

จิตวิทยาในการจัดการกับความเหนื่อยหน่ายและความเครียดในการทำงาน Psychology of Job Burnout and Stress Management

พรรณราย ทรัพย์ะประภา, Ph.D. (Guidance and Counseling Psychology) *
Parnarai Sapayaprapa, Ph.D. (Guidance and Counseling Psychology)

บทคัดย่อ

บทความเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอความสำคัญของความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งหมายถึงความเหน็ดเหนื่อยอ่อนเพลียทั้งร่างกาย อารมณ์ และจิตใจที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานาน หรือความล้าเมื่อยที่เกิดจากงานและอาชีพควบคู่กันมากับความรู้สึกลดลงทั้งในความสามารถและค่านิยมในงานของตนเอง ที่มีผลกระทบต่อการทำงานและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงาน มักใช้กับบุคคลในวัยกลางคนขึ้นไปเป็นส่วนใหญ่ ผู้ทำงานหนักมากมาเป็นเวลานานจนสะสมเป็นความเครียดและความกดดัน หรือเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบต่อความเครียดในการทำงานที่ปรากฏออกมาในรูปพฤติกรรมที่เป็นความเฉื่อยเมย การแสดงความรู้ร้อนรู้หนาว ความอ่อนเพลียละเหี่ยใจ การละทิ้งหน้าที่การงาน หรือการปฏิเสธที่จะทำงานใดๆ นอกจากนั้น ยังหมายถึงอาการที่เกิดขึ้นในอาชีพต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการผู้อื่น เช่น แพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา ครู และบริกรตามสถานที่ต่างๆ เช่น โรงแรม ภัตตาคาร ร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า หรือบนเครื่องบิน ฯลฯ ซึ่งมักจะมีอาการที่ปรากฏออกมาอย่างชัดเจน 3 ประการ คือ ความอ่อนเพลียละเหี่ยใจ ความก้าวร้าวในลักษณะที่เป็นการพูดจาถากถาง การประชดประชัน การเยาะเย้ยผู้อื่น และการสูญเสียความสามารถในตนเอง

ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีลักษณะใกล้เคียงกัน ต่างกันตรงที่ความเครียดเป็นความกดดันที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความเครียดเพียงเล็กน้อยมีประโยชน์ในการเป็นแรงกระตุ้นพฤติกรรมได้ ส่วนความเหนื่อยหน่ายเป็นผลมาจากความเครียดเรื้อรังที่สร้างความล้าเมื่อยหมดกำลังใจ และทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสูญเสียความสนใจ หรือสูญเสียแรงจูงใจที่จะรับบทบาทใดบทบาทหนึ่งที่เคยได้รับมาตั้งแต่ตอนต้นๆ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานลดประสิทธิภาพ ผลผลิตหรือผลผลิตของการทำงานลงเรื่อยๆ ที่ละเล็กละน้อย รวมทั้งบั่นทอนจิตใจหรือทำให้สูญเสียทั้งพลังกายและพลังใจ ทำให้รู้สึกว่าช่วยตนเองไม่ได้ ท้อแท้ และสิ้นหวัง

นักจิตวิทยาผู้ริเริ่มใช้คำนี้คือ แฮร์เบิร์ต เจ. ฟรีดแมนเบอร์เกอร์ (1926 – 1999) นักจิตวิทยาและนักจิตบำบัดชาวอเมริกันเชื้อสายเยอรมัน โดยเขียนไว้ในบทความเรื่อง “Staff burnout” เมื่อ ค.ศ. 1974 ซึ่งระบุว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ 11 ขั้นตอน และมีข้อสังเกตสัญญาณและอาการเตือนของความเหนื่อยหน่ายทั้งสัญญาณและอาการทางกาย ทางอารมณ์ และทางพฤติกรรม โดยมีสาเหตุเกี่ยวข้องเนื่องจากการทำงาน วิธีการดำเนินชีวิต และคุณลักษณะทางบุคลิกภาพของบุคคลผู้นั้น

องค์กรสามารถป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ด้วยการปรับปรุงด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการทำงาน ได้แก่ ภาระงาน การควบคุม รางวัล ความยุติธรรม ค่านิยม และชุมชน นอกจากนั้น ในบทความนี้ก็ยังมีการนำเสนอวิธีป้องกันความเหนื่อยหน่ายของตนเอง รวมทั้งการฟื้นฟูสภาพความเหนื่อยหน่าย ให้ผู้อ่านสามารถนำ

* รองศาสตราจารย์ คณะศิลปศาสตร์ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์.

ไปปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อตนเองได้

คำสำคัญ : จิตวิทยา ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การจัดการความเครียด

Abstract

The purpose of this article was to present the significance of job stress and burnout which means prolonged physical, emotional and mental exhaustion or failure from jobs and careers that affect one's job, and interpersonal relationship in the workplace, combined with doubts about one's competence and values of one's work. It has been mainly applied to middle-age persons performing at a high level until stress and tension occurred. It is also a reaction to work stress resulting in such behaviors as apathy, emotional exhaustion, withdrawal and refusal to perform any kinds of work. Besides, it is occupationally- related stress syndrome, found among many helping professions, such as doctors, nurses, psychologists, teachers, as well as waiters and waitresses in the hotels, restaurants, dining rooms, supermarkets, or in the airplanes. Job stress and burnout can be characterized by a triad of symptoms: emotional exhaustion, cynicism, and loss of self-efficacy.

Job stress and burnout seem to be closely related to each other. The difference can be seen that stress involves too many pressures that demand too much on something. Small amount of stress can be characterized as motives of behavior. Whereas burnout, caused by excessive and prolonged stress can produce hopelessness, reduce one's productivity, and energy, leaving feeling of increasingly hopeless, helpless, cynical, and resentful and lose the interest or motivation that led him to take on a certain role in the first place.

Herbert J. Freudenberger (1926-1999) a German-American Psychologist and Psychotherapist was the first one who used this term in his first book, called "Staff burnout" in 1974. He stated that burnout can be divided into 11 phases, which are not necessarily followed sequentially. Warning signs and symptoms of burnout are also included, which should be paid more attention: physical, emotional and behavioral, caused by work-related, lifestyle and personality traits of that individual.

Job burnout in organizations can be improved by closed cooperation among managers and workers in the aspects of work load, control system, rewards, fairness, values and community relationships. Burnout prevention, coping and strategies of burnout recovery also presented which can be applied in everyday life.

Keywords: *psychology, job burnout, stress management*

บทนำ

คำว่า “burnout” หรือ “burn out” นี้ ในพจนานุกรมฉบับ The American Heritage Dictionary of the English Language (Morris, 1975, p. 178) อธิบายว่า ถ้าเป็นคำกริยา “to burn out” หมายถึง “to become exhausted, especially as a result of overwork or dissipation” แปลว่า “การมีอาการเหนื่อยล้าโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผลมาจากการทำงานมากเกินไปหรือจากการสูญเสียสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” (ถ้าเป็นคำนามก็อาจจะใช้คำว่า “การหมดไฟ” ได้) ส่วนพจนานุกรมศัพท์จิตวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2548, น. 27) บัญญัติให้ใช้ภาษาไทยว่า “ความเหนื่อยหน่าย” โดยมีความหมายว่า “ความรู้สึกอดทนارهอาใจ เป็นทุกข์ เครียด สิ้นเรี่ยวแรงและเบื่อหน่ายในการทำงานที่ทำมาเป็นเวลานาน ปรากฏในอาชีพที่ทำงานซ้ำซาก” สันนิษฐานว่าน่าจะมาจากการรวมคำว่า “เบื่อหน่าย” หรือ “เบื่อ” ซึ่งพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, น. 639) ให้ความหมายของคำนี้ว่า “รู้สึกอดทนارهอาใจ เหนื่อยหน่าย หรือไม่อยาก เช่น เบื่องาน เบื่อโลก เบื่ออาหาร” และคำว่า “เหนื่อย” หรือ “เหน็ดเหนื่อย” ซึ่งมีความหมายว่า “สิ้นเรี่ยวแรง อดโรย เหนื่อยหน่าย รู้สึกอดทนارهอาใจ” (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, น. 1303)

ส่วนพจนานุกรมศัพท์จิตวิทยาของเรย์มอนด์ เจ. คอร์ซินี (Raymond J. Corsini) ให้ความหมายของคำว่า “burnout” ว่าหมายถึง “ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งมักจะเกิดกับบุคคลที่ประกอบอาชีพเกี่ยวกับการช่วยเหลือทั้งหลาย เป็นความเหน็ดเหนื่อยหรือความล้าเหลวที่เกิดจากงานและอาชีพ มักใช้กับบุคคลในวัยกลางคนขึ้นไปเป็นส่วนใหญ่ ผู้ทำงานหนักมากมาเป็นเวลานานจนสะสมเป็นความเครียดและความกดดัน หรือเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบต่อความเครียดในการทำงานที่ปรากฏออกมาในรูปพฤติกรรม

ที่เป็นความเฉื่อยเมย การแสดงความรู้ร้อนรู้หนาว ความอ่อนเพลียละเหี่ยใจ การละทิ้งหน้าที่การงาน หรือการปฏิเสธที่จะทำงานใดๆ นอกจากนั้น ยังหมายถึงอาการที่เกิดขึ้นในอาชีพต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการผู้อื่น เช่น แพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา ครู และบริการตามสถานที่ต่างๆ เช่น โรงแรม ภัตตาคาร ร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า หรือบนเครื่องบิน ฯลฯ ซึ่งมักจะมีการที่ปรากฏออกมาอย่างชัดเจน 3 ประการ คือ ความอ่อนเพลียละเหี่ยใจ (exhaustion) ความก้าวร้าว ในลักษณะที่เป็นการพูดจาถากถาง การประชดประชัน การเยาะเย้ยผู้อื่น (cynicism) และการสูญเสียความสามารถในตนเอง (inefficacy)” (Corsini, 2002, p. 133)

