

พยาบาลกับการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

Nurses and Development of Emotional Quotient

บทความวิชาการ

กุนนที พุ่มสงวน* กัลยา ไผ่เกาะ**

Kunnatee Poomsanguan, R.N., M.S., Ph.D.*

Kanlaya Paikoh, R.N., M.S.N., Ph.D.**

บทคัดย่อ

การดำเนินชีวิตที่ขาดความเข้าใจในตนเอง และขาดความสามารถในการจัดการปัญหาทางด้านอารมณ์จะทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับบุคคล และบุคคลอื่น แต่ถ้าบุคคลมีความฉลาดทางอารมณ์จะสามารถประสบความสำเร็จในชีวิตได้มากกว่าผู้อื่น เพราะความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถของบุคคลในการตระหนักรู้ และเข้าใจอารมณ์ หรือความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ทำให้บุคคลสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเอง และสามารถสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่นได้ ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ ถ้าผู้ใดสามารถพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ได้ดี จะทำให้บุคคลนั้นมีสุขภาพจิตดี สามารถจัดการกับความเครียดได้ไม่จำเป็นต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่กดดันเพียงใด พยาบาลเป็นบุคลากรทางสุขภาพที่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยโดยตรง ถ้าพยาบาลเป็นผู้มีความฉลาดทางอารมณ์แล้ว ย่อมสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองและของผู้ป่วยได้ ดังนั้นพยาบาลจำเป็นต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ โดยเข้าใจอารมณ์ของตนเอง และสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ ต้องเข้าใจความคิด ความรู้สึก และความต้องการของผู้ป่วย รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ นอกจากนี้พยาบาลควรต้องส่งเสริม สนับสนุนเอื้ออำนวยให้ผู้ป่วยมีความฉลาดทางอารมณ์เพื่อให้ผู้ป่วยดูแลตนเอง และจัดการกับอารมณ์ตนเองได้อย่างเหมาะสม สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างปกติสุข บนพื้นฐานของความฉลาดทางอารมณ์อยู่เบื้องหลังที่ทำให้ผู้ป่วยสามารถปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คำสำคัญ : ความฉลาดทางอารมณ์, การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์, พยาบาล

Abstract

A lack of self-understanding and lack of the ability to handle emotional problems can result in problems for individuals and other people around them. Those with a high emotional quotient are more likely to be successful in life than others. Emotional quotient is the ability of an individual to recognize and understand their own emotions and cope with them. Emotional quotient can be developed. If someone can develop their emotional quotient, they will have good mental health and can cope with any stress they might have, no matter how much pressure they are facing. Nurses are healthcare providers who are close to their patients. If nurses have a high emotional quotient, they are able to deal with their own emotions, as well as their patients'. Therefore, nurses need to have a high level of emotional quotient to understand their own emotions and be able to cope with them; to understand patients' thoughts, feelings and needs; to listen to patients' problems attentively; and to promote, support and facilitate patients' self-care and emotional management. On the basis of having a high emotional quotient, nurses and patients can adapt efficiently and effectively.

Keywords: Emotional Quotient, Development Of Emotion Quotient, Nurses

Corresponding Author: *พันโทหญิง ดร., อาจารย์พยาบาล ภาควิชาการพยาบาลอนามัยชุมชน วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก

E-mail: Kunnateekaidao@yahoo.com

**พันเอกหญิง ดร., นักวิชาการ วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก

บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์สังคมไทยกำลังเผชิญปัญหาการเปลี่ยนแปลงหลายประการอย่างมาก ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้ทำให้เกิดปัญหาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม จากสาเหตุของปัญหาต่าง ๆ จึงพบว่าผู้มีปัญหาทางด้านอารมณ์ เช่น เครียด จากการทำงานหนัก จากการเรียนที่ต้องแข่งขัน จากสภาพการเดินทางที่เร่งรีบ จากสภาพแวดล้อมที่เป็นพิษ หรือมีภาวะอารมณ์ซึมเศร้าจากการสูญเสีย เช่น ปัญหาเรื่องความรัก ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับบุคคลทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพ และเป็นภาวะที่เกิดขึ้นได้กับทุกคน บางครั้งไม่อาจจะหลีกเลี่ยงได้ ความเครียดส่งผลกระทบต่อทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม (กุนนที พุ่มสงวน และคณะ, 2555) จากการสำรวจความเครียดของประชากรในประเทศไทยโดยกรมสุขภาพจิต เมื่อปี พ.ศ. 2553 พบว่า คนไทยมีความเครียดร้อยละ 16.30 (วรวรรณ จุฑา และคณะ, 2554) เมื่อบุคคลเกิดความเครียด มิได้มาใช้บริการของรัฐ เพราะไม่ได้รู้สึกว่าเป็นโรค จึงทนกับภาวะปัญหาทางอารมณ์เหล่านั้น อาจตัดสินใจด้วยการใช้อารมณ์ ปฏิบัติในสิ่งที่ป็นอันตรายที่ชวนสลดใจได้เสมอ ดังที่พบเป็นข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์อยู่บ่อย ๆ เช่น การฆ่าตัวตาย หรือการฆ่าผู้อื่นตาย ในรูปแบบของคดีฆาตกรรมต่าง ๆ ที่ค่อนข้างเล็ดลอด มีรูปแบบแปลก ๆ และเหี้ยมโหดมากขึ้น นับตั้งแต่คดีสยามล คดีหมอเสริมฆ่าหั่นศพ คดีสะเทือนขวัญ “ลูกฆ่าพ่อแม่บังเกิดเกล้า” ที่พบบ่อยมากขึ้นในสังคมไทย ซึ่งสาเหตุส่วนใหญ่เกิดมาจากอารมณ์ รัก โกรธ แค้น ผิดหวัง กลัว ความผิด ดังเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่พบเห็นอยู่ตามหน้าหนังสือพิมพ์อย่างต่อเนื่อง การดำเนินชีวิตที่ขาดความเข้าใจในตนเอง และขาดความสามารถในการจัดการปัญหาทางด้านอารมณ์ ทำให้เกิดปัญหากับตัวบุคคล และบุคคลอื่น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะสามารถประสบความสำเร็จในชีวิตมากกว่าผู้อื่น (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2551) ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถของบุคคลในการตระหนักรู้ และเข้าใจอารมณ์หรือความรู้สึกของตนเอง และสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเอง สามารถใช้อารมณ์ให้เกิดประโยชน์ได้ และเป็นความสามารถในการตระหนักรู้เข้าใจถึงความรู้สึกของผู้อื่น และการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

ความฉลาดทางอารมณ์

ยุคปัจจุบันนี้เป็นวัฒนธรรมวัตถุนิยม เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งแต่ความเก่ง ไม่ได้ดูว่าอารมณ์เป็นอย่างไร เป็นวัฒนธรรม

รุ่นใหม่ที่เน้นไอคิว (IQ) คือ ความรู้ มากกว่า อีคิว (EQ) หรือ ความฉลาดทางอารมณ์ ดังนั้นถ้าเราสามารถจัดการปัญหาอารมณ์ในขณะนั้นได้ จะทำให้เกิดวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างสันติวิธี การเกิดอาชญากรรมต่าง ๆ คงไม่เกิดขึ้น จึงควรกลับมาเอาใจใส่หรือพิจารณาในเรื่องของอารมณ์ และการจัดการกับอารมณ์ให้มากขึ้น ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) วีระวัฒน์ ปิ่นนิมิต (2551) ให้ความหมายความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการที่จะรับรู้เข้าใจอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นเพื่อนำไปเป็นรากฐานในการสร้างสัมพันธภาพ และสามารถโน้มน้าวจิตใจของผู้อื่นได้ สอดคล้องกับคูเปอร์ และชาวอฟ (Cooper and Sawof, 1997) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ และปรับใช้พลังด้านอารมณ์ของตน อันเป็นพื้นฐานการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น เมเยอร์ และซาลอเวย์ (Mayer and Salovey, 1997) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถในการรับรู้ ประเมินสถานการณ์ และสามารถแสดงอารมณ์ออกมาได้อย่างเหมาะสม มีทัศนคติที่ดี มีความเข้าใจอารมณ์และกระบวนการเกิดอารมณ์ได้ดี รู้จักไตร่ตรองและสามารถควบคุมสภาวะทางอารมณ์ได้ สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง และมีการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสม ผู้ที่มีความสามารถทางเขาวนปัญญาสูงไม่ได้เป็นสิ่งที่ยืนยันว่าจะเป็นผู้มีมีความสุขหรือประสบความสำเร็จ แต่ในทางตรงกันข้ามหากมีความฉลาดทางอารมณ์ควบคู่ไปด้วยจะทำให้โอกาสประสบความสำเร็จได้มากขึ้น ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้บุคคลสามารถดำเนินชีวิตไม่ว่าจะเป็นชีวิตส่วนตัว ครอบครัว การทำงาน การอยู่ร่วมกับผู้อื่น และประสบความสำเร็จ (Salovey & Mayer, 1990) ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ย่อมเป็นผู้มีการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสมอันทำให้ตนเองและผู้อื่นรู้สึกเป็นสุข จะเห็นได้ว่าถ้าผู้ใดสามารถพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ได้ดีจะทำให้บุคคลนั้นมีสุขภาพจิตที่ดี สามารถจัดการกับความเครียดได้ไม่ว่าจะต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่กดดันเพียงใด

แนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

โกลแมน (Goleman, 1998) กล่าวถึงความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) เป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ จึงเสนอแนะวิธีการพัฒนาความฉลาดอารมณ์ไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. รู้จักอารมณ์ตนเอง (Know One's Emotions) การรู้จักอารมณ์ของตนเองเริ่มจากการรู้ตัว หรือการมีสติ ดังนี้

1.1 ฝึกทบทวนอารมณ์ของตนเอง เป็นสิ่งสำคัญที่นำไปสู่การควบคุมอารมณ์ และการแสดงออกที่เหมาะสม

1.2 ฝึกการรู้ตัว และมีสติกับการรู้ตัว โดยให้รู้ว่าขณะนี้เรากำลังรู้สึกอย่างไรกับตนเอง หรือสิ่งที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัว

2. จัดการกับอารมณ์ของตนเอง (Managing Emotions) เป็นความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และแสดงออกทางอารมณ์ทั้งดีและไม่ดี ได้อย่างเหมาะสมกับบุคคล สถานที่ เวลา และสถานการณ์ แนวทางการฝึกการจัดการอารมณ์ของตนเอง ได้แก่

2.1 ทบทวนอารมณ์ที่เกิดขึ้น และดูด้วยว่าผลที่ตามมาเป็นเช่นไร

2.2 ฝึกการสังเกตตนเองว่าจะทำอะไร และจะไม่ทำอะไร

2.3 ฝึกการสร้างอารมณ์ให้แจ่มใส

2.4 ฝึกการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ผู้อื่น และสิ่งอื่นที่อยู่รอบตัว

2.5 ฝึกการมองหาประโยชน์หรือโอกาสจากอุปสรรค

2.6 ฝึกการผ่อนคลายความเครียดที่เกิดจากอารมณ์ไม่ดี โดยเลือกวิธีที่เหมาะสมกับตนเอง

3. สร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (Motivation Oneself)

3.1 พิจารณาตนเองว่าการจะบรรลุสิ่งที่ต้องการแต่ละสิ่งนั้น สิ่งใดมีทางเป็นไปได้ และเป็นไปไม่ได้

3.2 นำความต้องการที่เป็นไปได้ และเกิดประโยชน์มาตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนให้แก่ตนเอง แล้ววางแผนขั้นตอนที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมายนั้น

3.3 ฝึกความยืดหยุ่นในอารมณ์เพื่อไม่ให้เกิดความเครียด และความผิดหวัง

3.4 ฝึกการมองหาประโยชน์จากอุปสรรคเพื่อสร้างความรู้สึกดี ๆ ที่จะเป็นพลังให้เกิดสิ่งที่ดีอื่น ๆ ต่อไป

3.5 ฝึกสร้างทัศนคติที่ดี มองปัญหาเป็นการเรียนรู้เป็นการเพิ่มพลัง และแรงจูงใจให้ตนเอง

3.6 ฝึกสร้างความหมายในชีวิตให้แก่ตนเอง นึกถึงสิ่งที่สร้างความภูมิใจ แม้จะเป็นสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ พยายามใช้สิ่งดีในตนสร้างให้เกิดคุณค่าทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น

