

เอสคิว...วุฒิภาวะทางสังคม

SQ: SOCIAL QUOTIENT

นายแพทย์ทวีศักดิ์ ลีรัตนเรขา ... จิตแพทย์เด็กและวัยรุ่น

IQ ช่วยให้เด็กสามารถเรียนรู้ และคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล

EQ ช่วยให้เด็กสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

RQ ช่วยให้เด็กสามารถเอาชนะอุปสรรคได้อย่างแข็งแกร่ง

sq ช่วยให้เด็กมีทักษะสังคมที่ดี เป็นที่รักและยอมรับ

เด็กที่เก่ง มีความสามารถสูง มีอารมณ์ดี มีความสุข สามารถแก้ไขปัญหา เอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ได้ โดยไม่ย่อท้อ ถ้าขาดทักษะสังคม ก็อาจไม่เป็นที่ยอมรับจากคนรอบตัวเช่นกัน การมีวุฒิภาวะทางสังคมจึงช่วยให้เด็กมีทักษะสังคมที่ดี เป็นที่รักและยอมรับ อย่างน้อยก็ทำให้มีเพื่อนเพิ่มขึ้น

ในยุคดิจิทัล ผู้คนจะมีส่วนร่วมในการสนทนากับคนข้างผ่านสมาร์ทโฟน ในขณะที่วุฒิภาวะทางสังคมเกิดจากการเรียนรู้และฝึกฝนจากการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ดังนั้น การเพิ่มขึ้นของการสื่อสารทางดิจิทัลอาจส่งผลเสียต่อวุฒิภาวะทางสังคมได้

ความหมายของเอสคิว

เอสคิว (SQ) ย่อมาจาก “Social Quotient” หรือ “Social Intelligence Quotient” หรือ “วุฒิภาวะทางสังคม” คือ ความสามารถในการรู้จักตนเองและเข้าใจผู้อื่น สามารถแสดงออกได้เหมาะสมตามกาลเทศะ สามารถเข้าใจ เรียนรู้ และพัฒนาจากประสบการณ์ร่วมกับผู้อื่นในสังคม เรียนรู้จากความสำเร็จและความล้มเหลวในสภาพแวดล้อมทางสังคม เป็นทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่สำคัญที่จะช่วยให้บุคคลประสบความสำเร็จ

“ความฉลาดทางสังคม” (Social Intelligence) เป็นคำศัพท์ที่ใช้กันทั่วไปในระดับนานาชาติ ส่วน “เอสคิว” (SQ) เป็นคำศัพท์เฉพาะที่ใช้แสดงถึงระดับความฉลาดทางสังคม เพื่อเน้นถึงความฉลาดทางสังคมที่ดี หรือการมีวุฒิภาวะทางสังคม ทั้ง 2 คำ มีความหมายใกล้เคียงกัน สามารถนำมาใช้แทนกันได้

ใน พ.ศ. 2463 Edward Thorndike เป็นคนแรกที่ให้นิยาม “ความฉลาดทางสังคม” (Social Intelligence) ไว้ว่า “เป็นแง่มุมหนึ่งของสติปัญญา โดยเป็นความสามารถในการเข้าใจผู้คน และแสดงออกอย่างชาญฉลาดในการมีปฏิสัมพันธ์” และใน พ.ศ. 2553 Snow ก็ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า “เป็นการสะสมความรู้ ความสามารถทางสติปัญญา และการรับรู้ อารมณ์ เพื่อการสำรวจสังคมโลก”

“วุฒิภาวะทางสังคม” ยังมีความหมายเทียบเคียงได้กับ “ปัญญาด้านมนุษยสัมพันธ์” (Interpersonal Intelligence) ตามใน “ทฤษฎีพหุปัญญา” (Theory of Multiple Intelligences) ของศาสตราจารย์โฮเวิร์ด การ์ดเนอร์ (Howard Gardner) ซึ่งคือ ความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น ทั้งด้านความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ และเจตนาที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน มีความไวในการสังเกต สีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง สามารถตอบสนองได้อย่างเหมาะสม สร้างมิตรภาพได้ง่าย เจรจาต่อรอง ลดความขัดแย้ง สามารถจูงใจผู้อื่นได้ดี

นอกจากนี้ “วุฒิภาวะทางสังคม” ยังมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า “ทักษะสังคม” (Social Skill) ซึ่งหมายถึงความสามารถในการมีปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารกับผู้อื่น ทั้งทางวาจาและอวัจนภาษา ภายใต้กฎเกณฑ์และการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ซึ่งอาจมีรายละเอียดที่แตกต่างกันบ้าง แต่สามารถนำมาใช้เทียบเคียงกันได้

องค์ประกอบของเอสคิว

เอสคิว (SQ) เป็นคุณสมบัติเฉพาะตัวของบุคคลที่สามารถขัดเกลาหรือพัฒนาได้ มีองค์ประกอบสำคัญ คือ

