเขตแน่นอนไม่ได้ มักจะมีปัญหาขัดแย้งบ่อยๆและนำมาซึ่งความเครียด สถานการณ์ที่นำมาซึ่งความเครียดมักจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับบุคคลและองค์กร

ระดับของความเครียด

ระดับของความเครียดที่เกิดขึ้นจะมีมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 2 ประการคือการรับรู้และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดของบุคคล ปฏิกริยาต่อกันระหว่างแหล่งของความเครียดกับเจตคติและความอ่อนไหว (sensitive) ต่อสิ่งที่มีผลกระทบของบุคคล (ปีเตอร์ ไทเลอร์, 2530, น. 1) ซึ่งทำให้ความเครียดที่เกิดขึ้น สามารถแบ่งได้ 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาไม่นาน เป็นภาวะปกติที่ได้พบทั่วไปในชีวิตประจำวัน บางครั้งบุคคลจะไม่รู้ตัวหรือรู้สึกบ้างเพียงเล็กน้อย เป็นความเครียดที่ไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่เห็นได้ชัดเจนไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินชีวิต โดยเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิด

ความเครียดระดับต่ำ ได้แก่ เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น ไปทำงานสาย ผิดนัดเพื่อน การเตรียมตัวสอบ เป็นต้น

2.ความเครียดระดับกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลา นานเป็นชั่วโมงหรือหลายชั่วโมง หลายวัน เป็นภาวะเครียดที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทาง ร่างกาย อารมณ์ จิตใจและการดำเนินชีวิต ซึ่งความเครียดระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนเบื้องต้นว่า ได้เกิดภาวะเสียสมดุลในการปรับตัวของบุคคลแล้ว ดังนั้นต้องรีบแก้ไขหรือผ่อนคลาย เพราะหาก ปล่อยให้ความเครียดดำเนินต่อไป จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตในทุกๆด้าน ผู้ที่ ความเครียดในระดับนี้ หากได้รับการให้คำปรึกษาก็จะสามารถแก้ไขได้ทันที่ทั้งนี้ ถ้าความเครียด เป็นอยู่ยาวนาน จะทำให้บุคคลนั้นมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้ เช่น เป็นนักการพนัน หรือติดสุรา

3.ความเครียดระดับรุนแรง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้จะเป็นอย่างยาวนาน อาจ เป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี ในสภาวะดังกล่าวนี้ ร่างกายและจิตใจเปลี่ยนแปลงไปจนเห็นได้ ชัดเจน มีพยาธิหรือป่วยเป็นโรครุนแรง การดำเนินชีวิตผันแปรหรือเสื่อมลง การตัดสินใจผิดพลาด ผู้ที่ อยู่ในภาวะนี้จำเป็นต้องได้รับการรักษาหรือการช่วยเหลือจากบุคลากรในทีมจิตเวชทันที หาก ปล่อยให้ทิ้งไว้จะทำให้บุคลิกภาพแปรปรวนและเจ็บป่วยเรื้อรัง

ผลกระทบของความเครียดต่อสุขภาพ

เนื่องจากร่างกายและจิตใจมีการทำงานประสานกัน จึงไม่สามารถแยกออกจากกันได้ อย่างอิสระ ดังนั้นเรื่องของความเครียดที่เกิดขึ้น จึงมีผลต่อการปรับตัวทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่ง มีผลต่อสุขภาพจิตโดยทั่วไปด้วย กระบวนการเกิดความเครียดและผลที่ตามมา มีดังนี้

1.ตัวเร่งให้เกิดความเครียดมีผลต่อร่างกาย เช่น มีการเคลื่อนไหวและใช้พลังงานเพื่อ รักษาสมดุล ตัวเร่งนี้อาจเกิดกับร่างกาย เป็นต้นว่า อุณหภูมิของอากาศ มีเชื้อโรคเข้าสู่ร่างกาย หรืออาจจะเกิดทางด้านอารมณ์ เช่น ความกลัว ความโกรธ ความเกลียด ความผิดหวัง ฯลฯ เวลาที่ เกิดอาจเกิดทันทีทันใด หรือค่อยเป็นค่อยไปที่ละเล็กทีละน้อย

2.ความเครียดที่เกิดขึ้น อาจจะเป็นปฏิกิริยาตอบโต้ต่อตัวเร่ง เฉพาะที่หรือกระจายทั่วไป ตัวเร่งทางกายภาพ เช่น อุณหภูมิร้อน-เย็น อาจมีผลต่อทางสรีระวิทยา อากาศที่ร้อนมากๆ ทำให้ มนุษย์รู้สึกหงุดหงิด เกิดโทสะจริต โมโหง่าย เช่นเดียวกัน ตัวเร่งความเครียดทางอารมณ์ ก็จะมีผล ทางสรีระวิทยาด้วย

3. การปรับตัวจะเกิดขึ้นทางสรีระวิทยาหรือทางจิตใจหรืออาจจะเกิดพร้อมกันทั้งสองทาง

4. ความผิดปกติในทางร่างกายแต่เพียงเล็กน้อย สามารถนำไปสู่ความผิดปกติของอวัยวะภายในที่สำคัญได้

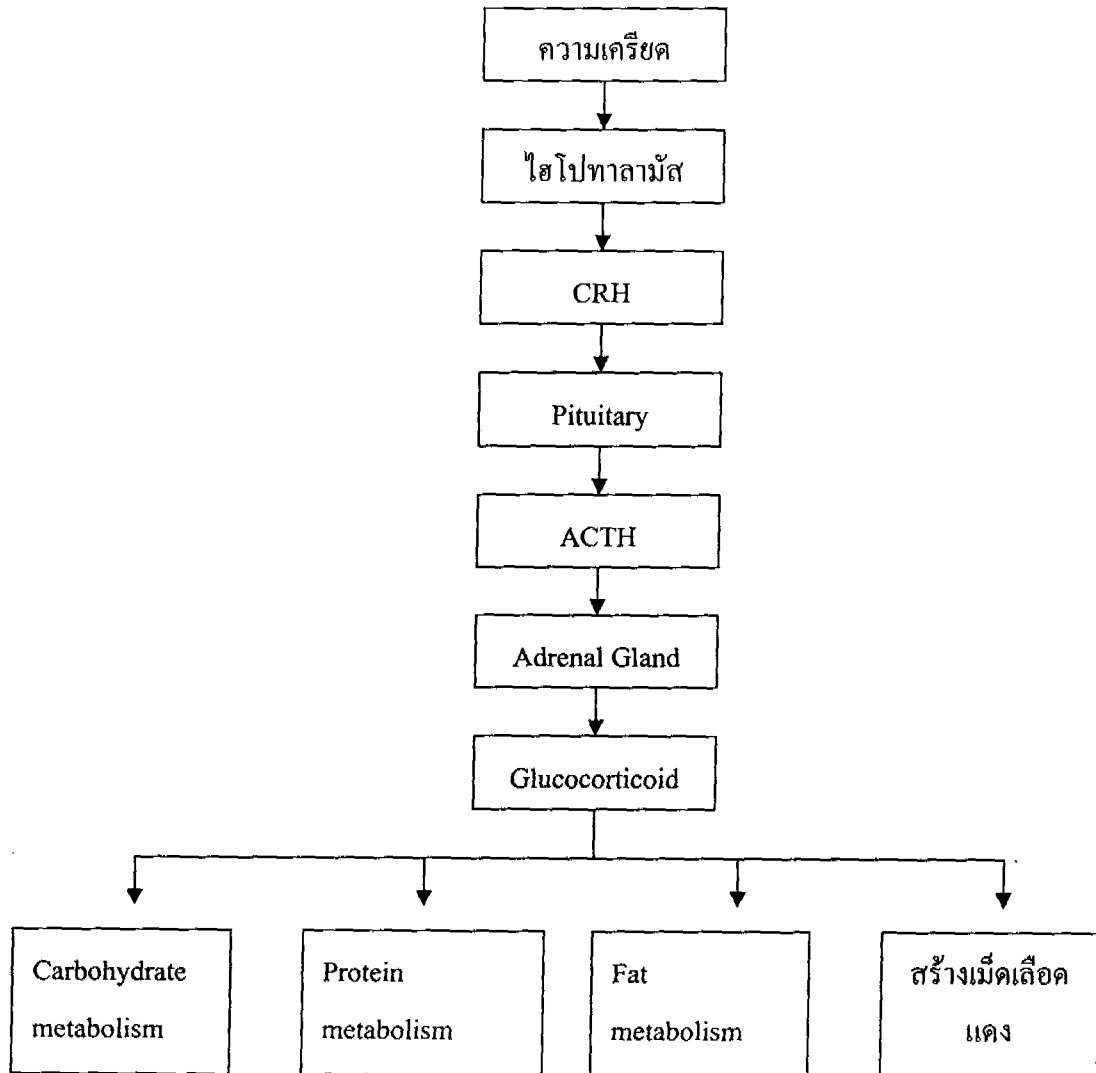
5. เมื่อเกิดความผิดปกติของอวัยวะแล้ว อาจทำให้ร่างกายไม่สามารถปรับตัวให้คืนสู่สภาพปกติได้ อาจทำให้ตายเพราะอวัยวะนั้นหยุดทำงานได้

ทางด้านอารมณ์ คนที่มีความรู้สึกเครียด จะรู้สึกว่า เขาปะติดปะต่ออะไรไม่ค่อยจะได้ จับต้นชนปลายไม่ถูกและคับข้องใจ ชอบแยกตัวไม่อยากจะเกี่ยวข้องกับใคร ไม่ค่อยสนใจกับสิ่งแวดล้อมรอบตัว

เมื่อเกิดความเครียดจะมีการทำงานร่วมกัน ระหว่างระบบประสาทและระบบต่อมไร้ท่อ โดยจะมีเซลล์ประสาทรับกระแสความรู้สึก ส่งไปยังสมองส่วนไฮโปทาลามัส (hypothalamus) ทำให้มีการหลั่งฮอร์โมนออกมา แสดงดังแผนภูมิที่ 2.3

แผนภูมิที่ 2.3

แสดงผลกระทบของความเครียดต่อระบบประสาทและระบบต่อมไร้ท่อ



(ที่มา : สุขภาพจิต, ผศ.ดร.วิระ ไชยศรีสุข)

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (เอกสารประกอบการอบรมเชิงปฏิบัติการ “การบริการในคลินิกคลายเครียด”, กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2540, น. 6) ได้สรุปโรคที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดไว้ ดังนี้

1. โรคระบบทางเดินอาหาร

1.1 โรคแผลกระเพาะอาหาร (Peptic Ulcer) มีการศึกษาที่สนับสนุนว่า อารมณ์โกรธก้าวร้าว ทำให้มีการหลั่งกรด pepsin มากขึ้น แต่ในภาวะอารมณ์ซึมเศร้าจะมีการหลั่งน้อยลง

ภาวะทางอารมณ์ที่กระตุ้นให้มีการหลั่งมากขึ้นในระยะเวลาสั้นพอ จะทำให้มีแผลเกิดขึ้น หรืออาจไปทำให้แผลที่มีอยู่มีความรุนแรงขึ้น

1.2 โรคลำไส้อักเสบ (Ulcerative Colitis) จากการศึกษาพบว่า ภายใต้ความเครียด ทำให้ลำไส้ใหญ่มีการบีบตัวมากขึ้น และมีการเพิ่ม lysozyme ซึ่งเป็นเอนไซม์ที่สามารถย่อยสลายเยื่อเมือกที่เคลือบลำไส้ใหญ่

2. โรคระบบหัวใจและหลอดเลือด

โรคระบบหัวใจและหลอดเลือด ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ โรคความดันเลือดสูง หัวใจเต้นผิดจังหวะ อาการเจ็บหน้าอก ไมเกรน และ Raynaud's phenomenon แต่อย่างไรก็ตาม ความเครียดอย่างเดียว ไม่ใช่สาเหตุที่ทำให้เป็นโรคความดันเลือดสูง แต่ความเครียดมีผลต่อปัจจัยตัวอื่น ที่ทำให้ความพร้อมที่จะทำให้เกิดโรคความดันเลือดสูง