อย่างไรก็ตาม อาการของความเหนื่อยหน่ายนี้ สมาคมจิตแพทย์อเมริกัน (The American Psychiatric Association) ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดระบบการจำแนกกลุ่มอาการของโรคทางจิตเวชประเภทต่างๆ ไว้ในคู่มือ ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีในวงการจิตเวช คือ DSM (Diagnostic and statistical manual of mental disorders) ฉบับปรับปรุง ค.ศ. 1994 คือ ฉบับที่ IV © มิได้ระบุว่าความเหนื่อยหน่ายเป็นความผิดปกติทางจิตหรือความเจ็บป่วยทางจิตเวชแต่ประการใด นอกจากนั้น องค์การอนามัยโลก (WHO) ที่กรุงเจนีวา ก็ยังมีการระบุไว้ใน ICD-10 (International classification of diseases -10) เมื่อ ค.ศ. 1994 ว่า ความเหนื่อยหน่ายหมายถึง “สภาพของความเหน็ดเหนื่อยอ่อนล้าอย่างมาก ซึ่งเกิดขึ้นจากปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความยากลำบากในการบริหารจัดการชีวิต แต่ไม่ใช่เป็นความผิดปกติ (disorder)” เช่นเดียวกัน (“Burnout (psychology)”, 2014)

คำว่า “Burnout” หรือความเหนื่อยหน่ายนี้ ผู้ที่เริ่มใช้เป็นคนแรก คือ แฮร์เบิร์ต เจ. ฟรีดเอนเบอร์เกอร์ (Herbert J. Freudenberger) (1926-1999)

นักจิตวิทยาคลินิกและนักจิตบำบัดชาวอเมริกันเชื้อสายเยอรมัน ผู้เชี่ยวชาญการบำบัดการติดสารเสพติด โดยเริ่มใช้เป็นครั้งแรกในบทความเรื่อง “Staff burnout” ที่เขาเขียนขึ้นเมื่อ ค.ศ. 1974 ตีพิมพ์ในวารสารประเด็นทางสังคม (Journal of Social Issues) ฉบับที่ 30 (1) หน้า 159-165 ซึ่งสันนิษฐานว่า ฟรอยด์เบิร์เกอร์ ได้แรงบันดาลใจมาจากนวนิยายเรื่อง “A Burnt-out case” ที่ เกรแฮม กรีน (Graham Greene) เป็นผู้เขียนเมื่อ ค.ศ.1960 ซึ่งมีเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับผู้นำหรือวีรบุรุษ (วีรสตรี) ที่ต้องทนทุกข์ทรมานเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นในชีวิตของตัวละครแต่ละคน ในนวนิยายเรื่องนั้น (Senior, 2006 as cited in “Burnout (psychology)”, 2014) ต่อมา ฟรอยด์ เบิร์นเกอร์ได้เขียนหนังสือเล่มแรก ชื่อเรื่องว่า “Burn-out: The high cost of high achievement” เมื่อ ค.ศ. 1980 จัดพิมพ์โดยสำนักพิมพ์ Anchor Press และร่วมกับ เกล นอร์ธ (Gale North) เขียนหนังสือเรื่อง “Women’s burnout: How to spot it, How to reserve it, and How to prevent it” เมื่อ ค.ศ. 1985 จัดพิมพ์โดยสำนักพิมพ์ Double Day (“Burnout (psychology)”, 2014)

เมื่อ ค.ศ. 1996 ได้มีนักจิตวิทยาสังคม 2 ท่าน คือ คริสตินา มาสลาช (Christina Maslach) และ ซูซาน แจ็กสัน (Susan Jackson) ได้สร้างแบบประเมินความเหนื่อยหน่ายขึ้นมาฉบับหนึ่ง มีชื่อว่า “Maslach burnout inventory” (MBI) ซึ่งได้มีการนำไปใช้กันอย่างแพร่หลายมาจนกระทั่งปัจจุบันนี้ (Maslach & Jackson, 1996 as cited in “Burnout (psychology)”, 2014)

ฟรอยด์เบิร์เกอร์ (Freudenberger, อ้างถึงใน “Herbert Freudenberger”, 2007) ให้ความหมายคำว่า “burnout” ว่า หมายถึง การลดลงของแรงจูงใจหรือสิ่งล่อใจเมื่อบุคคลประสบความล้มเหลว ไม่ประสบผลสำเร็จตามที่ต้องการหรือตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

ทั้งๆ ที่ตนเองได้ทุ่มเทอย่างหนักทั้งในการทำงานและในสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

กล่าวโดยสรุป ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หรือการหมดไฟในการทำงาน (job burnout) ซึ่งเป็นความเครียดชนิดหนึ่งนั้น หมายถึง ความเหน็ดเหนื่อยอ่อนเพลียทางอารมณ์ ทางจิตใจ และทางร่างกาย (หรือความเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้า) ซึ่งควบคู่มาด้วยความสงสัยในความสามารถและคุณค่าในการทำงานของตนเอง มีสาเหตุจากความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลาดูติดต่อกันยาวนานเมื่อผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีภาระต่างๆ สมูอยู่อย่างท่วมท้น และไม่สามารถตอบสนองความเรียกร้องต้องการต่างๆ หรือบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานตามที่ได้ตั้งไว้ เมื่อความเครียดหรือความเหนื่อยหน่ายดังกล่าวนี้เกิดขึ้นติดต่อกันไปเรื่อยๆ บุคคลจะเริ่มเกิดความรู้สึกสูญเสียความสนใจ หรือสูญเสียแรงจูงใจที่จะรับบทบาทใดบทบาทหนึ่งที่เคยได้รับมาตั้งแต่ตอนต้นๆ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานลดประสิทธิภาพ ผลผลิตภาพ หรือผลผลิตของการทำงานลงเรื่อยๆ ทีละเล็กละน้อย รวมทั้งบั่นทอนจิตใจหรือทำให้สูญเสียทั้งพลังกายและพลังใจ ทำให้รู้สึกว่าช่วยตนเองไม่ได้ ท้อแท้ สิ้นหวัง อารมณ์เสียง่ายผิดปกติ หงุดหงิด ขุ่นข้องหมองใจ และโกรธเคืองไปเสียทุกอย่าง โดยที่บางครั้งก็ไม่รู้ตัว

คนเราส่วนมากมักจะเคยมีวันที่รู้สึกเบื่อหน่าย รู้สึกว่าทำงานหนักเกินไป บางครั้งรู้สึกน้อยเนื้อต่ำใจว่า ไม่มีผู้ใดสนใจงานที่ตนเองทำ หรือสงสัยว่าเพราะเหตุใดตนเองจึงต้องรีบร้อนตื่นแต่เช้ามากๆ เพื่อจะออกไปทำงานหนักอย่างบ้าคลั่งในแต่ละวันโดยไม่จำเป็นเลย หรือโดยไม่คุ้มค่าจ้างเอาเสียเลย (แต่ก็ไม่สามารถหาคำตอบได้) ถ้าเกิดความรู้สึกเช่นนี้เป็นส่วนใหญ่อแล้ว ย่อมแสดงว่าน่าจะเกิดความเหนื่อยหน่ายนี้ขึ้นมาแล้ว ดังนั้น ถ้าเป็นไปได้ควรสังเกตอาการต่างๆ ที่น่าจะเป็นสัญญาณของภาวะดังกล่าว ตามข้อสังเกตดังต่อไปนี้

(Smith, Jaffe-Gill, Segal, & Segal, 2013)

1. คิดอยู่เสมอว่าวันเวลาที่ผ่านไปแต่ละวันเป็นวันที่แย่มาก ไม่ประสบความสำเร็จ หรือไม่มีความสุข
2. คิดว่าความมุ่งมั่นที่ได้ทุ่มเทลงไปที่การทำงานนั้นดูเหมือนจะเป็นการสูญเปล่าไปโดยสิ้นเชิง
3. มีอาการเหน็ดเหนื่อยอ่อนเพลียอยู่ตลอดเวลา ทั้งๆ ที่มิได้ทำงานหนักอะไรมากนัก
4. ใช้เวลาส่วนใหญ่ในแต่ละวันไปในการทำงานที่น่าเบื่อหน่ายและมีภาระรับผิดชอบมากเกินไป
5. สังเกตว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลงใดๆ เลยในการทำงานประจำวัน หรือมิได้รับความชื่นชมจากผู้ใดในเรื่องอะไรเลย

นอกจากจะสังเกตอาการต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นนี้แล้ว ให้ลองตอบคำถามดังต่อไปนี้ (Mayo Clinic Staff, 2012)

1. คุณเคยแสดงอาการประชดประชัน พุดจาเสียสติ ถากถาง หรือจู้จี้จับผิดผู้อื่นในที่ทำงานบ้างหรือไม่
2. คุณได้พยายามอย่างหนักที่จะทำงานประจำวันของคุณ แต่เมื่อไปถึงที่ทำงานแล้วกลับรู้สึกงุนงงปัญหา ไม่รู้ว่าจะเริ่มต้นทำงานอะไร และจะอย่างไรหรือไม่
3. คุณเคยรู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจหรือไม่อดทนต่อพฤติกรรมหรือคำพูดของเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการบ้างหรือไม่
4. คุณขาดพลังที่จะผลิตผลงานที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องหรือไม่ เกิดอาการจุกจิก เบื่อง่าย สมาธิสั้นหรือไม่มีสมาธิ งานที่ไม่เสร็จสะสมเพิ่มพูนขึ้นเรื่อยๆ เมื่อทำงานไม่เสร็จก็ยิ่งรู้สึกเครียดมากขึ้น แต่ทั้งๆ ที่รู้ก็ไม่ทำอยู่ดี ผลงานผิดพลาดบกพร่องมากผิดปกติไปจากที่เคย รวมทั้งเกียจคร้านเพิ่มขึ้นหรือไม่
5. คุณทำงานเสร็จก็จริง แต่ทว่าขาดความพึงพอใจในผลสำเร็จจากงานของคุณหรือไม่
6. คุณคิดเพื่อฝันในสิ่งที่จะเป็นจริงได้ยากในงานของคุณบ้างหรือไม่