3.7 ฝึกให้กำลังใจตนเอง คิดว่าเราทำได้ เราจะทำ และลงมือทำ

4. การหยั่งรู้อารมณ์ของผู้อื่น (Recognizing Emotions in Others) เป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น มีความเข้าใจ เห็นใจผู้อื่น สามารถปรับความสมดุลของอารมณ์ตนเอง และตอบสนองต่อผู้อื่นได้อย่างสอดคล้องกัน การหยั่งรู้อารมณ์ผู้อื่นจะทำให้เรารู้ช่องทางที่จะโน้มน้าวใจผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่เราต้องการได้ ต้องนึกถึงตนเอง จึงจะรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นได้ดี

5. การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (Handling Relationship) การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ทำได้โดยฝึกสร้างอารมณ์ที่ดีต่อผู้อื่น เข้าใจ เห็นใจผู้อื่น จะเป็นการเริ่มต้นของการมีสัมพันธภาพที่ดี เช่น ฝึกการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ชัดเจน ฝึกการเป็นผู้ฟังและผู้พูดที่ดี แสดงน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อ รู้จักการให้ การรับ

พยาบาลกับการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยมากที่สุด ถ้าพยาบาลมีภูมิปัญญาทางการพยาบาล มีทักษะการพยาบาลและมีความฉลาดทางอารมณ์ จะเป็นพยาบาลที่ดีและมีความสุขในการทำงานอย่างแท้จริง (พรทิพา ทักขิน และคณะ, 2551) และถ้าพยาบาลเป็นผู้มีความฉลาดทางอารมณ์แล้วย่อมสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองและของผู้ป่วยได้ ดังนั้นพยาบาลจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้มีความฉลาดทางอารมณ์ ดังนี้

1. พยาบาลต้องฝึกการเข้าใจอารมณ์ที่หลากหลายของผู้ป่วย เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ และเข้าใจว่าทำไมเขาเกิดอารมณ์นั้น ๆ ได้ สนใจในความต้องการ และความวิตกกังวลตระหนักในคุณค่าเคารพในความเป็นมนุษย์ ความมีศักดิ์ศรีของผู้ป่วย พยาบาลต้องสามารถตอบสนองอารมณ์ของผู้ป่วยได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วย

2. พยาบาลต้องฝึกการสร้างอารมณ์ที่ดีกับตนเอง และต่อผู้ป่วย ฝึกเข้าใจเห็นใจ ฝึกการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ชัดเจน ฝึกการเป็นผู้ฟังและผู้พูดที่ดี ฝึกการแสดงน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อ รู้จักการให้ การรับ การแลกเปลี่ยนให้เกิดคุณค่า เกิดประโยชน์ต่อตนเองและบุคคลที่เกี่ยวข้อง และฝึกการให้เกียรติผู้อื่นอย่างจริงจัง ให้การยอมรับ เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้รับมีความภาคภูมิใจ และมีความรู้สึกที่ดีตอบแทน (นาตยา เต่าป้อม, 2547) ที่สำคัญควรต้องฝึกการ

แสดงความชื่นชอบ ชื่นชม และให้กำลังใจซึ่งกันและกันตามเหมาะสมด้วย

3. พยาบาลต้องฝึกการหยั่งรู้อารมณ์ผู้ป่วย เป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ป่วย มีความเข้าใจ เห็นใจผู้อื่น จากแนวคิดทฤษฎีพัฒนาการของการหยั่งรู้ความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น (Empathy Development Theory) ของฮอฟแมน (Hoffman, 2000) และแนวคิดทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์ของโกลแมน (Goleman, 1995 อ้างใน จิราภา เต็งไตรรัตน์ และคณะ, 2550) ได้กล่าวถึงการหยั่งรู้ความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่นเป็นหนึ่งในองค์ประกอบด้านการตระหนักรู้ทางสังคม (Social Competence) คือ (1) ใส่ใจในบทบาทของผู้อื่น (2) แสดงมุมมองในการคิดและเข้าใจผู้อื่น และ (3) เข้าใจพื้นฐานความต้องการ และความรู้สึกของผู้อื่น การหยั่งรู้อารมณ์ผู้อื่นและสามารถเข้าใจได้จะทำให้เรารู้ช่องทางที่จะโน้มน้าวใจผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่เราต้องการได้ การฝึกอารมณ์ด้านนี้จะต้องพยายามนึกถึงผู้อื่นพอ ๆ กับการนึกถึงตนเองจึงจะรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นได้ดี ดังนั้นพยาบาลควรพัฒนาการหยั่งรู้ความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่นเป็นการส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม สามารถปรับความสมดุลของอารมณ์ตนเองและตอบสนองต่อผู้ป่วยได้อย่างสอดคล้องกัน ดังนี้

