9

PREVALEN STRES DAN FAKTOR YANG MEMPUNYAI HUBUNGAN DENGAN STRES DI KALANGAN OPERATOR PENGELUARAN DI KILANG PETROLEUM DAN GAS DI MALAYSIA

DR. NORHAYATI MD. AMIN

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

TESIS YANG DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT MEMPEROLEHI IJAZAH SARJANA KESIHATAN MASYARAKAT

FAKULTI PERUBATAN
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA
CHERAS

2007

PHUKM
00001525615 900234735

PHUKM ✓

PENGAKUAN

Saya akui bahawa karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

19 Mac 2007

DR NORHAYATI MD.AMIN
P26337

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

PENGHARGAAN

Bersyukur ke hadrat Allah S.W.T. kerana dengan limpah kurniaNya dapat saya menyiapkan tesis ini.

Saya juga bersyukur kerana telah memperoleh sokongan dan bantuan daripada individu-individu-individu tertentu selama jangka waktu pengajian pascasiswazah yang sungguh mencabar ini. Terlebih dahulu ingin saya rakamkan ucapan terima kasih yang tidak terhingga buat Prof. Dr. K.G. Rampal dan Dr. Nizam Jemoin selaku penyelia saya yang telah menunjukkan kesabaran, memberi masa, tunjuk ajar, bimbingan, sokongan, motivasi dan kepercayaan kepada saya untuk menyiapkan tesis ini.

Penghargaan juga ditujukan kepada Profesor Dr. Noor Hassim bin Ismail selaku ketua jabatan dan selaku pensyarah di unit Kesihatan Pekerjaan. Ucapan terima kasih juga diberikan kepada Dr Azmi Mohd Tamil dan semua pensyarah serta kakitangan Jabatan Kesihatan Masyarakat.

Ucapan terima kasih kepada Pusat Penyelidikan Perubatan HUKM di atas pemberian gran iaitu dari Dana Fundamental UKM serta Majlis Etika yang telah memberi kelulusan untuk menjalankan projek penyelidikan ini.

Penghargaan juga diberikan kepada semua kakitangan dalam kilang petroleum dan gas di Malaysia yang telah memberikan kerjasama dalam urusan pengumpulan data untuk kajian ini.

Sokongan bantuan dan tiupan semangat dari Dr. Nor Asiah, Pn Normi, Cik Emilia, Dr. Anza, Dr. Hazli dan semua rakan-rakan seperjuangan yang lain amatlah saya hargai. Saya amat berterima kasih atas segala kata-kata semangat yang dicurahkan dan doa dikirimkan.

Akhir sekali, saya terhutang budi kepada ibu-bapa, suami tercinta, anak tersayang Nur Ain dan Muhammad Hafiz yang telah banyak berkorban untuk saya. Terlalu banyak masa berharga bersama mereka terpaksa saya korbankan bagi membolehkan saya menyiapkan tesis ini. Tidak lupa kepada semua adik-beradik, sokongan, dorongan dan kesabaran dari merekalah yang telah membantu saya mengharungi perjalanan pengajian sehingga ke saat ini.

Sekian, Wassalam.

Dr. Norhayati Md.Amin

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

ABSTRAK

Kajian hirisan lintang ini mengkaji prevalen stres dan faktor yang menyumbang pada stres dikalangan operator pengeluaran di kilang petroleum dan gas di Malaysia. Kajian ini juga menyingkap fungsi daya tindak dalam mencegah stres di kalangan operator pengeluaran. Sebanyak 430 borang soal selidik yang meliputi Inventori Stres Peribadi (skor stres, skor stres keluarga dan rumahtangga), Survei Stres Pekerjaan dan Strategi Penggunaan Daya Tindak telah diedarkan. Kadar respon yang diperolehi adalah 79.0%. Didapati prevalen stres di kalangan operator pengeluaran adalah 42.1%. Hasil kajian menunjukkan skor keterukan stres kerja adalah lebih tinggi di kalangan operator yang stres. Mereka mengalami lebih stres disebabkan oleh beban kerja berbanding dengan stres akibat kurangnya sokongan organisasi. Di antara faktor pekerjaan yang mempunyai hubungan yang bererti dengan stres ialah kurang masa berehat, penambahan tugas yang meningkatkan tanggungjawab kerja, kurang penglibatan dalam membuat keputusan polisi, kurangnya penyeliaan dan perhatian dari pihak atasan, gaji yang tidak mencukupi dan tugasan di luar waktu kerja. Faktor keluarga dan rumahtangga juga mempunyai hubungan yang bererti dengan stres. Di antara faktor keluarga yang mempunyai hubungan bererti dengan stres ialah kekurangan sumber kewangan, persekitaran luar rumah yang tidak menenangkan atau merbahaya, konflik dengan anak dan tidak cukup masa untuk bersama ahli keluarga. Umur adalah satu-satunya faktor sosiodemografi yang mempunyai hubungan bererti dengan stres dalam kajian ini. Penggunaan strategi daya tindak didapati tidak berkesan untuk mengurangkan stres malahan didapati penggunaan strategi daya tindak seperti humor, mengalih perhatian diri sendiri, menyalahkan diri sendiri, penidakkan, perubahan kelakuan dan pengekspresian perasaan menyumbang kepada stres.

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

ABSTRACT

PREVALENCE OF STRESS AND FACTORS ASSOCIATED WITH STRESS AMONG PRODUCTION OPERATORS IN A PETROLEUM AND GAS PLANT IN MALAYSIA

This cross-sectional study determined the prevalence of stress and factors associated with stress among production operators in a petroleum and gas plant in Malaysia. The study also attempted to explore the functions of coping strategies in preventing stress among production operators. A total of 430 questionaires that included Personal Stress Inventory (stress score; family and marriage factor score), Job Stress Survey and Coping Orientation for Problems Experienced were distributed. Response rate was 79.0%. It was found that prevalence of stress among the production operators were 42.0%. Findings revealed that job stress severity score were higher among the stressed production operators. They suffered stress as a result of excessive workload more than stress due to lack of organisation support. Among occupational risk factors that are significantly associated with stress are insufficient personal time (resting time), assignment of increased responsibility, lack of participation policy making decision, inadequate supervision, inadequate salary and working overtime. Family and marriage factors were also significantly associated to stress. The family and marriage factors that are associated with stress are lack of financial sources, danger of home environment, conflicts with children and inadequate time to spend with family members. Age is the only sosiodemographic factor that was significantly associated with stress in this study. Coping strategies application was found ineffective in reducing stress in fact some of them such as humor, self distraction, self blame, denial, behavioural disangagement, and venting contributed to stress.

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

KANDUNGAN

	Halaman
PENGAKUAN	ii
PENGHARGAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI RAJAH	x
SENARAI SIMBOL	xi
BAB I PENGENALAN	
1.1 Pengenalan	1
1.1.1 Justifikasi Kajian	2
1.2 Gelintaran susastera	3
1.2.1 Definisi stres	3
1.2.2 Teori-teori tentang stres pekerjaan	5
1.2.3 Stres pekerjaan	6
1.2.4 Penyebab stres	7
1.2.5 Faktor pekerjaan dan stres	8
1.2.6 Stres dan *'burnout'* kerja	12
1.2.7 Sosiodemografi dan stres	13
1.2.8 Cara-cara menangani stres	13
1.2.9 Pengurusan stres	16
1.3 Rangkaian masalah	18
1.4 Objektif	22
1.4.1 Objektif umum	22
1.4.2 Objektif khusus	22
1.4.3 Hipotesis kajian	22

