

KECERDASAN EMOSI DAN PENGURUSAN STRES GURU PENOLONG KANAN DI SEKOLAH RENDAH

Dr. Abdul Ghani Abdullah

Dr. Tang Keow Ngang

Cik Aziah Ismail

Pensyarah

Universiti Sains Malaysia

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti kecerdasan emosi dan pengurusan stres guru penolong kanan di sekolah rendah mengkaji perbezaan min dan hubungannya. Seramai 134 orang pengurus sekolah yang terpilih dari daerah Pulau, Pulau Pinang iaitu terdiri daripada guru penolong kanan pentadbiran, guru penolong kanan hal ehwal murid dan guru penolong kanan kokurikulum telah dipilih sebagai responden. Ujian-t digunakan untuk mengkaji perbezaan min kecerdasan emosi berdasarkan tahap stres. Analisis korelasi Pearson digunakan untuk mengkaji hubungan antara kecerdasan emosi dengan pengurusan stres. Keputusan kajian menunjukkan kecerdasan emosi bagi kesemua guru penolong kanan berada pada tahap yang rendah. Secara terperinci, dapatan kajian menunjukkan bahawa aspek kecerdasan emosi interpersonal adalah antara aspek yang paling tinggi dikuasai dengan skor min sebanyak 103.92, diikuti pula oleh aspek general mood dengan skor min sebanyak 102.12, dan aspek penyesuaian dengan skor min sebanyak 98.08. Namun demikian, kebanyakan guru penolong kanan di sekolah rendah didapati mengalami tahap stres yang sederhana atau tinggi. Pengujian perbezaan kecerdasan emosi ini didapati signifikan antara guru penolong kanan yang mengalami stres pada tahap yang sederhana berbanding dengan yang tinggi. Selain itu, dapatan kajian menunjukkan secara keseluruhan didapati wujudnya hubungan yang signifikan dan kukuh ($r = 0.866$) antara kecerdasan

emosi dengan stres responden. Sementara itu, wujudnya hubungan yang kukuh antara stres dengan aspek kecerdasan emosi interpersonal ($r = 0.632$); mengurus stres ($r = 0.640$); penyesuaian ($r = 0.741$); dan 'general mood' ($r = 0.628$) tetapi sederhana kukuh dengan aspek kecerdasan emosi intrapersonal ($r = 0.350$).

PENGENALAN

Sekolah memerlukan para pengurus yang cekap dan berwibawa agar dapat berperanan sebagai petunjuk arah, pemimpin dan pengurus terhadap sumber-sumber yang sedia ada demi merealisasikan hasrat yang ingin dicapai. Justeru pengurusan sekolah yang berkesan bukan sahaja bergantung pada kemahiran teknikal sahaja malah memerlukan kemahiran-kemahiran lain seperti kesedaran sendiri, pengurusan emosi, motivasi, empati, keyakinan diri dan kematangan emosi. Kesemua elemen yang dinyatakan adalah antara kriteria yang amat diperlukan dan terangkum dalam istilah kecerdasan emosi yang menjadi kayu ukur baru dalam menilai kemahiran seseorang. Hal ini diperakui oleh Daniel Goleman (1995) dalam bukunya *'Working with Emotional Intelligence'*:

"...The rules for work are changing. We're being judged by a new yardstick: not just by how smart we are, or by our training and expertise, but also by how well we handle ourselves and each other..."

(m.s. 3)

Dalam konteks sekolah, kemahiran-kemahiran seperti yang ternyata di atas didapati amat penting kepada pengurus pertengahan seperti penolong kanan pentadbiran (PK1), penolong kanan hal ehwal murid (PK HEM) dan penolong kanan ko-kurikulum (PK Koko) kerana semakin tinggi kedudukan seseorang dalam hierarki organisasi, semakin penting kecerdasan emosi yang diperlukan dalam mengurus hal-hal sumber manusia (Goleman, 1995). Sementara itu, Simmons (2005) menegaskan bahawa pengurus pendidikan yang cerdas daripada segi emosi akan mempunyai motivasi dan dorongan dalaman yang kuat dan tidak mudah terpengaruh oleh kenaikan pangkat atau kekayaan. Di samping itu,

pengurus yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi juga akan menunjukkan kematangan dalam setiap tindakan mereka dan mempunyai keyakinan diri yang tinggi.

