

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง การถ่ายทอดความหมายความฉลาดทางอารมณ์ในละครโทรทัศน์หลังข่าว ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้ ได้แก่ ทฤษฎีการเล่าเรื่อง (The Narrative Theory) แนวคิดเรื่องตัวละคร และแนวคิดในเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) มาใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ ในการศึกษาวเคราะห์การถ่ายทอดความหมาย ความฉลาดทางอารมณ์ในละครโทรทัศน์นั้น นอกเหนือจากจะต้องเข้าใจถึงเนื้อหาและแก่นความคิด ของละครโทรทัศน์แล้วยังต้องคำนึงถึงบทบาทและบุคลิกภาพของตัวละครเป็นสำคัญ เพราะแนวคิด เรื่องความฉลาดทางอารมณ์นั้นเป็นการศึกษาพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งในที่นี้ก็คือการศึกษาเพื่อให้ ทราบถึงพฤติกรรมของตัวละครอันว่าด้วยเรื่องของความฉลาดทางอารมณ์เป็นสำคัญ ทฤษฎีการเล่า เรื่องและแนวคิดเรื่องตัวละครจึงถูกนำมาใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์ในส่วนแรก และส่วนหลังเป็น การวิเคราะห์การถ่ายทอดความฉลาดทางอารมณ์ของตัวละคร

2.1 ทฤษฎีการเล่าเรื่อง (The Narrative Theory)

ทฤษฎีการเล่าเรื่องมีแนวความคิดว่า มนุษย์เป็นนักเล่าเรื่อง การตัดสินใจและการสื่อสารของ มนุษย์ขึ้นอยู่กับ “เหตุผลที่ดี” (Good Reason) ซึ่งแตกต่างกันไปตามสถานการณ์รูปแบบการสื่อสาร และสื่อ เหตุผลที่ดีจะถูกควบคุมโดยภูมิหลังของบุคคล วัฒนธรรม ลักษณะนิสัย และอิทธิพลของภาษา ความมีเหตุผลของเรื่องราวที่เล่าเรื่องขึ้นอยู่กับธรรมชาติของผู้เล่าเรื่องที่จะตระหนักถึงความน่าจะเป็น องค์ประกอบที่ทำให้เรื่องราวประติดประต่อกัน ความเคยชินในการทดสอบ ความถูกต้อง รวมทั้งการ เลือกรวบรวมเรื่องราวเพื่อสร้างความเพลิดเพลิน ทฤษฎีนี้จึงมองว่า การสื่อสารของคนเราเป็นการเล่าเรื่อง หรือการบรรยายทั้งสิ้น โดยผู้เล่าเรื่องทำหน้าที่เป็นผู้ประพันธ์หรือร่วมประพันธ์เรื่องราวที่นำมาเล่านั้น ผู้เล่าเรื่องจะเป็นผู้สร้างสรรค์เรื่องราวขึ้นใหม่จากเรื่องที่มีอยู่เดิมมากกว่าจะอ่านไปตามบท อันเป็นการ ย้ำว่ามนุษย์เรามีส่วนร่วมเต็มที่ในการสร้างข่าวสาร (John Fiske, 1987 :65)

ทฤษฎีการเล่าเรื่องมีต้นกำเนิดมาจากสหภาพโซเวียตในช่วงทศวรรษที่ 20 โดยการรวบรวม จากศาสตร์ต่าง ๆ หลายสาขาวิชา ทั้งด้านภาษาศาสตร์ มานุษยวิทยา จากกลุ่มนักภาษาศาสตร์ นัก

วิจารณ์วรรณกรรม ที่ทำงานร่วมกันเพื่อวิเคราะห์ถึงโครงสร้างการเล่าเรื่องจนกระทั่งปลายทศวรรษที่ 60 ต่อเนื่องทศวรรษที่ 80 งานในสาขานี้ได้ถูกสังเคราะห์ขึ้นถูกตีพิมพ์แพร่หลาย และในที่สุดถูกพัฒนาขึ้นเป็นสาขาวิชาที่มีการสอนในสถาบันการศึกษา

Fisher (1984,1989) ได้เสนอทฤษฎีไว้ว่า การสื่อสารของมนุษย์เป็นการเล่าเรื่อง ซึ่งประกอบไปด้วยศิลปะการพูด การตีความ การประเมินคุณค่าของข่าวสาร โดยประเมินว่ามีอะไรบ้างที่เปิดเผยได้ และเรื่องใดมีความหมายต่อผู้ฟัง มีการวิพากษ์วิจารณ์อย่างมีศิลปะ และการสื่อสารเฉพาะส่วนที่เป็นจุดเด่นของเนื้อหา การพูดหรือการเล่าเรื่องร่าเริงนั้นมุ่งเชิญชวนให้ผู้ฟังเชื่อและมีปฏิกิริยาตอบโต้ ดังนั้นในการเล่าเรื่องจึงเป็นการปฏิสัมพันธ์ เป็นกิจกรรม ศิลปะ และรูปแบบหรือวิธีการในการแสดงออกของมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยเหตุผลที่ได้อยู่บนพื้นฐานความถูกต้อง มีการโน้มน้าวใจ และมีการแสดงรวมอยู่ด้วย

Mac Intyre (1984) กล่าวว่า การเล่าเรื่อง ทำให้เราสามารถเข้าใจการกระทำของคนอื่น เพราะชีวิตของเราทุกคนใช้การเล่าเรื่อง เพื่ออธิบายสิ่งต่าง ๆ รอบ ๆ ตัวเรา และเราก็เข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของเราจากการเล่าเรื่องเช่นกัน

Lucaites & Condit (1985) กล่าวว่า การเล่าเรื่องเป็นตัวกลางในการทำความเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ของมนุษย์ การเล่าเรื่องจะถูกนำมาใช้ในอรรถกถาทุกรูปแบบและในทุกสื่อ นับตั้งแต่การสนทนาในชีวิตประจำวัน การเทศน์ นวนิยาย โฆษณา การรายงานข่าว และละครโทรทัศน์

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับการเล่าเรื่อง หรือ Narratology ทิลลี (1991) อธิบายไว้ว่าเป็นการ "ก้าวข้ามจากการศึกษาเนื้อหาไปสู่ความสนใจในโครงสร้างของการเล่าเรื่อง (Structure) และวิธีการเล่าเรื่อง (Process) ของสื่อแต่ละชนิด" ซึ่งประเภทของการเล่าเรื่องที่ได้รับการนำมาศึกษามีอยู่หลายชนิด มีทั้งนิทาน นวนิยาย การรายงานข่าว รวมทั้งภาพยนตร์

เมื่อนำทฤษฎีการเล่าเรื่องมาใช้ในงานโทรทัศน์จึงต้องพิจารณาถึง

1. ข้อจำกัดของทฤษฎีเมื่อถูกใช้เป็นเครื่องมือ งานทางโทรทัศน์จะต้องเกี่ยวข้องกับการเล่า

เรื่อง และโครงสร้างการเล่าเรื่องอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และหลายครั้ง ๆ ในการเล่าเรื่องเนื้อความหนึ่ง ๆ อาจไม่ครอบคลุมถึงที่มาของเนื้อหา ตลอดจนผลกระทบทางจิตวิทยา และทางสังคมที่เกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์

