

สัญญาณทางความฉลาด ทางอารมณ์

วิเชียร ตรีสุภาพกุล

สติ ปัญญาไม่ได้หมายถึงแค่ผู้ที่มีความเฉลียวฉลาดเท่านั้น ในทศวรรษเร็วๆ นี้ งานวิจัยทางจิตวิทยาได้เปิดเผยแล้วว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) มีผลสำคัญต่อชีวิตของเราโดยทั่วไปแล้ว ความฉลาดทางอารมณ์หมายถึง ความสามารถที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีอารมณ์ที่ดี คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง มีแนวโน้มพอใจเป็นการส่วนตัว และมีความสัมพันธ์ที่ดีในอาชีพที่ทำ พร้อมทั้งยังมีระดับสุขภาพจิตที่สูงอีกด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้ ท่านจะรู้ได้อย่างไรว่าได้ต่อสู้กับความฉลาดทางอารมณ์บ้างหรือเปล่า? โดยดูเงื่อนไขหรือเบาะแสประการต่างๆ ต่อไปนี้ ให้ท่านสังเกตตัวท่านเองดูว่าเป็นอย่างไร

ท่านอ่านคนลำบาก

ความฉลาดทางอารมณ์ช่วยให้คุณล่วงรู้อารมณ์ในตัวผู้อื่น ยกตัวอย่าง ท่านรู้หรือไม่ เมื่อหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานรู้สึกผิดหวังหรือไม่พอใจท่าน หรือเมื่อลูกค้าที่กำลังเจรจาอยู่นั้นรู้สึกเครียด การไม่รู้จักอ่านอารมณ์หรืออ่านผิดๆ อาจนำไปสู่ปัญหาที่จะตามมาได้ การอ่านอารมณ์คนได้ถูกต้องจะช่วยให้รับมือหรือตอบสนองเรื่องที่จะตามมาได้ราบรื่นขึ้น ง่ายขึ้นหรือมีประสิทธิภาพขึ้น อย่างน้อยเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่กำลังเกิด แล้วมีโอกาสแก้ไข หรือสร้างผลงานให้ดีขึ้นหรือมากขึ้นได้ และช่วยให้ภาพลักษณ์ของท่านดีขึ้นด้วย



ท่านมักไม่เฝ้ากับสิ่งที่รู้สึก

ความฉลาดทางอารมณ์ยังสัมพันธ์กับความสามารถที่จะรู้จักอารมณ์ของตนเอง เพราะมันมีความสำคัญมากกว่าการแค่รู้จัก เมื่อท่านไม่รู้ถึงสิ่งที่ท่านรู้สึกเลย อารมณ์ของท่านก็อาจจะผลักดันให้ท่านแสดงกิริยาที่ไม่น่ายินดีเกิดขึ้น อาจสร้างความเสียหายได้ ยกตัวอย่าง การปะทุอารมณ์โกรธเกรี้ยวใส่เพื่อนร่วมงานเป็นพฤติกรรมที่ก้าวร้าวในทางตรงข้าม ถ้าท่านกำลังรู้สึกเครียด และกระวนกระวายร้อนใจ ท่านก็ควรระมัดระวังไม่พ่นอารมณ์ใส่ผู้อื่นซึ่งท่านต้องแคร์

ท่านรู้สึกลำบากที่จะมีสามัญสำนึกแห่งอารมณ์

เมื่อท่านขาดความฉลาดทางอารมณ์ ท่านก็จะแปลกใจว่าเหตุไรท่านหรือใครบางคนจึงรู้สึกไม่พอใจท่าน ท่านอาจจะไม่สามารถบ่งบอกถึงจุดกำเนิดของความหงุดหงิดหรือความโมโหที่มีต่อเพื่อน



ของท่าน ยกตัวอย่าง ท่านอาจจะสับสนงุนงงกับท่าทางหรือบทบาทที่ตัวละครในภาพยนตร์ว่า ทำไมต้องเศร้าเสียใจ บางที่ท่านรู้สึกว่าการทำไมเพื่อนร่วมงานของท่านถึงต้องมีอารมณ์สับสนงุนงง หรือท่านคิดว่าพวกเขาไม่ควรจะรู้สึกในแบบที่กำลังรู้สึก การขาดความเข้าใจนี้สามารถนำไปสู่ความขัดแย้งได้ เหมือนกับที่ท่านบอกกับเพื่อนร่วมงานของท่านว่า พวกเขา “ไม่ควรผิดหวัง” หรือ “ไม่มีเหตุผลจะต้องเสียใจ”

ต่อสู้เพื่อคุณอารมณ์ของท่าน

ความฉลาดทางอารมณ์เกี่ยวข้องกับยิ่งกว่าการรู้จัก และเข้าใจเรื่องที่ท่านรู้สึก เพราะมันมีส่วนเกี่ยวข้องกับความสามารถในการบริหารจัดการกับสภาวะทางอารมณ์ของท่านด้วย ท่านอาจรู้ตัวว่าท่านจะต้องออกไปเดินเล่นข้างนอกสักพัก เมื่อท่านกำลังรู้สึกเครียดมาก หรือตัดสินใจเลื่อนการพูดคุยกับลูกจนกว่าท่านจะรู้สึกผ่อนคลายหรืออารมณ์เย็นลง ถ้าหากความฉลาดทางอารมณ์ไม่ใช่จุดแข็งของท่านเลย ท่านอาจโพล่งอารมณ์โกรธออกไป เป็นการสูญเสียการควบคุมจนไม่อาจแก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้นภายหลังก็ได้ บางที่ท่านอาจจะไม่ไหวแบบครั้งกับเพื่อนร่วมงาน หลังจากที่ได้ทำงานแล้วระยะหนึ่ง เพราะฉะนั้น การไม่รู้จักบริหารอารมณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพก็อาจจะพาให้เกิดปัญหาด้านความสัมพันธ์

อารมณ์เสียเกิดขึ้นในระหว่างการกำบ้านที่ต่อภาระผลผลิต

ถ้าหากความฉลาดทางอารมณ์ของท่านต่ำเหลือเกิน ท่านอาจหลุดอารมณ์เป็นคนโกรธง่าย ซึ่งจะก่อความยุ่งเหยิงกับการแก้ปัญหา ท่านอาจต้องพยายามทำภารกิจให้ลุล่วงพร้อมกับเพื่อนร่วมงานของท่าน ขณะที่ท่านกำลังมีอารมณ์เสียอย่างสูง หรือรู้สึกได้ว่าอารมณ์เสียของท่านมักจะเกิดขึ้นในระหว่างที่กำลังทำงานอยู่



ขอออกไว้ตรงนี้เลยว่า อารมณ์เสียที่ว่านี้มีแนวโน้มทำให้ประสิทธิภาพของงานต่ำมาก ๆ โดยเฉพาะเวลาที่ต้องรับมือกับสถานการณ์ที่กำลังยุ่งยาก

มีคนบอกว่าท่านขาดความเห็นอกเห็นใจ

ความเห็นอกเห็นใจ เป็นความสามารถอย่างหนึ่งที่สัมพันธ์กับอารมณ์ผู้อื่น เป็นคุณลักษณะอย่างหนึ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับสัมพันธภาพ ถ้าหากท่านขาดความฉลาดทางอารมณ์ คนที่รู้จักท่านดีอาจจะเคยบอกกับท่านว่า ท่านไม่มีความเห็นอกเห็นใจ บางที่ท่านอาจจะรู้ตัวว่าความเห็นอกเห็นใจไม่ใช่จุดแข็งของท่านเลย ท่านอาจถูกตราหน้าว่าเป็นคน “หลงตัวเอง” โดยคนที่มองท่านเป็นคนเช่นนั้น แล้วจัดอันดับท่านเป็นคนขาดทักษะความฉลาดทางอารมณ์

ท่านรุกรานคนอื่นโดยไม่รู้เหตุผลว่าทำไม

การขาดความเห็นอกเห็นใจ มักจะนำไปสู่การรุกรานคนอื่น แล้วก็ไม่ใช่เข้าใจ ไม่รู้เหตุผลด้วยว่าทำไม และท่านทำอะไรที่ทำให้เขาไม่พอใจหรือผิดหวัง บางที่ท่านอาจพบว่าเพื่อนร่วมงานของท่านปฏิบัติต่อท่านแบบ “ไม่มีเหตุผล” หรือท่านอาจแปลกใจหรืองงๆ เมื่อสมาชิกในครอบครัวบอกว่า ท่านได้ทำให้ใครบางคนในบ้านเจ็บช้ำ สะเทือนใจ เรื่องราวหรือเหตุการณ์เรื่องเดียวอาจง่ายที่จะอธิบายก็จริง แต่เหตุการณ์บางเรื่องอาจต้องใช้เวลาที่ต้องย้อนกลับมาดู และทบทวนตัวท่านเองอย่างใกล้ชิดด้วย ถ้าหากท่านจะหมั่นย้อนกลับมาดูตัวเองเกี่ยวกับการขาดแคลนความเห็นอกเห็นใจหรือแนวโน้มที่จะรุกรานแล้ว ก็จงอย่าละเลยทีเดียว เพราะนี่คือเรื่องดีมีประโยชน์ที่จะสร้างความประทับใจแก่คนอื่นด้วยการปรับปรุงพฤติกรรมตัวท่าน

