

บทที่ 2

เอกสารและการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้อำนวยการโรงเรียนในเขตเทศบาล ตำบลท่าข้าม อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารตำรา และการศึกษาที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ไว้ดังนี้

1. ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์
2. แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์
3. ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์
4. องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์
5. ลักษณะของความฉลาดทางอารมณ์
6. การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์
7. ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงและต่ำ
8. การประเมินความฉลาดทางอารมณ์
9. การศึกษาที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

ในเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

Salovey and Mayer (อ้างใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542, หน้า 32) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า คือความสามารถของบุคคลในการที่จะไหวพริ้วทันในความคิด ความรู้สึกและภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ นอกเหนือจากการติดตามกำกับควบคุมได้แล้ว บุคคลพึงจำแนกแยกแยะและใช้ข้อมูลเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อชี้นำความคิดและการกระทำของตนเอง

ส่วน Baron (อ้างใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542, หน้า 30) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า เป็นชุดความสามารถส่วนตัวด้านอารมณ์และด้านสังคมของบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จของเขาในการต่อกรกับข้อเรียกร้อง และแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมทั้งหลายได้เป็นอย่างดี และในปี Baron (1997, online) ก็ได้ให้นิยามของความฉลาดทางอารมณ์ในคู่มือแบบวัด

ความฉลาดทางอารมณ์ ที่เขาส่งเสริมว่า เป็นชุดของขีดความสามารถ สมรรถนะ และทักษะทางจิตพิสัย (Affective Domain) ที่ส่งผลต่อความสามารถที่จะประสบความสำเร็จ ในการต่อสู้กับข้อเรียกร้อง และแรงกดดันต่าง ๆ ที่มาจากภาวะแวดล้อม ที่มีผลต่อการมีสุขภาพจิตที่ดี และการประสบความสำเร็จในชีวิต

สำหรับ Cooper and Sawaf (อ้างใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542, หน้า 30) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ และประยุกต์ใช้กับการรู้จักอารมณ์เป็นรากฐานของการสร้างสายสัมพันธ์เพื่อการโน้มน้าวผู้อื่นและ Goleman (อ้างใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542, หน้า 31) ให้ความหมายความฉลาดทางอารมณ์ว่า หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกละเอียดของตนเอง การบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเองเพื่อสร้างแรงจูงใจในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ

นอกจากนี้ Goleman (อ้างใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542, หน้า 30) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์อย่างชัดเจนว่าหมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกละเอียดของตนเอง และของผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตนเอง บริหารจัดการอารมณ์ต่าง ๆ ของตนและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้

ขณะที่ Salovey (อ้างใน กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2543, หน้า 41) ได้แบ่งความฉลาดทางอารมณ์ 5 ประเด็น

1. การรู้จักอารมณ์ของตนเอง (Knowing One Emotions) คือ การรับรู้อารมณ์ของตนเอง ความเป็นจริง รู้ว่าโกรธ เสียใจ การรับรู้อารมณ์นำไปสู่การเข้าใจตนเองดีขึ้น
2. การจัดการกับอารมณ์ (Managing Emotions) คือ ความสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม
3. การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (Motivating Oneself) คือ ความสามารถควบคุมตนเองให้กำลังใจ และกระตุ้นตนเองได้
4. การรู้จักอารมณ์บุคคลอื่น (Recognizing Emotion In Other) คือ เห็นอกเห็นใจ รู้ความต้องการของผู้อื่น ซึ่งนำไปสู่การเข้าใจผู้อื่น และเป็นที่ยอมรับทางสังคม
5. การจัดการกับสัมพันธภาพ (Handling Relationship) คือ สามารถจัดการกับอารมณ์ของคนอื่น มีศิลปะในการสร้างสัมพันธภาพ เป็นผู้นำและการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ส่วน Salovey and Mayer (อ้างใน กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2543, หน้า 42) กล่าวว่า EQ เป็นทักษะการปรับตัว 3 แบบ

1. ขั้นรู้ตน

1.1 ประเมินภาวะอารมณ์ได้ถูกต้อง

1.2 รับรู้ ระบุจำแนกอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเอง และนำไปสู่การปรับตัวที่แสดงออกทางอารมณ์

2. ขั้นควบคุมอารมณ์

2.1 กำกับดูแลภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นอย่างถูกต้องเหมาะสมกับโอกาส

3. ขั้นใช้ความฉลาดทางอารมณ์

3.1 มีความคิดสร้างสรรค์

3.2 คิดอย่างมีเหตุผล

สำหรับกรมสุขภาพจิต (2543, หน้า 2 - 3) ได้กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

ในส่วนของพระธรรมปิฎก (อังกูร กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2543, หน้า 37) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คือสภาพจิตที่โยงไปถึงพฤติกรรมในความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม เพราะอารมณ์หรือสภาพจิตนั้น อาศัยพฤติกรรมเป็นช่องทางสื่อสารแสดงออก เมื่ออารมณ์หรือสภาพจิตได้รับการดูแลพัฒนา ชี้นำทางขยายขอบเขต และปลดปล่อยด้วยปัญญาให้สื่อสารแสดงออกได้ผลดีด้วยพฤติกรรมทางกาย วาจา ก็นับว่าระบบความสัมพันธ์แห่งพฤติกรรมจิตใจ และปัญหาเข้ามาประสานกันบรรจบเป็นองค์รวม ซึ่งเมื่อดำเนินการไปอย่างถูกต้องก็จะอยู่ในภาวะที่สมดุล ให้เกิดผลดีทั้งแก่ตนเอง ผู้อื่นตลอดจนถึงสังคมสิ่งแวดล้อมทั้งหมด และอีกความหมายหนึ่ง ซึ่ง พระราชมนู (อังกูร กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2543, หน้า 37) ก็ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า การใช้ปัญญากำกับอารมณ์ที่ออกมาให้มีเหตุผล เป็นการแสดงอารมณ์ ความรู้สึกออกมาในแต่ละสถานการณ์ โดยถือว่าอารมณ์หรือความรู้สึกนั้นเป็นพลังให้เกิดความประพฤติด้านปัญญากำกับก็เป็นพลัง ปัญญาจึงเป็นตัวที่จะกำกับชีวิตของเราให้การแสดงออกไปในทางที่ถูกต้อง ซึ่งถ้าพิจารณาในความหมายนี้ทั้งความสามารถทางเชาว์ปัญญาและความสามารถทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน

กล่าวโดยสรุป ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถลักษณะหนึ่งของอัตตบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิดและอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์ และแรงกระตุ้นภายในตลอดจนสามารถคอยการตอบสนองความต้องการของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์ และแรงกระตุ้นภายในตลอดจนสามารถคอยการตอบสนองความต้องการของตนเอง ได้อย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการเผชิญกับอุปสรรค และข้อขัดแย้ง

ต่าง ๆ มีการปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ มีการโน้มน้าวใจผู้อื่น ความต้องการผลสัมฤทธิ์ และการสร้างทีมงานรวมไว้ด้วยกัน

แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

จากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ พบว่ามีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างและองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์หลายคนด้วยกัน ประกอบด้วย

แนวคิดของความฉลาดทางอารมณ์ (The Emotional Competence Framework)

Goleman (อ้างในวิระวัฒน์ ปิ่นนิทามัย, 2542, หน้า 70 - 72) ได้เสนอกรอบแนวคิดของความฉลาดทางอารมณ์โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้านและ 25 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) รู้ถึงความรู้สึกความต้องการความห่วงใยของผู้อื่น
 - 1.1 การเข้าใจผู้อื่น (Understanding Others) รู้ความรู้สึก การรับรู้ ข้อกังวลใจของผู้อื่น
 - 1.2 การพัฒนาผู้อื่น (Developing Competence) รู้ถึงความต้องการที่พัฒนาส่งเสริมผู้อื่น
 - 1.3 การมีจิตมุ่งบริการ (Service Orientation) คาดหมาย รับรู้ ตอบสนองผู้รับบริการ
 - 1.4 การพิจารณาทางเลือกที่หลากหลาย (Leveraging Diversity) เล็งเห็นโอกาสที่เป็นไปได้
 - 1.5 การตระหนักรู้อารมณ์ของกลุ่ม (Political Awareness) อ่านอารมณ์และพลังสัมพันธ์
2. ทักษะทางสังคม (Social Skill) คล่องแคล่วในการจูงใจให้เกิดการตอบสนองที่พึงประสงค์ในผู้อื่น
 - 2.1 มีอำนาจโน้มน้าวผู้อื่น (Influence) มีกลวิธีโน้มน้าวผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 2.2 การสื่อความหมาย (Communication) ฟังและสื่อสารได้อย่างเปิดเผยชัดเจน
 - 2.3 การจัดการกับความขัดแย้ง (Conflict Management) เจรจาแก้ไขความไม่ลงรอยกัน
 - 2.4 มีความเป็นผู้นำ (Leadership) ผลักดันและแนะนำบุคคลและกลุ่มได้
 - 2.5 กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change catalyst) ริเริ่มจัดการกับความเปลี่ยนแปลง
 - 2.6 การสร้างสายสัมพันธ์ (Buildint Bonds) รักษาสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสัมพันธ์ภาพ
 - 2.7 การสร้างความร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and Cooperation) งานสู่เป้าหมาย
 - 2.8 สมรรถนะของทีมสร้างพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมาย

3. การตระหนักรู้ตนเอง (Self-Awareness) รู้และหยั่งรู้สภาพความโน้มเอียงสาเหตุของอารมณ์

3.1 การตระหนักรู้ด้านอารมณ์ (Emotional Awareness) รู้ในอารมณ์และผลที่ตามมา

3.2 การประเมินตนเองตามความเป็นจริง (Accurate Self-assessment) รู้จุดเด่นจุดด้อย

3.3 การมั่นใจในตนเอง (Self-Confidence) รู้สึกมั่นใจในคุณค่าและความสามารถ

ในตนเอง

4. การควบคุมตนเอง (Self-Regulation) จัดการกับอารมณ์ แรงกระตุ้นและสาเหตุที่เกิดขึ้น

4.1 การควบคุมตนเอง (Self-Control) ควบคุมอารมณ์ที่ยุ่งเหยิงและความสามารถ

ในตนเอง

4.2 ความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness) เชื่อสัจย์ มีอารมณ์สมบูรณ์เป็นที่ยอมรับ

4.3 การมีมโนธรรม (Conscientiousness) รับผิดชอบการกระทำของตน

4.4 การปรับตัวได้ (Adaptability) ยืดหยุ่นในการควบคุมเปลี่ยนแปลง

4.5 การเปิดรับสิ่งใหม่ ๆ (Innovation) ใจกว้างกับแนวคิด แนวทางหรือข้อมูลใหม่

5. การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) สร้างแนวโน้มที่จะนำไปสู่เป้าหมายได้

5.1 มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement) ต่อสู้พัฒนาเพื่อให้ได้มาตรฐานที่ดี

5.2 การยึดมั่นในข้อตกลง (Commitment) ยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มและองค์กร

5.3 มีความคิดริเริ่ม (Initiative) พร้อมที่จะทำตามโอกาสที่เหมาะสม

5.4 มองโลกในแง่ดี (Optimism) พยายามสู่เป้าหมายแม้จะมีอุปสรรคหรือพ่ายแพ้

ส่วน กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2543, หน้า 29 - 30) ได้พัฒนาแนวคิดเรื่อง

ความฉลาดทางอารมณ์ที่ประกอบปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ ความดี ความเก่ง และความสุข

ความดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองรู้จัก

เห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม คือ เป็นผู้มีดังนี้

1. ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง คือ รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง ควบคุมอารมณ์ และความต้องการโดยแสดงออกอย่างเหมาะสม

2. ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น คือ ใส่ใจผู้อื่น เข้าใจ และยอมรับผู้อื่น แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

3. ความสามารถในการรับผิดชอบ คือ รู้จักการให้ ทารับ รู้จักรับผิดชอบ รู้จักให้อภัย เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

ความเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหา และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ดังนี้

1. ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง คือ รู้ศักยภาพของตนเอง และสร้างขวัญกำลังใจให้ตนเองมีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย
2. ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา คือ รับรู้และเข้าใจปัญหา และมีขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมมีความยืดหยุ่น
3. ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น คือ รู้จักสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น และกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมแสดงความเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม

ความสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิต และมีความสุขสงทางใจ คือ เป็นผู้ที่มี ดังนี้

1. ความภูมิใจในตนเอง คือ เห็นคุณค่าในตนเอง และเชื่อมั่นในตนเองความพึงพอใจในชีวิต คือ รู้จักมองโลกในแง่ดี และมีอารมณ์ขันพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่
2. ความสงบทางใจ คือ มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข และรู้จักผ่อนคลาย มีความสุขทางใจ

ดังนั้น จะเห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์ของมนุษย์นั้นเป็นความสามารถหลาย ๆ ด้าน ในการที่จะกระตุ้นให้ตนเองไปสู่เป้าหมายชีวิตที่ดี สร้างแรงบันดาลใจให้ตนเอง สามารถควบคุม ความขัดแย้งของตนเองมีความสามารถในการรอคอยเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีกว่าเดิม มีการเอาใจเขา มาใส่ใจเรา รับรู้ถึงอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น สามารถจัดการกับอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์มองโลก ในแง่ที่ดี มีชีวิตอยู่ด้วยความหวังที่ดี และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสำคัญยิ่งในการดำเนินชีวิตของบุคคลแต่ละบุคคล เพราะ ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จะเป็นผู้ที่รู้จักใช้ความคิดเกี่ยวกับอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นให้เกิด ประโยชน์ในการสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี

สำหรับเทอดศักดิ์ เดชคง (2542, หน้า 14) ได้กล่าวถึงความฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษา ว่าความฉลาดทางอารมณ์จะช่วยเสริมกระบวนการเรียนรู้ให้เป็น ๆ ไปตามเป้าหมายสำคัญ คือ เป็นคนดี มีความสุข ส่งผลให้สังคมของเราเป็นสังคมที่มีแต่สันติสุข

ความสำคัญต่อการทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ทำให้ประสบความสำเร็จการทำงาน เนื่องจาก ทำให้ประสบความสำเร็จในชีวิตและมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน สามารถ ติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเคารพและให้เกียรติแก่ผู้ร่วมงานและสามารถจัดการ

กับความขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์ นอกจากนี้แล้วความฉลาดทางอารมณ์ยังทำให้เป็นผู้มีแรงจูงใจที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและมีความคิดที่จะพัฒนางานให้มีความก้าวหน้า ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้นมีความคิดอย่างสร้างสรรค์ในการที่จะปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น ทำให้เป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานดังงานวิจัยหลายชิ้นที่พบว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นตัวผลักดันให้คนเราประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง ซึ่ง เทอดศักดิ์ เดชคง (2542, หน้า 14) และ นักจิตวิทยาเห็นพ้องกันว่า IQ มีความสำคัญเพียงร้อยละ 20 และร้อยละ 80 มาจากปัจจัยอื่นรวมทั้งความฉลาดทางอารมณ์

