วิเชียร ตีรลุภาพกุล

ข้อควรระวัง ความ (ไม่) ฉลาดทางอารมณ์

“ไม่ต้องสงสัยเลยว่า ความฉลาดทางอารมณ์มันหายากกว่าหนังสือดี ๆ สักเล่มเสียอีก แต่จากประสบการณ์ของข้าพเจ้าแล้ว มันมีความสำคัญมากเพราะมันคือส่วนสำคัญของการเป็นผู้นำ ท่านไม่อาจมองข้ามมัน”

แจ๊ค เวลช์

ความฉลาดทางอารมณ์ มีบทบาทสำคัญที่แสดงให้เห็นว่าเรามีปฏิกิริยาต่อผู้อื่นอย่างไร บางครั้งเพื่อนร่วมงาน นายจ้าง มิตรสหาย สมาชิกในครอบครัว และคนที่รู้จักอาจต้องลำบากใจที่ต้องรองรับอารมณ์ ซึ่งทำให้สถานการณ์ และบรรยากาศต้องพลอยยุ่งยาก และเต็มไปด้วยความเครียด

ว่าไปแล้ว แต่ละปัจเจกต่างมีระดับความฉลาดทางอารมณ์ที่ต่างกันไป ที่จะกล่าวต่อไปนี้ เป็นสัญญาณที่แสดงให้เห็นถึงระดับความฉลาดทางอารมณ์ที่ต่ำหรือพร่อง เพื่อเป็นการสะกิดให้รู้ตัวว่าเป็นอย่างไร จะได้เข้าใจ และปรับปรุงต่อไป

1. เครียดได้ง่าย

เมื่อท่านอัดอั้นความรู้สึกของท่านขึ้นมา มันก็จะสร้างเป็นอารมณ์ที่ตึงเครียดขึ้นมาอย่างไม่สบายใจ ความอึดอัด และความคับข้องใจขึ้นมา ความเครียดจะเกิดทั้งทางกาย และใจขึ้นมา ทักษะความฉลาดทางอารมณ์จะช่วยจัดการความเครียดให้ดีขึ้น ด้วยการทำให้ท่านเล็งไปที่จุดหรือประเด็นของเรื่อง แล้วรับมือกับสถานการณ์ที่กำลังยุ่งยากก่อนที่ทุกอย่างจะบานปลาย

คนที่ล้มเหลวในการใช้ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ มักจะจัดการกับภาวะอารมณ์ช่วงนั้น ๆ ได้ต่ำ ในทางตรงข้าม กลับจะประสบกับความเคร่งเครียดมากยิ่งขึ้น เกิดการใช้พฤติกรรมที่ไม่ค่อยเหมาะสม เกิดความหดหู่หรือโรคซึมเศร้า ใช้สารบางอย่างที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพกาย และใจ หรือแม้แต่มีความคิดที่จะกระทำอัตวินิตบาตกรรม

2. วิวาทะมากมาย

บางทีอาจจะพอรู้ตัวว่า ทำไมมักมีปากเสียงโต้เถียงกับคนอยู่เนือง ๆ อาทิ เพื่อนฝูง คนในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน แม้กระทั่งกับคนแปลกหน้า เพราะไม่ลงรอยกับเรื่องบางอย่าง การมีภาวะอารมณ์เช่นนี้ แสดงถึงความด้อยความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น จึงมักมีปากเสียงทะเลาะโดยไม่พิจารณาว่าคนอื่นจะรู้สึกเช่นไร

สิ่งหนึ่งที่อาจมองเห็นได้ง่ายคือ ลักษณะของการรุกหรือโจมตีคนง่ายเกินไป หากรู้จักยั้งยุดว่าตัวเองเป็นใคร มันย่อมเป็นเรื่องยากสำหรับใครบางคนที่จะกล่าวหรือทำอะไรบางอย่างที่ทำให้ตกเป็นแพะรับบาป คนที่ฉลาดทางอารมณ์จะมีความมั่นใจสูง เปิดเผย และมั่นคงทางอารมณ์ ซึ่งจะเป็นเกราะอันแน่นเหนียว

3. กลับคิดไปว่าคนอื่นมีอารมณ์อ่อนไหวเกินไป

ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ อาจจะเล่าเรื่องหรือแสดงกิริยาตลกขบขันที่ไม่เหมาะแก่กาลเทศะ ยกตัวอย่าง อาจแสดงกิริยาตลกในงานศพหรือในเหตุการณ์ที่กำลังโศกเศร้า เมื่อคนอื่นมีปฏิกิริยาตอบโต้ กลับไปคิดว่าเขามีอารมณ์อ่อนไหวเกินไปซึ่งเป็นเรื่องกลับตาลปัตร เนื่องเพราะคนพวกนี้มีปัญหาในการเข้าใจถึงอารมณ์ของผู้อื่นนั่นเอง จึงไม่น่าแปลกใจเลยว่า ทำไมพวกนี้จึงไม่สามารถแปลความหมายหรือตีความหมายของอารมณ์หลังจากเกิดเหตุการณ์นั้น ๆ ไปแล้ว

