

Emotional Labor and Burnout in Nursing Profession

*Bankchart Jintarat, M.D.**

*Pornchai Sithisarankul, M.D., M.P.H., Ph.D.**

Abstract

Nursing profession is a profession that requires to be performed in accordance with the professional standard and expectations of the society. In addition to the use of physical strength to perform duties during office hours and overtime, nurses also have to use emotional labor to interact with their patients. There are two types of emotional labor or the control of feelings at work including surface acting and deep acting. Although both types of strategies provide the same results, the uses of emotional resources are varied. Surface acting consumes more emotional resources than deep acting according to the theory of ego depletion. Therefore, if emotional labor is at an optimal level, it will be beneficial to nurses, patients, and hospitals. On the contrary, if emotional labor is at a too high level, it can lead to burnout eventually.

Keywords: burnout; emotional labor; nurse; Ego-depletion theory

*Department of Preventive and Social Medicine, Faculty of Medicine, Chulalongkorn University, Thailand.

Received: March 26, 2021; Revised: June 29, 2021; Accepted: August 18, 2021

แรงงานทางอารมณ์กับภาวะหมดไฟในอาชีพพยาบาล

เบงก์ชาติ จินตรัตน์, พ.บ.*

พรชัย สิริศรีธนย์กุล, พ.บ., ส.ม., ปร.ด.*

บทคัดย่อ

วิชาชีพพยาบาลเป็นอาชีพที่ต้องปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับมาตรฐานของวิชาชีพและความหวังของของสังคม นอกจากจะต้องใช้แรงกายในการปฏิบัติงานทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการแล้ว พยาบาลยังต้องใช้แรงงานทางอารมณ์เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยบริการ โดยแรงงานทางอารมณ์หรือการควบคุมความรู้สึกขณะทำงานแบ่งออกเป็นสองชนิดคือ การแสดงความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ ถึงแม้ว่ากลยุทธ์ทั้งสองชนิดจะแสดงผลลัพธ์ที่เหมือนกัน แต่การใช้ทรัพยากรทางอารมณ์นั้นต่างกัน การแสดงความรู้สึกจะใช้ทรัพยากรทางอารมณ์มากกว่าการปรับความรู้สึกภายในจิตใจตามทฤษฎีภาวะพร่องในการควบคุมตน ดังนั้นเมื่อแรงงานทางอารมณ์อยู่ในระดับที่เหมาะสมก็จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวพยาบาล ผู้มารับบริการและโรงพยาบาล แต่ถ้าแรงงานทางอารมณ์อยู่ในระดับที่มากเกินไปก็อาจจะก่อให้เกิดภาวะหมดไฟขึ้นมาได้

คำสำคัญ : ภาวะหมดไฟ; แรงงานทางอารมณ์; พยาบาล; ทฤษฎีภาวะพร่องในการควบคุมตน

*ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ได้รับต้นฉบับ 26 มีนาคม 2564; แก้ไขบทความ: 29 มิถุนายน 2564; รับลงตีพิมพ์: 18 สิงหาคม 2564

บทนำ

ในเดือนพฤษภาคม ค.ศ.2019 องค์การอนามัยโลกได้ให้การรับรองว่าภาวะหมดไฟ (Burnout) เป็น Occupation phenomenon และได้กำหนดลงใน ICD-11 โดยใช้ รหัส Z - Factors influencing health status or contact with health services ซึ่งหมายความว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาพหรือการรับบริการทางสุขภาพ ผลกระทบจากภาวะหมดไฟที่เกิดในบุคลากรทางการแพทย์นับว่าเป็นปัญหาสำคัญ เพราะถ้าประสิทธิภาพในการทำงานลดลงก็จะส่งผลเสียต่อสุขภาพของผู้ป่วยที่ดูแลได้⁽¹⁾ สำหรับงานพยาบาลเป็นวิชาชีพบริการ (Service Oriented Professional) ซึ่งเป็นการทำงาน