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

BAB II METODOLOGI

2.1 Latarbelakang kajian 23

2.2 Rekabentuk kajian 23

2.3 Populasi sampel 23

2.4 Kerangka sampel 24

2.5 Unit sampel 24

2.6 Kaedah pensampelan 24

2.7 Saiz sampel 24

2.8 Pengumpulan data 25

2.9 Instrumen kajian 25

    2.9.1 Pra-uji 29

    2.9.2 Kriteria inklusi 30

    2.9.3 Kriteria eksklusi 30

    2.9.4 Etika penyelidikan 30

2.10 Analisis data 30

2.11 Definisi variabel 31

BAB III HASIL KAJIAN

3.1 Ciri sosiodemografi 33

3.2 Skor stres, faktor penyebab stres dan strategi daya tindak 35

3.3 Prevalen stres 36

3.4 Faktor yang mempunyai hubungan dengan stres 36

    3.4.1 Faktor sosidemografi 36

    3.4.2 Faktor pekerjaan 38

    3.4.3 Faktor keluarga dan rumahtangga 42

3.5 Faktor daya tindak dan hubungannya dengan stres 44

3.6 Korelasi di antara skor faktor pekerjaan dan strategi daya tindak dengan skor stres 47

    3.6.1 Korelasi di antara skor faktor pekerjaan dengan skor stres 47

    3.6.2 Korelasi di antara skor strategi daya tindak dengan skor stres 47

3.7 Prediktor stres 48

3.8 Program pengurusan stres 51

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

BAB IV PERBINCANGAN

4.1 Penyertaan dalam kajian 53

4.2 Ciri-ciri sosiodemografi 54

4.3 Skor gejala stres 54

4.4 Prevalen stres 55

4.5 Faktor yang mempunyai hubungan dengan stres 55

4.5.1 Faktor sosiodemografi 56

4.5.2 Faktor pekerjaan 57

4.5.3 Faktor keluarga dan rumahtangga 59

4.6 Penggunaan strategi daya tindak dan hubungannya dengan stres 60

4.7 Prediktor perubahan skor stres 62

4.8 Cadangan pengurusan stres 63

4.9 Limitasi kajian 66

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan 68

5.2 Cadangan 69

RUJUKAN 72

LAMPIRAN

1 Maklumat kepada responden 81

2 Borang kaji selidik 85

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

SENARAI JADUAL

No. Jadual **Halaman**

No. Jadual		Halaman
2.1	Subskala Keterukan Beban Kerja (KBK)	27
2.2	Subskala Kurang Sokongan Organisasi (KSO)	27
2.3	Subskala Inventori Stres Peribadi (O'Donnell et al. 1984)	28
2.4	Subskala strategi daya tindak yang digunakan dan penomboran item yang terlibat (Carver 1997)	29
3.1.1	Taburan frekuensi faktor sosiodemografi	34
3.2.1	Taburan skor gejala stres, persepsi stres dan strategi daya tindak	35
3.4.1.1	Hubungan faktor sosiodemografi dengan stres	37
3.4.1.2	Hubungan faktor sosiodemografi dengan stres	37
3.4.2.1	Taburan skor Survei Stres Pekerjaan mengikut kumpulan stres	39
3.4.2.2	Hubungan di antara keterukan beban kerja(KBK) dengan stres	40
3.4.2.3	Hubungan di antara kurang sokongan organisasi(KSO) dengan stres	41
3.4.2.4	Hubungan di antara lain-lain faktor penyebab stres dengan stres	42
3.4.3.1	Taburan skor faktor keluarga dan rumahtangga mengikut kumpulan stres	43
3.4.3.2	Hubungan faktor keluarga dan rumahtangga dengan stres	44
3.5.1	Taburan skor penggunaan strategi daya tindak mengikut kumpulan stres	46
3.6.1	Korelasi di antara skor faktor penyebab pekerjaan dengan skor stres	47
3.6.2	Korelasi di antara skor penggunaan strategi daya tindak dengan skor stres	48
3.7.1	Senarai variabel yang dimasukkan dalam analisa regresi berganda	49
3.7.2	Hasil regresi linear berganda sebagai prediktor stres	50
3.8.1	Taburan frekuensi penyertaan program pengurusan stres	51
3.8.2	Taburan frekuensi kaedah pengurusan stres mengikut kumpulan stres	52

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

SENARAI RAJAH

No. Rajah		Halaman
1.1	Rangkaian masalah	21

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

SENARAI SINGKATAN / SIMBOL

KSK	Keterukan Stres Kerja
KBK	Keterukan Beban Kerja
KSO	Kurang Sokongan Organisasi
SPSS	*Statistical Package for Social Science*
No.	Nombor
RM	Ringgit Malaysia
et al.	Pengarang pengarang lain
n	Bilangan sampel
p	Aras keertian
t	Ujian t tak bersandar
χ^2	Ujian Khi Kuasa Dua
$\pm$	Sisihan
s.p.	Sisihan piawai
$=$	bersamaan
$\leq$	Kurang atau sama daripada
$\geq$	Lebih atau sama daripada
$<$	Kurang daripada
$>$	Lebih daripada
B	Pekali regresi
α	Alfa
s.k. 95%	Selang keyakinan 95%
%	Peratus

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Dunia perniagaan hari ini telah mula menyedari kepentingan masalah kesihatan yang dihadapi oleh mereka yang bertungkus lumus bekerja bagi pendapatan bulanan dan seterusnya menjayakan objektif perniagaan sesebuah organisasi. Jika pekerja ini bermasalah samada masalah kesihatan atau sikap, ianya akan memberi kesan kepada syarikat baik dari segi mutu kerja mahupun prestasi kewangan syarikat.

Banyak kajian yang dilakukan telah menunjukkan hubungan yang bererti di antara kerja dengan stres. Oleh yang demikian tidak hairanlah jika pertubuhan Bangsa-bangsa bersatu dan Pertubuhan Kesihatan Sedunia meletakkan stres pekerjaan sebagai epidemik di seluruh dunia. Stres dan kemurungan berlaku di setiap tempat kerja dan dianggap sebagai satu masalah kesihatan awam yang serius yang memerlukan perhatian dan rawatan.

Perhubungan di antara stres dengan prestasi pekerja merupakan sesuatu yang kompleks. Hari ini, ahli perniagaan dan akedemik bergandingan untuk cuba mengenal pasti apakah sebenarnya yang mewujudkan persekitaran yang stres. Analisa terhadap faktor-faktor seperti ponteng kerja, kadar cuti sakit, premium insuran yang melampau,

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

tahap kepuasan hati pekerja dan kadar turnover pekerja dan sebagainya dilakukan. Perhubungan di antara kehidupan sosial dan perhatian keluarga serta prestasi kerja juga diambil kira. Hasil analisa (ILO 2000) menunjukkan lebih dari satu dari tiga orang pekerja melaporkan konflik antara keluarga dan kerja merupakan masalah utama dalam hidup mereka. Individu ini kerap ponteng, *burnout* kerja, stres dan kerap berjumpa doktor. Stres juga menyebabkan tuntutan insuran tidak upaya meningkat.

Majikan mula sedar keluarga dan stres pekerjaan adalah penyebab kepada masalah kesihatan mental seperti kemurungan. Akibat daripada ini, banyak syarikat telah melabur untuk membantu pekerja mereka dalam mengatasi masalah kerja dan keluarga. Berbagai pendekatan telah digunakan di antaranya, rundingcara sumber manusia, pengurusan penjagaan yang betul, kesan dan rawatan awal bagi mencegah dan mengurangkan stres kerja, membentuk sokongan fleksibel serta kreatif untuk pekerja dan sebagainya. Salah satu contoh organisasi yang mengamalkan strategi pengurusan stres ialah sebuah pejabat pos di United Kingdom. Di mana mereka telah berjaya mengurangkan ponteng kerja dan dapat menyelamatkan kos menafaat pekerja sebanyak 60% dalam masa 2 tahun. Kaedah untuk mengurangkan stres pekerja bukanlah terhad kepada satu cara sahaja tetapi meliputi dari budaya organisasi tersebut sehinggalah kemahiran yang digunakan oleh pekerja untuk mengatasi masalah ini.

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

1.1.1 Justifikasi kajian

Pekerjaan sebagai operator pengeluaran di kilang selalu dipandang rendah dan ringan oleh semua pihak. Masalah stres di kalangan operator pengeluaran di kilang juga tidak diambil peduli oleh semua pihak terutama majikan. Sehingga kini kajian stres di kalangan operator pengeluaran kilang di Malaysia masih kurang dan perlu lebih banyak rujukan tempatan. Semoga kajian ini akan menjadi titik tolak kepada semua pihak terutamanya pihak majikan agar lebih proaktif dan sedar tentang masalah kesihatan mental yang dialami oleh pekerja mereka. Dari kajian ini juga diharap dapat membantu pekerja yang bermasalah terutamanya masalah stres kerja yang mungkin boleh

menyebabkan timbulnya masalah lain seperti penyakit koronari jantung, tekanan darah tinggi, migrain dan sebagainya. Komunikasi di antara kedua-dua pihak (majikan dan pekerja) adalah sangat penting dalam mewujudkan suasana kerja yang harmoni dan produktif. Pekerja yang berkualiti akan menghasilkan kerja yang berkualiti.

1.2 Gelintaran susastera

Hari ini, sesebuah organisasi sama ada syarikat ataupun badan pertubuhan berdaftar perlu berhadapan dengan berbagai masalah luaran dan juga masalah dalaman. Masalah luaran termasuklah persaingan antara organisasi lain, kenaikan kos pekerja dan juga persaingan global. Tiga jenis masalah dalaman yang signifikan adalah stres, kemarahan dan keganasan pekerja di mana kebanyakan kemarahan dan keganasan berpunca daripada stres di tempat kerja. Walau bagaimanapun terpulang kepada organisasi tersebut untuk menangani masalah ini atau tidak, yang pasti, organisasi yang mengambil berat masalah dalaman ini besar kemungkinan lebih maju dan berjaya.

1.2.1 Definisi stres

Sejak kebelakangan ini stres telah ditakrifkan dalam berbagai cara, contohnya orang Jepun dan Belanda menggunakan perkataan 'karoshi' bagi stres pekerjaan di mana mengambarkan kematian disebabkan kerja berlebihan. Stres dan kemurungan telah menguasai tempat kerja dan menjadi masalah kesihatan awam yang serius sebagaimana penyakit berjangkit lain dan AIDS.

Lazarus dan Folkman (1984) mendefinasikan stres sebagai hubungan di antara individu dan persekitaran yang dinilai oleh manusia sebagai suatu yang membebankan atau melebihi sumber dan membahayakan kesihatan dan kesejahteraan. Caplan (1987) pula menakrifkan stres pekerjaan sebagai ketidaksesuaian di antara kebolehan atau keupayaan individu dengan permintaan di tempat kerja di mana ia mewujudkan distres dalam individu.

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

Stres pekerjaan atau stres tempat kerja didefinisikan menurut Fitzgerald sebagai gangguan terhadap fisiologikal, psikososial ataupun fungsi sosial seseorang untuk bertindakbalas dengan keadaan di persekitaran kerja yang mengambarkan ancaman terhadap keselamatan dan keselesaan individu tersebut (Lancefield et al. 1997).

Harrison (1997) pula menakrif stres menurut Eksekutif Institut Kesihatan dan Keselamatan sebagai tekanan berlebihan yang tidak tertanggung oleh seseorang. Definisi ini mencadangkan sesetengah orang tidak berupaya untuk memenuhi keperluan kerja tersebut. Dalam lain perkataan, tidak semestinya pengurus yang stres akan kurang berkebolehan atau berkeupayaan untuk mengurus pekerja.

Michie (2002) pula menganggap stres terjadi akibat tekanan persekitaran yang berubah menjadi tegang dalam diri individu. Definisi kini yang diterima umum menerangkan interaksi di antara keadaan dan individu. Ia merupakan psikologikal dan keadaan fizikal seseorang yang tidak berupaya mengatasi tuntutan dan tekanan keadaan. Stres berupaya untuk mengagalkan matlamat individu dan juga organisasi tersebut.