3. โรคระบบหายใจ

3.1 โรคภูมิแพ้ (Allergy) เป็นภาวะที่มีการตอบสนองของร่างกายต่อสิ่งที่แพ้มากกว่าปกติ พบว่าผู้ที่มีการภูมิแพ้มีอาการที่รุนแรงมากได้ ถ้าได้รับสิ่งที่แพ้ในภาวะที่มีความเครียดด้านจิตใจ

3.2 โรคหอบหืด (Bronchial asthma) มีลักษณะคล้ายโรคภูมิแพ้แต่ซับซ้อนกว่า มีภาวะการหายใจที่เป็นไปด้วยความยากลำบาก ซึ่งภาวะการหายใจเช่นนี้ ก่อให้เกิดความเครียดด้วย และความเครียดเองก็สามารถกระตุ้นให้เกิดอาการหอบหืดได้

3.3 โรคหายใจหอบ (Hyperventilation) ภาวะหอบหายใจเร็ว พบได้ขณะที่มีความเครียด การหายใจเร็ว ทำให้มีการเพิ่มออกซิเจน ลดคาร์บอนมอนนอกไซด์

4. โรคระบบกล้ามเนื้อและข้อ ในช่วงที่มีความเครียดเกิดการตึงตัวของกล้ามเนื้อ โรคที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ โรคปวดหลัง (low back pain) โรคปวดศีรษะ (Tension headache)

5. โรคผิวหนัง ผิวหนังเป็นอวัยวะที่ได้รับผลกระทบจากความเครียด การแสดงทางผิวหนัง เช่น สิว

6. โรคระบบภูมิคุ้มกัน ภายใต้ความเครียด ทำให้ระบบภูมิคุ้มกันถูกกดซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับการเกิดโรคต่างๆ ที่สัมพันธ์กับระบบภูมิคุ้มกัน

ฮอปปีง และ ซิลล์ (Hopping, 1980, and Sillz, 1986, อ้างถึงในกุลจิรา โคมไสว, 2544, น.21) อธิบายปฏิกิริยาการตอบสนองเมื่อเกิดความเครียดว่ามีการเปลี่ยนแปลงในร่างกาย 4 ด้าน คือ

1. การแสดงออกทางอารมณ์ คือ เกิดความรู้สึกซึ่งจะเป็นไปในทางบวก หรือลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับสิ่งคุกคามที่มากระตุ้น ความรู้สึกในทางบวก ได้แก่ ดีใจ เบิกบาน อิ่มเอิบ ส่วนในทางลบ ได้แก่ กลัว วิตกกังวล ซึมเศร้า เป็นต้น

2. การแสดงออกทางกล้ามเนื้อเพื่อเตรียมการต่อสู้ เช่น มือกำมัด การขมวดคิ้ว กล้ามเนื้อบีบเกร็ง เป็นต้น

3. การเปลี่ยนแปลงของร่างกายที่สัมพันธ์กับอารมณ์ เป็นการหลั่งของฮอร์โมนจากต่อมหมวกไต มีผลต่อการทำงานของระบบประสาทอัตโนมัติ ทำให้เกิดการทำงานของอวัยวะในร่างกาย เพื่อเตรียมการต่อสู้ ได้แก่ หัวใจเต้นแรง ความดันโลหิตเพิ่มขึ้น ม่านตาขยาย เป็นต้น

4. การเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิดและสมาธิ ทำให้ความสามารถในการคิดอ่าน ลดลง สมาธิเสียไป ทำให้การตัดสินใจผิดพลาด

ผลกระทบของความเครียดก่อให้เกิดความวิตกกังวล ในระยะยาวอาจก่อให้เกิดอาการ ซึมเศร้า อาการปวดศีรษะ ความดันโลหิต เหนื่อย หอบ โรคมาลาเรีย หงุดหงิด ปัสสาวะบ่อย นอนไม่หลับ เบื่อหรืออยากอาหารมากกว่าปกติ หัวใจเต้นแรง กระวนกระวายใจ ทางด้านอารมณ์คนที่มีความเครียดจะรู้สึกว่าไม่สามารถปะติดปะต่ออะไรได้ ไม่มีสมาธิ คับข้องใจ รู้สึกซึมเศร้าอย่างรุนแรง ช่วยตัวเองไม่ได้ สับสน แยกตัวไม่ยอมข้องเกี่ยวกับใคร อาการต่างๆ เหล่านี้ เป็นตัวแสดงว่าบุคคลนั้นมีความเครียดเกิดขึ้นแล้ว

แนวคิดและทฤษฎีเรื่องวิธีการเผชิญความเครียด

วิธีการเผชิญความเครียด มีหลายวิธีขึ้นอยู่กับระดับของความเครียดในแต่ละบุคคล ถ้าหากเราทราบว่าความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นอยู่ในระดับใด ก็จะสามารถวิเคราะห์และประยุกต์ใช้แนวทางการเผชิญกับความเครียดได้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด(นางลักษณ์ เทพสวัสดิ์ ,2542, น. 115-118) ได้กล่าวว่า การลดความเครียดในรูปแบบที่ถูกต้อง ได้แก่

- ทางด้านร่างกาย เช่น ไม่ควรทำงานเกินกำลัง ทำในสิ่งที่สบายๆ ไม่เคร่งเครียด หากิจกรรมที่เป็นการผ่อนคลาย ออกกำลังกาย เป็นต้น

- ด้านจิตใจและอารมณ์ ได้แก่ การมองโลกในแง่ดี ไม่คาดหวังอะไรจากผู้อื่น เมื่อมีความโกรธให้หาทางในการจัดการกับความโกรธนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ ยอมรับความจริง พยายามแก้ไขในสิ่งที่รู้สึกว่าเป็นที่น่า

การเผชิญภาวะเครียดของบุคคลนั้นจะออกมาในรูปของพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมนั้นจะมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกนึกคิด จิตใจ และอารมณ์ของแต่ละบุคคลด้วย เมื่อบุคคลได้รับการกระตุ้นหรือคุกคามจากสิ่งแวดล้อมภายนอกหรือภายในจิตใจ ก็จะมีผลทำให้บุคคลแสดงออกเพื่อเผชิญกับสิ่งคุกคามนี้ เรียกว่า พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียด (Coping Behavior) ซึ่งหมายถึง กลไกทุกอย่างที่บุคคลใช้เพื่อรักษาความสมดุลของจิตใจที่ถูกรบกวน เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแต่ละพฤติกรรมจะประกอบด้วย การตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมที่จะช่วยให้บุคคลควบคุมภาวะความตึงเครียด รวมทั้งกระบวนการทางจิตใจที่เสริมสร้างความสำเร็จในการปรับตัวต่อภาวะความเครียดทางจิตใจด้วย (รัชดา เขี่ยมยิ่งพานิช , 2531, น. 34-35)

ลาซารัส และฟอล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1975, p. 151-153) ได้จัดระบบแบ่งวิธีการเผชิญความเครียดหรือแนวทางในการจัดการกับความเครียด ออกเป็น 2 แบบ ดังนี้

1.วิธีการเผชิญความเครียดแบบเน้นการแก้ปัญหา (Problem-focus coping method) หมายถึง วิธีการปรับตัวที่เกิดจากการใช้กระบวนการทางปัญญาในการประเมินสถานการณ์ และจัดการกับสถานการณ์ที่มาคุกคาม โดยการปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างคน กับสิ่งแวดล้อม ทำให้การประเมินสถานการณ์เป็นไปในทางที่ดีขึ้น หรือจัดการกับสิ่งกระตุ้นความเครียด โดยวิธีแก้ปัญหา

2. วิธีการเผชิญความเครียดแบบเน้นการควบคุมอารมณ์ (Emotional-focus coping method) หมายถึง พฤติกรรมการปรับตัวที่เกิดจากการใช้กระบวนการทางปัญญาในการประเมินสถานการณ์ และจัดการกับสถานการณ์ที่มาคุกคามโดยการปรับเปลี่ยนอารมณ์ และความรู้สึกเครียด ไม่ได้แก้ปัญหาโดยตรง เป็นแค่เพียงการลดความรู้สึกเครียดเท่านั้น

สุภาส เครือเนตร (2541, น. 53 – 75) แนะนำแนวทางแก้ไขปัญหาคความเครียด ดังนี้

1. ทำความเข้าใจกับชีวิต การทำความเข้าใจให้รู้ซึ่งถึงแก่นแท้ของชีวิตตน นอกจากจะทำให้รู้ถึงคุณค่า รักและหวงแหนชีวิตดีขึ้นแล้ว ยังเป็นการป้องกันมิให้ดำเนินชีวิตผิดพลาดซ้ำบ่อยอีกด้วย และยังช่วยให้รู้จักจุดปรับเปลี่ยน วิธีปฏิบัติประคองให้ดำเนินชีวิตไปด้วยดี

2. ปรับความคิดให้ถูกต้อง ชีวิตมักจะดำเนินไปตามความคิด ความเชื่อคตินิยม ซึ่งความต้องการของแต่ละคนเป็นอย่างไร ก็จะทำชีวิตไปตามนั้น จึงต้องหาเป้าหมายในชีวิตไว้เพื่อเป็นหลักในการดำเนินชีวิตต่อไป

3. มองโลกให้เบิกบาน สิ่งแวดล้อมรอบตัว มีอิทธิพลผลักดันให้เกิดความเครียดและลดความเครียดได้ การได้ออกไปดูโลกกว้าง ท่องเที่ยวชมธรรมชาติ ดูสังคมภายนอก ตลอดจนสนทนา

แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณกว้าง จะช่วยให้คลายสภาพความกดดันในจิตใจลงได้

4. ร่วมสร้างงาน เมื่อเราอยู่ร่วมกันในสังคม โดยเฉพาะสังคมครอบครัว หน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อชีวิตและสังคม คือการทำงานสังเกตได้ว่าชีวิตที่ไม่มียานพาหนะเกิดสภาพความกดดันทางจิตใจ เกิดความหุดหู่ความเครียดได้ง่าย เป็นชีวิตที่ด้อยความหมาย การรู้จักสร้างงานด้วยตนเอง แม้จะเป็นงานเล็กน้อยด้อยค่าในสายตาคนอื่น แต่ก็ป็นงานที่มีคุณค่าต่อจิตใจมาก

5. เมื่อชีวิตอยู่ในภาวะคับขันหรือมีอันตราย อารมณ์ในร่างกายจะถูกกดดันเป็นความตึงเครียด ภาวะเช่นนี้หลีกเลี่ยงได้ควรหลีกเลี่ยง เพื่อรักษาน้ำใจของตนมิให้ถูกกระทบกระเทือน

6. เจรจาผูกมิตร การพูดหรือการเจรจาเป็นพฤติกรรมสำคัญในชีวิตที่แสดงออกด้วยการพูดให้คุณให้โทษแก่คนอื่น ๆ และในขณะเดียวกันก็สามารถสะท้อนกลับสู่ผู้พูดได้ เราจึงควรพูดแต่สิ่งดี ๆ และผูกมิตรกับผู้อื่นเข้าไว้

7. เร่งคิดเจริญมรณสติ การสยบอารมณ์เครียดที่เกิดขึ้น วิธีง่าย ๆ อีกวิธีหนึ่ง คือ การนึกความตาย โดยคิดว่าถึงอย่างไรเราก็ต้องตาย จะมัวโกรธมาเครียดอยู่ทำไม การคิดลักษณะนี้เรียกว่า การเจริญมรณสติ ซึ่งหมายถึงการนึกถึงความตายอยู่เนือง ๆ มีส่วนช่วยให้จิตใจที่กำลังฮึกเหิมลืมนอนอยู่นั้น กลับมีสติสัมปชัญญะ วางอารมณ์เครียดลงได้

8. บริหารสุขภาพจิตให้เข้มแข็ง ด้วยพลังงานจิตใจที่เข้มแข็งเท่านั้น จะสามารถขูดรากเหง้าความเครียด แล้วขจัดมันออกไปได้ เพราะความเครียดนั้นเป็นสภาวะทางอารมณ์ของจิตใจ ที่เกิดจากจิตใจ