4. ไม่เข้าใจว่าคนอื่นจะรู้สึกอย่างไร

คนที่มีทักษะทางอารมณ์ต่ำมักจะแสดงอารมณ์ความรู้สึกต่อผู้อื่นอย่างดิบ ๆ เห็นได้ชัด พวกนี้อาจจะไม่รู้เสียด้วยซ้ำว่าแม้แต่คนใกล้ชิดอย่างเช่นสามีหรือภรรยา อาจจะกำลังโกรธ หรือเพื่อนร่วมงานอาจจะรู้สึกหงุดหงิดขุ่นเคืองใจ เท่านั้นยังไม่พอ คนอื่น ๆ ยังรู้สึกพลอยรำคาญใจอย่างมาก และวาดหวังให้ผู้เป็นต้นเหตุได้บังเกิดความรู้สึกบ้างว่า ทำให้คนอื่นรู้สึกอย่างไร กล่าวโดยทั่วไป อารมณ์นี่แหละมีแนวโน้มที่จะเพิ่มดีกรีความร้อนแรงแก่ผู้มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ

5. ปฏิเสธไม่ยอมรับฟังประเด็นของคนอื่น

ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ มักจะรู้สึกว่าตนเองเป็นฝ่ายที่ถูกต้องเสมอ และจะต่อสู้ปกป้องตนเองอย่างเหนียวแน่น แต่จะปฏิเสธไม่ยอมรับฟังประเด็นความเห็นของผู้อื่น นี่ถือเป็นเรื่องวิกฤตทีเดียว โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าหากเขาไม่ยอมรับฟัง ไม่ยอมเข้าใจสิ่งที่คนอื่น ๆ รู้สึก

พวกนี้มักมองโลกในแง่ร้ายเสมอ และแน่นอนว่าก่อวิกฤตทางความรู้สึกแก่ผู้อื่น

6. ตำหนิความผิดของผู้อื่น

ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ จะมีความหยั่งรู้ (insight) อ่านอารมณ์ความรู้สึกของคนอื่น ๆ ได้ยาก ซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาได้ ดังนั้น เมื่อทุกอย่างดำเนินไปอย่างผิดพลาด สัญชาตญาณแรกที่จะทำคือ การตำหนิคนอื่น โดยจะตำหนิถึงลักษณะของสถานการณ์นั้น ๆ หรือพฤติกรรมของคนอื่น แต่ก็ไม่แนะนำทางเลือกหรือทางออก ได้แต่ตำหนิว่ากล่าวผู้อื่น นี้แสดงถึงแนวโน้มการขาดความรับผิดชอบ เป็นการฉากตัวเองออก และทิ้งความรู้สึกอันขมขื่น และทำให้คนอื่นต้องตกเป็นเหยื่อของอารมณ์

7. ขาดความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์

อารมณ์ที่รุนแรง ไม่ว่าจะเป็นของตนเองหรือผู้อื่น ล้วนเป็นเรื่องยากที่จะเข้าใจสำหรับคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ บุคคลเหล่านี้จึงมักจะเดินออกจากสถานการณ์ดังกล่าวเพื่อหลีกเลี่ยงหรือหลบหลีกที่จะต้องรับมือกับผลพวงหรือผลกระทบทางอารมณ์ที่จะเกิดขึ้น ดังนั้น การซ่อนอารมณ์ที่แท้จริงของตนจากสายตาคนอื่นจึงกลายเป็นเรื่องปกติไปด้วย

8. ระเบิดอารมณ์อย่างฉับพลัน

ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ถือเป็นองค์ประกอบวิกฤตความฉลาดทางอารมณ์ ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำมักจะต้องใช้ความพยายามอย่างหนักเพื่อที่จะเข้าใจ และควบคุมอารมณ์ของตน พวกนี้จึงมักจะระเบิดอารมณ์อย่างรุนแรงฉับพลันโดยมิได้คาดหมาย ซึ่งดูจะรุนแรงเกินไป และควบคุมได้ยาก พวกนี้อาจถาโถมด้วยด้วยปฏิกิริยาอันหนักหน่วง โดยไม่เข้าใจเลยว่าสิ่งที่กำลังรู้สึกจริง ๆ นั้นคืออะไร หรือทำไมผิดหวังอะไรขนาดนั้น

9. ลำบากในการรักษามิตรภาพ

ด้วยความที่ด้อยในเรื่องความฉลาดทางอารมณ์นี้เอง จึงมักทำให้คนผู้นั้นหลุดอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมออกมา ทำให้มีปัญหาในการรักษามิตรภาพ มิตรภพที่ใกล้ชิดนั้น จะต้องมีความเข้าใจในเรื่องการให้ และการรับ (mutual give-and-take) แชร์อารมณ์ความรู้สึกต่อกัน เมตตาต่อกัน ส่งเสริมสนับสนุนอารมณ์ต่อกัน เหล่านี้แหละที่คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำต้องทำความเข้าใจอย่างหนักหน่วงทีเดียว

อ่านต่อฉบับหน้า