



## **KESAN KECERDASAN EMOSI KE ATAS TEKANAN KERJA DAN NIAT BERHENTI KERJA PROFESION PERGURUAN**

(The effects of emotional intelligence on work stress and the intention to leave the teaching profession )

Syed Sofian Syed Salim & Rohany Nasir

### **ABSTRAK**

Tujuan pertama kajian ini ialah untuk mengetahui hubungan di antara kecerdasan emosi dengan tekanan kerja dan niat berhenti kerja dari profesion perguruan. Kedua, ia bertujuan melihat interaksi empat elemen dalam kecerdasan emosi: kesedaran sendiri, pengurusan sendiri, kesedaran sosial dan kemahiran sosial ke atas dua pembolehubah tekanan kerja dan niat berhenti kerja. Sejumlah 1200 orang guru dari 60 buah sekolah di Malaka, Perak dan Pulau Pinang dipilih sebagai responden kajian ini yang telah dijalankan pada pertengahan tahun 2007. Satu set soal selidik yang terdiri daripada: *Emotional Competence Inventory (ECI)* untuk mengukur kecerdasan emosi, *Occupational Stress Indicator (OSI)* untuk mengukur tekanan kerja dan *Propensity To Leave Index (PLI)* untuk mengukur niat berhenti Profesion perguruan telah digunakan. Dapatan kajian melalui analisis korelasi Pearson menunjukkan kecerdasan emosi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan niat berhenti dari profesion perguruan. Sebaliknya, terdapat hubungan negatif tetapi signifikan di antara kecerdasan emosi dan tekanan kerja. Keputusan Analisis Regresi Pelbagai menunjukkan nilai pekali korelasi empat dimensi dalam kecerdasan emosi terhadap niat berhenti kerja adalah positif dan signifikan. Manakala hubungan dengan tekanan kerja menunjukkan pekali korelasi yang positif dan tidak signifikan.

**Katakunci:** Kecerdasan Emosi, Tekanan Kerja, Niat Berhenti Kerja Profesion Perguruan

### **ABSTRACT**

The first aim of this research was to find out the relationship between emotional intelligence and work stress and the desire to leave the teaching profession. Second, it aimed to look at the interaction of four elements in emotional intelligence: self awareness, self management, social awareness, and social skills on two variables: work stress and the intention to leave the teaching profession. A total of 1200 teachers from 60 schools in Malacca, Perak and Pulau Penang were chosen as the repondents of this study which was conducted in the middle of 2007. A set of questionnaire consisting of: Emotional Competence Inventory (ECI) was utilized to measure emotional intelligence, the Occupational Stress Indicator (OSI) to measure work stress and the Propensity To Leave Index (PLI) to measure the intention to leave the teaching profession was used. Research findings obtained through the Pearson correlation analysis revealed a positive and significant relationship between emotional intelligence and the intention to leave the teaching profession. In contrast, there was a negative but significant relationship between emotional intelligence and stress. The result of the Multiple Regression Analysis indicated that the value of four dimensional coefficient correlation in emotional intelligence on the intention to leave the teaching profession was

positive and significant. Meanwhile there was a positive and insignificant four dimensional coefficient correlation with work stress.

**Keywords:** emotional intelligence, work stress, intention to leave the teaching profession

---

## PENGENALAN

Profesion perguruan sungguh mencabar. Untuk menjadi seorang guru dan pengurus pendidikan yang baik, seorang guru harus peka dengan perkembangan terkini yang sentiasa mendatang juga sanggup untuk menghadapi proses kepemimpinan, pengurusan, pengelolaan sumber dan pencapaian matlamat pendidikan (Ibrahim Ahmad Bajunid, 1995). Justeru itu, dengan pelaksanaan pelbagai reformasi dalam pendidikan sudah pasti menjadikan peranan dan tanggungjawab para guru menjadi lebih besar, mencabar dan kompleks. Cabaran dan tanggungjawab yang bertambah juga perubahan kurikulum dan kokurikulum baru dalam sistem pendidikan Malaysia sering dikaitkan dengan fenomena guru mengambil keputusan menukar kerjaya dan bersara awal. Perubahan yang sentiasa berlaku menyebabkan tugas guru semakin banyak di samping harapan masyarakat terhadap para guru semakin menggunung tinggi. Dengan itu, guru berasa amat tertekan kerana tidak mampu menangani tugas dan harapan yang sentiasa berterusan mengalami perubahan.

Menurut Girdano (1979), individu tidak mungkin dapat berfungsi dengan berkesan dan produktif jika ia dalam keadaan tertekan. Perasaan tertekan menjadikan seseorang itu tidak rasional, cemas, tegang, tidak dapat memusatkan perhatian kepada kerja dan gagal menikmati rasa gembira atau puas hati terhadap kerja yang dilakukan. Hal-hal ini akan menghalang seseorang mewujudkan sifat peribadi yang positif, apa lagi sifat toleransi dan kasih sayang.

Artikel ini akan membincangkan kajian yang dijalankan dengan tujuan: pertama, untuk mengetahui hubungan di antara kecerdasan emosi dengan tekanan kerja dan niat berhenti kerja dari profesion perguruan, dan kedua, melihat interaksi kesedaran sendiri, pengurusan sendiri, kesedaran sosial dan kemahiran sosial ke atas tekanan kerja dan niat berhenti kerja di kalangan guru.

## ULASAN KAJIAN

### (a) Kecerdasan Emosi

Perkataan emosi berasal dari perkataan latin iaitu *motere* yang bermaksud bergerak dan apabila ditambah huruf "e-" untuk menghubungkan "*move away*" yang mana setiap emosi ini berkeupayaan boleh nampak dan berlaku (Goleman 1995) yang melibatkan perasaan kegembiraan, kegusaran, kasih sayang, benci, takut, cemburu, keseronokan ataupun berlakunya gangguan pada perasaan dan sebagainya. Emosi yang dialami akan memberi kesan dan mempengaruhi keseluruhan pengalaman hidup seseorang sama ada dari segi psikologi ataupun dari segi sosial. Oleh itu, emosi merupakan proses yang mengerakkan tingkah laku yang berpunca dari perasaan (Freemantle 1998).

Kecerdasan pula merupakan keupayaan mental manusia dalam mencapai apa yang diingini. Pengertian mengenai kecerdasan boleh dirumuskan kepada tiga (Chaplin 1981), yang mana ia mempunyai persamaan dari segi makna iaitu :-

- i. Keupayaan menghadapi dan penyesuaian diri terhadap situasi baru secara cepat dan efektif.

- ii. Keupayaan penggunaan konsep abstrak secara efektif yang meliputi tiga unsur seperti memahami, memberi pendapat dan mengkritik.
- iii. Keupayaan pemahaman pertalian-pertalian dan proses pembelajaran dengan cepat dan pantas.