- 1) การตระหนักรู้ต่อตนเอง (self-awareness)
- 2) การตระหนักรู้ต่อสังคม (social-awareness)
- 3) ความเชื่อและทัศนคติทางสังคมที่พัฒนาขึ้น (evolved social beliefs and attitudes)
- 4) ความสามารถในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่ซับซ้อน (capacity to manage complex social change)

ความสำคัญของเอสคิว

เอสคิว (SQ) เป็นทักษะที่มีความสำคัญในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม ทำให้เป็นที่รักของผู้คนรอบข้าง ได้รับการยอมรับจากสังคม ช่วยพัฒนาสัมพันธภาพทางสังคมให้ดีขึ้นและคงอยู่ยาวนาน

พบว่า ผู้ที่มีเอสคิว (SQ) หรือวุฒิภาวะทางสังคมน้อย มีความสัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพจิต เช่น ซึมเศร้า วิตกกังวล รู้สึกโดดเดี่ยว การเพิ่มเอสคิว จะช่วยลดการเกิดปัญหาเหล่านี้ได้

เอสคิว (SQ) ยังเป็นสมรรถนะที่สำคัญของผู้นำองค์กร โดยเฉพาะคุณลักษณะในเรื่อง “การรับรู้ทางสังคม” (social perceptiveness) และ “พฤติกรรมที่ยืดหยุ่น” (behavioral flexibility) เพราะช่วยให้ตระหนักรู้ถึงความต้องการอันหลากหลาย และตอบสนองอย่างยืดหยุ่น

การประเมินเอสคิว

วุฒิภาวะทางสังคม (SQ) เป็นนามธรรมทางสถิติ ยังไม่มีแบบประเมินมาตรฐาน หรือที่นำมาใช้กันแพร่หลาย ส่วนใหญ่เป็นการประเมินอย่างหยาบจากการสังเกตและการประเมินตนเอง แบบประเมินที่มีการพัฒนา ได้แก่

“George Washington University Social Intelligence Test” พัฒนาขึ้นปี พ.ศ. 2471 โดย ดร. เทลมา ฮันท์ (Thelma Hunt) นักจิตวิทยา ซึ่งประเมินใน 5 หัวข้อ ดังนี้ การสังเกตพฤติกรรมมนุษย์ การรับรู้สภาพจิตใจของผู้อื่น การจดจำชื่อและใบหน้า การตัดสินใจในสถานการณ์ทางสังคม และอารมณ์ขัน

“The Six Factor Test of Social Intelligence” พัฒนาขึ้นปี พ.ศ. 2508 โดย O’Sullivan และคณะ เป็นแบบสอบถาม 6 ชุด เพื่อประเมิน 4 รูปแบบพฤติกรรม คือ ความสามารถในการคาดการณ์ว่าจะเกิดอะไรขึ้นจากสถานการณ์ทางสังคมที่ให้ การเห็นความคล้ายคลึงกันของข้อมูลพฤติกรรมที่แสดงออกหลากหลาย การวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการจัดการกับสถานการณ์ และความยืดหยุ่นในการตีความ

“Tromso Social Intelligence Scale” พัฒนาขึ้นปี พ.ศ. 2544 โดย Silvera และคณะ เป็นแบบสอบถามที่มีโครงสร้างชัดเจนเพื่อวัดทักษะสังคมของบุคคล โดยการประเมินความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น และการประมวลผลข้อมูลทางสังคมต่าง ๆ

การพัฒนาเอสคิว

วุฒิภาวะทางสังคมไม่ใช่คุณลักษณะที่ตายตัว แต่เป็นการพัฒนาทักษะการประมวลผลข้อมูลที่มีความซับซ้อน ไปสู่สมดุลของการปรับตัวระหว่างตนเองและสังคม ดังนั้น แต่ละคนสามารถพัฒนาเอสคิว (SQ) ของตนเองได้ โดยเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมของตนเพื่อตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมทางสังคม

การพัฒนาทักษะสามารถเรียนรู้จากทั้งความล้มเหลวและความสำเร็จของตนเองและผู้อื่น โดยนึกถึงสิ่งที่ต้องทำให้แตกต่างออกไปในสถานการณ์ทางสังคมครั้งต่อไป หลักการพัฒนาตนเองให้มีเอสคิว (SQ) ที่ดี มีเทคนิคสำคัญ ดังนี้

1) สร้างสัมพันธภาพ (Create rapport)

เป็นทักษะที่สำคัญที่สุด คือ การเรียนรู้ที่จะเชื่อมสัมพันธภาพกับผู้คนรอบข้าง และรักษาความสัมพันธ์ที่ดีไว้ได้ ซึ่งรวมถึงการทำให้คนอื่นรู้สึกสบายใจเมื่ออยู่ใกล้ และพวกเขาารู้สึกว่ามีคนรับฟังและเข้าใจ

