ภาวะหมดไฟในการทำงาน (burnout syndrome)

นำเสนอเมื่อ : 2 ก.พ. 2563

ภาวะ Burn-out หรือ ภาวะหมดไฟจากการทำงาน "occupational phenomenon"
เป็นปัญหาทางด้านสุขภาพจิตอย่างหนึ่ง ที่องค์การอนามัยโลก ได้จัดอยู่ในกลุ่ม International Classification of Diseases (ICD)

เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมา ทางผู้เชี่ยวชาญองค์การอนามัยโลก
ได้รวมเอาภาวะหมดไฟจากการทำงาน จัดให้อยู่ในแนวทางการวินิจฉัยโรค ฉบับที่ 11 (Revision of the International Classification of Diseases หรือICD-11)) อย่างไรก็ตาม แนวทางการวินิจฉัยฉบับเดิมคือ ICD-10 ก็ได้ปรากฏภาวะหมดไฟในการทำงานบ้างแล้ว แต่ใน ICD-11 นี้ได้เพิ่มรายละเอียดให้มีมากขึ้นกว่าเดิม
แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ในทางการแพทย์ยังถือว่าภาวะหมดไฟจากการทำงาน
เป็นการเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจที่ยังไม่ถึงขั้นเจ็บป่วยทางจิตเวช

ความเบื่อหน่ายจากการทำงานเรื้อรังนั้น มีความสัมพันธ์กับภาวะเครียด ซึ่งในทางจิตวิทยาแล้ว
ได้มีนักวิชาการที่เกี่ยวของให้ความสนใจและพูดถึงปัญหาดังกล่าวนี้มานานมากแล้ว

โดยที่มองเป็นความสัมพันธ์ระหว่างงานที่ทำกับความเบื่อหน่ายจากการทำงานเรื้อรัง ซึ่งคำว่า “burnout” เริ่มขึ้นในปี 1975 (Marlynn Wei, 2016) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาได้ให้คำจำกัดความว่า
เป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์เรื้อรังต่องานที่ทำในรูปแบบคือ
มีอารมณ์ออนเพลียหรือรู้สึกไม่มีอารมณ์ที่จะทำงาน, เกิดภาวะ Cynicism (ขาดความรู้สึกสนุกในการทำงาน ขาดแรงจูงใจในงานที่ทำ เป็นต้น) ซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงานนำไปสู่ปัญหาทางอารมณ์และร่างกายหลายอย่าง อาทิเช่น มีภาวะนอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ เบื่อหน่าย ซึ่งปฏิกิริยาดังกล่าวเป็นสาเหตุนำไปสู่ปัญหาสุขภาพจิต อาทิ โรคซึมเศร้า วิตกกังวล บางรายมีพฤติกรรมติดสุราพึ่งยาเสพติด
ซึ่งภาวะเครียดเรื้อรังนำไปสู่ปัญหาทางกายโรคเรื้อรัง อาทิ โรคหัวใจ และเบาหวาน กว่า 60-80%
จะต้องเข้ารับการรักษาทางการแพทย์

ภาวะหมดไฟจากการทำงาน ตามแนวทางวินิจฉัยโรค ICD-11 ขององค์การอนามัยโลก
ได้ให้ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงานว่า
คือภาวะการเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจที่เกิดจากความเครียดเรื้อรังในการทำงาน โดยมีอาการหลัก 3 อาการประกอบด้วย 1) รู้สึกสูญเสียพลังงาน หรือมีภาวะออนเพลีย 2)
มีความรู้สึกต่อต้านและมองงานของตนเองในทางลบ ขาดความรู้สึกในความตั้งใจที่จะประสบความสำเร็จ (นั่นหมายถึงไม่มีแรงจูงใจที่จะประสบความสำเร็จในงาน) และ 3) รู้สึกเหินห่างจากคนอื่นไม่ว่าจะเป็นผู้ร่วมงาน หรือลูกค้า รวมถึงขาดความผูกพันกับสถานที่ทำงาน

คนทำงานอาจเสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟ หากรู้สึกว่างานของตนมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ภาระงานหนัก และปริมาณงานมาก รวมถึงงานมีความซับซ้อน ต้องทำในเวลาเร่งรีบ
2. ขาดอำนาจในการตัดสินใจ และมีปัญหาการเรียงลำดับความสำคัญของงาน
3. ไม่ได้รับการตอบแทน หรือรางวัลที่เพียงพอต่อสิ่งที่ได้ทุ่มเทไป
4. รู้สึกไร้ตัวตนในที่ทำงาน หรือไม่เป็นส่วนหนึ่งของทีม

5. ไม่ได้รับความยุติธรรม ขาดความเชื่อใจ และการเปิดใจยอมรับกัน

6. ระบบบริหารในที่ทำงานที่ขัดต่อคุณค่า และจุดมุ่งหมายในชีวิตของตนเอง

ระยะต่างๆในการทำงานซึ่งนำมาสู่ภาวะหมดไฟ (Miller & Smith, 1993) แบ่งได้ดังนี้

1. ระยะฮันนีมูน (the honeymoon) เป็นช่วงเริ่มงาน คนทำงานมีความตั้งใจ เสียสละเพื่องานเต็มที่ พยายามปรับตัวกับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร

2. ระยะรู้สึกตัว (the awakening) เมื่อเวลาผ่านไป
คนทำงานเริ่มรู้สึกว่าความคาดหวังของตนอาจไม่ตรงกับความเป็นจริง
เริ่มรู้สึกว่างานไม่ตอบสนองกับความต้องการของตนทั้งในแง่การตอบแทน และการเป็นที่ยอมรับ
คนทำงานอาจรู้สึกว่าชีวิตดำเนินอย่างผิดพลาด และไม่สามารถจัดการได้ ทำให้เกิดความขับข้องใจ และเหนื่อยล้า

3. ระยะไฟตก (Brownout) คนที่งานรู้สึกเหนื่อยล้าเรื้อรัง และหงุดหงิดง่ายขึ้นอย่างชัดเจน
อาจมีการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตเพื่อหนีความขับข้องใจ เช่น ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย ดื่มสุรา
ส่งผลให้ความสามารถในการทำงานเริ่มลดลง อาจเริ่มมีการแยกตัวจากเพื่อนร่วมงาน
มีการวิพากษ์วิจารณ์องค์กรของตนเอง

4. ระยะหมดไฟเต็มที่ (Full scale of burnout) หากช่วงไฟตกไม่ได้รับการแก้ไข
คนทำงานจะเริ่มรู้สึกสิ้นหวัง มีความรู้สึกว่าตนเองล้มเหลว สูญเสียความมั่นใจในตนเองไป
มีอาการของภาวะหมดไฟเต็มที่

5. ระยะฟื้นตัว (The phoenix phenomenon) หากคนทำงานได้มีโอกาสผ่อนคลาย และพักผ่อนอย่างเต็มที่ จะสามารถกลับมาปรับตนเองและความคาดหวังต่องานให้ตรงกับความเป็นจริงมากขึ้น
รวมถึงสามารถปรับแรงบันดาลใจ และเป้าหมายในการทำงานด้วย

อย่างไรก็ตาม หากภาวะหมดไฟไม่ได้รับการจัดการ อาจส่งผลด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ผลด้านร่างกาย: อาจพบอาการเหนื่อยล้าเรื้อรัง ปวดเมื่อย ปวดศีรษะ

2. ผลด้านจิตใจ: บางรายอาจสูญเสียแรงจูงใจ หมดหวัง รู้สึกหมดหนทางที่จะช่วยให้ดีขึ้น
ส่งผลให้มีอาการของภาวะซึมเศร้าและอาการนอนไม่หลับได้
หากอาการรุนแรงจะนำไปสู่โรคนอนไม่หลับเรื้อรัง/ฝันร้าย อาจพบมีการใช้สารเสพติดเพื่อจัดการกับอารมณ์

3. ผลต่อการทำงาน: อาจขาดงานบ่อย ประสิทธิภาพการทำงานลดลง อาจคิดเรื่องลาออกในที่สุด

หากเกิดภาวะหมดไฟจะจัดการอย่างไร นี่คือ 5
กลยุทธ์ในการต่อสู้กับภาวะหมดไฟจากการทำงาน/ความเหนื่อยหน่ายในงาน

5 กลยุทธ์ในการต่อสู้กับภาวะหมดไฟจากการทำงาน

1. ขั้นตอนแรกคือการสำรวจตัวเราองว่ากำลังประสบกับความเหนื่อยหน่ายในงานหรือไม่

การรับรู้ว่ากำลังประสบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นขั้นตอนแรกที่จำเป็น
โดยมีข้อสังเกตุเป็นข้อคำถามดังต่อไปนี้คือ

- ประสบความเครียดอย่างรุนแรง โดยมีอาการอ่อนเพลีย นอนไม่หลับ เนื่องจากการทำงานหรือไม่

- กลัวที่จะไปทำงานทุกวันหรือไม่?
- กังวลเกี่ยวกับการทำงาน แม้ว่าจะเป็นเวลาที่อยู่บ้าน ในเวลาว่างหรือไม่?
- เคยรู้สึกดูถูก มองในทางลบอย่างรุนแรง เช่น เหยียดหยามต่องานและเพื่อนร่วมงาน หรืออยู่หางกับเพื่อนรวมงานหรือไม่?
- รู้สึกไม่สามารถทำงานที่เคยเป็นเรื่องง่าย ได้หรือไม่?
- พบปัญหาทางร่างกายมากขึ้นเช่นปวดหัวมากขึ้นหรือไม่?