Ketegangan kerja pula merujuk kepada ukuran keseimbangan di antara tuntutan psikologikal kerja dan jumlah kawalan atau kuasa membuat keputusan yang mana telah dicadangkan sebagai komponen utama dalam stres kerja (Karasek 1979). Pekerja yang bekerja di bahagian yang tinggi ketegangannya menunjukkan kadar yang tinggi untuk mengidap berbagai penyakit berbanding dengan rakan sekerja dibahagian yang kurang tegang (Karasek & Theorell 1990). Ketegangan kerja merupakan salah satu elemen stres pekerjaan. Jaminan kerja yang selamat, keperluan fizikal dan sokongan dari penyelia dan rakan sekerja juga memainkan peranan penting dalam perhubungan stres pekerjaan dan penyakit.

1.2.2 Teori-teori tentang stres pekerjaan

Terdapat banyak teori dan model yang menerangkan mengenai stres pekerjaan. Di antaranya ialah teori penyesuaian manusia dan persekitaran, teori permintaan dan pengawalan, teori komunikasi, teori psikologi, teori sosiologi, teori sistem, teori keseimbangan dinamik, model ketegangan kerja, model indeks stres pekerjaan, model ketidakseimbangan usaha dan ganjaran dan lain lain lagi.

Teori penyesuaian manusia dan persekitaran (Caplan & Harrison 1993; Furnham & Schaeffer 1984) adalah di antara teori awal dalam stres pekerjaan. Caplan (1987) menggunakan teori ini untuk memahami proses penyesuaian di antara pekerja dan persekitaran. Toeri ini menjelaskan stres pekerjaan dalam konteks ciri-ciri pekerjaan di mana kewujudan distres dalam individu adalah kerana ketidaksesuaian di antara kebolehan atau keupayaan individu dengan permintaan di tempat kerja.

Teori permintaan dan pengawalan (Karasek 1979) pula adalah perkembangan dari model ketegangan kerja di mana ia adalah berkaitan permintaan dan pengawalan kerja bergantung pada kesejahteraan pekerja. Permintaan adalah seperti beban kerja, hazad kerja, permintaan fizikal dan emosi dan konflik peranan. Pengawalan adalah berkenaan dengan kerumitan kerja, pengawalan pentadbiran, pengawalan hasil, kemahiran menggunakan budibicara dalam membuat pertimbangan, penyeliaan, kuasa dalam membuat keputusan dan idiologi. Berdasarkan dimensi permintaan dan pengawalan ini pekerjaan dikelaskan kepapada empat kategori:

i) tinggi ketegangan kerja (permintaan tinggi/pengawalan rendah)
ii) rendah ketegangan kerja (permintaan rendah/pengawalan tinggi)
iii) kerja yang aktif (permintaan tinggi/pengawalan tinggi)
iv) kerja yang pasif (permintaan rendah/pengawalan rendah).

Teori komunikasi (Toohey 1995) pula menyatakan ketidakpuasan berkenaan dengan kerja boleh dilahirkan melalui kelakuan di mana pekerja menunjukkan simptom sakit

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

(stres pekerjaan). Ia dinilai sebagai selamat dan diterima untuk berinteraksi mengenai distres.

1.2.3 Stres pekerjaan

Stres pekerjaan kini merupakan salah satu dari isu kesihatan pekerjaan yang melibatkan kos yang tinggi (Kottage 1992; Cooper & Cartwright 1994; Cotton & Fisher 1995; Karasek & Theorell,1990). Implikasinya ialah kerosakkan yang berlipatkali ganda terhadap individu dan organisasi. Ianya juga menyebabkan penyakit fizikal dan psikologikal yang serius pada individu dan kehilangan sumber yang besar kepada organisasi.

Stres merupakan prevalen yang paling banyak menyebabkan pekerja menjadi kurang upaya di mana mengikut kaji selidik yang dibuat, 40% daripada jumlah turnover kerja adalah disebabkan oleh stres dan 25% daripada pekerja beranggapan kerja sebagai stres paling besar dalam hidup mereka (Perez & Wilkerson 1998). Oleh yang demikian tidak hairanlah jika Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu dan Pertubuhan Kesihatan Sedunia mengisytiharkan stres pekerjaan sebagai epidemik di seluruh dunia.

Keadaan kerja yang teruk akan menimbulkan berbagai masalah kesihatan. Ini dibuktikan melalui kajian yang telah dilakukan di mana terdapat perhubungan di antara faktor seperti organisasi kerja, kawalan kerja dan sokongan pekerja dengan kesan kesihatan seperti kemurungan, cemas, tekanan darah tinggi dan penyakit koronari jantung (Stansfeld et al. 1997; Schnall et al. 1994; Johnson et al. 1996).

Selain dari itu, kajian terdahulu juga menunjukkan beberapa masalah kesihatan, fizikal dan emosi yang berkaitan dengan persekitaran kerja (Karasek & Theorell 1990; Landsbergis et al. 1997; Johnson et al. 1988; Lerner et al. 1994; Karasek et al. 1987; Light et al. 1992; Blumenthal et al. 1995; Cesana et al. 1996; Bourbonnais et al. 1996; Houtman et al. 1994; Berkman & Syme 1979; Karasek et al. 1982; Schnall et al. 1990).

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

Bagi Wilkins dan Beaudet (1998), analisis telah dilakukan ke atas empat keadaan yang berkaitan dengan stres pekerjaan iaitu kecederaan kerja, migrain, tekanan darah tinggi dan kesedihan psikologikal.

1.2.4 Penyebab stres

Tanda-tanda stres boleh dilihat melalui perubahan kelakuan. Tindakbalas akut terhadap stres melalui perasaan (seperti perasaan sedih, cemas, cepat meradang dan letih), kelakuan (agresif, tidak bersemangat, cepat menangis dan suka memencilkan diri), berfikiran (negatif dan sukar menumpukan perhatian terhadap penyelesaian masalah) dan simptom fizikal seperti palpitasi, loya dan sakit kepala. Jika stres berterusan, ia akan menyebabkan perubahan pada nueroendokrin, kardiovaskular, autonomik dan fungsi immunologi di mana boleh menyebabkan penyakit mental dan penyakit kesihatan fizikal (seperti cemas, kemurungan dan penyakit jantung).

Stres disebabkan oleh keadaan yang diluar jangkaan dan kawalan, tidak menentu, kabur atau tidak biasa atau melibatkan konflik, tiada arah tujuan atau harapan terhadap sesuatu pencapaian. Stres mungkin juga disebabkan oleh perkara yang menghadkan masa seperti tekanan peperiksaan ataupun kerja yang perlu disiapkan pada tarikh yang ditetapkan, atau keadaan semasa seperti tuntutan keluarga, jaminan kerja yang tidak kukuh dan perjalanan berulang alik yang panjang.

Permintaan terhadap pasaran buruh yang tinggi disebabkan pembangunan pesat hari ini menjadikan stres pekerjaan sebagai satu isu. Tempat kerja merupakan tempat bermulanya tuntutan dan tekanan kepada stres dan juga asas serta sumber sosial bagi mengatasi stres. Faktor tempat kerja yang dikaji adalah berkait rapat dengan stres dan risiko kesihatan. Ianya boleh dikategorikan sebagai kandungan kerja dan perlu ditangani mengikut konteks sosial dan organisasi kerja.

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

Implikasi hubungan kerja dengan stres termasuklah kesan ke atas kepuasan hati pekerja dan produktiviti, kesihatan mental dan fizikal pekerja, ponteng kerja dan kos ekonominya, sementara kesan yang lebih besar adalah kepada fungsi keluarga dan akhirnya berpotensi menjadi liabiliti majikan. Kemurungan pula adalah akibat kesan negatif psikologikal. Ia menyebabkan *'burnout'*, ketagihan alkohol, simptom fizikal yang tidak dapat dijelaskan, ponteng kerja, keletihan kronik dan kemalangan, *'sick building syndrome'* dan kerap tergeliat (Hotopf & Wessely 1997).

1.2.5 Faktor pekerjaan dan stres

Stresor kerja boleh didefinisikan sebagai keadaan yang berlaku semasa bekerja atau ke atas organisasi di mana memerlukan tindakbalas penyesuaian dipihak pekerja tersebut (Jex & Beehr 1991). Menurut Lazarus dan Folkman (1984), stres terjadi apabila situasi dikatakan melebihi keupayaan seseorang. Maka individu tersebut menjangkakan tambahan tanggungjawab kerja sebagai suatu ancaman sementara individu lain mungkin menanggapnya sebagai satu cabaran. Sebagai contoh, stres pada tugas yang diberikan di mana individu akan mengalami ketidaksuaian di antara gambaran ciri-ciri spesifik sesuatu tugas tersebut dengan apakah yang sebenarnya berlaku apabila menjawat tugas tersebut (Lambert et al. 2004).

Reaksi negatif bagi situasi ini ialah ketegangan di mana individu tersebut akan kecewa dan *'burnout'*. *'Burnout'* merupakan tanda-tanda emosi yang sangat letih, perubahan peribadi dan semangat jati diri berkurangan (Maslach & Jackson 1986). Terdapat kefahaman yang meningkat terhadap perhubungan di antara kerja dan stres memberi kesan negatif kepada kesihatan pekerja.

Kajian mengenalpasti beberapa stresor di antaranya ialah peranan kerja yang kabur, konflik kerja, beban kerja yang banyak, tekanan dan ketidakselesaan fizikal. Stres kerja menunjukkan hasil dalam ketidakpuasan kerja, *'burnout'* (fizikal, emosi dan kelesuan mental), kadar penggantian pekerja, sakit dan kecederaan pekerjaan, kurang

kesihatan mental, kemurungan dan membunuh diri (Revicki et al. 1993; Revicki & Gershon 1996; Clark et al. 2001; Baldwin et al. 1997; Boxer et al. 1995; Dianz & Cabrera 1997).