Oleh itu secara keseluruhan dari definisi di atas kecerdasan lebih memaparkan kepada kemampuan atau keupayaan yang ditunjukkan dan dimiliki oleh seseorang individu dalam menghadapi sesuatu situasi. Dalam dimensi kecerdasan, emosi sangat penting dalam memandu kehidupan rasionaliti manusia kerana kedua-dua bentuk fikiran iaitu fikiran rasional (otak kepala) dan fikiran emosional (otak hati) seharusnya wujud keselarasan yang saling berpandu antara satu sama lain (Goleman 1995). Oleh itu kecerdasan emosi bukan sahaja dapat memberi kebebasan kepada perasaan malah ia lebih merupakan kemampuan atau keupayaan dalam mengendalikan pola perasaan sehingga dapat dipaparkan secara tepat dan efektif (Goleman 1995). Setiap manusia mempunyai keupayaan yang berbeza-beza dalam keupayaan mengendalikan dan menguruskan emosi masing-masing (Mayer dan Slovey 1993; Mayer dan Geher 1996; Mayer, Caruso dan Salovey 2000; Salovey dan Mayer 1990 dan Salovey, Hsee dan Mayer 1993). Kemampuan dan keupayaan inilah akan menentukan tahap kematangan intelektual, kesejahteraan emosi dan perkembangan diri seseorang individu. Oleh itu individu yang berkemampuan atau berkeupayaan dalam menggunakan dimensi perasaan yang ada pada dirinya dan diri orang lain merupakan individu yang dikatakan memiliki kualiti kecerdasan emosi.

#### **(b) Kecerdasan Emosi dan Tekanan**

Menurut Cooper dan Marshall (1976 dalam Rohany ,2003), terdapat tujuh jenis punca tekanan di dalam kerjaya iaitu faktor intrinsik, peranan dalam organisasi, perkembangan kerjaya, hubungan interpersonal di tempat kerja, iklim dan struktur organisasi, punca-punca ekstraorganisasi dan faktor individu itu sendiri. Begitu juga Beehr dan Newman (1978, dalam Rohany 2003) menyatakan tanda-tanda yang menunjukkan seseorang menghadapi tekanan kerja boleh dibahagi kepada tiga iaitu reaksi fizikal, reaksi psikologikal dan reaksi tingkah laku. Selain itu Brief et al. (1981, dalam Rohany 2003) membincangkan beberapa faktor yang menyumbang kepada tekanan yang mana faktor-faktor ini dikelompokkan dalam tiga kumpulan iaitu (i) ciri-ciri dan proses organisasi, (ii) tuntutan kerja, suasana kerja dan perhubungan interpersonal dan (iii) ciri-ciri personaliti dan ekspektasi individu.

Oleh bila kita membincangkan mengenai kemunculan tekanan dan keupayaan dalam menangani tekanan kerja sudah pasti ia secara langsung berkaitan dengan dimensi kecerdasan emosi. Ini kerana gejala emosi yang ditimbulkan oleh tekanan seperti resah, gelisah, mudah marah, kemurungan, berubah perasaan, rasa tidak selamat, mudah sensitif, sikap agresif atau permusuhan, letih emosi dan kehabisan tenaga akan memberi kesan ke atas keseluruhan kehidupan individu dan organisasi yang terlibat. Keupayaan menangani semua ini akan melahirkan kepuasan dan peningkatan dalam prestasi kerja, yang mana ini semua dikaitkan dengan orang yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi. Keupayaan dalam mengatasi tekanan ini berkaitan dengan dimensi kecerdasan emosi yang diperkenalkan oleh Bar-On (1997) dalam sub domain yang keempat iaitu berkaitan dengan pengurusan tekanan. Ia juga berkaitan dengan kecerdasan emosi yang dibicarakan oleh Salovey (1997) dalam dimensi keupayaan mengelola emosi. Oleh itu menurut Goleman (1995) kecerdasan emosi adalah kemampuan seseorang memotivasi diri sendiri dan dapat bertahan dalam menghadapi kekecewaan, mengendalikan dorongan hati, dan tidak melebihi-lebihkan kesenangan, mampu mengatur suasana hati dan dapat menjaga agar bebanan tekanan tidak melumpuhkan kemampuan berfikir dan berempati seseorang pekerja.

Tekanan yang dihadapi oleh guru-guru biasanya dikaitkan dengan kepuasan dalam kerjaya perguruan tersebut. Kajian oleh Norkiah (1981) dan Abdul Wahid (1995) menunjukkan tidak terdapat hubungan antara tekanan kerja dengan kepuasan kerja. Hasil kajian Tan (1996) pula menunjukkan purata tekanan dalam kerjaya guru berada pada tahap sederhana, manakala dari aspek kepuasan kerja dalam kerjaya tersebut juga berada pada tahap yang sederhana sahaja. Manakala kajian Noor Azzuddin (1990) menunjukkan bahawa memang terdapat hubungan antara tekanan kerja dan kepuasan kerja dalam kerjaya guru.

Dapatan kajian Chan dan Hui (1995) menunjukkan guru menggunakan strategi melarikan dan mengelak bagi menangani tekanan. Hasil kajian ini selaras dengan kajian-kajian yang dijalankan oleh Pratt (1978), Borg, Riding dan Fazlon (1991), Siti Rohani (1991) dan Abdul Wahid (1995).

Menurut Halpert (1966), terdapat dua faktor yang menyebabkan tekanan iaitu manifestasi tekanan fizikal dan kedua, berkaitan dengan kecerdasan emosi iaitu perasaan ragu-ragu mengenai keupayaan cara hendak berfungsi di dalam kelas sebagai seorang guru. Punca utama wujudnya tekanan di kalangan mereka disebabkan ketidaksetujuan mereka terhadap guru penyelia berkaitan dengan tugas, tidak bersetuju dengan personaliti guru-guru dan berkonflik dengan murid-murid. Semua ini berkaitan dengan ciri-ciri kecerdasan emosi menurut Goleman (1995) dalam dimensi yang kelima iaitu berkeupayaan dalam mengenali emosi orang lain di persekitaran kerjaya mereka. Begitu juga kajian oleh Pratt (1978) menyokong dapatan kajian Borg, Riding dan Fazlon (1991). Kyriacou (1978), Rudd dan Wiseman (1962) yang melaporkan bahawa tekanan kerja yang dialami dalam kerjaya perguruan disebabkan oleh beberapa faktor. Antara faktor tersebut ialah tidak ada kerjasama dari murid-murid yang agresif dan hubungan antara kakitangan di sekolah.

### **(c) Kecerdasan Emosi Dan Niat Berhenti Kerja**

Menurut Pratt (1978), tekanan kerja di kalangan guru berpunca dari beberapa kategori iaitu tidak dapat mengatasi masalah pengajaran, tidak ada kesamaan dari murid yang agresif, penekanan kepada pembelajaran murid-murid dan hubungan dengan kakitangan sekolah. Semua ini terdapat dalam elemen-elemen kecerdasan emosi yang dinyatakan oleh Bar-On (1997) dalam domain hubungan interpersonal, dan Goleman (1995, 1998) dalam dimensi membina hubungan dengan orang lain (kemahiran sosial). Keputusan kajian lalu menunjukkan tekanan kerja berhubung secara positif dan signifikan dengan kecenderungan niat berhenti kerja dalam kalangan guru sekolah (Kyriacou dan Sutcliffe 1979).

