

พนักงานหมดไฟ ในการทำงาน : วิธีช่วยให้สมาชิกในทีม ของคุณแข็งแกร่งขึ้น



หากคุณสังเกตว่าสมาชิกในทีมของคุณขาดพลังงาน คิดลบมากกว่าปกติหรือไม่ค่อยมี
ผลิตภาพ นั่นอาจเป็นสัญญาณของการหมดไฟในการทำงาน ซึ่งได้รวมอยู่ใน ICD-11 หรือ
บัญชีจำแนกทางสถิติระหว่างประเทศของโรคและปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้องที่จัดพิมพ์โดย
องค์การอนามัยโลก และเป็นผลมาจาก “ความเครียดเรื้อรังจากที่ทำงานที่ยังไม่ได้รับการ
จัดการได้โดยสำเร็จ”¹

การวิจัยทั่วโลกเกี่ยวกับคนทำงานที่ทำงานในช่วงฤดูใบไม้ร่วงของปี 2020 แสดงให้เห็นว่าคนส่วนใหญ่มี
ความเครียดมากแค่ไหน²

85%

กล่าวว่าสุขภาพ
ของตนลดลง

- **56%** กล่าวว่างานของตนมีข้อเรียกร้องมากขึ้น
- **62%** ที่ประสบปัญหาในการจัดการกับภาระงานพร้อมกับความรู้สึกหมดไฟ
ในการทำงาน “บ่อยครั้ง” หรือ “บ่อยมาก” ในช่วงสามเดือนที่ผ่านมา
- **55%** กล่าวว่าไม่สามารถรักษาสสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว

การหมดไฟในการทำงานไม่ใช่เพียงสิ่งที่ต้องคำนึงถึงเพราะคุณใส่ใจกับสุขภาพพนักงานของคุณ แต่ยังเป็น
เรื่องสำคัญสำหรับธุรกิจของคุณด้วย เพราะอาจนำไปสู่ผลิตภาพที่ลดลง อัตราการลาออกของพนักงานสูง
การมีส่วนร่วมของพนักงานต่ำ และผลกระทบทางลบต่อสุขภาพ³

การทำความเข้าใจและช่วยเหลือ : การลดการหมดไฟในการทำงาน

ผู้เชี่ยวชาญชี้ให้เห็นสาเหตุหลัก 6 ประการของการหมดไฟ นั่นคือ ปริมาณงานมากเกินไปเป็นระยะเวลานาน
ความรู้สึกว่าตัวเองควบคุมอะไรไม่ได้ สิ่งที่ได้รับตอบแทนไม่คุ้มกับความพยายามที่ลงไป การขาดคนที่ให้กำลังใจ
การขาดความยุติธรรม และค่านิยมและทักษะที่ไม่ตรงกัน⁴

แม้คุณอาจจัดการกับสิ่งเหล่านี้ไม่ได้ทั้งหมด แต่มีวิธีที่คุณสามารถช่วยให้พนักงานรู้สึกมีกำลังใจ และลดความรู้สึก
หมดไฟของพนักงานได้

รับภาระบางอย่างไว้เอง Jennifer Moss เขียนลงในนิตยสาร Harvard Business Review ว่า “แม้สาเหตุหลักเป็นเรื่องขององค์กร แต่เรายังคงแนะนำให้พนักงานดูแลตนเองเพื่อรักษาภาวะหมดไฟในการทำงาน เราผลักระในการแก้ปัญหาไปให้กับพนักงานแต่ละคนเต็ม ๆ”² ดังนั้น แม้จะเป็นการดีที่จะส่งเสริมให้พนักงานรับประทานอาหารเช้าที่ดีต่อสุขภาพ ออกกำลังกาย และทำสิ่งอื่น ๆ เพื่อต่อสู้กับอาการของการหมดไฟในการทำงาน แต่อย่าปล่อยให้พนักงานเป็นหน้าที่ของพนักงานในการแก้ปัญหาอยู่ฝ่ายเดียว

