

KECERDASAN EMOSI DALAM KALANGAN GURU SEKOLAH MENENGAH  
TEKNIK KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA BERDASARKAN  
MODEL DULEWICZ DAN HIGG'S

HASLINA BINTI AHMAD

Laporan projek ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat  
penganugerahan Ijazah Sarjana Pendidikan Teknikal dan Vokasional

Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional

Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

JUN 2013

## ABSTRACT

This study focused on the level of emotional intelligence for technical school teacher. The purpose of this study was to determine the level of emotional intelligence of teacher for seven elements which are self-awareness, motivation, intuition, emotional resilience, influence, sensitivity interpersonal and integrity and conscientious. In addition, the researcher was differentiating the level of intelligence with demographic respondent which are gender, education level, marital status and race. Design of this study was a descriptive survey. Respondents were choosing are 107 people who teach in SMT Melaka, SMT Johor Bahru and SMT Alor Setar. This study used the questionnaires survey as an instrument. The findings analyzed in the form of mean scores, the percentage of and significant- P. The findings showed that the level of emotional intelligence of teachers in these three schools is an average. However for the element of intuition and sensitivity interpersonal shows the difference between male and female teachers. Thus, the researcher can conclude that the teachers in these schools should be given serious attention in raising emotional intelligence in them. This is because to become an excellent teacher, we must have good emotional intelligence and use it to improve the quality of knowledge and skills in the field of teaching.

## ABSTRAK

Kajian ini berfokuskan kepada tahap kecerdasan emosi guru Sekolah Menengah Teknik. Tujuan kajian ini adalah untuk mengenalpasti tahap kecerdasan emosi guru bagi tujuh elemen utama iaitu kesedaran diri, motivasi, intuisi, ketahanan emosi, pengaruh, sensitiviti interpersonal serta integriti dan berhemat. Selain itu, pengkaji membezakan tahap kecerdasan ini dengan demografi responden iaitu jantina, tahap pendidikan, taraf perkahwinan dan bangsa. Rekabentuk kajian ini adalah deskriptif jenis tinjauan. Responden terdiri daripada 107 orang yang mengajar di SMT Melaka, SMT Johor Bahru dan SMT Alor Setar. Kajian ini menggunakan soal selidik sebagai instrumen. Hasil dapatan kajian dianalisa dengan dalam bentuk skor min, peratus dan signifikan P. Dapatan menunjukkan tahap kecerdasan emosi guru di tiga buah sekolah ini berada pada tahap yang sederhana dan bagi elemen intuisi dan sensitiviti interpersonal menunjukkan perbezaan diantara guru lelaki dan guru perempuan. Oleh itu, pengkaji dapat merumuskan bahawa guru-guru di tiga sekolah ini perlu diberi perhatian yang serius dalam membangkitkan kecerdasan emosi dalam diri mereka. Hal ini demikian kerana guru yang cemerlang mestilah mempunyai kecerdasan emosi yang baik dan menggunakannya untuk meningkatkan kualiti pengetahuan dan kemahiran bidang pengajarannya.

## KANDUNGAN

	<b>TAJUK</b>	<b>i</b>
	<b>PENGAKUAN</b>	<b>ii</b>
	<b>DEDIKASI</b>	<b>iii</b>
	<b>PENGHARGAAN</b>	<b>iv</b>
	<b>ABSTRAK</b>	<b>v</b>
	<b>KANDUNGAN</b>	<b>vii</b>
	<b>SENARAI JADUAL</b>	<b>xi</b>
	<b>SENARAI RAJAH</b>	<b>xiii</b>
	<b>SENARAI SINGKATAN</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar Belakang Kajian	4
	1.3 Penyataan Masalah	15
	1.4 Objektif Kajian	15
	1.5 Persoalan Kajian	16
	1.6 Hipotesis Kajian	16
	1.7 Skop Kajian	16
	1.8 Batasan Kajian	17
	1.9 Kepentingan Kajian	17

1.10	Kerangka Konsep	18
1.11	Definisi Istilah dan Operasi Kajian	19
1.12	Rumusan	21

**BAB 2                    SOROTAN KAJIAN                    22**

2.1	Pengenalan	22
2.2	Kecerdasan	23
2.3	Emosi	23
2.4	Definisi Kecerdasan Emosi	24
2.5	Teori Kecerdasan Emosi	25
2.5.1	Model Kecerdasan Golemen	25
2.5.2	Model Kecerdasan Mayer, Caruso dan Solevey	26
2.5.3	Model Kecerdasan Bar-On	27
2.5.4	Model Kecerdasan Cooper dan Sawaf	28
2.5.5	Model Kecerdasan Dulewicz dan Higgs	29
2.6	Guru dan Kecerdasan Emosi	30
2.7	Kajian Lepas	32
2.7.1	Kajian Dalam Negara	32
2.7.2	Kajian Luar Negara	36
2.8	Rumusan	38

**BAB 3                    METODOLOGI                    40**

3.1	Pengenalan	40
3.2	Reka Bentuk Kajian	41
3.3	Kerangka Operasi	42
3.4	Kaedah Pengumpulan Data	44
3.4.1	Data Primer	45

3.4.2	Data Sekunder	45
3.5	Lokasi Kajian	45
3.6	Populasi dan Sampel Kajian	46
3.7	Kaedah Persampelan	47
3.8	Instrumen Kajian	47
3.8.1	Soal Selidik	48
3.8.2	Skala Likert	49
3.9	Kesahan Instrumen	49
3.10	Kajian Rintis	50
3.11	Kaedah Analisis Data	52
3.11.1	Skala Kecerdasan Emosi	52
3.11.2	Penganalisan Item Soalan	53
3.12	Rumusan	54
<b>BAB 4</b>	<b>ANALISIS DATA</b>	<b>55</b>
4.1	Pengenalan	55
4.2	Analisis Latar Belakang Responden	56
4.2.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	56
4.2.2	Taburan Responden Mengikut Bangsa	56
4.2.3	Taburan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan	57
4.2.4	Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan	57
4.3	Analisis Deskriptif Keputusan Tahap Kecerdasan Emosi	58
4.3.1	Analisis Persoalan Kajian Pertama	58
4.3.1.1	Kesedaran Diri	58
4.3.1.2	Motivasi	59
4.3.1.3	Sensitiviti Interpersonal	60
4.3.1.4	Ketahanan Emosi	61



4.3.1.5	Intuisi	62
4.3.1.6	Pengaruh	63
4.3.1.7	Integriti dan Berhemat	64
4.3.1.8	Skor Min Keseluruhan Elemen	65
4.3.2	Analisis Persoalan Kedua	66
4.3.2.1	Perbezaan Kecerdasan Emosi dengan Jantina	66
4.3.2.2	Perbezaan Kecerdasan Emosi dengan Taraf Perkahwinan	67
4.3.2.3	Perbezaan Kecerdasan Emosi dengan Bangsa	68
4.3.2.4	Perbezaan Kecerdasan Emosi dengan Tahap Pendidikan	69
4.4	Rumusan	71
<b>BAB 5</b>	<b>PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN</b>	<b>72</b>
5.1.	Pengenalan	72
5.2.	Perbincangan	73
5.3.	Bahagian A	73
5.3.1.	Perbincangan Latar Belakang Responden	73
5.4.	Bahagian B	74
5.4.1.	Perbincangan Tahap Kecerdasan Emosi Guru	74
5.4.1.1.	Elemen Kesedaran Diri	76
5.4.1.2.	Elemen Motivasi	78
5.4.1.3.	Elemen Sensitiviti Interpersonal	80
5.4.1.4.	Elemen Ketahanan Emosi	82
5.4.1.5.	Elemen Intuisi	83



5.4.1.6.	Elemen Pengaruh	84
5.4.1.7.	Elemen Integriti & Berhemat	85
5.4.2.	Persoalan Kajian Kedua	86
5.4.2.1.	Perbezaan Kecerdasan Emosi dengan Jantina	86
5.4.2.2.	Perbezaan Kecerdasan Emosi dengan Bangsa	88
5.4.2.3.	Perbezaan Kecerdasan Emosi dengan Tahap Pendidikan	88
5.4.2.4.	Perbezaan Kecerdasan Emosi dengan Taraf Perkahwinan	89
5.5.	Kesimpulan	90
5.6.	Cadangan	90
5.6.1.	Sekolah	91
5.7.	Penyelidikan Akan Datang	92
	<b>RUJUKAN</b>	<b>93</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	<b>104</b>





## SENARAI JADUAL

3.1	Jumlah Populasi Guru	46
3.2	Maklumat Latar Belakang Responden	48
3.3	Elemen Kecerdasan Emosi	49
3.4	Skala Likert	49
3.5	Nilai Alpha bagi Elemen Kecerdasan Emosi	51
3.6	Intepretasi Skor Min	52
3.7	Penentuan Hipotesis Nol	53
3.8	Kaedah Analisis Data	53
4.1	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Jantina	56
4.2	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Bangsa	57
4.3	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan	57
4.4	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Tahap Pendidikan	57
4.5	Skor Min Kecerdasan Emosi Guru Mengikut Elemen Kesedaran Diri	59

