

KAEDAH MENANGANI

JOB STRESS & JOB BURNOUT

- Ramai berpendapat bahawa *job stress* berpunca daripada tekanan-tekanan yang berlaku di tempat kerja dan seterusnya menyerap di dalam kehidupan harian dan mencetuskan beberapa gejala yang kurang sihat.
- *International Labour Organization* (ILO) menyifatkan *job stress* ini sebagai wabak (global epidemic) yang sedang menyerang dunia.
- Tiada pekerjaan yang terkecuali dari dilanda wabak ini. *Job stress* boleh berlaku kepada sesiapa tidak kira di peringkat rendah atau di peringkat pengurusan tertinggi. *Job stress* yang berpanjangan dan tidak dikawal boleh menyebabkan *burnout*.
- Lazimnya mereka yang mengalami *burnout* ialah mereka yang dahulunya pekerja cemerlang.

Apakah Itu Stress?

Stress ialah tindakbalas semulajadi yang berlaku kepada manusia dan haiwan. Secara mudah ia boleh disifatkan sebagai keadaan bersiap sedia untuk bertindak sama ada positif (*fight*) atau negatif (*flight*).

Stress yang positif dapat memberi keseronokan, merangsang minda malah boleh mencetus wawasan. Eric Bruley dalam bukunya *Ten Minute Stress Relief* berpendapat *stress* yang optima boleh merangsang kita bekerja, namun jika ianya melampaui batas, kemudaratan akan berlaku.

Rajah di bawah ini menunjukkan tindakbalas semulajadi terhadap *stress* dan bagaimana *stress* memberi kesan kepada prestasi kita.



- **Stress yang terlalu sedikit** - Tiada cabaran menyebabkan kebosanan, rendah prestasi, tiada halatuju.
- **Stress yang optimum** - segala cabaran dapat ditangani dengan baik dan menghasilkan prestasi yang memuaskan.
- **Stress yang melampau** - Cabaran dapat ditangani tetapi dengan hasil kerja yang menurun kerana keletihan.
- **Kelesuan** - Petanda awal yang seseorang itu mengalami *burnout* kerana minda dan tubuh keletihan dan semangat bekerja menjadi luntur.

Apakah itu Burnout?

Mengikuti ahli psikologi Dr. Herbert J. Freudenberger, *burnout* adalah satu keadaan di mana diri seseorang itu merasa letih, hampa, murung disebabkan pengabdian kepada sesuatu perjuangan (termasuk kerjaya) / perhubungan / gaya hidup yang gagal mencapai harapan / keputusan yang dijangkakan.

Di tempat kerja *burnout* berlaku kepada kakitangan yang satu masa adalah pekerja contoh, yang komited terhadap kerjanya. Golongan ini mempunyai hasrat tinggi untuk mencapai matlamat. Mereka akan bersungguh-sungguh mencapai jalan untuk merealisasikan matlamat ini. Namun matlamat yang dirancang itu kadang kala tidak realistik, menyebabkan mereka gagal mencapainya dan menganggap mereka sebagai 'a failure' akibat daripada kegagalan ini mereka akan berasa kecewa, pemarah, sinis, cemas dan besar kemungkinan terus mengabaikan tugas-tugas mereka.

Mengikuti Christine Maslach dan Michael P. Leister dalam buku mereka bertajuk *The Truth About Burnout*, terdapat 6 perkara yang menyebabkan *job burnout* iaitu :

- Beban tugas yang bertambah kompleks terutama tugas-tugas yang berkehendakkan *multitasking* dan memakan masa yang panjang.
- Tiada kuasa untuk membuat keputusan
- Kurang pengiktirafan / penghargaan
- Persekitaran kerja yang tidak kondusif
- Tiada keadilan, kepercayaan dan hormat-menghormati
- Konflik nilai.

Menangani Job Stress dan Job Burnout

Penjagaan Kesihatan

Kesihatan yang sempurna dapat membantu kakitangan dalam menjalankan tugas harian dengan baik. Mereka yang berhadapan dengan *job stress* pada umumnya mengalami sakit kepala, cirit birit, gastrik, dan selesema. Risiko mendapat serangan sakit jantung dan barah adalah tinggi sekiranya masalah kesihatan ini tidak ditangani dengan segera. Badan yang sihat menjadikan minda kita cergas dan bertenaga untuk bekerja. Oleh yang demikian, tabiat seperti berikut perlu ada untuk mengelakkan daripada *job stress*:

- Mendapatkan pemeriksaan kesihatan dengan segera jika tidak sihat.
- Mendapatkan tidur yang berkualiti.
- Memupuk tabiat mengambil makanan yang seimbang.
- Senamrobik / regangan
- Elak dari pernafasan pendek (*shallow breathing*) kerana ia mengurangkan oksigen dalam darah dan seterusnya membuatkan otot-otot menjadi tegang. Otot yang tegang akan menjadikan kita cemas dan gementar.