7. คุณใช้อาหาร ขนมหวาน เครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟ ยาเสพติด หรือสุรา (เบียร์ ไวน์) อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายๆ อย่าง เพื่อช่วยให้คุณรู้สึกสบายใจดีขึ้นเวลาที่รู้สึกหงุดหงิด ผิดหวัง บ้างหรือไม่

8. คุณมีปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างในการนอน เช่น เข้านอนแต่หัวค่ำหรือดึกเกินไป หรือหลับยาก ตื่นบ่อยๆ ฝันร้าย ง่วงเหงาหาวนอน ตื่นสาย ไปทำงานไม่ทันบ้างหรือไม่

9. คุณมีปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างในการรับประทานอาหาร เช่น กินมากเกินไป กินไม่ถึง หิวบ่อยๆ หรือไม่หิว ไม่อยากอาหาร หรือกินจุบกินจิบบ้างหรือไม่

10. คุณมีอาการทุกข์ทรมานเกี่ยวกับการปวดศีรษะ ปวดหลัง ปวดท้อง ปวดเมื่อยตามเนื้อตามตัว อ่อนเพลีย วิงเวียนศีรษะ ฯลฯ หรืออาการผิดปกติทางกายที่ไม่สามารถอธิบายได้บ้างหรือไม่

ถ้าคุณตอบว่า “ใช่” ในข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อ แสดงว่าคุณกำลังเกิดอาการเหนื่อยหน่ายขึ้นมาแล้ว อย่างไรก็ตาม อาการบางประการในข้อต่างๆ เหล่านี้ อาจเป็นข้อบ่งชี้ของสาเหตุของโรคไทรอยด์หรือโรคประสาท ซึมเศร้าก็ได้ (Mayo Clinic Staff, 2012) ซึ่งยังไม่ควรรีบสรุปเร็วเกินไปนัก

กระบวนการขั้นตอนของความเหนื่อยหน่าย

ฟรอยเด็นเบอร์เกอร์ และนอร์ธ (Freudenberger & North, 1985 as cited in Kraft, 2006, pp. 28–33) ได้สร้างทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายนี้ว่า ประกอบด้วยขั้นตอน (phase) 11 ขั้นตอน ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องกันเป็นลำดับแต่ประการใด ขั้นตอนดังกล่าวมีดังนี้ คือ

1. พยายามกดดันอย่างหนักที่จะพิสูจน์ตนเองให้ได้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น ความรู้ความสามารถ หรือฝีมือในการทำงาน ฯลฯ

2. ทำงานหนักมากเกินไปจนความจำเป็น ไม่ว่าจะ
เป็นงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงหรือในงานอื่นๆ
ที่เกี่ยวข้อง

3. ละทิ้งความต้องการหรือเป้าหมายในชีวิต
ของตนเองที่ได้ตั้งไว้

4. ย้ายความขัดแย้งของตนเองไปยังบุคคลอื่น
หรือสถานการณ์อื่น หรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยไม่ตระหนัก
ว่าสาเหตุที่แท้จริงของความเครียดนั้นคืออะไร

5. เปลี่ยนค่านิยมของตนเองไปโดยสิ้นเชิง เช่น
ละทิ้งเพื่อนฝูง และ/หรืองานอดิเรกต่างๆ ที่เคยกระทำ ฯลฯ

6. ปฏิเสธปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยการแสดง
พฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อเรื่องที่ปัญหานั้นๆ
เช่น แสดงอาการเหยียดหยาม ดุถูกดูหมิ่น เยาะเย้ย
ถากถางผู้อื่น และ/หรือแสดงออกซึ่งความขุ่นเคืองใจ
ความไม่พอใจ หรือความโกรธออกมาอย่างชัดเจน
ในสัมพันธภาพกับผู้อื่นในที่ทำงาน ฯลฯ ซึ่งมีได้นำไปสู่การ
แก้ปัญหาเหล่านั้นๆ แต่ประการใด

7. แยกตัวหรือเก็บตัวโดยลดการติดต่อสัมพันธ์
ทางสังคมกับผู้อื่นลงจนเหลือน้อยที่สุด แต่ในขณะเดียวกัน
ก็รู้สึกเหงาหงอย และหันไปชดเชยด้วยการกิน การดื่มสุรา
เล่นการพนัน หรือเสพยาเสพติด จนเกิดปัญหาอื่นๆ
ตามมาอีก

8. รู้สึกว่าจิตใจว่างเปล่า หรือในจิตใจมีแต่ความ
หม่นหมอง เศร้าสร้อย ไม่มีความสุขสดชื่น

9. เกิดอาการซึมเศร้า รู้สึกเวทนาสงสารตนเอง
กล่าวโทษตนเอง หรือหมกมุ่น ย้ำคิด ย้ำทำในเรื่องใด
เรื่องหนึ่ง ซึ่งมักจะเป็นเรื่องที่เป็นความทุกข์และความไม่
สบายใจต่างๆ

10. เกิดอาการเหนื่อยหน่าย ซึ่งนำไปสู่การเจ็บไข้
ได้ป่วยง่าย เช่น โรคภูมิแพ้ ไข้หวัด หรือไข้หวัดใหญ่
ปวดศีรษะ ปวดเมื่อยตามเนื้อตามตัว ท้องอืด ท้องเสีย ฯลฯ

11. ล้มป่วยลงทั้งทางกายและทางจิตใจ ซึ่งต้องการ
การเยียวยาหรือบำบัดรักษาโดยด่วน ในรายที่มีอาการ

หนักโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้ามีอาการซึมเศร้า (depression)
ร่วมด้วยแล้ว มักจะนำไปสู่แนวโน้มที่จะฆ่าตัวตายอีกด้วย

สัญญาณและอาการเตือนของความเหนื่อยหน่าย

ความเหนื่อยหน่ายมิใช่เป็นภาวะที่เกิดเพียง
ชั่วข้ามคืน แต่เกิดขึ้นอย่างช้าๆ และสะสมเป็นระยะเวลา
ยาวนาน ถ้าปล่อยไว้โดยไม่ให้ความสนใจใดๆ จะสร้าง
ปัญหาให้ตนเอง ดังนั้น จึงควรตระหนักในสัญญาณ
ที่เตือนว่าน่าจะเกิดความผิดปกติขึ้นแล้ว ซึ่งสมิธ และคณะ
(Smith et al., 2013) ได้เสนอแนะข้อสังเกตต่างๆ ไว้ ดังนี้

1. สัญญาณและอาการทางกาย

1.1 รู้สึกเหน็ดเหนื่อย หดเหี่ยวแรง ทั้งๆ ที่มีได้
ทำงานอะไรมากนัก

1.2 ปวดศีรษะ ปวดหลัง หรือปวดเมื่อยตาม
เนื้อตามตัวบ่อยๆ

1.3 ภูมิคุ้มกันโรคลดลง เจ็บป่วยง่าย และป่วย
บ่อยๆ เช่น เป็นหวัดเรื้อรัง หรือท้องเสีย ฯลฯ

1.4 นิยในการรับประทานอาหารหรือใน
การนอนเปลี่ยนแปลงไป เช่น เบื่ออาหาร หรือในทาง
ตรงกันข้าม อาจจะหิวบ่อย กินจุ นอนหลับยาก ตื่นบ่อย
ฝันร้าย ฯลฯ

2. สัญญาณและอาการทางอารมณ์

2.1 รู้สึกว่าตนเองล้มเหลวทั้งในเรื่องส่วนตัว
ครอบครัว หรือการทำงาน และสงสัยอยู่เสมอว่า ตนเอง
ยังมีความสามารถอยู่หรือไม่

2.2 สูญเสียแรงจูงใจ ขาดกำลังใจ หรือ
แรงกระตุ้นที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด

2.3 รู้สึกว่าช่วยตนเองไม่ได้ อับจน และพ่ายแพ้
ไปเสียทุกเรื่อง ทั้งๆ ที่จริงๆ แล้วมิได้เป็นเช่นนั้น

2.4 เพิ่มความรู้สึกหมั่นไส้ เยาะเย้ย ถากถาง
ดูถูกผู้อื่น ห้วนใจง่าย หรือคิดมากต่อการกระทำ
หรือคำพูดของผู้อื่น และรับรู้ผู้อื่นในแง่ลบมากขึ้น

2.5 รู้สึกว่าไม่ต้องการคบหาสมาคมกับผู้อื่น

ต้องการแยกตัวไปอยู่ตามลำพัง และรู้สึกโดดเดี่ยว
เดียวดายไร้เพื่อน

2.6 ลดความพึงพอใจในความสำเร็จของ
ตนเองที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

3. สัญญาณและอาการทางพฤติกรรม

3.1 หลีกเลียงความรับผิดชอบต่างๆ ที่ตนเอง
ได้เคยกระทำมา

3.2 ใช้อาหาร ยาเสพติด หรือแอลกอฮอล์มา
ชดเชยความรู้สึกสูญเสียต่างๆ

3.3 แยกตัวจากผู้อื่นไปอยู่ตามลำพัง ไม่สูงลิ้ง
กับผู้ใด

3.4 ระบายความคับข้องใจไปสู่ผู้อื่นหรือสิ่งอื่น
ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัญหาของตน

3.5 ผัดวันประกันพรุ่ง หรือใช้เวลาทำงาน
อย่างใดอย่างหนึ่งนานมากกว่าปกติ

3.6 ขาดงาน มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา
งานเลิก จนกระทั่งเกิดปัญหาทางวินัย

ผลทางลบของความเหนื่อยหน่ายจะแทรกอยู่
ทั่วไปในทุกส่วนของชีวิต ทั้งที่บ้าน ในที่ทำงาน และ
ในสังคม ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลเสีย
ระยะยาวต่อสุขภาพทั้งทางกายและทางจิต ดังนั้น
จึงไม่ควรมองข้าม แต่ควรจัดการแก้ไขโดยด่วน

ความแตกต่างระหว่างความเครียดและ ความเหนื่อยหน่าย

ความเหนื่อยหน่ายอาจจะเป็นผลมาจากความเครียด
เรื้อรังที่สะสมไว้โดยปราศจากการปลดปล่อยออกไป
แต่ความเหนื่อยหน่ายนี้แตกต่างจากความเครียดอยู่บ้าง
ในบางประการ กล่าวคือ ความเครียดเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับ
กับสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ “มากเกินไป” (too much) เช่น
ความกดดันต่างๆ ที่มากเกินไปทั้งทางด้านร่างกาย
และทางด้านจิตใจ อย่างไรก็ตาม บุคคลที่มีความเครียด
ยังสามารถจินตนาการได้ว่า ถ้าเขาสามารถควบคุม

ทุกสิ่งทุกอย่างได้แล้ว เขาจะรู้สึกดีขึ้น นอกจากนั้น
ความเครียดเพียงเล็กน้อยหรือพอประมาณ
ยังมิใช่ข้อบ่งชี้ในการเป็นแรงกระตุ้นพฤติกรรมได้
ส่วนความเหนื่อยหน่ายนั้น ตรงข้ามกับความเครียด
กล่าวคือ เกี่ยวข้องกับ “ความไม่เพียงพอ” (not enough)
อาการที่แสดงความเหนื่อยหน่ายหรืออาการหมดไฟนั้น
หมายถึง ความรู้สึกว่างเปล่า ขาดแรงจูงใจโดยสิ้นเชิง
และไม่สนใจต่อสิ่งใดๆ ทั้งสิ้น บุคคลที่มีอาการ
เหนื่อยหน่ายมักจะเห็นว่าไม่มีความหวังอะไรในการ
เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ
ที่เขา กำลังเผชิญอยู่ แต่ถ้าความเครียดสูงมากเกินไป
เปรียบเสมือนการจมอยู่ในความรับผิดชอบต่างๆ
แล้ว ความเหนื่อยหน่ายก็เปรียบเสมือนการสูญเสีย
หรือการละทิ้งความรับผิดชอบทั้งหมด ความแตกต่าง
อีกประการหนึ่งระหว่างความเครียดและความเหนื่อยหน่าย
ก็คือ ในเวลาที่คนเรารู้สึกตัวว่ากำลังตกอยู่ในภาวะ
ความเครียดสูง จะไม่สามารถตระหนักได้ว่าตนเอง
กำลังเกิดความเหนื่อยหน่ายขึ้นมาแล้ว อาการที่แสดง
ความเหนื่อยหน่ายคือ ความรู้สึกสิ้นหวัง หมดกำลังใจ
หรือการแสดงออกด้วยการพูดจาเยาะเย้ย ประชดประชัน
ถากถาง และ/หรือการแยกตัวไปจากผู้อื่น อาจจะใช้
เวลานานในการที่จะแสดงออกมาให้ปรากฏ ซึ่งตนเอง
หรือผู้อื่นต่างก็ไม่ตระหนักว่านี่คืออาการของความ
เหนื่อยหน่าย ถ้าคนใกล้ชิด เช่น เพื่อนสนิท หัวหน้า
หรือคู่ชีวิต ฯลฯ ได้ชี้ให้เห็นว่า เรามีการเปลี่ยนแปลง
ในทัศนคติ หรือในพฤติกรรมที่แสดงถึงความเหนื่อยหน่าย
แล้ว ก็ขอให้สนใจฟังเขาบ้าง และวิเคราะห์ให้ใคร่ครวญอย่าง
มีสติและมีเหตุผล ทั้งนี้ความแตกต่างดังกล่าวเปรียบเทียบกับ
ได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความแตกต่างระหว่างความเครียดและความเหนื่อยหน่าย

องค์ประกอบ	ความเครียด	ความเหนื่อยหน่าย
คุณลักษณะ อารมณ์ ผลที่ตามมา อาการที่แสดงออก	เข้าไปเกี่ยวข้องมากเกินไป มีปฏิกิริยาโต้ตอบมากเกินไป ความริบร้อน ความลึกลับ ทางกายเป็นส่วนใหญ่ เกิดความเจ็บป่วยที่เกิดจาก ความผิดปกติทางจิตใจ (Psychosomatic disorder)	ไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรเลย กิริยาหงายหงาย โง่เงา ขวนขวาย ช่วยเหลือไม่ได้ สิ้นหวัง หดท้อใจ ทางจิตใจเป็นส่วนใหญ่ (ความผิดปกติทางแรงจูงใจ แรงผลักดัน อุดมคติ ความหวัง)
นำไปสู่พฤติกรรม	ความวิตกกังวลผิดปกติ	ความหงายหงาย กิริยาอาการที่แสดง ความโง่เงา ก้าวร้าวเกินกว่าเหตุ การขาดคุณธรรมทางจิตใจ
เป็นสาเหตุของ	ความแตกแยก รุนแรง สับสน จับต้นชนปลายไม่ถูก	(พูดจาเยาะเย้ย ถากถาง ตำหนิ ติเตียนผู้อื่น ฯลฯ)
ความเสียหายที่เกิดขึ้น	- ทางร่างกาย - อาจทำให้เสียชีวิตได้ง่าย ก่อนวัยอันควร - สังเกตอาการได้ง่ายด้วยตนเอง	- ทางจิตใจ - ไม่ทำให้เสียชีวิต แต่ดูเหมือนว่าตนเอง ไม่มีค่าพอที่จะมีชีวิตอยู่ - สังเกตได้ยาก ไม่รู้ตัว ผู้อื่นบอกก็ไม่เชื่อ - ยากที่จะยอมรับพฤติกรรมทางลบ ของตนเอง - แยกตนเองจากผู้อื่น

ที่มา : Smith et al. (2013)

สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอาจเกิดจากสาเหตุหลายประการด้วยกัน บุคคลใดก็ตามที่รู้สึกว่ามีงานทำมากเกินไป แต่ได้รับการประเมินค่าต่ำ ย่อมมีแนวโน้มว่าเสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ง่ายกว่า ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้ตั้งแต่พนักงานในสำนักงาน ผู้บริหาร หรือครูอาจารย์ในสถานศึกษา ผู้คร่ำเคร่งทำงานหนัก

แต่ไม่เคยได้หยุดพักผ่อน หรือไม่เคยได้รับเงินค่าจ้างเพิ่มขึ้นเลยภายในเวลา 2 -3 ปี ไปจนกระทั่งแม่บ้านผู้ทำงานอยู่ที่บ้านก็จริง แต่ต้องรับผิดชอบในการทำงานบ้านด้วยตนเองทุกอย่าง รวมทั้งต้องดูแลลูกๆ หลายคน และ/หรือดูแลพ่อแม่ผู้ชรา หรือเจ็บป่วย (ของตนเอง และ/หรือของสามี) ด้วยในเวลาเดียวกัน โดยที่ไม่มีผู้ใดในครอบครัวช่วยแบ่งเบาภาระ

อย่างไรก็ตาม ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อาจจะมีได้เกิดจากสาเหตุใดสาเหตุหนึ่งแต่เพียงประการเดียวโดดๆ จากงานที่เต็มไปด้วยความเครียด หรือจากงานที่มีความรับผิดชอบสูงเกินไป ปัจจัยอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายดังกล่าวนี้ อาจเกิดขึ้นจากตัวบุคคลนั่นเอง เช่น วิธีการดำเนินชีวิต และคุณลักษณะทางบุคลิกภาพของเขา รวมทั้งทัศนคติในการมองโลก มองชีวิต หรือวิธีการจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง เวลาที่รู้ว่าตนเองนั้นกำลังอยู่ในภาวะ “จิตตก” ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย ไม่ว่าจะเกิดขึ้นจากการทำงานในที่ทำงานหรือที่บ้านก็ตาม

สมิธ และคณะ (Smith et al., 2013) ได้สรุปสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานว่า ประกอบด้วยสาเหตุต่างๆ 3 ประการ คือ สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับงาน สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับวิธีการดำเนินชีวิต และสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ ดังนี้

1. สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับงาน

1.1 รู้สึกว่าตนเองมีการควบคุมน้อยมาก หรือไม่มีเลยในงานที่ทำ หมายถึง การไร้ความสามารถในการตัดสินใจด้วยตนเอง หรือไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ในการกำหนดตารางเวลาการทำงาน หรือการมอบหมายภาระงานต่างๆ ให้ทำ หรือขาดแคลนเครื่องมือ เครื่องมือและ/หรือวัสดุที่จำเป็นต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

1.2 ขาดการได้รับความสนใจหรือรางวัลใดๆ จากการทำงานดี ผู้ปฏิบัติงานบางคนทำงานหนักมากก็จริง แต่ผู้บริหารหรือหัวหน้าไม่เคยให้ความสนใจ ไม่เคยเห็นหน้า หรือไม่เคยรับรู้และในหน่วยงานหลายๆ แห่งก็ยังใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นธรรม ไม่ชัดเจน ไม่โปร่งใส ขาดหลักการที่เป็นมาตรฐานสากลที่เน้นระบบธรรมาภิบาล แต่ยังใช้ระบบ “เล่นพรรคเล่นพวก” ซึ่งเป็นระบบเก่าที่ล้าสมัยมาก แต่ยังใช้ได้ผลอยู่