9. ทำความดี ไม่คิดหวังสิ่งตอบแทน การทำความดีเป็นการแสดงออกถึงความมีน้ำใจ อันดีงามในทางสร้างสรรค์ เพื่อบำเพ็ญประโยชน์ต่อบุคคลอื่น ต่อสถานที่และสิ่งแวดล้อม เกิดผลดีด้วยกันทั้งสองฝ่าย ในส่วนที่เกิดผลดีกับผู้กระทำ มีผล 3 ประการอันได้แก่ เกิดความภาคภูมิใจ เกิดความดีหล่อเลี้ยงจิตใจ และทำให้เป็นผู้มีน้ำใจแก่ผู้อื่น ผลรับ 3 ประการนี้จะเป็นดั่งวัคซีน ป้องกันการเกิดความเครียด หรืออย่างน้อยก็ทำให้ความเครียดเกิดได้ยาก ด้วยสภาพจิตใจที่ดี จะก่อให้เกิดนิสัยมองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ร่าเริง เบิกบานใจอยู่เป็นนิจ เกิดความคิดสร้างสรรค์เป็นส่วนใหญ่

พิมพ์มาศ ตาปัญญา (2540, น.8 -9) ได้สรุปแนวทางในการจัดการกับความเครียดไว้ว่า ประกอบด้วย 3 ด้านใหญ่ ๆ คือ

1. ด้านร่างกาย เมื่อความคิดและจิตใจทำให้ร่างกายเกิดการเสียสมดุล ร่างกายต้องใช้วิธีผ่อนคลายมาช่วยเพื่อป้องกันไม่ให้ความเครียดก่อตัวขึ้นมา สภาพผ่อนคลายจะช่วยให้

ความเครียดกลับหายไป การฝึกผ่อนคลายอย่างสม่ำเสมอเท่ากับเป็นภูมิคุ้มกันไม่ให้เครียดเกินไป เมื่อเราผ่อนคลายได้ ความเครียด ความตึงเครียดต่างๆ ก็จะไม่เกิดขึ้น เท่ากับเราสามารถควบคุม ความสมดุลของร่างกายได้ เทคนิคที่ใช้ เช่น การฝึกผ่อนคลาย การหายใจ การฝึกสมาธิ โยคะ มวยจีน เป็นต้น รวมทั้งการรักษาร่างกายให้อยู่ในสภาพที่สมดุลอยู่เสมอ

2. ด้านพฤติกรรม เป็นพฤติกรรมของการรู้จักรับมือกับปัญหาต่างๆ รวมถึงวิถีชีวิตที่เอื้อต่อสุขภาพ ตัวอย่างเช่น การมีทักษะทางสังคม เช่น ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เป็นต้น ทักษะเหล่านี้จะช่วยให้ได้รับความรักจากคนรอบข้าง ซึ่งนับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการช่วยเหลือตนเองให้สามารถจัดการกับความเครียดได้ นอกจากความเห็นอกเห็นใจแล้ว ยังมีความกล้าแสดงออก การใช้ชีวิตที่ส่งเสริมสุขภาพ การออกกำลังกาย การกินอาหารที่ไม่ทำให้เครียด ไม่ติดยาเสพติด ไม่ก้าวร้าวรุนแรง การปรับสิ่งแวดล้อมและการปรับบุคลิกภาพ เป็นต้น

3. ด้านความคิดและอารมณ์ เมื่อเรียนรู้เรื่องความเครียด เราคงตระหนักถึงความสำคัญของความคิดต่อพฤติกรรมความเครียดต่างๆ มักจะเกิดจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่างๆ การรับรู้ของเรามีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจของเราทั้งหมด ความคิดก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เราเปลี่ยนพฤติกรรมได้สำเร็จ เทคนิคต่างๆ ที่ใช้ได้แก่ การใช้จินตภาพ ซึ่งเป็นวิธีที่สอนให้เรานำเอาความคิดมาใช้ส่งร่างกาย การใช้เหตุผลในการแก้ปัญหา ทักษะการตัดสินใจและการบริหารเวลา เป็นต้น

ความคิดนับเป็นศูนย์กลาง ของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ให้พ้นจากสภาวะความเครียดที่เกินขนาด ทักษะบางอย่างที่ช่วยให้เราดำเนินชีวิตได้ดียิ่งขึ้น เช่น การตัดสินใจ การสร้างพลังใจแน่วแน่ ที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ล้วนต้องอาศัยความคิดทั้งสิ้น ความคิดที่ดีคือความคิดในทางบวกและความคิดที่มีเหตุผล

พรณพิมล หล่อตระกูล (2540, น. 7) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการจัดการกับความเครียดว่า ไม่ใช่เป็นการระงับหรือหลีกเลี่ยงความเครียด แต่เป็นการปรับตัวและเผชิญกับความเครียด โดยไม่มีผลติดตามมาในทางลบ สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการจัดการกับความเครียดก็คือ การที่บุคคลสามารถตระหนักถึงความเครียดที่มากเกินไปได้ ซึ่งต้องการเรียนรู้ที่จะเข้าใจตนเอง โดย

1. วิเคราะห์ตนเองโดยพิจารณาหาจุดอ่อนและจุดแข็งที่มีอยู่
2. กำหนดเป้าหมายชีวิตที่ชัดเจน
3. ศึกษาว่าอะไรเป็นสาเหตุทำให้เครียด
4. ตระหนักถึงอาการที่แสดงว่ากำลังมีความเครียด โดยพิจารณาจากสัญญาณเตือนหลายอย่าง ที่บ่งชี้ว่าเราอาจกำลังตกอยู่ในภาวะของความเครียด เช่น รู้สึกหงุดหงิด ไม่มีความสุข

การใช้ชีวิตประจำวันเปลี่ยนแปลงไป การกินอยู่หลับนอนเปลี่ยนไป เหนื่อยง่าย กระสับกระส่าย ความจำ และสมาธิแยลง มีการเปลี่ยนแปลงทางกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดท้อง ใจสั่น ปัสสาวะบ่อย ท้องอืด แน่นท้อง หายใจขัด เป็นต้น

5. เรียนรู้วิธีการในการปรับตัวของตนเอง และวิธีการที่จะจัดการกับความเครียดอย่างเหมาะสม

วันชัย ไชยสิทธิ์ (2540, น. 109-115) ได้อธิบายเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติ เพื่อสร้างความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ สำหรับเผชิญกับความเครียดในชีวิตประจำวันไว้ว่า ความเครียดนับเป็นปรากฏการณ์ หรือสภาวะการณ์อันเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ที่ไม่อาจปฏิเสธได้ การตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของแต่ละคนจะแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการรับรู้และการแปลความหมายของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาของชีวิต ความสามารถของบุคคลในการที่จะเผชิญหรือจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ ความพร้อมดังกล่าวยังช่วยป้องกันมิให้บุคคลตกอยู่ภายใต้ผลกระทบที่เป็นอันตรายของภาวะความเครียดที่รุนแรงและเรื้อรัง ในการดำเนินชีวิตได้อีกด้วย การสร้างความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพื่อการเผชิญกับความเครียดในชีวิตประจำวัน เป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็น ที่จะต้องทำให้เกิดขึ้นเพื่อการดำเนินชีวิตที่เป็นสุขในสังคมปัจจุบัน

วิธีการเผชิญภาวะเครียดเป็นพฤติกรรมที่ปกป้องบุคคลจากการรบกวนทางจิตใจ ที่เกิดจากปัญหาต่างๆ ซึ่งหน้าที่การปกป้องของพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียด แบ่งได้เป็น 3 ทาง (วรรณภา ลีลาอัมพรสิน, 2541, น. 25-27) คือ

1. การกำจัด เปลี่ยนแปลงเหตุการณ์หรือแก้ไขปัญหา
2. โดยการควบคุมการรับรู้ต่อเหตุการณ์ เพื่อให้ปัญหาเบาบางลง
3. โดยการควบคุมอารมณ์ในขอบเขตที่เหมาะสมต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ฮันน์ และ คณะ (Hann and others อ้างถึงใน รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช, 2531, น. 36) ได้แบ่งวิธีการเผชิญภาวะเครียด ออกเป็น 3 กระบวนการ คือ

1. กระบวนการแบ่งย่อย (Fragmentation Process) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลยังไม่พร้อมที่จะเผชิญปัญหาแต่จำเป็นต้องเผชิญ ฉะนั้นจะใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบไม่ตอบสนองความจริง โดยการกระทำซ้ำๆ และอาศัยความเชื่อทางศาสนาเข้าช่วย ได้แก่ การหยุดชะงักของพัฒนาการปกติ การไม่สามารถเคลื่อนไหวได้ การมีอารมณ์หมกมุ่นแต่เรื่องของตนเอง หรือเป็นเรื่องหนึ่งเรื่องใดจนไม่สนใจภาวะแวดล้อมรอบตัว เป็นต้น

2. กระบวนการป้องกันตัวด้านจิตใจ (Defense Process) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลนั้นต้องเผชิญปัญหา หรือความเครียดที่เกิดขึ้น โดยใช้กลไกป้องกันตัวด้านจิตใจ ซึ่งมีลักษณะที่ตึงเกินไป และอยู่บนพื้นฐานของความเพ้อฝันและจินตนาการ

3. ความสามารถในการปรับตัวเมื่อเผชิญปัญหา (Coping Process) บุคคลจะสามารถปรับตัวเผชิญกับปัญหาได้อย่างมีเป้าหมายเป็นจริง และมีการเลือก เช่น การวิเคราะห์ด้วยเหตุผล เป็นต้น

ความสามารถที่จะจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ความพยายามที่จะจัดการกับความเครียดให้ได้ ดังนั้น การศึกษาเรื่องการบำบัดความเครียดจึงเป็นเรื่องสำคัญ เมื่อมีความรู้ความเข้าใจก็จะสามารถผ่อนคลายความตึงเครียด และสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการจัดการกับความเครียดนำไปสู่แรงจูงใจในการฟันฝ่าอุปสรรคเพื่อไปสู่ความสำเร็จ หรือความหวังที่ตั้งเอาไว้ วิธีการคลายเครียดของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น หาความบันเทิง ฟังเพลง อ่านหนังสือ ทำจิตใจให้สงบ นั่งสมาธิ เป็นต้น ซึ่งแต่ละบุคคลพยายามหาทางออกในการคลายเครียดด้วยวิธีต่างๆ ที่แตกต่างและเหมาะสมกับตนเอง การผ่อนคลายความเครียดนั้นมีหลายวิธี แต่ละวิธีนั้น ถ้าผู้มีความเครียดสามารถทำได้ด้วยตนเอง จะเกิดประโยชน์ต่อตนเอง ไม่เป็นภาระกับผู้อื่น คุณภาพชีวิตก็จะดีขึ้น และมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

โดยสรุป ความเครียดเป็นภาวะที่เกิดขึ้นได้กับทุกคน และไม่ใช่ความผิดปกติที่ใครจะมีความเครียด บุคคลแต่ละคนย่อมมีความเครียดไม่เท่ากันหรือแตกต่างกัน ความแตกต่างของความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคลจะมากหรือน้อยหรือมีผลดีผลเสีย ขึ้นอยู่กับการคิด การรับรู้ การมองหรือรู้สึกต่อความเครียดของบุคคลนั้นๆ นั่นคือ บุคคลนั้นรับรู้ความเครียดไปในทางที่ดี ย่อมจะส่งผลให้เกิดพลัง ความกระตือรือร้น มองโลกในแง่ดี มีความตื่นตัว ปรับตัวและเข้ากับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม มีผลงานและความคิดสร้างสรรค์ดี เป็นต้น แต่ถ้าบุคคลนั้นมีความเครียดไปในทางที่ตรงข้าม จะส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้า หงุดหงิดง่าย ไม่มีสมาธิ ซึมเศร้า มองโลกในแง่ร้าย เจ็บป่วยได้ง่าย มีอุบัติเหตุได้บ่อย ไม่มีสัมพันธกับบุคคลอื่น การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผลกระทบเหล่านี้ก่อให้เกิดปัญหาทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเห็นได้ชัด ดังนั้นการที่บุคคลพยายามหาทางออกในการคลายเครียดด้วยวิธีต่างๆ ที่แตกต่างและเหมาะสมกับตนเอง จะเกิดประโยชน์และส่งผลให้บุคคลมีสุขภาพจิตที่ดี การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุข

การวัดวิธีการเผชิญความเครียด

ความคิดหรือมโนทัศน์เกี่ยวกับวิธีการเผชิญความเครียด เป็นเรื่องที่มีผู้ให้ความสนใจตลอดระยะเวลา 20 ปี แต่ทั้งนี้ที่นักวิชาการได้พัฒนาและมีความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นต่อกระบวนการของวิธีการเผชิญความเครียด การวัดวิธีการเผชิญความเครียดเป็นสิ่งที่กระทำได้ไม่ถนัดนักเนื่องจาก วิธีการเผชิญความเครียดเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง มีความสลับซับซ้อนและมีเรื่องของชาวมนุษย์บุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง องค์ประกอบบางอย่างของวิธีการเผชิญความเครียดจึงยากที่จะวัดได้ นอกจากนี้ผลลัพธ์จากการเลือกใช้วิธีการเผชิญความเครียดอย่างเดียวกันในสถานการณ์ที่ต่างกันก็ไม่ใช่จะได้ผลที่เหมือนกัน หรือถึงแม้การเผชิญความเครียดอย่างเดียวกันในสถานการณ์เดียวกัน แต่หากเกิดขึ้นในเวลาที่แตกต่างกัน ผลของวิธีการเผชิญความเครียดนั้นก็เปลี่ยนไปตามเงื่อนไขของกาลเวลา (อ้างถึงใน สมฤดี เจริญฉาย, 2544, น.29-30)

อย่างไรก็ตาม นักวิชาการที่ศึกษาวิจัยในด้านนี้ได้มีความพยายามที่จะหาวิธีการวัดพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของบุคคล โดยใช้การจำกัดขอบเขตของการศึกษา ทั้งนี้การจำกัดขอบเขตแค่นี้ อย่างไร จะขึ้นอยู่กับแนวทางที่ตนเองต้องการจะศึกษา เช่น จำกัดขอบเขตการศึกษาอยู่ที่ผลสำเร็จของการเผชิญความเครียด หรือจำกัดขอบเขตอยู่ที่การตัดสินใจเลือกใช้วิธีการเผชิญความเครียดของบุคคล

โฟล์คแมน และ ลาซารัส (Folkman and Lazarus, 1984) ได้พัฒนาเครื่องมือในการวัดวิธีการเผชิญความเครียด โดยใช้แบบสอบถามความถี่ของการเลือกใช้วิธีการเผชิญความเครียด ชื่อ The Ways of Coping Checklist ซึ่งสร้างจากนิยามหรือคำจำกัดความเชื่อว่า วิธีการเผชิญความเครียดประกอบด้วย 3 วิธี คือ

1. การเผชิญความเครียดโดยใช้พฤติกรรมในการแก้ที่สาเหตุของปัญหาโดยตรง เช่น การพยายามที่จะวิเคราะห์ปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหา หรือการวางแผนและกระทำตามแผนนั้น
2. การเผชิญความเครียด โดยการแก้ปัญหามาจากการใช้อารมณ์ เช่น การใช้ความคิดหวังในสิ่งที่ดีจากปัญหาที่เกิดขึ้น การรอเวลาให้ผ่านไป การดำเนินตัวเอง การแยกตัวเอง หรือการลดความเครียด โดยการกระทำกิจกรรมอื่นๆ เช่น การออกกำลังกาย
3. การเผชิญความเครียดโดยการแก้ทั้งที่สาเหตุของปัญหาและใช้อารมณ์ไปพร้อมๆ กัน เช่น การหาการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งการวัดวิธีการเผชิญความเครียดที่กล่าวไปแล้วนั้น เป็นพฤติกรรมทั้งหมดที่บุคคลอาจจะแสดงออกมาได้แต่ก็ไม่จำเป็นต้องแสดงพฤติกรรมทั้งหมด เพียงพฤติกรรมใด พฤติกรรมหนึ่ง ก็ถือว่าเป็นการแก้ปัญหาคความเครียดแล้ว

ต่อมาคาร์เวอร์ ไชเยอร์ และ ไวน์ทรอบ (Carver Scheier and Weintraub, 1989) ได้พัฒนาแบบวัดวิธีการเผชิญความเครียดของโพล์แมนและลาซาร์สมาเป็นแบบวัดการเผชิญความเครียดชื่อ The Cope Inventory ประกอบด้วยพฤติกรรมการเผชิญความเครียด 3 ด้าน คือ (1) มุ่งเน้นการแก้ปัญหา (2) มุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา และ (3) มุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา แบบวัดนี้เป็นแบบวัดที่นิยมใช้วัดวิธีการเผชิญความเครียด เนื่องจากมีประสิทธิภาพในความแม่นยำ และความเที่ยงตรงตามมาตรฐานสากล

คุก และ เฮปเนอร์ (Cook and Heppner, 1997, pp. 906 – 924) กล่าวถึงแบบสอบวัดการเผชิญความเครียดในรายงานการวิจัยเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของเครื่องมือวัดการเผชิญปัญหา 3 แบบ (A Psychometric Study of Three Coping Measures) ได้แก่ The Coping Strategies Inventory, The COPE และ The Coping Inventory for Stressful Situations พบว่าแบบวัดการเผชิญปัญหาทั้ง 3 แบบ เป็นแบบวัดการเผชิญปัญหาที่มีคุณสมบัติของการเป็นเครื่องมือวัดทางจิตวิทยาที่ดี โดยมีความเที่ยงตรง ซึ่งได้จากการหาค่าสหสัมพันธ์กับมาตรวัดบุคลิกภาพที่ได้มาตรฐานอื่นๆ และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบ ดังนี้

1. The Coping Strategies Inventory (CSI : Tobin, Holroyd, Reynold and Wigal, 1989) มีความเชื่อมั่น (Test-retest reliability) จากการทดสอบซ้ำ มีค่าระหว่าง .51 ถึง .73

2. The COPE (Carver et al., 1989) มีความเชื่อมั่น (Test-retest reliability) จากการทดสอบซ้ำระยะเวลาห่างกัน 8 สัปดาห์มีค่าระหว่าง .46 ถึง .77 และ จากการทดสอบซ้ำระยะเวลาห่างกัน 6 สัปดาห์ มีค่าระหว่าง .42 ถึง .89

3. The Coping Inventory for Stressful Situations (CISS ; Endler and Parker, 1994) มีความเชื่อมั่น (Test-retest reliability) จากการทดสอบซ้ำ มีค่าระหว่าง .67 ถึง .83

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์

งานวิจัยของต่างประเทศ

งานวิจัยของโรเบิร์ต โรเซนทาล

โรเบิร์ต โรเซนทาล (Robert Rosenthal, 1979 อ้างถึงใน คณิสสร ดวงพัตรา, 2545, น. 26) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้ทำวิจัยเกี่ยวกับความเข้าใจ เห็นใจผู้อื่นไว้อย่างน่าสนใจ โดยเขาได้สร้างแบบทดสอบที่เรียกว่า PONS (Profile Of Nonverbal Sensitivity) ซึ่งเป็นการตรวจสอบความสามารถในการจับความรู้สึกของผู้อื่น โดยดูจากท่าทาง สีหน้า อย่างใดอย่างหนึ่งของตัวละครในวิดีโอ อารมณ์ต่างๆ ที่แสดงมีความหลากหลาย ตั้งแต่โกรธจัดไปจนถึงสีหน้าขอโทษ สำนึกผิด หรือจากเกลียดไปสู่ความรัก

โรเซนทาลได้ลองทดสอบอาสาสมัครจำนวน 7,000 คน และได้ข้อสรุปว่าความสามารถในการอ่านอารมณ์ที่ดีจะทำให้คนคนนั้นปรับตัวกับภาวะทางอารมณ์เข้ากับผู้อื่นได้ดี ชอบมีกิจกรรมมากกว่าจะเก็บตัว และพบว่าความสามารถที่จะจับอารมณ์นี้ เพศหญิงจะทำได้ดีกว่าเพศชาย

สำหรับในเด็กก็มีการทดสอบในนักเรียน 1,000 กว่าคน โดยได้เปรียบเทียบ PONS กับ IQ หรือ SAT ก็พบว่า เด็กที่มีความสามารถในการอ่านอารมณ์สูงมาก จะเรียนหนังสือได้ดีกว่ากลุ่มที่ด้อยความสามารถในการอ่านอารมณ์ แม้ว่าโดยเฉลี่ยแล้วไอคิวของกลุ่มแรกไม่ได้สูงไปกว่าคนอื่นๆ เลย ผลเช่นนี้เข้าใจว่าน่าจะเกิดจากการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ปรับตัวเข้ากับอารมณ์ของผู้อื่นได้ หรือแม้แต่รู้จักตอบสนองใครได้อย่างดี ทำให้ครูรู้สึกเอ็นดูเป็นพิเศษ

งานวิจัยของเจ

เจ (Jae, 1997 quoted in Bar-On, Online, 2003) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง เชาวน์อารมณ์ เชาวน์ปัญญาและความสำเร็จในการทำงาน โดยทำการศึกษากับพนักงานธนาคาร จำนวน 100 คน เป็น เพศชาย 44 คน เพศหญิง 56 คน ผลการวิจัยพบว่า ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์โดยรวมกับผลการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับ 0.52 ส่วนปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถเชิงอารมณ์ เช่น การตระหนักรู้ตนเอง ความเข้าใจผู้อื่น ความสามารถในการปรับตัว การจัดการความเครียด และอารมณ์โดยทั่วไป มีค่าสหสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.48, 0.38, 0.49, 0.52, 0.39 ตามลำดับ ในขณะที่ค่าสหสัมพันธ์ของเชาวน์ปัญญากับผลการปฏิบัติมีค่า

เพียง 0.07 เท่านั้น และการศึกษาครั้งนี้พบว่าเชาวน์อารมณ์เป็นตัวทำนายความสำเร็จในการทำงานได้ดีกว่าเชาวน์ปัญญา

งานวิจัยของเมนฮาร์ท

เมนฮาร์ท (Menhart, 1998) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องเชาวน์อารมณ์กรณีเป็นตัวทำนายความสำเร็จทางอาชีพได้และพัฒนาทฤษฎีหลายองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ (A Multi Componential Theory of Emotional Intelligence) ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้านอันได้แก่ รู้จักเห็นใจคนอื่น รู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง รู้จักอดทนรอคอย และการสร้างความประทับใจมีผลต่อผลการสัมภาษณ์ เขาได้ทำการศึกษาแก่นักศึกษาปริญญาตรีจำนวน 116 คน โดยให้มีส่วนร่วมในสถานการณ์การคัดเลือกงานที่สร้างขึ้น ซึ่งจะต้องทำการทดสอบ paper and pencil ได้รับการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างผ่านทางวิดีโอเทป การวัดพฤติกรรมในขณะรอคอย และการฝึกอบรมและให้ผลสะท้อนกลับโดยผู้วิจัย จากผลการวิจัย พบว่า ทฤษฎีหลายองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์มีผลต่อความสำเร็จในการสัมภาษณ์ ในด้านการทำนายพบว่า ความสามารถและความโน้มเอียงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลของการสัมภาษณ์ การวัดความรู้จักเห็นใจคนอื่น การแสดงออกที่ไม่ใช้ภาษาและอุปนิสัยที่เข้ากันได้นั้นมีความสัมพันธ์กับการตอบสนองที่ดี และผลการสัมภาษณ์รวมทั้งการตอบสนองของผู้สัมภาษณ์ก็มีความสัมพันธ์ต่อผลการสัมภาษณ์ด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า การวัดเชาวน์อารมณ์ ความฉลาดทั่วไปและความสามารถในการปฏิบัติก็มีความสัมพันธ์กับผลการสัมภาษณ์เช่นกัน

