



Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAHLAKU
ASERTIF DI KALANGAN PEKERJA SOKONGAN : SATU KAJIAN
DI PENRISSEN INN DAN PENVIEW**

Belinda Nunai Anak Derious @ Darius

HV
40
B425
2004

Sarjana Muda Sains dengan Kepujian
(Sains dan Pengurusan Sumber Tumbuhan)
2004

UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

JUDUL : Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkahlaku asertif di kalangan pekerja sokongan : Satu kajian di Penrissen Inn dan Penview Inn

SESI PENGAJIAN : 2000/2001

Saya BELINDA NUNAI ANAK DARIUS @ DERIOUS

mengaku membenarkan tesis * ini disimpan di Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:

1. Tesis adalah hakmilik Universiti Malaysia Sarawak
2. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja
3. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat pendigitan untuk membangunkan Pangkalan Data Kandungan Tempatan
4. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi
5. ** sila tandakan ()

SULIT (mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan seperti termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)

TERHAD (Mengandungi maklumat Terhad yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)

TIDAK TERHAD

Disahkan oleh


(TANDATANGAN PENULIS)

(TANDATANGAN PENYELIA)

Alamat Tetap:
Rh. Jugli Lubok Guchi
95400 Saratok

Tarikh : 17 Oktober 2003

Tarikh: _____

Catatan: * Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah, Sarjana dan Sarjana Muda
*Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT atau TERHAD

P.KHIDMAT MAKLUMAT AKADEMIK

UNIMAS



1000125633

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAHLAKU ASERTIF DI
KALANGAN PEKERJA SOKONGAN : SATU KAJIAN DI PENRISSEN INN DAN
PENVIEW

BELINDA NUNAI ANAK DERIOUS @ DARIUS

Projek ini merupakan salah satu keperluan untuk Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian
(Sains dan Pengurusan Sumber Tumbuhan)

Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia

UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

2004

Projek bertajuk Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkahlaku Asertif Di Kalangan Pekerja Sokongan : Satu Kajian Di Penrissen Inn dan Penview Inn. Telah disediakan oleh Belinda Nunai Anak Derious @ Darius dan telah diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia sebagai memenuhi syarat untuk Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian (Kaunseling).

Diterima untuk diperiksa oleh :

(Puan Jamayah Sali)

Tarikh :

Penghargaan

Saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih kepada penyelia saya iaitu Puan Jamayah Sali atas nasihat, tunjuk ajar, sumbangan ilmu pengetahuan dan sokongan padu selama ini. Saya juga ingin merakamkan terima kasih yang tidak terhingga kepada pensyarah-pensyarah Program Kaunseling seperti Encik Mohd Razali bin Othman dan Puan Zuraidah Abdul Rahman yang telah turut sama memberikan sokongan dan membantu saya sepanjang kajian ilmiah ini dijalankan.

Sekalung penghargaan dan terima kasih juga saya ucapkan kepada staf –staf Penrissen Inn serta Penview Inn yang sudi meluangkan masa membantu saya menjayakan kajian saya ini. Kerjasama dan bantuan daripada pihak yang terlibat amat saya hargai.

Terima kasih juga saya ucapkan kepada keluarga saya yang banyak membantu saya dari segi sokongan moral dan sokongan kewangan dalam menjayakan kajian saya iaitu kepada ibubapa (Darius Munang dan Florence Jugi), adik-beradik (Christopher Sambang, Jeniffer Anggil, Nancy Sarah dan Joshua Minggat) serta anak yang tersayang (Carol Oline Chin). Saya juga mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada Igang Begat yang banyak membantu saya membukukan kajian saya ini. Sokongan dan kesabaran beliau amat saya hargai.

Akhir sekali, terima kasih saya ucapkan kepada mereka yang telah terlibat sama secara langsung mahupun tidak langsung dalam menyempurnakan kajian ini. Segala sokongan dan kerjasama daripada kalian amat saya hargai. Terima kasih

Jadual Kandungan

Penghargaan	iv
Jadual kandungan	v
Senarai Rajah	xi
Senarai Jadual	xii
Abstrak	xiv
<i>Abstrak</i>	xv
1. Pengenalan	
1.0 Pengenalan	1
1.1 Latar Belakang Kajian	4
1.2 Pernyataan Masalah Kajian	6
1.3 Objektif Kajian	10
1.3.1 Objektif Umum Kajian	10
1.3.2 Objektif Khusus Kajian	11
1.4 Kerangka Konseptual Kajian	12
1.4.1 Pembolehubah Tidak Bersandar	12
1.4.2 Pembolehubah Bersandar	12
1.5 Hipotesis Kajian	13
1.6 Definisi Istilah	14
1.6.1 Asertif	15
1.6.2 Agresif	16
1.6.3 Pasif	17
1.6.4 Tingkahlaku	18

1.6.5	Umur	19
1.6.6	Bangsa	20
1.7	Kepentingan Kajian	21
1.8	Limitasi Kajian	23
1.9	Kesimpulan	23
2.	Penulisan Semula Kajian	
2.0	Pengenalan	24
2.1	Objektif Tingkahlaku Asertif	24
2.2	Kepentingan Tingkahlaku Asertif	26
2.3	Masalah Pekerja Sokongan Dalam Mengamalkan Tingkahlaku Asertif	27
2.4	Keberkesanan Tingkahlaku Asertif	29
2.5	Masalah Pengamalan Tingkahlaku Asertif	30
2.6	Teori Yang Berkaitan Dengan Tingkahlaku Asertif	31
2.7	Pendekatan Dalam Pengamalan Tingkahlaku Asertif	33
2.7.1	Ego Stat Ibubapa	33
2.7.2	Ego Stat Kanak-kanak	33
2.7.3	Ego Stat Dewasa	34
2.7.4	' <i>Complementary Transaction</i> '	34
2.7.5	' <i>Crossed Transaction</i> '	35
2.7.6	' <i>Ulterior Transaction</i> '	36
2.8	Faktor Umur Yang Mempengaruhi Tingkahlaku Asertif	37
2.9	Faktor Bangsa Yang Mempengaruhi Tingkahlaku Asertif	37

2.10	Kesimpulan	38
3.	Metodologi Kajian	
3.0	Pengenalan	39
3.1	Rekabentuk Penyelidikan	39
3.2	Lokasi Kajian	40
3.3	Populasi Kajian	40
3.4	Pemilihan Sampel Kajian	41
3.5	Instrumentasi Kajian	43
3.6	Borang soal-selidik	44
3.6.1	Bahagian 1 : Maklumat Peribadi Responden	45
3.6.2	Bahagian 2 : Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkh laku Asertif	45
3.7	Pengumpulan Data	45
3.8	Penganalisan Data	46
3.8.1	Statistik Diskriptif	47
3.8.1.1	Pengukuran Tahap Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkh laku Asertif	47
3.8.2	Analisis ' <i>Crosstabs</i> '	49
3.8.3	Analisis ' <i>Independent Sample T-Test</i> '	49
3.9	Kesimpulan	50
4.	Keputusan Hasil Kajian Dan Perbincangan	
4.0	Pengenalan	51

4.1	Hasil Analisis Latarbelakang Responden	51
4.1.1	Umur	52
4.1.2	Jantina	52
4.1.3	Bangsa	53
4.1.4	Agama	53
4.1.5	Tempat Asal	54
4.1.6	Status Perkahwinan	54
4.1.7	Tahap Pendidikan	55
4.1.8	Bahagian Tugas	56
4.1.9	Jawatan	56
4.1.10	Tempoh Perkhidmatan	57
4.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkahlaku Asertif	60
4.2.1	Tahap Tingkahlaku Asertif	61
4.3	Hasil Pengujian Hipotesis	66
4.3.1	Tidak Terdapat Perkaitan Yang Signifikan Di Antara Faktor Kumpulan Umur Dengan Tingkahlaku Asertif Pekerja Sokongan Di Kedua- Dua Tempat Kajian	67
4.3.2	Tidak Terdapat Perkaitan Yang Signifikan Di Antara Faktor Jantina Dengan Tingkahlaku Asertif Pekerja Sokongan Di Kedua-Dua Tempat Kajian	68
4.3.3	Tidak Terdapat Perkaitan Yang Signifikan Di	