Seperkara yang tidak dapat dinafikan ialah selain memikul tanggungjawab, guru-guru penolong kanan juga berhadapan dengan dwiperanan iaitu terpaksa berhadapan dengan masyarakat, warga guru dan pelajar serta pada masa yang sama turut diamanahkan untuk mengajar sebilangan waktu mata pelajaran tertentu. Hal ini memerlukan komitmen dan daya ketahanan diri dari segi jasmani, rohani, mental dan emosi. Tambahan pula, situasi kini yang semakin mencabar dan kompleks boleh menimbulkan stres atau tekanan akibat kegagalan dalam memenuhi harapan dan tuntutan pihak-pihak berkepentingan. Keadaan ini boleh menjadi satu ancaman kepada kesejahteraan dan keharmonian diri seperti gangguan emosi, perubahan dalam tingkah laku dan *burn out* yang menghalang mereka daripada melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan lebih berkesan.

Menurut Bar-On (1997), Slaski dan Cartwright (2002), stres berhubung rapat dengan kecerdasan emosi. Slaski (2003) mendapati mereka yang mempunyai kecerdasan emosi yang lebih tinggi, lebih memahami nilai dan kepercayaan diri, mempunyai visi dan matlamat yang jelas, keyakinan diri dan mengetahui kekuatan dan kelemahan diri sendiri serta menggunakan kelebihan ini untuk mengurus emosi sendiri dan membina hubungan dengan orang lain. Akibatnya mereka tidak mudah dipengaruhi oleh stres. Manakala Salovey, Bedell, Detweler dan Mayer (2000) pula mengatakan bahawa seseorang yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi dapat menerima dan menilai tahap emosi mereka dengan tepat, mengekspresikan perasaan mengikut masa dan keadaan serta dapat mengawal emosi agar dapat mengawal pemikiran dan tindakan. Dalam hal ini, Goleman (2001) menegaskan bahawa kecerdasan emosi adalah aset penting seseorang pemimpin kerana ciri-ciri seperti empati, keyakinan diri, boleh menerima perubahan dan mementingkan hubungan interpersonal amat diperlukan untuk menggalakkan kerja berpasukan dan menjamin perkembangan organisasi yang sihat terutamanya dalam konteks sekolah.

SOROTAN LITERATUR

Menurut Mohd. Azhar (2004), kecerdasan emosi mencakupi pengendalian diri, semangat dan ketekunan serta kemampuan memotivasikan diri sendiri dan tabah menghadapi kegagalan, kesanggupan mengendalikan dorongan hati dan emosi, tidak melebihi-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga supaya beban tekanan tidak melumpuhkan kemampuan berfikir bagi membaca perasaan dalaman orang lain, berdoa untuk memelihara hubungan dengan sebaik-baiknya dan berkemampuan untuk menyelesaikan konflik serta untuk memimpin. Tegasnya peranan hati yang menjadi tunjang terhadap perasaan dan emosi mempunyai pertalian yang begitu rapat dengan kejayaan manusia dalam melayari kehidupan seharian.

Mayer dan Salovey (1993) telah mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai satu kecerdasan sosial yang melibatkan kebolehan seseorang untuk mengawal dan membezakan emosi sendiri dan emosi orang lain serta menggunakan maklumat tersebut sebagai panduan dalam pemikiran dan tindakan. Goleman (1995) pula mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kesedaran sendiri, keyakinan diri, kawalan sendiri, komitmen dan kesungguhan serta kebolehan seseorang untuk berkomunikasi, mempengaruhi, memperkenalkan dan menerima perubahan.