Kajian Kyriacou (1978) menunjukkan kepentingan sokongan sosial dalam menangani tekanan di kalangan guru-guru. Sokongan sosial mendasari keseluruhan strategi-strategi dalam usaha membantu mengatasi tekanan. Strategi ini boleh berupa strategi berbentuk tidak langsung mahupun strategi yang berfokus terus kepada emosi. Oleh itu berdasarkan kajian ini jelas kepada kita bahawa faktor tekanan kerja di tempat kerja khususnya yang melibatkan hubungan interpersonal (Bar-On 1997) merupakan salah satu elemen dalam kecerdasan emosi yang boleh menyumbang kepada peralihan atau berhenti kerja dari sesuatu kerjaya di kalangan para pekerja. Pendapat sama diberikan juga oleh Russel, Altmaier dan Valzan (1987). Oleh itu sokongan sosial dan kemahiran sosial boleh membantu seseorang pekerja mengurangkan masalah tekanan di dalam organisasinya dan seterusnya mengelak dari untuk berhenti kerja. Ini jelas menunjukkan bahawa elemen dalam kecerdasan emosi membantu mengatasi tekanan dan mengelakkan pekerja dari berhenti kerja dari kerjaya yang mereka telah melibatkan diri.

#### (d) Kecerdasan Emosi Dan Jantina

Kajian oleh Brody dan Hall (1993) mengenai perbezaan jantina dalam proses sosialisasi mendapati lelaki dan perempuan mempunyai perbezaan dalam mempelajari dan memahami cara menangani emosi masing-masing. Proses sosialisasi yang berbeza ada kesannya iaitu, golongan perempuan mempunyai tahap pengurusan dan pengendalian emosi yang lebih tinggi berbanding lelaki. Kajian ini disokong oleh kajian-kajian yang dijalankan oleh Collins dan Harpes (1974), Gilligan (1989) dan Block (1995). Walau bagaimana pun, kajian tempatan oleh Yahaya dan Eng (2001) dan Tan (1996) tidak menunjukkan perbezaan jantina, justru tidak menyokong kajian-kajian tersebut. Faktor yang berkemungkinan mempengaruhi hasil kajian tempatan ini ialah faktor budaya dan bukannya faktor jantina.

### METODOLOGI

Kajian menggunakan kaedah reka bentuk tinjauan ini dijalankan pada pertengahan tahun 2007. Tumpuan kajian ialah terhadap guru sekolah rendah dan menengah di tiga buah negeri di Malaysia iaitu, Melaka (zon selatan), Perak (zon tengah) dan Pulau Pinang (zon utara). Seramai 1200 responden terlibat yang mana ia meliputi 60 buah sekolah iaitu 30 buah sekolah rendah dan 30 buah sekolah menengah dalam tiga zon. Kaedah persampelan yang digunakan bagi memilih responden kajian ialah persampelan berkelompok. Manakala pemilihan sampel mengikut sekolah pula, dibuat berdasarkan persampelan rawak.

Satu set borang soal selidik digunakan yang mengandungi empat bahagian: A, kecerdasan emosi, *Emotional Competence Inventory (ECI)* dibina oleh Boyatzis, Goleman dan HayMcBer (1999), B, tekanan kerja, *Occupational Stress Indicator (OSI)* dibina oleh Cooper, Sloan dan Williams (1988), C, niat berhenti kerja iaitu *Propensity To Leave Index (PLI)* dibina oleh Rizzo (1970) dan D, Biodata responden. Bahagian A,B dan C menggunakan skala Likert. Semua data yang telah diperolehi diproses dengan menggunakan "*Statistical Package For Social Sciences*" (*SPSS V. 14.0 For Windows*). Korelasi Pearson dan Analisis Regresi Pelbagai digunakan untuk menganalisis data.

### KEPUTUSAN KAJIAN

#### (a) Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Tekanan dan Niat Berhenti Kerja

Keputusan analisis korelasi Pearson menunjukkan kecerdasan emosi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan niat berhenti kerja dari profesion perguruan. Manakala dengan pemboleh ubah tekanan kerja menunjukkan hubungan yang negatif tetapi signifikan. Kesemua pemboleh ubah diuji pada aras kesignifikanan 0.01.

Jadual 1: Hubungan Kecerdasan Emosi Dengan Tekanan dan Niat Berhenti Kerja

<b>Pemboleh ubah</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1. Kecerdasan Emosi	-		
2. Tekanan Kerja	-.039*	-	
3. Niat Berhenti Kerja	.204*	-.304*	.091*

\*p<.01

Dari segi kedudukan hubungan berdasarkan nilai r, hasil kajian menunjukkan bahawa kecerdasan emosi mempunyai nilai korelasi yang paling tinggi dengan dengan niat berhenti kerja dari profesion perguruan (  $r = .204, p < .01$  ) dan seterusnya dengan tekanan kerja (  $r = .039, p < .01$  ).

Analisis regresi pelbagai telah digunakan bagi memperincikan lagi keputusan kajian untuk melihat hubungan dan sumbangan empat dimensi yang terdapat di dalam kecerdasan emosi iaitu mengenal emosi diri, pengurusan diri, kesedaran sosial dan kemahiran sosial terhadap dua pemboleh ubah terikat yang diuji. Hasil analisis kajian mendapati nilai pekali korelasi empat dimensi dalam kecerdasan emosi terhadap pemboleh ubah niat berhenti kerja ( $R = .209$ ) adalah positif dan signifikan. Manakala dengan pemboleh ubah tekanan kerja ( $R = .115$ ) pekali korelasinya positif dan tidak signifikan. Ini menunjukkan bahawa guru yang mempunyai kecerdasan emosi yang sederhana dan tinggi akan dapat mengurus tekanan dengan baik. Mereka merasa puas dalam kerja mereka, dapat melibatkan diri sepenuhnya terhadap kerja mereka, berminat sepenuhnya dalam kerja mereka dan ini menjadikan kemungkinan mereka hendak berhenti dari kerja sebagai guru adalah amat rendah. Keputusan lengkap mengenai hubungan dan sumbangan empat dimensi dalam kecerdasan emosi ini terhadap pemboleh ubah terikat tersebut dapat dirujuk di dalam Jadual 2. Analisis regresi terhadap keempat-empat dimensi kecerdasan emosi dengan dua pemboleh ubah utama menunjukkan bahawa persamaan regresi yang diperolehi adalah signifikan terhadap tekanan kerja ( $F = 3.982, p < .001$ ) dan niat berhenti kerja ( $F = 13.659, p < .001$ ). Ini menunjukkan bahawa empat dimensi dalam kecerdasan emosi ini berupaya meramal secara signifikan dua pemboleh ubah terikat yang utama tersebut.

Jadual 2: Ringkasan Analisis Regresi Pelbagai Empat Dimensi Kecerdasan Emosi Dengan Tekanan Kerja dan Niat Berhenti Kerja Dari Profesion Perguruan

Dimensi Emosi	Kecerdasan	Tekanan Kerjaya		Niat Berhenti	
		$\beta$	t	$\beta$	t
Mengenal Emosi Diri		.246	3.551***	-.068	-1.002
Pengurusan Diri		-.167	-2.201*	.063	.839
Kesedaran Sosial		-.060	-.907	.051	.788
Kemahiran Sosial		-.055	-.671	.164	2.045*
R		.115		.209	
F		3.982***		13.659***	

\* $p < 0.05$  ; \*\*  $p < 0.01$ ; \*\*\*  $p < 0.001$

Jika dilihat dari kuasa ramalan pula, pemberat beta bagi setiap dimensi menunjukkan bahawa dimensi mengenal emosi diri mempunyai kuasa ramalan yang signifikan dengan pemboleh tekanan kerja ( $t = 3.551, p < .001$ ). Selain itu dimensi kemahiran sosial hanya mempunyai kuasa ramalan yang signifikan terhadap niat berhenti kerja dari kerjaya perguruan ( $t = 2.045, p < .05$ ). Manakala bagi dimensi lain, hasil kajian menunjukkan kuasa ramalannya adalah tidak signifikan.

## (b) Kesan Interaksi Faktor Jantina Ke Atas Tekanan Kerja Dan Niat Berhenti Kerja

### i. Kesan Interaksi Faktor Jantina Ke Atas Tekanan Kerja

Berdasarkan hasil ANOVA dua hala pada Jadual 3, keputusan analisis menunjukkan tidak terdapat kesan interaksi kecerdasan emosi dengan faktor jantina yang signifikan ke atas tekanan kerja [ $F(1,1195) = 3.267; p > 0.05$ ]. Keputusan analisis juga menunjukkan tidak

terdapat kesan utama yang signifikan di antara tahap kecerdasan emosi ke atas tekanan kerja [F (2,1195) = 0.262; p > 0.05]. Dapatan ini jelas menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap tekanan kerja di antara subjek yang tinggi dan sederhana tahap kecerdasan emosinya. Selain itu jika dilihat dari perspektif jantina pula, dapatan analisis menunjukkan tidak terdapat kesan utama yang signifikan di antara guru lelaki dan wanita ke atas tekanan kerja dalam kerjaya perguruan [F (1,1195) = 2.254; p > 0.05]. Maklumat lengkap tentang keputusan ANOVA dua hala ditunjukkan dalam Jadual 3.

Jadual 3: Kesan Interaksi Kecerdasan Emosi Dengan Faktor Jantina Ke Atas Tekanan Kerja

<b>Punca Variasi</b>	<b>JKD</b>	<b>Dk</b>	<b>MKD</b>	<b>F</b>
Kecerdasan Emosi	142.214	2	71.107	.262
Jantina	611.750	1	611.750	2.254
Interaksi Kecerdasan Emosi x Jantina	886.642	1	886.642	3.267
Ralat	324323.926	1195	271.401	
Jumlah	9590539.000	1200		

\*p < 0.05; \*\*p < 0.01; \*\*\* p < 0.001

#### ii. Kesan Interaksi Faktor Jantina Ke Atas Niat Berhenti Kerja

Keputusan analisis ANOVA dua hala seterusnya terhadap niat berhenti kerja juga menunjukkan tidak terdapat kesan interaksi kecerdasan emosi dengan faktor jantina yang signifikan ke atas niat berhenti kerja dari kerjaya perguruan [F (1,1195) = 1.048; p > 0.05]. Manakala keputusan analisis ANOVA dua hala menunjukkan terdapat kesan utama yang signifikan di antara tahap kecerdasan emosi ke atas niat berhenti kerja dari kerjaya perguruan [F (2,1195) = 22.907; p < 0.001]. Dapatan ini jelas menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan terhadap niat berhenti kerja di antara subjek yang tinggi dan sederhana tahap kecerdasan emosinya. Selain itu jika dilihat dari perspektif jantina pula, dapatan analisis juga menunjukkan terdapat kesan utama yang signifikan di antara guru lelaki dan wanita ke atas niat berhenti kerja dalam profesion perguruan [F (1,1195) = 16.397; p < 0.001]. Maklumat lengkap tentang keputusan ANOVA dua hala ditunjukkan dalam Jadual 4.

Jadual 4: Kesan Interaksi Kecerdasan Emosi Dengan Faktor Jantina Ke Atas Niat Berhenti Kerja

<b>Punca Variasi</b>	<b>JKD</b>	<b>Dk</b>	<b>MKD</b>	<b>F</b>
Kecerdasan Emosi	962.724	2	481.362	22.907***
Jantina	344.564	1	344.564	16.397***
Interaksi Kecerdasan Emosi x Jantina	1.365	1	1.365	.065
Ralat	25111.790	1195	21.014	
Jumlah	616251.000	1200		

\*p < 0.05; \*\*0.01; \*\*\* p < 0.001

#### ii. Kesan Interaksi Kecerdasan Emosi Dengan Tekanan Kerja Ke Atas Niat Berhenti Kerja Dari Kerjaya Perguruan

Keputusan analisis dengan menggunakan ANOVA dua hala jelas menunjukkan bahawa tidak terdapat kesan interaksi yang signifikan di antara kecerdasan emosi dengan tahap tekanan

kerja ke atas niat berhenti kerja dari kerjaya perguruan [F (2,1193) = 1.027; p > 0.01]. Oleh itu hipotesis yang menyatakan terdapat kesan interaksi di antara kecerdasan emosi dengan faktor tekanan kerja ke atas niat berhenti dari kerjaya perguruan tidak diterima. Manakala hasil keputusan analisis ANOVA dua hala menunjukkan terdapat kesan utama yang signifikan di antara tahap kecerdasan emosi ke atas niat berhenti kerja dari kerjaya perguruan [F (2,1193) = 8.249; p < 0.001].

Dapatan ini jelas menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan terhadap niat berhenti kerja dari kerjaya perguruan di antara subjek yang tinggi dan sederhana tahap kecerdasan emosinya. Selain pemboleh ubah kecerdasan emosi, dapatan analisis juga menunjukkan terdapat kesan utama yang signifikan di antara tahap tekanan kerja yang rendah dan tinggi [F (2,1193) = 36.849; p < 0.001]. Maklumat lengkap tentang keputusan ANOVA dua hala ditunjukkan dalam Jadual 5.

Jadual 5: Kesan Interaksi Kecerdasan Emosi Dengan Pemboleh Ubah Tekanan Kerja Ke Atas Niat Berhenti Kerja

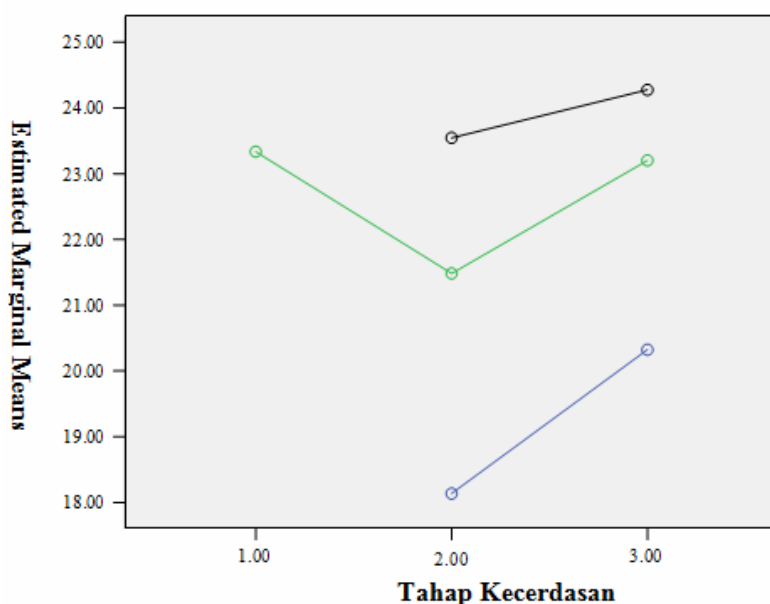
<b>Punca Variasi</b>	<b>JKD</b>	<b>dk</b>	<b>MKD</b>	<b>F</b>
Kecerdasan Emosi	331.211	2	165.605	8.249***
Tekanan	1479.497	2	739.749	36.849***
Interaksi Kecerdasan Emosi x Tekanan	41.240	2	20.620	1.027
Ralat	23949.898	1193	20.075	
Jumlah	616251.000	1200		

\* p < 0.05; \*\*p < 0.01; \*\*\* p < 0.001

Plot profil kesan interaksi kecerdasan emosi dengan tekanan kerja ke atas niat berhenti kerja dapat dilihat pada Rajah 1. Berdasarkan rajah tersebut, dapatlah dirumuskan bahawa bagi tahap tekanan kerja yang rendah niat berhenti kerja semakin menurun di kalangan guru yang mempunyai tahap kecerdasan emosi sederhana dan tinggi. Begitu juga dalam tahap tekanan yang sederhana didapati niat berhenti kerja semakin menurun di kalangan guru yang tinggi dan sederhana tahap kecerdasan emosinya.

Manakala bagi tahap tekanan kerja yang tinggi pula didapati niat berhenti kerja juga menurun namun tidaklah menunjukkan perubahan yang mendadak di kalangan guru yang sederhana dan tinggi kecerdasan emosinya. Oleh itu dapatlah dirumuskan di sini bahawa, individu yang rendah, sederhana dan tinggi tahap kecerdasan emosinya akan tidak mempunyai niat berhenti kerja dari kerjaya perguruan. Maksudnya guru-guru tersebut mempunyai minat terhadap kerjaya perguruan yang mereka sedang terlibat itu.





### Tahap Tekanan

Rendah ———  
 Sederhana ———  
 Tinggi ———

Rajah 1 Kesan Interaksi Kecerdasan Emosi Dengan Pemboleh Ubah Tekanan Kerja Ke Atas Niat Berhenti Kerja

## PERBINCANGAN

### (a) Hubungan Kecerdasan Emosi Dengan Tekanan Kerja

Dapatan kajian menunjukkan terdapat hubungan yang negatif signifikan antara pemboleh ubah kecerdasan emosi dengan tekanan kerja. Hasil ini menunjukkan bahawa tidak semestinya kecerdasan emosi yang tinggi atau sederhana dapat membantu dalam mengurangkan tekanan kerja dan begitulah sebaliknya. Keadaan ini berlaku mungkin disebabkan majoriti subjek kajian yang digunakan mempunyai tahap kecerdasan emosi yang sederhana iaitu merangkumi 53.4 peratus daripada 1200 orang subjek berbanding tahap kecerdasan emosi yang tinggi iaitu 46.3 peratus. Ini selari dengan kajian oleh Tan (1996) bahawa purata tekanan kerja dalam kerjaya guru berada pada tahap sederhana. Akibat dari faktor ini mungkin memberi kesan dari segi keupayaan subjek dalam mengurangkan tekanan di tempat kerja.

Namun begitu jika diperincikan lagi hasil keputusan dengan melihat sumbangan empat dimensi yang terdapat dalam kecerdasan emosi iaitu yang berkaitan dengan mengenal emosi, pengurusan diri, kesedaran sosial dan kemahiran sosial, didapati pekali korelasi adalah positif terhadap pemboleh ubah tekanan kerja. Ini menunjukkan bahawa kecerdasan emosi masih lagi berupaya dalam memainkan peranan penting bagi mengawal tekanan kerja berdasarkan empat dimensi yang terdapat dalam kecerdasan emosi tersebut. Namun disebabkan kesan majoriti guru yang dikaji mempunyai tahap kecerdasan emosi yang sederhana, ini memungkinkan kecerdasan emosi mengurangkan peranan dalam keupayaan mereka dalam mengatasi tekanan kerja berkenaan.

Oleh itu di sini bila kita membincangkan mengenai aspek pemboleh ubah tekanan dan keupayaan dalam menangani tekanan dalam kerjaya guru sudah pasti ia secara langsung berkaitan dengan dimensi ciri-ciri yang terdapat dalam kecerdasan emosi berkenaan. Ini kerana gejala emosi yang ditimbulkan oleh tekanan seperti resah, gelisah, mudah marah, kemurungan, berubah perasaan, rasa tidak selamat, mudah sensitif, sikap agresif atau permusuhan, letih emosi dan kehabisan tenaga akan memberi kesan ke atas keseluruhan kehidupan individu dan organisasi yang terlibat. Keupayaan dalam menangani semua ini akan melahirkan kepuasan dan peningkatan dalam prestasi kerja, yang mana ini semua dikaitkan dengan orang yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi.

Keupayaan dan kematangan dalam mengatasi tekanan kerja ini selari dan berkaitan secara langsung dengan dimensi kecerdasan emosi seperti yang diperkenalkan oleh Bar-On (1997) dalam kerangka modelnya yang terdapat dalam sub domain yang ke empat iaitu berkaitan dengan pengurusan tekanan. Menurut beliau individu yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi merupakan individu yang bijak dalam mengurus tekanan kerja yang dihadapinya pada setiap masa. Oleh itu sebarang tekanan kerja yang dihadapi dalam kerjaya akan dapat diatasi dengan mudah dan ini seterusnya akan menjamin kepuasan dan penglibatan kerja yang lebih berkesan di dalam kerja yang mereka ceburi. Selain itu orang yang dapat mengurus tekanan merupakan individu yang memiliki kebolehan bekerja dengan baik dan terkawal walaupun dalam suasana tertekan.

Dapatan kajian ini juga berkaitan dan menyokong dapatan kajian Salovey dan Mayer (1990). Menurut mereka, seseorang yang memiliki kecerdasan emosi berkemampuan dalam mengelola sebarang bentuk emosi yang mereka hadapi, malah berupaya mengelola emosi yang melibatkan diri orang lain di persekitarannya. Oleh itu keupayaan ini akan memberi satu kepuasan serta penglibatan kerja yang tidak berbelah dalam kalangan individu terhadap kerjaya dan organisasi tempat mereka bekerja.

Dapatan kajian ini juga bertepatan dengan kajian yang dijalankan oleh Noor Azzuddin (1990) yang mana menurut beliau tekanan kerja dan kepuasan kerja dalam kerjaya guru saling berkait rapat. Ini secara langsung membuktikan bahawa guru yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi berupaya dalam mengurus tekanan kerja dalam bidang kerjaya mereka dan ini seterusnya dapat membantu guru-guru berkenaan menjadi lebih puas dan seronok terhadap segala kerja yang diamanahkan kepada mereka.

Goleman (1995) dalam modelnya juga telah membahagikan kecerdasan emosi kepada lima dimensi utama iaitu dimensi kenali emosi, dimensi memotivasi diri, dimensi mengelola emosi, dimensi mengenali emosi orang lain dan dimensi menjalinkan hubungan dengan orang lain. Berdasarkan pembahagian tersebut dimensi mengelola emosi merupakan dimensi utama yang melibatkan keupayaan seseorang dalam menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan tepat. Oleh itu, walaupun kecerdasan emosi tidak mempunyai hubungan yang positif secara langsung dengan tekanan kerja dalam kerjaya perguruan, namun sekiranya diperinci berdasarkan dimensi-dimensi yang terdapat dalam kecerdasan emosi itu sendiri seperti mengenal emosi, pengurusan diri, kesedaran sosial dan kemahiran sosial ia menunjukkan pekali hubungan yang positif. Ini menggambarkan kepada kita bahawa pemboleh ubah kecerdasan emosi sekiranya berdasarkan dimensi mengenal emosi, pengurusan diri, kesedaran sosial dan kemahiran sosial masih lagi berupaya memainkan peranan penting dalam menentukan keupayaan seseorang dalam mengurus tekanan kerja yang guru hadapi di sekolah.

## **(b) Hubungan Kecerdasan Emosi Dengan Niat Berhenti Kerja**

Keputusan kajian juga turut menunjukkan terdapat hubungan negatif di antara kecerdasan emosi dengan niat berhenti dari kerja. Keputusan ini membuktikan bahawa semakin tinggi kecerdasan emosi semakin rendah niat untuk berhenti kerja seseorang terhadap bidang kerjaya yang mereka ceburi.

Hasil kajian yang diperolehi ini menunjukkan bahawa ia menepati konsep dan kerangka teoritikal yang diutarakan oleh Goleman (1995) yang melibatkan lima komponen utama iaitu tiga komponen yang melibatkan kompetensi emosi dan dua kompetensi sosial. Lima komponen tersebut ialah mengenali emosi diri sendiri, mengatur emosi diri sendiri, memotivasikan diri sendiri, mengenal emosi orang lain dan membina perhubungan sosial. Semua ini jika dimiliki oleh pekerja akan membantu mengelak pekerja dari niat berhenti kerja dari bidang kerjaya yang mereka ceburi. Menurut beliau kompetensi emosi adalah dua kali lebih penting berbanding kebolehan kognitif dalam menentukan seseorang pekerja yang cemerlang. Oleh itu bagi beliau kecerdasan emosi berupaya meramal kejayaan seseorang di mana-mana tempat termasuklah di tempat kerja. Di tempat kerja juga kecerdasan emosi dapat membantu seseorang bekerja dalam kumpulan dan saling bekerjasama untuk menghasilkan kerja secara lebih berkesan dan penuh dengan keseronokan.

Oleh itu dalam membicarakan mengenai penyebab kewujudan hubungan antara pemboleh ubah kecerdasan emosi dengan niat berhenti kerja bagi kerjaya perguruan penumpuan bolehlah diberikan kepada tiga sebab utama iaitu kecerdasan emosi akan mewujudkan kejelekitan sosial dalam hubungan di persekitaran kerja, kecerdasan emosi akan meningkatkan perkembangan dalam pertimbangan kognitif iaitu keupayaan mencapai apa yang diinginkan dan kecerdasan emosi juga akan meningkatkan kecekapan emosi yang amat penting dalam mencorakkan tingkah laku individu dalam persekitaran kerja iaitu satu proses yang mengarahkan atau mengerakkan tingkah laku yang berpunca dari perasaan (Mohd Azhar 2004). Menurut Cherniss (2001), kecerdasan emosi menyediakan asas untuk menguasai kompetensi-kompetensi lain yang boleh membantu seseorang dalam melaksanakan tugas dengan lebih berkesan dan seterusnya mengelak seseorang bertukar kepada pekerjaan lain.

Menurut Pratt (1978), faktor hubungan dengan kaki tangan sekolah lebih banyak mempengaruhi tekanan. Faktor ini lebih menumpukan kepada perhubungan sosial guru-guru di sekolah. Ia melibatkan hubungan antara guru dengan pengetua atau guru besar, guru dengan rakan sekerja, guru dengan pelajar, guru dengan pihak pentadbiran dan guru dengan kumpulan kakitangan sokongan. Individu yang cerdas dalam emosinya berkebolehan dalam menjalinkan hubungan dan ikatan yang baik dalam kumpulannya. Dengan wujudnya hubungan tolong menolong antara satu sama lain tanpa mengharapkan ganjaran dalam persekitaran kerja akan melahirkan perasaan emosi yang rapat atau jelekitan dengan organisasi yang dianggotainya dan seterusnya akan mengelakkan tekanan kerja yang melampau di persekitaran kerja dalam organisasi yang dianggotainya. Oleh itu hubungan emosi yang jelekitan atau rapat antara kaki tangan di persekitaran tempat kerja akan menjadikan individu guru tersebut merasa bangga terhadap organisasi yang mereka anggotai dan mereka akan cuba berusaha untuk memperlihatkan kesetiaan terhadap organisasi tempat mereka bekerja.

Menurut Pasanen (2000), aspek kemahiran sosial dapat menjadi peramal yang paling berkesan ke atas tingkah laku warga organisasi terutama berkaitan kesetiaan seseorang terhadap bidang kerjaya dan organisasi tempat mereka bekerja. Kemahiran inilah jika digunakan dengan baik akan mewujudkan hubungan yang harmoni dan selesa antara guru dengan pentadbir, guru dengan guru, guru dengan pelajar dan ibu bapa pelajar dan guru

dengan kaki tangan sokongan yang mana akan mewujudkan keseronokan, kepuasan dan kesetiaan pekerja atau guru terhadap organisasi perguruan. Ini akan dapat mengelakkan para guru dari niat berhenti dari kerja perguruan yang telah mereka ceburi. Selain itu kemahiran sosial yang dimiliki ini juga akan dapat membezakan di antara pekerja yang cemerlang ataupun tidak.

Goleman (1998) dalam kerangka teoritikalnya juga berpendapat kecemerlangan seseorang di persekitaran kerjayanya bergantung kepada kebolehnya menggunakan aspek kecekapan emosi yang terdapat dalam kecerdasan emosinya. Ini menunjukkan kecekapan emosi meliputi pengurusan dan motivasi diri yang berkuasa dalam mengarah pernyataan dalaman atau gerak hati individu ke arah mencapai sesuatu matlamat. Oleh itu dengan adanya matlamat ini secara langsung orang yang mempunyai emosi yang cerdas akan menunjukkan peningkatan dalam pencapaian, penglibatan dan daya usaha seseorang di persekitaran kerjanya. Semakin tinggi kecerdasan emosi seseorang maka semakin tinggi perasaan kesetiaan seseorang pekerja terhadap organisasinya. Oleh itu dapatan kajian ini jelas membuktikan bahawa individu yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi atau sederhana akan kurang niat untuk berhenti kerja dari bidang kerjaya yang telah mereka ceburi.

### **(c) Kesan Interaksi Dengan Faktor Jantina**

Secara keseluruhannya dapatan kajian menunjukkan bahawa faktor jantina tidak memberikan kesan interaksi di antara kecerdasan emosi dengan pemboleh ubah tekanan dan niat berhenti kerja dari kerjaya perguruan. Ini menunjukkan bahawa jantina tidak dapat bertindak sebagai pemboleh ubah penyederhana dalam hubungan antara tahap kecerdasan emosi dengan pemboleh ubah terikat yang dikaji tersebut. Ini menunjukkan pemboleh ubah tekanan dan niat berhenti kerja dari kerjaya perguruan bagi subjek lelaki dan wanita tidaklah menunjukkan perbezaan dalam tahap kecerdasan emosi yang sederhana dan tinggi.

Hasil kajian ini selari dengan kajian yang dijalankan oleh Collins dan Harpes (1974), Gilligan (1989), Brody dan Hall (1993), Block (1995), Schutte et al. (1998), dan Sutarso (1999) yang menyatakan tidak wujud interaksi antara faktor jantina ke atas pemboleh ubah yang dikaji. Selain itu dapatan kajian oleh Borg, Riding dan Fazlon (1991), Bar-On (1997) Goleman (1998), Yahaya dan Eng (2001), Tan (2001) dan Mohd Azhar (2004) menunjukkan kecerdasan emosi lelaki dan wanita lebih banyak persamaan berbanding perbezaannya. Dapatan kajian ini jelas menunjukkan faktor jantina tidak memberikan apa-apa kesan dalam tiga tahap kecerdasan emosi iaitu rendah, sederhana dan tinggi.

### **(d) Kesan Interaksi Dengan Faktor Tekanan Kerja Dan Niat Berhenti Kerja**

Bagi kecerdasan emosi dengan faktor tekanan kerja pula, tidak menunjukkan interaksi ke atas niat berhenti kerja di kalangan warga guru. Oleh itu secara keseluruhannya ini menunjukkan bahawa faktor tekanan kerja yang dialami oleh guru di sekolah tidak mempengaruhi mereka untuk meninggalkan bidang kerjaya mereka walaupun mereka memiliki kecerdasan emosi yang rendah, sederhana atau tinggi. Ini bukanlah bermakna faktor ini tidak penting kerana dapatan kajian seterusnya menunjukkan ia masih mempunyai kesan ke atas pemboleh ubah niat berhenti kerja dari kerjaya perguruan. Ini menunjukkan bahawa wujud perbezaan di antara guru-guru yang rendah, sederhana dan tinggi tekanan kerjanya ke atas niat berhenti kerja dari kerjaya perguruan. Oleh itu dapatan ini menunjukkan bahawa pemboleh ubah tekanan kerja tidak dapat mempengaruhi niat berhenti kerja di kalangan guru jika ia berhubung dengan pemboleh ubah kecerdasan emosi. Ini bertentangan dengan kajian oleh

Bar-On (1997) dan Goleman (1995 dan 1998) yang mana menurut beliau bahawa tekanan kerja memainkan peranan penting dengan kecenderungan untuk berhenti kerja.

Dalam hubungannya dengan kecerdasan emosi, tekanan kerja tidak bertindak sebagai pemboleh ubah penyederhana. Ini kerana kecerdasan emosi dan tekanan kerja mempunyai hubungan positif. Ini menunjukkan individu yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi akan menunjukkan kurangnya niat berhenti kerja dari kerjaya perguruan walaupun alami tahap tekanan yang tinggi di persekitaran kerjanya. Walaupun dapatan kajian menunjukkan tekanan kerja yang sederhana, ia masih tidak memberikan pengaruh dalam dua tahap kecerdasan emosi yang berbeza. Keadaan ini terjadi mungkin kerana sebahagian besar subjek kajian iaitu lebih kurang 77.7 peratus mempunyai tahap tekanan kerja yang sederhana berbanding tahap tekanan tinggi dan rendah.

Oleh itu, kecerdasan emosi dan tekanan kerja hanya mempunyai pengaruh ke atas niat berhenti kerja. Walau bagaimanapun tekanan kerja dengan kecerdasan emosi tidak dapat memberikan kesan interaksi yang signifikan. Keputusan ini menunjukkan niat berhenti kerja dari kerjaya perguruan tidak menunjukkan perbezaan pada tahap kecerdasan emosi yang rendah, sederhana dan tinggi di kalangan para guru yang terlibat.

## **KESIMPULAN**

Hasil kajian menunjukkan bahawa kecerdasan emosi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan ke atas niat berhenti kerja dari profesion perguruan. Manakala dengan pemboleh ubah tekanan kerja ia menunjukkan hubungan yang negatif tetapi signifikan. Ini menunjukkan elemen kecerdasan emosi sangat penting dan boleh memberi kesan yang besar terhadap tekanan dalam kerjaya perguruan. Pengaruh ini secara langsung akan mempengaruhi niat berhenti kerja di kalangan para guru yang merupakan reaksi akhir terhadap bidang kerjaya mereka. Hasil kajian ini dapat memberi implikasi kepada pihak sekolah khususnya dan Kementerian Pendidikan amnya. Ini kerana mereka adalah organisasi utama yang dapat memainkan peranan penting untuk meningkatkan keberkesanan dalam melahirkan guru yang berkualiti bagi institusi berkenaan.

## **Rujukan**

Abdul Wahid Nuruddin. (1996). *Stress Pekerjaan di Kalangan Guru*. Tesis B. Ed., Universiti Utara Malaysia, Sintok..

Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual*. Toronto: Multi Health Systems.

Beehr, T.A. & Newman, J.E. (1978). "Job stress: employee health and organizational effectiveness: A facet analysis, model literature review." Dlm. Rohany Nasir. 2003. *Isu-isu Kaunseling dan Perkembangan Kerjaya*. Hlm. 28. Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd. Kuala Lumpur.

Block, J. (1995). On the relation between IQ, impulsivity and delinquency. *Journal of Abnormal Psychology*, 104.

Borg, M.G., Riding, R.J. & Falzon, J.M. (1991). Stress in teaching: a study of occupational stress and its determinants job satisfaction and career commitment among primary school teachers. *Educational Psychology* 11(1) 59-75.

- Boyatzis, R.E., & Goleman, D. (1999). *Emotional Competence Inventory*. Boston: HayGroup.
- Brief, A.P., Schuler, R.S. dan Sell, M.V. (1981). Managing Job Stress. Dlm. Rohany Nasir. 2003. *Isu-isu Kaunseling dan Perkembangan Kerjaya*. Hlm. 26-27. Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd. Kuala Lumpur.
- Brody, L.R. & Hall, J.A. (1993). *Gender and Emotion*. New York: Guilford Press.
- Chan, D.W. & Hui, E.K.P. (1995). Burnout and coping among Chinese secondary school teachers. *British Journal of Educational Psychology*. 65, 15-25.
- Cherniss, C.(2001).. Emotional intelligence and organizational effectiveness. Dlm. Cherniss, C. & Goleman, D. (pnyt). *The Emotionally Intelligent Workplace*. hlm: 3-12. California: Jossey-Bass.
- Chaplin, J.P. (1981). *Dictionary of Psychology*. New York: Dell Publishing Company.
- Collins, J.K. & Harpes, J.F.(1974). Problems of adolescent in Sydney, Australia, *Journal of Genatic Psychology*, 125(2), 189-194.
- Cooper, C. & Marshall, J. (1976). "Occupational source of stress: a review of the literature relating to conorary heart desease and mental ill health. Dlm. Rohany Nasir. 2003. *Isu-isu Kaunseling dan Perkembangan Kerjaya*. Hlm. 35-36. Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd. Kuala Lumpur.
- Cooper, C.L., Sloan dan Williams.(1988). Occupational stress amongst general practice dentist. *Journal of Occupational Psychology*, 61, 163-164.
- Freemantle, David (1998). *What Customers Like About You : Adding Emotional Value For Service Excellence and Competitive*. London : Nicholas Brealey Publishing.
- Gilligan, C. (1989). *Adolescent Development Reconsidered: Adolescent Social Behavior and Health*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Girdano, et al. (1979). *Controlling Stress and Tension: A Holistic Approach*. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. "What Makes a Leader". *Harvard Business Review*. 76, 6 (Nov.- Dec. 1998) : 93 - 102.
- Goleman, D. (1998). *Working With Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books..
- Halpert, R.L. ( 1966). A study of the source, manifestations and magnitude of stress among student teachers at ULCA. *Dissertation Abstracts International*, 27 (8 - A).

- Ibrahim Ahmad Bajunid (1995). The Development and Use of High Malay. In Kongres Bahasa Melayu Sedunia : Kumpulan Kertas Kerja, Vol 1, 587 – 598. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kyriacou, C. & Sutcliffe, J.(1978) A model of teachers stress. *Educational Studies*. 4, 1-5.
- Kyriacou, C. & Sutcliffe, J. (1979). A model of teacher stress. *Education Studies*, 4, 1-6
- Mayer, J.D. & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence* 17 (4): 433-442.
- Mayer, J.D. & Geher, G. (1996). Emotional intelligence and the identification of emotion. *Intelligence*. 22(2): 89-113.
- Mayer, J.D., Caruso, D.R., & Salovey, P. (2000)a. Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence* 27(4): 267-298.
- Mohd. Azhar. (2004). Pengaruh kecerdasan emosi ke atas komitmen kerjaya, komitmen organisasi, kepuasan kerja dan tingkah laku warga organisasi. Tesis Dr. Fal. Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi.
- Norkiah Abdul Kadir.(1981). Hubungan di antara ketegangan dan kepuasan kerja di kalangan guru-guru: Satu kajian kes. Latihan Ilmiah. Bangi, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Noor Azzuddin Abd. Aziz. (1990). Hubungan antara tekanan kerja, kepuasan kerja dan kecenderungan untuk berhenti kerja di kalangan guru-guru KBSM di kawasan luar bandar. Latihan Ilmiah. Bangi, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Pasanen, S. E. (2000) . Emotional intelligence, conscientiousness and integrity as predictors of organizational citizenship behavior. Thesis Master of Arts. University of California, Los Angeles.
- Pratt, J. (1978). Perceived stress among teachers: the effects of age and background of children taught. *Educational Review*. 30, 3-14.
- Rizzo, J.R., House, R.J. & Litzman. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organization. *Administrative Science Quarterly*: 15, 150-163.
- Rohany Nasir. (2003). *Isu-isu Kaunseling Dan Perkembangan Kerjaya*. Utusan Publications & Distributors. Sdn. Bhd. Kuala Lumpur.
- Rudd, W.G.A. & Wiseman, S. (1962). Sources of dissatisfaction among a group of teachers. *British Journal of Educational Psychology*. 32, 275-291.
- Russel, D.W., Altmajer, E & Velzan, D. (1987). Job related stress, social support and burnout among classroom teachers. *Journal of Applied Psychology*. 44(2): 269-274.
- Salovey, P. & Mayer, J.D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality* 9 : 185-211.

- Salovey, P., Hsee, C.K. & Mayer, J.D. (1993). Emotional Intelligence and the Self-Regulation of Affect. Dlm. Wegner, D.M. & Pennebaker, J.W. (pnyt.) *Handbook of Mental Control*, hlm. 258-277. New Jersey : Prentice hall, Englewood Cliffs.
- Salovey, P. & Sluyter, D. (1997). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. New York: Basis Books.
- Salovey, P. (eds). (1997). *Emotional Development & Emotional Intelligent*. Basic Books: New York.
- Schutte, N.S., Malouff, J.M., Hall, L.E., Haggerty, D.J., Cooper, J.T., Golden, C.J. & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences* 25: 167-177.
- Siti Rohani Mohd. Shariff. (1991). Pengaruh faktor sekolah ke atas tekanan guru. Latihan Ilmiah, Universiti Malaya.
- Sutarso, P. (1999). Gender differences in the emotional intelligenceinventory (EQI). Dissertation Abstracts International: Section B: The Science & Engineering 60 (6-B): 3011. University of Alabama.
- Tan, H.C. (1996). Tekanan kerja di kalangan guru Sekolah Rendah Jenis Kebangsaan Cina dalam daerah Gombak. *Laporan Penyelidikan Ijazah Pendidikan*, Universiti Malaya.
- Yahaya Mahmood dan Donna Ng Li Eng. (2001). Tahap dan peranan kecerdasan emosi (EQ) di kalangan pelajar-pelajar remaja di bangku sekolah. *Jurnal Psikologi dan Pembangunan Manusia*, 17: 35-58.

Syed Sofian Syed Salim<sup>1</sup>  
 Jabatan Bimbingan dan Kaunseling  
 Universiti Pendidikan Sultan Idris  
 E-mail: [sofian@fskpm.upsi.edu.my](mailto:sofian@fskpm.upsi.edu.my)

Rohany Nasir<sup>2</sup>  
 Pusat Pengajian Psikologi dan Pembangunan Manusia  
 Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan  
 Universiti Kebangsaan Malaysia  
 Email: [rohany@ukm.my](mailto:rohany@ukm.my)