จนทุกวันนี้ ส่งผลให้เกิดความระส่ำระสายในขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน เกิดค่านิยมใหม่ที่ไม่ค่อยเหมาะสมนัก ว่า “ค่าของคนอยู่ที่เป็นคนของใคร” แทนค่านิยมเหมาะสมดั้งเดิมที่ว่า “ค่าของคนอยู่ที่ผลของงาน” หรือเกิดการรับรู้ใหม่ว่า “ทำดีได้ดีมีที่ไหน ทำชั่วได้ดีมีถมไป” ซึ่งระบอบไปตามหน่วยงานต่างๆ มากในปัจจุบันนี้ และเป็นค่านิยมที่เป็นผลเสียและเป็นอันตรายอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณธรรม/จริยธรรมของการทำงานในสังคมยุคปัจจุบันนี้

1.3 ความคาดหวังที่ไม่ชัดเจนจากหน้าที่การงานหรือจากงานที่มีการเรียกร้องต้องการมากเกินไป ผู้ปฏิบัติงานไม่กระจำจั่งว่าตนเองมีขอบข่ายอำนาจหน้าที่อย่างไรบ้าง หรือไม่ทราบวาทัวหน้าหรือคนอื่นๆ คาดหวังอะไรบ้างจากตนเอง ทำให้ไม่สะดวกใจและคับข้องใจอย่างยิ่ง

1.4 ทำงานซ้ำซากจำเจอยู่อย่างเดียวยาวเป็นเวลานานและไม่ท้าทายความรู้ความสามารถ ผู้ปฏิบัติงานบางคนจำเป็นต้องทำงานที่ตนเองไม่สนใจ ไม่ถนัด และ/หรือไม่สอดคล้องกับค่านิยมของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าค่านิยมนั้นขัดแย้งกับค่านิยมของหน่วยงานหรือของหัวหน้า หรือไม่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ และทักษะที่ตนเองมีอยู่ หรือจำเป็นต้องทนทำงานดังกล่าวซ้ำๆ ซากๆ เป็นเวลานาน ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงไปทำงานอื่นหรือในตำแหน่งอื่น หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายไปทำงานอื่น อาจจะด้วยเหตุผลใดๆ ก็ตาม สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความเหนื่อยหน่ายให้ตนเองได้อย่างแน่นอน

1.5 ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ยุ่งเหยิง ไม่มีระบบระเบียบที่เป็นมาตรฐานหรือในสถานที่ที่มีความกดดันสูง (สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ) ผู้ปฏิบัติงานบางคนต้องทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เกะกะเกร เป็นนักเลง มีอิทธิพล มีพรรคพวก ประจบสอพลอหรือเป็นที่รักของหัวหน้า เอาดีเอาเปรียบ ถูกดูหมิ่น กลั่นแกล้งรังแก

ผู้อื่น หรือได้รับการบริหารจัดการที่ไม่เป็นมาตรฐานจากหัวหน้า (คนเป็นพิษ) สิ่งเหล่านี้ย่อมเป็นต้นเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ทั้งสิ้น

1.6 งานที่ทำยากเกินไป ผู้ปฏิบัติงานบางคนต้องรับผิดชอบต่อการทำงานยากเย็นเฉียว ซึ่งทำให้เห็นเหนื่อยมากที่ต้องทุ่มเทตนเองอย่างหนัก งานบางอย่างก็เสี่ยงอันตรายหรือเสี่ยงชีวิต ต้องทุ่มเทพลังทั้งกำลังกายและกำลังใจอย่างหนักมากกว่าผู้อื่น แต่ได้ผลไม่คุ้มค่าต่อการเสี่ยงเช่นนั้นเลย (เช่น งานของข้าราชการ เจ้าหน้าที่ทหาร ตำรวจชายแดนทางภาคใต้ ฯลฯ) ในขณะเดียวกันก็สังเกตเห็นว่าคนอื่นๆ ที่ทำงานสบายมากกว่า เสียเวลาน้อยกว่า กลับเจริญก้าวหน้ามากกว่า ได้เลื่อนตำแหน่งเร็วกว่า หรือมีสวัสดิการ ความสะดวกสบายมากกว่าเสียอีก ทำให้รู้สึกท้อแท้ใจอย่างยิ่ง สะสมไปเรื่อยๆ จนกระทั่งกลายเป็นความเหนื่อยหน่ายไปในที่สุด

2. สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับวิถีการดำเนินชีวิต

2.1 ทำงานมากเกินไป บำรุง หรือเป็นโรคเสพติดงาน (workaholic) จนกระทั่งไม่มีเวลาเพียงพอที่จะพักผ่อนหย่อนใจ และ/หรือเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น

2.2 ได้รับการคาดหวังให้ทำอะไรหลายๆ อย่าง จากคนหลายๆ คนมากเกินไป และไม่กล้าปฏิเสธ

2.3 แบกรับรับผิดชอบไว้มากเกินไปโดยปราศจากความช่วยเหลืออย่างเพียงพอจากผู้อื่น

2.4 พักผ่อนหรือนอนน้อยเกินไป

2.5 ขาดสัมพันธภาพที่ใกล้ชิดและการสนับสนุน จากผู้อื่นที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ด้วยในชีวิต

3. สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะทางบุคลิกภาพ

3.1 เป็นคนที่มีแนวโน้มที่มีบุคลิกภาพ ประเภท “สมบูรณ์แบบ” (perfectionist) ที่ไม่สามารถยอมรับได้ว่าตนเองมีอะไรดีเพียงพอเลยสักอย่างเดียว จะทำอะไรสักอย่างต้องให้เหลือเลิศ ประเสริฐสุดตามมาตรฐานสูงๆ ที่ได้ตั้งไว้ของตนเอง ถ้ามีฉะนั้น ก็ไม่ทำ ก็เลย

ไม่มีผลงานออกมาสักที

3.2 มองโลกในแง่ร้ายทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น กล่าวคือ ไม่เห็นคุณค่าหรือความสำคัญใดๆ ทั้งสิ้นทั้งในตนเองและในผู้อื่น

3.3 มีความต้องการควบคุมผู้อื่นและมีความไม่ไวใจหรือลังเลใจที่จะกระจายงานไปให้ผู้อื่นช่วยทำ ในขณะเดียวกันก็ครุ่นคิดอยู่เสมอว่าตนเองต้องทำงานหนักอยู่คนเดียว ไม่มีผู้ใดช่วยแบ่งเบาภาระให้บ้างเลย

3.4 มุ่งเน้นความสำเร็จในการทำงานเป็นหลักสำคัญที่สุดในชีวิต และต้องเป็นผู้ชนะเสมอ มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ (Type A Personality) นั่นคือ ชอบแข่งขันสูง ต้องการเป็นผู้ชนะในทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็น การศึกษาเล่าเรียน ในการแข่งขันกีฬา ในการทำงาน ในมิตรภาพ หรือในความรัก ยอมแพ้ในเรื่องอะไรไม่ได้เลยสักเรื่องเดียว และมักจะแสดงความขุ่นเคืองโกรธแค้นเสมอเมื่อไม่ได้อย่างใจ หรือเมื่อเกิดความคับข้องใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่เป็นลักษณะเด่นเช่นนี้ มักมีแนวโน้มที่จะเจ็บป่วยด้วยโรคหัวใจมากกว่า บุคลิกภาพแบบอื่นๆ (Friedman as cited in Corsini, 2002, p. 1028)

ข้อบ่งชี้ความเสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ในการทำงานใดก็ตาม มักก่อให้เกิดทั้งความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้เสมอ มากบ้าง น้อยบ้าง แตกต่างกันไปเป็นกรณีๆ ไป ในเรื่องดังกล่าวนี้ มูลนิธิเมโยเพื่อการวิจัยทางการแพทย์ (Mayo Foundation of Medical and Research) ได้เสนอแนะว่า บุคคลที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานหรือไม่นั้น ให้สังเกตพฤติกรรมดังต่อไปนี้ (Mayo Clinic Staff, 2012)

1. ให้ความสำคัญต่อการทำงานเหนือทุกๆ สิ่ง จนกระทั่งขาดดุลยภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิต

ส่วนตัว (work-life balance)

2. พยายามที่จะเป็นบุคคลประเภท “ลัทธิปัญญา” ไปหมด โดยอาศัยคำตอบหรือรับใช้ทุกๆ คน ในทุกๆ เรื่องโดยไม่จำเป็น

3. ทำงานเกี่ยวกับอาชีพที่เกี่ยวกับการช่วยเหลือ (helping profession) การดูแลสุขภาพ การปรึกษาเชิงจิตวิทยา หรือการสอน

4. มีความรู้สึกว่าตนเองไม่มีการควบคุมอะไรเลย ต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน หรือถ้ามี ก็น้อยมาก

5. ทำงานซ้ำๆ อยู่อย่างเดิมเป็นเวลานาน ไม่มีอะไรใหม่

การป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

วิธีการหนึ่งที่สามารถป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ก็คือ การเปลี่ยนแปลงองค์การและการให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องนี้มาประสานเข้าด้วยกัน (Maslach & Leiter, 1997 อ้างถึงใน “Burnout (psychology)”, 2014) องค์การควรนำเสนอประเด็นดังกล่าวนี้ ผ่านหลักสูตรและกระบวนการของการฝึกอบรมภายในเพื่อพัฒนาองค์การ แต่ถ้าไม่สามารถกระทำได้ด้วยตนเอง ก็สามารถจ้างที่ปรึกษาภายนอกให้มาช่วยดำเนินการ โดยการกำหนดประเด็นนี้ให้เป็นนโยบายใหม่ และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เพื่อสนับสนุนการมีสุขภาพดีขึ้นในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเกิดขึ้นเมื่อขาดความเชื่อมโยงระหว่างองค์การ (ในที่นี้หมายถึงผู้บริหาร) และปัจเจกบุคคล (พนักงานหรือผู้ปฏิบัติกร) ในองค์การนั้นๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับชีวิตการทำงาน 6 ด้าน คือ ภาระงาน การควบคุมรางวัล ความยุติธรรม ค่านิยม และชุมชน โดยการแก้ไขปัญหาที่ต้องการการประสานงานอย่างใกล้ชิดร่วมกันทั้งในส่วนขององค์การ (ผู้บริหาร) และในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งใน

1. การปรับปรุงด้านภาระงาน คือ การกำหนด

ลักษณะงาน ภาระงาน และชั่วโมงการทำงานให้เหมาะสม สอดคล้องแก่ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ สุขภาพ และวัยของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน จัดทำคำอธิบายลักษณะของงานในแต่ละหน้าที่และในแต่ละตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน เป็นรูปธรรมที่เป็นจริง และปฏิบัติตามได้ รวมทั้งระบุความสามารถหรือสมรรถนะ (competencies) ทั้งสมรรถนะหลัก (core competencies) ที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจำเป็นต้องมี และสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งงาน (functional competencies) ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้น ก็จำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องจัดหาทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นให้มากเพียงพอต่อการตอบสนองการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งสร้างและสนับสนุนคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน ที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีพลังกายและพลังใจให้แก่การทำงานได้อย่างมีความสุข มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ

2. การปรับปรุงด้านการควบคุม คือ สร้างระบบความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยพัฒนาทัศนคติว่าคนทุกคนเป็นผู้ที่น่าเชื่อถือได้ เป็นผู้ใหญ่ มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีวินัยในตนเอง มีคุณค่าแห่งความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกันแตกต่างกันที่แต่ละคนต่างก็มีบทบาทและหน้าที่หรือมี “หัวใจ” ที่สวมอยู่ เพื่อกำกับพฤติกรรมของตนเองให้ดำเนินไปตามนั้นแตกต่างกันไป เช่น เป็นหัวหน้าเป็นลูกน้อง ฯลฯ ดังนั้น ไม่มีความจำเป็นใดๆ ที่จะต้องควบคุมกันอย่างเคร่งครัดเสมือนนักโทษในเรือนจำ แต่ถ้าหากว่า คนใดคนหนึ่งมีปัญหา ควรใช้เทคนิคของการปรึกษาเชิงจิตวิทยา (counseling psychology) เข้าช่วยเหลือเป็นรายบุคคลต่อไป

3. การปรับปรุงด้านรางวัล มนุษย์ทุกคนนั้นมีธรรมชาติพื้นฐาน คือ ต้องการได้รับรางวัลที่เป็นการเสริมแรงในพฤติกรรมดีเสมอ รางวัลในที่นี้มีได้หมายถึง เงินรายได้ ตำแหน่ง หรือวัตถุสิ่งของ ฯลฯ เสมอไป คำพูดดีๆ ที่เป็นกล่าวคำยกย่องชมเชยในพฤติกรรมดี

การยิ้มให้ การทักทายปราศรัย การเอาใจใส่ การแสดงความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การเห็นอกเห็นใจ หรือการช่วยเหลือเอื้ออำนวยซึ่งกันและกัน นับว่าเป็นรางวัลทางจิตใจที่มีคุณค่ามหาศาล และสิ่งสำคัญก็คือ พฤติกรรมที่ดีควรได้รับผลดีเป็นการตอบสนอง แต่ถ้าเมื่อไรพฤติกรรมดีมิได้รับผลดี แต่ได้รับผลตรงกันข้าม มนุษย์จะยุติพฤติกรรมดีๆ นั้น หรือถ้าพฤติกรรมไม่ดีได้รับผลดีจะโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ตาม จะส่งผลให้พฤติกรรมไม่ดีดำรงคงอยู่ตลอดไปและแก้ไขยาก

4 การปรับปรุงด้านความยุติธรรม ในการอยู่ร่วมกันอย่างเป็นสุขและราบรื่นนั้น การแสดงออกว่ามีความยุติธรรม (ตามเชื้อชาติ ศาสนา เพศ สถาบันการศึกษา เครือญาติ ตำแหน่ง หน้าที่ เงิน อำนาจ ฯลฯ) การเลือกที่รักมักที่ชังแก่คนใดคนหนึ่ง หรือการปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างไม่เป็นธรรมหรือไม่ยุติธรรมนั้น คือ สาเหตุสำคัญอย่างยิ่งในการบ่อนทำลายขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงควรตระหนักในเรื่องนี้ให้มาก

5. การปรับปรุงด้านค่านิยม คือ การทำให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจอย่างชัดเจนว่าองค์กรมีค่านิยมอะไรบ้าง โดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร ประชุม แจ้งให้ทุกคนรับทราบ และประเมินผลเป็นระยะ และเป็นประจำ รวมทั้งสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบสนองและผูกพันตนเองเข้ากับค่านิยมนั้นๆ ได้

6. การปรับปรุงด้านชุมชน คือ การสนับสนุนความเป็นผู้นำ ความเป็นผู้ตาม และสัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานร่วมกัน รวมทั้งการสร้างสัมพันธภาพที่ดีและร่วมกิจกรรมทางสังคมกับชุมชนที่แวดล้อม เช่น วัด มัสยิด โบสถ์คริสต์ อบจ. อบต. ฯลฯ ตามควรแก่กรณี ส่วนการป้องกันความเหน็ดเหนื่อยในการทำงานนี้ สมิธ และคณะ (Smith et al., 2013) ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ ดังนี้

1. เริ่มต้นชีวิตประจำวันด้วยกิจวัตรที่ผ่อนคลาย เช่น เมื่อรู้สึกตัวตื่นนอนในตอนเช้า อย่าเพิ่ง

รีบร้อนลุกพรืดพรวดลงจากเตียงนอน ลองใช้เวลาอย่างน้อย 10 -15 นาที ทำสมาธิ และ/หรือออกกำลังกายง่ายๆ เล็กๆ น้อยด้วยการยืดเส้นยืดสาย ถ้าเป็นวันหยุดก็ไม่ควรนอนไปจนสาย เที่ยงบ่าย โดยคิดว่าเป็นการนอนชดเชยที่ต้องตื่นแต่เช้าๆ มาหลายวันแล้ว การนอนมากเกินไปโดยที่เลยเวลารับประทานอาหารเช้าและอาหารกลางวัน มิได้เป็นการชดเชยการนอนน้อยที่ผ่านมา แต่ยิ่งทำให้เพิ่มความอ่อนเพลียมากขึ้นเนื่องจากขาดเลือดไปเลี้ยงสมอง นานๆ ไปสมองก็อาจจะเสื่อมลง เกิดความซึมเศร้า เศร้าหมอง ขาดชีวิตชีวา ไม่สดชื่น นอกจากจะทำสมาธิ และ/หรือออกกำลังกายดังกล่าวแล้ว อาจเพิ่มการเขียนบันทึกประจำวัน อ่านหนังสือธรรมะหรือบทความทางจิตวิทยาที่ชอบตามสมควร และเท่าที่จะเป็นไปได้

2. ปรับปรุงสุขนิสัยในการรับประทานอาหาร การออกกำลังกายและการพักผ่อนนอนหลับ ถ้าท่านรับประทานอย่างถูกต้องตามหลักโภชนาการ ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอตามควรแก่อัตราภาพ และพักผ่อนนอนหลับอย่างเต็มที่แล้ว ท่านจะมีพลังและความยืดหยุ่นที่จะจัดการกับปัญหาความยุ่งยากในชีวิตและการเรียกร้องต้องการต่างๆ ได้ (ปกติเวลาที่ควรจะเข้านอนแล้วหลับง่าย คือ เวลา 22.30-23.00 น. ให้ท่านลองสังเกตตนเองว่าเป็นดังนี้หรือไม่ แล้วปรับเวลานอนตามความจำเป็น บางครั้งถ้านอนหัวค่ำเกินไปหรือตึกเกินไป มักจะหลับยาก)

3. สร้างขอบเขตในชีวิตของการทำงาน อย่าหักโหมทำงานหนักมากเกินไป เรียนรู้ที่จะกล่าวคำปฏิเสธจากการรบกวนเวลาจากท่านให้ทำอะไรบางอย่างจากผู้อื่นโดยไม่จำเป็นและท่านไม่ต้องการทำ แต่ถ้าพบว่ามันยากที่จะกระทำเช่นนั้น ก็ให้เตือนตนเองว่า การกล่าวคำปฏิเสธอย่างสุภาพโดยอยู่บนพื้นฐานแห่งความเป็นจริง มิใช่การโกหกพกลม จะช่วยให้ท่านสามารถกล่าวคำว่า “ใช่” ในสิ่งที่ท่านต้องการอย่างแท้จริงได้ หรือยุติการโกรธ

ตนเองที่ไม่กล้าปฏิเสธ แล้วก็ต้องจำใจ/ ฝืนใจทำในสิ่งที่ไม่ต้องการจะทำ

4. หาเวลาว่างที่ปลอดจากการใช้เทคโนโลยี ที่ควบคุมกิจกรรมประจำวันและการใช้เวลาอันมีค่าด้วยการจัดหาเวลาให้ว่างจากการหมกมุ่นอยู่กับเครื่องมือสื่อสารต่างๆ เช่น ยุติการใช้คอมพิวเตอร์ชั่วคราว ปิดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยุติการเช็คอีเมล เลิกหมกมุ่นต่อการอ่านหรือเขียนข้อความไร้สาระต่างๆ ในเฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ อินสตาแกรม ไลน์ ฯลฯ แล้วใช้เวลาว่างไปทำในสิ่งที่สร้างสรรค์และมีคุณค่ามากกว่า ตามความสนใจและความถนัดของตนเอง