Manakala, stres pula dikonsepsikan sebagai satu tindak balas badan yang tidak spesifik, semula jadi dan satu reaksi yang wajar sehinggalah terkumpul dan mencapai satu tahap iaitu individu tidak dapat menanganinya dan mengakibatkan reaksi yang luar biasa dan tidak rasional. (Alsop & McCaffrey, 1993; Gill, 1983; Greenhaus & Parasuraman, 1987; Lazarus & Folkman, 1984).

Kajian yang dijalankan oleh Bar-On (1997), Slaski dan Cartwright (2002) membuktikan bahawa mereka yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi dapat menguruskan stres dengan lebih baik. Bagi Goleman (1996) pula, seseorang yang tinggi kecerdasan emosinya akan lebih bahagia dalam hidup dan lebih berjaya di tempat kerjanya. Manakala Slaski (2002) menyatakan mereka yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi mempunyai nilai dan kepercayaan diri yang kukuh, matlamat dan visi yang jelas, keyakinan diri serta dapat menerima kekuatan dan mengenali kelemahan diri. Ciri-ciri ini membolehkan mereka mengawal

emosi diri dan tidak mudah mengalami stres. Mereka juga dapat mengetahui emosi orang lain secara mendalam.

Slaski dan Cartwright (2002) menyatakan bahawa mereka yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi dapat mengenal pasti dan mengendalikan emosi sendiri dan emosi orang lain, mengurus emosi dan mengintegrasikan emosi dengan pemikiran dan gelagat mereka. Chapman dan Clarke (2002) telah menjalankan kajian untuk mengkaji hubungan antara kecerdasan emosi dan pengurusan stres di kalangan pegawai-pegawai. Hasil kajian tersebut menunjukkan wujudnya satu korelasi yang kuat antara lima elemen kecerdasan emosi iaitu kesedaran sendiri, mengurus emosi, motivasi sendiri, hubungan dengan orang lain dan *emotional mentoring* dengan tahap stres yang rendah. Hasil kajian tersebut juga mendapati bahawa pengurusan emosi merupakan dimensi yang paling berpengaruh berbanding dengan dimensi yang lain. Dapatan ini membuktikan bahawa pegawai-pegawai yang mampu memahami dan menguruskan emosi mereka menghadapi tahap stres yang rendah dan mampu menghadapi keadaan stres pada masa depan dengan lebih cemerlang.

TUJUAN KAJIAN

Berdasarkan premis di atas, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti:-

- i. tahap kecerdasan emosi di kalangan guru penolong kanan
- ii. tahap pengurusan stres di kalangan guru penolong kanan.
- iii. hubungan antara kecerdasan emosi dengan tahap pengurusan stres di kalangan guru penolong kanan.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian berbentuk tinjauan ini telah dijalankan dalam kalangan 146 orang guru penolong kanan (PK1, PKHEM, PKoKo) yang dipilih secara rawak strata daripada sekolah-sekolah di daerah Pulau, negeri Pulau Pinang di Utara Semenanjung Malaysia. Kajian ini menggunakan *Bar On Emotional Quotient Inventory* (EQ-I) bagi mengukur tahap kecerdasan emosi. Bar On EQ-I merupakan sejenis ujian lapor sendiri

yang dihasilkan oleh Bar-On dan Parker pada tahun 2000 berasaskan Model Kecerdasan Emosi Bar-On. Instrumen ini telah diterjemahkan oleh sekumpulan pelajar sarjana dalam jurusan Bimbingan dan Kaunseling di Pusat Pengajian Ilmu Pendidikan, Universiti Sains Malaysia (2004).

