



## ความฉลาดทางอารมณ์ ( EQ )

ความฉลาดทางอารมณ์ หรือ อีคิว ( Emotional Quotient ) หมายถึง ความสามารถที่จะรับรู้ เข้าใจความรู้สึก อารมณ์ และความต้องการของตนเองและผู้อื่น สามารถแยกความแตกต่างของอารมณ์ที่เกิดขึ้น แล้วใช้ข้อมูลนี้เป็นเครื่องชี้นำความคิด และประพฤติปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เผชิญอยู่

### อีคิวกับไอคิวต่างกันอย่างไร

ไอคิว หรือ Intelligence Quotient หมายถึง ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญา การคิด การใช้เหตุผล การคำนวณ การเชื่อมโยง

อีคิว หรือ Emotional Quotient หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจอารมณ์ทั้งของตัวเองและผู้อื่น ตลอดจนสามารถปรับหรือควบคุมได้อย่างเหมาะสมกับสภาวะการณ์

ไอคิว เป็นศักยภาพทางสมองที่ติดตัวมาแต่กำเนิด เปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ยาก

อีคิวถึงแม้จะเป็นศักยภาพทางสมองเหมือนกันแต่ก็สามารถปรับเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาให้ดีขึ้นได้

ไอคิว สามารถวัดออกมาเป็นค่าสัดส่วนตัวเลขที่แน่นอนได้

อีคิว ไม่สามารถระบุชี้ออกมาเป็นค่าสัดส่วนตัวเลข

### โครงสร้างของความฉลาดทางอารมณ์

ซาโลเวย์และเมเยอร์ ได้แบ่งโครงสร้างของความฉลาดทางอารมณ์ ไว้ดังนี้

1. การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง (Self - Awareness) หมายถึง ความสามารถที่จะรับรู้ ประเมิน และแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง
2. การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (Empathy) หมายถึง ความสามารถที่จะรับรู้และเข้าใจว่าผู้อื่นรู้สึกอย่างไร เป็นผู้ที่ไวต่อการอ่านความรู้สึกของผู้อื่น ทั้งการแสดงออกทางสีหน้า น้ำเสียง และสัญลักษณ์ของอารมณ์ต่างๆ
3. ความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ (Managing Emotions) หมายถึงความสามารถที่จะจัดการกับอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น เช่น รู้จักทำให้สงบขณะโกรธ และรู้จักทำให้ผู้อื่นสงบเมื่อรู้สึกโกรธ
4. ความสามารถที่จะเข้าใจอารมณ์ (Understanding Emotions) หมายถึง ความสามารถที่จะรู้ถึงสาเหตุของการเกิดอารมณ์ รู้ความหมายของอารมณ์ และรู้ว่าจะแสดงออกทางอารมณ์อย่างไร
5. ความสามารถที่จะใช้อารมณ์ (Using Emotion) หมายถึง ความสามารถที่จะใช้อารมณ์ในการส่งเสริมให้เกิดการคิด หรือการตัดสินใจ



### องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

กรมสุขภาพจิตกระทรวงสาธารณสุข ได้พัฒนาแนวคิดเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ที่ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ ๓ ประการคือ

1. **ความดี** หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนร่วม
2. **ความเก่ง** หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหา และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
3. **ความสุข** หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิต และมีความสุขสงบทางใจ

ดร.แดเนียล โกลแมน (Daniel Goleman) ได้จำแนกความฉลาดทางอารมณ์ไว้ 5 ประการดังนี้

1. **การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (Self-Awareness)** หมายถึงความสามารถที่จะรับรู้และเข้าใจความรู้สึก อารมณ์ และความต้องการของตนเอง ตลอดจนผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่นอันเนื่องมาจากความรู้สึก อารมณ์ และความต้องการเหล่านั้นของตน ผู้ที่มีความสามารถดังกล่าวจะมีคุณลักษณะดังนี้
  - มีความเชื่อมั่นในตนเอง
  - ประเมินตนเองตามความเป็นจริง
  - มีอารมณ์ขัน
2. **การควบคุมอารมณ์ของตนเอง (Self Regulation)** หมายถึง ความสามารถในการควบคุมหรือจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ อีกทั้งสามารถใช้ความคิดก่อนลงมือปฏิบัติได้ ผู้ที่มีความสามารถดังกล่าวจะมีคุณลักษณะดังนี้
  - มีการควบคุมตนเอง คือ สามารถจัดการกับอารมณ์ที่ยุ่งยาก และหุนหันพลันแล่นได้เป็นอย่างดี
  - มีความไว้วางใจ คือ การรักษาคำพูดและสัญญา มีความรับผิดชอบและมีความระมัดระวังในการทำงาน
  - มีความสามารถในการปรับตัว คือ มีความยืดหยุ่นในการรับมือกับความต้องการที่หลากหลายและการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วได้
  - มีความสามารถในการเปลี่ยนแปลง คือ ความสามารถในการเปิดรับความคิดและข้อมูลใหม่ๆ อยู่เสมอ และการสร้างแนวคิดใหม่ที่เป็นประโยชน์



3. การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง (**Self Motivation**) หมายถึง ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานด้วยเหตุผล มิใช่เพื่อเงินหรือเพื่อสถานภาพของตนเอง แต่เพื่อความสำเร็จของงานตามเป้าหมาย โดยใช้ความพยายามอย่างไม่ลดละ ผู้ที่มีความสามารถดังกล่าวจะมีคุณลักษณะดังนี้
  - เป็นผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ มีความพยายามที่จะปรับปรุงหรือความพยายามที่จะไปสู่มาตรฐานความเป็นเลิศ ทำความดีโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เช่น ตั้งใจเรียนหนังสือให้เก่งเพราะอยากเป็นแพทย์ที่มีชื่อเสียง
  - มีความคิดริเริ่ม คือ มีความพร้อมที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดเมื่อโอกาสมาถึง
  - มองโลกในแง่ดี คือ ความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมาย มีความสุขกับชีวิต
  
4. การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น (**Recognizing Emotions in Others**) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจธรรมชาติทางอารมณ์ของคนอื่น ๆ และมีทักษะที่จะปฏิบัติต่อคนอื่น ๆ ได้ ผู้ที่มีความสามารถดังกล่าวจะมีคุณลักษณะดังนี้
  - มีความไวต่อการรับความรู้สึกของผู้อื่น
  - มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
  - มีจิตใจใฝ่บริการซึ่งเป็นลักษณะดี ๆ ที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงานโดยเฉพาะงาน ที่ต้องให้บริการแก่ผู้อื่น
  
5. ทักษะทางสังคม (**Social Skill**) หมายถึง ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ตลอดจนสามารถที่จะค้นพบสิ่งที่เป็นพื้นฐานร่วมกันของบุคคล และทำให้เกิดความสามัคคีปรองดองกัน ผู้ที่มีความสามารถดังกล่าวจะมีคุณลักษณะดังนี้
  - มีการสื่อสารที่ดี คือ สามารถสื่อสารด้วยคำพูดและท่าทางที่เหมาะสม เข้าใจง่าย
  - มีความเชี่ยวชาญในการสร้างและการนำทีมงาน
  - สามารถบริหารความขัดแย้งได้ดี ซึ่งเป็นคุณสมบัติของผู้บริหารจัดการที่สำคัญ เช่น ถ้าลูกน้องหรือเพื่อนร่วมงานขัดแย้งกันก็สามารถไกล่เกลี่ย ลดความขัดแย้ง ทำให้งานสามารถเดินต่อไปได้

จากแนวคิดพื้นฐานของความฉลาดทางอารมณ์อาจสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ประกอบไปด้วยความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกอารมณ์และความต้องการของตนเองและผู้อื่น สามารถควบคุมตนเองตลอดจนเรียนรู้ที่จะใช้อารมณ์เพื่อส่งเสริมให้เกิดการคิด การตัดสินใจ และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม



### ความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จของบุคคล

จากผลการศึกษาพอสรุปได้ว่า

- ความสำเร็จทางการเรียนขึ้นกับไอคิว เพราะคนที่มีไอคิวสูง สติปัญญาดี ความจำดีก็มักเรียนเก่ง ทำคะแนนได้สูงกว่าเพื่อน ๆ
- ความสำเร็จในการทำงานขึ้นกับทั้งไอคิวและอีคิว คือ ต้องใช้ทั้งสองอย่างประกอบกัน
- ความสำเร็จในชีวิตคู่ก็ขึ้นกับอีคิวมากกว่าไอคิว

### การพัฒนาทักษะความฉลาดทางอารมณ์

แนวทางในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ทำได้ดังนี้

1. ฝึกการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง คือ การทำความเข้าใจ ตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองว่ามีอะไรเกิดขึ้นในใจ สามารถรับรู้ความรู้สึกของตนเองได้ หลีกเลี่ยงการดูถูกหรือตำหนิตัวคนอื่น ให้ความรู้เกี่ยวกับการเข้าใจตนเอง เข้าใจคนอื่น
2. ฝึกการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ในกรณีที่เกิดความผิดหวังหรือความเศร้าเสียใจ โดยสามารถปรับปรุงตนเองเมื่อเผชิญกับความรู้สึกนั้น และนำอารมณ์กลับมาสู่สภาพปกติให้เร็วที่สุด
3. ฝึกความสามารถในการจูงใจตนเอง คือ จะต้องรู้จักควบคุมตนเอง ให้กำลังใจตนเอง และสร้างแรงบันดาลใจที่จะกระทำการหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุเป้าหมายในชีวิต
4. ฝึกความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น คือ สามารถตรวจสอบอารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการของตนเองและผู้อื่น
5. ฝึกความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับคนรอบข้าง มีศิลปะในการสร้างสัมพันธภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รู้เขารู้เรา และสามารถจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล

## เอกสารอ้างอิง

1. คณาจารย์ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จิตวิทยาทั่วไป พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ :โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2550
2. นพมาศ ธีรเวคิน ทฤษฎีบุคลิกภาพและการปรับตัว พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ :โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2551
3. กรมสุขภาพจิต **คู่มือความฉลาดทางอารมณ์** กรุงเทพฯ : กระทรวงสาธารณสุข , 2543
4. กรมสุขภาพจิต **คู่มือความฉลาดทางอารมณ์** [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก [http://www.watpon.com/test/emotional\\_intelligence.htm](http://www.watpon.com/test/emotional_intelligence.htm) (วันที่ค้นข้อมูล :2 มิถุนายน 2553).



## คำถามท้ายบท

1. ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึงอะไร ?
2. IQ และ EQ ต่างกันอย่างไร ?
3. องค์ประกอบ 3 ด้านของความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิตมีอะไรบ้าง ?
4. จงกล่าวถึงคุณลักษณะของ EQ ด้านการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น ว่ามีลักษณะเช่นไร ?
5. นักศึกษาจะพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของตนเองได้อย่างไร ?