

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันธุรกิจทุกประเภทอยู่ในสภาพการแข่งขันอย่างไม่มีขีดจำกัดในโลกไร้พรมแดน (Globalization) ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้การติดต่อสื่อสารและระบบเศรษฐกิจ การค้าเปลี่ยนไปจากอดีตคือมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นมาก เมื่อสังคมเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ แต่ละธุรกิจมีความจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ เพื่อให้องค์กรก้าวกระโดดไปจาก สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (दनัย เทียนพุม, 2550) ทำให้พนักงานต้องตะเกียกตะกายอยู่ตลอดเวลา ต้องพัฒนาองค์ความรู้ความสามารถและศักยภาพต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ตัวเองผ่านพ้นปัญหาที่เกิดจากสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป นั่นคือ พนักงานต้องมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ดังที่พอล สตอลทซ์ (Paul G. Stoltz, 1997) ผู้เสนอแนวความคิดเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคนี้โดยให้ความหมายว่าเป็นความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรคและความยากลำบาก หรือความฉลาดในการฝ่าวิกฤติ (ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์, 2548 น.20) และกล่าวว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นตัววัดความสามารถในการประสบความสำเร็จที่นอกเหนือไปจากความฉลาดทางสติปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์

พอล สตอลทซ์ (Paul G. Stoltz, 1997) กล่าวว่า กลุ่มคนที่ประสบความสำเร็จในที่สุดคือคนที่ต่อสู้กับอุปสรรคทุกรูปแบบไม่ว่าจะยากหรือง่ายก็ตาม คนกลุ่มนี้จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา จึงเป็นกลุ่มที่องค์กรต้องการมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของคูริ รอดสิน (2549) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน พบว่า เมื่อความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงทำให้บุคลากรสามารถต่อสู้หรือบริหารจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ทำให้เกิดความเครียดเรื้อรังหรือความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานตามมา ในทางตรงข้ามกลุ่มคนที่ไม่สู้กับปัญหาและพร้อมที่จะหลบเลี่ยง ถอยหนี และถอนตัวออกจากปัญหา จะไม่กระตือรือร้น ไม่ขวนขวาย ไม่ชอบสร้างความสัมพันธ์ จึงมักขาดเพื่อน (วิทยา นาควัชระ, 2544) ทำให้สูญเสียสังคมในการทำงาน ขาดการทำงานอย่างเป็นทีม และทำงานแบบต่างคนต่างทำมากขึ้น ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย (Maslach and Leiter, 1997, pp. 38 – 59) นอกจากนี้คนกลุ่มนี้มักมองความ

สำเร็จของผู้อื่นว่าเป็นสิ่งที่ไม่ยุติธรรม ทำให้เกิดความไม่เชื่อใจในกันและกันของผู้ร่วมงาน ขาดการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย และขาดความเคารพซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย (Maslach and Leiter, 1997, pp. 38 – 59) เมื่อเกิดความเหนื่อยหน่ายกับบุคคลหรือกลุ่มคนใดก็ตาม ย่อมจะส่งผลกระทบต่อตัวบุคคล ทั้งทางร่างกาย จิตใจและพฤติกรรม ส่งผลกระทบต่อตัวบุคคลและสังคมรอบข้าง และส่งผลกระทบต่อองค์กร ทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง (Muldary, 1983, pp.48-80 อ้างในคมคาย พระเอก, 2544, น.18-19) ดังที่มาสลาชและลีทเตอร์ (Maslach & Leiter, 1997, pp.17-18) ได้กล่าวไว้ว่า ความอ่อนล้าทั้งทางอารมณ์และทางร่างกาย เป็นสิ่งที่ทำให้ขาดพลังงานในการต่อสู้กับปัญหาหรือบุคคลอื่น ๆ ต่อมาก็ไม่สนใจในงานและบุคคลอื่น ทำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับบุคคลอื่น จนเกิดความรู้สึกในทางลบต่อตนเอง เมื่อมีความรู้สึกในทางลบมาก ๆ ความรู้สึกนั้นก็จะไปทำลายคุณภาพชีวิตและทำที่สุดก็ไม่มั่นใจในความสามารถของตนเอง ส่งผลให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง เมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณภาพการทำงานของตัวเองไม่ดี อาจเลื่องงานจนทำให้ผลงานต่ำลง ส่งผลเสียกับตัวพนักงานและองค์กร ทำให้องค์กรพัฒนาไปได้ช้า หากพนักงานมีความมั่นใจในความสามารถของพวกเขา ก็จะนำไปสู่การประสบความสำเร็จ (Robert Kreitner and Angelo Kinicki, 1998, p.127) การพิจารณาตัดสินเกี่ยวกับความสามารถของพนักงานว่าสามารถทำอะไรได้บ้างหรือทำอะไรได้มากน้อยเพียงใดจากความรู้ ทักษะที่มีอยู่ ทำให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะถ้าพนักงานมีความรู้ มีทักษะ แต่ไม่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองว่าจะสามารถที่จะปฏิบัติงานได้แล้ว พนักงานจะไม่ปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถของตนเองอย่างแท้จริง (ศุภนุช สุตวิไล, 2550, น.2) อีกทั้งงานวิจัยของละม้าย เกิดโภคทรัพย์ (2548) พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานทั้งโดยรวมและรายด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานในทางลบ ดังนั้นการป้องกันและแก้ไขความเหนื่อยหน่าย รวมทั้งการเพิ่มระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำให้องค์กรเติบโตขึ้น

การรับรู้ความสามารถของตนเองนี้เป็นความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อในความสามารถของบุคคลในการแสดงพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงหรือกลุ่มพฤติกรรมที่เป็นตัวกำหนดผลลัพธ์ (Bandura, 1977 quoted by James E. Maddux, 1995, p.7) เป็นความเชื่อของบุคคลในความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ซึ่งมีผลกับการดำรงชีวิตของตนเอง (Bandura, 1989, p.1175 quoted by James E. Maddux, 1995, p.7) ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน โดยที่กริสซัม (Grissom, 1994) พบว่า 72% ของพนักงานที่

มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงจะมีผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับต่ำ (Lyman W. Porter, Gregory A. Bigley and Richard M. Streers, 2003, pp. 130-131) นอกจากนี้การรับรู้ความสามารถของตนเองยังมีอิทธิพลต่อการเลือกเป้าหมายและพฤติกรรมที่ทำให้เป็นไปตามเป้าหมาย การใช้ความพยายาม และความไม่ลดละในการเผชิญกับความท้าทายและอุปสรรค (Bandura, 1986; Locke & Latham, 1990 quote by James E. Maddux, 1995, p.12) คนที่มีความรู้สึกถึงประสิทธิผลในตนเองหรือรับรู้ความสามารถในตนเองจะดีดตัวกลับจากความล้มเหลวได้ รู้วิธีการที่จะจัดการกับสิ่งต่าง ๆ มากกว่าที่คอยกังวลว่าจะอะไรจะผิดพลาด (อัลเบิร์ต แบนดูรา อ้างใน วีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์, 2548 น.104) สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภนุช สุทธิไล (2550) ที่พบว่าความสามารถของตนเองของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคทุกด้านและโดยรวม และงานวิจัยของอนันต์ ดุลยพีรติส (2547) พบว่านิสิตนักศึกษาที่มีความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับสูง มีความมั่นใจในความสามารถของตนเองด้านการเรียนค่อนข้างมาก นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดีและดีเลิศ รับรู้ว่าตนเองมีความสามารถด้านการเรียนสูงกว่านิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ และนิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดีเลิศรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถด้านการเรียนสูงกว่านิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