ที่ต้องเผชิญกับความเครียด สถานการณ์กดดันที่ไม่พึงประสงค์ หรือการไม่แสดงอารมณ์ต่อผู้มารับบริการเมื่อไม่พอใจ ปริมาณงานที่เยอะ มีการขึ้นเวรผลัดกันตลอด 24 ชม.⁽²⁾ ซึ่งอาชีพพยาบาลเป็นอาชีพที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟ^(2, 3)

แนวคิดของภาวะหมดไฟ

ในปีค.ศ. 1976 Christina Maslach นักจิตวิทยาสังคมชาวอเมริกันและเป็นอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเบกเลย์ แคลิฟอร์เนีย มีความสนใจเกี่ยวกับวิธีการรับมือกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นขณะทำงานของพนักงานในกลุ่มงานบริการสังคม จึงได้ทำการศึกษาถึงเรื่องแนวคิดของภาวะหมดไฟและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในหลายกลุ่มอาชีพและได้ให้คำนิยามภาวะหมดไฟว่า เป็นกลุ่มอาการของความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลและการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคลซึ่งเกิดขึ้นกับบุคคลที่มีลักษณะงานปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จนมีการเผยแพร่ในวารสาร Human Behavior และเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป เดิมที Maslach จำกัดคำนิยามภาวะหมดไฟจะเกิดขึ้นเฉพาะกลุ่มอาชีพที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้รับ เช่นนักเรียน ลูกศิษย์ ผู้ป่วย เป็นต้น แต่หลังจากปีค.ศ.1996 มีการขยายกรอบแนวคิดของภาวะหมดไฟว่า เป็นภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานต่างๆ ไป โดยไม่จำเป็นต้องเป็นกลุ่มงานบริการสังคมเพียงเท่านั้น⁽⁴⁾ ต่อมานักวิชาการท่านอื่นๆ ได้ให้คำนิยามและแนวคิดของภาวะหมดไฟแตกต่างกันไป^(5, 6) แต่ก็จะมึลักษณะบางอย่างร่วมกันคือ (1) มีอาการผิดปกติโดยเฉพาะด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (2) แนวคิดจะเน้นไปที่พฤติกรรมหรือภาวะทางจิตใจมากกว่าอาการแสดงทางกาย (3) ภาวะหมดไฟจะมีความสัมพันธ์กับงาน (4) อาการต่างๆ พบในคนปกติหรือไม่ได้เป็นโรคมาก่อน (5) พฤติกรรมและทัศนคติในด้านลบทำให้ลดประสิทธิภาพการทำงาน อย่างไรก็ตามแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางและเป็นที่ใช้โดยทั่วไปคือแนวคิดของ Christina Maslach ดังที่กล่าวไว้ข้างต้น โดยเธอได้แบ่งองค์ประกอบของภาวะหมดไฟออกเป็น 3 องค์ประกอบดังนี้⁽⁷⁾

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) เมื่อทรัพยากรทางอารมณ์ค่อยๆลดลงไป บุคคลนั้นจะเริ่มรู้สึกถึงความเหนื่อยล้า หมดพลังที่จะเผชิญหน้ากับงานที่ทำ ส่งผลให้บุคคลนั้นไม่อยากไปทำงานหรือไม่กระตือรือร้นในการทำงาน ความอ่อนล้าทางอารมณ์ถือเป็นองค์ประกอบแรกและเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของภาวะหมดไฟ

2. การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) คือการมีทัศนคติด้านลบต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้มารับบริการหรือบุคคลรอบข้าง ส่งผลให้เกิดปฏิกริยาในทางลบต่อคนอื่น ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ดูหมิ่นเหยียดหยาม มองผู้อื่นในแง่ร้าย แนวคิดของนักวิชาการบางท่านจะบอกว่าการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น เป็นผลสืบเนื่องมาจากการมีความอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นระยะเวลานาน⁽⁸⁾

3. การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Reduced personal accomplishment) คือการมีทัศนคติด้านลบต่อตัวเอง รู้สึกว่าตัวเองไม่มีความสามารถ ไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ ส่งผลให้ความสามารถในการรับมือกับภาวะกดดันในงานแย่ลง การลดความสำเร็จส่วนบุคคลเป็นองค์ประกอบด้านการประเมินตนเองของภาวะหมดไฟ

