การบริหารจัดการอารมณ์ ตอน 1

การบริหารจัดการอารมณ์ ตอน 1

หลักสมรรถนะย่อย

1. ความตระหนักรู้ตนเอง (Self awareness)

- การรับรู้ ควบคุมสภาพอารมณ์ และทัศนคติ เพื่อรักษาอารมณ์ และประสิทธิภาพของตนเอง
- แม้ในสถานการณ์ที่ตึงเครียดหรือมีภาระสูง มีความตระหนักถึงจุดแข็งของตนเอง รวมถึงจุดที่ต้องพัฒนา โดยมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การบริหารจัดการอารมณ์ ตอน 1

หลักสมรรถนะย่อย

2. การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ (Personality and emotional control)

- ความสามารถในการแสดงออก ทางสีหน้า ท่าทาง และอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม เมื่อต้องเผชิญกับบุคคล ลักษณะงาน และสถานการณ์ที่ตึงเครียด
- รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำและสอนผู้อื่น ให้ควบคุมอารมณ์และบุคคลิภาพได้อย่างเหมาะสม

การบริหารจัดการอารมณ์ ตอน 1

หลักสมรรถนะย่อย

3. ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal understanding)

- ความเข้าใจความต้องการ ความกังวล และความรู้สึกของผู้อื่น
- ทั้งสิ่งที่แสดงออกและไม่แสดงออก
- และความสามารถในการตอบสนอง และให้ความช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสม และเท่าเทียมกัน

การบริหารจัดการอารมณ์ ตอน 1

ประเภทของความฉลาดทางอารมณ์

- สามารถควบคุมสติอารมณ์ภายใต้ความกดดัน
- ทำให้ผู้อื่นรู้สึกสบายใจ
- เข้าใจว่าพฤติกรรมของคุณส่งผลกระทบต่อรอบตัวคุณได้อย่างไร

การบริหารจัดการอารมณ์ ตอน 1

วิธีการเพิ่มความฉลาดทางอารมณ์

- รู้จักตัวเอง
- ควบคุมตัวเอง
- สร้างแรงจูงใจภายใน
- เข้าใจและเห็นใจผู้อื่น
- รู้จักทักษะทางสังคม

การบริหารจัดการอารมณ์ ตอน 1

วิธีการจัดการกับอารมณ์เมื่อเกิดปัญหา

- แยกความสำคัญของปัญหาว่าทุกปัญหาไม่เท่ากัน มีใหญ่มีเล็ก อย่าเอาทุกอย่างมารวมกัน
- เข้าใจว่าทุกปัญหาไม่สามารถได้รับการแก้ไขได้ทั้งหมด แก้ไขในสิ่งที่แก้ไขได้
- ปรับเปลี่ยนมุมมองใหม่ ให้ลองมองปัญหาที่คุณเผชิญจากมุมมองของคนนอก

การบริหารจัดการอารมณ์ ตอน 1

วิธีการจัดการกับอารมณ์เมื่อเกิดปัญหา

- ให้เวลากับปัญหาที่คิดว่าสามารถแก้ไขได้ และปล่อยวางเมื่อปัญหานั้นไม่มีทางแก้แล้วจริง ๆ
- ฝึกการมีสมาธิ ให้เวลาตัวเองได้ตั้งสติพักหายใจและแยกตัวเองออกจากปัญหาของคุณ
- หากรู้สึกแย่ การเปิดใจ พูดคุย ระบายเป็นทางออกที่ดี

การบริหารจัดการอารมณ์ ตอน 1

EX. เมื่อเห็นเพื่อนกำลังเศร้า คุณจะทำอย่างไรถึงจะเหมาะสมที่สุด (ทปอ.)