หากพบ เพียง 1 ใน 6 ข้อ นั่นแปลว่า เราสามารถรับรู้อาการของความเหนื่อยหน่ายในงานได้แล้ว และหากพบ 2 ข้อขึ้นไป นั่นคือ เรากำลังจะเข้าสู่ภาวะเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ไม่ใช่เรื่องน่ากลัวค่ะ มีทางออก โดยสามารถพิจารณาวิธีดำเนินการได้ดั้งต่อไปนี้

2. พยายามนอนให้มากขึ้น

การนอนน้อยเกินไป เป็นปัจจัยสำคัญต่อการทำนายความเหนื่อยหน่ายและเป็นเหตุสนับสนุน ที่น่าจะทำให้งานประจำนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อจนเหนื่อยหน่าย การนอนหลับที่ดีขึ้น เป็นสัญญาณสำคัญที่จะทำให้ร่างกายคนเราสามารถฟื้นตัวจากความเหนื่อยหน่ายและพร้อมที่จะกลับไปทำงาน

3. ออกกำลังกาย (หัวใจและหลอดเลือด) อย่างสม่ำเสมอ

การออกกำลังกายหัวใจและหลอดเลือด ในปัจจุบันมีการวัดได้ด้วยตนเอง การที่จะบอกว่าการออกกำลังกายที่ถึงระดับที่มีผลต่อการทำงานหัวใจและหลอดเลือดนั้น สามารถทำได้ง่าย เราจะพบเห็นได้จากในปัจจุบันมีอุปกรณ์ประกอบการออกกำลังกาย เช่น นาฬิกาวัดจำนวนก้าว หรือ smartwatch ที่สามารถวัดการออกกำลังกายของเราในแต่วันได้ว่าถึงระดับออกกำลังหัวใจและหลอดเลือดหรือไม่ เป็นต้น) ซึ่งการออกกำลังกายที่ถึงระดับการทำงานของหัวใจและหลอดเลือดนั้น ได้รับการยืนยันจากผลการศึกษาวิจัยว่า สามารถลดอาการเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญในเวลาเพียง 4 สัปดาห์

4.ทำสมาธิ

การทำสมาธิแบบฝึกสติ เป็นเทคนิคที่ได้รับการยืนยันทางการแพทย์มายาวนาน ที่สามารถช่วยให้เรารับมือกับปัญหาได้ในทุกสถานการณ์ ซึ่งโปรแกรมฝึกสติ / ทำสมาธินั้น ปัจจุบันสามารถเข้าถึงง่ายและปฏิบัติได้ง่าย อาทิเช่น ในแอพพลิเคชั่น Headspace หรือในแอพออกกำลังกายใน smartwatch หรือนาฬิกานับก้าวการออกกำลังกาย ที่ปัจจุบันราคาไม่แพง คนทั่วไปเข้าถึงได้ มีทั้งระบบแอนดรอยด์และไอโอเอส มีวิธีการฝึกฝน เพียงอย่างน้อย 10 นาทีต่อวัน ก็สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในร่างกายและจิตใจได้อย่างมีนัยสำคัญ

5. ฝึกหายใจ (Breathing exercise)

การทำสมาธิบางครั้งอาจฟังดูน่ากลัวหรือท้าทาย หลายคนจินตนาการว่าการนั่งสมาธิกำลังนั่งอยู่ในห้องมืดในตำแหน่งที่ต้องเงียบสงบ และต้องใช้ความพยายามควบคุมจิตใจของให้วางเปล่า แต่การทำสมาธิไม่จำเป็นต้องทำให้ร่างกายอึดอัดหรือนั่งลง และไม่จำเป็นต้องบังคับให้ใจเราว่างเปล่า ลองออกกำลังกายการหายใจอย่างมีสติ ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการทำสมาธิ หายใจเข้า 4 ครั้งและหายใจออก 4 ครั้ง โดยตั้งสติเพ่งความสนใจอยู่ที่ลมหายใจเข้าออก (โดยใช้ไดอะแฟรมหรือกล้ามเนื้อน้ำท้อง โดยหายใจเข้านับ 1 ถึง 8 และหายใจออก นับถึง 1 ถึง 8 ค่อยผ่อนลมออกทางปากช้าๆ) เป็นต้น

ภาวะหมดไฟในการทำงานไม่ใช่โรคซึมเศร้า แต่ถ้าหากคนทำงานเริ่มมีอาการเศร้าหดหู่เบื่อหน่ายสิ่งรอบตัว รู้สึกทุกข์ทรมานกับการใช้ชีวิต หรือมีความคิดไม่อยากมีชีวิตอยู่ ควรสงสัยว่าอาจเป็นโรคซึมเศร้าแนะนำให้ปรึกษาแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญ

แหล่งข้อมูล

1. https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/

2. https://www.psychologytoday.com/

3. https://www.si.mahidol.ac.th/th/healthdetail.asp?aid=1385

ที่มา กรมสุขภาพจิต 23 ตุลาคม 2562