

**PERLAKUAN BULI DI TEMPAT KERJA
DALAM PERKHIDMATAN AWAM
DI MALAYSIA**

Oleh

MUHAMAD AFFANDI BIN ISMAIL

**Thesis ini diserahkan kepada Kolej Perniagaan,
Universiti Utara Malaysia,
Untuk memenuhi sebahagian daripada keperluan
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)**

KEBENARAN MENGGUNA

Kertas Projek ini adalah sebagai memenuhi sebahagian keperluan untuk mendapatkan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan) daripada Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju membenarkan Perpustakaan Universiti Utara Malaysia untuk membuat salinan Kertas Projek ini bagi tujuan rujukan. Saya juga bersetuju membenarkan salinan Kertas Projek ini dibuat sebahagian atau keseluruhan, bagi tujuan akademik melalui kebenaran daripada penyelia saya atau semasa ketiadaan beliau, oleh Dekan Kolej Perniagaan. Sebarang salinan, penerbitan atau penggunaan ke atas keseluruhan atau sebahagian daripada Kertas Projek ini untuk perolehan kewangan tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis daripada saya. Pengikhtirafan yang sewajarnya harus diberikan kepada saya dan Universiti Utara Malaysia, Bagi sebarang penggunaan bahan daripada Kertas Projek ini untuk tujuan penulisan, permohonan untuk mendapat kebenaran membuat salinan atau lain-lain kegunaan secara keseluruhan atau sebahagian haruslah dibuat dengan menulis kepada,

Dekan Kolej Perniagaan
Universiti Utara Malaysia
06010 Sintok
Kedah Darul Aman

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk menghuraikan tentang perlakuan buli di tempat kerja dalam Perkhidmatan Awam di Malaysia serta perbezaan berdasarkan faktor demografi penjawat awam. Ia juga bertujuan untuk mendedahkan kepada semua penjawat awam tentang perlakuan buli di tempat kerana kebanyakan penjawat awam tidak sedar atau mengetahui bahawa mereka dibuli di tempat kerja. Jenis tingkahlaku buli yang dikaji adalah perlakuan buli secara serangan peribadi, perlakuan buli dengan memandang rendah, perlakuan buli berkaitan kerja dan perlakuan buli secara kekerasan fizikal. Hasil kajian menunjukkan perlakuan buli berlaku dalam Perkhidmatan awam berada dalam tahap yang rendah dimana tingkahlaku buli jenis secara serangan peribadi iaitu perlakuan dimana pendapat serta pandangan orang lain tidak dipedulikan merupakan tingkahlaku yang paling kerap dialami oleh penjawat awam. Berdasarkan ujian bagi hipotesis perbezaan perlakuan buli terhadap faktor demografi menunjukkan terdapat perbezaan antara penjawat awam lelaki dan perempuan, gred jawatan dan pengalaman kerja manakala bagi faktor bangsa dan tahap umur tidak menunjukkan perbezaan. Bagi perbezaan tahap jawatan, hasil kajian menunjukkan gred 1 hingga gred 17 adalah lebih tinggi dibuli di tempat kerja berbanding dengan gred jawatan yang lain. Bagi faktor tahap pengalaman kerja menunjukkan penjawat awam yang mempunyai pengalaman kerja antara 1 tahun hingga 5 tahun paling tinggi dibuli secara serangan peribadi manakala penjawat awam yang mempunyai pengalaman kerja antara 16 tahun hingga 20 tahun paling tinggi dibuli dengan memandang rendah.

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe about workplace bullying in Public Service among government servant and to define the differences based on demography factor. It also to expose all government servants about workplace bullying because most of them cannot realize or know that have been bullying at workplace. Types of bullying on this study are personal attack, physical threats, work-related and underestimating. The result of this study show that workplace bullying happened in Malaysia public sector at lower level. Workplace bullying behaviors most always happen to government servant are being ignored or facing a hostile reaction when someone approach. According to hypothesis test show that there are significant between workplace bullying based on gender, position level and job experience. Differences between position level show that grade 1 to grade 17 are being more bullying in the workplace. For the job experience show that between 1 year to 5 year are more personal attack bullying and for the job experience between 16 year to 20 year are more underestimating bullying.

