



KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
MINISTRY OF HUMAN RESOURCES MALAYSIA
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN MALAYSIA
DEPARTMENT OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH MALAYSIA

**PANDUAN BAGI PENCEGAHAN
TEKANAN DAN KEGANASAN
DI TEMPAT KERJA**
*GUIDANCE FOR THE PREVENTION
OF STRESS AND VIOLENCE
AT THE WORKPLACE*





KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
MINISTRY OF HUMAN RESOURCES MALAYSIA
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN MALAYSIA
DEPARTMENT OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH MALAYSIA

**PANDUAN BAGI PENCEGAHAN
TEKANAN DAN KEGANASAN
DI TEMPAT KERJA**
*GUIDANCE FOR THE PREVENTION
OF STRESS AND VIOLENCE
AT THE WORKPLACE*

Occupational Safety and Health Institutional Capacity Building
United Nations Development Programme
UNDP Project MAL/99/006/A/01/NEX



JKKP : GP (I/M) 7 / 2001
ISBN : 983-2014-18-2

PENGHARGAAN

Panduan Bagi Pencegahan Tekanan dan Keganasan Semasa Bekerja telah disediakan hasil usaha bersama di antara Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, Malaysia (JKKP) dan Program Pembangunan Bangsa-Bangsa Bersatu (UNDP) melalui sebuah projek bernama "Occupational Safety and Health Institutional Capacity Building: MAL/99/006/A/01/NEX."

Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, Malaysia dengan amat sukacita ingin mengucapkan sebanyak terima kasih kepada pihak UNDP atas jasa baik mereka membiayai projek ini, serta organisasi dan individu berikut atas segala sumbangan mereka yang amat berharga semasa penggubalan Panduan ini.

Wakil

1. En. Thomas Eapen
2. Pn. Jamilah Harun
3. En. Roslan Hj. Mohamad
4. Pn. Nor Maizura

Organisasi

- Chip Pac Malaysia Sdn. Bhd.
Kongres Kesatuan Pekerja Dalam Perkhidmatan Awam (CUEPACS)
Persekutuan Majikan Malaysia (MEF)
Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, Malaysia

ACKNOWLEDGEMENTS

The Guidance on the Prevention of Stress and Violence at Work has been prepared as a result of a collaborative effort between the Department Programme Safety and Health Malaysia and the United Nation Development Programme through a project entitled 'Occupational Safety and Health Institutional Capacity Building: MAL/99/006/A/01/NEX.

The Department of Occupational Safety and Health Malaysia would like to thanks the UNDP for finacing the project and the following organisations and distinguished individuals for their most valuable contributions during the darfting of the Guidance.

Representative	Organisation
1. En. Thomas Eapen	Chip Pac Malaysia Sdn. Bhd.
2. Pn. Jamilah Harun	Congress of Unions of Employees in the Public and Civil Services (CUEPACS)
3. En. Roslan Hj. Mohamad	Malaysian Employers Federation (MEF)
4. Pn. Nor Maizura	Depatment of Occupational Safety and Health Malaysia

PENGARANG DAN BIODATA

VITTORIO DI MARTINO ialah seorang pakar runding peringkat antarabangsa yang berpengkhususan dalam kesihatan dan keselamatan semasa bekerja (*health and safety at work*), pembangunan enterpris (*enterprise development*) dan kesejahteraan organisasi (*organisational wellbeing*). Beliau telah bertanggungjawab bagi pembangunan program berhubung tekanan dan keganasan semasa bekerja di European Foundation for the Improvement of Working and Living Conditions, Dublin dari 1980 hingga 1998, dan Pertubuhan Buruh Antarabangsa (ILO), Geneva dari 1998 hingga 2001. Beliau merupakan Profesor Pelawat dalam bidang Dasar Pekerjaan di Universiti of Bath (UK) dan Senior Research Fellow di University of Manchester Institute of Science and Technology (UMIST) di Manchester, UK. Antara karyanya yang terbaru termasuk *Work Organisation and Ergonomics* (ILO, Geneva, 1998); *Violence at Work* (ILO, Geneva, 1st ed. 1998, 2nd ed., 2000), dan the *High Road to Teleworking* (ILO, Geneva, 1998)

e-mail: v.dimartino@worldonline.fr

Ir MOHTAR MUSRI, M. Sc. (Engineering), ialah Pengarah Projek DOSH/UNDP di Jabatan Keselamatan dan kesihatan Pekerjaan (JKKP), Malaysia. Beliau telah berkhidmat dengan JKKP selama 18 tahun. Pada masa ini beliau bertanggungjawab bagi melaksanakan Projek secara keseluruhan termasuk perancangan. Tanggungjawab utamanya ialah memastikan bahawa projek terlaksana secara berkesan dan berjaya. Ir Mohtar Musri telah berkhidmat di beberapa Bahagian dalam JKKP di samping pernah menjawat jawatan Pengarah JKKP cawangan Wilayah Persekutuan. Beliau telah mengarang pelbagai rencana berhubung keselamatan dan kesihatan pekerjaan (KKP) serta ergonomik. Beliau mendapat ijazah sarjana muda dalam *Mechanical Engineering* daripada University of Nottingham (UK) dan ijazah sarjana dalam *Workplace Design and Ergonomics* daripada University of Birmingham (UK).

e-mail: mohtar@dosh.gov.my

THE AUTHORS

VITTORIO DI MARTINO is an international consultant specialised in *health and safety at work*, *enterprise development*, and *organisational wellbeing*. He has been responsible for the programmes on stress and violence at work at the European Foundation for the Improvement of Working and Living Conditions, Dublin from 1980 to 1998, and at the International Labour Organisation, Geneva from 1998 to 2001. He is Visiting Professor in Employment Policies at the University of Bath and Senior Research Fellow at UMIST at Manchester, UK. His recent books include *Work Organisation and Ergonomics* ILO, Geneva, 1998; *Violence at Work* ILO, Geneva, 1998 first ed., 2000 second ed.; *The High Road to Teleworking*, ILO, Geneva, 2001.

v.dimartino@worldonline.fr

Ir MOHTAR MUSRI, M. Sc. (Engineering), is the Director of DOSH/UNDP Project in the Department of Occupational Safety and Health Malaysia (DOSH). He has been with Dosh for 18 years. Currently he is responsible for the overall execution of the Project including planning and implementation. The principal responsibility is to ensure the successful and efficient execution of the project. Ir Mohtar Musri has been posted to various divisions within DOSH as well as to the Federal Territory of Kuala Lumpur as the Director. He is the author of numerous articles related to occupational safety and health and ergonomics. He received a Bachelor degree from the University of Nottingham, England in Mechanical Engineering and his Master Degree from the University of Birmingham, England in *Workplace Design and Ergonomics*.

mohtar@dosh.gov.my

PENDAHULUAN

Kesedaran dan keprihatinan masyarakat masa kini tentang isu-isu tekanan dan keganasan semasa bekerja telah berkembang ke suatu tahap ketara hasil daripada perhatian semakin meningkat yang diberikan dalam media kepada beberapa kejadian di tempat kerja yang dramatik dan kadangkala tragik yang dilakukan oleh individu terganggu. Masalah tekanan dan keganasan semasa bekerja beransur-ansur namun secara pasti kini sedang muncul sebagai suatu cabaran baru yang memerlukan perhatian pihak majikan dan pengurusan serta pengembelangan sumber yang ada pada mereka. Diambil secara bersama, tekanan dan keganasan mungkin telah menjadi punca bagi sejumlah besar kemalangan dan penyakit pekerjaan yang akhirnya membawa maut atau menyebabkan penderitaan atau hilang upaya. Di banyak negara, permasalahan berkait telah terbukti menjejaskan semua sektor dan segala kategori pekerja.

Terdapat kos yang agak tinggi bagi pekerja individu berhubung permasalahan ini dari segi masalah kesihatan mental, implikasi berhubung pekerjaan dan risiko kehilangan pekerjaan. Bagi pihak enterpris, permasalahan ini mengakibatkan kos langsung seperti kos ketidakhadiran, peningkatan pusing ganti kakitangan, penurunan produktiviti serta kos latihan dan latihan semula, disamping kos tak langsung seperti penurunan motivasi, kepuasan dan daya cipta, serta masalah perhubungan awam. Kesan keseluruhan kesemua permasalahan ini dengan banyaknya menurunkan daya saing enterpris. Malah, apa yang diketahui hanyalah merupakan sebahagian kecil sahaja daripada yang sebenarnya. Jumlah kos sebenar berhubung permasalahan ini kini baru sedang difahami dan dihitung.

Terdapat tiga soalan asas yang perlu dijawab. Apakah sifat utama masalah tekanan dan keganasan semasa bekerja? Adakah tekanan dan keganasan semasa bekerja menjejaskan kesihatan kesejahteraan dan, jika benar begitu, bagaimana? Apakah yang perlu dibuat untuk menghapuskan atau mengurangkan masalah-masalah ini? Panduan bagi Pencegahan Tekanan dan Keganasan Semasa Bekerja ini telah disediakan untuk menangani persoalan ini. Majikan, pekerja dan organisasi masing-masing justeru digalakkan supaya menggunakan panduan ini untuk melaksanakan dan secara berterusan memperhalus tindakan dan program mereka untuk menghapuskan atau mengawal permasalahan berhubung tekanan dan keganasan semasa bekerja.

Panduan ini akan disemak dari semasa ke semasa. Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan mengalu-alukan sebarang pandangan dan maklum balas daripada mana-mana pembaca secara bertulis dengan hasrat memastikan panduan ini semakin menyeluruh dan sentiasa kemas kini selaras dengan tahap pengetahuan semasa.

Ketua Pengarah
Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
Malaysia

Januari 2002

FOREWORD

Current community awareness and concern about the issues of stress and violence at work have increased recently due to more reporting of cases and more attention given by the media to several dramatic and sometimes tragic workplace incidents perpetrated by disturbed individuals. The problems of stress violence at work are slowly but surely emerging as a new challenge requiring the attention and resource of employers and manager. Taken together stress and violence could be responsible for a great number of occupational accidents and diseases leading to death, illness and incapacity. In many countries the related problems have been shown to affect all sectors and all categories of employees.

Stress and violence incur considerable cost to an employee if viewed from the angles of physical and mental health problems, employment implications and the risk of job loss. For the enterprises, these problems results in direct costs, such as increased absenteeism, staff turnover, reduced productivity, training and retraining. Tekan together with the indirect cost, such as reduced motivation, satisfaction and creativity and public relations problems, their overall impact will reduced the competitiveness of the enterprise. What is known probably represents only the tip of the iceberg. The costs relating to these problems are only beginning to be understood and quantified.

There are three basic questions that need to be answered. What is the nature of stress and violence at work? Does work stress and violence affect health and well-being and, if so how? And the third question is what can be done to eliminate or reduce these problems? This Guidance on the Prevention of Stress and Violence at Work as been prepared to answer these questions. The aim of the Guidance is to offer an integrated workplace response to the problems. The guidance highlights the definition of stress and violence, and introduced an innovative approach in tackling these problems. Employers, employees and their respective organisations are encourage to use this guidance , implement and continually refine their actions and programmes to eliminate and control the problems of stress and violence at work.

This guidance will be reviewed from time to time. Everyone in welcome to respond with feedback to the Department in writing with a view to making the guidance more comprehensive and up to date with the state of knowledge .

Director General
Deatpment of Occupational Safety and Health
Malaysia

January 2002

Kandungan

MUKA SURAT

1.	SKOP	10
	1.1 Takrif	12
	1.2 Hubungan kait Antara Tekanan dan Keganasan	16
	1.3 Dimensi Gender	17
2.	PENDEKATAN	18
	2.1 Pencegahan	18
	2.2 Penyertaan	20
	2.3 Pendekatan Langkah Demi Langkah	21
3.	MENGENALPASTI TEKATAN DAN KEGANASAN	22
4.	PENAKSIRAN TEKATAN DAN KEGANASAN	26
5.	CAMPUR TANGAN ANTITEKANAN DAN ANTIKEGANASAN	36
	5.1 Prasyarat	36
	5.2 Campur tangan Peringkat Persekitaran.	42
	5.3 Campur tangan Peringkat Organisasi.	51
	5.4 Campur tangan Pada Individu.	55
6.	PEMANTAUAN DAN PENILAIAN	60

Contents

	PAGE
1. SCOPE.	10
1.1 Definition.	10
1.2 Linkage.	16
1.3 Gender.	17
2. APPROACH.	18
2.1 Prevention.	18
2.2 Participation.	20
2.3 A Step-wise Development.	21
3. STRESS AND VIOLENCE RECOGNITION.	22
4. STRESS AND VIOLENCE ASSESSMENT.	26
5. ANTI-STRESS AND VIOLENCE INTERVENTION.	37
5.1 pre-conditions.	37
5.2 Environmental Intervention.	43
5.3 Organisational Intervention.	51
5.4 Intervention On The Individual.	55
6. MONITORING AND EVALUATION	61

SKOP

TEKANAN dan keganasan merupakan ancaman-ancaman baru yang utama terhadap masyarakat dan enterpris. Kosnya dari segi gangguan, kerosakan imej, ketidakhadiran, pusing ganti kakitangan, kemalangan semasa kerja, kehabisan tenaga (*burnout*) dan kos pampasan kini semakin ketara. Paling penting, ancaman ini menjejaskan keupayaan organisasi secara keseluruhan untuk berfungsi dengan baik dan berdaya saing. Masalah ini menjejaskan boleh dikatakan semua sektor pekerjaan dan segala kategori pekerja. Justeru, menghapuskan ancaman-ancaman ini menjadi sasaran utama bagi para usahawan (majikan), pengurus, pekerja dan pengubal dasar.

Panduan ini telah digubal sebegitu rupa untuk menawarkan suatu tindak balas bersepadu di peringkat tempat kerja terhadap permasalahan tekanan dan keganasan, yang sering kali menjelma serentak di tempat kerja. Panduan ini juga memperkenalkan suatu pendekatan inovatif yang mana keselamatan, kesihatan dan kesejahteraan pekerja menjadi sebahagian utama daripada kemapanan ekonomi setiap enterpris serta pembangunan organisasinya. Dengan menghubungkan secara langsung isu-isu pengurusan dan pembangunan, panduan ini menawarkan alat untuk tindakan segera dan berterusan di tempat kerja untuk menghapuskan atau mengurangkan masalah tersebut di atas.

SCOPE

VIOLENCE and stress are new major threats to societies and enterprises. Their cost in terms of disruption, bad image, absenteeism, turnover, accidents at work, burnout and compensation are increasingly becoming apparent. Most important, these threats negatively affect the overall capacity of organisations to perform and be competitive. The problem affects practically all sectors and all categories of workers. Eliminating the above threats is therefore a priority target for entrepreneurs, managers, employees and policy makers.

This Guidance is designed to offer an integrated workplace response to the problems of violence and stress that often manifest themselves together at the workplace. The Guidance also introduces an innovative approach whereby workers' health, safety and well-being become integral parts of the economic sustainability and organizational development of enterprises. By directly linking health and safety issues with managerial and developmental issues the guidance offers the tools for immediate, self-sustained action at the workplace to reduce and eliminate the above problems.



1.1 TAKRIF***TEKANAN***

Tindak balas fizikal dan emosi yang berlaku apabila kehendak kerja tidak setanding dengan kemampuan, sumber atau keperluan pekerja.

Tekanan positif dan negatif

Dalam keadaan biasa, pekerja seharusnya mampu, dengan mengaktifkan mekanisme tindak balas mereka, untuk mendapatkan imbalan dan tindak balas baru terhadap keadaan baru. Tekanan, dengan itu, tidak semestinya menjadi suatu fenomena negatif. Jadi, adalah salah jika memberi tumpuan hanya pada aspek patologi tekanan tanpa menekankan pentingnya usaha mencari dan mendapatkan penyesuaian dinamik terhadap keadaan tertentu. Jika kesihatan dianggap sebagai suatu keseimbangan dinamik, maka tekanan menjadi sebahagian daripadanya kerana tidak mungkin wujud kesihatan tanpa saling bertindak (interaksi) dengan orang lain dan alam sekitar. Hanya tekanan berlebihan yang menjadi masalah patologi.

Sedikit tekanan, dengan itu, adalah biasa dan perlu. Namun, jika tekanan amat kuat, berterusan atau berulang, jika orang berkenaan tidak mampu menanganinya atau sokongan tidak mencukupi, maka tekanan menjadi suatu fenomena negatif yang boleh mengakibatkan penyakit fizikal dan masalah psikologi. Daripada masalah awal hingga ke penyakit nyata, padah memudaratkan daripada tekanan meliputi suatu julat yang luas daripada

kelesuan kronik ke kemurungan, insomnia (susah tidur), keresahan, migrain, gangguan emosi, ulser perut, alergi, masalah kulit, lumbago dan serangan reumatisme, dan boleh berakhir dengan padah paling serius daripada semua ini: iaitu serangan jantung, kemalangan, malah bunuh diri.





1.1 DEFINITION

STRESS

The physical and emotional response that occurs when the requirements of the job do not match the capabilities, resources or needs of the employee.

Positive and negative stress

Under normal circumstances employees should be able, by activating their reaction mechanisms, to find new balances and responses to new situations. Stress is, therefore, not necessarily a negative phenomenon. It would be a mistake to concentrate only on the pathological aspect of stress without emphasizing its importance in the search for dynamic adaptation to a given situation. If health is considered as a dynamic equilibrium, stress is part of it for there is no health without interaction with other people and with the environment. Only excesses are pathological.

Some stress, therefore, is normal and necessary. But if stress is intense, continuous or repeated, if the person is unable to cope or if support is lacking, then stress becomes a negative phenomenon leading to physical illness and psychological disorders. From early disorders to real illness, the harmful consequences of stress cover a broad range from chronic fatigue to depression, by way of insomnia, anxiety, migraines, emotional upsets, stomach ulcers, allergies, skin disorders, lumbago and rheumatic attacks and can culminate in the most serious consequences of all: heart attacks, accidents and even suicides.



KEGANASAN

Kejadian bila mana pekerja didera, diugut, diserang atau terdedah kepada kelakuan buruk lain dalam keadaan yang berhubung dengan kerja mereka.

Keganasan fizikal dan keganasan psikologi

Manakala kewujudan keganasan fizikal di tempat kerja telah sentiasa diakui, kewujudan keganasan psikologi telah lama terkurang anggar dan hanya kini mendapat perhatian sewajarnya. Keganasan psikologi kini sedang muncul sebagai suatu perkara utama di tempat kerja.

Kini juga semakin diakui bahawa keganasan psikologi sering kali dilakukan melalui kelakuan berulang, yang secara berasingan mungkin agak ringan, tetapi secara terkumpul boleh menjadi suatu bentuk keganasan yang serius. Sungguhpun satu kejadian tunggal mungkin sudah memadai, keganasan psikologi sering kali terdiri daripada tindakan yang berulang, tidak digemari, tidak bersambut, dan dipaksa, yang boleh memberi kesan amat teruk kepada si mangsa.

Keganasan fizikal dan keganasan psikologi sering dalam bertindihan dalam alam nyata, membuatkan sebarang percubaan untuk membahagi-bahagikan bentuk keganasan yang berbeza-beza amat sukar. Beberapa istilah yang peling kerap digunakan berhubung keganasan diberikan dalam senarai berikut.

VIOLENCE


Incidents where employees are abused, threatened, assaulted or subject to other offensive behaviour in circumstances related to their work

Physical violence and psychological violence

While the existence of physical violence at the workplace has been always recognized, the existence of psychological violence has been long under-estimated and only now receives due attention. Psychological violence is currently emerging as a priority concern at the workplace.

It is also increasingly recognized that psychological violence is often perpetrated through repeated behaviour, of a type which by itself may be relatively minor but which cumulatively can become a very serious form of violence. Although a single incident can suffice, psychological violence often consists of repeated, unwelcome, unreciprocated and imposed action which may have a devastating effect on the victim.

Physical and psychological violence often overlap in practice making any attempt to categorize different forms of violence very difficult. Some of the most frequently used terms related to violence are presented in the following list.

<p>Serangan</p> <p>Assault/ Attack</p>	<p>Percubaan untuk menyebabkan kecederaan fizikal, atau serangan terhadap seseorang yang memang mengakibatkan mudarat fizikal. Serangan meliputi antaranya memukul, menendang, menampar, menikam, menembak, menggigit, serangan seksual dan merogol.</p> <p>Attempt at physical injury or attack on a person leading to actual physical harm. It includes beating, kicking, slapping, stabbing, shooting, biting, sexual assault and rape, among others.</p>
<p>Ugutan</p> <p>Threat</p>	<p>Ancaman untuk menggunakan kuasa/kekuatan secara salah di sisi undang-undang iaitu mengakibatkan rasa takut terhadap mudarat fizikal, seksual, psikologi atau padah negatif lain kepada mangsa.</p> <p>Promised use of unlawful force resulting in fear of physical, sexual, psychological harm or other negative consequences to the victim(s).</p>
<p>Deraan</p> <p>Abuse</p>	<p>Kelakuan yang menyimpang daripada perilaku wajar dan melibatkan salah guna kekuatan fizikal atau psikologi. Deraan meliputi gangguan dan pembulian.</p> <p>Behaviour that departs from reasonable conduct and involves the misuse of physical and psychological strength. It includes harassment, bullying and mobbing.</p> 
<p>Gangguan</p> <p>Harrassment</p>	<p>Perilaku tidak diinginkan - sama ada secara lisan, buka lisan, pandangan, psikologi atau fizikal - berdasarkan usia, kurang upaya, status HIV, keadaan rumah tangga, jantina, kecenderungan seksual, bangsa, warna kulit, bahasa, agama, fahaman politik, kesatuan sekerja, atau sebarang pendapat atau pegangan lain, asal usul kenegaraan atau sosial, hubung kait dengan puak minoriti, status kelahiran atau lain, yang menjejaskan maruah orang yang sedang bekerja. Gangguan meliputi gangguan seksual.</p> <p>Unwanted conduct - verbal, non verbal, visual, psychological or physical - based on age, disability, HIV status, domestic circumstances, sex, sexual orientation, race, colour, language, religion, political, trade union or other opinion or belief, national or social origin, association with a minority, birth or other status that negatively affects the dignity of men and women at work. It includes sexual harassment.</p>

<p><i>Gangguan seksual</i></p> <p><i>Sexual harassment</i></p>	<p>Perilaku tidak diinginkan bersifat seksual yang dianggap oleh mangsa sebagai meletakkan syarat bersifat seksual pada pekerjaannya, atau yang boleh, dengan alasan munasabah, dianggap oleh mangsa sebagai suatu kesalahan atau keaiban atau suatu ancaman terhadap kesejahteraannya.</p> <p>Unwanted conduct of a sexual that is perceived by the victim as placing a condition of sexual nature on her/his employment, or that might, on reasonable grounds, be perceived by the victim(s) as an offence or humiliation or a threat to his/her well-being.</p>
<p><i>Pembulian</i></p> <p><i>Bullying/ Mobbing</i></p>	<p>Suatu bentuk gangguan psikologi yang terdiri daripada kelakuan menindas melalui percubaan jenis berendam, kejam atau jahat untuk mengaibkan atau merosakkan imej/kedudukan/martabat seorang pekerja individu atau sekumpulan pekerja, termasuk teguran atau kritikan negatif yang berterusan dan tidak wajar, memencilkan seseorang daripada hubungan sosial, dan mengumpat atau menyebarkan maklumat palsu.</p> <p>A form of psychological harassment consisting in persecutory behaviour through vindictive, cruel, or malicious attempts to humiliate or undermine an individual or groups of employees, including unjustified, constant negative remarks or criticisms, isolating a person from social contacts and gossiping or spreading false information.</p>

1.2 HUBUNG KAIT ANTARA TEKATAN DAN KEGANASAN

Pertimbangan utama hendaklah diberikan kepada hakikat bahawa tekanan dan keganasan adalah saling berhubung kait secara rapat. Keganasan merupakan satu punca utama keganasan seterusnya (tindak balas, dsb.), manakala tekanan pula menghasilkan keresahan, ketengangan, kejengkelan dan, dalam kes terburuk, keterdesakan yang seterusnya boleh membawa kepada keganasan. Apabila tekanan dan keganasan berlaku serentak di tempat kerja, dan ini sering kali terjadi, kesan-kesan negatifnya bertambah secara pesat dan berlipat ganda, serta menghasilkan suatu kitaran buruk yang sangat sukar untuk diuraikan. Justeru, adalah penting untuk menangani tekanan dan keganasan secara bersama dan, kerana cara untuk menghapuskan atau mengurangkan kebanyakannya serupa, ini juga merupakan bentuk tindakan yang paling berkesan dari segi kos.

1.2 LINKAGE

Special consideration should be given to the fact that stress and violence are closely interrelated. Violence is a main generator of violence while stress generates anxiety, tension, irritability and, in the worst cases, desperation that in turn may lead to violence. When stress and violence combine at the workplace, and they often do, their negative effects cumulate in an exponential way and activate a vicious circle very difficult to disentangle. It is therefore important to tackle stress and violence together and, since the means to reduce or eliminate them are largely the same, this is also the most cost-effective way of action.



1.3 DIMENSI GENDER

Dimensi gender (jantina) seharusnya diberikan pertimbangan utama apabila menangani tekanan dan keganasan di tempat kerja.

Tekanan semasa bekerja menjejaskan lelaki mahupun wanita. Bagaimanapun, wanita sering kali menghadapi beban tambahan kerana perlu mengabungkan tanggungjawab kekeluargaan dengan tanggungjawab kerja. Akibat pengasingan dalam alam pekerjaan, wanita kerap mendapati diri mereka dalam pekerjaan yang menggabungkan beban kerja yang berat dengan tahap penyertaan dan kebebasan membuat keputusan yang rendah. Kedua faktor ini menyebabkan kaum wanita sering perlu menangani keadaan lebih bertekanan berbanding kaum lelaki. Semasa bekerja, mereka juga menghadapi risiko utama berhubung keganasan kerana bilangan mereka lebih tertumpu pada bidang pekerjaan berisiko tinggi seperti mengajar (perguruan), kerja sosial, kejururawatan dan jagaan kesihatan lain, di samping pekerjaan di bank dan di kedai. Umumnya, lelaki cenderung menghadapi risiko yang lebih tinggi berhubung serangan fizikal, manakala wanita lebih terdedah terutamanya kepada kejadian bersifat seksual, seperti gangguan seksual.

1.3 GENDER

The gender dimension should be given special consideration when tackling stress and violence at the workplace.

Stress at work affects both men and women. However, women are often faced with the additional burden of combining family and work responsibilities. Due to occupational segregation, women often find themselves in jobs where there is a heavy workload combined with little decision-making autonomy and participation. These two factors result in women often having to deal with more stressful situations than men. At work, women are also at particular risk of violence because they are concentrated in many of the high-risk jobs such as teaching, socialwork, nursing and other health-care, as well as in banks and shops. In general, men tend to be at greater risk of physical assault, while women are particularly vulnerable to incidents of a sexual nature such as harassment.



PENDEKATAN

T EKANAN dan keganasan semasa bekerja bukanlah masalah berasingan, tetapi lebih merupakan isu struktur dan strategik yang berpunca daripada faktor sosial, ekonomi, organisasi dan budaya yang lebih luas. Tindak balas terhadapnya, dengan itu, perlu terarah kepada sebab-sebab tekanan dan keganasan semasa bekerja, dan bukan terhadap kesan-kesannya. Justeru, tindak balas ini seharusnya bertumpukan pada campur tangan berbentuk *Pencegahan dan penyertaan yang sistematik.*

2.1 PENCEGAHAN

Pada masa lalu, tekanan dan keganasan telah sering diambil pendekatan terhadapnya sebagai masalah yang harus ditandatangani, apabila ketara, dengan campur tangan bercorak pemulihan, sekali sekala, dan kerap juga bersifat peredaan. Pendekatan yang kini sedang muncul, sebaliknya menumpukan pada tindak balas proaktif terhadap tekanan dan keganasan dengan menekankan pada pencegahan, iaitu usaha menghapuskan sebab-sebab tekanan dan keganasan - tidak pada usaha merawat kesan-kesannya dan penilaian jangka panjang bagi setiap campur tangan.

Akibatnya, perhatian kini berubah daripada pertimbangan terhadap tekanan dan keganasan sebagai hanya suatu masalah peribadi kepada peranan utama tempat kerja dalam menghasilkan atau

APPROACH

S TRESS and violence at work are not isolated, individual problems but structural, strategic issues rooted in wider social, economic, organisational and cultural factors. The response therefore needs to be directed at the causes rather than the effects of violence at work. It should concentrate on the adoption of preventive, systematic and participative interventions.

2.1 PREVENTION

In the past, stress and violence have often been approached as problems to be tackled, once manifested, with remedial, occasional and often palliative interventions. The emerging approach focuses, instead, on a pro-active response to stress and violence with emphasis on prevention, the elimination of the causes of stress and violence, rather than on the treatment of its effects, and a long-term appreciation of each intervention.

Attention is consequently shifting from the consideration of stress and violence as a merely personal problem to the key role of the workplace to create or diffuse stress and violence. If, because of stress and violence, the working environment - the shoe - does not fit the employee - the foot - one can either act on the foot by forcing it into the wrong shoe, obliging the employee to perform in unhealthy, dangerous

meredakan tekanan dan keganasan. Jika, kerana tekanan dan keganasan, persekitaran kerja – yang boleh dibaratkan sebagai ‘kasut’ – menjadi tidak padan dengan pekerja – yang boleh diumpakan seperti ‘kaki’ yang memakai ‘kasut’ – kita boleh bertindak dengan memasukkan ‘kaki’ ke dalam ‘kasut’ yang salah secara paksa, yakni memaksa pekerja supaya bekerja dalam keadaan yang berbahaya dan tidak sihat lalu memberi kesan negatif terhadap motivasi, iltizam dan prestasinya, dan seterusnya kecekapan seluruh organisasi; ATAU kita boleh bertindak untuk mendapatkan padanan yang baik antara ‘kasut’ dan ‘kaki’ sama ada dengan menyesuaikan ‘kasut’ iaitu memperbaiki setakat yang mungkin keadaan kerja; atau mendapatkan ‘kasut’ yang padan untuk setiap ‘kaki’ yang berasingan yakni meletakkan orang yang sesuai di setiap tempat; atau dengan membenarkan pemilik setiap kaki menyesuaikan mana-mana ‘kasut’ yang ada supaya padan dengan ‘kaki’nya iaitu menggalakkan pekerja yang bertanggungjawab supaya membuat penyesuaian yang wajar kepada persekitaran kerja mereka supaya memperbaiki padanan antara kerja dan pekerja.

Walaupun apapun pendekatan, pencegahan yang digunakan, kaedah pencegahan sepastinya ialah cara paling berkesan untuk menangani masalah tekanan dan keganasan. Seperti madah yang berbunyi:

“An ounce of prevention is worth a pound of cure”

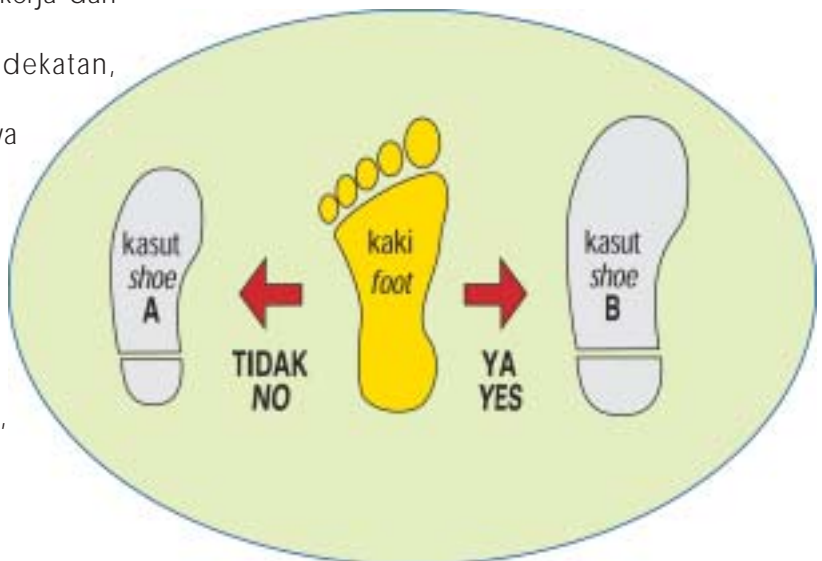
(L. Levi, Preventing work stress, Adison-Wesley, reading, Massachusetts, 1981).

conditions with negative effects on his/her motivation, commitment and performance, and eventually the entire organisation's efficiency; or one can act to make shoe and foot matching each other either by changing the shoe - improving as far as possible, the conditions of work; or by finding the right shoe for each individual foot - putting the right person at the right place; or by allowing the owner of each foot to adjust available shoes to match his/her own foot - encouraging responsible employees to make reasonable adjustments to their working environment to improve the job-employee fit.

Whatever the preventive approach used, prevention is certainly the most effective way to tackle effectively stress and violence.

“An ounce of prevention is worth a pound of cure”

(L. Levi, Preventing work stress, Adison- Wesley, Reading, Massachusetts, 1981).



2.2 PENYERTAAN

Pendekatan bercorak penyertaan bermakna semua pihak yang berkenaan menganggap bahawa ada baiknya mereka bekerjasama dalam usaha menghapuskan atau mengurangkan masalah tekanan dan keganasan berhubung pekerjaan, dan juga bermakna pihak tersebut mempunyai peranan aktif dalam menggubal dan melaksanakan usaha-usaha antitekanan dan antikeganasan. Supaya suatu proses bercorak penyertaan dapat berlaku, adalah mustahak untuk:

- membina perasaan saling percaya mempercayai yang perlu untuk perhubungan yang terbuka. Terutama sekali, adalah penting untuk memperjelas, khususnya di kalangan pekerja tahap rendah, bahawa pekerja yang berkongsi secara terbuka perasaan mereka tentang tekanan dan keganasan berhubung pekerjaan, serta idea mereka untuk mendapatkan perubahan dalam persekitaran kerja, adalah bukan sahaja terlindung daripada tindak balas, tetapi juga dihargai oleh pihak pengurusan kerana sumbangan positif mereka;
- mengambil pendekatan bercorak rundingan dengan melibatkan kesatuan sekerja. Penglibatan kesatuan sekerja boleh menyumbang dengan menghasilkan kesedaran dan kepekaan tentang isu-isu tentang tekanan dan keganasan di tempat kerja dan membuka jalan untuk mendapatkan iltizam yang lebih kuat oleh pihak pekerja untuk menerima dan mematuhi usaha-usaha untuk memerangi masalah tekanan dan keganasan di tempat kerja;

2.2 PARTICIPATION

A participatory approach means that all parties concerned consider it worthwhile to work together in reducing work-related stress and violence and that such parties have an active role in designing and implementing anti-stress and anti-violence initiatives. For a participatory process to occur, it is important to:

- create the trust necessary for open communication. It is particularly important to clarify, especially among low-status employees, that employees who share openly about their feelings of occupational stress and violence, and their ideas for changes in the work environment, are not only protected from reprisals but valued for their positive contribution by the management;
- adopt a consultative approach by involving the trade unions. The involvement of trade unions can contribute to generate awareness and sensitivity on the issues of stress and violence at the workplace and pave the way for a stronger commitment by the employees to accept and comply with in-house initiatives to combat stress and violence at the workplace;
- activate joint employee-management operational bodies and programmes to combat stress and violence at the workplace.

- mengaktifkan program operasi melibatkan pakatan antara pekerja dan pengurusan untuk memerangi masalah tekanan dan keganasan di tempat kerja.

2.3 PENDEKATAN LANGKAH DEMI LANGKAH

Adalah penting bahawa tindakan anti-tekanan dan antikeganasan dijalankan secara sistematik melalui sesiri langkah asas. Ini termasuk:

- ❑ pengenalpastian tekanan;
- ❑ penaksiran tekanan;
- ❑ campurtangan antitekanan; dan
- ❑ pemantauan dan penilaian

2.3 A STEP-WISE APPROACH

It is essential that anti-stress and violence action be carried on in a systematic way by a series of fundamental steps. These include:

- ❑ stress recognition;
- ❑ stress assessment;
- ❑ anti-stress intervention;
- ❑ monitoring and evaluation.



MENGENAL PASTI TEKANAN DAN KEGANASAN

PENTINGNYA mengenal pasti prasyarat dan tanda-tanda tekanan di peringkat awal perlu dititikberatkan kerana ini membolehkan campur tangan sebelum tekanan menjadi masalah utama atau keganasan terjadi. Walaupun setiap prasyarat dan tanda mungkin berpunca daripada faktor lain, terjadinya kedua ini secara serentak mungkin bermakna tindakan antitekanan dan antikeganasan perlu diambil. Perkara berikut seharusnya dipertimbangkan:

Di Peringkat Individu

Tekanan:

- ❑ kering tekak, tegang otot, pening kepala, ketakcernaan (tidak hadam makanan), gerenyet, insomnia (susah tidur), tekanan darah tinggi;
- ❑ kejengkelan, kelakuan impulsif (mengikut gerak hati), sukar membuat keputusan, peningkatan mendadak tabiat merokok atau minum minuman alkohol;
- ❑ risau berlebihan, perasaan tiada nilai diri, murung, mudah lupa, mudah terperanjat, mengelamun, dll.

Keganasan:

- ❑ Pelaku: sejarah keganasan (pernah mengalami atau melakukan keganasan); lelaki; muda; zaman kanak-kanak yang



STRESS AND VIOLENCE RECOGNITION



THE importance of early recognition of pre-conditions and signals of stress and violence needs to be emphasised since it allows to intervene before stress becomes a major problem or violence manifests itself. Even though each pre-condition and signal may be due to other factors, their combined occurrence at once may require the need to take anti-stress, anti-violence action. The following should be considered:

At the individual level

Stress:

- ❑ dry throat, muscle tension, headaches, indigestion, tics, insomnia, high blood pressure;
- ❑ irritability, impulsive behaviour, difficulty in making decisions, sudden increase in smoking or alcohol use;
- ❑ excessive worrying, feeling of worthlessness, brooding, forgetfulness, easily startled, daydreaming, etc.

Violence:

- ❑ Perpetrator: a history of violence; being male; being young; having a troubled childhood; substance abuse; certain forms of severe mental illness; and being in a situation conducive to violence, including having access to firearms;





bermasalah; bentuk-bentuk penyakit mental tertentu; dan berada dalam keadaan yang cenderung menimbulkan keganasan, termasuk mudah memperoleh senjata api;

- ❑ Mangsa: muda dan kurang berpengalaman; wanita; "mempamerkan" sesuatu keperibadian, sikap atau rupa/gaya yang "mencetuskan" keganasan oleh pelaku.

Manakala perkara-perkara diatas wajar diberi pertimbangan, harus juga diingat bahawa kejadian keganasan sentiasa sukar diramalkan dan bahawa, kerana si pelaku dan juga si mangsa biasanya berbeza-beza dari segi umur, jantina, bangsa dan latar belakang, adalah penting untuk mengelakkan tanggapan stereotaip, yang boleh mengakibatkan diskriminasi.



- ❑ Victim: being young and inexperienced; being woman; "showing" a personality, temperament, attitudes and appearance that "trigger" violence by the perpetrator.

While the above features deserve consideration, it should be borne in mind that violence is always difficult to predict and that, since both the perpetrators and the victim vary widely in age, sex, race and background, it is important to avoid stereotyping, which can lead to discrimination.

Di Peringkat Tempat Kerja

Untuk tekanan dan juga keganasan

Tahap ketidakhadiran yang tinggi, tahap pusing ganti kakitangan yang tinggi, kemalangan semasa bekerja (termasuk kemalangan yang kecil) dan hilang upaya sering kali berhubung kait dengan keadaan bertekanan dan ganas. Tahap produktiviti yang rendah, produk berkualiti rendah, kerosakan yang kerap, dan hubungan antara perorangan yang tidak baik di tempat kerja juga mungkin ada kaitan dengan tekanan dan keganasan.

At the workplace level

For both stress and violence

High levels of absenteeism, staff turnover, work accidents (including minor accidents) and disabilities are often linked with stressful and violent situations. Low productivity levels, poor quality production, frequent breakdowns and difficult inter-personal relationships in the workplace may also be associated with stress and violence.

PENAKSIRAN TEKANAN DAN KEGANASAN

STRESS AND VIOLENCE ASSESSMENT

SALAH satu daripada langkah pertama yang patut diambil apabila mempertimbangkan tekanan dan keganasan berhubung pekerjaan ialah penaksiran atau pendiagnosisan bahaya dan keadaan berkaitan yang terdedah kepada risiko. Ini sering kali dijalankan melalui audit tekanan atau keganasan.

Setiap audit perlu disesuaikan dengan cermatnya dengan keadaan di syarikat atau organisasi berkenaan, serta pelbagai cawangan dan jabatannya. Audit ini mungkin berupaya suatu proses agak formal, atau sebaliknya mungkin pula bersifat lebih bersahaja dan lebih kecil skalanya. Dalam setiap kes: (1) proses menetapkan matlamat dan objektif audit; dan (2) proses mengenal pasti sampel kajian yang menggambarkan tenaga kerja dan cukup besar supaya memastikan dapatan kajian itu bermakna; hendaklah dibuat dengan cermat. Selepas keputusan audit telah dianalisis, adalah mustahak bahawa keputusannya dimaklumkan kepada mereka yang mengambil bahagian dalam kajian, serta tenaga kerja secara keseluruhan.

Senarai semak berikut mungkin didapati berguna dalam menjalankan audit tersebut.

ONE of the first steps when considering the prevention of work-related stress and violence is an assessment or diagnosis of the relevant hazards and situations at risk. This is often carried out through a stress or violence audit.

Each audit needs to be carefully adapted to the situation in the individual company or organization, and its various branches or departments. It may be a relatively formal process, or alternatively can be more informal and smaller in scale. In all cases, care should be taken in establishing the aims and objectives of the audit and in identifying a survey sample which is representative of the workforce and sufficiently large to make the survey findings meaningful. After the results of the audit have been analysed, it is very important to ensure that its results are made known to those who have taken part in the survey, as well as the workforce as a whole.



The following checklists may be useful in conducting the audit.


SENARAI SEMAK PENEKANAN / CHECKLIST OF STRESSOR

<p><i>Ciri Kerja / Work Characteristic</i></p>	<p><i>Penekan / Stressors</i></p>	<p><i>Tiada/Rendah atau Ada/ Sederhana atau Jelas/Teruk (Sila nyatakan) Absent/Low or Present/Medium or Obvious/ Severe (Please specify)</i></p>
<p>Fungsi dan budaya organisasi / <i>Organizational function and culture</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Perhubungan tidak baik / <i>Poor communications.</i> • Organisasi sebagai persekitaran tugas yang tidak baik / <i>Organization as poor task environment.</i> • Persekitaran penyelesaian masalah yang tidak baik / <i>Poor problem-solving environment.</i> • Persekitaran pembangunan yang tidak baik / <i>Poor development environment.</i> 	
<p>Penyertaan / <i>Participation</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tahap penyertaan rendah dalam membuat keputusan / <i>Low participation in decisionmaking.</i> 	



<p><i>Ciri Kerja / Work Characteristic</i></p>	<p><i>Penekan / Stressors</i></p>	<p><i>Tiada/Rendah atau Ada/ Sederhana atau Jelas/Teruk (Sila nyatakan) Absent/Low or Present/Medium or Obvious/ Severe (Please specify)</i></p>
<p>Kemajuan kerjaya dan status pekerjaan / <i>Career development and job status</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ketidaktentuan kerjaya / <i>Career uncertainty.</i> • Kelembapan kerjaya / <i>Career stagnation.</i> • Kerja berstatus rendah / <i>Poor status work.</i> • Kerja yang rendah nilai sosialnya / <i>Work of low social value.</i> • Gaji rendah / <i>Poor pay.</i> • Kerja yang tidak terjamin atau hilang pekerjaan / <i>Job insecurity or redundancy.</i> 	
<p>Peranan dalam organisasi / <i>Role in organization</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kesamaran peranan : tidak jelas tentang peranan / <i>Role ambiguity: not clear on role.</i> • Pertentangan peranan / <i>Role conflict.</i> • Tanggungjawab terhadap orang lain atau hubungan berterusan dengan orang lain / <i>Responsibility for others or continual contact with other people.</i> 	
<p>Kandungan kerja / <i>Job content</i></p>	<div style="text-align: center;">  </div> <ul style="list-style-type: none"> • Kerja tidak ditakrif dengan baik / <i>Ill-defined work.</i> • Tahap ketidaktentuan yang tinggi / <i>High uncertainty.</i> • Kurang kepelbagaian / <i>Lack of variety.</i> • Kerja bercebis-cebis / <i>Fragmented work.</i> • Kerja tidak bermakna / <i>Meaningless work.</i> • Kurang guna kemahiran / <i>Under-utilization of skills.</i> • Batasan fizikal / <i>Physikal constraint.</i> 	

<p><i>Ciri Kerja / Work Characteristic</i></p>	<p><i>Penekan / Stressors</i></p>	<p><i>Tiada/Rendah atau Ada/ Sederhana atau Jelas/Teruk (Sila nyatakan) Absent/Low or Present/Medium or Obvious/ Severe (Please specify)</i></p>
<p>Beban kerja dan kadar kelajuan kerja / <i>Workload and work place</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Beban kerja yang berlebihan / <i>Work overload.</i> • Beban kerja kurang / <i>Work underload.</i> • Kadar kelajuan kerja yang tinggi / <i>High levels of pacing.</i> • Kurang kawalan terhadap kadar kelajuan kerja / <i>Lack of control over pacing.</i> • Tekanan masa dan tarikh perlu siap / <i>Time pressure and deadlines.</i> 	
<p>Masa bekerja / <i>Working time</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jadual kerja tidak anjal / <i>Inflexible work schedule.</i> • Masa kerja sukar dijangka / <i>Unpredictable hours.</i> • Masa kerja panjang atau tidak sosial (luar biasa) / <i>Long hours or unsocial hours.</i> • Kerja shif (malam) / <i>Shift (night) working.</i> 	

<p><i>Ciri Kerja / Work Characteristic</i></p>	<p><i>Penekan / Stressors</i></p>	<p><i>Tiada/Rendah atau Ada/ Sederhana atau Jelas/Teruk (Sila nyatakan) Absent/Low or Present/Medium or Obvious/ Severe (Please specify)</i></p>
<p>Hubungan antara perorangan semasa bekerja / <i>Interpersonal relationship at work</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Terpencil secara sosial atau fizikal / <i>Social or physical isolation.</i> • Kurang sokongan sosial daripada kakitangan lain / <i>Lack of social support from other staff.</i> • Pertentangan dengan kakitangan lain / <i>Conflict with other staff.</i> • Keganasan / <i>Violence.</i> • Hubungan tidak baik dengan penyelia dan pengurus / <i>Poor relationship with supervisors and managers.</i> 	
<p>Antara muka rumah / <i>Home-work interface</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kehendak bertentangan antara kerja dan rumah / <i>Conflicting demands of work and home.</i> • Tahap sokongan sosial atau amali yang rendah daripada rumah / <i>Low social or practical support home.</i> • Masalah dwikerjaya / <i>Dual career problems.</i> 	


<p><i>Ciri Kerja / Work Characteristic</i></p>	<p><i>Penekan / Stressors</i></p>	<p><i>Tiada/Rendah atau Ada/ Sederhana atau Jelas/Teruk (Sila nyatakan) Absent/Low or Present/Medium or Obvious/ Severe (Please specify)</i></p>
<p>Persediaan dan latihan / <i>Preparation and training</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Persediaan tidak mencukupi bagi menangani aspek kerja yang lebih sukar / <i>Inadequate preparation for dealing with more difficult aspects of job.</i> • Kebimbangan tentang pengetahuan dan kemahiran teknikal / <i>Concern about technical knowledge and skill.</i> 	
		
<p>Masalah lain / <i>Other problems</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kurang sumber dan kakitangan / <i>Lack of resources and staff shortages.</i> • Persekitaran kerja yang tidak (pencahayaan, kebisingan, postur tidak baik) / <i>Poor work environment (lighting, noise, bad postres).</i> 	

Daripada: T. Cox dan A. Griffith: *Manual on Occupational Stress In Nursing*, ILO (1994).

Senarai Semak Keadaan Yang Terdedah Kepada Risiko Keganasan
Checklist of Situations At Risk of Violence


Sungguhpun pekerja kolar putih dan pekerja kolar biru kedua-duanya ada mengalami tekanan dan keganasan, dan pekerjaan walau apa caranya pasti terjejas oleh tekanan dan keganasan, namun terdapat beberapa jenis keadaan yang terdedah terutamanya, yang penting diberi perhatian dalam menangani isu-isu ini.

Although both white and blue-collar workers suffer from stress and violence and all occupations somehow affected by stress and violence, there are a number of situations at special risk that is important to bear in mind in addressing these issues.

<p>Keadaan Yang Terdedah Kepada Risiko <i>Situations At Risk</i></p>	<p>Tiada (<i>Absent</i>) / Rendah (<i>Low</i>) atau / <i>or</i> Ada (<i>Present</i>) / Sederhana (<i>Medium</i>) atau / <i>or</i> Jelas (<i>Obvious</i>) / Teruk (<i>Severe</i>) (Sila nyatakan / <i>Please specify</i>)</p>
<p>Bekerja Sendirian. <i>Working Alone.</i></p> <p>Pekerja yang bekerja sendirian di kedai kecil, stesen minyak dan gas, serta pencuci, kakitangan penyenggara atau pembaikpulih dan pekerja lain yang bekerja sendirian di luar masa kerja biasa adalah terdedah kepada risiko utama mengalami serangan fizikal atau seksual. Di antara pekerja sendirian, pemandu teksi di banyak tempat terdedah kepada risiko keganasan yang tertinggi.</p> <p><i>Workers working alone in small shops, gas stations and kiosks, as well as cleaners, maintenance or repair staff and others who work alone outside normal hours are at special risk of suffering physical and sexual attacks. Of lone workers, taxi drivers in many places are at the greatest risk of violence.</i></p>	

<p style="text-align: center;">Keadaan Yang Terdedah Kepada Risiko <i>Situations At Risk</i></p>	<p style="text-align: center;">Tiada (<i>Absent</i>) / Rendah (<i>Low</i>) atau / <i>or</i> Ada (<i>Present</i>) / Sederhana (<i>Medium</i>) atau / <i>or</i> Jelas (<i>Obvious</i>) / Teruk (<i>Severe</i>) (Sila nyatakan / <i>Please specify</i>)</p>
<p>Kerja Berurusan dengan Orang Awam. <i>Working in Contact with The Public.</i></p> <p>Beraneka jenis pekerjaan, terutamanya dalam sektor perkhidmatan dan pengangkutan, dan berbagai keadaan kerja yang melibatkan urusan dengan orang awam. Manakala dalam kebanyakan keadaan kerja jenis ini tidak menimbulkan masalah utama, ada kes yang mana pendedahan kepada pihak awam boleh menimbulkan risiko keganasan yang lebih tinggi. <i>A wide variety of occupations, particularly in the service and transport sector, and numerous working situations involve contact with the public. While in most circumstances this type of work does not generate special problems, there are cases where exposure to the public can create a higher risk of violence.</i></p>	
<p>Kerja Melibatkan Barang Berharga dan Pengendalian Wang Tunai. <i>Working with Valuables and Cash Handling.</i></p> <p>Bila mana barang berharga mudah dicapai dengan tangan, atau pun kelihatan sepertinya, ada risiko bahawa jenayah, yang kini semakin ganas, boleh berlaku. Pekerja dalam banyak sektor terdedah kepada risiko demikian. Yang menghadapi risiko utama ialah pekerja di kedai, pejabat pos, dan institusi kewangan, terutamanya mereka yang mengendalikan wang tunai. <i>Whenever valuables are, or seem to be, within "easy reach" there is a risk that crime, and increasingly violent crime, may be committed. Workers in many sectors are exposed to such a risk. At special risk are workers in shops, post offices and financial institutions, and particularly those who handle cash.</i></p>	

<p style="text-align: center;">Keadaan Yang Terdedah Kepada Risiko <i>Situations At Risk</i></p>	<p style="text-align: center;">Tiada (<i>Absent</i>) / Rendah (<i>Low</i>) atau / <i>or</i> Ada (<i>Present</i>) / Sederhana (<i>Medium</i>) atau / <i>or</i> Jelas (<i>Obvious</i>) / Teruk (<i>Severe</i>) (Sila nyatakan / <i>Please specify</i>)</p>
<p>Bekerja Dengan Orang dalam Kesusahan. <i>Working with People in Distress.</i></p> <p>Keganasan sering terjadi di kalangan pekerja yang berurusan dengan orang dalam kesusahan hinggalah kerap dianggap sebahagian daripada pekerjaan itu. Pekerja jagaan kesihatan merupakan golongan utama yang menghadapi keadaan ini. Kekecewaan dan kemarahan yang timbul akibat penyakit dan rasa sakit, masalah usia tua, masalah psikiatrik, salah guna alkohol dan bahan menyalahgunakan (dadah, dsb.) boleh menjejaskan kelakuan dan membuat orang menjadi ganas secara verbal (lisan) mahupun fizikal.</p> <p><i>Violence is so common among workers in contact with people in distress that it is often considered an inevitable part of the job. Health care workers are at the forefront of this situation. Frustration and anger arising out of illness and pain, old-age problems, psychiatric disorders, alcohol and substance abuse can affect behaviour and make people verbally or physically violent.</i></p> <p>Bekerja Dalam Persekitaran Yang Semakin "Tereddah" Kepada Keganasan. <i>Working In An Environment Increasingly "Open" To Violence.</i></p> <p>Ada persekitaran kerja yang lazimnya agak selamat daripada keganasan kini semakin terjejas olehnya. Keganasan di sekolah merupakan sebahagian daripada trend ini.</p> <p><i>Working environments which traditionally have been quite immune from violence are becoming progressively affected. Violence in school is part of this trend.</i></p>	 

<p>Keadaan Yang Terdedah Kepada Risiko <i>Situations At Risk</i></p>	<p>Tiada (<i>Absent</i>) / Rendah (<i>Low</i>) atau / <i>or</i> Ada (<i>Present</i>) / Sederhana (<i>Medium</i>) atau / <i>or</i> Jelas (<i>Obvious</i>) / Teruk (<i>Severe</i>) (Sila nyatakan / <i>Please specify</i>)</p>
<p>Bekerja Dalam Keadaan Yang Mudah Terdedah Kepada Kelemahan/Bahaya. <i>Working In Conditions of Special Vulnerability.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bilangan pekerja semakin meningkat di mana mereka kini terlibat dengan kerja 'sekali sekala' (tidak tetap) dan tidak terjamin, lalu terdedah kepada risiko keadaan kerja yang tidak baik, pengurangan tenaga kerja (downsizing) dan kehilangan pekerjaan serta keganasan. <input type="checkbox"/> <i>Increasing numbers of workers are becoming involved in occasional and precarious employment, exposed to the risk of poor working conditions, downsizing and job loss as well as of violence.</i> <input type="checkbox"/> Pekerja asing dan orang bangsa lain biasanya mengalami kadar kejadian ganas yang berlebihan. <input type="checkbox"/> <i>Immigrant workers and people of different ethnic origin experience a disproportionate share of violent incidents.</i> <input type="checkbox"/> Pekerja di kawasan desa dan pekerja lombong juga mungkin mengalami tahap keganasan yang tinggi. <input type="checkbox"/> <i>Workers in rural areas and miners may also experience high levels of violence.</i> <input type="checkbox"/> Kumpulan yang paling mudah terdedah kepada kelemahan/bahaya antara semua kumpulan, iaitu kanak-kanak, seringkali terdedah kepada deraan fizikal dan mental. <input type="checkbox"/> <i>The most vulnerable group of all, children, are often exposed to physical and mental abuse.</i> 	

CAMPUR TANGAN ANTITEKANAN DAN ANTIKEGANASAN

SEBAIK sahaja kewujudan tekanan dan penekanannya telah dikenal pasti, tindakan untuk menangani tekanan seharusnya diambil. Jenis-jenis campur tangan yang luas julatnya boleh dipertimbangkan, dan pemilihan gabungan yang dijangka paling berkesan dibuat berdasarkan ciri-ciri khusus keadaan kerja tertentu.

Adalah amat penting bahawa tindakan diambil di pelbagai peringkat:

- ❑ Di Peringkat Primer (rendah), tindakan diperlukan untuk mengenal pasti dan menangani masalah di peringkat organisasi dan persekitaran, dengan hasrat untuk mencegah tekanan dan keganasan semasa bekerja.
- ❑ Di Peringkat Sekunder (pertengahan), campur tangan boleh digubal untuk membantu pekerja individu atau kumpulan pekerja menangani tekanan dan keganasan semasa bekerja; dan
- ❑ Di Peringkat Tertier (tinggi), bantuan boleh disediakan kepada pekerja untuk membantu mengubati gejala-gejala dan tanda-tanda tekanan dan kepada pekerja yang telah terdedah kepada keganasan supaya dapat pulih daripada kesan-kesannya.

5.1 PRASYARAT

- ❑ Membina Budaya Tempat Kerja yang "Berkualiti"

Perhatian utama seharusnya diberikan kepada budaya am tempat kerja. Persekitaran tempat kerja yang "terbuka", yang mengamalkan dialog dan perhubungan secara meluas, boleh membantu mengurangkan risiko tekanan dan keganasan. Sebaliknya persekitaran kerja yang "tertutup" dan autoritarian, dimana pekerja bekerja berasingan, ditambah pula dengan saling syak-mengesyaki dan sikap defensif terhadap orang luar, boleh meningkatkan risiko tekanan dan keganasan.

Budaya organisasi yang berasaskan tolak ansur, peluang sama rata dan kerjasama juga boleh menyumbang kepada pewujudan suasana kerja yang tidak menggalakkan tekanan dan keganasan. Sebaliknya, jika diskriminasi dan segregasi (pengasingan) secara nyata atau tersirat menjadi sebahagian daripada budaya organisasi, ini akan tercerminkan oleh segala kelakuan dan hubungan, baik di peringkat dalaman mahupun dengan dunia luar.

Dalam sektor perkhidmatan, pemberian kuasa untuk memberi perkhidmatan dan mengambil tanggung jawab oleh peringkat pusat kepada peringkat tempatan (desentralisasi) boleh membantu pekerja supaya lebih menyedari isu-isu tempatan lalu dapat memberi

ANTI-STRESS AND VIOLENCE INTERVENTION

O Once the existence of stress has been recognised and the stressors identified, action to deal with stress should be taken. Wide-ranging types of interventions may be considered, leaving the choice of the most effective combination to the specific features of the particular work situation.

It is essential that action be undertaken at different levels:

- ❑ at the primary level, action is needed to identify and address problems at the level of the organization and the environment, with a view to preventing stress and violence at work;
- ❑ at the secondary level, interventions can be developed to help individual employees or groups of employees coping with stress and violence; and
- ❑ at the tertiary level, assistance can be provided to employees to help cure the symptoms of stress and to workers who have been subject to violence to recover from it.

5.1 PRE-CONDITIONS

❑ *Developing a "quality" workplace culture*

Great attention should be given to the general culture of the workplace. An "open" working environment, where dialogue and communication are extensively exercised, may help defuse the risks of stress and violence. In contrast, a "closed" authoritarian working environment where people work in isolation, with mutual suspicion and defensive attitudes towards external people, may increase the risk of stress and violence.

An organisational culture based on tolerance, equal opportunities and cooperation can also contribute to the establishment of a working climate where violence and stress have little play. In contrast, if discrimination and segregation are explicitly or implicitly part of the culture of the organisation, this can be reflected in all behaviours and relationships, both internally and with the outside world.

In the service sector, the decentralization of services and responsibilities at a local level may help employees to become more aware of local issues and better respond to the needs of the customers, as well as to forecast difficult situations which might generate stress or degenerate into violence. This would be

tindak balas yang lebih baik kepada keperluan pelanggan, di samping dapat meramal keadaan atau melarat hinggamenyebabkan keganasan. Ini akan menjadi sukar untuk dicapai dalam pertubuhan yang mengutamakan pemusatan dan kurang mengambil kira faktor individu, yang mana hubungan antara perorangan amat formal.

Ciri-ciri organisasi berikut boleh membantu mengenal pasti kewujudan budaya tempat kerja yang "berkualiti":

- organisasi berkongsi matlamat dengan kaki tangannya;
- organisasi menggalakkan perkongsian masalah dan penyelesaian masalah secara berkumpulan;
- organisasi menyediakan persekitaran yang mana usaha kaki tangan diiktiraf, maklum balas diberikan dan peluang diadakan untuk kemajuan diri dan profesional;
- wujud persekitaran sosial yang kukuh dan memberi sokongan.

□ **Mengeluarkan Pernyataan Dasar Yang Jelas**

Sebagai sebahagian daripada budaya tempat kerja yang "berkualiti", satu penyertaan dasar yang jelas tentang hasrat organisasi seharusnya dikeluarkan oleh pucuk pengurusan untuk mengiktiraf pentingnya perjuangan menentang tekanan dan keganasan semasa bekerja.

Penyertaan tersebut seharusnya mengandungi sekurang-kurangnya perkara-perkara berikut:

- pengisytiharan yang menandakan iltizam nyata untuk menjadikan isu tekanan dan keganasan satu amat utama dalam organisasi; perkara
- amaran yang menyatakan bahawa kelakuan ganas dan kelakuan yang dengan sengaja akan menimbulkan tekanan tidak akan diterima;
- iltizam untuk menyokong sebarang tindakan yang bertujuan mewujudkan persekitaran yang bebas tekanan dan bebas keganasan; dan
- arahan yang menyatakan bahawa penyelia dan pengurus mempunyai tugas positif untuk melaksanakan dasar dan menunjukkan kepimpinan melalui teladan.

□ **Meningkatkan Kesedaran**

Adalah amat penting bahawa penyertaan dasar diiringi dengan daya usaha untuk meningkatkan kesedaran di kalangan pihak pengurusan, penyelia dan kaki tangan tentang kesan-kesan merosak daripada tekanan dan keganasan serta kebaikan mengambil tindakan segera untuk menghapuskan dan mengurangkan tekanan dan keganasan di tempat kerja. Implikasi berikut seharusnya diserlahkan dengan se jelasnya:

Bagi individu:

Tekanan negatif mengaktifkan beraneka macam gejala dan tanda fizikal dan emosi yang mengakibatkan penyakit serius jika keadaan berkenaan berlanjutan. Penderitaan dan keaiban yang terhasil akibat keganasan lazinya menyebabkan kurang motivasi, hilang keyakinan dan penurunan nilai diri, jika sebab-sebab keganasan tidak dihapuskan atau kesannya tidak dibendung dengan campu.r

quite difficult to achieve within a centralized, de-personalized organization where relationships are highly formalized.

The following organisational features may help identifying the existence of a "quality" workplace culture:

- the organisation shares goals with its staff;
- the organisation encourages problem-sharing and group problem solving;
- the organisation provides an environment where the efforts of the staff are recognized, feedback given and opportunities created for personal and professional development;
- there is a strong and supportive social environment.

□ *Issuing a clear policy statement*

As part of a "quality " workplace culture, a clear policy statement of intent should be issued from the top management to recognize the importance of the fight against stress and violence at work.

The statement should contain at least the following matters:

- a declaration indicating a real commitment to make the issue of stress and violence a real priority in the organisation;
- a caution stating that no violent behaviour or behaviour intentionally generating stress will be tolerated ;
- an engagement in support of any action targeted at creating a stress and violence- free environment;
- a directive stating that supervisors and managers have a positive duty to

implement the policy and to demonstrate leadership by example.

□ *Raising awareness*

It is essential that the policy statement is accompanied by initiatives to raise awareness among the management, supervisors and staff of the deleterious effects of stress and violence and of the advantages of undertaking immediate action to eliminate or reduce stress and violence from the workplace. The following implications should be clearly highlighted :

For the individual:

Negative stress activates a variety of physical and emotional symptoms that can lead to serious diseases if the situation lasts. Suffering and humiliation resulting from violence usually lead to lack of motivation, loss of confidence and reduced self-esteem. As with stress, if the causes of violence are not eliminated or its impact contained by adequate intervention, these symptoms are likely to develop into physical illness, psychological disorders, or tobacco, alcohol and drug abuse.

At the workplace:

Stress and violence cause immediate, and often long-term disruption to interpersonal relationships, the organisation of work and the overall working environment. Employers bear the direct cost of lost work and more expensive security measures. They are also likely to bear the indirect cost of reduced efficiency and productivity, the deterioration of product quality, loss in company image and a reduction in the number of clients.

tangan yang memadai, maka gejala dan tanda berkenaan berkemungkinan akan melarat menjadi penyakit fizikal, masalah psikologi, tabiat merokok atau minum minuman alkohol, atau salah guna dadah.

Di Tempat Kerja:

Tekanan dan keganasan menyebabkan gangguan segera dan sering kali juga gangguan jangka panjang kepada hubungan antara perorangan, penganjuran kerja, dan persekitaran kerja keseluruhan. Majikan menanggung kos langsung berhubung kerja yang terbantut dan langkah-langkah keselamatan yang mahal harganya. Mereka juga berkemungkinan akan menanggung kos tidak langsung akibat penurunan kecekapan dan produktiviti, penurunan kualiti produk, kerosakan imej syarikat, dan kehilangan pelanggan.

Di Kalangan Masyarakat Sekeliling:

Tekanan boleh pada akhirnya menyebabkan pengangguran, masalah psikologi dan masalah fizikal yang kuat mempengaruhi kedudukan sosial seseorang individu. Kos akibat keganasan meliputi kos jagaan kesihatan dan kos pemulihan jangka panjang untuk mengintegrasikan semula si mangsa, pengangguran, kos latihan semula untuk mangsa yang kehilangan pekerjaan akibat keganasan berkenaan, serta kos hilang upaya dan kecacatan, yang mana keupayaan si mangsa terjejas akibat keganasan.

□ Meningkatkan Mutu Maklumat Dan Perhubungan

Pengedaran maklumat dan perhubungan terbuka boleh mengurangkan dengan banyaknya risiko tekanan dan keganasan semasa bekerja dengan meredakan ketegangan dan kekecewaan di kalangan pekerja. Ini amat penting dalam menghapuskan sikap membisu yang

sering menyelubungi kes-kes gangguan seksual dan pemulian.

Perkara berikut seharusnya digalakkan:

- sesi maklumat;
- mesyuarat kaki tangan;
- mesyuarat pejabat;
- perbincangan berkumpulan; dan
- kerja berkumpulan.

Dalam sektor perkhidmatan, terutamanya bagi pekerja yang berurusan dengan orang awam, perhubungan yang berkesan mungkin amat berguna dalam mencegah tekanan dan keganasan. Dalam kes hospital, penyediaan maklumat kepada pesakit serta sahabat-handai dan saudara-mara mereka adalah amat mustahak dalam mengurangkan risiko serangan. Ini terutamanya benar dalam keadaan yang melibatkan kesusahan dan tempuh penantian yang lama, seperti yang kerap terjadi di jabatan kemalangan dan kecemasan. Walau seorang individu yang biasanya amat tenteram dan waras sekalipun mungkin terasa bimbang dan resah berhubung persekitaran dan prosedur yang tidak biasa dialaminya. Dalam keadaan demikian, orang akan terasa kurang risau apabila mereka mempunyai maklumat yang cukup untuk mengurangkan ketidakpastian.

Juga disyorkan bahawa kakitangan dimaklumkan dengan cara terbaik kaedah menangani tekanan dan kelangsangan (keagresifan), dengan menyediakan garis panduan dan program pembangunan kakitangan, yang tertumpukan terutamanya kepada isu-isu ini. Bantuan daripada penyelia dan pekerja lain hendaklah diadakan jika seseorang pelanggan atau anggota pihak awam menjadi langsung (agresif) atau ganas secara fizikal. Saling bantu-membantu di antara kakitangan seharusnya dititikberatkan.

In the community:

Stress may eventually result in unemployment, psychological and physical problems that strongly influence an individual's social position. The costs of violence include health care and long-term rehabilitation costs for the reintegration of victims, unemployment and retraining costs for victims who lose their jobs as a result of such violence, and disability and invalidity costs where the working capacities of the victims are impaired by violence at work.

☐ *Enhancing information and communication*

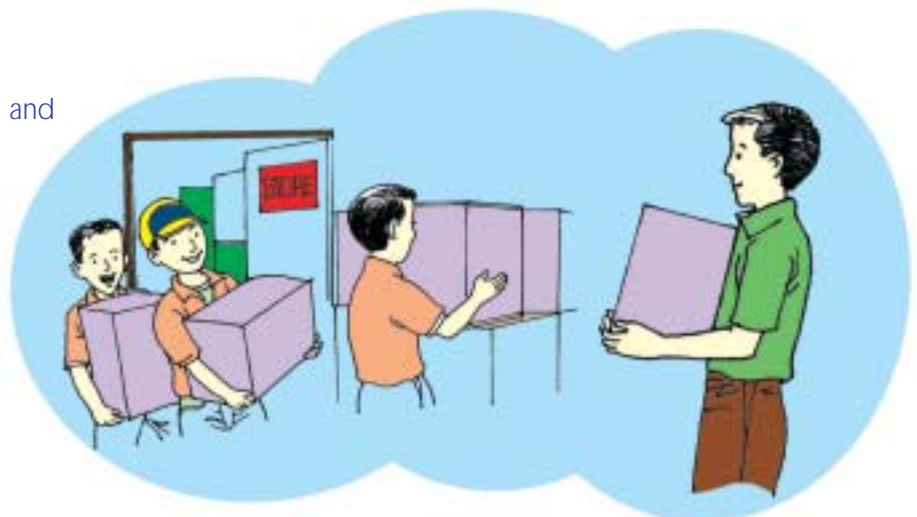
Circulation of information and open communication can greatly reduce the risk of stress and violence at work by defusing tension and frustration among workers. They are of particular importance in removing the taboo of silence which often surrounds cases of sexual harassment, mobbing and bullying.

The following should be encouraged:

- information sessions;
- personnel meetings;
- office meetings;
- group discussions and
- team working

In the service sector, particularly for employees in contact with the public, effective communication can do much to prevent stress and violence. In the case of hospitals, the provision of information to patients, their friends and relatives is crucial in lessening the risk of assault. This is particularly the case in situations involving distress and long waiting periods, as often occurs in accident and emergency departments. Even the usually well-balanced individual may be apprehensive and anxious about unfamiliar surroundings and procedures. In such situations, people are less worried when they have sufficient information to reduce uncertainty.

It is also recommended that staff are informed in the best way possible to cope with stress and aggression, by providing guidelines and staff development programmes, devoted particularly to these issues. Assistance from supervisors and other employees should be available if a client or member of the public becomes aggressive or physically violent. Mutual support among the staff members should be emphasized.



5.2 CAMPUR TANGAN PERINGKAT PERSEKITARAN

❑ *Memperbaiki Persekitaran Am*

Ciri-ciri fizikal sesebuah tempat kerja boleh menjadi faktor sama ada meredakan atau menjadi sesuatu yang berpotensi mencetus tekanan dan keganasan. Justeru, perhatian utama seharusnya diberikan kepada tahap dan cara-cara bagaimana pekerja terdedah kepada faktor-faktor berikut dan kepada langkah mengambil penyelesaian memadai, sejajar dengan perundangan sedia ada, untuk menghapuskan atau mengurangkan sebarang kesan negatif:

- kebisingan
- bau
- pencahayaan
- suhu
- kelembapan
- pengalihan udara
- habuk
- getaran
- bahan bercahaya
- kelembapan



Seksyen 15, Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994, menetapkan tugas am bagi majikan untuk menyediakan tempat kerja yang selamat dan sihat dan menjamin kesejahteraan pekerja. Menyediakan tempat kerja yang selamat dan sihat termasuk memastikan bahawa tiada kesan negatif daripada faktor-faktor yang tersenarai di atas.



5.2 ENVIRONMENTAL INTERVENTION

□ Improving The General Environment

The physical features of a workplace can be a factor in either defusing or acting as a potential trigger for stress and violence. Special attention should be therefore given to the level and ways in which employees are exposed to the following factors and to the adoption of adequate solutions, in line with existing regulations, to reduce or eliminate any negative impact:

- noise
- odours
- illumination
- temperature
- humidity
- ventilation
- dust
- vibrations
- dangerous substances

The Occupational Safety and Health Act, 1994, Section 15, contemplates a general duty for the employer to provide a safe and healthy workplace and secure the welfare of employees. Providing a safe and healthy workplace includes ensuring that there is no negative impact from the factors listed above.



Dalam konteks khusus keganasan dan kelangsangan di tempat kerja, terutamanya yang terbuka kepada orang awam, reka bentuk dan tempat kerja memerlukan perhatian utama dan melibatkan faktor tambahan berikut:

- kesesakan;
- keselesaan kerusi, yang amat mustahak jika orang awam perlu menunggu;
- keselesaan dan saiz bilik menunggu;
- kemudahan tandas;
- pintu masuk yang terkawal;
- penggera;
- pengawal keselamatan;
- halangan pelindung
- kamera pengawasan; dan
- sistem untuk memberi amaran kepada pekerja lain bahawa pertolongan segera diperlukan.

□ *Memperbaik Reka Bentuk Stesen Kerja*

Reka bentuk stesen kerja amat penting dalam menyediakan pekerja dengan keadaan kerja yang selesa, dengan itu menyumbang kepada usaha menghapuskan atau melegakan tekanan dan keganasan di tempat kerja. Disyorkan bahawa senarai semak berikut digunakan untuk mengenal pasti aspek berkaitan dalam susur atur tempat kerja dan kerusi kerja.

In the specific context of possible violence and aggression in the workplace, especially those open to the public, the design of workplaces requires special attention and involves the following additional factors:

- crowding
- comfort of seating which is crucial especially where waiting is involved
- comfort and size of waiting rooms
- toilet facilities
- controlled entrances
- alarms
- security guards
- protective barriers
- surveillance cameras and
- systems to alert other employees that urgent help is needed

□ *Improving The Workstation Design*

The design of the workstation is of fundamental importance in providing employees with comfortable working conditions and thus contributing to the alleviation or elimination of stress and violence at the workplace. It is recommended to use the following checklists to identify relevant aspects in the arrangements of workplaces and of work seating.

Garis Panduan Bagi Susun Atur Tempat Kerja
Guidelines For The Arrangements of Workplace



1. Pekerja seharusnya mampu mengekalkan kedudukan berdiri tegak dan menghadap kedepan semasa bekerja.
2. Bila mana pekerja perlu melihat untuk menjalankan tugas, bahan kerja yang perlu mestilah boleh dilihat dengan memadai dengan kepala dan batang badan berkedudukan tegak.
3. Semua aktiviti kerja seharusnya membolehkan pekerja mengambil beberapa kedudukan yang berbeza-beza, yang sihat dan selamat, tanpa mengurangkan keupayaan untuk melakukan kerja tersebut.

1. The worker should be able to maintain an upright and forward-facing posture during work
2. Where vision is a requirement of the task, the necessary work points must be adequately visible with the head and trunk upright
3. All work activities should permit the worker to adopt several different, but equally healthy and safe, postures without reducing capability to do the work



Garis Panduan Bagi Susun Atur Tempat Kerja
Guidelines For The Arrangements of Workplace



- | | |
|---|---|
| <p>4. Kerja hendaklah disusun atur sebegitu rupa supaya boleh mengikut pilihan sendiri, sama ada secara duduk atau berdiri.</p> | <p>4. Work should be arranged so that it may be done, at the worker' choice, in either a seated or standing position</p> |
| <p>5. Berat badan, apabila berdiri, seharusnya terbahagi sama rata pada kedua belah kaki.</p> | <p>5. The weight of the body, when standing, should be carried equally on both feet</p> |
| <p>6. Aktiviti kerja seharusnya dilakukan dengan sendi berada pada sekitar titik tengah julat pergerakan.</p> | <p>6. Work activities should be performed with the joints at about the mid-point of their range of movement</p> |
| <p>7. Bila mana daya otot perlu digunakan, ini seharusnya melibatkan kumpulan otot sewajarnya yang terbesar.</p> | <p>7. Where muscular force has to be exerted, it should be by the largest appropriate muscle groups</p> |
| <p>8. Bila mana sesuatu daya perlu digunakan berulang kali, ini seharusnya boleh dilakukan oleh mana-mana tangan atau mana-mana kaki, tanpa mengubah kelengkapan.</p> | <p>8. Where a force has to be exerted repeatedly, it should be possible to exert it with either of the arms, or either of the legs, without adjustment to the equipment</p> |
| <p>9. Masa rehat seharusnya mengambil kira semua tahap beban yang dialami semasa bekerja.</p> | <p>9. Rest pauses should allow for all loads experienced at work.</p> |

Garis Panduan Bagi Kerusi Kerja
Guidelines For The Work Seating



1. Kerusi seharusnya menyediakan sokongan badan yang mantap, membolehkan kaki menanggung kurang daripada sepertiga daripada berat badan, pada kedudukan yang wajar bagi aktiviti, dan memuaskan serta selesa dari segi psikologi selama sesuatu tempoh masa.
 2. Kerusi seharusnya membolehkan perubahan kedudukan dengan atau tanpa melaraskan kerusi.
 3. Kerusi seharusnya boleh diselaraskan.
1. Seat should provide stable bodily support, allowing the feet to support less than a third of the body weight, in a posture that is appropriate to the activity, psychologically satisfactory and comfortable over a period of time
 2. Seat should allow changes in posture with and without adjustment of the seat
 3. Seat should be adjustable. In particular.

Garis Panduan Bagi Susun Atur Tempat Kerja
Guidelines For The Arrangements of Workplace

4. Kerusi seharusnya boleh menerima kelebaran punggung pengguna yang terlebar.
5. Kedalaman (kepanjangan) kerusi seharusnya boleh menerima kepanjangan paha pengguna yang terpendek.
6. Ketinggian kerusi seharusnya boleh diselaraskan.
7. Penyokong belakang yang boleh dilaras mestilah menyediakan sokongan kepada bahagian bawah belakang.
8. Semua penyetarasan mestilah boleh dibuat dengan cepat dan mudah.
9. Permukaan kerusi seharusnya belapik sedikit, berlitupkan bahan tidak licin, dan bertubir "berbentuk air terjun" di bahagian hadapan.
10. Kerusi seharusnya boleh berpusing dan mudah digerakan.



4. Seat width should cope with largest user hip widths
5. Seat depth (length) should cope with the shortest use thigh length
6. Seat height should be adjustable
7. An adjustable backrest must provide support for the lower back
8. All adjustments must be quick and easy to make
9. Seat surfaces should be lightly padded, covered with non-slip material and with a " waterfall" edge at the front
10. Seat should be swivel and easy to move



❑ *Memperbaik Antaramuka Di Antara Manusia Dan Teknologi Baru*

Jauh sekali daripada mempratentukan secara tidak anjal tugas dan fungsi dalam organisasi, dalam kebanyakan keadaan kemasukan teknologi baru sebenarnya membuka peluang dan alternatif bagi perubahan organisasi. Bagaimana alternatif tersebut digunakan akan, seterusnya, menentukan cara bagaimana teknologi baru akan memberi kesan terhadap tekanan dan keganasan di tempat kerja.

Demikianlah bagaimana teknologi komputer membolehkan penentuan dan kawalan sepenuhnya terhadap kadar kelajuan kerja yang perlu diikuti oleh pekerja. Maka dengan itu, mereka mungkin terdedah kepada tekanan masa yang tidak wajar, tempoh kerja yang lama tanpa masa rehat, atau tempoh menunggu yang lama. Ini seterusnya boleh mengakibatkan terkumpulnya kelesuan dan berlakunya tekanan - kini dipanggil teknotekanan - serta perasaan kurang kepelbagaian, bosan, dan tidak puas hati, yang boleh menjurus akhirnya kepada keganasan. Bagaimanapun, adalah juga mungkin untuk menganjurkan kemasukan teknologi komputer dengan cara yang berbeza sekali, memberikan pekerja lebih tanggungjawab dan lebih keanjalan dalam susunan kerja mereka dan hasilnya mengurangkan tekanan dan keganasan di tempat kerja, untuk menjananya.

Untuk menjamin kemasukan teknologi baru yang bebas tekanan dan bebas keganasan, adalah penting bahawa:

- teknologi baru diperkenalkan secara berperingkat-peringkat;
- teknologi baru disebarkan melalui contoh berjaya, bermula dengan aplikasi genting (kritikal) dan faedah yang mudah dibuktikan;

❑ *Improving The Interface Man / New Technology*

Far from rigidly pre-determining tasks and functions in organisations, in most situations the introduction of new technology opens up opportunities and alternatives for organisational change. The way such alternatives are used will, in turn, determine the way new technology will impact on stress and violence at the workplace.

Thus computer technology allows for full determination and control of the pace at which workers have to work. They may thus be subject to undue time pressure, long working periods without intervals or prolonged waiting periods. This may in turn generate fatigue accumulation and stress - technostress - as well as sensations of monotony, boredom and dissatisfaction which may eventually lead to violence. It is however also possible to organize the introduction of computer technology in a completely different way, allowing workers increased responsibility and more flexibility in their working arrangements and consequently reducing, rather than generating, stress and violence at the workplace.

For a stress and violence-free introduction of new technology it is important that:

- new technology is introduced in a phased way;
- new technology is spread by successful examples, starting with critical applications and demonstrable benefits;
- new technology is introduced through a large involvement of those concerned and largely based on consensus;

- teknologi baru diperkenalkan melalui penglibatan besar mereka yang berkenaan, dan berasaskan terutamanya pada persetujuan (konsensus);
- teknologi baru diperkenalkan secara berhati-hati, bijaksana dan tidak terlalu menonjol, berasingan dan tersendiri mengikut keperluan sebenar organisasi dan pekerjaanya;
- teknologi baru dilihat sebagai suatu cara untuk membina organisasi berasaskan ilmu yang bergantung harap pada pewujudan kemahiran baru, pada pengkayaan hubungan antara perorangan, dan pada kefahaman setiap pekerja tentang skop dan makna kerjanya sendiri;
- kadar kelajuan kerja, susunan kerja dan masa rehat dirumus oleh manusia, dan tidak ditentukan oleh teknologi.



- new technology is introduced 'discretely' according to the real needs of organisations and their employees;
- new technology is seen as a means to create a knowledge-based organisation relying on the creation of new skills, on interpersonal enrichment and on the understanding, by each employee, of the scope and meaning of his/her own work;
- pace of work, working arrangements and pauses are human-tailored rather than technology-driven.

Risiko khas behubung kerja melibatkan unit Pameran Video diberi perhatian oleh garis panduan bernama "Guidelines on Occupational Safety and Health in the Office, 1996". Garis panduan ini menyediakan panduan tentang persekitaran pejabat, dan perkara utama berhubung bekerja dengan Unit Pameran Video, termasuk ketinggian permukaan kerja; penyelarasan kerusi; peletakan papan kekunci dan layar; pencahayaan; silauan dan pantulan; menggunakan tetikus; dan masa rehat.

The special risks of working with VDUs are addressed by DOSH Guidelines on Occupational Health and Safety in the Office, 1996. The Guidelines provide guidance on office environment, safety in the office, and working with VDUs, including work surface height; chair adjustment; keyboard and screen placement; lighting, glare and reflection; using a mouse; and rest breaks.

5.3 CAMPUR TANGAN PERINGKAT ORGANISASI

Suasana organisasi seakan sama penting kalau bukan lebih penting daripada persekitaran fizikal dalam meredakan atau memburukkan lagi tekanan dan keganasan. Cara penganjuran yang tidak baik boleh menyebabkan beban kerja berlebihan bagi sekumpulan pekerja khusus (manakala orang lain mungkin tidak sebegitu aktif), memperlahankan kadar pelaksanaan kerja mereka, mewujudkan kelewatan yang tidak beralasan wajar, mewujudkan sikap negatif di kalangan pekerja dan mencetus kelakuan langsung (agresif) di kalangan pelanggan. Kesan-kesan yang sama boleh tercetus berpuncakan prosedur birokratik yang berselirat lalu amat rumit, menyebabkan pekerja mahupun pelanggan amat tertekan.

Menghapuskan masalah organisasi melalui kaedah kejuteraan di peringkat punca biasanya terbukti jauh lebih berkesan dan lebih murah daripada meningkatkan kemampuan menghadapi dan mengatasi dengan cara campur tangan pelindung di peringkat individu. Memastikan bahawa bilangan anggota tenaga kerja sentiasa wajar, bahawa semua tugas diberikan mengikut pengalaman dan kecekapan, bahawa semua tugas ditakrifkan dengan jelas, bahawa waktu kerja tidak berlebihan, dan bahawa setiap shift kerja adalah memadai untuk keadaan berkenaan, kesemuanya merupakan cara berkesan untuk mengurangkan tekanan dan mengelakkan kelangsangan (keagresifan) di antara pekerja dan dalam hubungan mereka dengan pihak awam.

□ Mengubah Amalan Kerja

Mengubah amalan kerja merupakan satu cara paling berkesan dan murah bagi jauh sekali daripada mempratentukan secara tidak anjal tugas dan fungsi dalam organisasi, dalam kebanyakan

5.3 ORGANISATIONAL INTERVENTION

The organizational setting appears to be equally if not more important than the physical environment in diffusing or exacerbating stress or violence. Poor organization may lead to an excessive workload for a specific group of employees (while others may be relatively inactive), slow down their performance, create unjustified delays, develop negative attitudes among workers and induce aggressive behaviour among the customers. The same effects may be induced by labyrinthine bureaucratic procedures, putting both employees and customers under serious stress.

Engineering out the organizational problem at the source usually proves much more effective and less costly than increasing the coping capacity by means of protective intervention at the individual level. Ensuring that staffing levels are appropriate, that tasks are assigned according to experience and competence, that tasks are clearly defined, that working hours are not excessive and that shifts are adequate to the particular situation, are all effective means to reduce stress and avoid aggression between employees and in their contact with the public.

□ Changing work practices

Changing work practices is a most effective, inexpensive way of diffusing stress and violence at the workplace. A combination of different measures is usually recommended. Since every working situation is unique, so is the mix of measures which can best respond to that situation.

In the service sector, particularly for employees in contact with the public, change in work practices can be °

meredakan tekanan dan keganasan di tempat kerja. Gabungan langkah-langkah berbeza biasanya disyorkan. Kerana setiap keadaan kerja itu unik, maka demikian jugalah adunan langkah-langkah yang dapat bertindak balas secara terbaik dengan keadaan tersebut.

Dalam sektor perkhidmatan, terutamanya bagi pekerja yang sentiasa berurusan dengan orang awam, perubahan amalan kerja mungkin amat penting dalam menghadkan tekanan, rasa tidak puas hati, dan keganasan daripada pelanggan. Faktor paling berpengaruh untuk mengurangkan kelangsangan pelanggan ialah layanan yang pantas dan cekap, yang boleh dirangsang dengan pelbagai langkah seperti penggiliran kaki tangan bagi kerja-kerja yang amat mencabar, menjadualkan lebih ramai kaki tangan pada waktu puncak, mereka bentuk cara bagaimana kakitangan bergerak di antara kawasan kerja yang berbeza, menyesuaikan sistem aliran pelanggan supaya kena dengan keperluan dan sumber, dan mengurangkan waktu menunggu ke tahap minimum.

Penyelesaian peringkat organisasi juga boleh membantu mengurangkan risiko pendedahan kepada serangan jenayah. Ini mungkin termasuk mengubah kerja atau sistem kerja supaya mengurangkan hubungan bersemuka dengan pihak awam, dengan itu membataskan peluang untuk berlakunya kelakuan ganas dan mengancam. Pembaikan prosedur pengendalian wang tunai dan mesin pemberi/pemungut tiket automatik dan mesin pengira/pengambil wang tunai automatik juga boleh membantu, tetapi pada masa yang sama, adalah mustahak bahawa langkah-langkah ini tidak sebaliknya pula meningkatkan risiko keganasan kepada anggota pihak awam, kerana kakitangan kurang ada atau kurang kesihatan.



extremely important in limiting stress, dissatisfaction and violence from clients. The most influential factors for reducing client aggression are speedy and efficient service, which can be stimulated by various measures such as staff rotation for particularly demanding jobs, rostering more staff at peak periods, designing how staff move between different working areas, tailoring client flow systems to suit needs and resources, and keeping waiting times to a minimum.

Organizational solutions can also help in reducing the risks of exposure to criminal attack. These may include changing the job or system of work to give less face-to-face contact with the public, thus limiting the opportunity for violent and threatening behaviour. The improvement of cash-handling procedures and the introduction of automatic ticket dispensers/collectors and cash machines can also assist, but, at the same time, it is important that these measures do not make violence a greater risk for members of the public instead, because staff are less present or visible.

❑ *Memperbaiki Kandungan Kerja*

Reka bentuk kerja merupakan satu lagi unsur penting berhubung tekanan dan keganasan. Reka bentuk yang cekap seharusnya menyediakan pelbagai jenis kemahiran, keupayaan dan aktiviti yang sewajarnya dan memastikan ke tahap sebesar mungkin bahawa:

- tugas yang dilakukan boleh dikenal pasti sebagai unit-unit lengkap sesuatu kerja, tidak sebagai hanya serpihan daripadanya;
- setiap kerja memberi sumbangan bermakna kepada operasi keseluruhan organisasi yang dapat difahami oleh pekerja;
- setiap kerja memberikan suatu tahap kebebasan yang sewajarnya;
- setiap kerja tidak terlalu berulang-ulang dan terlalu kurang kepelbagaian (lalu membosankan);
- maklum balas yang mencukupi tentang pelaksanaan tugs dan peluang untuk memajukan kemahiran kaki tangan disediakan;
- setiap kerja diperkaya dengan julat tugas yang luas;
- perancangan kerja diperbaiki;
- lebih tugas tidak keterlaluan;
- kadar kelajuan kerja tidak keterlaluan.

❑ *Menyusun Semula Masa Kerja*

Menyusun semula masa kerja untuk mengelakkan kerja berlebihan dan, setakat yang mungkin, menunaikan keperluan pekerja berkenaan, merupakan satu cara paling berkesan untuk meredakan tekanan dan mengelakkan keganasan. Sejajar dengan

❑ *Improving job content*

Job design is another essential element in respect of stress and violence. An efficient design should provide for an appropriate variety of skills, capacities and activities and ensure that, to the largest possible extent that:

- tasks performed are identifiable as whole units of a job rather than fragments;
- jobs make a significant contribution to the total operations of the organisation which can be understood by the worker;
- jobs provide an appropriate degree of autonomy;
- jobs are not excessively repetitive and monotonous;
- sufficient feedback on task performance and opportunities for the development of staff skills is provided;
- jobs are enriched with a wider variety of tasks;
- job planning is improved;
- overload is not excessive;
- pace of work is not excessive.

❑ *Re-arranging working time*

Re-organising working time to avoid excessive work pressure and, as far as possible, better meet both the needs of the production and those of the employees concerned, is a most effective way to diffuse stress and avoid violence. In line with current regulations it is recommended to:

- adapt the length of working time to the workload;
- avoid the massive recourse to overtime;

Sejajar dengan perundangan semasa, disyorkan bahawa usaha dibuat untuk:

- menyesuaikan kepanjangan masa kerja dengan beban kerja;
- mengelakkan kerja lebih masa, yang terlalu kerap menjadi penyelesaian terakhir;
- menyediakan masa rehat yang mencukupi;
- mewujudkan pasukan bebas atau separa bebas yang menguruskan susunan masa kerja mereka sendiri;
- memastikan jadual masa kerja sentiasa tetap dan mudah dijangka;
- menyusun, setakat yang mungkin, jadual shift sedemikian rupa supaya shift kerja digilirkan dengan pantas, menghala kedepan, dan supaya waktu rehat yang terlama menyusuli shift kerja malam;
- mengurangkan, setakat yang mungkin, shift kerja malam yang berturut-turut ke tahap minimum.

Akta Pekerjaan 1955 mengandungi peruntukan khusus bagi mengawal masa kerja termasuk hari rehat, kepanjangan masa kerja, masa rehat, kerja shift, dan jumlah kerja lebih masa maksimum yang di benarkan.

□ Pengedaran Amalan Terbaik

Disyorkan bahawa contoh-contoh positif dan amalan terbaik disebar meluas di kalangan semua pihak yang berkenaan. Perutusan yang disampaikan sebegini adalah amat berpengaruh kerana asaskan

- provide adequate rest pauses ;
- create autonomous or semi-autonomous teams dealing with their own working time arrangements;
- keep working time schedules regular and predictable;
- arrange, as far as possible, shift schedules so that shifts are rotated rapidly, in a forward fashion, and that the longest period of rest should follow the night shift;
- keep, as far as possible, consecutive night shifts to a minimum.

The 1955 Employment Act contains specific provisions for the regulation of working time including rest days, the length of working hours, rest breaks, shiftwork, and the maximum numbers of hours of overtime allowed.

□ Circulation of Best Practices

It is recommended that positive examples and best practices are largely disseminated among all parties concerned. The message delivered in this way is a most powerful one since it is based on real experience, deals with concrete issues, refer to situations in which the parties can recognize themselves and offer practical solutions for immediate implementation. Circulation of best practices can be facilitated by:

- production of case studies concise way;
- creation of networks among organisations with interest in similar issues;

pengalaman sebenar, menangani isu-isu nyata, merujuk keadaan yang mana semua pihak boleh mengenalinya, dan menawarkan penyelesaian yang terlaksana untuk pelaksanaan segera. Pengedaran amalan terbaik boleh dimudahcarakan dengan:

- menghasilkan kajian kes yang dibentangkan secara mudah dan ringkas;
- membina rangkaian di kalangan organisasi yang berkepentingan dalam isu serupa;
- menganjurkan lawatan dan perjumpaan tidak rasmi di kalangan pihak-pihak berkenaan;
- mengadakan perhubungan tidak rasmi melalui media jaring dan surat berita elektronik.

5.4 CAMPUR TANGAN PADA INDIVIDU

□ *Pemilihan*

Alat pemulihan seperti ujian bertulis, temuduga, ujian prestasi, ujian psikologi dan kaedah jangkakan lain lazimnya disyorkan. Pemilihan boleh membantu dalam usaha mengenal pasti individu yang lebih sesuai untuk kerja tertentu, kurang cenderung untuk mengalami tekanan, atau kecewa atau marah akibat tekanan, lalu oleh itu kurang cenderung ke arah tindak balas ganas di tempat kerja. Sungguhpun pemilihan boleh mempunyai pengaruh utama dari segi pencegahan tekanan dan keganasan, kaedah ini mestilah digunakan dan ditafsirkan dengan cermat dan berhati-hati. Terutamanya, apabila kaedah pemilihan digunakan untuk menyaring calon yang tidak baik - yakni mereka yang mempunyai perwatakan ganas dan menjadi

- organisation of informal visits and meetings among the parties concerned;
- informal communication via web and electronic newsletters. creation of networks among organisations with interest in similar issues;

5.4 INTERVENTION ON THE INDIVIDUAL

□ *Selection*

Selection tools such as written tests, interviews, performance tests, psychological tests and other prediction devices are commonly recommended. Selection may help in identifying those individuals who are more tailored to certain jobs, less likely to get stressed, frustrated or angered because of it, and consequently less prone to violent workplace responses. Although selection may have an important bearing in terms of stress and violence prevention it should be used and interpreted with care and caution. In particular, when selection is used to screen out the "bad apples" - those who have a violent profile and constitute a risk to the workplace - every attention should be used to avoid stereotyping, generalization and discrimination.



risiko kepada tempat kerja - perhatian teliti seharusnya diberikan untuk mengelakkan tanggapan stereotaip, penilaian secara umum dan diskriminasi.

❑ *Latihan dan Pendidikan*

Latihan yang tetap dan sentiasa dikemas kini adalah amat perlu untuk pencegahan tekanan dan keganasan. Latihan melibatkan usaha menyemai dan memupuk kemahiran perhubungan yang boleh meredakan dan mencegah keadaan yang berpotensi mengancam; membina kecekapan dalam fungsi tertentu yang bakal dilakukan; memperbaiki kebolehan untuk mengenal pasti keadaan yang berpotensi bertekanan dan ganas; dan menyediakan satu "kumpulan teras" kaki tangan matang dan cekap secara khusus yang boleh memikul tanggungjawab bagi saling tindak (interaksi) yang lebih rumit lagi. Garis panduan bagi pekerjaan khusus seharusnya mengenal pasti dengan lebih lanjut lagi keperluan dan kemahiran latihan khas yang diperlukan bagi mencegah atau menghadapi dan mengatasi tekanan dan keganasan dalam keadaan berbeza-beza.

untuk kaki tangan kaunter dan penemuduga, misalnya, kemahiran

❑ *Training and education*

Regular and updated training is essential to stress and violence prevention. Training involves instilling interpersonal and communication skills which defuse and prevent a potentially threatening situation; developing competence in the particular function to be performed; improving the ability to identify potentially stressful and violent situations; and preparing a "core group" of mature and specially competent staff who can take responsibility for more complicated interactions. Guidelines for specific occupations should further identify the special training needs and skills required for preventing or coping with stress and violence under different circumstances.

For counter staff and interviewing employees, for instance, improved interpersonal relations skills are a vital element in reducing aggression. Employees should also have knowledge of the nature of client aggression, the motivations of aggressors, cues to impending aggression, how to conduct interviews properly and to adhere to prescribed procedures, and how to respond to emotional clients. Specific



perhubungan antara perorangan yang lebih baik merupakan unsur amat penting dalam mengurangkan kelangsangan (keagresifan). Pekerja seharusnya juga mempunyai pengetahuan tentang corak kelangsangan pelanggan, dorongan (motivasi) pelakunya, tanda-tanda yang menandakan kelangsangan bakal terjadi, bagaimana menjalankan temuduga dengan betul dan mengikuti prosedur yang ditetapkan dan bagaimana caranya bertindak balas terhadap pelanggan yang terbawa-bawa oleh emosi. Nasihat khusus seharusnya diberikan tentang bila dan bagaimana hubungan dengan pelanggan seharusnya ditamatkan.

❑ **Kecergasan**

Menjaga kecergasan fizikal dan keadaan psikologi yang mantap (stabil) secara emosi merupakan satu cara berkesan untuk menentang dan mengatasi tekanan dan keganasan. Dalam hal ini, organisasi dan pekerja mempunyai kepentingan bersama. Disyorkan bahawa perhatian dan galakan utama diberikan

advice should be given on when and how contact with a client should be ended to protect the employee from violence.

❑ **Fitness**

Maintaining physical fitness and emotionally stable psychic conditions is an effective way to fight and overcome stress and violence. Organisations and employees have a shared interest in this respect. It is recommended that special attention and encouragement be given to the development of regular physical exercise, proper eating and sleeping habits, relaxation techniques and leisure activities in free time, particularly those involving socialisation among staff members.





kepada usaha mengamalkan senaman fizikal secara tetap, tabiat makan dan tidur yang betul, teknik pententeraman, dan aktiviti riadah ketika masa lapang, terutamanya yang melibatkan pergaulan di kalangan kakitangan.

❑ *Runding Cara*

Sokongan psikologi dan runding cara kelihatan seperti satu aspek utama strategi menghadapi dan mengatasi yang boleh diaktifkan dalam organisasi. Ini seharusnya dijalankan secara berkala dan, terutamanya, pada waktu wujudnya tekanan emosi yang tinggi atau keadaan ganas. Mangsa tekanan dan keganasan boleh mengalami julat tindak balas yang luas mencakupi keresahan, perasaan lemah dan terdedah, gangguan tidur, sukar menumpukan fikiran, peningkatan rasa takut, kejengkelan, fikiran dan khayalan melampau-lampau tentang sesuatu perkara, perasaan aib, marah kecewa, rasa bersalah, berubah-ubah kepercayaan dan nilai, serta keinginan untuk mengambil tindak balas. Justeru, adalah penting bahawa mangsa sedemikian dibantu dalam menangani kesan-kesan menekan dan

❑ *Counseling*

Psychological support and counseling appear to be an important aspect of the coping strategies that can be activated within organisations. This should be carried out periodically and, in particular, on occasion of high emotional stress or violent situations. Victims of stress and violence can experience a wide range of disturbing reactions such as anxiety, feeling of vulnerability and helplessness, disturbed sleep, difficulty in concentrating, increased fear, irritability, obsessive thoughts and images, feelings of shame, anger, frustration, guilt, changes in beliefs and values and a desire to retaliate. It is therefore essential to help such victims in dealing with the distressing and often disabling after-effects of stress and violence, as well as to prevent severe psychological problems from developing later.

Psychologists, psychiatrists, clinical nurse specialists and social workers should provide counseling, or the employer can refer staff victims to an outside specialist. In addition, peer counseling, or support groups may be

sering memudarat upaya daripada tekanan dan keganasan, di samping mencegah masalah-masalah psikologi yang teruk daripada terjadi terkemudiannya.

Ahli psikologi, ahli psikiatri, pakar kejururawatan klinikal, dan pekerja sosial seharusnya diberi peranan untuk menyediakan khidmat runding cara, atau majikan boleh merujuk kakitangan yang menjadi mangsa kepada seorang pakar luar. Selanjutnya, runding cara rakan setara, atau kumpulan sokongan, boleh diwujudkan. Lebih cepat tindak balas yang diambil, lebih berkesan lagi tindak balas itu dan lebih murah lagi kosnya.

❑ **Taklimat Maklum Balas**

Taklimat maklum balas disyorkan dalam semua kes kecuali yang paling ringan. Ini biasanya melibatkan mesyuarat di kalangan kakitangan dan seberapa ramai orang lain yang terlibat dengan keadaan bertekanan atau ganas berkenaan. Ini akan memberikan pekerja yang mengalami tekanan dan mangsa keganasan suatu kesempatan untuk meluahkan perasaan mereka serta berkongsi pengalaman dengan orang lain. Bergantung pada betapa seriusnya keadaan itu, disyorkan bahawa para pengurus yang bertanggungjawab bagi kawasan tersebut atau orang-orang yang terjejas olehnya, disamping pihak pengurusan yang mempunyai maklumat khas atau kepakaran berkenaan, semuanya hadir. Pakar luar juga boleh terlibat dengan aktiviti taklimat maklum balas.

established. Appropriate and promptly rendered counseling reduces acute psychological trauma and general stress levels among victims and witnesses. The quicker the response, the more effective and less costly it will be.

❑ **Debriefing**

Debriefing is recommended in all but the most trivial cases. It usually involves meetings among staff and as many people as possible who are concerned in the stressful or violent situation. This will give employees who suffer from stress and victims of violence an opportunity to let out their feelings and to share their experience with others. Depending on the gravity of the situation, it is recommended that the managers responsible for the area or people affected by it, as well as management with special information or relevant expertise, be present. External consultants may also be involved in debriefing activities.



PEMANTAUAN DAN PENILAIAN

A KHIR sekali, adalah mustahak untuk mengaktifkan sistem pemantauan dan penilaian yang berkesan.

❑ *Melapor dan Merekod*

Disyorkan bahawa semua kejadian berhubung tekanan dan keganasan dilapor dan direkod, termasuk kejadian kecil dan sesuatu yang hampir terjadi yang mana tiada mudarat sebenar berlaku. Peristiwa yang kelihatan kecil tidak seharusnya dibiarkan, kerana peristiwa sebegini boleh menjadi berkait terkemudiannya, lalu boleh membantu dalam usaha mengesan corak kelakuan yang berulang atau mengenal pasti sesuatu peningkatan dalam kelangsangan (keagresifan).

Disyorkan juga bahawa semua pekerja seharusnya tahu bagaimana caranya dan di mana tempatnya membuat laporan, tanpa rasa takut terhadap tindakan balas atau kritikan. Pekerja seharusnya juga digalakkan supaya melaporkan tentang keadaan yang mana mereka terdedah kepada risiko berlebihan berhubung tekanan dan keganasan; dan memberi cadangan bagi mengurangkan risiko keganasan; atau memperbaiki keadaan kerja yang negatif.

❑ *Penilaian*

Adalah penting untuk menilai keberkesanan selepas langkah-langkah antitekanan dan antikeganasan selepas langkah-langkah ini diperkenalkan. Dalam hal ini, disyorkan bahawa:

- hasil-hasil daripada perubahan yang telah diperkenalkan dipantau secara berterusan;
- pekerja dibenarkan memberi maklum balas secara tetap, untuk memeriksa sebaik mana langkah-langkah tersebut berfungsi dan untuk membuat penyesuaian sebagaimana yang perlu;
- mesyuarat bersama diadakan di antara pihak pengurusan dan pihak pekerja secara berkala untuk membincangkan langkah-langkah yang telah di ambil; dan
- rancangan pihak pengurusan disemak secara tetap.

Suatu kitaran 'rancang-buat-periksa', dengan itu, akan teraktif bila mana secara serentak penilaian merupakan detik akhir kitaran langkah-langkah antitekanan dan antikeganasan serta menjadi asa bagi memperkenalkan suatu kitaran baru langkah-langkah sedemikian. Rajah-rajah berikut menunjukkan bagaimana kitaran itu menyumbang kepada pembangunan organisasi.

MONITORING AND EVALUATION

F Finally, it is important to activate effective monitoring and evaluation systems.

□ Reporting and recording

It is recommended to record and report all incidents related to stress and violence, including both minor and potential incidents where no actual harm has resulted. Apparently trivial events should not be neglected, since they may become relevant later, assisting in detecting persistent patterns of behaviour or identifying an escalation in aggression.

It is also recommended that all employees should know how and where to report, without fear of reprisal or criticism. Employees should also be encouraged to report on conditions where they are subjected to excessive or unnecessary risk related to stress and violence; and to make suggestions for reducing the risk of violence or improving negative working conditions.

□ Evaluation

It is essential to evaluate the effectiveness of anti-stress and anti-violence measures after they have been introduced. In this respect it is recommended to:

- monitor the results of changes that have been introduced on a continuous basis;

- allow workers to provide regular feedback, to check how well they are working and to make modifications as necessary;
- hold periodical joint management-employee meetings to discuss the measures put in place;
- review the management plan on a regular basis.

A plan-do-check-act cycle would thus be activated whereby evaluation is at the same time the final moment of a cycle of anti-stress and anti-violence measures and the basis for introducing a new cycle of such measures. The following figures show how the cycle operates and how it contributes to organisational development.