(1.00) 1. เข้าไปแสดงความห่วงใยกับเพื่อน

(0.50) 2. ชวนเพื่อนไปเล่นเกม เพื่อดึงความสนใจ

(0.25) 3. ไปเล่าให้เพื่อนคนอื่นฟังว่าเพื่อนกำลังเศร้า เพื่อขอคำแนะนำ

(0.75) 4. ชวนเพื่อนไปหาครูแนะแนว

การบริหารจัดการอารมณ์ ตอน 1

EX. สมมติว่ามีเพื่อนผู้หญิงอกหัก มาร้องไห้ และระบายให้คุณฟัง คุณจะรับมือกับสถานการณ์นี้อย่างไร (ทปอ.)

(0.00) 1. บอกเพื่อนว่า ลืม ๆ ไปเถอะ เดี๋ยวมันก็ผ่านไป

(0.00) 2. ชวนเพื่อนไปส่องข้อมูลในโซเชียลมีเดียของแฟนเก่า เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม

(0.00) 3. บอกเพื่อนว่าผู้ชายส่วนใหญ่ก็เป็นแบบนี้แหล่ะ ไว้ค่อยหาคนใหม่ก็ได้

(1.00) 4. บอกว่าคุณอยู่ตรงนี้ มีอะไรเล่ามาให้ฟังได้

การบริหารจัดการอารมณ์ ตอน 1

EX. สมมติว่าคุณเป็นเด็กชาย อายุ 17 ปี นั่งรถยนต์ไปกับคุณพ่อ เพื่อไปห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ขณะกำลังรอเพื่อที่จะจอดรถ ก็มีคนขับรถสวนทางมาเข้าที่จอดรถที่คุณรออยู่ เมื่อมองไปยังรถคันนั้น เห็นเป็นชายวัยกลางคน รูปร่างสูงใหญ่ ในสถานการณ์นี้คุณจะจัดการอย่างไร (ทปอ.)

(1.00) 1. ลงจากรถ เพื่อไปอธิบายให้คนขับทราบว่า รถของคุณมารอเตรียมที่จะจอด

(0.25) 2. บอกพ่อให้ขับรถผ่านไป นึกในใจว่า อย่าไปยุ่งกับรถคันนี้เลย

(0.25) 3. ลงจากรถไปบอกให้เขารีบขยับรถออก เพราะเรามารอก่อน

(0.00) 4. เอาคลิปจากกล้องหน้ารถ แล้วโพสต์ลงโซเชียลมีเดียถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

การบริหารจัดการอารมณ์ ตอน 1

EX. สมมติว่าคุณเป็นเด็กหญิง อายุ 16 ปี ถูกเพื่อนในโรงเรียนกันออกจากกลุ่ม แล้วเพื่อนกลุ่มนี้ก็บอกคนอื่นไม่ให้เข้ามายุ่งกับคุณด้วย คุณได้พยายามสื่อสารกับเพื่อนแล้ว แต่สถานการณ์ไม่ดีขึ้น เพื่อนยังคงไม่สนใจคุณ การจัดการอย่างไรถึงจะเหมาะสมที่สุดในสถานการณ์นี้ (ทปอ.)

(1.00) ✓ 1. ไปบอกครูว่าคุณรู้สึกกังวลไม่สบายใจ และขอความช่วยเหลือหรือคำแนะนำจากครู

(0.50) 2. บอกตัวเองว่าไม่เป็นไร อีกไม่นานก็เรียนจบ และเก็บตัวไม่ยุ่งกับใคร

(0.00) 3. ลงโซเชียลมีเดียว่าถูกกลั่นแกล้ง ขอให้คนมาช่วย

(0.25) 4. พยายามไม่คิดถึงสถานการณ์ดังกล่าว โดยไปอยู่กับเพื่อนกลุ่มอื่น

การบริหารจัดการอารมณ์ ตอน 1

EX. สมมติว่าคุณเป็นเด็กชาย อายุ 15 ปี ขณะกำลังเดินอยู่ในโรงเรียน คุณได้ยินเสียงคนทะเลาะกัน จึงเดินไปยังต้นเสียง พอเดินไปจึงพบว่าเพื่อนสนิทของคุณกำลังถูกแย่งโทรศัพท์มือถือจากคนอีกกลุ่มหนึ่ง สิ่งที่ควรทำมากที่สุดในสถานการณ์นี้คืออะไร (ทปอ.)

