5 0 วิธีปรับปรุงความฉลาดทางอารมณ์

วิเชียร ตีรสุภาพกุล

ความฉลาดทางอารมณ์ เปรียบเหมือนเชื้อเพลิงอันดีหล่อเลี้ยงผลการปฏิบัติงาน ทั้งในชีวิตงาน และชีวิตส่วนตัว แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ที่ตัวเราเองด้วย เริ่มต้นตั้งแต่ความมั่นใจในตัวเอง การเอาใจเขามาใส่ใจเรา และการมองโลกในแง่ดี ทักษะทางสังคม และการรู้จักควบคุมตนเอง ความเข้าใจ และจัดการควบคุมอารมณ์ เหล่านี้สามารถกระตุ้นความสำเร็จในทุกพื้นที่ของชีวิตเลยทีเดียว

ไม่ว่าเราจะอยู่ในงานสาขาอาชีพใด ไม่ว่าเราจะทำงานเป็นทีมเพียง 2 คนหรือ 20 คนหรือแค่ตัวเราเองคนเดียวเท่านั้นก็ตาม ทว่าเรามีจะประสิทธิภาพแค่ไหน ในการควบคุมอารมณ์ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ยิ่งใหญ่มาก อันที่จริงเรื่องของความฉลาดทางอารมณ์ไม่ได้มีสอนกันมากมายนัก ถ้าเช่นนั้นมันมาจากที่ไหน คืออะไร แล้วเรามีสิ่งนี้ในตัวไหม แล้วมันสำคัญจริงๆ หรือ?

จะว่าไปก็ยังโชคดีอยู่ เพราะเราสามารถเรียนรู้ และสั่งสมจากบรรดาข้อคิดต่างๆ อีกทั้งเราเองสามารถค้นหาเรียนรู้เพื่อนำมาฝึกจนมีทักษะได้ และเมื่อเราได้ฝึกปรือบ่อยๆ เราจะเพิ่มพูนทักษะความฉลาดทางอารมณ์ได้ และนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน เชื่อว่าเราจะได้ประสบการณ์จากของจริง สถานการณ์จริง แล้วเราจะรู้ซึ้งถึงความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ซึ่งมีผลต่อการทำงานอย่างแท้จริง ข้อคิดต่างๆ ต่อไปนี้ อาจเป็นแนวทางให้เราได้ลองเดินตาม เชื่อว่าคงจะเกิดความประหลาดใจทั้งในแง่ลูกค้า หัวหน้า ลูกน้อง เพื่อนร่วมงานไม่น้อย ทั้งนี้ทั้งนั้น ใครที่รู้เท่าทันเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ย่อมเป็นตัวกระตุ้น และสร้างแรงบันดาลใจแก่ลูกทีมได้อย่างงดงาม

ต่อไปนี้เราจะมาพิจารณาดูกรอบกระบวนทัศน์มีอยู่ 7 ประเด็นด้วยกันคือ

1. ความฉลาดทางอารมณ์คืออะไร (Emotional intelligence)
2. มีสติรู้ตัวเอง (Self-awareness)
3. บริหารตนเอง (Self-management)
4. กระตุ้นจูงใจ (Motivation)
5. เอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy)
6. ทักษะทางสังคม (Social skills)
7. ต้องหลีกเลี่ยงอะไร (What to avoid)

ความฉลาดทางอารมณ์

เพื่อให้เข้าใจได้ง่ายเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ การที่บุคคลมีการรู้จัก และบริหารอารมณ์ของตนได้ดีเพียงไร และแสดงปฏิกิริยาตอบโต้อารมณ์ของผู้อื่นอย่างไร ความฉลาดทางอารมณ์เป็น “ตัวปั้น” ความคิด และการกระทำอย่างไร ดังนั้น เราจึงต้องรู้จัก “คุมบังเหียน” พฤติกรรมของเราให้อยู่ และพัฒนาทักษะเพื่อบริหารจัดการตัวเองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นให้ได้ การมีสติรู้เท่าทันอารมณ์เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เราเติบโต และมีความเข้าใจตัวเราเองในระดับที่ลึกมากขึ้น หล่อเลี้ยงให้เราสื่อสารกับผู้อื่นได้ดียิ่งขึ้น และยังสร้างสัมพันธภาพที่เข้มแข็งอีกด้วย

เราขอแนะนำด้วยการเริ่มต้นแนวคิด 8 ข้อ เชื่อว่าจะเป็นจุดเริ่มต้นในการค้นหาพื้นฐานของความฉลาดอารมณ์

1. ฝึกการสังเกตความรู้สึกของเราเอง

บ่อยครั้งที่เราตื่นเต้นจนเกินขนาด เราจะหลุดการควบคุมอารมณ์ของเราได้ง่ายมาก วิธีฝึกแก้จุดนี้ก็คือให้หาเวลาพยายามฝึกนั่งสมาธิ ฝึกการมีสติในระหว่างวัน เมื่อครบเวลาประมาณหนึ่งแล้วหายใจเข้าออกช้าๆ ยาวๆ ลึกๆ สักสองสามครั้ง แล้วสังเกตว่าเรารู้สึกว่าอารมณ์เป็นประการใด ขอให้สังเกตว่าอารมณ์ของเราแสดงอะไรออกมาแล้วมีผลอย่างไรต่อร่างกาย และประสาทการรับรู้เป็นอย่างไร ยิ่งเราฝึกปรือมากเท่าใด เราจะยิ่งมีความสงบสงัดกับธรรมชาติมากเท่านั้น

2. ใส่ใจว่าเราประพฤติอย่างไร

ขณะที่เรากำลังฝึกความมีสติของอารมณ์นั้น ขอให้เราใช้เวลาชั่วขณะจิตนี้สังเกตพฤติกรรมของเราเองด้วย สังเกตดูว่าเรามีปฏิกิริยาอย่างไรเมื่อเรากำลังพบกับอารมณ์ช่วงที่ว่านี้ และมันมีผลกระทบต่อชีวิตประจำวันอย่างไร เมื่อใดก็ตามที่เราบริหารอารมณ์ของเราได้ง่ายเช่นนี้ได้ เราก็จะมีสติสัมปชัญญะถึงวิธีที่จะรับมือหรือปฏิบัติตอบอารมณ์อย่างไรได้

3. ตั้งคำถามต่อความเห็นของเราเอง

ในโลกที่มีการติดต่อเชื่อมโยงกันอย่างสุดๆ อย่างปัจจุบันนี้ มันง่ายเหลือเกินที่จะตกอยู่ใน 'หลุมแห่งความหลากหลายทางความคิดเห็น' สภาวะของการดำรงชีวิตอยู่กับความคิดเห็นส่วนตัวนั้น จึงมักจะถูกจูงหรือเคลิ้มคล้อยไปกับแรงกระตุ้นของคนในสังคมที่มีความคิดเห็นหรือมุมมองคล้ายคลึงกับของเราอยู่อย่างสม่ำเสมอเสียด้วย เพราะฉะนั้น ขอให้ใช้เวลาอ่านความคิดหรือเรื่องราวของอีกฟากฝั่งหนึ่งเพื่อถ่วงดุลหรือชั่งความเห็นด้วยความท้าทายจะเป็นการดี (แม้ว่าเราอาจจะมีความรู้สึกค้านกับมันก็ตาม) วิธีนี้จะช่วยให้เราเข้าใจผู้อื่นและยอมรับความคิดเห็นใหม่ๆ ได้มากขึ้น

4. รับผิดชอบต่อความรู้สึกของเราเอง

อารมณ์ และพฤติกรรมของเรามันมาจากตัวเราเองทั้งนั้น มันไม่ได้มาจากใครอื่นที่ไหนเลย และเมื่อไหร่ที่เราเริ่มยอมรับความรับผิดชอบกับวิธีที่เรารู้สึก และวิธีการที่เราแสดงพฤติกรรมออก มันย่อมมีผลกระทบในทางบวกต่อทุกเรื่องราวในชีวิตเรา

5. ให้เวลาฉลองความคิดบวก

ส่วนสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์กำลังฉลองชัย และสะท้อนกับจังหวะในทางบวกของชีวิต ผู้ที่มีอารมณ์บวกโดยทั่วไปจะมีความยืดหยุ่น และให้ความสำคัญในการเข้าถึงสัมพันธภาพมากกว่า ซึ่งจะช่วยให้เขาผ่านพ้นความทุกข์ที่ผ่านๆ มาได้

6. อย่าเมินเฉยต่อความคิดลบ

การสะท้อนความรู้สึกลบ มีความสำคัญเท่าๆ กับการสะท้อนความรู้สึกบวก การเข้าใจว่าทำไมเรารู้สึกลบจะเป็นกุญแจสำคัญต่อการทำความเข้าใจตัวเองอย่างรอบด้าน แล้วเราจะสามารถมากยิ่งขึ้นเมื่อต้องเจอะเจอหรือรับมือกับเรื่องราวลบๆ ในอนาคตได้

7. อย่าลืมหายใจ

ชีวิตมักโยนสถานการณ์มากมายมาสู่หนทางของเราเสมอ พร้อมกับที่ต้องเจอกับเรื่องเคร่งเครียดอันมากมีอีกด้วย การบริหารจัดการกับอารมณ์ของเรา เมื่อมันเกิดขึ้น และจะหลีกเลี่ยงการระเบิดของอารมณ์อย่างไรนั้น จุดสำคัญจึงอยู่ที่ว่า เราอย่าได้ลืมวิธีการหายใจทีเดียว ดึงสติกลับมาด้วยการขอเวลานอก ออกไปนอกห้อง เอาน้ำเย็นลูบหน้าหรือออกไปนอกบริเวณ แล้วสูดอากาศให้สดชื่น หรือหาอะไรดื่มสักแก้วเพื่อให้เย็นใจลงบ้าง แล้วเราจะได้มีโอกาสตั้งสติกลับมาว่าเกิดอะไรขึ้น และเราควรจะตอบสนองอย่างไรดี

อ่านต่อฉบับหน้า