Menurut Model Kecerdasan Emosi Bar-On, kecerdasan emosi merangkumi keupayaan untuk memahami dan mengurus emosi diri dan emosi orang lain, menyesuaikan diri dengan tuntutan persekitaran dan mengurus hubungan dengan orang lain. Instrumen ini mengandungi 60 item yang menggunakan skala Likert 4 mata. Responden diminta memilih jawapan yang paling sesuai untuk menggambarkan perasaan diri mereka. Di samping itu, instrumen Bar On EQ-I mempunyai lima dimensi penting kecerdasan emosi iaitu intrapersonal, interpersonal, mengurus stres, penyesuaian dan *general mood*. Skala tanggapan positif pula adalah untuk mengesan responden yang menjawab tanpa keyakinan terhadap perasaan dirinya. Nilai kebolehpercayaan yang diperoleh daripada kajian rintis adalah amat meyakinkan iaitu 0.923.

Sementara itu instrumen terjemahan "*Job Stressor Questionnaire*" (Dua, 1994) digunakan bagi mengukur tahap pengurusan responden terhadap faktor-faktor stres kerja yang dihadapi oleh mereka di sekolah masing-masing. Instrumen ini mengandungi 19 item yang menggunakan skala Likert 4 mata. Responden diminta memilih tahap bagi setiap item yang berhubung kait dengan pekerjaan mereka. Nilai kebolehpercayaan Cronbach Alpha yang diperoleh adalah sebanyak 0.902.

DAPATAN KAJIAN

Analisis Deskriptif Kecerdasan Emosi

Jadual 1 melaporkan hasil analisis deskriptif skor tahap kecerdasan emosi responden yang telah dianalisis berdasarkan "Skor Standard Kecerdasan Emosi" (2000) manakala interpretasinya pula dihuraikan sepertimana yang ditetapkan oleh Bar-On (2000).

Jadual 1: Taburan Tahap Kecerdasan Emosi Responden

Tahap	f	%
Teramat rendah	28	20.9
Sangat rendah	75	56.0
Rendah	31	23.1

Dapatan kajian melaporkan bahawa lebih daripada separuh responden iaitu seramai 75 orang atau 56.0% tergolong dalam tahap kecerdasan emosi sangat rendah (Jadual 1). Manakala jumlah mereka yang mempunyai tahap kecerdasan emosi rendah dan teramat rendah masing-masing adalah seramai 31 orang (23.1%) dan 28 orang (20.9%). Jelasnya dapatan kajian ini telah memberikan gambaran bahawa tahap kecerdasan emosi guru penolong kanan dalam kajian ini adalah pada tahap yang rendah.

Jadual 2 pula melaporkan skor min dan sisihan piawai aspek kecerdasan emosi yang diperolehi daripada guru penolong kanan dalam kajian ini. Dapatan menunjukkan bahawa aspek kecerdasan emosi interpersonal adalah antara aspek yang paling tinggi dikuasai dengan skor min sebanyak 103.92, diikuti pula oleh aspek *general mood* dengan skor min sebanyak 102.12, dan aspek penyesuaian dengan skor min sebanyak 98.08. Sebaliknya, aspek kecerdasan emosi yang masih lemah penguasaannya di kalangan guru penolong kanan ialah intrapersonal yang hanya memperoleh nilai skor min sebanyak 86.01 dan pengurusan stres dengan skor min sebanyak 88.60. Hal ini menggambarkan bahawa guru penolong kanan yang dikaji berkebolehan dalam berinteraksi dan bersosial seperti kemahiran menyedari, memahami dan menyelami perasaan warga sekolah yang lain serta berkebolehan untuk bekerjasama, menyumbang dan bertanggungjawab dalam kumpulan sosialnya. Selain itu, mereka turut berkebolehan dalam membina dan mengekalkan hubungan yang saling berbalas dan erat dengan orang lain. Sebaliknya guru penolong kanan ini kurang berkebolehan dalam mengurus stres seperti kebolehan menentang, menahan dan melawan situasi yang stres secara tegas. Selain itu mereka juga kurang berkebolehan dalam aspek intrapersonal yang merujuk pada kebolehan mengenali, memahami dan mengurus emosi diri sendiri.

Jadual 2: Skor Min dan Sisihan Piawai Aspek Kecerdasan Emosi

Aspek Kecerdasan Emosi	Min	Sisihan Piawai
Intrapersonal	86.01	15.46
Interpersonal	103.92	9.42
Mengurus stres	88.64	11.35
Penyesuaian	98.08	11.96
'General mood'	102.12	10.26
Jumlah Kecerdasan Emosi	75.33	6.35

Analisis Deskriptif Pengurusan Stres

Jadual 3 melaporkan hasil analisis deskriptif skor tahap stres yang diinterpretasi dengan menggunakan saranan Dua (1994). Jadual 3 menunjukkan bahawa sejumlah 90 orang atau 67.2% guru penolong kanan mengalami stres pada tahap yang sederhana. Manakala sejumlah 44 orang atau 32.8% guru penolong kanan pula mengalami stres pada tahap yang tinggi. Dapatan di atas menggambarkan bahawa kebanyakan daripada guru penolong kanan di sekolah rendah mengalami tahap stres yang sederhana atau tinggi.

Jadual 3: Taburan Tahap Stres

Tahap	f	%
Sederhana	90	67.2
Tinggi	44	32.8

Seterusnya perbezaan skor min bagi semua aspek kecerdasan emosi turut dikaji berdasarkan tahap stres dan dapatannya dipaparkan dalam Jadual 4. Dapatan kajian menunjukkan bahawa nilai skor min kecerdasan emosi bagi aspek intrapersonal, interpersonal, mengurus stres, penyesuaian dan *general mood* didapati lebih tinggi bagi guru penolong kanan yang mengalami stres pada tahap yang sederhana berbanding dengan mereka yang mengalami stres pada tahap yang tinggi. Justeru pengujian perbezaan

KECERDASAN EMOSI DAN PENGURUSAN STRES GURU PENOLONG KANAN
DI SEKOLAH RENDAH

ini melalui ujian t pula memperoleh nilai t yang signifikan bagi aspek-aspek ini (intrapersonal; nilai $t = -2.172$, $p = 0.032$); (interpersonal; nilai $t = -8.836$; $p = 0.000$); (mengurus stres; nilai $t = -7.435$, $p = 0.000$); (penyesuaian; nilai $t = -8.920$, $p = 0.000$); ('*general mood*'; nilai $t = -8.003$, $p = 0.000$) pada aras keertian $p < 0.005$. Keputusan ini menggambarkan bahawa guru penolong kanan yang mengalami stres pada tahap yang sederhana mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi berbanding dengan guru penolong yang mengalami stres pada tahap yang tinggi. Pengujian perbezaan kecerdasan emosi ini didapati signifikan antara guru penolong kanan yang mengalami stres pada tahap yang sederhana berbanding dengan yang tinggi.

Jadual 4: Perbezaan Skor Min Dimensi Kecerdasan Emosi
Berdasarkan Tahap Stres

Dimensi	Tahap Stres	n	Min	S.Piawai	Nilai t	Sig.
Intrapersonal	tinggi	44	84.01	14.39	-2.172	0.032*
	sederhana	90	90.11	16.89		
Interpersonal	tinggi	44	100.56	8.49	-8.836	0.000*
	sederhana	90	110.79	7.31		
Mengurus Stres	tinggi	44	84.34	10.25	-7.435	0.000*
	sederhana	90	97.43	7.97		
Penyesuaian	tinggi	44	93.78	11.27	-8.920	0.000*
	sederhana	90	106.88	7.87		
'General Mood'	tinggi	44	98.81	8.90	-8.002	0.000*
	sederhana	90	108.11	9.57		

* signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dengan Stres

Hasil analisis korelasi Pearson dipaparkan dalam Jadual 5. Dapatan daripada Jadual 5 di bawah menunjukkan secara keseluruhannya terdapat

hubungan yang signifikan dan kukuh ($r = 0.866$) antara kecerdasan emosi dengan stres responden. Sementara itu wujud hubungan yang kukuh antara stres dengan aspek kecerdasan emosi interpersonal ($r = 0.632$); mengurus stres ($r = 0.640$); penyesuaian ($r = 0.741$); dan 'general mood' ($r = 0.628$) tetapi sederhana kukuh dengan aspek kecerdasan emosi intrapersonal ($r = 0.350$).