2. จะต้องเข้าใจว่าในความเป็นจริงการเล่าเรื่องมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจโทรทัศน์ เช่น ในรายการโทรทัศน์ของสหรัฐอเมริกาเกือบทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นด้านบันเทิง ได้แก่ การ์ตูน ละครโทรทัศน์ ภาพยนตร์โทรทัศน์ ละครชุด เหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับการเล่าเรื่องทั้งสิ้น และยังไปกว่านั้นรายการประเภทอื่น ๆ ได้แก่ รายการเพื่อการศึกษา การวิเคราะห์ การรายงานข่าว หรือในงานโฆษณาที่ใช้การเล่าเรื่องเพื่อขยายผลในส่วนข้อดีของผลิตภัณฑ์ที่โฆษณา มิวสิควิดีโอใช้การเล่าเรื่องออกมาเป็นเนื้อหาเพื่ออธิบายถึงเนื้อเพลง รายการสารคดีธรรมชาติต่างก็ใช้การเล่าเรื่องมาดำเนินเรื่อง ไม่เว้นแม้แต่รายการเกมส์โชว์ รายการออกกกำลังกาย การวิเคราะห์ข่าว รายการทอล์คโชว์ หรือแม้แต่การแข่งขันกีฬา ผู้บรรยายอาจบอกเล่าเรื่องราว นอกจากการรายงานผลการแข่งขันที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน อาจทำวาทกรรมถึงประวัติการแข่งขัน หนทางสู่ชัยชนะ หรือการพ่ายแพ้ในอดีตของทีมกีฬาก็ได้ ดังนั้นการเล่าเรื่องจึงไม่เป็นเพียงการกล่าวถึงเนื้อหาแต่ยังขยายความถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

โครงสร้างการเล่าเรื่อง (Narrative Structure)

โครงสร้างการเล่าเรื่อง (Narrative Structure) มีรูปแบบดังนี้

1.1 บทบาทของนักแสดง/ตัวละคร (Characters) ขึ้นอยู่ที่ผู้เขียนบทว่าจะกำหนดบทบาทของนักแสดง/ตัวละครอย่างไร (Definition, Role & Function, Relation) ซึ่งเมื่อได้กำหนดบทบาทแล้วสิ่งที่ตามมาคือต้องการสิ่งที่จะมาเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับนักแสดง/ตัวละครในการเสริมบทบาทนั้นให้เด่นชัดขึ้น

1.2 การปรากฏตัวของผู้ที่เกี่ยวข้อง (Existents of Characters and setting) เมื่อได้มีการกำหนดบทบาทของนักแสดง/ตัวละครแล้ว ก็จะมีนักแสดง/ตัวละครที่เกี่ยวข้องหรืออุปกรณ์เสริมต่าง ๆ มาเพื่อใช้ยืนยัน และบ่งบอกว่าบุคคลนั้นเป็นไปตามที่ได้มีการกำหนดบทบาทไว้

1.3 ความสัมพันธ์ของเรื่อง (The relation in the story) โดย 3 รูปแบบดังนี้

1.3.1 การจัดลำดับตามเหตุการณ์ (Chronological) ตามเวลาที่เกิดขึ้น เช่นตั้งแต่เกิด วัยเด็กเรียนหนังสือ จนถึงช่วงทำงาน เป็นต้น

1.3.2 ผลกระทบที่เกิดขึ้น (Cause – Effect) โดยดูว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นมีผล

กระทบเช่นไร และยกตัวอย่างเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องมาเสริมโดยไม่ได้มีการเรียงลำดับตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก่อนหรือหลัง

1.3.3 การแก้ปัญหาหลังจากมีเหตุการณ์เกิดขึ้น (Problem –Resolve)

1.4 การสรุปเรื่อง ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ว่าเหตุการณ์นั้นจะมีวิธีการสรุปเรื่องเช่นไร ขึ้นอยู่แต่ละรายการด้วยกัน ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ การสรุปเรื่องแบบปิด (Closing) ที่มักจะสรุปเรื่องในแนวที่ว่าเมื่อตกอยู่ในความประมาทแล้วต้องพบจุดจบที่ไม่ดีแน่นอน โดยไม่คิดว่าจะมีการสรุปในรูปแบบ ส่วนรายการบางรายการนั้นจะสรุปเหตุการณ์ตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมากกว่าที่จะสรุปไปในแนวทางที่สังคมคิด เรียกการสรุปเรื่องแบบนี้ว่าแบบเปิด (Opening)

การกำหนดเรื่อง (Plot)

หลังจากมีโครงสร้างการเล่าเรื่องแล้ว ผู้เขียนบทจะเขียนบทตามโครงสร้างที่ได้วางไว้ แล้วจึงมากำหนดเรื่องว่าการเปิดเรื่อง การเข้าเรื่องเพื่อสู่ไคลแมกซ์จนจบเรื่องเป็นอย่างไร การกำหนดเรื่องทั้งในละครหรือรายการสัมภาษณ์ก็มีลักษณะที่คล้ายกันนั้นคือ

1.1 การเริ่มเรื่อง (Exposition) การปูเรื่องหรือการเปิดเรื่องที่จะทำให้ผู้อ่าน หรือผู้ชมทราบว่าตัวละครนั้นมีลักษณะนิสัย พฤติกรรม สภาพสังคมแวดล้อมเป็นอย่างไร เพื่อเป็นการชักจูงความสนใจให้ติดตามเรื่องราว อาจมีการเปิดประเด็นปัญหาหรือเผยปมขัดแย้งเพื่อให้เรื่องชวนติดตาม การเริ่มเรื่องไม่จำเป็นต้องเรียงตามลำดับเหตุการณ์ อาจเริ่มเรื่องจากตอนกลางเรื่อง หรือย้อนจากตอนท้ายเรื่องไปหาตอนต้นเรื่องก็ได้

1.2 การดำเนินเรื่องไปสู่ปมปัญหา (Development & Rising Action) หมายถึง การที่เรื่องราวดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสมเหตุสมผล ตัวละครหรือเหตุการณ์มีการพัฒนาของเรื่องโดยมีปมปัญหาหรือข้อขัดแย้งเริ่มทวีความเข้มข้นขึ้นเรื่อย ๆ ตัวละครอาจมีความลำบากใจและสถานการณ์ก็อยู่ในช่วงยุ่งยาก ทำให้ตัวละครต้องทำอะไรบ้าง

1.3 ภาวะวิกฤต หรือจุดสูงสุดของเรื่อง (Climax) จะเกิดหลังจากมีปัญหาเข้ามาทำให้เหตุการณ์นั้นขมวดปมรุนแรงถึงที่สุด แล้วตัวละครต้องตัดสินใจที่จะต้องทำอะไรสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1.4 ขั้นภาวะคลี่คลาย (Falling Action) เป็นขั้นตอนหลังจากที่จุดวิกฤตได้ผ่านพ้นไปอันเนื่องมาจากปัญหาความยุ่งยากหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ได้เปิดเผยหรือแก้ไขได้

1.5 การยุติเรื่อง (Ending) เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่เรื่องราวได้จบสิ้นลงโดยอาจมีจุดจบได้

หลาย ๆ แบบ เช่น จบอย่างมีความสุข อย่างสูญเสีย หรืออย่างเป็นทางการมีเงื่อนไขใจ เป็นต้น

แก่นความคิดหลัก (Theme)

แก่นเรื่อง คือ ใจความสำคัญของเรื่องซึ่งเป็นแนวคิดหลักของผู้ส่งสารที่ต้องการนำเสนอ เราสามารถเข้าใจแก่นความคิดได้จากการสังเกตได้จากชื่อเรื่อง ชื่อตัวละคร คำนิยม และคำพูดของตัวละคร แก่นเรื่องจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในวรรณกรรมประเภทเรื่องเล่า ใช้ในความหมายสองอย่าง คือ ความคิดอันเป็นศูนย์กลางของเรื่อง กับจุดมุ่งหมายอันเป็นศูนย์กลางของเรื่อง

