

## การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตด้วย E.Q.

โดย..รศ.ดร.อารี พันธุ์มณี

จากการศึกษาวิจัยของนักจิตวิทยา พบว่า ความฉลาดทางสติปัญญา (IQ = Intelligence Quotient) เพียงอย่างเดียว ไม่เป็นหลักประกันความสำเร็จและความสุขในชีวิต แต่ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ = Emotional Quotient) จะเสริมสร้างให้บุคคลประสบความสำเร็จและมีความสุขในชีวิต แม้ว่าการพิจารณารับสมัครคนเข้าทำงานคุณสมบัติที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ ต้องพิจารณา IQ แต่เมื่อคุณเข้าไปทำงานแล้วความเจริญก้าวหน้า การได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง มีความสุข เป็นที่ชื่นชอบรักใคร่ของบุคคลรอบข้างต้องมีความฉลาดทางอารมณ์เป็นปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญยิ่ง เป็นเรื่องที่น่ายินดีว่าความฉลาดทางอารมณ์สามารถเรียนรู้ ฝึกฝน และพัฒนาได้ด้วยการฝึกหัด ฝึกปฏิบัติก็จะเพิ่มพูนความฉลาดทางอารมณ์ได้ซึ่งจะช่วยให้ชีวิตมีความสุขความสำเร็จและมีคุณภาพ

E.Q. ย่อมาจากคำว่า Emotional Quotient แปลว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถหรือศักยภาพของบุคคลในการรับรู้อารมณ์ของตนเอง รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง สามารถควบคุมจัดการกับอารมณ์ของตนเองและแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม และรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น ตอบสนองอารมณ์และความต้องการของผู้อื่น ได้ถูกต้อง เดิมเชื่อกันว่า ความฉลาดทางสติปัญญา หรือ I.Q. ย่อมาจาก Intelligence Quotient หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการคิด คิดริเริ่ม ความจำ ความมีเหตุผล รู้จักวิเคราะห์ คิดแก้ปัญหาได้โดยวัดด้วยแบบทดสอบทางสติปัญญา หรือแบบทดสอบ I.Q. คนที่มีสติปัญญาสูง หรือ I.Q. สูง จัดว่าเป็นคนฉลาดมักประสบความสำเร็จในการเรียน (Study Success) การทำงาน (Career Success) ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว มีเงินเดือนสูง และประสบความสำเร็จในชีวิตและครอบครัว (Life Success) ปัจจุบันมีการศึกษาวิจัยทางจิตวิทยา พบว่า คนฉลาดหรือคนที่มีสติปัญญาสูงหรือ I.Q. สูง จำนวนมาก ประสบความสำเร็จทั้งการทำงาน การดำเนินชีวิต และครอบครัว ดังนั้นความฉลาดทางสติปัญญาเพียงอย่างเดียว ไม่เป็นหลักประกันความสำเร็จและความสุขในชีวิต แต่ในการทำงานของบุคคลจำเป็นต้องประกอบด้วยความฉลาดทางอารมณ์ เป็นปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญ ยิ่งในการนำบุคคลไปสู่ความสำเร็จ ความสุข ชีวิตที่มีคุณค่า และมีความหมาย สามารถดำเนินชีวิตอย่างรู้คุณค่าและพัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่ ก่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อตนเองและสังคม ทั้งในการเรียน การทำงาน และครอบครัว



Howard Gardner นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้แบ่งความฉลาดทางอารมณ์เป็น 2 ลักษณะ คือ ความฉลาดต่อตนเอง (Intrapersonal Intelligence) หมายถึงการรับรู้อารมณ์ของตนเองและแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม และลักษณะที่สองคือ ความฉลาดต่อบุคคลอื่น (Interpersonal Intelligence) หมายถึงความสามารถในการรับรู้และตอบสนองต่ออารมณ์และความต้องการของผู้อื่นอย่างเหมาะสม

Peter Slovey นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน จากมหาวิทยาลัยเยล ได้แบ่งความฉลาดทางอารมณ์เป็น 5 ลักษณะ คือ 1. การรับรู้อารมณ์ตน (Knowing one's emotion) หมายถึง การรับรู้อารมณ์ของตนเองตามความเป็นจริง เช่น รักก็รู้ว่ารัก พอใจก็รู้ว่าพอใจ โกรธก็รู้ว่าโกรธ เสียใจก็รู้ว่าเสียใจ เป็นต้น ความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของตนเองจะทำให้เข้าใจอารมณ์ของตนเองได้ขึ้น 2.การจัดการอารมณ์ (Managing Emotions) หมายถึง ความสามารถในการจัดการรับมือกับอารมณ์ของ

ตนเองได้อย่างเหมาะสม เช่น เมื่อรู้ว่าเกิดอารมณ์โกรธ อารมณ์เสียใจ อารมณ์เศร้า ควรทำอะไร แสดงออกอย่างไร คนที่มีทักษะในการจัดการกับอารมณ์ตนเองได้อย่างเหมาะสม รู้จักตัดตอน รู้จักหยุด รู้จักเปลี่ยนจะทำให้ชีวิตมีความสุข หากบุคคลขาดทักษะในการจัดการกับอารมณ์ ตัดตอนไม่เป็น ยึดติดและไม่เปลี่ยนแปลง ไม่ยืดหยุ่น ก็ยากที่จะมีความสุขในชีวิตได้หรืออาจเป็นทุกข์ 3. การจูงใจตนเอง (Motivating oneself) หมายถึง ความสามารถในการจูงใจ กระตุ้นสร้างความกระตือรือร้น รู้จักนำตน เตือนตน ให้กำลังใจตนเอง จะทำให้บุคคลตื่นตัวกระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวา มีพลังพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มที่ เป็นบุคคลที่ใฝ่หา แสวงหา ใฝ่รู้ ใฝ่เรียน รู้คุณค่าของตนเอง รู้คุณค่าของชีวิต คนที่มีทักษะในการจูงใจตนเองมักจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน หากขาดทักษะในการจูงใจตนเองก็จะเป็นบุคคลที่ไม่ Active ไม่กระตือรือร้น และยากที่จะประสบความสำเร็จก้าวหน้า 4. การรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น (Recognizing emotions in others) หมายถึง ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รู้ความต้องการของผู้อื่นทำให้เข้าใจของบุคคลอื่นได้ และตอบสนองสอดคล้องกับความต้องการของผู้อื่น บุคคลที่มีทักษะเห็นอกเห็นใจผู้อื่นจะทำให้เป็นที่รัก ชื่นชอบ และยอมรับของบุคคลรอบข้าง และ 5. การรักษาสัมพันธภาพ (Handling Relationships) หมายถึง การรักษาหรือคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพให้ดำเนินไปอย่างราบรื่น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ของผู้อื่น ความสามารถในการใช้ศิลปะคงสัมพันธภาพไว้ได้จะสามารถขจัดข้อขัดข้องและส่งเสริมลักษณะการเป็นผู้นำ

ลักษณะของคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จัดเป็นบุคคลที่มีคุณภาพภายใน มีจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก ความคิดเชิงสร้างสรรค์ สามารถสร้างความสมดุลระหว่างความคิด จิตใจ อดทนต่อความล้มเหลว ผิดหวัง ขจัดข้อขัดแย้ง ยอมรับจุดดี จุดด้อย และความเป็นจริงได้ ดังนี้

1. สามารถสร้างความสมดุลให้กับชีวิตได้ ไม่มีความทะเยอทะยานมากเกินไป แต่เหมาะสมกับความสามารถ และศักยภาพที่เป็นจริง และมีความเป็นไปได้มีความสอดคล้องระหว่างตัวตนที่แท้จริง (Real Self) และตัวตนที่อยากเป็น (Idea Self) นำไปสู่ความมีความสุขที่ดี
2. มีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง (Self-esteem) รู้จักรักตนเอง ยอมรับตนเอง และรู้สึกดีต่อตนเองไม่หวั่นไหวต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ มีทัศนคติต่อโลกแบบ I'm OK, you're OK.
3. ความสามารถในการจัดการกับตนเอง มีศิลปะในการจัดระเบียบชีวิตของตนเอง มีการแบ่งเวลาทำงาน การพักผ่อน การพบปะเพื่อนฝูง และการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ชีวิตของตนมีความหมาย มีคุณค่า และใช้ชีวิตอย่างรู้คุณค่าเพื่อสร้างความสุข ความสำเร็จต่อตนเองและสังคม
4. มีความรู้สึกนึกคิดเชิงบวก (Positive thinking) มองโลกในแง่ดี ยอมรับสภาพความเป็นจริงเปลี่ยนปัญหาเป็นความสำเร็จ เปลี่ยนวิกฤตเป็นโอกาสทุกอย่างที่เกิดขึ้นสามารถมองให้เป็นประโยชน์หรือข้อดีจนได้ จะทำให้จิตใจไม่เศร้าหมอง เบื่อหน่ายและเซ็ง และสามารถสร้างกำลังใจให้เกิดขึ้นได้ ดังที่ว่า จงมองความงามในสวนจากมวลดอกไม้ที่บานสะพรั่งมิใช่จากใบไม้ที่ร่วงหล่น
5. มีความสามารถในการเอาชนะความกลัว และกล้าเผชิญกับสิ่งที่ท้าทาย เช่น ความกลัวในการสอบ ความกลัวในการสมัครงาน กลัวการเดินทาง กลัวจนไม่สามารถสงบจิตใจได้จึงต้องอาศัยสติกำกับจิตและทำจิตใจให้สงบ ระวังความวุ่นวาย กังวล และกล้าเผชิญกับสิ่งที่ท้าทายได้
6. ไม่เป็นคนเก็บกดและมีความรู้สึกผิด (Guilty) กับเรื่องใดเรื่องหนึ่งตลอดชีวิต และแสดงออกด้วยความก้าวร้าว รุนแรงต่อบุคคลรอบข้าง เพราะอดีตที่หลอนตนเองจนก้าวไปข้างหน้าไม่ได้
7. พอใจในตนเอง (Self-Satisfied) จงพอใจในสิ่งที่ตนมีมองหาอดีตหรือศักยภาพของตนเองที่ทำให้รู้สึกดีกับตนเอง เช่น ไม่สวยแต่มีนิสัยน่ารัก เรียนไม่เก่งแต่ขยัน การบ้านการเรือนดี เป็นต้น

8. ทำให้ตนเป็นที่ยอมรับค้นพบข้อดีของตนเองก็สำคัญที่จะเป็นตัวของตัวเองด้วยการสร้างความประทับใจ การมีน้ำใจก็ทำให้เป็นที่ยอมรับของผู้อื่นอย่างต่อเนื่องหรือทำให้ดีที่สุดในทุกสิ่งที่ทำ หากยังไม่สำเร็จก็ต้องทำต่อไป และหากไม่สมหวังก็ทำให้ยอมรับได้ว่ากระบวนการสู่ความสำเร็จก็ต้องพบปัญหาอุปสรรคบ้างเป็นธรรมดา สามารถปรับใจปรับความคิดได้ก็จะเป็นทุกข์ ดังคำกล่าวที่ว่า ท้นที่ที่คุณเปลี่ยนความคิด ชีวิตคุณก็จะเปลี่ยนไป

ในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะทางอารมณ์ ซึ่งนักจิตวิทยาเชื่อว่า ทักษะทางอารมณ์สามารถสอน เรียนรู้ ฝึกฝน และเปลี่ยนแปลงได้

- สอนให้รู้จักอารมณ์ตนเองและไม่เก็บกด
- สอนให้รู้จักจัดการกับอารมณ์ตนเองและหาทางระบายออกอย่างเหมาะสม
- สอนให้รู้จักอดทน รอคอย มีวินัย และรู้จักการควบคุมตนเอง
- สอนให้รู้จักเข้าใจคนอื่น เห็นอกเห็นใจคนอื่น
- สอนให้รู้จักสร้างความสัมพันธ์ ผูกมิตรกับคนอื่น
- การฝึกปฏิบัติเป็นตัวอย่าง พ่อแม่ ครู และบุคคลในสังคมควรเป็นแบบอย่างที่ดีในการแสดงความรู้สึกที่ดีต่อกัน เพื่อเด็กจะได้เลียนแบบและปฏิบัติตามเพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์
- การฝึกให้เด็กคิด หากตนเองจะต้องตกอยู่ในสภาพเช่นนั้นบ้าง เช่น ขาดแคลน ความไม่สมประกอบ ค้อยโอกาสหรือสภาพการสูญเสียต่างๆ ตนจะรู้สึกอย่างไร เพื่อให้เด็กเกิดความเห็นอกเห็นใจและแสดงความรู้สึกที่เหมาะสมกับผู้อื่นได้
- การฝึกให้เด็กฟัง ร้อง อ่านจากบทเพลง บทกลอน บทนิทาน บทความ ข้อเขียน เหตุการณ์ ฯลฯ เพื่อให้เด็กแสดงความรู้สึก แสดงความคิด/เหตุผล อยากทำอะไร /อย่างไร ต่อเรื่องราว/เหตุการณ์นั้น



การฝึกฝนเพื่อให้พัฒนาทักษะทางอารมณ์ด้วยการฝึกฝนความคิดเชิงบวก สร้างความคิดความเข้าใจที่ถูกต้องยอมรับสภาพความเป็นจริงและการเปลี่ยนแปลง กล้าเผชิญสถานการณ์จริงที่ทำทายฝึกการคิด แสดงเหตุผล แสดงความรู้สึกที่เป็นจริง และการเรียนรู้จากตัวแบบที่ดีและมีแรงเสริมที่เหมาะสม ก็จะช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้และพัฒนาคนให้มีความฉลาดทางอารมณ์ มีความเข้าใจอารมณ์ของตนเอง อารมณ์ของผู้อื่น รู้เท่าทันอารมณ์ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น มีสติในการควบคุม และจัดการกับอารมณ์ไม่ให้เกิดความขัดแย้งกับตนเอง และผู้อื่นก็ทำให้เกิดผลดีต่อตนเอง ทำให้สัมพันธ์ภาพระหว่างตนเองกับผู้อื่นเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่อารมณ์เสีย โกรธ และระเบิดอารมณ์ใส่ผู้อื่น การแสดงความรู้สึกต่างๆ กับเหตุการณ์ที่ดีและไม่ดีควรจะได้มีการฝึกฝน ฝึกปฏิบัติตั้งแต่ครอบครัว เช่น พ่อแม่สอนให้ลูกเห็นอกเห็นใจเพื่อนที่ขาดแคลน ค้อยโอกาส เด็กพิการ การพาลูกไปเยี่ยมบริจาคสิ่งของและให้ปฏิบัติต่อคนเหล่านั้นด้วยความเข้าใจ ยอมรับและช่วยเหลือหากเป็นไปได้แทนที่จะถูกดูแคลน เป็นต้น อย่าขาดความขังคิด ไตร่ตรอง ขาดสติ สามารถครองตน ครองคน ครองงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุข