

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) : ปัจจัยในการสร้างภาวะผู้นำในส่วนราชการ

มัลลิกา นวนเกิด
กรมทางหลวง

จากการที่ได้มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร Advanced Public Management and Leadership ณ สาธารณรัฐไอร์แลนด์ ระหว่างวันที่ 2 - 13 กรกฎาคม 2561 ด้วยทุน ก.พ. นั้น มีหัวข้อวิชาที่ประทับใจและคิดว่าน่าจะนำมาส่งเสริมให้ดียิ่งขึ้นต่อบุคลากรกรมทางหลวงทุกระดับโดยเฉพาะอย่างยิ่ง กับผู้ที่มีหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชาทุกระดับต้น กลาง และผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ **ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence – EI)**

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence – EI) ไม่ใช่เรื่องใหม่ในประเทศไทย แต่ในส่วนราชการยังไม่มีเผยแพร่และนำมาใช้อย่างจริงจังมากนัก ทั้งที่เป็นทักษะที่จะสร้างความสงบสุขในที่ทำงานที่ที่ทุกคนใช้ชีวิตนานกว่าที่อื่น ๆ ที่ทำงานจึงควรเป็นที่ที่สร้างความสุข ความเชื่อมั่น ความปลอดภัย จะทำให้ทำงานได้อย่างมีความคิดสร้างสรรค์ พุ่มเท และควรค่าแก่การเสียสละกำลังกายกำลังใจ ถึงแม้บางตำแหน่งอาจไม่มีความก้าวหน้ามากนัก ไม่ใช่สายงานหลักของหน่วยงาน แต่ถ้าสามารถทำงานอย่างมีความสุข มีผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่ไม่ใช้อารมณ์ในการทำงานจะทำให้อัตราการโยกย้ายหรือเปลี่ยนงาน

ลดลง ปัญหาความขัดแย้งลดลง ผลผลิตงานและประสิทธิภาพงานดีขึ้น
การศึกษาเรื่อง **ความฉลาดทางอารมณ์ จะช่วยให้บุคลากรแต่ละคนรู้จัก**
ตัวเองมากขึ้น เข้าใจอารมณ์ตัวเองมากขึ้น ทำให้สามารถปรับตัวกับผู้อื่น
ได้ดียิ่งขึ้น

จากผลงานวิจัยต่าง ๆ พบว่าองค์กรชั้นนำของต่างประเทศที่
ประสบผลสำเร็จทางธุรกิจสูง ในการรับพนักงานใหม่ นอกจากจะมีการทดสอบ
ความสามารถทางวิชาการแล้ว ยังมีการทดสอบความฉลาดทางอารมณ์
และเลือกรับพนักงานจากผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ ในระดับสูงกว่า
ซึ่งจากผลงานวิจัยต่อเนื่องพบว่า กลุ่มพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์
สูงกว่า มีอัตราการโยกย้ายหรือเปลี่ยนงานต่ำกว่าพนักงานทั่วไป รวมทั้ง
พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่า มีผลการปฏิบัติงานหรือ
ผลสัมฤทธิ์งานสูงกว่าพนักงานทั่วไป ดังนั้น นอกจากจะรับพนักงานที่มี
ความเฉลียวฉลาดทางวิชาการแล้ว องค์กรประกอบในการรับพนักงาน
อีกประการหนึ่งคือความฉลาดทางอารมณ์

คุณลักษณะต่าง ๆ ของความฉลาดทางอารมณ์ ที่ควรพัฒนา
มีดังนี้ Self Perception มุมมองที่บุคคลนั้นมองตนเอง

1. Self Regard สามารถยอมรับความจริงกับตัวเองว่า ตัวเองมีจุดแข็ง
และจุดอ่อนอย่างไรบ้าง
2. Self Actualization เข้าใจตนเองและเต็มใจที่จะพัฒนาจุดอ่อน
ของตนเอง
3. Emotional Self Awareness เข้าใจและรู้ทันอารมณ์ของตนเอง
เข้าใจสาเหตุของการเปลี่ยน

อารมณ์ของตนเอง

•Self Expression การแสดงอารมณ์

1. Emotional Expression การเปิดเผยความรู้สึกต่อผู้อื่น ทั้งทางวาจาและวิธีอื่น ๆ

2. Assertiveness การแสดงความรู้สึก ความเชื่อ ความคิดอย่างเปิดเผย มีการปกป้องสิทธิ แสดงค่านิยม

3. ให้ผู้อื่นรับรู้ในรูปแบบที่สังคมยอมรับได้ ไม่ก้าวร้าว และไม่ระคายเคืองผู้อื่น

4. Independence มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเอง มีอิสระไม่ยึดถือผู้อื่นมาเป็นอารมณ์

มีการวางแผนงาน มีกระบวนการตัดสินใจ และสามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วนอย่างเป็นระบบ

•Interpersonal ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

1. Interpersonal Relationships มีทักษะในการพัฒนาและดูแลรักษาความสัมพันธ์ที่ดี กับผู้อื่น มีความรู้สึกผูกพันและไวใจผู้อื่น

2. Empathy คือความตระหนัก เข้าใจถ่องแท้ และซาบซึ้งกับความรู้สึกของผู้อื่น มีความสามารถที่จะตอบสนองต่อความรู้สึกของคนอื่นได้ดี ยอมรับและเคารพความคิดผู้อื่น

3. Social Responsibility ความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม

มีความเต็มใจที่จะตอบแทนส่วนรวม สาธารณะและผู้อื่น ความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวมหมายรวมถึง การประพฤติดี มีจิตสำนึกและแสดงถึงความห่วงใยสังคม

4. Decision Making กระบวนการตัดสินใจ

Problem Solving ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ในสถานการณ์
ขณะที่มีอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องและสามารถเข้าใจได้ในขณะนั้นว่าอารมณ์
จะมีผลต่อการตัดสินใจ

Reality Testing สมรรถนะที่จะยังรักษาความคิดเชิงบวกไว้ได้
และเข้าใจสถานการณ์ตามความเป็นจริง ยอมรับความจริง และเข้าใจเรื่อง
อารมณ์และอคติต่างๆ จะทำให้มองทุกอย่างเป็นเชิงลบ

Impulse Control ความยับยั้งชั่งใจมีความสามารถในการระงับ
การกระทำที่ไม่ดี หรือมีการไตร่ตรองก่อนตัดสินใจ

5. Stress Management การจัดการความเครียด

Flexibility มีความยืดหยุ่น สามารถปรับอารมณ์ ความคิด และ
พฤติกรรมให้ทันต่อเหตุการณ์หรือแนวความคิดที่เปลี่ยนแปลงไป Stress
Tolerance มีความอดทนต่อความเครียดหรือสถานการณ์ที่ยุ่งยาก และมี
ความเชื่อมั่นว่าจะสามารถแก้ไขสถานการณ์ที่ยุ่งยากได้

Optimism การมองโลกเชิงบวก

เป็นตัวชี้วัดทัศนคติเชิงบวกของบุคคล แนวคิดที่คนมีต่อชีวิตตนเอง
อยู่ด้วยความหวัง สงบแม้เมื่อมีเหตุการณ์ร้าย ๆ เข้ามาในชีวิต

วิธีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence)

ในการทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ ใช้แบบทดสอบและให้
คะแนนคุณลักษณะทางอารมณ์ เป็นระดับคะแนนโดยแบ่งเป็น 3 ระดับ
ดังนี้

ช่วงคะแนน 70 - 90 หรือน้อยกว่า	คะแนนน้อย
ช่วงคะแนน 90 - 110	คะแนนปานกลาง
ช่วงคะแนน 110 - 130 หรือมากกว่า	คะแนนสูง

เมื่อทราบคะแนนลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) แต่ละลักษณะแล้ว หากมีคะแนนทดสอบต่ำในลักษณะใด มีแนวทางพัฒนาแต่ละ EI ดังนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์ด้าน Self Regard คือการยอมรับความจริงได้ว่าตัวเองมีจุดแข็ง และจุดอ่อนอย่างไรบ้าง ผลกระทบหรือปัญหาที่เกิดขึ้น หากมี Self Regard ระดับต่ำ จะรู้สึกมีปมด้อย รู้สึกว่าตัวเองมีความสามารถน้อยกว่าผู้อื่น ขาดแรงจูงใจ ขาดความมั่นใจ และหลายครั้งละเลยโอกาสที่จะแสดงความสามารถที่ซ่อนไว้

วิธีการพัฒนา จัดทำบันทึกจุดแข็งหรือข้อเด่นทั้งหมดของตนเอง ทดลองฝึกปฏิบัติทักษะงานที่เด่น ๆ แล้วดูผลว่า

ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงไร ทำซ้ำบ่อย ๆ จนชำนาญ หลังจากนั้นสังเกตผู้ร่วมงานว่ายอมรับมากขึ้นหรือไม่ และเพิ่มการฝึกฝน จนกว่าจะได้รับการยอมรับดีขึ้นเรื่อย ๆ

2. ความฉลาดทางอารมณ์ด้าน Self Actualization คือการเข้าใจตนเองและเต็มใจที่จะพัฒนาจุดอ่อนของตนเอง

ผลกระทบหรือปัญหาที่เกิดขึ้น หากมี Self Actualization ระดับต่ำ จะไม่เข้าใจจุดอ่อนตนเองอย่างถ่องแท้ และไม่เต็มใจที่จะพัฒนาข้อบกพร่อง จะทำให้หยุดการพัฒนาตนเอง และในที่สุดจะขาดแรงจูงใจในการทำงาน ไม่สามารถเป็นผู้นำที่ดีได้

วิธีการพัฒนา กระตุ้นให้แต่ละบุคคลมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน ให้ทุกคนหาจุดอ่อนตัวเองให้พบ ยอมรับและเข้าใจและพัฒนาทักษะนั้น

3. ความฉลาดทางอารมณ์ด้าน Emotional Self Awareness คือ การเข้าใจและรู้ทันอารมณ์ของตนเองในขณะนั้น เข้าใจสาเหตุของการเปลี่ยนอารมณ์ของตนเอง

ผลกระทบหรือปัญหาที่เกิดขึ้น หากมี Emotional Self Awareness ระดับต่ำจะมีอาการที่บ่อยครั้งที่โกรธ หงุดหงิด หรือมีอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์อย่างอื่น โดยไม่รู้สาเหตุแน่ชัดไม่สามารถสื่อสารความคิดและแนวคิดให้ผู้ร่วมงานเข้าใจได้ดี ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับผู้ร่วมงาน

วิธีการพัฒนา ทำความเข้าใจกับตนเองว่า การไม่เข้าใจอารมณ์ตนเอง จะทำให้สูญเสียโอกาสที่จะถ่ายทอดความคิด ข้อเสนอแนะที่ดีให้แก่ผู้ร่วมงาน ปรับสภาวะอารมณ์ให้คงที่ก่อนการสื่อสารกับผู้อื่น

4. ความฉลาดทางอารมณ์ด้าน Emotional Expression คือการเปิดเผย แสดงอารมณ์ความรู้สึกต่อผู้อื่น ทั้งทางวาจาและกิริยาอาการต่าง ๆ

ผลกระทบหรือปัญหาที่เกิดขึ้น หากมี Emotional Expression ระดับต่ำ การแสดงออกทางอารมณ์ที่ออกมาทางวาจา ใบหน้ากิริยาอาการต่าง ๆ แบบไม่ตรงตรง จะส่งผลทางลบ ทำร้ายผู้อื่น สร้างบรรยากาศที่ไม่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ผลผลิตหรือประสิทธิภาพงานลดลง

วิธีการพัฒนา ในกรณีรุนแรงให้หาที่ปรึกษาหรือคนสนิท ขอคำปรึกษาว่าควรจะแสดงอารมณ์แบบใด หรือลองเฝ้าสังเกตเวลาที่เรา

แสดงอารมณ์ออกไป แล้วคนอื่นมีปฏิกิริยาอย่างไร สังเกตบ่อย ๆ จะช่วยปรับท่าทีการแสดงออกที่ไม่เหมาะสมได้

5. ความฉลาดทางอารมณ์ด้าน Assertiveness คือการแสดงความรู้สึก ความเชื่อ ความมุ่งมั่น ความคิดอย่างเปิดเผย มีการโต้แย้งอย่างมีเหตุผล แสดงค่านิยมหรือจุดยืนให้ผู้อื่นรับรู้ในรูปแบบที่สังคมยอมรับได้ ทั้งโดยวาจาและกิริยาอาการต่าง ๆ ไม่ก้าวร้าว และไม่ระคายเคืองผู้อื่น

ผลกระทบหรือปัญหาที่เกิดขึ้น หากมี Assertiveness ระดับต่ำ จะขาดความเชื่อมั่น บางครั้งรู้สึกกดดันแสดงออกมาแล้วไม่ค่อยมีคนยอมรับ

วิธีการพัฒนา แจกแจงจดบันทึกเรื่องที่ไม่ค่อยเข้าใจชัดเจนและไม่ค่อยมั่นใจ เตรียมตัวศึกษาล่วงหน้า

6. ความฉลาดทางอารมณ์ด้าน Independence มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเอง มีอิสระไม่ยึดถือผู้อื่นมาเป็นอารมณ์ มีการวางแผนงาน มีกระบวนการตัดสินใจ และสามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วนอย่างเป็นระบบ

ผลกระทบหรือปัญหาที่เกิดขึ้น หากมี Independence ระดับต่ำ มักจะพึ่งพิงผู้อื่น ไม่ตัดสินใจเอง ลังเล

วิธีการพัฒนา ฝึกทำงานงานใดงานหนึ่งให้เชี่ยวชาญจนชำนาญเป็นอัตโนมัติ หัดเริ่มทำงานโดยไม่ต้องมีใครสั่งจนเป็นนิสัย จนทำให้เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้ารู้สึกว่าเป็นหน้าที่โดยตรงของเรา ในบางครั้งอาจได้รับมอบหมายให้ทำเลยโดยไม่ต้องขออนุมัติ ความเชื่อมั่นและอิสระจะมากขึ้นเรื่อย ๆ และในที่สุดจะกล้าที่จะลองงานอื่น ๆ ต่อไป

7. ความฉลาดทางอารมณ์ด้าน Interpersonal Relationships คือ มีมีทักษะในการพัฒนาและดูแลรักษาความสัมพันธ์ที่ดี กับผู้อื่น มีความรู้สึกผูกพันและไวใจผู้อื่น

ผลกระทบหรือปัญหาที่เกิดขึ้น หากมี Interpersonal Relationships ระดับต่ำ จะมีเพื่อนและผู้ร่วมงานที่สนิทน้อย ไม่ค่อยรู้รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ร่วมงาน ทำงานคนเดียวไม่ค่อยมีทีมงาน

วิธีการพัฒนา เริ่มถามคำถามปลายเปิดกับผู้ร่วมงาน ให้โอกาสผู้อื่น ได้ตอบโต้ บางครั้งจัดให้มีการประชุมระดมสมอง คอยรับฟังความคิดคนอื่น หัวข้อในการประชุมจะช่วยให้คนระดมความคิด มีอารมณ์ขันบ้างใน บางครั้ง

8. ความฉลาดทางอารมณ์ด้าน Empathy คือความตระหนักรู้ เข้าใจ ถองแท้ และซาบซึ้งกับความรู้สึกของผู้อื่นมีความสามารถที่จะตอบสนอง ต่อความรู้สึกของคนอื่นได้ดี ยอมรับและเคารพความคิดผู้อื่น

ผลกระทบหรือปัญหาที่เกิดขึ้น หากมี Empathy ระดับต่ำไม่มีความเข้าใจหรือเห็นอกเห็นใจคนอื่นไม่ฟังความเห็นคนอื่น และในบางคนมี Empathy มากเกินไป รับภาระของผู้อื่นมาเป็นของตัวเอง ถูกเอาเปรียบ

