

BEBAN KERJA DAN *BURNOUT* DALAM KALANGAN PEKERJA SOSIAL DI NEGARA CHINA: SATU PERBINCANGAN

Yang Xiaohong¹, Guan Teik Ee², Wanda Kiyah Anak George Albert³ &
*Murnizam Halik⁴

^{1,2,3,4} Fakulti Psikologi dan Kerja Sosial, Universiti Malaysia Sabah, Jalan
UMS, 88400 Kota Kinabalu, Sabah, Malaysia

*Corresponding email: mzam@ums.edu.my

Received date: 5 November 2024; Accepted date: 5 April 2025

DOI: <https://doi.org/10.51200/sapj.v13i1.5557>

Abstrak: Kerja sosial ialah sejenis profesional yang membantu. Ia melibatkan pelbagai perkhidmatan untuk membantu individu menyelesaikan masalah-masalah dalam kehidupan. Apabila masyarakat menjadi lebih maju, kehidupan menjadi lebih kompleks. Ini menjadikan peranan pekerja sosial lebih penting dalam masyarakat terkini. Di negara China, kerja sosial adalah suatu bidang yang baharu. Dalam tahun 2021, daripada 1.41 bilion penduduk negara China, cuma terdapat 737,000 orang pekerja sosial berdaftar sahaja. Jumlah ini tidak sampai 5% daripada keseluruhan penduduk. Dengan bilangan pekerja sosial yang terhad, pekerja sosial terpaksa menjawat jawatan yang sama di beberapa buah organisasi dan membuat kerja yang bertindih-tindih pada masa yang sama. Ini menyebabkan mereka terlebih beban dan mengalami *burnout*. *Burnout* adalah satu keadaan keletihan yang keterlaluan dari segi fizikal dan mental kerana waktu kerja yang berpanjangan. *Burnout* terjadi selalunya menyebabkan seseorang menghadapi tekanan yang tinggi. Keadaan ini menjadi sangat ketara semasa pandemik COVID-19, di mana pekerja sosial ditempatkan di kawasan yang dilaporkan mempunyai kes-kes COVID-19. Pekerja sosial perlu menjalankan tugas dengan sumber yang sangat berkurangan semasa pandemik. Pekerja sosial yang sudah mengalami *burnout* terpaksa juga menyokong orang yang sedang bergumul dengan masalah akibat daripada COVID-19 dari segi ekonomi, psikologi dan fizikal. Pekerja sosial pada masa itu perlu menjaga kebajikan klien sambil menghadapi risiko peribadi. Halangan-halangan infrastruktur dan kecekapan teknologi juga menyusahkan lagi mereka semasa pandemik. Selepas pandemik pula, beban pekerja sosial juga tidak nampak ringan kerana pada masa kini, dengan transformasi ekonomi di negara China kepada satu masyarakat yang moden, Kerajaan negara China sangat mementingkan pembasmian kemiskinan dan pemupukan bakat

penduduk setempat dalam komuniti. Justeru itu banyak projek telah dirancang untuk penduduk-penduduk setempat. Kerja-kerja sebelum, semasa dan selepas projek semuanya memerlukan perkhidmatan pekerja sosial. Ini memburukkan lagi keadaan *burnout* dalam kalangan pekerja sosial. Memandangkan bidang kerja sosial di negara China menghadapi pelbagai cabaran yang signifikan, banyak kajian untuk mendapatkan strategi dan cara penyelesaian perlu dijalankan supaya bidang ini masih dijaga dengan baik dan dapat sambutan yang tinggi dalam kalangan pemuda-pemudi. Tujuan kertas kerja ini adalah untuk membincangkan keadaan *burnout* dalam kalangan pekerja sosial di negara China. Diharapkan dengan perbincangan ini dapat menarik lebih banyak perhatian untuk menjaga kebajikan pekerja sosial demi pembangunan masyarakat yang lebih baik di negara China.

Kata Kunci: Beban Kerja, *Burnout*, Pekerja Sosial, Negara China

Abstract: *Social work is a type of helping profession. It involves various services to help individuals solve problems in life. As society becomes more advanced, life becomes more complex. This makes the role of social workers more important in today's society. In China, social work is a new field. In 2021, out of China's 1.41 billion population, there are only 737,000 registered social workers. This number is less than 5% of the total population. With a limited number of social workers, social workers have to hold the same position in several organizations and do overlapping work at the same time. This causes them to be overloaded and experience burnout. Burnout is a state of excessive physical and mental exhaustion due to prolonged working hours. Burnout occurs often causing a person to face high pressure. This situation became particularly evident during the COVID-19 pandemic, where social workers were deployed in areas with reported cases of COVID-19. Social workers have to carry out tasks with greatly reduced resources during the pandemic. Social workers who have already experienced burnout need to also support people who are struggling with problems as a result of COVID-19 in terms of economic, psychological and physical. Social workers at that time had to take care of the client's welfare while facing personal risk. Infrastructural barriers and technological inadequacies also make it difficult for them during the pandemic. After the pandemic, the burden of social workers also does not seem light because nowadays, with the transformation of the economy in China to a modern society, the Chinese government is very concerned about poverty eradication and nurturing the talents of local people in the community. Therefore, many projects have been planned for the local residents. Work before, during and after the project all require the services of a social worker. This exacerbates the burnout situation among social workers. Since the field of social work in China is facing many significant challenges, many studies to obtain strategies and solutions need to be carried out so that this field is still well-maintained and receives a high response among young people. The purpose of this paper is to discuss the state of burnout among social workers in China. It is hoped that with this discussion, it may*

attract more attention to protect the welfare of social workers for the development of a better society in China.