3.1 ให้ความสนใจในการแสดงออกของผู้ป่วย หรือผู้เข้ารับบริการ โดยการสังเกตสีหน้า แววตา ท่าทางการพูด น้ำเสียง ตลอดจนการแสดงออกอื่น ๆ

3.2 อ่านอารมณ์ความรู้สึกของผู้ป่วย หรือผู้เข้ารับบริการจากสิ่งที่สังเกตเห็นว่าเขากำลังมีความรู้สึกใด อาจตรวจสอบว่าเขารู้สึกอย่างไร โดยการถาม แต่ต้องทำในสภาพเหมาะสม มิฉะนั้นจะเป็นการทำลายความรู้สึกกันได้

3.3 ทำความเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของผู้ป่วย หรือผู้เข้ารับบริการตามสภาพที่เขาเผชิญอยู่ หรือที่เรียกว่าเอาใจเขามาใส่ใจเรา

3.4 แสดงการตอบสนองอารมณ์และความรู้สึกของผู้ป่วย หรือผู้เข้ารับบริการเป็นการแสดงว่าเข้าใจเห็นใจกัน ทำให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกที่ดีต่อกัน

บทบาทพยาบาลในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ผู้ป่วย

วิชาชีพพยาบาล เป็นวิชาชีพที่ต้องปฏิบัติโดยตรงต่อชีวิต สุขภาพ และอนามัยของประชาชนด้วยความเอาใจใส่อย่างเอื้ออาทร เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถดูแลตนเองได้ทั้งในภาวะ

สุขภาพดีและเจ็บป่วย จัดการและตัดสินใจกับภาวะสุขภาพของตนเองได้อย่างเหมาะสม (อุษณีย์ เทพรชัย และคณะ, 2548) ดังนั้นพยาบาลเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ผู้ป่วย ช่วยแก้ไขปัญหามองผู้ป่วยให้ดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขทั้งทางกาย จิตใจ มีคุณภาพชีวิตที่ดีเพิ่มมากขึ้น ดังนี้

1. บทบาทด้านบริหารจัดการกับอารมณ์ของผู้ป่วย ที่มีความรู้สึกท้อแท้ ความผิดหวัง ความเครียด ความวิตกกังวล ซึ่งอารมณ์เหล่านี้มีผลต่อสุขภาพ การช่วยให้ผู้ป่วยจัดการกับอารมณ์ก็คือ พยาบาลต้องให้ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง เหมาะสม กับกาลเทศะ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อทางเลือกในการรักษา และเป็นกำลังใจให้ผู้ป่วย

2. บทบาทด้านให้คำแนะนำให้ผู้ป่วยรับรู้อารมณ์ตนเอง การรู้จักอารมณ์ตนเองเป็นพื้นฐานที่สำคัญของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ ทำให้สามารถจัดการอารมณ์ที่ไม่ดีออกไปได้ แล้วรู้จักใช้อารมณ์ได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ผลที่ตามมาทำให้รู้สึกสบายใจ มีความสุขขึ้น มีประสิทธิภาพในการใช้ความคิดเพิ่มขึ้น มีการแสดงออกที่ดีขึ้น (วัชร ทรัพย์มี, 2551) บทบาทพยาบาลต้องช่วยให้ผู้ป่วยทบทวนอารมณ์ของตนเอง คือพยาบาลต้องให้ผู้ป่วยฝึกการหายใจ ฝึกบันทึกการสังเกตอารมณ์ บันทึกฝึกการมองโลกในด้านดี และบันทึกการตั้งเป้าหมาย แนวทางการฝึกการหยั่งรู้อารมณ์ผู้อื่น

