

ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burn Out)

อาการของภาวะหมดไฟในการทำงาน

วันนี้เป็นวันแรกของสัปดาห์ แต่ MIA เฝ้ารอว่าจะถึงวันหยุดเมื่อไหร่ 2-3 เดือนที่ผ่านมา เขารู้สึกเบื่อหน่ายการทำงาน โดยไม่รู้เหตุผลว่าเกิดจากอะไร เขารู้เหน็ดเหนื่อย อ่อนล้า ไม่อยากจะทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และขาดแรงจูงใจในเกือบทุกวัน และเฝ้ารอว่าเมื่อไหร่จะถึงวันหยุดสุดสัปดาห์เพื่อจะได้กลับบ้าน เขาจะงีบหลับต่อหน้าผู้ร่วมงาน (เมื่อก่อนไม่เคยงีบหลับอย่างนี้มาก่อน) เขารู้สึกว่าเขาไม่มีเวลาที่จะทำงานที่ล้นมือ สิ่งที่กำลังมาทั้งหมดแสดงถึงอาการของภาวะหมดไฟอย่างชัดเจน

นิยามของ ภาวะหมดไฟในการทำงาน มี 2 นิยามที่นิยมใช้ ได้แก่

1. ภาวะการอ่อนล้า ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ซึ่งเกิดจากการอยู่ในสถานการณ์ที่มีความกดดันต่ออารมณ์อย่างยาวนาน
2. ภาวะของความอ่อนล้า หรือผิดหวัง อันเกิดจากผลของ วิธีการดำเนินชีวิต หรือสัมพันธ์กับการที่ไม่สามารถได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลที่คาดหวังไว้

อาการที่เด่นชัดของภาวะหมดไฟจากการทำงาน ได้แก่

1. มองโลกในแง่ลบ และวิจารณ์การทำงานในทางลบ.
2. ไม่อยากทำงาน และเฝ้ารอว่าเมื่อไหร่จะถึงวันหยุด
3. ขาดพลังและความสนใจในการทำงาน
4. นอนหลับยาก
5. ขาดงานบ่อย
6. ความรู้สึกตัวเองว่างเปล่า
7. มีอาการทางกายได้แก่ ปวดหัว ปวดหลัง และเจ็บป่วย
8. หงุดหงิดเพื่อร่วมงานหรือลูกค้า ง่าย
9. คิดว่างานของตนไร้ความหมาย
10. ดึงอารมณ์ของตนออกจากเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้า
11. รู้สึกว่างานที่ตนทำไม่ได้รับการยอมรับ
12. เมื่อตนเองทำผิดพลาดกลับไปตำหนิคนอื่น ๆ
13. คิดที่จะลาออกจากงาน หรือเปลี่ยนหรือลดบทบาทของตนเอง

ความเครียดกับภาวะหมดไฟแตกต่างกันอย่างไร

แม้จะมีอาการต่างๆคล้ายกัน แต่มีความแตกต่างกันดังนี้

1. ความเครียดมักจะเกิดขึ้นในระยะเวลานั้นๆ และเป็นความรู้สึกที่ไม่สามารถที่จะควบคุมงานที่จะทำได้ อาจจะมี ความเครียดหลายวัน โดยเฉพาะถ้าต้องรับผิดชอบโครงการที่มีขนาดใหญ่หรืองานเร่งด่วนที่ต้องทำให้เสร็จภายใน กรอบเวลาที่จำกัด แต่เมื่อสถานการณ์ที่กดดันนั้นหมดไป ความเครียดก็จะหมดไปด้วย แต่ความเครียดก็สามารถ เกิดในระยะเวลาที่ยาวนานก็ได้
2. ภาวะหมดไฟในการทำงาน มักเกิดในช่่วงเวลาที่ยาวนานกว่า จะเกิดขึ้นเมื่อรู้สึกงานงานที่ตนทำนั้นไร้ความหมาย หรือไม่มีความเชื่อมโยงกันระหว่าง สิ่งที่ตนทำในปัจจุบัน กับสิ่งที่ตนอยากจะทำ หรือมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่แย่ลง เช่น ไม่ได้รับการสนับสนุนจากเจ้านาย หรือต้องทำงานหนักขึ้นจากจุดที่ควรจะเป็น ทำให้ทำงานแบบผิวเผินหรือ ฉาบฉวย ไม่ได้ ผูกพันกับงาน ผู้ร่วมงาน หรือองค์กรเท่าที่ควร ภาวะเช่นนี้จะส่งผลให้เกิด การหมดพลัง หรือมองโลก ในทางลบ และจะส่งต่อผลการปฏิบัติงาน

สาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงาน

1. ขาดอำนาจในการตัดสินใจในการทำงานอย่างอิสระ (Lack of autonomy) ซึ่งเป็นสาเหตุหลักของภาวะหมดไฟจาก การทำงาน การไม่สามารถควบคุมงานที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง เช่น ต้องรอการสั่งการ หรือทำตามแนวทางที่ถูก กำหนดโดยไม่สามารถทำต่างจากที่กำหนดได้
2. สาเหตุอื่น ได้แก่
 - 2.1. เป้าหมายการทำงานไม่ชัดเจน
 - 2.2. ทำงานร่วมกับทีมทำงาน หรือองค์กรที่ไม่มีประสิทธิภาพ
 - 2.3. งานหนักเกินไป
 - 2.4. ขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา หรือ องค์กร
 - 2.5. งานที่ตนทำไม่ได้รับการยอมรับ
 - 2.6. งานที่ตนนั้นทำตาม routine เป็นงานเรียบๆ ทำไปเรื่อยๆ

ผลที่ตามมาจากภาวะหมดไฟจากการทำงาน

1. ผลการปฏิบัติงานและผลิตภาพของงานจะลดลง ซึ่งจะกระทบไม่เฉพาะแต่งานในอาชีพของตน จะกระทบทีมงาน และองค์กรด้วย
2. ลดความคิดสร้างสรรค์ ขาดแรงจูงใจ และความสนใจ ทำให้ไม่สามารถเห็นโอกาสในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หรือ สร้างนวัตกรรม
3. ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและต่อองค์กร รวมถึงคนในครอบครัว
4. ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ

วิธีจัดการภาวะหมดไฟจากการทำงาน

1. มีเป้าหมายในการทำงาน เมื่อทราบเป้าหมายในการทำงาน จะทำให้เห็นความสำเร็จจากการทำงาน
2. วิเคราะห์งาน (Job Analysis) และลำดับความสำคัญของงาน ทำให้สามารถลดการทำงานบางอย่างที่ไม่สำคัญหรือไม่จำเป็น การลด workload ทำให้สามารถจัดการภาวะหมดไฟได้
3. เป็นผู้ให้ ไม่ใช่เป็นผู้รับอย่างเดียว ทำให้เกิดรู้สึกดี ๆ จากการให้
4. ควบคุมงานด้วยตนเอง การทำงานอย่างมีอิสระทำให้เกิด autonomy ทำให้สามารถควบคุมการทำงานด้วยตัวเองได้
5. ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ
6. เรียนรู้ในการจัดการความเครียด

จะประเมินได้อย่างไรว่า มีภาวะหมดไฟจากการทำงาน

โดยการทำแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งมีคำถามทั้งหมด 15 ข้อ โดยแต่ละข้อมีคะแนนตั้งแต่ 1-5 คะแนน (คะแนน 1 คือไม่มีเลย ส่วนคะแนน 5 คือ เกิดเป็นประจำ) เมื่อรวมคะแนนของแต่ละข้อจะสามารถแบ่งได้เป็น กลุ่มได้แก่