งานวิจัยของโอม

โอม (Ohm, 1998) ได้ทำการศึกษาเรื่องเชาวน์อารมณ์ในฐานะความฉลาดชนิดหนึ่ง ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการเรียน เพื่อสนับสนุนให้สถาบันการศึกษานำเชาวน์อารมณ์มาใช้ในการเรียน การสอน จากผลการศึกษาพบว่า ทักษะทางอารมณ์ที่ดีกับความสำเร็จทางการเรียนและความสำเร็จของบุคคลมีความสัมพันธ์กัน

งานวิจัยของแลมและเคอร์บาย

แลม และเคอร์บาย (Lam and Kirby, 2002 อ้างถึงในคณิตสสร ดวงพัตรา, 2545, น.30) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ เชาวน์ปัญญา และผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลที่เน้นการใช้ความคิด (individual cognitive-based performance) เพื่อตรวจสอบว่าเชาวน์อารมณ์โดยรวม และความสามารถทางด้านเชาวน์อารมณ์ในแต่ละด้านจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานที่เน้นการใช้ความคิด มากกว่าระดับที่สามารถอธิบายได้โดยเชาวน์ปัญญาหรือไม่ โดยคณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งใน

สหรัฐอเมริกา จำนวน 304 คน ทำการวัดผลการปฏิบัติงานโดยใช้แบบทดสอบที่เป็นข้อเขียน การวัดเชาวน์อารมณ์โดยใช้ Multifactor Emotional Intelligence Scales (MEIS) ที่พัฒนาขึ้นโดย Meyer และคณะในปี 1997 ซึ่งแบ่งความสามารถทางด้านเชาวน์อารมณ์ และใช้ The Shipley Institute of Living IQ scale เพื่อวัดเชาวน์ปัญญา ผลการศึกษาพบว่า เชาวน์อารมณ์โดยรวมองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านการรับรู้อารมณ์และด้านการจัดระเบียบอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานที่เน้นการใช้ความคิด และสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ดีกว่าระดับที่สามารถอธิบายได้ด้วยเชาวน์ปัญญา

งานวิจัยในประเทศไทย

งานวิจัยของเสริมศรี กาญจนสินธิ์

เสริมศรี กาญจนสินธิ์ (2539) ได้ทำการวิจัยเปรียบเทียบปฏิกิริยาจริยธรรมของพยาบาลที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงและต่ำต่อพฤติกรรมการดูแลรักษาผู้ติดเชื้อเอดส์ พบว่าพยาบาลที่คะแนนวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง จะมีคะแนนปฏิกิริยาจริยธรรมต่อการพยาบาลผู้ติดเชื้อเอดส์สูงกว่าพยาบาลที่มีคะแนนวุฒิภาวะทางอารมณ์ต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับน้อยกว่า .01

งานวิจัยของวีระวัฒน์ ปันนิตามัยและอุสา สุทธิสาคร

วีระวัฒน์ ปันนิตามัยและอุสา สุทธิสาคร (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542, น. 118 -119) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านชีวประวัติของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 464 คน กับความสามารถด้านเชาวน์อารมณ์ 7 ด้าน ประกอบด้วย การรู้จักอารมณ์ของตน การตระหนักรู้ภาวะอารมณ์ของผู้อื่น ความเอื้ออาทร วุฒิภาวะทางอารมณ์ การควบคุมอารมณ์ของตน การมีแรงจูงใจที่ดี และทักษะทางสังคม พบผลที่สนใจ ดังนี้

1. เพศหญิงโดยภาพรวมมีความสามารถด้านความเอื้ออาทร วุฒิภาวะทางอารมณ์ และการควบคุมด้านอารมณ์ตนเอง สูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะด้านความเอื้ออาทร
2. สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของครอบครัว มีผลต่อความสามารถเชาวน์อารมณ์ด้านความเอื้ออาทร การตระหนักรู้ถึงภาวะอารมณ์ของผู้อื่น การรู้จักอารมณ์ของตนเอง และการมีแรงจูงใจที่ดี

3. การปรึกษาหารือกับพี่น้องและครูอาจารย์ เมื่อเวลามีปัญหา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับทักษะทางเชาว์อารมณ์

4. สภาพความสัมพันธ์กับบิดามารดา มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความเอื้ออาทร การมีแรงจูงใจที่ดี การควบคุมอารมณ์ของตน และทักษะทางสังคมของนักศึกษา

5. การประเมินตนว่าเป็นคนมุ่งความสำเร็จได้สัมพันธ์และมุ่งสู่อำนาจมีผลต่อความสามารถในด้านความเอื้ออาทรและการมีแรงจูงใจที่ดี

6. เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้น (N 845 คน) พบว่า อายุมีความสัมพันธ์อย่างนัยสำคัญกับองค์ประกอบของเชาว์อารมณ์ทุกด้าน ยกเว้นด้านความเอื้ออาทร (-.194 ถึง .254) ณ ระดับ .01 อายุมีความสัมพันธ์กับคะแนนรวมของเชาว์อารมณ์เท่ากับ .144 ณ ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งถือว่าต่ำมาก

7. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่พิจารณาได้จากเกรด มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ (ณ ระดับ .01) กับคะแนนเชาว์อารมณ์รวมเป็น .191 โดยที่เกรดมีความสัมพันธ์กับการมีแรงจูงใจที่ดีสูงสุดในบรรดาทั้ง 7 ด้าน มีค่าเท่ากับ .314

งานวิจัยของสายสุณีย์ ศุกรเดมิย์

สายสุณีย์ ศุกรเดมิย์ (2543) ได้ศึกษาเปรียบเทียบเชาว์ปัญญากับเชาว์อารมณ์ของวิศวกร ครู พยาบาล นักร้อง และพระสงฆ์ ที่ประสบความสำเร็จ พบว่า วิศวกร ครู พยาบาล นักร้อง และพระสงฆ์ ที่ประสบความสำเร็จ มีคะแนนเชาว์ปัญญาและเชาว์อารมณ์แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างพยาบาลที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่มีเชาว์ปัญญาในระดับค่อนข้างฉลาด และเชาว์อารมณ์โดยรวมและในแต่ละมิติอยู่ในระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างอื่น พบว่า พยาบาลมีเชาว์ปัญญาสูงกว่าครู นักร้อง และพระสงฆ์ และมีเชาว์อารมณ์โดยรวมสูงกว่าทุกกลุ่ม

งานวิจัยของสุดารัตน์ หนูหอม

สุดารัตน์ หนูหอม (2544) ศึกษาอิทธิพลของเชาว์อารมณ์ที่มีต่อความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาล พบว่า เชาว์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียด และพบว่ามิติการตระหนักรู้ในตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ของตน การจูงใจตนเอง ทักษะทางสังคม และการร่วมรู้สึก มีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียดด้วย ในขณะที่ เชาว์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และเชาว์อารมณ์โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม

งานวิจัยของชวนจิตร ฐะทอง

ชวนจิตร ฐะทอง (2544) ศึกษาเรื่องเชาว์ปัญญา เชาว์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย ในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. หัวหน้าแผนกขายมีระดับเชาว์อารมณ์อยู่ในระดับสูงทุกองค์ประกอบ โดยมีองค์ประกอบด้านแรงจูงใจสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านการกำกับควบคุมตนเอง ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ด้านทักษะทางสังคมและด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก

2. องค์ประกอบของเชาว์อารมณ์ทุกด้านและโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ดังนี้ ด้านแรงจูงใจสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก ด้านทักษะทางสังคม ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ด้านการกำกับควบคุมตนเอง ตามลำดับ

3. เมื่อทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่า ระดับเชาว์ปัญญา องค์ประกอบของเชาว์อารมณ์และองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญ และฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวม ไม่สามารถร่วมกันพยากรณ์โอกาสของการเป็นผู้มีผลการปฏิบัติงาน คือ องค์ประกอบของเชาว์อารมณ์ พบว่า องค์ประกอบด้านแรงจูงใจสามารถพยากรณ์โอกาสในการเป็นผู้มีผลการปฏิบัติงานสูงของหัวหน้าแผนกขายได้ โดยมีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 4.5

งานวิจัยของจุฑารัตน์ กมลศรีจักร

จุฑารัตน์ กมลศรีจักร (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เชาว์อารมณ์กับพฤติกรรมจริยธรรมในการให้บริการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล เกื้อการุณย์ พบว่า นักศึกษาพยาบาลส่วนใหญ่มีเชาว์อารมณ์ในระดับสูง มีมิติแรงจูงใจอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ มิติการร่วมรู้สึก การตระหนักรู้ในตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ และมิติทักษะทางสังคม และเชาว์อารมณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจริยธรรม ในการให้บริการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานและวิธีการเผชิญความเครียด

ความเครียดเป็นอาการที่เกิดกับใครก็ได้อาจมีสาเหตุแตกต่างกัน เช่น การงาน การเรียน เศรษฐกิจ เป็นต้น ผู้ศึกษาได้รวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ในหลายๆ สาขาอาชีพ ดังนี้

งานวิจัยในต่างประเทศ

งานวิจัยของแฮร์ส

แฮร์ส (House, 1974) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดจากการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการเกิดโรคหัวใจในคนงานอเมริกันผิวขาว โดยศึกษาพบว่า ตัวแปรที่ก่อให้เกิดความเครียดที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ถ้ามีความพึงพอใจหรือมีความภาคภูมิใจในงานตัวเองน้อย ก่อให้เกิดความเครียดสูง และทำให้เกิดโรคหัวใจและโรคอื่นๆ ตามมา

งานวิจัยของลาเวน

ลาเวน (Lavant, 1990 อ้างถึงในกุลจิรา โคมไสว, 2544, น. 31) ได้ทำการวิจัย เปรียบเทียบปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตโดยศึกษาถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตำแหน่งงาน เหตุการณ์ในชีวิต โดยศึกษาจากบุคลากรนิสิต 400 คน พบว่า ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตวัยกลางคนมีความเครียดสูงกว่าผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตวัยอื่นๆ และผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น ระดับความเครียดก็จะลดลง นอกจากนี้ ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตที่มีระดับการบริหารงานต่ำมากเท่าไรจะมีแนวโน้มกับความเครียดมากขึ้น

งานวิจัยของแซม, วูด และ เฮน

แซม, วูด และ เฮน (Saam, Wodtke and Hains, 1995, p. 43) ทำการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพของโปรแกรมการรับรู้ถึงการลดความเครียด ของผู้จัดการที่จะไม่ถูกว่าจ้างในอนาคต อันใกล้ โดยมีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มแรก ได้รับการให้คำปรึกษาทุกอาทิตย์ โดยใช้โปรแกรมการรับรู้การลดความเครียด อีกกลุ่มเป็นกลุ่มควบคุมที่ได้รับการแนะนำแบบไม่มีโครงสร้างเกี่ยวกับการจัดการกับความเครียด ผลการศึกษาพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างผู้จัดการกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองในเรื่องความกังวลเกี่ยวกับการไม่ได้รับการว่าจ้าง โดยกลุ่มแรกมีความกังวลเกี่ยวกับการไม่ได้รับการว่าจ้างต่ำกว่ากลุ่มควบคุม

งานวิจัยของโรฟ อี โรเจอร์

โรฟ อี โรเจอร์ (Rolf E. Rogers, 1974 อ้างถึงในกุลจิรา โคมไสว, 2544, น. 31) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า ที่คนเราจะมีเครียดหรือไม่นั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะทางประชากร เช่น อายุ หรือการศึกษา และไม่ได้ขึ้นอยู่กับประเภทหรือหน่วยงานที่บุคคลทำงานอยู่ด้วย แต่ความสามารถของบุคคลในการเผชิญภาวะเครียดที่เกิดขึ้นนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญๆ เช่น ลักษณะทางบุคลิกภาพของบุคคลนั้น สิ่งแวดล้อมจากสังคมรอบๆ ตัว

อย่างไรก็ตามข้อสรุปของ Rogers ยังถูกแย้งโดย Alan A. Mclean ซึ่งเสนอความเห็นที่นอกเหนือจากลักษณะทางบุคลิกภาพของบุคคลแล้ว การที่บุคคลจะสามารถเผชิญความเครียดได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับอายุ โดยเฉพาะผู้ใหญ่ในวัยทำงานในช่วงอายุ 25-55 ปี เพราะบุคคลกลุ่มนี้จะเป็นคนที่สังคมตั้งความหวังไว้สูง คนที่ประสบความสำเร็จตั้งแต่วัยหนุ่มพออายุย่างเข้าเลขที่สี่มักจะเริ่มกลัวว่าทางข้างหน้าจะตันไม่รู้ว่าจะก้าวไปทางไหน กลัวว่าอนาคตจะไม่รุ่งโรจน์เหมือนในอดีต บุคคลที่ทุ่มเทชีวิตให้การทำงานมากจนลืมเวลาพักผ่อน มักจะประสบปัญหาความเครียดในการทำงาน

งานวิจัยของรีส์

รีส์ (Rees, 1995, p. 4-11) สำรวจระดับความเครียดของพนักงานที่ประกอบอาชีพต่างๆ จำนวน 1,176 คน ที่ทำงานในองค์การสุขภาพขนาดใหญ่ในประเทศอังกฤษ เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนวิธีบริหารความเครียด อาชีพที่ทำการศึกษามีทั้งหมด 6 อาชีพ คือ พนักงานฝ่ายจัดการ, เติมนยา, ฝ่ายบุคคล, ผู้เชี่ยวชาญด้านยา, หมอ และนางพยาบาล ผู้วิจัยใช้โครงการที่แนะนำโดย Cox ซึ่งมีหลักการคือ พาหะวิธีสามารถเป็นของแต่ละบุคคลหรือเป็นขององค์การก็ได้ และมีทั้งหมด 3 ระดับ คือ ป้องกัน, การรวบรวมสาเหตุของความเครียดในการทำงาน และการช่วยเหลือแต่ละบุคคลในการจัดการกับปัญหาในที่ทำงาน ผลการศึกษาพบว่าความเครียดเป็นปัญหาที่สำคัญในทุกอาชีพ และแต่ละบุคคลมีประสบการณ์จากความเครียดที่คล้ายกันหลายอย่าง ซึ่งต้องมีการติดตามอย่างใกล้ชิด เกี่ยวกับวิธีการบริหารความเครียดในแต่ละอาชีพ

งานวิจัยของเบนบาคร์, อัล-ชามมารี และ เฟฟรี

เบนบาคร์, อัล-ชามมารี และ เฟฟรี (Ben-Bakr, Al-Shammari and Fefri, 1995, p. 24 - 28) ศึกษาความเครียดในการทำงานขององค์การต่างๆ ที่แตกต่างกันในซาอุดีอาระเบีย จำนวน 23 องค์การ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในองค์การเหล่านั้นจำนวน 442 คน ตัวแปรที่สนใจ คือ เชื้อชาติ (ซาอุดีอาระเบีย, อาหรับ, เอเชีย และตะวันตก), อายุ, ตำแหน่งหน้าที่, ประเภทองค์การ (รัฐบาล, รัฐวิสาหกิจ และเอกชน) และขนาดองค์การ (เล็ก กลาง และใหญ่) พบว่าสาเหตุหลักของความเครียดในการทำงานในองค์การเอกชน คือ การขาดความรู้เกี่ยวกับผลการประเมินผล การปฏิบัติงาน ซึ่งต่างกับองค์การรัฐบาล พนักงานเชื้อชาติซาอุดีอาระเบีย มีระดับความเครียดสูงสุด รองมาคือ อาหรับ, เอเชีย และตะวันตก พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีระดับความเครียดสูงสุด พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี มีระดับความเครียดสูงสุดและพบความสัมพันธ์ด้านลบระหว่างระดับการศึกษา และระดับความเครียด

งานวิจัยของเฟลเลอร์

เฟลเลอร์ (Feitler, 1980 อ้างถึงในกุลจิรา โคมไสว, 2544, น. 31) ได้ทำการศึกษาครูจำนวน 3,000 คน พบว่า ครูถูกกดดันจากพฤติกรรมของเด็กครูเหล่านี้ จะจัดลำดับนักเรียนที่มีพฤติกรรมผิดปกติ เป็นสาเหตุของความเครียดอันดับหนึ่ง และความตึงเครียดมักจะมาจากรักเรียนเพียงหนึ่งหรือสองคน ซึ่งมีความประพฤติที่ไม่ค่อยเรียบร้อย มากกว่าการขาดวินัยของนักเรียนทั้งชั้นเรียน หรือทั้งโรงเรียน ส่วนตัวแปรด้านอื่นๆ ได้มีผู้ทำการศึกษาเพิ่มเติมพบว่า ยังมีตัวแปรในเรื่องเงินเดือนต่ำ ขาดความก้าวหน้าในการทำงานที่มีส่วนสัมพันธ์กับความเครียด

งานวิจัยของซุสเธอร์แลนด์

ซุสเธอร์แลนด์ (Sutherland, 1995, p. 17 - 28) ทำการสำรวจความเครียดของแพทย์ฝึกหัดในประเทศอังกฤษ ในปี 1990 โดยส่งแบบสอบถามที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน ได้แบบสอบถามที่ตอบอย่างสมบูรณ์กลับมา 917 คน คิดเป็น 61% เมื่อเปรียบเทียบผลที่ได้กับปี 1987 พบว่าในปี 1990 แพทย์ฝึกหัดมีความพึงพอใจในงานลดต่ำลงและมีความหดหู่ใจสูงขึ้น และพบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับปริมาณงานและความคาดหวังของคนไข้

งานวิจัยของเอทเซียน, เอเดน และ ลาปีดอท

เอทเซียน, เอเดน และ ลาปีดอท (Etzion, Eden and Lapidot, 1998, p. 577-585) ศึกษาวิธีการที่ทำให้ผ่อนคลายจากความเครียดในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อความเหนื่อยหน่าย มีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ชายที่ถูกเรียกเข้าเป็นทหารกองหนุนจำนวน 81 คน และอีก 81 คนในบริษัทเดียวกันที่ไม่ถูกเรียกตัวในช่วงเวลาเดียวกัน ซึ่งจัดเป็นกลุ่มควบคุม ทำการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ถามก่อนที่พวกเขาถูกเกณฑ์จะเข้าประจำการและถามทันทีที่กลับจากประจำการ สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) พบว่าความเครียดในการทำงาน ของกลุ่มถูกเกณฑ์ทหารลดลงอย่างมีนัยสำคัญ และไม่พบความเปลี่ยนแปลงในกลุ่มควบคุม โดยพบว่ายิ่งระยะเวลาที่ห่างจากงานมากขึ้น จะทำให้ประมาณความเครียดลดลงมาก ดังนั้นการเข้าเป็นทหารกองหนุน เป็นกรณีพิเศษกรณีหนึ่งในการลดความเครียด เพราะเป็นการหลีกเลี่ยงการเผชิญกับงาน

งานวิจัยในประเทศไทย

งานวิจัยของสิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์

สิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ (2535) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์" โดยใช้แบบวัดความเครียดจากการทำงาน Occupational Stress Indicator ของคูเปอร์ และคณะ จำนวน 28 ข้อ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทำงานและปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ตัวงาน บทบาทหน้าที่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ นอกจากนี้ ยังพบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ และประสบการณ์การทำงาน สามารถร่วมกันทำนายความเครียดของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 26.79

งานวิจัยของอรัญญา จรัสสุริยงค์

อรัญญา จรัสสุริยงค์ (2539, น. 74 - 85) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียดและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความเครียด โดยเก็บข้อมูลกับบุคลากรในหน่วยงานรัฐบาล รัฐวิสาหกิจและเอกชน รวมทั้งสิ้น 327 คน แบบสอบถามที่ใช้ประกอบด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล, แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพ และแบบสอบถามทดสอบระดับความเครียด SCL-90 (Symptom Checklist - 90) พบว่ามีความเครียดแยกเป็น 3 ระดับ คือ น้อย, ปานกลาง และสูง ส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปานกลาง (T - Score ที่ 40 - 60) ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด คือ เพศ บุคลิกภาพ ระดับการศึกษา ความเพียงพอของรายได้ ปัญหาส่วนตัว ประสบการณ์ (อายุงาน) อายุ สถานภาพสมรส ภาวะครอบครัว ในกลุ่มอาการต่างๆ และพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียดเป็นไปทางลบ คือ บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว จะมีระดับความเครียดต่ำ

งานวิจัยของพงษ์เจริญพัฒน์ และ ไทสัน

พงษ์เจริญพัฒน์ และ ไทสัน (Pongruengphat and Tyson อ้างถึงใน ศิริมาล อเต็นด้า , 2542 , น. 34) ศึกษาสาเหตุของความเครียดในการทำงาน วิธีการจัดการความเครียดกับระดับความเครียดกับความพึงพอใจในงานกับพยาบาลชาวไทย จำนวน 200 คน พบว่า สาเหตุของความเครียดของพยาบาลชาวไทยคล้ายพยาบาลประเทศทางตะวันตก ได้แก่ ปริมาณงาน การ

สนับสนุนจากองค์การ การจัดการกับคนไข้ และความขัดแย้งระหว่างบ้านกับงาน วิธีที่ใช้ในการแก้ปัญหา คือ หาแรงสนับสนุนทางสังคม, การหลีกเลี่ยงและการพักผ่อน สำหรับความสัมพันธ์ของความเครียดในการทำงาน วิธีการจัดการความเครียดกับระดับความเครียดและความพึงพอใจในงาน พบว่ามีในทิศทางลบ

งานวิจัยของวรรณภา ลีลาอัมพรสิน

วรรณภา ลีลาอัมพรสิน (2541) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของผู้ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ จำนวน 247 คน สรุปดังนี้ ปัจจัยภายในบุคคลซึ่งเกี่ยวกับภาวะสุขภาพ ความรู้สึก นึกคิดและอารมณ์ มีผลต่อความเครียดในระดับต่ำ โดยพบว่าภาวะสุขภาพของผู้ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย และจิตใจ สามารถปรับตัวต่อสภาวะการณ์ต่างๆ ได้ดี ส่วนปัจจัยภายนอกพบว่า นโยบายการดำเนินงาน ผู้บังคับบัญชา ลักษณะงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และผู้ร่วมงาน มีผลต่อความเครียดของผู้ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ในระดับปานกลาง

งานวิจัยของลอองจันทร์ ทรัพย์เจริญ, จรูญศรี เดือนฉาย และ อัญชลี กลิ่นพันธ์

ลอองจันทร์ ทรัพย์เจริญ, จรูญศรี เดือนฉาย และ อัญชลี กลิ่นพันธ์ (2541, น. 69 - 76) ศึกษาความเครียดในกลุ่มอาชีพต่างๆ ในจังหวัดสระแก้ว ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้แรงงานจากบริษัทต่างๆ 6 บริษัท, แม่บ้านและพอบ้านที่ฝึกอาชีพเสริม, ทหารเกณฑ์ใหม่และทหารเกณฑ์เก่าก่อนปลดประจำการ จำนวนทั้งหมด 890 คน โดยใช้แบบประเมินระดับความเครียดด้วยตนเองจำนวน 20 ข้อ ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ในทุกกลุ่มอาชีพจำนวนมากว่าครึ่ง มีความเครียดในระดับปกติ พบความเครียดในระดับมากกว่าปกติในกลุ่มทหารเกณฑ์ใหม่ รองลงมา เป็นกลุ่มผู้ใช้แรงงานและน้อยสุดในกลุ่มทหารเกณฑ์เก่าก่อนปลดประจำการ