สำหรับวิระวัฒน์ ปิ่นนิคม (2542, หน้า 35 - 36) ได้อธิบายความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ ดังนี้

ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสำคัญยิ่งในการดำเนินชีวิตของบุคคลแต่ละบุคคล เพราะผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จะเป็นผู้ที่รู้จักใช้ความคิดเกี่ยวกับอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นให้เกิดประโยชน์ในการสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้อื่นเป็นสุขและเกิดความสบายใจทั้งสองฝ่ายและในการทำงานผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะสามารถก้าวไปสู่ความสำเร็จได้ดีกว่าคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ดี เมื่อประสบกับปัญหาตัวได้ดีในสภาพสังคม ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์จึงมีผลต่อประสิทธิภาพของบุคคลแต่ละคนเป็นอย่างมาก เพราะความฉลาดทางอารมณ์ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างราบรื่น อุดหนุน เข้าใจกัน เมื่อนำมาประกอบกับภูมิปัญญาจะก่อให้เกิดการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ และทำให้การทำงานต่าง ๆ สามารถมีการบริหารจัดการที่ให้เกิดริ้วรอย ขอมรับ เกื้อหนุนแก่กันและกัน เพิ่มพูนความคิดสร้างสรรค์ กล้าเสี่ยง กล้าคิด ริเริ่มลดการโจมตี การนิทา ก้าวร้าว ดังนั้นการปลูกฝังให้บุคคลมีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพของบุคคลต่อไป

จากข้อความข้างต้น สามารถที่จะสรุปถึงความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ดังนี้

ความสำคัญต่อตัวเอง ทำให้สามารถบริหารจัดการกับตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถพัฒนาตัวเองได้อย่างเต็มศักยภาพ ก่อให้เกิดความตระหนักรู้ในตนเอง สาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกและผลที่ตามมาทำให้แสดงออกทางพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสมอีกทั้งสามารถควบคุมตนเองได้ เช่น จัดการความรู้สึกของตนเองโดยเฉพาะภาวะอารมณ์ที่รุนแรง ทำให้ลดความขัดแย้งกับคนอื่น ๆ รวมทั้งสามารถที่จะปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างมีความยืดหยุ่น และเปิดใจกว้างกับความคิดต่าง ๆ ได้ดี สามารถสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองนำตัวเอง

ไปสู่เป้าหมายที่ตัวเองไว้ประสบผลสำเร็จ มีความมุ่งมั่นไม่ย่อท้อแม้จะพบอุปสรรครวมทั้งสามารถสร้างแรงบันดาลใจที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตได้

ความสำคัญต่อครอบครัว ความฉลาดทางอารมณ์ของคนในครอบครัวช่วยให้สมาชิกมีความเห็นอกเห็นใจและยอมรับซึ่งกันและกัน มีความผูกพันและเอาใจใส่กันช่วยลดปัญหาสังคมที่มักเกิดจากพื้นฐานของปัญหาครอบครัว

นอกจากนี้ ความสำคัญต่อการศึกษาคือความฉลาดทางอารมณ์ ส่งเสริมให้นักเรียนมีความรับผิดชอบแสดงออกด้วยความเหมาะสม รู้จักควบคุมตนเองและสร้างแรงจูงใจให้ตัวเองที่จะประสบความสำเร็จในการเรียน ซึ่งกรมสุขภาพจิตเชื่อว่า การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์มีผลให้ปัญหาต่างๆ ในโรงเรียนลดลง เช่น ปัญหาการแสดงความก้าวร้าว ปัญหาคิดสารเสียด การทะเลาะวิวาทกัน

องค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ได้มีผู้รู้ได้ให้แนวคิดหลากหลาย ดังนี้

Salovey and Mayer (อ้างใน วีระวัฒน์ ปิ่นนิคัมย์, 2542, หน้า 62 - 66) ได้เสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์เป็นขั้นตอน 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การรับรู้ (Perception) การประเมิน (Appraisal) และการแสดงออก (Expression) ซึ่งอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม เช่น ความสามารถในการระบุภาวะอารมณ์ความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ความสนใจในการระบุอารมณ์ภาวะอารมณ์ความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ความสามารถในการแสดงอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง แสดงความต้องการได้ตรงกับความรู้สึกเหมาะสม ถูกกาลเทศะ และความสามารถในการจำแนกความรู้สึกต่าง ๆ ออกได้

ขั้นตอนที่ 2 การเกื้อหนุนการคิดของอารมณ์ เช่น ความรู้สึก/อารมณ์ช่วยจัดลำดับความสำคัญหรือช่วยคิดจัดลำดับความสำคัญหรือช่วยคิดจัดลำดับความสำคัญอารมณ์ที่ชัดเจน พร้อมทั้งจะเกื้อหนุนต่อการตัดสินใจและจดจำความรู้สึกต่าง ๆ ได้ดี อารมณ์/ความรู้สึกที่เปลี่ยนไปทำให้ความคิดและจุดยืนเปลี่ยนไปจากแง่บวกเป็นลบ จากการคิดแง่เดียว มุมเดียว เป็นการคิดได้หลากหลาย ภาวะอารมณ์ต่างๆ ทำให้คิดหาแนวทางการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ดีขึ้น รู้สึกเป็นสุข ทำให้จิตใจเปิดกว้าง รับฟังเหตุผลมีความคิดสร้างสรรค์

ขั้นตอนที่ 3 การเข้าใจ การวิเคราะห์และการใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์ ระบุความรู้สึก/อารมณ์ เห็นความเชื่อมโยงระหว่างอารมณ์กับถ้อยคำต่างๆ ได้ ตีความหมายของอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้ เข้าใจอารมณ์ที่ซับซ้อนและเข้าใจความผันแปรของภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ได้

ขั้นตอนที่ 4 การคิดใคร่ครวญและการควบคุมอารมณ์ของตน เพื่อพัฒนาความงอกงามด้านสติปัญญาและอารมณ์ต่อไป ซึ่งถือว่าเป็นกระบวนการที่สูงสุด เช่น เปิดใจรับความรู้สึกทางบวกและลบที่รื่นรมย์ สามารถยืดถือ/ปลดปล่อยตนจากภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเอง รู้จักบริหารจัดการภาวะอารมณ์ของตนและผู้อื่นได้

นักจิตวิทยาที่ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ไว้อย่างน่าสนใจอีกคนหนึ่งคือ Cooper and Sawaf (อ้างใน กรมสุขภาพจิต, 2543, หน้า 5) ได้เสนอรูปแบบของความฉลาดทางอารมณ์เป็น 4 ด้าน ที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. ความรู้รอบในอารมณ์ (Emotional Literacy) ซึ่งเป็นตัวที่กำหนดให้เกิดการรับรู้การควบคุมตัวเอง และมีความเชื่อมั่นในตนเอง ประกอบด้วย

- 1.1 ความซื่อสัตย์ในอารมณ์ (Emotional Honesty) คือการรับรู้อารมณ์ตรงตามที่เป็น
- 1.2 การสร้างพลังอารมณ์ (Emotional Energy) รวบรวมอารมณ์ให้เกิดพลังสร้างสรรค์
- 1.3 ตระหนักรู้ในอารมณ์ (Awareness)
- 1.4 รับผลย้อนกลับของอารมณ์ (Feedback)
- 1.5 หยั่งรู้ด้วยตนเอง (Intuition)
- 1.6 รับผิดชอบ (Responsibility)
- 1.7 สร้างสัมพันธ์เชื่อมโยง (Connection)

2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (Emotional Fitness)

- 2.1 สร้างความเชื่อถือได้ให้เกิดแก่ตน (Authenticity)
- 2.2 มีความศรัทธาและมีความยืดหยุ่น (Trust Radius)
- 2.3 สร้างสรรค์อยู่ตลอดเวลาไม่พอใจจะอยู่กับที่ (Constructive Discontent)
- 2.4 ความสามารถที่กลับสู่สภาพปกติและคืนหน้า (Resilience and Renewal)

3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional Depth) เป็นการสำรวจแนวทางที่จะปรับชีวิตและหน้าที่การงานให้เข้ากับศักยภาพและเป้าหมายของตัวเอง ประกอบด้วย

- 3.1 ความผูกพันในงาน ผู้รับผิดชอบ และมีสติ
- 3.2 มีเป้าหมายและศักยภาพที่โดดเด่น
- 3.3 มีความซื่อตรงทำงานอย่างซื่อสัตย์และยึดหลักจริยธรรม รักษามาตรฐาน

ส่วนบุคคล ทำตามที่พูด รักษาคำพูด ยอมรับข้อผิดพลาดที่ตนกระทำอย่างเปิดเผย

- 3.4 สามารถโน้มน้าวใจบุคคลอื่นโดยปราศจากอำนาจ

4. ความกลมกลืนและความไปกันได้ทางอารมณ์ (Emotional Alchemy) โดยใช้สัญลักษณ์ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสมรรถภาพที่จะเผชิญปัญหา เผชิญความกดดัน การแสดงออกด้านการหยั่งรู้

4.1 สามารถคิดใคร่ครวญ

4.2 การเล็งเห็นโอกาส

4.3 การสร้างอนาคต

องค์ประกอบตามแนวคิดของนักจิตวิทยาที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางทั่วโลกอีกส่วนหนึ่งคือ Baron (1997) ซึ่งได้นำแนวคิดของโกลแมน มาปรับปรุงใหม่ โดยได้สร้างกรอบแนวคิดของความฉลาดทางอารมณ์เป็น 5 ด้าน 25 องค์ประกอบดังนี้

1. ด้านความฉลาดในตนเอง (Intrapersonal)

1.1 การตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเอง (Emotional Self-Awareness)

1.2 การแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม (Assertiveness)

1.3 การยอมรับในอารมณ์ (Self-Regard)

1.4 มีความสำเร็จแห่งตน (Self-Actualization)

1.5 การพึ่งตนเอง (Independence)

2. ด้านความฉลาดระหว่างบุคคล (Interpersonal)

2.1 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy)

2.2 การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship)

2.3 การรับผิดชอบสังคม (Social Responsibility)

3. ด้านการปรับตัว (Adaptability)

3.1 การแก้ไขปัญหา (Problem Solving)

3.2 การยืดหยุ่น (Flexibility)

3.3 การตรวจสอบอารมณ์ที่แท้จริง (Reality Testing)

4. ด้านการจัดการกับความเครียด (Stress Management)

4.1 การอดทนต่อความเครียด (Stress Tolerance)

4.2 การควบคุมอารมณ์ที่รุนแรง (Impulse)

5. ด้านสภาวะอารมณ์ทั่ว ๆ ไป (General Mode)

5.1 การมองโลกในแง่ดี (Optimism)

5.2 การมีความสุข (Happiness).

ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของตนเองและผู้อื่น ในการบริหารงานนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของตน เพื่อให้สามารถ บริหารองค์การของตนให้มีประสิทธิภาพ

ลักษณะของความฉลาดทางอารมณ์

เนื่องจากลักษณะของความฉลาดทางอารมณ์นั้นมีหลายหลายลักษณะด้วยกัน ซึ่งเป็น สิ่งที่บ่งบอกถึงการสร้างบุคลิกภาพที่พึงปรารถนาให้แก่บุคคล ดังเช่น วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542, หน้า 56) กล่าวถึงลักษณะของความฉลาดทางอารมณ์ว่าน่าจะมีลักษณะดังนี้

1. เป็นผลจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมในแต่ละวัฒนธรรม
2. เกี่ยวข้องอย่างมากกับบุคลิกภาพทางอารมณ์ที่เจริญวัย เช่น สามารถอดทนรอได้ ไม่ใจร้อน โกรธง่าย รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นต้น ความฉลาดทางอารมณ์ในแต่ละช่วงวัย ก็แตกต่างกันไป แต่เมื่อโตขึ้นความฉลาดทางอารมณ์ก็น่าจะสูงขึ้น
3. เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบฉบับที่เป็นปกติวิสัยของบุคคลนั้น ซึ่งต้องใช้เวลาในการ ปรับเปลี่ยน การเรียนรู้ของความฉลาดทางอารมณ์มักจะเกิดกับชีวิตในช่วงหลังการศึกษาเล่าเรียน เป็นส่วนมาก
4. เรียนรู้ได้ฝึกฝนได้ พัฒนาได้ เป็นการฝึกสมองทั้งสองด้าน แต่ต้องใช้เวลาอดทน และเกี่ยวข้องโดยตรงกับระดับประสบการณ์ของบุคคล
5. ประเมินได้โดยนัยของความเหมาะสมมากกว่าจะเป็นเรื่องของความ ถูก-ผิด, ขาว-ดำ, ดี-ชั่ว หรือประเมินเป็นแต้มคะแนน ระดับความฉลาดของบุคคลประเมินแต่ละครั้งอาจมีค่าแปรผัน ได้ การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ควรใช้เครื่องมือวัดหลายรูปแบบประกอบกัน
6. หลายองค์ประกอบร่วม ความฉลาดทางอารมณ์เป็นผลมาจากการเลี้ยงดู สภาพแวดล้อม วัฒนธรรม การเรียนรู้ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ปรากฏให้เห็นจากบุคลิกภาพที่มีต่อ พัฒนาการทางสังคม อารมณ์ สติปัญญา ของบุคคลแต่ละคนและจากการเรียนรู้ภายในตนและ ภายนอกตน
7. ความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์สติปัญญาไม่แน่นอน

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

ในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ อาร์ พันธ์มณี (อ้างใน ทศนีย์ คงดี, 2542, หน้า 11) ได้กล่าวว่า คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์จัดเป็นบุคคลที่มีคุณภาพภายใน มีจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก ความคิดสร้างสรรค์สามารถสร้างความสมดุลระหว่างความคิด จิตใจ อารมณ์ ต่อความล้มเหลว ผิดหวังได้ นอกจากนั้นยังเป็นบุคคลที่รู้จักและเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้ว่าตนเองมีบุคลิกภาพเช่นไร มีจุดเด่นจุดด้อยอย่างไร สามารถควบคุมจัดการและแสดงอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม (Self Awareness) ในส่วนของ ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2542, หน้า 15) ให้ความเห็นว่าการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาให้เกิดขึ้นได้ภายในตัวบุคคล ซึ่งจะส่งผลทำให้บุคคลที่มีคุณภาพภายใน มีจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก ความคิดสร้างสรรค์ ทำให้เกิดความสมดุลระหว่างความคิด จิตใจ อุดหนุนต่อความล้มเหลว ผิดหวังได้ ซึ่ง Goleman (อ้างในกรมสุขภาพจิต, 2543, หน้า 75 – 77) ได้เสนอวิธีพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ไว้ ดังนี้

1. การรู้อารมณ์ตนเอง โดยให้เวลาทบทวนอารมณ์ของตนเอง พิจารณาว่าตนเองมีลักษณะอารมณ์และวิธีการแสดงออกอย่างไร ผลย้อนกลับของอารมณ์เป็นอย่างไร ฝึกให้เกิดความรู้ตัวอยู่เสมอและมีสติอยู่กับตัว หมั่นพิจารณาว่าขณะนี้เรา รู้สึกอย่างไรกับตัวเอง หรือสิ่งที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ความคิด และความรู้สึกนั้นมีผลอย่างไรบ้างกับการแสดงออกของตนเอง

2. การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง โดยการทบทวนว่ามีอะไรบ้างที่ทาลงไปเพื่อตอบสนองอารมณ์ที่เกิดขึ้นและดูด้วยว่าผลที่ตามมาเป็นเช่นไร ฝึกการสั่งตนเองว่าจะทำอะไรและจะไม่ทำอะไร ฝึกการรับรู้สิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นแล้ว หรือที่เราเกี่ยวข้องกับด้านดี มอง-ฟังสิ่งดีสร้างอารมณ์ให้แจ่มใส เกิดความสบายใจ และฝึกการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ผู้อื่น และสิ่งที่อยู่รอบตัว นอกจากนี้ยังมีการมองหาประโยชน์หรือโอกาสจากอุปสรรค โดยการเปลี่ยนมุมมองในแง่คิดโดยคิดว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายและมีทางเลือกมากกว่า 1 ทาง

3. การสร้างแรงจูงใจ โดยการทบทวนว่าสิ่งสำคัญในชีวิตของเรามีอะไรบ้าง ให้จัดลำดับของความต้องการอยากได้ อยากมี อยากเป็น แล้วพิจารณาว่าการบรรลุสิ่งที่ต้องการแต่ละสิ่งนั้น สิ่งใดมีทางเป็นไปได้และไม่ได้ แล้วนำความต้องการที่เป็นไปได้ และเกิดประโยชน์มาตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนให้กับตนเองแล้ววางขั้นตอนที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมายนั้น ซึ่งในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ต้องระวังอย่าให้มีเหตุการณ์บางอย่างทำให้ไขว้เขวจนออกนอกทางที่จะบรรลุเป้าหมาย โดยต้องลดความสมบูรณ์แบบในตัวเราลงไม่ใช่ทำทุกอย่างดีที่สุด และต้องไม่มีการผิดพลาดเลย ฝึกความยืดหยุ่นในอารมณ์เพื่อไม่เครียดและผิดหวัง ฝึกการมองหาประโยชน์จากอุปสรรคเพื่อสร้างความรู้สึที่ดี ๆ ที่จะเป็นพลังให้เกิดสิ่งดีอื่นต่อไปอีก ทั้งฝึกการสร้างทัศนคติที่ดี หามุมมองที่ดีในเรื่องที่เราไม่พอใจ มองปัญหาเป็นการเรียนรู้เป็นการเพิ่มพลัง และแรงจูงใจให้ตนเองหมั่นสร้างความหมาย

ในชีวิตให้แก่มันเอง นึกถึงสิ่งที่เราสร้างตามความภาคภูมิใจแม้จะเป็นสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ พยายามใช้สิ่งดีในตนสร้างให้เกิดคุณค่าทั้งแก่มันเอง และผู้อื่น

4. การหยั่งรู้อารมณ์ของผู้อื่น ให้ความสนใจในการแสดงออกของผู้อื่น โดยการสังเกต สีหน้า แววตา ท่าทาง การพูด น้ำเสียง ตลอดจนการแสดงออกอื่นๆ ทำนอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น จากสิ่งที่สังเกตเห็นว่าเขากำลังมีความรู้สึกอย่างไร อาจตรวจสอบรู้สึกโดยการถามแต่ต้องทำในสภาพที่เหมาะสม มิฉะนั้นจะเป็นการทำลายความรู้สึกกันได้ ทำความเข้าใจในอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นที่เป็นการแสดงว่าเข้าใจ เห็นใจกันทำให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกที่ดีต่อกัน

5. การรักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เป็นความสามารถในการอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกันกับผู้อื่น โดยการมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันและการสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นประโยชน์ ผู้ที่มีความสามารถและทักษะด้านนี้จะสามารถใช้ทั้งความคิด อารมณ์และพฤติกรรมในการอยู่ร่วมกัน และทำงานร่วมกับบุคคลต่างๆ ได้อย่างราบรื่น โดยการที่สร้างอารมณ์ที่ดีต่อกัน ฝึกการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้อื่น เข้าใจผู้อื่น เห็นใจผู้อื่น ซึ่งจะทำการเริ่มต้นของการมีสัมพันธภาพที่ดีเกิดขึ้นรวมถึงฝึกการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจที่ตรงกับชัดเจน ฝึกการเป็นผู้ฟัง และผู้พูดที่ดี รวมทั้งคำนึงถึงความรู้สึกของผู้รับการสื่อสารด้วย และฝึกการแสดงน้ำใจ เอื้อเฟื้อ รู้จักการให้ การรับการแลกเปลี่ยน ให้เกิดคุณค่า และประโยชน์สำหรับตนเองและบุคคลอื่น ซึ่งฝึกการให้เกียรติผู้อื่นอย่างจริงใจ ให้การยอมรับเพราะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้รับมีความภาคภูมิใจและมีความรู้สึกที่ดีตอบแทนมา อีกทั้งฝึกการแสดงออกความชื่นชม ชื่นชม และให้กำลังใจซึ่งกันและกันตามวาระที่เหมาะสม การจะเกิดผลอย่างแท้จริงต้องอาศัยความมุ่งมั่น อดทนและอาศัยเวลา

นอกจากนี้กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2543, หน้า 20 – 21) ได้สรุปว่า ความฉลาดทางอารมณ์นั้นแตกต่างไปจากสติปัญญา นั่นก็คือความสามารถที่จะเสริมสร้าง และพัฒนาได้ การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในชีวิตประจำวัน มีแนวทางดังต่อไปนี้

1. รู้ทัน ฝึกรู้เท่าทันอารมณ์ตนเองบอกตัวเองได้ว่าขณะนี้กำลังรู้สึกอย่างไร และรู้ได้ถึง ความเปลี่ยนแปลงอารมณ์ที่เกิดขึ้น ชื่อสัตย์ต่อความรู้สึกของตนเอง ยอมรับข้อบกพร่องของตนเอง ได้แม้เมื่อผู้อื่นพูดถึง ก็สามารถเปิดใจรับมาพิจารณาเพื่อที่จะหาโอกาสปรับปรุง หรือใช้เป็น ข้อเตือนใจจะระมัดระวังการแสดงอารมณ์มากขึ้น

2. รับผิดชอบ เมื่อเกิดความหงุดหงิดไม่พอใจ ท้อแท้ให้ฝึกคิดอยู่เสมอว่าอารมณ์ที่เกิดขึ้น เป็นสิ่งที่เรากระตุ้นขึ้นเองจากการกระตุ้นของปัจจัยภายนอก เพราะฉะนั้นจึงควรรับผิดชอบต่อ อารมณ์ที่เกิดขึ้นและควรหัดแยกแยะ วิเคราะห์สถานการณ์ด้วยเหตุผล ไม่คิดเอาเองด้วยอคติหรือ ประสบการณ์เดิม ๆ ที่มีอยู่ เพราะอาจทำให้การตีความในปัจจุบันผิดพลาดได้

3. จัดการได้ อารมณ์ไม่ดีที่เกิดขึ้นสามารถคลี่คลายสลายไปให้หมดไปด้วยการรู้เท่าทัน และหาวิธีจัดการที่เหมาะสม เช่น ไม่จมอยู่อารมณ์นั้นพยายามเบี่ยงเบนความสนใจ โดยหางานหรือ กิจกรรมทำ เพื่อให้ใจจดจ่ออยู่กับงานนั้น เป็นการสร้างความเพลิดเพลินใจขึ้นมาแทนที่อารมณ์ไม่ดี ที่มีอยู่ใช้ให้เป็นประโยชน์ ฝึกใช้อารมณ์ส่งเสริมความคิด ให้อารมณ์ช่วยปรับปรุงแต่ง และปรุง ความคิดให้เป็นไปในทางที่มีประโยชน์ ฝึกคิดในด้านบวกเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ในที่ทำงาน

4. เต็มใจให้ตนเอง โดยการหัดมองโลกในแง่บวกที่สวย รื่นรมย์ มองหาข้อดีในงานที่ทำ ชื่นชมด้านดีของเพื่อนร่วมงานเพื่อลดอคติ และความเคร่งเครียดในจิตใจทำให้ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขมากขึ้น

5. ฝึกสมาธิ ด้วยการกำหนดว่า เรากำลังทำอะไรอยู่ รู้ว่าปัจจุบันกำลังสุขหรือทุกข์อย่างไร อาจเป็นสมาธิอย่างง่าย ๆ ที่กำหนดจิตไว้ที่ลมหายใจเข้าออก การทำสมาธิจะช่วยให้จิตใจสงบและมีกำลังในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ได้ดีขึ้น

6. ตั้งใจให้ชัดเจน โปรแกรมจิตใจตนเอง ด้วยการกำหนดว่าต่อไปนี้จะพยายามควบคุม อารมณ์ให้ได้และตั้งเป้าหมายในชีวิตหรือการทำงานให้ชัดเจน เชื่อมั่นในตน จากงานวิจัยหลายชิ้น แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจะมีความสำเร็จในการทำงานและการเรียนมากกว่าคนที่ไม่เชื่อมั่นความสามารถของตนเอง

7. กล้าลองเพื่อรู้ การกล้าที่จะลองทำในสิ่งที่ยากกว่าในระดับที่คิดว่าน่าจะทำได้จะช่วย เพิ่มความเข้าใจให้ตนเองและเป็นโอกาสสำคัญที่จะได้เรียนรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำไปพัฒนาความสามารถ ให้มากยิ่งขึ้น

เพราะมนุษย์เป็นสัตว์ประเสริฐ ที่ฝึกฝนได้อบรมได้ (Train able) เขาวนอารมณ์ก็เป็น สิ่งที่ฝึกฝนเรียนรู้และพัฒนาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นได้ ในยุคสมัยหนึ่งเรานับการพัฒนาคนให้เป็น “คนเก่ง” ด้วยการให้ทานอาหารที่มีคุณค่า พ่อแม่มีบุตร – ธิดาน้อยคน เพื่อจะได้ทุ่มเทให้เขาได้อย่างเต็มที่ ด้วยการให้การศึกษาจากสถานศึกษาที่ดี มีคุณภาพ มีเกมส์และกิจกรรมทั้งในและนอกหลักสูตร ความเป็นคนเก่ง คนดี ต้องประกอบจากความเป็นผู้มีมีความสุขจากภายในตนก่อน และพร้อมที่จะ หยิบยื่นความสุขให้แก่คนรอบข้าง และคนที่เขารักได้ด้วย การพัฒนาคนให้เติบโตขึ้นมาอย่างเต็ม ศักยภาพได้นั้นต้องให้ทั้ง “อาหารสมองและอาหารใจ” เป็นการพัฒนาทั้งเขาวนปัญญา และเขาวน อารมณ์ไปพร้อมๆ กัน ซึ่งทั้งสองอย่างนี้จะเกื้อกูล และเสริมกัน

1. EQ กับ คน 3 กลุ่มเป้าหมาย

ในภาวะสังคมปัจจุบัน ผู้คนในสังคมต้องเผชิญกับภาวะแรงกดดันต่าง ๆ มากมาย เนื่องจากกระแสของความเปลี่ยนแปลงในทุกด้านของสังคมที่มีผลต่อการครองชีวิต มีระดับของ การแข่งขันสูง ก่อให้เกิดความเครียดได้ความสามารถในการปรับตัวของแต่ละคน ในการต่อกรกับ

ความเครียดในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้นั้น นับเป็นสิ่งจำเป็น พ่อแม่ไม่สามารถอยู่ดูแลลูกแต่ละคนได้ตลอดชีวิต ในความเป็นจริงเราจะพบได้ว่า

1.1 เด็ก

ในสมัยนี้ “สุขยาก ทุกข์ง่าย” เด็กหลายคนเติบโตขึ้นมาท่ามกลางความวุ่นวายทางวัตถุ ที่พ่อแม่เพียรสร้าง เพียรหามาปรนเปรอให้ด้วยความคิดว่า สิ่งนั้นแหละคือความสุขของลูก เป็นสิ่งที่บ่งแสดงถึงความรักที่พ่อแม่มีให้กับลูก เมื่อลูกเจอปัญหาต่าง ๆ ก็จะท้อแท้และท้อถอย บ่น มีปัญหาแล้วก็ปรับตัวไม่ได้ บางรายถึงกับเส้ำซึ่ม มีพฤติกรรมวิตก กังวล หลายคนเรียนหนังสือเก่ง แต่ขาดทักษะทางสังคมใครมาวิพากษ์วิจารณ์ตนเองจะรับไม่ได้ ไม่รับฟัง และมีปฏิกิริยาแสดงออก บางครั้งทำร้ายผู้อื่น ทำลายข้าวของ ระเบิดอารมณ์ใส่ผู้อื่นเนื่องจากการควบคุมอารมณ์ของตนไม่ได้ บ้างสอบเทียบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายได้ ทำให้จบการศึกษาระดับปริญญาด้วยอายุยังน้อยแต่มีความบกพร่องด้านมนุษยสัมพันธ์ การเข้าสังคม ทำให้ตนรู้สึกแปลกแยกจากชีวิตของตนเอง จากเพื่อนมนุษย์ และจากธรรมชาตินี้เป็นตัวอย่างของการเป็นผู้ที่มีระดับ IQ สูง แต่มีระดับของ EQ ที่ค่อนข้างจะต่ำ ที่เป็นผลจากการเติบโตในสภาวะวุ่นวายทางวัตถุ แต่ยากจนทางจิตใจ

1.2 ผู้ปฏิบัติงาน

ยึดมั่นในความคิดเห็นของตนเป็นใหญ่ ไม่รับฟังความคิดเห็นความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น บางทีถูกกฎหมายของผู้อื่นว่าด้อยกว่าตน ทำให้การทำงานเป็นทีมมีปัญหาด้านสัมพันธภาพ งานไม่ได้ผลคนก็ไม่มีความสุข เกิดการทะเลาะเบาะแว้งกัน แบ่งกันเป็นก๊ก เป็นเหล่าขาดความสามัคคี นี่เป็นลักษณะของผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับ EQ ต่ำ

งานบางประเภท ที่ต้องมีการพบปะผู้คนมาก ลักษณะงานไม่มีแนวปฏิบัติ หรือโครงสร้างที่ตายตัว ลักษณะงานแบบไม่เป็นทางการยืดหยุ่น ผู้ที่มี EQ สูง ย่อมปฏิบัติงานเช่นนี้ได้อย่างมีความสุขหากผู้ปฏิบัติเป็นผู้ที่มีระดับ EQ ต่ำ จะทำงานดังกล่าวอย่างคับข้องใจ หงุดหงิดบอยส่วนงานที่อาศัยระดับ EQ ไม่มาก ได้แก่ งานที่ทำเสร็จได้โดยลำพัง ลักษณะงานมีขั้นตอนกำหนดไว้อย่างชัดเจน ไม่ต้องติดต่อกับผู้คนมาก หากได้ผู้ที่มี EQ สูงมาปฏิบัติ ผู้นั้นก็จะกลายเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถโดดเด่น แสดงถึง กลุ่มอาชีพต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติต้องมีเชาวน์อารมณ์ (EQ) ในระดับต่างๆ กันไป Goleman (1998) รายงานว่าในงานที่ง่าย ๆ คนที่มี EQ สูงสุดในกลุ่ม 1% จะให้ผลงานที่ดีกว่า คนที่มี EQ ต่ำสุดถึง 3 เท่า

1.3 ผู้บริหาร

การมี EQ ที่ดี ที่รับรู้ได้จากการประพฤติปฏิบัติจากพฤติกรรมของการบริหารจัดการ ถือเป็นบารมีอย่างหนึ่งของคนที่จะเป็นผู้นำ ในอดีตเราเคยเชื่อว่า แค่นำที่เก่งอย่างเดียวก็เพียงพอแล้ว ที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จได้ เพราะงานบรรลุเป้าหมาย แต่การทำงาน

บรรลุเป้าหมายนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้สึกเป็นสุขด้วย จึงจะถือว่าเป็นผู้นำที่ดี มิใช่งานเสร็จ แต่ลูกน้องหลังน้ำตา ดัชนีวัดความมีเขาวนอารมณ์ที่ดีของผู้นำ คือ คำพูดชื่นชมผู้บริหารของผู้คน ใกล้ชิดคนที่จะเป็นผู้นำที่ดีได้ เรื่องของ EQ เป็นเรื่องที่จะต้องมี (Need to Have) มิใช่หากมี ก็จะเป็นการดี (Nice to Have) ผู้บริหารที่มี EQ สูงมักเป็นผู้โน้มน้าวผู้คนให้ปฏิบัติงานในสิ่งที่ไม่ชอบแรกเขาไม่ชอบ ต่อมาชอบและมีความเชี่ยวชาญสอนผู้อื่นได้

Goleman เชื่อว่า ผู้บริหารที่มี EQ และ IQ สูง โดยเฉพาะการมีทักษะทางสังคม และความเอื้ออาทรนอกจากจะมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับแล้ว ยังจะช่วยทำรายได้อย่างมากให้แก่องค์กรได้เป็นทวีคูณ

2. ปรัชญาของการพัฒนาเขาวนอารมณ์

2.1 ทำได้ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาจเกิดจากการได้สังเกตจากพฤติกรรม การแสดงออกของต้นแบบที่ “ทำให้ดู อยู่ให้เห็น เป็นแบบอย่าง” พ่อแม่ที่มีระดับ EQ สูงมักจะทำให้ลูกได้เรียนรู้การแสดงออกที่ดีไปด้วย หากเด็กเติบโตจากภาวะแวดล้อมที่มีแต่คำชม และการให้กำลังใจ เด็กย่อมเรียนรู้การได้รับคำชม การซาบซึ้งในสิ่งต่าง ๆ รอบตัวได้ มองโลกในแง่ดี มีความมั่นใจในตนเอง บิดามารดาควรฝึกพัฒนาการด้านเขาวนอารมณ์ของเด็กตั้งแต่ยังเล็ก (5 - 6 ปี) ที่มีพัฒนาการสมองพร้อมแล้ว หลักสูตรการฝึกอบรม EQ ในระยะสั้น ๆ หรือปฏิบัติตามคู่มือ คงจะไม่ช่วยการพัฒนา EQ ได้มากนัก เท่ากับการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและจริงจังในชีวิตประจำวัน

2.2 ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย มิใช่แต่เพียงจะให้เด็กฝึกแต่ผู้เดียว พ่อ แม่ ครู อาจารย์ จะต้องร่วมเรียนรู้และฝึกฝนด้วย ระดับ EQ เป็นผลจากการมีปฏิสัมพันธ์ ในสถานการณ์ทางสังคมและวัฒนธรรมร่วมกัน

2.3 ต้องเอาจริงเอาจังอย่างต่อเนื่อง และใช้เวลาของผู้ประสงค์จะรับพัฒนา โดยเทคนิควิธีแล้วการพัฒนาเขาวนอารมณ์ ส่วนหนึ่งจะเกิดจากการชี้แนะจากบุคคลต่าง ๆ นับตั้งแต่การอบรมเลี้ยงดู การสั่งสอนของครูอาจารย์ หล่อหลอมบุคลิกภาพ อีกส่วนหนึ่งเกิดจากการสังเกต การเรียนรู้ซึมซับ

2.4 ควรมีการประเมินความพร้อม ความต้องการก่อน ลักษณะ EQ ของบุคคล ในขณะนั้น สภาพปัญหา ความต้องการพัฒนาตนก่อนทำการฝึกสอน เด็กคนเดียวกันอาจมีสมรรถนะ EQ แต่ละด้านแตกต่างกันไป แต่ละคนอาจต้องใช้เทคนิคพัฒนา EQ ที่แตกต่างกันไป

2.5 การพัฒนาเขาวนอารมณ์ ที่ได้ผลสืบเนื่อง และลงทนนั้น ต้องพัฒนาจากทุกระดับ นับแต่การรู้จักภาวะอารมณ์ของตน ความสามารถในการระบออารมณ์ของผู้อื่น การควบคุมตน การรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราและทักษะทางสังคม ซึ่งจะมีความยากและความซับซ้อนมากขึ้น เป็นลำดับ ต้องมีการสลายพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (Unlearning) และเรียนรู้ใหม่ (Relearning)

กับพฤติกรรมบ่งชี้ของการที่ EQ ซึ่งแต่ละคนอาจประพฤติปฏิบัติอยู่แล้ว เช่น การเอื้ออาทร การรู้จักชมคน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีการเรียนรู้ (Learning) ที่ต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดสมรรถนะใหม่ ๆ ของการมี EQ เพิ่มเติม เช่น การติดต่อสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรม โดยกระบวนการเรียนรู้ทั้ง 3 ลักษณะข้างต้นนี้ต้องดำเนินไปในลักษณะที่สอดคล้องกัน

2.6 การพัฒนาชาวน์อารมณ์ที่ดี ต้องฝึกในเชิงสถานการณ์ให้ทดลองเรียนรู้ปฏิบัติ และทราบผลการแสดงออก (Feedback) การมี EQ ด้วยการที่รู้และเข้าใจแต่อาจทำไม่ได้ ความสามารถทางอารมณ์ ต้องเป็นผลมาจากความสามารถปฏิบัติได้ ไม่ใช่เพียงแต่รู้ ชาบซึ่งเข้าใจ แต่ไม่ทำหรือทำไม่ได้ผู้ที่มี EQ สูง อาจมีความสามารถทางอารมณ์ในการปฏิบัติคำก็เป็นได้ การพัฒนาอย่างจริงจัง เช่น ให้พบกับสถานการณ์จริง การบันทึกพฤติกรรมลงในวิดีโอเทป เพื่อให้คำติชม ชี้จุดเด่น – ด้อย ที่ควรปรับปรุงแก้ไข การสังเกตในสถานการณ์การปฏิบัติงานจริง

2.7 พิจารณาเห็นความแตกต่างของการเรียนรู้ ด้านสมอง (Cognitive Learning) กับการเรียนรู้ทางอารมณ์ (Emotional Learning)

การพัฒนาชาวน์อารมณ์เป็นการพัฒนาสมองในส่วน of ระบบ Limbic ซึ่งควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก แรงขับของร่างกายมีงานวิจัยชี้ว่า วิธีการฝึกสมองส่วนบนนี้ที่ดีที่สุด ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจที่ดี การฝึกอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ ในสถานการณ์ทางสังคมและการให้ทราบผลของการปฏิบัติ ซึ่งแตกต่างจากการฝึกอบรมสมองด้านความคิด ความเข้าใจในส่วน of Neocortex ซึ่งควบคุมความสามารถในการคิดวิเคราะห์หาเหตุผล หลักการและตรรกะต่างๆ

การฝึก EQ ที่ดี ควรเน้นที่ผัสสะ สติ และสัมปชัญญะของมนุษย์ ตามหลักของเทศนา 4 วิธี ให้นุคคลรู้ตัว รู้ทั่ว รู้จักและรู้ตระหนัก ดังที่ พระเทพเวที (2535) ได้กล่าวไว้ว่า ชี้อให้ชัด ชวนให้ปฏิบัติ ระวังให้กล้า ปลุกให้รำเริง

ตัวอย่างเช่น วิศวกรที่เป็นคนขี้อาย ไม่กล้าแสดงออกเก็บตัว รู้แตงานด้าน วิศวกรรมอย่างเดียว เมื่อไปงานเลี้ยง Cocktail ก็อาจเกิดความรู้สึกลำบากใจ ที่ต้องเดินทักทาย ทำความรู้จักกับความแปลกหน้า ใครถามคำก็ตอบกลับไปหนึ่งคำ จนคุ้นทนทนไม่ทราบว่าจะหาเรื่องใดมาคุยด้วย จึงพยายามเลี่ยงการพบปะพูดคุยกับคนแปลกหน้า การพัฒนา EQ ตามหลักของเทศนาวิธี ควรฝึก EQ ด้วยการทำให้เขากล้าพูดคุยกับคนก่อน และสร้างสายสัมพันธ์กับคนด้วย การสร้างทัศนคติที่ดี ปฏิบัติ และฝึกการฟังให้เป็นการเข้าหาผู้คน การให้และรับข้อมูลอย่างมีศิลปะ กล้าที่จะทักทาย เขาไปพูดคุยกับผู้คนแปลกหน้าแนะนำตัวเองให้เขาได้รู้จักก่อน

2.8 การพัฒนา EQ ที่ได้ผลดี มักทำการฝึกเป็นรายบุคคลร่วมกับกิจกรรมสัมพันธ์ในกลุ่มเล็ก ๆ เริ่มจากการสร้างแรงจูงใจที่ดี ชี้นำให้ปฏิบัติ การแสดงออกการให้ดูต้นแบบ เปิดโอกาสให้ฝึกในสถานการณ์ต่าง ๆ และมีการแจ้งรายงานผล ซึ่งอาจจะเริ่มต้นจากการฝึกมนุษยสัมพันธ์ขั้นพื้นฐาน อาทิ การยิ้มแย้ม โอบอประสาธน์ การเรียกชื่อ การสบตา การประเิน การพูดคุย การแสดงความสนใจ รับฟัง เอื้ออาทร การละลายพฤติกรรมการมีอารมณ์ขัน การกล่าวคำชมเชย ขอโทษ ขอบคุณ การเผยความรู้สึกการควบคุมอารมณ์โกรธ การบริหารความเครียด เป็นต้น ด้วยเกมส์กิจกรรมกลุ่ม กลุ่มสัมพันธ์ การเล่นเกม การสวมบทบาท หรือสถานการณ์จำลอง

2.9 มีการติดตามประเมินผลของพัฒนา มีการทำการฝึกอบรม EQ เพียงเพื่อตามกระแสความต้องการของตลาด หรือทำไปเพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจ โดยขาดจรรยาบรรณทางวิชาชีพ และหลักวิชาการรองรับ ทำไปโดยขาดการติดตามผล

3. ลักษณะของผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ที่ดี

กล่าวโดยทั่วไป ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ที่ดี คือผู้ที่

3.1 รู้จักตนเอง รู้เท่าทันภาวะอารมณ์ของตน รู้จุดเด่นด้อยในความเป็นตัวของตัวเอง

3.2 ควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก การแสดงออกของตนเองได้ให้ถูกกับกาลเทศะ ปรับตัวเองให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี

3.3 สามารถสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง มองโลกในแง่ดี มีความคิดริเริ่ม ไม่ย่อท้อหรือทอดถอนใจ

3.4 แสดงความเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ตระหนักรู้ในความรู้สึกความต้องการของผู้อื่นได้ดี สร้างและรักษาสัมพันธที่ดีกับผู้อื่นได้

3.5 มีทักษะทางสังคมที่ดี ทั้งนี้เป็นผลมาจากพัฒนาการในขั้นแรก ๆ ที่ทำให้ผู้ที่มี EQ สูงสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ดี มีมารยาท มีอารมณ์ขัน สามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี มีไหวพริบ สร้างความร่วมมือร่วมใจจากคนหลายๆ ผ่านได้

ผู้ที่มี EQ เพียงมีทักษะ EQ ที่ครอบคลุมทั้งห้าด้าน แต่ละคนจะมีทักษะความสามารถของ EQ ในด้านที่ 1 – 5 ในระดับที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีทักษะ EQ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นสูง (High Empathetic Relating) อาจเป็นผู้ที่รู้จักตนเองไม่ดีนักก็เป็นได้ บางคนเก่งในความเข้าใจและช่วยเหลือผู้อื่นมาก แต่พอตนเองเจอปัญหาแล้วแก้ไขด้วยตัวเองไม่ได้ ผู้ที่มีสติรู้เท่าทันภาวะอารมณ์ของตนเอง ระมัดระวังคำพูด การโต้ตอบของตนกับผู้อื่น อาจจะมีทักษะการเข้าคนไม่ดีนัก มีแนวโน้มที่จะเก็บตัว ชอบคิดมากกว่าพูด บางทีเก็บตัวอยู่คนเดียว ไม่เป็นที่รู้จักของผู้คนนัก ก็เป็นไปได้

ผู้ที่มี EQ (EQ - wise) เป็นผู้ที่รู้จักตน ตัดสินใจได้ดี ประเมินตนเองตามความเป็นจริงได้ บริหารความเครียดได้ดี แสดงความเอื้ออาทร เปิดเผยตนเอง มีมุมมองที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง รับผิดชอบต่อสิ่งที่ตนทำ เป็นผู้ฟังที่ดี พุดจาตรงไปตรงมา

เมื่อพิจารณา EQ กับความเหมือนและความต่าง ระหว่างเพศหญิงและชายแล้ว ในภาพรวม จะพบความแตกต่างอยู่บ้างว่า โดยเฉลี่ยแล้วเพศหญิงเป็นผู้ที่รู้จักภาวะอารมณ์ของตนได้ดีกว่าชาย มีการแสดงความเห็นอกเห็นใจ ช่วยเหลือเกื้อกูล แสดงความมีน้ำใจ มีความเก่งคนมากกว่าชาย ในขณะที่เพศชายเป็นผู้ที่มีแนวโน้มที่จะมีความมั่นใจในตัวเอง มองโลกในแง่ดีอดทนต่อความเครียด และต่อแรงกดดันต่าง ๆ ได้ดีกว่าเพศหญิง และมีความสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้หลากหลายมากกว่า ทั้งนี้ก็หาใช่ว่า ชายบางคนไม่มีความเอื้ออาทร หรือเชิงซ้ำต่อความรู้สึกของผู้อื่น ผู้หญิงบางคนเป็นผู้ที่มีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และเผชิญต่อความเครียด และแรงกดดันต่าง ๆ ได้ดีกว่าชาย Goleman (1998) เชื่อว่าโดยภาพรวมแล้ว EQ ของชายและหญิง ไม่แตกต่างกัน

ลักษณะของความเป็นผู้ที่มีระดับ IQ สูง ไม่ได้เป็นหลักประกันว่าจะมี EQ สูงตามไปด้วย ผู้ที่ปราดเปรื่องด้านสติปัญญามักมีแนวโน้มที่ “ดูแปลก ๆ” ในสายตาของผู้คนทั่วไป เช่น แสดงความรู้สึกมั่นใจในตนเองมากกว่าคนทั่วไป บางคนแสดงอาการ “ดูถูก” ภูมิปัญญาของผู้อื่นว่าด้อยกว่าของตน เข้าคนได้ไม่ดี บุคลิกบางทีขาดความยืดหยุ่น สนใจแต่เรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ไม่ค่อยแสดงความเอื้ออาทรต่อผู้อื่นแวดล้อม บางทีเก็บความคิดความรู้สึกต่าง ๆ ไว้กับตัวเอง จะรู้สึกลำบากใจเมื่อต้องทำงานที่พบปะติดต่อกับ หรือประสานกับผู้อื่น แผนภาพแสดงถึงลักษณะของบุคคลที่มีระดับความสามารถทางสติปัญญาและเชาวน์อารมณ์สูง เมื่อจำแนกตามเพศ

4. แนวทางการพัฒนาเชาวน์อารมณ์ในสถานศึกษา

ผู้เรียนที่มีเชาวน์อารมณ์ที่ดี มักเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง เรียนรู้ได้เร็วและได้ดี มีความสุข มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคนในทางที่ดี มองโลกในแง่ดี ปรับตัวได้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี สามารถบริหารจัดการเรื่องอารมณ์ของตนเองและคนอื่นได้มีปัญหามองทางพฤติกรรมน้อย

ผู้บริหาร ครูอาจารย์ เจ้าหน้าที่ของโรงเรียนและนักเรียนควรถือเป็นหน้าที่ในการที่จะร่วมกัน พัฒนาเชาวน์อารมณ์ในระดับของบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์การไปพร้อม ๆ กัน ไม่ควรมุ่งเป้าหมายแต่เพียงเพื่อพัฒนา EQ ในกลุ่มนักเรียน นักศึกษา เท่านั้น

ครูอาจารย์ต้องเสริมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่เป็นประชาธิปไตยที่เป็นอิสระ ให้ความเคารพและการรับฟัง เกื้อหนุน ให้นักเรียน นักศึกษา เห็นว่าความคิด ความรู้สึกของตนเป็นที่รับฟัง มีความสำคัญ มีความหมาย

หน้าที่ของครูอาจารย์ในการพัฒนาเยาวชนอารมณ์ ได้แก่ ช่วยเหลือให้ผู้เรียนได้เข้าใจถึงความรู้สึก อารมณ์ของตน เข้าใจคำศัพท์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับอารมณ์ การแสดงออกที่เหมาะสม ฝึกฝนการให้ความเอื้ออาทรกับผู้อื่นมากกว่าการมุ่งกำกับควบคุม การฝึกเยาวชนอารมณ์เป็นเรื่องละเอียดอ่อน และเป็นเรื่องยาก ดังนั้น การเริ่มต้นที่ดีที่สุด ครูอาจารย์ควรเรียนรู้จากการทำความเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกและบุคลิกลักษณะของตนเองก่อน โดยถือคติว่า ต้องทำในสิ่งที่เราพร่ำสอนได้ (Preach what you teach) ระวังคำพูดและอารมณ์ของตนเอง และช่วยให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจ บริหารจัดการภาวะอารมณ์ของตนได้

รูปแบบของการพัฒนาเยาวชนอารมณ์ในสถานศึกษา ควรคำนึงถึงวัยและสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้เรียนด้วย เพื่อการจัดรูปแบบการฝึกอบรมพัฒนาเยาวชนอารมณ์ที่เหมาะสมให้แก่ผู้เรียนได้ ในสหรัฐอเมริกา สถานศึกษาต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเยาวชนอารมณ์เป็นอย่างดี โดยจัดให้มีการเรียนการสอนขึ้นเป็นวิชา Feeling 101 โปรแกรมการพัฒนาทักษะทางสังคม Resolving Conflict Program และ Social Problem Solving Project (ผู้สนใจโปรดศึกษาเพิ่มเติมได้ใน Appendix F, Goleman, 1995, p. 305 – 309) มหาวิทยาลัยของรัฐหลายแห่งได้ริเริ่มให้มีการสอน EQ ในหลักสูตร MBA และการพัฒนานักบริหารขึ้น อาทิ University of Washington, Rutgers University, Yale University สถาบันพัฒนาข้าราชการของสิงคโปร์ และ INSEAD สถาบันพัฒนาผู้บริหารอันเลื่องชื่อของฝรั่งเศสก็จัดให้มีหลักสูตรพัฒนา EQ ขึ้นแก่ผู้นำนับตั้งแต่ปี 1995

ตัวอย่างของการพัฒนา EQ ตามโครงการ Social Development Program กับนักเรียน Grade 6 ของโรงเรียนในเมือง New Haven, รัฐคอนเนตทิคัตของสหรัฐอเมริกา 6 ขั้นตอน มีดังนี้

ขั้นที่ 1: หยุดคิดใคร่ครวญ คิดก่อนพูด คิดก่อนทำ ควบคุมภาวะความรู้สึกและอารมณ์ของตน โดยให้เรียนรู้เกี่ยวกับการควบคุมความเครียด ควบคุมการหายใจเข้า-ออกของตนเอง ฝึกการเจริญสมาธิ

ขั้นที่ 2: ระบุนสิ่งที่ปัญหาและเผยความรู้สึกของตน และความรู้สึกของผู้อื่น

ขั้นที่ 3: กำหนดเป้าหมายของการปรับปรุงพัฒนา

ขั้นที่ 4: คิดแสวงหาทางออกแนวทางแก้ไขมากกว่า 1 แนวทาง

ขั้นที่ 5: คิดไว้ล่วงหน้าถึงผลลัพธ์ หาแนวทางแก้ไขปัญหาค่ะแต่ละแนวทาง

ขั้นที่ 6: ทดลองปฏิบัติแต่ละแนวทางแก้ไขปัญหาค่ะที่คิดไว้

Saarni (1997,1999) เชื่อว่าความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Competence) เป็นสิ่งที่ฝึกฝนได้ในการที่จะทำให้บุคคลตระหนักรู้ถึงอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น วัตถุประสงค์ของอารมณ์ที่ตนกำลังเผชิญอยู่ ทั้งที่แสดงออกมาให้ปรากฏและที่เก็บไว้ภายในตน นอกจากนี้เขายังเห็นว่า การฝึกความสามารถทางอารมณ์ ควรจะรวมถึงความสามารถในการอธิบายความรู้สึกออกมาเป็นถ้อยคำได้ ฝึกฝนให้บุคคลมีกลวิธีในการต่อรองกับความทุกข์ยากลำบากทางใจทางอารมณ์ได้ดี ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ทางสังคม วัฒนธรรมและสถานการณ์เชิงจริยธรรมต่าง ๆ

Saarni (1999) เชื่อว่า การพัฒนาเชาวน์อารมณ์พึงทำควบคู่ไปกับการพัฒนาทางสังคมด้วย โดยมุ่งเน้นให้บุคคลรับผิดชอบต่อการเสริมสร้างความสามารถทางอารมณ์ของตนในทักษะ 8 ด้านดังนี้

ทักษะที่ 1 การตระหนักรู้อารมณ์ต่างๆ ของตนที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา

ทักษะที่ 2 ความสามารถในการเข้าใจและใส่ใจอารมณ์ต่าง ๆ ของผู้อื่น

ทักษะที่ 3 ความสามารถใช้คำศัพท์ที่เกี่ยวกับภาวะอารมณ์และการแสดงออกได้อย่างเหมาะสม

ทักษะที่ 4 ความสามารถในการเข้าเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ต่างๆ ได้อย่างเห็นอกเห็นใจ

ทักษะที่ 5 ความสามารถจำแนกประสบการณ์ของอารมณ์ภายในตนเองออกจากการแสดงอารมณ์ออกมาให้ปรากฏ

ทักษะที่ 6 ความสามารถในการปรับตัวและการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับลักษณะอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์ รวมทั้งเหตุการณ์ที่ซับซ้อน

ทักษะที่ 7 ความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับอารมณ์ ในสภาพการณ์สัมพันธ์ต่าง ๆ ได้

ทักษะที่ 8 การสร้างความรู้สึกว่า ตนมีความสามารถบริหารจัดการอารมณ์ได้ดี

ในสหรัฐอเมริกาได้มีสถานศึกษาหลายแห่ง ออกแบบโปรแกรมการพัฒนาระดับเชาวน์อารมณ์ให้แก่นักเรียน เช่น Social Development Project, Social Skill Project ตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงเกรด 12 (ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย) พบว่า นักเรียนที่มีระดับเชาวน์อารมณ์สูงมักเป็นผู้มีความรับผิดชอบกล้าแสดงสิทธิของตน เป็นที่รู้จักในหมู่เพื่อนฝูง ช่วยเหลือผู้อื่น แสดงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ห่วงใย มีทักษะในการแก้ไขปัญหาหรือความขัดแย้งได้ดี ควบคุมตนเองได้ คิดก่อนพูด คิดก่อนทำ มีความรู้สึกที่ดี ผูกพันต่อครอบครัว และโรงเรียน เด็กชายแสดงความก้าวร้าวลดลง เด็กหญิงลดการทำร้ายตัวเองลง แสดงความเป็นอันธพาลหรือเข้าหาสารเสพติดน้อยลง เด็กที่มีระดับผลสัมฤทธิ์ต่ำก็มีโอกาสของการถูกพักการเรียน หรือถูกไล่ออกน้อยลง คะแนนผลการตอบแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเพิ่มขึ้น มีความสามารถในการ

แก้ไขปัญหาความอารมณ์ว้าวามของตน มีทักษะในการต่อสู้กับความเครียดได้ดีพฤติกรรม
 ในชั้นเรียนดีขึ้น อาทิ การทะเลาะวิวาทลดลง บรรยากาศในชั้นเรียนที่เกื้อกูล เต็มใจให้ความร่วมมือ
 เข้าอกเข้าใจกัน สื่อสารพูดคุยกันดีขึ้น เห็นผลของพฤติกรรมของตน สร้างทักษะวิธีการเรียนรู้
 ให้แก่ตัวเองได้ ในกรณีของกลุ่มเด็กลักษณะพิเศษ ผลของการพัฒนา EQ ก็มีมีส่วนส่งเสริมพฤติกรรม
 ที่ดีในชั้นเรียนมากขึ้น อาทิ ความอารมณ์หรือความรู้สึกไม่พึงพอใจได้ มีทักษะทางสังคมที่กล้า
 แสดงตน มุ่งงาน คบกับเพื่อนได้มากขึ้น เข้าสังคมได้ รู้จักแบ่งปัน ในด้านอารมณ์ ความรู้สึก
 เด็กลักษณะพิเศษเหล่านี้สามารถที่จะระบุลักษณะของอารมณ์ รับรู้เข้าใจอารมณ์ได้ดี การรายงาน
 ตนว่ารู้สึกเสียใจ เศร้าซึมลดลง ไม่ค่อยเก็บตัว หรือแสดงความวิตกกังวล จึงอาจกล่าวได้ว่าผล
 ของการพัฒนา EQ จะมีมีส่วนสร้างคุณลักษณะของจิตใจในทางบวกได้มากขึ้นลดทอนการแสดง
 ภาวะอารมณ์ หรือความรู้สึกทางลบลง ซึ่งนับว่าเป็นผลดีต่อชีวิตและอนาคตของเด็กอย่างแน่นอน

5. แนวทางการพัฒนาเขาวนอารมณ์ในสถานที่ทำงาน

5.1 เข้าใจและยอมรับ

มนุษย์แต่ละคนมีความรู้สึกและอารมณ์พื้นฐานของตนเอง เช่น ดีใจ เสียใจ
 อิจฉา กลัว เป็นสุข เกลียด แสดงออกได้ต่างกรรมต่างวาระกันไป เราต้องเข้าใจและยอมรับ
 ความเป็นปุขชนของเขา

5.2 อารมณ์และความรู้สึก

ของคนจะผันแปรแตกต่างกันไป หากที่จะนำความรู้สึกดี-ชั่ว ไปตัดสินใจ
 การตัดสินถึงความเหมาะสมขึ้นกับบริบท สถานการณ์ เหตุผล ปัจจัยทางสังคม และวัฒนธรรม
 ร่วมกำหนด

5.3 การยอมรับและเข้าใจอารมณ์ที่บุคคลแสดงออก (Emotional Validation)

เป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อเสริมสร้างเกียรติภูมิแห่งตน การรักษาหน้า มีผลต่อระดับ
 ความมั่นใจ ความไว้วางใจ ความเข้าใจต่อกัน มีผลต่อคุณภาพของผลิตผลที่บุคคลมีส่วนให้ต่อ
 องค์การ ส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดี และต่อคุณภาพของการบริการที่ดี
 ในขณะที่การปฏิเสธที่จะรับฟัง หรือทำความเข้าใจต่อภาวะอารมณ์ที่บุคคลแสดงออก (Emotional
 Invalidation) อาทิ ในรูปของการเพิกเฉย การวิพากษ์ตำหนิ การเห็นเป็นเรื่องผิดปกติ การบั่นทอน
 การล้อเลียนความรู้สึกของบุคคล เป็นการทำลายระดับความมั่นใจในตนเอง ความคิดสร้างสรรค์
 เกียรติภูมิแห่งตน และเป็นการไม่เคารพความเป็นปัจเจกบุคคล ตารางที่ 5-5 ได้แสดงถึงตัวอย่าง
 ของคำพูดที่เป็นการยอมรับ และการไม่ยอมรับภาวะอารมณ์ที่พบเห็นได้ในองค์การ

5.4 การใช้เหตุผลแต่โดยลำพัง

ไม่สามารถแก้ไขปัญหาทางอารมณ์ ความรู้สึกได้ ต้องยอมรับความรู้สึกโดยไม่มีเงื่อนไขใด ๆ จากนั้นค่อยมาพิจารณาการแสดงออก ผู้ที่มี EQ สูง จะไม่ใช่ผู้ที่บั่นทอนความรู้สึกของคน ดังต่อไปนี้