แก่นความคิดหลักในการดำเนินเรื่องเป็นวัตถุประสงค์หลักที่ผู้เล่าเรื่องต้องการสื่อให้ผู้รับ โดยเฉพาะเมื่อต้องการวิเคราะห์ถึงใจความสำคัญของเรื่อง เราจำเป็นต้องจับใจความสำคัญของเรื่องไว้ให้ได้ มิเช่นนั้นจะไม่รู้ถึงวัตถุประสงค์หลักที่ผู้เล่าเรื่องต้องการถ่ายทอดให้ทราบ

สภาพแวดล้อม (Existents) หมายถึง ตัวละครและอุปกรณ์สถานที่ สำหรับการเล่าเรื่องทางโทรทัศน์มักใช้ฉากที่จะแสดงถึงสภาพความเป็นอยู่แบบธรรมดา ในขณะที่การถ่ายภาพยนตร์มักใช้เงินจำนวนมากสำหรับการจัดฉากให้มีรายละเอียดสมบูรณ์ เช่น ฉากบรรยากาศของเมือง นอกเมือง หรือหมู่บ้านชนกลุ่มน้อย เป็นต้น ในความเป็นจริงเนื้อเรื่องทางโทรทัศน์มีกฎเกณฑ์ให้ตัวละครต่าง ๆ ต้องมีความสัมพันธ์ต่อกันด้วย ในการนำเสนอสารของสื่อแต่ละชนิดมีความแตกต่างกับการสื่อทางวรรณคดีที่ใช้การสื่อสารด้วยตัวอักษรบนกระดาษ ขณะที่สื่อโทรทัศน์และสื่อภาพยนตร์สื่อสารด้วยภาพที่ให้ความหมายมากกว่าตัวอักษร อาจกล่าวได้ว่าเนื้อเรื่องทางโทรทัศน์สามารถให้ความหมายทางตัวละครได้มากมายทีเดียว

2.2 แนวคิดเรื่องตัวละคร

ตัวละคร เป็นบุคคลสำคัญที่จะสื่อความตั้งใจของบทละครออกมาได้อย่างชัดเจน โดยถ่ายทอดบทสนทนาออกมาอย่างมีอารมณ์และมีสีสัน ตัวละครเป็นผู้กระทำและผู้ที่ได้รับผลจากการกระทำในบทละคร ลักษณะนิสัยของตัวละครที่แตกต่างกันนั้นจะทำให้ตัวละครแต่ละตัวมีฐานะเป็นปัจเจกบุคคลมากขึ้น และดูเหมือนมีตัวตนจริง ๆ มีที่มาที่ไปและมีเหตุผลในการกระทำ ส่วนลักษณะนิสัยของ

ตัวละครมีความ “ลึก” มากน้อยเพียงใด อยู่ที่เจตนาของเจ้าของงานประพันธ์และผู้เขียนบท รวมทั้งข้อจำกัดของเวลาในการนำเสนอ (ศศิลักษณ์, 2538 : 9-10)

ตัวละครในละครโทรทัศน์ จัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดที่ช่วยให้เรื่องดำเนินไป เป็นตัวแสดงบทบาท พฤติกรรมและนำเรื่องไปสู่จุดมุ่งหมายที่ผู้แต่งประสงค์ ตัวละครไม่จำเป็นต้องเป็นมนุษย์เสมอไป อาจเป็นสัตว์ อมนุษย์ ธรรมชาติ และอื่น ๆ ซึ่งอาจใช้เป็นสัญลักษณ์ในการตีความ หรือเพื่อความแปลกใหม่ แต่ส่วนมากมักจะเป็นมนุษย์ซึ่งเป็นการจำลองลักษณะนิสัย พฤติกรรม บุคลิก ลักษณะเข้าไว้ด้วยกัน

การสร้างตัวละคร บุคลิก และนิสัยใจคอของตัวละคร ตลอดจนการพัฒนานิสัยของตัวละคร ต้องสอดคล้องเหมาะสมกับเนื้อหา สมจริงกับเรื่อง มีเหตุผลรับกันและไม่สะดุด โดยสามารถแบ่งได้เป็น ตัวละครเอกฝ่ายดี (Heroes) ตัวละครฝ่ายร้าย (Antagonist) และตัวละครประกอบ (Secondary) (อ้างถึงใน จุฑามาศ สุกิจจานนท์, 2539: 14-16)

ตัวละครเอกฝ่ายดี (Heroes) ต้องสามารถสร้างความรู้สึกแก่ผู้ชมได้ว่า ผู้ชมต้องการให้ตัวละครเอกฝ่ายดีชนะ ตัวละครเอกฝ่ายดีสามารถชนะได้ และตัวละครเอกฝ่ายดีสมควรจะชนะ ผู้ชมจะเกิดความเป็นพวกเดียวกันกับตัวละครเอกฝ่ายดี เกิดความสัมพันธ์ต่อกันทางด้านแรงจูงใจ วิธีการความรู้สึก และสถานการณ์ โดยความน่าสนใจของเรื่องจะขึ้นอยู่กับความสามารถหรือการมีจริยธรรมของตัวเอกกับการเอาชนะอุปสรรคที่เกิดขึ้น

ตัวละครฝ่ายร้าย (Antagonist) เป็นตัวแทนของสิ่งที่ตรงข้ามกับจริยธรรม ช่วยให้เห็นจริยธรรมในตัวละครเอกได้ชัดเจนขึ้น ตัวละครฝ่ายร้ายเป็นตัวละครที่ทำให้เกิดการต่อสู้ เกิดอุปสรรคระหว่างความดีกับความชั่วความถูกต้องกับความเลวร้าย และการสร้างสรรค์กับการทำลายล้าง

ตัวละครประกอบ (Secondary) ช่วยให้คำอธิบาย ให้ความลึกและเพิ่มสีสันชีวิตชีวาให้กับละคร ช่วยให้ตัวละครเอกได้แสดงความคิด อีกทั้งยังช่วยให้ตัวละครเอกได้สมหวังตามต้องการ ตามเป้าหมาย และได้แสดงออกทางจริยธรรม รวมไปถึงการช่วยทำให้ตัวเอกดูแตกต่างอย่างเด่นชัดจากตัวละครฝ่ายร้าย และตัวประกอบยังช่วยให้อุปสรรคที่ตัวละครเอกต้องฝ่าฟันดูยากลำบากมากขึ้น

กุหลาบ มลลิกะมาส (อ้างถึงใน มนชนก ทองทิพย์, 2540: 16-17) ได้กล่าวถึงการจำแนกประเภทของตัวละครไว้ในหนังสือวรรณคดีวิจารณ์ว่า สามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การจำแนกประเภทของตัวละครตามลักษณะนิสัยของตัวละคร แบ่งย่อยได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ตัวละครน้อยหรือตัวละครที่มีลักษณะไม่ซับซ้อน (Flat or Simple Characters) คือ ตัวละครที่แสดงลักษณะนิสัยในด้านใดด้านหนึ่งออกมาเพียงด้านเดียว จนเป็นลักษณะนิสัยประจำของตัวละครนั้น ๆ หรือเป็นตัวละครแบบฉบับ (Types) ของคนประเภทนั้น ๆ จนถือว่าเป็นสูตรสำเร็จ (Formula) เช่น ตัวละครที่เป็นผู้ร้ายก็ต้องมีจิตใจที่โหดเหี้ยม ตัวละครที่เป็นแม่เลี้ยงก็ต้องอิจฉาคอยกลั่นแกล้งลูกเลี้ยง ซึ่งลักษณะเช่นนี้ เรียกว่าเป็นลักษณะแบบ “Stereotypes”