PENGHARGAAN

Segala puji-pujian dipanjatkan kepada Allah S.W.T. kerana dengan izinNya, Kertas Projek ini berjaya disiapkan dengan kerjasama banyak pihak. Ucapan terima kasih ditujukan kepada Jabatan Perkhidmatan Awam dan Kementerian Pelajaran Malaysia kerana memberi peluang untuk mengikuti Program Diploma / Sarjana Sains (Pengurusan), Pengarah serta kakitangan Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) dan Dekan serta kakitangan Kolej Perniagaan yang sentiasa bersedia membantu dan memberi kerjasama dalam menyiapkan Kertas Projek ini samada secara langsung mahupun tidak langsung. Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih juga kepada Penyelia Kertas Projek ini Prof. Madya Dr. Hassan Ali dan Dr, Alauddin Sidal yang telah memberi bimbingan dan tunjuk ajar yang berharga dengan sabar dan ikhlas. Sokongan dan kerjasama pelbagai pihak dalam menjayakan penyelidikan ini amat dihargai terutamanya kepada semua responden. Sebuah penghargaan yang tidak ternilai untuk keluarga, terutamanya isteri tercinta Raja Intan Sulphida semoga ianya menjadi pembakar semangat untuk terus belajar dengan gigih dan cemerlang. Tidak dilupakan anak-anak yang disayangi Nur Fazelin Ashiqin dan Nur Farhana Ashiqin semoga menjadi pendorong kejayaan di masa hadapan. Kepada ibu bapa tercinta Ismail Yasin dan Fatimah Ismail yang tidak jemu-jemu mendoakan kejayaan dengan penuh kesabaran. Kepada abang Mohammad Annuar dan kakak Noor Anita serta adik-adik Muhamad Azham dan Noor Azira diucapkan terima kasih kerana mendoakan kejayaan ini.

KANDUNGAN

Perkara	Halaman
KEBENARAN MENGGUNA	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGHARGAAN	iv
KANDUNGAN	v
DAFTAR JADUAL	viii
DAFTAR RAJAH	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar belakang masalah	2
1.3 Pernyataan masalah	4
1.4 Persoalan kajian	8
1.5 Objektif kajian	8
1.6 Skop kajian	9
1.7 Kepentingan kajian	10
1.8 Batasan kajian	11
BAB 2 TINJAUAN LITERATUR	
2.1 Definisi buli	12
2.2 Fenomena buli dalam perkhidmatan awam	15
2.3 Punca tingkahlaku buli	16
2.4 Kesan tingkahlaku buli	20
2.5 Kerugian terhadap pekerja dan majikan	23
2.6 Jenis-jenis kelakuan buli di tempat kerja	
2.6.1 Perlakuan buli secara fizikal	25
2.7 Perbezaan perlakuan buli berdasarkan faktor demografi	
2.7.1 Perlakuan buli berdasarkan perbezaan jantina dan kaum	26
2.7.2 Perlakuan buli berdasarkan tahap jawatan	30
2.7.3 Perlakuan buli berdasarkan tahap umur	33
2.7.4 Perlakuan buli berdasarkan pengalaman kerja	34

BAB 3 METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	35
3.2	Kerangka teori	35
3.3	Definisi konseptual	
	3.3.1 Perlakuan buli di tempat kerja	36
3.4	Hipotesis kajian	37
3.5	Persampelan	39
3.6	Instrumen	39
3.7	Analisis data	43