3. บทบาทด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ป่วยในการให้กำลังใจตนเอง การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง (Motivating Oneself) เป็นการมองแง่ดีของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง และสร้างความเชื่อมั่นว่าเราสามารถอยู่กับสิ่งนั้นได้ เราสามารถทำได้ เราสามารถผ่านพ้นไปด้วยดี ทั้งนี้เพื่อให้เกิดกำลังใจที่จะสร้างสรรค์สิ่งที่ดีไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ (ชูศักดิ์ เจนประโคน, 2550) ผู้ที่มีความสามารถและทักษะด้านนี้มีแนวโน้มว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานหรือสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องทำในชีวิตได้อย่างมีคุณค่า

สรุป

อารมณ์เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตตลอดเวลา อารมณ์เป็นส่วนหนึ่งของการตอบสนองต่อสิ่งเร้า อาจเป็นพลังในทางบวกหรือในทางลบ ซึ่งวิถีชีวิตในปัจจุบันนี้เป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง ทำให้ชีวิตต้องตกอยู่ภายใต้แรงกดดัน และพยายามปรับตัวเพื่อให้เอาตัวรอด การเกิดอารมณ์ดี หรืออารมณ์ร้าย เป็นเรื่องปกติของบุคคลทั่วไป แต่การเกิดอารมณ์ไม่ใช่สิ่งที่ก่อปัญหาอย่างแท้จริง แต่การที่ตนเองไม่ได้ยอมรับว่าตนเองมีอารมณ์ไม่ปกติ และไม่ยอมจัดการกับอารมณ์นั้น

ต่างหากที่ทำให้เกิดปัญหา ดังนั้นการมีภูมิความรัก หรือความฉลาดทางอารมณ์ โดยการปรับเปลี่ยนวิธีคิดของตนเองจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ คือผู้ที่รู้จักใช้อารมณ์ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองมากที่สุด ความฉลาดทางอารมณ์สามารถเปลี่ยนแปลงได้จากการเลี้ยงดูและการฝึกฝนอย่างเหมาะสม

พยาบาลเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ เนื่องจากพยาบาลเป็นบุคลากรกลุ่มใหญ่และใกล้ชิดกับผู้รับบริการมากที่สุด การปฏิบัติงานของพยาบาลถือเป็นลักษณะงานที่แสดงถึงความเป็นวิชาชีพ ผู้ป่วยจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ด้วยการพยาบาลที่มีคุณภาพ และการพยาบาลที่มีคุณภาพนั้นต้องประกอบด้วยการให้บริการพยาบาลที่ได้มาตรฐาน โดยบุคลากรทางการพยาบาลที่มีสมรรถนะเหมาะสม (วรรณวิไล จันทราภา, 2551) ดังนั้นพยาบาลจำเป็นต้องพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้ตระหนักรู้ และเข้าใจอารมณ์หรือความรู้สึกของตนเอง และสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองสามารถใช้อารมณ์ตนเองให้เกิดประโยชน์ได้ รู้เข้าใจถึงความรู้สึกของผู้อื่น (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2544) พยาบาลต้องฝึกเข้าใจความคิดความรู้สึกและความต้องการของผู้ป่วย ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการด้วยบุคลิกภาพที่เหมาะสม โดยเฉพาะเกี่ยวกับการมีความเอื้ออาทร (Caring) เอาใจใส่ดูแลและช่วยเหลือผู้ป่วย มีจิตใจมุ่งบริการ เป็นผู้ให้ ทั้งการให้ข้อมูลและการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ สามารถปรับความสมดุลของอารมณ์ตนเองและตอบสนองต่อผู้อื่นได้อย่างสอดคล้องกัน (นฤมล อนกวิทย์ และคณะ, 2551) นอกจากนั้นบทบาทพยาบาลในการให้คำปรึกษาแนะนำผู้ป่วย เป็นเครื่องมืออันมีค่าที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยที่ประสบปัญหา สามารถตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหา และผ่านพ้นอุปสรรคช่วงวิกฤตของชีวิตได้ด้วยตนเอง การให้คำปรึกษาแนะนำเป็นเรื่องละเอียดอ่อนพยาบาลจำเป็นต้องส่งเสริม สนับสนุนเอื้ออำนวยให้ผู้ป่วยสามารถดูแลตนเอง สามารถจัดการกับอารมณ์ตนเองได้อย่างเหมาะสม บนพื้นฐานของความฉลาดทางอารมณ์อยู่เบื้องหลังที่ทำให้ผู้ป่วยสามารถปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บรรณานุกรม

