

Marahkan nyamuk, kelambu dibakar



INSAN
360°

DR ZAFRI KHAN
MOHAMED MAKBUK

Pernahkah anda membakar kelambu dek kemarahan disebabkan nyamuk berterusan menggigit walaupun kelambu telah dipasang? Tindakan membakar kelambu dengan harapan bahawa nyamuk tersebut akan terbakar, mati dan tidak menggigit lagi. Kiasan marahkan nyamuk, kelambu dibakar ini menggambarkan seseorang yang mudah marah dan cepat hilang pertimbangan apabila berdepan dengan masalah. Dia juga bertindak secara tergesa-gesa tanpa berfikir akan kesan perbuatannya. Apabila telah berlaku, baru timbul perasaan menyesal.

Apakah wajar bagi kita memusnahkan sesuatu yang besar dan penting hanya disebabkan oleh sesuatu hal yang remeh? Dalam keadaan rasional, kita pasti mengatakan tidak namun hal itu sering juga berlaku dalam organisasi. Ada ketikanya warga hilang pertimbangan dek kerana kemarahan terhadap individu atau kumpulan tertentu. Rasa marah yang berpanjangan mungkin membawa kepada pelanggaran peraturan organisasi, dendam kepada individu tertentu atau mensabotaj organisasi dalam diam. Perbuatan sebegini menjejaskan bukan sahaja individu yang marah malah rakan sekerja, pengurus dan organisasi secara keseluruhannya. Tindakan disiplin kepada pelaku, tekanan emosi, konflik yang berlarutan dan pemberhentian pekerja mungkin menyusul akibat perasaan marah yang tidak terkawal.

Secara teorinya, isu kemarahan dan stres memang sukar dipisahkan. Stres berlebihan dan berterusan membawa kepada kemurungan. Kemurungan menyebabkan gangguan psikologi, fisiologi dan akhirnya mencetuskan tingkah laku di bawah sedar atau luar kawalan. Semua ini akan menjadi semakin serius jika individu yang berasa marah itu mengalami stres pekerjaan, pengalaman buruk masa lalu, masalah kewangan dan masalah rumah tangga. Apabila semua faktor tersebut bergabung, ia menyebabkan individu hilang pertimbangan dan melakukan sesuatu di luar kelazimannya.

Terdapat juga dalam kalangan warga 'tersentak' akibat mulut celupar warga lain yang berkomunikasi tanpa memikirkan perasaan dan hati orang lain. Perasaan marah dan rasa itu ada kala 'makan dalam'. Pengurus mesti memahami bahawa dalam ranjau perubahan persekitaran masa kini, komunikasi berbentuk

arahan semata-mata kurang berkesan dalam membentuk kelakuan pekerja ke arah apa yang dikehendaki oleh pengurus dan organisasi. Komunikasi yang berbentuk arahan keras boleh mencetuskan rasa 'dendam' yang hanya menunggu masa untuk 'meletus'.

Urus

Pengembangan usaha pihak pengurus dan warga perlu dilakukan sebelum isu kemarahan semakin parah dan mengugut operasi dan imej organisasi. Jika sikap individu menjadi punca permasalahan, maka strategi mengurus kemarahan yang berkesan perlu diberi penekanan dalam setiap tindakan. Setiap warga perlu dibekalkan ilmu pengetahuan tentang tiga asas mengurus kemarahan yang diringkaskan sebagai 3M.

Pertama, meluahkan perasaan marah tanpa keagresifan. Luahan perasaan adalah perlu bagi mengelak tekanan darah tinggi dan kemurungan. Individu harus tahu dan faham secara jelas keperluannya dan cara memenuhi keperluan itu tanpa mencetuskan kemarahan. Ada ketika individu juga harus berlembut dan mengalah demi mencapai hajatnya tanpa marah-marah.

Kedua, membataskan yang merujuk kepada had yang ditanam dalam minda untuk mengawal kemarahan. Didik diri untuk berhenti berfikir hal yang mencetuskan emosi sebaliknya beri tumpuan kepada sesuatu yang lebih positif. Tindakan berdiam diri bukan bermakna kita lemah tetapi ia membantu membendung kemarahan dan mengubahnya menjadi lebih konstruktif.

Ketiga, menenangkan yang bermaksud kita melaksanakan terapi minda supaya mampu berfikir secara rasional. Ketenangan merupakan tindak balas dalaman yang mengawal kadar degupan jantung dan meredakan perasaan marah. Menenangkan diri merupakan terapi dalaman yang menjana pemikiran rasional dan membolehkan individu memikirkan kesan dan akibat buruk yang bakal berlaku jika rasa marah dilanjutkan.

Kesedaran berterusan tentang kepentingan mengurus kemarahan bakal membuahkan kesejahteraan emosi dan mental yang sangat diperlukan oleh organisasi untuk menempuh ranjau perubahan persekitaran yang semakin mencabar dewasa ini. Apabila kesejahteraan dicapai, individu mampu berfikir dengan waras dan kemarahan boleh diminimumkan. Warga diharapkan tidak merosakkan organisasinya hanya disebabkan masalah remeh. Tindakan terburu-buru hanya menyebabkan kerugian kepada diri sendiri.

* Profesor Dr Zafri Khan Mohamed Makbul ialah
Doktor dalam Falsafah Ekonomi dan Pengurusan
Universiti Kebangsaan Malaysia