

ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษา (Emotional Intelligence and Education)

ดร.ทศพร ประเสริฐสุข*

IQ and technical skills are importance, but emotional intelligence is the sine qua non of leadership (Daniel Goleman, 1998 : 98)

บทนำ

เป้าหมายที่สำคัญของการศึกษาก็คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสังคม ให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพตามที่สังคมปรารถนา แต่ระบบการศึกษาที่ดีจะต้องสร้างให้บุคคลประสบความสำเร็จ คำว่าความสำเร็จในที่นี้จะหมายรวมไปถึง ความสำเร็จในการเรียน (study success) ความสำเร็จในการประกอบอาชีพ (career success) และความสำเร็จในชีวิต (life success) นักการศึกษา (educator) รวมทั้งนักจิตวิทยาการศึกษา (educational psychologist) จึงต้องพยายามจัดกระบวนการเรียนการสอน (teaching process) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ (Garrison & Magoon, 1972.)

หากจะถามว่าในการดำเนินชีวิตของบุคคลในปัจจุบันต้องการอะไรมากที่สุดในชีวิต คำตอบคงจะมีหลากหลายแต่ก็อาจสรุปโดยรวมได้ว่า “ต้องการความสำเร็จ และความสุข” และนิยามของคำว่าความสำเร็จและความสุข ก็จะไม่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และคนที่ประสบความสำเร็จในชีวิตได้ ก็จะต้องเป็นคนเก่ง ความเก่งในสมัยก่อนเราจะมุ่งไปที่สติปัญญา (intelligence) และดัชนีที่ชีวิตระดับสติปัญญาของมนุษย์เราใช้คำว่า IQ (Intelligence Quotient) เป็นตัวบ่งชี้ คำว่า IQ นักจิตวิทยาบางคนใช้คำว่า เกณฑ์ภาคเชาวน์ (ซึ่งผู้เขียนก็ชอบใช้คำนี้) ทางสถาบันการศึกษาต่าง ๆ จึงมุ่งจัดหลักสูตรและการเรียนการสอนเพื่อจะพัฒนาสติปัญญาของเด็กเป็นการใหญ่ จนบางครั้งทำให้เกิดความรู้สึกว่า เราสอนเด็กให้มีสมองโต แต่แขนขาเล็บเข้ากับใครไม่ได้ จากประสบการณ์และข้อเท็จจริงที่ปรากฏเรามักจะพบว่า คนที่มีความสามารถทางสมองดี มีความคิดความอ่านที่ปราดเปรื่องที่เรียกว่ามี IQ สูงเรียนเก่งจนประสบความสำเร็จในการเรียน (study success) สามารถผ่านการทดสอบคัดเลือกเข้าทำงานในตำแหน่งที่ดี ๆ ในองค์กร แต่ไม่มีหลักประกันใด ๆ ว่าคนที่ IQ สูง ๆ เหล่านี้จะ

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Practical Intelligence (Sternberg, 1998) คือความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม Emotional Competence ความสามารถทางอารมณ์ (Sear, 1997) ซึ่ง Goleman (1998) เรียกว่า Emotional Intelligence Competencies โดยรวมเอาคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ความเชื่อมั่นในตนเอง การปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ การโน้มน้าวใจผู้อื่น ความต้องการผลสัมฤทธิ์ และการสร้างทีมงานรวมไว้ด้วยกัน

ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นตัวอย่างของคำที่ใช้เรียกที่ใกล้เคียงกับ EQ ซึ่งความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ (EQ) นั้นมีผู้ให้คำนิยามที่สำคัญ ๆ หลายคน แต่ที่น่าสนใจคือ

บาร์ออน (Bar-on, 1992) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ไว้ว่า เป็นองค์ประกอบของความสามารถด้านส่วนตัวอารมณ์และสังคมของบุคคลที่จะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ

คูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper & Sawaf, 1997) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ และรู้จักใช้พลังทางอารมณ์ของตนเป็นรากฐานในการสร้างสัมพันธภาพและโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น

ซาโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1990 ; อ้างใน Gibbs, 1995 : 28) ได้ให้ความหมายของคำว่าความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า เป็นความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักรู้ในความคิด ความรู้สึก และภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตน และผู้อื่นได้ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตน ทำให้สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนได้อย่างสมเหตุสมผล สอดคล้องกับการทำงานและการดำเนินชีวิต โดยมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ๆ

โกลแมน (Goleman, 1998) ให้ความหมายความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น จนสามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตนเพื่อเป็นแรงจูงใจในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ

กล่าวโดยสรุป ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์หรือ Emotional Intelligence หมายถึง ความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเอง และของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายในตลอดจนสามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญกับอุปสรรคและข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักจัดความเครียดที่จะขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของตนได้ สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำ หรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข จนประสบความสำเร็จในการเรียน (study success) ความสำเร็จในอาชีพ (career success) ตลอดจนประสบความสำเร็จในชีวิต (life success)

ความเป็นมาเกี่ยวกับการศึกษา EQ

นักการศึกษาและนักจิตวิทยาส่วนใหญ่จะคุ้นเคยกับคำว่าสติปัญญา หรือ เกณฑ์ภาคเชาวน์ (Intelligence Quotient หรือ IQ) มากกว่าความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์หรือเกณฑ์ภาคอารมณ์ (Emotional Quotient หรือ EQ) ดังที่เป็นที่ทราบกันดีว่า IQ เป็นสมรรถภาพทางสมอง (mental ability) ของมนุษย์ หากเราต้องการทำนายว่าบุคคลผู้นี้จะเรียนจบปริญญาตรีหรือไม่ เรามักจะนำเอาดัชนีวัด IQ เป็นตัวทำนาย สูตรการคำนวณหาดัชนีชี้วัด IQ ก็คือ การหาค่าอายุจิตของบุคคลซึ่งได้มาจากแบบทดสอบมาตรฐาน เช่น แบบทดสอบของ Stanford-Binet หรือแบบทดสอบของ Wechsler เป็นต้น นำมาหารด้วยอายุจริง (chronological age) ของบุคคลคนนั้นแล้วคูณด้วย 100 ก็จะเป็นดัชนีชี้วัดเชาวน์ปัญญาของบุคคลนั้น ตัวอย่างเช่น ถ้าคำนวณได้ค่า IQ = 148 จาก Stanford-Binet หรือ 130 ขึ้นไปจากแบบทดสอบของ Wechsler ก็หมายถึงฉลาดมาก หรือบางที่เรียกว่าอัจฉริยะ แต่ถ้าได้ค่าในช่วง 88-112 (หรือ 90-109) หมายถึงปานกลางหากได้ 64 (หรือ 69) ลงมาถือว่าปัญญาอ่อน เป็นต้น

ในช่วงแรก ๆ นักการศึกษาและนักจิตวิทยาจะมุ่งศึกษาในด้านความสามารถทางสมองหรือ IQ ดังที่กล่าวแล้วแต่มีนักจิตวิทยาท่านหนึ่งคือ E.L. Thorndike (1920-1930) ได้ให้ความหมายของสติปัญญาไว้ว่ามี 3 องค์ประกอบ และองค์ประกอบหนึ่งในสามก็คือ Social Intelligence คือ ความเฉลียวฉลาดทางสังคม แต่ก็ได้รับความสนใจน้อย

นักการศึกษาคนสำคัญคือ B.S. Bloom (1956) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ Taxonomy of Educational Objectives โดยได้แบ่งจุดประสงค์ของวัตถุประสงค์ทางการศึกษาอันเป็นองค์ประกอบทางด้านความสามารถของมนุษย์ไว้ 3 ด้าน (domains) ด้วยกันคือ

1. Cognitive Domain คือ ความสามารถทางด้านกรู้คิด ซึ่งก็อาจกล่าวได้ว่าเป็นเรื่องทางสติปัญญา
2. Affective Domain คือ ความสามารถทางด้านความรู้สึก ค่านิยม (ตรงนี้น่าจะเป็นความสามารถทางด้าน EQ)
3. Psycho-motor Domain คือ ความสามารถทางด้านมอเตอร์ การเคลื่อนไหวหรือทางด้านทักษะ

ในช่วงแรก ๆ นักการศึกษาและนักจิตวิทยาให้ความสนใจทางด้าน IQ มาก มีการพัฒนาแบบทดสอบวัด IQ จนได้เป็นแบบทดสอบมาตรฐานเป็นที่น่าเชื่อถือเช่น Stanford-Binet และของ Wechsler เป็นต้น ล่วงมาถึงปี ค.ศ. 1983 Howard Gardner ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเรื่อง EQ ในหนังสือชื่อ "Frames of mind" โดยได้ให้แนวคิดว่าความสำเร็จของมนุษย์ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถทางสติปัญญาเพียงอย่างเดียว แต่จะขึ้นอยู่กับความสามารถทางอารมณ์ของเขาด้วย ต่อจากนั้นได้มีการ

ศึกษาที่น่าสนใจ เช่น ผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ที่ทำการศึกษาย้อนหลังเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โดยศึกษาจากนักศึกษาที่เรียนในช่วงทศวรรษ 1940 จำนวน 95 คน เป็นการศึกษาระยะยาว ติดตามจนถึงวัยกลางคน พบว่า นักศึกษาที่จบการศึกษาและได้คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับสูง ๆ มักไม่ค่อยประสบความสำเร็จเมื่อเทียบกับนักศึกษาที่ได้คะแนนต่ำกว่าทั้งในด้านหน้าที่การงานและความสุขในชีวิตครอบครัว และจากการศึกษาเด็กในรัฐ Massachusetts จำนวน 450 คน ติดตามจนถึงวัยกลางคนพบว่า IQ มีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยกับความสำเร็จในงานที่ทำ (Goleman, 1995:35)

จากแนวคิดต่าง ๆ ที่ได้นำเสนอมาแล้วข้างต้น จึงทำให้การศึกษาเรื่อง EQ เริ่มแพร่หลายมากขึ้นโดยความเชื่อแนวใหม่นี้จะเห็นว่า คนที่จะประสบความสำเร็จนั้นจะต้องมีทั้ง IQ และ EQ ประกอบกัน จึงมีการศึกษาเรื่อง EQ มากขึ้นเป็นลำดับ มีการแยกแยะความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ว่าแต่ละกิจกรรมนั้นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จควรเป็นความสามารถประเภทใด ตัวอย่างเช่น

ความสำเร็จในการเรียน ปัจจัยที่ส่งผลมากคือ IQ

ความสำเร็จด้านการแก้ปัญหาแต่ละด้าน ปัจจัยที่ส่งผลมากคือ IQ

ความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยที่ส่งผลมากคือ IQ+EQ

ความสำเร็จในการรับเลือกตั้งเป็นผู้แทนราษฎร ปัจจัยส่งผลมากคือ EQ

ความสำเร็จในการปรับตัว ปัจจัยที่ส่งผลมากคือ EQ

ความสำเร็จในการปกครองคน ปัจจัยที่ส่งผลมากคือ EQ

ความสำเร็จในด้านชีวิตคู่ ปัจจัยที่ส่งผลมากคือ EQ

จะเห็นได้ว่า EQ มีความสำคัญไม่แพ้ IQ ดังที่ โกลแมน (Goleman, 1998:43) ได้กล่าวไว้ว่า IQ และความสามารถทางด้านเทคนิคหรือทักษะทางเทคนิค (technical skills) มีความสำคัญ แต่ EQ ยิ่งมีความสำคัญมากในการเป็นผู้นำ (leader)

บุคคลที่ได้ให้ความสำคัญ และให้ความสนใจในเรื่องความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์เป็นอย่างมากคือ แดเนียล โกล์แมน (Daniel Goleman) เขาได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับ EQ หลายเล่ม และล่าสุดในปี 1978 มีบทความใน Harvard Business Review (November, December 1998) เรื่อง "What Makes a Leader" ซึ่งให้ความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการเป็นผู้นำ นอกจากนี้ โกล์แมนยังได้ตั้งสถาบันฝึกนักบริหารทางด้านความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ซึ่งตั้งอยู่ที่มหาวิทยาลัยรัฐเจอร์ (Rutger University)

แรงหนุนที่สำคัญที่ทำให้คนหันมาสนใจเรื่อง EQ กันมากขึ้น คงจะเป็นบทความที่ลงในนิตยสาร Time เมื่อปี 1995 ซึ่งเห็นว่า ความสำเร็จของบุคคล IQ จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จได้แค่ 20% และ 80% เป็นผลมาจาก EQ ทำให้นักบริหารและบุคลากรในวิชาชีพต่าง ๆ ดึงตัวที่จะพัฒนา

EQ มากยิ่งขึ้น ซึ่งก็สอดคล้องกับแนวคิดของ ดีซี แมคเคลแลน (D.C. McClelland) ที่ได้เคยกล่าวไว้ว่า คนที่จะประสบความสำเร็จนั้น จะต้องมุ่งที่ความสำเร็จของงาน และต้องสามารถสนองความต้องการอีกประเภทหนึ่งที่เรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (needs for affiliation) ด้วย

องค์ประกอบของ EQ

จากการที่นักจิตวิทยาและนักการศึกษายุคปัจจุบันได้ให้ความสำคัญทางด้าน EQ มากขึ้น เป็นการส่งเสริม EQ ไปพร้อมกับการส่งเสริม IQ อันจะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จและมีความสุขแล้วในปัจจุบันนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้เน้นการพัฒนาทางด้าน ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) โดยมีความเชื่อพื้นฐานว่า ถ้าบุคคลมี EQ สูง ก็แสดงว่า เป็นผู้ที่มีความเฉลียวฉลาดในการใช้อารมณ์ได้ดี จะส่งผลให้ประสบความสำเร็จและเป็นผู้ที่มีความสุขด้วย ปัจจุบัน EQ ยังไม่มีแบบทดสอบมาตรฐานมาวัดดังเช่น IQ แต่นักจิตวิทยากำลังพัฒนาแบบทดสอบเพื่อหาดัชนีชี้วัดความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กันมากขึ้นในไม่ช้าคงจะมีแบบทดสอบมาตรฐานเกิดขึ้น ปัจจุบันเราก็พอจะใช้การสังเกตตรวจสอบได้คร่าว ๆ ว่า บุคคลใดมี EQ สูง แม้จะไม่มีตัวเลขข่งที่ก็ตาม

เนื่องจาก EQ เป็นโครงสร้าง (construct) คล้ายกับ IQ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องกำหนดโครงสร้างของ EQ เสียก่อน จากการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ พบว่ามีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างและองค์ประกอบของ EQ ไว้หลายคนด้วยกัน ผู้เขียนพอจะจับความจากงานเขียนและเอกสารต่าง ๆ ได้ดังนี้

จากบทความในวารสารภาษาไทยหลาย ๆ บทความ รวมความได้ว่าคนที่มีความ EQ สูงมักจะเป็นคนที่

1. มีความเข้าใจตนเองได้ดี รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง รู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตนเอง มีความสามารถในการควบคุมและจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ มีเป้าหมายของชีวิตทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
2. มีความเข้าใจผู้อื่น สามารถเอาใจเขามาใส่ใจเรา และสามารถแสดงอารมณ์ต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม
3. มีความสามารถในการแก้ไขข้อขัดแย้งได้ดี ขจัดความเครียดที่จะเป็นอุปสรรคต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี

สโลเวย์ และเมเยอร์ (Goleman 1995 :4; Citing Salovey & Mayer 1990.) ได้เสนอองค์ประกอบของ EQ เป็นประเด็นหลัก ๆ 5 ประเด็นคือ

1. Knowing one's Emotion หรือ Self-Awareness หมายถึง การตระหนักรู้ตนเอง เป็นการรับรู้และเข้าใจความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ของตนตามความเป็นจริง และสามารถควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้

2. Managing Emotion คือความสามารถในการบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์เพื่อไม่ให้เกิดความเครียด มีเทคนิคในการคลายเครียด สลัดความวิตกกังวลรุนแรงได้อย่างรวดเร็ว ไม่ฉุนเฉียวง่าย กล่าวคือสามารถทำให้อารมณ์ขุ่นมัวหายไปโดยเร็ว

3. Recognizing Emotion in Other เป็นการรับรู้อารมณ์และความต้องการของผู้อื่น เห็นอกเห็นใจผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา และสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสม

4. Motivating Oneself เป็นความสามารถในการจูงใจตนเอง สามารถควบคุมความต้องการและแรงกระตุ้นได้อย่างเหมาะสม สามารถระออยการตอบสนองความต้องการเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ดีกว่า มองโลกในแง่ดี สามารถจูงใจและให้กำลังใจตนเองได้

5. Handling Relationship เป็นความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับคนรอบข้างได้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้าง

นอกจากนี้ วีรวัดน์ ปันนิตามัย (2542:15-17) ได้สรุปกรอบแนวคิดที่เกี่ยวกับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของนักจิตวิทยาหลาย ๆ ท่านไว้ได้ดังนี้

กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ของ โกลแมน (Goleman : 1998)

โกลแมน ได้จำแนก EQ ออกได้เป็น 2 สมรรถนะใหญ่ ๆ คือ

1. สมรรถนะทางด้านสังคม เป็นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นประกอบด้วย

1.1 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความต้องการความรู้สึก และความห่วงใยของผู้อื่นดังนี้

ก. การเข้าใจผู้อื่น ตระหนักรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดและมุมมองของผู้อื่น สนใจผู้อื่นมากขึ้น รวมทั้งความวิตกกังวลของบุคคลอื่นด้วย

ข. มีจิตใจใฝ่บริการ (service minded) รับผิดชอบต่อและตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น หรือผู้ที่มาติดต่อสัมพันธ์กับเราได้ดี

ค. ส่งเสริมผู้อื่น ทราบความต้องการและช่วยพัฒนาให้เขามีความรู้ความสามารถให้ถูกทาง

ง. ให้โอกาสบุคคลอื่น สามารถมองเห็นความเป็นไปได้จากการมองเห็นความแตกต่างของคน และไม่ถือเขาถือเรา

จ. ตระหนักรู้ถึงทัศนคติความคิดเห็นของกลุ่ม และสามารถคาดคะเนสถานการณ์ในด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในกลุ่มได้

1.2 ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ (human relations) เป็นความคล่องในการติดต่อกับผู้อื่น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีโดยสามารถแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้ ประกอบด้วย

ก. ความสามารถในการโน้มน้าวใจ สามารถแสดงวิธีการโน้มน้าวความคิดเห็นของบุคคลอื่นได้อย่างนุ่มนวล แนบเนียน และได้ผล

ข. มีการสื่อความที่ดี (communication skills) ชัดเจน นุ่มนวล ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ค. มีความเป็นผู้นำ สามารถโน้มน้าวใจหรือผลักดันกลุ่มได้อย่างดี ถูกทิศทาง

ง. สามารถกระตุ้น เร้าริเริ่ม ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี (managing change) ซึ่งทางการบริหารเรียกว่า การบริหารการเปลี่ยนแปลง

จ. สามารถบริหารความขัดแย้งได้ดี (conflict management) เจรจาต่อรองแก้ไข หาทางยุติข้อขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม

ฉ. สร้างสายสัมพันธ์ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย

ช. ทำงานเป็นทีมร่วมมือกันเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย

ข. สร้างสมรรถนะของทีมงาน ให้เกิดพลังร่วมมือ

2. สมรรถนะส่วนบุคคล เป็นความสามารถในการบริหารจัดการกับตนเองได้อย่างดี ประกอบด้วย

2.1 การตระหนักรู้ตนเอง (self-awareness) เป็นการตระหนักรู้ความรู้สึกและความโน้มเอียงของตนเอง หรือที่เรียกว่าเป็นผู้ที่มีสติ สามารถหยั่งรู้โดยการสำรวจตนเองรู้ถึงความเป็นไปได้ของตนเองต่อการตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัว และความพร้อมของตนเอง ประกอบด้วย

ก. เป็นผู้รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง รู้ถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้น ๆ และคาดคะเนผลที่จะเกิดตามมาได้

ข. สามารถประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริง รู้จุดเด่น และจุดด้อยของตนเอง

ค. มีความมั่นใจในตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถและความมีคุณค่าของตนเอง

ง. สามารถจัดการกับความรู้สึกภายในตนได้ โดยให้อยู่ในสภาวะที่พอเหมาะพอดี

2.2 ความสามารถในการควบคุมตนเอง (self-regulation) การควบคุมหรือกำหนดตัวเองนับเป็นปัจจัยที่สำคัญของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ ไม่ทำอะไรโดยใช้อารมณ์พาไป ประกอบด้วย

ก. การควบคุมตนเอง สามารถจัดการกับภาวะอารมณ์หรือความฉุนเฉียวต่าง ๆ ได้
 ข. เป็นคนที่มีความซื่อสัตย์เป็นที่ไว้วางใจ เป็นผู้ที่เน้นที่จะทำอะไร โดยรักษาคุณงามความดีเป็นหลัก

ค. เป็นผู้ใช้สติปัญญา แสดงความรับผิดชอบ
 ง. มีความสามารถในการปรับตัว ยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ
 จ. ชอบสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เปิดใจกว้างกับความคิดแนวทางและข้อมูลใหม่ ๆ ได้อย่างมีความสุข

2.3 สามารถสร้างแรงจูงใจ และจูงใจตนเองได้ (motivation oneself) เพื่อเป็นแนวโน้มนำทางอารมณ์ที่เกื้อหนุนต่อการมุ่งสู่เป้าหมาย ประกอบด้วย

ก. มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement motive) โดยพยายามทำภารกิจต่าง ๆ มีการปรับปรุงให้สู่มาตรฐานอันดีเลิศ (standard of excellence)

ข. มีความจงรักภักดี (loyalty) ยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่ม และเป้าหมายขององค์การ

ค. คิดริเริ่ม และพร้อมที่จะปฏิบัติตามที่โอกาสจะอำนวย

ช. มองโลกในแง่ดี เผชิญกับปัญหาและอุปสรรคได้อย่างไม่ย่อท้อ จนสำเร็จบรรลุเป้าหมาย

คูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper & Sawaf :1997) ได้เสนอโครงสร้าง EQ ไว้เพื่อสะดวกแก่การวัดที่เรียกว่า EQ Map ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 4 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. ความรู้รอบในอารมณ์ (emotional literacy) ซึ่งจะเป็นตัวทำให้เกิดการรับรู้การควบคุมตัวเองและมีความเชื่อมั่นในตนเองประกอบด้วย

1.1 ความซื่อสัตย์ในอารมณ์ (emotional honesty) คือรับรู้อารมณ์ตรงตามที่เป็น

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) ประกอบด้วย

2.1 สร้างความเชื่อถือได้ให้เกิดแก่ตน (authenticity)

2.2 มีความเชื่อ ศรัทธา และมีความยืดหยุ่น

2.3 สร้างสรรค์อยู่ตลอดเวลา ไม่พอใจที่จะอยู่กับที่

2.4 ความสามารถที่กลับสู่สภาพปกติ และเดินหน้า

3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (emotional depth) เป็นการสำรวจแนวทางที่จะปรับชีวิตและหน้าที่การงานให้เข้ากับศักยภาพและเป้าหมายของตัวเองประกอบด้วย

- 3.1 ความผูกพันในงาน รั้งรับผิดชอบและมีสติ
- 3.2 มีเป้าหมายและศักยภาพที่โดดเด่น
- 3.3 มีความซื่อตรง (integrity) ทำงานอย่างซื่อสัตย์และยึดหลักจริยธรรม รักษามาตรฐานส่วนบุคคลทำตามทีพูดรักษาคำพูด ยอมรับข้อผิดพลาดที่ตนกระทำอย่างเปิดเผย
- 3.4 สามารถโน้มน้าวใจบุคคลอื่นโดยปราศจากอำนาจ

4. ความกลมกลืนและความไปกันได้ทางอารมณ์ (emotional alchemy) โดยใช้สัญชาตญาณด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสมรรถภาพที่จะเผชิญปัญหาและความกดดัน ประกอบด้วย

- 3.1 การแสดงออกด้านการหยั่งรู้
- 3.2 สามารถคิดใคร่ครวญ
- 3.3 การเล็งเห็นโอกาส
- 3.4 การสร้างอนาคต

บาร์ออน (Bar-on :1992) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของ EQ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน 15 คุณลักษณะที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. ความสามารถภายในตน ซึ่งเป็นความสามารถที่มีองค์ประกอบย่อยดังนี้
 - 1.1 ความสามารถในการเข้าใจภาวะอารมณ์ของตน
 - 1.2 มีความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกของตน
 - 1.3 การตระหนักรู้งาน คือ มีสติ
2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่
 - 2.1 ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
 - 2.2 มีน้ำใจ เอื้ออาทร ห่วงใยผู้อื่น (concern)
 - 2.3 ตระหนักรู้เท่าทัน ในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น
3. ความสามารถในการปรับตัว ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการตรวจสอบความรู้สึกของตน
 - 3.2 เข้าใจสถานการณ์ต่าง ๆ และสามารถตีความได้ถูกต้อง ตรงตามความเป็นจริง
 - 3.3 มีความยืดหยุ่น ในความคิดและความรู้สึกของตนเป็นอย่างดี
 - 3.4 มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี
4. มียุทธวิธีในการจัดการกับความเครียด ประกอบด้วย
 - 4.1 การจัดการกับความเครียด บริหารความเครียด

4.2 ควบคุมอารมณ์ได้อย่างดี แสดงออกได้อย่างเหมาะสม

5. การจงใจตนเอง และสภาวะทางอารมณ์ ได้แก่

5.1 การมองโลกในแง่ดี

5.2 การแสดงออกและมีความรู้สึกที่เป็นสุขที่สามารถสังเกตเห็นได้

5.3 สร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่ตนเองและผู้อื่น

จากแนวคิดเชิงทฤษฎีซึ่งมีลักษณะเป็นโครงสร้างทางจิตวิทยา (psychological constructs) ของนักจิตวิทยาหลาย ๆ ท่านดังที่ได้นำเสนอไว้ข้างต้น จะเห็นว่ามีองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน เพื่อให้เข้าใจแก่การเข้าใจ จึงขอสรุปองค์ประกอบของ EQ ที่จะใช้อธิบายในบทความนี้ โดยยึดแนวคิดของ สโลเวย์ และการ์ดเนอร์ (Salovey & Gardner, 1995) และ ของ โกลแมน (Goleman, 1998) เป็นแนวทางเพื่อให้เกิดความชัดเจน โดยสรุปองค์ประกอบของ EQ มี 5 องค์ประกอบใหญ่ดังต่อไปนี้

1. การตระหนักรู้ในตนเอง (self-awareness หรือ knowing one's emotion) เป็นความสามารถที่จะรับรู้และเข้าใจ ความรู้สึก ความคิดและอารมณ์ของตนเองได้ตามความเป็นจริง สามารถประเมินตนเองได้อย่างชัดเจนตรงไปตรงมา มีความเชื่อมั่น รู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตนเองเป็นคนซื่อตรง พูดแล้วรักษาคำพูด มีจรรยาบรรณ มีสติ เข้าใจตน

2. การบริหารจัดการกับอารมณ์ของตน (managing emotion) หรือบางที่อาจเรียกว่าการกำหนดตนเอง (self regulation) เป็นความสามารถที่จะจัดการกับอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วยความสามารถในการควบคุมตนเอง (self control) เป็นคนที่น่าไว้วางใจได้ (trustworthiness) มีคุณธรรม (conscientiousness) มีความสามารถในการปรับตัว (adaptability) และมีความสามารถในการสร้างแนวคิดใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต (innovation)

3. การจงใจตนเอง (motivation oneself) เป็นความสามารถที่จะจงใจตนเอง ที่เรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement motive) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (affiliation motive) มองโลกในแง่ดี สามารถนำอารมณ์และความรู้สึกของตนเองมาสร้างพลังในการกระทำสิ่งต่าง ๆ และเป็นพลังในการให้กำลังใจตนเองในการคิดและกระทำอย่างสร้างสรรค์

4. การรู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่น (recognizing emotions in others) หรือที่ โกลแมน เรียกว่า empathy หมายถึง ความสามารถที่เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีจิตใจให้บริการ (service orientation) สามารถแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม

5. การดำเนินการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (handling relationships) ซึ่งเป็นลักษณะที่เป็นทักษะทางสังคม (social skills) เป็นความสามารถที่จะรู้เท่าทันอารมณ์ของผู้อื่น เป็นทักษะทางสังคมที่จะมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น อันจะส่งผลให้เกิดความเป็นผู้นำ ความสามารถลักษณะนี้จะ

ประกอบไปด้วย การสื่อความที่ดี (communication) การบริหารความขัดแย้ง (conflict management) เป็นต้น

เชื่อกันว่า EQ เป็นการทำงานของสมองซีกขวา ส่วนล่าง ซึ่งเป็นเรื่องของ ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก การเคลื่อนไหว ซึ่งอยู่ในส่วนของ limbic system (ส่วนสมองด้านนอกสุด (cerebral) จะทำหน้าที่เกี่ยวกับความคิด ความเข้าใจ คติวิเคราะห์ สังเคราะห์) สมองซีกขวาส่วนล่างนี้จะเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับด้านมนุษยสัมพันธ์ ความรู้สึก อารมณ์ ซึ่งนักจิตวิทยาเชื่อว่าสามารถที่จะพัฒนาสมองส่วนนี้ได้ตั้งแต่วัยเด็ก

นักการศึกษากับการพัฒนา EQ

การพัฒนาบุคคลให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ก็คือการพัฒนา EQ นั่นเอง การพัฒนาให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์จะทำให้เกิดความรู้สึกการเข้าถึงมนุษย์และความเป็นมนุษย์ รู้จักชื่นชมงานศิลปะดนตรี งามซึ่งในชีวิต (life appreciation) ซึ่งความละเอียดอ่อนและเป็นศิลปะเหล่านี้จะทำให้บุคคลเป็นคนที่มีความดี มีสุนทรียะปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดีเป็นต้น

เมื่อหันกลับมาสำรวจระบบการศึกษาของประเทศไทยปัจจุบัน พบว่าส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นการเรียนการสอนให้เด็ก คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น หรืออีกนัยหนึ่งมุ่งพัฒนา IQ เสียเป็นส่วนใหญ่ ทำให้เด็กไทยหัวโต เก่งท่องจำ แต่จะขาดความสามารถในการควบคุมอารมณ์ คือให้ความสำคัญกับ EQ น้อยไปทำให้เกิดปัญหา เมื่อออกไปประกอบอาชีพก็มักไม่ค่อยจะประสบความสำเร็จ นักการศึกษาปัจจุบันจึงต้องเพิ่มความสนใจ EQ ให้มากขึ้น ระบบการศึกษาของเราควรมุ่งพัฒนาทั้ง IQ และ EQ ไปพร้อม ๆ กัน ให้ได้สัดส่วนที่เหมาะสมที่เด็กจะออกไปประกอบอาชีพให้ประสบความสำเร็จ และมีความสุขด้วย คนที่มี IQ สูง แต่ EQ ต่ำ มักจะเป็นคนที่ไม่ค่อยมีความสุขเพราะคนที่มี IQ สูง แต่ขาดการพัฒนาทางด้าน EQ มักจะกลายเป็นคนที่มีลักษณะอวดเก่ง เอาตัวเองเป็นใหญ่ ไม่ค่อยเป็นมิตร ไม่มีลักษณะการอ่อนน้อมถ่อมตน เพราะมั่นใจในตัวเองสูง ทะเยอทะยาน วิตกกังวล คิดมาก ว้าวุ่น เหนงา ขาดมิตร

ส่วนคนที่มี EQ สูง มักจะเป็นผู้ที่สามารถแสวงหาความสุข และค้นพบความสุขได้ไม่ยาก มักจะมีทัศนคติในการเข้าสังคมมนุษย์ว่า บุคคลจักต้องมีความสัมพันธ์กัน ต้องทำงานร่วมกัน คนประเภทนี้จึงมีลักษณะชอบสังคม ร่าเริง เปิดเผย ชอบทำให้คนอื่นมีความสุข ซื่อตรง รักษาความสัตย์ (integrity) ตรงไปตรงมา มองโลกในแง่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบข้างและมีความสุข ซึ่งเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่เข้าใจตน เข้าใจคนอื่น เข้าใจสภาพแวดล้อม เข้าใจโลก มีจุดมุ่งหมายในชีวิตที่ชัดเจน เมื่อมีความขัดแย้งหรือมีความคับข้องใจก็สามารถแก้ไขความขัดแย้งทั้งของตนและคนรอบข้างได้อย่างมีสติและเหมาะสม

จะเห็นได้ว่าเราสมควรฝึกเด็กและเยาวชนของเราให้เป็นคนที่มี IQ สูงด้วยและก็ฝึกให้มี EQ สูงด้วยไปพร้อม ๆ กัน ถ้าเรามัวเน้นที่ IQ สูงอย่างเดียว (อย่างเช่น ในระบบการศึกษาปัจจุบัน) ก็จะได้คนที่เป็นคนเก่งแต่หาความสุขไม่ได้ อาจเห็นแก่ตัว เขามองว่าคนอื่นที่มาอยู่กับเขาก็เพื่อจะพึ่งพาความเก่งของเขาให้เป็นประโยชน์เท่านั้น เขาจึงไม่ยุ่งกับคนอื่น

ชีวิตในโรงเรียน นักเรียนมักได้รับการฝึกฝนให้เก่งทางด้าน IQ และด้านทักษะเกี่ยวกับงาน ตลอดจนเทคนิควิธีต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ในการทำงาน จะมีการฝึกทางด้าน EQ น้อยมาก ดังนั้น โรงเรียน บ้าน และสังคม ควรเริ่มต้นหันมาสนใจและเห็นคุณค่าความสำคัญของ EQ และร่วมมือกันพัฒนาเด็กของเราให้มีความสามารถทางสมอง คือมีสติปัญญาดี (IQ สูง) และพัฒนาความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ให้สูงไปพร้อม ๆ กัน อันจะทำให้บุคคลเป็นคนเก่งคนดีและมีความสุข สังคมของเราจะเป็นสังคมที่ก้าวหน้าและมีแต่สันติสุข

วัตถุประสงค์ของการพัฒนา EQ

สถาบันการศึกษา สังคม ครอบครัวสามารถมีส่วนร่วมที่จะพัฒนาความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของคนในสังคมได้ วัตถุประสงค์ของการพัฒนา EQ ประกอบด้วย

1. เพื่อพัฒนาให้เด็กและเยาวชน เป็นผู้ที่มียุติคุณภาพดีมีวุฒิภาวะทางอารมณ์
2. พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เป็นผู้ที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีแก่เด็ก
3. พัฒนาการมองโลกในแง่ดี อันเป็นพื้นฐานของการพัฒนาความคิด ความรู้สึก และทัศนคติในการทำงานร่วมกับคนอื่น
4. พัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การสื่อความหมาย (communication) เพื่อเป็นทักษะทางสังคมที่สำคัญในการดำรงชีวิต
5. พัฒนาความสามารถในการรับรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนได้ เป็นคนที่มีสติ สามารถตระหนักรู้ตนและอารมณ์ของตน
6. พัฒนาความซื่อตรง (integrity) ซื่อสัตย์ รักษาความสัตย์ตรงไปตรงมา ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สังคมปรารถนา
7. พัฒนาความสามารถในการควบคุมอารมณ์ สามารถจัดการทางอารมณ์ของตนในสภาวะการณ์ต่าง ๆ ได้
8. พัฒนาแรงจูงใจในตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
9. พัฒนาความสามารถในการเข้าใจ รู้เท่าทันอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา
10. พัฒนาการควบคุมตนเอง (self-control) ซึ่งเป็นการปรับพฤติกรรมของตนเองให้เหมาะสม

11. พัฒนาจิตใจใฝ่บริการ (service minded) อันเป็นรากฐานสันติสุขในสังคม
12. พัฒนาความสามารถในการบริหารความขัดแย้ง (conflict management)
13. พัฒนาความรู้สึกเข้าถึงมนุษย์ และความเป็นมนุษย์รู้จักชื่นชมงานดนตรี ศิลปะ มีความละเอียดอ่อน เพื่อสร้างสภาวะทางอารมณ์ ให้เป็นคนมีอารมณ์ดี
14. พัฒนาความมีคุณธรรม

แนวทางการพัฒนา EQ

นักการศึกษา (educators) จำเป็นจะต้องเล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนา EQ ให้ได้สัดส่วนที่เหมาะสมกับ IQ เพื่อให้เด็กของเราเป็นคนเก่ง คนดี และมีความสุข กระบวนการจัดการศึกษาจำเป็นต้องได้รับการพิจารณาเพื่อปรับกระบวนการทัศน์ใหม่ แทนที่จะมุ่งเน้น IQ แต่เพียงอย่างเดียว เพราะการจัดการศึกษาเป็นการจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนได้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือเกิดการเรียนรู้ไปในทางที่พึงประสงค์ของสังคม

การพัฒนาความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์หรือ EQ จึงเป็นหน้าที่ของนักการศึกษา นักจิตวิทยา พ่อแม่ ครู และผู้ที่เกี่ยวข้องกับเด็ก จะต้องร่วมกันพัฒนาเด็กของเรา ซึ่งคงจะเริ่มต้นจากรากฐานตั้งแต่วัยเด็ก นักการศึกษาจะต้องวางแผนพัฒนา โดยเริ่มต้นจากแผนการศึกษาชาติ หลักสูตร และกิจกรรมการเรียนการสอน และกิจกรรมเสริมหลักสูตร พัฒนาครูให้เข้าใจแนวทางการพัฒนา EQ และจัดกิจกรรมที่เสริมสร้าง EQ ของเด็ก พ่อแม่ และผู้เกี่ยวข้องก็ต้องเข้าใจ และส่งเสริมเช่นกัน

แนวทางการพัฒนาความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์อาจทำได้โดย

1. ฝึกให้เด็กรู้จักคุณค่าของตนเองตามความเป็นจริงให้มองตนเองอย่างตระหนักรู้ มองตนเองในแง่ดี รู้สึกดีกับชีวิต สามารถชื่นชมตัวเองได้ เป็นการฝึกให้รู้จักอารมณ์ตนเอง

1.1 ฝึกการตระหนักรู้ (self-awareness) สำรวจตนเองโดยวิธีการต่าง ๆ เช่น อาจใช้การนั่งสมาธิและวิธีอื่น ๆ

1.2 ให้ความรู้เกี่ยวกับการเข้าใจตน เข้าใจคนอื่น อาจใช้กิจกรรมกลุ่ม และเทคนิคอื่น ๆ

2. รู้จักแยกแยะอารมณ์ของตนว่าชนิดใดดี ชนิดใดไม่ดี และเลือกแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม อาจใช้การฝึก

2.1 ฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม (assertive training)

2.2 ฝึกการสื่อสารที่เหมาะสม อาจใช้เป็นกิจกรรมเสริมหลักสูตร

3. รู้จักปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของสังคมด้วยความเต็มใจ ซึ่ง ครู พ่อแม่ คงต้องเป็นผู้นำในการฝึกและทำตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดีให้เด็กเลียนแบบ (modeling) และให้กำลังใจเมื่อเด็กทำตามระเบียบ เป็นต้น

4. รู้จักและเข้าใจธรรมชาติอารมณ์ของตนเอง จำแนกแยกแยะได้ว่า อารมณ์ใดที่เป็นคุณแก่ตนเอง และอารมณ์ใดจะเป็นโทษแก่ตนเอง โรงเรียนและสถานศึกษาควรมีอาจารย์ผู้ทำหน้าที่แนะแนวที่จะให้คำปรึกษา (counseling) แก่เด็ก

5. การรู้จักบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ เพื่อให้รู้ว่า อารมณ์เกิดได้ทุกอย่าง แต่เราไม่สามารถแสดงอารมณ์ทุกอย่างได้ “เราสามารถรู้สึกได้ทุกอย่างแต่เราไม่สามารถแสดงออกได้ทุกอย่าง”

ฝึกความสามารถในการควบคุมอารมณ์และแสดงออกได้อย่างเหมาะสมกับบุคคล สถานที่ เวลา และเหตุการณ์ ทั้งอารมณ์ดี และอารมณ์ไม่ดี เพื่อให้เกิดความสมดุลในการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง รู้จักแสดงออกทางอารมณ์ และระบายอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมฝึกความสามารถในการผ่อนคลายความเครียด เช่น การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การร้องเพลง เป็นต้น

6. การแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงสีหน้า ท่าทางและคำพูด เด็กจึงต้องได้รับการฝึกอาจจะเป็นในช่วงโฮมรูมหรือกิจกรรมคาบแนะแนว

7. รู้จักหยุดการแสดงอารมณ์ที่ไม่ดี ความสามารถในการไตร่ตรองก่อนการแสดงออก และสามารถที่จะอดทน รอคอยที่จะแสดงพฤติกรรมได้

8. ฝึกการสร้างแรงจูงใจให้เกิดกับตน แรงจูงใจที่สำคัญคือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement motive) และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (affiliation motive)

9. ฝึกความสามารถในการหยั่งรู้อารมณ์ผู้อื่น สามารถรับรู้อารมณ์ และความรู้สึกของผู้อื่น เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (empathy) จะต้องฝึกให้นึกถึงผู้อื่น ที่เรียกว่าใจเขาใจเรา ฝึกการสังเกต การตรวจสอบอารมณ์

10. ฝึกทางด้านมนุษยสัมพันธ์ การแสดงน้ำใจ เอื้ออาทรต่อบุคคลอื่น เห็นคุณค่าของตนเอง และผู้อื่น ฝึกการให้เกียรติผู้อื่นได้ด้วยความจริงใจ สามารถแสดงความชื่นชอบ ชื่นชม และให้กำลังใจซึ่งกันและกันได้ในวาระที่เหมาะสม

บทสรุป

ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) เป็นความสามารถอีกส่วนหนึ่งของมนุษย์ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ และความเข้าใจ อารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง และนำเอาพลังแห่งอารมณ์และความรู้สึกเหล่านั้นมาใช้ให้เป็นประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ รวมถึงการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย การตระหนักรู้ตนและอารมณ์ของตน สามารถจัดการบริหารอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม สามารถจูงใจและให้กำลังใจ

ตนเองได้ รับรู้ และเข้าถึงความรู้สึกและอารมณ์ของผู้อื่นในลักษณะใจเขาใจเรา และมีทักษะทางสังคมในการพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ผู้ที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ควรจะเป็นผู้ที่

1. สามารถจงใจและให้กำลังใจตนเอง
2. สามารถเผชิญกับความคับข้องใจ และแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น
3. จงใจตนเอง และสามารถควบคุมแรงกระตุ้นภายในของตนที่เรียกว่า สามารถควบคุมตัวเองได้ (self control)
4. สามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการ
5. มีวิธีการจัดความเครียดที่จะไปขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนได้อย่างดี
6. สามารถควบคุมอารมณ์ บริหารจัดการอารมณ์ได้
7. มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลรอบข้าง
8. เป็นผู้นำและสามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ได้อย่างมีความสุข ทั้งที่บ้าน สถานศึกษา ที่ทำงาน และในสังคม
9. เป็นผู้มีสุขภาพจิตดี มีความสุข

บุคคลควรได้พัฒนาทั้ง IQ และ EQ ไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้ทรัพยากรบุคคลของประเทศเป็นผู้ที่เก่ง ดี และมีความสุข ประสบความสำเร็จทั้งในด้านการเรียน (study success) ด้านการทำงาน (career success) และประสบความสำเร็จในชีวิต (life success) และพึงระลึกไว้เสมอว่า "EQ can be learned, the process is not easy. It takes time and commitment."

บุ๊ค

บรรณานุกรม

- วีรวัฒน์ ปิ่นนิคามย์. (2542, มกราคม - มิถุนายน). "เขาวนอารมณ์ค้นหาวัดความสำเร็จในชีวิต," *วารสารการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา*. 1(2): 15-17.
- Bloom, B.S. (1956). *Taxonomy of education objectives*. New York : Longmans Green.
- Cooper R. K. & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ intelligence in leadership and organization*. New York : Grosset & Putnum.
- Gardner, H. (1983). *Frame of mind : the theory multiple intelligence*. New York : Basic Books.
- Garrison, K.C. & Magoon, R.A. (1972). *Educational psychology : an integration of psychology and educational practices*. Ohio : Charlese, Merrill.
- Gibbs, N.(1995, October, 9). "The EQ factors," *Time*. p. 24-31.
- Goleman. D. (1995). *Emotional intelligence : why it can matter more than IQ*. New York: Bantam Book.
- Goleman, D. (1998, November / December). "What Make the Leader?" *Harvard bussiness review*. 76 : 93-104.
- Mayers, J.D. and Salovey, P. (1997). "What is emotional intelligence?" In P. Salovey & D. J. Sluyter (eds). *Emotional Development and Emotional Intelligence*. (p.3 - 31). New York : Basic Books.

⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