BAB 4 DAPATAN KAJIAN

4.1	Pendahuluan	44
4.2	Latar belakang responden	44
	4.2.1 Taburan responden mengikut jantina	46
	4.2.2 Taburan responden mengikut bangsa	47
	4.2.3 Taburan responden mengikut tahap jawatan	47
	4.2.4 Taburan responden mengikut tahap umur	48
	4.2.5 Taburan responden mengikut pengalaman kerja	49
4.3	Perlakuan buli di tempat kerja	
	4.3.1 Perlakuan buli secara serangan peribadi	50
	4.3.2 Perlakuan buli dengan memandang rendah	52
	4.3.3 Perlakuan buli berkaitan dengan dengan kerja	53
	4.3.4 Perlakuan buli secara kekerasan fizikal	55
4.4	Perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan faktor demografi	
	4.4.1 Perbezaan antara perlakuan buli di Tempat kerja dengan jantina	57
	4.4.2 Perbezaan antara perlakuan buli di Tempat kerja dengan bangsa	60
	4.4.3 Perbezaan antara perlakuan buli di Tempat kerja dengan tahap jawatan	62
	4.4.4 Perbezaan antara perlakuan buli di Tempat kerja dengan tahap umur	65
	4.4.5 Perbezaan antara perlakuan buli di Tempat kerja dengan pengalaman kerja	68

4.5	Ringkasan dapatan	71
4.6	Rumusan	73

BAB 5 RUMUSAN, PERBINCANGAN DAN CADANGAN

5.1	Pengenalan	74
5.2	Rumusan kajian	74
5.3	Perbincangan hasil dapatan kajian	
5.3.1	Fenomena buli di tempat kerja dalam sektor perkhidmatan awam di Malaysia	77
5.3.2	Perlakuan buli secara serangan peribadi	78
5.3.3	Perlakuan buli dengan memandang rendah	80
5.3.4	Perlakuan buli berkaitan dengan kerja	80
5.3.5	Perlakuan buli secara kekerasan fizikal	82
5.3.6	Perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan faktor demografi	
5.3.6.1	Jantina	82
5.3.6.2	Bangsa	84
5.3.6.3	Gred jawatan	85
5.3.6.4	Tahap umur	87
5.3.6.5	Tahap pengalaman	88
5.4	Cadangan dan implikasi kajian	88
5.5	Cadangan kajian akan datang	92
5.6	Penutup	93

BIBLIOGRAFI

LAMPIRAN 1 BORANG SOAL SELIDIK	113
LAMPIRAN 2 KEPUTUSAN SPSS	117
LAMPIRAN 3 PERJAWATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA	131

DAFTAR JADUAL

	Perkara	Halaman
Jadual 1.1	Bilangan kekerasan fizikal di tempat kerja bagi negara-negara maju	8
Jadual 3.1	Senarai hipotesis	41
Jadual 3.2	Taburan item mengikut jenis perlakuan buli di tempat kerja	42
Jadual 3.3	Nilai Cronbach Alpha bagi kajian rintis dan kajian sebenar	45
Jadual 4.1	Taburan responden mengikut kementerian	47
Jadual 4.2	Taburan responden mengikut jabatan / bahagian berdasarkan kementerian	48
Jadual 4.3	Taburan responden mengikut jantina.	49
Jadual 4.4	Taburan responden mengikut bangsa	49
Jadual 4.5	Taburan responden mengikut tahap jawatan dan kementerian	50
Jadual 4.6	Taburan responden mengikut tahap umur	51
Jadual 4.7	Taburan responden mengikut pengalaman kerja	52
Jadual 4.8	Nilai min, sisihan piawai dan kekerapan bagi perlakuan buli secara serangan peribadi.	54
Jadual 4.9	Nilai min, sisihan piawai dan kekerapan bagi perlakuan buli dengan memandang rendah.	56
Jadual 4.10	Nilai min, sisihan piawai dan kekerapan bagi perlakuan buli berkaitan dengan kerja.	58
Jadual 4.11	Nilai min, sisihan piawai dan kekerapan bagi perlakuan buli secara kekerasan fizikal.	60
Jadual 4.12	Keputusan ujian-t, min dan sisihan piawai bagi jantina dengan jenis perlakuan buli di tempat kerja	63
Jadual 4.13	Keputusan ujian ANOVA bagi bangsa dengan jenis perlakuan buli di tempat kerja	66