- | การยอมรับภาวะอารมณ์ | การปฏิเสธภาวะอารมณ์ |
|-------------------------------------|--|
| 1. คุณมีสิทธิที่จะรู้สึกเช่นนั้นได้ | 1. ทำไมถึงคิดเช่นนั้น ไม่เห็นจะเข้าท่าเลย (ตัดสิน) |
| 2. คุณรู้สึกเช่นนั้นจริงๆ หรือ | 2. คุณน่าจะชอบคุณเขาที่. (ชี้แนะให้รู้สึกอีกอย่าง) |
| 3. ผมก็เคยรู้สึกเช่นนั้นเหมือนกัน | 3. ทำตัวเป็นเด็กๆ ไปได้ (ตัดสิน / ตีตรา) |
| 4. คุณคิดว่าควรทำเช่นไรกับเรื่องนี้ | 4. หยุดบ่นได้มัย (ตัดบท) |
| 5. ดิฉันรู้ว่าความรู้สึกอย่างไร | 5. ไม่มีอะไรหรอกน่า ลืมมันเสีย (ขอให้คิดอีกแบบ) |
| 6. ดูเหมือนว่าสิ่งนั้นทำให้คุณ.... | 6. ทำไมคุณถึงคิดว่าเรื่องนี้สำคัญนัก (หันเหเรื่อง) |
| 7. ดิฉันเข้าใจในความรู้สึกของคุณ | 7. คุณคิดว่า ผมต้องมานั่งฟังปัญหาหรือ (เย้ยหยัน) |

5.5 การที่บุคคลแสดงภาวะอารมณ์ในทางลบออกมา

อาทิ โกรธ เสียใจ เศร้าซึม อาฆาตไม่ให้อภัย ฯลฯ แสดงให้เห็นถึงความต้องการทางอารมณ์ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ยังมีความตึงเครียดในจิตใจอยู่ ผู้บริหารเพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องพึงเปิดโอกาสให้มีการทำความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะอารมณ์ของตน (Emotional Literacy) เพื่อให้ทราบว่าคุณและคนอื่น รู้สึกอย่างไร ควรทำอะไรได้บ้าง เช่น เปิดโอกาสให้เผยความรู้สึกว่าตนเองรู้สึกเช่นไร เช่น ถูกวิพากษ์ตำหนิ รู้สึกว่าตนเองไม่มีความสำคัญ ไม่ได้รับเกียรติ น้อยใจ เบื่อหน่าย ฯลฯ การยอมรับฟังภาวะอารมณ์ตามสภาพ (Validation) เป็นสิ่งจำเป็นต่อการพัฒนาเชาวน์อารมณ์ ที่สื่อแสดงว่า ผู้ฟังรับรู้ เข้าใจ เห็นใจ ยอมรับภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้น ยอมรับความเป็นตัวเขาที่คิดและรู้สึกเช่นนั้นเปิดโอกาสให้เขาได้ ยอมรับตัวเอง เพิ่มความมั่นคงทางจิตใจ

ผลของการมีความรู้สึกทางลบ ของพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ การปกป้องตนเอง การทำงานไม่เต็มที่ ขาดการสั่งการ การปรึกษาหารือ สร้างความไม่ไว้วางใจ ลึกลับ ไม่ซื่อสัตย์ต่อกัน หวาดระแวง ทำลายความคิดสร้างสรรค์ ไม่กล้าเสี่ยงเพื่อลดการถูกตำหนิวิพากษ์ การเก็บความคิดไว้กับตัวเอง ขาดความสามารถในการแก้ไขปัญหา และจึงทำลายใจมิตรระหว่างกัน ทำให้จิตใจคับแคบ วิพากษ์วิจารณ์ ไม่อดทนไม่ยืดหยุ่น และบางทีก้าวร้าวทางวาจา และทางร่างกาย

ผลของการเสริมสร้างความรู้สึกลึกทางบวกของพนักงานในองค์กร เมื่อความรู้สึกลึกและภาวะอารมณ์ได้รับการยอมรับ บุคคลจะรู้สึกดีขึ้น ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาทางความคิดอ่าน การแสดงออก มนุษย์สัมพันธ์ของบุคคลนั้นดีขึ้น ขวัญและกำลังใจของทีมดีขึ้นกว่าเดิม องค์กรก็จะได้รับคุณภาพของสินค้าและบริการที่ดีขึ้นตามไปด้วย บรรยากาศของการทำงานเอื้อต่อความร่วมมือ ความเข้าใจ ช่วยเหลือระหว่างกัน

ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ควรร่วมกันพัฒนาเขาวนอารมณ์ของกลุ่มคน โดยสนับสนุนให้มีการพูดคุย เปิดเผยความรู้สึก สาเหตุ แนวทางช่วยเหลือของทีม ทางเลือกปฏิบัติ หลีกเลี่ยงการมุ่งตำหนิ ตัดสิน หรือแก้ปัญหาให้แทน แต่ให้ความเคารพในความสำคัญและให้ความช่วยเหลือแทน

5.6 ในกรณีที่บุคคลแสดงภาวะอาการของอารมณ์ในทางลบในระดับที่รุนแรง

อาทิ การแปรผันของภาวะอารมณ์ ความคิดและการแสดงออกอย่างรวดเร็ว ไม่คงที่ (Hypomania) เดียวดี เดียวร้าย คาดคะเนพฤติกรรมไม่ได้ หรืออีกลักษณะหนึ่งคือ เป็นผู้ที่ไม่สามารถพูดแสดงความรู้สึกอารมณ์ใด ๆ ออกมาได้ จินตนาการเหตุการณ์ต่าง ๆ ออกมาให้ฟังไม่ได้ (Alexithymia) คุณเป็นคนไม่มีชีวิตชีวา ขาดความกระตือรือร้น ไม่สามารถตระหนักรู้ตนเองได้ ไม่เอื้ออาทรผู้อื่น การเหมือนหุ่นยนต์ ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานพึงสังเกตพฤติกรรมต่อแสดงอาการผิดปกติเหล่านี้ เช่นในกรณีของ Hypomania มักเป็นคนที่ชอบคิดอะไรที่ใหญ่โตเกินความเป็นจริง พูดมากเกินปกติ หัวเราะหรือตลกในลักษณะที่ไม่เหมาะสมภูมิใจในตนเองเกินไป สูญเสียสมาธิง่าย เปลี่ยนหัวข้อพูดคุยอย่างรวดเร็ว หงุดหงิดง่าย มีปฏิริยามากไป บางทีนำไปสู่การโต้เถียงกันโดยใช่เหตุกระตือรือร้นมาก ทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน บางครั้งใช้จ่ายเกินตัว ลงทุนในสิ่งที่ไม่สมเหตุผล ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานควรหามาตรการสร้างภาวะแวดล้อม ทำให้การดูแลเอาใจใส่ร่วมมือกันรับฟังข้อปัญหา และให้ความรู้เพื่อการยอมรับ ไปสู่การบำบัดแก้ไข

ส่วนในกรณีของ Alexithymia สังเกตได้จากความสามารถสื่อความรู้สึกและภาวะอารมณ์กับผู้อื่นได้ มักใช้การกระทำแสดงออกแทนการบอกเล่าความรู้ภายในใจของตน บางทีสับสนในภาวะอารมณ์ของตน ขาดความคิดจินตนาการ ไม่ชอบการคิดเพื่อฝัน บรรยายเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้โดยไม่เผยความรู้สึกใด ๆ ออกมา หากเข้าไปพูดคุยด้วยไม่นานจะรู้สึกเบื่อและหงุดหงิด ผู้บริหารอาจโยกย้ายผู้มีอาการ Alexithymia ไปทำงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับผู้คนมากนัก ทำคนเดียวได้สำเร็จ ให้มีพนักงานที่กล้าแสดงออกและมีมนุษยสัมพันธ์มาเป็นเพื่อนชวนพูดคุยกระตุ้น ให้เขาได้มีโอกาสแสดงความรู้สึก ความคิดเห็น เผยตน หรือติดต่อส่งตัวไปรับการรักษาทางจิตเวช

6. กระบวนการพัฒนา EQ ในสถานที่ทำงาน

Cherniss & Goleman (1998) แห่ง The Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations ได้เสนอวิธีการพัฒนา EQ ผู้ที่ทำงาน 24 แนวทางโดยเชื่อว่าองค์กรต่างๆ คิด โดยรวมแล้วสูญเสียเงินไประหว่าง 5.6 ถึง 16.8 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ (ประมาณสองแสนล้านบาทไทยถึงหกแสนสี่หมื่นล้านบาทไทย) เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามข้อแนะนำต่าง ๆ ทั้ง 24 ข้อ โดยเขาได้แบ่งแนวทางการพัฒนาไว้เป็น 4 ระยะ (ทิพย์วัลย์, 2542) ได้แก่

- 6.1 ระยะเตรียมความพร้อม ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจที่ดีแก่ผู้รับฝึก
- 6.2 ระยะของการฝึกอบรม เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดี ระหว่างผู้ฝึกกับผู้รับฝึก
- 6.3 ระยะการรักษาไว้และการถ่ายโอนผลการเรียนรู้
- 6.4 ระยะประเมินผลความสำเร็จ

ดังนั้นการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ก็คือการฝึกให้ นلاحظคิด นلاحظพูด และนلاحظทำ กล่าวคือ นلاحظ คือสามารถควบคุมความคิดได้ คิดในทางที่ดี คิดสร้างสรรค์ นلاحظพูดคือ เลือกพูดในสิ่งที่ดี มีประโยชน์ หลีกเลี่ยงคำพูดที่จะทำให้ตนเองและบุคคลอื่นเดือดร้อนและนلاحظทำ คือ ทำเป็นไม่ใช่แค่ทำได้ ต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานในงานนั้นอย่างแท้จริง

ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงและต่ำ

สำหรับลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงและต่ำ Goleman (อ้างในกรมสุขภาพจิต, 2543 ,หน้า 76) ได้แสดงลักษณะของผู้ที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูง คือ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีการตัดสินใจที่ดี สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ มีความอดกลั้น ไม่หุนหันพลันแล่นทนความผิดหวังได้ เข้าใจจิตใจผู้อื่นและเข้าใจสถานการณ์ทางสังคม ไม่ย่อท้อหรือยอมแพ้ง่าย สามารถสู้ปัญหาชีวิตและเป็นผู้ที่ไม่ปล่อยให้เกิดความเครียดจนทำอะไรไม่ถูก

ขณะที่ Steve Hein (อ้างในวิระวัฒน์ ปิ่นนิคัมย์, 2542, หน้า 32) ได้แสดงลักษณะที่บ่งชี้ถึงความเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงและต่ำ ดังนี้

ผู้ที่มี EQ สูง

1. แสดงความรู้สึกอย่างตรงไปตรงมา
2. ไม่ถูกครอบงำโดยความรู้สึกทางลบ
3. อ่านภาษาท่าทางในการสื่อสารได้ดี
4. มีชีวิตที่สมดุลผสมผสานเหตุผล ความเป็นจริง ความรู้สึกและสามัญสำนึก
5. สามารถพึ่งพาตนเองได้ เป็นอิสระด้านการใช้เหตุผลทางจริยธรรม

6. สร้างแรงจูงใจที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ตนเอง
7. ปรับภาวะอารมณ์ของตนกลับคืนสู่สภาพปกติได้
8. มองโลกในแง่ดี ไม่ยอมแพ้อุปสรรคหรือปัญหา
9. สนใจและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่น
10. ไม่ถูกครอบงำโดยความกลัวหรือความวิตกกังวล
11. สามารถบอกความรู้สึกและอารมณ์ทางลบที่เกิดขึ้นกับตนเองในขณะนั้นได้
12. แสดงความคิดเห็นอย่างเป็นธรรมชาติ
13. ไม่ให้อำนาจ ความร่ำรวย เกียรติศักดิ์ศรี ตำแหน่งชื่อเสียง หรือการยอมรับ
14. ของสังคมมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตของตนเอง
15. กล้าแสดงความรู้สึกโดยไม่สอดแทรกความคิดไว้ในความรู้สึกของตน
16. มองหาแง่มุมที่ดีจากภาวะอารมณ์ทางลบหรือสถานการณ์อันเลวร้าย
17. แยกแยะสิ่งที่เป็นความคิดออกจากความรู้สึกได้

ผู้ที่มี EQ ต่ำ

1. วิพากษ์วิจารณ์และตำหนิผู้อื่น
2. บอกไม่ได้ว่าทำไมตนคิด รู้สึกเช่นนั้น
3. กล่าวหาโจมตี ตำหนิ ตัดสิน ทำลายขวัญกำลังใจผู้อื่น
4. มุ่งวิเคราะห์ผู้อื่นมากกว่าแสดงความเข้าใจอกเข้าใจ
5. บุ่มบ่าม ทึกทัก เช่น “ผมคิด (เชื่อหรือเดา) ว่าคุณ...”
6. แสดงความไม่ซื่อตรงเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดของตน
7. พูด สะท้อนความรู้สึกนึกคิดของตน สูงหรือต่ำกว่าเป็นจริง
8. ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ บางทีก็แสดงปฏิกิริยากับสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ อย่างเกินเหตุ
9. ขาดสติสัมปชัญญะ สิ่งที่ทำและทำไม่ตรงกัน
10. ผูกใจเจ็บ อาฆาตเค้น ให้อภัยคนไม่ได้
11. ชอบทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าเขาคิด
12. ขัดแย้งความรู้สึกนึกคิดต่างๆ ให้ผู้อื่น
13. เผยความรู้สึกที่แท้จริงที่เกิดขึ้นกับตนเองไม่ได้
14. ไม่ใส่ใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น
15. พูดออกมาโดยไม่คิดหว่านผู้อื่น
16. ยึดมั่นในความคิดความเชื่อของตนเอง ไม่เปิดใจกว้าง

17.เป็นผู้ฟังที่ไม่ดี พุดจืดจางหะ บ่นทอนกำลังใจคู่สนทนา เน้นข้อเท็จจริงมากเกินไปโดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น

18.ใช้ภูมิปัญญาของตน วิพากษ์ตำหนิผู้อื่น สร้างภาพว่าตนฉลาดเหนือกว่าผู้อื่น ไม่รู้ไม่สนใจว่าคนอื่นจะมองตนอย่างไร

เมื่อพิจารณาลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ระหว่างเพศหญิงและชาย ก็จะพบความแตกต่างบ้าง ดังนี้

1. ชายที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง : ชอบสังคม เปิดเผยร่าเริง, สามารถทำให้ผู้อื่นเป็นสุขได้ง่าย, ไม่หวาดกลัววิตกกังวลหรือคิดมาก, รักษาคำพูด, ทำตามสัญญา