แนวคิดของแรงงานทางอารมณ์

คำว่าแรงงานทางอารมณ์ปรากฏครั้งแรกในปี 1983 โดย Arie Russell Hochschild นักสังคมวิทยาในประเทศสหรัฐอเมริกาได้เขียนหนังสือเรื่อง The Managed Heart ซึ่งเป็นหนังสือที่เกี่ยวกับการจัดการอารมณ์ โดยเสนอแนวคิดที่ว่า แรงงานทางอารมณ์คือสถานะของอารมณ์ที่พนักงานบริการจะต้องควบคุมและแสดงออกมาทางสีหน้าท่าทางเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้น และเพื่อแลกเปลี่ยนกับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่มีมูลค่าอื่น โดย Hochschild ได้ระบุงานที่ต้องแสดงความรู้สึกขณะทำงานจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่างคือ 1) งานที่ต้องติดต่อกับลูกค้าแบบทั้งเผชิญหน้า (face to face) หรือ ติดต่อดูเสียงพูดโดยไม่เห็นหน้า (voice to voice) 2) งานที่ต้องการให้พนักงานแสดงความรู้สึกต่อผู้อื่น เช่น ความรู้สึกขอบคุณ ความกลัว เป็นต้น และ 3) งานที่องค์กรสามารถมีส่วนในการควบคุม ฝึกฝนให้พนักงานแสดงความรู้สึกตามที่องค์กรต้องการ⁽⁹⁾ ต่อมานักวิชาการหลายๆท่านได้ให้ความหมายของการแสดงความรู้สึกขณะทำงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

Ashforth และ Humphrey⁽¹⁰⁾ เสนอแนวคิดของแรงงานทางอารมณ์ไว้ว่า คือลักษณะของการกระทำที่แสดงออกมาด้วยอารมณ์ที่เหมาะสม แนวคิดของ Ashforth และ Humphrey จะให้ความสนใจกับพฤติกรรมที่แสดงออกมาภายนอกมากกว่าความสนใจในการปรับความรู้สึกภายในของ Hochschild โดยจะเพิ่มบทบาททางสังคมเข้าไปในแนวคิดด้วยคือ กฎการแสดงความรู้สึก (Display rules) หมายถึง บรรทัดฐานทางอาชีพ องค์กร หรือสังคมที่จะบอกว่าบุคคลนั้นควรแสดงความรู้สึกที่เหมาะสมในการทำงานอย่างไร และพวกเขาได้เพิ่มการแสดงออกที่แท้จริง (genuine acting) เข้าไปในกลยุทธ์ของแรงงานทางอารมณ์อีกด้วย

Morris และ Feldman⁽¹¹⁾ ได้ให้คำนิยามแรงงานทางอารมณ์ว่าหมายถึง “ความพยายามในการวางแผนและควบคุมเพื่อแสดงอารมณ์ ความรู้สึกขณะทำธุรกรรมระหว่างบุคคลในองค์กร” โดยคำนิยามนี้หมายรวมถึงความคาดหวังขององค์กรที่มีต่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้าตลอดจนสถานะภายในจิตใจที่มีความตึงเครียดหรือความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อพนักงานต้องแสดงอารมณ์ปลอมๆ ซึ่งเรียกได้ว่าเป็น ความไม่สอดคล้องทาง

อารมณ์ (Emotional dissonance) ของพนักงาน แนวคิดของ Morris และ Feldman จะมองว่าแรงงานทางอารมณ์มี 3 มิติ คือ ความถี่ ระยะเวลาที่แสดงออก และความไม่สอดคล้องทางอารมณ์