Keywords: *Worklord, Burnout, Social Worker, China.*

PENGENALAN

Kerja sosial adalah sejenis perkhidmatan profesional. Ia merupakan satu profesional yang menjaga kebajikan manusia. Kerja sosial berkembang pesat kerana permintaan terhadap kebajikan manusia semakin bertambah. Apabila permintaan terhadap kebajikan manusia semakin bertambah, kerja sosial sudah tidak dikelompok dalam satu bahagian sahaja tetapi telah dibahagikan kepada beberapa cabang supaya kerja amal lebih senang dikategorikan. Di negara China, kerja sosial boleh dibahagikan kepada kerja sosial warga tua, kerja sosial wanita dan kanak-kanak, kerja sosial sekolah, kerja sosial perubatan dan kerja sosial komuniti. Semua bidang amalan kerja sosial ini mempunyai kumpulan rentan (*vulnerable groups*), intervensi krisis, dan bantuan sosial masing-masing.

Kerja sosial warga tua tertumpu kepada warga-warga emas yang tidak mempunyai keturunan atau keturunan tidak dapat menjaga mereka. Dalam budaya negara China, anak-anak mempunyai kewajipan dan tanggungjawab untuk menjaga orang tua mereka. Oleh itu kebanyakan warga emas walaupun sudah tua, mereka masih tinggal bersama dengan anak-anak mereka. Yang tinggal di rumah orang tua kebanyakan adalah mereka yang tiada keturunan dan bergantung kepada pekerja sosial untuk menjaga mereka.

Kerja sosial wanita dan kanak-kanak pula biasanya tertumpu kepada ibu-ibu tunggal dan anak-anak yatim. Pekerja sosial akan menjaga kebajikan mereka, termasuk memberi pengetahuan kepada wanita ini supaya mereka dapat berdikari. Bagi anak-anak yatim, kelangsungan hidup harian dan persekolahan adalah satu-satu yang wajib. Pekerja sosial akan menolong anak-anak yatim ini untuk mendapatkan pertolongan. Manakala untuk kerja sosial sekolah, pekerja sosial akan bekerjasama dengan pentadbir sekolah dan ibu bapa kanak-kanak untuk menjaga kebajikan kanak-kanak di sekolah.

Kumpulan rentan pula biasanya termasuk warga emas, orang kurang upaya, kanak-kanak, remaja, wanita, dan gelandangan. Intervensi krisis pula seperti mereka yang menjadi mangsa keganasan rumah tangga, serangan seksual atau tingkah laku bunuh diri akibat peristiwa krisis. Bantuan sosial pula ialah

bantuan bukan sahaja dari segi kewangan, tetapi juga segala bantuan yang diperlukan termasuk bantuan emosi dan fizikal.

Kerja sosial perubatan bekerjasama dengan pakar perubatan, jururawat dan pentadbir hospital dalam pasukan antara bidang untuk menjaga pesakit dan berkomunikasi dengan keluarga mereka menggunakan rangka kerja biopsikososial. Semasa COVID-19 di negara China, pekerja sosial juga terlibat banyak dalam kerjasama seperti ini untuk membantu hospital. Tetapi setakat ini kerjasama ini belum matang di negara China dan memerlukan banyak penambahbaikan (Ji dan Zhang, 2016).

Oleh kerana jumlah pekerja sosial tidak sampai 5% daripada jumlah populasi penduduk, pada masa pandemik COVID-19 jelas kelihatan ketidakseimbangan pekerja sosial dengan beban tugas. Pekerja sosial bukan sahaja perlu menolong doktor-doktor dan jururawat-jururawat untuk menjaga, memberi nasihat, menghulurkan perkhidmatan sosial, tetapi juga terpaksa memberi perkhidmatan kaunseling kepada pesakit dan juga keluarga mereka. Dalam menjalankan kerja-kerja yang tidak pernah kehabisan semasa pandemik, mereka juga terdedah kepada risiko berjangkit. Pekerja sosial semasa pandemik bukan sahaja mengalami *burnout* dari segi fizikal, dari segi emosi mereka juga takut dijangkiti dan membawa virus tersebut kepada keluarga mereka sendiri (Long, 2023).

Selepas COVID-19, beban tugas pekerja sosial masih tidak ringan kerana transformasi ekonomi negara China beberapa dekad kebelakangan ini untuk mengurangkan peminggiran penduduk, terutama mereka yang tinggal di kawasan pedalaman (Gao dan Yan, 2015). Ini biasanya dapat dilihat dalam bidang kerja sosial komuniti. Pekerja sosial bukan sahaja ditempatkan di tempat-tempat yang miskin untuk mencungkil bakat-bakat di kawasan pedalaman ini, tetapi juga menjalankan semua bidang kerja sosial termasuk warga tua, wanita dan kanak-kanak, sekolah, dan perubatan di kawasan pedalaman ini.

