Experts

Membina Kekebalan Emosi Berdepan ‘Incivility’

Mon, 05/11/2020 - 16:34

Sepanjang Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) ini dapat kita lihat bagaimana kebanyakan pihak penguatkuasa berdepan dengan segelintir rakyat yang ingkar arahan. Kita boleh melihat ada dalam kalangan mereka yang degil ini mengeluarkan kata-kata kesat kepada penguatkuasa.

Senario ini merangsang dua perkara terlintas di fikiran penulis. Pertama, kenapa ada yang tidak berterima kasih kepada barisan hadapan (front-liner) yang berkhidmat tidak mengira waktu siang dan malam, berpanas dan berhujan menjaga keselamatan negara. Keduanya, bagaimana kita memastikan para petugas kebal daripada kecederaan emosi tatkala berhadapan dengan orang yang berkata – kata kasar atau perlekehkan terhadap usaha mereka.

Menyedari tidak banyak yang boleh dilakukan kepada rakyat yang ingkar arahan dan berkecenderungan mengeluarkan kata–kata kesat terhadap penguatkuasa. Ini kerana agak sukar menukar tabiat yang telah menjadi sebahagian daripada personaliti seseorang. Justeru, tumpuan tulisan kali ini adalah merungkai persoalan yang kedua. Kata – kata kesat dan memperlekeh termasuk dalam kumpulan perlakuan yang dipanggil sebagai ‘incivility’ (ketidaksopanan). Apa itu ‘incivility’? Christine Porath juga Anderson & Pearson mendefinisikan ‘incivility’ sebagai perlakuan menyeleweng yang tidak secara langsung menyakitkan mangsa. Dengan kata lain ‘incivility’ dianggap sebagai tingkah laku menyeleweng yang ringan.

Walaupun ringan, ‘incivility’ memberi kesan yang buruk kepada emosi dan seterusnya prestasi seseorang jika ianya tidak diurus dengan baik (Anderson & Pearson,1999). Kesan buruk ‘incivility’ ini bukan sahaja akan dirasai oleh mereka yang secara langsung melaluinya tetapi juga memberi impak negatif kepada mereka yang mendengar atau menyaksikan keadaan ‘incivility’ itu.

Apa yang lebih membimbangkan adalah ‘incivility’ ini boleh membentuk rantaian. Justeru, ‘incivility’ tidak boleh di pandang sepi kerana ia mempunyai kesan yang agak berat. Menurut artikel berkaitan, ‘incivility’ boleh membawa kepada keletihan melampau, ‘burnout’ dan jika ianya berterusan sementara mangsanya adalah mereka yang mempunyai tahap self-esteem yang rendah maka deprasi boleh berlaku.

Persoalannya, apa yang menyebabkan seseorang melontarkan kata – kata kesat kepada orang lain?. Terdapat buku – buku dan artikel berkaitan perkara ini mencadangkan bahawa antara penyebabnya adalah tekanan (stress). Kajian berkaitan juga mencadangkan bahawa kebanyakan kejadian ‘incivility’ ini berlaku di antara jam 11.00 pagi hingga jam 2 petang iaitu pada masa- masa puncak dan ketika keadaan sesak.

Dikatakan bahawa maklum balas yang kerap ditunjukkan oleh mereka yang menghadapi ‘incivility’, adalah marah, terkejut dan emosi yang kuat. Bagaimanapun marah menduduki tempat tertinggi. Malangnya, seperti yang kita tahu marah mendatangkan lebih banyak mudarat kepada kesihatan berbanding lain-lain emosi.

Justeru untuk mengelak kesan buruk tersebut secara umumnya kita memerlukan kaedah mengurus maklum balas sendiri. Penulis buku "incivility – the rude stranger in everyday life" Philip Smith dan rakan – rakannya mencadangkan lima kaedah mengurangkan 'incivility' dan kesannya iaitu self-help, legislation, diversion, education dan design. Tanpa mengabaikan perlunya sabar dan memaafkan bagi mengatasi kesan negatif 'incivility', tulisan ini berkongsi kaedah 'self-help' memandangkan ianya tidak memerlukan budget dan paling penting ianya berkesan jika dilakukan dengan iltizam.

Antara keadah 'self-help' yang dicadangkan adalah yang pertama dengan mengelakkan daripada menunjukkan apa- apa emosi, walaupun anda merasa menyampah atau emosi anda terganggu. Elak daripada memberikan kepada mereka yang menggunakan 'incivility' apa yang mereka mahu iaitu membuat anda marah.

Keduanya, bersedia dengan menarik nafas yang dalam sebelum anda berhadapan dengan mereka yang berpotensi melakukan 'incivility'. Contohnya, anda bertugas di satu sekatan 'road-block', setiap kali sebelum anda menahan kenderaan, ingatkan diri anda bahawa kata – kata kesat berpotensi dilancarkan oleh pemandu yang tidak berpuas hati. Ia sebagai persediaan secara psikologi.

Ketiga adalah ingatkan diri bahawa ia tiada kaitan dengan anda. Jika seseorang itu meninggikan suara dan mengeluarkan kata – kata kesat, ingat satu perkara iaitu ia bukan kerana anda. Bahkan ianya kerana orang itu sendiri. Ini bermaksud, orang itu sedang menyedari bahawa apa yang dia kehendaki berpotensi untuk gagal. Keadaan itu sama seperti kita meminta anak kita tidur sedangkan dia ingin bermain, anak itu mungkin akan marah dan berkata " Saya benci ayah!". Anak itu sebenarnya tidak bermaksud demikian bahkan sebenarnya dia kecewa kerana tidak mencapai apa yang dia kehendaki iaitu `bermain'.

Langkah seterusnya adalah pemisahan bagi memastikan kata – kata kesat tersebut tidak menganggu hidup anda selepas waktu kerja dengan melakukan pemisahan. Contohnya, sewaktu masa bertugas selesai, buat taklimat untuk diri sendiri, tinggalkan semua yang berkaitan kerja di tempat kerja. Elak daripada mengimbaunya lagi, kerana jika anda berbuat demikian anda akan menggaggu emosi anda sekali lagi atau berkali – kali lagi.

Ini kerana setiap kali anda mengimbau satu- satu peristiwa sama ada peristiwa pahit atau manis, emosi yang sama akan anda lalui. Contohnya, anda gembira melihat anak pulang daripada asrama, anda seronok dan tersenyum riang. Pada masa yang lain tatkala anda mengimbau pengalaman tersebut, tindak balas tubuh anda akan sama iaitu gembira dan tanpa sedar anda tersenyum.

Hakikatnya, sama ada kita suka atau tidak, kita mungkin akan terpaksa berhadapan dengan 'incivility' ini sampai bila-bila. Berita baiknya adalah kita mampu kekal sejahtera dengan mengurus tindak balas kita dan dengan mengamalkan strategi yang dikongsikan di saat bersemuka dengan keadaan tersebut.



Disediakan oleh Dr. Fatmawati Latada dari Pusat Sains Kemanusiaan yang juga Ketua Unit Perundingan dan Bantuan Staf (EAP), UMP. E-Mel: fatma@ump.edu.my

TAGS / KEYWORDS

PKP

COVID19

- 190 views

View PDF