

Emotional Intelligence

Adakah Kita Menghargainya?

Emotion

Emosi atau perasaan wujud di dalam diri dan ia berubah mengikut situasi atau keadaan di dalam kehidupan seharian. Perasaan atau emosi ini mendorong kepada tindakan, di mana tindakan tersebut terhasil akibat perasaan berikut :

- Marah
- Sedih
- Takut
- Gembira
- Meluat
- Malu

Intelligence

Kemampuan untuk memahami atau melihat perasaan, mendekati dan melahirkan perasaan tersebut supaya dapat membantu pemikiran dan menyelesaikan masalah. Tanggungjawab kita terhadap kebolehan ini ialah menguruskan diri dan hubungan dengan yang lain. Setiap hari di dalam kehidupan kita seharian sama ada peribadi atau di tempat kerja, kita sentiasa terdedah dengan peluang dan cabaran di dalam hidup. Dengan cara ini *emotional intelligence* memainkan peranan penting untuk membolehkan kita mengenal pasti peluang tersebut dan maju ke hadapan untuk merebut peluang serta membantu kita menghadapi setiap cabaran walaupun ia sukar untuk ditempuhi.

Kelebihan atau Keistimewaan Memiliki Emotional Intelligence adalah seperti berikut

- Kemahiran dalaman diri yang boleh memberi tindakbalas terhadap luaran diri.
- Mempunyai motivasi diri yang tinggi
- Kemahiran menguasai diri untuk mencapai tujuan hidup
- Bijak mencari masa yang sesuai untuk meluahkan dan mengawal emosi
- Kebolehan meletakkan diri sendiri di dalam kedudukan atau situasi orang lain.
- Kepakaran dalam bersosial yang membolehkan kita berhubung dan membina hubungan di mana ia menggalakkan tujuan hidup kita.
- Karakter diri dan keikhlasan yang ditunjukkan kelihatan asli
- Mempunyai kekuatan dalam menghadapi dan menyelesaikan konflik luaran dan dalaman diri sendiri.

Membentuk Emotional Intelligence

Pengawalan dan kesedaran diri

Bakat ini terdiri daripada dua kemahiran berbeza. Komponen kesedaran diri memerlukan pengetahuan dalaman yang tepat mengenai diri dan emosi sendiri. Ia juga meramalkan dan memahami reaksi emosi seseorang terhadap sesuatu situasi. Manakala komponen pengawalan diri ialah penguasaan penuh terhadap emosi diri seseorang. Emosi positif dan negatif menyalurkan banyak kelakuan produktif apabila seseorang yang boleh mengawal emosi berlawanan dengan seseorang yang mengendalikan dan merancang reaksi emosinya untuk memaksimumkan keberkesannya.

Empati

Kebolehan untuk meletakkan diri dalam kedudukan atau situasi orang lain. Pengertian ini termasuklah mengetahui perasaan orang lain berkenaan sesuatu perkara atau situasi. Empati memerlukan kita mengambil kira pandangan orang lain dan melihat perkara itu dari sudut nilai dan kepercayaan orang tersebut. Kesefahaman akan terbentuk dengan mempraktikkan empati.

Kepakaran bersosial

Kepakaran bersosial ialah kebolehan untuk membina ikatan perhubungan yang baik dengan orang lain berlandaskan pegangan semua manusia mempunyai hak kesamarataan. Ia membolehkan kita meluahkan perasaan walaupun berada di dalam konflik supaya ia dapat diselesaikan daripada membiarkan konflik itu memusnahkan sesuatu hubungan. Kepakaran bersosial juga membenarkan seseorang itu memilih tindakan yang sewajarnya berdasarkan perasaan dan empatinya.

Pengaruh Diri

Pengaruh diri memainkan peranan penting yang boleh menjadi sumber inspirasi kepada orang lain. Ia adalah kebolehan untuk memimpin orang lain dengan mempraktikkan kepakaran bersosial. Pengaruh diri sendiri juga ialah kelebihan seseorang membaca sesuatu situasi dan menggunakan pengaruhnya itu untuk memimpin orang lain ke jalan yang benar. Ia juga satu kebolehan untuk berhadapan dengan isu yang penting atau mungkin mengalami keretakan dalam perhubungan, cita-cita, misi dan visi, harga diri dan kepercayaan mereka.

Penguasaan Visi

Penguasaan visi menuntut seseorang individu tersebut mempunyai kebolehan untuk menetapkan satu arah dan visi sebagai panduan diri pada masa akan datang. Bakat ini bertindak sebagai kompas dalaman yang akan menjadi pengaruh dan petunjuk kepada tindakan seseorang.

Panduan atau Peranan Untuk Meningkatkan Emotional Intelligence di Kalangan Ketua Jabatan

Di dalam persekitaran tempat kerja, seseorang pemimpin dan ketua memerlukan *emotional intelligence* yang tinggi. Ini adalah kerana mereka mewakili organisasi tersebut, berhubung dengan orang ramai di dalam dan di luar organisasi dan mereka juga bertindak sebagai role model kepada pekerja bawahan. Oleh itu pemimpin atau ketua memainkan peranan penting untuk menerapkan *emotional intelligence* di kalangan staf mereka. Beberapa panduan disertakan untuk membantu meningkatkan *emotional intelligence* di kalangan ketua jabatan :

- Langkah 1 : Tunjukkan *emotional intelligence* anda dalam semua keadaan kita berinteraksi.
- Langkah 2 : Bantu pekerja anda dengan jujur.
- Langkah 3 : Bantu pekerja anda untuk melihat keadaan dan karenah semasa. Bantu mereka mengenal pasti keadaan dan karenah yang membolehkan membantu dan yang mengganggu mereka agar *emotional intelligence* ini berkesan.
- Langkah 4 : Dedahkan pekerja dengan cara berfikir yang lebih kreatif. Ini boleh dilakukan dengan bantuan buku-buku, teman-teman, penasihat atau pakar-pakar.
- Langkah 5 : Cabar pekerja anda untuk membina kepercayaan dan keadaan yang boleh merubah hidup dan kerja mereka dengan lebih baik.
- Langkah 6 : Pimpin dan ajar staf cara untuk mengubah corak kehidupan dan kerja ke arah yang lebih baik.
- Langkah 7 : Bantu pekerja untuk mempraktikkan kepercayaan dan keadaan itu untuk memupuk tabiat yang lebih produktif.
- Langkah 8 : Sediakan bantuan yang positif terhadap staf yang mempunyai keyakinan untuk meningkatkan tahap kerja mereka.
- Langkah 9 : Berikan penghargaan kepada mereka setelah kita dapat melihat hasil dari usaha yang telah dilakukan.