1.2 ตัวละครหลายลักษณะหรือตัวละครที่มีลักษณะซับซ้อน (Round or Complex Characters) คือ ตัวละครที่แสดงลักษณะนิสัยในหลาย ๆ ด้านออกมา เป็นลักษณะที่เหมือนมนุษย์จริง ๆ มากที่สุด เพราะมีชีวิตชีวา มีความคิดมีอารมณ์ มีความรู้สึก มีทั้งดี และเลวอยู่ในตัวละครตัวเดียว รวมทั้งยังมีความเปลี่ยนแปลงลักษณะนิสัยหรือการกระทำไปตามสถานการณ์หรือปัจจัยที่เกิดขึ้น หรือเปลี่ยนแปลงไป

2. การจำแนกประเภทของตัวละครตามบุคลิกภาพและพฤติกรรม แบ่งย่อยได้ 2 ประเภท คือ

2.1 ตัวละครประเภทสถิต (Static Characters) คือ ตัวละครที่มีบุคลิกภาพและพฤติกรรมที่คงที่ตลอดตั้งแต่เริ่มเรื่องจนจบเรื่อง ไม่ว่าจะประสบการณ์ สถานการณ์ เวลา ฯลฯ จะเปลี่ยนไปก็ตาม

2.2 ตัวละครประเภทพลวัต (Dynamic Characters) คือ ตัวละครที่มีการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพและพฤติกรรมไปตามประสบการณ์ สถานการณ์ เวลา ฯลฯ ที่เปลี่ยนแปลงไป

3. การจำแนกประเภทของตัวละครตามความสำคัญของบทบาทที่ปรากฏในเรื่อง แบ่งย่อยออกเป็น 3 ประเภท คือ

3.1 ตัวละครเอกหรือตัวละครสำคัญ (Protagonist or Central Character or Main Character or Major Character) คือ ตัวละครที่มีบทบาทและความสำคัญต่อเรื่องและความสัมพันธ์กับโครงเรื่องมากที่สุด ไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็นพระเอกหรือนางเอกเท่านั้น ผู้ร้ายก็สามารถเป็นตัวเอกของเรื่องได้ถ้าหากว่ามีบทบาทที่มีความสำคัญ และช่วยในการดำเนินเรื่องมาก หลักการพิจารณาตัว

ละครเอกของเรื่องจึงอยู่ที่ความสำคัญของบทบาท ไม่ได้อยู่ที่ลักษณะนิสัยของตัวละครว่าเป็นคนดีหรือคนเลวแต่ประการใด

3.2 ตัวละครประกอบ (Minor Character) คือ ตัวละครรองที่มีบทบาทไม่มากนัก อาจมีบทบาทไปในทางใดทางหนึ่งของเรื่อง อาจมีส่วนช่วยในการดำเนินเรื่อง เสริมตัวละครเอกหรือช่วยสร้างอารมณ์ขึ้นเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดของเรื่องก็ได้

3.3 ตัวละครขัดแย้ง หรือตัวละครฝ่ายตรงข้าม (Antagonist) จะปรากฏในเรื่องที่มีความขัดแย้ง อาจจะไม่ใช่ตัวละครที่เป็นบุคคลก็ได้ คือ อาจจะเป็นปัญหาหรืออุปสรรคย่อยอย่างใดอย่างหนึ่งที่ตัวละครเอกจะต้องเอาชนะหรือฝ่าฟันไปให้ได้ก็ได้

บทบาทและบุคลิกภาพที่ตัวละครแต่ละคนได้รับจะแตกต่างกันไป ทำให้ตัวละครแต่ละคนมีพฤติกรรมเฉพาะของตัวเอง ในการศึกษาที่ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงลักษณะพฤติกรรมความฉลาดทางอารมณ์ซึ่งตัวละครแต่ละคนได้ทำการถ่ายทอดลักษณะดังกล่าวออกสู่สายตาของเหล่าผู้ชมละครโทรทัศน์ สำหรับแนวคิดในเรื่องความฉลาดทางอารมณ์นั้นมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.3 แนวคิดเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence)

ความฉลาดทางอารมณ์นั้น มีพัฒนาการเกิดขึ้นในปี ค.ศ.1920 Edward L. Thorndike เคยเขียนบทความลงในนิตยสารชื่อ Harper's โดยตั้งชื่อศัพท์ชื่อ "Social Intelligence" ว่าหมายถึง ความสามารถเข้าใจผู้อื่นเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กันได้อย่างเหมาะสม มีหลายคนเข้าใจผิดคิดว่า เขาเสนอให้มีกลวิธีในการ "จัดการกระทำ" ผู้อื่น ศัพท์นี้จึงไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควรนัก ในปี 1970 ในเชิงของการบริหารจัดการ Henry Mintzberg เป็นคนแรกที่ยืนยันว่าสมองซีกซ้ายและซีกขวามีบทบาทในการบริหารจัดการต่างกัน โดยเน้นว่าควรบริหารโดยใช้สมองซีกขวา ซึ่งรับผิดชอบเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจ การติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้อื่น การจัดสรรทรัพยากร ขณะที่ผู้บริหารควรใช้สมองซีกซ้ายในการวางแผนวิเคราะห์ข้อมูลที่ทำหน้าที่เสมือนเสนาธิการทหารของกองทัพ (กีรวัดน์, 2542: 48-49) แนวความคิดนี้ได้มีพัฒนาการเรื่อยมา และนับตั้งแต่ปี 1980 เป็นต้นมา มีผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของอารมณ์ที่มีต่อสติปัญญา ต่อความคิดสร้างสรรค์ และต่อพัฒนาการของบุคลิกภาพ ผู้ที่เสนอกรอบแนวคิด และบัญญัติศัพท์ว่า EQ หรือ Emotional Quotient เป็นคนแรก คือ John D. Mayer ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัย New Hampshire และ Peter Salovey ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัย Yale สหรัฐอเมริกา ในปี 1994 Antonio R. Damasio หัวหน้าภาควิชาประสาทวิทยา

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย Iowa ก็ยืนยันผลวิจัยที่ค้นพบว่า การให้เหตุผล การตัดสินใจของสมองและรู้สึก อารมณ์ มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก ในปี 1995 Daniel Goleman นักข่าวด้านวิทยาศาสตร์ของหนังสือ New York เขาบัญญัติศัพท์ "Emotionality" ขึ้นใช้ นอกเหนือจากการศึกษาที่ Harvard แล้วเขายังเก็บเกี่ยวประสบการณ์ทางด้านนี้จากการแลกเปลี่ยนความเห็น ศึกษาวิจัยร่วมกับผู้เชี่ยวชาญทั้งหลายทั่วทั้งอเมริกา และเขียนหนังสือที่ติดอันดับขายดีเล่มหนึ่ง ชื่อ Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ (วิวัฒน์, 2542: 51-52) และหนังสือที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์อีกหลายเล่มในเวลาต่อมา งานเขียนของ Goleman ทำให้ความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องที่คนโดยทั่วไปเข้าใจได้ง่ายไม่ยุ่งยากต่างจากงานเขียนเชิงวิชาการทั่วไป

Goleman, Daniel (1995) พบว่า ความรู้ทั้งหลายที่เล่าเรียนมารวมทั้งความฉลาดทางปัญญา อาจมีส่วนผลักดันความสำเร็จของคนเราเพียง 20 เปอร์เซ็นต์ ส่วนที่เหลืออีก 80 เปอร์เซ็นต์นั้นประกอบด้วยหลายปัจจัย ตั้งแต่ความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความสามารถในการแก้ไขความคับข้องใจ หรือแม้แต่โชคชะตา ซึ่งส่วนหลังนี้ล้วนเป็นเรื่องของความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ทั้งนี้ ประสบการณ์ในชีวิต และการศึกษานั้นไม่สามารถเปลี่ยนแปลงระดับความฉลาดทางปัญญา (IQ) ได้มากนัก แต่ในด้านของความฉลาดทางอารมณ์นั้นสามารถที่จะเรียนรู้ และเพิ่มพูนได้ตั้งแต่ยังเป็นเด็ก และยังสามารถเรียนรู้และปรับปรุงได้แม้อายุมากขึ้น

Goleman ได้ทำการศึกษาในเรื่องของความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ว่าเป็นทักษะความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นตัวผลักดันให้คนเราประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง ซึ่งความสำเร็จในที่นี้ คือ ความพึงพอใจในความสุขของสถานะที่ตนเองดำรงอยู่ทั้งในด้านการเรียน (Study success) ด้านอาชีพ (Career success) และชีวิตส่วนตัว (Life success) และความฉลาดทางอารมณ์ยังเป็นความสามารถในการเผชิญกับความคับข้องใจเฉพาะหน้า สามารถที่จะแสดงออก หรือรอคอยที่จะแสดงออกซึ่งความพึงพอใจ สามารถควบคุมอารมณ์ และระงับความทุกข์ในใจไว้ได้อย่างเหมาะสม ความฉลาดทางอารมณ์นั้นมองบุคคลว่ามีความเกี่ยวข้องกับผู้อื่น คนต้องมีปฏิสัมพันธ์ ต้องทำงานร่วมกัน และขณะเดียวกันก็เน้นถึงความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น และมีความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้ง คับข้องใจ และหาทางแก้ไขปัญหามีหลักเกณฑ์

นอกเหนือจากคำว่า Emotional Intelligence หรือ Emotional Quotient หรือที่เรียกสั้น ๆ ว่า

“EQ” ที่ใช้กันทั่วไปแล้ว ยังมีคำเรียกใกล้เคียงกับ EQ อยู่อีก อาทิ E.L. Thronlike (อ้างโดย Goleman 1995, 45) ใช้คำว่า “Social Intelligence” หรือความฉลาดทางสังคม ส่วน Gardner, Howard (อ้างโดย Goleman 1995, 42) ใช้คำว่า “Interpersonal intelligence” หรือความฉลาดในการรู้จักสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น

โดย Gardner (อ้างโดย Goleman 1995, 41-42) ได้กล่าวว่า ความฉลาดนั้นมีลักษณะที่หลากหลาย (Multiple Intelligence) ความฉลาดทางปัญญา (IQ) เป็นเพียงหนึ่งในหลายลักษณะของความฉลาด ซึ่ง IQ มีลักษณะที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก Gardner ได้ทำการสรุปความฉลาดของบุคคล (Personal Intelligence) ไว้ดังนี้

- Interpersonal intelligence เป็นความสามารถในการเข้าใจ และรู้จักสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น รู้ว่าอะไร และทำอย่างไรจึงจะสามารถจูงใจผู้อื่นได้ คนอื่นทำงานกันอย่างไร และจะร่วมงานกับผู้อื่นได้อย่างไร ไม่ว่าจะเป็นพนักงานขาย นักการเมือง ครูอาจารย์ พยาบาล แพทย์ และผู้นำทางศาสนาที่ประสบความสำเร็จ ต่างก็เป็นผู้ที่มีระดับความฉลาดในการรู้จักสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นสูงด้วยกันทั้งนั้น หัวใจสำคัญของความสามารถในการเข้าใจผู้อื่นนี้ ยังรวมถึงความสามารถในการใช้สติปัญญาตอบสนองภาวะอารมณ์ (Moods) แรงจูงใจ (Motivations) และความปรารถนา (Desires) ต่างๆ ของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

- Intrapersonal Intelligence ความฉลาดเชิงสหสัมพันธ์ภายในของตัวบุคคล เป็นความสามารถหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งที่อยู่ภายในตนเอง ที่มีอยู่อย่างแน่นอน ตายตัว ซึ่งเป็นเพียงหนึ่งในความฉลาดที่ทำให้ประสบความสำเร็จในชีวิตได้ หัวใจสำคัญของความฉลาดนี้ ได้แก่ ระดับความรู้ภายในตน (Self knowledge)

Peter Salovey ได้จัดหมวดหมู่กลวิธีเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ โดยประกอบด้วยประเด็นหลัก 5 หัวข้อ (อ้างโดย Goleman, 1995: 46-47) คือ

1. Knowing one's emotion หรือ Self-awareness หมายถึง การตระหนักรู้ในตนเอง การเข้าใจในความรู้สึกนึกคิด และอารมณ์ของตนเองตามความเป็นจริง ไม่ลำเอียงเข้าข้างตนเอง สามารถควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้
2. Managing emotion คือ ความสามารถในการบริหารและจัดการกับอารมณ์ต่าง ๆ ของตนเองได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์เพื่อไม่ให้เกิดความเครียด มีเทคนิคในการคลายความเครียด สามารถสลัดความวิตกกังวลได้อย่างรวดเร็ว ไม่ฉุนเฉียว โมโหง่าย สามารถขจัดความขุ่นมัวในจิตใจให้หายไปโดยเร็ว

3. Motivating oneself คือ ความสามารถในการจูงใจตนเอง สามารถควบคุมความต้องการ และแรงกระตุ้นได้อย่างเหมาะสม สามารถระออยการตอบสนองความต้องการเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ดีกว่า (delay gratification) มองโลกในแง่ดี สามารถจูงใจและให้กำลังใจตนเองได้
4. Recognition emotion in others หรือ Empathy คือ ความสามารถในการรับรู้อารมณ์ และความต้องการของผู้อื่น เห็นอกเห็นใจผู้อื่น เอาใจมาใส่ใจเรา และสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสม
5. Handling relationships เป็นทักษะในการบริหารและจัดการอารมณ์ความรู้สึกกับผู้อื่นที่อยู่รอบข้าง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้าง

Goleman (1995) กล่าวว่า การทำงานของสมองส่วนอะมิกดาลา (Amygdala) ซึ่งเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างอะมิกดาลากับสมองชั้นนอก (Neocortex) ที่เป็นส่วนรับสัมผัส ควบคุมการเคลื่อนไหว ความคิด และการเรียนรู้ คือ หัวใจของความฉลาดทางอารมณ์ ถ้าบุคคลเกิดอารมณ์รุนแรงจะกระทบกระเทือนต่อการทำงานของสมองชั้นนอกได้ ทำให้ความสามารถทางสมอง หรือความสามารถทางการเรียนรู้เสียหายได้ ซึ่งถ้าสมองส่วนอะมิกดาลาได้รับการกระทบกระเทือนจะทำให้ประสิทธิภาพในการตัดสินใจบกพร่อง ไม่สามารถนำอารมณ์ความรู้สึกเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจได้ และจะทำให้การตัดสินใจทั้งในเรื่องงาน และชีวิตส่วนตัวผิดพลาดได้ ดังนั้นสมองส่วนอะมิกดาลาซึ่งเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก จึงมีความสำคัญเช่นเดียวกับสมองในส่วนความคิด ซึ่งเป็นที่มาของความฉลาดทางปัญญา หรือ IQ นั้นเอง

Goleman เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ว่ามีองค์ประกอบหลัก 5 มิติ โดย 3 มิติแรกเป็นความสามารถในการจัดการตัวเอง (Personal Competence) และอีก 2 มิติที่เหลือเป็นความสามารถในการเข้าสังคม (Social Competence) ดังนี้

1. Self-awareness ความสามารถในการตระหนักรู้ในตนเอง หมายถึง ความสามารถในการรับรู้เท่าทันในอารมณ์ และผลที่จะตามมาของอารมณ์นั้น (Emotional Awareness) สามารถประเมินอารมณ์ของตนเองได้ตามความเป็นจริง รู้จุดเด่น และจุดด้อยของตนเอง (Accurate Self-assessment) มีความมั่นใจในตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถและควมมีคุณค่าของตนเอง (Self-Confidence)

2. Self-regulation ความสามารถในการบริหารและจัดการกับอารมณ์ของตนเอง หมายถึง

ความสามารถในการควบคุมตนเอง (Self control) สามารถจัดการกับภาวะอารมณ์หรือความอ่อนไหวต่าง ๆ ได้ เป็นคนน่าไว้วางใจ (Trustworthiness) ยึดถือคุณธรรมเป็นหลัก มีสติ รับผิดชอบต่อในการทำ (Conscientiousness) มีความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เปิดใจกว้างกับความคิด แนวทาง และข้อมูลใหม่ๆ ได้อย่างมีความสุข (Innovation)

3. **Motivation** ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจ หมายถึง ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motive) และพยายามที่จะปรับปรุงตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ดีกว่า หรือให้ได้มาตรฐานที่ดีเลิศเสมอ (Standard of Excellence) มีความจงรักภักดี ยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มและองค์กร (Commitment) มีความคิดริเริ่มพร้อมปฏิบัติทันทีที่โอกาสอำนวย (Initiation) มองโลกในแง่ดี พร้อมเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคได้อย่างไม่ย่อท้อ (Optimism)

4. **Empathy** การเอาใจเขามาใส่ใจเรา หมายถึง ความสามารถในการรับรู้อารมณ์ และความต้องการของผู้อื่น การเข้าอกเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่น และสนใจในข้อวิตกกังวลของเขา (Understanding Others) มีจิตใจใฝ่บริการ รับรู้คาดคะเนและตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น หรือผู้ที่มาติดต่อสัมพันธ์กับเราได้ดี (Service Orientation) ส่งเสริมผู้อื่น ทราบความต้องการและช่วยพัฒนาให้เขามีความรู้ความสามารถให้ถูกทาง (Developing Others) สร้างและให้โอกาสบุคคลอื่นยอมรับในความแตกต่างของบุคคล (Leveraging Diversity) และรับรู้ถึงทัศนคติเห็นของกลุ่มรวมทั้งสามารถอ่านสถานการณ์ปัจจุบัน และความสัมพันธ์ของคนในกลุ่มได้ (Political Awareness)

5. **Social Skill** ทักษะในการเข้าสังคมหรือทักษะในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง ความสามารถในการโน้มน้าวใจ สามารถแสดงวิธีการโน้มน้าวความคิดเห็นของบุคคลอื่นได้อย่างนุ่มนวล แนบเนียน และได้ผล (Influence) มีทักษะความสามารถในการสื่อสารที่ดี ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ (Communication Skills) และมีความสามารถในการบริหารความขัดแย้งได้ดี รู้จักเจรจาต่อรอง และสามารถหาทางยุติข้อขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม (Conflict Management) มีความเป็นผู้นำ (Leadership) เป็นที่รักใคร่และนิยมชมชอบของคนทั่วไป (Popularity) สามารถกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและจัดการกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Change Catalyst) สามารถสร้างสายสัมพันธ์ให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน (Building Bonds) ทำงานเป็นทีม ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย (Team Capabilities)

หนทางของการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศด้าน EQ สามารถทำได้หลายทาง Goleman เชื่อว่า EQ แต่ละสมรรถนะนั้นมีคุณลักษณะ 5 ประการ (วีระวัฒน์, 2542: 73-74) คือ

1. เป็นเอกเทศ แต่ละด้านต่างก็มีผลต่อการปฏิบัติงาน
2. เกื้อกูลกัน มีอิทธิพลต่อกัน เช่นหากขาดทักษะทางสังคม ก็จะไม่ส่งผลให้นำทีมได้ไม่ดี
3. เป็นลำดับขั้น หากไม่รู้จักตน ก็จะควบคุมตนและเข้าใจผู้อื่นได้ยาก
4. สำคัญ แต่ยังไม่เพียงพอ การมี EQ ต่าง ๆ แล้ว บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรต้องเกื้อหนุนด้วย
5. เป็นแบบฉบับได้ ทุกมิติ ทุกองค์ประกอบ ประยุกต์ใช้ได้กับงานแต่ละประเภทแตกต่างกันไป

Cooper & Sawaf (1997) ได้อธิบายไว้ในหนังสือ *Executive EQ: Emotional Intelligence in Business* ว่าความฉลาดทางอารมณ์นั้นเป็นคุณลักษณะที่สำคัญในการนำชีวิตสู่ความสำเร็จในด้านการงานธุรกิจ ทั้งนี้ยังรวมถึงในชีวิตส่วนตัว และครอบครัวด้วย โดยได้เสนอโมเดลองค์ประกอบหลักของความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ว่าประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อย (The Four Cornerstones of Emotional Intelligence) คือ

1. Emotional Literacy

คือ การรู้เท่าทันอารมณ์ ซึ่งเป็นตัวที่ทำให้เกิดการรับรู้การควบคุมตนเอง และมีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self confidence) ซึ่งประกอบด้วย

- 1.1 Emotional Honesty คือ ความซื่อสัตย์ทางอารมณ์ และการรับรู้ถึงอารมณ์ที่เกิดขึ้นจริง
- 1.2 Emotional Energy คือ การสร้างพลังทางอารมณ์ รวบรวมอารมณ์ให้เกิดเป็นความคิดในเชิงสร้างสรรค์
- 1.3 Emotional Feedback คือ ผลสะท้อนกลับ หรือการรับทราบผลทางอารมณ์
- 1.4 Emotional Connection & Intuition คือ ความสามารถหยั่งรู้อารมณ์ตามความเป็นจริง

2. Emotional Fitness

คือ ความเหมาะสมทางอารมณ์ ซึ่งประกอบด้วย

- 2.1 Authentic Presence คือ ความมีอยู่อย่างแท้จริง
- 2.2 Trust Radius คือ การมีความเชื่อ และศรัทธาในตนเอง
- 2.3 Constructive Discontent คือ การมีความคิดสร้างสรรค์อยู่เสมอ และไม่หยุดนิ่ง
- 2.4 Resilience & Renewal คือ ความสามารถในการกลับสู่สภาวะปกติรู้จักยืดหยุ่นและเดินต่อไป

3. Emotional Depth

คือ ความลึกซึ้งทางอารมณ์ เป็นการสำรวจแนวทางที่จะปรับชีวิต และหน้าที่การงานให้เข้ากับ ศักยภาพและเป้าหมายของตัวเอง ซึ่งประกอบด้วย