ถามสารทุกข์สุกดิบของพนักงาน ใช้เวลาสักนิดเพื่อไต่ถามความรู้สึกของพนักงาน และเป็นผู้ฟังที่ดี แต่อย่าจบอยู่แค่นั้น ควรพูดคุยถึงสุขภาพจิตอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานรู้ว่าเขาสามารถพูดขึ้นมาได้เมื่อเผชิญกับช่วงเวลาที่ยากลำบาก บอกเขาเกี่ยวกับทรัพยากรที่มีอยู่ด้วย เช่น โปรแกรมช่วยเหลือพนักงาน

พิจารณาเรื่องการประชุม แม้ในปัจจุบันจะมีการจัดประชุมทางไกลออนไลน์มากมายแทนการประชุมแบบมาด้วยตนเอง แต่ความอ่อนล้าจากการประชุมไม่ใช่เรื่องใหม่ ก่อนที่คุณจะส่งค่าเชิญให้เข้าประชุมครั้งหน้า ขอให้ถามตนเองว่าการประชมนั้นจำเป็นหรือไม่ หากจำเป็น ให้ถามต่อไปว่าการประชุมอาจสั้นลงกว่าที่วางแผนไว้ได้หรือไม่³ และลองดูหน้าที่ของทีมของคุณว่าต้องการให้มีเวลาสำหรับการพบปะสังสรรค์อย่างไม่เป็นทางการหรือไม่ พนักงานหนึ่งในสามกล่าวว่าทีมของตนไม่ได้มีการติดต่อกันอย่างไม่เป็นทางการในขณะทำงานจากที่บ้าน และการขาดการติดต่อนั้นส่งผลให้เกิดความเป็นไปได้เพิ่มขึ้น 19% ที่สุขภาพจิตจะเสื่อมลง⁵ แต่หากทีมของคุณรู้สึกท้อแท้จนเกินไป ขอให้ระวังเกี่ยวกับการพยายามเพิ่มเวลาในการพบปะสังสรรค์ ชั่วโมงแห่งความสุขหรือการพักผ่อนแบบเสมือนจริงอาจเพิ่มความเครียดให้กับพนักงานได้

ประเมินภาระงานใหม่ การทำงานหนักเกินไปเป็นสาเหตุหลักของการหมดไฟในการทำงานและการลดลงของสุขภาพ ซึ่งเป็นช่วงก่อนที่จะเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19² ดังนั้น หากคุณยังมีความคาดหวังเช่นเดิมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในเวลานี้ พนักงานอาจรู้สึกเครียดมากยิ่งขึ้นไปอีก และอาจพยายามทำงานในขณะที่มีคนอื่นอยู่ด้วย หรืออาจกำลังช่วยออกไปจับจ่ายซื้อของให้กับพ่อแม่ที่ไม่กล้าออกนอกบ้าน หรืออาจกำลังเครียดกับคู่ชีวิตที่กำลังตกงาน ทั้งหมดนี้ล้วนเป็นสิ่งที่ยากลำบาก จึงไม่น่าแปลกใจที่ประสิทธิภาพการทำงานของเขาอาจประสบปัญหาไปด้วย

อนุญาตให้มีความยืดหยุ่น หากคุณสามารถยอมรับชั่วโมงทำงานที่ยืดหยุ่นได้ ขอให้บอกให้ทีมของคุณทราบ แต่คนรุ่นใหม่ที่อาจไม่ได้มีลูกเป็นกลุ่มที่มีอัตราการหมดไฟในการทำงานสูงที่สุด การวิจัยหนึ่งพบว่าการมีอิสระในการทำงานน้อย การมีอาวุโสต่ำ การมีความรู้สึกโดดเดี่ยวมากขึ้น และการมีตัวกระตุ้นความเครียดทางการเงินที่มีบีบคั้น ล้วนเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดการหมดไฟในการทำงาน²

เพียงเพราะคุณเป็นผู้จัดการ ไม่ได้หมายความว่า คุณจะไม่มี ความเครียดของตัวเอง คุณอาจกำลังรู้สึกหมดไฟในการทำงานเองด้วยซ้ำ ขอให้ระลึกว่าความช่วยเหลือมีให้เสมอ รวมถึงโปรแกรมช่วยเหลือพนักงานของคุณด้วย และขอให้ทราบว่าทีมของคุณจะรู้สึกขอบคุณกับความพยายามที่คุณทำให้พวกเขาในขณะที่ แม้ว่า คุณจะไม่สามารถเสกให้ความเครียดของพวกเขาหายวับไปก็ตาม

1. World Health Organization. Burn-out an “occupational phenomenon”: International Classification of Diseases. May 28, 2019. Available at: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>. Accessed February 24, 2021.
2. Moss J. Beyond burned out. Harvard Business Review. February 10, 2021. Available at: <https://hbr.org/2021/02/beyond-burned-out>. Accessed February 24, 2021.
3. business.com. Why you need to worry about employee burnout. June 24, 2020. Available at: <https://www.business.com/articles/why-you-need-to-worry-about-burnout/>. Accessed February 24, 2021.
4. Maslach C, et al. Making a significant difference with burnout interventions: Researcher and practitioner collaboration. J Organ Behav. 33:296–300. February 2012. Available at: https://www.researchgate.net/publication/246546370_Making_a_significant_difference_with_burnout_interventions_Researcher_and_practitioner_collaboration. Accessed February 24, 2021.
5. Smith R. How CEOs can support employee mental health in a crisis. Harvard Business Review. May 1, 2020. Available at: <https://hbr.org/2020/05/how-ceos-can-support-employee-mental-health-in-a-crisis>. Accessed February 24, 2021.

ไมควรรใช้โปรแกรมสำหรับภาวะฉุกเฉินหรือในกรณีที่ต้องได้รับการดูแลรักษาอย่างเร่งด่วน ในกรณีฉุกเฉิน โทรศัพทถึง 911 ถ้าคุณอยู่ในสหรัฐอเมริกา ถ้าคุณอยู่นอกสหรัฐอเมริกา โทรศัพทถึงหมายเลขบริการฉุกเฉินของประเทศนั้น หรือไปที่สถานพยาบาลหรือห้องฉุกเฉินที่อยู่ใกล้ที่สุด โปรแกรมนี้ไม่สามารถใช้แทนการดูแลจากแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญได้ เนื่องจากความเป็นไปได้ที่จะเกิดการขัดกันแห่งผลประโยชน์ จะไม่มีการให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่เรื่องนี้อาจทำให้เกิดการฟ้องร้องทางกฎหมายต่อ Optum หรือบริษัทในเครือ หรือองคภาวะใดก็ตามที่ผู้โทรกำลังได้รับการเหล่านีโดยตรงหรือโดยอ้อมอยู่ (เช่น ผู้ว่าจ้างหรือแผนสุขภาพ) อาจไม่มีโปรแกรมนี้และส่วนประกอบทั้งหมดของโปรแกรมนี้ในบางพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการสำหรับสมาชิกในครอบครัวที่มีอายุน้อยกว่า 16 ปี และโปรแกรมนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ทุกเมื่อโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ระดับประสบการณ์และ/หรือการศึกษาของเจ้าหน้าที่โปรแกรมช่วยเหลือพนักงานอาจแตกต่างกันไปตามข้อกำหนดในสัญญาหรือข้อกำหนดในกฎระเบียบของประเทศนั้น ๆ อาจมีข้อยกเว้นและข้อจำกัดด้านการคุ้มครองด้วย

Optum® เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Optum, Inc. ในสหรัฐอเมริกา และในประเทศอื่น ๆ ชื่อแบรนด์หรือชื่อผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งหมดเป็นเครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายจดทะเบียนหรือทรัพย์สินของแบรนด์นั้น ๆ Optum เป็นผู้ว่าจ้างที่ให้โอกาสอย่างเท่าเทียมกัน