Kemahiran-kemahiran perlu disampaikan kepada penduduk-penduduk kawasan pedalaman supaya orang kampung dapat menggunakan kemahiran tersebut untuk membebaskan daripada kemiskinan. Kerajaan negara China telah menempatkan ramai pekerja sosial untuk menolong orang-orang kampung ini. Banyak projek telah dirancang untuk menjayakan kerja sosial komuniti. Kerja-kerja komuniti ini melibatkan rancangan yang teliti

sebelum, semasa dan selepas projek. Kerja sosial komuniti merupakan satu kerja yang sangat berat kerana setiap komuniti terdapat juga kerja sosial warga tua, kerja sosial wanita dan kanak-kanak, kerja sosial sekolah, dan kerja sosial perubatan. Interventi bukan sahaja perlu dilaksanakan kepada kumpulan rentan, tetapi juga intervensi krisis, bantuan sosial dan sebagainya perlu dijalankan serentak. Projek membasmi kemiskinan perlu diteliti kepada semua lapisan masyarakat dalam kerja sosial komuniti. Ini menyebabkan bilangan pekerja sosial tidak seimbang dengan tugas mereka.

Sesungguhnya kerja sosial adalah satu profesion perkhidmatan sosial yang memainkan peranan yang penting dalam bidang kebajikan dan kesihatan mental individu, pekerja sosial memerlukan ketahanan fizikal, psikologi dan kawalan emosi yang kuat untuk memberi perkhidmatan yang baik kepada kliennya. Tetapi keadaan profesional kerja sosial di negara China pada masa kini jelas kelihatan belum mencapai keseimbangan yang diperlukan. Jurang berlaku apabila perkembangan masyarakat di negara China tidak seimbang dengan beban tugas pekerja sosial (Gao, 2018). Permintaan yang semakin meningkat untuk perkhidmatan kebajikan dan juga persekitaran kerja yang mencabar menjadikan pekerja sosial terdedah kepada beban kerja yang berlebihan. Oleh itu keletihan sering berlaku dalam kalangan pekerja sosial di negara China (Gao, 2018). Keletihan yang melampau sekiranya tidak diberi perhatian akhirnya akan menjadi *burnout*.

Objektif perbincangan kertas kerja ini harap dapat menarik perhatian daripada semua pihak termasuk penyelidik dan pihak berkuasa, supaya keadaan yang tidak seimbang ini dapat diselesaikan secara berperingkat. Masyarakat akan berkembang dengan lebih maju sekiranya jurang ketidakseimbangan ini dapat diatasi dengan baik.

Burnout Pekerja Sosial

Secara umum, *burnout* merujuk kepada keadaan keletihan fizikal, mental, dan emosi akibat tekanan kerja yang berpanjangan. Apabila *burnout* berlaku, kesihatan dan kecekapan perkhidmatan pekerja sosial akan terjejas (Gao, 2018).

Dalam kajian intervensi kelompok mengenai *burnout* pekerja sosial di sekolah, An (2023) menggunakan kaedah soal selidik dan temu bual separa

berstruktur untuk menjalankan kajian. Kajiannya mendapati *burnout* adalah perkara biasa dalam kalangan pekerja sosial terutamanya bagi mereka yang tinggal di tempat kerja. Ketiga-tiga dimensi iaitu keletihan mental, sikap sinis dan kurang pencapaian diri semuanya dimanifestasikan dengan jelas sekiranya seorang pekerja sosial tinggal di tempat kerjanya.

An (2023) menyatakan punca keletihan pekerja sosial jenis ini adalah daripada personaliti pekerja sosial itu sendiri, keupayaan profesional, tahap sokongan keluarga, suasana organisasi, persekitaran kerja, tuntutan kerja sosial yang tinggi di peringkat organisasi, kekurangan autonomi, pengiktirafan rendah terhadap pekerja sosial dan kekurangan peluang kenaikan pangkat. Ini semuanya akan membawa kepada masalah *burnout* dalam kalangan pekerja sosial. Keadaan keletihan ini bukan sahaja menjejaskan kualiti hidup dan kecekapan pekerja sosial secara individu, tetapi juga menjejaskan penerimaan perkhidmatan klien serta objektif sebenarnya perkhidmatan kerja sosial.

Zhao (2014) pula menyatakan pembentukan *burnout* pekerja sosial dipengaruhi oleh faktor individu (seperti jantina, umur, dan pengalaman kerja), faktor persekitaran kerja (seperti beban kerja dan sokongan kerja), faktor organisasi (seperti sokongan pengurusan dan kepuasan dari tempat kerja) dan faktor sosial (seperti identiti profesional dan sokongan sosial). Hasil kajian Zhao (2014) juga mendapati bahawa perkembangan kerjaya pekerja sosial disekat oleh banyak faktor seperti keupayaan peribadi yang lemah, pembangunan institusi kerja sosial yang tidak sempurna, dan kekurangan dasar sokongan kerajaan. Faktor-faktor ini berinteraksi antara satu sama lain membentuk pengalaman kerja yang negatif dan akhirnya membawa kepada keletihan kerja dan *burnout* pekerja sosial.

Dalam konteks transformasi sosial semasa di negara China, adalah penting untuk menguruskan beban tugas pekerja sosial dengan berkesan dan meningkatkan kepuasan kerja mereka. Pengurusan yang baik bukan sahaja mengurangkan beban kerja, tetapi yang lebih penting adalah untuk mengoptimalkan aliran kerja dan meningkatkan kecekapan bekerja (Bakker et al., 2005). Melalui peruntukan tugas yang munasabah dan pengurusan masa, tekanan pekerja sosial dapat dikurangkan dengan berkesan (An, 2023). Di samping itu, menyediakan latihan dan sokongan yang diperlukan untuk

membantu pekerja sosial meningkatkan kemahiran profesional dan keupayaan mereka untuk menghadapi tekanan juga merupakan langkah penting untuk mengurangkan keletihan bekerja (Bakker & Demerouti, 2017). Contohnya memberi program pengurusan stres, program pengurusan masa dan program *team-building* semuanya merupakan program yang baik dalam menangani stres dan *burnout* dalam kalangan pekerja (Adelmann, 1989). Oleh itu, strategi dan langkah dasar yang komprehensif untuk menangani masalah pekerja sosial harus diberi perhatian. Ini termasuk mengoptimalkan persekitaran kerja, meningkatkan sokongan kerja, menaikkan peluang pembangunan pekerja sosial, dan mengukuhkan sokongan kesihatan mental mereka (Long, 2023). Pengurusan yang baik harus digunapakai untuk mencegah dan mengurangkan keletihan kerja dalam kalangan pekerja sosial dengan berkesan supaya mereka boleh berjalan jauh dan tidak mudah *burnout*.

Teori-teori *Burnout*

Terdapat beberapa teori tentang *burnout*. Teori-teori ini adalah seperti Teori Buruh Emosi (*Emotional Labor Theory*), Model Permintaan-Sumber Kerja (*JD-R*) (*The Job Demands-Resources, JD-R*), Skala Maslach *Burnout* (*MBI-GS*) dan Teori Konservatif Sumber (*COR*)- (*The Conservation of Resources Theory*). Berikut dibincangkan teori-teori tersebut:

Teori Buruh Emosi (Emotional Labor Theory)

Teori ini adalah teori sosiologi yang dicadangkan oleh Hochschild, A.R. pada tahun 1983 (Hochschild, 1983) untuk menerangkan peranan dan kesan pengurusan emosi individu di tempat kerja terhadap kecekapan kerja seseorang individu (Adelmann, 1989). Sebagai seorang kakitangan dalam sesebuah organisasi, individu perlu meluahkan perasaan mereka mengikut budaya organisasi tersebut.

Dalam tahun-tahun kebelakangan ini, kajian emosi kakitangan terhadap organisasi telah menarik banyak perhatian penyelidik dan menjadi kajian yang penting. Dapatan kajian menyatakan sekiranya pekerja organisasi dapat meluahkan perasaan mereka kepada pihak pengurusan, ini dapat menolong dalam pengurusan pekerjaan yang cekap dan munasabah. Kajian jenis ini dapat meningkatkan prestasi organisasi industri (Li, 2016).

Terdapat hubungan rapat antara emosi pekerja dan keletihan bekerja. Semakin panjang keletihan berlaku terutamanya dari segi emosi semakin keletihan bekerja dan akhirnya akan menyebabkan *burnout*. Keletihan emosi penting kerana keletihan emosi akan meningkatkan tekanan mental. Ia juga menyebabkan masalah kesihatan mental seperti kemurungan dan kebimbangan. Di samping itu, ia juga membawa kepada penurunan sendiri seseorang individu dan kepuasan kerja mereka. Apabila keadaan ini berlaku pasti juga mempengaruhi kesihatan fizikal pekerja tersebut.

Dalam konteks organisasi yang sihat, sekiranya pekerja sendiri dapat meluahkan emosi mereka kepada pihak atasan, ini bukan sahaja dapat menolong pihak atasan membaiki kelemahan pengurusan, tetapi juga memberi pekerja merasa suara mereka didengar kerana mereka adalah ahli keluarga dalam organisasi (Li, 2016). Dengan secara langsung dapat memberi motivasi yang besar dalam kalangan pekerja organisasi (Adelmann, 1989).

Model Permintaan-Sumber Kerja (JD-R) (The Job Demands-Resources (JD-R)).

Model ini dicadangkan oleh Demerouti, Bakker, Nachreiner dan Schaufeli pada tahun 2001 (Demerouti et al., 2001). Model ini adalah rangka kerja teori yang komprehensif direka untuk memahami dan meramalkan kesan faktor utama dalam persekitaran kerja terhadap kesihatan individu dan hasil kerja mereka. Teori ini menekankan dua jenis faktor utama dalam persekitaran kerja: tuntutan pekerjaan dan sumber pekerjaan.

Tuntutan kerja merujuk kepada aspek pekerjaan yang memerlukan usaha fizikal atau mental yang ketara ke atas pekerja dan boleh mengakibatkan peningkatan kos fizikal dan psikologi pekerja (Lewig et al., 2007). Sumber kerja pula merujuk kepada sumber yang membantu individu mencapai matlamat kerja, mengurangkan tekanan yang disebabkan oleh tuntutan kerja dan menggalakkan perkembangan peribadi.

Terdapat dua pengaruh samada negatif atau positif ke atas pekerja dalam teori ini. Dari segi negatif ialah keletihan pekerja yang disebabkan oleh keperluan kerja yang berlebihan dan kekurangan sumber kerja. Ini kemungkinan besar

membawa kepada hasil kerja yang tidak memuaskan. Maka keputusan organisasi terhadap pekerja tersebut adalah yang negatif.

Dari segi positif pula ialah pekerja mempunyai banyak sumber dan sokongan dalam kerjanya. Ini akan memberi kesan positif dalam meningkatkan penglibatan pekerja (Schaufeli et al., 2009). Oleh itu untuk menangani permintaan kerja yang intensif yang akan menyebabkan pengaruh yang negatif, satu cara yang baik ialah menyediakan sumber dan sokongan kerja yang mencukupi (Bakker et al., 2005) supaya pekerja masih dapat mengekalkan prestasi tinggi walaupun dalam keadaan yang mencabar.

Model JD-R digunakan dalam pelbagai jenis persekitaran kerja, termasuk kerja pejabat, pusat penjagaan kesihatan, pendidikan, pembuatan dan banyak lagi tempat yang mencabar persekitarannya. Ia boleh membantu organisasi memahami cara meningkatkan kepuasan kerja, mengurangkan tekanan kerja, dan meningkatkan kepuasan dan motivasi pekerja (Bakker & Demerouti, 2017).

Dalam konteks organisasi yang sihat, tuntutan kerja mesti seimbang dengan sumber kerja. Sekiranya tuntutan kerja tinggi, sumber kerja harus juga tinggi supaya *burnout* tidak berlaku untuk produktiviti kekal tinggi (Schaufeli et al., 2009).

Skala Maslach Burnout (MBI-GS)

Skala Maslach *Burnout* (MBI-GS) pula merupakan alat pengukuran *burnout* yang paling banyak digunakan di dunia. MBI-GS adalah berdasarkan teori Maslach et al. (2001) tentang keletihan bekerja. Alat ini mengisahkan keletihan bekerja ialah gabungan keletihan emosi, rasa sinis dan rasa pencapaian yang rendah, selalunya disebabkan oleh tekanan kerja kronik dan tuntutan pekerjaan yang tinggi. Versi Skala Maslach burnout (MBI-GS) ini mempunyai 15 item sahaja yang mengukur keletihan emosi, sikap sinis dan rasa rendah pencapaian diri (Maslach et al, 2001).

Keletihan mental merujuk kepada ketiadaan semangat disebabkan oleh intensiti kerja yang tinggi dalam jangka masa yang panjang. Sikap sinis mencerminkan kecenderungan terdapat perasaan negatif tentang pekerjaan

dan orang yang diberi perkhidmatan. Perasaan pencapaian rendah pula adalah emosi yang negatif hasil daripada pencapaian diri yang rendah di tempat kerja.

Aplikasi MBI-GS termasuk penilaian kesihatan mental pekerja. Ia digunakan untuk menilai tahap keletihan pekerja dan mengenal pasti masalah kesihatan mental yang berpotensi membawa kepada *burnout*. Alat ini menolong organisasi memahami keletihan pekerja dan mendapatkan cara yang sesuai untuk penambahbaikan persekitaran kerja dan kebajikan pekerja.

Kelebihan MBI-GS ialah alat ini mempunyai kajian yang luas. Ia telah disahkan dalam sejumlah besar kajian empirikal dan mempunyai kebolehpercayaan dan kesahan yang baik. Ia juga mudah digunakan dari segi skala dan skor kerana ia mempunyai struktur yang mudah. Ia digunakan untuk menilai secara menyeluruh dalam semua aspek keletihan bekerja (Li et al., 2004).

Dalam konteks budaya yang berbeza, tafsiran dan penggunaan skala MBI-GS perlu diselaraskan supaya tidak bias. Dengan menggunakan MBI-GS, organisasi dan individu boleh mengenal pasti dan mengurus isu keletihan bekerja dengan lebih baik, seterusnya meningkatkan kepuasan dan prestasi pekerja secara keseluruhan (Li et al., 2004).

Dalam konteks organisasi, semakin tinggi keletihan mental, sikap sinis dan mempunyai perasaan rendah terhadap pencapaian sendiri (Castillo & Paredes, 2020), semakin tinggi kecenderungan untuk *burnout*.

Teori Konservatif Sumber (COR)- (The Conservation of Resources Theory)

Teori ini diperkenalkan oleh Hobfoll (1988). Teori COR terletak pada asas prinsip seseorang untuk mendapat, mengekal, dan mempertahankan sumbernya (Wu & Lee 2020). *Burnout* berlaku apabila individu atau sekumpulan orang merasakan ancaman kehilangan sumber, atau merasakan penurunan dalam sumber yang sedia ada.

Mekanisme *burnout* berlaku apabila pekerja sosial terdedah kepada kehabisan tenaga dan sumber yang sangat mereka perlukan untuk menjalankan tugas dengan baik. Mereka juga merasa tenaga dan sumber yang sedia ada dilepaskan tanpa kemasukan dalam keadaan *burnout*. Keletihan, rasa kehilangan sumber disebabkan oleh waktu kerja yang berpanjangan dan

tekanan emosi tanpa rehat adalah faktor penyumbang kepada masalah tersebut. Situasi tidak mendapat sokongan emosi daripada rakan sekerja dan pihak atasan akan menyebabkan pekerja merasakan kehabisan tenaga dan sumber. Selain daripada itu, ketiadaan pengiktirafan dan penghargaan terhadap kerja seseorang juga menyumbang kepada jenis tekanan ini. Ini kerana untuk mengekalkan hasil kerja yang memuaskan, sekurang-kurangnya sumber yang sedia ada dapat menyokong mereka terus bekerja dengan baik.

Sebaliknya, jika terdapat kehadiran pelbagai sistem sokongan maka dikatakan “keuntungan sumber” dalam teori ini. Organisasi boleh menganjurkan pelbagai program untuk kakitangan-kakitangannya seperti membuat kemajuan kerjaya yang merangkumi program latihan dan laluan kerjaya yang jelas supaya pekerjaanya lebih yakin dalam menjalankan tugas. Selain itu, memberi ganjaran dan pengiktirafan, kenaikan pangkat dan kenaikan gaji dapat menambahkan sumber seseorang. Pihak atasan perlu mengurangkan persekitaran kerja yang kurang kondusif dan merbahaya supaya pekerjaanya rasa selamat bekerja dengan organisasi yang ada. Ini dapat meminimalkan peluang keletihan.

Secara kesimpulan, Teori Buruh Emosi membantu menjelaskan cabaran yang dihadapi oleh pekerja sosial dalam mengurus dan meluahkan perasaan di tempat kerja; Model Permintaan-Sumber Kerja pula menekankan keseimbangan tuntutan kerja dan sumber kerja, Skala Maslach *Burnout* pula menekankan keletihan emosi, sikap sinis dan perasaan tentang pencapaian diri dalam kerja; Teori Konservatif Sumber pula mengisahkan sumber yang “merugikan” dan sumber yang “menguntungkan” untuk pekerja. Pengekalan dan mempertahankan sumber yang ada dalam pekerjaan adalah penting dalam teori ini. Pendek kata, keempat-empat teori sebenarnya berkaitan di antara satu sama lain. Untuk mengelak daripada *burnout*, pekerja perlu mengekalkan faktor-faktor positif dalam pekerjaannya dan mengurangkan faktor-faktor negatif yang akan “memakan” faktor-faktor positif yang sedia ada. Oleh itu seseorang harus mendapat, mengekal, dan mempertahankan sumbernya sekiranya ia tidak mengalami *burnout* (Wu & Lee 2020).

PERBINCANGAN

Pekerja sosial memberi perkhidmatan kepada kumpulan yang memerlukan perlindungan dan penjagaan khas, seperti orang tua yang tinggal bersendirian dan orang kurang upaya yang memerlukan penjagaan kehidupan seharian. Dalam keadaan krisis seperti orang yang terjejas dalam bencana, peperangan dan pelarian, pekerja sosial perlu memberikan bantuan kecemasan dan sokongan jangka panjang. Boleh dikatakan pekerja sosial perlu diadakan di setiap lapisan masyarakat, bukan sahaja di organisasi-organisasi seperti rumah warga tua, rumah kanak-kanak, industri, hospital, gelandangan, tetapi juga di komuniti setempat. Dalam setiap organisasi tersebut terdapat juga kumpulan rentan, orang yang memerlukan intervensi krisis, dan bantuan sosial. Dalam keadaan nisbah pekerja sosial tidak sampai 5% berbanding dengan keseluruhan populasi di negara China, dimensi pekerja sosial boleh dikatakan besar.

Keadaan *burnout* boleh dirasakan dengan jelas semasa permulaan pandemik COVID-19. Pada peringkat awal pandemik COVID-19, ramai orang awam di negara China mengalami tekanan psikologi yang teruk akibat daripada wabak ini. Keseluruhan negara China juga dibawah *lockdown* yang berpanjangan untuk mencegah virus daripada merebak secara tidak terkawal. Kawasan yang terjejas telah ditutup dan dikawal apabila terdapat pesakit positif COVID-19 yang dikesan. Semasa *lockdown*, hanya kakitangan yang diberi kuasa dibenarkan masuk dan keluar daripada kawasan terkurung. Sekatan sedemikian jelas menyebabkan banyak masalah dan kesukaran yang tidak dijangkakan berlaku. Pekerja sosial ditugaskan untuk membuat perkhidmatan sosial menghadapi banyak kesukaran yang tidak dapat dilihat secara langsung. Contohnya mereka terpaksa memikul sejumlah besar tanggungjawab untuk tempat-tempat yang terjejas oleh COVID-19 seperti menyebarkan pengetahuan tentang pencegahan COVID-19, mengekalkan ketertiban di tempat ujian COVID-19, menjalankan penyiasatan epidemiologi, mengangkut bahan pencegahan wabak, membantu menenangkan penduduk di kawasan yang berkurung, serta membantu kumpulan yang terdedah dalam kawasan lokap dan sebagainya.

Sepanjang tempoh COVID-19, keadaan menjadi lebih rumit apabila mekanisme pencegahan wabak yang tidak mantap, pengurusan yang huru-hara, penyelarasan yang tidak disegerakan yang menyebabkan berlakunya beberapa kerja diulang atau tidak dilakukan langsung. Di samping itu,

kekurangan latihan bersepadu secara profesional mengakibatkan keupayaan tindak balas tentang kecemasan menjadi kurang memuaskan. Tambahan pula penduduk komuniti mempunyai sedikit kesedaran tentang pencegahan wabak dan sering tidak mahu bekerjasama dengan pekerja sosial dalam pencegahan wabak. Akibatnya pekerja sosial memerlukan usaha dan tenaga tambahan untuk memujuk mereka. Ini tidak termasuk akses yang terhad dalam teknologi, sambungan internet yang terhad, dan infrastruktur yang lemah. Semua ini telah menambahkan beban tugas pekerja sosial.

Selain perkhidmatan masyarakat, pekerja sosial juga ditempatkan di pusat penjagaan kesihatan yang paling hampir dengan tempat-tempat yang ada kes COVID-19. Pekerja sosial terpaksa menghadapi sendiri dengan wabak, mendedahkan diri kepada risiko berjangkit dengan virus COVID-19. Ini menyebabkan tidak kira di mana tempat kerja semasa pandemik, pekerja sosial terpaksa berhadapan dengan cabaran emosi dan psikologi. Ini kerana mereka bukan sahaja bergelut sendiri dengan ketakutan dengan jangkitan COVID-19, pada masa yang sama terpaksa menyokong orang yang sedang bergelut dengan kesan wabak seperti kesedihan, kehilangan dan kebimbangan. Walaupun pada masa kini pandemik COVID-19 telah berlalu, kesukaran yang dihadapi oleh pekerja sosial yang terdedah semasa wabak itu masih berterusan kerana virus masih ada dalam masyarakat dan belum dihapuskan dengan sepenuhnya.

Keletihan emosi jangka panjang dan tekanan kerja boleh menyebabkan pekerja sosial mempunyai emosi negatif, yang merupakan salah satu faktor penting yang membawa kepada keletihan kerja. Sebagai contoh, kajian yang dijalankan oleh Liu dan Robertson (2017) mendapati bahawa keletihan emosi dan gejala kemurungan boleh menyebabkan keletihan emosi, kekurangan motivasi, ketidakpuasan kerja dan keletihan kerja dalam kalangan pekerja sosial. Kerja sosial adalah pekerjaan yang sangat mencabar. Tekanan berpunca juga daripada konflik peranan antara advokasi klien dan memenuhi keperluan organisasi (Kong & Sun, 2024). Tahap tekanan dan keletihan pekerja sosial yang tinggi boleh menyebabkan kadar pusing ganti yang tinggi dalam kalangan pekerja sosial. Ini boleh memberi kesan yang negatif terhadap kesinambungan dan kualiti penjagaan yang diberikan kepada klien. Dengan memahami status psikologi pekerja sosial melalui kajian dapat membangunkan strategi untuk meningkatkan kadar pengekalan dan mengurangkan pusing ganti pekerja sosial (Kong & Sun, 2024).

Perkhidmatan yang baik memerlukan bilangan pekerja sosial yang mencukupi supaya pekerja sosial dapat menumpu dalam satu bidang sahaja. Tetapi dalam keadaan negara China sekarang, dengan transformasi sosial dan pembangunan ekonomi yang pesat, kes-kes yang memerlukan intervensi semakin bertambah, tetapi bilangan pekerja sosial tidak terkejar dengan kes-kes yang memerlukan intervensi. Ini menyebabkan bidang pekerjaan pekerja sosial ini menghadapi banyak cabaran. Ini dapat dibuktikan dalam statistik, pada akhir 2021, terdapat 1.42 bilion penduduk di negara China, tetapi pekerja sosial yang berlesen hanya 737,000 orang sahaja (Global data, 2021).

Justeru itu, cabaran pekerja sosial yang paling utama ialah dari segi beban tugas. Ini telah menyebabkan pekerja sosial perlu menangani tekanan dari pelbagai aspek untuk memenuhi keperluan pelbagai klien. Di samping itu, persekitaran dan suasana di tempat kerja juga memberi kesan penting ke atas beban tugas dan keletihan bekerja. Kekurangan sokongan kerja, peningkatan beban dari segi pentadbiran pekerja sosial dan kekurangan sumber dalam pekerjaan akan memburukkan lagi keadaan sehingga seseorang pekerja sosial mengalami *burnout*.

KESIMPULAN

Di negara China, pekerja sosial bukan sahaja amat diperlukan semasa COVID-19, transformasi sosial yang membenteraskan kemiskinan yang berlaku di negara China dalam dekad-dekad kebelakangan ini (Gao & Yan, 2015) juga menyebabkan bidang pekerja sosial semakin penting. Oleh itu ramai pekerja sosial diperlukan untuk menjalankan tugas-tugas untuk memperkasakan ekonomi negara China (Qin, 2022). Tetapi pekerja sosial yang berlesen tidak mencukupi untuk menampung keperluan kerana bidang kerja sosial merupakan bidang yang baru dan belum mantap di negara China. Ini menyebabkan masalah beban kerja dan keletihan kerja yang dihadapi oleh pekerja sosial di negara China menjadi semakin mencabar. Keadaan ini bukan sahaja memberi kesan negatif terhadap kesihatan mental seperti kemurungan, kebimbangan dan insomnia, tetapi juga mengurangkan produktiviti pekerja sosial dan seterusnya memberi kesan yang mendalam terhadap kesejahteraan komuniti secara menyeluruh. Ini secara langsung juga menjejaskan kualiti keseluruhan perkhidmatan sosial (Kong & Sun, 2024).

Banyak kajian telah menunjukkan bahawa keletihan bekerja adalah faktor utama yang menyebabkan kehilangan besar pekerja sosial di negara China. Oleh itu, bagaimana untuk mengurangkan keletihan pekerja sosial dan

mengurangkan kadar berhenti seseorang pekerja sosial telah menjadi isu penting yang perlu diselesaikan dengan segera (Long, 2023). Rasa *burnout* bukan sahaja menyebabkan pekerja sosial berhenti, tetapi juga boleh menjejaskan pilihan kerjaya dan perkembangan rekrut baru.

Ringkasnya, masalah beban kerja dan keletihan pekerja sosial di negara China adalah fenomena yang agak kompleks dan kritikal. Kajian yang akan datang harus meneroka lebih lanjut mengenai mekanisme khusus dan faktor yang mempengaruhi beban kerja dan keletihan bekerja. Intervensi harus disasarkan kepada kumpulan yang mengalami keletihan bekerja untuk peningkatan kesihatan mental dan kualiti kerja, supaya mereka dapat memberi perkhidmatan yang lebih baik dalam kesejahteraan sosial dan pembangunan individu. Kajian yang berdasarkan fakta akan menolong Kerajaan negara China dari segi meningkatkan kualiti perkhidmatan sosial dan kesejahteraan masyarakat, seterusnya menyelesaikan masalah pekerja sosial demi perkembangan sosial di negara China secara keseluruhan.

Kenyataan Persetujuan Termaklum

Saya bagi pihak penulis lain bersetuju untuk penulisan ini diterbitkan.

Konflik Kepentingan

Penulis telah memastikan tiada sebarang potensi konflik kepentingan berkenaan dengan penulisan dan penerbitan artikel ini.

Keyataan Etika

Saya mewakili pihak penulis lain memaklumkan bahawa penulisan artikel ini adalah memenuhi kaedah penulisan ilmiah yang digariskan dengan menulis semua sumber rujukan yang digunakan sepanjang kajian.

Sumbangan Pengarang

Konseptualisasi & Penulisan: Yang Xiaohong; Sumber & Semakan: Guan Teik Ee & Wanda Kiyah Anak George Albert; Penyeliaan & Pengurusan: Murnizam Halik

Dana/Pembiayaan

Penulis tidak menerima sebarang sokongan kewangan dalam penulisan dan penerbitan artikel.

Pengakuan

Tidak berkenaan.

Kenyataan Ketersediaan Data

Tidak berkenaan.

RUJUKAN

- Adelmann, P. K.(1989). *Emotional labor and employee wellbeing*. [Unpublished doctoral dissertation]. University of Michigan.
- An, W.D. (2023). *In the school social worker job burnout of group work intervention study*. [Unpublished master's thesis]. Northwest University for Nationalities.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 170-180. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.170>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Castillo, R., & Paredes, M. (2020). Factor structure of Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) in nursing staff of public health institutions. *Interacciones*, 6(1), e220. <https://doi.org/10.24016/2020.v6n1.220>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037//0021-9010.86.3.499>
- Gao, L. (2018). *Burnout of Social Workers in Shenzhen and its Influencing factors*. [Unpublished master's thesis]. Shenzhen University.
- Gao, J.G. & Yan, M.C. (2015). Social work in the making: The state and social work development in China, *International Journal of Social Welfare*, 24(1), 93-101. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12089>
- Global data (2021). *Population of China (2015–2021)*. <https://www.globaldata.com/data-insights/macroeconomic/the-population-of-china/>
- Hobfoll, S. E. (1988). *The Ecology of Stress*. Hemisphere Publisher.
- Hochschild, A.R. (1983) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.
- Ji, Q., & Zhang, A. (2016). Medical Social Work Development in Shanghai. *Encyclopedia of Social Work*.

- <https://oxfordre.com/socialwork/view/10.1093/acrefore/9780199975839.001.0001/acrefore-9780199975839-e-1249>.
- Kong, F.F. & Sun, W.Y. (2024). Dilemmas and countermeasures in the development of social work organizations under the New Development Concept: A case study of H Social Work Organization. *China Market*, 30, 17-20.
- Lewig, K.A. Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Dollard, M.F., & Metzger, J, C. (2007). Burnout and connectedness among Australian volunteers: A test of the Job Demands-Resources model. *Journal of Vocational Behavior* 71, 429-445. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2007.07.003>
- Li, X.H. (2016). The inspiration of emotional labor theory to occupation. *Modern Commerce and Industry*, 9, 64-66.
- Li ,Y.X., Bai,Y., & Li, H.M. (2004). Measurement and diagnosis of job burnout. *Journal of Henan Medical College for Staff and Workers* (04), 349-351.
- Liu, Y., & Robertson, N. (2017). Burnout and depression among social workers: A study of the UK and China. *The British Journal of Social Work*, 47(7), 1992-2010.
- Long, Y. (2023). *Social workers job burnout of team work in a research* [Unpublished master's thesis]. Nanchang University.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. and Leiter, M.P. (2001) Job Burnout. *The Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Qin, J J. (2022). *Research on the dilemma of Social Workers' Role in Community Governance* [Unpublished master's thesis]. Hubei Normal University.
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B. & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and job resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 893-917. <https://doi.org/10.1002/job.595>
- Wu, W.L., & Lee, Y.C. (2020). Do Work engagement and transformational leadership facilitate knowledge sharing? A perspective of conservation of resources theory. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(7), 2615. <https://doi.org/10.3390/ijerph17072615>
- Zhao, S. (2014). *Study of professional social workers work dilemma*. [Unpublished master's thesis]. Shandong University.