ทักษะการสร้างสัมพันธภาพ ได้แก่ การแสดงความอยากรู้จักแต่หลีกเลี่ยงการก้าวก่าย การรับฟังอย่างตั้งใจโดยไม่ขัดจังหวะ พยายามทำความเข้าใจว่าคนอื่นกำลังคิดอะไรและรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ มีความเห็นอกเห็นใจ

2) รับฟังอย่างตั้งใจ (Active listening)

การรับฟังอย่างตั้งใจ โดยไม่ขัดจังหวะผู้พูด มีสมาธิในการฟังและคิดตาม โดยไม่เอาความรู้สึกหรืออารมณ์ส่วนตัวใส่เข้าไป เพื่อให้ไม่เกิดอคติส่วนตัว นอกจากนี้ผู้ฟังที่ดียังไม่ควรทำอย่างอื่นควบคู่ไปด้วย

3) คิดก่อนพูด คิดก่อนทำ (Think before you speak or act)

การทำให้แน่ใจว่าเราใช้เวลาคิดก่อนที่จะพูดหรือลงมือทำ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือการมีความยับยั้งชั่งใจ จะช่วยป้องกันเราจากการกระทำที่หุนหันพลันแล่น ซึ่งอาจทำให้เราเสียใจในภายหลังได้

4) มีความชัดเจนและตรงไปตรงมา (Be clear and authentic)

เรียนรู้ที่จะแสดงออกอย่างชัดเจน และแสดงความคิดเห็นที่ตรงไปตรงมา โดยไม่ตัดสินและไม่วิจารณ์ หากไม่แน่ใจให้ถาม เพื่อหลีกเลี่ยงการสื่อสารที่ผิดพลาดและความเข้าใจผิด

5) หลีกเลี่ยงการตัดสินคน (Avoid being judgmental)

ควรเคารพ พุดคุย และปฏิบัติต่อผู้คนรอบข้างอย่างให้เกียรติในฐานะเพื่อนมนุษย์เสมอ ไม่ว่าจะเป็นอย่างใ้ก็ตาม เพราะทุกคนล้วนมีคุณค่าและศักดิ์ศรีในตัวเอง และพวกเขามักเปิดใจเมื่อรู้สึกว่าไม่ถูกตัดสิน

การทำความเข้าใจกับความหลากหลายทางวัฒนธรรม วิถีชีวิต ความเชื่อ รวมถึงความหลากหลายทางเพศ ยังช่วยทำให้ยอมรับในความแตกต่าง ไม่ตัดสินคน และเปิดใจยอมรับผู้คนรอบตัวได้ดีขึ้นเช่นเดียวกัน

6) เข้าใจกฎเกณฑ์และบรรทัดฐานของสังคม (Understand the rules and norms)

เมื่อย้ายไปอยู่ในสภาพแวดล้อมทางสังคมใหม่ เช่น ประเทศ เมือง ชุมชน โรงเรียน มหาวิทยาลัย หรือที่ทำงานใหม่ การเรียนรู้กฎเกณฑ์และบรรทัดฐานทางสังคมในการแสดงพฤติกรรม จะช่วยเพิ่มความสามารถในการปรับตัว เปิดรับความคิด และประสบการณ์ใหม่ ๆ แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้มาตรฐานทางจริยธรรมด้วย

เอกสารอ้างอิง

ทวีศักดิ์ สิริรัตน์เรขา. (2565). **ทฤษฎีพหุปัญญา**. จาก <https://www.happyhomeclinic.com/a01-multiple-intelligence.html>

Belton, D. A., Ebbert, A. M. & Infurna, F. J. (2016). Social intelligence. In: **Global encyclopedia of public administration, public policy, and governance**, Farazmand, A. (ed). Switzerland: Springer international publishing; pp.1-5.

Gardner, H. (2011). **Frames of mind: the theory of multiple intelligences**, 10th ed. New York: Basic Books.

Health hub. (2023). **6 ways to improve social skills and increase social intelligence**. from https://www.healthhub.sg/live-healthy/584/mental_health_social_intelligence

Morin, A. (2020). **How to increase your social intelligence**. from <https://www.verywellmind.com/what-is-social-intelligence-4163839>

Nutley, T. (2023). **Social intelligence: the core principle of great leadership**. from <https://www.linkedin.com/pulse/social-intelligence-core-principle-great-leadership-tony-nutley>

Wikipedia. (2023). **Social intelligence**. from https://en.wikipedia.org/wiki/Social_intelligence

บทความทั้งหมดยินดีให้นำไป เผยแพร่เพื่อความรู้ได้ โดยกรุณาอ้างอิงแหล่งที่มา



ทวีศักดิ์ สิริรัตน์เรขา. (2566). **เอสคิว...วุฒิภาวะทางสังคม**. จาก <https://www.happyhomeclinic.com/a05-SQ.html>

(บทความต้นฉบับ: สิงหาคม 2566)