วิธีการพัฒนา พัฒนาโดยการหา Role Model ที่เป็นผู้ประสบผลสำเร็จในการใช้ชีวิตในการทำงานสมดุลกับใช้ชีวิตส่วนตัวเข้าสังคม ศึกษาวิธีการสื่อสารกับผู้ร่วมงานของ Role Model ovd0kdouh ระมัดระวังเสมอว่าจะไม่เห็นใจผู้อื่นจนเสียความเป็นตัวของตัวเอง รับฟังผู้อื่นอย่างเข้าใจแต่ระวังถูกเอาเปรียบ

9. ความฉลาดทางอารมณ์ด้าน Social Responsibility คือความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวมมีความเต็มใจที่จะตอบแทนส่วนรวม สาธารณะและผู้อื่น ความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวมหมายถึง การประพฤติดี มีจิตสำนึกและแสดงถึงความห่วงใยสังคม

ผลกระทบหรือปัญหาที่เกิดขึ้น หากมี Social Responsibility ระดับต่ำ จะชอบทำอะไรตามใจตัวเองแม้แต่ในที่สาธารณะ ไม่รวมรับผิดชอบต่อการทำงานเป็นทีม

วิธีการพัฒนา สร้างกติกากการทำงานเป็นทีมร่วมกัน ให้รู้จักรับผิดชอบต่อส่วนของตน ส่งเสริมให้ทำกิจกรรมเพื่อสังคม แล้วให้มารายงานในกลุ่ม ทำเป็นประจำจะช่วยสร้างเสริมนิสัยความรับผิดชอบต่อสังคมได้ระดับหนึ่ง

10. ความฉลาดทางอารมณ์ด้าน Problem Solving คือมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา ในสถานการณ์ขณะที่มีอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง สามารถเข้าใจได้ในขณะนั้นว่าอารมณ์จะมีผลต่อการตัดสินใจ

ผลกระทบหรือปัญหาที่เกิดขึ้น หากมี Problem Solving ระดับต่ำ ต้องพึ่งพาคนอื่นในการตัดสินใจต้องมีปัญหาในการปฏิบัติงานให้ได้ด้วยตนเอง รู้สึกว่าไม่สามารถควบคุมกระบวนการทำงานด้วยตนเองได้ ขาดความมั่นใจในตนเอง มีความวิตกกังวล หวาดกลัว เหนื่อยล้าและไม่มีความกล้าใจ

วิธีการพัฒนา จัดบันทึกปัญหาและลักษณะปัญหาที่ต้องแก้ไข โดยให้สัมภาษณ์แทรกอื่น ๆ เช่น ภาษาที่ใช้ เงื่อนไขเวลาที่จำกัด มุ่งหาวิธี

แก้ปัญหาอย่างเดียว เมื่อแก้ปัญหาได้แล้วให้บันทึกไว้เป็นแนวทางเมื่อเจอปัญหาครั้งต่อไป

11. ความฉลาดทางอารมณ์ด้าน Reality Testing สมรรถนะที่จะยังรักษาความคิดเชิงบวกไว้ได้แม้เมื่อมีปัญหาเข้าใจสถานการณ์ตามความเป็นจริง ยอมรับความจริงไม่เพื่อฝัน และเข้าใจเรื่องอารมณ์และอคติต่าง ๆ ว่าจะทำให้มองทุกอย่างเป็นเชิงลบ มีความตั้งมั่นว่าจะไม่ให้อคติต่าง ๆ ทำให้มองเชิงลบ

ผลกระทบหรือปัญหาที่เกิดขึ้น หากมี Reality Testing ระดับต่ำ จะมองทุกอย่างเป็นสีเทา แยกขาวและดำออกจากกันไม่ได้ มองไม่เห็นข้อเท็จจริงหรือเห็นแต่ไม่ยอมรับความจริง

วิธีการพัฒนา เมื่องานใดงานหนึ่งเสร็จสิ้นลง ให้ลองมองย้อนกลับ โดยไม่มีอารมณ์เกี่ยวข้องว่า ข้อเท็จจริงหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานคืออะไร งานสำเร็จเพราะอะไร เพิ่มจุดแข็งของตัวเองโดยการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน จุดบันทึกปัจจัยที่ทำให้งานสำเร็จ ทำกิจกรรมเหล่านี้บ่อย ๆ ในงานครั้งหน้าจะได้แก้ปัญหาได้ดี

12. ความฉลาดทางอารมณ์ด้าน Impulse Control คือมีความยับยั้งชั่งใจ มีความสามารถในการระงับการกระทำที่จะส่งผลเสีย หรือมีการไตร่ตรองที่ดีก่อนตัดสินใจ

ผลกระทบหรือปัญหาที่เกิดขึ้น หากมี Impulse Control ระดับต่ำ จะเป็นลักษณะทำก่อนแล้วค่อยคิด ซึ่งส่งผลเสียมากมาย ขาดการรับฟังข้อมูลที่เพียงพอสำหรับการตัดสินใจ หุนหันพลันแล่น หลายครั้งจะเสียใจในสิ่งที่ทำลงไป บางครั้งชอบขัดจังหวะคนอื่นเวลาที่กำลังพูดอยู่

วิธีการพัฒนา พฤติกรรมเหล่านี้แก้ด้วยการ ก่อนที่จะทำอะไรถอนหายใจยาว ๆ แล้วลองมองไปที่งานว่าตอนนี้อยู่ขั้นตอนไหน มีปัญหาหรือไม่ ศึกษาให้ละเอียด ทำซ้ำทุกครั้งที่มีงานใหม่เข้ามา จะช่วยลดอาการทำได้โดยไม่คิดก่อนลงได้

13. ความฉลาดทางอารมณ์ด้าน Flexible คือมีความยืดหยุ่นสามารถปรับอารมณ์ ความคิด และพฤติกรรมให้ทันต่อเหตุการณ์หรือแนวความคิดที่เปลี่ยนแปลงไป

ผลกระทบหรือปัญหาที่เกิดขึ้น หากมี Flexible ระดับต่ำ จะไม่มีความสุขและเต็มใจที่จะปรับความคิด อารมณ์ และการกระทำให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เช่นงวดและมีแนวทางของตนเองเกินไป เมื่อมีความเปลี่ยนแปลงในองค์กร จะไม่สามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลง ถ้าเป็นผู้นำจะทำให้องค์กรไม่ปรับตัว ถ้าเป็นผู้ปฏิบัติงานอาจส่งผลถึงการต้องออกจากงาน

วิธีการพัฒนา ก้าวออกจากงานที่ถนัด ลองทำสิ่งใหม่ ๆ ลองทำงานอดิเรกที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญเดิม จะช่วยให้มีกระบวนการความคิดปรับตัวได้ หรือมีเวลานั้นอาจต้องคอยสอบถามความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานที่ไว้วางใจ ว่าคิดอย่างไรกับงานที่เปลี่ยนแปลง การพูดคุยกับหลาย ๆ คน จะช่วยปรับระดับความคิดให้ยืดหยุ่นต่องานได้

14. ความฉลาดทางอารมณ์ด้าน Stress Tolerance คือมีความอดทนต่อความเครียดหรือสถานการณ์ที่ยุ่งยาก และมีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถแก้ไขสถานการณ์ที่ยุ่งยากได้

ผลกระทบหรือปัญหาที่เกิดขึ้น หากมี Stress Tolerance ระดับต่ำ จะไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ เมื่อเจอสถานการณ์การยุ่งยากจะแสดง อารมณ์ทำให้เพิ่มความยุ่งยากมากขึ้น เพื่อนร่วมงานไม่กล้าเข้ามาให้ กำลังใจหรือแนะนำ สูญเสียโอกาสดี ๆ ในการทำงานให้พัฒนายิ่งขึ้น เมื่อสังคมเริ่มไม่ยอมรับปัญหาต่าง ๆ จะตามมา