Grandey⁽¹²⁾ ได้นิยามว่าแรงงานทางอารมณ์เป็นกระบวนการจัดการอารมณ์ให้เหมาะสมเพื่อที่พนักงานจะแสดงอารมณ์ได้เหมาะสมตามกฎเกณฑ์ขององค์กร โดยกรอบแนวคิดนี้ถือว่าองค์กรหรือวิชาชีพบางแห่งมีกลุ่มอารมณ์ที่สามารถแสดงออกอย่างจำกัดในขณะทำงานหรือมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการ Grandey มองว่าแรงงานทางอารมณ์สามารถมองได้สองมุมมองคือต้องงาน (Job-focused emotional labor) ซึ่งจะประกอบด้วยมิติของความถี่ ระยะเวลาที่แสดงออก ความหลากหลายและความเข้มของแรงงานทางอารมณ์ อีกมุมมองหนึ่งคือมุมมองต่อตัวพนักงานเอง (Employee-focused emotional labor) ซึ่งประกอบด้วยมิติ 2 มิติคือ การแสดงความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ

จากการให้แนวคิดของนักวิชาการเกี่ยวกับแรงงานทางอารมณ์ดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้วนั้น จะเห็นว่านักวิจัยแต่ละท่านให้ความหมายหรือแนวคิดต่างกันขึ้นกับมุมมองของนักวิจัยนั้นๆ ผู้เขียนสามารถสรุปความหมายของแรงงานทางอารมณ์ว่า แรงงานทางอารมณ์คือกระบวนการในการควบคุมสภาวะของอารมณ์เพื่อให้มีการแสดงออกที่เหมาะสมในสถานการณ์ที่กำหนด แรงงานทางอารมณ์จะผสมผสานมุมมองส่วนบุคคลเข้ากับกฎระเบียบทางสังคมและตั้งอยู่บนความปรารถนาที่จะแสดงความรู้สึกออกมาของแต่ละบุคคล โดยแรงงานทางอารมณ์ประกอบไปด้วย 2 องค์ประกอบดังนี้

1. กฎการแสดงความรู้สึก (Display rules)

กฎการแสดงความรู้สึก เป็นสิ่งที่บุคคลหนึ่งๆ จินตนาการว่าควรที่จะแสดงอารมณ์ ทำทางอย่างไรในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตรงหน้าซึ่งเปรียบเสมือนข้อบังคับหรือการชี้แนะแนวทางเพื่อให้บุคคลแสดงอารมณ์ความรู้สึกที่เหมาะสมต่อความคาดหวังของสังคมออกมา รวมถึง กฎระเบียบขององค์กรนั้นๆ และมาตรฐานของวิชาชีพ⁽¹¹⁾

2. กระบวนการของแรงงานทางอารมณ์ (Emotional labor processes) แบ่งย่อยออกมาเป็นสองมิติ⁽⁹⁾

1) การแสดงความรู้สึก (surface acting) หมายถึง การแสดงอารมณ์ความรู้สึกผ่านทางใบหน้าและท่าทางที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร หรือความคาดหวังของสังคม เช่น การพูดจาสุภาพ กริยาอ่อนน้อม ใบหน้าที่ยิ้มแย้ม หรือมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ ซึ่งเป็นการแสดงที่ขัดกับความรู้สึกที่แท้จริงภายในจิตใจของพนักงาน

2) การปรับความรู้สึกภายในจิตใจ (Deep acting) หมายถึง การจัดการกับความความรู้สึกภายในจิตใจของตนเอง โดยการใช้ความคิดกระตุ้นให้รู้สึก หรือระงับความรู้สึกที่มีอยู่ เพื่อให้อารมณ์ที่แสดงออกมานั้นสอดคล้องกับสถานการณ์ภายนอกและสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรหรือความคาดหวังของสังคม เช่น พนักงานนึกถึงเรื่องการสูญเสียบุคคลหรือสิ่งของอันเป็นที่รักจากประสบการณ์ของตนเองเพื่อแสดงอารมณ์เศร้า หรือนึกถึงงานแต่งงานเพื่อแสดงอารมณ์สุข

ถึงแม้ว่ากลยุทธ์การแสดงความรู้สึกทั้งสองแบบของแรงงานทางอารมณ์จะให้ผลลัพธ์ที่เหมือนกันคือเป็นการแสดงออกที่เหมาะสมตามบรรทัดฐานของสังคมและความต้องการขององค์กร แต่กลไกทั้งสองต่างกันที่กระบวนการคิดภายในจิตใจ และยังส่งผลต่อการปรับตัว สุขภาพและความสามารถในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย^(13, 14) การแสร้งแสดงความรู้สึกจะแสดงอารมณ์ภายนอกที่เหมาะสมกับบริบทถึงแม้ว่าจะต่างจากอารมณ์ภายในของพนักงาน ซึ่งกลไกนี้จะทำให้เกิดภาวะที่เรียกว่า ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (Emotive dissonance) จากการวิจัยแบบอภิมานพบว่าการแสร้งแสดงความรู้สึก (surface acting) มีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล ความเครียด การลดความพึงพอใจในงานและการลดความผูกพันต่อองค์กร ในทางตรงกันข้าม การปรับความรู้สึกภายในจิตใจ (Deep acting) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์เชิงลบเหล่านี้และอาจจะให้ประโยชน์ สาเหตุที่กลยุทธ์ทั้งสองแบบให้ผลลัพธ์ที่แตกต่างกันอธิบายได้จากภาวะพร่องในการควบคุมตน (Ego-depletion)

ภาวะพร่องในการควบคุมตน หมายถึง สภาวะที่บุคคลเกิดความพร่องในการควบคุมตนเองในด้านความรู้สึก ความคิดหรือพฤติกรรมที่ต้องอาศัยการควบคุมตนเองให้ได้ก่อน กระบวนการควบคุมตนเองอยู่ในรูปแบบของพลังงานอย่างหนึ่งซึ่งมีอยู่อย่างจำกัด เมื่อบุคคลต้องใช้ทรัพยากรในการควบคุมตนเองซ้ำๆ จะทำให้ทรัพยากรที่มีอยู่พร่องลงไป จึงส่งผลให้ความสามารถในการทำงานที่ต้องใช้การควบคุมตนเองของบุคคลนั้นลดลง⁽¹⁵⁾ การแสร้งแสดงความรู้สึกเป็นกลยุทธ์ที่ต้องใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่องในการตรวจสอบอารมณ์ที่ต้องการและรู้สึก จึงส่งผลให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรทางอารมณ์และอาจก่อให้เกิดภาวะหมดไฟ

สำหรับกลยุทธ์การปรับความรู้สึกจากภายในจิตใจจะใช้ความพยายามในการควบคุมตนเองน้อยกว่าการแสร้งแสดงความรู้สึก นักวิจัยบางท่านได้อธิบายกลยุทธ์ของการปรับความรู้สึกภายในผ่านมุมมองของกระบวนการคิดว่าเป็นความพยายามในการแสดงออกทางอารมณ์ (Emotive effort)⁽¹⁶⁾ ในการวิจัยที่ผ่านมาพบว่าการปรับความรู้สึกจากภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดที่ลดลง⁽¹⁴⁾ และความสำเร็จส่วนบุคคลที่เพิ่มขึ้น แต่

ไม่พบความสัมพันธ์กับความอ่อนล้าทางอารมณ์ กลยุทธ์การปรับความรู้สึกภายในจิตใจของพนักงานอาจมีประโยชน์ทางอ้อมต่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการมักจะรับรู้ว่าการปรับอารมณ์ภายในจิตใจให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการมากกว่า ซึ่งนำไปสู่การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้ให้บริการ และส่งผลต่อการเพิ่มความพอใจในงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการที่ดีและความพอใจในงานที่เพิ่มขึ้นช่วยส่งเสริมทรัพยากรทางด้านจิตใจ ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเป็นผลให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร⁽¹⁷⁾

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงงานทางอารมณ์

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่าแรงงานทางอารมณ์มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่หลายประการ ซึ่งสามารถแบ่งปัจจัยที่มีผลต่อแรงงานทางอารมณ์เป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยจากการทำงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ : เพศหญิงจะสามารถปฏิบัติงานที่ต้องใช้แรงงานทางอารมณ์ออกมาได้ดีกว่าเพศชาย⁽¹⁸⁾ เนื่องจากเพศหญิงสามารถจัดการอารมณ์ของตนเองได้ดีกว่าขณะที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ อย่างไรก็ตามความไม่สอดคล้องทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับเพศหญิงสูงกว่าเพศชาย กล่าวคือถึงแม้ว่าเพศหญิงจะสามารถแสดงอารมณ์ออกมาได้ดีกว่า แต่ก็ต้องรับมือกับการควบคุมอารมณ์ภายในจิตใจที่มากกว่าเพศชาย ดังนั้นหากเพศหญิงใช้กลยุทธ์การแสดงความรู้สึกก็จะเกิดผลกระทบที่ตามมามากกว่าเพศชาย

อายุ : จากทฤษฎีการคัดเลือกทางอารมณ์และสังคม (Socioemotional selectivity theory) ซึ่งให้เห็นว่าเมื่อเวลาที่เหลืออยู่ของชีวิตสั้นลงเป้าหมายของผู้คนจะเปลี่ยนไป เช่น ผู้ที่มีเวลามากกว่าจะจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมายในอนาคตและผู้ที่มีเวลาน้อยกว่าจะจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมายที่มุ่งเน้นปัจจุบัน กล่าวคือ เมื่อคนอายุมากขึ้นพวกเขาจะเลือกเป้าหมายที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจทางอารมณ์ที่เป็นปัจจุบัน แต่คนที่อายุน้อยกว่าจะแสวงหาเป้าหมายที่นำไปสู่การได้มาซึ่งความรู้ใหม่ๆ⁽¹⁹⁾ เพราะฉะนั้นบุคคลในช่วงอายุที่แตกต่างกันก็มีการจัดการกับอารมณ์ที่แตกต่างกัน บุคคลที่มีอายุมากมีแนวโน้มที่จะใช้กลยุทธ์การปรับความรู้สึกภายใน (Deep acting)^(9, 20) มากกว่าบุคคลที่อายุน้อย เนื่องจากเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น มีประสบการณ์ในการใช้ชีวิตมากขึ้น ก็มักจะใช้กลยุทธ์ที่ใช้ทรัพยากรทางอารมณ์ที่น้อยกว่า^(19, 20)

บุคลิกภาพ : บุคลิกภาพแบบวิตกกังวล (Neuroticism) ซึ่งเป็นบุคลิกภาพชนิดหนึ่งจากทฤษฎีบุคลิกภาพใหญ่ 5 อย่าง (Big five personality traits) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกลยุทธ์การแสวงหาความรู้สึกลึก⁽²¹⁾ ในขณะที่บุคลิกภาพด้านอื่นอีกสี่ด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกลยุทธ์การปรับอารมณ์ภายในจิตใจมากกว่าและมีความสัมพันธ์เชิงลบกับกลยุทธ์การแสวงหาความรู้สึกลึก เนื่องจากบุคลิกภาพแบบวิตกกังวลจะไม่มีความเป็นตัวของตัวเอง ไม่มีความมั่นใจ กลัวการเข้าหาคนอื่นหรือสร้างความสัมพันธ์ จึงเกิดการกดดันทางอารมณ์ต่อตนเองทำให้ไม่สามารถแสดงอารมณ์เชิงบวกออกมาได้ตื้นัก

ปัจจัยด้านงาน

ปัจจัยจากการทำงานก็มีผลต่อแรงงานทางอารมณ์เช่นกัน กฎการแสวงหาความรู้สึกลึกที่มีความหลากหลายในแต่ละอาชีพหรือองค์กรมีผลต่อแรงงานทางอารมณ์ของพนักงานอย่างชัดเจน โดย Morris และ Feldman ให้ความเห็นว่าองค์กรที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการทำงานจะช่วยลดการเกิดความไม่สอดคล้องทางอารมณ์⁽¹¹⁾ สำหรับเรื่องประสิทธิภาพการทำงานซึ่งสามารถอธิบายได้เช่นเดียวกับอายุของพนักงานคือเมื่อพนักงานมีประสบการณ์การทำงานมาเป็นระยะเวลานาน พนักงานนั้นจะมีแนวโน้มในการใช้กลยุทธ์การแสวงหาความรู้สึกลึกลดลง นอกจากนี้การสนับสนุนทางสังคมจากที่ทำงานยังช่วยลดระดับการใช้ทรัพยากรทางอารมณ์และลดผลกระทบที่ตามมาของการใช้แรงงานทางอารมณ์อีกด้วย^(22, 23)

แรงงานทางอารมณ์ในอาชีพพยาบาล

พยาบาลจัดอยู่ในกลุ่มอาชีพที่มีแนวโน้มจะใช้แรงงานทางอารมณ์สูงตามแนวคิดของ Hochschild⁽⁹⁾ นอกจากวิชาชีพพยาบาลจะถูกสังคมคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่แล้วยังต้องทำตามมาตรฐาน จรรยาบรรณที่องค์กรวิชาชีพกำหนดไว้ ทำให้พยาบาลต้องแสดงบทบาทให้เหมาะสมตามสถานการณ์ แนวคิดเรื่องแรงงานทางอารมณ์จึงได้รับการสอนและบูรณาการเข้ากับงานด้านการพยาบาลเพื่อให้พยาบาลสามารถให้การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวมมากกว่าการดูแลเฉพาะโรค^(24, 25) แรงงานทางอารมณ์ถือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาตัวบุคคลและความเป็นวิชาชีพของพยาบาล อีกทั้งมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานด้านการพยาบาลรวมถึงการสร้างแนวทางการดูแลผู้ป่วยอย่างเหมาะสม แรงงานทางอารมณ์ยังเป็นทรัพยากรในการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กล่าวคือพยาบาลใช้แรงงานทางอารมณ์ในการจัดการอารมณ์ของตนเองและรองรับอารมณ์ของผู้อื่นเพื่อให้สามารถรักษา

ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย ญาติ และเพื่อนร่วมงานได้⁽¹²⁾ แรงงานทางอารมณ์เปรียบเสมือนกับพลังงานที่มองไม่เห็นแต่จำเป็นต้องมีเพื่อให้เกิดความราบรื่นของการปฏิบัติงาน⁽²⁵⁾

มีการศึกษาถึงข้อดีของการใช้แรงงานทางอารมณ์ในอาชีพพยาบาล พบว่าแรงงานทางอารมณ์ช่วยเพิ่มความสำเร็จส่วนบุคคล⁽²⁶⁾ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามหากพยาบาลไม่สามารถควบคุมความรู้สึกและอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม ก็อาจเกิดผลเสียตามมา จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าแรงงานทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟและภาวะเครียดที่เกี่ยวข้องกับงานในอาชีพพยาบาล⁽²⁷⁾ โดยเฉพาะการแสดงความรู้สึกจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล อาจเป็นเพราะส่วนใหญ่อาชีพพยาบาลมักจะเป็นผู้หญิง และเพศหญิงมีแนวโน้มที่จะใช้แรงงานทางอารมณ์ด้วยวิธีการแสดงความรู้สึกมากกว่าเพศชาย

เพราะฉะนั้นแรงงานทางอารมณ์นับว่าเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องต่อสุขภาพทางจิตของอาชีพบริการ ถ้าแรงงานทางอารมณ์อยู่ในระดับที่เหมาะสมก็จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งผู้ปฏิบัติงาน ผู้มารับบริการและองค์กร อย่างไรก็ตาม ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถควบคุมแรงงานทางอารมณ์ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมได้ หรือมีการใช้กลยุทธ์การแสดงความรู้สึกซึ่งใช้ทรัพยากรทางอารมณ์มาก ก็อาจเกิดผลเสียตามมา เช่นเกิดภาวะหมดไฟ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

1. Maslach C. Burnout in health professionals. In: Baum A, McManus C, Weinman J, Wallston K, West R, Newman S, et al., editors. Cambridge Handbook of Psychology, Health and Medicine. 2^{ed}. Cambridge: Cambridge University Press; 2007. p. 427-30.
2. ดุษฎี อุดมอิทธิพงศ์, กฤตณัย แก้วยศ, เกษรมาศ อยู่ถิณ. ความเหนื่อยล้าในการทำงานของพยาบาล. วารสารสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา 2019;8:40-53.
3. Woo T, Ho R, Tang A, Tam W. Global prevalence of burnout symptoms among nurses: a systematic review and meta-analysis. J Psychiatr Res 2020;123:9-20.
4. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. Annual Review of Psychology. 2001;52:397-422.
5. Pines A, Aronson E. Career burnout: causes and cures. New York, US: Free Press; 1988. 257 p.
6. Brill PL. The need for an operational definition of burnout. Fam Community Health. 1984;6(4):12-24.
7. Schaufeli WB, Leiter MP, Maslach C. Burnout: 35 years of research and practice. Career Development International. 2009;14:204-20.
8. สงวน ลือเกียรติบัณฑิต. อาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การวิจัยในประเทศไทย สาเหตุ และผลที่ตามมา. วารสารสงฆลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 2542;5:281-97.
9. Hochschild AR. The managed heart commercialization of human feeling, twentieth anniversary edition, with a new afterword. 2^{ed}. University of California Press; 2003. 327 p.
10. Ashforth BE, Humphrey RH. Emotional labor in service roles: the influence of identity. The Academy of Management Review 1993;18:88-115.
11. Morris JA, Feldman_DC. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. The Academy of Management Review 1996;21:986-1010.

12. Gray B. The emotional labour of nursing -- defining and managing emotions in nursing work. *Nurse Educ Today* 2009;29:168-75.
13. Côté S. A social interaction model of the effects of Emotion Regulation on Work Strain. *The Academy of Management Review*. 2005;30(3):509-30.
14. Hülsheger UR, Schewe AF. On the costs and benefits of emotional labor: a meta-analysis of three decades of research. *J Occup Health Psychol* 2011;16(g3):361-89.
15. Baumeister RF. Ego depletion and self-control failure: an energy model of the self's executive function. *Self and Identity* 2002;129-36.
16. Kruml SM, Geddes D. Exploring the dimensions of emotional labor: the heart of hochschild's work. *Management Communication Quarterly* 2000;14:8-49.
17. Quinones C, Rodríguez-Carvajal R, Griffiths MD. Testing a eustress–distress emotion regulation model in British and Spanish front-line employees. *International Journal of Stress Management* 2016;24 (Suppl 1):1-28.
18. Hassan Q. Antecedents and consequences of emotional labor: A review. *Bulletin of Business and Economics* 2017;6:157-65.
19. Cheung FY, Tang CS. Effects of age, gender, and emotional labor strategies on job outcomes: moderated mediation analyses. *Applied Psychology: Health and Well-Being* 2010;2:323-39.
20. Dahling JJ, Perez LA. Older worker, different actor? Linking age and emotional labor strategies. *Personality and Individual Differences* 2010;48:574-8.
21. Kim HJ. Hotel service providers' emotional labor: the antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management* 2008;27:151-61.
22. Grandey AA. Emotional regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology* 2000;5:95-110.

23. Kinman G, Wray S, Strange C. Emotional labour, burnout and job satisfaction in UK teachers: the role of workplace social support. *Educational Psychology* 2011;31:843-56.
24. Theodosius C. Emotional labour in health care: the unmanaged heart of nursing. London, UK: Routledge. 232 p.
25. มธุรดา บรรจงการ, อัญลีนี พรหมประดิษฐ์. แรงงานทางอารมณ์ในพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน. *วารสารวิชาการสุขภาพภาคเหนือ* 2563;7:91-100.
26. Huynh T, Alderson M, Thompson M. Emotional labour underlying caring: an evolutionary concept analysis. *J Adv Nurs* 2008;64:195-208.
27. Zaghini F, Biagioli V, Proietti M, Badolamenti S, Fiorini J, Sili A. The role of occupational stress in the association between emotional labor and burnout in nurses: A cross-sectional study. *Appl Nurs Res* 2020;54:151277.