



ใบต้องสมุด*

นิตยา บุญปริตร**

ถั่ว แทนจากหลากหลายแห่งเข้าร่วมงานประชุม ซึ่งจัดโดย British Psychological Society ในวันที่ 12 มกราคม ค.ศ. 2006 ที่เมืองกลาสโกว์ เพื่อฟังผลสรุปโครงการวิจัย โดน Saqib Saddiq ที่ปรึกษาของบริษัทจัดหางาน SHI ได้ดำเนินการสัมภาษณ์บุคคลใน 5 สาขาอาชีพเป็นจำนวน 300 คนและรู้สึกประหลาดใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อทราบว่าบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดสูงสุดนั้น คือห้องสมุดที่แสนเงียบสงบ ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวว่า พนักงานในสายงานดังกล่าวไร้อำนาจในการควบคุมการทำงานของตน และยังไม่สามารถใช้ความสามารถที่ตนเองมีให้เป็นประโยชน์อย่างเต็มที่ สภาวะขาดความพึงพอใจในหน้าที่การงานของตนส่งผลให้หลายต่อหลายคนหาข้ออ้างในการไม่มาทำงานในบางรายอาจเกิดการต่อต้านความสัมพันธ์นอกสถานที่ทำงานเลยทีเดียว

งานวิจัยนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าผู้ที่ทำงานในสาขาอาชีพที่จำเป็นต้องใช้ความฉับไว (Emergency Profession) เช่น พนักงานดับเพลิงหรือตำรวจกลับสามารถรับมือกับความเครียดได้ดีกว่า เนื่องจากได้รับการอบรมเพื่อรับมือกับสภาวะดังกล่าว โดยเฉพาะ Saddiq สนับสนุนให้ผู้จ้างงานหาทางจัดการกับปัญหาความเครียด แม้ว่าผลงานวิจัยชิ้นนี้ จะค่อนข้างดูแปลกในตอนแรกแต่ก็แสดงให้เห็นว่าความเครียดภายในมีสภาพอย่างไรและสามารถส่งผลเสียต่อองค์กรโดยรวมได้อย่างไร

เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจากงานวิจัยชิ้นนี้แสดงความไม่พึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยแสดงความคิดเห็นว่าเมื่อที่จะต้องติดอยู่ตรงชั้นหนังสือเป็นเวลาทั้งวันโดยไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถใดๆ ให้เกิดประโยชน์และยังรู้สึกว่าคุณมีอำนาจในที่ทำงานเพียงน้อยนิด ในขณะที่เดียวกัน ในบทความซึ่งได้รับการตีพิมพ์ใน New York Times หัวข้อ Hipper Crowd of Shushers ได้กล่าวถึงบรรณารักษ์รุ่นใหม่ ซึ่งเรียกตัวเองว่ากลุ่ม hipper crowd of shusher คนกลุ่มนี้พบว่า งานห้องสมุดไม่ได้เกี่ยวข้องกับหนังสือเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่เป็นการเชื่อมโยงผู้คนเข้ากับข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสารต่างๆ มิเชล แคมป์เบล บรรณารักษ์สาว อายุ 26 ปี กล่าวว่าเธอทำอาชีพนี้ เพราะเห็นว่างานนี้รวมเอาข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผสมกับความสามารถด้านเทคโนโลยีและการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมเป็นไปได้หรือไม่ว่าบรรณารักษ์ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ห้องสมุดซึ่งแสดงความไม่พึงพอใจในสายงานของตนยังไม่ค้นพบสถานที่ที่เหมาะสมกับตนเอง หรืออาจทำงานในตำแหน่งนี้มานานจนรู้สึกอึดอัดแล้ว

ผู้ที่อยู่ในสายงานดังกล่าว มักให้ความสำคัญกับการศึกษาเชิงวิชาการ มากกว่าจะมุ่งความสนใจไปยังการจัดการความเครียด คุณได้ยืนยันว่าการบรรณารักษศาสตร์จัดการความเครียดลงในหลักสูตรเป็นครั้งสุดท้ายเมื่อไหร่

* แปลจาก Elisa F. Topper. "Stress in the library workplace" New Library World. Volume 108, No. 11/12 (2007) : p.561-564.
** นิตยา บุญปริตร. นักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

แม้กระทั่งเมื่อจบหลักสูตรแล้วได้เข้ามาปฏิบัติงานจริง เจ้าหน้าที่ก็จะพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและการให้บริการเป็นเรื่องสำคัญอันดับต้นๆ จนละเอียดเรื่องการจัดการความเครียด ซึ่งปัญหาจะยังไม่ปรากฏจนกว่า นักศึกษาในสาขานี้ได้เข้ามาปฏิบัติงานจริง ปัญหาที่จะเกิดขึ้นอีกอย่างหนึ่ง คือ ปัญหาเรื่องความขัดแย้งระหว่างวัย ซึ่งเกิดจากการย้ายสถานที่ทำงาน โดยให้บรรณารักษ์รุ่นใหม่ทำงานร่วมกับบรรณารักษ์ระดับอาวุโส

ข้อแตกต่างโดยหลักระหว่างพนักงานดับเพลิงกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุด คือ เจ้าหน้าที่ดับเพลิงได้รับการอบรมเพื่อนให้สามารถรับมือกับสภาวะเครียด ซึ่งจะต้องพบขณะปฏิบัติหน้าที่ ขณะที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีแนวโน้มที่จะได้รับการอบรมประเภทเดียวกันน้อยกว่า

เมื่อ 2-3 ปีก่อนขณะที่ผมมีหน้าที่สัมภาษณ์งาน นักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ ซึ่งเพิ่งจบการศึกษาชั้น ผมรู้สึกประหลาดใจมากที่มีนักศึกษาหลายคนกล่าวว่าได้ผ่านการอบรมโดยจิตแพทย์ นักจิตบำบัด หรือผู้ให้คำแนะนำด้านสุขภาพจิต พวกเขาให้ความเห็นว่าห้องสมุดเป็นสถานที่ที่เงียบสงบและปลอดภัย สำหรับผู้เข้าใช้บริการ ขณะที่ผู้ได้เผชิญสถานการณ์จริงกลับมีความเห็นที่ตรงกันข้าม โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสาธารณะ

บทความนี้ต้องการนำเสนอปัญหาเรื่องความเครียดในงานบริการห้องสมุดในฐานะสถานที่ทำงาน โดยภาพรวม และตั้งกลยุทธ์เพื่อรับมือกับปัญหาดังกล่าว

ความหมายของคำว่า "ความเครียด"

Bunge (1987) ให้ความหมายของคำว่า "ความเครียด" ไว้ว่า เป็นสภาวะที่ร่างกายและจิตใจตอบสนองต่อการรับคำสั่งหรือการแข่งขัน ในฐานะบรรณารักษ์ เราย่อมรู้สึกขัดแย้งต่อการรับรู้ของบุคคลทั่วไปที่ลงความเห็นว่าความเครียดต้องไม่เกิดในสถานที่อย่างห้องสมุดอย่างแน่นอน อย่างไรก็ตาม ผู้จ้างงานมีความเห็นว่า หากบุคลากรไม่มีวิธีรับมือกับสภาวะเครียดที่ดีจะก่อให้เกิดปัญหาเรื่องอัตราผลผลิตลดลงและย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรโดยรวม ทั้งนี้ยังไม่รวมถึงเรื่องค่าใช้จ่ายด้านประกันสุขภาพ



นอกจากนี้เขายังกล่าวอีกว่า ความเครียดมีองค์ประกอบสำคัญอยู่หลายประการ ประการแรก ความเครียดเป็นสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคล ประการที่สอง ความเครียดเป็นสภาวะซึ่งเกิดจากการรับรู้ที่บุคคลหนึ่งมีต่อสถานการณ์หนึ่ง และประการที่สาม คือ วิธีที่บุคคลนั้นใช้จัดการกับความเครียดซึ่งหากวิธีการนั้นๆ ไม่ได้ผลย่อมทำให้บุคคลเกิดความเหนื่อยล้า (Burned out)

Bunge เสริมว่า ความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าห้องสมุดย่อมเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดได้ นอกจากนี้แล้ว การประสานงานระหว่างแผนกต่างๆ และระดับการทำงานภายในห้องสมุดก็เป็นปัจจัยให้เกิดความเครียดได้ ทั้งนี้ยังไม่รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งชำนาญงาน และยังไม่ชำนาญงานและระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่าย Public และ Service

Bunge กล่าวว่า มีระบบการรับรู้อีกประเภทซึ่งปรากฏอยู่ในราย ชื่อสาเหตุปัจจัยซึ่งก่อให้เกิดความเครียดสำหรับเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ปัญหาดังกล่าวคือ การให้คำปรึกษา และการจัดการยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ

พื้นที่สำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดเป็นปัจจัยอีกอย่างที่ต้องกล่าวถึง เพราะหากพื้นที่ดังกล่าวไม่เพียงพอจะก่อให้เกิดความเครียดในหมู่พนักงานได้เช่นกัน ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว พื้นที่ที่ดีที่สุดมักสงวนไว้สำหรับผู้ใช้บริการห้องสมุดเท่านั้น

การบ่งชี้ถึงสภาวะเครียด

อาการดังต่อไปนี้ เป็นดรwxที่บ่งชี้ว่าสถานที่ทำงานของท่านก่อให้เกิดสภาวะเครียด ตามหลักการของ Preston (1966)

- ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงอย่างเห็นได้ชัดเช่นเดียวกับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความใส่ใจในการทำงาน
- ปฏิเสธที่จะให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการทำงาน โดยอ้างว่ารู้สึกไม่พึงพอใจ
- ปรากฏอุปนิสัยเชิงลบต่อกลุ่มผู้ร่วมงาน องค์กร หรือสาขาอาชีพของตน
- กล่าวถึงความพยายามและผลงานไม่ปรากฏเป็นที่พึงพอใจ หรือได้รับความสนใจจากบุคคลอื่น
- มีแนวโน้มที่จะขาดงานบ่อยกว่าผู้ที่ไม่ได้รับผลกระทบจากความเครียด
- กล่าวโทษผู้อื่น (แพะรับบาป) เช่น เจ้านายหรือคู่สมรส หรือกระทั่งกล่าวโทษบุคคลอื่น เมื่อกระทำผิดพลาด หรือทำงานล้มเหลว
- ขาดความสนใจและมีสัญญาณบ่งชี้ถึงสภาวะจิตใจหรือร่างกายอ่อนล้าเมื่ออยู่ในช่วงวิกฤติกลยุทธ์เพื่อลดสภาวะเครียด

แนวคิดในการควบคุมนั้น มีองค์ประกอบจากทฤษฎีว่าด้วยสภาวะเครียด กลยุทธ์ที่จะกล่าวต่อไปนี้จะ เป็นประโยชน์ในการสร้างภูมิคุ้มกันและช่วยลดสภาวะเครียด

- ค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ควบคุมสถานการณ์ ดังกล่าว
- พยายามลดความเครียดโดยเล่าเรื่องราวให้บุคคลที่สามฟัง วิธีนี้จัดว่าเป็นการสร้าง Support system นอกสถานที่ทำงาน
- ออกกำลังกาย เมื่อสุขภาพกายดีสุขภาพจิตย่อมดีเช่นกัน
- พยายามสร้างสภาพแวดล้อมที่ทำงานให้น่าอยู่ยิ่งขึ้น อาจเป็นโดยการแขวนรูปภาพไว้บนผนัง การวางดอกไม้ไว้ในบริเวณที่ทำงาน หรือนำอาหารและของขบเคี้ยวเข้ามาไว้บ้าง
- ออกไปรับประทานอาหารหรือพักผ่อนหย่อนใจ นอกสถานที่ทำงาน ท่านอาจออกไปเดิน เล่นสักระยะสั้นๆ ให้อารมณ์แจ่มใสก็ได้
- ค้นหาความหมายในเชิงปรัชญาหรือจิตวิญญาณจากประสบการณ์เมื่อเกิดความเครียดถามตนเองว่าประสบการณ์ดังกล่าวมีความหมายอย่างไรในชีวิตของคุณ



สรุป

ห้องสมุดจะยังคงเป็นสถานที่ทำงานที่สร้างความเครียดให้แก่บุคลากรต่อไปเรื่อยๆ ดังนั้น การจัดการความเครียดในตัวบุคคลนั้นย่อมเป็นการสร้างสมดุลที่ดี อย่างไรก็ตาม ทุกคนจะเรียนรู้เพื่อรับมือกับสภาวะดังกล่าว ได้หากได้รับการอบรมและฝึกฝน รวมทั้งวางแผนเป็นอย่างดีโดยศึกษา เรื่องสภาวะ เครียดและพัฒนาทฤษฎีในการจัดการปัญหาดังกล่าวอย่างเหมาะสม ในฐานะผู้จ้างงาน ทางห้องสมุดควรร่วมมือกับบุคลากร เพื่อบรรเทาความเครียดโดยจัดการอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกคน ผู้เขียนบทความชิ้นนี้พยายามเป็นอย่างยิ่งที่จะชี้ให้เห็นถึงสภาวะ เครียดซึ่งเกิดภายในห้องสมุด และแสดงให้เห็นบทบาทความสำคัญที่ความเครียดมีต่อตัวบุคลากร Bunge (1987) ได้ให้ความเห็นว่า บุคลากรทุกท่านภายในองค์กร ควรระลึกไว้เสมอว่า ความเครียดอาจเป็นไฟซึ่งลุกโชน เป็นพลังให้เร้าเริง ต่อความสำเร็จที่ได้รับและผลงานที่ปรากฏ