วิธีการพัฒนา จัดทำรายการเกี่ยวกับวิธีการควบคุมความเครียดไว้ หลาย ๆ แบบไว้ใกล้ตัว เลียนแบบวิธีการอดทนต่อความเครียดจากผู้อื่น จำแนกประเภทของเพื่อนว่าคนใดให้คำปรึกษาประเภทใด จะช่วยให้ คำปรึกษาได้ถูกต้อง

15. ความฉลาดทางอารมณ์ด้าน Optimism คือการมองโลก เชิงบวก เป็นตัวชี้วัดทัศนคติเชิงบวกของบุคคล แนวคิดที่คนมีต่อชีวิต ตนเอง มีการตั้งความหวังในเรื่องต่าง ๆ ตลอดเวลา มีความสงบใจได้ แม้เมื่อมีเหตุการณ์ร้าย ๆ เข้ามาในชีวิต เพิกเฉยต่อแนวความคิดเชิงลบ มองโลกเต็มไปด้วยสีสรร มีโอกาสต่าง ๆ ให้ไขว่คว้า

ผลกระทบหรือปัญหาที่เกิดขึ้น หากมี Optimism ระดับต่ำจะมีความหวาดระแวง วิตกกังวลเกินกว่าเหตุ ไม่กล้าลองผิดลองถูก ไม่กล้า เสนอความคิดเห็นในการทำงาน แต่หากมี Optimism ระดับสูงเกินไป จะทำให้กลายเป็นละเลยระเบียบกฎเกณฑ์ทำในสิ่งที่เกินขีดความสามารถ มองไม่เห็นปัญหาระหว่างการทำงานอาจส่งผลเสียต่อองค์กรได้ จึงควรมีใน ระดับที่เหมาะสม

วิธีการพัฒนา เมื่อต้องทำงาน ให้มองทุกอย่างตามความเป็นจริง สอบถามความเห็นจากหลาย ๆ คน สังเกตสัญญาณจากผู้เกี่ยวข้องว่ามี

ความล้มเหลว หรือสนับสนุนมากนักน้อยเพียงไรเพื่อประกอบการตัดสินใจ
ศึกษาตัวอย่างงานเดิม ตรวจสอบงานว่ายังอยู่ภายในกฎระเบียบและหา
แนวทางที่ปลอดภัยที่สุด ดังนั้นก่อนเริ่มงานควรมีเป้าหมายให้ชัดเจน งานมี
ความเป็นไปได้ และพยายามทำให้สำเร็จ

ข้อเสนอการนำวิธีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) มาใช้ในองค์กร

1. นำมาเป็นส่วนหนึ่งในการให้คะแนนความเหมาะสมในการเข้ารับ
ราชการ ในกรณีที่ผู้สมัครสอบผ่านภาค ก. ความรู้ความสามารถทั่วไป และ
ภาค ข. ความรู้เฉพาะทางเรียบร้อยแล้วในการสอบสัมภาษณ์ อาจใช้
แบบทดสอบและนำคะแนนมาเป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งในการสอบสัมภาษณ์ได้
ซึ่งในส่วนของผู้จัดทำรายงาน จะนำมาใช้ในการสอบสัมภาษณ์ข้าราชการที่
จะเข้ามาบรรจุใหม่ของหน่วยงาน

2. นำเสนอกองฝึกอบรม ซึ่งเป็นหน่วยงานด้านการพัฒนาบุคลากร
ของหน่วยงานทั้งส่วนกลางและภูมิภาค จัดหาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
EI มาจัดทำหลักสูตรเฉพาะ หรือนำบางหัวข้อวิชามาบรรจุในหลักสูตร
พัฒนาทักษะทางการบริหารต่าง ๆ ของกรมทางหลวง

3. ในฐานะวิทยากรเครือข่ายในคณะกรรมการจัดทำองค์ความรู้
(Knowledge Management) ของกรมทางหลวงจะนำเสนอหัวข้อวิชา
ด้านการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence)
มาเผยแพร่ในกลุ่มวิทยากรซึ่งมาจากส่วนต่าง ๆ ของหน่วยงานกรมทางหลวง
ทั่วประเทศนำไปถ่ายทอดในหน่วยงานของตน