การต่อสู้กับสัมพันธภาพของท่าน

เมื่อเราประมวลเรื่องต่างๆ เข้าด้วยกันแล้ว จะเห็นได้ว่าผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ รั้งแต่เข้าไปสู่ปัญหาโดยเฉพาะ



เรื่องของสัมพันธภาพของท่าน บางที่ท่านเคยมีความสัมพันธ์ดีๆ แต่จบลงแบบไม่สวยสักเท่าไร หรือความสัมพันธ์ล่าสุดมีความขัดแย้งต่อกัน และเป็นแบบเข้าใจผิดๆ ต่อกัน บางที่ท่านอาจมีเรื่องแตกคอกหลายเรื่องกับเพื่อน หรือท่านรู้สึกว่าคุณสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระหว่างงานมักจะเครียดอยู่เสมอ ขณะที่มึ่ปัจจัยมากมายที่สามารถช่วยสนับสนุนแก้ไขปัญหาคความยุ่งยากเหล่านี้ได้ก็ตาม แต่ปัญหาทั้งหลายที่มีอย่างสม่ำเสมอที่มักจะลงเอยที่ “สัมพันธภาพ” แล้วใช้วิธีคือสัญญาณบอกว่าท่านขาดความฉลาดทางอารมณ์

สรุป

อันที่จริง เรื่องของจิตใจ อารมณ์ บางที่เราก็มองข้ามเสมอ คิดว่าเรื่องบางเรื่องไม่สำคัญ ไม่น่าจะมีความหมาย แต่กลับไม่เป็นเช่นนั้นเสมอไป บางครั้งเรื่องเล็กน้อย แต่กลับส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิด เรื่องของจิตใจ อารมณ์เป็นเรื่องละเอียดอ่อน จึงไม่ควรละเลย มิฉะนั้น อาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง ความเครียด และเป็นความหวังใจที่สะสมจนอาจกระทบต่อบรรยากาศการทำงาน และผลผลิตก็เป็นได้ **มนุษย์ถือเป็นสิ่งมีชีวิตที่เป็นซอฟต์แวร์ เราจึงควรใส่ใจกับตัวเราเอง ด้วยเกร็ดความคิดก่อนจบดังนี้คือ**

1. ใส่ใจวิธีการปฏิบัติต่อคน
2. สังเกตสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศการทำงานของท่าน

ว่าเป็นอย่างไร

3. ลองประเมินตัวเองจริงๆ อย่าเข้าข้างตัวเองว่าเป็นอย่างไร

4. ตรวจสอบว่าท่านจะปฏิบัติตัวอย่างไรเมื่อเจอกับสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยความเครียด

5. จำไว้ว่าต้องรับผิดชอบต่อทุกการกระทำหรือพฤติกรรมของท่านเสมอด้วย

6. ก่อนที่ท่านจะลงมือกระทำการใดๆ ออกไป ขอให้ตรวจสอบว่าการกระทำหรือพฤติกรรมที่ท่านแสดงออกไปนั้น จะส่งผลอย่างไรบ้างต่อผู้อื่น เป็นผลดีหรือผลเสีย บวกหรือลบ และผลที่จะตามมาหลังจากนั้น บางทีอาจต้องทำเป็น Scenario เสียด้วยซ้ำ

เชื่อว่าการหันมามองตัวเอง สำรวจตัวเองก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมใดๆ ออกไปจะสะท้อนถึงวุฒิภาวะทางความคิด อารมณ์ การแสดงออกด้วยความสัมพันธ์ที่ดี จะแผ่ซ่านออกมาในบรรยากาศที่สร้างสรรค์ สงบ ถือเป็น Calm Down Vibration ทำให้บรรยากาศสงบ ระวัง ประณีต ก่อให้บรรยากาศสัมพันธภาพเป็นไปด้วยดีในแบบ Two Way Relationship คือ มีทั้งการให้ และการรับโดยเหมาะสม กับหน้าที่แห่งฐานะของเพื่อนร่วมงาน และผลประโยชน์ขององค์กรโดยรวม

