

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรียงตามลำดับดังนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับระหว่างบุคคล
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
 - 1.1.1 ความหมายของสัมพันธภาพ
 - 1.1.2 หลักพื้นฐานในการสร้างสัมพันธภาพ
 - 1.1.3 ปัจจัยที่ส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
 - 1.1.4 หลักการสร้างสัมพันธภาพ
 - 1.1.5 การพัฒนาสัมพันธภาพ
 - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
2. เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับฉลาดทางอารมณ์
 - 2.1 เอกสารที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์
 - 2.1.1 ชื่อและความหมายของความฉลาดทางอารมณ์
 - 2.1.2 ความเป็นมาเกี่ยวกับการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์
 - 2.1.3 ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์
 - 2.1.4 องค์ประกอบทางความฉลาดทางอารมณ์
 - 2.1.5 ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงและต่ำ
 - 2.1.6 การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์
 - 2.1.7 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์
 - 2.2 งานวิจัยเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

1. ความหมายของสัมพันธภาพ

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องสัมพันธภาพ ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า

“สัมพันธภาพ” ไว้ ดังนี้คือ

สุวณีย์ ดันติพิพัฒน์นันท์ (2522, หน้า 57) กล่าวว่า สัมพันธภาพ หมายถึง การที่บุคคล 2 คน หรือมากกว่า 2 คน ทำความรู้จักติดต่อกันโดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นเดือน เป็นปี หรือตลอดชีวิต ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับชีวิตและลักษณะสัมพันธภาพ

สัมพันธภาพ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525, หน้า 796) หมายถึง ความผูกพัน ความเกี่ยวข้อง

ศรีหัทธิม พานิชพันธ์ (2527, หน้า 115-116) กล่าวถึงความหมายของสัมพันธภาพไว้ว่า สัมพันธภาพ หมายถึง ความเกี่ยวข้องความผูกพันรักใคร่ ความสนิทสนมกลมเกลียวความคุ้นเคยใกล้ชิดกันฉันท์มิตร สัมพันธภาพเกิดจากการติดต่อกันระหว่างบุคคลสองคน ซึ่งมีความในใจบางสิ่งบางอย่างร่วมกัน มีการสนทนาติดต่อกัน สัมพันธภาพเป็นไปในทางที่ดี คือ การเป็นมิตร หรืออาจเป็นไปในทางที่ไม่ดี คือ เป็นศัตรูได้ ถ้าเป็นไปในทางที่เป็นมิตรก็จะก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าการแสดงออกเป็นไปในทางที่เป็นศัตรู และผู้ตอบสนองมีความรู้สึกเป็นศัตรู ย่อมก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีไม่ได้

วิจิตร อวระกุล (2540, หน้า 10) สัมพันธภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ ผูกพันเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่มบุคคล บุคคลกับคณะบุคคล หรือสังคม

พิไลรัตน์ ทองอุไร (2529, หน้า 57) กล่าวว่า สัมพันธภาพ หมายถึง การทำให้เกิดการมีปฏิบัติสัมพันธ์กันเพื่อให้เกิดกระบวนการระหว่างบุคคลขึ้น โดยพยายามทำให้การปฏิสัมพันธ์กันนั้นเกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534, หน้า 10) กล่าวถึงความหมายของสัมพันธภาพว่า สัมพันธภาพเป็นความเกี่ยวข้องของมนุษย์ที่มีต่อกันโดยทางตรงและทางอ้อม มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน มีความสามัคคีกัน ยอมรับนับถือ ตลอดจนการปฏิบัติตนให้อยู่ในกรอบของสถาบันและวัฒนธรรมเดียวกัน มีการสืบทอดเจตนารมณ์ จนเกิดเป็นสังคมขึ้น ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันของมนุษย์เข้าใจซึ่งกันและกัน ทั้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม

จากการศึกษาเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า สัมพันธภาพเป็นความผูกพันเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือบุคคลต่อกลุ่ม มีความรู้สึกที่ดี และแสดงออกต่อกันในทางที่ดีเป็นความเข้าใจซึ่งกันและกันทั้งทางตรงและทางอ้อมมีการยอมรับซึ่งกันและกัน เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์เดียวกัน

2. หลักพื้นฐานในการสร้างสัมพันธภาพ

ความสามารถที่จะช่วยให้ผู้อื่นยอมรับเป็นเพื่อนนั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถและทักษะทางสังคมของบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่าง

บุคคล ซึ่ง สุภาพรรณ โคตรจรัส (2527, หน้า 87) ได้กล่าวถึงพื้นฐานในการสร้างสัมพันธภาพ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

2.1 การมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน

สัมพันธภาพใดก็ตามจะยั่งยืนก็ต่อเมื่อสัมพันธภาพนั้น สนองความต้องการของบุคคล ทั้งสองฝ่าย ไม่ว่าจะ เป็นเพื่อความรัก การเป็นที่ยอมรับทางสังคม ความรู้สึกมีคุณค่า มีศักดิ์ศรี เป็นต้น ถ้าไม่สนองความต้องการ ของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งสัมพันธภาพก็ไม่อาจคงอยู่ได้ ดังนั้นการมี วัตถุประสงค์และความต้องการร่วมกัน จึงเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งในการสร้าง สัมพันธภาพกับบุคคลอื่น

2.2 การเคารพในสิทธิและความเป็นตัวของตัวเองของบุคคล

สัมพันธภาพที่ใกล้ชิดอาจแตกร้าวลงได้ ถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งล่วงล้ำสิทธิ และไม่ ยอมให้อีกฝ่ายหนึ่งเป็นตัวของตัวเอง คนที่เคยสนิทกันอาจเลิกคบกันได้ การปฏิบัติต่อกันแบบ ประชาธิปไตย ด้วยความเคารพในสิทธิและเสรีภาพของกันและกัน จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่ง แต่ ไม่ได้หมายถึง ว่าเราจะต้องยอมรับและเห็นด้วยกับความคิด หรือความเชื่อของเขา

2.3 โครงสร้างและแบบแผนของสัมพันธภาพ

สัมพันธภาพทางสังคมโดยทั่วไป มักมีโครงสร้าง และมีลักษณะการติดต่อสื่อสารที่ สอดคล้องกัน เช่น สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนกับ เพื่อน บิดามารดากับบุตร เป็นต้น โครงสร้างและแบบแผนการติดต่อสื่อสารจะขึ้นอยู่กับผู้อื่นที่อยู่ ในสัมพันธภาพนั้นเป็นราย ๆ ไปเป็นส่วนใหญ่ พัฒนาขึ้นอยู่ในขอบเขตที่สร้างความพึงพอใจให้ ทั้งสองฝ่าย สัมพันธภาพจะยาวนานหรือ ไม่นาน ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจทั้งสองฝ่ายได้รับ

2.4 องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

องค์ประกอบในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาในด้านสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล ได้แก่

2.4.1 การมีภูมิหลัง และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน เช่น ผู้มีระดับการศึกษา และ ฐานะทางเศรษฐกิจเดียวกัน มักมีภาษาที่สื่อสารความหมายในระดับเดียวกัน

2.4.2 การเลือกรับรู้โดยให้ความสนใจเฉพาะข้อความบางตอน ทำให้ไม่ได้ ข้อเท็จจริงทั้งหมด ซึ่งทำให้การตีความผิดพลาดได้

2.4.3 อารมณ์และความรู้สึก ในขณะที่มีการรับรู้ปัจจัยในสิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะ เป็นเหตุการณ์ หรือบุคคลที่ก่อให้เกิดอารมณ์ต่าง ๆ เช่น ความมั่นใจ ความกลัวหรือความโกรธ เป็นต้น อาจทำให้เกิดความรับรู้และการตีความหมายที่ผิดพลาดได้

2.5 การรู้จักตนเอง และสิ่งแวดล้อมอย่างกระจ่าง

2.5.1 การรับรู้ตนเองตามความเป็นจริง ซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับตนเอง

2.5.2 การรับรู้ผู้อื่นได้ตรงความเป็นจริง ซึ่งสัมพันธ์ภาพจะยืดยาวได้ ถ้าสนองความต้องการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกันทั้งสองฝ่าย ดังนั้นจึงต้องพยายามขจัดปัญหาในการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้น

2.6 การห่วงใยในสวัสดิการของผู้อื่น

อาจแสดงออกโดยการพูดหรือการกระทำ อาจพูดปลอบใจ แสดงความห่วงใย หรือให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นประสบความยุ่งยากลำบากใจหรือแสดงความซาบซึ้งแสดงความขอบคุณในคุณความดีที่ผู้อื่นได้แสดงต่อตน แสดงความชื่นชมในความดีที่ผู้อื่นมี ย่อมเป็นการเสริมแรงคุณลักษณะเช่นนั้น และช่วยสร้างเสริมสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

2.7 การซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น

การเป็นตัวของตัวเอง และซื่อสัตย์ต่อความคิดเห็นและความเชื่อของตนเองนั้นเป็นสิ่งสำคัญ บุคคลไม่ควรหลีกเลี่ยงที่จะพูดความจริงเพียงเพราะไม่กล้าเผชิญความขัดแย้ง และควรมีความเชื่อด้วยว่าผู้อื่นก็ย่อมจะกล้าเผชิญความจริง และหาทางแก้ไขปัญหาได้ในทางสร้างสรรค์ อย่างไรก็ตามความเป็นจริงที่พูดต้องแสดงให้เห็นความเคารพในความเป็นตัวของตัวเอง ของผู้อื่น คำนึงถึงความต้องการ และความรู้สึกของผู้อื่น พร้อมทั้งแสดงความห่วงใย เป็นมิตรอย่างจริงใจด้วยความหวังดี จึงเป็นความจริงที่นุ่มนวล ไม่ก้าวร้าว ถ้าเพื่อนถามว่าชอบทรงผมแบบใหม่ของเขาไหม ถ้าเราไม่ชอบเห็นว่าไม่สวย การตอบว่าดูไม่คุ้นหน้า ทรงเก่าถ้าจะรับหน้ามากกว่า คงจะสร้างสรรค์กว่าการตอบว่าดูไม่ได้เลยหรือน่าเกลียด เป็นต้น

3. ปัจจัยที่ส่งเสริมสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2529, หน้า 12) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลได้ ดังนี้คือ

3.1 ความพอใจร่วมเมื่อ (mutuality) หมายถึง การที่บุคคลคบหาสมาคมกันนั้นจำเป็น ต้องคำนึงถึงความรู้สึกและความพอใจของทั้งสองฝ่ายเป็นเบื้องต้น ต่างฝ่ายพอใจคบหาสมาคม ถ้าต่างฝ่ายต่างไม่พอใจที่จะคบหาสมาคมต่อกัน สัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลก็จะไม่ยืดยาวต่อไป อาจจะเป็นการรู้จักกันอย่างผิวเผินเท่านั้น

3.2 การรู้จักและไว้วางใจกัน (knowledge and trust) เมื่อบุคคลพอใจที่จะคบหาสมาคมกันแล้ว ก็ต้องทำความรู้จักกันต้องศึกษารายละเอียดและประวัติส่วนตัวของฝ่ายตรงข้ามหาโอกาสสนทนากันแล้ว วิเคราะห์ดูว่า บุคคลนั้น ๆ มีทัศนคติหรือรสนิยมแบบเดียวกับตนหรือไม่ การที่จะให้ผู้อื่นไว้วางใจตนเองนั้น บางคนจะใช้วิธีเปิดเผยตัวเอง แสดงความบริสุทธิ์ใจเพื่อให้

ฝ่ายตรงข้ามรู้จักคุ้นเคย หรือไว้วางใจรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นวิธีที่ดีที่จะช่วยให้บุคคล มีความเข้าใจสนิทสนมกันเป็นอย่างดี

3.3 ปทัสถานส่วนบุคคล (personal norms) สิ่งหนึ่งที่จะช่วยให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างแน่นแฟ้นยิ่งขึ้น ได้แก่ ปทัสถานส่วนบุคคลที่แต่ละบุคคลยึดมั่นและแสดงออกอันมีผลกระทบต่อผู้อื่น เช่น การแสดงกิริยามารยาท ความประพฤติส่วนตัว อุปนิสัยใจคอ และบุคลิกภาพของบุคคลนั้น เป็นต้น ถ้าบุคคลมีปทัสถานส่วนบุคคลดี ก็เป็นเสน่ห์ของบุคคลนั้น ทำให้บุคคลนั้นเป็นที่รักใคร่และชื่นชอบของบุคคลอื่น อันจะเป็นปัจจัยในการสร้างสัมพันธภาพ หรือมิตรภาพที่ดีต่อกันได้

3.4 การลงทุนส่วนตัว (self investment) เมื่อบุคคลเข้าไปมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หรือกลุ่มใดก็ตาม บุคคลอาจจะได้กำไรหรือขาดทุน กำไรในที่นี้หมายถึง ความพอใจ ความสำเร็จ ความร่าเริง และความสุขใจ ส่วนขาดทุน หมายถึง ความไม่สบายใจ ความทุกข์ใจ ความอับอายและความกระวนกระวายใจ ดังนั้นการที่บุคคลจะคบกับใครนั้น แต่ละบุคคลจะต้องพิจารณาถึงกำไรและขาดทุนไว้ใจและยอมลงทุนโดยเสียบางส่วนเพื่อแลกกับบางอย่างที่พอใจ

คาร์คฮัฟฟ์ และเบอเรนสัน (Carkhuff & Berenson, 1977, pp. 203-207 อ้างถึงใน ศิริลักษณ์ พิณพาทย์, 2545) ได้กล่าว ถึงปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไว้ดังนี้

1. สัมพันธภาพแบบเปิด หมายถึง การเปิดเผยความรู้สึก เต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลประสบการณ์ซึ่งกันและกันอย่างเปิดเผย เพื่อความเข้าใจอันดี และก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่มั่นคง
2. มีความรู้สึกร่วม หมายถึง สามารถมีความเข้าใจบุคคลอื่น รับรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่น
3. เคารพและยอมรับในบุคคลอื่น หมายถึง ยอมรับบุคคลอื่นโดยไม่ตัดสินว่าถูกหรือผิด ไม่ประณามบุคคล เคารพในบุคคลอื่น รับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น
4. การยอมรับโดยไม่ต้องเห็นด้วย หมายถึง การเป็นผู้ฟังที่ดีที่จะพยายามทำความเข้าใจโดยไม่ประณามบุคคลอื่น แต่ให้ความสนใจในบุคคลอื่น

ชิกเกอร์ริง (Chickering, 1968, p. 94) ได้ศึกษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้น ขึ้นอยู่กับ

1. ความรู้สึกเกี่ยวกับความอดทนที่จะเข้าอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลสามารถยอมรับความแตกต่างของบุคคลและความมีใจกว้าง โดยการยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่น เป็นองค์ประกอบสำคัญ
2. คุณภาพของสัมพันธภาพ หมายถึง ความรู้สึกถึงการฟังตนเอง หรือฟังบุคคลอื่น

ไปสู่การพึ่งพารซึ่งกันและกัน ได้แก่ การไว้วางใจ การให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน การให้และการรับ ดังนั้นคุณภาพของสัมพันธภาพ คือ ความไว้วางใจ เมื่อบุคคลมีความไว้วางใจ และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สิ่งสำคัญก็คือ เชื่อใจกัน เปิดเผยตัวเอง จะทำให้เกิดความไว้วางใจในตัวบุคคลนั้น การไว้วางใจ นอกจากจะเป็นการเปิดเผยต่อกันด้วยความจริงใจ มีความซื่อสัตย์ซื่ออกซื่อใจกัน หากบุคคลเปิดเผยตัวเอง บุคคลนั้นจะเป็นผู้ได้รับความไว้วางใจจากคนทั่วไป

นอกจากนี้ วิจิตร อวาทกุล (2540, หน้า 33-34) กล่าวว่า บุคคลย่อมมีความแตกต่างกันมากบ้างน้อยบ้าง และการเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล จะทำให้บุคคลทำใจและได้มีความอดทนในความสัมพันธ์ ซึ่งความแตกต่างของบุคคล มีดังนี้

1. รูปร่างหน้าตา ท่าทาง (appearance) บุคคลย่อมเลือกเกิดไม่ได้ บางคนสูง บางคนต่ำ บางคนขาว บางคนหน้าตาดี บางคนพิการ เป็นต้น แต่มนุษย์เป็นคนเสมอกันหมด ดังนั้นไม่ควรมัวอคติในรูปร่าง ท่าทาง และการแต่งกายของบุคคล ในการมีสัมพันธภาพ
2. อารมณ์ (emotion) บุคคลมีอารมณ์ต่างกัน บางคนอารมณ์เย็น บางคนอารมณ์ร้อน โมโห ฉุนเฉียว โกรธง่าย การแสดงออกต่างกันทำให้บุคลิกต่างกัน
3. นิสัย (habit) บางคนนิสัยดี ขยันขันแข็ง ซื่อสัตย์สุจริต แต่บางคนมีนิสัยใจคอ ร้าย ไว้วางใจไม่ได้ คดโกง เป็นต้น
4. ทักษะ (attitude) หรือท่าทีความรู้สึที่แสดงออกแตกต่างกันเป็นรายบุคคล หรือหมู่เหล่า
5. พฤติกรรม (behavior) ของมนุษย์ที่แสดงออกมาต่างกันสุดจะพรรณนา
6. ความถนัด (attitude) บุคคลมีความถนัดตามธรรมชาติต่างกัน ถ้าได้ทำงานที่ถนัดจะทำได้มากทำได้ดี แต่ถ้าให้ทำงานในสิ่งที่ไม่ถนัด นอกจากจะทำได้หรือทำได้แต่ไม่ดีแล้วยังทำให้ผลงานเสีย หนักใจ กลุ้มใจ และขวัญเสีย
7. ความสามารถ (ability) บุคคลมีความสามารถแตกต่างกัน เช่น ด้านร่างกาย แข็งแรง ไม่เท่ากัน คนที่แข็งแรงย่อมทำงานหนักได้มากกว่าคนอ่อนแอ ผู้ชายแข็งแรงกว่าผู้หญิง ผู้หญิงทำงานละเอียดเรียบร้อยกว่าผู้ชาย
8. สุขภาพ (health) บุคคลย่อมมีสุขภาพแข็งแรง อ่อนแอไม่เท่ากัน บางคนผอม แข็งแรงน้อย บางคนมีโรคประจำตัว บางคนสมบูรณ์
9. รสนิยม (taste) บุคคลมีรสนิยมต่างกัน ดังนั้น ไม่ควรดูถูกเหยียดหยาม เยาะเย้ย ลากกลาง ดำหนิติเตียน เพราะบุคคลมีพื้นฐานต่างกัน
10. สังคม (social) สังคมของบุคคลนั้นจะแตกต่างกันทุกคนจะมีโลกของตนเองและสังคมของตนเอง

ดังนั้นปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลให้อยู่ร่วมกับบุคคลอื่นได้นั้น บุคคลจะต้องมีความเข้าใจและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลอื่น ต้องมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีการให้ความร่วมมือกัน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสนิทสนมและสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน

4. หลักการสร้างสัมพันธ์ภาพ

อภิญา สวารช (2530, หน้า 6-9) ได้กล่าวถึงหลักการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เพื่อให้เกิดความสำเร็จด้วยดี ดังนี้

- บุคลิกภาพ (personality) เป็นการแสดงกิริยาท่าทาง ทำให้รู้สึกเป็นคนมีเสน่ห์ ใครเห็นอยากทักทาย อยากคบหาสมาคมด้วย ทั้งการแต่งกาย และการพูดจาที่สุภาพไพเราะ

- การมีท่าทางที่ดี (handsome) มีกิริยามารยาทเรียบร้อย พูดคุยสนุกสนานมีอารมณ์ ซึ่งผู้คบหาสมาคมด้วยก็จะสบายใจ ไม่ใช่หน้าบึ้งตึงพูดจาขัดคอตลอดเวลา ทำให้ไม่มีใครอยากจะเข้าใกล้

- ความเป็นเพื่อน (friendliness) ควรทำตัวให้สนิทสนมกลมเกลียว เป็นเพื่อนได้ง่าย และรู้สึกเป็นกันเอง ไม่ถือตัว หรือหยิ่งจองหอง จนไม่มีใครกล้าเข้ามาสมาคมด้วย

- มีความอ่อนน้อม (modesty) รวมทั้งกิริยามารยาท สุภาพ พูดจาอ่อนน้อม

ต่อมา

- มีน้ำใจช่วยเหลือ (helpful) เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่นด้วยกำลังกาย กำลังความคิด กำลังเงิน ในลักษณะเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ใครได้รับความเดือดร้อนก็แสดงออกด้วยน้ำใจช่วยเหลือ

- ให้ความร่วมมือดี (cooperation) การให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นตัวอย่างที่ดีกับผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ ให้ความร่วมมือในการทำงานกิจกรรม หรือการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร ให้ความร่วมมือไม่เที่ยงเขาเที่ยงเรา

- มีความกรุณา (kindness) เอื้อเฟื้อมีน้ำใจ โอบอ้อมอารี แก่ผู้ได้รับความทุกข์

- ให้ความช่วยเหลือกิจกรรมโดยมิได้หวังผลตอบแทน (contribution)

- มีการสร้างสรรค์ (constructive) มีความคิดและการกระทำที่สร้างสรรค์ไม่ใช่วิธีคิดที่ทำลาย หรือกลั่นแกล้ง หน่วงเหนี่ยวความก้าวหน้าของผู้อื่น

- มีอารมณ์ดี (good emotion) สามารถควบคุมและใช้อารมณ์ได้อย่างเหมาะสม

- มีความกระตือรือร้น (enthusiasm) ความมีชีวิตจิตใจ ไม่เชื่องซึม เบิกบาน

แจ่มใส ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น ว่องไว

- มีความรับผิดชอบ (responsibility) มีความรับผิดชอบต่อการงาน รักษาเวลา

คำพูดข้อสัตย์สุจริต เมื่อได้รับมอบหมายงานก็ทำงานเต็มความสามารถ

- มีความอดทน (patience) อดทนต่อความเหน็ดเหนื่อย ต่อการกระทำที่ไม่ สบอารมณ์ ความอดทนเป็นคุณสมบัติที่สำคัญ รู้จักอดกลั้นต่อการกระทำของผู้อื่นได้

- มีความขยันขันแข็ง (diligence) ขยันต่อการทำงานตามภาระหน้าที่ความ

รับผิดชอบ

- มีความพยายาม (attempt) มีความพยายามพากเพียรที่จะฝึกฝน ฝึกหัดตนเอง ให้มีคุณสมบัติทางมนุษยสัมพันธ์อย่างไม่มีที่ถ้อย และปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

- มีปฏิภาณ (Intelligence) ฝึกปฏิภาณไหวพริบในการสร้างบรรยากาศความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ตลอดจนการพูดคุย และการแสดงความคิดเห็น

จรรยา ทองถาวร (2536, หน้า 104-105) กล่าวว่า ในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคล นั้น ควรได้ทดลองปฏิบัติจริง ๆ เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคล ควรยึดหลักการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคล ดังนี้

- รู้จักตนเอง ปรับปรุงตัวเองให้เป็นคนดี และศึกษาคนอื่นให้เข้าใจ

- ยอมรับในธรรมชาติของบุคคลว่า บุคคลมีความแตกต่างกัน เราจึงควรยอมรับซึ่งกันและกัน สามารถให้อภัยกัน และพยายามเข้าใจกันให้ได้

- ยึดถือปทัสถานทางสังคม อันประกอบด้วยวิถีประชา วินัยแห่งจรรยา หรือธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนระเบียบ และคำสั่งทั้งปวง

- ยอมรับในศักดิ์ศรี และให้เกียรติแก่บุคคล เพื่อให้บุคคลที่เราเกี่ยวข้องกับรู้สึก

อบอุ่นใจ

- พยายามใช้วิธีชนะใจคน เข้าใจบุคคล รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ทำให้เขาพอใจ

- มีความจริงใจต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง ความจริงใจก่อให้เกิดมิตรภาพ และความ

มั่นใจในการคบหาสมาคม

- มีบุคลิกภาพและการแสดงออกที่ดี อันแสดงถึงความเป็นมิตรกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

- รู้จักกาลเทศะ ทำอะไรให้เหมาะสมแก่เวลา สถานที่ และบุคคล

- เมื่อสนทนากับบุคคลอื่น ควรรู้จักถามเพื่อให้เกิดความร่วมมือ เช่น ถามความคิดเห็นของเขา รับฟังความคิดเห็นของเขา กระตุ้นให้คิดและพูด

- พูดแต่น้อยฟังให้มาก พยายามรู้จักเพื่อนด้วยการฟังเพื่อนพูดเป็นการให้ความสำคัญต่อเพื่อน

- ทำท่วงในการพูด มละฟัง มองหน้าคู่สนทนาด้วยความสนใจ

- ยิ้มเข้าไว้คิดว่าทุกคนเป็นเพื่อนของเรา เพื่อเป็นการแสดงอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อทุกคน

วิจิตร อวาทะกุล (2540, หน้า 174-178) กล่าวว่า เพื่อให้เพื่อน ๆ มีความรู้สึกใคร่ใคร่ เห็นอกเห็นใจเรา ให้ความเชื่อถือเรา จะต้องทำให้คนทุกระดับเลื่อมใสศรัทธา เป็นที่รักใคร่ของคนทั้งหลายให้มากที่สุด ซึ่งการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนนั้น ควรปฏิบัติดังนี้

- เปิดฉากทักทายติดต่อก่อน เป็นการเริ่มสร้างความเป็นมิตร และความผูกพัน เป็นการให้ความสำคัญยกย่องแก่เพื่อนก่อน ทำให้คนอื่นได้เห็นว่าคุณมีความสำคัญ
- มีความจริงใจต่อเพื่อน ทุกคนชอบความจริงใจต่อกัน ความสุจริตใจต่อบุคคล ทำให้เป็นที่รักใคร่นับถือ ถ้าไม่จริงใจต่อกัน การคบหาสมาคมจะเป็นไปได้ยาก และมีอุปสรรค
- ควรหลีกเลี่ยงการนิินทาเพื่อน เพราะจะทำให้สูญเสียความเป็นเพื่อนไป เสื่อมความนิยมเลื่อมใส มีแต่ความระแวง เป็นการกระทำที่ส่งกรรมรังเกียจ จึงควรที่จะหลีกเลี่ยง
- อย่าซัดทอดความผิดให้เพื่อน ในการทำงานร่วมกัน ความบกพร่องผิดพลาดย่อมเกิดขึ้นได้เสมอ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากหลายอย่าง อาจมาจากเพื่อน ตัวเรา เหตุการณ์ จึงควรแสดงความมีน้ำใจต่อกัน มิตรภาพความสัมพันธ์อันดีจึงเกิดขึ้น และแน่นแฟ้นยิ่งขึ้น
- ยกย่องชมเชยเพื่อน ในสิ่งที่สมควร เมื่อเพื่อนทำดี ควรให้กำลังใจ และสนับสนุน ด้วยความจริงใจไม่เสแสร้ง หรือหาประโยชน์
- ให้ความร่วมมือในกิจกรรมของเพื่อนด้วยความเต็มใจเสมอ เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดี ตามหลักสังคหวัตถุ คือ “อถถจริยา” ทำคุณให้เป็นประโยชน์ในการทำงานต่าง ๆ แม้จะได้แบ่งภาระหน้าที่ความรับผิดชอบกันไปแล้วก็ตาม ถ้าเราได้ช่วยเหลืองานของเพื่อนที่ทำซ้ำทำไม่ได้ในบางเรื่อง บางสถานการณ์ บางเวลา ก็จะเป็นการเกื้อกูลสร้างความร่วมมือต่อกัน
- ให้เพื่อนได้ทราบในเรื่องที่ต้องรับผิดชอบ หรือเรื่องที่เกี่ยวข้อง โดยปรารถนาดี เป็นห่วงเป็นใย ในความเป็นอยู่และอนาคตของเพื่อน ช่วยเหลือและชี้แจงให้เกิดความเข้าใจเป็นการแสดงถึงความปรารถนาดีต่อเพื่อน
- ฟังความเห็นของเพื่อน ๆ บ้าง ให้เกียรติกัน โดยฟังเพื่อนแสดงความคิดเห็น แม้จะขัดกันหรือความคิดไม่ตรงกัน การไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นกัน ทำให้รู้สึกว่าเขาไม่มีความหมายต่อเพื่อนต่อกัน ไม่ได้รับการยกย่องเป็นการทำลายมิตรภาพระหว่างเพื่อน ผู้นำหรือเพื่อนที่ชอบใช้อำนาจ ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น ไม่ชอบให้ใครออกความคิดเห็น ชอบพูดให้คนอื่นฟัง แต่ไม่ชอบฟังคนอื่นพูด จะทำให้ไม่กลมเกลียวกันในหมู่เพื่อน
- หลีกเลี่ยงการทำตัวเหนือเพื่อน แม้จะมีความเหนือกว่าอยู่แล้วก็ตาม การคุยโต โอ้อวด ทำให้ไม่มีใครอยากคบด้วย เข้ากับใครไม่ได้ ควรยึดคติบน้อมถ่อมตนเองไว้ เพื่อที่จะรักษาสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนให้ยั่งยืน

- ทำตนให้เสมอต้นเสมอปลาย การประพฤติปฏิบัติต่อกันฉันท์มิตรที่เคยปฏิบัติมา แม้จะมีฐานะเปลี่ยนแปลงไปก็ตาม แต่ความเป็นเพื่อน ความเป็นกันเองก็ไม่ควรเปลี่ยนแปลงไปด้วย

- ใจกว้างและเอื้อเฟื้อต่อเพื่อน จึงจะรักษาสัมพันธภาพที่ดีกันไว้ได้ การให้ปันสิ่งของแก่เพื่อน การแสดงน้ำใจเอื้อเฟื้อต่อเพื่อน ไม่เอาเปรียบ ไม่คอยจะเอาของผู้อื่นแต่ฝ่ายเดียว

- พบปะสังสรรค์กับเพื่อนบ้างตามสมควร เป็นการรักษาความเป็นเพื่อนที่ดีต่อกัน มิตรภาพที่ขาดการติดต่อกัน ความห่างเหินทำให้ความไม่เข้าใจกันและกันเกิดขึ้นได้ จึงควรพบปะมิตรสหายบ้างตามความเหมาะสม

- ให้ความเห็นอกเห็นใจช่วยเหลือเพื่อนในยามทุกข์ร้อนเท่าที่ทำได้ รู้จักเพื่อน เข้าใจเพื่อน เห็นใจเพื่อน ย่อมจะให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้ หรือแสดงความเห็นใจในยามทุกข์ร้อน

นอกจากนี้ จอห์นสัน (Johnson, 1986, pp. 7-9) ได้เสนอแนะวิธีปฏิบัติเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันไว้ดังนี้ คือ

- การรู้จักและไว้วางใจกัน ซึ่งจะเกิดได้จาก การเปิดเผยตนเอง ได้แก่ การเปิดเผยว่า รู้สึกอย่างไรต่อสิ่งที่ได้กระทำไป การตระหนักรู้ในตนเอง ได้แก่ รู้เข้าใจ และยอมรับในความ รู้สึก ความคิด ความสามารถ และการกระทำของตนเอง การยอมรับตนเอง ได้แก่ พอใจและยอมรับลักษณะต่าง ๆ ของตนเอง

- การสื่อสารกันอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา ได้แก่ บอกความคิดความรู้สึกของเราให้ผู้อื่นทราบ

- การยอมรับและสนับสนุนกัน ได้แก่ ช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นมีปัญหาหรือประสบภาวะวิกฤติ

- การรู้จักแก้ปัญหาและขจัดความขัดแย้งจะช่วยให้บุคคลมีความใกล้ชิด และสนิทสนมกันมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ชูชัย สมบัติไกร (2527, หน้า 113-114) ได้กล่าวว่า ในการติดต่อ หรือสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เราต้องเป็นตัวของเราเอง และรู้วิธีการสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการของตนและของผู้อื่น และต้องไม่เป็นการทำร้ายตนเอง หรือมีลักษณะที่คอยสนองตอบความต้องการของบุคคลอื่นอยู่เสมอ หรือพยายามที่จะทำอะไร เพื่อบุคคลอื่นแต่ฝ่ายเดียว ซึ่งจะ ทำให้บุคคลนั้นรู้สึกเหนียวอ่อน ทั้งกายและใจ

ดังนั้นการสร้างสัมพันธภาพอันดีกับเพื่อน กล่าวได้ว่าบุคคลจะต้องรู้จักตนเอง พยายามเข้าใจบุคคลอื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความจริงใจต่อกันมีการให้ความไว้วางใจซึ่งกัน

และกัน ขอมรรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รู้จักการจัดความขัดแย้งระหว่างกันให้เป็นไปในทางที่ดี

5. การพัฒนาสัมพันธภาพ

วิมล นน่องษ์ (2538, หน้า 28) กล่าวว่า สัมพันธภาพกับผู้อื่นมิได้เกิดขึ้นอย่างอัตโนมัติ สัมพันธภาพจะเจริญ หรือมีความมั่นคงขึ้นอยู่กับบุคคล และความสัมพันธ์ของบุคคล ดังนั้น การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นจึงเป็นพื้นฐานของกระบวนการพัฒนาความรู้สึกและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

การพัฒนาสัมพันธภาพ ประกอบด้วย

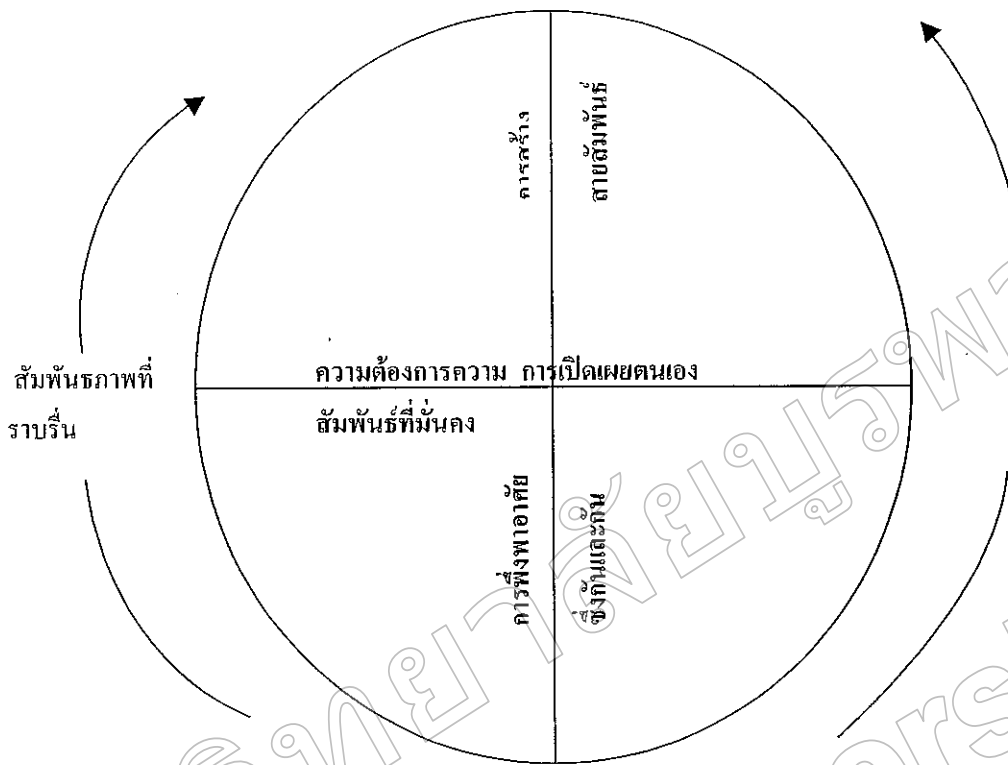
5.1 การสร้างสายสัมพันธ์ เป็นความรู้สึกที่ทำให้บุคคลอื่นสบายใจ การสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีนำไปสู่การปฏิสัมพันธ์ในครั้งต่อไป ในขณะที่ความผูกพันก่อเกิดขึ้นนั้น บุคคลจะรู้สึกสบายใจ ไม่ป้องกันตนเอง แต่จะเปิดเผยตนเอง และเล่าเรื่องเกี่ยวกับตนเองมากขึ้น

5.2 การเล่าเรื่องเกี่ยวกับตนเอง เมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อกัน บุคคลมักชอบเล่าถึงความรู้สึก ประสบการณ์ และทัศนคติของตนเอง ทำให้รู้จักตนเองและผู้อื่นมากขึ้น

5.3 การรู้จักฟังพียงซึ่งกันและกัน บุคคลจะได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน ทราบว่าผู้อื่นชอบอะไร ไม่ชอบอะไร เพื่อที่จะได้ตอบสนองได้อย่างถูกต้อง และทราบว่าจะช่วยเหลือกันได้อย่างไร

5.4 ความต้องการสัมพันธ์ที่มั่นคง บุคคลจะเริ่มมีการเคารพซึ่งกันและกัน มีความเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่น และมีความรักในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นเพื่อให้สัมพันธภาพนั้นมั่นคงต่อไป

ซึ่งการพัฒนาทั้งสี่ขั้นนี้ เปรียบเสมือนล้อรวมทั้งหมด คือ วงล้อ โดยสามารถหมุนไปข้างหน้าหรือข้างหลังได้ หากความสัมพันธ์เป็นไปในทางบวก วงล้อก็หมุนไปข้างหน้าและหมุนไปเรื่อย ๆ เป็นความสัมพันธ์ที่มั่นคง แต่ถ้าวการสร้างสายสัมพันธ์เป็นไปในลักษณะได้เถียงเอาชนะในบรรยากาศที่ไม่ดี จะทำให้บุคคลเริ่มลดการเปิดเผยตนเอง และการสร้างสายสัมพันธ์ก็จะลดลง การพบปะกันน้อยลง เปรียบเหมือนวงล้อที่หมุนไปข้างหลัง



ภาพที่ 1 แผนภูมิสัมพันธ์ภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล

พวงสร้อย วรกุล (2522, หน้า 29) ได้สรุปผลการทดลองของกราวสันด์ว่า เมื่อเด็กเข้าโรงเรียนจนผู้ใหญ่อุปสรรคการณ์การเข้าสังคมย่อมกว้างขวางออกไปตามลำดับ หากทุกสิ่งทุกอย่างได้พัฒนาไปตามปกติ กล่าวคือเมื่อถึงวัยเข้าเรียนเด็กได้มีโอกาสมีความสัมพันธ์กับเพื่อนในวัยเดียวกัน ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนเด็กจะารู้ถึงบทบาทของตนว่าควรจะปฏิบัติตนอย่างไรเมื่อต้องการอยู่กับเพื่อน การที่เด็กอยู่ร่วมกับเพื่อนได้จะทำให้เด็กอบอุ่นใจ มีความมั่นใจ เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง เมื่อเขาสามารถอยู่กับเพื่อนได้อย่างมีความสุข ย่อมมีความปรารถนาที่จะมีความสัมพันธ์กับคนอื่นเพิ่มขึ้นและมีทัศนคติที่ดีต่อคนทั่วไป ประสบการณ์การเข้าสังคมจะมากขึ้นเมื่อเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ชีวิตในสังคมจะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดีด้วยดี

เมธาวิ เวียงเกตุ (ม.ป.ป. อ่างถึงโน ศิริรัตน์ ผุดผ่อง, 2540) ได้ศึกษาผลของเซนซิวิตีเทรนนิ่ง (sensitivity training) ที่มีต่อบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องต่อการอยู่ในสังคมและการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม กลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 28 คน แบ่งเป็น

2 กลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสำรวจซีพีไอ (CPI) และแบบประเมินผลการฝึก พบว่า บุคลิกภาพด้านการปรับตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของกลุ่มที่ได้รับการฝึกจะเพิ่มขึ้นกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนและหลังฝึก

จิราภรณ์ หุ่นตระกูล (2528, หน้า 55-59) ได้ศึกษาการทดลองใช้บทบาทสมมติที่มีต่อการพัฒนาการปรับตัว ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนเสเมียนนารี จำนวน 30 คน แยกเป็น 2 กลุ่ม พบว่า การใช้บทบาทสมมติทำให้กลุ่มทดลองมีการปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนของนักเรียนดีขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับก่อนและหลังการทดลอง

ปิยรัตน์ นุชผ่องใส (ม.ป.ป. อ้างถึงใน ศิริรัตน์ ผุดผ่อง, 2540, หน้า 61-64) ศึกษาผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2530 จำนวน 16 คน แยกเป็น 2 กลุ่ม พบว่า นักศึกษากลุ่มทดลองมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสูงขึ้นไปพฤติกรรมกล้าแสดงความคิดเห็นและเผชิญปัญหา ได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากเพื่อนมากขึ้น

อพิสิทธิ์ ปทุมบาล (ม.ป.ป. อ้างถึงใน ศิริรัตน์ ผุดผ่อง, 2540, หน้า 36-40) ได้ศึกษาผลของการเข้ากลุ่มแบบเซนซิวิตี เทรนนิ่ง (sensitivity training) ต่อการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัททานตะวัน จำนวน 48 คน แยกเป็น 2 กลุ่ม ตามระดับการบริหารคือระดับสูงและระดับล่าง ซึ่งพบว่า ผลของการเข้าร่วมกลุ่มพัฒนาตนเองแบบเซนซิวิตี เทรนนิ่ง (sensitivity training) ทำให้การพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสูงขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญ

อพิสิทธิ์ ปทุมบาล (ม.ป.ป. อ้างถึงใน ศิริรัตน์ ผุดผ่อง, 2540, หน้า 35) ได้สรุปผลการทดลองของเกลล์ว่า การพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของนิสิตหญิงที่อยู่ในหอพัก จำนวน 111 คน กลุ่มทดลองหอพักหนึ่ง 52 คน กลุ่มควบคุมอยู่อีกหอพักหนึ่ง 59 คน ดำเนินการทดลองโดยใช้โปรแกรมสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบวัดความสัมพันธ์และทัศนคติ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การทดลองของ แมน วิทนีย์ และ ไคสแควร์ ปรากฏว่ากลุ่มทดลองมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญ

อารีย์ ลีลา (2535, หน้า 18) ได้สรุปผลของการทดลองของสมาร์ทว่า เด็กที่ปรับตัวได้ดี จำนวน 400 คน ซึ่งมีอายุระหว่าง 5-20 ปี พบว่า เด็กที่ปรับตัวได้ดีเป็นเด็กที่ปฏิบัติตามระเบียบวินัยของโรงเรียนและครู สามารถเข้ากับกลุ่มเพื่อนได้ดี

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์

ชื่อและความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์มีชื่อเรียกในภาษาไทยหลายชื่อ เช่น ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ เชาว์อารมณ์ อัจฉริยภาพทางอารมณ์ ความเก่งทางอารมณ์ ความสามารถทางอารมณ์ เชาว์ทางสังคม ปรีชาเชิงอารมณ์ เจตโกศล วุฒิภาวะทางอารมณ์ สติอารมณ์ ปัญญาทางอารมณ์ ส่วนคำภาษาอังกฤษ เช่น อีโมชันแนล อินเทลลิเจนซ์ (emotional intelligence), อีโมชันแนล ลิเทอราซี (emotional literacy), อีโมชันแนล อินเทลลิเจนซ์ ควอเทียนต์ (emotional intelligence quotient), อีโมชันแนล คอมพิเทนท์ (emotional competence), อีโมชันแนล อินเทลลิเจนซ์ คอมพิเท็นซี (emotional intelligence competencies), อินเทอร์เพอร์ซันแนล อินเทลลิเจนซ์ (interpersonal intelligence), อีโมชันแนล สมาร์ท (emotional smart) และ นิยมเรียกย่อ ๆ ว่า อีคิว (EQ), อีไอ (EI) และอีไอคิว (EIQ) เป็นต้น สำหรับในการวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้คำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence) หรือ อีคิว (EQ) จากการศึกษาค้นคว้า ได้พบว่าผู้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้หลายท่าน ดังนี้

อับราฮัมสัน (Abrahamson, 1958) ใช้คำว่า อีโมชันแนล มัทูริตี (emotional maturity) หมายถึง คนมีความสุขสบายในอารมณ์ เมื่อมีส่วนเกี่ยวข้องในสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตได้อย่างอิสระ และตอบสนองความต้องการของตนเอง เรียนรู้จากประสบการณ์ และมีการตรวจสอบตนเองอยู่เป็นนิจ เขาเห็นว่ามนุษย์แต่ละคนพึงสร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ (emotional maturity) เพื่อนำไปสู่ความสุขสบายในอารมณ์ของตนเอง (emotional comfort) จากการศึกษาเข้าใจภาวะอารมณ์ของตนเอง (emotional insight) เขาเชื่อว่า ความสุขสบายในอารมณ์เป็นดัชนีชี้ถึงสุขภาพจิตที่ดี มีความเป็นสุขสนุกสนานกับทุกกิจกรรมของชีวิต เป็นผู้ที่ไม่มีความขัดแย้งในจิตใจ เปิดตนเองกับประสบการณ์ใหม่ ๆ เป็นหมอของความรู้สึกนึกคิดของตนเอง (feeling doctors) ได้

การ์ดเนอร์ (Gardner, 1983) เสนอไว้ว่า เชาว์บุคคล (personal intelligence) เป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎี มัลติพิล อินเทลลิเจนซ์ (multiple intelligence) มีความหมายในลักษณะเป็น ผู้ที่ “เก่งคน” มีมนุษยสัมพันธ์ เข้าถึงและรู้จักอารมณ์ของตนเองและน้อมนำความเข้าใจ เพื่อชี้นำการปฏิบัติโดยเฉพาะในด้านความซำของทางสังคม ซึ่งหมายถึงความเฉลียวฉลาดในการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น นอกจากนี้ยังได้แบ่งเชาว์บุคคล ออกเป็น 2 ส่วน คือ ความสามารถเข้าถึงความรู้สึก และภาวะอารมณ์ของตนเองได้ จำแนก รู้เท่าทัน และระบุได้ที่เรียกว่า (intrapersonal

intelligence) ซึ่งมีขั้นสูงสุดคือ การรู้จักตนเอง และอีกด้านหนึ่งเรียกว่า (interpersonal intelligence) ซึ่งเป็นผลของการรู้จักภาวะอารมณ์ของตน ที่นำเสนอออกกับผู้อื่น รู้แลเห็นความแตกต่างของตนและคนอื่นได้ กลุ่มอาชีพที่พึงมีความสามารถระหว่างบุคคลได้แก่ พนักงานตัวแทนขาย นักการเมือง อาจารย์ ผู้นำศาสนา ผู้ที่ทำงานในคลินิก แพทย์ เป็นต้น

ไอเซนค (Eysenck, 1994) ใช้คำว่าหน่วยวัดชีวทางจิตใจ (psychometric intelligence) ซึ่งเน้นไปในทางด้านสติปัญญา และส่วนอีกค่านั้นทางด้านสรีระพันธุกรรมในการกำหนดความแตกต่างระหว่างบุคคล (biological intelligence)

เซการ์ (Segar, 1997 อ้างถึงใน พรหมิ บุญประกอบ, 2542 ก) เสนอคำว่า อิมพลิสซิท ลีนนิ่ง (implicit learning) หมายถึง การเรียนรู้ ซึมซับข้อมูลอันซับซ้อน โดยที่ผู้เรียนไม่ต้องแสดงออกมาให้ปรากฏเป็นภาษา ถ้อยคำ แต่รับรู้ เห็นได้ จดจำได้ดี

ดามัสซิโอ (Damasio, 1994 อ้างถึงใน ฉัตรฤดี สุภปลั่ง, 2543) ใช้คำว่า อีโมชันแนล ลีนนิ่ง (emotional learning) เป็นการเรียนรู้ด้านอารมณ์และความรู้สึกของบุคคล เด็กบางคนไม่มีปัญหาด้านความสามารถในการเรียนรู้ แต่มีความเสี่ยงที่จะเรียนไม่จบ เป็นอาชญากรเพราะขาดการเรียนรู้และระดับอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง เพราะขาดสติ อารมณ์เพียงชั่ววูบเดียวแล้วมาเสียใจภายหลัง

สเทิร์นเบอร์ก (Sternberg, 1997) ใช้คำว่า แพร็คติคัล อินเทลลิเจนซ์ (practical intelligence) คือ ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ซึ่งถือว่าเป็น 1 ใน 3 ด้านของ ไตรลักษณ์ของจิต (triarchic mind) ที่สะท้อนให้เห็นได้จากความสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้ดี รู้จักเลือกรับและให้เรียนรู้ได้ด้วยตนเองโดยมุ่งเป้าหมายที่ตั้งไว้

สโลเวย์และเมเยอร์ (Slovev & Mayer, 1990) ใช้คำ อีโมชันแนล นอลเลจ (emotional knowledge) หมายถึง แหล่งรวมข้อมูลเกี่ยวกับอารมณ์ และประสบการณ์ทางอารมณ์ของบุคคลที่เกิดจากประสบการณ์ของตนเองและของผู้อื่น เพื่อใช้ในการทำความเข้าใจและการตีความภาวะแวดล้อม อีโมชันแนล อินเทลลิเจนซ์ ควอเทียล (emotional intelligence quotient) คำนี้ที่สะท้อนให้เห็นว่า สติปัญญาเป็นคุณค่าของสมอง ขณะที่อารมณ์เป็นคุณภาพของความรู้สึก อารมณ์ไม่สามารถแยกออกจากสติปัญญาได้ และเชื่อว่า ความสามารถทางสมองเป็นผลทั้งเรื่อง ของสมอง และภาวะจิตใจ (head & heart smart) ที่จะทำให้เกิดภูมิปัญญา (wisdom) รู้เห็นเท่าทันในความเป็นจริงและได้ประโยชน์

ซีเกล (Segal, 1997) ใช้ว่า ความสามารถของอารมณ์ (emotional competence) โกลแมน (Goleman, 1998 b) เรียกว่า อีโมชันแนล อินเทลลิเจนซ์ คอมพิทินซี (emotional intelligence competencies) ได้รวมเอาคุณลักษณะของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ 6 ประการ

ได้แก่ ความมั่นใจในตนเอง การโน้มน้าวผู้อื่น การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ความมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ การปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ และการสร้างทีมงานไว้ด้วยกัน

กรีนเบิร์ก และสเนลล์ (Greenburg & Snell, 1977, pp. 96-97) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของคนควรครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

- ด้านการแสดงออกหรือด้านมอเตอร์ ได้แก่ การแสดงออกซึ่งอารมณ์ผ่านสีหน้า แววตา น้ำเสียง น้ำคำ และอากัปกิริยา ซึ่งปกติแล้ว การรับรู้ การแสดงออกเหล่านี้ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้

- ด้านของประสบการณ์ ที่เรารับรู้เกี่ยวกับอารมณ์ เป็นความรู้สึกที่เป็นผลมาจากการที่เราตระหนักรู้ หลังจากที่ได้รับสิ่งบ่งบอก จากระบบประสาทส่วนกลาง จากการตีความของสมอง จากปฏิกิริยาของสรีระ มักมีการตีความความรู้สึก ให้เป็นถ้อยคำต่าง ๆ นานา

- ด้านการควบคุมอารมณ์ เป็นแนวโน้มนำการแสดงออกของร่างกายบางประการ ที่เป็นผลจากการมีประสบการณ์โดยตรง เช่น ดีใจ (ร่างกายมีกิจกรรม มีความตื่นเต้นไหวตัว) เศร้าใจ (กิจกรรมลดต่ำลง) และโกรธ (มีแนวโน้มนำที่จะเข้า "เล่นงาน" สิ่งที่เป็นเป้าหมาย)

- ด้านการยอมรับทางอารมณ์ของผู้อื่น ว่าขณะนั้นบุคคลนั้นมีภาวะอารมณ์เช่นไร ในสีหน้า แววตา น้ำเสียง อากัปกิริยา ความสามารถเช่นนี้เชื่อกันว่าพัฒนามาตั้งแต่วัยทารกหรือวัยเด็กตอนต้น

คูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper & Sawaf, 1977, p. 12i) ได้ให้ความหมายของอีคิวไว้ว่า เป็นความสามารถของบุคคล ในการที่จะรับรู้ เข้าใจ และประยุกต์ใช้พลังการรู้จักอารมณ์ เป็นรากฐานของพลังงาน ข้อมูล การสร้างสายสัมพันธ์เพื่อการโน้มน้าวผู้อื่นได้ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ และรู้จักใช้พลังงานทางอารมณ์ของตนเป็นรากฐานในการสร้างสัมพันธภาพและโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น

โกลแมน (Goleman, 1998 b, p. 317) ได้ให้ความหมายไว้อย่างชัดเจนว่า หมายถึง "ความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น จนสามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตนเพื่อเป็นแรงจูงใจในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ" และเชื่อว่าความฉลาดทางอารมณ์นั้น แตกต่างจากเชาว์ปัญญา แต่เสริมเกื้อกูลกัน

สโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1990, p. 23) ได้ให้นิยามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ โดยได้ขยายความในส่วนของความคิดที่เกี่ยวกับความรู้สึกและอารมณ์เข้าไป ด้วยว่าเป็นความสามารถในการรับรู้ ประเมิน และแสดงอารมณ์ออกมาได้อย่างเหมาะสม เข้าถึง และหรือสร้างความรู้สึกที่ดี ที่เกื้อกูลความคิดได้ เข้าใจอารมณ์และกระบวนการของอารมณ์ได้ดี

171040

๗
๖๕๕.๓/๑
๐๑๖๕๗
๑

คิดใคร่ครวญและควบคุมอารมณ์ได้ดี ในทางที่ส่งเสริมความเจริญงอกงามของสุขภาพจิตและ
เขาวนปัญญา

พรณี บุญประกอบ (2542 ก, หน้า 7-8) ได้กล่าว ความฉลาดทางอารมณ์ในแนว
พุทธศาสนา มีความหมายที่ใช้ก็คือ การใช้ปัญญากำกับการแสดงอารมณ์ ที่ออกมาให้มีเหตุผล
เป็นการแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาในแต่ละสถานการณ์ โดยถือว่าอารมณ์หรือความรู้สึกนั้น
เป็นพลังให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งถ้าขาดพลังงานปัญญากำกับก็จะเป็นพลังตาบอด ปัญญาจึงเป็นตัว
ที่มากำกับชีวิตของเรา ให้การแสดงออกไปในทางที่ถูกต้อง ตามแนวความคิดทางปรัชญา
หรือจริยศาสตร์ของอริสโตเติลได้พูดถึงทางสายกลาง ว่าเป็นแนวคิดที่มาของความฉลาดทาง
อารมณ์ ซึ่งหมายถึงการทำอะไรจึงจะแสดงอารมณ์ออกมาได้พอดี มิใช่สักดักัน สิ่งนี้เป็น
วัฒนธรรมของฝรั่ง คือ อารมณ์นั้นต้องแสดงออกมา แต่การแสดงออกโดยการควบคุมให้พอดี
ถูกกาลเทศะตามหลักทางสายกลางของอริสโตเติล เป็นการใช้ประโยชน์จากอารมณ์

ทศพร ประเสริฐสุข (2542, หน้า 21) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทาง
อารมณ์ ว่าเป็นความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด และ
อารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน ตลอดจน
สามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ สามารถ
ให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญกับอุปสรรค และข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จัก
ขจัดความเครียดที่จะขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันมีค่าของตนได้ สามารถชี้นำความคิด
และการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข
จนประสบความสำเร็จในการเรียน (study success) ความสำเร็จในอาชีพ (career success) ตลอดจน
จนประสบความสำเร็จในชีวิต (life success)

วิลาสลักษณ์ ชวัลลสี (2542, หน้า 41) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์
ในแง่ของความสามารถของบุคคลที่จะเข้าใจ จัดการ และใช้ประโยชน์จากอารมณ์ของตน
สามารถเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่น และมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลได้ ซึ่งลักษณะ
ดังกล่าวนี้จะส่งผลดีต่อการทำงาน

นิตยา คชภักดี (2542, หน้า 110) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ ว่า
เป็นความสามารถในการพัฒนาเชิงอารมณ์และสังคม เป็นตัวเน้นให้บุคคลประสบความสำเร็จ
หรือล้มเหลว สามารถนำศักยภาพของตัวเองมาใช้สร้างสรรค์หรือไม่

เทอดศักดิ์ เดชคง (2542 ข, หน้า 39) ได้ให้คำจำกัดความของความฉลาดทางอารมณ์
ว่า หมายถึงความสามารถของบุคคลในการที่จะมุ่งมั่น อดทน รอคอย ดำเนินกิจกรรมของตัวเอง

เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย (goal) จนกระทั่งประสบความสำเร็จ ระหว่างที่ดำเนินกิจกรรมนั้น ถ้ามี ปัญหาหรือความคับข้องใจ ก็ค่อย ๆ แก้ไขไปด้วยวิธีการที่เหมาะสม

อุสา สุทธิสาคร (2542, หน้า 26) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นวิทยาการที่ก้าวหน้าทางจิตวิทยา ได้ค้นพบสิ่งสำคัญเกี่ยวกับอารมณ์ที่มีบทบาทสำคัญในชีวิตของเรา ในการกำหนดความสำเร็จและความสุขในทุกย่างก้าวของชีวิต รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัวและสังคมก็คือ การตระหนักรู้จักอารมณ์ของตน ความสามารถที่จะควบคุมจัดการกับความรู้สึกต่าง ๆ ที่เข้ามากระทบ ตลอดจนการสร้างแรงจูงใจ ปลุกปลอบให้กำลังใจตนเองในทุกสถานการณ์ ความสามารถในการตระหนักรู้จักภาวะอารมณ์ผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีทักษะทางสังคม สามารถจัดการ และรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น

กรมสุขภาพจิต (2543, หน้า 55) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ ในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ และมีความสุข ซึ่งประกอบด้วย ดี เก่ง และสุข ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหา และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น และสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข

พระราชวรมนี (ประยูร ธรรมจิต โท, 2542, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ คือ การใช้ปัญญากำกับการแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาในแต่ละสถานการณ์ โดยถือว่าอารมณ์หรือความรู้สึกนั้นเป็นพลังให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งถ้าขาดปัญญากำกับก็จะเป็นพลังดาบอด ปัญญาจึงเป็นตัว จะมากำกับชีวิตของเราให้การแสดงออกเป็นไปในทางที่ถูกต้อง

จอม ชุ่มช่วย (2542, หน้า 56) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถหรือศักยภาพของแต่ละคนในการที่จะตอบสนองอารมณ์และความต้องการของผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง ความสามารถรับรู้อารมณ์ของตนเอง พร้อมจัดการไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสม ความฉลาดทางอารมณ์นี้ควรพัฒนาให้เด็กเช่นเดียวกับพัฒนาการทางร่างกาย จิตใจ และสังคม

จากความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ข้างต้น สรุปได้ว่า เป็นความสามารถทางบุคคลในการตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด ความเข้าใจในตนเองและผู้อื่น สามารถที่จะมุ่งมั่นอดทน รอคอย ปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ ทำให้การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้อื่น เป็นไปอย่างสร้างสรรค์และประสบความสำเร็จ

ความเป็นมาเกี่ยวกับการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์

คมเพชร นัตรศุกกุล (2542, หน้า 30-31) ได้กล่าวถึงวงการจิตวิทยา ได้เริ่มต้นตัว และให้ความสนใจกับปัจจัยด้านหนึ่ง ซึ่งเชื่อว่าจะมีผลต่อชีวิตของบุคคลแน่นอน สิ่งนั้นคือ ความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence หรือ emotion quotient) ซึ่งปัจจุบันมักจะเรียกย่อ ๆ ว่า อีคิว (EQ) ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์ จึงเป็นเรื่องที่พูดถึง (hot issue) ในสังคมโลก เพราะเริ่มมองเห็นว่า มีความสำคัญมากต่อความสำเร็จของชีวิต ในต่างประเทศพบว่า มีทั้งเอกสาร ตำรา หนังสือ และงานวิจัยออกเผยแพร่เป็นจำนวนมากมาย ดังนั้นสูตรสำเร็จเกี่ยวกับความสำเร็จในชีวิตนั้น ถึงไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจน แต่ก็น่าจะเป็นที่ยอมรับแล้วว่า ความฉลาดทางอารมณ์นั้น เป็นส่วนที่สำคัญแน่นอน ถ้าขาดปัจจัยด้านนี้แล้ว มักจะเชื่อว่า จะมีผลทำให้บุคคลประสบปัญหาในชีวิต ไม่สามารถสร้างความสำเร็จได้

ทศพร ประเสริฐสุข (2542, หน้า 22-24) ได้กล่าวว่า มีนักการศึกษาและนักจิตวิทยา มุ่งศึกษาในด้านความสามารถของสมอง หรือสติปัญญา ซึ่งได้แก่ ทอร์นไดค์ (Thorndike) ได้ให้ความหมายของสติปัญญาไว้ว่า มี 3 องค์ประกอบ และองค์ประกอบหนึ่งในสามก็คือ ความฉลาดทางสังคม (social intelligence) แต่ก็ได้รับความสนใจน้อย

บลูม (Bloom, 1956) ได้เสนอเขียนหนังสือเกี่ยวกับเทคโนโลยี ออบเจกต์ ออบเจกต์ (taxonomy of educational objective) ได้แบ่งองค์ประกอบความสามารถของมนุษย์ไว้ 3 ด้าน (domain) คือ

- คอกนิตีฟ โดเมนส์ (cognitive Domain) คือ ความสามารถทางด้านการรู้คิด ซึ่งเราจะหมายความว่า เป็นเรื่องของสติปัญญา

- เอฟเฟกทีฟ โดเมนส์ (affective domain) คือ ความสามารถทางด้านความรู้สึก ค่านิยม ตรงนี้ น่าจะเป็นความสามารถด้านอีคิว (EQ)

- ไชโคร์ มอเตอร์ โดเมนส์ (psycho-motor domain) คือ ความสามารถทางด้านมอเตอร์ การเคลื่อนไหวหรือทักษะ

ไอเซนค (Eysenck, 1994, pp. 3-31) เชื่อว่า ความฉลาดทางสังคม (social intelligence) เป็นผลรวมของหลาย ๆ ตัวแปรด้วยกัน อาทิ แรงจูงใจ อาหาร ปัจจัยทางวัฒนธรรม ครอบครัว การศึกษา บุคลิกภาพ สุขภาพ ประสิทธิภาพ ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม พัฒนาการของความฉลาดทางสังคม (social intelligence) จะมีได้ต่อเมื่อบุคคลมีสภาพความพร้อมทางสรีระทางพันธุกรรมและชีวเคมีซึ่งเรียกโดยรวมว่า ความฉลาดทางชีววิทยา (biological intelligence) ซึ่งจะส่งผลถึงพัฒนาการของเขาวินิจฉัยทางสมอง ไอเซนคเรียกว่า ไชโครเมตริก อินเทลลิเจนซ์ (psychometric intelligence) และเชื่อว่าเป็นผลอย่างน้อยจาก 4 องค์ประกอบด้วยกัน คือ ปัจจัยของ

ครอบครัว วัฒนธรรม ฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคม การศึกษาที่ได้รับ มนุษย์ทุกคนมีภาวะอารมณ์พื้นฐานอยู่ในตัวเหมือนกัน แต่ในระดับที่แตกต่างกัน โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์แต่ละคนจะมีอารมณ์ต่าง ๆ นานาในแต่ละวัน อาทิ กลัว เป็นสุข โกรธ เศร้า เสียใจ รัก ชัง ซึ่งแม้ไม่จริงเหมือนบุคลิกภาพ แต่ก็มีผลอย่างมากต่อความสุขและการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับโลก ภาวะอารมณ์อาจเป็นบวกหรือลบก็ได้ การเกิดอารมณ์ทางลบเมื่อขุนเคื่อง เป้าหมายถูก ขัดขวาง อารมณ์ทางบวกเกิดเมื่อรู้สึกยินดี เป็นสุข

ฟองพรรณ เกิดพิทักษ์ (2542, หน้า 15) ได้กล่าวถึงความเชื่อของบุคคลในสังคมส่วนมากมีความเชื่อว่า ผู้ที่สามารถประสบความสำเร็จทั้งในด้านการเรียน และชีวิตการทำงาน ต้องมีเขาวนปัญญา สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความสัมฤทธิ์ทางการศึกษาดี และเป็นตัวทำนaylor การเรียน ตลอดทั้งการปฏิบัติงานในอาชีพต่าง ๆ ได้ แต่ความสามารถในการเรียน ตลอดทั้งการปฏิบัติงานที่สำคัญอื่น ๆ ยังมีอีกมากมายหลายประการที่แบบทดสอบเขาวนปัญญายังไม่สามารถวัดได้ครอบคลุมทุกประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความฉลาดทางอารมณ์

วีระวัฒน์ ปินนิตมัย (2542 ข, หน้า 12-13) ได้ให้ความเห็นว่า ในชีวิตจริงจากประสบการณ์ตรงและอ้อม จากการรับฟังข่าวสารเหตุการณ์ต่าง ๆ ในบ้านเมือง คงจะได้เรียนรู้และประจักษ์ต่อความเจริญอยู่อย่างหนึ่งว่า การมีสมองและมีความคิดอ่านที่ปราดเปรื่องนั้น แม้จะเชื่อได้ว่าคนเก่งเหล่านี้ จะเรียนได้ประสบความสำเร็จ (study success) สามารถเข้าทำงานในตำแหน่งที่ดี และมีความสำคัญภายในองค์กรได้ (get selected) แต่ความเก่งเหล่านี้ก็หาใช่จะเป็นหลักประกันได้ว่า คนเก่งสมอง เก่งคิด จะประสบความสำเร็จในอาชีพ (career success) หรือความสำเร็จในชีวิต (life success) เสมอไป โดยเฉพาะในการบริหารจัดการองค์กร บ่อยครั้งคนเก่งเมื่อเรียนจบไปได้ก็เรียนนิยมนหรือหยุดงาน จบการศึกษาสูง ๆ จากต่างประเทศแล้วกลับไม่สามารถเข้าสู่ตำแหน่งบริหารสูงขององค์กรได้ แม้เป็นผู้บริหาร ลูกน้องก็ไม่ยอมรับความเป็นผู้นำของเขา ลับหลังแล้วคนซุบซิบนิยามากกว่าพูดชื่นชม ชีวิตส่วนตัว ชีวิตการทำงาน และชีวิตสมรสสุดคมไปด้วยภูมิปัญญา โดยที่ภูมิปัญญาที่มีอยู่มากมายนั้น กลับช่วยอะไรไม่ได้ในทางกลับกัน การที่มีความฉลาดทางอารมณ์ดี แม้ไม่เก่งมากมาย แต่ก็มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (get promoted) ที่สำคัญ ๆ ในองค์กรได้ ดังนั้นบทบาทของความฉลาดทางอารมณ์และเขาวนปัญญา มีความสำคัญในทุกกิจกรรม ในทุกวันของชีวิต ดังมีการแยกแยะความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ว่าแต่ละกิจกรรมนั้น ตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จควรเป็นความสามารถประเภทใด ซึ่งอาจแบ่งได้ดังนี้

ความสำเร็จในด้านการเรียน ปัจจัยที่ส่งผลมาก คือ "ไอคิว (IQ)

ความสำเร็จในด้านการแก้ปัญหา ปัจจัยที่ส่งผลมาก คือ "ไอคิว (IQ)

ความสำเร็จในด้านการทำงาน ปัจจัยที่ส่งผลมาก คือ ไอคิว (IQ) + อีคิว (EQ)

ความสำเร็จในด้านการปรับตัว ปัจจัยที่ส่งผลมาก คือ อีคิว (EQ)

ความสำเร็จในด้านการครองตน ปัจจัยที่ส่งผลมาก คือ อีคิว (EQ)

ความสำเร็จในด้านการครองคน ปัจจัยที่ส่งผลมาก คือ อีคิว (EQ)

ความสำเร็จในด้านชีวิตคู่ ปัจจัยที่ส่งผลมาก คือ อีคิว (EQ)

3. ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์

นิตยา คชภักดี (2542, หน้า 110) ได้ให้ความเห็นว่า อย่าเห็นคุณค่าของมนุษย์

เฉพาะด้านสติปัญญาเพียงอย่างเดียว จิตใจกับอารมณ์และสังคมก็มีความสำคัญ อาจจะฉลาด เรียนเก่ง แต่ไม่เคยรู้ว่า คนอื่นกำลังโกรธ หรือรู้ว่าคนกำลังมาหลอก ถือว่าฉลาดทางอารมณ์ หรือเมื่อมีความรู้สึกต่อเรื่องต่างๆ แล้วจะทำอย่างที่เราารู้สึกเสียหรือเปล่า โกรธขึ้นมาที่ชกต่อยกันเลย หรือแค่ขบถรดปากกัน ยิ่งกันเลย ทำให้ตัวเองเสียหาย การแสดงออกได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ จะเป็นผลดีต่อตนเอง ไม่พาดตัวเองไปตกอยู่ในสถานการณ์เดือดร้อน เด็กที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จะมีรากฐานที่ดี พร้อมเรียนรู้และนำไปสู่ความสำเร็จทั้งในการศึกษา การดำรงชีวิตอย่างมีความสุขในสังคม และสามารถปรับตัวในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

ชัยวัฒน์ คุประตกุล (2542, หน้า 179) ได้ให้ความเห็นว่า ไอคิวและความฉลาดทางอารมณ์ เป็นคุณสมบัติสำคัญของคนยุคใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คนที่กำลังอยู่ในวัยผู้ใหญ่เต็มขั้น ควรจะได้มีโอกาสฝึกฝนให้มีไอคิว และความฉลาดทางอารมณ์ เป็นคุณสมบัติเฉพาะตัวอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะได้ก้าวออกไปสู่โลกกว้างแห่งความจริง ในฐานะผู้ใหญ่เต็มขั้น ที่มีความพร้อมทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความคิด และอารมณ์ ไอคิวและความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับคนที่ จะออกโลดแล่นในโลกแห่งยุทธจักรเพื่อที่จะได้เป็นจอมยุทธที่พึ่งของยุทธจักรผู้ศรัทธาคุณธรรม ถ้าหากได้ผ่านการฝึกสร้างทั้ง ไอคิวและความฉลาดทางอารมณ์ที่ถูกต้อง

เทอดศักดิ์ เดชคง (2542 ก, หน้า 40-43) ได้ให้ความเห็นเรื่องของการฉลาดทางอารมณ์เป็นการสอนให้คนพัฒนาตนเอง สอนให้เห็นโลกในแง่มุม จึงไม่มีระดับว่าเท่านี้จึงพอ ยิ่งพัฒนามากก็ยิ่งเป็นคนเต็มคนมากขึ้น ในแง่บุคคล การมีความฉลาดทางอารมณ์สูง ๆ ทำให้จับอารมณ์รู้สึกก็พอ อย่างน้อยก็ไว้กับสิ่งที่มีความสุข เพราะสติทำให้เรารู้ ความสุขมีอยู่ทุกที่ ขอให้จับอารมณ์รู้สึกก็พอ แต่คนมักจะไม่จับเอาแต่ความทุกข์มารู้สึก มักจะรู้สึกกับความทุกข์เร็วกว่าความสุข มากกว่าสุข ถ้าเป็นอย่างนี้ต่อไปชีวิตก็เสียสมดุล ถ้าบุคคลพอมีความสุขง่ายขึ้น ก็สามารถพัฒนาตัวเองในทิศทางอื่น ๆ ได้ดีขึ้น รู้ข้อดีของตัวเอง ทำให้รู้จักที่จะนำไปใช้ รู้ข้อดีของตัวเอง ทำให้รู้จักปรับปรุง รู้จักตัวเองทำให้รู้เป้าหมายในชีวิต รู้เป้าหมายทำให้การกระทำสอดคล้อง

กับเป้าหมายนั้น ๆ นอกจากนี้ความฉลาดทางอารมณ์ยังช่วยให้เราเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน มีเพื่อนฝูง ให้ความเอาใจใส่คอยช่วยเหลือกัน ในแง่สังคม ก็จะมีสังคมที่สงบ น่าอยู่ ไว้ใจได้

คมเพชร ฉัตรศุกกุล (2542, หน้า 33) ได้ให้ความเห็นว่า การศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ ทำให้บุคคลเริ่มตระหนักว่าการที่จะประสบความสำเร็จในด้านต่าง ๆ เช่น การเรียน การทำงาน การประกอบอาชีพ และการดำเนินชีวิตทางสังคม จะต้องอาศัยองค์ประกอบทางด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้วย และเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก นอกจากนี้ การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ จะช่วยทำให้บุคคลเรียนรู้โดยตรงเกี่ยวกับเรื่องอารมณ์ สามารถเข้าใจ และจัดการอารมณ์ของตนเองได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์มหาศาลกับตนเอง และการเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น มีผลต่อการดำรงชีวิตในสังคมของบุคคล สามารถสื่อสารกันด้วยความเห็นอกเห็นใจ ตลอดจนมีแรงจูงใจที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ อย่างสร้างสรรค์ และที่สำคัญคือ คนที่เรียนรู้เรื่องอารมณ์ จะทำให้รู้จักการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างความมีเหตุผลกับอารมณ์ อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความรู้เรื่องความฉลาดทางอารมณ์จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับชีวิตได้เป็นอย่างดี ตัวอย่างเช่น

- นำความรู้ความฉลาดทางอารมณ์ไปพัฒนาเด็กและเยาวชน เพื่อให้มีบุคลิกภาพที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาวุฒิภาวะทางอารมณ์
- นำความรู้ความฉลาดทางอารมณ์ไปพัฒนาการสื่อสาร การแสดงความรู้สึกและความเห็นอกเห็นใจบุคคลอื่น ทำให้มีสัมพันธภาพส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพ
- นำความรู้ความฉลาดทางอารมณ์ ไปพัฒนาบุคคลในองค์กร เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน ลดปัญหาขัดแย้งและการทำงานร่วมกัน
- นำความรู้ความฉลาดทางอารมณ์ ไปพัฒนาศักยภาพของผู้นำในองค์กรต่าง ๆ ทำให้สามารถทำงานเกี่ยวกับบุคคลในองค์กรได้ดีขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดความสำเร็จในการบริหารงาน
- นำความรู้ความฉลาดทางอารมณ์ ไปพัฒนาธุรกิจด้านการบริหาร ช่วยให้ผู้คนที่รับผิดชอบงานด้านการบริการ มีความสามารถในการดูแลลูกค้าได้เป็นอย่างดี เพราะสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าทุกคน

4. องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ไว้หลายคนด้วยกันซึ่งพอจะจับใจความจากงานเขียนและเอกสารต่าง ๆ ได้ดังนี้

ยุพร ศุภรัตน์ (2542, หน้า 116-117) กล่าวว่า นอกจากความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์แล้ว ภาวะทางอารมณ์เป็นอีกปัจจัยหนึ่ง ที่มีความสำคัญต่อการเป็นผู้นำ โดยการศึกษานี้ได้ชี้ให้เห็นถึงภาวะทางอารมณ์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และภาวะทางอารมณ์ กับผล

การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพของผู้นำ และจากการศึกษาถึงภาวะทางอารมณ์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน พบว่า ความเฉลียวฉลาด การรู้จักคิด (intelligence) เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น รวมทั้งการรู้และการเข้าใจ (cognitive skill) การมองภาพรวมและมองการณ์ระยะยาว ก็เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ แต่เมื่อคิดอัตราส่วนเปรียบเทียบระหว่างความสามารถทางเทคนิค ระดับสติปัญญา และภาวะทางอารมณ์ที่ส่งผลถึงการปฏิบัติงานที่ดีแล้ว พบว่า ภาวะทางอารมณ์ มีความสำคัญเป็นสองเท่าสำหรับงานทุก ๆ ระดับ ซึ่งองค์ประกอบของภาวะทางอารมณ์ ในการทำงานมี 5 ด้าน ดังต่อไปนี้คือ

1. การรู้จักตนเอง (self-awareness) เป็นส่วนประกอบแรกของภาวะทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการรู้ เข้าใจในอารมณ์ ตลอดจนจุดอ่อน จุดแข็ง และความต้องการของตนเองอย่างลึกซึ้ง ผู้ที่รู้จักตนเองเป็นอย่างดี จะมีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น คนที่รู้จักตนเองเป็นอย่างดี ย่อมเข้าใจถึงผลกระทบของอารมณ์ของตนเองที่มีต่อผู้อื่นและต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น คนที่รู้จักตนเองดีว่า ไม่ชอบความกดดันของเวลาที่จำกัด ก็มักจะเตรียมการล่วงหน้าและทำงานให้เสร็จก่อนกำหนดเสมอ
2. การควบคุมตนเอง (self-regulation) หมายถึง ความสามารถในการควบคุม อารมณ์ ความคิด และการกระทำแรงขับทางชีวภาพ จะกระตุ้นให้คนมีอารมณ์ และผู้ที่ควบคุมอารมณ์ได้ ก็จะเป็นอิสระจากการเป็นทาสอารมณ์ ซึ่งจะสามารถนำมาใช้ในทางที่เป็นประโยชน์ได้ ผู้บริหารที่ควบคุมตนเองได้จะยอมรับผลการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงาน จะพิจารณาถึงเหตุผลของความล้มเหลวว่า เกิดจากลักษณะส่วนบุคคลที่ไม่มีความพยายาม หรือจากปัจจัยอื่นที่ก่อให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้น มีการวิเคราะห์ถึงปัญหา ตลอดจนหาวิธีการแก้ไข และเลือกใช้คำพูดอย่างระมัดระวังในการพูดต่อพนักงาน ซึ่งจะทำให้มีเหตุผล และเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมของความน่าเชื่อถือและยุติธรรมขึ้นในองค์กร
3. แรงจูงใจ (motivation) หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานอย่างมีเหตุผล นอกเหนือจากปัจจัยดึงดูดภายนอก เช่น เงิน หรือสถานภาพทางสังคม และยังหมายถึงการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย โดยใช้ความพยายามและความอดทน แรงจูงใจเป็นลักษณะที่ดีประการหนึ่งของผู้นำที่มีประสิทธิภาพ เป็นแรงขับที่จะทำให้บรรลุความมุ่งหวังและความสำเร็จโดยบุคคลนั้น ๆ เอง ส่วนใหญ่จะถูกจูงใจด้วยปัจจัยภายนอก เช่น เงินเดือน ตำแหน่ง แต่คนที่มีความสามารถจะเป็นผู้นำได้ จะถูกจูงใจจากแรงจูงใจภายในตนเอง สิ่งที่จะสังเกตได้ว่าบุคคลมีแรงจูงใจภายในมากกว่าปัจจัยภายนอก ก็คือ ความต้องการที่จะทำงานด้วยตนเอง การพยายามทำในสิ่งที่สร้างสรรค์และท้าทาย การรักที่จะเรียนรู้ ความภาคภูมิใจกับผลงานที่ทำได้ดีมีผลประสบความสำเร็จ ตลอดจนความพยายามในการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้น สิ่งเหล่านี้แสดงถึงลักษณะของคนที่ต้องการ

ประสบความสำเร็จ และความก้าวหน้าซึ่งจะเป็นผลดีทั้งต่อตนเองและองค์กร ในขณะที่คนที่มีความแรงใจต่ำมักจะไม่มีสิ่งเหล่านี้ นอกจากนี้คนที่มีความแรงใจจากภายในสูง ยังเป็นผู้ที่มองโลกในแง่ดี ถือเอาประสบการณ์ที่ล้มเหลวมาเป็นโอกาสในการปรับปรุงการทำงานได้ ผู้บริหารสามารถที่จะสังเกตคนที่มีความแรงใจที่จะประสบความสำเร็จได้จากข้อผูกมัดที่มีต่อองค์กร นั่นคือ เมื่อคนรักที่จะทำงาน จะรู้สึกผูกพันกับองค์กร และผู้ที่ผูกพันกับองค์กร ก็มักจะทำงานกับองค์กร แม้ว่าจะมีบริษัทอื่นมาซื้อตัวก็ตาม ซึ่งก็คือ ความผูกพันและจงรักภักดีกับองค์กรนั่นเอง ดังนั้นคนที่มีความแรงใจในตนเองก็จะใช้ความรู้สึกนี้ในการนำองค์กรด้วย นั่นก็คือ เมื่อได้ตั้งเป้าหมายขององค์กรสูง เมื่ออยู่ในตำแหน่งที่จะทำเช่นนั้นได้ด้วยเช่นกัน

4. ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึก และปัญหาของผู้อื่น (empathy) เป็นความสามารถที่จะเข้าใจอารมณ์และภูมิหลังของผู้อื่น ตลอดจนถึงทักษะในการที่จะตอบสนองการแสดงออกทางอารมณ์ของผู้อื่น ความเข้าใจในความรู้สึกและปัญหาของผู้อื่น เป็นสิ่งที่สังเกตได้ง่าย ในเรื่องของภาวะทางอารมณ์ โดยจะรับรู้ความรู้สึกนี้ได้ จากครูหรือเพื่อน เป็นต้น หรือบางครั้งอาจจะจากเจ้านายก็ได้ ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึก และปัญหาของผู้อื่น เป็นส่วนประกอบที่สำคัญของการเป็นผู้นำ

5. ทักษะทางสังคม (social skill) เป็นความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพและสร้างเครือข่าย ปัจจัยสามประการแรกของภาวะทางอารมณ์ เป็นทักษะในการจัดการของแต่ละคนสำหรับความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกและปัญหาของผู้อื่น และทักษะทางสังคมจะเกี่ยวข้องกับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ทักษะทางสังคมนี้ไม่ได้เป็นเพียงสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่นเท่านั้น แต่เป็นสัมพันธ์ภาพที่ดีและมีจุดมุ่งหมาย คือ การให้คนทำตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ทักษะทางสังคมถือเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดในเรื่องของภาวะทางอารมณ์ เป็นกุญแจสำคัญของความเป็นผู้นำในบริษัท กล่าวคือ คนที่มีความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพได้เป็นอย่างดี มักจะสามารถที่จะเข้าใจในความรู้สึกทั้งหมดของตนเองและผู้อื่น สามารถที่จะควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี มองโลกในแง่ดี ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกในการเผชิญสภาวะต่าง ๆ จะเป็นที่ยอมรับ

กรมสุขภาพจิต (2543) ได้แบ่งองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ออกเป็น 3 ด้าน คือ ดี เก่ง สุข ซึ่งประกอบด้วยความสามารถต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ประกอบด้วยความสามารถดังต่อไปนี้

1.1 ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

1.1.1 รู้จักอารมณ์และความต้องการได้

1.1.2 ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้

1.1.3 แสดงออกอย่างเหมาะสม

1.2 เห็นใจผู้อื่น

1.2.1 ใส่ใจผู้อื่น

1.2.2 เข้าใจและยอมรับผู้อื่น

1.2.3 แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

1.3 รับผิดชอบ

1.3.1 รู้จักให้/ รู้จักรับ

1.3.2 รับผิดชอบ/ให้อภัย

1.3.3 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2. เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ประกอบด้วย ความสามารถดังต่อไปนี้

2.1 รู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง

2.1.1 รู้ศักยภาพของตนเอง

2.1.2 สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้

2.1.3 มีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย

2.2 ตัดสินใจและแก้ปัญหา

2.2.1 รับรู้และเข้าใจปัญหา

2.2.2 มีขั้นตอนในการแก้ปัญหา

2.2.3 มีความยืดหยุ่น

2.3 มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

2.3.1 สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

2.3.2 กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม

2.3.3 แสดงความเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

3. สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ประกอบด้วย

3.1 ภูมิใจในตนเอง

3.1.1 เห็นคุณค่าตนเอง

3.1.2 เชื่อมั่นในตนเอง

3.2 ฟังพอใจในชีวิต

3.2.1 มองโลกในแง่ดี

3.2.2 มีอารมณ์ขัน

3.2.3 พอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่

3.3 มีความสงบทางใจ

3.3.1 มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข

3.3.2 รู้จักผ่อนคลาย

3.3.3 มีความสงบทางจิต

แวกเนอร์ และสเทิร์นเบิร์ก (Wagner & Sternberg, 1985, p. 439) เสนอว่า พฤติกรรมของผู้ที่ชาญฉลาดด้านแพคติกัล อินเทลลิเจนซ์ (practical intelligence) ที่จะเอื้อต่อความสำเร็จในวิชาชีพในการบริหารและในชีวิต สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. การครองตน (managing self) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการตนเอง ในแต่ละวันให้บรรลุเป้าหมาย ได้ผลผลิตสูงสุด เช่น การจัดลำดับกิจกรรมที่ต้องทำการกระตุ้น ชี้นำตนให้มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ การสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง กล้าเสี่ยง ไม่ย่อท้อ รู้ขีดความสามารถ และศักยภาพของตนเอง

2. การครองคน (managing others) ทักษะความรู้ในการบริหาร ผู้ใต้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ทางสังคม สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ มอบหมายงานให้ทำตรงกับทักษะความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติแต่ละคน ให้รางวัลตามผลงานที่ปฏิบัติ

3. การครองงาน (managing career) จะสร้างผลกระทบที่ดีแก่สังคม องค์การ ประเทศชาติได้อย่างไร จะสร้างชื่อเสียงเกียรติภูมิของตนได้เช่นไร จัดความสำคัญจำเป็นของตน ให้สอดคล้องกับสิ่งที่องค์การให้ความสำคัญ โน้มน้าวผู้เกี่ยวข้องให้เห็นความสำคัญ เห็นดีงาม ด้วย

สโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1990, p. 189) ได้แสดงทัศนะว่า อีคิว เป็นเรื่องของทักษะในการปรับตนใน 3 ลักษณะ คือ

1. ขั้นรู้จักภาวะอารมณ์ของตน การประเมินภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง และแสดงออกได้อย่างเหมาะสม (emotional awareness) การที่บุคคลสามารถรับรู้ ระบุ และจำแนก ภาวะอารมณ์ที่เกิดกับตนได้ เป็นปัจจัยนำที่เอื้อต่อความสามารถในการปรับตัว การแสดงออกทาง อารมณ์ได้เป็นอย่างดี เช่น เด็กสามารถรับรู้ภาวะอารมณ์ที่แสดงออกทางสีหน้า ได้อย่างถูกต้อง ที่ผันตามระดับอายุ ยิ่งโตยิ่งรับรู้อารมณ์ได้ถูกต้องมากขึ้น

2. **ขั้นควบคุมอารมณ์** กำกับดูแลภาวะอารมณ์ (regulation of emotion) ของตน และของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ตามกาลเทศะ ทั้งในแง่ของกายกรรม วาจากรรม และมโนกรรม ในบางอาชีพจำเป็นต้องฝึกขั้นนี้มากเป็นพิเศษ เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องฉลาดที่จะรู้เท่าทัน ในท่าทีภาวะอารมณ์ ความต้องการของผู้โดยสาร

3. **ขั้นใช้ความฉลาดทางอารมณ์** แต่ละคนจะมีความสามารถใช้ประโยชน์ (utilization of emotion) จากภาวะอารมณ์ของแต่ละคนต่างกันในการแก้ไขปัญหา หรือช่วยในการปรับตัว หากอารมณ์ดี อาจมีส่วนช่วยให้เกิดภาวะคิดสร้างสรรค์ และการคิดอย่างมีเหตุผล ในการตอบข้อสอบ การคิดวิเคราะห์ ขณะที่อารมณ์เศร้า ทำให้การคิดแบบอุปมาอุปไมยช้าลง

และต่อมา เมเยอร์ และสโลเวย์ (Mayer & Salovey, 1997, p. 11) ได้เสนอองค์ประกอบที่ปรับปรุงใหม่ โดยเน้นด้าน “ปัญญา” ของความฉลาดทางอารมณ์ และอธิบายความฉลาดทางอารมณ์ ในนัยของศักยภาพเพื่อความเติบโตด้านสติปัญญาและอารมณ์ เน้นย้ำบทบาทของอารมณ์ที่มีบทบาทเข้ามาจัดลำดับ และชี้้นำความคิดของมนุษย์ให้มุ่งไปสู่ข้อมูลสำคัญที่ใส่ใจ และเสนอว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ควรจะประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

1. การรับรู้ การประเมิน และการแสดงออก ซึ่งอารมณ์
2. การเกื้อหนุนการคิดของอารมณ์
3. การเข้าใจ การวิเคราะห์ และการใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์
4. การคิดใคร่ครวญ และการควบคุมอารมณ์ของตน เพื่อพัฒนาความงอกงามทางด้านสติปัญญา และอารมณ์ต่อไป ซึ่งถือว่าเป็นกระบวนการที่สูงสุด

โดยกระบวนการของความฉลาดทางอารมณ์ ควรพัฒนาจากขั้นแรก ๆ ซึ่งง่ายไม่ซับซ้อน

ไปสู่กระบวนการของจิตใจที่บูรณาการกันอย่างตีความขึ้นในขั้นต่อ ๆ ไป ซึ่งในแต่ละขั้น จะมีระดับจิตความสามารถของความฉลาดทางอารมณ์ 4 ระดับ จากง่ายไปสู่ยาก และแต่ละขั้นตอนจะประกอบด้วย 4 ลักษณะย่อย ดังนี้

1. การรับรู้ การตีความ การแสดงออกภาวะอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม

1.1 ความสามารถในการระบุภาวะอารมณ์ความรู้สึกนึกคิดของตนเองได้ (ตอนนี้รู้สึกโกรธ น้อยใจ โหมโห เนื่องจากเหตุใด)

1.2 ความสนใจในการระบุอารมณ์ของผู้อื่นได้ (จากการดูงานออกแบบงานศิลป์ที่ผ่านทางภาษา เสียง พฤติกรรม และรูปสัญลักษณ์ที่ปรากฏ)

1.3 ความสามารถในการแสดงอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง แสดงความต้องการได้ ตรงกับความรู้สึกได้อย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ (รู้สึกโหมโหมแต่สำรวม เพราะอยู่ต่อหน้าผู้ใหญ่)

1.4 ความสามารถในการจำแนกความรู้สึกต่าง ๆ ออกได้ว่า ถูกต้อง ไม่ถูกต้อง จริง หรือไม่จริง (การขอบคุณ ขอโทษ หรือการแสดงความเสียใจด้วยนั้น ทำไปโดยมารยาทหรือ ออกมาจากใจจริง)

2. การกำหนดการคิดของอารมณ์

2.1 ความรู้สึก/อารมณ์ ช่วยจัดลำดับความสำคัญหรือช่วยในการจัดลำดับความสำคัญ (รู้สึกว่าคุณเครียด บอกสมองให้แบ่งเวลาออกกำลังกาย)

2.1.1 อารมณ์ที่ชัดเจน พร้อมทั้งจะกำหนดการตัดสินใจ และจดจำความรู้สึกต่าง ๆ ได้ดี (เจ็บแล้วจำ ได้บทเรียน รู้ว่าจะไม่ให้เหตุการณ์เช่นนั้นเกิดขึ้นกับตัวเองอีก)

2.1.2 อารมณ์/ความรู้สึกที่เปลี่ยนไป ทำให้ความคิดและจุดยืนเปลี่ยนไปจากแง่บวกเป็นลบ จากการคิดแง่เดียวมุมเดียว เป็นคิดได้หลากหลาย (รู้สึกโกรธจะดูค่า แต่พอรู้เหตุผลที่แท้จริง ก็เห็นอกเห็นใจเขา)

2.1.3 ภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ทำให้คิดหาแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดีขึ้น รู้สึกเป็นสุข ทำให้จิตใจเปิดกว้าง รับฟังเหตุผล มีความคิดสร้างสรรค์ (จิตใจที่ผ่อนคลาย พิจารณาได้รอบคอบมากขึ้น ไม่รู้วามหรือมองอะไรในแง่เดียว)

3. การเข้าใจ การวิเคราะห์ และการใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์

3.1 ระบุความรู้สึก/อารมณ์ เห็นความเชื่อมโยงระหว่างอารมณ์กับถ้อยคำต่าง ๆ ได้ เช่น ความชอบพอกับอารมณ์รัก ความรู้สึกไม่ชอบกับเกลียด ความสมหวังกับการดีใจ

3.2 ตีความหมายของอารมณ์ที่เกิดขึ้น อันสืบเนื่องจากอารมณ์หนึ่ง ๆ ได้ เช่น การพลัดพราก การสูญเสีย ทำให้เกิดความเศร้าใจ

3.3 เข้าใจอารมณ์ที่ซับซ้อนได้ เกิดความรู้สึกหลายอย่างในเวลาใกล้เคียงกัน ทั้งรัก ทั้งเกลียด อารมณ์ขบขัน ที่เป็นผลร่วมของความโกรธ และความกลัว

3.4 เข้าใจความผันแปรของภาวะอารมณ์ต่าง ๆ การแปรเปลี่ยนจากความโกรธมาเป็นความพึงพอใจ หรือจากความโกรธมาเป็นความละอายใจ

4. อารมณ์ส่งเสริมความงอกงามของสติปัญญา

4.1 เปิดใจรับต่อความรู้สึกทางบวกและลบที่รุ่มร่าม และที่ไม่น่าอภิรมย์ได้

4.2 เมื่อคิดใคร่ครวญให้ดีแล้ว สามารถยึดถือ/ปลดปล่อยตนจากภาวะอารมณ์ความรู้สึกอันใดอันหนึ่งได้ โดยพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับ และความเป็นประโยชน์

4.3 คิดอย่างพินิจพิเคราะห์ถึงภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเอง และผู้อื่นแลเห็นได้ว่า ความรู้สึกเหล่านั้น ชัดเจน คงอยู่ มีเหตุผล และส่งผลต่อการปฏิบัติของตนเช่นไร

4.4 บริหารจัดการภาวะอารมณ์ของตนและคนอื่นได้ ลดความรุนแรงของอารมณ์ทางลบได้ แสดงออกอารมณ์ทางบวก โดยไม่บีบเบียน หรือมีกลวิธีในการป้องกันตัวเองมากเกินไป

โกลแมน (Goleman, 1995, pp. 43-44) ได้เสนอความฉลาดทางอารมณ์ประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบที่สำคัญที่เป็นลำดับรับกัน คือ

1. ขั้นตระหนักรู้จักอารมณ์ตน (know one's emotion) มีตนเองให้รู้ตน หรือบางทีเรียกว่า การตระหนักรู้จักตน (self awareness) เข้าใจยังรู้ความเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ ภาวะอารมณ์ความต้องการของตนในแต่ละห้วงเวลาและสถานการณ์ เข้าทำนองผู้ที่รู้จักตัวเอง และเอาชนะตนเองได้เป็นผู้ที่ฉลาดที่สุด

2. ขั้นบริหารจัดการอารมณ์ของตน (managing emotions) เป็นความสามารถที่จะควบคุมจัดการกับความรู้สึก หรือภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและชาญฉลาด โดยสร้างเสริมจากภาวะที่ตระหนักรู้ในอารมณ์ของตน เมื่อเศร้า โกรธ ผิดหวังหรือเสียใจ ก็ควบคุมตนได้ ไม่โมโหทำร้ายหรือหา “แพะ” สร้างความทุกข์ระทมให้เกิดแก่ตน นำภาวะอารมณ์ของตนให้กลับคืนสู่สภาพปกติได้โดยเร็ว ผันร้ายให้กลายเป็นดี คิดไตร่ตรองก่อนตัดสินใจ

3. ขั้นสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเองได้ (motivating oneself) การกระตุ้นเตือนตนให้คิดริเริ่ม อย่างมีความคิดสร้างสรรค์ ผลักดันตนมุ่งเป้าหมายที่ตั้งไว้ จะนำมาซึ่งความสำเร็จ สามารถอดได้รอได้ ไม่หุนหันใจเร็วด่วนได้ ผู้ที่สามารถทำได้ดังนี้ ถือเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในงาน มุ่งสู่เป้าหมายอย่างมีพลังของความตั้งใจมั่น มองหาอะไรที่ไม่ยึดติดกับเงิน ผลประโยชน์หรือตำแหน่ง

4. ขั้นสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นได้ (recognizing emotions in others) ความสามารถเอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นพื้นฐานของความ “เก่งคน” รู้เท่าทันในความรู้สึกความต้องการ ข้อวิตกของผู้อื่นได้อย่างชาญฉลาด มีไหวพริบ มีความสำคัญต่อบางอาชีพ เช่น งานที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การขาย การสอน และการบริหารจัดการ

5. ความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น (handling relationships) เป็นผลรวมของข้อ 1-4 ทำอย่างไรที่จะมีความสามารถในการสร้างและรักษาเครือข่ายสายสัมพันธ์ส่วนตัว และที่เกี่ยวกับงานไว้ ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากกับความเป็นผู้มีชื่อเสียง ความเป็นผู้นำ และความเก่งคน บลัดดอมา โกลแมน (Goleman, 1998 a, pp. 93-104) ได้เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะด้านความฉลาดทางอารมณ์ (the emotional competence framework) ไว้ 2 หมวด 5 องค์ประกอบ 25 ฝั่จยย่อย โดยหมวดแรกเป็นทักษะการบริหารความสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ส่วน 3 องค์ประกอบที่เหลือเป็นหมวดด้านการบริหารตนเอง ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะด้านเชาวน์อารมณ์ (Goleman, 1998 b, pp. 371-378)

1 สมรรถนะทางสังคม : การสร้างและรักษาความสัมพันธ์

1.1 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (empathy)

ตระหนักถึงความรู้สึก ความต้องการและข้อห่วงใยของผู้อื่น ได้แก่

1.1.1 การเข้าใจผู้อื่น รู้ถึงความรู้สึก มุมมอง สนใจในข้อวิตกกังวลของเขา

1.1.2 การมีจิตใจมุ่งบริการ คาดคะเน รับรู้และตอบสนองความต้องการของ

ลูกค้าได้ดี

1.2 การพัฒนาผู้อื่น ทราบความต้องการเพื่อส่งเสริมความรู้ความสามารถได้ถูกทาง

1.3 การสร้างโอกาสในความหลากหลาย เล็งเห็นความเป็นไปได้จากความแตกต่าง

โดยไม่แตกแยก

1.4 ความตระหนักรู้ถึงทัศนคติความคิดเห็นของกลุ่ม ความสามารถอ่านสถานการณ์

ปัจจุบัน และความสัมพันธ์ของกลุ่มได้

2. ทักษะทางสังคม (human relations)

ความคล่องแคล่วในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์ โดยความร่วมมือของ

ผู้อื่น ได้แก่

2.1 การโน้มน้าว แสดงกลวิธีโน้มน้าวต่าง ๆ อย่างได้ผล

2.1.1 การสื่อสาร ส่งสารที่ชัดเจน และน่าเชื่อถือ

2.1.2 ความเป็นผู้นำ โน้มน้าวและผลักดันกลุ่มได้ดี

2.1.3 การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ริเริ่ม และบริหารความเปลี่ยนแปลง