4.6	Skor Min Kecerdasan Emosi Guru Mengikut Elemen Motivasi	60
4.7	Skor Min Kecerdasan Emosi Guru Mengikut Elemen Sensitiviti Interpersonal	61
4.8	Skor Min Kecerdasan Emosi Guru Mengikut Elemen Ketahanan Emosi	62
4.9	Skor Min Kecerdasan Emosi Guru Mengikut Elemen Intuisi	63
4.10	Skor Min Kecerdasan Emosi Guru Mengikut Elemen Pengaruh	64
4.11	Skor Min Kecerdasan Emosi Guru Mengikut Elemen Integriti dan Berhemat	65
4.12	Skor Min Keseluruhan Kecerdasan Emosi	66
4.13	Nilai Signifikan dan Min Perbezaan Diantara Kecerdasan Emosi dengan Jantina	67
4.14	Nilai Signifikan dan Min Perbezaan Diantara Kecerdasan Emosi dengan Taraf Perkahwinan	68
4.15	Nilai Signifikan dan Min Perbezaan Diantara Kecerdasan Emosi dengan Bangsa	69
4.16	Nilai Signifikan dan Min Perbezaan Diantara Kecerdasan Emosi dengan Tahap Pendidikan	70



**SENARAI RAJAH**

1.1	Teori Tugas Guru	6
1.2	Konsep Guru Cemerlang	7
1.3	Kerangka Konsep	18
3.1	Kerangka Operasi Kajian	43



**PTTA UTHM**  
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

**SENARAI SINGKATAN**

EQ	<i>Emotinal Quotient</i> (Kecerdasan Emosi)
EI	<i>Emotional Intelligence</i> (Kecerdasan Emosi)
IQ	<i>Intelligence Quotient</i> (Kecerdasan Intelek)
SPSS	<i>Statistical Package for The Social Science</i>
SMK	Sekolah Menengah Teknik
UTHM	Universiti Tun Hussein Onn Malaysia
PTV	Pendidikan Teknikal dan Vokasional



PTTA UTHM  
PERPUSTAKAAN TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Pengenalan**

Guru adalah tonggak utama dalam pendidikan negara dimana ia penting dalam proses pembelajaran dan penyerapan ilmu pengetahuan kepada individu dan masyarakat. Menurut Supriyadi (1999), guru adalah orang yang berilmu, berakhlak, jujur, baik hati, disegani dan menjadi teladan bagi masyarakat. Manakala Hamalik (2003), menyatakan bahawa guru adalah orang yang bertanggungjawab dalam mengajar dan membawa pelajar untuk melakukan kegiatan pembelajaran supaya dapat mencapai pertumbuhan dan perkembangan yang diinginkan.

Guru bukan sahaja berperanan sebagai seorang pendidik malah mereka perlu berperanan sebagai pembimbing kepada pelajar untuk mencapai kejayaan dalam hidup. Guru akan menjadi pembimbing kepada pelajar sebelum, semasa dan selepas pengajaran dan pembelajaran dimana guru akan membimbing pelajar membuat persediaan sebelum belajar, semasa belajar guru akan membimbing dalam menyelesaikan tugas yang diberi dan selepas belajar guru tetap menjadi pembimbing supaya pelajar dapat membuat refleksi terhadap perkara yang dipelajarinya. Kesan yang positif harus diberikan kepada pelajar dalam setiap pengajaran dan pembelajaran (Mok, 2009).

Tambahan beliau lagi, guru juga sentiasa menjadi kaunselor/motivator kepada pelajar dengan memberi dorongan, kekuatan, tenaga untuk mengarah, mempertahankan idealisme dan rantaian usaha untuk mencapai sesuatu matlamat. Jadi, peranan guru di sini adalah sebagai motivator yang boleh menggerakkan pelajar

berusaha ke arah mencapai kejayaan yang diinginkan. Motivator berperanan sebagai penggerak keperluan yang ada pada setiap pelajar untuk belajar dan terlibat secara aktif di dalam pengajaran dan pembelajaran di kelas.

Mereka juga perlu berperanan sebagai pemudah cara/ fasilitator iaitu seseorang yang membimbing, menggerakkan individu lain atau kumpulan dalam menyiapkan sesuatu tugas yang diberikan di dalam sesuatu aktiviti pembelajaran. Setiap pelajar akan bertanggungjawab terhadap perkara yang akan ditentukan melalui bimbingan guru. Pemudah cara tidak memerlukan seorang pakar mereka hanya perlu mengendalikan dan merancang satu-satu aktiviti kumpulan sahaja akan tetapi pelajar itu sendirilah yang akan membuat keputusan (Mok, 2009).

Guru sememangnya mempunyai tanggungjawab yang besar kepada persekitarannya seperti pelajar, ibu bapa, pentadbiran, masyarakat, agama dan sebagainya akan tetapi guru terus dibebani dengan pelbagai masalah dan cabaran lain sehingga mencabar kredibiliti guru itu sendiri sebagai pendidik. Mereka perlu sentiasa bersedia sedia dengan melengkapkan diri mereka dengan pelbagai ilmu pengetahuan yang terkini bagi memastikan maklumat yang ingin diajarkan kepada pelajar tidak ketinggalan zaman. Ia juga ditambah dengan perubahan dalam perkembangan yang menuntut para guru mempelajari dan mendalami ilmu teknologi maklumat dengan menggunakan komputer, mencari maklumat di atas talian (*Internet*) dan sebagainya (Bajunid, 1995).

Tekanan itu terus bertambah dengan masalah faktor kepuasan kerja yang dialami oleh guru-guru di Malaysia (Abdul, 2005). Kepuasan dalam kerja juga perlu diambil kira dalam profesion perguruan kerana kepuasan kerja adalah salah satu kehendak naluri bagi setiap individu yang bekerja. Mereka mempunyai keinginan dan tahap kepuasan yang berbeza-beza bergantung kepada jenis pekerjaan dan perasaan mereka terhadap pekerjaan tersebut menurut Noah dan Muhamad (1999). Mengikut teori Maslow kepuasan seseorang individu terbahagi kepada 5 keperluan utama iaitu keperluan fisiologi, keselamatan, kasih sayang, penghormatan sendiri dan penyempurnaan sendiri (Hashim *et. al.*, 2007).

Manakala bagi guru aliran pendidikan teknikal dan vokasional, pelbagai lagi cabaran dan bebanan yang mereka terpaksa galas. Mengikut kajian yang dijalankan oleh Esa *et. al.* (2012), beliau menjelaskan bahawa pelbagai cabaran yang terpaksa ditempuh oleh guru teknikal dalam melaksanakan tugas mereka untuk mencapai hasrat wawasan 2020. Tambahnya lagi, antara cabaran yang terpaksa mereka lalui

ialah guru perlu membentuk sebuah masyarakat yang bersifat sains serta progresif berdaya cipta dan berpandangan jauh ke hari muka, yakni sebuah masyarakat yang bukan sahaja dapat memanfaatkan teknologi kini tetapi turut menjadi penyumbang terhadap pembentukan peradaban sains dan teknologi pada masa hadapan.

Dimana guru perlu bersedia untuk menggabungkan pengajaran dan pembelajaran mereka di dalam semua aspek seperti teknologi maklumat, pemikiran yang kritis dan kreatif, maklumat yang terkini dan sesuai dengan permintaan industri yang memerlukan ramai pekerja yang berkemahiran tinggi dan berketerampilan untuk melakukan tugas yang diberi. Guru juga perlu memastikan pengajaran mereka dapat membantu pelajar untuk mereka bentuk dan melaksanakan sistem yang fleksibel selain memantapkan sistem pendidikan vokasional. Tambahnya lagi menyediakan satu pulangan yang optimum kepada negara dan memastikan penglibatan sektor swasta dalam memberi peluang kepada pelatih atau pelajar untuk membuat latihan di sana dan pelbagai lagi cabaran yang akan dipikul oleh guru aliran teknikal dan vokasional (Esa *et. al.*, 2012).

Masalah-masalah yang terpaksa dihadapi oleh guru terutamanya guru aliran teknikal dan vokasional inilah yang menyebabkan seseorang guru akan mengalami kemurungan, tertekan dengan tugas yang mereka terima, mudah marah, melaksanakan kerja dengan sambil lewa dan ini juga akan menyebabkan kualiti kerja akan terjejas bukan sahaja kepada pentadbiran malah kepada pelajar dan diri mereka sendiri. Hal ini adalah disebabkan oleh emosi yang kurang stabil yang mengakibatkan pelbagai tindakan negatif dilakukan oleh guru (Noah dan Muhamad, 1999).

Oleh itu, pengawalan emosi yang baik dapat membantu guru dalam membuat penilaian terhadap sesuatu perkara (Hashim *et. al.*, 2007). Sebagaimana yang ditekankan oleh Goleman (1995) menyatakan bahawa pengawalan emosi adalah bergantung kepada tahap kecerdasan emosi seseorang individu itu. Dimana seseorang individu tidak boleh membuat penilaian berdasarkan perasaan emosi yang negatif seperti marah, tertekan, benci dan sebagainya.

Menurut Dulewicz dan Higgs (1999), kecerdasan emosi (EQ) merangkumi pelbagai aspek yang berbeza diantaranya ialah pengendalian diri, semangat, ketekunan serta kemampuan dalam memotivasikan diri dan sentiasa bertahan terhadap semua tekanan yang dihadapi. Hal ini juga disokong melalui kajian yang dilakukan oleh Fletcher (2007) yang menyatakan bahawa kecerdasan emosi amat penting kepada guru bimbingan dan kaunseling bagi menangani emosi mereka dalam

melayani kerohanah pelajar, keluarga dan pihak pengurusan sekolah. Hal ini juga selaras dengan kajian yang dijalankan oleh Yahya dan Hussain (2007) membuktikan bahawa kecerdasan emosi dapat membantu seseorang guru dan pemimpin dalam melahirkan pendidik yang berjiwa besar, mempunyai idea yang kreatif serta produktif, seimbang dan gembira.

Menurut Goleman (2001) lagi, EQ adalah satu kebolehan untuk mengawal emosi diri dan emosi pihak lain serta dapat membezakan kebaikan dan menggunakan maklumat untuk membantu fikiran dan tindakan seseorang individu tersebut. Mayer dan Solvey (1997) juga menyatakan bahawa EQ adalah sejenis kecerdasan sosial yang bertanggungjawab untuk mengawal satu dan pelbagai emosi untuk mendiskriminasikan emosi tersebut dan menggunakan maklumat bagi mengawal pemikiran dan tindakan seseorang.

Bagi memastikan mutu dan kualiti di dalam pendidikan dijaga dan dilaksanakan dengan baik selaras dengan perkembangan dunia pada masa kini jadi kompetensi kecerdasan emosi amat penting untuk diaplikasikan oleh semua guru. (Hashim *et.al.*, 2007). Tambahannya pula, guru perlu lebih efektif dan kreatif dalam menarik minat pelajar untuk belajar dengan agresif dan aktif. Mereka juga perlu memastikan tingkah laku dan emosi mereka dapat dikawal dengan bijak bagi menangani setiap masalah atau cabaran yang mendatang.

## **1.2 Latar Belakang Kajian**

Penglibatan guru amat diperlukan dalam pelaksanaan sesuatu inovasi kurikulum kerana tanpa penglibatan guru secara aktif matlamat kurikulum yang dirancang sukar untuk dicapai dan dilaksanakan. Secara umumnya, setiap guru akan melibatkan diri dalam pelaksanaan inovasi kurikulum yang berbeza-beza selain terpaksa menghadapi pelbagai cabaran serta rintangan dalam melaksanakannya secara berkesan (Talip *et. al.*, 2012).

Merujuk kepada tema hari guru tahun 2012 ini “Guru Inovatif Melonjakkan Transformasi Pendidikan Negara” sudah jelas menunjukkan cabaran yang bakal dihadapi pada masa akan datang. Guru perlu bersedia dalam mengubah diri pelajar dari pelbagai perkara jelas Noor (2011). Tambahannya lagi, guru alaf ini perlu bersedia



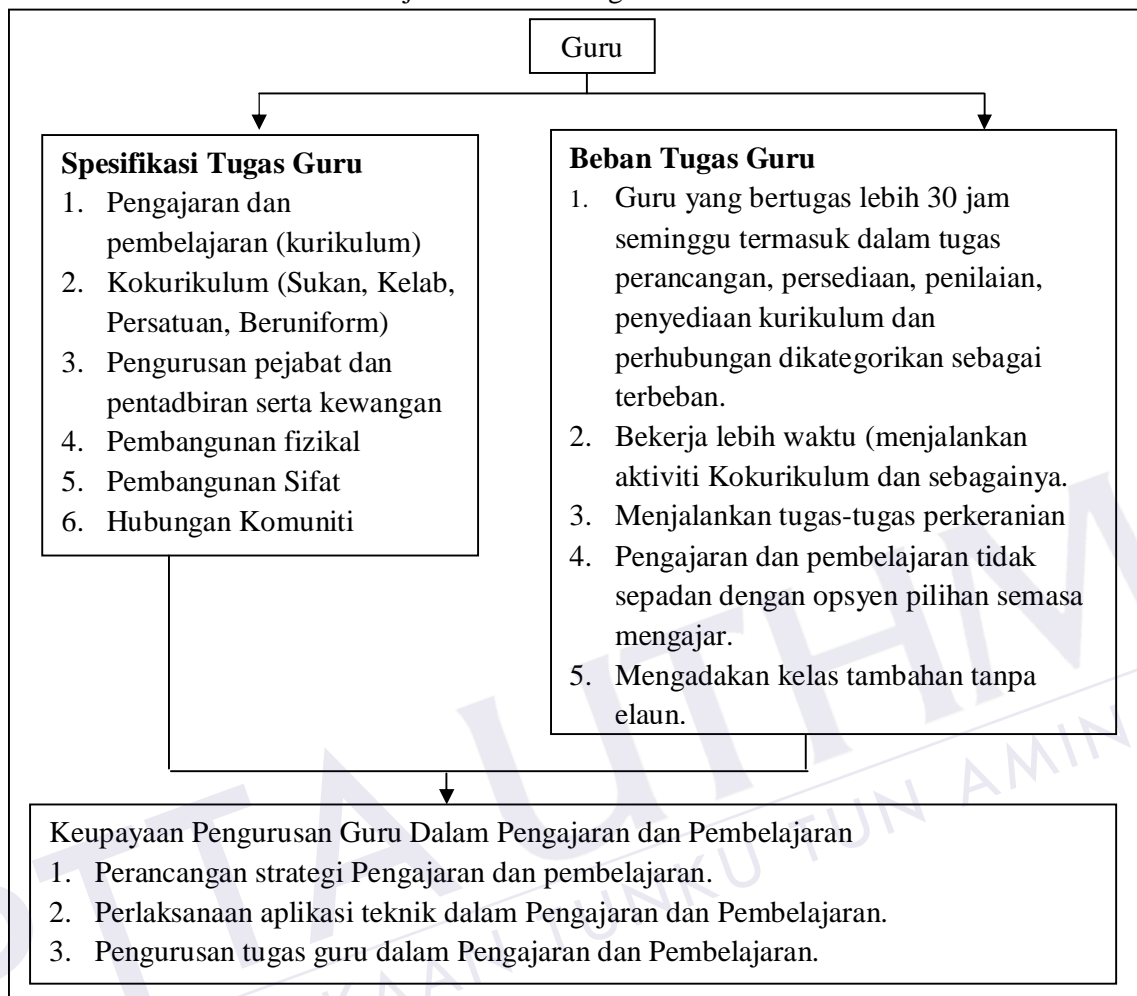
berdepan dengan pelbagai transformasi dalam pendidikan terutama dalam membentuk pelajar yang lebih berdaya saing, kreatif dan perlu memastikan pelajar dipenuhi dengan pelbagai kemahiran. Mereka perlu memastikan pelajar terdedah dengan dunia luar tanpa menjejaskan akhlak mereka kepada sesuatu yang negatif.

Selain itu, dalam merealisasikan keinginan negara untuk membentuk sebuah negara industri di Malaysia guru aliran teknikal dan vokasional berdepan dengan masalah dan kesediaan dalam memastikannya tercapai. Mereka perlu mengubah dan menambah baik sistem pendidikan mereka terutama bagi Sekolah Menengah Teknik dan Kolej Vokasional. Oleh yang demikian, pihak institusi yang menghasilkan pendidik aliran teknikal dan vokasional perlu memainkan peranan dalam melahirkan guru yang berketerampilan, berpengetahuan, bersahsiah, berakhlak mulia, bersikap positif berdedikasi. Malah, peranan guru PTV tidak terhad kepada melahirkan insan yang mempunyai kemahiran dari segi teknik dan vokasional, juga dari segi *soft skill* seperti kemahiran berbahasa, berkomunikasi, kreatif, bersedia menghadapi cabaran wawasan 2020 (Esa *et. al.*, 2012).

Oleh itu, jelaslah di sini menunjukkan bahawa guru pada abad ini penuh dengan pelbagai tugas dan cabaran yang terpaksa ditempuhi bagi mendidik generasi akan datang untuk terus hidup dengan berdaya saing.