- กุนนที พุ่มสงวน. (2557). สุขภาพและการสร้างเสริมสุขภาพ : บทบาทที่สำคัญของพยาบาล. *วารสารพยาบาลทหารบก*. 15(2) : 10-14.
- กุนนที พุ่มสงวน, आयुพร ประสิทธิ์เวชชากร และองค์อร ประจันเขตต์. (2555). ความเครียดและวิธีการเผชิญความเครียดของพลทหารใหม่. *วารสารพยาบาลทหารบก*. 13(2) : 72-81.
- กุลยา ตันติผลาชีวะ. (2544). ความฉลาดทางอารมณ์ : พื้นฐานคุณธรรมสำหรับพยาบาล. *จดหมายข่าวสภาการพยาบาล*. 2(15) : 14.
- จิราภา เตังไตรรัตน์, นพมาศ อึ้งพระ, รัชนี นพเกตุ, รัตนา ศิริพานิช, วารุณี ภูวสรกุล, ศรีเรือน แก้วกังวาล และคนอื่น ๆ. (2550). *จิตวิทยาทั่วไป*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2551). *จิตวิทยาสังคม*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : แอคทีฟพริ้น จำกัด.
- ชูศักดิ์ เจนประโคน. (2550). *เทคนิคการสร้างแรงจูงใจ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นัตยา เต่าป้อม. (2547). *ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นฤมล อนกวิทย์, ทศนีย์ บุญเต็ม, จารุวรรณ กุลดิลก และมกราพันธ์ จุฑะรสก. (2551). การพัฒนาหลักสูตรจิตตปัญญาศึกษาสำหรับนักศึกษาพยาบาล. *วารสารหลักสูตรการเรียนการสอนมหาวิทยาลัยขอนแก่น*. 2(1) : 59-70.
- พรทิพา ทักขิน, นงลักษณ์ เชษภักดี, ลัดดา เหลืองรัตนมาศ และดวงเพ็ญ เรือนใจมั่น. (2551). *ผลการใช้รูปแบบ CIPPA เพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาล*. นนทบุรี : สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข.

- วรรณวิไล จันทราภา. (2551). *แนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติ การพยาบาลตามจรรยาบรรณวิชาชีพ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทจุดทอง.
- วรวรรณ จุฑา และคณะ. (2554). *รายงานสถานการณ์ ความเครียดคนไทย เมษายน 2552 - เมษายน 2554*. นนทบุรี : กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- วัชร ทรัพย์มี. (2551). *ทฤษฎีให้บริการปรึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระวัฒน์ ปิ่นิตามัย. (2551). *เชาวน์อารมณ์ (EQ) ดัชนีเพื่อ ความสุขและความสำเร็จของชีวิต*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุษณีย์ เทพรชัย, ประภารัตน์ ทวีเกียรติตระกูล และเพ็ญพรรณ ขจรศิลป์. (2548). *กิจกรรมพัฒนาความฉลาด ทางอารมณ์นักศึกษาพยาบาล*. นนทบุรี : สถาบัน พระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวง สาธารณสุข. รายงานการวิจัย.
- อรวรรณ จุลวงษ์. (2556). *การเตรียมพร้อมทางการพยาบาล ของวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก*. *วารสารพยาบาล ทหารบก*. 14(1) : 1-7.
- Cooper, R. K. & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ intelligence in leadership and organization*. New York: Grosset / Patnum.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York : Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelli- gence*. New York: Bantam Books.
- Hoffman, M. L. (2000). *Empathy and moral develop- ment*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mayer, J. D. & Salovey, P. (1997). *What is your emotional intelligence?*. In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotion intelligence: Educational implications*. New York: Basic Books.
- Salovey P & Mayer. J.D. (1990). *Emotional intelligence, Imagination, cognition and Personality*. New York: Basic Books