ได้ดี

2.1.4 การบริหารความขัดแย้ง เจรจา และแก้ไข หาทางยุติความไม่เข้าใจกัน

2.1.5 สร้างสายสัมพันธ์ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจเพื่อการปฏิบัติ

2.2 การร่วมมือร่วมใจกันทำงานกับผู้อื่น เพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย

2.3 สมรรถนะของทีม สร้างพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมาย

สมรรถนะส่วนบุคคล : บริหารจัดการตนเองได้อย่างไร

3. การตระหนักรู้ตนเอง (self-awareness)

การตระหนักรู้ความรู้สึกความโน้มเอียงของตน หยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตน

และความพร้อมต่าง ๆ ได้แก่

3.1 รู้เท่าทันในอารมณ์ตน สาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้น ๆ และผลที่จะตามมา

3.2 ประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จุดเด่นและจุดด้อยของตนเองมั่นใจในตนเอง มั่นใจ
ในความสามารถ คุณค่าของตน

4. การควบคุมตนเอง (self-regulation)

ความสามารถในการจัดการกับความรูสึกภายในตนได้ ได้แก่

- 4.1 การควบคุมตน สามารถจัดการกับภาวะอารมณ์หรือความจนเฉียวได้
- 4.2 ความเป็นที่ไว้วางใจได้ รักษาความเป็นผู้ที่ซื่อสัตย์และคุณงามความดีได้
- 4.3 ความเป็นผู้ที่ใช้สติปัญญา แสดงความรับผิดชอบ
- 4.4 ความสามารถที่จะปรับตัวได้ ยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงได้
- 4.5 การสร้างสิ่งใหม่ เป็นสุข และเปิดใจกว้าง กับแนวความคิด แนวทาง หรือ

ข้อมูลใหม่

5. การสร้างแรงจูงใจ (motivation oneself)

แนวโน้มนของอารมณ์ที่เกือหนุน การมุ่งสู่เป้าหมาย ได้แก่

- 5.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พยายามที่จะปรับปรุงหรือให้ได้มาตรฐานที่ดีเลิศ
- 5.2 ความจงรักภักดี ยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่ม เป้าหมายขององค์การ
- 5.3 ความคิดริเริ่ม พร้อมที่จะปฏิบัติตามโอกาสอันวย
- 5.4 การมองโลกในแง่ดี แม้มืออุปสรรค ปัญหา ก็ไม่ย่อระย่อ มุ่งสู่เป้าหมาย

ไกลแมน มีความเชื่อว่า ความสามารถทางอารมณ์ของบุคคล สามารถจัดได้เป็น
หมวดหมู่ตามลักษณะร่วมกัน และ เชื่อว่าไม่มีผู้ใดที่จะมีสมรรถนะด้านความฉลาดทางอารมณ์
(emotional competencies) ครบทั้ง 25 ด้าน แต่ละคนก็มีจุดเด่น-จุดด้อยที่แตกต่างกันไป คนที่มี
ความฉลาดทางอารมณ์สูง ๆ จะมีบางสมรรถนะที่โดดเด่น ปกติแล้วจะมี 5-6 ด้าน ที่ครอบคลุม
ในทุก ๆ องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ หนทางของการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศด้าน
ความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำได้หลายทาง ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์แต่ละสมรรถนะนั้น
มีคุณลักษณะ 5 ประการ คือ

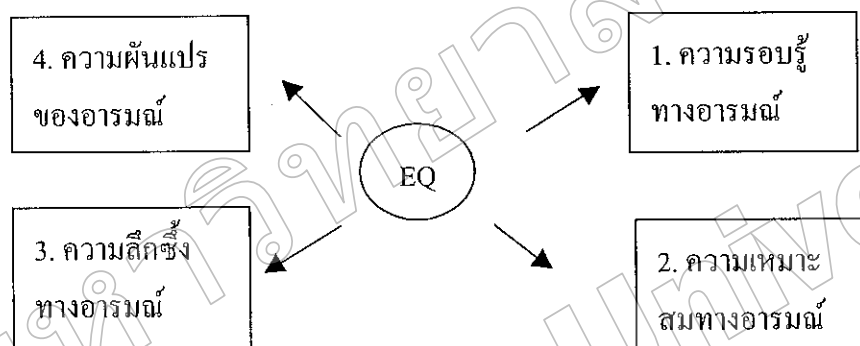
1. เป็นเอกเทศ แต่ละด้านก็มีผลต่อการปฏิบัติงาน
2. เกื้อกูลกัน มีอิทธิพลต่อกัน เช่น หากขาดทักษะทางด้านสังคม ก็จะส่งผลให้นำทีม
ได้ไม่ดี
3. เป็นลำดับขั้น หากไม่รู้จักตน ก็จะควบคุมตนเองและเข้าใจผู้อื่นได้ยาก
4. สำคัญแต่ก็ยังไม่เพียงพอ การมีความฉลาดทางอารมณ์ต่าง ๆ แล้ว บรรยากาศ

และวัฒนธรรม องค์การต้องเกือหนุนด้วย

5. เป็นแบบฉบับได้ทุกมิติ ทุกองค์ประกอบ ประยุกต์ใช้ได้กับงานแต่ละประเภท แตกต่างกันไป

คูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper & Sawaf, 1977, p. XXIX) ได้เสนอองค์ประกอบ โมเดลของความฉลาดทางอารมณ์ว่าประกอบไปด้วยหลักสำคัญ 4 หลักด้วยกัน ซึ่งในแต่ละหลัก จะมี 4 องค์ประกอบย่อย ซึ่งนำไปสู่การวัดการประเมินที่เรียกว่า อีคิว แม็ป (EQ map) ดังภาพที่ 2

- การแสดงการหยั่งรู้ได้
- การคิดใคร่ครวญได้
- การเล็งเห็นโอกาส
- การสร้างอนาคต
- ความซื่อสัตย์ทางอารมณ์
- อารมณ์ที่มีพลัง
- การรับทราบผล
- ความสามารถหยั่งรู้ตามความเป็นจริง



- การผูกพัน รับผิดชอบและมีสติ
- การมีเป้าหมาย และศักยภาพที่โดดเด่น
- พุดกับทำตรงกันด้วยคุณธรรม
- การโน้มน้าวโดยไม่ต้องใช้สิทธิอำนาจ
- มีอยู่อย่างแท้จริง
- การแผ่ความไวเนื้อเชื้อใจ
- การไม่พึงพอใจในเชิงสร้างสรรค์
- การกลับคืนสู่สภาพปกติและเดินหน้า

ภาพที่ 2 แสดงโมเดลของความฉลาดทางอารมณ์ ตามแนวคิดของคูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper & Sawaf, 1977, p. XXIX)

ซึ่งจากภาพประกอบ ได้ให้รายละเอียดประกอบของเขาวนอารมณ์ ตามแนวคิดของ คูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper & Sawaf, 1977, pp. 323-347) ดังนี้

1. ความรอบรู้ทางอารมณ์ (emotional literacy) ซึ่งจะเป็นตัวทำให้เกิดการรับรู้ การควบคุมตนเอง และมีความเชื่อมั่นในตนเอง กล่าวคือ รู้จักอารมณ์ของตนเอง รู้และเคลื่อนไหว นำพาอารมณ์ของตน ผันแปรไปเช่นไร ประกอบด้วย

- 1.1 การสร้างพลังอารมณ์ รวบรวมอารมณ์ให้เกิดพลังสร้างสรรค์
- 1.2 ตระหนักรู้ในอารมณ์
- 1.3 รับผลย้อนกลับของอารมณ์
- 1.4 หยั่งรู้ด้วยตนเอง
- 1.5 สร้างสัมพันธ์เชื่อมโยง

2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (emotional fitness) ซึ่งเป็นการปรับวางอารมณ์ของคนได้อย่างยืดหยุ่น รู้กาลเทศะแม่นยำเผชิญความลำบากใจ ประกอบด้วย

- 2.1 สร้างความเชื่อถือได้ ให้เกิดแก่ตนเอง
- 2.2 มีความเชื่อ ศรัทธา และมีความยืดหยุ่น
- 2.3 สร้างสรรค์อยู่ตลอดเวลา ไม่พอใจที่จะอยู่กับที่
- 2.4 ความสามารถที่กลับสู่สภาพปกติและเดินหน้า

3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (emotional depth) เป็นการสำรวจแนวทางที่จะปรับชีวิตและหน้าที่การงานให้เข้ากับศักยภาพและเป้าหมายของตัวเอง หรือเป็นระดับความลึกซึ้งของอารมณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา ประกอบด้วย

- 3.1 ความผูกพันในงาน รู้รับผิดชอบและมีสติ
- 3.2 มีเป้าหมายและศักยภาพที่โดดเด่น
- 3.3 มีความซื่อตรง ทำงานอย่างซื่อสัตย์และยึดหลักจริยธรรม รักษามาตรฐาน

ส่วนบุคคล ทำตามที่พูด รักษาคำพูด ยอมรับข้อผิดพลาดที่ตนกระทำอย่างเปิดเผย

- 3.4 สามารถโน้มน้าวหัวใจบุคคลอื่นโดยปราศจากอำนาจ

4. ความกลมกลืนและความเป็นไปได้ทางอารมณ์ (emotional alchemy) โดยใช้สัญชาตญาณด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสมรรถภาพที่จะเผชิญปัญหาและความกดดัน กล่าวคือ เป็นความสามารถในการใช้อารมณ์เพื่อความคิดสร้างสรรค์ ประกอบด้วย

- 4.1 การแสดงออกด้านการหยั่งรู้
- 4.2 สามารถคิดใคร่ครวญ
- 4.3 การเล็งเห็นโอกาส
- 4.4 การสร้างอนาคต

ทศพร ประเสริฐสุข (2542, หน้า 33-34) ได้ให้ความเห็นว่า ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ ควรจะเป็นผู้ที่มีลักษณะดังนี้

- 1. สามารถจูงใจและให้กำลังใจตนเอง
- 2. สามารถเผชิญกับความคับข้องใจ และแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น

3. จูงใจตนเอง และสามารถควบคุมแรงกระตุ้นภายในของคนที่เรียกว่า สามารถควบคุมตัวเองได้
4. สามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการ
5. มีวิธีการจัดการความเครียดที่จะไปขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนได้เป็นอย่างดี
6. สามารถควบคุมอารมณ์ บริหารจัดการอารมณ์ได้
7. มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลรอบข้าง
8. เป็นผู้นำและสามารถอยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่น ๆ ได้อย่างมีความสุข ทั้งที่บ้าน สถานศึกษา และในสังคม
9. เป็นผู้ที่มีความสุขจิตใจดี มีความสุข

ห้องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2542, หน้า 15-17) ได้ให้ความเห็นว่า อารมณ์ ความคิด ตลอดทั้งเชาวน์ปัญญา มีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน (mutual interaction) เพราะอารมณ์สามารถเปลี่ยนแปลงหรือมีผลต่อความคิด หรือแม้กระทั่งสามารถเปลี่ยนความคิดได้ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความคิดจะแจ่มใส ชัดเจน ถูกต้องมากขึ้นเพียงใดนั้น อารมณ์เป็นสิ่งที่มีเกี่ยวข้อง สนับสนุนค้ำจุน (facilitator) อยู่ด้วย จึงสามารถกล่าวได้ว่า รากฐานของความคิด หรือเชาวน์ปัญญาของบุคคล เป็นผลมาจากสภาพอารมณ์ จิตใจ ตลอดทั้งสภาพความสมบูรณ์ของสุขภาพ บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ มีลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. รู้จักและเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น (self-awareness) รู้จุดเด่น จุดด้อยของตนเอง สามารถควบคุม จัดการ และแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มีสติที่สามารถรับรู้ และตระหนักได้ว่า ขณะนี้กำลังทำอะไร รู้สึกอย่างไร ตลอดจนสามารถรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม
 2. มีพลังใจ (self-satiation) มีแรงบันดาลใจที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุเป้าหมายในชีวิต
 3. สามารถอดทนอดกลั้น (stress tolerance) ต่อสภาพต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนสามารถเผชิญต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเหมาะสม
 4. มีความยืดหยุ่น (flexibility) ไม่ยึดมั่นถือมั่น จนทำให้ปรับตัวไม่ได้
 5. มีความสามารถที่จะควบคุมตนเอง (impulse control)
 6. มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (to have empathy for others)
 7. มีสัมพันธภาพที่บ่งบอกถึงความไว้วางใจผู้อื่น (trusting relationships)
- มีความจริงใจ และซื่อสัตย์

8. มีความคิดริเริ่ม (initiative) มีความคิดสร้างสรรค์ (creativity)

9. มองโลกในแง่ดี (optimism)

วิระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542 ข, หน้า 56-59) เชื่อว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. เป็นผลร่วมจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมในแต่ละวัฒนธรรม เช่น บ้าน ครอบครัว สื่อ โรงเรียน ที่มีบทบาทหล่อหลอมพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความฉลาดทางอารมณ์ หรือการพัฒนาสัญชาตญาณ (ego development) ของบุคคล บทบาทของสถานการณืและวัฒนธรรม (subculture) มีผลต่อระดับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลอย่างยิ่ง

2. เกี่ยวข้องอย่างมากกับวุฒิภาวะอารมณ์ที่เจริญสมวัย (maturity) เช่น ความอดได้ รอได้ ไม่หุนหันพลันแล่นหรือใจร้อน โกรธ เป็นต้น ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลในช่วงวัยเด็กวัยรุ่น อาจแตกต่างกันไปจากระดับความฉลาดทางอารมณ์ของคนคนเดียวกัน เมื่อเจริญเติบโต เข้าสู่ผู้ใหญ่ หรือเมื่ออายุมากขึ้นแล้ว ผู้ชายบางคนเมื่อมีบุตรธิดาแล้ว กลับเป็นคนสุขุม ใจเย็น มีระดับของความเอาใจเขามาใส่ใจเรามากขึ้น

3. เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบฉบับที่เป็นปกติวิสัยของบุคคลนั้น ที่ต้องใช้เวลาและความเอาใจจริงเอจ้ง ในการปรับเปลี่ยนพัฒนา การเรียนรู้ของความฉลาดทางอารมณ์มักจะเกิดขึ้นกับชีวิตในช่วงหลังการศึกษาเล่าเรียนเป็นส่วนมาก เป็นเรื่องของ “โลกในความเป็นจริง”

4. เรียนรู้ได้ ฝึกฝนได้ พัฒนาได้ เป็นการฝึกสมองทั้ง 2 ด้าน โดยเฉพาะในซีกของลิมบิก (limbic system) แต่ต้องใช้ความอดทน เอาใจจริงเอจ้ง และเกี่ยวข้องโดยตรงกับระดับประสบการณ์ของบุคคล การเรียนรู้ของความฉลาดทางอารมณ์มีทั้งที่ไม่ปรากฏให้เห็น (implicit) ซึ่งถือเป็นการเรียนรู้ได้ตอบกันภายในตัวบุคคล (intraindividual) หรืออาจแสดงออกอย่าง ชัดเจน

5. ประเมินได้ในนัยของความเหมาะสม มากกว่าจะเป็นเรื่องของความถูก-ผิด หรือขาว-ดำ ดี-ชั่ว หรือการประเมินเป็นเต็มคะแนน ผู้เขียนเห็นว่าระดับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลในการประเมินแต่ละครั้ง อาจมีค่าที่ผันแปรได้ การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ควรใช้เครื่องมือวัดหลาย ๆ รูปแบบประกอบรวมมือกัน

6. มีหลายองค์ประกอบร่วม (multifunctional) เซาว์นนี้เป็นผลมาจากการอบรมเลี้ยงดู ภาวะแวดล้อม วัฒนธรรมการเรียนรู้ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ปรากฏให้เห็นได้จากบุคลิกภาพ ที่มีผลต่อพัฒนาการทางสังคม อารมณ์ สติปัญญาของบุคคล เป็นผลมาจากการเรียนรู้ภายในตนและภายนอกตน ดังแสดงไว้ในภาพที่ 3

(คู่)

(จาก) การเรียนรู้ภายในตน การเรียนรู้ภายนอกตน

การเรียนรู้ ภายในตน	การกำหนดคุณค่าภายในตน (value formulation)	การแสดงออกให้ปรากฏ (externalization)
การเรียนรู้ ภายนอกตน	การดูดซับและการปรับตัว (internalization)	การขัดเกลานิสัยทางสังคม (socialization)

ภาพที่ 3 แสดงผลของความฉลาดทางอารมณ์ จากการเรียนรู้ภายในตนและภายนอกตน
(วีระวัฒน์ ปิ่นนิคามย์, 2542 ข)

จากภาพข้างต้นจะเห็นได้ว่า การปลูกฝังการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของแต่ละบุคคลนั้น เป็นกระบวนการสร้างที่ต้องใช้เวลา อันเป็นผลรวมของปฏิสัมพันธ์ใน 2 ลักษณะ คือ การซึมซับเข้าสู่ตัวเองกับการแสดงออกกับสิ่งแวดล้อมภายนอกตน การหล่อหลอมพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ เป็นผลรวมจากปัจจัย 4 ได้แก่ การกำหนดคุณค่าภายในตน การดูดซับ การปรับตัว การขัดเกลานิสัยทางสังคม และการแสดงออกให้ปรากฏ

7. ความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์กับเขาวนปัญญา ไม่นั่นอน ไม่มีอะไรเป็นหลักประกันได้ว่า แต่ละคนมีเขาวนปัญญาสูง เมื่อรวมกลุ่มกันแล้ว ความฉลาดทางอารมณ์ของกลุ่มจะสูงตามไปด้วย การที่แต่ละคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง ก็ไม่ได้ยืนยันว่าความฉลาดทางอารมณ์ของกลุ่มจะสูงตามไปด้วย แต่โดยภาพรวม ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง มักมีแนวโน้มที่จะมีเขาวนปัญญาสูงด้วย เนื่องจากองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์จะช่วยเหลือให้คนเรียนรู้ และแก้ปัญหาได้ดียิ่งขึ้น

วีระวัฒน์ ปิ่นนิคามย์ (2542 ก, หน้า 75-76) ได้เสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ของบาร์ออน (Bar-On, 1997) โดยแบ่งเป็น 5 หมวด 16 คุณลักษณะ ดังนี้

หมวด	คุณลักษณะ
1. ความสามารถภายในตน	1.1 ตระหนักรู้จักตน 1.2 เข้าใจภาวะอารมณ์ของตน 1.3 กล้าแสดงความคิดและความรู้สึกของตน 1.4 การเป็นอิสระเอกเทศ 1.5 การประจักษ์แจ้งแห่งตน
2. ทักษะของความเก่งคน	2.1 ตระหนักรู้เท่าทันในความคิด ความรู้สึกของผู้อื่น ได้ดี 2.2 ความรับผิดชอบในสังคม 2.3 สร้างสายสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้ดี
3. ความสามารถในการปรับตัว	3.1 ตีความเข้าใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี 3.2 ยืดหยุ่นในความคิดความรู้สึกของตนได้ดี 3.3 แก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี
4. กลยุทธ์ในการบริหารความเครียด	4.1 จัดการกับความเครียดได้ดี 4.2 ควบคุมอารมณ์ของตนได้ดี
5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจและสภาวะอารมณ์	5.1 มองโลกในแง่ดี 5.2 สร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่ตนเองและผู้อื่น ได้ดี 5.3 รู้สึกและแสดงออกซึ่งความเป็นสุขให้ปรากฏได้

เวสซิงเจอร์ (Weisinger, 1998) ได้กำหนดความฉลาดทางอารมณ์ ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์เฉพาะตน หรือภายในตน (intrapersonal emotional intelligence) ได้แก่ การพัฒนาให้มีความตระหนักรู้จักตน การบริหารอารมณ์ของตน และการสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตน ส่วนที่สอง ได้แก่ การใช้ความฉลาดทางอารมณ์ของตน เพื่อเสริมสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น (interpersonal emotional intelligence) ซึ่งประกอบจากการพัฒนาทักษะ การสื่อสารที่ดี ความเก่งคน และการช่วยเหลือผู้อื่นให้ช่วยตัวเองได้ โดยเขาเชื่อว่า มี 4 แนวทาง ที่จะช่วยเสริมสร้างฉลาดทางอารมณ์ของผู้คนได้

1. ให้โอกาสได้รับรู้ ตีความ และแสดงอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง
2. ให้ใช้ภาวะอารมณ์นั้น ๆ กับตนเองและผู้อื่นและเรียนรู้
3. เข้าใจอารมณ์และความรู้สึกที่ได้รับ

4. ควบคุมอารมณ์และเอาชนะ สร้างพฤติกรรมในทางบวก

เทอดศักดิ์ เดชคง (2541, หน้า 84-85; 2542 ข, หน้า 40) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ในนิตยสารพีเพิลรายปักษ์ และนิตยสารชีวจิต ว่าความฉลาดทางอารมณ์มีองค์ประกอบพื้นฐานอยู่ 2 ข้อ คือ การมองโลกในแง่ดี กับการมุ่งมั่น อดทน รอคอย นี่คือนิสัยที่ทุกคนควรมี เมื่อทุกคนมีพื้นฐานทางอารมณ์ที่ดีแล้ว ก็ต้องมีการพัฒนาพื้นฐานนั้น ในทางสร้างสรรค์ต่อไปอีก 3 ระดับ คือ

1. การมีสติรู้ (awareness) คือการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเอง เข้าใจตนเอง และมีจุดมุ่งหมายในชีวิตทั้งระยะสั้นและระยะยาว และรู้ไปถึงข้อดีและข้อด้อยในตนเอง ไม่ลำเอียง รู้ตัวว่ากำลังทำอะไร มีจุดมุ่งหมายในการกระทำหรือไม่ รู้ตัวในอุปนิสัยที่เสริมหรือด้านความสำเร็จ เป็นการรู้ทั้งอารมณ์ ความคิด และความรู้สึกที่เกิดขึ้น ในทางพุทธเราเรียกว่า ฐิติ หรือการมีสติรู้ในหัวข้อสตินั้น ทางตะวันตกใช้ความคิด (cognitive) เป็นหลักว่า ต้องมีสติรู้ ว่าตนมีข้อดีข้อด้อยอย่างไร หลังจากนั้นจึงรับฟังและปรับปรุงตนเอง

2. ความเข้าใจเห็นใจผู้อื่น (empathy) คือ การรู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เข้าใจ และแสดงออกอย่างเหมาะสม หรือความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น สามารถแปลความหมายและตอบสนองไปในทิศทางที่สอดคล้องกัน เข้าใจ หมายถึงว่า พอเห็นหน้าก็รู้ว่า คนนี้กำลังเศร้า โศกอยู่ คนนี้กำลังโกรธ โมโหอยู่ ส่วนเห็นใจก็คือ สามารถเอาความรู้สึกของเขามาใส่ในตัวเรา ทำให้รู้ว่าที่จริงแล้วเขารู้สึกอย่างนั้นะ เราก็สามารถจะตอบสนองในทางที่สอดคล้องกันได้ดี ในทางพุทธเทียบได้กับ พรหมวิหาร 4 ต้องเข้าใจจึงจะมีน้ำใจกับผู้อื่นได้ ช่วยเหลือเกื้อกูลกันได้ สามารถที่จะแบ่งปันน้ำใจให้ใครต่อใครได้ ข้อนี้เป็นพื้นฐานของการเป็นคนดี ซึ่งการที่บุคคลจะเป็นคนดีได้นั้น ต้องเป็นคนที่มีน้ำใจเห็นอกเห็นใจผู้อื่น สิ่งใดรู้ว่าดีอยากได้ ผู้อื่นก็อยากได้ สิ่งใดเป็นทุกข์ เป็นความไม่สบาย ไม่อยากพบเจอผู้อื่นก็เช่นเดียวกัน พรหมวิหาร 4 ซึ่งเป็นตัวแทนของความเห็นอกเห็นใจได้ดี ประกอบด้วย เมตตา คือ อยากให้ผู้อื่นมีความสุข กรุณา คือ อยากให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ มุทิตา คือ พลอยยินดีเมื่อผู้อื่นประสบความสำเร็จ และ อุเบกขา คือการวางเฉย รอคอย เมื่อยังไม่ถึงเวลา การจะมีพรหมวิหาร 4 ได้ จะต้องมีความเข้าใจในอารมณ์ คือ รู้ทั้งของตนเองและของผู้อื่น

3. ความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้ง (conflict solving) ในส่วนความแก้ไขความขัดแย้งนั้น รวมถึงความเครียด ความโกรธ ความไม่พอใจหรืออิจฉา อยากได้ ซึ่งถ้าหากจัดการกับอารมณ์ที่ไม่ดีได้ ย่อมมีความสุข เช่นเดียวกัน เมื่อขัดแย้งกับผู้อื่น ถ้ามีวิธีการที่ดี คือ การประนีประนอม ไม่มีใครเดือดร้อน นั้นย่อมทำให้คนในสังคมมีความสุขไปด้วย สำหรับ

การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง รู้ว่าต้องมีการหาข้อมูลกับสมมติฐานและลองแก้ไขปัญหา นี่เป็นมุมมองของวิธีการทางวิทยาศาสตร์ เรื่องนี้คล้ายกับหลักธรรมที่เชื่อว่า “อริยสัจ 4” คือปัญหาหรือความขัดแย้ง ก็คือทุกข์ เหตุของปัญหา คือสมุทัย สมมติฐานที่จะแก้ไขได้ คือหนทางที่จะบำบัดทุกข์ (นิโรธ) และมรรคมีองค์ 8 คือวิธีการที่จะดับทุกข์ ปัญหาของแต่ละคนอาจจะเกิดจากความติดขัด ในมรรคข้อใดข้อหนึ่งได้ เช่น ขอบขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน ไม่ค่อยฟังความเห็นของผู้อื่น ก็เลยไม่มีความสุขในการทำงาน อันนี้ต้องใช้ “สัมมาทิฐิ” คนที่ชอบทำงานกลางคัน ขาดความมุ่งมั่นก็ต้อง “เพียรพยายาม” ในตัวของอริยสัจ 4 ที่จริงแล้ว ไม่ใช่กับพระเท่านั้นที่นำมาใช้ มนุษย์ทุกคนใช้ได้หมด ง่าย ๆ ก็คือ รู้ทุกข์ก่อน คนรู้ใหม่ว่าทุกข์เกิดขึ้นแล้ว ถ้ารู้ว่าทุกข์เกิดขึ้นก็มองหาหนทางแก้ไขได้ ตัวอย่างของคนไม่รู้ทุกข์ จึงไม่รู้สมุทัย หรือทางที่จะดับทุกข์อันเป็นข้อถัดมา เช่น คนเล่นหุ้นเสียไปเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็ไม่รู้ว่ามันคือทุกข์ ต้องหมดตัวเสียก่อนจึงจะคิดได้ว่า นี่คือทุกข์ ซึ่งบางคราวก็สายเกินกว่าจะหาทางดับทุกข์

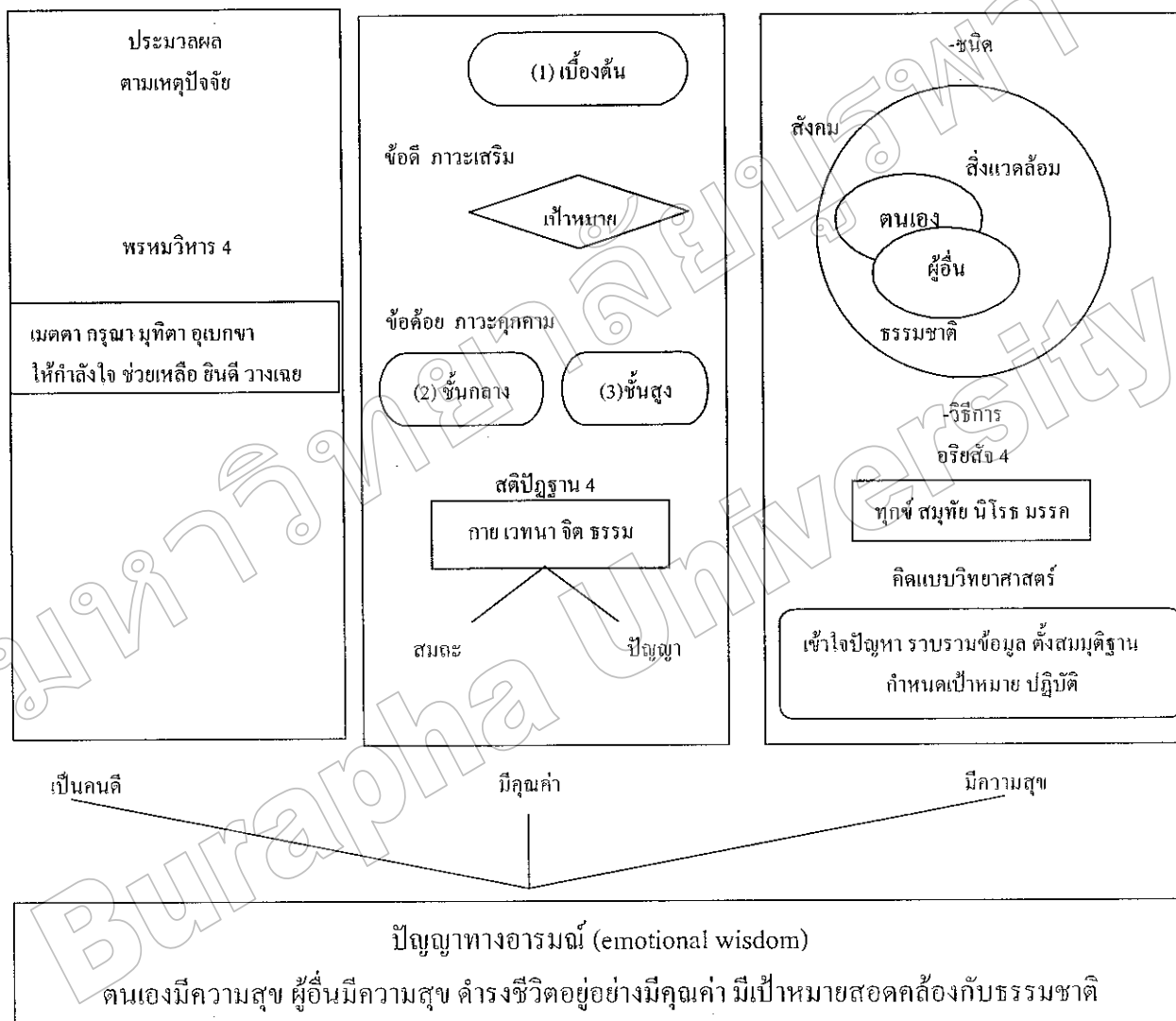
ในเชิงสุขภาพ คนที่มีสัญญาณเตือนในตัวเอง เช่น น้ำหนักเกินมาตรฐาน ไขมันในเลือดสูง ความดันผิดปกติ ระดับน้ำตาลผิดปกติ เครียด ฯลฯ ล้วนเป็นความทุกข์ (หรือสิ่งที่เบียดเบียนตัวเอง) แต่หากไม่ใส่ใจ ไม่หาทางป้องกันตัวเอง ไม่เข้าอาการเหล่านี้จะพัฒนาไปเป็นโรคร้าย บางคนรู้ตัวก็สายเกินไป รู้ตัวเมื่อทุกข์มันหนักหนาสาหัส รู้ทุกข์ แล้วก็รู้สมุทัย คือสมมติฐานหรือหนทางที่จะแก้ทุกข์ มีนิโรธเป็นเป้าหมาย ที่จะแก้ทุกข์ ทำอย่างไรจึงจะพ้นจากทุกข์ ดกงานอยู่ ทำอย่างไรจึงจะหาเงินมาเลี้ยงครอบครัวได้ มีเป้าหมายก่อน จากนั้นก็รู้มรรค คือวิธีการ อาจจะไปศึกษาเล่าเรียนเพิ่มเติม ปริญญาคนใกล้ชิด และมีความรู้ลึกกว่า ทักษะต่าง ๆ ซึ่งจัดเป็นความฉลาดทางอารมณ์นั้น เป็นสิ่งที่มีอยู่แล้วตามธรรมชาติของมนุษย์ และได้รับการจัดหมวดหมู่อย่างดี โดยบรมครู คือ สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ในบรรดาสามหัวข้อนี้ สติสำคัญที่สุด คือ จะเป็นตัวบอกคนคนนั้นว่าเขาควรปรับปรุงอะไร เพราะฉะนั้นสิ่งแรกที่ต้องฝึกก็คือ ฝึกสติรู้ในอารมณ์ พยายามบอกตัวเองว่า ในสถานการณ์หนึ่ง ๆ มีอารมณ์อะไรอยู่ เมื่อรู้อารมณ์ที่เกิดขึ้น ก็หาทางดับอารมณ์ หรือหาทางป้องกันพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นจากอารมณ์นั้น ๆ ได้ ก็คือมีความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้งนั่นเอง

โดยสรุป ความเข้าใจ เห็นใจผู้อื่น (empathy) จะทำให้คนเป็นคนดี มีน้ำใจ การมีสติรู้ (awareness) ทำให้มีคุณค่า รู้ว่าชีวิตจะดำเนินไปอย่างไร รู้เป้าหมาย เกิดมาเพื่ออะไร ทำงานไปเพื่ออะไร มีชีวิตอยู่เพื่ออะไร ส่วนความสามารถในการแก้ไขข้อขัดแย้ง (conflict solving) จะทำให้มีความสุข

ดังนั้น เมื่อพูดถึงความฉลาดทางอารมณ์แล้ว หมายถึงการอยู่อย่างเข้าใจ ทั้งตัวเองและผู้อื่น มีคุณค่า มีเป้าหมาย ที่จะเป็นคนดี และมีความสุข ดังภาพประกอบในหน้าต่อไป

ความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence)

1. การรับรู้ผู้อื่น
(empathy) การรับรู้ตนเอง
(awareness) การแก้ไขข้อขัดแย้ง
(conflict solving)



ภาพที่ 4 แสดงองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ (เทอดศักดิ์ เดชคง, 2542 ข, หน้า 65)

5. ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงและต่ำ

สำหรับความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนนั้น โกลแมน (Goleman, 1995, p. 242) ได้ทำการวิจัยและเสนอลักษณะของเด็กที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง 10 ประการ ดังนี้

1. เป็นผู้เรียบร้อยดี

2. มีปัญหาด้านพฤติกรรมน้อย
 3. มีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง
 4. สามารถทนต่อแรงกระตุ้นทางอารมณ์ของเพื่อน ๆ ได้
 5. เป็นผู้มีอารมณ์รุนแรงน้อย รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา
 6. สามารถแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งได้ดี
 7. สามารถหลีกเลี่ยงข้อผูกมัดพฤติกรรมที่เป็นภัยต่อตนเองได้ดี เช่น การติดยาเสพติด
- ดื่มสุรา คบเพื่อนไม่ดี และตั้งครรภในวัยเรียน
8. มีเพื่อนมาก
 9. สามารถควบคุมแรงกระตุ้นทางอารมณ์ได้ดี และสามารถวางแผนเกี่ยวกับการแสดงความรู้สึกของตนเองได้ดี
 10. เป็นผู้ที่มีความสุข สุขภาพดี และประสบความสำเร็จสูง
- นอกจากนี้ จากผลงานวิจัยของโควี (Covey, 1999) พบว่า ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะต้องมีลักษณะ 10 ประการ ดังนี้
1. สามารถที่จะตีตราความรู้สึกของตนเองมากกว่าที่จะตีตราบุคคล และ เหตุการณ์อื่น เช่น พูดว่า “ฉันรู้สึกร้อนใจ” มากกว่าจะพูดว่า “นี่คือเรื่องที่น่าหัวเราะ” หรือพูดว่า “ฉันรู้สึกเจ็บปวด” แทนที่จะพูดว่า “คุณเป็นคนไม่ไวต่อความรู้สึก”
 2. สามารถแยกความคิดกับความรู้สึกออกจากกันได้ เช่น
การคิด : “ฉันรู้สึกเหมือน...” “ฉันรู้สึกเช่นนั้น ถ้า...”
การรู้สึก : “ฉันรู้สึก...”
 3. มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง เช่นพูดว่า “ฉันรู้สึกอิจฉา” มากกว่าจะพูดว่า “คุณทำให้ฉันรู้สึกอิจฉา”
 4. สามารถใช้ความรู้สึกในการตัดสินใจได้ดี เช่น ตัดสินใจได้ว่า “ฉันรู้สึกอย่างไรถ้าทำสิ่งนี้” และ “ฉันรู้สึกอย่างไรถ้าฉันไม่ทำในสิ่งนี้”
 5. สามารถแสดงความเคารพในความรู้สึกของผู้อื่น เช่น “คุณจะรู้สึกอย่างไรถ้าฉันทำสิ่งนี้” และ “คุณจะรู้สึกอย่างไรถ้าฉันไม่ทำสิ่งนี้”
 6. สามารถรับรู้ได้ว่า ถูกกระตุ้นให้โกรธแต่ไม่โกรธ
 7. มีเหตุผลกับอารมณ์ของผู้อื่น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เข้าใจและยอมรับอารมณ์ของผู้อื่น”
 8. สามารถเปลี่ยนอารมณ์ลบให้เป็นอารมณ์บวกได้
 9. ไม่แนะนำ ออกคำสั่ง ควบคุม คำหยาบ ตัดสิน หรือว่ากล่าวผู้อื่น

10. สามารถหลีกเลี่ยงบุคคลที่ไม่มีเหตุผลทางอารมณ์ หรือไม่เคารพต่อความรู้สึก
 ของตน และรู้จักเลือกมีความสัมพันธ์เฉพาะกับผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง

ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ สรุปได้ดังนี้

1. ไม่รับผิดชอบในอารมณ์ของตนเอง แต่จะตำหนิผู้อื่นแทน
2. ไม่สามารถพูดโดยใช้ประโยคที่ขึ้นต้นด้วย คำว่า “ฉันรู้สึกที่.....”
3. ไม่สามารถบอกได้ว่า ทำไมตนจึงรู้สึกเช่นนั้น หรือไม่สามารถกระทำโดย

ปราศจากการตำหนิผู้อื่น

4. ชอบโจมตี ตำหนิ ออกคำสั่ง ดิเตือน สั่งสอน แนะนำ ไม่มีเหตุผลและตัดสิน

ผู้อื่น

5. ชอบวิเคราะหผู้อื่น เช่น วิเคราะห์ผู้อื่นเมื่อแสดงความรู้สึกออกมา
6. มักชอบเริ่มต้นพูดด้วยประโยคที่ว่า “ฉันคิดว่าคุณ.....”
7. ชอบใช้การสื่อสารที่เริ่มต้นด้วยคำว่า “คุณ” แทนที่จะพูดว่า “ฉัน”
8. ชัดโทษความรู้สึกผิดพลาดที่ผู้อื่น
9. ไม่ซื่อสัตย์ในการแสดงอารมณ์ที่แท้จริงออกมา
10. แสดงอารมณ์เกินจริง หรือกลบเกลื่อนอารมณ์ของตน
11. ปล่อยให้อารมณ์ที่สะสมไว้ระเบิดออกมา
12. สูญเสียความสมดุลทางอารมณ์ และความรู้สึกของจิตสำนึก
13. มีความขุ่นแค้น ผูกใจเจ็บ
14. ไม่บอกถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตนต่อผู้อื่น
15. ไม่มีความสุขกับสิ่งรอบ ๆ ตัว
16. แสดงออกถึงความรู้สึกด้วยการกระทำ มากกว่าการพูดออกมา
17. ชอบเล่นเกมทางอารมณ์ พูดอ้อมค้อมหรือหลีกเลี่ยงการแสดงออกทางอารมณ์
18. ไม่ไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น
19. ไม่เอาใจเขามาใส่ใจเรา
20. ชอบกวาดขัน ไม่ยืดหยุ่น ทำอะไรต้องมีกฎเกณฑ์เพื่อความรู้สึกปลอดภัยของตน
21. ขาดอารมณ์ทางบวก
22. ไม่พิจารณาอารมณ์ของผู้อื่น ก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมออกมา
23. ไม่คิดถึงความรู้สึกของตนที่จะเกิดขึ้นในอนาคตก่อนการกระทำ
24. เป็นผู้ที่มีความไม่ปลอดภัยแต่ชอบต่อต้าน ยกที่จะยอมรับความผิดพลาดหรือ

แสดงความเสียใจ หรือขออภัยกับผู้อื่นอย่างจริงใจ

25. หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบที่จะพูดถึงสิ่งที่ชอบ เช่น มักจะพูดว่า “ฉันไม่มีทางเลือก”
“มีบางสิ่งสนับสนุนให้ฉันทำ”

26. มองโลกในแง่ร้าย และเชื่อว่าโลกนี้ไม่มีความยุติธรรม

6. การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

กรมสุขภาพจิต (2543, หน้า 79-80) ได้กล่าวปรัชญาของการพัฒนาความฉลาดของ
อารมณ์ ไว้ดังนี้

1. ทำได้ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
2. ต้องอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจของทุกฝ่าย
3. ต้องเอาจริงจังอย่างต่อเนื่องและใช้เวลา
4. ควรมีการประเมินความพร้อมความต้องการก่อน
5. การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ที่ได้ผลสืบเนื่องและคงทนนั้น ต้องพัฒนา

ทุกระดับ

6. พัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ที่ดี ต้องฝึกในเชิงสถานการณ์ให้ทดลองเรียนรู้
ปฏิบัติและทราบผลการแสดงออก การมีความฉลาดทางอารมณ์ด้วยการที่รู้และเข้าใจ แต่อาจ
ทำไม่ได้ ความสามารถทางอารมณ์ต้องเป็นผลมาจากความสามารถปฏิบัติได้ ไม่ใช่เพียงแค่
รู้ซาบซึ้งเข้าใจ แต่ไม่ทำ หรือทำไม่ได้ ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง อาจมีความสามารถ
ทางอารมณ์ในการปฏิบัติต่อก็เป็นได้ การพัฒนาอย่างจริงจังเช่น ให้พบกับสถานการณ์จริง การ
บันทึกพฤติกรรมลงในวิดีโอเทป เพื่อให้คำติชม ซึ่งจุดเด่น ค้อยที่ควรปรับปรุง แก้ไข การสังเกต
ในสถานการณ์การปฏิบัติงานจริง

7. พิจารณาเห็นความแตกต่างของการเรียนรู้ด้านสมอง (cognitive learning) กับการ
เรียนรู้ทางอารมณ์ (emotional learning) การฝึกความฉลาดทางอารมณ์ที่ดี ควรเน้นที่ผัสสะ สติ
และสัมปชัญญะของมนุษย์ ตามหลักเทศนา 4 วิธี ให้นำบุคคลรู้ตัว รู้ทั่ว รู้จัก และรู้ตระหนัก ดังที่
พระพุทธเวที (2535) ได้กล่าวไว้ว่า ซึ่งให้ชัด ชวนให้ปฏิบัติ เร้าให้กล้า ปลูกให้รางวัล

8. การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ที่ได้ผลดี มักทำการฝึกเป็นรายบุคคล ร่วมกับ
กิจกรรมสัมพันธ์ในกลุ่มเล็ก ๆ เริ่มจากการสร้างแรงจูงใจที่ดี ซึ่งชวนให้ปฏิบัติ การแสดงออก
การให้คู่ต้นแบบ เปิดโอกาสให้ฝึกในสถานการณ์ต่าง ๆ และมีการแจ้งรายงานผล ซึ่งอาจเริ่มต้น
จากการฝึกมนุษยสัมพันธ์ขั้นพื้นฐาน เช่น การยิ้มแย้ม โอบาปราศรัย การเรียกชื่อ การสนทนา
การประเมิน การพูดคุย การแสดงความรู้สึก รับฟัง เอื้ออาทร การละลายพฤติกรรม การมี
อารมณ์ขัน การกล่าวคำชมเชย ขอโทษ ขอบคุณ การเผยความรู้สึก การควบคุมอารมณ์โกรธ

การบริหารความเครียด เป็นต้น-ด้วยเกมกิจกรรมกลุ่ม กลุ่มสัมพันธ์ การเล่นเกม การสวมบทบาท หรือสถานการณ์จำลอง

9. มีการติดตามประเมินผลของการพัฒนา

อุสา สุทธิสาคร (2542) ได้กล่าวถึงการฝึกทักษะทางอารมณ์ มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ให้ความเห็นอกเห็นใจ เป็นพื้นฐานสำคัญของการฝึกทักษะทางอารมณ์ คือ การทำความเข้าใจ ตระหนักถึงอารมณ์ของเด็ก ๆ ว่ามีอะไรเกิดขึ้นในใจเขา หลีกเลี่ยงการดูถูก หรือตำหนิติเตียน
2. ใช้เงื่อนไขที่เกิดอารมณ์นั้น เป็นโอกาสที่ได้ใกล้ชิดและสอนทักษะทางอารมณ์ ให้กับเด็ก โดยตระหนักถึงความสำคัญว่า อารมณ์ที่เกิดขึ้นนั้น ไม่ว่าจะในด้านบวกหรือด้านลบก็ตาม โดยเฉพาะด้านลบเป็นอารมณ์ด้านลบนั้น ก็เป็นโอกาสที่จะได้ใกล้ชิด และสามารถเป็นบทเรียนที่จะฝึกฝนให้เด็ก ๆ ให้มีทักษะทางอารมณ์นั้น ๆ ได้ พ่อแม่ส่วนใหญ่พยายามจะเพิกเฉยอารมณ์ด้านลบของเด็ก ๆ ที่จริงแล้ว การเกิดอารมณ์ด้านลบ ทำให้เด็กได้รู้จักตนเอง เข้าใจตนเองมากขึ้น เช่น รู้สึกอิจฉาเพื่อนที่เ็นที่ชั้นชอบของอาจารย์ เป็นต้น
3. รับฟังอย่างเห็นอกเห็นใจ ยอมรับความรู้สึกที่เกิดขึ้นตอนเด็ก ๆ นับเป็นสิ่งที่ไม่ผิดที่เด็ก ๆ จะรู้สึกเช่นนั้น ฟังด้วยการรวบรวมข้อมูล ใช้จินตนาการและมุมมองของเขา สะท้อนคำพูดและความรู้สึกของเขา
4. ช่วยเด็ก ๆ หากคำพูดที่ตรงกับอารมณ์ที่เกิดขึ้น ช่วยให้เขาหาคำอธิบายเกี่ยวกับอารมณ์และรู้จักอารมณ์ของเขาให้ชัดเจน เด็กอาจมีความสับสนในตนเองด้านอารมณ์ความรู้สึก ควรช่วยเขาหาคำพรรณนาความรู้สึกอย่างที่เขาคิด แต่ไม่ใช่อย่างที่เขาคควรเป็น
5. กำหนดขอบเขตของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น สสำรวจขั้นตอนที่จะแก้ไขปัญหานั้นให้เด็ก ๆ ได้เข้าใจว่า ความรู้สึกทุกความรู้สึกเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ แต่ไม่ใช่หาพฤติกรรมที่เหมาะสมให้กับเขา หรือวิธีการแสดงออกที่ดีกว่าให้กับเขานั้นเอง

โกลแมน (Goleman, 1998 a) ได้กล่าวไว้ว่า การฝึกทักษะทางอารมณ์ ต้องใช้ความอดทนสูง และใจเย็น และต้องไม่ปิดกั้นการแสดงอารมณ์ด้านลบของเด็ก ๆ เพื่อให้เขาได้แสดงมันออกมา และเราแนะนำพฤติกรรมที่เหมาะสมให้กับเขาได้ พ่อแม่ที่ฝึกทักษะทางอารมณ์ อาจต้องเหน็ดเหนื่อยมากขึ้น แต่ผลที่ได้คุ้มค่ากว่า นั่นคือเราจะมีเด็ก ๆ ที่เติบโตขึ้นอย่างมีความเข้าใจตัวเอง เคารพความรู้สึกของตนเอง มีความเป็นตัวของตัวเอง และการยอมรับนับถือตนเองสูง สามารถจัดการกับอารมณ์ตนเอง และแก้ปัญหาได้ มีการเรียนรู้ที่ดี สามารถสร้างความสัมพันธ์ และผูกมิตรกับคนอื่น ได้ดีด้วย ซึ่งเด็กเหล่านี้จะเป็นผู้ปรับตัวได้ดีในสังคม และอยู่ในสังคมนั้น ๆ ได้อย่างปกติสุข

นับว่าเป็นโอกาสที่ดี ที่มีผู้ให้ความสนใจในการพัฒนาอารมณ์มากขึ้น หลังจากมีเหตุการณ์รุนแรงต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมายในสังคม ส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากการไม่สามารถควบคุมอารมณ์ ไม่ว่าจะเป็นการทะเลาะวิวาทกัน การทำร้ายผู้อื่น แม้กระทั่งการทำร้ายตนเอง จึงเริ่มสนใจและให้ความสำคัญกับการใช้อารมณ์ว่า หากใช้อารมณ์ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ หรือใช้อารมณ์อย่างเฉลียวฉลาดแล้ว จะเป็นผลดีต่อประสิทธิภาพและการแสดงพฤติกรรม

การพัฒนาชีวิตอย่างสมดุล การสร้างกิจกรรมในชีวิตประจำวันให้ตนเองได้มีโอกาสฝึกฝนพัฒนาทั้งด้านความรู้ ความคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึกและด้านการแสดงพฤติกรรม

การพัฒนาด้านอารมณ์ การรู้เท่าทันอารมณ์ของตน รู้จักแสดงอารมณ์ เก็บอารมณ์ และปลดปล่อยอารมณ์ ระวังอารมณ์ และระบายนามณ์ให้เหมาะสมกับบุคคล สถานที่ เวลา และสถานการณ์ เพื่อให้ได้ผลย้อนกลับเป็นที่พึงพอใจทั้งผู้แสดงอารมณ์และผู้รับอารมณ์

สิ่งขัดขวางการพัฒนาอารมณ์ คือ การมองตนในแง่ร้าย การมองโลกในแง่ร้าย การมองอนาคตของตนว่าล้มเหลว ไม่มีค่า (นันทนา วงศ์อินทร์, 2543, หน้า 79-80)

7. วัตถุประสงค์ของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

ทศพร ประเสริฐสุข (2542, หน้า 31) สถาบันการศึกษา สังคม ครอบครัว สามารถมีส่วนร่วมที่จะพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของคนในสังคมได้ วัตถุประสงค์ของการพัฒนาประกอบไปด้วย

1. เพื่อพัฒนาให้เด็กและเยาวชน เป็นผู้มีบุคลิกภาพที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์
2. พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เป็นผู้ที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีแก่เด็ก
3. พัฒนาการมองโลกในแง่ดี อันเป็นพื้นฐานของการพัฒนาความคิด ความรู้สึก และทัศนคติในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
4. พัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การสื่อความหมาย เพื่อเป็นทักษะทางสังคมที่สำคัญในการดำรงชีวิต
5. พัฒนาความสามารถในการรับรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก ความคิดและอารมณ์ของตนได้ เป็นคนมีสติ สามารถตระหนักรู้ตนและอารมณ์ของตน
6. พัฒนาความซื่อตรง ซื่อสัตย์ รักษาความสัตย์ตรงไปตรงมา ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สังคมปรารถนา
7. พัฒนาความสามารถในการควบคุมอารมณ์ สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนในสถานะต่าง ๆ ได้
8. พัฒนาแรงจูงใจตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

9. พัฒนาความสามารถในการเข้าใจ รู้เท่าทันอารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา
10. พัฒนาการควบคุมตนเอง ซึ่งเป็นการปรับพฤติกรรมของตนเองให้เหมาะสม
11. พัฒนาจิตใจใฝ่บริการ อันเป็นรากฐานสันติสุขในสังคม
12. พัฒนาความสามารถในการบริหารความขัดแย้ง
13. พัฒนาความรู้สึกเข้าถึงมนุษย์ และความเป็นมนุษย์รู้จักชื่นชมงานคนตรี ศิลปะ มีความละเอียดอ่อน เพื่อสร้างสภาวะทางอารมณ์ ให้เป็นคนมีอารมณ์ดี
14. พัฒนาความมีคุณธรรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์

งานวิจัยในต่างประเทศ

เมเยอร์ และคณะ (Mayer et al., 1990, pp. 772-781) ได้ศึกษาการอ่านอารมณ์จากการมองภาพสิ่งเร้าซึ่งเป็นการวัดองค์ประกอบหนึ่งของความฉลาดทางอารมณ์ ลักษณะของแบบทดสอบแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นตัวแปรต้น เป็นภาพสิ่งเร้า 3 ประเภท ๆ ละ 6 ชนิด คือ ภาพใบหน้าทีแสดงภาวะอารมณ์ต่าง ๆ 6 ภาพ ซึ่งภาพเหล่านี้จะสะท้อนถึงภาวะอารมณ์ 6 ประเภท คือ ความสุข ความเศร้า โกรธ กลัว ประหลาดใจ และขยะแขยง โดยให้ผู้ตอบรายงานว่าตนเองเกิดความรู้สึกใดบ้างในระดับ 5 ช่วงค่า จาก 1 ไม่มีความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์ใด ๆ เลย ไปจนถึง 5 เกิดความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์เช่นนั้นอย่างแน่นอน แบบทดสอบฉบับนี้มีความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา .63 การให้คะแนนพิจารณาความสอดคล้องของกลุ่ม แบบทดสอบฉบับที่ 2 เป็นแบบทดสอบที่ใช้เป็นเกณฑ์ประกอบด้วยแบบทดสอบ 3 ชุด คือ แบบวัดความเข้าใจผู้อื่น แบบทดสอบการแสดงภาวะอารมณ์ และแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพของ ไอแซกส์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใหญ่อายุระหว่าง 17-63 ปี จำนวน 128 คน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนจากการอ่านอารมณ์จากภาพกับคะแนนตัวเกณฑ์พบว่า การอ่านอารมณ์จากภาพมีความสัมพันธ์กับความเข้าใจผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 และมีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพการแสดงตัวและการแสดงความรู้สึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5

ครูเกอร์ (Krueger, 1997 อ้างถึงใน ลักษณะ แพทย์พันธ์, 2542) ได้ทำวิจัยเรื่อง ผลของการจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับอาการที่ไม่สามารถบอกความรู้สึกของตนเองที่มีต่อการเห็นอกเห็นใจของผู้ให้คำปรึกษา (สัมพันธ์ภาพในการบำบัด ความฉลาดทางอารมณ์) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาความสัมพันธ์ระหว่างการวัดผลของการจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับอาการที่ไม่สามารถบอกความรู้สึกของตนเอง (alexithymia) และการวัดการเอาใจเขามาใส่ใจเรา หรือการเห็นอกเห็นใจ

ผู้อื่นใน 5 ด้านของนักศึกษาปริญญาโทที่เป็นผู้ฝึกหัดให้คำปรึกษา จำนวน 67 คน โดยการตั้งสมมติฐานว่า ผลของการจัดฝึกอบรม สามารถช่วยให้เกิดการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ส่วนผลของการไม่สามารถบอกความรู้สึกของตนได้ ไม่สามารถช่วยให้เกิดการเห็นอกเห็นใจได้ใน 5 ด้านอย่างชัดเจน คือ การสื่อสาร การสังเกต การใช้อารมณ์ การคิดการเข้าใจ และการมีความสัมพันธ์ ซึ่งการเห็นอกเห็นใจในการสื่อสาร สามารถวัดได้โดยการดูจากการตอบสนองจากการฟังเสียงของผู้ฝึก ที่มีต่อพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษา การเห็นอกเห็นใจกันในการสังเกต วัดจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้ฝึกของอาจารย์ที่ปรึกษาในขณะที่ให้คำปรึกษา ส่วนการเห็นอกเห็นใจในด้านการใช้อารมณ์ การคิดการเข้าใจและการสร้างความสัมพันธ์ วัดจากการรายงานผลการฝึกการเห็นอกเห็นใจทั้ง 3 ด้านกับผู้รับคำปรึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มทดลอง 10 คน ผลของการจัดฝึกอบรมที่เกี่ยวกับ (alexithymia) กับตัวแปรตามทั้ง 5 ด้าน คือ การเห็นอกเห็นใจ ในการสื่อสาร การสังเกต การใช้อารมณ์ การคิดการเข้าใจ และการสร้างความสัมพันธ์ พบว่าผลของการจัดฝึกอบรมช่วยให้เกิดการเห็นอกเห็นใจ ส่วนผลของ (alexithymia) ไม่ช่วยให้เกิดความเห็นอกเห็นใจในด้านการใช้อารมณ์ การคิดการเข้าใจและการสร้างความสัมพันธ์ ผลของการจัดฝึกอบรม และ (alexithymia) ในเพศชายและเพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สจิวต (Sguat, 1997 อ้างถึงใน ลักษณะ แพทยานันท์, 2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การฝึกเพิ่มความฉลาด : การประเมินแบบปิดและความเที่ยงตรงในการจำแนกความฉลาดทางสังคม ความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดทางวิชาการ (ความรู้และการคิดสร้างสรรค์) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินและหาความเที่ยงตรงมีการจำแนกความแตกต่างของการฝึกเพิ่มความฉลาดที่สัมพันธ์กับความฉลาดทางสังคม ความฉลาดทางอารมณ์และความฉลาดทางวิชาการ โดยทำการตรวจสอบถึงความสัมพันธ์ของความฉลาดที่ไม่ใช่ทางวิชาการ ได้แก่ พฤติกรรมทางสังคมและการทำนวยถึงความเที่ยงตรงของความฉลาดที่ไม่ใช่ทางวิชาการ โดยการยอมรับการกระทำของนักศึกษา มีการฝึกเพิ่มความฉลาดทางวิชาการ ที่ช่วยให้เกิดความรู้และการคิดสร้างสรรค์ การฝึกความฉลาดทางสังคม โดยการใช้ทักษะทางสังคม มีการเปรียบเทียบระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความฉลาดทางวิชาการแบบเดิม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยมีสซีสซิปปีตอนใต้ โดยการวัดความฉลาดทางสังคม ความฉลาดทางอารมณ์ ความฉลาดทางวิชาการ ผลของการวิจัยช่วยให้เข้าใจและนิยามปฏิบัติการในการฝึกความฉลาดและทดสอบความเที่ยงตรงที่เพิ่มขึ้นจากการวัดเกี่ยวกับการฝึกความฉลาด ที่มีต่อการทำนวยการปฏิบัติงาน

ฮอลบรูค (Holbrook, 1997 อ้างถึงใน ลักษณะ แพทยานันท์, 2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับทักษะพื้นฐานของนักเขียน ผลการศึกษพบว่า ความสามารถพื้นฐานทั่ว ๆ ไปของนักเขียน มีความสัมพันธ์กับระดับความฉลาดทาง

อารมณ์ ซึ่งสามารถช่วยฝึกได้ในชั่วโมงการเขียนด้วยการฝึกหัดตัดสติใจ โดยการตั้งสมมุติฐานว่า ทักษะการเขียนมีความสัมพันธ์ทางบวก กับระดับความฉลาดทางอารมณ์ทางบวก ทั้งนี้ได้จากการเขียนและการใช้เพิ่มสะสมงานตลอดเทอม และจากการประเมินของอาจารย์ผู้สอนด้วย มีวิธีการศึกษาใช้การสังเกตการกระตุ้นและการให้เวลาในการเขียนและการวิเคราะห์การรับรู้ทางอารมณ์ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในการเขียนของนักศึกษา จำนวน 409 คน ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาภาษาอังกฤษ 102 ในภาคฤดูใบไม้ผลิ ปีการศึกษา 1996 จำนวน 27 ห้องเรียน ของมหาวิทยาลัยบอลสเตท (Ballstate university) พบว่า นักศึกษาที่มีเพิ่มสะสมงานที่ดี มีการเปิดเผยตนเอง และมีทักษะในการปะทะสัมพันธ์กับอาจารย์ผู้สอน และเพื่อน ๆ จะมีทักษะการเขียนที่น่าพอใจด้วย นั่นก็คือ ผู้ที่มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ทางบวก จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเพิ่มสะสมงานและเกรดที่ได้รับในวิชาภาษาอังกฤษ 102 ด้วย

เบเคนแอดัม (Bacandam, 1997 อ้างถึงใน ลักขณา แพทยานันท์, 2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง มิติของความฉลาดทางอารมณ์ ความผูกพัน ผลของการควบคุม (alexithymia) และการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น โดยทำการวัดความผูกพันด้วย (adult attachment scale) วัดอารมณ์ทั่ว ๆ ไป ด้วย (affect regulation scale) วัด (alexithymia) ด้วย (toronto alexithymia scale - 20 items) และวัดความเห็นอกเห็นใจด้วย (interpersonal reactivity index) จากคุณลักษณะส่วนบุคคล และประวัติการกระทำทารุณในเด็กที่ใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเพศชายจำนวน 167 คน ซึ่งได้รับการประกันตัว โดยการวิเคราะห์ข้อมูล (ANOVA) พบว่า ความผูกพันมีนัยสำคัญกับการปรับตัวทางด้านอารมณ์ ในด้านความเห็นอกเห็นใจ การมีวิสัยทัศน์ การมีความเครียด และการไม่มี (alexithymia) ส่วนการไม่มี ความผูกพันมีนัยสำคัญกับการปรับตัวไม่ได้ ความเครียดของบุคคล และการขาดความเห็นอกเห็นใจ สมมุติฐานเหล่านี้ ได้รับการสนับสนุน โดยเฉพาะรูปแบบความผูกพันที่เป็นอยู่ แสดงถึงความเปราะบางของอารมณ์ทางลบ จากผู้อื่นที่ได้จากการวัด (personal distress) และ (fantasy scale)

เกอร์รี่ (Gerry, 1997 อ้างถึงใน ลักขณา แพทยานันท์, 2542) ได้ทำการวิจัยเรื่องการสำรวจแนวทางในการใช้ความฉลาดทางอารมณ์ สำหรับผู้นำเพื่อจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา (ภาวะผู้นำ) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ พฤติกรรมและยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งผู้นำใช้ในการจัดการความขัดแย้งในองค์กร วิธีการวิจัยใช้การสำรวจวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้นำ 8 คน ซึ่งถูกคัดเลือกโดยกระบวนการเสนอชื่อแต่งตั้ง โดยมีกรอบแนวคิดของความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 5 ด้าน ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความฉลาดทางอารมณ์ในด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ความสามารถใช้ความรู้แห่งตนในการ

ควบคุมอารมณ์ ความสามารถยับยั้งการตอบสนองทางลบ และความสามารถในการมองโลกในแง่ดี ผู้นำเหล่านี้สามารถ

1. ค้นหาความเข้าใจและตอบสนองทางอารมณ์กับผู้อื่น เพื่อที่จะป้องกันการนำไปสู่ความขัดแย้งมากขึ้น

2. แสดงความมีเมตตาและยอมรับโดยการปรับตัวให้เข้ากับพฤติกรรมที่ไม่ใช่เวลาของผู้อื่น

3. เข้าใจถึงอิทธิพลในอำนาจแห่งตนและใช้อย่างสมเหตุสมผล

4. พัฒนาความไว้วางใจที่เป็นพื้นฐานในการสร้างสัมพันธภาพให้คงอยู่

5. ใช้อารมณ์เพื่อการกระตุ้น โน้มน้าวและชักจูงผู้อื่นให้เคลื่อนย้ายตาม

นอกจากนี้ผู้นำที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จะมีความสามารถในการ

1. ทางอารมณ์ที่เข้มแข็งและมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

2. ส่งเสริมการพึ่งพาซึ่งกันและกัน และการทำงานเป็นทีม

3. ใช้อำนาจในตัวเองมากกว่าอำนาจตามตำแหน่งเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมาย

4. จัดการกับความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แลม (Lam, 1988 อ้างถึงใน ลักขณา แพทยานันท์, 2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความ

ฉลาดทางอารมณ์ : ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล (ความเห็นอกเห็นใจ) เป็นการ

ทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ โดยทั่ว ๆ ไปในเรื่องกระบวนการให้เหตุผลเชิงอารมณ์ ที่สำคัญ

4 ประการ ได้แก่ การประเมินค่าและการรับรู้ การตัดสินใจเร็ว การเข้าใจ และอารมณ์โดยทั่ว ๆ ไป

ผลของการแสดงออกของแต่ละคน ผันแปร ตามเงื่อนไขที่ทำให้เครียด แม้ว่าผลจากตัวแปรอื่น ๆ

เช่น สถิติปัญญาทั่ว ๆ ไป จะเห็นอกเห็นใจและการปรับตัว ตามทฤษฎีของความฉลาดทางอารมณ์

วิธีการศึกษาใช้การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น 2 ตัว คือ งานที่ง่ายกับงานที่ยาก และตัว

แปรตาม 2 ตัว คือ ความเครียดต่ำกับความเครียดสูง โดยการให้กลุ่มทดลองได้ทำงานที่ 1 ซึ่งเป็น

งานที่ง่ายและยากตามรายการที่กำหนด เช่น การสับเปลี่ยนพยัญชนะเพื่อให้ได้คำใหม่ และงานที่

2 ซึ่งเป็นชุดของปัญหาการคิดหาเหตุผลทั้ง 2 งาน ให้กระทำได้ภายในเงื่อนไขความเครียดต่ำและ

สูง ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ สามารถทำนายการปฏิบัติงาน ความเห็นอกเห็นใจ

และการปรับตัว รวมทั้งสามารถทำนายได้ว่า สถิติปัญญาของกลุ่มตัวอย่าง ต้องอาศัยองค์ประกอบ

ของความฉลาดทางอารมณ์

แมสซี่ (Maszy, 1998 อ้างถึงใน ลักขณา แพทยานันท์, 2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง

บทบาทของผู้นำยุคใหม่ : การสนทนาเพื่อการอ้างอิงกับความฉลาดทางอารมณ์ในการเข้าสู่งาน

เพื่อการเปลี่ยนแปลงในการปรับตัวให้ประสบความสำเร็จ โดยการตั้งสมมติฐาน 4 ข้อ คือ

1. ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่า จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีการรับรู้ในฐานะผู้นำในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

2. ความฉลาดทางอารมณ์ระหว่างผู้นำ จะเพิ่มผลของกระบวนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (มีการเปลี่ยนแปลงการปรับตัวเมื่อมีความฉลาดทางอารมณ์ เช่น ความคิดเห็นในฐานะที่มีส่วนร่วม)

3. กลุ่มทดลองที่มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่า จะปรับตัวได้ดีกว่า (เช่น การได้งาน และการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ที่มีประสิทธิภาพดีกว่า)

4. ผู้นำอย่างเป็นทางการที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จะได้รับการเป็นผู้นำในการปรับตัวเพื่อสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น สมมติฐานที่ 1 และ 2 เป็นจุดเน้นในการทดสอบ ส่วนสมมติฐานที่ 3 และ 4 เป็นการสำรวจอย่างกว้าง ๆ ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่างไม่เพียงพอที่จะมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยพบว่า มีบางส่วนสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 และ 2 บางส่วนสนับสนุน สมมติฐานที่ 3 แต่ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 4 การค้นพบที่สำคัญ เช่น ผู้นำซึ่งมีความฉลาดทางอารมณ์สูง มีความโน้มเอียงที่จะเป็นผู้นำในการสนทนาโดยสมาชิกอื่น ๆ ในกลุ่ม ซึ่งจากการนำทฤษฎีมาประยุกต์และการฝึกปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับการรับรู้ของผู้นำในการสนทนา สรุปได้ดังนี้

4.1 การสนทนาสำหรับการเรียนรู้ในองค์กร ความฉลาดทางอารมณ์ในกระบวนการ มีคุณค่าต่อความตั้งใจ การปรับตัว การเรียนรู้และความฉลาดทางอารมณ์สำหรับการแข่งขันหรือความร่วมมือกัน

4.2 การคัดเลือกและการฝึกหัดของผู้นำในการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิด ควรคำนึงถึงความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบ ที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จในกระบวนการนี้

4.3 มิติในการปรับตัวของผู้นำ จำเป็นต้องใช้ความฉลาดทางอารมณ์ ความเห็นอกเห็นใจ และอารมณ์ที่ชัดเจน ถูกต้อง โดยกระบวนการเดียวกับการสนทนา

ชูลท์ และคณะ (Schulte et al., 1998, pp. 167 – 177) ได้พัฒนามาตรวัดความฉลาดทางอารมณ์ที่อิงรูปแบบความฉลาดทางอารมณ์เริ่มแรกของ สโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey & Mayer, 1990) โดยการวัดความฉลาดทางอารมณ์เป็นการรายงานตนเอง ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดย 1 แทนที่ "ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง" มีจำนวนทั้งหมด 33 ข้อ ที่ใช้วัดความฉลาดทางอารมณ์ของ ชัทท์ มีค่าความเชื่อมั่นชนิดความสอดคล้องภายในระบบ แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .90 และมีความเชื่อมั่นชนิดการสอบซ้ำ (สอบซ้ำภายใน 2 สัปดาห์) เท่ากับ .78 จากการตรวจสอบความเที่ยงตรงพบว่ามาตร วัดความฉลาดทางอารมณ์ฉบับนี้มีความสัมพันธ์โครงสร้างที่เกี่ยวข้องทางทฤษฎี

ได้แก่ การเอาใจใส่ความรู้สึก ความกระฉับกระฉวยในความรู้สึก การปรับปรุงสภาวะอารมณ์ กามองโลกในแง่ดีและการอดกลั้นมาตราวัดนี้สามารถพยากรณ์ผลการเรียนของนิสิตปีหนึ่งได้ นักจิตบำบัดได้คะแนนในมาตรานี้สูงกว่าผู้รับการบำบัด และนักโทษหญิงได้คะแนนในมาตรานี้สูงกว่านักโทษชาย

ทาเปีย (Tapia, 1999) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์ซึ่งวัดด้วยแบบสำรวจความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence inventory : EQI) กับคะแนนเข้าปริญญาจากแบบทดสอบของโอติส เลนนอน (Otis – Lennon school ability test) และตัวแปรอื่น ๆ ได้แก่ ความสามารถด้านภาษา และด้านจำนวน จากแบบทดสอบวัดความถนัดในการเรียน, เกรดเฉลี่ย, ภูมิหลัง, เพศ และระดับการศึกษาของบิดามารดา แบบสำรวจความฉลาดทางอารมณ์ (EQI) มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและมีความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .81 ผลการศึกษาพบว่าคะแนนการวัดความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับคะแนนจากแบบทดสอบของโอติส เลนนอนอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสัมพันธ์กับเขาวนปัญญาอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสัมพันธ์กับเกรดเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความสัมพันธ์กับภูมิหลังและระดับการศึกษาของพ่อแม่อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เพศหญิงมีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สรุปได้ว่าแบบสำรวจความฉลาดทางอารมณ์ เป็นเครื่องมือที่มีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นในการวัดความฉลาดทางอารมณ์

ซูทาร์โซ และคณะ (Sutarso, 1998 อ้างถึงใน ลักษณ์า แพทยานันท์, 2542) ได้ศึกษาผลของเพศและเกรดเฉลี่ยที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ โดยใช้แบบสำรวจความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence inventory) กลุ่มตัวอย่างคือนักเรียนระดับอาชีวศึกษาจำนวน 138 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิเคราะห์หาค่าตัวแปร มีตัวแปรตามคือความฉลาดทางอารมณ์ 3 องค์ประกอบ คือ การช่วยเหลือผู้อื่น การรับรู้ตัวเองและการจัดการกับอารมณ์ และตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือเพศและเกรดเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่าเพศมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่มี ความแตกต่างระหว่างเพศต่อองค์ประกอบด้านการจัดการกับอารมณ์ ส่วนผลของเกรดเฉลี่ยที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 3 องค์ประกอบ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บาร์ออน (Bar-On, 1997) ได้ศึกษาเรื่องแบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์จากนิยามความฉลาดทางอารมณ์ของบาร์ออน บาร์ออน ได้สร้างเครื่องมือวัดชื่อ แบบสำรวจความฉลาดทางอารมณ์ (emotional quotient inventory : EQI) จากการวิเคราะห์องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ พบว่าแบบสำรวจความฉลาดทางอารมณ์ มีองค์ประกอบ 13 องค์ประกอบ ซึ่งมีจำนวนน้อยกว่าคุณลักษณะที่กำหนดไว้ 15 ด้าน หรือมาตราจาก 5 ด้าน (การรู้อารมณ์ตนเอง การจัดการอารมณ์ การจูงใจตนเอง ตระหนักรู้อารมณ์คนอื่น และสัมพันธภาพการจัดการ) ทั้ง 13 องค์ประกอบ

มีค่าสหสัมพันธ์ประมาณ .50 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแบบทดสอบแต่ละด้านน่าจะวัดองค์ประกอบเดียวกัน แบบสำรวจความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคงที่ทางอารมณ์และการแสดงออก แต่แบบทดสอบของบาร์ออนในการรวมหรือมาตราย่อยไม่มีความสัมพันธ์กับแบบทดสอบสติปัญญาทางสมอง มาตรา B ที่ปรากฏใน 16F และมีความสัมพันธ์เล็กน้อยกับ Wais-r ($r = .12$)

ตัวอย่างแบบทดสอบ

ด้านความสามารถภายในตน

- เมื่อข้าพเจ้าโกรธ ข้าพเจ้าสามารถบอกให้ผู้อื่นทราบได้

ด้านมนุษยสัมพันธ์

- ข้าพเจ้าให้ความสนใจในสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้อื่น

ความสามารถในการปรับตัว

- ข้าพเจ้าสามารถเปลี่ยนนิสัยเดิม ๆ ได้

ความสามารถในการจัดการความเครียด

- ข้าพเจ้าวิตกกังวลได้ง่าย

การจูงใจตนเอง

- ข้าพเจ้าคาดหวังต่อสิ่งที่ดีที่สุด

คูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper & Sawaf, 1997 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปิ่นนิคตมัย, 2542 ก, หน้า 97-99) ได้สร้างแบบทดสอบการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ (mapping your emotional intelligence : EQ map) เพื่อวัดทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหาร มี 5 หมวด วัด

21 ด้าน จำนวน 259 ข้อ โดยให้คิดทบทวนเหตุการณ์ในรอบระยะเวลาที่ผ่านมาว่าคิดรู้สึกอย่างไร

แล้วให้ตอบว่า เห็นด้วยกับข้อความนั้นในระดับใด 4 ช่วงค่า แบบทดสอบการประเมินความฉลาดทางอารมณ์นี้มีความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (face validity) แต่ยังคงขาดหลักฐานยืนยันถึงคุณภาพการแปลผล การประเมิน หรือค่าของคะแนนที่ได้

ตัวอย่างแบบทดสอบ

- หมวดสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน

การสูญเสียฐานะทางการเงินหรือรายได้ลดลง

- หมวดความรู้รอบบ้านสภาวะอารมณ์

ข้าพเจ้าเก็บความรู้สึกไว้กับตนเอง

- หมวดสมรรถนะของความฉลาดทางอารมณ์

ข้าพเจ้าชื่นชมแนวคิดที่แปลกใหม่

- หมวดความเชื่อและค่านิยมด้านความ

ข้าพเจ้ามองหาด้านที่ดีงามของสิ่งต่าง ๆ

ฉลาดทางอารมณ์

- หมวดผลของข่าวปัญหาทางอารมณ์

เป็นเรื่องยากสำหรับข้าพเจ้าที่จะใส่ใจกับงานที่ทำ

ไวส์ซิงเจอร์ (Weisinger, 1998, pp. 3213-3218) ได้เสนอแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ 45 ข้อ วัด 5 ด้าน ของความฉลาดทางอารมณ์โดยมุ่งเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาความฉลาด

ทางอารมณ์ โดยไวส์ซิงเจอร์เชื่อว่าต้องพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ภายในตนเองก่อน จากนั้นนำความฉลาดทางอารมณ์ไปสร้างประโยชน์ในสายสัมพันธ์กับผู้อื่น แบบประเมินนี้ให้ผู้ตอบประเมินว่าตนเองแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ในระดับใด โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ความสามารถทางความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ มี 3 ระดับ คือ 1-3 และความสามารถทางความฉลาดทางอารมณ์สูงมี 4-7 ผลที่ได้จะนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์แต่ละด้าน

ตัวอย่างแบบทดสอบ

สมรรถนะความฉลาดทางอารมณ์ด้านภายในตน

1. การตระหนักรู้ความรู้สึก อารมณ์ของตน ฉันรู้เมื่อตนเองคิดไม่ดี
2. การบริหารจัดการอารมณ์ตน ฉันเป็นคนโกรธง่าย หายเร็ว
3. การสร้างแรงจูงใจที่ดีแก่ตนเอง ฉันสามารถรู้ว่าตนเองมีกำลังใจที่จะต่อสู้

สมรรถนะความฉลาดทางอารมณ์ด้านระหว่างบุคคล

1. การรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น ฉันสามารถช่วยให้ผู้อื่นรู้สึกดีขึ้น
2. การจัดการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่น ฉันสามารถช่วยกลุ่มในการจัดหรือ

บริการอารมณ์

แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ ของไวส์ซิงเจอร์นี้ มีบางข้อที่วัดมากกว่า 1 ด้าน ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการแปลความหมาย ผู้ที่นำแบบทดสอบมาใช้จึงควรระมัดระวังในการแปลผล

ครอส (Cross, 1993) ได้สร้างข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วยมาตราประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ เสมอ โดยปกติ บางครั้ง นาน ๆ ครั้ง และไม่เคยเลย เพื่อใช้ทดสอบความฉลาดทางอารมณ์โดยอาศัยกรอบแนวคิดของโกลแมน

ตัวอย่างแบบทดสอบ

- ฉันสามารถรับรู้ความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแม้ว่าความรู้สึกนั้น ๆ จะละเอียดอ่อนเพียงใด
- เวลาฉันโกรธฉันจะพยายามควบคุมอารมณ์ไว้ไม่แสดงออกมา
- ฉันสามารถรอในสิ่งที่ฉันปรารถนาได้
- การที่ฉันสามารถรับรู้ความรู้สึกของคนอื่นได้โดยที่เขาไม่ต้องมาบอกฉันว่าเขารู้สึก

อย่างไร

ซิงค์ (Shink, 1999 อ้างถึงใน ลักขณา แพทยานันท์, 2542) ได้สร้างแบบทดสอบวัดความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence test) มีจำนวน 70 ข้อ ที่ประเมินด้านต่าง ๆ ของความฉลาดทางอารมณ์โดยให้ผู้ตอบรายงานความเป็นจริงในสิ่งที่ตนเองคิด

ตัวอย่างแบบทดสอบ

- เมื่อฉันรู้สึกผิดหวัง ฉันไม่รู้ว่าจะอะไรหรือใครคือสาเหตุ

() บ่อยที่สุด

() บ่อย

() บางครั้ง

() นาน ๆ ครั้ง

() ไม่เคยเลย

เมเยอร์ และคอบบ์ (Mayer & Cobb, 2000, pp. 163-1830 อ้างถึงใน คมเพชร นัตรสุภกุล และฟ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2544, หน้า 13) ได้เสนอความคิดเห็นว่า นโยบายการศึกษาควรจะให้ความสำคัญกับความฉลาดทางอารมณ์ อีกทั้งผลการวิจัยที่เขาได้ศึกษามีหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนสนับสนุนการเรียนรู้ด้านสังคมด้านอารมณ์ และความสำเร็จของผู้เรียน

เคอร์ทิส (Cortis, 2000, p. 2812 อ้างถึงใน คมเพชร นัตรสุภกุล และฟ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2544, หน้า 13) ได้สำรวจเกี่ยวกับโครงการพิเศษของโปรแกรมการแนะแนวระดับมัธยมศึกษา โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาทักษะความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence skills) และพัฒนาอ้อมโนทัศน์ของนักเรียน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาที่มีความประสงค์ที่จะเข้าร่วมโครงการพัฒนาดังกล่าว แบ่งเป็น 3 กลุ่มเข้าโครงการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง รวมจำนวน 6 ครั้ง ผลการศึกษพบว่าจากการประเมินตนเองก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการ นักเรียนมีทักษะความฉลาดทางอารมณ์เพิ่มมากขึ้น และมีอ้อมโนทัศน์ดีขึ้น สำหรับทักษะความฉลาดทางอารมณ์ที่นักเรียนพัฒนาขึ้นนั้น ได้แก่ ทักษะที่เกี่ยวกับการรู้จักและเข้าใจตนเองและผู้อื่น การแสดงความรู้สึกและอารมณ์ในการติดต่อเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ๆ การปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่น การจัดการความเครียด ตลอดจนความสามารถในการควบคุมและบริหารอารมณ์

เยทส์ (Yates, 2000, p. 3284 อ้างถึงใน คมเพชร นัตรสุภกุล และฟ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2544, หน้า 13) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และสุขนิสัยของนักศึกษาพลศึกษาจำนวน 278 คน ผลการศึกษพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์และสุขนิสัย มีความสัมพันธ์กันน้อยมากแต่ความฉลาดทางอารมณ์บางด้าน เช่น ด้านความเห็นอกเห็นใจจะมีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงกับสุขนิสัย อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษในครั้งนี้ทำให้ได้แนวคิดที่จะพัฒนาสุขนิสัยและพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้แก่นักศึกษา โดยคาดหวังว่าผลการพัฒนาดังกล่าวจะช่วยให้นักศึกษามีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

งานวิจัยในประเทศไทย

เทอดศักดิ์ เดชคง (2542 ก. หน้า 63) ได้เป็นผู้ทดลองเอาโปรแกรมฝึกทักษะทางอารมณ์ไปใช้ผลการทดลองพบว่าสามารถลดเหตุการณ์การชกต่อยในหมู่นักเรียนลงไปกว่า 60 เปอร์เซ็นต์

นอกจากนี้ยังได้ใช้แบบทดสอบ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ความเข้าใจเห็นใจผู้อื่น ความมีสติรู้ตน และความสามารถแก้ไขข้อขัดแย้ง ส่วนที่ 2 และ 3 เป็นการให้คะแนนในเรื่องความสุขและความเป็นคนดี ทั้งด้วยตนเองและให้คะแนนโดยครู เขาได้นำแบบทดสอบดังกล่าวไปใช้กับเด็กมัธยมศึกษาที่โรงเรียนแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ ฯ โดยแยกเป็นเด็กเก่ง กับเด็กห้องธรรมดา จำนวนนักเรียนนั้นมากกว่า 200 คน ซึ่งได้ผลสรุปที่น่าสนใจ ดังนี้

1. เด็กห้องเก่งมีความสามารถทางอารมณ์เฉลี่ยต่ำกว่าเด็กห้องธรรมดา (68.44 เปอร์เซ็นต์ และ 74.26 เปอร์เซ็นต์)
2. เด็กห้องเก่งมีระดับความสุขต่ำกว่าเด็กห้องธรรมดา
3. เด็กห้องเก่งมีแนวโน้มที่จะมองตนเองว่ามีความสามารถทางอารมณ์ (ความพึงพอใจ ความคิดแง่บวก ความรับผิดชอบ น้ำใจ ฯลฯ)
4. ครูมีแนวโน้มที่จะให้คะแนนความสุขและการเป็นคนดีแก่เด็กห้องเก่งสูงกว่าเด็กห้องธรรมดาอย่างเห็นได้ชัด

ตารางที่ 1 แสดงผลการทำแบบทดสอบของเด็กมัธยมศึกษาปีที่ 4 (เทอดศักดิ์ เดชคง, 2542 ข, หน้า 60)

	อีคิว (1)	ให้คะแนนตนเอง (2)	ครูให้คะแนน (3)
เด็กห้องเก่ง $N = 30$	68.66	66.66	82.33
เด็กห้องธรรมดา $N = 41$	72.26	77.31	76.88

จากตารางแสดงผลโปรแกรมทดลองทักษะทางอารมณ์ แสดงให้เห็นว่า ความฉลาดทางสติปัญญา ไม่มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ ผู้ที่มีความฉลาดทางสติปัญญาไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ หรือเป็นผู้ที่มีความสุขกว่าบุคคลทั่วไป

ซอลัดดา ขวัญเมือง (2542, บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาคณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง พบว่า นักศึกษามีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยนักศึกษาโปรแกรมวิชาพุทธศาสนา มีความฉลาดทางอารมณ์ในตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ระหว่างบุคคลสูงกว่าโปรแกรมอื่น ๆ โปรแกรมวิชาศิลปศาสตร์ มีความฉลาดทางอารมณ์ระหว่างบุคคล และความฉลาดทางอารมณ์ในเรื่องการจัดการกับความขัดแย้งและการเอาใจใส่เขามาใส่ใจเราน้อยกว่าโปรแกรมอื่น ๆ

นิรดา อคฺลยพิเชษฺ (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลของการใช้โปรแกรมพัฒนาเชาวน์
 อารมณ์ที่มีต่อระดับเชาวน์อารมณ์ของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพยาบาลกองทัพเรือ
 กรุงเทพมหานคร จำนวน 39 คน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่มีระดับเชาวน์อารมณ์ปานกลาง และ
 ต่ำ หลังการทดลองมีระดับเชาวน์อารมณ์สูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
 .05

ลัดดาวรรณ เกษมเนตร และทัศน ทองภักดี (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่องรูปแบบการ
 แสดงความรักของมารดาที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ และพัฒนาการทางอารมณ์ สังคมของเด็ก พบว่า
 มารดาจะแสดงความรักกับลูกด้วยการให้วัตถุสิ่งของมากกว่าการใช้กิริยาท่าทาง หรือคำพูด มารดา
 ที่ใช้รูปแบบแสดงความรักด้านวัตถุ และด้านจิตใจ ในระดับมาก (แบบที่ 4) มีจำนวนใกล้เคียงกับ
 มารดาที่ใช้แบบแสดงความรักทั้งด้านวัตถุและจิตใจในระดับน้อย (แบบที่ 1) นักเรียนที่ได้รับการ
 แสดงความรักจากมารดา รูปแบบแสดงความรักด้านวัตถุ และด้านจิตใจในระดับมาก (แบบที่ 4)
 และรูปแบบแสดงความรักด้านวัตถุระดับมาก แต่ด้านจิตใจระดับน้อย (แบบที่ 3) จะมีบุคลิกภาพ
 แสดงตัวและลักษณะทางจิตใจทางบวก คือ ความเป็นผู้นำและมีลักษณะทางจิตลบ คือ ความ
 ซึมเศร้า ความวิตกกังวลและความก้าวร้าว มากกว่านักเรียนที่ได้รับการแสดงความรัก รูปแบบ
 แสดงความรัก ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจระดับน้อย (แบบที่ 1) และรูปแบบแสดงความรักด้านวัตถุ
 ระดับน้อย แต่ด้านจิตใจ ระดับมาก (แบบที่ 2) ผลการวิจัยที่ใช้เป็นเครื่องเตือนใจในการแสดงความรัก
 ว่า การใช้รูปแบบที่ 4 และ 3 จะให้ผลทั้งทางบวกและทางลบ ดังนั้น ต้องมีความใกล้ชิดกับลูก
 ให้มากขึ้น เพื่อจะได้สังเกตพฤติกรรม หรือลักษณะท่าทางของลูกว่ามีสิ่งใดผิดปกติ เพื่อจะได้หา
 ทางแก้ไขได้ทัน่วงที ก่อนที่จะสายเกินกว่าจะแก้ไข โดยเฉพาะกับลูกที่อยู่ในวัยรุ่น ซึ่งมีอารมณ์
 แปรปรวน และอ่อนไหวได้ง่ายกว่าวัยอื่น ๆ

คณะทำงานพัฒนาแบบประเมิน ความฉลาดทางอารมณ์ กรมสุขภาพจิต (2543) ได้ทำการ
 พัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับ ประชาชนไทย อายุ 12 ถึง 60 ปี โครงสร้างแบบ
 ประเมินที่ผ่านการทดสอบความเชื่อถือได้และความเที่ยงตรง ประกอบด้วยโครงสร้างหลัก 3 ด้าน
 คือ ดี เก่ง สุข และมีองค์ประกอบย่อย ด้านละ 3 องค์ประกอบ รวมเป็น 9 องค์ประกอบ โดยมีข้อคำ
 ถามทั้งหมด 52 ข้อ แบบประเมินได้มาจากการรวบรวมข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย 5 จังหวัด
 จำนวน 6,812 คน ผลการวิจัยคือค่าเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเกณฑ์
 มาตรฐานโดยรวมขององค์ประกอบหลักแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุ 12 ถึง 17
 ปี 18 ถึง 25 ปี และ 26 ถึง 60 ปี ตามลำดับ และพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสคู่มีคะแนน
 เฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด ม่าย หย่าแยก อย่างมีนัย
 สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องผลของบุคลิกภาพและเขาวน้อารมณ์ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า มีบุคลิกภาพความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการ และพบว่าเขาวน้อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพของการให้บริการ และพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและประสบการณ์ทำงาน ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน และ อายุ และระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อระดับเขาวน้อารมณ์ของพนักงาน

สายสุนีย์ สุครเดมิย์ (2543, บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ศึกษาเปรียบเทียบเขาวน้อารมณ์กับเขาวน้อารมณ์ของวิศวกร ครู พยาบาล นักร้อง และพระสงฆ์ที่ประสบความสำเร็จ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยรวมมีระดับเขาวน้อารมณ์อยู่ในระดับค่อนข้างฉลาด โดย วิศวกร พยาบาล ครู มีระดับเขาวน้อารมณ์ค่อนข้างฉลาด ส่วนนักร้องและพระสงฆ์มีเขาวน้อารมณ์อยู่ในระดับปกติ และเขาวน้อารมณ์ และเขาวน้อารมณ์โดยรวมกลุ่มตัวอย่างจัดอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่ากลุ่มผู้ประสบความสำเร็จจะมีเขาวน้อารมณ์อยู่ในระดับสูง และเขาวน้อารมณ์สามารถมีส่วนร่วมในการทำนายความสำเร็จของบุคคลได้ จากผลการวิเคราะห์เพิ่มเติมพบว่า อายุของกลุ่มผู้ประสบความสำเร็จมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนเขาวน้อารมณ์ ซึ่งแสดงว่า ถ้ากลุ่มผู้ประสบความสำเร็จมีอายุมากขึ้น ก็จะเป็นผู้มีเขาวน้อารมณ์สูงขึ้นตามไปด้วย

ชนมน สุขวงศ์ (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการเลี้ยงดูกับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของวัยรุ่นตอนต้น โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า การเลี้ยงดูแบบให้ความรักมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ของวัยรุ่นตอนต้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การเลี้ยงดูแบบคาดหวังเอาใจกับเด็กมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ของวัยรุ่นตอนต้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การเลี้ยงดูแบบคาดหวังเอาใจกับเด็กมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ของวัยรุ่นตอนต้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การเลี้ยงดูแบบลงโทษ แบบแสดงความเป็นเจ้าของมากเกินไป แบบยอมบุตร และแบบปล่อยปละละเลย ไม่มีความสัมพันธ์กับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์

สุภาพร พิสิฐรัฐพัฒนา (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การสร้างแบบทดสอบวัดเขาวน้อารมณ์ทางอารมณ์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า แบบทดสอบเขาวน้อารมณ์ทางอารมณ์ที่สร้างขึ้นมีค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้านของแบบทดสอบตั้งแต่ 2.115 ถึง 11.028 และ .798 ถึง .913 ตามลำดับ ส่วนความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ .956 สำหรับความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบวัดเขาวน้อารมณ์ทางอารมณ์ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง

ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และด้านการมีทักษะทางสังคม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ .254, .218, .334 และ .346 ตามลำดับ เมื่อทดสอบด้วยค่า ไค-สแควร์ พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GfI) มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบทดสอบวัดเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์ในแต่ละด้านเป็นไปตามแนวคิดของเดเนี่ยล โกลแมน โดยมีคะแนนที่ปกติระหว่าง To ถึง T86 โปรแกรมการฝึกความฉลาดทางอารมณ์

สุครัตน์ หนูแหลม (2543, หน้า 28) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อความเครียด และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลศึกษา เฉพาะกรณีโรงพยาบาลศิริราชประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือพยาบาลในโรงพยาบาลศิริราช ทั้งหมด 2,142 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 323 คน ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าพยาบาลส่วนใหญ่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 72.4 รองลงมาคือระดับปานกลาง (26.9%) และระดับต่ำ (0.6%) ตามลำดับ และมีคะแนนเฉลี่ยในมิติการจงใจตนเองสูงที่สุด (3.94 คะแนน) รองลงมาคือ การตระหนักรู้ในตนเอง (3.83 คะแนน) การร่วมรู้สึก (3.82 คะแนน) การจัดระเบียบอารมณ์ของตน (3.72 คะแนน) และทักษะทางสังคม (3.55 คะแนน) ตามลำดับ

ประชัน จันทรสขุ (2543, หน้า 24) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นนักศึกษาพยาบาลชายและหญิง หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตชั้นปีที่ 3 และ 4 ปีการศึกษา 2543 ของวิทยาลัยบรมราชชนนี ภาคกลาง ผลการวิจัย ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับทักษะการสร้างสัมพันธภาพเพื่อการบำบัด ทุกคู่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสัมพันธ์กันในทางบวก

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าพยาบาลส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ คิดเป็นร้อยละ 72.4 รองลงมาคือ มีความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย (12.7%) มีความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก (11.5%) มีความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง (1.9%) และมีความเครียดสูงกว่าปกติมาก (1.5%) ตามลำดับ พฤติกรรมการเผชิญความเครียด ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าพยาบาลส่วนใหญ่มีรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาหาร่วมกัน แบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม (2,2,1) คิดเป็นร้อยละ 39.94 รองลงมาคือ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม (1,2,1) คิดเป็นร้อยละ 17.65 และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา (2,1,1) คิดเป็นร้อยละ 16.72 ตามลำดับ และในการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สุรวี หนูเรียงสาย (2544 หน้า 80) ได้ศึกษาผลของการใช้กิจกรรมกลุ่ม และ โปรแกรมการฝึกความฉลาดทางอารมณ์ ที่มีต่อทักษะความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียน

ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ในโรงเรียนเทพารักษ์มาตาวิทยา จังหวัดระยอง พบว่าการทดสอบมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับช่วงเวลาของการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภัทรารุช รักกลิ่น (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลการใช้โปรแกรมฝึกความฉลาดทางอารมณ์กับการควบคุมตนเอง ต่อความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสุรศักดิ์วิทยา ผลการวิจัยพบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะเวลาการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักเรียนกลุ่มทดลองทั้งสองกลุ่ม มีความฉลาดทางอารมณ์ในระยะเวลาหลังการทดลอง และระยะติดตามผลสูงกว่าระยะก่อนการทดลอง และสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และวิธีการทดลองทั้งสองวิธีช่วยให้นักเรียนกลุ่มทดลองทั้ง 2 กลุ่ม มีความฉลาดทางอารมณ์สูงขึ้น แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

วันทนา ธีระพุทธิชัย (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลของโปรแกรมการฝึกความฉลาดทางอารมณ์ และการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ ต่อความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนเทคนิคในจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะเวลาของการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักเรียนกลุ่มทดลองทั้งสองกลุ่มมีความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าระยะก่อนการทดลองและสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และวิธีการทดลองทั้งสองวิธีช่วยให้นักเรียนกลุ่มทดลองทั้งสองกลุ่มมีความฉลาดทางอารมณ์สูงขึ้น แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คมเพชร ฉัตรศุกกุล และผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการสร้างมาตราประเมินและปกติวิสัยของความฉลาดทางอารมณ์สำหรับวัยรุ่นไทย การวิจัยครั้งนี้ ได้หาปกติวิสัยของความฉลาดทางอารมณ์ โดยหาปกติวิสัยกลุ่มตัวอย่าง (sample norms) ปกติวิสัยอายุ (age norms) และปกติวิสัยเพศ (gender norms) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นวัยรุ่นไทย เพศชายและเพศหญิง อายุ 12-18 ปี และกำลังศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ผลการวิจัยหาปกติวิสัยของความฉลาดทางอารมณ์ 5 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบส่วนบุคคล
2. องค์ประกอบระหว่างบุคคล
3. องค์ประกอบด้านการปรับตัว
4. องค์ประกอบด้านการจัดการ
5. องค์ประกอบด้านภาวะอารมณ์ทั่วไป

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้มาตราประเมินความฉลาดทางอารมณ์ที่มีรายละเอียดขององค์ประกอบต่าง ๆ ของความฉลาดทางอารมณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บาร์-ออน (Bar-On, 1997) โกลแมน (Goleman, 1995) และ โดนาลสัน (Donalson, 1997) ซึ่งเป็นข้อมูลที่สามารถยืนยัน

ได้ว่ามาตรการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของการวิจัยครั้งนี้ มีองค์ประกอบที่สามารถประเมินความฉลาดทางอารมณ์ได้ตรงประเด็น นอกจากนี้ ผลของการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์แก่บุคลากรที่จะนำมาตราประเมินความฉลาดทางอารมณ์นี้ ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้แก่วัยรุ่นต่อไป

กันทิมา สีตะปิ่น (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลการฝึกความฉลาดทางอารมณ์ต่อการลดการติดแอมเฟตามีนซ้ำ ของพลทหาร ที่เข้ามารับการรักษาที่แผนกจิตเวช และบำบัดยาเสพติด โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มพลทหารที่ได้รับการฝึกความฉลาดทางอารมณ์มีจำนวนผู้ติดแอมเฟตามีนซ้ำ ในระยะหลังการทดลองน้อยกว่ากลุ่มควบคุมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มพลทหารที่ได้รับการฝึกความฉลาดทางอารมณ์มีจำนวนผู้ติดแอมเฟตามีนซ้ำ ในระยะติดตามผล 3 เดือน น้อยกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มพลทหารที่ได้รับการฝึกความฉลาดทางอารมณ์มีการติดแอมเฟตามีนซ้ำในระยะติดตามผล 1 เดือน 2 เดือน 3 เดือน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ศิริลักษณ์ พิณพาทย์ (2545, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกความฉลาดทางอารมณ์เพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ และลดความก้าวร้าวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นที่มาจากครอบครัวแตกแยก กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนชลราษฎรอำรุง 2 ที่มาจากครอบครัวแตกแยกที่มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 มีคะแนนความก้าวร้าวสูงกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 60 จากการสุ่มอย่างง่าย ได้นักเรียน 12 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มทดลองได้รับโปรแกรมการฝึกความฉลาดทางอารมณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง คือวัดความฉลาดทางอารมณ์แบบสังเกต และบันทึกความก้าวร้าว ผลการศึกษาพบว่า การใช้โปรแกรมการฝึกพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์มีผลทำให้นักเรียนกลุ่มทดลอง มีความฉลาดทางอารมณ์สูงขึ้นและมีความก้าวร้าวลดลง ในระยะหลังการทดลองและในระยะติดตามผล และสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในกลุ่มควบคุมพบว่ามี ความฉลาดทางอารมณ์และความก้าวร้าวทั้งในระยะก่อนการทดลอง ระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผลไม่แตกต่างกัน