Jadual 4.14	Keputusan ujian-t, min dan sisihan piawai bagi gred jawatan dengan jenis perlakuan buli di tempat kerja	69
Jadual 4.15	Keputusan ujian Analisis Varians Sehala ke atas jenis perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan tahap umur	72
Jadual 4.16	Keputusan ujian Analisis Varians Sehala ke atas jenis perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan pengalaman kerja	76
Jadual 4.17	Ringkasan dapatan ujian Hipotesis	77

DAFTAR RAJAH

Perkara	Halaman
Gambarajah 2.1 Model faktor penyebab bagi perlakuan buli di tempat kerja	21
Gambarajah 3.1 Kerangka teori	39

DAFTAR LAMPIRAN

	Perkara	Halaman
Lampiran 1	Borang soal selidik	113
Lampiran 2	Keputusan SPSS	117
Lampiran 3	Perjawatan Perkhidmatan Awam	131

SENARAI ISI KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
BAB I	PENDAHULUAN	
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar belakang masalah	2
	1.3 Pernyataan masalah	4
	1.4 Persoalan kajian	8
	1.5 Objektif kajian	8
	1.6 Skop kajian	9
	1.7 Kepentingan kajian	10
	1.8 Batasan kajian	11
BAB II	TINJAUAN LITERATUR	
	2.1 Definisi buli	12
	2.2 Fenomena buli dalam perkhidmatan awam	15
	2.3 Punca tingkahlaku buli	16
	2.4 Kesan tingkahlaku buli	20
	2.5 Kerugian terhadap pekerja dan majikan	23
	2.6 Jenis-jenis kelakuan buli di tempat kerja	
	2.6.1 Perlakuan buli secara fizikal	25
	2.7 Perbezaan perlakuan buli berdasarkan faktor demografi	
	2.7.1 Perlakuan buli berdasarkan perbezaan jantina dan kaum	26
	2.7.2 Perlakuan buli berdasarkan tahap jawatan	30

2.7.3	Perlakuan buli berdasarkan tahap umur	33
2.7.4	Perlakuan buli berdasarkan pengalaman kerja	34

BAB III METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	35
3.2	Kerangka teori	35
3.3	Definisi konseptual	
3.3.1	Perlakuan buli di tempat kerja	36
3.4	Hipotesis kajian	37
3.5	Persampelan	39
3.6	Instrumen	39
3.7	Analisis data	43

BAB IV DAPATAN KAJIAN

4.1	Pendahuluan	44
4.2	Latar belakang responden	44
4.2.1	Taburan responden mengikut jantina	46
4.2.2	Taburan responden mengikut bangsa	47
4.2.3	Taburan responden mengikut tahap jawatan	47
4.2.4	Taburan responden mengikut tahap umur	48
4.2.5	Taburan responden mengikut pengalaman kerja	49

4.3	Perlakuan buli di tempat kerja	
4.3.1	Perlakuan buli secara serangan peribadi	50
4.3.2	Perlakuan buli dengan memandang rendah	52
4.3.3	Perlakuan buli berkaitan dengan dengan kerja	53
4.3.4	Perlakuan buli secara kekerasan fizikal	55
4.4	Perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan faktor demografi	
4.4.1	Perbezaan antara perlakuan buli di Tempat kerja dengan jantina	57
4.4.2	Perbezaan antara perlakuan buli di Tempat kerja dengan bangsa	60
4.4.3	Perbezaan antara perlakuan buli di Tempat kerja dengan tahap jawatan	62
4.4.4	Perbezaan antara perlakuan buli di Tempat kerja dengan tahap umur	65
4.4.5	Perbezaan antara perlakuan buli di Tempat kerja dengan pengalaman kerja	68
4.5	Ringkasan dapatan	71
4.6	Rumusan	73

