

Special article

Burnout is not a disease, but an occupational phenomenon

Pornchai Sithisarankul*

Department of Preventive and Social Medicine, Faculty of Medicine, Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand

Abstract

Burnout is an occupational phenomenon resulted from prolonged and excessive exposure to unmanaged stress. It is characterized by emotional exhaustion, depersonalization and decreased personal achievement. It negatively affects persons and their organizations by decreasing productivity and motivation, but increasing helplessness and hopelessness. This article addresses causes, assessment, symptoms and signs, and prevention and management of this phenomenon.

Keywords: Burnout, prevention.

***Correspondence to:** Pornchai Sithisarankul, Department of Preventive and Social Medicine, Faculty of Medicine, Chulalongkorn University, Bangkok 10330, Thailand.

E-mail: psithisarankul@gmail.com

Received: June 25, 2019

Revised: December 27, 2019

Accepted: January 10, 2020

บทความพิเศษ

ภาวะหมดไฟไม่ใช่โรค แต่เป็นปรากฏการณ์เหตุอาชีพ

พรชัย สิริศรีธนกุล

ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อ

ภาวะหมดไฟเป็นภาวะของการอ่อนล้าทางอารมณ์ เป็นผลจากความเครียดจากงานที่มากเกินไปอย่างต่อเนื่องยาวนาน ทำให้ผู้มีภาวะหมดไฟมีความรู้สึกว่างงานนั้นเกินกำลังที่จะทำได้ มีอารมณ์ร่วมกับงานลดลงมาก และไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการในการทำงานหรือทำงานได้ไม่ดี ต่อเนื่องนานเข้าก็จะสูญเสียความสนใจและแรงจูงใจในการทำงาน ภาวะหมดไฟส่งผลเสียต่อบุคคลและองค์กรโดยลดสมรรถภาพและทำให้แรงจูงใจในการทำงานลดลงหรือหมดไป ก่อให้เกิดความรู้สึกว่าช่วยตัวเองไม่ได้ทำอะไรไม่ได้ดี เกิดความรู้สึกเป็นลบและเสียใจ ลงท้ายด้วยทำให้รู้สึกว่าจะทำอะไรให้ใครได้ บทความนี้กล่าวถึงสาเหตุ การประเมิน อาการและอาการแสดง รวมทั้งวิธีป้องกันและลดภาวะหมดไฟ

คำสำคัญ: ภาวะหมดไฟ, การป้องกัน.

องค์การอนามัยโลก⁽¹⁾ ประกาศว่าจะใช้มาตรฐานการจัดกลุ่มโรคฉบับที่ 11 (International Classification of Diseases Revision 11: ICD-11) ในวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2565 หรือ ค.ศ. 2022 และมีการแถลงข่าวว่าองค์การอนามัยโลกจะถือว่าภาวะหมดไฟเป็นโรคหรือเป็นการวินิจฉัยทางการแพทย์ได้ (an official medical diagnosis or a legitimate diagnosis)⁽²⁾ ต่อมาองค์การอนามัยโลกแก้ไข โดยบอกว่าสื่อมวลชนเข้าใจผิด ภาวะหมดไฟไม่ใช่โรค (not a medical diagnosis)⁽³⁾ แต่เป็นปรากฏการณ์เหตุอาชีพ (occupational phenomenon)⁽⁴⁾ หมายความว่าให้จำกัดเรียกภาวะหมดไฟนี้เฉพาะในคนทำงานหรือประกอบอาชีพเท่านั้น ไม่ใช่คำนี้ในภาวะที่มีความรู้สึกหลายอย่างที่คล้ายกันแต่มีสาเหตุจากอย่างอื่น เช่น ครอบครัวยุติ คนรัก หรือเรื่องส่วนตัว

อย่างไรก็ตามหากมีภาวะหมดไฟจะมีผลเสียลูกกลม จากงานไปยังบ้าน ครอบครัว และชีวิตส่วนตัว รวมทั้งสังคมของผู้มีภาวะหมดไฟได้ ภาวะหมดไฟยังส่งผลเสียระยะยาวทำให้ร่างกายไวรับกับความเจ็บป่วยบางอย่างได้ง่ายขึ้น เช่น มีภูมิคุ้มกันต่ำลง เป็นหวัดง่าย จึงควรจัดการภาวะหมดไฟโดยเร็วทั้งในเชิงของการทำให้ลดลง หมดไป และในเชิงของการป้องกัน

ให้สงสัยว่าอาจมีภาวะหมดไฟถ้ามีความรู้สึกต่อไปนี้⁽⁵⁾ ได้แก่ ทุกวันเป็นวันที่แย่ การทุ่มเททำงานดูจะทำให้สิ้นเปลืองพลังงานชีวิต หมดเรี่ยวแรงตลอดเวลา เวลาส่วนใหญ่ของวันใช้ไปเพื่อการทำงานที่ทำให้รู้สึกมีขี้ใจหนอยหรือเกินกำลัง รู้สึกว่าทั้งหมดที่ทำได้ไม่ได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ได้ถูกเห็นคุณค่า

ภาวะหมดไฟเป็นสิ่งที่ค่อย ๆ เกิดขึ้น อาการและอาการแสดงในช่วงแรกอาจจะไม่ชัดเจน แต่จะเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ

อาการและอาการแสดงทางร่างกายของภาวะหมดไฟ ได้แก่ รู้สึกเหน็ดเหนื่อยและเหนื่อยหน่ายเกือบตลอดเวลา

ปวดหัวปวดกล้ามเนื้อบ่อย ๆ ภูมิคุ้มกันต่ำลง เจ็บป่วยบ่อย ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง นิสัยการนอนเปลี่ยนแปลง

อาการและอาการแสดงทางอารมณ์ของภาวะหมดไฟ ได้แก่ รู้สึกล้มเหลวหรือสงสัยความสามารถของตัวเอง ไม่มีแรงจูงใจ รู้สึกช่วยตัวเองไม่ได้ พ่ายแพ้ มีความรู้สึกเป็นลบต่องานที่ทำและผู้คนรอบข้าง รู้สึกแปลกแยกและโดดเดี่ยว ลดความพึงพอใจและความรู้สึกของการประสบความสำเร็จ

อาการและอาการแสดงทางพฤติกรรมของภาวะหมดไฟ ได้แก่ หลีกเลียงความรับผิดชอบในการทำงาน การรับประทานอาหาร ยาหรือเครื่องดื่มมีแอลกอฮอล์เพื่อต่อสู้กับภาวะหมดไฟ แยกตัวเองออกจากผู้อื่น ระบายความขุ่นข้องหงุดหงิดใส่ผู้คนรอบข้าง ผัดวันประกันพรุ่งหรือใช้เวลาเนิ่นนานขึ้นกว่าจะทำงานเสร็จ หลบเลี่ยงงานหรือเข้างานสายแต่เลิกงานกลับเร็ว

ความแตกต่างระหว่างความเครียดกับภาวะหมดไฟ

ภาวะหมดไฟเป็นผลจากความเครียดยาวนานเรื้อรัง แต่ไม่ใช่เพราะมีความเครียดมากอย่างเดียว ความเครียดเป็นเพราะเราผูกพันมากเกินไปจึงเกิดความกดดันต่อเรามากทั้งร่างกายและจิตใจ แต่คนที่มีความเครียดก็ยังคงคาดหวังได้ว่าถ้าเขาทำงานชิ้นนี้สำเร็จหรือสามารถควบคุมสภาวะต่าง ๆ ได้ เขาจะรู้สึกดีขึ้น ในทางตรงกันข้ามภาวะหมดไฟเป็นเพราะว่ารู้สึกอย่างไรก็ไม่พอ คนที่มีภาวะหมดไฟจะรู้สึกว่างเปล่า หมดเรี่ยวแรง ขาดแรงจูงใจและไม่ใส่ใจผู้อื่น คนที่หมดไฟไม่เห็นความเปลี่ยนแปลงด้านบวกในสภาพแวดล้อมของตัวเอง หมายความว่าไม่เห็นว่าการควบคุมสภาวะแวดล้อมได้แล้วตนเองจะรู้สึกดีขึ้น ทำงานตรงหน้าเสร็จลงก็ยังไม่รู้สึกดีขึ้น อีกประการหนึ่งถ้าเราอยู่ภายใต้ความเครียดความกดดันเรามากก็รู้ตัว บอกได้ว่าเราเครียด แต่ถ้าเราอยู่ในภาวะหมดไฟเราอาจไม่รู้ตัว

ตารางที่ 1. เปรียบเทียบภาวะเครียดกับภาวะหมดไฟ

ภาวะเครียด	ภาวะหมดไฟ
หมกมุ่นกับงานมากเกินไป	เมินเฉยต่องาน
รู้สึกเร่งรีบ กดดัน	รู้สึกท้อแท้ ช่วยอะไรไม่ได้
ขาดพลังงาน	ขาดแรงจูงใจ
นำไปสู่ความวิตกกังวล	นำไปสู่การแปลกแยกและซึมเศร้า
ผลเสียเกิดขึ้นกับร่างกายเป็นหลัก	ผลเสียเกิดขึ้นกับอารมณ์เป็นหลัก

สาเหตุของภาวะหมดไฟ

กลุ่มที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ควบคุมงานได้น้อยหรือควบคุมงานไม่ได้เลย ไม่ได้รับชื่อเสียงหรือรางวัลสำหรับงานที่ทำดี ความคาดหวังในงานสูงหรือไม่ชัดเจน ทำงานซ้ำซากจำเจหรืองานที่ไม่ท้าทาย ทำงานในสภาพที่สับสนวุ่นวายหรือมีความกดดันสูง

กลุ่มที่เกี่ยวกับวิถีชีวิต ได้แก่ ทำงานมากเกินไป ไม่มีเวลาผ่อนคลายหรือเข้าสังคมเท่าที่ควร ขาดผู้ใกล้ชิดที่สามารถให้การสนับสนุน และความช่วยเหลือต่าง ๆ รับผิดชอบมากเกินไป ได้รับความช่วยเหลือจากคนรอบข้างไม่เพียงพอและนอนหลับไม่เพียงพอ

กลุ่มที่เกี่ยวกับลักษณะบุคลิกภาพบางประการ ได้แก่ แนวโน้มเป็นคนบุคลิกชอบความสมบูรณ์แบบ รู้สึกว่าไม่มีอะไรดีพอ ต้องดีกว่านี้อีก มองตัวเองในแง่ร้าย มองโลกในแง่ร้าย มีบุคลิกแบบว่าต้องควบคุมทุกอย่างให้ได้ ไม่ยอมหรือไม่ชอบที่จะมอบหมายกระจ่ายงานให้ผู้อื่น มุ่งผลสัมฤทธิ์หรือเป็นคนบุคลิกภาพแบบเอ (type A personality)

เครื่องมือที่นิยมใช้ในการประเมินภาวะหมดไฟคือ Maslach Burnout Inventory (MBI)⁽⁷⁾ ซึ่งได้รับการแปลเป็นภาษาไทยและใช้ในงานวิจัยหลายการศึกษา MBI เป็นแบบสอบถามประเมินองค์ประกอบ 3 ด้านของภาวะหมดไฟ ได้แก่ 1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) 2. การเมินเฉยต่องาน (cynicism) 3. ความสามารถในการทำงาน (professional efficacy)⁽⁸⁾

การรักษาและการป้องกันภาวะหมดไฟ

การรักษาและการป้องกันภาวะหมดไฟ ทำได้โดยใช้หลัก 3 ประการ (3R)

1. การตรวจประเมิน (Recognize) สังเกตอาการ/อาการแสดงเตือนของภาวะหมดไฟ อาจประเมินภาวะหมดไฟได้โดยเครื่องมือต่าง ๆ⁽⁶⁾ เช่น MBI
2. การปรับแก้ไข (Reverse) จัดการปรับแก้ไขโดยการหาความช่วยเหลือและจัดการความเครียด
3. การฟื้นฟู (Resilience) ฟื้นฟูสภาพให้พร้อมรับมือกับความเครียดได้ดีกว่าเดิมโดยดูแลสุขภาพกายและสุขภาพอารมณ์ให้ดี

วิธีการรักษาและป้องกันภาวะหมดไฟ ได้แก่ การขอความช่วยเหลือ การพูดคุยระบายความเครียด การปรึกษาหารือคนที่อาจช่วยได้ ซึ่งอาจจะเป็นเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า ลูกน้อง ครอบครัวหรือเพื่อนอื่น ๆ นอนหลับพักผ่อน การพบปะสังสรรค์

มีกิจกรรมนอกงานกับเพื่อนร่วมงานบ้าง ทั้งช่วงพัก พักทานอาหารกลางวันและช่วงนอกเวลาทำงาน ในขณะเดียวกันให้ลดการพบปะสังสรรค์พูดคุยกับคนที่ทำให้รู้สึกแย่หรือเป็นลบ (negative people) การเข้าร่วมกลุ่มที่อาจจะช่วยให้รู้สึกดีขึ้น ชีวิตมีความหมายมากขึ้น เช่น กลุ่มทางศาสนา กลุ่มทางสังคม/จิตอาสาต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ได้มีเพื่อนใหม่ด้วย การเป็นผู้ให้เพราะการช่วยเหลือผู้อื่นจะมีส่วนช่วยให้เกิดความปลื้มใจและช่วยลดความเครียด แถมยังช่วยให้มีเพื่อนเพิ่มขึ้นด้วยการปรับเปลี่ยนมุมมองต่องานที่ทำ มองหาคุณค่าในงานที่ทำพยายามทำให้งานและชีวิตอื่น ๆ มีความสมดุล (work-life balance) การผูกมิตรกับเพื่อนร่วมงานจะช่วยลดความเครียดในการทำงานและได้รับความช่วยเหลือ มีโอกาสทำงานได้ผลดีขึ้นและผ่านเวลาที่ยากลำบากในที่ทำงานได้ง่ายขึ้น หยุดพักบ้าง พักผ่อนบ้าง พาดูออกจากสภาพแวดล้อมที่ไม่พึงประสงค์ การฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ ประเมินทบทวนความสำคัญในชีวิตเสียใหม่ ภาวะหมดไฟเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าบางอย่างที่สำคัญในชีวิตนั้นขาดหายไป ต้องหาเวลาทบทวนตัวเองว่าความหวัง เป้าหมายและความฝันของชีวิตคืออะไร ได้ละเลยบางอย่างที่สำคัญจริง ๆ กับชีวิตไปหรือไม่ จะได้มีโอกาสใคร่ครวญทบทวนว่าอะไรทำให้เรามีความสุขอีกครั้งได้ ทำให้ชีวิตช้าลงบ้าง ให้เวลากับตัวเองได้พัก ได้ทบทวนตัวเองและเยียวยาจิตใจ รู้จักปฏิเสธบ้างเพื่อไม่ต้องแบกรับความกดดันและความเครียดมากเกินไป การปฏิเสธบางอย่าง (say no) จะทำให้มีเวลาเรียนรู้และความพยายามที่จะทุ่มเท (say yes) กับสิ่งที่มุ่งหวังตั้งใจทำการหยุดพักการใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เช่น ปิดโทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ ฯ ซึ่งจะช่วยชีวิตช้าลงทำงานนอกเวลาให้น้อยลง และมีเวลาให้กับตัวเองมากขึ้น เกื้อกูลพุ่มพักและบ่มเพาะความคิดสร้างสรรค์ให้กับตัวเอง ความคิดสร้างสรรค์เป็นวิธีการบรรเทาภาวะหมดไฟที่ดี ลองความคิดใหม่ ๆ งานที่สนุกสนานหรืองานอดิเรกที่เคยชอบหรืองานอดิเรกใหม่ ๆ พยายามเลือกกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวกับงานหรือสิ่งที่ทำให้เครียด กำหนดเวลาผ่อนคลายบ้าง เช่น การพักผ่อน โยคะ ทำสมาธิหรือหายใจช้า นอนหลับพักผ่อนให้พอ เพราะนอนไม่พอทำให้ภาวะหมดไฟแย่ลง หงุดหงิดและประสิทธิภาพการทำงานลดลง ส่งผลทำให้ภาวะหมดไฟยิ่งแย่ลง พัฒนาเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน เรียนรู้ที่จะลดความเครียด พัฒนาทักษะในการจัดการกับความเครียดและความรู้สึกที่ไม่ดี ภูมิใจตัวเองให้หาวิธีการที่จะลดความเครียดและภาวะหมดไฟ ปรับปรุงความสัมพันธ์กับสมาชิกใน

ครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน หน้าที่ตัวเองพึงพอใจและมีความหมายที่จะทำให้ชีวิตและงานมีคุณค่า เพิ่มสุขภาวะและความสุขของตัวเอง ออกกำลังกายสม่ำเสมอ ทานอาหารที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ สำหรับองค์กรหรือหน่วยงาน ควรจัดโปรแกรมและกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพจิต (mental health promotion) ควบคู่หรือผนวกไปกับโปรแกรมและกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพกาย สังคมและจิตวิญญาณ ให้แก่คนในองค์กร

เอกสารอ้างอิง

1. World Health Organization. WHO releases new international classification of diseases (ICD 11) [Internet]. 2018 [cited 2019 Jun 24]. Available from: [https://www.who.int/news-room/detail/18-06-2018-who-releases-new-international-classification-of-diseases-\(icd-11\)](https://www.who.int/news-room/detail/18-06-2018-who-releases-new-international-classification-of-diseases-(icd-11)).
2. Cable News Network. Burnout is an official medical diagnosis, World Health Organization says [Internet]. 2019 [cited 2019 Jun 24]. Available from: <https://edition.cnn.com/2019/05/27/health/who-burnout-disease-trnd/index.html>.
3. Brooks M. Burnout inclusion in ICD-11: Media got it wrong, WHO say [Internet]. 2019 [cited 2019 Jun 24]. Available from: <https://www.medscape.com/viewarticle/914077>.
4. World Health Organization. Burn-out an occupational phenomenon: International Classification of Diseases [Internet]. 2019 [cited 2019 Jun 24]. Available from: https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/.
5. Smith M, Segal J, Robinson L, Segal R. Burnout prevention and treatment techniques for dealing with overwhelming stress [Internet]. 2019 [cited 2019 Jun 24]. Available from: <https://www.helpguide.org/articles/stress/burnout-prevention-and-recovery.htm?pdf>.
6. Mind Tools. Burnout self-test checking yourself for burnout [Internet]. 2019 [cited 2019 Jun 24]. Available from: https://www.mindtools.com/pages/article/newTCS_08.htm.
7. Wikipedia the Free Encyclopedia. Maslach burnout inventory [Internet]. 2019 [cited 2019 Jun 24]. Available from: https://en.wikipedia.org/wiki/Maslach_Burnout_Inventory.
8. Vichanjalearnsuk V, Supapong S. Job burnout and related factors among pharmaceutical representatives of international pharmaceutical company. Thammasat Med J 2015;15:225-31.