	Antara Faktor Bangsa Dengan Tingkahlaku Asertif Pekerja Sokongan Di Kedua-Dua Tempat Kajian	69
4.3.4	Tidak Terdapat Perkaitan Yang Signifikan Di Antara Faktor Agama Dengan Tingkahlaku Asertif Pekerja Sokongan Di Kedua-Dua Tempat Kajian	70
4.3.5	Tidak Terdapat Perkaitan Yang Signifikan Di Antara Faktor Tahap Pendidikan Dengan Tingkahlaku Asertif Pekerja Sokongan Di Kedua- Dua Tempat Kajian	71
4.4	Kesimpulan	74
5.	Rumusan, Kesimpulan Dan Cadangan	
5.0	Pengenalan	75
5.1	Rumusan Kajian	75
5.2	Kesimpulan	78
5.3	Cadangan	79
	5.3.1 Cadangan Untuk Pihak Organisasi	79
	5.3.2 Cadangan Kepada Pengkaji Akan Datang	80
5.4	Penutup	81
	Rujukan	82
	Lampiran	86

SENARAI RAJAH

Rajah 1	13
Kerangka konseptual kajian	
Rajah 2	35
Proses ' <i>Complementary Transaction</i> '	
Rajah 3	
' <i>Crossed Transaction</i> '	36
Rajah 4	
Formula Pengiraan Saiz Sampel Minimum	42

SENARAI JADUAL

Jadual 1 :

Pembahagian skor dalam tahap tingkahlaku asertif 48

Jadual 2 :

Pembahagian skor untuk tahap tingkahlaku asertif 49

Jadual 3 :

Latarbelakang responden (N=37) 58

Jadual 4 :

Tahap tingkahlaku asertif responden (N=37) 61

Jadual 5 :

Taburan tahap tingkahlaku asertif responden (N=37) 65

Jadual 6 :

Hasil dapatan pengiraan analisis '*Crosstabs*' untuk faktor umur 68

Jadual 7 :

Hasil dapatan pengiraan analisis '*Independent Sample T-Test*' Untuk Faktor Jantina 69

Jadual 8 :	
Hasil dapatan pengiraan analisis ' <i>Crosstabs</i> ' untuk faktor bangsa	70
Jadual 9 :	
Hasil dapatan pengiraan analisis ' <i>Crosstabs</i> ' untuk faktor agama	71
Jadual 10 :	
Hasil dapatan pengiraan analisis ' <i>Crosstabs</i> ' untuk faktor tahap pendidikan	72
Jadual 11 :	
Ringkasan keputusan pengujian hipotesis kajian	73

ABSTRAK

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkahlaku Asertif Di Kalangan Pekerja Sokongan :
Satu Kajian Di Penrissen Inn dan Penview Inn

Belinda Nunai Anak Darius @ Derious

Kajian ini dijalankan untuk mengkaji tingkahlaku asertif di kalangan pekerja sokongan di Penrissen Inn dan Penview Inn berdasarkan objektif kajian iaitu melihat faktor-faktor yang mempengaruhi tingkahlaku asertif di kalangan pekerja sokongan. Faktor –faktor yang dikaji ialah faktor kumpulan umur, jantina, bangsa, agama dan tahap pendidikan. Penggunaan borang selidik digunakan untuk mendapatkan maklumbalas daripada pekerja sokongan. Sampel kajian ini terdiri daripada 37 orang pekerja. Berdasarkan analisis '*crosstabs*', tidak terdapat perkaitan yang signifikan di antara faktor kumpulan umur, bangsa, agama dan tahap pendidikan. Manakala berdasarkan '*Independent Sample T-Test*', tidak terdapat perkaitan yang signifikan di antara faktor jantina dengan tingkahlaku asertif di kalangan pekerja sokongan. Oleh yang demikian tingkahlaku asertif masih belum dipraktikkan sepenuhnya di organisasi.

ABSTRACT

Factors that influence asertive behaviour : A Research In Penrissen Inn and Penview Inn

Belinda Nunai Anak Darius @ Derious

The purpose of doing this research is to define assertive behavior among the support staffs at Penrissen Inn and Penview Inn base on the main objective of this research. Factors that been define such as age, gender, race, religion and the education level of the staffs. Questionnaires have been used to obtain related feedback from the support staffs. Sample of the research is consisted 37 staffs. The results of Cross-tab analysis found out that there's no any relation that significant between the factors. Meanwhile the results that base on ' Independent Sample T-Test', shows that there's no any relation that significant between gender factor with assertive behavior among the support staffs. Furthermore, assertive behavior can't fully be practice in this organization.

BAB 1

PENGENALAN

1.0 Pengenalan

Tingkh laku asertif telah diperkenalkan semasa 'United Nations General Assembly' yang merupakan rentetan daripada 'Universal Declaration of Human Rights' pada tahun 1948 (Alberti dan Emmons, 1990). Seterusnya, perjuangan untuk kepentingan bertingkh laku asertif telah diteruskan pada tahun 1960, semasa 'Civil Rights Movement' di Amerika Syarikat. Pergerakan ini dilakukan oleh golongan minoriti di Amerika Syarikat terutamanya di kalangan orang kulit hitam (Willis dan Daisley, 1994). Kepentingan tingkh laku ini diteruskan oleh Wolpe dan Lazarus yang merupakan pelopor kepada pengenalan latihan bertingkh laku asertif bermula pada tahun 1966, menurut Alberti dan Emmons (1990). Oleh yang demikian, didapati bahawa tingkh laku asertif telah lama diwujudkan, menunjukkan bahawa tingkh laku ini adalah penting dan cuba diamalkan sejak tahun 1948.

Seterusnya, Arnold Lazarus telah mempopularkan tingkh laku asertif di kalangan organisasi sehingga pendekatan beliau telah ditiru oleh beratus-ratus syarikat di Amerika Syarikat (Lazarus, 1973). Di antara syarikat-syarikat tersebut adalah seperti Trans World Airlines,

HSBC, Mazda Cars, Ford Motor Corporations, Walt Disney Productions serta kerajaan Amerika Syarikat sendiri. Kelebihan yang diperolehi oleh pengamal tingkahlaku ini di kalangan pekerja di organisasi adalah meningkatkan kualiti kerja berpasukan, menjadikan hubungan interpersonal yang lebih efektif serta persembahan kerja yang memuaskan (Jentsch, Salas dan Baker, 1996). Oleh yang demikian tidak dapat dinafikan bahawa kelebihan yang diperolehi daripada pengamalan tingkahlaku ini mampu menarik pelbagai pihak untuk mempraktikkannya di dalam organisasi masing-masing. Malah kesedaran terhadap kepentingan tingkahlaku ini disedari oleh organisasi-organisasi besar dan berpengaruh.

Menurut Kelly (1979), tingkahlaku asertif adalah tingkahlaku yang menilai keperluan dan hak diri sendiri dan mendapatkannya dengan cara yang rasional serta adil. Ini ditambah oleh Lussier (2002), yang menyatakan bahawa tingkahlaku asertif adalah proses menyuarakan pendapat dan perasaan diri sendiri dalam masa yang sama mengambilkira keperluan dan perasaan orang lain dengan cara yang tidak menyinggung. Ini bermakna tingkahlaku asertif adalah tingkahlaku yang sederhana di antara tingkahlaku agresif dan tingkahlaku pasif.

Manakala menurut Alberti dan Emmons (1990), tingkahlaku asertif adalah tingkahlaku yang mengambilkira perhubungan sesama manusia yang adil dan keputusan yang dicapai dipersetujui oleh kedua-dua pihak yang terlibat di dalam situasi tersebut. Ini ditambah oleh Back, Back dan Bates (1992), yang menyatakan bahawa tingkahlaku asertif adalah tingkahlaku yang mempertahankan hak diri tetapi mengambilkira hak orang lain juga. Tingkahlaku asertif merupakan tingkahlaku yang boleh dipelajari kerana tingkahlaku ini adalah perlakuan dan bukan merupakan tret personaliti (Willis dan Daisley, 1994). Oleh yang demikian, semua orang boleh mengamalkan tingkahlaku ini jika menyedari kelebihan yang mampu diperolehi.

