

TINJAUAN TENTANG REAKSI EMOSI DI TEMPAT KERJA: SATU ASPEK PENGURUSAN SUMBER MANUSIA DALAM ORGANISASI

SHARIFAH AKMAM SYED ZAKARIA¹ & AHMAD SHUKRI YAHAYA²

Abstrak. Kajian ini adalah bertujuan untuk mengenal pasti dan menilai reaksi emosi para pekerja di tempat kerja dan kepentingan emosi dalam melaksanakan tugas harian dalam sesebuah organisasi. Satu kajian telah dijalankan di kalangan pekerja sokongan dan pentadbiran di perkhidmatan awam. Pemilihan responden telah dibuat secara rawak. Satu model telah dibentuk iaitu Model Reaksi Emosi (*MOREM*) yang dijadikan panduan dalam kajian reaksi emosi. Klasifikasi emosi yang dikaji adalah berdasarkan skop emosi positif dan emosi negatif. Kajian ini mendapati terdapat reaksi para pekerja yang dikaji terhadap emosi negatif dan positif di kalangan mereka dalam melaksanakan tugas harian. Secara keseluruhan, reaksi emosi positif di kalangan pekerja dalam organisasi yang dikaji adalah pada tahap sederhana. Reaksi emosi negatif pula adalah pada tahap rendah dan sederhana. Cadangan penyelesaian kepada emosi negatif dan kaedah-kaedah menanganinya juga turut dibincangkan.

Kata kunci: Emosi, reaksi emosi, interaksi, pengurusan pekerja

Abstract. The aim of this study is to determine and evaluate the emotional reaction of workers at work and the importance of emotion in implementing daily tasks in an organization. A study was conducted among administrative and supporting staffs of public administration. Respondents were randomly selected. An Emotional Reaction Model (*MOREM*) was developed which can be used as a guideline in emotional reaction study. Emotional classification studied was based on the scope of positive emotion and negative emotion among workers in implementing their daily tasks. Overall, the level of positive emotional reaction among workers in the studied organization was moderate and the negative emotional reaction was low and moderate. The proposed solutions to negative emotions and the handling methods pertaining to this matter are also discussed.

Keywords: Emotion, emotional reaction, interaction, workers management

1.0 PENGENALAN KEPADA EMOSI

Emosi adalah sesuatu yang dirasakan oleh seseorang secara dalaman. Perkataan 'emosi' bermakna 'gerakan tenaga' yang berasal dari perkataan Latin (Childre dan Martin, 1999). Menurut mereka, pengalaman emosi seseorang memberi kesan terhadap sel-sel otak dan ingatan, lalu membentuk corak-corak yang mempengaruhi perlakuan seseorang. Emosi seseorang sukar ditentukan secara objektif. Dalam sesebuah

^{1&2}Pusat Pengajian Kejuruteraan Awam, Kampus Kejuruteraan, Universiti Sains Malaysia, 14300 Seri Ampangan, Nibong Tebal, Seberang Perai Selatan, Pulau Pinang, Malaysia
E-mail: akmam@eng.usm.my,¹ shukri@eng.usm.my²

organisasi, tidak semua orang mempunyai emosi yang sama. Ini adalah kerana reaksi emosi seseorang adalah bergantung kepada jenis personaliti mereka (Zohar dan Marshall, 2000). Emosi seseorang pekerja itu boleh berubah-ubah. Seseorang pekerja mungkin merasa gembira, putus harapan, sedih, marah, dan kecewa. Bila emosi tidak dapat dikawal, ia akan menimbulkan masalah dalam organisasi. Oleh itu, para pekerja perlu menangani sebarang masalah dengan berkesan kerana emosi yang tidak terkawal ini akan turut menjejaskan prestasi kerja secara keseluruhan.

2.0 EMOSI DAN PEKERJA

Walau apa pun aktiviti atau tugas yang dilakukan oleh seseorang pekerja, beliau akan membawa emosinya bersama-sama. Perkara penting yang perlu dititikberatkan dalam situasi ini adalah untuk mengawal emosi seseorang pekerja dalam apa jua keadaan. Luahan, ekspresi dan reaksi emosi juga perlu dijaga oleh para pekerja supaya tidak memberi kesan negatif kepada orang atau pihak lain. Kajian oleh Tiedens (2001) menyatakan bahawa pekerja yang mempunyai status sering meluahkan emosi marah mereka, manakala pekerja yang sebaliknya pula sering meluahkan emosi yang berbentuk kesedihan. Wright (2004) pula menyatakan bahawa para pekerja yang gembira menunjukkan perlakuan dan prestasi yang baik dengan hasil kerja yang menggalakkan.

2.1 Klasifikasi Emosi

Emosi mempunyai berbagai-bagai elemen dan klasifikasi. Secara umumnya, emosi boleh diklasifikasikan kepada dua bahagian utama iaitu positif dan negatif. Bagi tujuan kajian ini, skop emosi adalah dihadkan kepada kedua-dua emosi ini.

- (i) Emosi positif – Ini termasuklah suka, gembira, tenang, bahagia, ceria, kasih, berani, yakin, bersemangat, pasti, seronok, sensitif yang sesuai dengan keadaan, dan sebagainya. Pada asasnya, emosi positif meningkatkan kesejahteraan diri dalam jangka masa panjang (Cheng, 2004). Emosi juga memberi kesan terhadap sikap pekerja dan perlakuan mereka (Brockner dan Higgins, 2001). Mereka menyatakan bahawa emosi memberi kesan terhadap kepuasan kerja, motivasi, dan pembuatan keputusan. Menurut Zapf (2002), emosi memberi kesan terhadap pekerjaan dan pekerja dan contoh kesan positif adalah seperti kepuasan kerja dan pencapaian diri. Beliau menjelaskan bahawa emosi mengurangkan potensi kesan-kesan negatif terhadap pekerjaan. Ia juga memenuhi keperluan kerja dan hasrat pekerja.
- (ii) Emosi negatif – Ini termasuklah sedih, risau, marah, murung, tertekan, dendam, dengki, cemburu, tersisih, rendah diri, takut, kecewa, gelisah, muram, curiga, malu, bosan, sensitif tidak bertempat, dan sebagainya. Zapf (2002) juga menyatakan bahawa emosi negatif memberi kesan terhadap pekerjaan dan pekerja

seperti tekanan perasaan, rungutan, dan pencapaian diri yang rendah. Briner (1999) pula menegaskan bahawa emosi negatif membawa kepada tekanan kerja dan kepuasan kerja yang rendah.

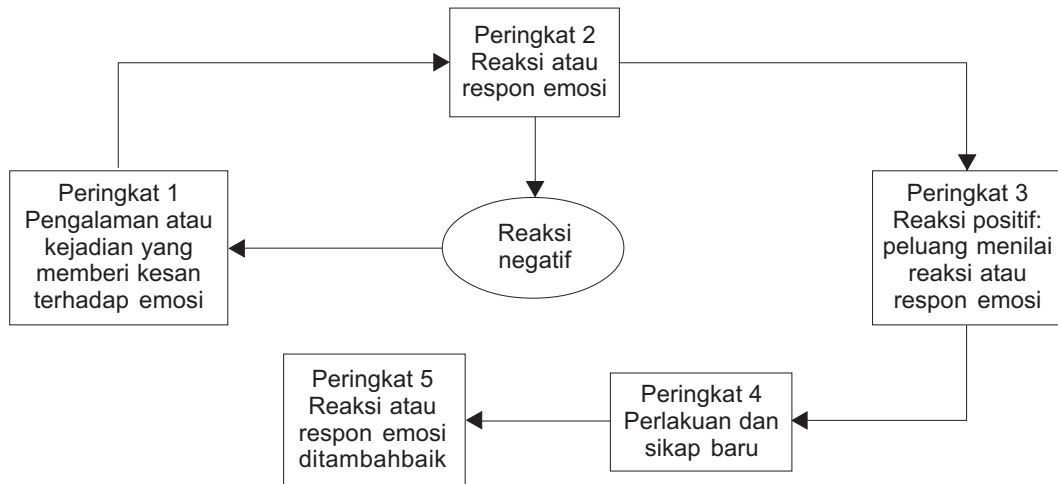
2.2 Kepentingan Emosi dalam Berinteraksi

Terdapat beberapa kajian yang menyatakan bahawa emosi adalah penting di tempat kerja terutamanya di antara para pekerja dengan pelanggan. Zapf (2002) menyatakan bahawa emosi di tempat kerja merujuk kepada kualiti interaksi di antara para pekerja dengan pelanggan. Pelanggan dalam konteks ini merujuk kepada sesiapa sahaja yang berinteraksi dengan para pekerja. Beliau menjelaskan bahawa para pekerja perlu melaksanakan tugas berdasarkan keupayaan mental dan fizikal. Mereka juga perlu menangani emosi sebagai sebahagian daripada pekerjaan. Fineman (2003) pula menyatakan bahawa pengurusan emosi adalah penting dalam bidang pengurusan sumber manusia, kelakuan organisasi, dan psikologi organisasi terutamanya dari segi kepimpinan, membuat keputusan, menangani perubahan dalam organisasi, dan pengurusan konflik. Kebolehan dari sudut emosi merupakan keupayaan yang boleh dipelajari dan mampu meningkatkan prestasi di tempat kerja (Goleman, 1999). Beliau menekankan kepentingan kecerdasan emosi (*emotional intelligence*) di tempat kerja berdasarkan kesedaran diri, motivasi, kawalan diri, empati, dan perhubungan sosial.

3.0 KAJIAN KES TENTANG EMOSI PEKERJA

Kajian telah dijalankan berkenaan reaksi emosi para pekerja dari segi implikasi, sebab-sebab, dan cara menanganinya di tempat kerja. Reaksi emosi mereka adalah tindak balas persekitaran dalaman dan luaran yang memberi pelbagai reaksi positif dan negatif. Reaksi emosi para pekerja terhadap kerja dan persekitaran kerja merupakan langkah pertama bagi mengenal pasti emosi mereka yang sebenarnya. Oleh itu, kajian ini bermatlamat untuk mengenal pasti jenis reaksi emosi yang paling signifikan di kalangan para pekerja sokongan dan pentadbiran di perkhidmatan awam. Berdasarkan reaksi responden yang dikaji, satu pemahaman tentang reaksi emosi telah diperoleh dan penulis telah menghasilkan satu Model Reaksi Emosi iaitu MOREM (Rajah 1).

Model ini membantu dalam memahami reaksi emosi seseorang terhadap kerja dan persekitaran kerja. Reaksi emosi tidak berlaku secara semulajadi kerana emosi seseorang adalah berdasarkan pengalaman atau kejadian yang telah dialami oleh seseorang, iaitu di Peringkat 1. Dari pengalaman atau sesuatu kejadian itu, seseorang pekerja akan menunjukkan atau menzahirkan emosi positif atau negatif. Jika reaksi emosi adalah negatif, ini tidak akan memberi kesan yang baik kepada seseorang pekerja. Peringkat 3 adalah tahap reaksi emosi positif yang membolehkan seseorang pekerja itu menilai reaksi emosi mereka. Jika reaksi emosi positif ini digunakan dengan berkesan, ia akan meningkat ke Peringkat 4 iaitu pembentukan perlakuan dan sikap baru dan seterusnya ke Peringkat 5 dengan penambahbaikan dari sudut emosi.



Rajah 1 Model Reaksi Emosi (MOREM)

Kajian tentang emosi pekerja yang telah dilaksanakan adalah di Peringkat 2 dan Peringkat 3 sahaja berdasarkan model MOREM di Rajah 1. Kajian ini merupakan tinjauan di peringkat awal dan ia adalah berbentuk eksplorasi.

4.0 ANALISIS DATA DAN PERBINCANGAN

Satu kajian ringkas telah dijalankan melibatkan 108 orang pekerja sokongan dan pentadbiran di perkhidmatan awam. Kajian dilaksanakan menggunakan borang soal selidik. Ujian kebolehpercayaan telah dijalankan secara keseluruhan dan pekali Alpha Cronbach, (α) ialah 0.7. Berdasarkan kajian yang telah dijalankan oleh Sekaran (1999), beliau mendapati bahawa semakin hampir skor ujian kebolehpercayaan dengan 1.0, maka ia mempunyai darjah kebolehpercayaan yang tinggi. Kesemua kakitangan yang dikaji adalah kaum Melayu, terdiri daripada 64 lelaki dan 44 perempuan. Memandangkan kesemua pekerja jabatan ini terdiri daripada kaum Melayu, maka kaum tidak memberi apa-apa makna dalam analisis kajian ini. Kajian telah melibatkan beberapa bahagian seperti berikut:

4.1 Emosi Positif dan Negatif yang Paling Berkaitan

Jadual 1 adalah keputusan tentang emosi positif yang dialami oleh pekerja yang dikaji. Bilangan pekerja yang terlibat dinyatakan dalam bentuk peratusan (%).

Berdasarkan Jadual 1, didapati sebilangan besar pekerja sokongan dan pentadbiran mempunyai emosi positif yang sederhana. Ini menunjukkan bahawa tahap emosi positif mereka dari sudut rasa dihargai dan menghargai, gembira, puas, hormat-menghormati dan rasa berguna adalah di tahap sederhana. Sebilangan besar responden yang dikaji iaitu seramai 77.8% mempunyai reaksi emosi positif dari segi rasa gembira

Jadual 1 Reaksi emosi positif

Emosi positif:	Tiada		Rendah		Sederhana		Tinggi	
	Bil.	%	Bil.	%	Bil.	%	Bil.	%
Rasa dihargai dan menghargai	0	0	12	11.1	76	70.4	20	18.5
Rasa gembira	0	0	20	18.5	84	77.8	4	3.7
Rasa puas	28	25.9	28	25.9	52	48.1	0	0
Rasa hormat-menghormati	0	0	8	7.4	84	77.8	16	14.8
Rasa berguna	0	0	24	22.2	40	37.0	44	40.7

dan hormat menghormati yang sederhana. 40.7% daripada responden yang dikaji memberi reaksi emosi positif yang tinggi dari segi rasa berguna. Reaksi ini adalah disebabkan responden yang dikaji memahami tugas yang mereka lakukan dan ini menunjukkan bahawa mereka juga turut memberi sumbangan kepada organisasi. Darjah reaksi emosi positif yang tinggi juga dinyatakan berdasarkan hirarki di Jadual 2.

Jadual 2 Hirarki emosi positif di tahap tinggi

Emosi positif:	Tinggi	
	Bil.	%
Rasa berguna	44	40.7
Rasa dihargai dan menghargai	20	18.5
Rasa hormat-menghormati	16	14.8
Rasa gembira	4	3.7
Rasa puas	0	0

Jadual 3 pula memaparkan keputusan tentang reaksi emosi negatif yang berkaitan dengan aspek pekerjaan mereka. Bilangan pekerja juga dinyatakan dalam bentuk peratusan.

Dari Jadual 3, didapati kebanyakan pekerja sokongan dan pentadbiran menyatakan bahawa emosi negatif yang berkait dengan aspek pekerjaan mereka berada dalam kategori rendah dan sederhana. Namun, terdapat seramai 7.4% daripada responden yang dikaji menyatakan rasa bosan di tahap yang tinggi.

Dari Jadual 1, Jadual 2 dan Jadual 3, didapati terdapat keseimbangan di antara emosi positif dan emosi negatif di kalangan pekerja. Namun, secara perbandingan, reaksi emosi positif adalah lebih jelas dan relevan dengan aspek pekerjaan mereka. Reaksi emosi negatif perlu diberi perhatian dan diambil tindakan untuk menanganinya kerana jika tidak, dalam jangka masa panjang, ia akan membawa impak terhadap prestasi kerja secara keseluruhan.

Jadual 3 Reaksi emosi negatif

Emosi negatif:	Tiada		Rendah		Sederhana		Tinggi	
	Bil.	%	Bil.	%	Bil.	%	Bil.	%
Rasa bimbang	8	7.4	52	48.1	60	55.6	0	0
Rasa takut	4	3.7	44	40.7	60	55.6	0	0
Rasa tertekan	0	0	60	55.6	46	42.6	0	0
Rasa bosan	12	11.1	64	59.3	24	22.2	8	7.4
Rasa tidak terkawal	84	77.8	16	14.8	8	7.4	0	0

4.2 Pandangan Pekerja Terhadap Emosi

Pekerja yang dikaji menyatakan bahawa emosi negatif yang dialami disebabkan oleh beberapa faktor seperti beban dan tekanan kerja yang banyak, hubungan dengan rakan sekerja yang tidak menggalakkan, masalah peribadi atau keluarga, kurang tolak ansur dan kerjasama, persekitaran kerja yang tidak menggalakkan, dan sebagainya. Dalam rangka kajian ini, temu bual secara rawak telah dijalankan di kalangan pekerja jabatan tersebut untuk mengetahui dan mendapatkan pendapat tentang emosi mereka di tempat kerja. Secara keseluruhannya, hampir kesemua pekerja yang dikaji bersetuju bahawa emosi banyak membantu mereka meningkatkan produktiviti dan kualiti kerja. Selain itu, mereka juga menyatakan bahawa emosi negatif biasanya menjejaskan prestasi mereka dan emosi negatif perlu diatasi serta ditangani untuk penambahbaikan diri. Berdasarkan keputusan ini, pihak pengurusan organisasi perlulah memberi tumpuan kepada aspek emosi kerana berdasarkan pandangan pekerja yang dikaji, emosi positif membawa kesan yang baik atau sebaliknya. Oleh itu, sebarang emosi negatif yang dialami oleh pekerja organisasi perlulah ditangani dan diatasi dengan cara yang bijak dan berkesan.

4.3 Kajian Berlandaskan Teori dan Konsep Pengurusan

Hasil kajian ini menyokong teori serta kajian pengurusan dan perlakuan organisasi bahawa faktor kemanusiaan perlulah diberi perhatian dalam pelaksanaan kerja. Cooper dan Sawaf (1997) menyatakan bahawa emosi mempunyai nilai dalam bidang kepimpinan dan organisasi. Menurut mereka lagi, emosi merupakan faktor kejayaan kritikal dalam membuat keputusan, perhubungan kerja kumpulan, kesetiaan pelanggan, komunikasi telus serta terbuka, pembaharuan strategik, kreativiti dan inovasi. Goleman (1999) yang membuat kajian terperinci tentang kecerdasan emosi di tempat kerja pula menyatakan bahawa pekerja yang menggunakan emosi mereka dengan bijak mampu menangani isu-isu yang sukar dengan berkesan, saling memahami, dan mempunyai sikap terbuka, yang mana ini akan menyumbang kepada penghasilan kerja berkualiti. Emosi yang ekstrem atau melampau juga turut

menjejaskan proses komunikasi (Robbins, 2003). Beliau menyatakan bahawa pemikiran rasional boleh mengatasi penilaian yang dibuat secara beremosi, khususnya emosi negatif. Oleh yang demikian, pihak pengurusan sesebuah organisasi perlulah memberikan perhatian aspek keseimbangan emosi dalam pelaksanaan kerja bagi mencapai produktiviti dan kualiti yang cemerlang.

5.0 SEBAB-SEBAB BERLAKUNYA EMOSI NEGATIF

Menurut Ciaramicoli dan Ketcham (1997), emosi seseorang boleh dikenal pasti dengan membuat andaian tentang emosi dan pemikiran berdasarkan perlakuan, ekspresi wajah, dan pergerakan badan. Menurut mereka lagi, emosi negatif seperti takut dan marah memberi kesan terhadap penumpuan kerja. Hodapp (1988) menyatakan bahawa emosi negatif adalah disebabkan oleh tekanan kerja yang boleh membawa kepada kemarahan. Menurut kajian yang telah dijalankan, emosi negatif berlaku disebabkan oleh beberapa faktor seperti beban dan tekanan kerja yang banyak; kerja dan peranan yang sentiasa berubah-ubah; persekitaran kerja yang tidak menggalakkan; masalah peribadi atau keluarga; tidak mampu mengawal diri dari segi tindakan, sikap dan perlakuan; tidak cuba memahami apa yang orang lain fikir atau rasa; tidak mahir menangani perhubungan dengan orang lain; kurang persediaan dalam menyesuaikan diri dengan persekitaran kerja; dan kurang tolak ansur serta kerjasama di antara pekerja. Maklum balas ini diperoleh dari temu bual yang telah dijalankan secara rawak.

6.0 ALTERNATIF PENYELESAIAN KEPADA EMOSI NEGATIF

Wilks (1998) menyatakan bahawa emosi mengajar seseorang tentang pengalaman baik dan tidak baik. Emosi negatif boleh ditangani setelah mengenal pasti punca-punca atau sebab-sebab yang membawa kepada wujudnya emosi negatif itu. Terdapat dua perspektif utama dalam menangani emosi negatif ini iaitu oleh individu atau pekerja itu sendiri dan oleh organisasi. Cadangan-cadangan penyelesaian kepada emosi negatif adalah seperti berikut:

- (i) Alternatif 1: Meningkatkan kecerdasan emosi di kalangan pekerja iaitu dari segi kesedaran diri, kawalan diri, motivasi, empati, dan bersosialisasi.

Kesan positif: (a) Meningkatkan daya ketahanan diri di kalangan pekerja supaya tidak terlalu sensitif dengan elemen-elemen yang boleh menggugat emosi diri. (b) Membina keharmonian di tempat kerja dari segi perhubungan. (c) Kesemua ini menyumbang kepada peningkatan produktiviti dan kualiti kerja.

Kesan negatif/Kekangan dan batasan: (a) Kesukaran mengubah pemikiran dan sikap pekerja yang sudah sebatu. (b) Melibatkan konflik dalaman dari segi personaliti seseorang dan kebiasaannya. (c) Memerlukan masa yang

panjang untuk mengubah sikap dan perlakuan pekerja. (d) Kesemua ini perlu dilakukan dengan terancang dan berhati-hati jika ingin membentuk kecerdasan emosi.

- (ii) Alternatif 2: Memupuk sikap yang betul dan positif di kalangan pekerja terhadap kerja dan rakan-rakan sekerja.

Kesan positif: (a) Mewujudkan rasa terbuka, bertolak ansur dan realistik terhadap kerja. (b) Rasa seronok bekerja tanpa dibelenggu oleh emosi negatif. (c) Membina semangat yang membina dan meransang diri.

Kesan negatif/Kekangan dan batasan: (a) Perubahan sikap bukanlah sesuatu yang mudah dilakukan kerana ia melibatkan pemikiran dan perlakuan pekerja. (b) Terdapat beberapa kelemahan diri pekerja yang perlu diatasi. (c) Ada kemungkinan perubahan ini sukar atau tidak boleh diterima oleh para pekerja.

- (iii) Alternatif 3: Mengadakan satu sistem perancangan kerja sebagai garis panduan melaksanakan kerja.

Kesan positif: (a) Keutamaan diberi kepada kerja-kerja yang penting. (b) Pengurusan masa dan kerja dengan cekap dan berkesan. (c) Kerja yang sistematik dan cekap mengurangkan tekanan dan beban kerja.

Kesan negatif/Kekangan dan batasan: (a) Pakar perancang diperlukan dan ini melibatkan kos yang tinggi. (b) Jika tiada mekanisme perlaksanaannya, maka sistem perancangan kerja adalah tidak berkesan.

- (iv) Alternatif 4: Mewujudkan Program Sokongan Rakan Sekerja di tempat kerja.

Kesan positif: (a) Para pekerja saling membantu di antara satu sama lain dalam pelaksanaan kerja. (b) Berkongsi masalah dan membantu menyelesaikan masalah. (c) Ikatan persahabatan yang murni.

Kesan negatif/Kekangan dan batasan: (a) Mungkin akan timbul ketidaksefahaman di kalangan pekerja. (b) Integrasi dan kerjasama padu semua pekerja diperlukan bagi menjayakan program ini. (c) Latihan diperlukan untuk melaksanakannya dan ini melibatkan kos serta masa.

- (v) Alternatif 5: Mengamalkan komunikasi berharmoni dan berkesan di tempat kerja.

Kesan positif: (a) Mewujudkan rasa kekitaan di kalangan pekerja dan keharmonian. (b) Penyataan pendapat dengan cara yang sopan, jelas, dan tegas. (c) Rasa hormat menghormati di kalangan pekerja.

Kesan negatif/Kekangan dan batasan: (a) Mungkin ada pekerja mengambil kesempatan dari cara komunikasi yang harmoni. (b) Rasa hormat kepada ketua mungkin akan hilang jika kelonggaran sistem komunikasi ini tidak dipantau.

7.0 KAEDAH MENANGANI KESAN-KESAN EMOSI NEGATIF

Kaedah menangani kesan emosi negatif dengan berkesan yang boleh dipertimbangkan oleh pengurusan organisasi ialah dengan meningkatkan tahap kecerdasan emosi di kalangan pekerja yang bersifat dalaman. Kaedah ini adalah seperti yang disarankan oleh Goleman (1999) yang merangkumi lima dimensi utama iaitu kesedaran diri, kawalan diri, motivasi, empati, dan perhubungan sosial. Kaedah ini dipilih kerana ia merangkumi beberapa aspek penting bagi pembangunan emosi seseorang. Empat dimensi utama dikenal pasti untuk menangani emosi negatif dan perinciannya adalah seperti berikut:

- (i) Kawalan diri – Mengawal diri dari segi percakapan, tindakan, pemikiran, sikap, dan segala bentuk perlakuan. Kesemua ini juga adalah berkaitan dengan keupayaan mengawal perasaan di dalam keadaan sukar yang mencabar kredibiliti dan kesabaran. Implikasinya: Sebarang perkara yang boleh mewujudkan emosi negatif akan terbencong dengan elemen kawalan diri.
- (ii) Motivasi – Asas pertama ialah sikap positif untuk penambahbaikan diri. Asas kedua ialah minat yang memudahkan pekerja memberi tumpuan. Asas ketiga ialah usaha bersungguh-sungguh iaitu komitmen dalam melaksanakan kerja. Implikasinya: Ia menjadi sumber inspirasi agar pekerja terus membina semangat, menguatkan diri, mengatasi masalah, menghadapi persaingan dan terus mencuba apabila menghadapi masalah atau kekecewaan yang boleh menjejaskan emosi.
- (iii) Empati – Cuba fahami apa yang orang lain fikir atau rasa. Perasaan seseorang mestilah selari dengan perasaan orang lain. Ini berbeza dengan simpati. Simpati adalah perasaan belas kasihan sahaja tanpa cuba memahami perasaan orang lain. Implikasinya: Wujudnya rasa hormat menghormati semasa berinteraksi jika semua pekerja saling faham memahami.
- (iv) Perhubungan sosial – Melahirkan suasana persahabatan, kejiwaan, bermasyarakat, dan perhubungan di tempat kerja secara harmoni. Para pekerja perlu membina dan menjaga hubungan baik dengan orang lain. Jangan menyinggung perasaan orang lain dengan sengaja. Implikasinya: Suasana harmoni di tempat kerja membantu meningkatkan produktiviti dan kualiti kerja dengan interaksi yang berkesan di kalangan pekerja.

Selain kesemua di atas, pengurusan emosi juga boleh dilakukan dengan beberapa cara seperti mengenali emosi sendiri, meluapkannya dengan cara yang betul, mendengar pendapat orang lain tentang emosi diri dan berkongsi emosi dengan ahli keluarga, rakan, jiran, pemimpin agama, ahli kelab, doktor, kaunselor, dan lain-lain.

8.0 KESIMPULAN

Berdasarkan perbincangan dan kajian yang telah dilaksanakan tentang reaksi emosi di tempat kerja, jelaslah bahawa secara keseluruhannya, emosi merupakan salah satu elemen yang perlu diberi perhatian dalam pengurusan sumber manusia di sesebuah organisasi. Organisasi tidak boleh terlepas pandang kepada emosi pekerja kerana kajian telah membuktikan bahawa emosi pekerja turut menyumbang kepada pencapaian organisasi dari pelbagai aspek terutamanya dari segi kualiti kerja, perhubungan atau komunikasi dan kepuasan pelanggan. Emosi pekerja juga menjadi penyumbang kepada kejayaan dan kecemerlangan organisasi kerana mereka adalah aset atau tunggak utama bagi melaksanakan segala aktiviti dan tugas.

Terdapat beberapa konsep pengurusan yang boleh diaplikasikan dalam menangani emosi pekerja. Konsep asas yang menjadi paksi kepada hasrat ini adalah berdasarkan aliran pemikiran tingkah laku yang menyatakan bahawa kelakuan manusia boleh mempengaruhi organisasi. Paradigma k-pengurusan juga menekankan kepada tenaga kerja yang produktif, berdaya saing, dan berinovasi yang mana emosi menjadi salah satu penyumbangannya (Kidd, 2004). Konsep-konsep pengurusan lain yang relevan adalah seperti konsep motivasi, komunikasi, gaya kepimpinan, latihan pekerja, dan penerapan nilai-nilai murni dalam pengurusan.

Kesinambungan dari kesemua ini, maka adalah jelas bahawa kesemua konsep ini adalah sesuai dalam pengurusan di Malaysia yang menekankan kepada pembudayaan kerja yang seimbang dari segi mental, fizikal, spiritual, dan emosi. Kesemua ini boleh mewujudkan keharmonian dan kesejahteraan di tempat kerja, serta akan membantu menyumbang kepada pembangunan organisasi dan negara secara keseluruhan. Dalam konteks masa kini yang mana kerajaan menekankan kepada model kemanusiaan intelektual negara dari segi pengetahuan, kepakaran dan kemahiran, maka di sinilah emosi turut memainkan peranannya sebagai salah satu komponen meningkatkan kemantapan model intelek negara. Emosi adalah penyumbang kepada pengiktirafan dalam hidup yang diperkayakan oleh kerja, tempat kerja, dan perhubungan yang bermakna.

RUJUKAN

- Briner, R. B. 1999. The Neglect and Importance of Emotion at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 8(3): 323-346.
- Brockner, J., dan E. T. Higgins. 2001. Regulatory Focus Theory: Implications for the Study of Emotions at Work. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 86(1): 35-66.

- Cheng, S. 2004. Endowment and Contrast: The Role of Positive and Negative Emotions on Well-being Appraisal. *Personality and Individual Differences*. 37(5): 905-915.
- Childe, D., dan H. Martin. 1999. *The HeartMath Solution*. Great Britain: Piatkus.
- Ciaramicoli, A. P., dan K. Ketcham 1997. *The Power of Empathy*. New York: Penguin Putnam.
- Cooper, R. K., dan A. Sawaf. 1997. *Emotional Intelligence in Leadership & Organizations*. New York: Grosset/ Putnam.
- Fineman, S. 2003. *Understanding Emotion at Work*. London: Sage Publication.
- Goleman, D. 1999. *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Hodapp, V. 1988. Job Stress, Emotion, and Work Environment: Toward a Causal Model. *Personality and Individual Differences*. 9(5): 851-859.
- Kidd, J. M. 2004. Emotion in Career Context: Challenges for Theory and Research. *Journal of Vocational Behavior*. 64(3): 441-454.
- Robbins, S. 2003. *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Sekaran, U. 1999. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. New York: John Wiley & Sons.
- Tiedens, L. Z. 2001. Anger and Advancement versus Sadness and Subjugation: The Effect of Negative Emotion Expressions on Social Status Conferral. *Journal of Personality and Social Psychology*. 80(Jan): 86-94.
- Wilks, F. 1998. *Intelligent Emotion*. London: William Heinemann.
- Wright, T. A. 2004. The Role of "Happiness" in Organizational Research: Past, Present and Future Directions. *Research in Occupational Stress and Well Being*. 4: 221-264.
- Zapf, D. 2002. Emotion Work and Psychological Well-being Review of the Literature and Some Conceptual Considerations. *Human Resource Management Review*. 12: 237-268.
- Zohar, D., dan I. Marshall. 2000. *Spiritual Intelligence the Ultimate Intelligence*. Great Britain: Bloomsbury Publishing.