5. ใช้ความสามารถเชิงสร้างสรรค์ของตนเองให้เกิดประโยชน์ ความสามารถเชิงสร้างสรรค์มีคุณค่าต่อการชดเชยความเหนื่อยหน่ายของตนเองได้ลองหากิจกรรมใหม่ๆ มาทำ เริ่มทำงานอื่นๆ ที่น่าสนใจ สนุกสนาน เพลิดเพลิน หรือจัดเวลาให้แก่การทำงานอดิเรกที่เป็นงานหรือกิจกรรมตามความชอบ ความสนใจ และความถนัดที่แตกต่างไปจากงานประจำมาทำบ้าง เช่น ปลูกผักสวนครัว ไม้ผล ไม้ดอก ไม้ประดับ วาดรูป เล่นดนตรี ร้องเพลง เรียนประกอบอาหาร ทำปุ๋ยหมักชีวภาพ อ่านหนังสือให้คนตาบอดฟัง ทำงานฝีมือ งานช่าง แต่งหนังสือ แต่งกลอน แต่งเพลง เขียนโปรแกรม คอมพิวเตอร์ ฯลฯ อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างตามควรแก่ศักยภาพและความพึงพอใจของตนเอง

6. เรียนรู้วิธีการที่เหมาะสมเกี่ยวกับการจัดการกับความเครียด ถ้าท่านกำลังตกอยู่ในภาวะของความเหนื่อยหน่าย ท่านอาจจะรู้สึกว่าช่วยตนเองไม่ได้เลย แต่ท่านจะสามารถควบคุมความเครียดของท่านได้มากกว่าที่ท่านจะคาดคิด ด้วยการเรียนรู้ที่จะจัดการกับความเครียดของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยรักษาสุขภาพในชีวิตของท่าน

ข้อเสนอแนะในการป้องกันความเหนื่อยหน่าย

วิธีที่มีประสิทธิภาพที่สุดที่จะเอาชนะความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ในระยะยาวก็คือ ยุติการทำงานนั้น แล้วไปทำงานอื่นแทน ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนหน้าที่การทำงานหรือเปลี่ยนอาชีพ แต่ถ้าท่านไม่สามารถจะกระทำสิ่งนี้ได้ด้วยเหตุผลใดๆ หรือไม่มีทางเลือกใดๆ เลยในชีวิตของท่านก็ตาม ก็ยังพอจะมีวิธีการที่ท่านสามารถกระทำได้เพื่อปรับปรุงสถานการณ์ หรืออย่างน้อยที่สุดก็เพื่อปรับสภาพจิตใจของตนเอง โดยที่ตระหนักในหลักแห่งความเป็นจริงว่า *เราไม่สามารถเปลี่ยนสิ่งแวดล้อม หรือเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้อื่นได้อย่างที่เราต้องการเสมอไป แต่เราสามารถเปลี่ยนความคิด ทศนคติ ค่านิยมและพฤติกรรมของเราเองได้เสมอ*

สมิธ และคณะ (Smith et al., 2013) ได้ให้ข้อเสนอแนะให้ท่านลองนำไปปฏิบัติ ดังนี้

1. จัดการรับมือกับความเครียดในการทำงาน เพื่อหลีกเลี่ยงจากการเกิดภาวะความเหนื่อยหน่ายสะสม ท่านควรจะลดความเครียดและหาวิธีจัดการกับความเครียดนั้น เริ่มต้นด้วยการกำหนดว่า ปัจจัยอะไรบ้างที่เป็นความเครียด ขึ้นต่อไปคือ จัดการกับปัญหาด้วยการเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมในการทำงานเท่าที่จะสามารถกระทำได้ เช่น เปลี่ยนมุมที่นั่ง จัดโต๊ะทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย หาด้านไม้ใบไม้ประดับหรือดอกไม้มาตั้งโต๊ะ หากภาพสวยๆ เช่น ภาพดอกไม้ ภาพเด็ก ๆ ที่น่ารักน่าเอ็นดู ภาพวิวสวยๆ มาประดับในห้อง หรือเปลี่ยนวิธีการในการรับมือกับความเครียดที่เกิดขึ้น เช่น ท่องในใจว่า “ช่างมันเถอะ” หรือ “ช่างเขาเถอะ” แต่ในฐานะที่เราเป็นชาวพุทธ ก็อาจจะท่องบทสวดมนต์ (เช่น ชินบัญชร พาหุง ยอดพระกัณฑ์พระไตรปิฎก บทแผ่เมตตา ฯลฯ) ถ้าจำไม่ได้ก็เปิดหนังสือท่อง (อ่านในใจ) เพื่อไม่ให้รบกวนสมาธิของผู้อื่น ซึ่งปัจจุบันนี้มีการพิมพ์หนังสือสวดมนต์เล่มเล็กๆ แจกให้ ซึ่งท่านสามารถพกพาไว้

ในกระเป๋ารถ ในรถยนต์ หรือที่โต๊ะทำงานได้ นอกจากนั้น อาจนั่งสมาธิสักครู่ หรือเปลี่ยนอิริยาบถ โดยลุกออกไป นอกห้องทำงานบ้างตามควรแก่กรณี

2. ทำความกระจ่างชัดต่อคำอธิบายลักษณะของงานที่ต้องทำ ถ้าเป็นไปได้และมีโอกาส ควรถามหัวหน้างานของท่านเกี่ยวกับคำอธิบายหน้าที่และความรับผิดชอบต่างๆ ในงานของท่านที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งท่านอาจจะชี้ให้เห็นว่า หน้าที่การงานบางอย่างที่ท่านกำลังกระทำอยู่นั้น มิได้เป็นส่วนหนึ่งที่ระบุไว้ในคำอธิบายลักษณะงานของท่าน และได้รับการสนับสนุนบ้างเพียงเล็กน้อยกว่าที่ควรจะได้ ชี้แจงอย่างสุภาพให้หัวหน้างานเห็นว่า ท่านได้ทำงานนอกเหนือและเหนือกว่าข้อกำหนดในงานของท่าน โดยมีได้มีลักษณะว่าท่านต้องการเกีย่งงาน แต่การทำงานที่ไม่กระจ่างชัดในบทบาทหน้าที่นั้น ก่อให้เกิดความสับสนต่อท่าน

3. ขอย้าย ถ้าหากว่าสถานที่ทำงานของท่านใหญ่มากเพียงพอ ท่านอาจจะหลีกเลี่ยงจากสิ่งแวดล้อมที่เป็นพิษของท่านได้ด้วยการขอย้ายไปอยู่แผนกอื่น ลองไปเจรจากับหัวหน้างานในเหตุผลและความต้องการของท่าน ไม่ควรคิดเกรงกลัวไปล่วงหน้าว่า การกระทำเช่นนี้จะโทษต่อตนเอง โปรดตระหนักว่าท่านมีสิทธิในฐานะที่เป็นพนักงาน หรือผู้ปฏิบัติการคนหนึ่ง ที่จะร้องขอในเรื่องนี้ และในขณะเดียวกัน ก็ต้องตระหนักด้วยว่า หัวหน้างานของท่านก็มีสิทธิที่จะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับท่านก็ได้ ดังนั้น ท่านควรฝึกซ้อมวิธีพูดให้เหมาะสม และควรยอมรับผลที่จะเกิดขึ้นตามมาด้วย ทั้งนี้ในกรณีที่ลองแล้วไม่ได้ผลตามที่ต้องการและไม่มีทางเลือก ท่านก็หันมาปรับเปลี่ยนความคิด โดยหาข้อดีในการทำงานนี้ดูบ้าง อาจจะช่วยให้บ้าง

4. หางานใหม่ ถ้ายังอยู่ในสถานะที่ยังจะพอหางานใหม่ได้ ควรปรับปรุงประวัติส่วนตัวหรือเรซูเม่ (resume) ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ อาจจะหางานใหม่

ที่สัมพันธ์กับงานเก่าที่กำลังกระทำอยู่ในขณะนี้ แต่ให้มีลักษณะแตกต่างออกไปบ้าง เพื่อมิให้ต้องไปเผชิญกับปัญหาเก่าๆ อีก

5. พัฒนาตนเอง เช่น ไปเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมทางด้านวิชาชีพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาในงานในสาขาเดียวกัน อบรมภาษาอังกฤษ หรือทักษะคอมพิวเตอร์ตามสมควรแก่อัธภาพ ฯลฯ

6. เปลี่ยนอาชีพ ถ้าท่านรู้ว่าท่านต้องการจะเปลี่ยนอาชีพหรือประกอบอาชีพอื่นที่ท่านจะสามารถทำได้ ท่านควรจะเริ่มค้นขั้นตอนต่างๆ ที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอาชีพนั้นได้แล้ว เช่น อาจจะไปศึกษาต่อในภาคพิเศษตามมหาวิทยาลัยต่างๆ ในวิทยาลัยชุมชน วิทยาลัยการอาชีพ หรือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ฯลฯ

7. ขอรับคำปรึกษาด้านอาชีพ บางครั้งหากท่านไม่กล้าตัดสินใจ ควรปรึกษาผู้ใหญ่หรือผู้ให้คำปรึกษาด้านอาชีพ (career counselor) หรือใช้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการการปรึกษาด้านอาชีพโดยตรง เช่น กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน เป็นต้น