15-18: ไม่มีอาการของภาวะหมดไฟจากการทำงาน

19-32: มีอาการของภาวะหมดไฟจากการทำงานเล็กน้อย

33-49: มีความเสี่ยงที่จะมีภาวะหมดไฟจากการทำงาน

50-59: มีความเสี่ยงอย่างมากที่จะมีภาวะหมดไฟจากการทำงาน

60-75 มีความเสี่ยงอย่างรุนแรงที่จะมีภาวะหมดไฟจากการทำงาน

การแปลผลคะแนน (ไม่ต้องสนใจคะแนนรวมมากเกินไป แต่ให้ความสนใจในข้อที่ได้คะแนน 5)

เครื่องมือประเมินภาวะหมดไฟ (Burn out) ด้วยตนเอง

ให้ใส่เครื่องหมายในหัวข้อที่ตรงกับความรู้สึกของคุณมากที่สุด

	ไม่ เลย (1)	นานๆ ครั้ง (2)	บาง ครั้ง (3)	บ่อย (4)	บ่อย มาก (5)
1. ฉันรู้สึกเหนื่อยล้า หดพลัง ทั้งพลังทางกายและอารมณ์					
2. ฉันรู้สึกในทางลบกับงานในหน้าที่ที่ทำ					
3. ฉันรู้สึกเฉยเมย หรือเห็นอกเห็นใจกับผู้คนน้อยลง อย่างไม่สมเหตุผล					
4. ฉันรู้สึกหงุดหงิดกับเรื่องเล็กๆน้อยๆ หรือหงุดหงิดกับเพื่อนร่วมงาน					
5. ฉันรู้สึกไม่เข้าใจผู้ร่วมงาน หรือผู้ร่วมงานไม่ชื่นชอบ					
6. ฉันรู้สึกเหมือนไม่มีใครที่จะพูดคุยด้วย					
7. ฉันรู้สึกว่าประสบความสำเร็จน้อยกว่าที่ควรจะเป็น					
8. ฉันรู้สึกเหมือนอยู่ภายใต้แรงกดดันที่ไม่พึงประสงค์ที่ทำให้งานไม่สำเร็จ					
9. ฉันรู้สึกว่ายังไม่ได้สิ่งที่ตัวเองต้องการในการทำงาน					
10. ฉันรู้สึกว่าเลือกทำงานในองค์กรที่ผิด หรือเลือกอาชีพผิด					
11. ฉันรู้สึกผิดหวังกับบางส่วนของงานที่ทำหรือรับผิดชอบ					
12. ฉันรู้สึกว่า การเมืองในองค์กรหรือการทำงานที่มีขั้นตอนมากทำให้ไม่สามารถที่จะทำงานอย่างสำเร็จไปด้วยดี					
13. ฉันรู้สึกว่า มีหลายงานที่เกินขีดความสามารถของคนที่ทำงานดังกล่าวในทางปฏิบัติ					
14. ฉันรู้สึกว่า ฉันไม่มีเวลาที่จะในหลายๆงาน ที่มีความสำคัญที่จะต้องทำงานนั้นอย่างมีคุณภาพ					
15. ฉันรู้สึกว่าไม่มีเวลาวางแผนงานที่มากพอในการทำงานที่อยากจะทำ					

การแปลคะแนน (ไม่ต้องสนใจคะแนนรวมมากเกินไป แต่ให้ความสนใจในข้อที่ได้คะแนน 5)

15-18: ไม่มีอาการของภาวะหมดไฟจากการทำงาน

19-32: มีอาการของภาวะหมดไฟจากการทำงานเล็กน้อย

33-49: มีความเสี่ยงที่จะมีภาวะหมดไฟจากการทำงาน

50-59: มีความเสี่ยงอย่างมากที่จะมีภาวะหมดไฟจากการทำงาน

60-75 มีความเสี่ยงอย่างรุนแรงที่จะมีภาวะหมดไฟจากการทำงาน

Adapted from MindTools: Essential skills for an excellent career. Burnout Self-Test

https://www.mindtools.com/pages/article/newTCS_08.htm