2. หญิงที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง : มั่นใจในตนเองในระดับที่เหมาะสม, เปิดเผยความรู้สึกตรงไปตรงมา, มีความรู้สึกที่ดีกับตนเอง, มีความสุข และสนุกกับชีวิต

โดยเฉลี่ยแล้วเพศหญิงเป็นผู้ที่รู้จักภาวะอารมณ์ของตนได้ดีกว่าชาย มีความเห็นอกเห็นใจ ช่วยเหลือเกื้อกูลแสดงความมีน้ำใจ เก่งคนมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า ชายบางคนมีความเอื้ออาทรหรือเข้าถึงความรู้สึกของผู้อื่น แต่ผู้หญิงสามารถเผชิญความเครียดและความกดดันได้ดีกว่าเพศชาย

การประเมินความฉลาดทางอารมณ์

1. สภาพปัญหาของการประเมิน EQ

นับตั้งแต่ ค.ศ. 1905 ที่ Alfred Binet ได้สร้างแบบทดสอบวัดเชาว์ปัญญาขึ้นมาเพื่อประเมิน IQ ของกลุ่มนักเรียนปกติในประเทศฝรั่งเศส การประเมินสติปัญญาก็ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายทั่วโลก ในแวดวงทหาร การศึกษา การให้คำปรึกษา และการประเมินบุคคลเพื่อการคัดเลือกเข้าสู่ตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์กร แต่ในระยะเวลาไม่ถึงหนึ่งศตวรรษ กระแสของการประเมินบุคคลก็ได้ชี้ให้เห็นว่า การมุ่งวัดความเป็น “คนเก่ง” แต่เพียงอย่างเดียว นั้นสำคัญจำเป็น แต่ยังไม่เพียงพอ Goleman (1998) เองก็ได้ย้ำหลายครั้งว่า ความสามารถด้านสติปัญญาสามารถอธิบายความสำเร็จของหน้าที่การงานได้เพียง 20% ที่เหลืออีก 80% นั้นเป็นความสามารถด้านอื่น ๆ ซึ่งหมายรวมถึงเชาว์อารมณ์ด้วย โดยเขาได้อ้างถึงผลการศึกษาของ Hay2McBer ในบอสตัน สหรัฐอเมริกา ซึ่งทำการศึกษาสมรรถนะ (Competencies) ที่มีส่วนกำหนดความสำเร็จในการทำงานของพนักงานใน 40 บริษัท พบว่าพนักงานเหล่านี้มีความสามารถทางสมองที่เหนือกว่าคนทั่วไปเพียง 27% แต่มีความสามารถและทักษะด้านเชาว์อารมณ์ที่เหนือกว่าคนอื่น ๆ ถึง 53%

Goleman (1998) แสดงความเชื่อมั่นว่าเชาว์อารมณ์มีความสำคัญ ส่งผลต่อความสำเร็จในชีวิตเหนือกว่าด้านสติปัญญา และความชำนาญการต่าง ๆ ถึงสองเท่า ในสาขาที่เกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ Goleman เชื่อว่า EQ มีความสำคัญเหนือกว่า IQ ถึง 4 เท่า ที่จะเอื้อต่อความสำเร็จในวิชาชีพ (p.45) Salovey & Mayer เชื่อว่า EQ มีส่วน 5 – 10% ในสัดส่วนของ 80% ที่เหลือในการสร้างความสุขและความสำเร็จของชีวิต

คำถามหลายประการที่เกี่ยวกับ EQ ซึ่งแนวทางวิชาการยังให้คำตอบที่ชัดเจนไม่ได้ อาทิ เราจะทราบได้อย่างไรว่าแต่ละคนมี EQ เท่าใด เราสามารถวัดประเมิน EQ ออกมาเป็นแต้มคะแนน (Point Estimate) เหมือนกับการประเมิน IQ ได้หรือไม่ EQ ระดับอัจฉริยะมีค่าเท่าใด EQ มีระดับที่แตกต่างกันอย่างไรบ้าง ในกรณีของการหา IQ ซึ่งหาได้จากการนำเอาค่าอายุสมอง (Mental Age) หาค่าด้วยอายุจริงตามปีปฏิทิน (Chronological Age) แล้วคูณด้วย 100 ตัวอย่างเช่น หากบุคคลมีอายุสมอง ซึ่งหาได้จากการตอบแบบประเมินเชาว์ปัญญา คิดเป็น 14 ขณะที่เด็กคนนั้นมีอายุจริง 10 ปี ดังนั้นเขาจึงมี IQ เท่ากับ 140 ซึ่งถือว่ามี IQ ในระดับอัจฉริยะ (Genius) เมื่ออายุสมองเท่ากับอายุจริง IQ ของคนๆ นั้นจะเท่ากับ 100 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยของคนทั่วไป ในกรณีของ EQ จนถึงบัดนี้ ยังไม่สามารถหาข้อสรุปผลการประเมินได้ชัดเจนเหมือน IQ การทดสอบของ EQ ยังไม่มีสูตรมาตรฐาน หรือวิธีการที่ตายตัว ทั้งนี้ เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการพอสรุปได้ดังนี้

1.1 ความสามารถของสมอง (Intelligence)

นั่นเป็นคำที่กินความหลากหลาย มิใช่จำกัดอยู่เฉพาะสติปัญญาของสมองในเรื่องของความเก่งแต่เพียงอย่างเดียว ความเก่งคน แรงงูใจ เก่งดนตรี เก่งกีฬา เก่งศิลปะ ความรู้เท่าทันภาวะอารมณ์ของตน ของผู้อื่น ก็ถือเป็นส่วนหนึ่งของสติปัญญาของสมองด้วย ขอบเขตของคำว่า Intelligence ที่ยังไม่ได้รับการศึกษายังมีอีกมาก EQ เป็นลักษณะของ “Social Emotional” นอกเหนือจากเป็นอารมณ์เฉพาะตนของบุคคล

1.2 องค์ประกอบของ EQ

นั้นครอบคลุมคุณลักษณะด้านจิตพิสัย (Affective Domain) ที่ถือว่าผันแปรง่ายหลายตัวแปร นับตั้งแต่ Salovey & Mayer ในปี 1990 ได้กำหนดว่า EQ เป็นความสามารถของบุคคลที่จะติดตามตรวจสอบอารมณ์ของตนและผู้อื่นได้ จำแนกภาวะอารมณ์ทั้งหลายได้ และใช้ข้อมูลเพื่อชี้นำความคิด และการประพฤติปฏิบัติของตนเอง Mayer & Salovey เชื่อว่า EQ ถือเป็นคุณลักษณะหนึ่งของสติปัญญา โดยเชื่อว่าการแสดงออกของพฤติกรรม EQ มีคำตอบเฉลี่ยที่ถูกต้อง คะแนนที่วัดได้นั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเครื่องมืออื่น และ EQ สามารถพัฒนาได้ตามวัยและประสบการณ์หลังจากนั้นองค์ประกอบหลักก็มีการขยายให้ครอบคลุม 5 ด้าน ดังนี้

ได้กล่าวไว้ในบทที่ 2 ในปี 1998 Goleman ก็ได้ขยายด้านหลักนี้ว่าประกอบด้วย 25 ด้านย่อย ซึ่งหากพิจารณาเทียบกับนักคิด นักวิจัยด้าน EQ ท่านอื่น ๆ แล้ว ก็จะเห็นว่ามีความเหลื่อมล้ำกันอยู่บ้าง การศึกษาวิจัยของ Daver และคณะในปี 1998 องค์ประกอบของ EQ เป็นที่น่าสงสัย ผันแปรไปตามลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ มีความเชื่อถือได้ในระดับที่ต่ำ โดยเฉพาะหากใช้แบบวัดที่มีความเป็นปรนัย โดยการใช้แบบสอบถามวัด EQ ผลการศึกษาวิจัยยังชี้ว่า มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะบุคลิกภาพบางประการ

1.3 การวัดและการประเมิน EQ

โดยหลักการแล้วสามารถประเมินได้ 2 นัยใหญ่ ๆ คือ จากการใช้เครื่องมือที่เป็นปรนัย (Objective Measures) อาทิ แบบทดสอบ แบบสอบถาม แบบประเมิน และการให้รายงานหรือแสดงความรู้สึก (Subjective measures) อาทิ โดยการสัมภาษณ์ การสังเกตการรายงานตนเองโดยการเขียนบันทึก การรายงานความรู้สึกจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ภาพเขียน คำคุณศัพท์ เสียงเพลง การแสดงออกในสถานการณ์สมมติบทบาท แต่ละแนวทางให้ผลการประเมินที่มีความเชื่อถือได้และความเที่ยงตรงแตกต่างกันไป ยังไม่มีข้อสรุปว่าวิธีไหนเหมาะสมที่สุด เนื่องจากงานศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์มีอยู่อย่างจำกัด และอยู่ในขั้นของการพัฒนา และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1.4 ระดับ EQ นั้นแปรเปลี่ยนได้

ทั้งนี้เป็นผลเนื่องมาจากการฝึกอบรม อายุและประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นการหาดัชนีตัวเลขบ่งระดับ EQ ของบุคคล ที่ใช้แทนได้ตลอดทุกช่วงอายุคงเป็นไปได้ยาก ที่จะได้รับการยอมรับว่าผลการวัดนั้นคงเส้นคงวา และเป็นค่าการวัดที่ใช้อธิบายระดับ EQ ของบุคคลในทุกวัยทุกระดับอายุได้ อีกทั้งยังขาดงานวิจัยที่มีการตรวจสอบความคงเส้นคงวาของ EQ ในสถานการณ์ทดสอบและช่วงเวลาต่างๆ กันความเชื่อถือได้ และความเที่ยงตรงของเครื่องมือยังเป็นที่สงสัย

แต่เนื่องจากกระแสความสนใจของสังคมและสื่อมวลชนที่มีต่อ EQ นั้นสูงมาก ปัจจุบันได้มีการนำเสนอรูปแบบการประเมิน EQ ในลักษณะแตกต่างกัน ผู้เขียนเห็นว่าพึงที่ผู้สนใจ ผู้ประยุกต์ใช้ และนักวิชาการทั้งหลายให้ความระมัดระวังในเรื่องต่าง ๆ ของเครื่องมือ อาทิ องค์ประกอบ คุณภาพทางจิตมิติของเครื่องมือการตรวจสอบคุณภาพ ลักษณะของกลุ่มที่ใช้เป็นเกณฑ์ปกติ ปัญหาเรื่องความสอดคล้องทางวัฒนธรรม ก่อนที่จะนำเครื่องมือขึ้นไปใช้ตัดสินอนาคตของผู้คนในองค์กร สำหรับผู้ที่สนใจศึกษาสร้างเครื่องมือประเมิน EQ อย่างมีคุณภาพ Mayer & Salovey (1997) ได้เน้นว่า องค์ประกอบที่อยู่ภายใต้คำว่า EQ นั้นแตกต่างไปจากองค์ประกอบของสติปัญญาทั่วไป แต่มีความเกี่ยวข้องที่สามารถถือได้ว่าเป็นความสามารถอย่างหนึ่ง

ของสมอง และท่านทั้งสองเชื่อว่า การวัดการประเมิน EQ จะช่วยให้ความกระจ่างว่า EQ เป็นสติปัญญาที่แท้จริง หรือมีหลายทักษะ หรืออยู่กึ่งกลาง ในด้านการประเมิน EQ นั้นทั้งสองท่านได้ให้ข้อเสนอแนะไว้สรุปได้ 3 ประการคือ

1. วัดในองค์ประกอบต่างๆ ทั้ง 4 ระดับ ดังปรากฏในภาพที่ 3 – 2 จะเห็นได้ว่าได้ครอบคลุมถึงคุณลักษณะที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ การมองโลกในแง่ดี การอดใจร้อได้

2. มุ่งวัดความสามารถที่แท้จริงเกี่ยวกับ EQ มากกว่าที่จะมุ่งให้บุคคลรายงานตนเองว่าตนมีระดับ EQ มากน้อยเพียงใด ทั้ง 2 ท่านเชื่อว่า การศึกษาความสามารถของสมองด้วยการให้รายงานตนเองนั้นเพิ่มคุณค่ามุมมองก็จริง แต่ยังไม่พอนักพอที่จะสะท้อนถึงแก่นโครงสร้างของ EQ ถือเป็นการตรวจสอบและประเมินองค์ประกอบที่อยู่ภายในกรอบของแบบประเมินนั้น ๆ เท่านั้น

3. ควรวัดความสามารถของ EQ หลายๆ อย่างให้ครอบคลุม มิใช่วัดความสามารถหรือทักษะของ EQ เพียงด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น

2. แนวทางการประเมิน EQ

แนวทางการประเมิน EQ ซึ่งเป็นคุณลักษณะด้านจิตพิสัยนั้น ในทัศนะของผู้เขียนเห็นว่าสามารถทำได้หลายทาง ดังที่จะได้กล่าวสรุปเป็นข้อ ๆ ต่อไป เพื่อเป็นหลักประกันถึงความเที่ยงตรงของผลคะแนนประเมินที่ได้ ที่จะถูกนำไปใช้อย่างมีความหมาย มีความเหมาะสม และสร้างประโยชน์สูงสุด ขณะที่โครงสร้างของ EQ ยังไม่กระชับ ชัดเจน และวัดโดยตรง ๆ ได้ยาก ผู้เขียนคิดว่าน่าจะใช้หลาย ๆ วิธีการประเมินประกอบกันและดูว่าผลประเมินที่ได้มีความเที่ยงตรงและมีความสอดคล้องกันในระดับใด (Convergent Validity)

2.1 การประเมินด้านแรงจูงใจภายในบุคคล (Intrapersonal Motivation)

เพื่อประเมินแรงจูงใจที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเกิดความรู้สึก หรือภาวะอารมณ์เช่นนั้น แรงบันดาลใจให้แสดงออกโดยอาจจะมีสิ่งเร้ากระตุ้นความรู้สึกนึกคิด อาทิ การให้เขียนความเรียง (Essay Tests) การตอบข้อความให้สมบูรณ์ การเขียนบันทึกประจำวัน การให้เล่าเหตุการณ์ที่ฝังใจ หรือที่เคยประสบมา โดยให้เขียนเล่าถึง สถานการณ์ต่างๆ ที่ทำให้ตนเกิดความรู้สึก 3 ประการ ได้แก่ ดีใจ โกรธใจ และเสียใจ ทั้งนี้ผู้ประเมินต้องระมัดระวังในการกำหนดคำตอบที่ “ถูกต้อง” ให้แก่ความรู้สึกนึกคิดประสบการณ์ต่างๆ การประเมิน EQ ด้วยแนวทางนี้ จำต้องใช้ผู้ประเมินที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านพฤติกรรมศาสตร์และด้าน EQ เป็นอย่างสูง

2.2 การใช้เทคนิคเหตุการณ์สำคัญ (The Critical Incident Technique)

หรือกรณีเหตุการณ์ (Incident Cases) เป็นการวิเคราะห์พฤติกรรมในเชิงคุณภาพ โดยให้ผู้เล่าบรรยายหรือเขียนเล่าถึงเหตุการณ์ที่บ่งชี้ถึงการคิด รู้สึก และการแสดงออกที่เกี่ยวกับ EQ ในระดับต่างๆ แล้วให้เลือกเรียงลำดับพฤติกรรมที่ผู้ตอบเคยปฏิบัติหรือมีความตั้งใจจะปฏิบัติ เพื่อนำคะแนนมาประมวลสรุปอ้างอิง (Infer) ถึงระดับ EQ ของผู้ตอบผู้สร้างแบบประเมินโดยใช้ กรณีเหตุการณ์ที่ถือเป็นตัวแทนที่ดีของเหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน หรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับงาน ในหน้าที่ เมื่อเล่าสถานการณ์นั้นแล้ว โจทย์ก็จะตั้งคำถามผู้ตอบว่าในสถานการณ์นั้นผู้ตอบจะ ทำอย่างไร? โดยมีตัวเลือกในระดับความเป็นไปได้ต่างกัน (เช่นกำหนดค่าใดค่าหนึ่งได้จาก 1 – 9 ช่วง ค่าแก่แต่ละข้อความที่ให้เลือกตอบ) ข้อดีของวิธีนี้คือมุ่งให้กรอบที่เป็นแนวทางเดียวกันกับผู้ตอบ ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน บางทีก็จะเปิดโอกาสให้ผู้เลือกเขียนตอบแต่ละตัวเลือก ก็มีความเป็นไปได้ ในระดับต่าง ๆ กัน มากบ้าง น้อยบ้าง โดยไม่ต้องพะวงถึงความถูก – ผิด ซึ่งแต่ละงานแต่ละ องค์กร แต่ละระดับบุคคล หรือแต่ละวัฒนธรรมอาจมองเห็นแตกต่างกันไป การประเมิน EQ ในลักษณะนี้ยังมีข้อดีอื่น ๆ ได้แก่ สามารถใช้ได้หลายเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นเพื่อการคัดเลือก การจัดวางบุคคลให้เหมาะสมกับตำแหน่ง เพื่อการสอน การพัฒนาบุคคล ผู้ตอบที่ไม่เคยมี ประสบการณ์การปฏิบัติงานโดยตรงมาก่อนก็สามารถตอบได้ (Sternberg, 1997, p.207) ข้อเสียคือ ยังเป็นการประเมิน EQ จากการรายงานตัวเองว่าตั้งใจจะทำอะไร อาจมีการบิดเบือน “สร้างภาพ” ตนเองขึ้นมา ขาดความสมจริงเชิงสถานการณ์ประจำวันที่แสดงออก ในบางกรณีเหตุการณ์ ที่ซักถามนั้นอาจมีความลำเอียง เนื่องด้วยมาตรฐานทางวัฒนธรรมเฉพาะวัย อายุของงาน ของ องค์กร หรือของสังคมก็เป็นได้ ข้อเสียอีกประการหนึ่งคือ เกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยของ ตัวเลือกแต่ละข้อ อาจไม่เป็นที่ยอมรับ ซึ่งมีผลต่อระดับคะแนน EQ

นอกจากนี้ทศพร ประเสริฐสุข (2542, หน้า 20) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็น ความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเอง และของผู้อื่นสามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน ตลอดจนสามารถระออยการตอบสนอง ความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสม ทุกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญ อุปสรรคและข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักขจัดความเครียดที่จะขัดขวางความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์อันมีค่าของตนได้ สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับ ผู้อื่นในฐานะ ผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข จบประสบความสำเร็จในการเรียน ความสำเร็จ ในอาชีพหรือประสบความสำเร็จในชีวิต

กล่าวโดยสรุปแล้ว การที่บุคคลจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ไม่ว่าสายงานใด และใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุขนั้น จะต้องอาศัยทั้งไหวพริบปัญญาและเขี้ยวอารมณ์หรือควรจะต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ ประกอบรวมกันเป็นสำคัญ นอกเหนือจากการพิจารณาตัวแปรอื่น ๆ ร่วมด้วย อาทิ แรงจูงใจ บุคลิกภาพ ความสนใจ และค่านิยม เป็นต้น ความฉลาดทางอารมณ์เป็นเสมือนประตูที่ช่วยให้คนทั่วไปยอมรับแรงแม้ทางจิตใจได้ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม การตรวจประเมินก็คงทำเพื่อพัฒนาตัวผู้บริหารมากกว่าใช้เป็นเครื่องตัดสินความดีความชอบ หรือตัดสินว่าใครจะอยู่ใครจะไป

การศึกษาที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาที่เป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องกับการศึกษา มีดังนี้

วรณัฐ กิตติสัมพันธ์ (2538) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแข็งอดทน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเข้มแข็งอดทนและสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ส่วนความเหนื่อยหน่ายต่ำ ความเข้มแข็งอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่สัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย

ส่วนกรรณา แดงสุวรรณ (2539) ได้ศึกษาการสร้างแบบวัดคุณลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพความฉลาดทางอารมณ์ พบว่าเป็นทักษะเฉพาะคนที่สามารถสร้างขึ้นและพัฒนาได้ด้วยตนเองที่ส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในด้านการงานและครอบครัว ชีวิตส่วนตัว และชีวิตสังคม เพราะความฉลาดทางอารมณ์จะสร้างให้ตนเอง เกิดความเข้าใจถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่นและจุดด้อยของตนเองและรู้จักบริหารควบคุมการจัดการด้วยการแสดงออกของอารมณ์ความรู้สึกที่ปรากฏภายนอกได้อย่างเหมาะสม ซึ่งความเข้าใจในอารมณ์และความรู้สึกของตนเองจะทำให้เกิดความเข้าใจตนเองไม่แปลกแยก ทำอะไรตรงกันทั้งร่างกายและจิตใจเป็นองค์รวมเดียวกัน

สำหรับกัญญา โตท่าโรง (2541) ได้ศึกษาพฤติกรรมความเป็นวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า พยาบาลประจำการที่มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดี จะเกิดความเหนื่อยหน่ายระดับต่ำ เนื่องจาก การปฏิบัติกรพยาบาลได้อาศัยความร่วมมือร่วมใจ และประสานงานกันเป็นทีม ทำให้สามารถให้การพยาบาลได้อย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้พยาบาลที่มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดี มักได้รับความช่วยเหลือระดับประคองจากบุคคลอื่นในระบบ ประคองทางสังคม หรือได้รับการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจึงจะช่วยให้บุคคลเอาชนะความเครียดได้

ในปีถัดมา พิมพรรณ กวางเดินดง (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำ การมองโลกในแง่ดี และความสำเร็จในการทำงานของวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรม โดยศึกษาใน วิศวกรที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรที่ผลิตวัสดุก่อสร้าง จำนวน 316 คน พบว่า วิศวกรที่มีคุณลักษณะของการมองโลกในแง่ดีสูงจะประสบความสำเร็จในการทำงานสูง ถ้ามี คุณลักษณะของการมองโลกในแง่ดีต่ำ ก็จะประสบความสำเร็จในการทำงานต่ำด้วย

ขณะที่นภาพร วิจารณ์ปรีชา (2542) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงาน ของพยาบาลประจำ โรงพยาบาลภาครัฐ พบว่าสมมุติฐานของการวิจัยไม่ได้สนับสนุนชี้ให้เห็นว่า พยาบาลประจำการที่มีผลการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน มีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกับ พยาบาลประจำการที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐาน

อีกทั้งกาญจนา คุณรังสีสมบูรณ์ และ อัมพร หัสศิริ (2543) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างเชาว์ปัญญาและความสามารถทางอารมณ์ของนักเรียนระดับประถมศึกษาที่มีปัญหาการเรียน จากกลุ่มประชากรจำนวน 314 คน พบว่า นักเรียนที่มีปัญหาการเรียนส่วนใหญ่ มีความสามารถทาง เชาว์ปัญญาอยู่ในเกณฑ์ไม่ดี ร้อยละ 64.97 ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีเชาว์ปัญญาดำกว่า 90 และมีความสามารถ ทางอารมณ์ปานกลาง ร้อยละ 72.29 และเมื่อศึกษารายละเอียดตามรายด้านและองค์ประกอบ พบว่า มีความสามารถปานกลาง

สำหรับฉัตรฤดี สุกเปล่ง (2543) ได้ศึกษาผลของบุคลิกภาพและเชาว์อารมณ์ที่มีผลต่อ คุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร พบว่าองค์ประกอบทางบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพของการให้บริการ เช่น พนักงานที่ฉลาดจะสามารถแก้ปัญหาได้ดีกว่า และพนักงานที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงจะ สามารถควบคุมอารมณ์ของตนได้ ไม่ใจร้อนวู่วาม สามารถรับฟังเหตุผลต่าง ๆ ได้ องค์ประกอบ ฟังตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวได้ว่าพนักงานที่ชอบ ทำงานร่วมกับผู้อื่น จะมีคุณภาพของการให้บริการสูงกว่า อาจเป็นเพราะว่าลักษณะงานเป็น การทำงานเป็นทีม ต้องมีการประสานงานกันมาก องค์ประกอบของเชาว์อารมณ์มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่อคุณภาพของการให้บริการ หมายความว่าพนักงานที่มีเชาว์อารมณ์ในมิติทักษะทางสังคม สูง จะมีคุณภาพของการให้บริการสูงตามไปด้วย องค์ประกอบทางบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับองค์ประกอบของเชาว์อารมณ์ หรืออาจกล่าวได้ว่าผู้ที่มีเชาว์อารมณ์สูงจะมีลักษณะ ดังต่อไปนี้คือ ชอบพจกัญญ์ ชอบลองอะไรใหม่ ๆ คล่องแคล่ว มีความเป็นมิตรควบคุมตนเองได้ทั้ง ในด้านอารมณ์และพฤติกรรม สนใจและเอาใจใส่สังคม มีวินัยในตนเอง อารมณ์มั่นคง จิตใจสงบ รู้จักความเป็นจริงในชีวิต อดทนไม่ย่อท้อ มีมโนธรรม มีความรับผิดชอบ มีความเพียร รักศักดิ์ศรี และมีระเบียบ องค์ประกอบทางบุคลิกภาพและองค์ประกอบของเชาว์อารมณ์สามารถร่วมกัน

ทำนายคุณภาพของการให้บริการ คือพนักงานที่มีลักษณะวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง ฉลาดมาก สุขุม รอบคอบ มีทักษะทางสังคมสูง มีความหลักแหลมและเชื่อที่สมมูล จะมีโอกาสมากกว่าที่จะเป็น ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพสูง

ในส่วนของ อัมพร หัสศิริ (2543) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาว์ปัญญาและ ความสามารถทางอารมณ์ของนักเรียน ระดับประถมศึกษาที่มีปัญหาทางการเรียน ในกลุ่มโรงเรียน ทักษิณ อำเภอแม่ริม เชียงใหม่ พบว่า นักเรียนที่มีปัญหาทางการเรียนส่วนใหญ่ มีความสามารถทาง เชาว์ปัญญาอยู่ในเกณฑ์ไม่ดี ร้อยละ 49.36 ซึ่งมีเชาว์ปัญญาดำกว่า 90 และมีความสามารถทาง อารมณ์ปานกลาง ร้อยละ 65.39 ความสัมพันธ์ระหว่างเชาว์ปัญญาและความสามารถทางอารมณ์ พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ .405 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ในปีถัดมากาญจนาพุทธร ทิพนก (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาด ทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารระดับต้นใน โรงงานอุตสาหกรรมเขต นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่าผู้บริหารที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงก็มีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานสูงเช่นกัน เนื่องจากผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะสามารถปรับตัวให้ เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างดี

สำหรับ พชรินทร์ ไชยวงศ์ (2545) ได้ศึกษาการอบรมเลี้ยงดูกับความฉลาดทางอารมณ์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ในโรงเรียนสันป่าตองวิทยาคม จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในเกณฑ์ปกติ และลักษณะการอบรมเลี้ยงดู มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในปีเดียวกันนั้น อนุโณทัย คำเครื่อง (2545) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรม การเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนบ้านท่ามะแกง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีความฉลาดทางอารมณ์ปกติ ความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรม การเรียนมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และจากการเปรียบเทียบความฉลาดทาง อารมณ์ของนักเรียนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ในส่วนของอดุลย์ ปัญญา (2545) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนมัธยม ศึกษาตอนต้นในเขตอำเภอเมือง ลำปาง พบว่า มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในเกณฑ์ปกติ และ ไม่แตกต่างเมื่อเปรียบเทียบจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรสของบิดา มารดา และภูมิลำเนา

ขณะที่จิรวรรณ นันทเสน (2547) ได้ศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา เอกชนการศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่มีพฤติกรรมกรรมการบริหาร ที่มีประสิทธิภาพต่ำ ซึ่งอาจเป็นรูปแบบของผู้บริหารหรือผู้นำนั้นขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมอย่างไร

อย่างหนึ่ง เมื่อแบบของความเป็นผู้นำมีความเหมาะสมกับสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งแล้วก็จะเกิดความมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของผู้นำ

ในปีเดียวกันตรียาภรณ์ บุญสวัสดิ์ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนนวมินทราชูทิศพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยกับความสามารถในการทำงานได้ดีหรือกับการดำเนินชีวิตและพบว่าปัจจัยที่สามารถจะทำนายถึงความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ของชีวิตได้ดีกว่าหลาย ๆ สิ่ง กลับเป็นความสามารถในด้านต่าง ๆ ในวัยเด็กที่ไม่เกี่ยวข้องกับฉลาดทางอารมณ์ เช่น ความสามารถในการจัดการกับความผิดหวัง การควบคุมอารมณ์และการเข้ากับบุคคลอื่น ๆ ได้ดี

นอกจากนี้ มนนาภรณ์ อุ่นบ้าน (2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่าผู้บริหารสถานศึกษามีความฉลาดทางอารมณ์สัมพันธ์กับทักษะการบริหาร ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา

จากแนวคิดและ ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องทั้งหมด สรุปได้ว่าความฉลาดทางอารมณ์นั้นมีความสำคัญ ไม่ว่าจะนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน ในอาชีพการงานเนื่องจากทำให้มนุษย์สามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข และมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ดังจะเห็นได้จากการศึกษาที่เกี่ยวข้องข้างต้น ที่ต่างก็มองเห็นความสำคัญและให้ความสนใจในเรื่องของความฉลาดทางอารมณ์ ของผู้อำนวยการโรงเรียน ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาเกี่ยวกับฉลาดทางอารมณ์ของผู้อำนวยการโรงเรียน ผลที่ได้จะทำให้ผู้อำนวยการโรงเรียนได้ตระหนักถึงความฉลาดทางอารมณ์ ให้สามารถทำงานอยู่ร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จในโรงเรียนของตนเอง