3.1 Unique Potential & Purpose คือ การมีเป้าหมาย และมีศักยภาพที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์

3.2 Commitment คือ ความยึดมั่นผูกพัน และรู้รับผิดชอบในหน้าที่การงาน

3.3 Applied Integrity คือ การมีความซื่อตรง ทำงานอย่างซื่อสัตย์และยึดหลักจริยธรรม รักษา มาตรฐานส่วนบุคคลทำตามทีพูด รักษาคำพูด ยอมรับข้อผิดพลาดที่ตนกระทำอย่างเปิดเผย

3.4 Influence without Authority คือ ความสามารถในการโน้มน้าวใจ และมีอิทธิพลสามารถจูงใจ ผู้อื่นได้ โดยปราศจากการใช้อำนาจ

4. Emotional Alchemy

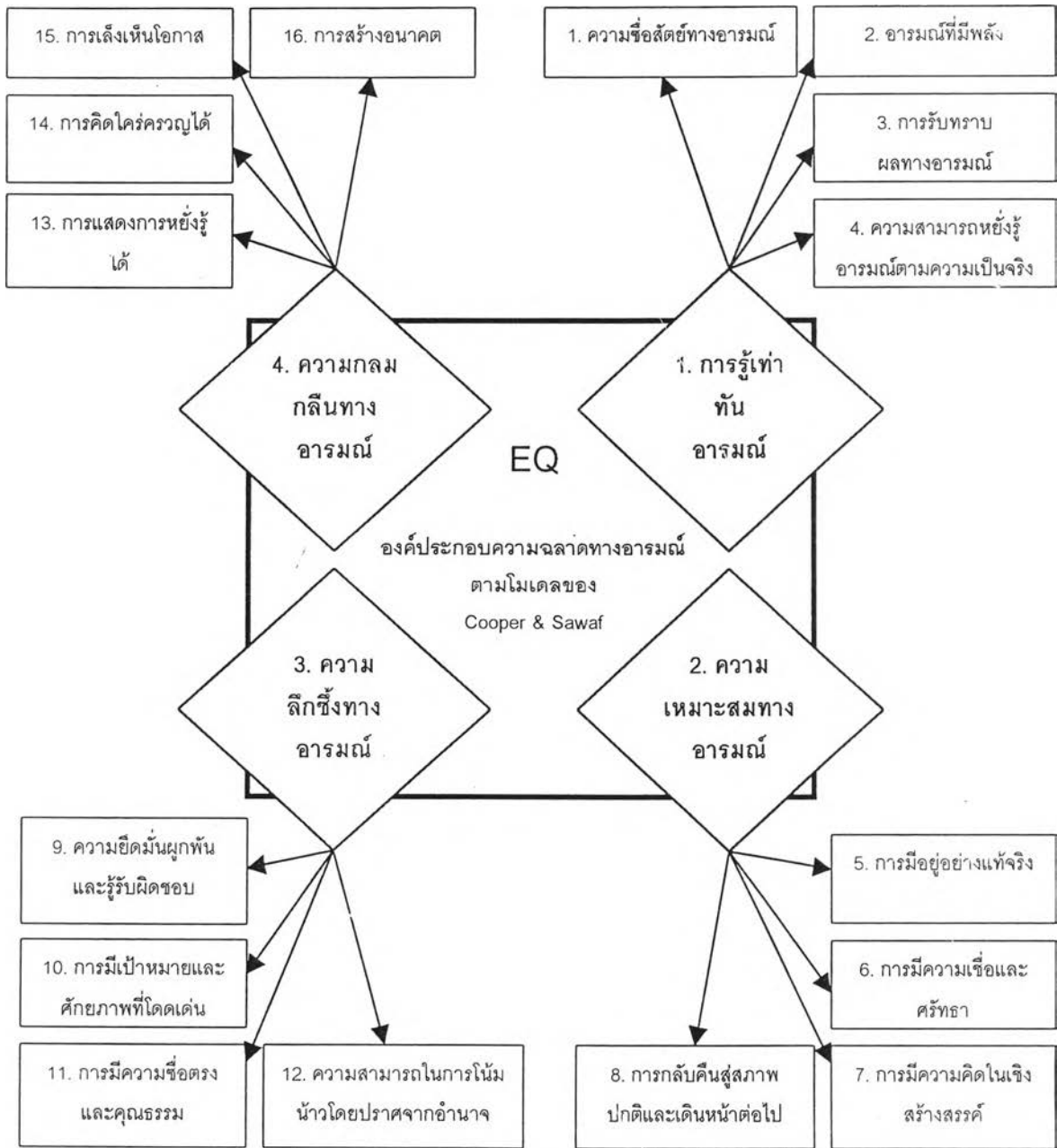
คือ ความกลมกลืนและไปกันได้ทางอารมณ์ โดยใช้สัญชาตญาณด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสมรรถภาพที่จะเผชิญปัญหาและความกดดัน ซึ่งประกอบด้วย

4.1 Intuitive Flow คือ การแสดงการหยั่งรู้ได้

4.2 Reflective Time-Shifting คือ การคิดใคร่ครวญได้

4.3 Opportunity Sensing คือ การสังเกตเห็นโอกาส

4.4 Creating the Future คือ การสร้างอนาคต



แผนภูมิที่ 2.1 องค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของ Cooper & Sawaf

บาร์ออน (Bar-on: 1992 อ้างถึงในทศพร, 2542: 28) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของ EQ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน 15 คุณลักษณะที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. ความสามารถภายในตน ซึ่งเป็นความสามารถที่มีองค์ประกอบย่อยดังนี้
 - 1.1 ความสามารถในการเข้าใจภาวะอารมณ์ของตน
 - 1.2 มีความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็น และความรู้สึกของตน
 - 1.3 การตระหนักรู้งาน คือ มีสติ
2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่
 - 2.1 ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
 - 2.2 มีน้ำใจ เอื้ออาทร ห่วงใยผู้อื่น (concern)
 - 2.3 ตระหนักรู้เท่าทัน ในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น
3. ความสามารถในการปรับตัว ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการตรวจสอบความรู้สึกของตน
 - 3.2 เข้าใจสถานการณ์ต่าง ๆ และสามารถตีความได้ถูกต้อง ตรงตามความเป็นจริง
 - 3.3 มีความยืดหยุ่น ในความคิดและความรู้สึกของตนเป็นอย่างดี
 - 3.4 มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี
4. มียุทธวิธีในการจัดการกับความเครียด ประกอบด้วย
 - 4.1 การจัดการกับความเครียด บริหารความเครียด
 - 4.2 ควบคุมอารมณ์ได้อย่างดี แสดงออกได้อย่างเหมาะสม
5. การจูงใจตนเอง และสภาวะทางอารมณ์ ได้แก่
 - 5.1 การมองโลกในแง่ดี
 - 5.2 การแสดงออกและมีความรู้สึกที่เป็นสุขที่สามารถสังเกตเห็นได้
 - 5.3 สร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่ตนเองและผู้อื่น

สำหรับวิวัฒน์ บัณฑิตามัย (2542) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีว่าคือผู้ที่

1. รู้จักตนเอง รู้เท่าทันภาวะอารมณ์ของตน รู้จุดเด่นและด้อยในความเป็นตัวของตัวเอง
2. ควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก การแสดงออกของตนเองได้ ให้ถูกกับกาลเทศะ ปรับตัวเองให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้
3. สามารถสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง มองโลกในแง่ดี มีความคิดริเริ่ม ไม่ย่อท้อง่าย

4. แสดงความเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ตระหนักรู้ในความรู้สึก ความต้องการของผู้อื่นได้ดี สร้างและรักษาสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้
5. มีทักษะทางสังคมที่ดี ทั้งนี้เป็นผลมาจากพัฒนาการในขั้นแรก ๆ ที่ทำให้ผู้ที่มี EQ สูง สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ดี มีมารยาท มีอารมณ์ขัน สามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี มีไหวพริบ สร้างความร่วมมือร่วมใจจากคนหลาย ๆ ฝ่ายได้

ผู้ที่มี EQ เพียงมีทักษะ EQ ที่ครอบคลุมทั้งห้าด้าน แต่ละคนจะมีทักษะความสามารถของ EQ ในด้านที่ 1-5 ในระดับที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีทักษะ EQ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นสูง (High Empathetic Relating) อาจเป็นผู้ที่รู้จักตนเองไม่ดีนักก็เป็นได้ บางคนเก่งในความเข้าใจและช่วยเหลือผู้อื่นมาก แต่พอเจอปัญหาแล้วแก้ไขด้วยตนเองไม่ได้ ผู้ที่มีสติรู้เท่าทันภาวะอารมณ์ของตน ระมัดระวังคำพูด การโต้ตอบของตนกับผู้อื่น อาจจะมีทักษะการเข้ากับคนอื่นไม่ดีนัก มีแนวโน้มที่จะเก็บตัว ชอบคิดมากกว่าพูด บางทีเก็บตัวอยู่คนเดียว ไม่เป็นที่รู้จักของผู้คนนักก็เป็นได้ (วีรวัดณ์, 2542 : 140-141)

การตรวจวัด EQ ยังไม่มีเครื่องมือหรือแบบทดสอบที่แน่นอน เนื่องจากเป็นเรื่องที่ใหม่ ประกอบกับยังต้องทำการศึกษาค้นคว้าประกอบย่อย ๆ อีก การจะบอกว่าใครมี EQ สูงหรือไม่ จึงคาดได้เพียงคร่าว ๆ เช่น มาก ปานกลาง หรือน้อย หรือเทียบเปรียบกันระหว่างบุคคล แต่จะให้คิดออกมาเป็นคะแนนเหมือนอย่าง IQ นั้นยังทำไม่ได้ (เทิดศักดิ์, 2542: 38)

Steve Hein (1999 อ้างโดยวีรวัดณ์, 2542: 143) ได้รายงานลักษณะที่บ่งชี้ถึงความเป็นผู้ที่มี EQ สูงและต่ำ ดังปรากฏต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบลักษณะของผู้ที่มี EQ สูง และต่ำ

ผู้ที่มี EQ สูง	ผู้ที่มี EQ ต่ำ
1. แสดงความรู้สึกของตนออกมาได้ชัดเจน ตรงไปตรงมา	1. ไม่รับผิดชอบต่อความรู้สึกของตน แต่วิพากษ์ตำหนิผู้อื่น
2. ไม่ถูกครอบงำด้วยความรู้สึกในทางลบต่าง ๆ	2. บอกไม่ได้ว่าทำไมตนถึงคิดรู้สึกเช่นนั้น
3. สามารถอ่านภาษาท่าทางในการสื่อสารได้ดี	3. กล่าวหาโจมตี ตำหนิ ตัดสิน ทำลายขวัญกำลังใจผู้อื่น

ผู้ที่มี EQ สูง	ผู้ที่มี EQ ต่ำ
4. ชีวิตมรสุมจากเหตุผล ความเห็นจริง ตรรกะ และความรู้สึกอย่างได้ดุล	4. มุ่งวิเคราะห์ผู้อื่นมากกว่าแสดงความเข้าอกเข้าใจ
5. พึ่งพาตนเองได้ มีความเป็นอิสระด้านการใช้เหตุผลทางจริยธรรม	5. นุ่มนวลทึทัก มักคิดแทนเรา เช่น "ผมคิด (เชื่อหรือเดา) ว่าคุณ....."
6. สร้างแรงจูงใจที่ดีให้เกิดภายในตนได้	6. แสดงความไม่ซื่อตรงเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดของตน
7. สามารถนำภาวะอารมณ์ของตนกลับคืนสู่สภาวะปกติได้	7. พุดสะท้อนความรู้สึกนึกคิดของตนสูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง
8. มองโลกในแง่ดี ไม่ยอมแพ้กับอุปสรรคหรือปัญหา	8. ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ บางทีก็แสดงปฏิกริยากับสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ อย่างเกินเหตุ
9. สนใจและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่น	9. ขาดสติสัมปชัญญะ สิ่งที่พุดกับสิ่งที่ทำไม่ตรงกัน
10. ไม่ถูกครอบงำโดยความกลัวหรือความวิตกกังวล	10. ผูกใจเจ็บ อาฆาตแค้น ให้อภัยคนไม่ได้
11. สามารถระบุความรู้สึก /ภาวะอารมณ์ทางลบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองในขณะนั้นได้	11. ชอบทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าเขาผิด
12. รู้สึกเป็นธรรมชาติเมื่อพุดเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ	12. ยัดเยียดความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ ให้คู่ฟัง /คนอื่น
13. ชีวิตไม่ถูกชี้นำโดยอำนาจ ความร่ำรวย เกียรติยศ ศักดิ์ศรี ตำแหน่ง ชื่อเสียง หรือการได้รับการยอมรับ	13. เผยความรู้สึกที่แท้จริงที่เกิดขึ้นกับตัวเองไม่ได้
14. กล้าเผยความรู้สึกนึกคิดของตนเองออกมา ไม่พยายามสอดแทรกความคิดไว้ในความรู้สึกของตนเอง	14. ไม่สนใจในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น
15. มองหาแง่มุมที่ดีจากภาวะอารมณ์ในทางลบหรือในสถานการณ์อันเลวร้าย	15. พุดออกมาโดยไม่คิดถึงหวัอกผู้อื่น
16. แยกแยะสิ่งที่เป็นความคิดออกจาก ความรู้สึกได้	16. ยึดมั่นในความคิด ความเชื่อของตนเอง ใจไม่เปิดกว้าง
	17. เป็นผู้ฟังที่ไม่ดี พุดขัดจังหวะ บั่นทอนขวัญและกำลังใจคู่สนทนา เน้นข้อเท็จจริงมากเกินไป โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึก
	18. ใช้ภูมิปัญญาของตน วิพากษ์ตำหนิผู้อื่น สร้างภาพว่าตนฉลาด หรือเหนือกว่าผู้อื่น ไม่รู้ไม่สนใจว่าคนอื่นจะมองตนอย่างไร

กล่าวโดยสรุปคือ ในการวิเคราะห์การถ่ายทอดความหมายความฉลาดทางอารมณ์ในละครโทรทัศน์หลังข่าวในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อค้นหาลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ที่ถูกถ่ายทอดผ่านตัวละครของเรื่อง โดยใช้ทฤษฎีการเล่าเรื่อง และแนวคิดเรื่องตัวละครใช้ในการจำแนกประเภทของตัวละคร จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ในลำดับถัดไปเพื่อทำการวิเคราะห์หาลักษณะความฉลาดทางอารมณ์ในละครโทรทัศน์ที่ถูกถ่ายทอดผ่านพฤติกรรมของตัวละครแต่ละคนมีลักษณะใดปรากฏอยู่บ้าง และมากน้อยเพียงใด ทั้งความสามารถในการตระหนักรู้ในตนเอง ความสามารถในการบริหารและจัดการกับอารมณ์ของตนเอง ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจ ความสามารถในการรับรู้อารมณ์ผู้อื่น และทักษะในการเข้าสังคม ตามแนวความคิดเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ของ Denial Goleman ตามที่กล่าวข้างต้น