BAB V RUMUSAN, PERBINCANGAN DAN CADANGAN

5.1	Pengenalan	74
5.2	Rumusan kajian	74

5.3	Perbincangan hasil dapatan kajian	
5.3.1	Fenomena buli di tempat kerja dalam sektor perkhidmatan awam di Malaysia	77
5.3.2	Perlakuan buli secara serangan peribadi	78
5.3.3	Perlakuan buli dengan memandang rendah	80
5.3.4	Perlakuan buli berkaitan dengan kerja	80
5.3.5	Perlakuan buli secara kekerasan fizikal	82
5.3.6	Perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan faktor demografi	
5.3.6.1	Jantina	82
5.3.6.2	Bangsa	84
5.3.6.3	Gred jawatan	85
5.3.6.4	Tahap umur	87
5.3.6.5	Tahap pengalaman	88
5.4	Cadangan dan implikasi kajian	88
5.5	Cadangan kajian akan datang	92
5.6	Penutup	93
	RUJUKAN	94
	SOAL SELIDIK	104
	LAMPIRAN 1	108
	LAMPIRAN 2	110

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pengenalan

Istilah perlakuan buli, kekerasan, ugutan, ancaman dan sebagainya dalam iklim organisasi terutamanya di tempat kerja mungkin terlalu baru bagi masyarakat di Malaysia. Akan tetapi jika dilihat di negara Eropah dan Amerika, ianya telah dikenalpasti sebagai suatu yang penting dalam keselamatan pekerja di tempat kerja serta semasa bekerja. Di Malaysia, satu definisi bagi kekerasan di tempat kerja telah didokumenkan dalam satu dokumen yang bertajuk '*Guidance of Prevention of Stress and Violence at Workplace*' oleh Bahagian Keselamatan dan Kesihatan Pekerja (DOSH) pada tahun 2001. Dalam dokumen tersebut telah dinyatakan bahawa kekerasan merupakan satu kejadian dimana pekerja dianiaya, diancam, diserang atau menjadi mangsa bagi perlakuan yang buruk dalam keadaan yang berkaitan dengan kerja (DiMartino & Mohtar, 2001).

Kajian yang telah dibuat oleh International Labour Organization (ILO) menunjukkan fenomena ini bukan sahaja berlaku di negara barat,

The contents of
the thesis is for
internal user
only

Rujukan

- Atkinson, W. (2000). The Everyday fac of workplace violence, *Risk Management*, 47, 12 – 18.
- Alderman, C. (1997). *Bullying in the workplace*. Nursing standard, 11, (35), 22 – 26.
- Azizan, N. (2004). *Buli dan hubungannya dengan prestasi akademik di sekolah berasrama penuh di Kedah*. Unpublish master dissertation, Universiti Utara Malaysia, Malaysia.
- Beasley, J. & Rayner, C. (1997). *Bullying at work – after Andrea Adams*. Journal of Community and Applied Social Psychology, 7, 177 – 180.
- Baker, T.L. (1994). *Doing social research* (2nd ed.). New York : Mc Graw Hill Inc.
- Björkqvist, K., Österman, K., & Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees . *Aggressive Behaviour*, 20, 173–184.
- Carsaro, W.A., & Eden, D. (1993). Children’s peer cultures. *Annual Review of Sociology*, 16, 197 – 220.
- Charach, A., Pepler, D.J., & Ziegler, S. (1995). Bullying at school – A Canadian perspective : A survey of problems and suggestions for intervention. *Education Canada*. In Bank, R. (1997). Bullying in school. *ERIC Digest*.
<http://ericps.ed.uiuc/eece/pubs/digest/1997/banks97.html>
- Connel, B., & Farrington, F. (1996). A place in the curriculum for child protection. *Health Education*, 95 (5), 14 – 19.

- Denise, S. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational*, 10 (4), 425–441
- DiMartino, V. & Mohtar, M. (2001), *Guidance for the Prevention of Stress and Violence at the Workplace*, Department of Occupation Safety and Health: Kuala Lumpur.
- Einarsen, S., & Raknes, B. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247–263.
- Einarsen, S., Matthiesen, S., & Skogstad, A. (1998). Bullying, burnout and well-being among assistant nurses. *Journal of Occupational Health and Safety: Australia and New Zealand*, 14 (6), 563–568.
- Einarsen & Skogstad. (1996). *Bullying and harassment at work: Epidemiological and psychosocial aspects*. Doctoral dissertation, Faculty of Psychology, University of Bergen, Norway.
- Einarsen, S. (1996). *Bullying and harassment at work: Epidemiological and psychosocial aspects*. Doctoral dissertation, Faculty of Psychology, University of Bergen, Norway.
- Einarsen, S., A. H. Hoel, et al. (2003). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*. Taylor & Francis.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower* 20(1): 2.

- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, (2007). *Violence, bullying and harassment in the workplace*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Felson, R.B. (1992). "Kick'em when they're down": Explanations of the relationships between stress and interpersonal aggression and violence. *The Sociological Quarterly*, 33, 1 – 16.
- Farrington, D.P. (1994). Understanding and preventing bullying. In Tonny & N. Morris (ed.) *Crime and Justice*: Vol. 17. Chicago: University of Chicago Press.
- Farrell, L.U. (2002) Workplace Bullying's High Cost: \$180M in Lost Time, Productivity. *Orlando Business Journal*, Ogos 18, 2009), from <http://orlando.biz.journal.com/orlando/storeis/2002/03/18/focus1/html/>
- Foster, Barry, Mackie, Beth & Barnett, Natasha. Bullying in the health sector: a study of bullying of nursing student. *New Zealand Journal of Employment Relations* 2004: 29(2):67-83.
- Hazler, R.J. (1996). Bystander : An overlooked factor in peer on peer abuse, *Journal for the Professional Counselor*, 11, 11 – 21.
- Helen, C., Paul, N., Ian, R., Peter, K.S. & Beatriz, P. (2002). Measuring workplace bullying. *Agression and Violence Behaviour*. 7, 33 – 51.
- Hindell, J. (1997). *Corporate bullies pick on the weak and redundant*. Sydney Morning Herald, 31 July, p.10.
- Hoel, H., & Cooper, C. (2001). *Gender equalities in the experience of workplace bullying and abuse*. Paper presented at the 10th European Congress on Work and Organizational

- Hoel, H., & Cooper, C. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. School of Management, University of Manchester Institute of Science and Technology. Manchester, UK.
- Khalib, A.L. and Ngan, H.U. (2006). Workplace bullying : time to understand its roots. *Malaysian Journal of Community Health*. 1, 12.
- Kendrick, A. (1997). *Bullying and peer abuse in residential childcare : A brief review* Scottish Institute for Residential Child Care. Retrieved June 22, 2009, from <http://www.strach.ac.uk/Departments/CRCC/kendricks.htm>
- Kementerian Pelajaran Malaysia, (2002). *Laporan Disiplin SBP*. Kementerian Pelajaran Malaysia, Kuala Lumpur.
- Keelan, E. (2000) Bully for You. *Accountancy*, 125(1281): 56.
- Keim,J. (1999). Workplace Violence and trauma: A 21st century rehabilitation issues. *Journal of Rehabilitation*, 65, 16 – 20.
- Lewis and Duncan. (1999). Workplace bullying – interim findings of a study in further and higher education in Wales. *International Journal of Manpower*, 20(1/2),106-118.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165–184.
- Leymann, H. (1992b). *Gender aspects of adult bullying: A nationwide study based on 2438 interviews*. Stockholm: Swedish National Board of Occupational Safety and Health.

- Leymann, H. (1992a). *Adult bullying at Swedish workplaces: A nation-wide study based on 2438 interviews*. Stockholm: Swedish National Board of Occupational Safety and Health.
- Mandelson, G., (1990). *Occupational stress- an overview*. *Journal of Occupational Health and Safety*. 6, (3), 175 – 180.
- MacLeod, D. (1996). *Bullying heads drive teacher to quit school*. *Guardian*, 11 April, p.3.
- McNamee, M. (1998, August 17). Job Violence – A global survey: France leads workplace assault. *Business Week*. pp. 22.
- Mohd Salleh, A. & Zaidatun, T. (2001). *Pengenalan kepada analisis data berkompoter SPSS 10.0 for windows*. Kuala Lumpur, Malaysia : Venton Publishing.
- Hantler, A.M. (1994). Children's view of bullying. *Health Education*. 94 (5), 8 – 14.
- Helen Cowiea, Paul Naylora, Ian Riversb, Peter K. Smithc, Beatriz Pereirad H. Cowie et al. (2002). Measuring workplace bullying. *Aggression and Violent Behavior* 7, 33–51
- Marano, H.E. (1995). Big, Bad Bully. *Psychology Today*. 28, 5, 50-52.
- Matusova, S. (1997). Bullying and violence in the Slovakian school. In Ohsako, T. (Ed.). *Violence at school : global issues and interventions*. Lausanne : Presses Centrales.
- Maslen, G. 1994, 'Menace in the Schoolyard', *Bulletin*, 29th March, p. 94.
- Mellor, A. (1990). Bullying in Scottish secondary school. Retrieved Ogos 25, 2009, from <http://www.scre.ac.uk/bullu/whatisbul.html>

National Workplace Bullying Survey's December report (UK), <http://www.digitalopinion.co.uk/?SERVICES-BULLYINGNATSURVEYRESULTS>: 2005.

Niedl, K. (1995). *Mobbing/bullying in the workplace: An empirical analysis of the phenomenon and of the effects of systematic hostilities relevant for human resource management*. Doctoral dissertation. München, Germany: Rainer Hampp Verlag.

Noran Fauziah Yaakub, Anne Althea Christopher, Mizuar Nasruddin, Azmi Abu Samah & Rosna Awang Hashim, (2001, Julai). *Bullying among Malaysian school children : Some preliminary findings*. Kertas dibentangkan di National Psychology Conference, Universiti Islam Antarabangsa, Kuala Lumpur.

Olweus, M. (1991). Bully / victim problems among school children : basic facts and effects of a school based intervention program. In K.K. Rubin & D. Pepler (Eds.). *Development and treatment of childhood aggression* (441 – 418) Hillsdale, N.J : Erlbaum.

Olweus, M. (1993). *Bullying at school : What we know and what we can do*. Oxford : Blackwell Publisher Ltd.

Overell, S., (1995). *Union demands action to stop bullying at work*. *People Management*, 1 (6), 10.

O'Connell, P., Williams, J. (2001). National Survey of the Experiences of Employees Report of the Task Force on the Prevention of Workplace Bullying. Department of Enterprise, Trade & Employment.

One in eight UK workers are victims of bullying at work. (1997, February). *Management Services*, p. 7.

Psychology: Globalization—Opportunities and Threats, Prague, May.

P. J. O'Connell, E. Calvert and D. Watson (2007). Bullying in the workplace: survey report to the Department of Enterprise Trade and Employment, The Economic and Social Research Institute.

Perry, D., Kusel, S., & Perry, L. (1998). Victim of peer aggression. *Developmental Psychology*, 24, 807 – 814.

Pepler, D.J., Connolly, J., & Craigh, W. (1997). *Bullying and victimization : The problems and solution for school-aged children*. York University and Queen's University. National Crime Prevention Council. Retrieved August 25, 2009, from <http://www.crime-revention.org/english/publication/children/violence/index.html>

Queensland Working Women's Service, (1997). Workplace Bullying, July.