Rajah 1.1: Teori Tugas Guru



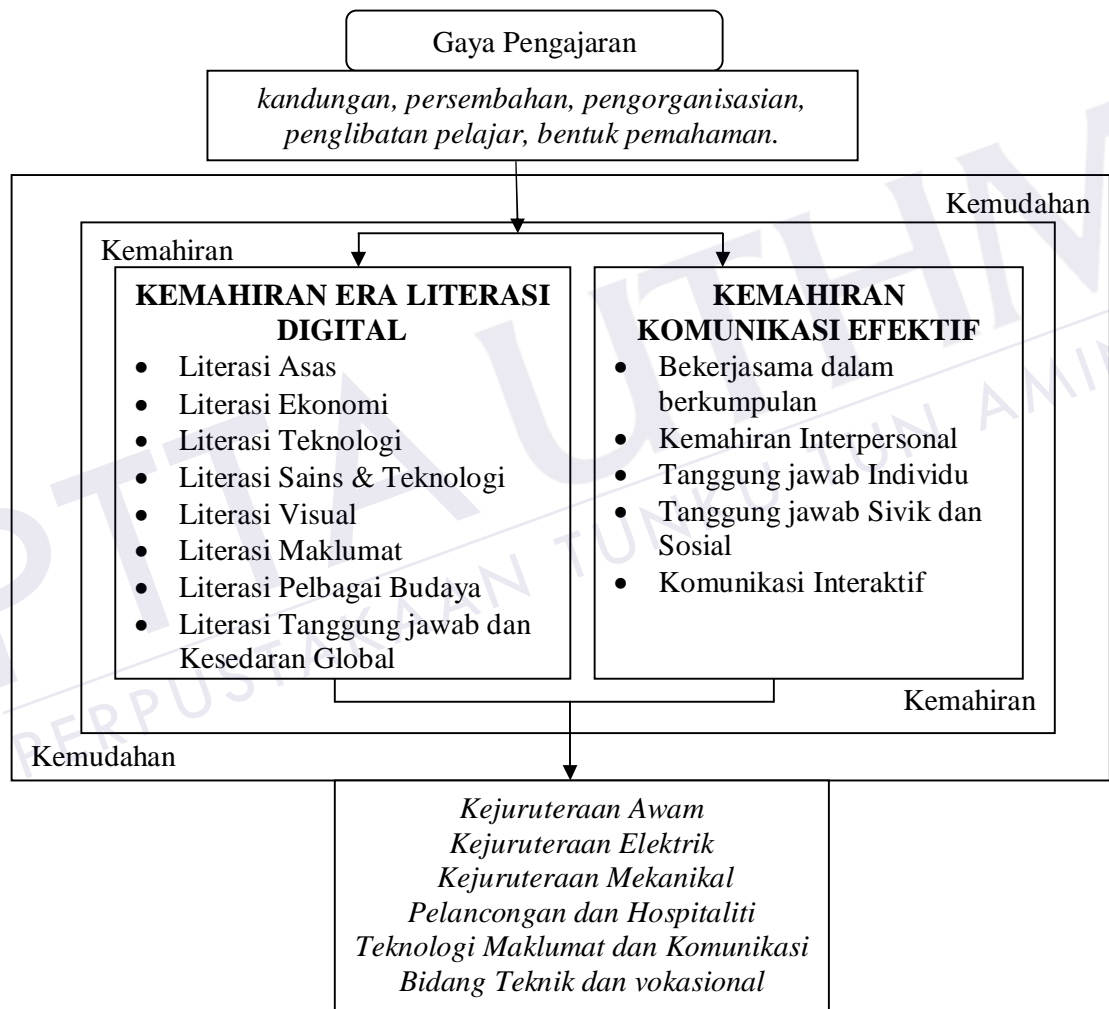
Sumber: Ea Ah Meng (2000)

Teori tugas guru ini membuktikan tentang tugas seorang guru yang mana guru sudah sememangnya mempunyai spesifikasi tugasnya sendiri akan tetapi tugas itu ditambah lagi dengan pelbagai tugas lain seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 1.1, yang jelas menunjukkan bukti bahawa guru abad ini begitu terbeban dengan pelbagai tugas yang perlu digalas dibahu mereka dalam pada yang sama mereka tetap perlu merangka bahan rancangan pengajaran, strategi pengajaran dan sebagainya.

Kenyataan ini juga disokong oleh Kasiman (2012) yang mengatakan bahawa bebanan kerja sebagai guru semakin kompleks dari sehari ke sehari. Mereka perlu melaksanakan tugas utama mereka iaitu mengajar ditambah pula dengan tugasan lain seperti menyediakan soalan-soalan peperiksaan dari semasa ke semasa, mengisi buku kedatangan, buku disiplin, ringkasan mengajar, borang kesihatan dan rekod kemajuan murid, kelab dan persatuan, serta mengendalikan persiapan hari sukan.

Manakala, menurut Esa *et. al.* (2012) bagi guru aliran teknikal pula, sikap profesionalisme perlu sentiasa ada dalam diri. Hal ini bagi memastikan setiap tugas yang dijalankan akan menghasilkan kesan yang cemerlang dan berkualiti. Oleh itu, bagi menghasilkan guru teknikal yang cemerlang mereka perlu memastikan bahawa mereka sudah melengkapkan diri mereka dengan pelbagai gaya pengajaran seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 1.2.

Rajah 1.2: Konsep Guru Cemerlang



Sumber: Esa *et.al* (2012).

Sementara guru terus dibebani dengan tugas yang sungguh banyak dan mencabar mereka tetap juga berdepan dengan pelbagai kerenah dan masalah pelajar. Guru kaunseling dilihat tidak dapat menanggung jumlah pelajar yang ramai dalam

sesebuah sekolah. Oleh itu, mereka memerlukan bantuan guru-guru lain untuk sama-sama berganding bahu bagi menangani masalah disiplin pelajar yang juga semakin membimbangkan banyak pihak. Masalah disiplin dikalangan pelajar seringkali kita dengar di akhbar-akhbar tempatan dengan pelbagai masalah seperti buli, merokok, ponteng sekolah dan sebagainya (Fletcher, 2007).

Walaupun bagaimanapun, sejak akhir-akhir ini perkara itu telah berubah apabila di akhbar-akhbar mula terpampang masalah-masalah disiplin daripada guru pula. Pelbagai masalah yang mula ditimbulkan oleh guru seperti mengambil rasuah, gangguan seksual, dera dan sebagainya. Menurut kajian yang dikumpulkan oleh Shapuan (2008), telah melaporkan satu kes melibatkan seorang guru telah mencium pelajar tingkatan 1. Seterusnya pada 15 Disember 2005, seorang guru tuisyen, Patricia Barbara Shanta, 54 tahun telah ditahan kerana mendera pelajar dan menyebabkan kecederaan fizikal ke atas pelajar tahun tiga.

Sementara itu, seorang guru didakwa kerana telah menendang pinggang seorang pelajar tahun enam sebanyak dua kali. Kejadian ini berlaku pada 2 April 2007 di salah sebuah sekolah di Sik, Kedah. Terdapat beberapa lagi kejadian yang menunjukkan keganasan dilakukan oleh guru iaitu apabila muka seorang pelajar berusia dua belas tahun senget akibat ditampar seorang guru pada 11 Jun lalu. Pelajar itu ditampar gara-gara ingin mengambil buku di dalam beg sebelum lewat menghadiri penghimpunan (Shapuan, 2008).

Tambahannya lagi di Sarawak, 18 Julai lalu, seorang guru wanita dikatakan ingin mendisiplinkan para pelajar yang membuang tuala wanita ke dalam mangkuk tandas dengan merendam mereka beramai-ramai di dalam kolam. Guru tersebut yang juga merupakan seorang warden asrama Sekolah Menengah Kebangsaan Bawang Assan telah mengambil keputusan untuk mendenda pelajar sedemikian akibat tidak tahan lagi dengan sikap pelajar-pelajarnya yang tidak menjaga kebersihan tandas asrama mereka.

Manakala di Alor Setar pula, seorang guru perempuan didakwa memukul seorang murid tahun tiga di sebuah sekolah rendah dengan menggunakan pembersih habuk plastik bertangkai besi kerana murid tersebut tidak membersihkan kelas pada waktu rehat seperti yang ditetapkan dalam jadual tugas harian. Seorang guru besar di Sekolah Kebangsaan Gayang, Tuaran, Sabah pula digantung kerja selama dua bulan kerana telah didakwa menampar 22 pelajar tahun empat dari sekolah

berkenaan yang tidak menyiapkan kerja sekolah mereka pada 19 Julai lalu (Shapuan, 2008).

Belum pun reda kes 200 pelajar perempuan direndam dalam kolam ikan di Sibu, tujuh pelajar lelaki dari Sekolah Menengah Kebangsaan (SMK) Long Lama di Baram, Miri pula mendakwa dirotan guru sebanyak 10 hingga 20 kali kerana mengotorkan kawasan asrama. Di Alor Gajah, Melaka, gara-gara didakwa ponteng kelas, empat pelajar perempuan sebuah sekolah menengah dirotan belakang betis sehingga lebam dan bengkak, selain seorang daripada mereka dituduh mengandungkan anak luar nikah (Shapuan, 2008).

Menurutnya lagi, di Johor pula beberapa nota ditulis seorang murid tahun dua untuk mencurahkan perasaannya selepas dipukul guru Bahasa Melayu sebagai bukti 'penderaan' terhadapnya di sebuah sekolah rendah di Batu Pahat. Bukti itu semakin jelas apabila mata kiri murid itu, mengalami pendarahan beku akibat dipukul guru terbabit.

Kesalahan tingkah laku guru ini bukan sahaja berlaku di negara ini, malah turut berlaku di negara lain juga. Misalnya seperti yang berlaku di Shanghai, menurut laporan dari akhbar Xinming Evening News, seorang penolong guru besar sekolah tinggi wilayah Hubei didapati bersalah kerana memasukkan racun tikus ke dalam makanan sekolah. Beliau berbuat demikian untuk mendatangkan masalah kepada guru besar sekolah berkenaan supaya dia berpeluang naik pangkat (Shapuan, 2008).

Hal ini telah membuktikan bahawa emosi guru-guru pada masa kini semakin tidak stabil sedangkan untuk menjadi seorang guru mereka perlulah cerdas dari segi Jasmani, Emosi, Rohani dan Intelektual (JERI) (Falsafah Pendidikan Kebangsaan, 2009). Masalah-masalah ini mula menarik perhatian banyak pihak khususnya pihak Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM) dan ini terbukti apabila pada September 2012, pihak kementerian mula merancang semula sistem pendidikan di semua sekolah dan mengubah sistem pembelajaran daripada Kurikulum Bersepadu Sekolah Rendah (KBSR) kepada Kurikulum Standard Sekolah Rendah (KSSR). Manakala bagi sekolah menengah rendah iaitu Penilaian Menengah Rendah (PMR) ditukar kepada Pentaksiran Berasaskan Sekolah dan Berasaskan Pusat (PBS) dan menengah atas tiada perubahan dilakukan kerana pelajar akan dinilai di peperiksaan Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) (Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia, 2012).

Manakala beberapa Sekolah Menengah Teknik ditukarkan kepada Kolej Vokasional yang membolehkan pelajar-pelajar yang tidak berminat dengan pelajaran teori boleh menceburkan diri dalam bidang kemahiran yang memfokuskan mereka kepada latihan untuk bekerja. Peluang yang diberi juga dikemaskini dengan menaik taraf kelulusan akademik daripada Sijil Pelajaran Malaysia kepada Diploma yang mana pelajar sekurang-kurang memiliki SKM 3 selepas tamat pengajian mereka. Hal ini sangat membantu pelajar untuk menceburkan diri dalam pelbagai bidang kemahiran dimana-mana industri (Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia, 2012).

Oleh kerana guru terpaksa berdepan dengan perubahan-perubahan yang dilakukan oleh kerajaan telah menyebabkan mereka kurang bersedia untuk melaksanakan tugas yang diberi dengan baik. Hal ini telah menambahkan tekanan kepada guru sebagai pelaksana. Daripada temubual awal yang dijalankan keatas beberapa guru dan juga pengetua di beberapa sekolah teknik sekitar Johor Bahru dan Melaka, dapat disimpulkan bahawa mereka masih belum bersedia sepenuhnya untuk mengubah cara pengajaran dan pembelajaran yang telah dilaksanakan selama ini. Selain daripada kekurangan kemudahan dalam sekolah itu juga menyebabkan perlaksanaan pengajaran dan pembelajaran menjadi terganggu dan ia seolah-olah menunjukkan guru tidak professional dan mahir dalam pengajarannya.

Kesan ini juga menyebabkan guru sentiasa mengeluh kepenatan dan kurang dapat meluangkan lebih masa dengan keluarga kerana masa lebih banyak difokuskan kepada pelajar.

“... bagi saya perubahan yang cuba dilaksanakan oleh kerajaan ini sesuatu yang baik. Maybe dia boleh meningkatkan prestasi pelajar tetapi yang bermasalah dalam pengurusan saya ni tugasnya buat jadual kelas dan program. Setiap kali saya bagi jadual baru mereka akan mengeluh dan komplek. Alah banyaknya kelas, kenapa saya yang pegang jawatan ni tak nak la. Tu la antara yang saya hadapi. Banyak lagi la kalau nak cerita...”

(Hairulnazim, komunikasi peribadi, Disember 20, 2012)

“...masalah bukan kepada pelajar sangat la tapi lebih kepada pengurusan banyak la benda nak buat fail, report. Kalau fikir kita pun pening tapi kita cuba la uruskan mana yang terbaik. Setiap hari perlu ada penambahbaikan dalam hidup tu cara saya la...”

(Abdul Razak, komunikasi peribadi, Mac 17, 2013)

“...masalah yang serius, saya tak pasti sangat la tapi kalau ikut mungkin ada macam sorang cikgu tu dia pengsan masa mengajar, jadi kami hantar dia p hospital dan dia orang cakup cikgu ni letih. Jadi saya bagi la dia cuti lama sikit biar dia sihat betul...”

(Rohaya, komunikasi peribadi, April 15, 2013)

Permasalahan ini menyebabkan ramai guru mula mengalami tekanan perasaan dalam kehidupan mereka. Tekanan perasaan merupakan salah satu penyakit utama yang sering dikaitkan dengan tahap kesihatan mental dan sering menyerang warga pendidik khususnya. Kajian yang telah dijalankan oleh Kesatuan Perkhidmatan Perguruan Kebangsaan (NUTP) mendapati 70 peratus daripada 9,000 guru di seluruh negara tertekan bukan sahaja kerana beban tugas tetapi juga terpaksa berdepan dengan kerenah pengetua, kerani, ibu bapa dan juga pelajar selain terpaksa berdepan dengan masalah rumahtangga menurut Kasiman (2012).

Kajian daripada Noor (2011), juga menunjukkan bahawa tekanan perasaan juga berlaku terhadap guru-guru yang dikajinya walaupun pada tahap yang sederhana ia tetap memberi kesan kepada pekerjaan mereka. Hal ini berdasarkan kajian yang dilakukan melalui soal selidik daripada 14 buah sekolah dan 186 responden yang dipilih secara rawak. Hal ini dikuatkan lagi dengan kenyataan daripada seorang responden yang telah dimasukkan ke dalam Wad Psikiatri, Pusat Perubatan Universiti Malaya (PPUM), *Kosmo Online* (2012). Beliau terpaksa dimasukkan kedalam wad ini setelah tidak dapat mengawal emosi akibat tekanan kerja yang keterlaluan selain dibebankan dengan masalah keluarga.

Menurut Hancock and Szalma (2008), stres warga pendidik boleh didefinisikan sebagai perasaan tidak selesa, emosi negatif seperti marah, kebimbangan, tekanan serta kekecewaan yang berpunca dari aspek yang pelbagai. Di peringkat yang lebih makro pula, hasil kajian yang pernah dijalankan oleh Kementerian Pendidikan yang melibatkan sampel seramai 5,364 guru dimana dalam

jangka masa 2 tahun telah menunjukkan bahawa terdapatnya 1,288 orang guru di Malaysia yang berpenyakit mental (New Straits Times, 30 Mac 1990). Daripada jumlah ini, 169 orang mengalami psikosis dan 1119 orang pula mengalami neurosis.

Pengurusan masa bekerja juga menjadi salah satu punca kepada tekanan yang dihadapi oleh guru. Hal ini dapat dibuktikan melalui kajian Razab dan Othman (2011), menyatakan bahawa pengurusan masa kerja mempunyai min skor yang tinggi iaitu 3.86 berbanding dengan kajian sebelumnya daripada Jusoh (2003) yang membuktikan bahawa kekangan masa hanya mempunyai min skor sederhana iaitu 3.16 tetapi dapatan kajian yang ditunjukkan oleh Razab dan Othman (2011) menunjukkan peningkatan pada min skor kerana daripada responden yang dipilih kebanyakan sedang melanjutkan pelajaran ke peringkat yang lebih tinggi. Oleh itu, mereka mengalami kekangan masa dari segi kerja dan belajar. Ali (2011) juga menyokong bahawa kekangan masa menjadi faktor tekanan kepada guru.

Keperluan asas juga dijadikan salah satu punca tekanan guru. Menurut Woo (2008), keperluan seperti yang ditunjukkan oleh keperluan Maslow sering dipandang ringan oleh segelintir guru sedangkan ia adalah salah satu penyumbang kepada kepuasan kerja seseorang guru tersebut. Hal ini demikian kerana melalui kepuasan kerja akan mengurangkan rasa tekanan yang dihadapi oleh guru. Dalam kajian ini guru dikatakan memerlukan keupayaan diri, keselamatan diri bagi guru yang tinggal di pendalam dan berjauhan dengan keluarga, kasih sayang dan sebagainya. Hal ini bagi membolehkan mereka menyokong antara satu sama lain bagi menghilangkan tekanan perasaan yang dihadapinya itu. Selain itu, mereka dapat berbincang bagi mencari jalan penyelesaiannya kepada masalah-masalah yang dihadapi tidak kira sama ada masalah di sekolah atau di rumah.

Melalui hasil kajian daripada penyelidik lain membuktikan bahawa kecerdasan emosi (EQ) merupakan asas utama yang perlu diberi perhatian sebelum menjadi seorang guru. Hal ini bagi membantu guru dalam bersedia menghadapi cabaran sebagai seorang guru tidak kira dari segi sosial, teknologi dan emosi. Menurut Dulewicz dan Higgs (2004), tujuh faktor utama boleh diamalkan oleh guru mengikut model kecerdasannya yang telah menerangkan tentang kepentingan EQ itu kepada guru, pemimpin, pengurus sesuatu organisasi dan sebagainya. Kajian daripada Fletcher (2007), mengatakan bahawa EQ mempunyai hubungan dengan tekanan guru.



## RUJUKAN

- Abdul, G. A. I. (2005). *Kepuasan Kerja:Kajian di Kalangan Pensyarah Akademi Pengajian Islam dan Fakulti Bahasa dan Linguistik, Universiti Malaya*. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Abdullah, M. (2003). *Kualiti Guru Selari Dengan Perkembangan Semasa*. Utusan Malaysia.
- Adam, E. (1999). *Vocational Teacher Stress and Internal Characteristic*. Journal of Vocational and Technical Education. 16(1).
- Adey,H.N, Bahari F. (2010). *Hubungan antara Kecerdasan Emosi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Terhadap Organisasi*. Sabah: Universiti Malaysia Sabah.
- Adnan, A. (2008). *Pengaruh Ke Atas Pengajaran dan Pembelajaran*: Perak: Universiti Pendidikan Sultan Idris. Tesis Sarjana.
- Ahmad, J. (1999). *Risiko Kesihatan Akibat Stress Di Kalangan Guru-Guru Sekolah Menengah Sekitar Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur*. Selangor: Universiti Putra Malaysia.
- Ahmad,I. (2003). *Profesion Keguruan Pilihan Terakhir: Satu Tinjauan*. Kertas Seminar Memperkasakan Sistem Pendidikan. Tidak Diterbitkan.
- Ali, R. R. M. D. (2011). *Faktor-Faktor yang Mendorong Tekanan Kerja (Stress) Di Kalangan Guru-Guru Sekolah Menengah Di Daerah Pasir Puteh*. Kuala Lumpur: Universiti Terbuka Malaysia. Tesis Sarjana
- Antoniou, A. S., Polychroni, F., and Vlachakic ,A.N. (2006). *Gender and Age Differences In Occupational Stress and Professional Burnout Between Primary And High School Teacher In Greece*. Journal of Managerial Pyschology.
- Arbaa, R., Jamil, H. dan Razak, N.A. (2010). *Hubungan Guru-Pelajar dan Kaitannya dengan Komitmen Belajar Pelajar: Adakah Guru Berkualiti*

*Menghasilkan Perbezaan Pembelajaran antara Jantina Pelajar?* Pulau Pinang: Universiti Sains Malaysia.

Asad, H. (2012). *Pentingnya Komunikasi Efektif Bagi Widyaiswara Dalam Proses Pembelajaran*. Dicapai pada Mac 23, 2013. Dari

<http://bdkmakassar.kemenag.go.id/index.php?a=artikel&id2=artikel3>

Azmi, A. (2005). *Kecerdasan Emosi: Satu Pengenalan*. Dicapai pada Febuari 13, 2013. Dari

<http://www.hafizfirdaus.com/ebook/HimpunanRisalah/risalah06.html>

Bajunid, I. A. (1995). *Gaya Komunikasi Guru Besar Dan Komitmen Guru-Guru Di Tiga (3) Buah Sekolah Daerah Kota Bharu Kelantan. Amalan dan Cabaran Pengurusan Pendidikan di Malaysia: Satu Tinjauan Kritikal*. Jurnal Pengurusan Pendidikan. 1 (5). 1 – 13.

Bakar, A.N.R. (2012). *Wanita Bekerja dan Pengurusan Keluarga*. Kuala Lumpur: Universiti Kebangsaan Malaysia

Bar-On, R. (2000). *Emotional and Social Intelligence: Insight From Emotional Quotient Inventory*. In Bar-On, R. and Paker, J.D.A (Eds). Handbook of Emotional Intelligence. San Francisco.

Bernard, M.E. (2004). *Emotional Resilience: Implication For You Can Do It! Education Theory and Practice*. Dicapai pada Mei 25, 2013. Dari

[http://www.youcandoiteducation.com/reflectionsonemotional\\_files/ReflectionsOnEmotional.pdf](http://www.youcandoiteducation.com/reflectionsonemotional_files/ReflectionsOnEmotional.pdf)

Bernaus, M., Gardner, R.C. and Wilson, A. (2009). *Teachers' Motivation, Classroom Strategy Use, Students' Motivation and Second Language Achievement*. Dicapai pada Mei 15, 2013. Dari

[http://www.ugr.es/~portalin/articulos/PL\\_numero12/2%20Mercede%20Bernaus.pdf](http://www.ugr.es/~portalin/articulos/PL_numero12/2%20Mercede%20Bernaus.pdf)

Bishay, A. (1996). *Teacher Motivation and Job Satisfaction: A Study Employing The Experience Sampling Method*. Dicapai pada Mac 23, 2013. Dari

<http://www.hcs.harvard.edu/~jus/0303/bishay.pdf>

Brok, P.D, Fisher, D. and Koul, R. (2006). *The Important Of Teacher Interpersonal Behaviour For Secondary Science Student Attitudes in Kashmir*. Kashmir: Utrecht University.

Brown, M. T. (2005). *Corporate Integrity: Rethinking Organizational Ethics and Leadership*. New York: Cambridge University Press.

- Buchanan, J. (2009). *Where are they now? Ex-teachers tell their life work stories*. Sydney: University of Technology.
- Carr, A. (2004). *Positive Psychology*. New York: Routledge.
- Caruso D.R. and Salovey P. (2004). *The Emotionally Intelligent Manager*. California: Jossey-Bass Book
- Cavallo, K, Brienza and D. (2001). *Emotional Competence and Leadership Excellent at Johnson & Johnson*. The Emotional Intelligence and Leadership Study. Dicapai pada Januari 19, 2013. Dari [http://www.eiconsortium.org/pdf/jj\\_ei\\_study.pdf](http://www.eiconsortium.org/pdf/jj_ei_study.pdf)
- Chua, B.S. (2004). *Stres Pekerjaan, Kepuasan Kerja, Masalah Kesehatan Mental dan Strategi Daya Tindak: Satu Kajian Di Kalangan Guru Sekolah Di Kota Kinabalu, Sabah*. Jurnal Teknologi. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Cooper, R.K and Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organisations*. New York: Grosset/ Putnam.  
Dari [http://www.ukm.my/penerbit/akademika/ACROBATAKADEMIKA82-2/Akademika%2082\(2\)Chap%204-locked.pdf](http://www.ukm.my/penerbit/akademika/ACROBATAKADEMIKA82-2/Akademika%2082(2)Chap%204-locked.pdf)
- Davidson, E. (2007). *The Pivotal Role of Teacher Motivation in Tanzanian Education*. The Educational Forum. Canada: Kappa Delta Pi.
- Dulewicz, V. and Higg, M. (2004). *Assessing Leadership Style and Organizational Context*. Oxfordshire: Henley Management Collage.
- Ee Ah Meng (2000). *Siri Diploma Pendidikan : Bimbingan Dan Kaunseling III (Semester V)*. Shah Alam: Fajar Bakti Sdn. Bhd.
- Esa, A., Hassan, R., Hashim, J. dan Hadi, M. Y. (2012). *Cabaran Pendidikan Teknik & Vokasional (PTV) Di Malaysia : Peranan UTHM Dalam Melahirkan Pendidik Berketrampilan*. Batu Pahat: Universiti Tun Hussein Onn Malaysia
- Fletcher, F. (2007). *Hubungan Tahap Kecerdasan Emosi dengan Tahap Kepuasan Kerja dan Tahap Komitmen Kerja di Kalangan Guru Bimbingan dan Kaunseling Sekolah Menengah di Bandaraya Kuching Sarawak*. Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Sarjana.
- Gardner, H. (1998). *A Multiplicity Of Intelligence*. Dicapai pada April 26, 2013. Dari [http://lk.media.mit.edu/courses/readings/gardner-multiple\\_intelligences.pdf](http://lk.media.mit.edu/courses/readings/gardner-multiple_intelligences.pdf)
- Ghafar A.M.N (2000). *Penyelidikan Pendidikan*. Skudai: Uiversiti Teknologi Malaysia.

- Ghaffar, A.M.N (2003). *Rekabentuk Tinjauan: Soal Selidik Pendidikan*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Ghaffar, A.M.N. (1999). *Penyelidikan Pendidikan*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. 1<sup>st</sup> ed. New York: Bantam Book.
- Goleman, D. (1998). *Working With Emotional Intelligence*. New York: Bantam.
- Goleman, D. and Cherniss, C. (2001). *An EI-Based Theory of Performance. The Emotionally Intelligent Workplace*. 1<sup>st</sup> ed. San Francisco: Jossey-Bass. Book.
- Goleman, D., Boyatzis, R and Mckee, A. (2002). *Primal Leadership: Realizing The Power of Emotional Intelligence-Tapping Into Your Team Emotional Intelligence*. Dicapai pada Disember 23, 2012. Dari <http://hbswk.hbs.edu/archive/2875.html>
- Greenberg, J.S (1999). *Comprehensive Stress Management*. 6<sup>th</sup> .ed. USA: McGraw-Hill Companies.
- Hamalik, O. (2003). *Pengertian dan Definisi Guru*. Dicapai pada Ogos 18, 2012, dari [http://carapedia.com/pengertian\\_definisi\\_guru\\_info2159.html](http://carapedia.com/pengertian_definisi_guru_info2159.html)
- Hamid, A. M. A. (2004). *Penduan Meningkatkan Kecerdasan Emosi*. 1<sup>st</sup> ed. Pahang: PTS Publication & Distributions Sdn. Bhd.
- Hancock, P. A and Szalma, J.L. (2008). *Performance Under Stress*. 1<sup>st</sup> ed. Britain: MPG Books Ltd, Bodmin, Cornwall.
- Hashim, S., Razali, M. dan Jantan, R. (2007). *Psikologi Pendidikan*. 4<sup>th</sup> ed. Kuala Lumpur: PTS Profesional Sdn. Bhd.
- Hassan, A. dan Mohd, A. (2000). *Kemahiran Interpersonal Untuk Guru Bestari*. Pahang : PTS Publication & Distribution Sdn. Bhd.
- Hassan, A. F. (1998). *Pemikiran Keseluruhan Otak*. 1<sup>st</sup> ed. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributions Sdn. Bhd.
- Higgs M., Lichtenstein, S. (2011). *Is There a Relationship Between Emotional Intelligence and Individual Values? An Exploratory Study*. University of Southampton School Management & Henley Business School.
- Higgs, M. (2004). *A Study Of The Relationship Between Emotional Intelligence and Performance in UK Call Centres*. Journal of Managerial Psychology. United Kingdom: Emerald Group Publishing.

- Higgs, M. (2005). *Do Leaders Need Emotional Intelligence? A Study of The Relationship Between Emotional Intelligence and Leadership of Change*. United Kingdom: International Journal of Organizational Behavior.
- Higgs, M. and Dulewicz, V (1999). *Making Sense of Emotional Intelligence*. 1<sup>st</sup> ed. Berkshire: NFER-Nelson Publishing Company.
- Idris, M.S., Sikor, A., Ariff, M.S.Z., Mustafa, M.Z., Madar, A.R. dan Arifiin, L.M. (2008). *Komunikasi Interpersonal Dalam Pengajaran Di Kalangan Guru-Guru Teknikal Sekolah Menengah Teknik Di Melaka*. Batu Pahat: Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Iskandar, Majzub, R., Mahmud Z. (2009). *Kecerdasan Emosi dan Komitmen Pekerjaan dalam Kalangan Pensyarah Universiti di Indonesia*. Jurnal Pendidikan Malaysia. Indonesia.
- Iskandar, T. (2006). *Membina Imajinasi Cemerlang: Motivasi Diri*. Selangor: Karya Bestari.
- Jarvis, M. (2002). *Teacher Stress: A Critical Review of Recent Finding and Suggestions For Future Research Direction*. Stress News.
- Jemaah Nazir Sekolah (2006). *Terma Rujukan Konsep Guru Cemerlang*. Kuala Lumpur: Kementerian Pelajaran Malaysia.
- Jemali, M.A., Esa, A. dan Hassan, R. (2011). *Kesediaan Kemahiran Sosial dan Kesedaran Sosial Guru-Guru Pelatih Di IPG Terhadap Tugas-Tugas Guru Di Sekolah*. Batu Pahat: Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Jenkins, R. (1991). *Demographic Aspects of Stress*. In Cooper, C.L. and Payne, R. Personality and Stress: Individual Differences In The Stress Process. England: John Wiley and Son Ltd.
- Johan, M. O. dan Roslan, N.M. (2010). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Remaja Terlibat Dalam Masalah Sosial Di Sekolah Tunas Bakti, Sungai Lereh, Melaka*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Johar, S.S (2009). *Kepentingan Penguasaan Kecerdasan Emosi (EQ) Pelajar Luar Bandar: Harapan dan Cabaran Dalam Pembentukan Modal Insan Berjiwa Kelas Pertama*. Batu Pahat: Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Jusoh, R. (2003). *Mengkaji Tekanan di Kalangan Guru bengkel di Sekolah-sekolah Menengah di Daerah Kuala Pilah, Negeri Sembilan*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Sarjana Muda.

- Kalat, J.W. (1999). *Introduction of Psychology*. 5<sup>th</sup> ed. Amerika Syarikat: Wadworth Publishing Company.
- Kamus Dewan (2012). *Dewan Bahasa dan Pustaka*. [versi elektronik]. Dicapai pada Ogos 18, 2012. Dari <http://prpm.dbp.gov.my/>
- Kasiman, S. N. A. (2012). *Ramai Guru Sakit Jiwa*. Dicapai pada 5 Febuari 2013. Dari [http://www.kosmo.com.my/kosmo/content.asp?y=2009&dt=0322&pub=Kosmo&sec=Rencana\\_Utama&pg=ru\\_02.htm](http://www.kosmo.com.my/kosmo/content.asp?y=2009&dt=0322&pub=Kosmo&sec=Rencana_Utama&pg=ru_02.htm)
- Katiman, W. dan Othman, N. (2003). *Program Pendidikan Guru Teknik dan Vokasional Yang Cemerlang.*, Universiti Kebangsaan Malaysia: *Kertas Seminar Penyelidikan Pendidikan Guru Peringkat Kebangsaan 1-10*.
- Kechil, A.A (2004). *Hubungan Tahapp Kecerdasan Emosi dengan Tahap Kepuasan Kerja dan Komitmen Terhadap Kerjaya. Satu Kajian Di Kalangan Guru-Guru Kaunseling Sekolah Menengah Di Daerah Johor Bahru*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia. Teses Sarjana
- Kesner, J.E. (2005). *Gifted Children's Relationship With Teacher*. United State: Georgia Sate University.
- Kingsoka, K. (2010). *Sikap Yang Harus Dimiliki Oleh Seorang Guru*. Makalah Keperibadian Guru.
- Konting, M.M (2004). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Konting, M.M (2005). *Kaedah Penyelidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kosnin, M.A. dan Cheman,N. (2011). *Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Guru-Guru Besar Di Daerah Melaka Tengah*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Lee, J.C.K. dan Shiu, L. P. (2008). *Developing Teachers and Developing Schools in Changing Contexts*. Hong Kong: Chinese University of Hong Kong.
- Leong, T. H. (2000). *Rahsia Pelajar Cemerlang*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors. Sdn. Bhd.
- Mat, W.F.A. (2004). *Hubungan Diantara Kecerdasan Emosi Dengan Kepimpinan Bakal Guru: Tinjauan Dikalangan Pelajar Tahun 4 PTV, UTM*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Sarjana Muda

- Mayer, J. Salovey, P. dan Caruso, D. (2000). Model Of Emotional Intelligence. Dalam R.J. Sternberg (Ed). *Handbook Of Intelligence*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mayer, J.D. and Salovey, P. (1993). *Emotional Intelligence and The Self-Regulation of Affect*. New Jersey: Prentice Hall.
- McBride, P. and Maitland, S. (2002). *Advantage Emotional Inteligence into Practice*. United Kingdom: Mc Graw- Hill Professional Company.
- Minhat, A. dan Hashim, M.M.H. (2012). *Persepsi Guru-Guru Bidang Teknik dan Vokasional Sekolah Menengah Kebangsaan Tinggi Segamat Dalam Meningkatkan Kecerdasan Emosi Pelajar: Satu Kajian Kualitatif*. Batu Pahat: Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Misfud, M. (2011). *The Relationship Of Teacher' and Students' Motivation in ELT in Malta: A Mixed Method Study*. University Nottingham. Tesis PHD.
- Mohamad, B. (2008). *Kepimpinan dan Pengurusan Dalam Pendidikan Teknik dan Vokasional*. Modul Pembelajaran. Batu Pahat: Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Mohammadyfar, M.A., Khan,.M.S and Tamini, B.K. (2009). *The Effect Of Emotional Intelligence and Job Burnout on Mental and Physical Health*. Aligarh: Aligarh Muslim University.
- Mohd, A. dan Hassan, A (2002). *Guru Sebagai Pendorong Dalam Darjah*. Pahang : PTS Publication & Distribution Sdn. Bhd.
- Mok S.S. (2006). *Ilmu Pendidikan Untuk KPLI*. Selangor: Kumpulan Budiman Sdn. Bhd.
- Mok, S. S. (2001). *Pendidikan di Malaysia*. 8<sup>th</sup> ed. Kuala Lumpur: Kumpulan Budiman Sdn. Bhd
- Mok, S. S. (2009). *Pedagogi untuk Pengajaran dan Pembelajaran*. 3<sup>rd</sup> ed. Kuala Lumpur: Multimedia Sdn. Bhd.
- Mortiboys, A. (2005). *Teaching with Emotional Intelligence*. New York: Routledge
- Muhammady, E.M.U (1996). *Guru Pembina Masyarakat Berakhlak Mulia*. Dicapai pada 20 Jun 2013. Dari <http://reocities.com/Athens/sparta/9780/guru.html>
- Najati, M.U. (1992). *Psikoterapi Menurut Al-Quran*. Selangor: Human Resource Enterprise.

- Narvaez, D., Endicott, L., Bock, T. and Mitc, C. (2001). *Ethical Sensitivity*. Minesota University.
- Nasir, M.Z.A. (2011). *Hubungan Kecerdasan Emosi Dengan Kecekapan Kemahiran dan Perkembangan Personal Dalam Kalangan Guru-Guru Kaunseling Daerah Kulaijaya, Johor*. Skudai. Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Sarjana
- Noah, S.M and Muhamad, M. (2005). *Kepuasan Bekerja di Kalangan Pegawai Tadbir Universiti Putra Malaysia*. Serdang: Universiti Putra Malaysia.
- Noor, M. F (2011). *Faktor-Faktor Penentu Stress Dalam Kalangan Guru-Guru: Kajian Di Sekolah Rendah Mubaligh di Kuala Lumpur*. Kuala Lumpur: Universiti Malaya. Tesis Ijazah Sarjana.
- Noordin, T.A., Ahmad, R. dan Rahim, A.R. (2007). *Membina Pelajar Cemerlang: Evolusi Pembelajaran Sepanjang Hayat*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Nor, H.M. (2005). EQ dan IQ Perlu Seimbang. E-Media: Berita Harian. Dicapai pada Mei 15, 2013. Dari <http://archives.emedia.com.my>.
- Nussbaum, J.F and William. A (2001). *Intergenerational Communication Across The Life Span*. Lawrence Erlbaum Assoc. Inc. Publishers
- Osman, Y. (2005). *Hubungan Antara Penghargaan Kendiri dan Motivasi Pencapaian Dengan Kecemerlangan Bakal Guru Di Maktab Perguruan Kuala Terengganu*. Muaddib : Jurnal Penyelidikan.
- Othman. M. Y. (2004). *Pemikiran Kreatif Ke Arah Kecemerlangan*. Selangor: Aras Mega Sdn. Bhd.
- Rahman, A.K.A. (2012). *Deposisi Guru Berkesan: Personaliti dan Kemahiran Komunikasi*. Dicapai pada Disember 23, 2012.
- Razab, W. W. N. dan Othman, N. (2011). *Tahap Motivasi dan Punca Tekanan Guru Yang Melanjutkan Pengajian*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Razak, A. M. N. (2012). *Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2013-2025*. Dicapai pada November 10, 2013. Dari <http://www.moe.gov.my/userfiles/file/PPP/Preliminary-Blueprint-BM.pdf>
- Redzuan, M. dan Abdullah, H. (2002). *Psikologi*. 2<sup>nd</sup> ed. Kuala Lumpur: Mc Graw Hill Sdn. Bhd.
- Richardson, B.G. and Shupe, M.J. (2003). *The Important Of Teacher Self-Awareness In Working With Students With Emotional and Behavioral Disorder*.



Teaching Exceptional Children, Vol. 36, No. 2, pp. 8-13. Copyright 2003 CEC.

Salim S.S & Nasir. R. (2010). *Kesan Kecerdasan Emosi ke Atas Tekanan Kerja dan Niat Berhenti Kerja Profesion Perguruan*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.

Salovey, P & Mayer, J.D (1997). *What Is Emotional Intelligence? In Emotional Development and Emotional Intelligent*. New York: Basic Book.

Salovey,P. and Mayer, J.D. (1990). *Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality*. Dicapai pada Mei 25, 2013. Dari [http://www.unh.edu/emotional\\_intelligence/EI%20Assets/Reprints...EI%20Pr oper/EI1990%20Emotional%20Intelligence.pdf](http://www.unh.edu/emotional_intelligence/EI%20Assets/Reprints...EI%20Pr oper/EI1990%20Emotional%20Intelligence.pdf)

Santoso, S dan Tjiptino, F. (2002). *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi Dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Shaari, A. S., Romle, A.R., dan Kerya, M.Y. (2006). *Beban Tugas Guru Sekolah Rendah..* Seremban: Seminar Kebangsaan Kepimpinan Pengurusan Sekolah

Shaari, A.S. (2008). *Guru Yang Berkesan: Petua dan Panduan*. Sintok: Universiti Utara Malaysia.

Shapuan, R. (2008). *Kes-Kes Keganasan Yang Di Lakukan Oleh Guru*. Dicapai pada 5 Februari 2013. Dari

<http://rafidahshapuan.wordpress.com/2008/02/18/kes-kes-keganasan-yang-dilakukan-guru/>

Stapa, Z., Ismail, A.M., Yusuf, N. (2012). *Faktor Persekitaran Sosial dan Hubungannya Dengan Pembentukan Jati Diri*. Kuala Lumpur: Universiti Kebangsaan Malaysia

Sunbul, A. M. (2003). *An analysis of relations among locus of control, burnout and job satisfaction in Turkish high school teachers*. Australian Journal of Education Vol.47 No.1 April, 2003.

Supriyadi (1999). *Pengertian dan Definisi Guru*. Dicapai pada Ogos 18, 2012, Dari [http://carapedia.com/pengertian\\_definisi\\_guru\\_info2159.html](http://carapedia.com/pengertian_definisi_guru_info2159.html).

Tahir, M.L dan Salan, M. (2011). *Burnout Pentadbir Sekolah Di Daerah Kluang*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.

Talip, R., Abdullah, M. Y., Mohamad, B., Ambotang, A. S., Zain, S. dan Taat, M. S. (2012). *Guru Sebagai Ejen Transformasi Dalam Inovasi Kurikulum*. Dicapai

pada September 15, 2012 Dari

<http://eprints.ums.edu.my/4038/1/nc0000001485.pdf>

- Tasir, Z. dan Abu, M.S (2003). *Analisis Data Berkomputer: SPSS 11.5 for Windows*. Kuala Lumpur: Venton Publishing (M) Sdn. Bhd.
- Underhill, A. (1992). *The Role of Group In Developing Teacher Self Awareness*. Oxford University Press.
- Wiersma, W. (1995). *Research Method in Education: An Introduction*. 6<sup>th</sup>. Needham Heights: MA Ally and Bacon.
- Woo, S. F. (2008). *Faktor-Faktor yang Mendorong Tekanan Kerja (Stress) Di Kalangan Guru-Guru SJK(C): Satu Kajian di 3 Wilayah Persekutuan*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Ijazah Sarjana Muda.
- Yahaya, A. dan Hussain, N. N. D. (2007). *Tahap Stres dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Guru di Sekolah di Negeri Johor, Melaka, Selangor dan Negeri Sembilan*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Yahaya, A., Hashim, S. dan Boon, Y. (2008). *Psikologi Pendidikan*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Yahaya, A., Hashim, S. Ramli, J., Boon, Y. dan Hamdan, A. R. (2007). *Menguasai Penyelidikan Dalam Pendidikan*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Yahaya, A. dan Ismail, M. (2005). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Di Kalangan Guru Sekolah Menengah Di Malaysia*. Langkawi : Seminar Antarabangsa Nilai Dalam Komuniti Pasca Modenisasi (SIVIC 2004).
- Yahya, A., Hashim, S. Ramli, J., Boon, Y. dan Hamdan, A.R. (2007). *Menguasai Penyelidikan Dalam Pendidikan*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Yahya, A., Boon, Y. dan Abdul, A.H. (2005). *Kecerdasan Emosi dan Hubungannya Dengan Pencapaian Akademik dan Tingkah Laku Pelajar*. Kedah: Universiti Utara Malaysia.
- Yasin, Muzammil, M.A., Matrawi dan Kamariah (2008). *Komunikasi Interpersonal Guru Besar dan Komitmen Guru Di Sekolah Rendah Maharani Muar*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Young, C. A. (1996). *Emotions and Emotional Intelligence*. Dicapai pada Febuari 13, 2013. Dari <http://www.edpsycinteractive.org/topics/affect/affsys.html>
- Zainal, A. dan Shuib, M. (2004). *Meningkatkan Potensi Minda*. Bentong: PTS Publications and Distributors Sdn Bhd.

Zakaria, S.S.A. dan Yahya, A.S. (2006). *Tinjauan Tentang Reaksi Emosi Di Tempat Kerja: Satu Aspek Pengurusan Pusat Sumber Manusia Dalam Organisasi*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.