Kajian banyak menujukkan faktor peranan organisasi ialah penyebab stres pekerjaan yang penting. Cooper (1983;1985) mengulangkaji dan meringkaskan penyebab stres di tempat kerja mengkatogerikan enam sebab stres dalam organisasi:

i) Faktor dalaman (haba, bunyi bising, wap kimia dan bekerja shif).

ii) Hubungan di tempat kerja (konflik dengan rakan sekerja atau penyelia, kurang sokongan sosial).

iii) Peranan dalam organisasi (peranan yan tidak pasti).

iv) Perkembangan kerjaya (kurang kenaikan pangkat, kurang laluan untuk perkembangan kerjaya, jaminan pekerjaan).

v) Struktur organisasi (kurang autonomi, kurang peluang dalam membuat keputusan, kurang pengawalan dalam cara kerja).

vi) Hubungkait di antara rumah dan kerja (konflik dalam peranan di rumah dan tempat kerja, kurang sokongan dari pasangan untuk terus bekerja).

Walau bagaimanapun kajian juga menunjukkan impak negatif stresor boleh dikurangkan dengan persekitaran sosial yang memberi sokongan dan galakan termasuk rakan sekerja dan penyelia, kawan dan kumpulan terdekat, autonomi, penggunaan kemahiran, penghargaan dan penekanan terhadap perancangan dan kecekapan (Lee & Ashforth 1996).

Ulasan gelintaran susastera oleh Lambert dan Lambert (2001) mendapati lima kategori utama termasuk didalam stres tugas bagi operator pengeluaran. Iaitu faktor persekitaran kerja yang berkait rapat dengan stres tugas, faktor yang mempengaruhi dan meramal stres tugas, model ujian, faktor psikologikal dan faktor sikap dan penilaian ke atas peralatan yang digunakan untuk menentukan stres tugas ini. Faktor persekitaran kerja didapati berkait rapat dengan stres tugas apabila kurang kawalan kerja, permintaan

kerja yang tinggi, kurang sokongan dalam hubungan kerja, terlibat dengan nazak dan kematian, kerap ditukarkan dari satu bahagian dengan bahagian yang lain, kekurangan staf dan beban kerja berlebihan. Faktor persekitaran termasuklah juga kurang kerjasama dari pelanggan dan ahli keluarga pesakit, gagal menghubungi doktor, tidak biasa dengan keadaan atau suasana kerja, mengambil berat tentang kualiti kerja operator pengeluaran yang teruk, staf perubatan dan penjagaan pesakit; merasakan tidak upaya untuk menjalankan penjagaan pesakit yang berkualiti, pusingan syif, keperluan masa, undang-undang negeri yang melarang untuk menjalankan peranan yang lebih; perhubungan yang kurang di antara penyelia, rakan sekerja dan doktor, komitmen organisasi yang kurang serta mengurus keluarga dan tanggungjawab kerja.

Harisson (1997) juga menjalankan penyelidikan di kampus universiti dan mendapati penyebab utama stres di kalangan kakitangan kampus ialah beban kerja yang berlebihan, kekurangan sumber, terlalu banyak kerja yang remeh, jaminan kerja yang tidak teguh dan kabur, risau tentang komunikasi dan rundingcara dan rasa tidak dihargai. Simptom stres pekerjaan termasuklah cepat meradang, kurang produktiviti dan kesukaran dalam memberi tumpuan dan fokus terhadap kerja yang diberikan. Ini adalah penunjuk tetap bagi pekerja stres.

Apabila ketegangan; persekitaran kerja yang negatif dikenakan kepada individu, hasilnya terdapat peningkatan pada paras stres (Pearlin & Schooler 1978; Torch & Grant 1989). Pengalaman oleh pegawai penjara apabila kajiselidik dilakukan ke atas 241 orang daripada mereka, hasilnya menunjukkan 29% mengatakan tugas mereka sederhana stres dan 39% sangat stres. Ini berlaku kerana terdapat perubahan pada kemudahan persekitaran ditambah pula dengan faktor lain seperti gaji murah dan kurang kemudahan. Keputusannya, kadar turnover adalah tinggi di antara 16.2% dan 40% bergantung kepada kemudahan dan sumber data (Decarlo & Gruenfeld 1989; Jurik &Winn 1987; Mitchell et al. 2000; Slate et al. 2001).

152561S

Kawakami et al.(1992 & 1990) membuat kajian selama 3 tahun di kilang dan pekerja kolar biru di Jepun, kurang kawalan kerja, kerja yang tidak sesuai dan hubungan yang kurang baik ditempat kerja menjangkakan kemurungan. Selain daripada itu penyakit kemurungan ini didiagnos secara klinikal oleh pakar sakit jiwa semasa menjalankan kajian kohort. Perhubungan yang signifikan walaupun setelah mengawal kovariat dan simptom kemurungan.

Dalam kajian gabungan antara 900 pekerja industri kolar biru dan putih selama 5 hingga 10 tahun (Aro & Hasan 1987) mendapati stresor kerja menyebabkan simptom stres mental, keadaan kesihatan yang kurang sihat dan ponteng kerja; simptom stres mental ini seterusnya menyebabkan masalah merokok, pemabuk dan ponteng kerja. Bising juga adalah stresor kerja di mana Melamed et al. (1992) menunjukkan pekerja wanita kolar biru yang terdedah bunyi bising menjadi cepat marah, aduan somatik, cemas dan kemurungan sementara manakala pekerja lelaki pula cepat meradang selepas bekerja.

Walau bagaimanapun perhubungan ini hanya terdapat apabila subjek sangat sensitif. Kedua-dua jantina menyumbang kepada bertambahnya kemalangan di tempat kerja dan cuti sakit. Keadaan yang sama apabila bunyi bising trafik tiada kesan langsung terhadap morbiditi psikologikal, ianya berhubung kait dengan gangguan bunyi bising dengan sensitiviti bunyi bising.

Tambahan kerisauan disebabkan stres kerja memberi kesan ke atas kesihatan terutamanya risiko penyakit kardiovaskular. Dua model mengenalpasti komponen stres dari persekitaran psikososial kerja telah menunjukkan tanda tersebut iaitu:

I. Model ketegangan kerja (Karasek 1979; Karasek & Theorell 1990) dan
II. Model ketidakseimbangan usaha dan ganjaran (Effort-Reward Imbalance Model) (Siegrist 1996).

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

Model Ketegangan kerja menunjukkan kombinasi permintaan kerja yang tinggi dan pengawalan kerja yang rendah memberi risiko kesihatan pada pekerja. Kajian ke atas mortaliti kardiovaskular sedikit sebanyak menyokong model tersebut. Alterman et al. (1994) menunjukkan perhubungan prospektif yang sederhana di antara ketegangan kerja dengan penyakit fatal kardiovaskular. Kajian lain pula menunjukkan perhubungan mortaliti kardiovaskular dengan gabungan tuntutan yang tinggi, sumber yang sedikit dan gaji yang rendah.

Model ketidakseimbangan usaha dan ganjaran pula mengambil kira kesan keadaan pasaran buruh terhadap kesihatan dalam keadaan kerja yang lebih teratur. Risiko kesihatan diperolehi dari ketidak seimbangan di antara usaha yang kerja yang tinggi dengan ganjaran yang rendah. Ganjaran yang dimaksudkan adalah dalam bentuk wang, jaminan kerja, pengiktirafan sosial dan peluang kerja yang lebih baik (Siegrist 1996). Kajian Whitehall II menunjukkan perhubungan di antara ketidakseimbangan usaha-ganjaran dengan insiden penyakit koronari jantung (Bosma et al. 1998).

1.2.6 Stres dan *'burnout'* kerja

'Burnout' dipercayai hasil dari stres pekerjaan misalnya khidmat pelanggan atau pesakit dalam industri penjagaan kesihatan. Ia mewakili tindakbalas yang unik iaitu kekerapan interaksi dengan pelanggan atau pesakit. Pekerja yang mengalami *'burnout'* menunjukkan berbagai simptom termasuk kelesuan emosi, perubahan peribadi (suka menyendiri) dan kemerosotan keyakinan diri. Pakar mencadangkan *'burnout'* hasil daripada berbagai stres termasuk keadaan di mana tuntutan kerja tidak dapat dilaksana disebabkan kekurangan sumber contohnya sokongan sosial dari rakan sekerja dan penyelia, kawalan kerja, mengambil bahagian dalam membuat keputusan, penggunaan kemahiran dan juga pemberian bonus ataupun penghargaan (Lee & Ashforth 1996).

Stres dan *'burnout'* kerja berkait rapat dengan tuntutan kerja yang tertentu termasuk lebih beban, beban yang berbagai, konflik peranan dan peranan yang kabur

(Lee & Ashforth 1996; Revicki & Gershon 1996; Karasek 1979, Blegen 1993). Pekerja yang tahap stresnya tinggi akan mengalami *'burnout'* kerja dan kurang bertindakbalas dalam menangani stres. Akibatnya mereka akan merasa kurang kepuasan kerja lalu membawa kepada kurang komitmen kepada organisasi dan turnover menjadi tinggi (Lee & Ashforth 1996).

1.2.7 Sosiodemografi dan stres

Kebanyakkan kajian hanya menunjukkan hubungan di antara stres dan faktor sosiodemografi. Ia tidak dapat menyatakan sebab-akibat di antara faktor sosiodemografi dengan stres. Kajian oleh Smith et al. (2000) menyatakan tahap stres di antara lelaki dan wanita adalah sama. Yang membezakannya adalah tahap pendidikan dan pendapatan di mana lelaki yang berpendidikan rendah dan berpendapatan sedikit didapati lebih stres dari wanita. Manakala wanita yang berpendidikan tinggi dan berpendapatan lumayan didapati lebih stres dari lelaki.

