

## บทที่ 4:

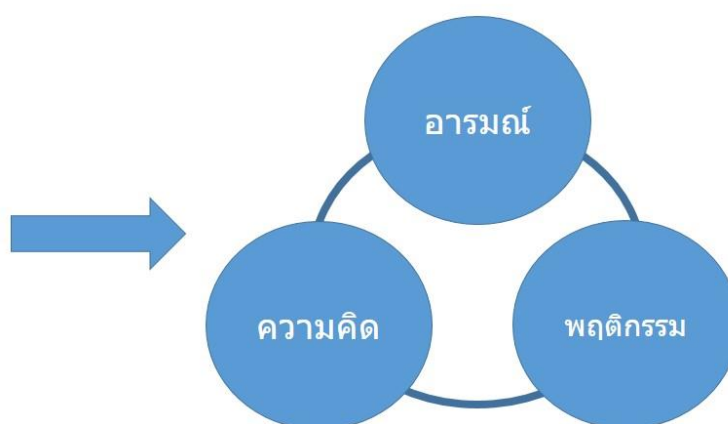
### การจัดการปัญหาอารมณ์ และ ความเครียด

ความเครียดในการทำงาน มีทั้ง ภาระงานภายนอก และภาระงานภายในของแต่ละบุคคล ภาระงานภายนอก คือ เหตุการณ์ต่างๆ มากระตุ้น เช่น เพื่อนร่วมงานมาทวงงาน ทำให้เกิดภาระงานภายในของแต่ละบุคคล เช่น อารมณ์ เช่น โกรธ โมโห ไม่พอใจ ความคิด เช่น ไม่มีใครเข้าใจฉัน ฉันรับผิดชอบงานมากพอแล้ว พฤติกรรม เช่น เลียงกลับ ตวาด โมโห ภาระงานเหล่านี้เป็นภาระงานภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งหากแต่ละคนมีทักษะในการจัดการที่ดี ก็จะทำให้ส่งผลดีในการทำงาน

#### ภาระงานภายนอก



#### ภาระงานภายใน



#### 4.1 ปัญหาทางอารมณ์ และความเครียดในการทำงาน

เมื่อเผชิญกับความเครียดในการทำงาน จะพบว่า มี 5 อารมณ์ ที่จัดการได้ยาก ได้แก่ หงุดหงิด กังวลหรือรู้สึกไม่ปลอดภัย โกรธ แ่ และ ไม่ชอบ

การทำงานเป็นสาเหตุให้คนเกิดความเครียดได้เสมอ และเมื่อเกิดความเครียดแล้ว แต่ละคนจะมีปฏิกิริยาแตกต่างกันออกไป เช่น ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ หงุดหงิด รวมไปถึงเกิดผลกระทบทางอารมณ์จนกลายเป็นปัญหาในการทำงาน โดยความเครียดในการทำงานสามารถเกิดขึ้นได้จาก ความเจ็บป่วยทางร่างกาย หรือ ที่ทำงานที่ทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางกาย เช่น นั่งไม่สบาย แสงสว่างน้อย อากาศร้อน หรือเย็นเกินไป งานที่มากเกินไป ความ

ขัดแย้งในการทำงาน รวมไปถึง ระบบการจัดการของบุคคล หรือสถานที่ทำงานที่ไม่ดี สิ่งเหล่านี้ส่งผลทำให้แต่ละคนเกิดความเครียดในการทำงานได้

ความเครียด (Stress) ความเครียดเกิดขึ้นเมื่อเรารู้สึกวิตกกังวล หรือรู้สึกไม่สบายใจกับอะไรบางอย่าง ซึ่งความรู้สึกที่ว่านี้ทำให้กายและใจของเรารู้สึกไม่ค่อยดี เมื่อเราเครียดเราอาจรู้สึก โกรธ คับข้องใจ หรือ กลัว ซึ่งอาจมีผลทำให้เรารู้สึกปวดหัว ปวดท้อง หรือรู้สึกไม่สบายกายอย่างใดอย่างหนึ่ง บางครั้งความเครียดก็ทำให้เรานอนไม่หลับ หรือกินอะไรไม่ลง เราอาจรู้สึกหงุดหงิด อารมณ์ไม่ดี หรือรู้สึกไม่มีสมาธิ จำอะไรไม่ค่อยได้ ความเครียดในชีวิตประจำวันหลายประการเกิดจากสาเหตุภายนอก (External Sources) เช่น คอมพิวเตอร์เสีย ตำราที่ต้องการใช้ถูกยืมไปหมดแล้ว การต้องยื่นรอคิวนานๆ ที่จอดรถเต็ม หรือปัญหาเรื่องเงินไม่พอใช้ ฯลฯ นอกจากนี้ ความเครียดยังเกิดจากสาเหตุอื่น เช่น

1. ความคับข้องใจ (Frustration) คือ ภาวะที่เราถูกขัดขวางไม่ให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตนต้องการ
2. ความขัดแย้ง (Conflict) คือ ภาวะที่เราถูกบังคับให้เลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
3. ความเปลี่ยนแปลง (Change) คือ สภาพความเปลี่ยนแปลงใดๆ ก็ตามในชีวิตที่ทำให้เราต้องมีการปรับตัวใหม่
4. ความกดดัน (Pressure) คือ สภาพการณ์ที่เราถูกคาดหวังหรือเรียกร้องให้ปฏิบัติตาม



ประเภทของความเครียด (Types of Stress) ความเครียดก่อให้เกิดได้ทั้งผลดีและผลเสีย ประเภทของความเครียดออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. Distress หมายถึง ความเครียดที่ทำให้เรารู้สึกไม่ดี และทำให้เราเป็นทุกข์อยู่เป็นประจำ อันอาจเกิดจากสถานการณ์ต่างๆ เช่น พ่อแม่ทะเลาะกันบ่อยๆ มีคนเจ็บป่วยในครอบครัว หรือ มีปัญหากับเพื่อน ความเครียดเช่นนี้ทำให้เรารู้สึกแย่ และอาจทำให้เราป่วยได้ในท้ายที่สุด

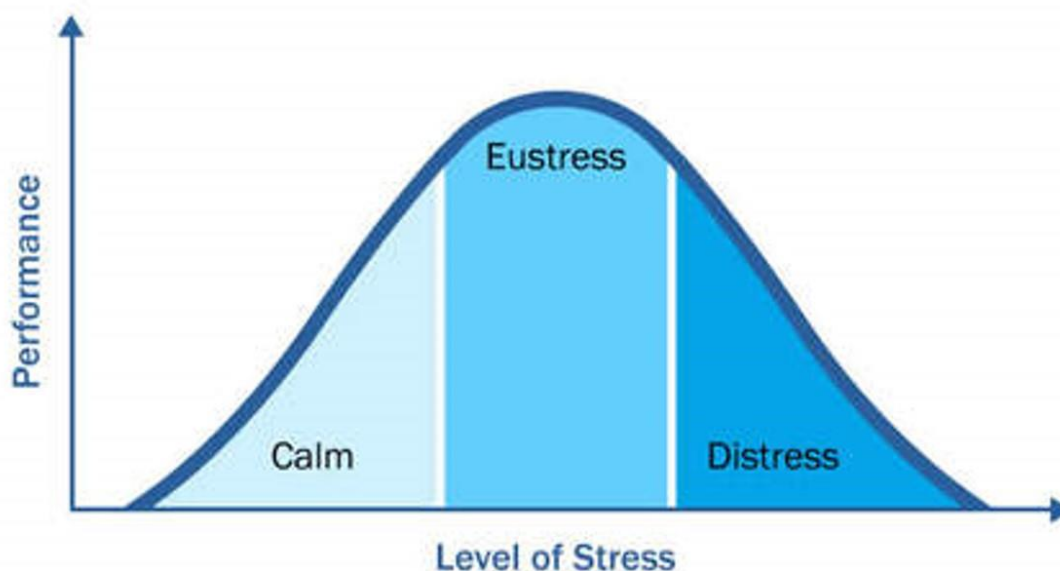
ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในการทำงาน (Interpersonal Communication Skills in Workplace)

2. Eustress หมายถึง ความเครียดที่ดี เช่น ความเครียดจากการเตรียมตัวสอบ ออกไปพูดหน้าชั้น หรือจากการเล่นกีฬาที่ตื่นเต้น ซึ่งความเครียดเช่นนี้ทำให้เรามีการเตรียมความพร้อม ผลักดันให้เราทำงานให้สำเร็จ และในท้ายที่สุดทำให้เราได้พัฒนาตนเอง

3. Hyperstress หมายถึง ความเครียดที่มากเกินไป มักเกิดขึ้นเมื่อมีเหตุการณ์หรืองานเป็นจำนวนมาก (ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดีก็ตาม) ให้เราต้องจัดการในเวลาเดียวกัน ซึ่งทำให้เราต้องใช้ความพยายามมากกว่าปกติ

4. Hypostress หมายถึง ความเครียดที่น้อยเกินไป เกิดขึ้นเมื่อเราขาดสิ่งกระตุ้นหรือแรงจูงใจ และทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ซึ่งอาจทำให้บางคนพยายามแสวงหาสิ่งกระตุ้นในทางที่ไม่เหมาะสม เช่น ใช้จ่ายเสพติด

เมื่อพิจารณาพร้อมกับประสิทธิภาพในการทำงาน จะเป็นว่า เมื่อเรามีความเครียดที่ดี จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมากแต่หากมีมากเกินไป จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง



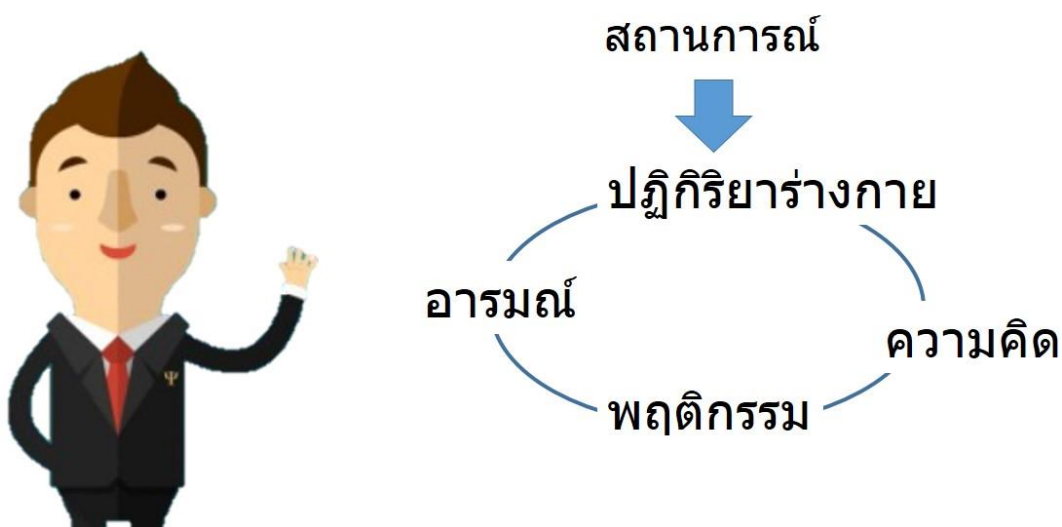
มีการศึกษา 10 อันดับที่ทำงานที่ทำให้เกิดความเครียด

1. เงินเดือนหรือค่าตอบแทนน้อย อันนี้เครียดแน่นอน
2. ชั่วโมงทำงานนาน และมีปริมาณงานเยอะ ทำให้เวลาส่วนใหญ่ของชีวิต 1 วัน หมดไปกับการทำงานหนัก
3. โอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงานน้อย เครียดเพราะมองไม่เห็นอนาคตในการก้าวหน้า
4. งานน่าเบื่อ หรือ ทำงานซ้ำซากจำเจ ไม่มีความท้าทายในการทำงาน
5. ที่ทำงานขาดการสนับสนุนทางสังคม หรือ ทำงานแบบต่างคนต่างทำ
6. งานที่ไม่สามารถตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้

ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในการทำงาน (Interpersonal Communication Skills in Workplace)

7. วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลทำให้เกิดความเครียด เช่น ต้องทำงานตลอดเวลา จ้องจับผิดกัน หรือที่ทำงานที่เน้นการตำหนิกล่าวโทษ
8. มีระบบการจัดการที่แย่ อาจจะเป็นการจัดการของแต่ละบุคคล เช่น การบริหารงาน การบริหารเวลาของแต่ละบุคคล หรือ เป็นการจัดการของระบบในการทำงาน เช่น ระบบการทำงานซ้ำซ้อน ไม่มีผู้รับผิดชอบชัดเจน สิ่งเหล่านี้ จะทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้
9. ความสัมพันธ์ในการทำงาน องค์กรใดหากมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดี จะส่งผลทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้มาก
10. สภาพแวดล้อมในการทำงาน อาจจะเป็นจากท่าทางในการทำงานที่ไม่เหมาะสม หรือ อาจเกิดจากสถานที่ทำงานที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน เช่น นั่งอยู่ในท่าเดิม หรือ ที่ทำงานที่มีแสงสว่างไม่เพียงพอ มีเสียงดังมากเกินไป ปัจจัยเหล่านี้ อาจจะทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

## การจัดการปัญหาอารมณ์ และ ความเครียด



### 4.2 การจัดการปัญหาอารมณ์ และ ความเครียด

ความเครียดที่มากเกินไป หรือปัญหาทางอารมณ์ อาจเกิดจาก ความคิดที่บิดเบือนไป (ความคิดที่ทำให้เกิดความเครียดมากเกินไป) เช่น

1. ทุกอย่างเป็นขาวและดำ (All or nothing)

กลัวการผิดพลาด ความไม่สมบูรณ์แบบ ถ้าผิดพลาดแล้วจะเห็นตัวเองไม่มีค่า เป็นผู้แพ้

ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในการทำงาน (Interpersonal Communication Skills in Workplace)

ผมแพ้การแข่งขัน ผมล้มเหลว

ผมโดนหัวหน้าว่า ผมล้มเหลว

## 2. ขยายผลหรือสรุปกฎเกณฑ์มากเกินไป (Overgeneralization)

ถูกปฏิเสธ จะคิดว่าตนเองไม่มีโชค ไม่มีใครชอบตนเอง

พนักงานขายเห็นนกขี้อรธของเขา เขารำพึงว่าเขาคงได้แค่นี้แหละ นกมันชอบขี้อรธผมจริงๆ เมื่อถามว่านกขี้อรธของเขาย่อยหรือครั้งสุดท้ายเมื่อไร ยี่สิบปีมาแล้ว เขาตอบ

## 3. มองด้านลบในทุกสถานการณ์

หัวหน้าชม แต่สงสัยว่าหัวหน้าต้องการใช้ให้ทำงานอะไร

ได้ยินเพื่อนกลุ่มหนึ่งกำลังพูดล้อเลียนเพื่อนสนิทของเขา รำพึงกับตนเองว่านี่แหละคือธาตุแท้ของมนุษย์ โหดร้ายและหยาบกระด้างสิ้นดี

## 4. มองดีเป็นร้าย

เมื่อได้รับคำชม ใส่เสื้อสวยจัง คิดว่าเขาแกล้งชมและตอบกลับไปทันที ไม่สวยหรอกก็เสื้อตัวเดิม ฉันทำได้เท่านี้แหละ ฉันมันลูกเมียบ่อย ฉันมันลูกคนใช้ ฉันรู้มานานแล้วว่าฉันไม่เอาไหน

เมื่อสอบได้คะแนนดี ครั้งนี้ไม่นับ เพราะฟลุคเท่านั้นเอง

เพื่อนร่วมงานพูดว่า ไม่มีใครในโลกนี้ที่แคร่ฉัน เพื่อนบอกว่าไม่จริง ใครๆ ที่นี้ก็ชอบคุณทั้งนั้น เขาตอบว่า คนที่ไม่นับ เพราะเขาไม่รู้จักฉันเวลาอยู่ข้างนอกที่ทำงาน

## 5. ต่วนสรุป (ทางลบ) ทายใจคนอื่น และเป็นหมอดูทำนายต้องเกิดเหตุร้ายแน่นอน

แฟนอารมณ์ไม่ดี หน้าบึ้ง คิดทันทีว่าเขาโกรธอะไรฉันอีกแล้ว

ฉันหน้ามืด ฉันต้องเป็นลมไปแน่เลย

ชีวิตฉันถูกลิขิตมาแล้วว่าต้องเศร้าตลอดไป

โทรหาเพื่อน เพื่อนไม่โทรกลับ คงไม่พอใจอะไรฉันสักอย่าง

## 6. นักขยายผิด ขยายเร็ว และย่อถูก ย่อดี

ตายแล้ว ป่านนี้คงพูดกันไปถึงไหน ชื่อเสียงฉันปนปี้หมด

ฉันทำได้แค่นี้ไม่ใช่เรื่องใหญ่อะไร ใครๆ ก็ทำได้

## 7. ใช้อารมณ์เป็นเหตุผล ตัดสินทุกอย่างไปตามอารมณ์ ซึ่งอารมณ์เป็นสิ่งที่เอาแน่ไม่ได้

ฉันรู้สึกว่ามันเหมือนเป็นคนโง่ ฉะนั้นฉันต้องเป็นคนโง่จริงๆ แน่เลย

ฉันรู้สึกผิด ฉันต้องทำอะไรผิดแน่เลย

ฉันรู้สึกโกรธคุณ ดังนั้นคุณต้องทำอะไรผิดสักอย่าง

ฉันรู้สึกไม่อยากทำอะไร ดังนั้นฉันทำอะไรไม่ไหวต้องนอนพัก

ฉันรู้สึกแสบกับโต๊ะรกๆ ของฉัน ฉันจะทำอย่างไรกับมันดี เก็บเท่าไรก็คงไม่เรียบร้อย

8. ประโยค ฉันควรจะทำ... ไม่ควรจะทำ... เขาควรจะทำ... ไม่ควรจะทำ... ทำให้อารมณ์เสีย จากการตั้งมาตรฐานให้ตนเอง และคนอื่น

เพื่อนผิวดำ 5 นาที เขาควรจะให้ใจเรื่องเวลามากกว่านี้ ไม่นึกเลยว่าเขาจะเป็นคนเห็นแก่ตัว เอาแต่ใจตัวเองอย่างนี้ เขาควรเตรียมพร้อม

9. ตีตรา

ทำผิดหนึ่งอย่าง ตีตราทันทีว่า ฉันเป็นคนไม่เอาไหน แทนการบอกว่า ฉันทำผิดไป

ตีตราคนอื่น เช่นคิดถึงลูกน้องว่า “ลูกน้องตัวแสบ” จะทำให้เราปฏิบัติกับเขาไม่ดี เขาไม่ชอบเราว่าเราบ้าง “หัวหน้าไม่เอาไหน” ก็จะเกิดการปฏิบัติต่อกันไม่ดียิ่งขึ้นไปอีก

10. ข้าพเจ้าขอรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียว ผู้แบกโลกไว้บนบ่า

ลูกน้องขาดงาน ฉันต้องเป็นหัวหน้าที่แย่มาก สอนลูกน้องให้รับผิดชอบไม่ได้

4.3 การจัดการความคิดที่ทำให้เกิดปัญหาอารมณ์ และ ความเครียดที่มากเกินไป

เทคนิคการปรับความคิด โดยสรุปมีดังนี้

1. การตั้งคำถาม โดยใช้ทักษะการถามเพื่อทดสอบความมีเหตุผลของกระบวนการคิดว่า ไม่ใช่เป็นความคิดที่ทำให้เกิดทุกข์หรือทำให้เกิดความเครียดมากเกินไป

2. สืบค้นความคิดอัตโนมัติ เพื่อบันทึกเหตุการณ์ ความคิดอัตโนมัติ ผลที่เกิดขึ้น และการตอบสนองที่มักจะใช้และทำให้เกิดความเครียด

3. การหันเหความสนใจ การฝึกหันเหความสนใจหรือการพยายามนึกถึงเหตุการณ์ที่เกิดความสุข อาจช่วยให้สามารถหยุดความคิดทางลบได้

4. การพิจารณาข้อดีข้อเสียของการเลือกที่จะคงความคิดทางลบนั่นไว้ และให้ทำตามความคิดใหม่ที่เกิดขึ้น เมื่อความคิดใหม่นั้นเป็นความคิดที่ดี

5. ชี้ให้เห็นมุมมองของปัญหาว่า ไม่ใช่เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งแต่มาจากหลากหลายปัจจัย และให้พยายามคิดแบบเป็นกลาง ไม่สุดขั้วไป ด้านใดด้านหนึ่ง

6. ฝึกการแปลการรับรู้ใหม่กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งหากเปลี่ยนมุมมองของการรับรู้ได้ จะช่วยให้เกิดความคิดเกี่ยวกับตนเองในทางที่ดีและเกิดการเปลี่ยนแปลงได้

ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในการทำงาน (Interpersonal Communication Skills in Workplace)

## วิธีลดความเครียดในการทำงาน

<http://www.thaihealth.or.th/>

การทำงานเป็นสาเหตุให้คนเราเกิดความเครียดได้เสมอไม่มากก็น้อย และ เมื่อเกิดความเครียดแล้ว แต่ละคนจะมีปฏิกิริยาแตกต่างกันออกไป บางคนอาจปวดศีรษะ ไมเกรนกำเริบ บางคนท้อง อืดเฟ้อ บางคนหงุดหงิด อารมณ์เสียง่าย บางคนถอนผม บางคนกัดหรือฉีกเล็บ บางคนนั่งเข่าขาโดยไม่รู้ตัว เป็นต้น ซึ่งอาการเหล่านี้ล้วนเป็นสัญญาณเตือนให้คุณรีบผ่อนคลายความเครียดได้แล้ว ด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

ประการแรก คงต้องออกกำลังกายเพื่อระบายฮอร์โมนแห่งความเครียดออกไปให้หมด จะ เป็นการออกกำลังกายระหว่างการทำงาน เช่น การเดินขึ้นลงบันได หรือจะเป็นการเล่นกีฬา หรือทำงาน บ้านในตอนเย็นหลังเลิกงาน หรือในวันหยุดก็ได้ การออกกำลังกายจนได้เหงื่อจะกระตุ้นให้ ร่างกายหลั่ง ฮอร์โมนแห่งความสุขออกมา ช่วยให้ร่างกายและจิตใจสดชื่นกระปรี้กระเปร่า

ประการที่สอง คือต้องพักผ่อนให้พอ ไม่จำเป็นอย่าเอางานกลับไปทำที่บ้าน ต้องรู้จัก บริหารเวลา เพื่อจะได้มีเวลาพักผ่อนส่วนตัวและมีเวลาให้ครอบครัวด้วย อย่าลืมว่าเครื่องจักรยังต้องมีเวลา หยุดพัก และซ่อมบำรุง คุณเองก็เช่นกันต้องมีเวลาพักผ่อนบ้างเพื่อจะได้มีพลังสำหรับการทำงานในวันต่อไป

ประการที่สาม คือการพูดคุยปรึกษาปัญหาที่คุณหนักใจกับคนใกล้ชิด แม้บางครั้งเขาอาจ ช่วยคุณ แก้ปัญหาไม่ได้ แต่การได้พูดสิ่งที่อัดอั้นในใจออกไป และได้คำปลอบประโลมกลับมา คุณจะรู้สึก ดีขึ้น สบายใจขึ้น และเมื่อใจสบาย สมองปลอดโปร่ง ก็อาจคิดแก้ปัญหาได้ในเวลาต่อมา

ประการที่สี่ คือการรู้จักปรับเปลี่ยนความคิด อย่าเอาแต่วิตกกังวลให้มากเกินไป ลองคิดใน หลายๆ แง่มุม คิดในสิ่งดีๆ คิดอย่างมีความหวังบ้าง และอย่าคิดหมกมุ่น แต่ปัญหาของตัวเอง คิดถึงคนอื่น บ้าง ยังมีคนลำบาก กว่าคุณอีกมาก จะได้มีกำลังใจต่อสู้ปัญหาต่อไป

ประการสุดท้าย คือการฝึกเทคนิคคลายเครียด เช่น การหายใจเข้าลึกๆ ให้ท้องพองออก และ หายใจออกช้าๆ ให้ท้องแฟบลง จะช่วยชะลอความโกรธ คลายความกังวล ลดความกลัว และความตื่น ตื่นลงได้ นอกจากนี้ ควรฝึกสมาธิเพื่อสงบจิตใจ โดยมีสติอยู่กับลมหายใจเข้าออก จะช่วยคลายเครียดได้เป็น อย่างดี