Tingkahlaku asertif memainkan peranan yang penting di dalam kehidupan manusia kerana ia adalah strategi intervensi yang digunakan secara meluas untuk menyampaikan proses mental yang sihat dalam menyatakan keperluan diri (L'Abate, 1985). Menurut Back, Back dan Bates (1992), tingkahlaku asertif boleh memuaskan keperluan dan kemahuan kedua-dua pihak yang terlibat di dalam situasi. Ini bermakna tingkahlaku asertif boleh membantu komunikasi di dalam organisasi. Barham dan Rassam (1989) menambah, perubahan yang berlaku di dalam komunikasi di organisasi memerlukan kemahiran interpersonal

yang efektif untuk berinteraksi dan salah satu elemen yang diperlukan adalah elemen tingkahlaku asertif.

1.1 Latar Belakang Kajian

Tingkahlaku asertif merupakan tingkahlaku yang berada di antara tingkahlaku agresif dan tingkahlaku pasif (Guirdham, 1996). Guirdham menambah, tingkahlaku agresif adalah tingkahlaku yang menguasai sehingga menyebabkan orang lain berasa tertekan dan marah. Manakala tingkahlaku pasif pula adalah merupakan tingkahlaku yang menurut sehingga menyebabkan dirinya tertekan dan dimanipulasikan. Tingkahlaku agresif jika dibiarkan akan menyebabkan keganasan di tempat kerja. Ini disokong oleh Podolak (2000), yang menyatakan bahawa keganasan di tempat kerja merupakan isu keselamatan utama dan kebanyakan pengurus melaporkan peningkatan kes-kes yang berkaitan. Malah keganasan di tempat kerja boleh berlaku di mana-mana organisasi (Garvey, 2000).

Menurut Robinson dan Kelly (1998), manusia cenderung untuk meniru perlakuan manusia yang lain. Ini disokong oleh Tepper (2000), yang menyatakan bahawa seseorang pengurus perlu menjauhi

perlakuan yang agresif kerana pekerja bawahannya cenderung meniru perlakuan yang ditunjukkan. Oleh yang demikian dakwaan bahawa seseorang pekerja tersebut bersikap agresif ataupun pasif setiap masa adalah tidak benar kerana manusia cenderung berubah sikap mengikut tempat dan masa yang sesuai. Persekitaran yang sentiasa berubah ini mempengaruhi tingkahlaku manusia.

Seseorang pekerja tersebut boleh dikatakan bersikap asertif apabila bertingkahlaku mempertahankan haknya seperti hak melakukan kesilapan, hak memilih keutamaan, hak menganggap keperluan dirinya adalah sama penting dengan hak orang lain, hak menolak permintaan orang lain tanpa berasa bersalah, hak menyuarakan pendapatnya tanpa menyinggung perasaan orang lain serta hak menilai tingkahlaku orang lain dan bertanggungjawab ke atas kesan yang akan diterima (Langrish, 1981).

Melalui tingkahlaku ini seseorang pekerja tersebut akan meningkatkan keyakinan di dalam dirinya (Guirdham, 1990). Oleh yang demikian, pekerja yang berkeyakinan mudah mengamalkan tingkahlaku ini kerana telah mengetahui bahawa tingkahlakunya

bertujuan mempertahankan haknya tetapi tidak melanggar hak orang lain.

Tingkhalku asertif dipengaruhi oleh persekitaran kerja, persekitaran kehidupan harian, kewangan, diskriminasi, persekitaran sosial dan tekanan (Alberti dan Emmons, 1990). Oleh yang demikian, perubahan yang berlaku di dalam organisasi akibat peredaran masa seperti perubahan bentuk komunikasi, hierarki organisasi, kehidupan harian, kesamarataan peluang dan budaya masyarakat akan menentukan tahap tingkhalku asertif yang berbeza (Willis dan Daisley, 1994). Apabila perubahan ini mempengaruhi perlakuan individu dan memberi kesan kepadanya, maka individu tersebut tidak bertingkhalku asertif (Back, Back dan Bates, 1990). Sepatutnya, individu tersebut yang mempengaruhi perubahan-perubahan tersebut dan bertanggungjawab menerima kesannya.

1.2 Penyataan Masalah Kajian

Apabila bertingkhalku asertif, individu berpotensi mendapat persepsi yang negatif daripada orang lain (Myers dan Myers, 1992). Ini mungkin disebabkan oleh tingkhalku asertif menekankan bahawa keperluan dan kepercayaan diri harus dipertahankan tetapi tidak

menyinggung orang lain. Walaubagaimanapun, tindakan ini mendedahkan individu tersebut kepada risiko akan disisihkan, konflik dan perubahan penerimaan orang lain (Bergman dan Bell, 1998). Bagi individu yang pasif pula, apabila situasi yang menekankannya berulang kali berlaku, akan menyebabkannya menjadi agresif kerana memberontak (Skarlicki, Folger dan Tesluk, 1999). Di antara kekangan yang dihadapi menurut Myers dan Myers (1992) adalah:

- Individu sentiasa berubah dari segi tingkahlaku dan kepercayaan.
- Individu sentiasa berubah cara bertingkahlaku.
- Terdapat banyak sistem atau teknik untuk individu mencapai matlamatnya selain bertingkahlaku asertif.
- Individu sentiasa berubah mengikut perubahan persekitarannya.

Tingkahlaku agresif yang keterlaluan menyebabkan kecederaan, kemusnahan harta syarikat, stres, ketidakhadiran, berhenti bekerja dan mengurangkan nilai moral serta produktiviti organisasi selain mempengaruhi keuntungan organisasi (Goulet, 1979). Ini kerana sikap agresif adalah tingkahlaku yang memerintah, keras, biadap dan memaksa orang lain (Lussier, 2002). Oleh yang demikian para pekerja seharusnya didedahkan kepada kelebihan dan kepentingan tingkahlaku asertif kerana tingkahlaku ini boleh mengurangkan keganasan dan

masalah disiplin di tempat kerja. Walaubagaimanapun, tingkahlaku agresif tidak mempunyai kaitan dengan emosi ataupun sikap seseorang individu (Guirdham, 1996).

Selain daripada itu, organisasi mengabaikan tingkahlaku asertif kerana biasanya organisasi lebih menumpukan kepada fakta, tindakan dan pencapaian pekerja di dalam organisasi berbanding perasaan (Stubbs, 1985). Apabila perasaan pekerja diabaikan, maka ini akan mempengaruhi komitmen masing-masing dalam melaksanakan tugas. Ini disokong oleh Schelling (1960), yang menyatakan bahawa kekuatan komitmen di dalam diri seseorang itu boleh membantunya melaksanakan tugasnya. Di samping itu, perasaan yang masih menebal di dalam individu seperti kemarahan, kebimbangan dan rasa bersalah harus ditangani sebelum individu tersebut mengamalkan tingkahlaku asertif (Back, Back dan Bates, 1990). Ini kerana tidak akan berlaku perubahan yang membina jika perasaan tersebut masih membelenggu individu berkenaan.

Walaubagaimanapun, lebih ramai para pekerja yang takut atau khuatir untuk mengamalkan tingkahlaku ini akibat risiko yang bakal diterima. Menurut Bergman (1998), risiko yang diterima apabila

individu tersebut bertingkah laku asertif adalah mewujudkan pemberontakan terhadap pihak yang lain dan menjadikan keadaan ketidakselesaian atau ketakutan (anxiety) kedua-dua pihak. Oleh yang demikian tingkahlaku asertif yang boleh dipelajari ini kurang diamalkan oleh para pekerja di dalam organisasi terutamanya di Malaysia. Jones dan Gilbert (1999), menyatakan bahawa salah satu penghalang untuk bertingkah laku asertif adalah tidak memiliki ketegasan terhadap sebab untuk menyokong pendapat yang dikemukakan.

Selain daripada itu, kebanyakan pekerja kurang mengamalkan tingkahlaku ini adalah kerana takut disisihkan dan menerima pandangan yang negatif daripada rakan setugas yang lain, menyebabkan mereka cenderung bertingkah laku pasif (Alberti dan Emmons, 1990). Ini juga disebabkan oleh ketakutan di atas kemampuan diri menjelaskan sesuatu atau dikenali sebagai 'anxiety' (Guirdham, 1996). Ini ditambah oleh Willis dan Daisley (1994), yang menyatakan bahawa individu kadang-kala menghadapi masalah semasa mengamalkan tingkahlaku asertif kerana akan mendapat maklumbalas yang pasif atau agresif. Oleh yang demikian, pengamalan tingkahlaku