

Hubungan antara pendekatan pengurusan konflik, persepsi sokongan organisasi dan emotional labor: Satu ulasan literature

ABSTRAK

Emotional labor sering dikaitkan dengan peraturan tingkah laku dan ekspresi emosi pekerja yang diinginkan oleh organisasi ketika berhadapan dengan situasi kerja yang sebenar dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan. Strategi emotional labor merangkumi dua elemen, iaitu surface acting dan deep acting. Pendekatan pengurusan konflik (conflict management style) merupakan strategi seseorang individu apabila berhadapan dengan konflik yang wujud dalam persekitaran kerja. Berdasarkan kajian lepas, konflik yang sering berlaku dalam organisasi boleh mempengaruhi emosi seseorang pekerja. Hal ini akan mempengaruhi keberkesanan emotional labor, sama ada melalui surface acting dan deep acting dalam kalangan pekerja. Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002), persepsi sokongan organisasi (perceived organizational support) mempengaruhi komitmen pekerja untuk mencapai matlamat organisasi. Persoalannya, adakah pendekatan pengurusan konflik dan persepsi sokongan organisasi mampu mengawal emotional labor? Kemungkinan demografi seorang pekerja juga turut mempengaruhi emotional labor dari segi umur, pengalaman kerja dan jantina. Persoalan ini memerlukan ulasan literatur dalam kajian-kajian lepas. Penelitian awal ini memerlukan sokongan teoretikal yang dapat menentukan hala tuju kajian berkaitan pendekatan pengurusan konflik dan persepsi sokongan organisasi dan hubungannya dengan emotional labor dalam sebuah organisasi.