Hasil kajian Smith et al.(2000) juga mendapati mereka yang janda.duda atau yang berpisah didapati lebih stres berbanding dengan mereka yang berpasangan. Selvakumaran (2003) mendapati semakin meningkat usia semakin tinggi tahap stres. Emilia (2006) pula mengatakan tiada hubungan stres dengan faktor sisodemografi di kalangan jururawat di HUKM. Data dari HSE Contract Research Report 265/2000 menyatakan bahawa tahap stres tinggi pada mereka yang bekerja sebagai guru, jururawat dan pengurus. Sebagai kesimpulan skala stres pekerjaan adalah sangat berbeza dan bergantung pada faktor sosidemografi dan jenis pekerjaan itu sendiri. Kajian terhadap lain golongan menujukkan hasil kajian yang berbeza.

1.2.8 Cara-cara menangani stres

Strategi daya tindak merupakan satu usaha atau ikhtiar manusia iaitu dari segi kelakuan atau psikologi untuk mengurangkan stres. Lazarus dan Folkman (1984) mendefinisikan

daya tindak sebagai menukarkan usaha dan kelakuan yang kognitif bagi mengurus tuntutan dalaman dan/atau luaran yang spesifik yang meningkat ataupun melebihi sumber individu tersebut. Usaha menangani stres mungkin mengikut tumpuan masalah samada luaran atau dalaman. Tumpuan masalah untuk menangani stres dilihat sebagai usaha yang aktif untuk mengurangkan kemurungan emosi. Sebagai contoh tumpuan menangani masalah termasuklah aktiviti menyelesaikan masalah keluarga, masalah kerja dan mencari maklumat. Sementara tumpuan emosi ialah usaha yang dilakukan untuk mengawal emosi akibat dari stres. Ianya termasuklah kelakuan seperti mencari peluang bekerja di syarikat lain, tindakbalas kognitif pula adalah seperti tidak menerima hakikat sebenar dan memandang optimis kepada masalah yang dihadapi (Payne 1991). Bagaimana seseorang melihat kewujudan dan keberkesanan sumber mempengaruhi persepsi ancaman dan strategi menangani stres yang digunakan (Lazarus & Folkman 1984).

Strategi daya tindak juga boleh dibahagikan kepada strategi daya tindak aktif dan pengelakkan. Strategi daya tindak aktif merupakan tindakbalas kelakuan atau psikologi yang akan menukar sifat stresor kepada kurang menyebabkan stres. Strategi daya tindak pengelakkan pula ialah strategi di mana manusia melakukan aktiviti seperti penggunaan dadah dan alkohol untuk menjauhkan diri mereka dari stresor itu. Menurut Holahan dan Moos (1987) strategi daya tindak aktif samada perubahan kelakuan atau emosi adalah cara yang lebih baik untuk menangani stres berbanding dengan strategi daya tindak pengelakkan. Strategi daya tindak pengelakkan merupakan faktor risiko psikologi terhadap stres ataupun sebagai petanda kepada tindakbalas negatif kepada situasi stres.

Folkman dan Lazarus (1985) mencadangkan penggunaan kedua-dua strategi, tumpuan masalah dan tumpuan emosi bila menangani stres. Terdapat kajian yang mencadangkan strategi menangani tumpuan masalah boleh mencegah *'burnout'*, sedangkan strategi menghindarkan diri ataupun strategi tumpuan emosi menyumbang kepada *'burnout'* (Ceslowit 1989; Chiriboga & Bailey 1986). Walau bagaimanapun kebanyakan stresor yang terlibat dalam operator pengeluaran tidak boleh dibaiki secara

individu. Oleh yang demikian menukarkan sikap seseorang terhadap stresor dan mengunakan strategi tumpuan emosi dapat membentuk bahagian penting dalam menangani stres (Boyle et al. 1991). Ini menerangkan kenapa sesetengah kajian tidak menjumpai kaitan antara menangani tumpuan masalah dan *'burnout'* (Boyle et al. 1991; Duquette et al. 1995).

Kini, Model permintaan-kawalan merupakan pendekatan kuantitatif yang paling terbaharu dalam penyelidikan prestasi manusia. Permintaan mengambarkan keperluan psikologikal kerja dan kawalan mewakili latitud keputusan melawan kerja masing-masing (Karasek 1979; Karasek & Theorell 1990). Mengikut model ini, prestasi paling tinggi dicapai dengan ketegangan minima bila kedua-dua tuntutan kerja dan kawalan berada di tahap yang tinggi. Prestasi paling rendah apabila tuntutan tinggi dan kawalan rendah. Dibawah keadaan ini, individu berisiko tinggi hasil daripada reaksi antara ketegangan (contohnya keletihan, penyakit fizikal).

Eklund (1999) melapurkan penemuan dari 5 syarikat industri di mana ia menunjukkan perubahan organisasi boleh membaiki kandungan kerja dan seterusnya mengukuhkan amalan kerja yang baik dan memberangsangkan. Apabila kerja menjadi lebih menarik dan involving, dimasa yang sama perubahan ini menyumbang kepada bertambahnya tekanan dan stres.

Sargent dan Terry (2000) menjalankan kajian ke atas 80 orang pekerja pejabat di universiti dengan memeriksa tempat kerja sokongan sosial yang berlainan, beban kerja berlebihan dan kawalan terhadap tugas kerja. Mereka dapati, sokongan dari penyelia atasan dapat mengurangkan sebarang unsur negatif yang disebabkan ketegangan kerja yang tinggi. Sokongan menjadi penampan kepada kesan negatif. Sokongan dari rakan sekerja dan dari mereka yang tidak terlibat (diluar dari konteks kerja) memberi pengaruh positif ke atas kesan negatif hasil daripada ketegangan kerja yang tinggi. Kajian ini menunjukkan sokongan yang tinggi dari rakan sekerja menjadi penampan kepada pekerja yang melapurkan masalah kawalan rendah terhadap tugas mereka. Dalam kes ini

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

sokongan bertindak sebagai keseimbangan semula kepada pekerja yang mempunyai kawalan rendah.

Kwakman (2001) menguji model Karasek dan Theorell (1990) dengan mengunakan kaji selidik ke atas 542 guru di sekolah menengah di Belanda. Keputusan menunjukkan guru yang menjangkakan kerja mereka mempunyai tuntutan yang tinggi tetapi kawalan yang rendah mengalamistres yang lebih berbanding guru yang menjangkakan tuntutan yang tinggi dan kawalan yang tinggi juga. Kesan prestasi di tempat kerja yang positif dikesan pada kumpulan guru yang kedua di mana mereka kerap menjalankan tugas secara professional.

1.2.9 Pengurusan stres

Organisasi perlu mengadakan sekurang-kurangnya 3 kawasan kritikal untuk membentuk persekitaran kerja yang sihat dan merangsang produktiviti. Pihak syarikat perlulah mengambil pekerja yang betul, mengurangkan tekanan yang berlebihan dan menolong pekerjanya menangani stres. Apabila ketiga-tiga strategi diimplementasikan, organisasi akan lebih berjaya dalam jangkamasa yang panjang. Majikan perlu berhati-hati dalam memilih pekerjanya untuk setiap peringkat dalam organisasi tersebut.

Kajian menunjukkan individu yang mempunyai kawalan dalaman yang tinggi, kurang dipengaruhi stres kerja berbanding dengan pekerja yang mempunyai kawalan luaran. Syarikat perlu menilai calon pekerja dari segi keupayaan mereka menangani tekanan (Bernandi 1997). Sesetengah penyelidik mencadangkan pengurus memilih calon yang pernah memegang jawatan yang mencabar.

Organisasi yang berusaha mencegah stres berlebihan akan mengambil langkah berjaga-jaga melindungi organisasinya. Ponteng kerja, kadar pertukaran buruh yang meningkat dan produktiviti menurun adalah simptom disebabkan masalah stres. Organisasi yang menolak stres berlebihan mendatangkan bahaya kepada perniagaan,

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

kerap menuduh gejala ponteng, kadar pertukaran buruh yang tinggi dan kurang produktiviti disebabkan oleh pekerja yang tidak berkualiti. Tekanan kerja yang melampau bukanlah semata-mata penyebab kepada simptom ini tetapi ianya merupakan masalah yang perlu diambil kira oleh majikan, bagaimanakah cara untuk berurusan dengan stres.

Veninga (1998) mencadangkan 5 langkah yang perlu diambil oleh majikan untuk menghalang stres berlebihan ini:

i. Ketua syarikat perlu meneliti samada penyusunan semula adalah yang terbaik untuk perniagaan dan pekerja. Pengucupan saiz syarikat menyebabkan pekerja yang masih ada memikul tugas yang banyak untuk diselesaikan.
ii. Perniagaan perlu selari dengan beban kerja bagi menentukan jangkaan yang munasabah bagi posisi kerja tertentu di sesebuah firma.
iii. Syarikat perlu membenarkan pekerjanya menjadi kreatif. Kebanyakan pekerja merasakan bakat yang ada tidak digunakan dengan sepenuhnya.
iv. Organisasi perlu mengalakkan pekerja untuk menyatakan matlamat mereka. Kajian menunjukkan pekerja yang tidak dapat mengutarakan matlamat mereka lebih mudah mendapat stres di tempat kerja.
v. Syarikat perlu mengalakkan pekerjanya untuk terus belajar. Dengan belajar ia akan merangsang fikiran dan pekerja akan lebih bersedia untuk menyumbang tenaga untuk syarikat di masa yang akan datang.

Pengurus dan pekerja perlu mengetahui punca stres sebelum cuba untuk mengatasinya. Pengurus boleh melatih pekerjanya mengurus stres sebagai satu proses. Pekerja perlulah mengetahui punca stres. Kebanyakan pekerja tidak boleh memisahkan kehidupan peribadi dengan kerja. Masalah kewangan, perkahwinan dan berbagai masalah yang lain bercampur dan membentuk stres kerja yang melampau. Pekerja patut belajar menyesuaikan sikap mereka. Seorang pekerja mungkin optimistik tentang tugas yang mencabar sementara yang lain mungkin sebaliknya. Majikan tidak akan dapat memahami

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

sepenuhnya tetapi mereka boleh membantu pekerja kerana pekerja mempunyai pilihan untuk berubah sikap.

Langkah terakhir proses ini, mengalakkan pekerja untuk mengambil bahagian dalam aktiviti fizikal dan pengurusan masa (Kelly 1997). Fizikal aktiviti dan pengurusan masa adalah kunci mengurangkan stres. Misalnya organisasi memilih untuk membeli keahlian di sebuah pusat senaman bagi kegunaan pekerjanya. Mereka boleh juga melabur dalam kelas pengurusan masa untuk pekerjanya. Budaya sebegini menunjukkan perkembangan yang sihat bagi sesebuah organisasi.

Masalah persekitaran kerja perlu diambil kira sebagai masalah produktiviti jika bertujuan untuk mendapatkan keuntungan ekonomi. Penderitaan manusia dan kerugian ekonomi (termasuk kehilangan sumber manusia dan produktiviti, kenaikan kos perubatan, pampasan dan berbagai liabiliti tersorok yang lain seperti penukaran buruh dan pengubahsuaian tempat kerja) adalah suatu peringatan yang konstan untuk merekabentuk sebuah organisasi kerja yang lebih baik begitu juga dengan perancangan masa kerja, piawaian keselamatan kerja dan teknologi kawalannya.

1.3 Rangkaian masalah

Setelah mengambil kira faktor-faktor yang telah dibincangkan dalam gelintiran susastera, satu rangkaian masalah dibentuk seperti rajah 1.1. Rangkaian masalah ini terdiri dari faktor-faktor yang mempengaruhi stres di tempat kerja iaitu faktor keluarga dan rumahtangga, sosiodemografi, keterukan stres kerja iaitu kurang sokongan organisasi, keterukan beban kerja dan lain lain punca stres di tempat kerja. Kajian ini juga cuba menunjukkan bagaimana individu itu menangani stres yang dihadapi (strategi daya tindak yang digunakan).

Faktor sosiodemografi yang dikaji temasuk jantina, umur, bangsa, agama, jawatan, tahap pendidikan, taraf perkahwinan, bilangan dan tempoh perkhidmatan. Sementara

untuk faktor stres di tempat kerja pula menitikberatkan masalah yang dihadapi oleh pekerja di tempat kerja di mana untuk bahagian ini ianya dipecahkan pula kepada 3 bahagian lagi untuk menentukan penyebab stres di tempat kerja:-

i. Keterukan Stres Kerja (KSK)
ii. Keterukan Beban Kerja (KBK)
iii. Kurang Sokongan Organisasi (KSO)

Keterukan beban kerja ialah temasuk tugasan baru atau tugasan yang tidak biasa dibuat, berurusan dengan suasana yang kritikal, membuat tugasan yang diluar bidang kerja, penambahan tugas yang meningkatkan tanggungjawab kerja, membuat keputusan yang kritikal secara tiba-tiba, gangguan kerja yang kerap, kerap berlaku perubahan aktiviti kerja, kesuntukan masa untuk menyiapkan kerja dan kurang masa untuk berehat.

Kurang sokongan organisasi termasuklah kurang peluang untuk maju dalam kerjaya, rakan sekerja tidak melakukan tugas, kurang sokongan dari penyelia, kurangnya penghargaan untuk tugas yang cemerlang, peralatan yang tidak cukup atau kurang kualiti, tidak bersefahaman dengan penyelia, mengalami pengalaman tingkahlaku negatif dari organisasi, kurang penglibatan dalam membuat keputusan polisi, kekurangan penyeliaan dan perhatian dari pihak atasan dan rakan sekerja yang tidak bermotivasi.

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

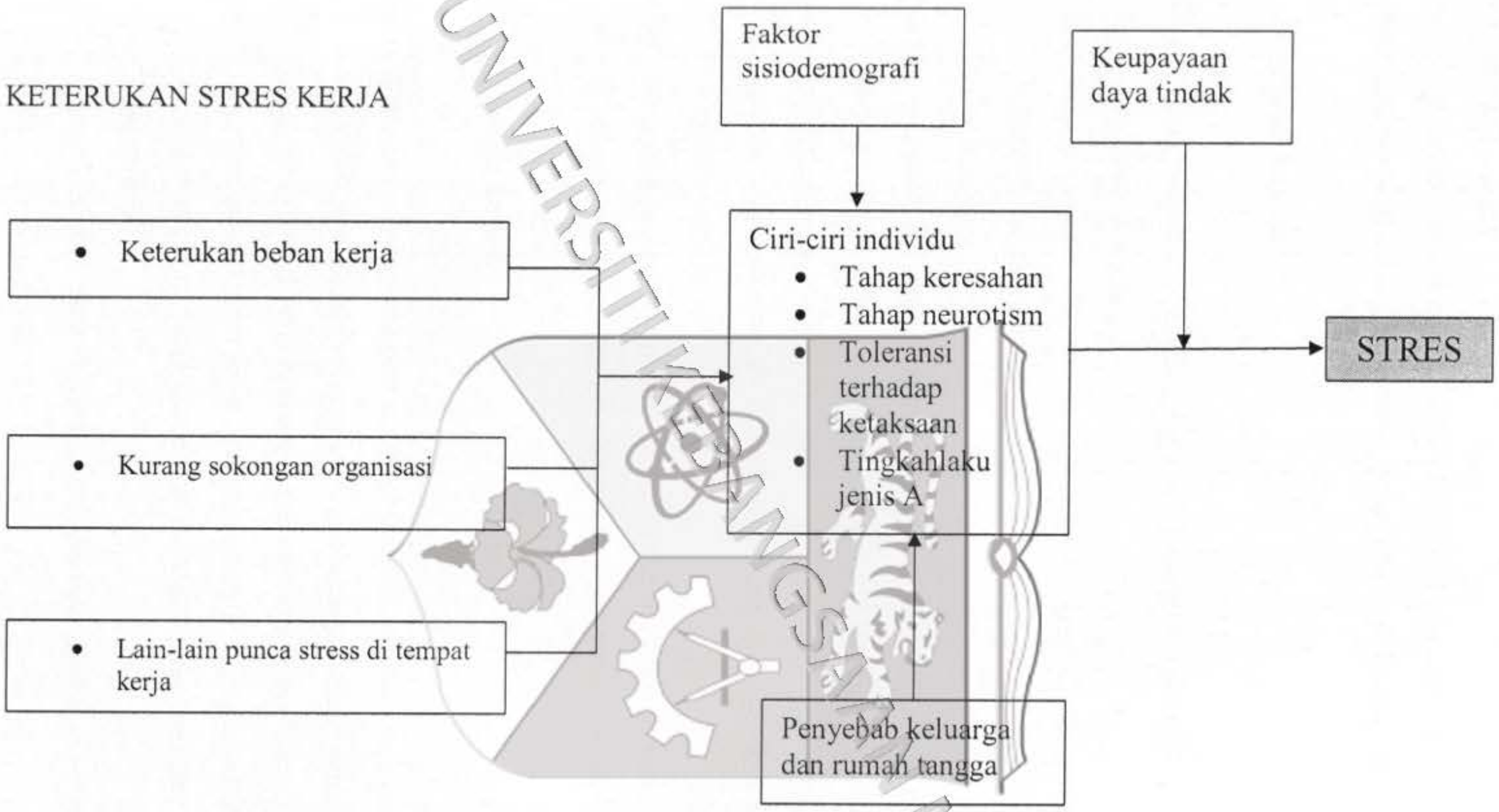
Lain - lain punca stres di tempat kerja termasuklah terpaksa bekerja lebih masa, kurang kerja pada sesuatu jangka masa, kekurangan pekerja untuk menjalankan tugas, dipandang rendah oleh pelanggan, pengguna dan rakan kerja, pendapatan bulanan yang tidak mencukupi, persaingan untk kenaikan pangkat, ruang kerja yang tidak selesa, mengganti tugasan pekerja lain dan konflik dengan syarikat lain.

Faktor keluarga dan rumahtangga ialah seperti kekurangan sumber kewangan, konflik di antara suami isteri, anak-anak, saudara-mara atau kawan-kawan, konflik seksual, tiada penjaga anak ketika keluar bekerja dan sebagainya. Masalah semasa samada peribadi atau keluarga juga menambahkan stres di tempat kerja.

Reaksi stres pula adalah bergantung kepada tahap penyesuaian diri seseorang individu terhadap stres. Persepsi ini bergantung kepada tahap pengetahuan, jenis personaliti, pengalaman dan daya ketahanan dalaman. Apabila berlakunya ketidakseimbangan di antara punca stres dan tahap penyesuaian diri, maka reaksi stres akan berlaku. Reaksi stres juga dicirikan oleh perubahan fisiologi, psikologi dan tingkahlaku. Ini membawa kepada masalah seperti kemurungan, keresahan dan lain lain lagi. Teknik daya tindak yang berbeza juga menentukan sejauh mana seseorang individu dipengaruhi dengan situasinya. Teknik daya tindak yang digunakan bergantung kepada situasi yang berlaku di mana situasi yang berbeza memerlukan teknik yang berbeza.

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

KETERUKAN STRES KERJA



Rajah 1.1 Rangkaian masalah

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

1.4 Objektif

1.4.1 Objektif umum

Objektif umum kajian ini adalah untuk mengkaji prevalen stres dan faktor-faktor yang mempengaruhinya di kalangan operator pengeluaran di kilang petroleum dan gas.

1.4.2 Objektif khusus

1.4.2.1 Mengenalpasti prevalen stres di kalangan operator pengeluaran di kilang petroleum dan gas.

1.4.2.2 Mengenalpasti faktor sosiodemografi (umur, bangsa, pendapatan, tahap pendidikan, agama, taraf perkahwinan, bilangan anak) dan hubungannya dengan prevalen stres.

1.4.2.3 Mengenalpasti penyebab stres pekerjaan yang dihadapi operator pengeluaran di kilang petroleum dan gas dan hubungannya dengan prevalen stres.

1.4.2.4 Mengenalpasti penyebab stres keluarga dan rumahtangga yang dihadapi operator pengeluaran di kilang petroleum dan gas dan hubungannya dengan prevalen stres.

1.4.2.5 Mengenalpasti strategi daya tindak yang digunakan oleh operator pengeluaran di kilang petroleum dan gas dan hubungannya dengan prevalen stres.

1.5 Hipotesis kajian

1.5.1 Semakin meningkat umur operator pengeluaran semakin tinggi skor stres.

1.5.2 Operator pengeluaran yang stres mempunyai skor penyebab stres pekerjaan yang lebih tinggi berbanding dengan operator pengeluaran yang tidak stres.

1.5.3 Operator pengeluaran yang stres mempunyai skor penyebab stres keluarga dan rumahtangga yang lebih tinggi berbanding dengan operator pengeluaran yang tidak stres.

1.5.4 Semakin tinggi skor daya tindak operator pengeluaran semakin rendah skor stres.

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

RUJUKAN

Agus Salim Mohamed Banun. 2001. Kajian intervensi stres di kalangan kakitangan kejururawatan di negeri Terengganu. Tesis Sarjana. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Alterman, T., Shekelle, R.B., Vernon, S.W. & Buraù, K.D. 1994. Decision latitude, psychological demands, job strain, and coronary heart disease in the Western Electric study. *Am J Epidemiol* **139**: 620-627.

Aro, S., & Hasan, J. 1987. Occupational class, psychosocial stress and morbidity. *Ann Clin Res* **19**(2): 62 – 68.

Baldwin, P.J., Dodd, M., & Wrate, R.W. 1997. Young doctors' health—I. How do working conditions affect attitudes, health and performance? *Soc Sci Med* **45**(1): 35-40.

Berkman, L. & Syme, S.L. 1979. Social networks, host resistance and mortality: A nine-year study of Alameda County residents. *American Journal of Epidemiology* **109**: 186-204.

Bernardi, R.A. 1997. The relationships among locus of control, perceptions of stress, and performance. *Journal of Applied Business Research* **3**: 285-296.

Blumenthal, J.A., Thyrum, E.T. & Siegel, W.C. 1995. Contributions of job strain, job status and marital status to laboratory and ambulatory blood pressure in patients with mild hypertension. *Journal of Psychosomatic Research* **39**(2): 133-44.

Boey, K.W. 1998. Coping and family relationships in stress resistance: A study of job satisfaction of nurses in Singapore. *International Journal of Nursing Studies* **35**(6): 353-61.

Bosma, H., Peter, R., Siegrist, J. & Marmot, M. 1998. Two alternative job stress models and the risk of coronary heart disease. *Am J Public Health* **88**: 68-74.

Bourbonnais, R., Brisson, C. & Moisan, J. 1996. Job strain and psychological distress in white collar workers. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health* **22**(2): 139-45.

Bowmen, G.D. & Stren, M. 1995. Adjustment to occupational stress: The relationship of perceived control to effectiveness of coping strategies. *Journal of Counseling Psychology* **42**(3): 294-303.

Boxer, P.A., Burnett, C. & Swanson, N. 1995 Suicide and occupation: a review of the literature. *J Occup Environ Med* **37**:442-52.

Boyle, A., Grap, M., Younger, J., & Thornby, D. 1991. Personality hardiness, ways of coping, social support and burnout in critical nurses. *Journal of Advanced Nursing* **16**, 850–857.

Caplan, R. D. 1987. Person-environment fit theory and organizations: Commensurate dimensions, time perspectives, and mechanisms. *Journal of Vocational Behaviour* **31:** 248-267.

Caplan, R. D., & Harrison, R. V. 1993. Person-environment fit theory: Some history, recent developments, and future directions. *Journal of Social Issues* **49** (4),253-275.

Carver, C. S. 1997. You want to measure coping but your protocol's too long: Consider the brief COPE. *International Journal of Behavioral Medicine* **4**: 92-100.

Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K.1989. Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology* **56**: 267-283.

Cesana, G., Ferrario, M. & Sega, R. 1996. Job strain and ambulatory blood pressure levels in a population-based employed sample of men from northern Italy. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health* **22**(4): 294-305.

Ceslowitz, S. 1989. Burnout and coping strategies among hospital staff nurses. *Journal of Advanced Nursing* **14**: 553–558.

Chiriboga, D., & Bailey, J. 1986. Stress and burnout among critical care and medical surgical nurses: a comparative study. *Critical Care Quarterly* **9**: 84–92.

Clark, S.P., Sloane, D.M. & Aiken, L.H. 2001. Staffing and needlesticks. *Am J Pub Health*. In press.

Cooper, C.L., Liukkonen, P. & Cartwright, S. 1996. Stress prevention in the workplace. Dublin, Ireland:European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

Cooper, C. L.1983. Identifying stressors at work: Recent research developments. *Journal of Psychosomatic Research* **27** (5):369-376.

Cooper, C. L.1985. The stress of work: An overview. Aviation, Space and Environmental Medicine **56** (7):627-632.

Cotton, P. & Fisher, B. 1995. Current issues and directions for the management of workplace psychological health issues. In P. Cotton (Ed.). 1995. Psychological health in the workplace. Victoria: Australian Psychological Society.

Cox, T., Griffiths, A., & Cox, S. 1996. Work-related stress in nursing: Controlling the risk to health. Geneva: International Labour Office.

Cushway, D.1992. Stress in clinical psychology trainees. *British Journal of Clinical Psychology* **31**: 169-179.

Cushway, D., & Tyler, P.A. 1994. Stress and coping in clinical psychologists. *Stress Medicine* **10**: 35-42.

Cushway, D., & Tyler, P.A. 1996. Stress in clinical psychologists. *International Journal of Social Psychiatry* **42**: 141-149.

Cushway, D., Tyler, P.A., & Nolan, P. 1996. Development of a stress scale for mental health professionals. *British Journal of Clinical Psychology* **35**: 279-295.

DeCarlo, D. T., & Gruenfeld, D. H. 1989. Stress in the American workplace: Alternatives for the working wounded. Fort Washington: LRP Publications.

Diaz, R.I. & Cabrera, D.D. 1997. Safety climate and attitude as evaluation measures of organizational safety. *Accid Anal Prev* **29**(5):643-650.

Duquette, A., Kerouac, S., Sandhu, B., Ducharme, F., & Saulnier, P. 1995. Psychosocial determinants of burnout in geriatric nursing. *International Journal of Nursing Studies* **32**: 443–456.

Eklund, J., 1999. New work organizations—stress without limits. In: Proceedings of the International Research Conference on Health Hazards and Challenges in the New working Life, National Institute for Working Life, p. 8.

Emilia, Z.A. 2006. Kajian stres dan penggunaan strategi daya tindak di kalangan jururawat terlatih yang berkhidmat di wad-wad Hospital Universiti Kebangsaan Malaysia. Tesis Sarjana. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Ernest, W.B., Mc Mahan, J. & Kotrlik, J. 2004. Job stress and Burnout among Kilangal and Technical Teacher. *Journal of Vocational Education Research* **28**(2).

Fazil Zulkifli. 2004. A study on stress among factory workers and factors affecting it in the workplace, in an electronic factory in Shah Alam, Selangor. Post-Graduate Diploma Thesis. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Fazilla Zaman Huri. 2005. Prevalence of stress and risk factors associated with it among teachers in Bandar Tasik Puteri, Rawang, Selangor. Post-Graduate Diploma Thesis. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Flynn, H. A. 1997. An investigation of the relationship between depression and coping using time series analysis [Abstract]. Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering **57:** 5324.

Folkman, S., & Lazarus, R. 1985. If it changes it must be progress: Study of emotion and coping during three stages of a college examination. *Journal of Personality and Social Psychology* **48**: 150–170.

Furnham, A. & Schaeffer, R. 1984. Person-environment fit, job satisfaction and mental health. *Journal of Occupational Psychology* **57:** 295-307.

Harrison, D. 1997. First degree concern. People Management, (12).

Hogan, J.M., Carlson, J.G. & Jagdish, D. 2002. Stressor and Stress Reactions among University Personnel. *International Journal of Stress Management* **9**(4): 289-310.

Holahan, C. J., & Moos, R. H. 1987. Risk, resistance, and psychological distress: A longitudinal analysis with adults and children. *Journal of Abnormal Psychology* **96**: 3-13.

Hotopf, M. & Wessely, S. 1997. Stress in the workplace: unfinished business. *J Psychosom Res* **43**(1):1– 6.

Houtman, I.L.D., Bongers, P.M. & Smulders, P.G.W. 1994. Psychosocial stressors at work and musculoskeletal problems. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health* **20**(2): 139-45.

ILO. 2000. Mental health in the workplace: situation analysis (prileminary report). Geneva: ILO.

Ilse, J., Jodora, J., Mark, B.W. & Paul, F. 2002. Stress and Coping in South Frican Clinical and Counselling Psychologists.

Jex, S. & Beehr, T. 1991. Emerging theoretical and methodological issues in the study of work related stress. *Research in Personnel and Human Resources Management* **9**: 311–365.

Johnson, J.V. & Hall, E.M. 1988. Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish work population. American Journal of Public *Health* **78**(10): 1336-42.

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

Johnson, J.V., Stewart, W. & Hall, E.M. 1996. Long-term psychosocial work environment and cardiovascular mortality among Swedish men. *American Journal of Public Health* **86**: 324-31.

Jurik, N. C., & Winn, R. 1987. Describing correctional security dropouts and rejects: An individual or organizational profile? *Criminal Justice and Behavior* **14**: 5– 25.

Karasek, R., Gardell, B. & Lindell, J. 1987. Work and non-work correlates of illness and behaviour in male and female Swedish white collar workers. *Journal of Occupational Behaviour* **8:** 187-207.

Karasek, R. & Theorell, T. 1990. Stress, productivity and reconstruction of working life. New York: Basic Books.

Karasek, R., Triantis, K. & Chaudhry, S. 1982. Co-worker and supervisor support as moderators of associations between task characteristics and mental strain. *Journal of Occupational Behaviour* **3**: 147-160.

Karasek, R.A. & Theorell, T. 1990. Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life. New York: Basic Books.

Karasek, R.A. 1979. Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly* **29:** 285-308.

Karasek, R.A., Theorell, T., 1990. Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life. BasicBooks, HarperCollins Publishers, New York.

Kawakami, N., Haratani, T. & Araki, S. 1992. Effects of perceived job stress on depressive symptoms in blue-collar workers of an electrical factory in Japan. *Scand J Work, Environ Health* **18**(3):195– 200.

Kawakami, N. & Haratani, T. 1999. Epidemiology of job stress and health in Japan: review of current evidence and future direction. *Ind. Health* **37**: 174– 186.

Kawakami, N., Araki, S. & Kawashima, M. 1990. Effects of job stress on occurrence of major depression in Japanese industry: a case-control study nested in a cohort study. *J Occup Med* **32**(8):722– 725.

Kelly, J.M. 1997. Get a grip on stress. HR Magazine, (2).

Koeske, G. F., Kirk, S. A., & Koeske, R. D. 1993. Coping with job stress: Which strategies work best? *Journal of Occupational and Organizational Psychology* **66:** 319-335.

Kottage, B.E. 1992. Stress in the workplace. Professional Safety, 37(August), 24-26.

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

Kwakman, K., 2001. Work stress and work-based learning in secondary education: testing the Karasek model. *Hum. Resour. Dev. Int.* **4** (4): 487–501.

Lambert, V., & Lambert, C. 2001. Literature review of role stress/strain on nurses: an international perspective. *Nursing and Health Sciences* **3**: 161–172.

Lambert, V., Lambert, C., & Ito, M. 2004. Workplace stressors, ways of coping and demographic characteristics as predictors of physical and mental health of Japanese hospital nurses. *International Journal of Nursing Studies* **41**: 85–97.

Lancefield, K., Lennings, C. J., & Thomas, D. 1997. Management style and its effect on prison officers' stress. *International Journal of Stress Management* **4**: 205– 219.

Landsbergis, P.A., Schnall, P.L. & Warren, K. 1994. Association between ambulatory blood pressure and alternative formulations of job strain. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health* **20**(5): 349-63.

Lazarus, R., & Folkman, S. 1984. Stress, appraisal and coping. New York:Wiley.

Lerner, D.J., Levine, S. & Malspeis, S. 1994. Job strain and healthrelated quality of life in a national sample. *American Journal of Public Health* **84**(10): 1580-1585.

Lee, R.T. & Ashforth, B.E. 1996. A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *J Appl Psychol* **81**(2):123-133.

Light, K.C., Turner, R. & Hinderliter, A.L. 1992. Job strain and ambulatory work blood pressure in healthy young men and women. *Hypertension* **20**: 214-218.

Lwanga, S. K. & Tye, Cho-Yook. 1986. *Teaching health statistics: twenty lesson and seminar outlines.* Switzerland: World Health Organization.

Majdah Mohamed. 2000. Stress prevalence and work factors among community nurses in Kelantan. Master Thesis. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Maslach, C. & Jackson, S. (Eds.). 1986. MBI: Maslach burnout inventory: Manual research edition. Palo Alto, CA: University of California.

Mc Grath, A., Reid, N. & Boore, J. 1989. Occupational Stres in Nursing. *International Journal of Nursing Studies* **26**(4): 343-358.

Melamed, S., Luz, J. & Green, M.S. 1992. Noise exposure, noise annoyance and their relation to psychological distress, accident and sickness absence among blue-collar workers—the Cordis Study. *Isr J Med Sci* **28** (8): 629–635.

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

Michie, S. 2002. Causes and management of stress at work. *Occup. Environ. Med.* **59**: 67-72.

Mitchell, O., MacKenzie, D. L., Styve, G. J., & Gover, A. R. 2000. The impact of individual, organizational, and environmental attributes on voluntary turnover among juvenile correctional staff members. *Justice Quarterly* **17**: 333– 358.

Mohd Ridzal bin Mohd Zainal. 2006. Stres pekerjaan di kalangan Ahli Bomba dan Penyelamat Malaysia di Negeri Selangor pada tahun 2005. Tesis Sarjana. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Munro, L., Rodwell, J. & Harding, L. 1998. Assessing occupational stress in psychiatric nurses using the full job strain model: The value of social support to nurses. *International Journal of Nursing Studies* **35**(6): 339-345.

Nor Azani Mat Jusoh. 2006. Prevalence of stress and related factors amongst flight attendants working with local airline. Post-Graduate Diploma Thesis. Universiti Kebangsaan Malaysia.

O'Donnell, M.P., Jaffe, D.T. & Zindler-Wernet, P. 1984. Stress assessment. Dlm. O'Donnell, M.P. & Ainsworth, T.H. (pynt). *Health promotion in the work place*, hlm. 185-220. New York: John Wiley.

Parikh,P., Taukari, A. & Bhattacharya, T. 2004. Occupational stress and coping among nurses. *Journal of health Management* **6**(2): 115-122.

Payne, R. 1991. Individual differences in cognition and the stress process. In Cooper, C. &. Payne, R. (Eds.), Individual differences in the stress process. 181–201. Chichester: John Wiley.

Pearlin, L., & Schooler, C. (1978). The structure of coping. Journal of Health and Social Behavior, 19, 2 – 21 Toch, H. (1977). Living in prison: The ecology of survival. New York7 Free Press.

Perez, E., Wilkerson, B. 1998. Mindsets- mental health: the ultimate productivity weapon. Riversle, Canada: *The Homewood Centre for Organizational Health*.

Revicki, D.A., Whitley, T.W. & Gallery, M.E. 1993. Organizational characteristics, perceived work stress, and depression in emergency medicine residents. *Behav. Med* **19** (2):74-81.

Revicki, D.A. & Gershon, R.R. 1996. Work-related stress and psychological distress in emergency medical technicians. *J Occup Health Psychol* **1**(4):391-396.

Rokiah, M. 1994. Prevalen tekanan dan penyebab tekanan kerja di kalangan jururawat terlatih Hospital Kuala Lumpur. Tesis Sarjana. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Sargent, L.D., Terry, D.J.T., 2000. The moderating role of social support in Karasek's job strain model. *Work Stress* **14** (3): 215–261.

Schnall, P.L., Landsbergis, P.A. & Baker, D. 1994. Job strain and cardiovascular disease. *Annual Review of Public Health* **15:** 381-411.

Schnall, P.L., Pieper, C. & Schwartz, J.E. 1990. The relationship between .job strain,. Workplace diastolic blood pressure, and left ventricular mass index. *Journal of the American, Medical Association* **263:** 1929-1935.

Selvakumaran Ramasamy. 2003. Prevalence of stress among prisoner officers in Malaysia – A comparison between research results year 2000 and 2003. Master Thesis. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Siegrist, J. 1996. Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *J Occup Health Psychol* **1**:27-41.

Slate, R. N., Vogel, R. E., & Johnson, W. W. 2001. To quit or not to quit: Perceptions of participation in correction decision making and the impact of organizational stress. *Corrections Management Quarterly* **5**(2): 68– 78.

Smith, A., Johal, S., Wadsworth, E., Davey Smith, G. and Peters, T. 2000. The scale of occupational stress: The Bristol Stress and Health at work study. Contract research report 265/2000. Health & Safety Executive. HSE Books: Sudbury.

Smith, A., Carolyn, B., Alison, C., Victoria, M.& Rachel, M. 2000. The Scale of Occupational Occupational Stress: A Further Analysis of the Impact of Demographic Factors and Type of Job. Contract Research Report 311/2000. Health & Safety Executive. HSE Books: Sudbury.

Spielberger, C. D. & Reheiser, E.C. 1994. Job Stress in University, Corporate and Millitary Personnel. *International Journal of Stress Management* **1**(1): 19-31.

Spielberger, C.D. & Vagg, P.R. 1999. *Job stres survey. Proffesional manual.* Odessa: Psychological Assesment Resources, Inc

Stansfeld, S.A., Fuhrer, R. & Head, J. 1997. Work and psychiatric disorder in the Whitehall II study. *Journal of Psychosomatic Research* **43**(1): 73-81.

Swanson,V., Power, K.G. & Simpson, R.J. 1998. Occupational Stress and Family Life: A Comparison of Male and Female Doctors. Lournal of Occupational and Organizational Psychology **71:** 237-260.

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

Toch, H., & Grant, D. 1989. Non coping and maladaptation in confinement. In L. Goodstein & D. MacKenzie (Eds.), The American prison: Issues in research and policy (pp. 209– 227). New York: Plenum Press.

Toohey, J. 1995. Managing the stress phenomenon at work. In P. Cotton (Ed) (1995) Psychological health in the workplace (pp 51-71). Victoria: Australian Psychological.

Vagg, P.R., Spielberger, C. D. & Wasala, C.F. 2002. Effect of Organizational Level and Gender on Stress in the Workplace. *International Journal of Stress Management* **9**(4): 243-261.

Veninga, R. 1998. Stress in the work place: How to create a productive and healthy work environment. Vital Speeches of the Day

Wilkins, K. & Beaudet, M.P. 1998. Work stress and health. *Health Reports* **10**: 3.

Wong, D., Leung, S., So, C., Lam, D.2001. Mental Health of Chinese Nurses in Hong Kong: The Roles of Nursing Stresses and Coping Strategies. *Online Journal of Issues in Nursing* **5**(2): 7.(Atas talian) http://www.nursingworld.org/ojin/topic12/tpc12_7.htm(26 Mac 2006)

Yusriza Yahaya. 2000. Stress and its associated factors in an oleo chemical company in Kuantan. Post-Graduate Diploma Thesis. Universiti Kebangsaan Malaysia.

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA