# เชาวน์อารมณ์ E.Q. (Emotional Quotient)

นำเสนอเมื่อ : 15 ส.ค. 2551

**ความหมายของ E.Q.**

"E.Q." คือ ชื่อย่อของ Emotional Quotient หรือ เชาว์อารมณ์ (Emotional Intelligence) ซึ่งหมายถึง ความสามารถใน การตระหนักรู้ถึง ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อการสร้างแจงจูงใจในตนเองบริหารจัดการอารมณ์ต่าง ๆ ได้ (Goleman, 1998) ในเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมานี้ E.Q. ได้เปลี่ยนแปลงความเชื่อและมุมมองต่อสูตรแห่งความสำเร็จในเรื่อง การเกงคน เกงคิด และเกงดำเนินชีวิต (Cooper, and Sawaf, 1997) คนที่คิดแก้ปัญหาเฉาะทางได้ดี หรือ มี I.Q. (Intelligent Quotient) สูง หรือความเฉลียวฉลาดทางสติปัญญาสูงอาจจะไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจหรืองานทางด้านบริหาร (Gibbs, 1995) ตัวอย่างเช่น วิลเลี่ยม ชอกลีย์ (William Shockley) นักฟิสิกส์รางวัลโนเบล ประจำปี พ.ศ. 2499 ของสหรัฐอเมริกา จากการประดิษฐ์ทรานซิสเตอร์ซึ่งเป็นชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์สำคัญได้เป็นคนแรกของโลก ชอกลีย์ ได้ชื่อว่าเป็น ผู้ปฏิวัติโลก อิเล็กทรอนิกส์ และได้ชื่อว่า เป็น "บิดาแห่งทรานซิสเตอร์" แต่เมื่อเขามาเปิดโรงงานผลิตทรานซิสเตอร์ ณ ซิลิกอน แวลลีย์ สหรัฐอเมริกา ก็ไม่เป็นที่ยอมรับในเชิงการบริหารและการมีวิสัยทัศน์ทางด้านธุรกิจจากผู้ร่วมงาน

นอกจากนี้ E.Q. ยังมีบทบาทสำคัญในการใช้ชีวิต ไม่ว่าจะเป็นชีวิตทำงาน ชีวิตส่วนตัว ชีวิตครอบครัวและสังคม เรื่องที่น่าสนใจและน่าดีใจก็คือ E.Q. สามารถเพิ่มพูนได้ฝึกฝนได้ เพิ่มทักษะได้ การเสริมสร้าง E.Q. โดยวิธีการฝึกใช้ E.Q. ก็เป็นวิธีการที่จะช่วยเพิ่มพูน ความฉลาดทางอารมณ์ แม้ว่า E.Q. จะเป็นของใหม่สำหรับเมืองไทย แต่หากมองเข้าไปลึก ๆ ถึง ขอคิดของการดำเนินชีวิตในด้านต่าง ๆ ที่ปู่ ย่า ตา ยาย หรือบรรพบุรุษของไทยเราได้ฝากคติเตือนใจไว้ในสำนวน สุภาษิต คำคมและโวหาร เช่น "จิตเป็นนาย กายเป็นบ่าว" อันเป็นข้อคิดที่ให้ลูกหลานรู้ ระวังรักษาควบคุมอารมณ์ รู้ระวังความคิด ไม่ให้กระเจิดกระเจิง กระจัดกระจาย อารมณ์และความคิดซึ่งโบราณหมายรวมถึง จิตหรือใจเป็นต้นแห่งการกระทำ และคำพูด ตลอดจนการเลือกตัดสินใจทำสิ่งต่าง ๆ โดยอาศัยกาย หากมองในแง่นี้ แม้ว่า E.Q. จะดูเป็นของใหม่แต่ การใช้ E.Q. สำหรับคนไทยในหลายเรื่องได้รับการปลูกฝังกันมานานทีเดียว

**ความสำคัญขององค์ประกอบ อีคิว**

องค์ประกอบพื้นฐาน 5 ประการของ อีคิว ได้แก่

1) ความตระหนักรู้ตนเอง (Self Awareness)

2) การจัดการกับอารมณ์ (Managing Emotion)

3) การจูงใจตนเอง (Motivating Oneself )

4) การเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

5) ทักษะทางสังคม (Social Skills)

องค์ประกอบ 5 ประการนี้มีความสำคัญต่อผู้นำองค์กรอย่างไร

1 ความตระหนักรู้ตนเอง หมายถึง การตระหนักถึงสิ่งที่ตนเองกำลังรู้สึก
เป็นจิตสำนึกทางอารมณ์ภายในตนเอง ผู้นำสามารถสัมพันธ์อารมณ์ของตนเอง เพื่อที่จะมี
ปฏิสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพและซาบซึ้งในอารมณ์ของผู้อื่นได
ผู้นำที่มีความตระหนักรู้ตนเองในระดับสูงย่อมเรียนรู้ที่จะไว้ใจความรู้สึกอดทนของตนเองและตระหนักได้ว่า
ความรู้สึกเหล่านี้สามารถให้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการตัดสินใจที่ยากลำบากได้
เนื่องด้วยบางทีผู้นำไม่อาจหาคำตอบของปัญหาต่าง ๆ จากแหล่งภายนอกได้ก็จำเป็นที่จะต้องไว้ใจความรู้สึกของ
ตนเอง

2 การจัดการกับอารมณ์ ผู้นำสามารถที่จะถ่วงดุลอารมณ์ของตนเองได้ แม้กระทั่ง ความวิตกกังวล
ความตื่นเต้น ความกลัว หรือความโกรธ และไม่แสดงออกถึงอารมณ์เหล่านั้นได้ดีขึ้น
การจัดการกับอารมณ์มิได้หมายความถึงการระงับหรือปฏิเสธ
แต่เป็นการเข้าใจและใช้การเข้าใจนั้นเพื่อจะจัดการกับสถานการณ์ได้อย่างดี
ผู้นำควรตระหนักถึงอารมณ์ความรู้สึกแต่แรก แล้วคิดว่ามันเป็นอะไร มีผลต่อตนเองอย่างไร
แล้วจึงคอยเลือกที่จะกระทำอย่างไรต่อไป

3 การจูงใจตนเอง จัดเป็น ความสามารถ ที่จะหวังและมองโลกในแง่ดี ทั้ง ๆ ที่มีอุปสรรค ปราชัย
หรือผิดพลาด ความสามารถข้อนี้ มีความ สำคัญต่อ การดำเนินเป้าหมาย ในระยะยาวของชีวิต หรือ งานธุรกิจ
ครั้งหนึ่ง บริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งได้รับคำแนะนำจาก ศาสตราจารย์ ทางจิตวิทยา แห่ง มหาวิทยาลัย
เพนซิลเวเนีย ให้ว่าจ้าง กลุ่มผู้สมัครงาน ที่ทดสอบแล้วว่า มีค่าการมองโลกในแง่ดีอยู่ในระดับสูง แต่ผลการทดสอบ
ความถนัดทางการขาย ปกตินั้น ไม่ผ่าน เปรียบเทียบกับ นักขายอีกกลุ่มหนึ่ง ที่มีผล การทดสอบตรงกันข้าม พบว่า
ในกลุ่มแรก สามารถทำ สถิติการขาย ในปีแรกได้มากกว่าร้อยละ 21 และในปีที่สองทำได้มากกว่าร้อยละ 57

4 ความเห็นอกเห็นใจ องค์ประกอบนี้ หมายถึง
ความสามารถที่เอาใจเขามาใส่ใจเราตระหนักรู้ถึงสิ่งที่คนอื่นกำลังรู้สึก โดยไม่จำเป็นต้องมาบอกให้ทราบ
ซึ่งคนส่วนมากไม่เคยบอกเราให้ทราบถึงสิ่งที่เขารู้สึกในคำพูด นอกจากน้ำเสียง ภาษาท่าทาง
และการแสดงออกทางสีหน้า ปัจจัยส่วนนี้ถูกสร้างขึ้นมาจากความตระหนักรู้ตนเองที่กำลัง ทำให้เหมาะกับ
อารมณ์ของตนเอง ซึ่งทำให้ง่ายต่อการที่จะอ่านและเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นได

5. ทักษะทางสังคม จัดเป็น ความสามารถ ที่จะเกี่ยวดองกับผู้อื่น เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์ในทางบวก
ตอบสนองต่ออารมณ์ ของผู้อื่นและมี อิทธิพลต่อผู้อื่น ผู้นำสามารถที่จะใช้ ทักษะทางสังคม นี้เพื่อจะเข้าใจ
ความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคล จัดการความไม่ลงรอย แก้ไข ข้อขัดแย้งและประสานผู้คนเข้าด้วยกัน
เพื่อเป้าประสงค์ ความสามารถ ที่จะ สร้างความสัมพันธ์ นับว่าเป็น สิ่งจำเป็นใน องค์กรสมัยใหม่ ที่ยึด
การทำงานเป็นคณะ และมีความสำคัญต่อผู้นำที่มี ประสิทธิภาพในทุก ๆ องค์กรด้วย ลักษณะเช่นนี้ สอดคล้องกับ
นักการปกครองชั้นสูง ของไทยที่กล่าวย้ำว่า การสร้างความสัมพันธ์ อย่างแนบแน่นกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา
โดยตรงควรต้องกระทำอย่างยิ่ง และโดยเฉพาะ การทำงาน ที่จำเป็น ต้อง อาศัย ความร่วมมือ จาก ข้าราชการ
หรือพนักงาน ทุกฝ่าย ข้าราชการ ฝ่ายปกครองหรือ ผู้บริหาร ก็จะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันไว้ด้วย ทั้งที่เป็น
ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยตรงและหน่วยข้างเคียง นักการปกครอง ที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง
ก็เพราะได้รับความร่วมมือด้วยดี มาโดยตลอดโดยใช้ หลักมนุษยสัมพันธ์
ที่ดีช่วยในการประสานงานให้ได้ผลดีมากยิ่งขึ้น ซึ่งโดย แท้ที่จริงแล้วมนุษย์มีการประสานงานกันอยู่ตามธรรมชาติ
ความร่วมมือนั้นเกิดจากความร่วมใจ เต็มใจในการทำงานที่ต้องร่วมกันคิด ร่วมกันทำ และร่วมรับผิดชอบ

**E.Q. กับการทำงาน**

โดยมากแล้วความสำเร็จในการทำงาน โดยเฉพาะงานบริหาร หรือการทำธุรกิจ นอกจากจะขึ้นอยู่กับ
ความสามารถ ของตนแล้ว ยังขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้อื่นด้วย ชีวิตการงานจะสดใสแน่นอน หากมี “นายดึง
ลูกน้องดัน และคนเสมอกันนิยม”

ไวซิงเกอร์ (Weisinger, 1998) ได้กำหนดการใช้ในการทำงานเพื่อพัฒนา สายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น
(Interpersonal Emotional Intelligence) ซึ่งประกอบจากการพัฒนาทักษะ สื่อสารที่ดี ความเกงคน
และการช่วยเหลือผู้อื่นให้ช่วยตัวเขาเองได้ ไวซิงเกอร์เชื่อว่า การใช E.Q.

เพื่อเสริมสร้างความสำเร็จในการทำงานได้นั้น จะต้องรับรู้ ตีความ และแสดงภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง มีความสามารถในการใช้ภาวะอารมณ์นั้น ๆ ต่อตนเอง ผู้ร่วมงาน และมีการเรียนรู้ตลอดจนเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกที่ได้รับ นอกจากนี้ต้องสามารถควบคุมอารมณ์และเอาชนะสร้างพฤติกรรมในทางบวก

โบราณของไทย เราสอนลูกหลานในเรื่อง ความสำเร็จในการทำงานว่า ต้อง “ฉลาดรู้ ฉลาดทำ ฉลาดพูด และฉลาดใช้” กล่าวคือ ในเรื่องของความฉลาดรู้นั้น บุคคลผู้หวังความสำเร็จในการทำงาน นอกจากจะฉลาดรู้ในกระบวนการทำงานแล้ว ยังต้องฉลาดรู้ในอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น ตำราพิชัยสงครามโบราณของจีนเขียนโดย ซุนวู ก็กล่าวถึง การฉลาดรู้ อย่างกระชับครบถ้วนในความและสละสลวยชวนฟังว่า “รู้เขารู้เรา รบร้อยครั้ง ชนะร้อยครั้ง”

ความฉลาดทำ หรือ ความมีศิลปะ เป็นเรื่องของการ “ทำเป็น” ไม่ใช่ เพียงแค่ “ทำได้” เท่านั้น คนที่ฉลาดทำการช่างต่าง ๆ อาจไม่ฉลาดพูด หรือ ฉลาดคิด (ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญทางสังคมของ E.Q.) การฉลาดพูด คือ การที่รู้จักเลือกพูดแต่สิ่งที่ดี ที่มีประโยชน์ สามารถยกใจของผู้พูดและผู้ฟังให้สูงขึ้น โบราณไทยมีคติให้ไว้มากมายในเรื่องของการฉลาดพูด เช่น “พูดดีเป็นศรีแก่ตัว พูดชั่วอัปราชัย” “จะได้ดีก็เพราะปาก จะได้ยากก็เพราะคำ” “ปากเป็นเอก เลขเป็นโท หนังสือเป็นตรี ชั่วเป็นตรา” “อันอ้อยตาลหวานลิ้นยังสิ้นซาก แต่ลมปากหวานหูไม่รู้หาย” และ ฯลฯ ความฉลาดคิดนั้นเป็นความฉลาดทางใจ ซึ่งต้องมีสติสัมปชัญญะ สามารถควบคุม ความคิดให้ไปในทางที่ดี คิดในทางที่สร้างสรรค์ คิดที่จะยกจิตใจของตนและผู้ร่วมงานให้สูงขึ้น ปู่ ย่า ตา ยาย ของไทยในอดีตได้ฝากหลักคิดทั้งฉลาดพูดและฉลาดคิดให้เราอย่าง น่าฟังว่า “อยู่คนเดียวให้ระวังความคิด อยู่กับมิตรให้ระวังวาจา”

แม้จะฉลาดรู้ ฉลาดทำ ฉลาดพูด และฉลาดคิด หากใช้คนไม่เป็นหรือวางตำแหน่งของคนไม่ถูกกับงานนั้น หรือองค์กรนั้น ๆ ก็จะทำงานสัมฤทธิ์ผลได้ไม่เต็มกำลัง ความสามารถที่ควรจะได้รับหรือควรจะเป็น ดังที่ทราบกันดีใน การบริหารสมัยใหม่ ว่าต้องจัด “The right man for the right job at the right time and right actions” โบราณไทยเราให้ยึดหลัก สัปปุริสธรรม หรือธรรมของสัตตบุรุษ คือความเป็นผู้รู้เหตุ รู้ผล รู้จักประมาณ (ซึ่งเป็น right actions) รู้จักตน รู้จักชุมชน (ได้แก่ รู้จักสังคม วัฒนธรรม และสังคม ซึ่งเป็นหลักการเลือก the right man for the right job) รู้จักกาล (ซึ่งคือ the right time นั่นเอง)

**E.Q. กับภาวะผู้นำ**

ความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้นมาอย่างต่อเนื่องด้วย ฝีมือของมนุษย์เพื่อยังประโยชน์แก่มวลมนุษยชาติด้วยกัน ดังเช่น เมื่อไม่นานมานี้เองที่นักวิจัยศึกษาพบว่า ความสามารถของมนุษย์นั้น เกาะติดอยู่กับขุมศักยภาพที่มีอยู่ในหัวใจ และจิตใจของบุคคล งานวิจัยอันโดดเด่นนั้น ได้แก่ งานเขียนของ แดเนียล โกลแมน ผู้เขียนเรื่อง Emotional Intelligence (หรือที่เรียกกันย่อ ๆ ว่า E.I.) และโรเบิร์ต คูเปอร์ เจ้าของเรื่อง Executive E.Q. ทั้งสองท่านต่างเน้นไปที่ ธรรมชาติทางอารมณ์ของการเป็นมนุษย์ซึ่งจัดว่า เป็นมโนทัศน์ (Concept) อันสำคัญยิ่งเกี่ยวกับ EI (หรือ E.Q.) ซึ่งตรงกันข้ามกับมโนทัศน์ทางสติปัญญา (I.Q. หรือ Intellectual Quotient) ตลอดจน ความสามารถเชิงเหตุผล ของเอกัตบุคคล หากว่าทั้ง E.Q. และ I.Q. ได้เข้ามาผสมผสานกัน จะก่อให้เกิดพลังความสามารถ และศักยภาพ ทั้งทางอารมณ์กับสติปัญญา ผลการศึกษาต่าง ๆ ชี้แนะว่า E.Q. ต่างหากที่เป็นพื้นฐานอันสำคัญ เพื่อการตัดสินใจที่ดีที่สุด (ไม่ใช่เพียงลำพัง I.Q. หรือพลังสมองเท่านั้น เพื่อองค์กรส่วนมากที่ไม่หยุดนิ่ง เพื่อการดำรงอยู่อัน เป็นที่น่าสนใจ และมีความสำคัญ

สารสนเทศใหม่ ๆ ดังกล่าวนั้นย่อมจะท้าทายผู้นำองค์กรให้ต้องขบคิดว่า E.Q. น่าจะมีผลกระทบใดบ้างต่อภายในที่ทำงานของตน และจะควบคุม E.Q. ให้สร้างเสริมสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน องค์กรที่ตนดูแลอยู่ได้เพียงใด ในเมื่อผลของการศึกษาชี้ว่า อารมณ์นั้นสามารถขับดันหลายสิ่งได้ ทั้งความไว้วางใจ ความภักดี พันธกิจ การเพิ่มผลผลิต และสัมฤทธิผลของ เอกัตบุคคล คณะทำงาน ตลอดจนองค์กร

**ผู้นำกับ E.Q. เกี่ยวข้องกันเพียงใด**

อดีตประธานบริษัทซักแห้งและซักรีดแห่งหนึ่งในมลรัฐแคลิฟอร์เนีย ได้ยกให้เรื่องของอารมณ์เป็นความสำคัญระดับสูง ในการดำเนินงานธุรกิจของเขาเอง ซึ่งพบว่าเมื่อผู้คน ตกอยู่ในอารมณ์เครียดหรือคับข้องใจ จะเป็นการยาก ที่จะให้ได้ปัจจัยป้อนเข้า (Input) จาก พวกเขาแม้กระทั่งผลผลิตใด ๆ

อาจได้คุณภาพแต่จะไม่ได้ในแง่ปริมาณ เมื่อไม่นานมานี้ นักจิตวิทยาและนักวิจัยคนอื่น ๆ ได้เสริมความเข้าใจให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ความเข้าใจเชิงอารมณ์ และทักษะนับว่า มีผลกระทบต่อความสำเร็จ และความสุขในการทำงานพอ ๆ กับในชีวิตส่วนตัว ผู้นำยอมมีบทบาทที่จะยอมรับ ควบคุมเกี่ยวกับ อำนาจทางอารมณ์ เพื่อการแก้ไขปรับปรุง ความพอใจ ขวัญ และแรงจูงใจของผู้ตามได้พอ ๆ กับการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์กรทีเดียว

สมัยก่อนมีมีความเข้าใจว่า เชาวน์ปัญญา (IQ) เป็นปัจจัยทำให้คนเก่ง ฉลาดและประสบความสำเร็จในชีวิต พ่อแม่ผู้ปกครองส่วนใหญ่จึงต้องการให้ลูกมี IQ ดี เรียน หนังสือเก่ง จึงคงเร่งรัดอย่างมากจนทำให้เด็กเครียด จะเห็นได้จากข่าวที่ว่า นักศึกษาหญิง ธรรมศาสตร์ ปี ๔ กระโดดตึกตาย เพราะตนเองเป็นคนเรียนดี แต่ทำข้อสอบวิชาหนึ่งไม่ได้ และกลัวว่าจะเรียนไม่จบ หรือนักศึกษาแพทย์ที่ยังไม่ทันจบแพทย์ ก็กลายเป็นนักโทษเพราะไป ฆ่าชำแหละศพคนรักตนเอง ทำให้นักจิตวิทยาเริ่มตั้งข้อสงสัยต่อความเชื่อดังกล่าว เพราะไม่ เชื่อว่าความสำเร็จและความสุขในชีวิตของคน ๆ หนึ่งจะขึ้นอยู่กับความสามารถของเชาวน์ ปัญญา (IQ) แต่เพียงอย่างเดียว จึงทำการศึกษาค้นคว้าและปัจจุบัน ความเห็นว่าความสำเร็จ ในชีวิตของคนเราขึ้นอยู่กับเชาวน์ปัญญา มีเพียง ๒๐ % อีก ๘๐% เป็นปัจจัยอื่น ๆ ที่รวมเรียก วา ความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์คืออะไร

ความฉลาดทางอารมณ์หรือเชาวน์อารมณ์ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Emotional Quotient หรือ EQ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ได้รับ ความสนใจจาก นักการศึกษาและนักจิตวิทยาอย่างมาก ใน ค.ศ. ๑๙๙๐ Peter Salovey และ John Mayer กล่าวถึงความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นรูปแบบ หนึ่งของความฉลาดทางสังคม ที่ประกอบด้วยความสามารถในการรู้อารมณ์และความรู้สึกของ ตนเองและผู้อื่น สามารถแยก ความแตกต่างของอารมณ์ที่เกิดขึ้นและใช้ข้อมูลนี้เป็นเครื่องชี้ นำในการคิดและการทำสิ่งต่าง ๆ

ต่อมา Danial Goleman (ค.ศ.๑๙๙๕) ได้เขียนหนังสือเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) และกล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความฉลาดที่เกิดจาก การประสานงานระหว่างอารมณ์ (Emotional) กับเหตุผล (Rational) หรือ การทำงานของ จิตใจ (Heart) กับสมอง (Head) ประกอบด้วย ความสามารถในการควบคุมตนเอง การมีใจ จดจ่อและความเพียร และความสามารถจูงใจตนเอง

สำหรับประเทศไทย กรมสุขภาพจิตได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า ประกอบด้วย เก่ง ดี มีความสุข

เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและ แสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ประกอบด้วยความสามารถ ต่อไปนี้

๑. รู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง

- รู้ศักยภาพตนเอง

- สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้

- มีความมุมานะไปสู่เป้าหมาย

๒. ตัดสินและแก้ปัญหา

- รับรู้และเข้าใจปัญหา

- มีขั้นตอนในการแก้ปัญหา

- มีความยืดหยุ่น

๓. มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

- สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

- กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม

- แสดงความเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองรู้จักเห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ประกอบด้วยความสามารถต่อไปนี้

๑. ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

- รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง

- ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้

- แสดงออกอย่างเหมาะสม

๒. เห็นใจผู้อื่น

- ใส่ใจผู้อื่น

- เข้าใจและยอมรับผู้อื่น

- แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

๓. รับผิดชอบ

- รู้จักให้ / รู้จักรับ

- รับผิด/ให้อภัย

- เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ประกอบด้วย

๑. ภูมิใจในตนเอง

- เห็นคุณค่าตนเอง

- เชื่อมั่นใจตนเอง

๒. พึงพอใจในชีวิต

- มองโลกในแง่ดี

- มีอารมณ์ขัน

- พอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่

๓. มีความสงบทางใจ

- มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข

- รู้จักผ่อนคลาย

- มีความสงบทางจิตใจ

EQ มีผลต่อเราอย่างไร

ความฉลาดทางอารมณ์มีประโยชน์ต่อชีวิตคนเราอย่างมากมายมหาศาล ซึ่งอาจแบ่งเป็น ๓ ด้าน คือ

- ประโยชน์ต่อตนเอง

- ประโยชน์ต่อความรักและครอบครัว

- ประโยชน์ต่อการทำงาน

การใช้ความฉลาดทางอารมณ์กับตนเอง

โกลแมนได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ในหมวดสมรรถนะส่วนบุคคลในการบริหารจัดการกับตนเองว่ามีองค์ประกอบ ๓ อย่างคือ

การตระหนักรู้ตนเอง หมายถึง การตระหนักรู้ความรู้สึกโน้มเอียงของตนเองและหยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตน รวมทั้งความพร้อมของตนในแง่ต่าง ๆ กล่าวคือ รู้เท่าทันในอารมณ์ตน สาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้น ๆ และผลที่ตามมา ประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริง รู้จุด เด่น จุดด้อยของตนเอง

การควบคุมตนเอง หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกของตนเอง สามารถจัดการกับความรู้สึกของตนเอง สามารถจัดการกับภาวะอารมณ์หรือความฉุนเฉียวได้ รักษาความเป็นผู้ที่ซื่อสัตย์และคุณงามความดี มีความสามารถที่จะปรับตัวได้อย่างยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง สามารถสร้างสิ่งใหม่ มีความสุขและเปิดกว้างกับความคิดข้อ ใหม่ ๆ เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ

การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง หมายถึงแนวโน้มของอารมณ์ที่เป็นปัจจัยสู่เป้าหมาย เป็นความพยายามที่จะปรับปรุง หรือมีแรงบันดาลใจให้ได้มาตรฐานที่ดีเลิศ มีความคิดริเริ่ม พร้อมที่จะปฏิบัติตามโอกาสที่อำนวย มีการมองโลกในแง่ดี แม้มีปัญหาอุปสรรค ก็มิได้ลดความตั้งใจที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย

ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ ไม่เพียงแต่รู้ว่ามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์สำหรับตนเองเท่า นั้น แต่ปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสมตามความสามารถที่มีอยู่ด้วย

ที่จริงแล้วการตระหนักรู้ตนเอง การควบคุมตนเอง และการสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้กับตนเองตามทัศนะของนักวิชาการตะวันตก อาจนำมาประยุกต์เข้ากับธรรมะในพระพุทธศาสนา ซึ่งมีความหมายคล้ายคลึงกัน แต่อธิบายกันคนละอย่าง เช่น การมีสติ คือ การระลึกได้ เตือนตน เอง ตระหนักรู้ตนเองได้ ส่วนสัมปชัญญะ เป็นธรรมที่เป็นปัจจัยในการตระหนักรู้ตนเอง ควบคุม และสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง ปราชญ์ไทยท่านหนึ่งผูกเรื่องการตระหนักรู้ตนเอง การควบคุมตนเองและการสร้างแรงจูงใจไว้เป็นคำกลอนน่าฟังว่า

"จงเตือนตนของตนให้พ้นผิด

ตนเตือนจิตตนได้ใครจะเหมือน

ตนเตือนตนไม่ได้ใครจะเตือน

อ่าแชเชือนเตือนตนให้พ้นภัย"

การใช้ความฉลาดทางอารมณ์กับครอบครัว

ปัญหาในครอบครัวที่จะนำไปสู่ความแตกแยก ล้วนมีรากฐานมาจากการขาดความเข้าใจ ซึ่งกันและกัน สามีไม่เข้าใจภรรยา ภรรยาไม่เข้าใจสามี พ่อแม่ไม่เข้าใจลูก หรืออาจกล่าวได้ว่า สมาชิกในครอบครัวขาดความเข้าใจกัน ดังนั้น การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ในครอบครัว จึงเป็นเรื่องของการ

"เอาใจเขามาใส่ใจเรา" โดยตระหนักถึงความรู้สึก ความต้องการ ความ ห่วงใยต่อสมาชิกในครอบครัว

ทัศนะเกี่ยวกับการใช้ความฉลาดทางอารมณ์ (Goleman ค.ศ.๑๙๙๘) ในเรื่องการสร้าง และรักษาสัมพันธภาพมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ

- การเข้าใจและรู้สึก มุมมองสนใจในสิ่งที่กังวลของคนในครอบครัว

- การมีจิตใจรับรู้และตอบสนองความต้องการของคนในครอบครัวได้ดี

- การทราบความต้องการและพัฒนาสมาชิกในครอบครัว ส่งเสริมความรู้ ความสามารถ ให้ถูกต้อง

ในยุคปัจจุบันของสังคมไทย ปัญหาเศรษฐกิจนับเป็นต้นเหตุสำคัญอันก่อให้เกิดภาวะ เครียดของคนในหลายครอบครัว กลยุทธการบริหารความเครียดตามกรอบความคิดของความ ฉลาดทางอารมณ์ของบาร์ออน เกี่ยวกับการควบคุมและจัดการกับความเครียด สามาถนำมาใช้ ได้โดยชี้นำให้สมาชิกในครอบครัวมองโลกในแง่ดี สร้างความสนุกสนานให้เกิดขึ้นแก่คนใน ครอบครัว

ไทยโบราณเรายึดหลักการให้ชีวิตครอบครัวมีความสุขด้วยหลักสังคหะ แปลว่าการ สงเคราะห์กันและให้ปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อเป็นการยึดน้ำใจซึ่งกันและกันของ สมาชิกในครอบครัวดังนี้

๑. ทาน การให้ปันแก่กัน คนที่อยู่ด้วยกันก็ต้องปันกันกิน ปันกันใช้ การปันนี้รวมถึงการ ปันทุกข์ให้กันด้วย ผู้ใดในครอบครัวมีทุกข์มีปัญหา โดยเฉพาะยุคปัจจุบันที่เต็มไปด้วย ปัญหาทางสังคมและเศรษฐกิจ สมาชิกในครอบครัวก็ควรจะปรึกษาหารือกัน

๒. ปิยวาจา พูดกันด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ ผู้ใหญ่มักให้โอวาทแก่คู่บ่าวสาวในวันแต่งงาน โดยถือหลักในการพูดกันว่า ก่อนแต่งเคยพูดไพเราะอย่างไร ก็ให้พูดด้วยถ้อยคำไพเราะ เช่นนั้นในการครองชีวิต ในครอบครัวการพูดกัน ด้วยถ้อยคำไพเราะ จะทำให้ผู้รับฟัง เกิดความพอใจหรือสบายใจขึ้นจากอารมณ์ที่ขุ่นมัวได้

๓. อัตถจริยา การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ต่อกัน เมื่อมี สมาชิกในครอบครัวผู้หนึ่งผู้ใด ทำสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ก็ควรแนะนำตักเตือนกัน

๔. สมานัตตตา วางตัวให้เหมาะสมกับที่ควรเป็นตามบทบาทของ การเป็นพ่อแม่ลูกหรือ สมาชิกญาติพี่น้องในครอบครัว ถ้าสมาชิกในบ้านต่างวางตัวได้เหมาะสมตามบทบาท และหน้าที่ ความผาสุกยอมเกิดขึ้นในครอบครัว

จะรู้ได้อย่างไรว่าเรามีอีคิวอยู่ในระดับไหน

การที่จะบอกว่าควรมีอิคิวสูงหรือไม่อย่างไร อาจทำได้โดยการประเมินความสามารถ ใน ด้านต่าง ๆ อาทิ การควบคุมตนเอง การเห็นใจผู้อื่น การรับผิดชอบการสร้างแรงจูงใจการตัดสิน ใจการแก้ปัญหา การภูมิใจในตนเอง การพอใจในชีวิตเป็นต้น

เราสามารถประเมินความฉลาดทางอารมณ์ได้ โดยการตอบแบบประเมินตามความเป็น จริงส่วนผลคะแนนที่ได้ ไม่ใช่การตัดสินที่ตายตัว แต่เป็นเพียงการประเมินโดยสังเขปเพื่อให้ เราใช้ เป็นแนวทางในการเรียนรู้ข้อบกพร่องของตนเองในแต่ละด้านและนำไปสู่การแก้ไข ปรับปรุงให้ดี ขึ้นต่อไป

หากคุณเป็นคนหนึ่งที่สงสัยว่าตนเองมีระดับความฉลาดทาอารมณ์เป็นอย่างไร ก็สามารถ หาคำตอบ เพื่อเป็นข้อเตือนใจได้จากแบบประเมิน จากภาควิชากการพยาบาลจิตเวชศาสตร์ วิทยาลัยพยาบาลกองทัพเรือ หรือกรมสุขภาพจิต

**สรุป**

ความฉลาดทางอารมณ์ หรือ EQ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ในปัจจุบัน คนที่มี ความฉลาดทางอารมณ์สูง จะเป็นคนที่สามารถรับรู้ เข้าใจและจัดการกับความรู้สึกของ ตนเองได้ดี

รวมทั้งเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น จึงมักประสบความสำเร็จในการทำงาน มีความ
พึงพอใจในชีวิตสามารถสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ออกมาได้เสมอตรงกันข้ามกับคน ที่ไม่สามารถ ควบคุม อารมณ์ได้
มักจะเต็มไปด้วยความขัดแย้งภายในจิตใจ พลอยทำให้ขาดสมาธิในการ ทำงาน และ มีความคิดหมกมุ่น
กังวลไม่ปลอดโปร่ง เกิดปัญหากับบุคคลรอบข้างได้ ดังนั้น การ พัฒนาให้
ประชาชนมีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีประโยชน์ต่อตนเอง และประเทศชาติ ต่อไป

**เอกสารอ้างอิง**

กรมสุขภาพจิต. คู่มือความฉลาดทางอารมณ์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด,๒๕๔๓.

กรมสุขภาพจิต. "สุขภาพจิตดีด้วยอีคิว." เอกสารประกอบการประชุมวิชาการประจำปีวิลา สลักษณ์ ชีววัลลี. รวมบทความทางวิชาการ EQ : การพัฒนาสติปัญญาทางอารมณ์ เพื่อความ สำเร็จในการทำงาน.๒๕๔๓.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. เชาวน์อารมณ์ EQ ดัชนีความสำเร็จของชีวิต. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กซเปอร์เน็ท จำกัด, ๒๕๔๓.

**ประสบความสำเร็จในชีวิตด้วย EQ**

ปัจจุบันได้มีการกล่าวกันมากถึงคำว่า Emotional Quotient (EQ)
ซึ่งเป็นทักษะให้การบริหารจัดการตัวเราเอง และทักษะในการ ทำงานร่วมกับ บุคคลอื่นๆ
นับว่าสำคัญมากต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ รวมถึงเป็นเคล็ดลับต่อความสุข และความสำเร็จในชีวิต
ประจำวัน

คำว่า EQ เป็นคำศัพท์ค่อนข้างใหม่ โดยยังไม่มีคำศัพท์บัญญัติเป็นภาษาไทยอย่างเป็นทางการ
จึงเรียกกันในภาษาไทยอยางหลากหลาย เชน เชาวน์อารมณ วุฒิภาวะทางอารมณ ความสติปัญญาทางอารมณ์
ฉลาดทางอารมณ ฯลฯ

ความสนใจใน EQ เริ่มต้นเมื่อปี 2533โดยนายปีเตอร์ ซาโลเวย์
ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยเยล และนายจอห์น เมเยอร์ แห่งมหาวิทยาลัยนิวแฮมเชียร์
ได้รวมกันเขียนเอกสารเพื่อบรรยายคุณลักษณะความฉลาดทางอารมณ์อันนำมาซึ่งความสำเร็จในชีวิต

เริ่มแรกคำว่า EQ รู้จักกันในหมู่นักจิตวิทยาเท่านั้น
สำหรับบุคคลสำคัญที่ทำให้คำนี้กลายเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป คือ ดร. แดเนียล โกลแมน
ซึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาเอกสาขาจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดและเป็นนักเขียนชื่อดังของหนังสือพิมพ์นิวยอร์กไทม์ เขาได้เขียนหนังสือชื่อ Emotional Intelligence ขึ้นเมื่อปี 2538 โดยพยายามนำเรื่อง EQ
ซึ่งเดิมเป็นทฤษฎีในด้านจิตวิทยา มาอธิบายให้เข้าใจง่ายๆ สำหรับประชาชนทั่วไป
ทำให้หนังสือเล่มนี้ขายดีแบบเทน้ำเททา

ดร.โกลแมน ได้จำแนก EQ ออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ กลุ่มแรก ทักษะในด้านบริหารจัดการตนเอง (Self-Management Skills) เป็นต้นว่า ความสามารถที่จะรู้จักตัวเราเองทั้งในส่วนจุดเด่นและจุดด้อย
ความสามารถในการไตรตรองอย่างรอบคอบก่อนการตัดสินใจ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์
ความมุ่งมั่นที่จะดำเนินชีวิตอย่างซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรม ความขยันขันแข็ง และมุ่งมั่นใน การทำงาน
การคิดในแงบวก (Positive Thinking) ไม่ท้อถอยเมื่อเผชิญกับอุปสรรค

กลุ่มที่สอง ทักษะในด้านบริหารปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Relationship Skills) คนเราไม่สามารถอยู่ได้คนเดียวในโลก โดยต้อง เกี่ยวพัน กับบุคคลอีกมากมายไม่ว่าทางใดทางหนึ่ง ดังนั้น ทักษะในการบริหารปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จึงนับว่าสำคัญต่อ การดำรงชีวิตเช่นเดียวกัน เป็นต้นว่า ความสามารถที่จะเข้าใจและเห็นอกเห็นใจบุคคลอื่น ทักษะในการเข้าสังคม ความระมัดระวัง ในการใช้คำพูด การรู้กาลเทศะว่าสิ่งใดควรทำสิ่งใดไม่ควรทำ ทักษะในการสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ รวมถึงความสามารถที่จะโน้มน้าวให้บุคคลอื่นคล้อยตามความคิดเห็นของตนเอง ฯลฯ

ทักษะในการบริหารปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นไม่ได้หมายความว่างานการไม่ทำ ชอบเข้าสังคมอยู่ตลอดเวลา ตรงกันข้าม การเข้าสังคมไม่ได้ เป็นเป้าหมายในตัวเอง โดยเป็นเพียงเครื่องมือเพื่อบรรลุเป้าหมายให้งานประสบผลสำเร็จเท่านั้น ซึ่งเราไม่สามารถทำงานใหญ่ ให้ประสบผลสำเร็จได้หากปราศจากความร่วมมือของบุคคลอื่น

ผู้เชี่ยวชาญได้เคยทำการทดสอบในสหรัฐฯ พบว่าโดยปกติแล้วผู้ชายและผู้หญิงมีทักษะในด้านบริหารจัดการตนเองพอๆ กัน แต่สำหรับทักษะในด้านบริหารปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นแล้ว โดยทั่วไปแล้วผู้หญิงจะมีทักษะสูงกว่าผู้ชายค่อนข้างมาก เนื่องจากมีบุคลิก ชอบเข้าสังคมมากกว่า ทำให้มีโอกาสฝึกฝนทักษะในด้านนี้มากกว่าผู้ชาย

ความจริงแล้ว EQ ไม่ใช่เรื่องใหม่แต่อย่างไร มนุษย์เราเห็นความสำคัญมาตั้งแต่ในสมัยโบราณจนถึงปัจจุบัน โดยหลักธรรมคำสอน ของ พุทธศาสนาก็ได้กล่าวถึง EQ เช่นเดียวกัน โดยในส่วน Self-Management Skills นั้น นับว่าใกล้เคียงมากกับฆราวาสธรรม 4 อันเป็น หลักธรรมในการครองชีวิตของฆราวาสเพื่อให้เกิดความดีงาม เกิดความสำเร็จ และสงบสุข ประกอบด้วย

1. สัจจะ คือ ความซื่อตรง จริงใจ พูดจริง ทำจริง

2. ทมะ คือ การฝึกนิสัย ปรับตัว รู้จักควบคุมจิตใจ แก้ไขข้อบกพร่อง ปรับปรุงตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยสติปัญญา

3. ขันติ คือ ความอดทน ตั้งใจทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียร ไม่หวั่นไหว มั่นใจในจุดหมาย ไม่ท้อถอย

4. จาคะ คือ ความเสียสละ ยอมสละกิเลส ความสุขสบาย และผลประโยชน์ส่วนตัว ไม่ดับแคบเห็นแต่ประโยชน์ของตนเอง ไม่เอาแต่ใจตัว

ขณะที่ EQ ในส่วนเกี่ยวกับ Relationship Skills นับว่าสอดคล้องกับพรหมวิหาร 4 อันเป็นหลักธรรมเกี่ยวกับความประพฤติที่ประเสริฐ ปฏิบัติตนต่อผู้อื่นโดยชอบ ประกอบด้วย

1. เมตตา คือ รักใคร่ ปรารถนาดี อยากให้เขามีความสุข มีจิตใจแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์ต่อผู้อื่น

2. กรุณา คือ คิดช่วยเหลือให้คนอื่นพ้นทุกข์

3. มุทิตา คือ ความยินดีเมื่อผู้อื่นมีความสุข

4. อุเบกขา คือ ความว่างและวางใจเป็นกลาง

นักปราชญ์ของชาติตะวันตกก็ได้กล่าวถึง EQ มาตั้งแต่สมัยโบราณเช่นเดียวกัน เป็นต้นว่า Publilius Syrus ได้เคยว่า “จะต้องควบคุมอารมณ์ของตนเอง มิฉะนั้นอารมณ์จะควบคุมตัวท่าน”

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า EQ สำคัญมากไม่ยิ่งหย่อนกับ Intelligence Quotient (IQ) หรือความฉลาดทางสติปัญญา บางคนถึงกับเห็นว่า EQ สำคัญกว่า IQ ด้วยซ้ำ โดยเรามีคำพังเพยเกี่ยวกับบุคคลที่มี IQ สูง แต่กลับไม่ประสบผลสำเร็จในชีวิตว่า “ความรู้ท่วมหัว เอาตัวไม่รอด”

กรณีเป็นคนฉลาดหลักแหลมนั้น หากไม่มี EQ เสียแล้ว ก็จะประสบปัญหามากมาย เป็นต้นว่า ขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา ไม่กินเส้น กับคนอื่น เกียจคร้านในการทำงาน มีพฤติกรรมต่อต้านองค์กร มีทัศนคติในแง่ลบอยู่เสมอว่าตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรม ชอบนินทาว่าร้ายคนอื่น ชอบปล่อยข่าวลือไร้สาระ ฯลฯ ในที่สุดก็จะกลายเป็นตัวสร้าง ปัญหาขององค์กร และจะต้องถูกเชิญออกไป ทำงานที่บริษัทอื่น

ยิ่งไปกว่านั้น ยิ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปเท่าใด ความสำคัญของ EQ เมื่อเปรียบเทียบกับ IQ ยิ่งมากขึ้นไปเท่าใด ดังนั้น จึงมีการกล่าวกันว่า IQ ทำให้คุณได้รับการจ้างงาน ส่วน EQ ทำให้คุณได้เลื่อนตำแหน่ง โดยในอดีตที่ผ่านมาได้เคยมีการวิจัยในสหรัฐฯ ว่าทำไมนักบริหารจำนวนมากซึ่งเดิมเป็นดาวรุ่งพุ่งแรง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างรวดเร็ว แต่เมื่อเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป ระดับหนึ่งแล้ว กลับล้มเหลวในการบริหารงาน

การศึกษาพบว่าปัญหาสำคัญที่เปลี่ยนจากดาวรุ่งเป็นดาวร่วงนั้น ส่วนใหญ่ไม่ได้มาจากจุดบกพร่อง เกี่ยวกับความสามารถในเชิงเทคนิค แต่อย่างใด แต่เนื่องมาจากขาด EQ ซึ่งสำคัญมากสำหรับผู้บริหารระดับสูง โดยขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่อาจควบคุมความคิด อารมณ์ การแสดงออกของตนเองอย่างเหมาะสม ทำให้มีบุคลิกเป็นเผด็จการ เอาแต่ใจตัวเอง บ้าอำนาจ หยิ่งจองหอง มองเห็นบุคคลอื่นโง่ไปหมด ทำให้คนอื่นไม่อยากเข้าใกล้

ขณะเดียวกันเคล็ดลับของความสำเร็จทางธุรกิจประการหนึ่ง คือ การว่าจ้างบุคคลที่มี EQ สูงมาเป็นพนักงาน โดยนายพลโคลิน เพาเวล อดีตผู้บัญชาการทหารสูงสุดและรัฐมนตรีว่ากระทรวงการต่างประเทศของสหรัฐฯ มักจะกล่าวเสมอๆ ว่าทัศนคติเชิงบวกของบุคลากร มีความสำคัญมากกว่าความรู้ ทั้งนี้ หากบริษัทว่าจ้างบุคคลที่มีทัศนคติเชิงบวกมาเป็นพนักงาน โดยเฉพาะพนักงาน ที่ทำหน้าที่ ติดต่อลูกค้าแล้ว คุณภาพของบริการย่อมเพิ่มขึ้น สร้างความประทับใจต่อลูกค้า ทำให้ครองใจลูกค้า และเพิ่มผลกำไรให้กับบริษัทในที่สุด

ปัจจุบันสถาบันการศึกษาก็หันมาสนใจในด้านพัฒนา EQ ให้กับนักศึกษา จากเดิมที่เป็นการเรียนแบบท่องจำ ซึ่งมุ่งเน้นเพิ่ม IQ แต่เพียงอย่างเดียว ก็ปรับเปลี่ยนวิธีการสอนแบบใหม่ให้นักศึกษามีโอกาสพูดและแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียนมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมนอกหลักสูตรเพื่อให้นักศึกษามีโอกาสปฏิสัมพันธ์กันเองเพื่อฝึกฝน EQ พร้อมกันไปด้วย

เราหันมาวิเคราะห์ผู้นำทางการเมืองดูบ้าง ศจ. Fred Greenstein แห่งมหาวิทยาลัยพรินตันของสหรัฐฯ ได้วิเคราะห์ประธานาธิบดีสหรัฐฯ ในอดีต 11 คน ตั้งแต่ประธานาธิบดีรูสเวลท์ถึงคลินตัน พบว่าโดยภาพรวมแล้วสอบผ่านได้คะแนน EQ ดีเยี่ยมเพียง 3 คนเท่านั้น คือ ไอเซนฮาวร์ ฟอร์ด และบุช (ผู้พ่อ)

การศึกษาพบว่าประธานาธิบดีนิกสันแม้มี IQ สูง

มีความเฉลียวฉลาดเป็นอย่างมากในด้านยุทธศาสตร์การเมืองระหว่างประเทศ
แต่กลับลุ่มเหลวต้องลาออกจากตำแหน่งจากกรณีอื้อฉาวคดีวอเตอร์เกตเนื่องจากมีจุดอ่อนสำคัญ คือ มี EQ
ค่อนข้างต่ำ ไม่สามารถ ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ โดยมักโกรธ วิตกกังวล และหวาดระแวงบุคคลรอบข้าง

ส่วนเคนเนดี้และคลินตันนั้น แม้ EQ
นับว่าดีมากในแง่วาทศิลป์ในการโน้มน้าวความคิดเห็นของคนอื่นและความมีเสน่ห์ แต่มีจุดอ่อน ด้าน EQ
เช่นเดียวกัน คือ เป็นคนเจ้าชู้ ไม่สามารถหักห้ามจิตใจตนเองได้ จึงเกิดเรื่องอื้อฉาวขึ้น ซึ่งสร้างภาพลักษณ์ทางลบ
ให้ตนเองเป็นอย่างมาก

ขณะที่ไอเซนฮาวร์มีบุคลิกความเป็นผู้นำโดดเด่นมาก
สามารถบังคับบัญชาให้บุคลากรทำงานเป็นทีมเป็นอย่างดี แตกต่างจาก ประธานาธิบดีคนอื่นๆ
ซึ่งลูกน้องมักขัดแย้งกินเกาเหลากันเองไม่มากก็น้อย ส่วนประธานาธิบดีบุช (ผู้พ่อ) ก็มี EQ ค่อนข้างสูง
เช่นเดียวกัน โดยมีจุดเด่น คือ เป็นคนเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อบุคคลอื่น สุภาพเรียบร้อย
และสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี

สุดท้ายนี้ หากเราทดสอบพบว่ามีค่า EQ ต่ำ ก็อย่าเสียกำลังใจ เพราะ EQ
เป็นสิ่งที่เรียนรู้และพัฒนาขึ้นไม่ยากนัก สามารถพัฒนา ได้จนถึงวัยสูงอายุ
โดยเราจะสังเกตว่าบางคนเมื่ออ่อนวัยจะมี EQ ต่ำ มีจิตใจหุนหันพลันแล่น พออายุมากขึ้น กลับมี EQ หรือวุฒิภาวะ
เพิ่มสูงขึ้นอย่างน่าประหลาดใจ นับว่าแตกต่างจากกรณี IQ ซึ่งมีโอกาสพัฒนา ให้ดีขึ้นได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น
ภายหลังเราเติบโตเป็นผู้ใหญ่

ผู้จัดการออนไลน์ - Manager Online (http://www.manager.co.th)

ที่มา http://www.novabizz.com/NovaAce/EQ.htm