งานวิจัยของจุฑารัตน์ สุคันธรัตน์

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541, น. 82-98) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากรโรงพยาบาลตากสิน จำนวน 293 คน แบบสอบถามที่ใช้ประกอบด้วย แบบสอบถามวัดการรับรู้บรรยากาศองค์การและแบบสอบถามวัดความเครียด พบว่าบุคลากรโรงพยาบาลตากสิน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียด คือ ภาระทางครอบครัว และการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความเครียด และจากการวิเคราะห์การทดสอบพหุแบบขั้นตอน พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความเครียด ได้แก่ ลักษณะของงานและอายุ

งานวิจัยของกุลจิรา โคมไสว

กุลจิรา โคมไสว (2544, น. 97) ศึกษาเรื่องภาวะเครียดและแนวทางในการจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพ่อบ้านแม่บ้าน ในสถานสงเคราะห์เด็ก สังกัดกองสงเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่น กรมประชาสงเคราะห์ โดยกลุ่มประชากร คือ ผู้ปฏิบัติหน้าที่พ่อบ้านแม่บ้านในสถานสงเคราะห์ทั่วประเทศทั้งหมด 134 คน โดยใช้สถิติสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS : Statistics Package for Social Science) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความเครียดของพ่อบ้านแม่บ้านทุกปัจจัย คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความสับสนในบทบาท ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และปัจจัยด้านความคาดหวังในงาน มีผลต่อระดับความเครียดของพ่อบ้าน แม่บ้านในระดับกลาง

ส่วนแนวทางการจัดการกับความเครียดของพ่อบ้านแม่บ้านนั้น พบว่าพ่อบ้านแม่บ้านจัดการกับความเครียด โดยการปรับปรุงการทำงานเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการทำงาน และใช้ความพยายามในการนำประสบการณ์เดิมของตนเองและผู้อื่นมาช่วยในการแก้ไขปัญหา และใช้การควบคุมอารมณ์ เช่นการไม่ระบายความเครียด โดยการทำร้ายคน สัตว์ ขว้างปาสิ่งของ ไม่ฟังพาดบายมุข และการร้องไห้

งานวิจัยของนิพัทธ พลอยเจริญ

นิพัทธ พลอยเจริญ (2544, น. 62) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจร : ศึกษาเฉพาะกองบังคับการตำรวจจราจร จำนวน 293 นาย โดยได้แบ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของตำรวจจราจรออกเป็น 2 ส่วน คือ ปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและสภาพการทำงาน ส่งผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง ส่วนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความเครียดน้อย และอีกส่วนหนึ่ง คือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ด้านมลพิษระหว่างการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้ไ้รถ ส่งผลต่อระดับความเครียดของตำรวจจราจรเป็นอย่างมาก

งานวิจัยของรัตติพร พนพิเชษฐกุล

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544, น. 111 – 124) ศึกษาเรื่องความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 42 คน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน และความเครียดทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา आयงาน สถานภาพ สมรส ตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัด ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดและในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการ

ทำงานกับความเครียดทั่วไปนั้น ความเครียดในการทำงานทั้ง 4 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศ ขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดทั่วไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.313

งานวิจัยของเทพวัลย์ สุชาติ

เทพวัลย์ สุชาติ (2530, น. 102 -104) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของ นักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลฝ่ายกายของรัฐ จำนวน 208 คน จากการสำรวจ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการ แพทย์ฝ่ายกายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ บุคลิกภาพแบบทะเลาะเถียงกัน ความพอใจใน การทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เงินเดือนและสวัสดิการ โดยภาพรวมนั้น ส่วนใหญ่ นัก สังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ฝ่ายกายมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

งานวิจัยของรัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช

รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช (2531 อ้างถึงใน กุลจิรา โฉมไสว, 2544 น. 32) ศึกษาปัจจัยที่มี ผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลเจริญ กรุงประชารักษ์ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรทาง การแพทย์จำนวน 307 คน พบว่าลักษณะและเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.5 ปัจจัยทางกายภาพ ปัจจัยทางองค์กรด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพกับ เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียด รูปแบบการปรับตัวจากความเครียดของ บุคลากรทางการแพทย์ส่วนใหญ่ ใช้การทำกิจกรรมเพื่อความสนุกสนานเบิกบาน

งานวิจัยของชัยวัฒน์ เพชรกุล

ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539, น. 89) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของ ตำรวจจราจรในเขตนครบาล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการทำงานด้านตัวงาน มีความสัมพันธ์กับ ความเครียดทั่วไปสูง และชี้ให้เห็นว่าระดับการศึกษา สถานภาพ จำนวนผู้อุปการะ และชั่วโมง การทำงานทำให้เกิดความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยการทำงานด้านตัวงานแตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติ ซึ่งผลเหล่านี้ แสดงว่าความเครียดทั่วไปของตำรวจจราจรในเขตเทศบาลนั้น คือ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ด้านตัวงาน ซึ่งในจุดนี้จะบอกถึงปัญหาสำคัญในการทำงานของ ตำรวจจราจรว่ามีภาระการทำงานที่หนัก มีปริมาณงานมากจนเกินกำลัง และต้องมีความรับผิดชอบ สูง

เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ ความเครียดในการทำงาน และวิธีการเผชิญความเครียด สามารถสรุปเหตุผลที่ผู้วิจัยใช้ในการตั้งสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

จากคำกล่าวของเบอร์เน็ต (Bernet, 1996 อ้างถึงในฉัตรฤดี สุขปลั่ง, 2543) ว่า เชาวน์อารมณ์เป็นความสามารถในการประมวลการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงของความรู้สึกอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ซึ่งจะช่วยให้เกิดอารมณ์และพฤติกรรมตอบสนองที่เหมาะสมและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ อับราฮัม (Abraham, 1999) ว่า ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์จะมีความสามารถในการปรับอารมณ์ ช่วยให้สามารถรับรู้หรือมองเห็นทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่มากมายในการทำงานตลอดจนการแก้ไขปัญหาได้ จากงานวิจัยโกลแมน (Goleman, 1999) มีความเชื่อว่า เชาวน์อารมณ์มีบทบาทในการกำหนดบุคลิกภาพที่พึงปรารถนา และช่วยสร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เจริญสมวัย สร้างความสามารถในการปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหา ช่วยให้สามารถเผชิญต่อความเครียดและแรงกดดันของชีวิตในภาวะการแข่งขันได้ดี โกลแมนเชื่อว่า ผู้ที่ตระหนักรู้ในตนเอง จะเป็นบุคคลที่มีความเข้าใจในอารมณ์และความต้องการของตน มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น มีความมั่นใจในความสามารถของตน รู้ว่าอารมณ์มีอิทธิพลต่อตนเอง ต่อผู้อื่นและต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไร รู้จักใช้อารมณ์โกรธในทางสร้างสรรค์ ผู้ที่ตระหนักรู้ถึงอารมณ์ของตนเองจะกลับคืนสู่อารมณ์ในสภาพปกติได้เร็วกว่าผู้ที่ไม่ตระหนักรู้ถึงอารมณ์ของตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ของตน มีส่วนช่วยให้บุคคลไม่ตกเป็นทาสของอารมณ์ ผู้ที่สามารถจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองได้จะสามารถควบคุมอารมณ์ และแสดงอารมณ์ออกมาในทางที่ควรก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง เป็นผู้ที่มีเหตุผลสามารถยับยั้งชั่งใจได้ดี ไม่ผลีผลามทำการตัดสินใจ รอจนได้รับข้อมูลเพิ่มเติมอย่างเพียงพอเสียก่อนจึงทำการตัดสินใจ และในผู้ที่มีการสนใจตนเองจะเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ รักการเรียนรู้ มีความภาคภูมิใจในผลการปฏิบัติงานของตน พยายามจะพัฒนาผลการปฏิบัติงานของตนให้ดียิ่งขึ้น มีความสนใจในสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัว มองโลกในแง่ดี ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มองปัญหาที่เกิดขึ้นเสมือนสิ่งที่ท้าทายความสามารถ การร่วมรู้สึกจะช่วยให้บุคคลตระหนักรู้ถึงความต้องการและความรู้สึกของผู้อื่น มีความเข้าใจในการดำเนินชีวิต ก่อให้เกิดการแสดงออกที่เหมาะสม มีส่วนช่วยส่งเสริมทักษะทางสังคม และสำหรับทักษะทางสังคมก็ยังรวมถึงความสามารถในการชักจูงผู้อื่นให้ปฏิบัติตามหรือคล้อยตามตนเองได้ บุคคลที่จะสามารถบริหารสัมพันธภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจอารมณ์ของตนเอง สามารถควบคุม

อารมณ์ของตน และร่วมรู้สึกกับความรู้สึกของผู้อื่นได้ ดังนั้น หนึ่งในจำนวนคุณสมบัติทั้งหลาย ที่องค์การมักนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานก็คือ ลักษณะมิติ เชาว์อารมณ์ของบุคคล เนื่องจากบุคคลที่มีองค์ประกอบหรือมิติของเชาว์อารมณ์ที่ตรงกับ ลักษณะงานขององค์การมากที่สุด ย่อมสามารถนำมาร่วมทำนายพฤติกรรมและความสำเร็จใน การทำงานของบุคคลนั้นได้ แต่เนื่องจากลักษณะการทำงานที่ต่างกันในแต่ละสายงาน จึงทำให้ องค์การเลือกรับบุคลากรที่มีคุณสมบัติหรือความโดดเด่นของมิติเชาว์อารมณ์ที่แตกต่างกันไป ใน แต่ละสาขาอาชีพ

ดังนั้น จึงตั้งสมมติฐานที่ 1 ว่าอาชีพต่างกันจะมีมิติเชาว์อารมณ์ต่างกัน และตั้งสมมติฐานย่อยของสมมติฐานที่ 1 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 อาชีพต่างกันจะมีมิติเชาว์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อาชีพต่างกันจะมีมิติเชาว์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ในตนเองต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 อาชีพต่างกันจะมีมิติเชาว์อารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 อาชีพต่างกันจะมีมิติเชาว์อารมณ์ด้านการเข้าใจและรู้สึกร่วมกับผู้อื่นต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 อาชีพต่างกันจะมีมิติเชาว์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมต่างกัน

ภาวะที่มีการทำงานย่อมส่งผลให้ผู้ทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกาย และจิตใจ เกิดความสูญเสียความสมดุลของร่างกาย มีผลทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ในแง่บวกทำให้เกิดผลผลิต และประสิทธิผลขององค์การ ในแง่ลบย่อมส่งผลให้เกิดการเสียสมดุล กระทบต่อบุคคล คูเปอร์และมาร์แชล (Cooper and Marshall, 1976) ได้เคยกล่าวไว้ว่า ความเครียดจากอาชีพ (Occupational stress) เป็นผลจากปัจจัยทางภาวะแวดล้อมที่มีผลคุกคามต่อการทำงานของบุคคล ซึ่งปัจจัยดังกล่าวได้แก่ งานที่มากเกินไป บทบาทที่สับสน การขัดแย้งในบทบาท และสภาวะการทำงานที่ไม่ดี งานที่ต้องรับผิดชอบสูง ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับที่ นายแพทย์ ชินอิสถ หัสบำเรอได้กล่าวไว้ว่า คนเราเมื่อทำงานก็อาจจะเกิดความเครียดขึ้นได้จากสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน รูปแบบหรือลักษณะของงานที่ทำ ตลอดจนความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพนั้นๆ นอกจากนี้ ในงานวิจัยธารีกุล คัมภีร์คุปต์ (อ้างถึงในนันทนุช ตั้งเสถียร, 2546) พบว่า ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันจะทำให้มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริมาส อเต็นต้า (2542)

และวรรณาสีลาอำพรสิน(2541)ที่พบว่า การมีสายงานที่แตกต่างกัน จะทำให้มีความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน

ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานที่ 2 ว่าอาชีพต่างกัน จะมีความเครียดในการทำงานจากปัจจัย4 ด้านต่างกัน และตั้งสมมติฐานย่อยของสมมติฐานที่2 ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 อาชีพต่างกันจะมีระดับความเครียดในการทำงานจากปัจจัยด้านลักษณะงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 อาชีพต่างกันจะมีระดับความเครียดในการทำงานจากปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 อาชีพต่างกันจะมีระดับความเครียดในการทำงานจากปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 อาชีพต่างกันจะมีระดับความเครียดในการทำงานจากปัจจัยด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์การต่างกัน

เมื่อเกิดความเครียดบุคคลจะมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในลักษณะที่ต่างกัน ออกไปเพื่อปรับสภาวะของร่างกายและจิตใจให้เข้าสู่ภาวะสมดุล การเผชิญความเครียดของบุคคลจะประสบความสำเร็จมากน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ กาแลนด์และบุช (Garland and Bush, 1982) กล่าวว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียดต้องอาศัยทั้งแหล่งภายในและภายนอก แหล่งภายใน คือ การที่บุคคลเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม โดยอาศัยความสามารถและความพยายามของตน ได้แก่ การใช้อารมณ์ขัน การพึ่งตนเอง การเรียนรู้ที่จะแก้ไขและควบคุมภาวะเครียดที่เกิดขึ้น สำหรับแหล่งภายนอก คือ การใช้ความรู้จากแหล่งที่ให้บริการ การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุน จากคนในสังคม นอกจากนั้น ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวิธีการเผชิญความเครียด ไว้ดังนี้

1. ความรุนแรงของความเครียด ระดับความรุนแรงของความเครียดที่แตกต่างกัน จะทำให้บุคคลใช้กลวิธีในการเผชิญความเครียดต่างกัน

2.ระยะเวลาของการเกิดความเครียด ในระยะแรก บุคคลอาจไม่สามารถปรับตัวได้ เมื่อเวลาผ่านไป บุคคลจะสามารถปรับตัวได้ดีที่สุดในที่สุด

3.ความเครียดที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดมาก่อน เช่น การสูญเสียบุคคลที่รักไปอย่างกะทันหัน นอกจากนี้ สิ่งแวดล้อมและการสนับสนุนทางสังคมก็มีส่วนเป็นกลไกให้บุคคลสามารถเผชิญความเครียดได้ดีขึ้น การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสารต่างๆ จะทำให้บุคคลเกิดการแสวงหา

วิธีการเผชิญและจัดการกับความเครียดแบบใหม่ และช่วยบรรเทาความรุนแรงของความเครียดลงด้วย

ทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน อยู่ในสังคมที่แตกต่างกัน ซึ่งสังคมแต่ละสังคมย่อมจะมีวัฒนธรรมและค่านิยมที่ไม่เหมือนกัน นอกจากนี้ลักษณะอาชีพ ลักษณะงานและรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต่างกัน จะทำให้มีการติดต่อกับสังคมในระดับที่มากน้อยแตกต่างกัน ซึ่งย่อมทำให้บุคคลที่อยู่ต่างสาขาอาชีพกันเกิดความเครียดในลักษณะหรือระดับที่ต่างกันไปจนกลายเป็นความทุกข์ที่ก่อให้เกิดความเครียด และแปรเปลี่ยนไปเป็นพฤติกรรมหรือวิธีการเผชิญความเครียดในลักษณะที่ต่างกันออกไป ทั้งนี้เพื่อที่จะจัดการกับปัญหาหรือความเครียดที่ตนต้องเผชิญอยู่

ดังนั้น จึงตั้งสมมติฐานที่ 3 ว่าอาชีพต่างกัน จะมีวิธีการเผชิญความเครียดต่างกัน และตั้งสมมติฐานย่อยของสมมติฐานที่ 3 ดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 อาชีพต่างกันจะมีวิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.2 อาชีพต่างกันจะมีวิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์ สันนิบาสนุนการแก้ปัญหา ต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.3 อาชีพต่างกันจะมีวิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สันนิบาสนุนการแก้ปัญหา ต่างกัน

จากงานวิจัยของโรเบิร์ตและเรย์ (Robert and Ray, 1990 อ้างถึงในสุตารัตน์ หนูหอม, 2544) ที่พบว่าความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement orientation) ซึ่งเป็นมิติหนึ่งของเชาว์อารมณ์มีส่วนช่วยในการเผชิญความเครียด โดยผู้ที่มีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความรู้สึกกดดันและความเครียดในการทำงานต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบอร์เน็ต (Bernet, 1996 อ้างถึงในจักรฤติ สุกปลั่ง, 2543) ที่ชี้ให้เห็นว่าการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกอย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีส่วนช่วยก่อให้เกิดอารมณ์และพฤติกรรมตอบสนองที่เหมาะสม ผู้ที่มีเชาว์อารมณ์สูงจะเป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตดี มีความสามารถในการเผชิญกับความเครียดได้ดี ในขณะที่เมเยอร์และจีเฮอร์ (Mayer and Geher, 1996) ได้ทำการวิจัยพบว่าการแก้ปัญหาทางอารมณ์ต้องการความสามารถในการรับรู้ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น พอๆ กับความสามารถทางปัญญาด้านอื่นๆ เมเยอร์ (Mayer, 1999) ได้กล่าวสนับสนุนว่าผู้ที่มีเชาว์อารมณ์สูง จะเป็นผู้ที่สามารถจัดการกับอารมณ์เชิงลบได้ และจะค่อยๆ ดีขึ้นจากสภาวะอารมณ์เชิงลบได้ในที่สุด และจากงานวิจัยของ

ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) พบว่าบุคลิกภาพแบบเครียด (Q4) มีความสัมพันธ์ทางลบกับเขาวนอารมณ์โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เบอ์เน็ต (Bernet, 1996 อ้างถึงในฉัตรฤดี สุกปลั่ง, 2543) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของเขาวนอารมณ์กับสุขภาพจิต ความพอใจ ความคิดสร้างสรรค์ และบุคลิกภาพที่อบอุ่น เขากล่าวว่าเขาวนอารมณ์เป็นความสามารถในการประมวลการรับรู้ถึง การเปลี่ยนแปลงของความรู้สึกอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งมีส่วนช่วยก่อให้เกิดอารมณ์และพฤติกรรมตอบสนองที่เหมาะสมและรวดเร็ว ถ้าปราศจากความสามารถในการประมวลการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงของความรู้สึกจะมีผลทำให้การตอบสนองต่อความรู้สึกเป็นไปไม่ได้ช้าลงและไม่เหมาะสม จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความรู้สึกมีความสัมพันธ์อย่างมากกับสุขภาพจิต ความพอใจ ความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนบุคลิกภาพที่อบอุ่นและยังได้พบว่าความสามารถในการรับรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกอย่างรวดเร็ว มีส่วนช่วยในการฟื้นฟูสภาพของตนเอง (self-healing)

จึงตั้งสมมติฐานที่ 4 ว่า ระดับเขาวนอารมณ์โดยรวมของทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน มีความสัมพันธ์เชิงลบ กับระดับความเครียดในการทำงาน

เบรคเวล (Breakwell, 1990 อ้างถึงใน กุลจิรา โฉมไสว, 2544) กล่าวว่า เมื่อเกิดความเครียดขึ้น จะมีผลต่อจิตใจ ดังนี้

1. พฤติกรรมและบุคลิกภาพเปลี่ยนแปลง เช่น มีพฤติกรรมถอยหลัง แยกตัว เฉื่อยชา ไม่ให้ความร่วมมือ มีอารมณ์แปรปรวน
2. ระดับความรู้สติ ความจำ ความสนใจหรือสมาธิเสียไป
3. การแสดงออกทางอารมณ์ไม่เหมาะสม เช่น หงุดหงิดง่าย โกรธง่าย ร้องไห้ง่าย ซ้ำอิจฉา ดำเนินผู้อื่น อุปทานกลัวจะเป็นโรคหรือเจ็บป่วย
4. กระบวนการทางความคิดถูกรบกวน เช่น สับสน ลังเล ตัดสินใจไม่ได้
5. การรับรู้ถูกรบกวน เช่น มีอาการประสาทหลอน เห็นภาพหลอน
6. ความสนใจในสิ่งต่างๆ ลดลง เช่น ไม่สนใจต่อการพูดคุย แต่จะไปสนใจสิ่งแวดล้อม
7. การใช้ภาษาในการพูดเปลี่ยนแปลง เช่น พูดประโยคซ้ำๆ คำพูดอาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการสนทนาในขณะพูด นำเสียงและจังหวะการพูดเปลี่ยนแปลงไป
8. ใช้กลไกป้องกันตนเองโดยไม่รู้ตัว เช่น การถดถอย การใช้เหตุผลเข้าข้างตนเอง การปฏิเสธ การโทษผู้อื่น หรือการฝันกลางวัน

9. มีการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ เช่น พุดบิ๊ดเบือน ทำตัวเป็นเด็ก แยกตนเอง อ่อนแอ การตัดสินใจไม่เหมาะสม รู้สึกว่าตนเองไม่ปลอดภัย ต่ำต้อย ไร้ค่า บางครั้งแสดงออกถึงความต้องการมากกว่าปกติ ดังนั้นเมื่อบุคคลเกิดความเครียดขึ้นเขาจะพยายามหาวิธีผ่อนคลายเพื่อให้ความเครียดหรือปัญหาถูกคลี่คลายไปโดยเร็ว ซึ่งอารยา ด้านพานิช (2542) ก็ได้กล่าวว่า วิธีการเผชิญความเครียด จะเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เริ่มจากการรับรู้ต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยผ่านกระบวนการทางความคิด บุคคลจะมีวิธีการเผชิญความเครียดในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งหรือหลายรูปแบบที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกนึกคิดจิตใจ และอารมณ์ในขณะนั้น ต่อสิ่งที่มาคุกคามหรือเหตุการณ์ที่ทำให้ตึงเครียดขึ้น ทั้งนี้ เพื่อขจัดหรือบรรเทาเหตุการณ์ตึงเครียดนั้น โมนาทและลาซารัส (Monat and Lazarus, 1978) เองก็ได้อธิบายไว้ว่า วิธีการเผชิญความเครียดจะเป็นกลไกที่บุคคลใช้เพื่อรักษาภาวะสมดุลทางจิตใจ ในภาวะที่บุคคลต้องพบกับปัญหาที่ท้าทายและรุนแรง เช่น การเจ็บป่วย การสูญเสีย การถูกคุกคาม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นภาวะตึงเครียด ที่ทำให้บุคคลต้องมีการโต้ตอบ โดยการหาแนวทางหรือวิธีการต่างๆ เพื่อขจัดหรือบรรเทาเหตุการณ์ที่ตึงเครียดนั้น

จึงตั้งสมมติฐานที่ 5 ว่า ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับวิธีการเผชิญความเครียดของบุคลากรในวิชาชีพ ทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน

สรุปสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 อาชีพต่างกันจะมีมิติเชาวน์อารมณ์ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 อาชีพต่างกันจะมีมิติเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อาชีพต่างกันจะมีมิติเชาวน์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ในตนเองต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 อาชีพต่างกันจะมีมิติเชาวน์อารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 อาชีพต่างกันจะมีมิติเชาวน์อารมณ์ด้านการเข้าใจและรู้สึกร่วมกับผู้อื่นต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 อาชีพต่างกันจะมีมิติเชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อาชีพต่างกันจะมีความเครียดในการทำงานจากปัจจัย 4 ด้านต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 อาชีพต่างกันจะมีระดับความเครียดในการทำงานจากปัจจัยด้านลักษณะงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 อาชีพต่างกันจะมีระดับความเครียดในการทำงานจากปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 อาชีพต่างกันจะมีระดับความเครียดในการทำงานจากปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 อาชีพต่างกันจะมีระดับความเครียดในการทำงานจากปัจจัยด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์การต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 อาชีพที่ต่างกันจะมีวิธีการเผชิญความเครียดต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1 อาชีพต่างกันจะมีวิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.2 อาชีพต่างกันจะมีวิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา ต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.3 อาชีพต่างกันจะมีวิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา ต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ระดับเขาวนอารมณ์โดยรวมของทันตแพทย์ ดารานักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับวิธีการเผชิญความเครียดของบุคลากรในวิชาชีพ ทันตแพทย์ ดารานักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน