

# **Satu Analisis Mengenai Korelasi antara Emosi Pekerja, Gangguan Kerjaya-Keluarga dan Kelesuan Kerja**

*An Analysis on the Correlation Between Employee Emotions,  
Career-Family Interference And Burnouts*

**Azman Ismail<sup>1</sup>, Hasan Al-Banna Mohamed<sup>2</sup>, Andy Abdul Razak<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Faculty of Economics & Management, National University of Malaysia,  
43600 Bangi, Selangor, Malaysia

<sup>2</sup>Faculty of Defence & Management Studies, Defence National University of Malaysia  
(UPNM), Sungai Besi Camp, 57000 Kuala Lumpur, Malaysia

<sup>3</sup>INTAN Kampus Sarawak, No. 2 Lot 5452, Jalan Datuk Muhammad Musa,  
94300 Kota Samarahan, Sarawak, Malaysia

## **Abstrak**

*Kajian-kajian lepas berkenaan dengan gelagat organisasi mengetengahkan bahawa emosi pekerja mempunyai dua ciri utama: emosi tersurat dan emosi tersirat. Sekiranya seseorang pekerja berkebolehan mengendalikan emosi tersebut dengan teratur, ia dapat mengurangkan luapan emosi. Perkara yang lebih penting adalah dapatan kajian mendapati kesan emosi pekerja terhadap kelesuan kerja dipengaruhi secara tidak langsung oleh gangguan kerjaya-keluarga. Sifat perkaitan ini adalah menarik, tetapi sedikit sahaja diketahui mengenai peranan gangguan kerjaya-keluarga sebagai pemboleh ubah mencelah dalam model-model emosi pekerja. Oleh yang demikian, kajian ini dilakukan untuk mengukur kesan emosi pekerja dan gangguan kerjaya-keluarga terhadap kelesuan kerja di sebuah universiti awam di Malaysia. Analisis regresi 'stepwise' menunjukkan bahawa perkaitan antara ciri-ciri emosi pekerja (emosi tersurat dan emosi tersirat) dan gangguan kerjaya-keluarga mempunyai korelasi yang positif dan signifikan dengan kelesuan kerja. Justeru, dapatan kajian mendapati pengurusan emosi pekerja dan gangguan kerjaya-keluarga boleh mengurangkan tahap kelesuan kerja dalam organisasi kajian.*

**Katakunci:** *emosi pekerja, gangguan kerjaya-keluarga, kelesuan kerja*

## **Abstract**

*Studies on organizational behavior report that employee emotions consist of two salient features: explicit emotions and implicit emotions. The ability of employees to properly manage their emotions may lead to decreased burnouts. More importantly, investigations on such relationships reveal that effects of employee emotions on burnouts is indirectly affected by career-family interference. This relationship is*

*interesting, but little is known about the intervening effect of career-family interference in employee emotion models. Therefore, this study was conducted to measure the effect of employee emotions and career-family interference on burnouts at a public university in Malaysia. Stepwise regression analysis showed that relationship between employee emotions (explicit and implicit) and career-family interference is positively and significantly correlated with burnouts. The result shows that management of employee emotions and career-family interference can cause a decrease in burnouts in the organization studied.*

**Keywords:** *employee emotions, career-family interference, burnouts*

## PENGENALAN

Seseorang pekerja dalam organisasi mempunyai pelbagai emosi yang ditunjukkan semasa melaksanakan kerja. Konsep emosi merupakan suatu konsep yang mempunyai pelbagai dimensi dan penafsirannya boleh dikategorikan mengikut perspektif bahasa dan organisasi. Dari aspek bahasa, emosi (*emotion*) adalah berasal daripada perkataan Latin, iaitu *e'movere* yang bermaksud keluar (*out*) dan *movere* yang bermakna gerak (*move*) (Plutchik, 1980; Solomon, 1993; Scherer, 2005). Emosi juga kerap didefinisikan sebagai perasaan (*feeling*), pengaruh (*affect*), watak (*disposition*) atau/ dan situasi minda (*mood*) (Gardner, 1985; George, 1991; Moore & Oaksford, 2002). Manakala dari perspektif tingkah laku atau gelagat seseorang, emosi merupakan reaksi yang bersifat organismik iaitu melibatkan keseluruhan diri individu dari segi biologi, psikologi dan sosial (Lazarus, 1991). Kebanyakan sarjana psikologi telah membezakan bentuk emosi kepada dua jenis: perasaan emosi (*felt emotion*) dan persembahan emosi (*displayed emotion*) (King, 1998; Tsai & Chentsove-Dutton, 2003). Adapun perasaan emosi seringkali dilihat sebagai perasaan yang wujud dalam diri individu seperti perasaan marah atau sayang. Manakala, persembahan emosi pula kebiasaannya dikaitkan dengan individu yang menzahirkan perasaan marah atau sayang ketika melaksanakan tugas harian. Oleh itu, kedua-dua bentuk emosi ini dipengaruhi oleh matlamat seseorang individu (*person's goals*). Sebagai contoh, perasaan kekecewaan dan kegagalan akan mencetuskan emosi yang negatif manakala perasaan hormat dan cinta akan mencorakkan emosi yang positif (Lazarus, 1991; King, 1998; Tsai & Chentsove-Dutton, 2003; DeSteno et al., 2004; Kinicki & Kreiner, 2006).

Banyak kajian Barat yang berkaitan dengan keupayaan seseorang pekerja untuk merancang, mengelola, memimpin dan mengawal emosinya menunjukkan boleh menghasilkan dua kebaikan utama iaitu kesihatan diri dan kepuasan kerja. Dari segi kesihatan, pekerja dapat menghindari masalah koronari jantung dan hipertensi (Redford & Barefoot, 1988; Weidner et al., 1989) serta mengawal perkembangan sel-sel kanser dan jangkitan penyakit kronik (Temoshok et al., 1985; Grandey, 2000). Manakala dari aspek kepuasan kerja pula, pekerja dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Tsai & Huang, 2002; Ryan & Ployhart, 2003; Cropanzano et al., 2004), mencapai sasaran kerja (Ashforth & Humphrey, 1993; Morris & Fieldman, 1996; Grandey, 2000) serta meningkat mutu perkhidmatan organisasi (Parasuraman et al., 1985; Pugh, 2001; Tsai, 2001; Diefendorff & Gosserand, 2003). Seterusnya, situasi sebegini dapat membantu meningkatkan daya saing organisasi di pasaran ekonomi global (Anthony et al., 1996; Noe et al., 2004).

## EMOSI PEKERJA

Emosi pekerja merupakan aspek yang kritikal dalam bidang psikologi industri (Pugliesi, 1999; Cropanzano et al., 2004; Montgomery et al., 2005a, 2005b), bidang gelagat organisasi (Brotheridge & Lee, 2003; Kinicki & Kreitner, 2006), kualiti perkhidmatan (Parasuraman et al., 1985; Grayson, 1998; Tsai & Huang, 2002), keseimbangan kerja dan kehidupan (Clark, 2000; Geurts & Demerouti, 2003; Montgomery et al., 2005a, 2005b) serta luapan emosi kerjaya (Jackson et al., 1986; Lee & Ashforth, 1996; Schaufeli & Enzmann, 1998). Emosi pekerja mengandungi dua elemen yang penting iaitu emosi tersurat (*surface acting*) dan emosi tersirat (*deep acting*) (Hochschild, 1983; Ashforth & Humphrey, 1993; Morris & Fieldman, 1996; Grandey, 2000). Emosi tersurat seringkali ditakrifkan sebagai seseorang pekerja melahirkan perasaan yang baik secara zahir tetapi tidak menggambarkan perasaan hatinya yang sebenar (tidak ikhlas) ketika memberi layanan kepada pelanggan untuk mencapai matlamat organisasi seperti bersandiwara, berlakon atau berpura-pura memperlihatkan sifat ramah mesra, prihatin, sukacita, ghairah atau/dan toleransi terhadap pelanggan (Hochschild, 1983; Wharton & Erickson, 1993). Sebaliknya, emosi tersirat biasanya ditafsirkan sebagai pekerja yang mengekspresikan emosi yang baik secara zahir tetapi menggambarkan perasaan hatinya yang sebenar (ikhlas) ketika memberi layanan kepada pelanggan untuk mencapai matlamat organisasi, seperti menunjukkan sikap prihatin dan perasaan empati yang ikhlas bagi memenuhi kehendak pelanggan yang pelbagai (Gross, 1998; Grandey, 2003).

Terdapat kajian-kajian yang dijalankan telah mendapati emosi pekerja dapat mempengaruhi luapan emosi (Pugliesi, 1999; Brotheridge & Grandey, 2002). Kebanyakan sarjana seperti Jackson dan Schuler (1983), Jackson et al. (1986) serta Lee dan Ashforth (1996) telah menafsir bahawa kelesuan kerja sebagai sikap dan gelagat individu yang berada dalam persekitaran yang amat tertekan. Secara khususnya, kelesuan kerja ditafsirkan sebagai kelesuan tenaga dan sumber yang sangat teruk (Schaufeli & Enzmann, 1998) dan perasaan tertekan yang berada pada tahap kemuncak (Pines & Aronson, 1988) serta kegagalan mengawal masalah tekanan kerja secara total (Maslach, 1982; Maslach & Leiter, 1997). Dalam konteks kajian emosi pekerja, kebanyakan sarjana berpendapat bahawa kebolehan pekerja merancang, mengelola, memimpin dan mengawal selia emosi tersurat dan tersirat dengan baik ketika bekerja dapat mengurangkan tahap kelesuan kerja (Goleman et al., 2001; Brotheridge & Grandey, 2002; Montgomery, 2005b). Walaupun kajian berasaskan model kesan langsung menghasilkan dapatan yang penting, namun ia tidak berkeupayaan menghuraikan dengan terperinci kenapa dan bagaimana emosi pekerja dapat mempengaruhi kelesuan kerja (Pugliesi, 1999; Brotheridge & Grandey, 2002).

Fenomena ini agak mengejutkan apabila pengamatan yang lebih mendalam terhadap perkaitan tersebut mendedahkan bahawa kesan emosi pekerja terhadap kelesuan kerja secara tidak langsung dipengaruhi oleh gangguan kerjaya-keluarga (Montgomery et al., 2003; 2005a;). Sarjana-sarjana seperti Greenhaus dan Beutell (1985), Geurts dan Demerouti (2003) telah menjelaskan bahawa gangguan kerjaya-keluarga sebagai ketidakupayaan seseorang pekerja untuk menyeimbangkan peranan sebagai pekerja di pejabat serta peranannya sebagai ahli keluarga ketika berada di rumah.

Contohnya, gangguan kerjaya-keluarga biasanya berlaku apabila seseorang pekerja gagal membahagikan atau/dan mengasingkan tanggungjawab kerja dan keluarga akan mendorong campurtangan masalah kerja ketika bersama keluarga. Akibatnya, fenomena sebegini boleh menimbulkan konflik keluarga dengan kerja (Greenhaus & Beutell, 1985; Hobfoll & Freedy, 1993; Meijman & Mulder, 1998; Clark, 2000).

Dalam kerangka kajian emosi pekerja, beberapa sarjana berpendapat bahawa kebolehan pekerja merancang, mengelola, memimpin dan mengawal selia emosi tersurat dan emosi tersirat dengan baik ketika mengendalikan tugas harian tidak dapat mengurangkan masalah kelesuan kerja sekiranya gangguan kerjaya-keluarga tidak mampu diurus secara baik (Hobfoll & Freedy, 1993; Meijman & Mulder, 1998; Clark, 2000;). Jika seseorang pekerja yang mengekspresikan emosi tersurat dan emosi tersirat dengan baik di tempat kerja terpaksa menggunakan banyak masa, tenaga dan minda akan menyebabkan pekerja tersebut mengalami keletihan fizikal dan minda ketika pulang ke rumah. Malah beliau akan terbawa-bawa masalah kerja ketika bersama dengan keluarga, tidak dapat memenuhi kewajipan peribadi di rumah dan mengganggu keharmonian keluarga. Seterusnya, masalah kerjaya-keluarga ini boleh meningkatkan tahap kelesuan kerja di tempat kerja (Clark, 2000; Montgomery et al., 2005a). Sungguhpun sifat perhubungan ini telah banyak dikaji pada masa lalu, namun sedikit sahaja diketahui tentang peranan gangguan kerjaya-keluarga sebagai pemboleh ubah mencelah dalam kajian literatur berkaitan pengurusan emosi pekerja (Meijman & Mulder, 1998; Montgomery et al., 2003; 2005a). Kekurangan bukti empirikal ini telah menarik minat penyelidik untuk mengkaji kesan emosi pekerja dan gangguan kerjaya-keluarga ke atas luapan emosi di sebuah universiti awam di Malaysia Timur, Malaysia. Nama sebenar organisasi ini dirahsiakan untuk menjaga nama baik organisasi kajian.

## **TUJUAN DAN SKOP KAJIAN**

Kajian ini dilaksanakan untuk menjawab dua objektif utama: Pertama, mengukur perhubungan di antara emosi tersurat, gangguan kerjaya-keluarga dan kelesuan kerja. Kedua, mengukur perhubungan di antara emosi tersirat, gangguan kerjaya-keluarga dan kelesuan kerja.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Hubungan di antara Emosi Pekerja, Gangguan Kerjaya-Keluarga dan Kelesuan Kerja**

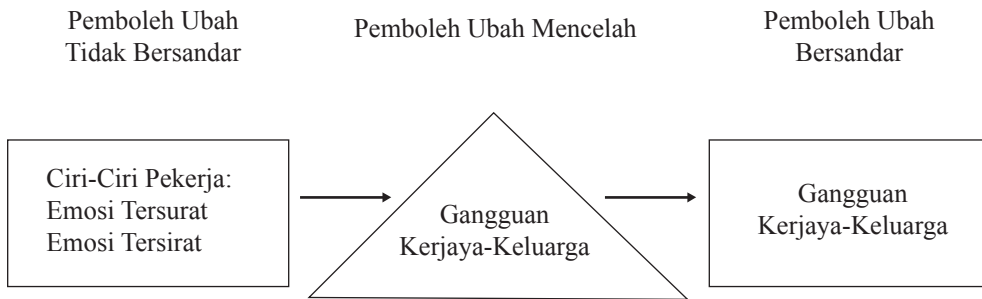
Peranan gangguan kerjaya-keluarga sebagai pemboleh ubah mencelah dalam model emosi pekerja di organisasi kajian adalah konsisten dengan literatur kajian gelagat organisasi yang kebanyakannya diterbitkan di negara Barat. Sebagai contoh, Montgomery et al. (2005b) telah mengkaji tentang aktiviti emosi pekerja dengan menggunakan saiz sampel 500 orang pekerja di organisasi berkaitan kerajaan Dutch, Netherland. Kajian ini mendapati bahawa pekerja yang mengekspresi emosi tersurat dan emosi tersirat ketika melayani kehendak pelanggan yang berlainan dapat

mengendalikan masalah gangguan kerjaya-keluarga dengan teratur. Keadaan boleh mengurangkan tahap kelesuan kerja di tempat kerja. Selain itu, Montgomery et al. (2005a) telah mengkaji emosi pekerja berdasarkan 162 doktor perubatan Greece yang menghadiri kursus pembangunan kemahiran bagi matapelajaran pengkaedahan penyelidikan di Universiti Perubatan, Greece. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa keupayaan doktor-doktor perubatan menggunakan emosi tersurat dan tersirat secara bersungguh-sungguh ketika menjalankan tugas harian (seperti melakukan pekerjaan lebih masa, memotivasi pesakit agar mengikuti perawatan dan memperlihatkan sifat mesra pelanggan) tidak menimbulkan konflik antara kerjaya dan keluarga. Seterusnya, situasi ini boleh mengurangkan tahap kelesuan kerja di tempat kerja.

Kajian empirikal tersebut adalah selari dengan saranan-saranan yang diutarakan oleh teori gelagat organisasi. Sebagai contoh, teori perlindungan dan sumber (Hobfoll & Freedy, 1993) menerangkan secara jelas tentang perhubungan antara tuntutan pekerjaan, sumber yang bernilai dalam diri individu dan kelesuan kerja. Aplikasi teori ini dalam konteks kajian emosi pekerja menunjukkan bahawa tuntutan pekerjaan yang terlalu tinggi akan mendorong pekerja menggunakan emosi tersirat dan tersurat secara aktif boleh menyebabkan pekerja kehilangan sumber bernilai dalam dirinya (seperti, waktu dan tenaga). Seterusnya, keadaan ini boleh meningkatkan kelesuan kerja. Teori ini menekankan perkaitan antara emosi pekerja dan tuntutan pekerjaan, tetapi gangguan kerjaya-keluarga sebagai pemboleh ubah mencelah tidak disentuh.

Selain itu, Teori Sempadan Kerjaya-Keluarga (Clark, 2000) mengutarakan perhubungan di antara keseimbangan tuntutan kerjaya dan tuntutan keluarga, emosi pekerja dan kelesuan kerja. Aplikasi teori ini dalam kajian emosi pekerja menunjukkan bahawa kebolehan seseorang pekerja menguruskan emosi dengan baik ketika melaksanakan tugas harian dapat membantu beliau menyeimbangkan tuntutan kerjaya di tempat kerja dan tuntutan keluarga di rumah. Seterusnya, keadaan ini boleh mengurangkan berlakunya kelesuan kerja.

Seterusnya, Teori Pemulihan Daya (Meijman & Mulder, 1998) menfokuskan kepada perhubungan di antara kehendak pekerjaan, gangguan kerjaya-keluarga dan reaksi tekanan. Aplikasi teori ini dalam bidang emosi pekerja menunjukkan bahawa kebolehan seseorang pekerja mengurus emosi yang tertekan di tempat kerja melalui terapi pemulihan yang teratur (seperti, menenangkan minda sejenak sebelum pulang ke rumah) akan dapat mengurangkan gangguan kerjaya dalam kehidupan keluarga. Seterusnya, keadaan ini boleh mengurangkan emosi negatif, seperti kelesuan kerja. Berdasarkan literatur di atas diandaikan bahawa gangguan kerjaya-keluarga boleh bertindak sebagai pemboleh ubah mencelah dalam perkaitan di antara emosi pekerja dan kelesuan kerja dalam model emosi pekerja pada kajian ini seperti yang berlaku di negara Barat. Andaian ini telah digunakan untuk membentuk kerangka konseptual kajian seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 1.



Rajah 1 Kerangka konseptual kajian

Kerangka konseptual ini memberi panduan kepada penyelidik untuk membina dan menguji hipotesis-hipotesis berikut:

- H<sub>1</sub>: Gangguan kerjaya-keluarga bertindak sebagai pemboleh ubah mencilah dalam perhubungan di antara emosi *tersurat* dengan kelesuan kerja.
- H<sub>2</sub>: Gangguan kerjaya-keluarga bertindak sebagai pemboleh ubah mencilah dalam perhubungan di antara emosi *tersirat* dengan kelesuan kerja.

## METODOLOGI

### Reka Bentuk Kajian

Kajian ini menggunakan kaedah keratan rentas yang membenarkan penyelidik mengumpul data melalui kajian literatur, temu bual secara mendalam, kajian rintis dan pengedaran borang soal selidik. Kebaikan utama kaedah ini ialah dapat membantu pengumpulan data secara tepat, mengurangkan pilih kasih, meningkatkan kualiti data dan membentuk skala pengukuran yang sah dan boleh dipercayai (Sekaran, 2003; Van Maanen, 1983; Leedy & Ormrod, 2005). Pada peringkat awal pengumpulan data, temu bual mendalam telah dilaksana dengan melibatkan empat kakitangan akademik dari fakulti berasaskan sains dan teknologi (FBST) dan fakulti berasaskan sains sosial dan kemanusiaan (FBSSK). Mereka ini dipilih berdasarkan teknik persampelan bertujuan (*purposive*), iaitu mempunyai pengetahuan dan pengalaman kerja dalam bidang akademik lebih daripada lima tahun di organisasi kajian. Tujuan temu bual ini dijalankan adalah untuk memahami secara mendalam tentang ciri-ciri emosi pekerja, keadaan gangguan kerjaya-keluarga, sifat-sifat luapan emosi, serta perhubungan antara pemboleh ubah tersebut dalam organisasi kajian.

Pertama, pengkaji membina item-item soalan temu bual yang fleksibel yang berkaitan dengan tiga pemboleh ubah kajian: emosi pekerja, gangguan kerjaya-keluarga dan kelesuan kerja. Kedua, menggunakan teknik pensampelan bertujuan (*purposive*) bagi memilih empat kakitangan akademik yang mempunyai pengalaman kerja lebih dari lima tahun dan memahami emosi pekerja di organisasi kajian. Ketiga kaedah temu bual secara mendalam digunakan untuk menemu bual kakitangan akademik tersebut dengan tujuan mendapat gambaran yang jelas tentang ciri-ciri emosi pekerja, gangguan



kerjaya-keluarga dan kelesuan kerja, serta perhubungan di antara ketiga-tiga pemboleh ubah tersebut. Keempat, maklumat yang diperolehi daripada kaedah temu bual tersebut telah dicatat, dikategori mengikut pemboleh ubah kajian, dan dibandingkan dengan kajian literatur emosi pekerja bagi memahami maksud pemboleh ubah-pemboleh ubah kajian seperti yang diamalkan dalam organisasi kajian. Hasil perbandingan ini telah digunakan untuk menyediakan borang selidik bagi kajian rintis. Seterusnya, kajian rintis telah dijalankan melalui perbincangan dengan empat kakitangan akademik yang pernah terlibat dalam temu bual secara terperinci. Maklum balas daripada mereka telah digunakan untuk menambahbaik kandungan dan format borang soal selidik bagi kajian sebenar. Kaedah terjemahan balik (*back translation*) telah digunakan untuk menterjemah borang kaji selidik bagi memastikan kesahan dan kebolehpercayaan instrumen kajian (Wright, 1996; Sekaran, 2003).

### **Skala Pengukuran**

Borang soal selidik bagi kajian ini mengandungi tiga bahagian utama: Pertama, emosi pekerja diukur menggunakan lima belas soalan yang telah diubahsuaikan daripada skala pengukuran emosi pekerja (tersurat dan tersirat) yang dibangunkan oleh Morris & Fieldman (1996), Zammuner & Lotto (2001), Brotheridge & Grandey (2002), Brotheridge & Lee (2003), Cropanzano et al. (2004), dan Zammuner & Galli (2005a, 2005b). Kedua, gangguan kerjaya-keluarga diukur menggunakan sepuluh item soal selidik yang telah diubahsuaikan daripada skala pengukuran emosi pekerja yang dibangunkan oleh Greenhaus & Bentell (1985), Wharton & Erickson (1993), MacDermid et al. (2001a, 2001b), Montgomery et al. (2003, 2005a, 2005b). Ketiga, luapan emosi diukur menggunakan empat item yang telah diubahsuaikan daripada skala pengukuran emosi pekerja yang dibangunkan oleh Lee & Ashforth (1996), Schaufeli et al. (1996), dan Barnett et al. (1999). Kesemua item telah diukur menggunakan skala tujuh jawapan pilihan yang bermula dari “sangat tidak setuju / tidak pernah sama sekali” (1) hingga “sangat setuju/sangat kerap” (7). Ciri-ciri responden kajian ini telah digunakan sebagai pemboleh ubah kawalan kerana kajian ini menfokuskan kepada sikap pekerja.

### **Sampel Kajian**

Populasi kajian ini ialah 662 kakitangan akademik yang berkhidmat. Prosedur persampelan berlapis telah digunakan untuk memilih responden dalam kajian ini. Langkah pertama, penyelidik mengelaskan fakulti pengajian kepada dua jenis, iaitu fakulti berasaskan sains dan teknologi (FBST) dan fakulti berasaskan sains sosial dan kemanusiaan (FBSSK). Kedua, berdasarkan kekangan masa dan kewangan, penyelidik telah menggunakan teknik persampelan kuota untuk menetapkan jumlah sampel kajian seramai 140 orang, iaitu 80 orang daripada FBST dan 60 orang daripada FBSSK. Kuota ini ditentukan berdasar kesesuaian tempoh kajian, kekurangan tenaga kerja dan jumlah belanjawan tanggungan sendiri yang terhad. Ketiga, borang kaji selidik telah diedarkan ke dalam kotak surat kakitangan akademik di fakulti berkenaan. Daripada jumlah tersebut, 103 borang soal selidik yang diisi dengan lengkap telah

dikembalikan kepada penyelidik, menunjukkan kadar maklumbalas kajiselidik ialah 74 peratus. Responden kajian telah menjawab borang kaji selidik berdasarkan kerelaan dan persetujuan mereka. Dari perspektif statistik, jumlah sampel kajian ini adalah melebihi jumlah sampel minimum; iaitu 30 orang dan ini membolehkan hipotesis-hipotesis kajian diuji menggunakan analisis statistik inferensi (Salkind, 2003; Leedy & Ormrod, 2005). Pakej Statistik Sains Sosial (SPSS) versi 16.0 telah digunakan untuk memeriksa tahap keesahan dan kebolehpercayaan skala pengukuran dan seterusnya menguji hipotesis-hipotesis kajian.

## DAPATAN KAJIAN

### Profil Sampel

Jadual 1 menunjukkan taburan sampel kajian. Peratusan kumpulan terbesar adalah 62.1% perempuan, 46.6% berumur sekitar 26 hingga 30 tahun, 47.6% responden berbangsa Melayu, 89.0% memiliki kelulusan sarjana, 66.7% pensyarah, 21.4% dari fakulti FSGK, 57.3% berstatus sudah berkahwin, 52.4% tidak mempunyai anak dan 42.7% responden mempunyai jumlah tanggungan 1 hingga 3 orang.

**Jadual 1** Profil sampel kajian (N=103)

<p><b>Jantina (%)</b> Lelaki = 62.1 Perempuan = 37.9</p> <p><b>Umur (%)</b> Kurang dari 25 tahun = 8.7 26-30 tahun = 46.6 31-35 tahun = 25.2 41-45 tahun = 3.9 Lebih dari 46 tahun = 5.8</p> <p><b>Bangsa (%)</b> Melayu = 47.6 Cina = 20.4 India = 15 Iban = 16.5</p>	<p><b>Pendidikan (%)</b> Sarjana muda = 1.0 Sarjana = 89.0 PhD = 10.0</p> <p><b>Jawatan (%)</b> Pensyarah kanan = 12.7 Pensyarah = 66.7 Tutor = 20.6</p> <p><b>Fakulti (%)</b> FSS = 5.8 FSKPM = 17.5 FSGK = 21.4 FSKTM = 19.4 FSTS = 9.7 FEB = 7.8 FK = 18.4</p>	<p><b>Taraf Perkahwinan (%)</b> Sudah berkahwin = 57.3 Belum berkahwin = 41.7 Bercerai = 1.0</p> <p><b>Bilangan Anak (%)</b> Tiada anak = 52.4 1 - 3 orang = 42.7 4 - 6 orang = 4.9</p> <p><b>Bilangan Tanggungan (%)</b> Tiada tanggungan = 17.5 1 - 3 orang = 42.7 4 - 6 orang = 35.0 Lebih dari 7 orang = 4.9</p>
--	---	--

### Ujian Keesahan dan Kebolehpercayaan Skala Pengukuran

Keputusan analisis faktor penerokaan menjelaskan bahawa (1) semua item mempunyai nilai muatan faktor melebihi 0.40, menunjukkan bahawa item-item mempunyai tahap keesahan yang tinggi, (2) semua pemboleh ubah mempunyai nilai *Kaiser Meyer-Olkin* (KMO) yang melebihi 0.60, dengan Ujian *Sferasiti Bartlett's* yang signifikan bagi



semua pemboleh ubah, (3) semua pemboleh ubah mempunyai nilai *Eigen* lebih dari 1 dengan nilai penerangan *Varian* melebihi dari 45 peratus (Hair et al., 2006), dan (4) semua pemboleh ubah mempunyai nilai *Alpha Cronbach* melebihi daripada 0.70, menunjukkan bahawa pemboleh ubah kajian mempunyai tahap kebolehpercayaan yang tinggi (Nunally & Bernstein, 1994). Keputusan ujian statistik di atas mengesahkan bahawa skala pengukuran kajian mencapai tahap keesahan dan kebolehpercayaan yang memuaskan untuk tujuan analisis.

### Analisa Konstruk

Jadual 2 menunjukkan min, sisihan piawai dan korelasi antara pemboleh ubah kajian. Nilai min bagi pemboleh ubah kajian berada di antara 3.0 dan 5.0, bererti tahap emosi pekerja, gangguan kerjaya-keluarga dan kelesuan kerja adalah berada dari tahap sederhana tinggi (3) dan sangat tinggi (7). Korelasi di antara pemboleh ubah kajian: (1) kaitan di antara emosi pekerja (emosi tersurat dan emosi tersirat) dan gangguan kerjaya-keluarga, (2) kaitan di antara emosi pekerja (emosi tersurat dan emosi tersirat) dengan kelesuan kerja, dan (3) kaitan di antara gangguan kerjaya-keluarga dengan kelesuan kerja mempunyai nilai yang kurang daripada 0.90. Situasi ini bererti data kajian adalah bebas daripada masalah kolineariti (Hair et. al, 2006; Sekaran, 2003).

**Jadual 2** Korelasi matrik yang menunjukkan min, sisihan piawai dan korelasi antara pemboleh ubah kajian

Pemboleh ubah	Min	Sisihan Piawai	Kolerasi Pearson (r)			
			1	2	3	4
1. Emosi Tersurat	4.4	0.81	1			
2. Emosi Tersirat	5.0	0.67	.68**	1		
3. Gangguan Kerjaya-Keluarga	3.0	0.83	.16	.04	1	
4. Kelesuan Kerja	3.0	1.02	.22*	.00	.58**	1

**Nota:** Tahap Signifikan pada \* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$ . Anggaran kebolehpercayaan ditunjukkan secara diognal (1)

### Pengujian Model Pemboleh Ubah Mencilah

Analisis Regresi *Stepwise* adalah sesuai untuk mengukur darjah keteguhan dan arah pemboleh ubah mencilah dalam perhubungan di antara pemboleh ubah tidak bersandar dan pemboleh ubah bersandar (Berenson dan Levine, 1992; Foster et al., 1998). Tujuan pengujian model pemboleh ubah mencilah adalah untuk membandingkan kesan perhubungan langsung di antara pemboleh ubah tidak bersandar dan pemboleh ubah bersandar kajian dalam Langkah 2 (sebelum kemasukan pemboleh ubah mencilah) dengan kesan pemboleh ubah mencilah dalam Langkah 3 (selepas kemasukan pemboleh ubah mencilah). Sekiranya kemasukan pemboleh ubah mencilah ke dalam Langkah 3 adalah signifikan ini bermakna wujudnya kesan pemboleh ubah mencilah dalam model kajian. Apabila kemasukan pemboleh ubah mencilah dalam Langkah 3 menerangkan varian yang lebih besar dalam pemboleh ubah bersandar, ini bererti

darjah keteguhan perhubungan di antara pemboleh ubah tidak bersandar, pemboleh ubah mencelah dan pemboleh ubah bersandar adalah tinggi (Baron dan Kenny (1986). Menurut Baron dan Kenny (1986), pemboleh ubah mencelah dapat dikenal pasti melalui tiga keadaan; pemboleh ubah peramal mempunyai kesan signifikan dengan pemboleh ubah mencelah, pemboleh ubah peramal dan pemboleh ubah mencelah mempunyai kesan signifikan dengan pemboleh ubah bersandar, dan kesan pemboleh ubah peramal pada masa dahulu akan berubah kepada tidak signifikan atau mengurangkan saiz kesan pemboleh ubah peramal apabila pemboleh ubah mencelah terlibat dalam analisis. Data kajian ini memenuhi syarat pengujian pemboleh ubah mencelah sebagaimana yang disyorkan oleh Baron dan Kenny (1986). maka keputusan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi *stepwise* ditunjukkan dalam Jadual 3.

**Jadual 3** Keputusan ujian analisis regresi *Stepwise*

Pemboleh Ubah	Pemboleh Ubah Bersandar (Luapan Emosi)		
	Langkah 1	Langkah 2	Langkah 3
<u>Pemboleh ubah Kawalan</u>			
Jantina	.14	.14	.10
Umur	-.12	-.05	.03
Bangsa	-.14	-.15	-.14
Tahap Pendidikan	.04	-.02	.02
Jawatan	-.35**	-.35*	-.14
Fakulti	-.01	.01	.07
Taraf Perkahwinan	.24	.18	.16
Bilangan Anak	.21	.18	.13
Bilangan Tanggungan	.20	.22	.16
<u>Pemboleh ubah Tidak Bersandar</u>			
Emosi Tersurat		.35**	.28
Emosi Tersirat		-.35**	-.26
<u>Pemboleh ubah Mencelah</u>			
<b>Gangguan Kerjaya-Keluarga</b>			<b>.44***</b>
R Kuasa Dua	.25	.33	.48
R Kuasa Dua Terlaras	.18	.24	.41
F	3.48*	3.97*	6.76*
Perubahan R Kuasa Dua	.25	.07	.15
Perubahan F Dalam R Kuasa Dua	3.48*	4.84*	25.5***

**Nota:** Signifikan pada \* $p < 0.05$ ; \*\* $p < 0.01$ ; \*\*\* $p < 0.001$

Jadual 3 menunjukkan keputusan analisis regresi *stepwise* dalam tiga langkah. Langkah 1 menerangkan bahawa jawatan mempunyai hubungan yang signifikan dengan luapan emosi ( $\beta = -.35$ ,  $p < 0.01$ ), manakala ciri-ciri demografi responden yang lain tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan kelesuan kerja. Keputusan ini menunjukkan bahawa pangkat merupakan peramal yang penting kepada kelesuan

kerja. Kemasukan pemboleh ubah ciri-ciri demografi responden dalam Langkah 1 telah menyumbang sebanyak 25% kepada perubahan dalam pemboleh ubah bersandar. Langkah kedua mengketengahkan bahawa emosi pekerja (emosi tersurat dan emosi tersirat) mempunyai hubungan yang signifikan dengan kelesuan kerja ( $\beta = .35$ ,  $p < 0.01$ ;  $\beta = -.35$ ,  $p < 0.01$ ), bermakna emosi pekerja adalah faktor yang penting dalam mempengaruhi kelesuan kerja. Kemasukan pemboleh ubah pemboleh ubah emosi pekerja dalam Langkah 2 telah menyumbang sebanyak 33% kepada perubahan dalam pemboleh ubah bersandar.

Langkah 3 memaparkan bahawa perkaitan di antara emosi pekerja (emosi tersurat dan emosi tersirat) dan gangguan kerjaya-keluarga mempunyai korelasi yang signifikan dengan kelesuan kerja ( $\beta = .44$ ,  $p < 0.001$ ), ini bererti  $H_1$  dan  $H_2$  disokong. Perkaitan ini menunjukkan bahawa sebelum kemasukan gangguan kerjaya-keluarga dalam langkah 2, emosi tersurat dan emosi tersirat mempunyai korelasi yang signifikan dengan kelesuan kerja ( $\beta = .35$ ,  $p < 0.01$ ;  $\beta = -.35$ ,  $p < 0.01$ ). Setelah kemasukan gangguan kerjaya-keluarga dalam langkah ketiga, perhubungan yang signifikan di antara pemboleh ubah tidak bersandar (emosi tersurat dan emosi tersirat) dan pemboleh ubah bersandar telah berubah kepada tidak signifikan ( $\beta = .28$ ,  $p > 0.05$ ;  $\beta = -.26$ ,  $p > 0.05$ ). Kemasukan pemboleh ubah-pemboleh ubah gangguan kerjaya-keluarga dalam Langkah 3 telah menyumbang sebanyak 48% kepada perubahan dalam pemboleh ubah bersandar. Keputusan kajian ini mengesahkan bahawa gangguan kerjaya-keluarga telah bertindak sebagai pemboleh ubah mencelah dalam perkaitan di antara emosi pekerja dan kelesuan kerja dalam organisasi kajian.

## **PERBINCANGAN DAN IMPLIKASI**

Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa gangguan kerjaya-keluarga adalah pemboleh ubah mencelah yang penting dalam model emosi pekerja di organisasi kajian. Dalam konteks tempat kajian ini, pekerja mengekspresi emosi tersurat dan emosi tersirat dengan baik ketika melaksanakan tugas harian di fakulti. Responden yang ditemu bual merasakan bahawa kebolehan mereka mengekspresi emosi tersebut dapat mengurangkan berlakunya gangguan kerjaya-keluarga. Keadaan ini telah mengurangkan tahap kelesuan kerja di tempat kerja.

Implikasi kajian ini boleh dibahagikan kepada tiga kategori iaitu: teori, pengkaedahan penyelidikan dan pengamal. Dari segi sumbangan kepada teori, kajian ini telah menunjukkan dua penemuan yang penting iaitu: Pertama, kaitan antara emosi tersurat dengan gangguan kerjaya-keluarga berupaya mengurangkan masalah kelesuan kerja. Kedua, kaitan emosi tersirat dengan gangguan kerjaya-keluarga berupaya mengurangkan masalah kelesuan kerja. Dapatan kajian tersebut adalah menyokong dan memperbaharui kajian-kajian yang dilaksanakan oleh Montgomery et al. (2005a), dan Montgomery et al. (2005b) serta memperkukuhkan saranan-saranan yang dikemukakan oleh beberapa teori gelagat organisasi, Seperti Teori Pemulihan Daya (Meijman & Mulder, 1998), Teori Perlindungan dan Sumber (Hobfoll & Freedy, 1993), dan Teori Sempadan Kerjaya-Keluarga (Clark, 2000). Menurut kajian para sarjana tersebut, kebolehan pekerja menggunakan emosi tersurat dan tersirat dengan baik dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk memenuhi kedua-dua tuntutan

kerjaya dan tuntutan keluarga. Seterusnya, keadaan ini boleh membantu mengurangkan masalah kelesuan kerja di tempat kerja.

Dari sudut pemantapan kaedah penyelidikan, data yang telah dikumpulkan melalui kajian literatur, temu bual mendalam, kajian rintis dan borang soal selidik telah mengesahkan bahawa pemboleh ubah-pemboleh ubah kajian ini mempunyai tahap keesahan dan kebolehpercayaan yang tinggi. Seterusnya, ini dapat membantu menghasilkan dapatan kajian yang tepat dan boleh dipercayai.

Dari segi kepentingan kepada pengamal, dapatan kajian ini boleh diguna pakai oleh pengurus untuk menambahbaik pengurusan sumber manusia. Langkah pertama ialah menambahbaik kandungan dan kaedah program latihan pekerja. Sebagai contoh, latihan membentuk dan mengguna emosi yang berkesan boleh diterapkan dalam sesi latihan yang diadakan. Kandungan program latihan tidak sekadar memberi fokus kepada peningkatan teknikal, pengurusan dan hubungan dengan pelanggan namun lebih daripada itu kefahaman dan penghayatan kawalselia emosi juga perlu ditekankan. Kedua, dasar pengambilan pekerja berdasarkan penilaian kecerdasan emosi boleh dilakukan di tahap ini. Selain menilai pekerja dari segi kelulusan akademik, ketrampilan, pengalaman kerja, kemahiran yang dimiliki dan juga kemahiran interpersonal ujian kecerdasan emosi juga boleh dijalankan. Dengan itu pihak organisasi atau majikan boleh mendapat pilihan yang lebih menyakinkan terhadap pekerja yang mereka pilih.

Ketiga, meningkatkan jenis, tahap atau/ dan amaun ganjaran kepada pekerja yang berkebolehan menggunakan sahsiah yang baik bagi mencapai sasaran kerja jabatan. Sekiranya cadangan-cadangan di atas diberi perhatian sewajarnya oleh pengurus, ia boleh mendorong pekerja menggunakan potensi diri dengan sepenuhnya bagi mencapai matlamat dan strategi organisasi.

## **KESIMPULAN**

Kajian ini mengesahkan bahawa gangguan kerjaya-keluarga telah bertindak sebagai pemboleh ubah mencelah dalam perkiatan di antara emosi pekerja dan kelesuan kerja di organisasi kajian. Dapatan kajian ini adalah konsisten dengan literatur emosi pekerja yang kebanyakannya diterbitkan di negara Barat. Oleh itu, kajian akan datang mengesyorkan bahawa gangguan kerjaya-keluarga perlu dijadikan sebagai satu elemen penting dalam aktiviti emosi pekerja. Kebolehan pekerja mengawal emosi dengan baik ketika menjalankan tugas harian dapat membantu pekerja menyeimbangkan peranan kerjaya dan keluarga, ini boleh mengurangkan kelesuan kerja. Seterusnya, keadaan yang positif ini boleh mendorong pekerja meningkatkan daya saing organisasi dalam pasaran global yang lebih inovatif dan kompetatif.

## **RUJUKAN**

- Anthony, W.P., Perrew, P.L. & Kacmar, K.M. (1996). *Strategic human resource management*. Fort Worth, US: The Dryden Press.
- Ashforth, B. & Humphrey, R. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18 (1), 88-115.

- Baron, R.M. & Kenny, D.A. (1986). This moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (6), 1173-1182.
- Barnett, C. R., Brennan, R. T. & Garies, K.C. (1999). A closer look at the measurement of burnout. *Journal of Applied Bio-behavioral Research*, 4 (2), 65-78.
- Berenson, L.M. & Levine, D.M. (1992). *Basic business statistics: Concepts and applications*. New Jersey: Prentice Hall Englewood Cliffs.
- Brotheridge, C.M. & Grandey, A.A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work, *Journal of Vocational Behavior*, 60 (2), 17-39.
- Brotheridge, C.M. & Lee, R.T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76 (6), 365-379.]
- Clark, S.C. (2000). Work-family border theory: A new theory of work-family balance. *Journal of Human Relations*, 53 (6), 747-770.
- Cropanzano, R., Weiss, H.M. & Elias, S.M. (2004). The impact of display rules and emotional labor on psychological well-being at work. *Research in Occupational Stress and Well-Being*, 3 (6), 45-89.
- DeSteno, D., Petty, R.E., Rucker, D.D., Wegener, D.T. & Braverman, J. (2004). Discrete emotions and persuasion: The role of emotion-induced expectancies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43-56.
- Diefendorff, J.M. & Gosserand, R.H. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88, 284-294.
- Foster, D.P., Stine, B. & Waterman, R. (1998). *Business analysis using regression: A casebook*. Berlin: Springer-Verlag.
- Gardner, M.P. (1985). Mood states and consumer behavior: A critical review. *Journal of Consumer Research*, 12 (5), 281-300.
- George, J.M. (1991). State or trait: Effects of positive mood on pro-social behaviors at work. *Journal of Applied Psychology*, 76 (6), 299-307.
- Geurts, S. & Demerouti, E. (2003). *Work or non-work interface: A review of theories and findings*, New York: Wiley.
- Goleman, D., Boyatzis, R. & McKee, A. (2001). Primal leadership: The hidden driver of great performance. *Havard Business Review, Special Issue: Breakthrough Leadership*, 43-51.
- Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (5), 95-110.
- Grayson, K. (1998). Customer responses to emotional labor in discrete and relational service exchange. *International Journal of Service Industry Management*, 9 (2), 126-154.
- Greenhaus, J.H., & Beutell, N.J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Gross, J. (1998). Antecedent and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74 (4), 224-237.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. (2006). *Multivariate data analysis*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Hobfoll, S. & Freedy, J. (1993). *Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout*. Washington, DC: Taylor & Francis.
- Hochschild, A.R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Jackson, S. & Schuler, R. (1983). Preventing employee burnout. *Journal of Applied Psychology*, 60 (2), 58-68.
- Jackson, S., Schwab, R. & Schuler, R.S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71 (6), 630-640.

- King, L.A. (1998). Ambivalence over emotional expression and reading emotions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 753-762.
- Kinicki, A. & Kreitner, R. (2006). *Organizational behavior*. Boston, US: McGraw-Hill/Irwin.
- Lazarus, R.S. (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.
- Lee, R.T., & Ashforth, B.E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81 (5), 123-133.
- Leedy, P.D., & Ormrod, J.E. (2005). *Practical research: Planning and design*. Pearson Education Ltd.
- MacDermid, S.M., Lee, M.D., Buck, M.L. & William, M.L. (2001a). Alternative work arrangements among professional and managers: Rethinking career development and success. *Journal of Management Development*, 20 (4), 305-317.
- MacDermid, S.M., Lee, M.D. & Smith, S. (2001b). Forward into yesterday? Families and work in the 21<sup>st</sup> century. In Daly, K. *Minding the Time in Family Experience: Emerging Issues and Perspectives*, 59-81. Oxford, UK: Elsevier Science Press.
- Maslach, C. (1982). *Burnout-the cost of caring*. New Jersey: Prentice Hall.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Meijman, T. F. & Mulder, G. (1998). *Psychological aspects of workload: Handbook of work and organizational psychology*. (2<sup>nd</sup> ed). UK: Psychology Press.
- Montgomery, A.J., Panagopolou, E. & Benos, A. (2005a). Emotional labor at work and at home among Greek health-care professionals. *Journal of Health Organization and Management*, 19 (2), 395-408.
- Montgomery, A.J., Panagopolou, E., Wildt, M.D. & Meenks, E. (2005b). Work-family interference, emotional labor and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 21 (1), 36-51.
- Montgomery, A.J., Peeters, M.C.W., Schaufeli, W.B., & Ouden, M.D. (2003). Work-home interference among newspaper managers: Its relationship with burnout and engagement. *Anxiety, Stress and Coping*, 16 (2), 195-211.
- Morris, J.A. & Fieldman, D.C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21 (4), 989-1010.
- Noe, R.A., Hollenbeck, J.C., Gerhart, B. & Wright, P.M. (2004). *Fundamentals of human resource management*. Boston, US: McGraw-Hill/Irwin.
- Nunally, J.C. & Bernstein, I.H. (1994). *Psychometric theory*. New York: McGraw- Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50.
- Pines, A.M. & Aronson, E. (1988). *Career Burnout*. New York: Free Press.
- Plutchik, R. (1980). *A general psycho-evolutionary theory of emotion*. New York: Academic Press.
- Pugh, S.D. (2001). Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal*, 44 (3), 1018-1027.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor in a complex organization. *Journal of Motivation and Emotion*, 23, 125-154.
- Redford, W. & Barefoot, J. (1988). *Coronary-prone behavior: The emerging role of the hostility complex*. New York: John Wiley.
- Ryan, A.M. & Ployhart, R.E. (2003). *Customer service behavior*. New York: John Wiley.
- Salkind, N. J. (2003). *Exploring research*. New Jersey: Pearson Education Ltd.
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., Maslach, C., & Jackson, S.E. (1996). *MBI-General survey, Mashlach burnout inventory* (3<sup>rd</sup> ed), CA: Consulting Psychologist Press.
- Schaufeli, W.B. & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*, London: Taylor & Francis



- Scherer, K. (2005). What are emotions and how can they be measured. *Social Science Information Journal*, 44 (4), 695-729.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business: A skill building approach*, New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Solomon, R. (1993). *The passions: Emotions and the meaning of life*. Indianapolis: Hackett Publishing.
- Temoshok, L., Heller, B.W., Sagebiel, R.W., Blois, M.S., Sweet, D.M., DiClemente, R.J. & Gold, M.L. (1985). The relationship of psychological factors to prognostic indicators in coetaneous malignant melanoma. *Journal of Psychosomatic Research*, 29 (2), 139-153.
- Tsai, J.L. & Chentsova-Dutton, Y. (2003). Variation among European Americans in emotional facial expression. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 650-657.
- Tsai, W.C. (2001). Determinants and consequences of employee displayed positive emotions. *Journal of Management*, 27 (4), 497-512.
- Tsai, W.C., & Huang, Y.M. (2002). Mechanisms linking employee affective delivery and customer behavioral intentions. *Journal of Applied Psychology*, 87 (3), 1001-1008.
- Van Maanen, J. (1983). *Qualitative methodology*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Weidner, G., Istvan, J. & McKnight, J.D. (1989), Clusters of behavioral coronary risk factors in employed women and men. *Journal of Applied Social Psychology*, 19 (5), 468-480.
- Wharton, A.S., & Erickson, R.J. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review*, 18 (3), 457-486.
- Wright, L.L. (1996). *Qualitative international management research*. UK: Blackwell Publishers Inc.
- Zammuner, V.L. & Galli, C. (2005a). The relationships with patients: Emotional labor and its correlates in hospital employees. In Hartel, C.E., Zerbe, W.J. and Ashkanasy, N.M. *Emotions in Organizational Behavior*, 251-285. Mahwah, N.J, US: Lawrence Associates.
- Zammuner, V.L., & Galli, C. (2005b). Wellbeing: Causes and consequences of emotion regulation in work settings. *International Review of Psychiatry*, 17 (5), 355-364.
- Zammuner, V.L., & Lotto, L. (2001). *The regulation of emotions in the helping professions: Its nature and its antecedents and consequences*. A paper presented at Feelings and Emotions, The Amsterdam Symposium, Amsterdam.