การฟื้นฟูจากสภาพความเหนื่อยหน่าย

หากว่าท่านได้เกิดอาการหมดไฟหรือความเหนื่อยหน่ายขึ้นมาแล้ว ท่านควรให้ความสนใจตนเองให้มากเป็นพิเศษ พยายามขจัดความเหน็ดเหนื่อยอ่อนเพลียหรือเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้าเหล่านั้นให้ได้ เพื่อให้ท่านสามารถกลับมาสู่สภาพเดิม ซึ่งมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ (Smith et al., 2013)

1. ผ่อนผันตนเองลงบ้าง (slow down) ถ้าท่านรู้สึกว่าตนเองมาถึงขั้นสุดท้ายของความเหนื่อยหน่ายและรู้สึกว่าทนไม่ได้อีกต่อไปแล้ว การปรับทัศนคติหรือการดูแลสุขภาพอาจจะไม่ช่วยแก้ปัญหาหนี้ ดังนั้น ท่านควรบังคับตนเองให้ผ่อนผันตนเองด้วยการทำงานให้ช้าลงบ้าง หรือหยุดพักชั่วคราวบ้าง ให้ตัดพันธะหรือกิจกรรมต่างๆ ลงบ้างเท่าที่สามารถจะทำได้ หาเวลาพักผ่อน

ที่เป็นความสุขใจ อาจนั่งสมาธิ คิดทบทวนไตร่ตรอง ในปัญหาต่างๆ และเฝ้ายาวจิตใจของตนเองบ้าง หรือเข้าค่ายฝึกปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานตามวัดหรือตามสำนักวิปัสสนาต่างๆ ที่มีอยู่มากมายหลายแห่งในปัจจุบัน

2. หาความสนับสนุน (get support) ถ้าท่านได้เกิดอาการเหนื่อยหน่าย (หรืออาการหมดไฟ) ขึ้นแล้ว ท่านอาจจะพยายามรักษาพลังกำลังที่ยังเหลืออยู่น้อยนิด ด้วยการแยกตัวไปอยู่ตามลำพัง และไม่อยากจะพบปะเจอะเจอผู้ใด แต่โปรดตระหนักว่าเพื่อนสนิทและบุคคลในครอบครัวของท่านเอง (เช่น บิดา มารดา คู่ชีวิต ญาติ พี่น้อง หรือเพื่อนสนิท ฯลฯ) มีความสำคัญมากในภาวะเช่นนี้ ดังนั้น ควรหาความสนับสนุนจากบุคคลที่ท่านรักและไว้ใจ ด้วยการเล่าความรู้สึกต่างๆ ให้เขาฟัง จะช่วยลดปัญหาที่เป็นความอึดอัด คับข้องใจ หรือความหนักใจในภาระต่างๆ ที่ท่านกำลังแบกไว้นี้ได้บ้าง อย่างไรก็ตาม โปรดตระหนักเพิ่มเติมด้วยว่าคนบางคนที่ท่านไปเล่าปัญหาให้เขาฟังนั้น อาจจะขาดศิลปะในการฟังหรือในการให้คำปรึกษา ซึ่งอาจจะซ้ำเติมให้ท่านรู้สึก “แย่” ลงไปอีกก็ได้ ในกรณีเช่นนี้ ท่านควรปรึกษากับนักจิตวิทยาการปรึกษา (counseling psychologist) หรือจิตแพทย์ได้ตามความเหมาะสมและความจำเป็น โดยไม่ต้องกลัวเกรงว่าจะถูกกล่าวหาว่า “บ้า” แต่ประการใด เนื่องจากท่านเหล่านั้นได้เรียนรู้มาโดยตรงที่จะมีอาชีพในการช่วยเหลือบุคคลผู้มีความทุกข์ความไม่สบายใจอยู่แล้ว

3. ทบทวนและประเมินเป้าหมายและความสำคัญในชีวิตอยู่เสมอ ๆ (revaluate your goals and properties) เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายเป็นสัญญาณที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ว่าสิ่งสำคัญบางประการในชีวิตของท่านนั้นมีปัญหาแล้ว จึงควรหาเวลาคิดทบทวนเกี่ยวกับความหวัง เป้าหมาย และความไฝฝันของตนเองว่า สิ่งใดเป็นจริงที่สามารถปฏิบัติได้ในขอบเขตของตนเอง ถามตนเองว่า ได้ละทิ้งสิ่งสำคัญอย่างแท้จริงในชีวิตของตนเองไป

บ้างหรือไม่ ถ้าคิดในเชิงบวกแล้ว จะพบว่า บางครั้งความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้ จะช่วยเปิดโอกาสให้ท่านได้ค้นพบว่า อะไรเป็นสิ่งที่จะทำให้ท่านมีความสุขอย่างแท้จริง และข้อค้นพบนี้ จะช่วยให้ท่านเปลี่ยนแปลงตนเองได้ในที่สุด และมีความสุขขึ้น

4. ปลดปล่อยความรู้สึกสูญเสียต่างๆ ออกไป ด้วยการยอมรับ ความเหนื่อยหน่ายก่อให้เกิดความสูญเสียหลาย ๆ ประการ ซึ่งตนเองมักจะไม่ค่อยสังเกตเห็น และก่อให้เกิดความสูญเสียพลังกำลังไปมาก ต้องใช้การควบคุมทางอารมณ์อย่างแรงกล้าที่จะเผชิญความเจ็บปวดจากความสูญเสียดังกล่าว การสังเกตหรือการยอมรับความรู้สึกสูญเสียเหล่านี้ให้ได้ จะช่วยปลดปล่อยความรู้สึกว่าตนเองติดกับ อับจน หาททางออกไม่ได้ มาสู่การเฝ้ายาวตนเอง ความสูญเสียเช่นนี้ ได้แก่

- 1) การสูญเสียอุดมคติหรือความฝันที่เกิดขึ้นเมื่อแรกเข้าทำงาน
- 2) การสูญเสียบทบาทหรือเอกลักษณ์ของตนเองที่เกิดขึ้นจากการทำงานมาตั้งแต่ต้น
- 3) การสูญเสียพลังด้านร่างกายและอารมณ์
- 4) การสูญเสียเพื่อนสนิท คนรัก คู่ชีวิต หรือความสนุกสนาน และความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในสังคม
- 5) การสูญเสียความภาคภูมิใจในตนเอง คุณค่าในตนเอง ความสามารถในการควบคุมและในการกระทำสิ่งต่างๆ
- 6) การสูญเสียความร่าเริงเบิกบานใจ ความหมายและวัตถุประสงค์ที่ทำให้ชีวิตและการทำงานมีคุณค่า

สรุป

ความเหนื่อยหน่ายและความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งปกติธรรมดา ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของคนเราที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการทำงานที่บ้านหรือทำงานในสถานที่ทำงานประเภทต่าง ๆ เราอาจจะไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ทั้งหมดโดยสิ้นเชิง

แต่เราสามารถป้องกันและแก้ไขมิให้ทั้งความเหนื่อยหน่ายและความเครียดมาบั่นทอนความสามารถทางด้านอื่นๆของเรา หรือคุณภาพชีวิต ทั้งในชีวิตส่วนตัวหรือในชีวิตการทำงานโดยไม่จัดการอะไรเลย ดังนั้น การเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องนี้จะช่วยให้เราตระหนักในความสำคัญของการรับมือ และจัดการกับทั้งความเหนื่อยหน่ายและความเครียดในการทำงานของเราเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และดำรงรักษาไว้ซึ่งคุณภาพระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน รวมทั้งรักษาประสิทธิภาพในการทำงานที่มีคุณภาพเต็มตามศักยภาพที่แท้จริงของเราตลอดไป รวมทั้งตระหนักและพัฒนากำลังใจว่า “ตัวเราเท่านั้นที่เปลี่ยนแปลงได้เสมอ”

เอกสารอ้างอิง

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทนานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์.
- ราชบัณฑิตยสถาน, (2548). *พจนานุกรมศัพท์จิตวิทยา อักษร A-L ฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพมหานคร: ศักดิ์โสฬการพิมพ์.
- Burnout (psychology)*. (2014). Retrieved June 14, 2014, from [http://en.wikipedia.org/wiki/burnout_\(psychology\)](http://en.wikipedia.org/wiki/burnout_(psychology)).
- Corsini, R. J. (2002). *The dictionary of psychology*. New York: Bruner-Routledge.
- Dictionary*. (1997). Retrieved June 14, 2014, from dictionary.infoplease.com/burnout.
- Freudenberger, J. & North, G. (1985). *Women's burnout. How to spot it, how to reserve it, how to prevent it*. New York: Double Day.
- Herbert Freudenberger. (2007). Retrieved from <http://www.infoplease.com/ipa/A0781755.html>
- Kraft, U. (June–July 2006). Burned out. *Scientific American Mind*. 17 (3), pp. 28–33.
- Maslach, C., & Leiter, M.P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey Boss.
- Maslach, C., Schaufeli, B., & Leiter, M.P. (2001). Job burnout. In T. Fiske, L. Schacter, & C. Zahn–Waxler, (Eds). *Annual Review of Psychology*. 52, pp. 397 – 422.
- Mayo Clinic Staff. (2012). *Job burnout: How to spot it and take action*. Retrieved from <http://www.mayoclinic.org/healthy-living/adult-health/on-depth/burnout/art-20046642>
- Morris, W. (1975). *The American heritage dictionary of the English language*. Boston : American Heritage Publishing Co., Inc. and Houghton Mifflin Company.
- Senior, J. (2007). *Can't get no satisfaction: In a culture where work can be a religion, burnout is its crisis of faith*. Retrieved from <http://nymag.com/news/features/24757>
- Smith, M., Jaffe–Gill, E., Segal, J., & Segal, R. (2013). *Preventing burnout: Signs, symptoms, causes, and coping strategies*. Retrieved June 14, 2014, from http://helpguide.org/mental/burnout_signs_symptoms.htm