Quine and Lyn (2002). Workplace bullying in junior doctors: Questionnaire survey. *British Medical Journal*. 324 (7342),878-880.

Rigby, K. (1998). Peer Relations in school and the health of Adolescents. *Youth Studies Australia*, 17 (1), 13 – 18.

Rita, Z. (2008). Bullying Worse Than Sexual Harassment? *HR Magazine*. Alexandria. Vol. 53, Iss. 5; pg. 28, 1 pgs

Rohana, A.R. & Faridahwati, M. S. (1994). Workplace Violence in Malaysia and the relevance of OSHA. *Malaysian Management Review*

Rayner, C. and Cooper, C. (1997) Workplace Bullying: Myth or Reality – Can We Afford to Ignore It?. *Leadership and Organization Development Journal*. 18, 211–14.

- Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7(3), 199–208.
- Spiers, C. (1996). Bullying at work : Cost to business. *Training Officer*. 32 (8), 236 – 238.
- Slee, P. (1995). Peer victimization and its relationship to depression among Australian primary school students. *Personality and Individual Differences*. 18, 57 – 62.
- Suderman, M., Jaffe, P.G., & Schieck, E. (1996). *Bullying : Information for parents and teacher*. London: Family Court Clinic.
- Shapiro, J.P., Baumeister, R.F., & Kessler, J.W. (1991). A three-component model of children's testing: Agression, humor ang ambiguity. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 10, 459 – 472.
- Sekaran, Uma. (1992). *Research method for business: A Skill – Building Approach*, 2nd Edition; New York, John Wiley and Sons Inc.
- Smith, P.K., & Sharp, P.K. (1994). *Tackling Bullying in your school : A practical handbook for teacher*. London, New York : Routledge.
- Smith, P.K. & Madsen, K.C. 1996, *Action Against Bullying*. Biennial Meeting of the International Society on the Study of Behavioural Development, 12-16 August.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for business: A skill building approach*. New York, United Stated : John Wiley & Sons.
- Tattum., & Tattum, E. (1992). *Social education and personnel development*. London : David Fulton.

- Tritt, C. & Duncan, R.D. 1997, 'The Relationship Between Childhood Bullying and Young Adult Self Esteem and Loneliness', *Journal of Humanistic Education and Development*. 36, 1.
- Twemlow, S. (2000). The roots of violence : Converging psychoanalytic explanatory models for power, struggles and violence in schools, *Psychoanalytic Quarterly*, 69(4), 741 – 785.
- UNISON. Bullying Report, 1997: UNISON, London.
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying: Psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203–214.
- Verlinden, S., Herson, M., & Thomas, J. (2000). Risk factors in school shootings. *Clinical Psychology Rev.*, 20, 3 – 56.
- Violence, bullying and harrastment in the workplace. (2007). European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin, Ireland.
- Vartia, M. A. L. and J. Hyyti (2002). Gender differences in workplace bullying among prison officers. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 11(1), 113-126.
- Wall Street Journal*, 1995. Wal-Mart ex-worker awarded \$50 million in sex harassment suit. 127, 24.
- Winbolt, Barry (2005). Leadership. *Director*: 59(4):39.
- Weinhold, B.K. (2000). *Bullying and school violence: Tip of the iceberg*. Retrieved Ogos 25, 2009, from <http://www.ericass.uncg.edu/virtuallib/bullying/1059.html>

Yandrick, R.M. (1999). Lurking in the shadows (workplace bullying). *HR Magazine*, 44(10): 61-68.

Zapf, D., Knorz, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215–237.

Zapf, D. (1999). Organizational, work group related and personal causes of Mobbing / bullying at work. *International Journal of Manpower*. 20(1): 70–85.

Zapf, Dieter. (1999). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2):70- 85.