

BAHAN AJAR

KECERDASAN EMOSI

Pada Diklat Kepemimpinan IV BPS Angkatan CX

Oleh: Mohammad Irkham

Kecerdasan Emosional Membantu Sukses Dalam Pekerjaan

Emotional Intelligence At Work Istilah Kecerdasan Emosional (Emotional Intelligence) mulai populer sejak diperkenalkan secara massal pada tahun 1995 oleh Daniel Goleman lewat bukunya berjudul *Emotional Intelligence – Why It Can Matter More Than IQ*. Sebenarnya istilah ini sudah muncul sebelumnya dan sebagai terminologi dipakai dalam tesis doctoral Wayne Payne di tahun 1985. Untuk sejarah lebih lengkap dapat Anda baca di sini.

Apa Itu Kecerdasan Emosional?

Ada banyak perbedaan pendapat tentang apa yang dimaksud dengan kecerdasan emosional. Secara relatif bidang ini dianggap masih baru dalam Psikologi dan masih mencari bentuknya yang lebih mantap. Secara sederhana saya mencoba memahaminya sebagai:

1. Kemampuan mengenali emosi diri sendiri
2. Kemampuan mengendalikan emosi dan mengambil tindakan yang tepat
3. Kemampuan mengenali emosi orang lain
4. Kemampuan bertindak dan berinteraksi dengan orang lain

Dengan demikian orang yang cerdas secara emosional adalah orang yang memahami kondisi dirinya, emosi-emosi yang terjadi, serta mengambil tindakan yang tepat. Orang tersebut juga secara sosial mampu mengenali dan berempati terhadap apa yang terjadi pada orang lain dan menanggapi secara proporsional.

Kecerdasan Emosional dan Realita Dunia Kerja

Dalam bukunya yang terkenal itu, Daniel Goleman menyebutkan disamping Kecerdasan Intelektual (IQ) ada kecerdasan lain yang membantu seseorang sukses yakni Kecerdasan Emosional (EQ). Bahkan secara khusus dikatakan bahwa kecerdasan emosional lebih berperan dalam kesuksesan dibandingkan kecerdasan intelektual. Klaim ini memang terkesan agak dibesarkan meskipun ada beberapa penelitian yang menunjukkan kebenaran ke arah sana. Sebuah studi bahkan menyebutkan IQ hanya berperan 4%-25% terhadap kesuksesan dalam pekerjaan. Sisanya ditentukan oleh EQ atau faktor-faktor lain di luar IQ tadi.

Jika kita melihat dunia kerja, maka kita bisa menyaksikan bahwa seseorang tidak cukup hanya pintar di bidangnya. Dunia pekerjaan penuh dengan interaksi sosial di mana orang harus cakap dalam menangani diri sendiri maupun orang lain. Orang yang cerdas secara intelektual di bidangnya akan mampu bekerja dengan baik. Namun jika ingin melejit lebih jauh dia membutuhkan dukungan rekan kerja, bawahan maupun atasannya. Di sinilah kecerdasan emosional membantu seseorang untuk mencapai keberhasilan yang lebih jauh.

Berdasarkan pengalaman saya sendiri dalam proses rekrutmen karyawan, seseorang dengan nilai IPK yang tinggi sekalipun dan datang dari Universitas favorit tidak selalu menjadi pilihan yang terbaik untuk direkrut. Ada kalanya orang yang pintar secara intelektual kurang memiliki

kematangan secara sosial. Orang seperti ini bisa jadi sangat cerdas, memiliki kemampuan analisa yang kuat, serta kecepatan belajar yang tinggi. Namun jika harus bekerja sama dengan orang lain dia kesulitan. Atau jika dia harus memimpin maka akan cenderung memaksakan pendapatnya serta jika harus menjadi bawahan punya kecenderungan sulit diatur.

Orang seperti ini mungkin akan melejit jika bekerja pada bidang yang menuntut keahlian tinggi tanpa banyak ketergantungan dengan orang lain. Namun kemungkinan besar dia akan sulit bertahan pada organisasi yang membutuhkan kerja sama, saling mendukung dan menjadi sebuah “super team”, bukan “super man”.

Tentunya tidak semua orang yang cerdas secara intelektual seperti itu. Dan bukan berarti kecerdasan intelektual tidak penting. Dalam dunia kerja kecerdasan intelektual menjadi sebuah prasyarat awal yang menentukan level kemampuan minimal tertentu yang dibutuhkan. Sebagai contoh beberapa perusahaan mempersyaratkan IPK mahasiswa minimal 3.0 atau 2.75 sebagai syarat awal pendaftaran. Hal ini kurang lebih memberikan indikasi bahwa setidaknya kandidat tersebut telah belajar dengan baik di masa kuliahnya dulu.

Setelah syarat minimal tersebut terpenuhi, selanjutnya kecerdasan emosional akan lebih berperan dan dilihat lebih jauh dalam proses seleksi. Apakah dia punya pengalaman yang cukup dalam berorganisasi? Apakah calon tersebut pernah memimpin atau dipimpin? Apa yang dia lakukan ketika menghadapi situasi sulit? Bagaimana dia mengelola motivasi dan semangat ketika dalam kondisi tertekan? Dan banyak hal lagi yang akan diuji.

Dalam dunia kerja yang semakin kompetitif, kemampuan seseorang menangani beban kerja, stres, interaksi sosial, pengendalian diri, menjadi kunci penting dalam keberhasilan. Seseorang yang sukses dalam pekerjaan biasanya adalah orang yang mampu mengelola dirinya sendiri, memotivasi diri sendiri dan orang lain, dan secara sosial memiliki kemampuan dalam berinteraksi secara positif dan saling membangun satu sama lain. Dengan cara ini orang tersebut akan mampu berprestasi baik sebagai seorang individu maupun tim.

Beberapa Karakteristik Orang Yang Sukses dalam Pekerjaan

Jika kita melihat orang yang sukses dalam pekerjaan, ada beberapa karakteristik umum yang mirip satu sama lain:

- Bekerja dengan sepenuh hati dan riang
- Memiliki prestasi dalam pekerjaan sebagai individu dan tim
- Mampu mengelola konflik
- Mampu menghadapi dan menjalankan perubahan
- Memiliki empati terhadap atasan, bawahan dan rekan kerja
- Mampu membaca dan mengenali emosi diri sendiri maupun orang lain serta mengambil tindakan yang tepat dalam menanganinya

Jika kita perhatikan, maka hampir semua daftar di atas akan dimiliki oleh orang yang cerdas secara emosional. Khusus untuk item nomor dua diperlukan kecerdasan intelektual yaitu bagaimana seseorang bisa menjadi ahli di bidangnya. Memiliki pengetahuan dan skill yang mumpuni agar bisa berprestasi secara individu. Selanjutnya kecerdasan emosional akan membantunya berprestasi pula sebagai tim bersama rekan kerja, bawahan maupun atasannya.

Secara sederhana, ada dua kelompok keahlian yang dimiliki orang yang cerdas secara emosional:

1. Kemampuan Pribadi

- Pengenalan diri (Self Awareness), memahami emosi, batasan yang dapat dicapai, kemampuan, kekuatan dan kelemahan.
- Manajemen diri (Self Management), mampu mengendalikan diri menghadapi berbagai situasi
- Orientasi Tujuan (Goal Orientation), mengetahui apa yang menjadi tujuannya dan menyusun langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapainya.

2. Kemampuan Sosial

- Empati: mengenali perasaan dan emosi orang lain serta mampu menempatkan diri dalam posisi tersebut.
- Keahlian sosial (Social skills): mampu berinteraksi dengan orang lain, bekerjasama, mengelola konflik serta bersikap dengan tepat terhadap berbagai situasi perasaan dan emosi orang lain.

Melatih Kecerdasan Emosional

Sejak kecil kita telah memiliki emosi dan berinteraksi dengan emosi tersebut. Kebiasaan kita dalam menanganinya akan terus terbawa dan menjadi karakter seseorang ketika dewasa. Dengan demikian, alangkah berbahagianya seorang anak yang memiliki orangtua yang peka dan melatih emosi yang baik. Anak seperti ini akan berlatih menangani dirinya sejak masa kecil. Untuk topik ini insya Allah akan saya posting dalam kesempatan yang akan datang.

Bagaimana jika ketika dewasa kita kurang memiliki kematangan secara emosional? Jawabannya adalah kecerdasan tersebut dapat dilatih. Cara paling awal adalah dengan mengenali emosi diri Anda ketika terjadi. Kenali apa saja yang berkecamuk dalam dada Anda dan suara-suara yang memerintahkan Anda untuk bertindak. Tahapan berikutnya adalah melakukan kontrol diri terhadap berbagai bentuk emosi yang ada. Bagaimana Anda mengendalikan diri ketika marah, tidak terpuruk ketika merasa kecewa, dapat bangkit dari kesedihan, mampu memotivasi diri dan bangkit ketika tertekan, mengatur diri dari kemalasan, menetapkan target yang menantang namun wajar, serta bisa menerima keberhasilan maupun kegagalan dengan lapang dada.

Jika hal tersebut sudah Anda kuasai, selanjutnya adalah melatih kematangan sosial. Bagaimana Anda berempati – merasakan apa yang dirasakan orang lain – sehingga bisa memberi respon yang tepat terhadap sinyal-sinyal emosi yang ditampilkan orang lain. Kematangan ini akan mudah dikembangkan jika Anda aktif terlibat dalam organisasi, bekerjasama dengan orang lain dan memiliki interaksi sosial yang intens. Latihlah kemampuan Anda dalam memimpin dan dipimpin, memotivasi orang lain, serta mengatasi dan mengelola konflik.

Bagi saya pribadi, memahami emosi sangat membantu dalam mengenali diri dalam tahap awal. Selanjutnya adalah mengenali dan mengendalikan oknum-oknum yang saling berperang dalam diri: berbagai keinginan, kesombongan, iri hati, dengki, kebencian, amarah dan sifat-sifat lainnya. Cerdas secara emosional akan membantu Anda pada tahap awal untuk mengenali diri dengan lebih baik, sekaligus bersikap positif dan melatih kematangan menghadapi kehidupan, apapun yang terjadi: susah atau senang, sukses atau gagal, mudah atau sulit.