Jadual 5: Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dan Stres

	1	2	3	4	5	6	7
1 Intra	—						
2 Inter	0.169*	—					
3 Urus stres	0.317*	0.021*	—				
4 Penyesuaian	0.202*	0.531*	0.193*	—			
5 'Gen. Mood'	0.372*	0.524*	0.301*	0.656*	—		
6 EQ	0.727*	0.580*	0.591*	0.695*	0.692*	—	
7 Stres	0.350*	0.632*	0.640*	0.741*	0.628*	0.866*	—

* Signifikan pada aras keertian $p < 0.05$

PERBINCANGAN DAN IMPLIKASI KAJIAN

Hasil kajian yang dilaksanakan terhadap 134 orang guru penolong kanan sekolah rendah menunjukkan kecerdasan emosi mereka berada pada tahap yang rendah. Sikap terlalu mementingkan pencapaian akademik dan kecerdasan intelek mungkin merupakan puncanya. Sistem pendidikan kita yang berorientasikan peperiksaan mengakibatkan penekanan terhadap aspek-aspek emosi sering diabaikan. Kecerdasan emosi dianggap sebagai *soft skills* yang tidak signifikan sepertimana kemahiran-kemahiran akademik (Sergiovanni, 1992).

Sebanyak 67.2 peratus guru penolong kanan didapati berada pada tahap stres yang sederhana. Dapatan kajian ini agak selari dengan dapatan kajian Slaski dan Cartwright (2002) yang membuktikan bahawa mereka yang memiliki tahap kecerdasan yang rendah tidak begitu berjaya dalam mengurus stres dengan berkesan. Analisis korelasi menunjukkan kecerdasan emosi berhubungan secara kukuh, positif, dan signifikan

dengan tahap pengurusan stres. Dapatan kajian ini disokong oleh Slaski dan Wright (2002) dan Chapman dan Clarke (2003).

KESIMPULAN

Kecerdasan emosi harus diberikan perhatian yang sewajarnya memandangkan kecerdasan emosi berkait rapat dengan pengurusan stres. Elemen-elemen seperti kesedaran sendiri, pengurusan emosi, motivasi, empati serta keyakinan diri yang terangkum dalam kecerdasan emosi adalah amat penting untuk membolehkan para pengurus sekolah menjalankan tugas dan tanggungjawab ke arah mencapai matlamat organisasi. Kecerdasan emosi yang pada dasarnya dapat dipupuk, dibimbing dan ditingkatkan akan menjadi benteng mempertahankan diri daripada rampasan emosi semasa mengharungi kehidupan yang semakin mencabar.

RUJUKAN

- Ahmad Mahdzan Ayob (1983). *Kaedah Penyelidikan Sosioekonomi*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Ainon Mohd (2003). *Psikologi Kejayaan*. Pahang: PTS Publication & Distributors.
- Bar-On, R. (2000). Emotional & Social Intelligence: Insights From The Emotional Quotient. Dalam R. Bar-On & J.D. Parker (Eds.), *The Handbook Of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment, And Application At Home, School, And In The Workplace* (hlm. 363-368). California: Jossey-Bass.
- Bar-On, R., & Parker, J.D.A. (2000). *Baron Emotional Quotient Inventory: Youth Version* (Baron EQ-I: YV) *Technical Manual*. Multi Health Systems. Inc.
- Bar-On, R. (1988). *The Development Of An Operational Concept Of Psychology Well-Being*. Unpublished Doctoral Dissertation.

Rhodes University, South Africa. Dicapai pada 8 November 2004, daripada <http://www.ProQuest.com>.

- Chan, D.W. (2002). Stress, Self-Efficacy, Social Support, And Psychological Distress Among Prospective Chinese Teachers In Hong Kong. *Educational Psychological*, 22(5), 557-569.
- Cherniss, C. (2004). *Emotional Intelligence: What It Is And Why It Matters*. Dicapai pada 3 Julai 2005 daripada <http://www.a2zpsychology.com/articles/emotionalintelligence.htm>
- Chaplin, R.P. (1995). Stress And Job Satisfaction: A Study Of English Primary School Teachers. *Educational Psychology*, 15, 73-489.
- Cooper, C.L., & Kelly, M. (1993). Occupational Stress In Head Teachers: A National UK Study. *British Journal Of Educational Psychology*, 63, 130-143.
- Chaplin, R.P. (2001). Stress And Job Satisfaction Among Primary Headteachers: A Question Of Balance? *Educational Mangement and Administration*, 29(2), 197-215.
- Cox, T. (1983). *Stress*. London: The Macmillan Press.
- Cronbach, L.J. (1990). *Essential of psychological testing* (3rd ed.). New York: Harper and Row
- Danial Zainal Abidin (2004). *7 Formula Individu Cemerlang*. Pahang: PTS Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Gardner, H. (1983). *Frames Of Mind: The Theory Of Multiple Intelligence*. New York: Basic Books.
- Gardner, H., & Krechevsky, M.C. (1993). *Multiple Intelligences: The Theory In Practice*. New York: Basic Books.

- Gardner, M. (2004). *The Arts Bring Life To Life: Things I Refuse To Live Without*. <http://www.hompage.psy.utexas.edu/HomePage/Class?Psy379H?Diehl?Y06>
- Gay, L.R., & Airasian, P. (2003). *Educational Research: Competencies For Analysis And Applications* (7th ed). New Jersey: Merrill Prentice Hall.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1996). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ?* London: Bloomsbury.
- Goleman, D. (1998). *Working With Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (2001). *An EI Based Theory Of Performance, The Emotional Intelligent Workplace: How To Select For, Measure And Improve Emotional Intelligence In Individuals, Groups And Organizations*. (pp 40-44). San Francisco: Jossey-bass.
- Kyriacau, C. (1987). Teacher Stress And Burnout: An International Review. *Educational Research*, 29(2), 146-152.
- Kyriacou, C., & Sutcliffe, J. (1977). Teacher Stress: A Review. *Educational Review*, 29(4), 299-306.
- Kyriacou, C., & Sutcliffe, J. (1978). Teacher Stress: Prevalence, Sources, And Symptoms. *British Journal of Educational Psychology*, 48, 159-167.
- Kyriacou, C., & Sutcliffe, J. (1979). A Note On Teacher Stress And Locus Of Control. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 227-228.
- Mohd. Majid Konting (1988). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Mohd Salleh Abu & Zaidatuntasir (2001). *Pengenalan Kepada Analisa Data Berkomputer SPSS 10.0 For Windows*. Kuala Lumpur: Venton Publishing.
- Nordien Sulaiman (2001). *Kepintaran Emosi Di Kalangan Guru Sekolah Menengah Di Daerah Kota Setar*. Tesis Sarjana Sains Pengurusan Pendidikan. Universiti Utara Malaysia.
- Salovey, P., Bedell, B.T., Detweiler, J.B. & Mayer, J.D. (2000). Current Directions In Emotional Intelligence Research. Dalam M., Lewis, & J.M. Haviland-Jones (Eds.), *Handbook Of Emotions (2nd ed)* (hlm. 504-517). New York: Guilford Press.
- Salovey, P., Mayer, J.D. (1990). Emotional. Intellingence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Selye, H. (1974). *Stress Without Distress*. New York: J.B. Lippincott.
- Selye, H. (1976). *The Stress Of Life*. New York: McGraw-Hill
- Selye, H. (1980). *Selye's Guide To Stress Reseach: Volume I*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Smith & Milstein, M.N. (1984). Stress And Teachers: Old Wine In New Bottles. *Urban Education*, 19, 39-51.