Urus Diri Dengan Sistematis

Kakitangan yang dapat mengurus diri dengan baik tidak mudah merasa kelam kabut. Keadaan kelam kabut boleh menyebabkan seseorang itu membuat keputusan yang mengakibatkan *stress*.

Oleh itu, kakitangan perlu :

- Merancang atau mengatur dan menjadualkan kerja dengan bijak.
- Perlu ada matlamat untuk memudahkan arah tuju
- Bijak mengurus masa
- Belajar mengatakan tidak (*say no*) tanpa rasa bersalah sekiranya kita tidak mampu menyiapkan tugas baru memandangkan tugas-tugas yang sedia ada masih belum dibereskan.
- Wujudkan jaringan sosial yang dapat membantu menyelesaikan masalah supaya kita tidak merasa keseronangan.
- Luahkan perasaan yang terpendam dan jadilah orang yang pemaaf.
- Luangkan sedikit masa untuk muhasabah diri.

Bersikap Positif

Fikiran yang negatif boleh membuatkan seseorang kakitangan tidak bermaya, murung dan tiada motivasi menghadapi cabaran. Oleh itu seseorang kakitangan perlu mempunyai fikiran terbuka dan perlu belajar bersikap positif.

Sikap positif dapat menghalang seseorang dari berputus asa. Bekerja dengan ikhlas dapat membantu menanam sifat positif ini. Kita boleh mengambil pendirian yang optimistik untuk menjadikan kerja sesuatu yang mendatangkan keseronokan seperti kata Mahatma Gandhi '*work done spontaneously and joyfully is never oppressive*'.

Mempelbagaikan Cara Kerja

Kerja rutin yang dibuat tahun demi tahun boleh menyebabkan kakitangan merasa bosan. Kebosanan boleh menyebabkan kakitangan mengalami *job stress*. Untuk mengatasi keadaan ini, kakitangan perlu mencari pendekatan yang dapat memberi kepuasan terhadap kerja.

Majikan boleh membantu dengan melengkapkan diri kakitangan dengan kemahiran-kemahiran tertentu. Dengan kemahiran yang dipelajari, kakitangan dapat mencari idea baru seperti menambahbaikkan, mengubahsuai atau menukar prosedur-prosedur kerja yang sudah lapuk.

Sekiranya cara-cara tersebut di atas didapati tidak berkesan, cara terbaik ialah mencari jalan keluar dengan mencari kerja baru yang secocok dengannya.

Mencari Ketenangan Melalui Doa

Doa memainkan peranan penting dalam kehidupan kita. Melalui doa (yang bersungguh-sungguh) jiwa seseorang itu akan menjadi tenang dan tenteram. Keadaan

ini dapat membantu seseorang menumpukan perhatian terhadap kejayaannya dengan lebih cemerlang lagi.

Adakalanya kita gagal walaupun telah berusaha dengan bersungguh-sungguh. Jika ini berlaku kita perlu pasrah dengan ketentuannya dan berdoa agar kegagalan itu tidak berulang lagi. Setiap pekerjaan yang dilakukan perlu dimulai dengan doa agar kita diberkatiNya dan sentiasa dalam perlindunganNya.

Menganggap Kerja Sebagai Ibadah

Kita perlu menganggap bekerja sebagai suatu ibadah kerana ibadah itu membawa ganjaran. Kita telah dijanjikan bahawa ganjaran di akhirat itu lebih baik dari di dunia.

Jika sekiranya kita gagal mendapat ganjaran di dunia, kita perlu terus berkhidmat dengan ikhlas dan jujur. Besar kemungkinan ganjaran itu kita kecapi di akhirat kerana Allah tidak akan melupai janji-janjiNya.

Keprihatinan Majikan

Majikan yang prihatin yang menerapkan keadaan seronok bekerja dapat mencegah *job stress* dan *burnout* di organisasinya. Majikan sedemikian sentiasa dapat memotivasikan kakitangannya dan ini sudah tentu dapat meningkatkan produktiviti organisasi tersebut.

Di antara cara- caranya adalah seperti di bawah :

- Memberi pujian / kata-kata perangsang.
- Memberi penghargaan dan pengiktirafan. Ianya tidak semestinya dalam bentuk wang ringgit.
- Adil dan saksama dalam memberi pengiktirafan atau faedah-faedah lain.
- Peka terhadap keupayaan dan keperluan kakitangan yang berbeza-beza.
- Memberi arahan yang jelas dan terang dan memantau penglibatan kakitangan.
- Meletakkan matlamat yang boleh dicapai oleh kakitangannya
- Mewujudkan suasana kerja yang kondusif di mana kakitangan merasa selamat, ceria dan tidak ditindas.
- Memastikan nilai-nilai persendirian dan organisasi tidak bercanggah.
- Menghormati pendapat-pendapat kakitangan dan melaksanakannya jika pendapat-pendapat boleh memberi faedah kepada orang tersebut.
- Menurunkan kuasa membuat keputusan kepada mereka yang diberi tanggungjawab melaksanakan tugas.

Sumber :

Pn. Hj. Foyziah Ahmad Nasruddin
- Diskusi Page 27