

# EQ

Oleh : Nurul Nisha Binti Mohd Shah  
(Pensyarah Komunikasi & Pengajian Media UiTM  
Kampus Rembau)

Pekerja sektor awam dan swasta pada zaman kini terdedah kepada pelbagai cabaran bukan hanya daripada sudut fizikal bahkan juga mental. Cabaran daripada aspek fizikal dapat dilihat jelas dengan mata kasar seperti kekangan kewangan, tempat kerja yang jauh dari tempat tinggal, kesesakan lalu lintas yang terpaksa ditempuh saban hari penstrukturan semula syarikat yang menyebabkan perubahan pada hierarki sedia ada yang seterusnya menyumbang kepada perubahan tanggung jawab dan tugas seharian dan sebagainya. Namun sebenarnya terdapat cabaran yang lebih hebat daripada itu iaitu daripada aspek mental. Cabaran daripada aspek mental ini seperti tekanan di tempat kerja, suasana di tempat kerja yang tidak harmoni, konflik antara perseorangan dan sebagainya. Cabaran mental ini sebenarnya lebih kuat kerana tidak dapat dilihat dengan mata kasar dan hanya dapat dikesan apabila situasi telah menjadi buruk. Jika keadaan ini tidak ditangani dengan berkesan maka masalah yang lebih besar boleh timbul dan suasana kerja yang harmoni tidak dapat diwujudkan.

Sebenarnya cabaran daripada aspek mental ini dapat di atasi jika setiap individu mempunyai tahap kecerdasan emosi yang

baik. Kecerdasan emosi atau Emotional Quotient (EQ) telah dikembangkan oleh sarjana Daniel Goleman. EQ dapat dirumuskan sebagai kebolehan untuk mengenal pasti emosi diri sendiri dan individu lain bagi memudahkan kita untuk memotivasikan diri sendiri dan menguruskan emosi diri dengan baik seterusnya membina perhubungan yang harmoni dengan individu lain. Goleman menerusi bukunya Emotional Intelligence telah mengkategorikan EQ kepada lima dimensi iaitu kesedaran diri, kawalan diri, motivasi diri, empati dan kemahiran sosial.

Pakar-pakar psikologi telah membuat banyak kajian dan hasilnya telah terbukti bahawa erti kejayaan sebenar adalah apabila kita berasa bahagia dengan segala yang di lakukan. Penghargaan yang diberikan oleh orang lain hanyalah sekadar pendorong luaran ke atas kejayaan yang bakal atau telah dicapai. Kejayaan sebenar adalah apabila kita berjaya mencapai objektif yang telah kita tetapkan sejak dari awal lagi.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi emosi dan motivasi di tempat kerja. Antaranya adalah bebanan tugas yang diterima tidak mengikut skop tugas yang dipersetujui, pekerja tidak diberikan autonomi dalam membuat keputusan dan terpaksa melalui proses birokrasi yang panjang dan ganjaran yang kurang dari sudut fizikal mahupun penghargaan emosi oleh majikan. Keadaan ini menyebabkan para pekerja berasa bahawa mereka tidak dihargai dan dilayan seperti mesin robot sahaja. Selain itu, perhubungan interpersonal turut memainkan peranan dalam mewujudkan suasana pekerjaan yang harmoni dan selesa.

Jadi dalam mewujudkan suasana pekerjaan yang lebih selesa, kecerdasan emosi amat diperlukan. Hal ini dapat membantu individu untuk mengenal pasti emosinya sendiri dan juga emosi rakan sekerjanya yang lain. Banyak laporan yang menyatakan bahawa ramai yang berasa ter-



tekan di tempat kerja dan akhirnya telah mengalami kemurungan, masalah mental, sakit jantung, strok yang akhirnya boleh mengancam nyawa. Kesedaran awal perlu diberikan agar setiap pekerja dapat menguji sendiri tahap emosi mereka. Jika mereka berasa bahawa emosi mereka kini berada pada tahap yang membimbangkan maka perlulah segera mendapatkan bantuan pakar sebelum terlambat.



Kecerdasan emosi di tempat kerja amat penting kerana mampu membantu individu untuk mengetahui cara menggunakan emosi sesuai mengikut keadaan. Kadang kala kita berdepan dengan keadaan yang tidak selesa seperti dimarahi oleh pihak atasan untuk sesuatu perkara yang kita tidak lakukan. Kita boleh sahaja memarahi kembali majikan kita itu namun adakah dengan cara itu dapat menyelesaikan masalah yang timbul? Pasti keadaan yang lebih keruh akan wujud jika kita mengambil langkah terburu-buru dengan menunjukkan ekspresi negatif. Jadi adalah lebih baik jika kita dapat menguasai emosi kita sendiri dan bertindak dengan lebih rasional dan profesional.

Kita juga perlu tahu cara untuk memotivasikan diri sendiri. Hanya kita sahaja yang kenal diri kita sendiri dan tahu apa yang diinginkan. Jadi kita perlu sentiasa meletakkan diri dalam keadaan yang positif dan menyenangkan. Membaca buku motivasi, menulis kata-kata motivasi pada kertas kosong dan menampalnya di tempat yang mudah dilihat merupakan cara untuk mengekalkan aura positif dalam

diri. Setiap individu boleh memilih kata-kata yang boleh menyemarakkan motivasi diri atau menciptanya sendiri. Letakkan kata-kata tersebut di tempat yang mudah dilihat kerana ia mampu membantu untuk menanamkannya dalam minda separa sedar yang sememangnya diketahui menguasai 80% daripada keseluruhan kehidupan kita.

Apa yang lebih penting adalah kita perlu sentiasa bersedia untuk membuat kebaikan kepada orang lain. Keadaan sentiasa bersedia adalah bermaksud kita telah menjadikannya suatu tabiat atau habit untuk sentiasa membantu orang lain. Bantuan yang boleh diberikan bukan hanya dalam bentuk fizikal semata-mata bahkan yang paling penting bantuan dari aspek emosi. Menjadi pendengar yang baik merupakan suatu bantuan yang amat diperlukan oleh semua orang. Bukan mudah untuk menjadi pendengar yang baik memandangkan kita kini berada di zaman teknologi. Banyak halangan yang boleh menyebabkan komunikasi tergendala. Terlalu leka dengan gajet membuatkan kita tidak fokus dengan apa yang cuba disampaikan kepada kita. Kita bukan sahaja tidak dapat menjadi pendengar yang baik tetapi juga hubungan komunikasi akan terputus kerana mesej yang cuba disampaikan tidak dapat difahami dengan sepenuhnya.

Setiap hari akan ada manusia yang cuba untuk mencampakkan "sampahnya" kepada kita. Samada kita akan menyesakkan hidung dengan bau busuk dan kotor tersebut atau kita segera menjauhkan diri daripadanya untuk mengekalkan bau harum kita sedia ada. Semuanya berbalik kepada kepada diri sendiri dalam membuat pilihan. Begitulah analogi yang cuba saya sampaikan. Saban hari kita akan bertemu dengan manusia yang cuba memberikan aura negatifnya kepada kita. Maka kita perlu pandai menjaga dan mengawal diri sendiri agar kita tidak akan terpengaruh dengan keadaan yang tidak menyenangkan seperti itu.