เนื่องจากนโยบายของรัฐบาลที่สนับสนุนให้ไทยเป็นศูนย์กลางการให้บริการเกี่ยวกับความงามและสุขภาพของเอเชีย (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2548) ทำให้ธุรกิจด้านสุขภาพและความงามขยายตัวมากขึ้น การแข่งขันของธุรกิจด้านสุขภาพและความงามจึงสูงขึ้น แต่ละธุรกิจต้องการบุคลากรที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาผู้ให้คำปรึกษาในบริษัทให้คำปรึกษาด้านโภชนาการและความงามแห่งหนึ่งซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ โดยศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองของผู้ให้คำปรึกษาในบริษัทให้คำปรึกษาด้านโภชนาการและความงามแห่งหนึ่งว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และศึกษาว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความเหนื่อยหน่ายในงานสามารถทำนายการรับรู้ความสามารถของตนเองได้หรือไม่ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาให้ผู้ให้คำปรึกษาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมของผู้ให้คำปรึกษา บริษัทให้คำปรึกษาด้านความงามและโภชนาการแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาระดับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมของผู้ให้คำปรึกษา บริษัทให้คำปรึกษาด้านความงามและโภชนาการแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมของผู้ให้คำปรึกษา บริษัทให้คำปรึกษาด้านความงามและโภชนาการแห่งหนึ่ง
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมของผู้ให้คำปรึกษากับการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมของผู้ให้คำปรึกษา บริษัทให้คำปรึกษาด้านความงามและโภชนาการแห่งหนึ่ง
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมของผู้ให้คำปรึกษา บริษัทให้คำปรึกษาด้านความงามและโภชนาการแห่งหนึ่ง
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมของผู้ให้คำปรึกษา บริษัทให้คำปรึกษาด้านความงามและโภชนาการแห่งหนึ่ง
7. เพื่อสร้างสมการในการพยากรณ์การรับรู้ความสามารถของตนเองของผู้ให้คำปรึกษา บริษัทให้คำปรึกษาด้านความงามและโภชนาการแห่งหนึ่งจากความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเหนื่อยหน่ายในงาน

ขอบเขตที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยนี้เป็นผู้ให้คำปรึกษาบริษัทให้คำปรึกษาด้านสุขภาพและความงามแห่งหนึ่ง จำนวน 135 คน (ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2550)
2. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ศึกษาตามแนวคิดของพอล สตอลทซ์ (Paul G. Stoltz) ซึ่งแบ่งความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคออกเป็น 4 องค์ประกอบคือ ด้านการควบคุม ด้านการรับรู้ต้นเหตุและความรับผิดชอบต่อปัญหา ด้านการผลกระทบที่จะมาถึง และด้านความอดทนต่อความยืดหยุ่นของปัญหา และใช้แบบสอบถามที่พัฒนาและปรับปรุงมาจากพอล สตอลทซ์ (Paul G. Stoltz, 1997) ที่แปลและเรียบเรียงโดย

ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์ ในปี 2548

3. การรับรู้ความสามารถของตนเอง ศึกษาตามแนวคิดของแบนดูรา (Bandura) ใช้แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไปที่พัฒนาและปรับปรุงจากงานวิจัยของละม้าย เกิดโภคทรัพย์ (2548) ที่ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง

4. ความเหนื่อยหน่ายในงาน ศึกษาตามแนวคิดของมาสลาชและแจ๊คสัน (Maslach and Jackson) ซึ่งแบ่งความเหนื่อยหน่ายในงานออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง และใช้แบบสอบถามที่พัฒนาและปรับปรุงจากงานของเสาวรส อรุณคง (2550) ที่ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของผู้ให้คำปรึกษา
2. ทำให้ทราบถึงระดับความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ให้คำปรึกษา
3. ทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของผู้ให้คำปรึกษา
4. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับการรับรู้ความสามารถของตนเองของผู้ให้คำปรึกษา
5. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ให้คำปรึกษา
6. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ให้คำปรึกษา
7. สามารถสร้างสมการในการพยากรณ์การรับรู้ความสามารถของตนเองของผู้ให้คำปรึกษา บริษัทให้คำปรึกษาด้านความงามและโภชนาการแห่งหนึ่งจากความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเหนื่อยหน่ายในงาน
8. เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพและพัฒนาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในธุรกิจ

สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมของผู้ให้คำปรึกษา

สมมติฐานที่ 2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมของผู้ให้คำปรึกษา

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมของผู้ให้คำปรึกษา

สมมติฐานที่ 4 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถทำนายการรับรู้ความสามารถของตนเองของผู้ให้คำปรึกษา

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ให้คำปรึกษา หมายถึง ผู้ที่ทำงานในบริษัทให้คำปรึกษาด้านโภชนาการและความงามแห่งหนึ่ง ทำหน้าที่สร้างฐานลูกค้า ดูแลผู้เข้าโปรแกรมควบคุมน้ำหนักและรักษาสุขภาพ และทีมงาน ซึ่งปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับที่บริษัทตั้งไว้

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient) หมายถึง ความสามารถในการควบคุมตัวเอง ความอดทน ในการเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบากหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในทุกระดับโดยไม่ล้มเลิก โดยทำความเข้าใจถึงปัญหา และมีความเพียรพยายามในการเรียนรู้และหาทางจัดการกับสถานการณ์ที่ยากลำบากหรืออุปสรรคนั้น ตามแนวความคิดของ พอล สตอลทซ์ (Paul D. Stoltz, 1997) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

1. การควบคุม (Control) หมายถึง ระดับความสามารถในการควบคุมที่รับรู้ได้เพื่อผ่านอุปสรรค ความยากลำบาก หรือเหตุการณ์ที่คับขัน
2. ต้นเหตุของปัญหาและความรับผิดชอบต่อปัญหา (Origin and Ownership) หมายถึง การรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเป็นเกิดจากสาเหตุอะไร โดยพิจารณาจากปัจจัยภายนอกก่อน แล้วพิจารณาตนเอง เพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยทำผิดพลาดในอดีต และนำมาปรับปรุงแก้ไข และประเมินสถานการณ์ว่าตนเองมีความรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้นเพียงใด

3. ผลกระทบของปัญหา (Reach) หมายถึง ความสามารถในการจำกัดผลกระทบของปัญหา ความยุ่งยากที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคนว่าอยู่ในระดับใด พร้อมมรวั้งและมีสติว่าอีกนานเท่าไรปัญหาและอุปสรรคจะเข้ามาในชีวิต
4. ความอดทนต่อความยืดเยื้อของปัญหา (Endurance) หมายถึง ระดับการรับรู้ว่าจะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นจะยืดเยื้อแค่ไหน เกิดขึ้นเพียงชั่วคราวหรือคงอยู่ถาวร ซึ่งส่งผลกระทบต่อการแก้ปัญหา

ความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job Burnout) หมายถึง ลักษณะที่ไม่พึงประสงค์ทั้งภายใน และภายนอกตัวบุคคล ในลักษณะของความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ที่เกิดจากความเครียดสะสมที่มีอยู่ในระดับสูงและเป็นเวลานาน โดยไม่สามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพจนก่อให้เกิดผลเสียทั้งตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์กร ตามแนวคิดของมาสลาช (Maslach, 1986) แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบคือ

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion) หมายถึง ความรู้สึกอ่อนล้าทั้งด้านร่างกายและจิตใจ รู้สึกอ่อนเพลียเมื่อคิดว่าจะต้องมาทำงาน ไม่มีแรงที่จะต่อสู้กับอุปสรรค เนื่องจากความอ่อนล้าที่มีอยู่มากเกินไป จนรู้สึกว่าไม่มีความสามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้
2. การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) หมายถึง การมีความคิดและทัศนคติในด้านลบต่อเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ จึงลดการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และพยายามตีตัวออกห่างจากผู้อื่นเพื่อให้ตนเองรู้สึกปลอดภัยจากความอ่อนล้า
3. การลดค่าความสำเร็จของตนเอง (Reduced Personal Accomplishment) หมายถึง การมีความคิดและทัศนคติในด้านลบต่อตนเอง ขาดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ สูญเสียการนับถือตนเอง ทำให้รู้สึกว่าตนเองไม่มีค่า

การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าตนเองมีความสามารถในการควบคุมสถานการณ์และกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