(0.00) 1. เข้าไปช่วยเหลือเพื่อน โดยเอาตัวของคุณเข้าไปขวางไม่ให้เขาทะเลาะกัน

(0.50) 2. ตะโกนบอกให้หยุด เพราะเพื่อนคุณคงรู้สึกกลัวและอาย

(1.00) 3. วิ่งไปหาครูเพื่อขอให้ครูมาช่วย เพราะเพื่อนกำลังโกรธ

(0.25) 4. ต้องเอาคืนแทนเพื่อน ถ่ายคลิปเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานให้ทางโรงเรียน

การบริหารจัดการอารมณ์ ตอน 1

1. คุณจะทำอย่างไรหากคุณไปซื้อเงาะที่ห้างสรรพสินค้าและคุณเห็นว่าพนักงานกดราคาชั่งของสินค้าให้คนตรงหน้าผิดคือถูกกว่าเกินครึ่งของราคาเต็ม

(1.00) 1. แจ้งพนักงานให้ทราบทันทีว่ากดรหัสผิด

(0.00) 2. รอให้ถึงคิวของคุณ ถ้าพนักงานคิดให้ราคาเต็มจึงเดินไปแจ้งที่ฝ่ายดูแลลูกค้าสัมพันธ์ว่าพนักงานทำงานผิดพลาด

(0.00) 3. ไม่ต้องทำอะไรเพราะไม่ใช่หน้าที่ของคุณที่ต้องตรวจสอบราคา

(0.50) 4. กระซิบบอกคนตรงหน้าว่าพนักงานกดราคาผิด ให้แจ้งพนักงานด้วย

การบริหารจัดการอารมณ์ ตอน 1

2. หากมีคนโทรศัพท์มาหาคุณ แจ้งว่าติดต่อจากสถานีตำรวจ และบอกว่าคุณกำลังถูกแจ้งความดำเนินคดี คุณจะมีวิธีสื่อสารกับเขาอย่างไร

(0.00) 1. ตัดสินทันทีว่าเป็นมิจฉาชีพที่โทรมาหลอกคนทั่วไป และต่อว่าด้วยคำที่รุนแรงเพื่อให้เขารู้สึกสำนึกผิด

(1.00) 2. กดพักสายและสืบค้นเบอร์โทรศัพท์ที่โทรเข้าไป ถ้าตรงกับที่แจ้งไว้ ก็สอบถามถึงรายละเอียดด้วยความมีสติและใช้วิจารณญาณในการพูดคุย

(0.00) 3. วางสายทันที และไม่สนใจเพราะรู้อยู่แล้วว่าเป็นพวกมิจฉาชีพ

(0.75) 4. ตั้งสติและค่อย ๆ สอบถามเพื่อทราบข้อมูลว่าเป็นเรื่องจริงหรือไม่ ถ้าไม่ใช่ก็วางสายไป

การบริหารจัดการอารมณ์ ตอน 1

3. บริษัทที่คุณทำงานมีแผนจะให้คุณทำหน้าที่ขายสินค้าทางโทรศัพท์ แต่คุณถูกลูกค้าวางหูโทรศัพท์ใส่ติดต่อกัน 10 คน คุณรู้สึกเสียใจและคิดว่าตัวเองคงไม่มีความสามารถพอที่จะทำงานนี้ได้ คุณจะจัดการกับความรู้สึกนี้อย่างไร

(0.50) 1. ให้กำลังใจตัวเองและบอกว่าเราจะไปเก่งทุกเรื่องคงไม่ได้

(0.00) 2. พยายามหางานใหม่ที่เหมาะกับความสามารถของตัวเอง

(1.00) 3. ขอคำปรึกษาจากเพื่อนที่ทำอาชีพการขายและฝึกฝนการพูดอย่างต่อเนื่อง

(0.00) 4. คิดว่าเป็นโชคชะตาที่ทำให้เราต้องมาทำงานเช่นนี้