

4

KECERDASAN EMOSI

Azizi Yahaya

PENGENALAN

Konsep kecerdasan emosi mempunyai susur galurnya dalam konsep kecerdasan social yang dikemukakan oleh Thorndike pada tahun 1920an. (Goleman, 1996) Konsep ini diperkenalkan oleh Salovey dan Mayer pada 1990, dan sejak itu konstruk kecerdasan emosi telah mendapat perhatian khusus dalam bidang akademik. Gardner (1993) kemudiannya menerangkan kecerdasan emosi dengan konstruk kecerdasan intrapersonal dan interpersonalnya dalam kerangka “Pelbagai Kecerdasan” nya. (Multiple Intelligence) Apabila konsep ini dipopularkan oleh Goleman (1996) dengan kenyataannya bahawa kecerdasan emosi lebih penting daripada kecerdasan kognitif tradisional (IQ) dalam bukunya “Emotional Intelligence”, maka kecerdasan emosi menjadi satu konsep popular dalam masyarakat umum.

Kecerdasan emosi model Goleman

Dalam kajian ini, kami menggunakan definasi yang diberi oleh Goleman (1998, p 317):

“...kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk mengawal dan mengelolakan diri sendiri dan orang lain dari aspek perasaan, emosi dan tingkah laku. Ia juga merupakan tindakan dan kepintaran untuk mengubahsuai sesuatu tingkah laku bersesuaian dengan masa dan keadaan.”

Terdapat lima dimensi dalam konstruks kecerdasan emosi, iaitu kesedaran sendiri, pengurusan emosi, motivasi diri, empati dan kemahiran social.

Definisi kecerdasan emosi lain

Menurut Mayer dan Salovey (1997), kecerdasan emosi mendefinisikan sebagai kemampuan untuk mengawal emosi diri dan orang lain, untuk membezakan antara emosi tersebut dan untuk menggunakan kefahaman itu untuk memantau pemikiran dan tindakan diri.

Gardner (1993) menyatakan kecerdasan emosi dalam gabungan kecerdasan intrapersonal dan interpersonal dalam teori kecerdasan pelbagai. Kecerdasan intrapersonal merujuk kepada kemampuan kesedaran diri yang tinggi dan bertindak menurut kesedaran tersebut. Kecerdasan ini membolehkan seseorang memahami dirinya dengan tepat dan berupaya menangani keinginan, ketakutan, emosi dan motif diri dengan sewajarnya.

Cooper dan Sawaf (1997) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan untuk mengesan, mengerti, dan mengaplikasikan dengan berkesan ketajaman dan kuasa emosi sebagai satu sumber motivasi manusia, maklumat, perhubungan dan pengaruh.

Dulewicz dan Higgs (1990) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kecerdasan mengenai kesedaran dan mengurus perasaan dan emosi diri, sensitif dan mempengaruhi orang lain, memotivasi dan mengimbangkan motivasi dan memantau diri supaya mencapai intuisi, ketelitian (*conscientiousness*) dan tingkah laku beretika.

Teori-teori dan Model-model Kecerdasan Emosi

Sejak diperkenalkan oleh Mayer dan Salovey pada 1990, konsep kecerdasan emosi telah menerima perhatian luas dalam bidang akademik. Gardner (1993) menerangkan kecerdasan emosi dalam kerangka teori kecerdasan pelbagai (Multiple Intelligence) manakala Sternberg (1995) pula menerangkan dalam kerangka teori kecerdasan kejayaan (Successful Intelligence). Cooper dan Sawaf (1997), Goleman (1998), Dulewicz dan Higgs (1999), Bar-On (2000) dan Nelson dan Low (2003) seterusnya telah mengembangkan teori masing-masing dalam menerangkan konstruk kecerdasan emosi.

Teori Kecerdasan Pelbagai

Teori kecerdasan pelbagai (Multiple Intelligence) oleh Gardner(2000) mendasari dua prinsip asas iaitu:

- i. Manusia mempunyai kecerdasan yang pelbagai
- ii. Semua orang dapat mengembangkan kesemua kecerdasan ini ke satu tahap yang kompeten.

Terdapat sepuluh kecerdasan yang dikenalpasti setakat ini iaitu kecerdasan matematik-
logikal, kecerdasan linguistik, kecerdasan ruangan, kecerdasan musik, kecerdasan kinestatik,
kecerdasan intrapersonal, kecerdasan interpersonal, kecerdasan naturalistik, kecerdasan
eksistensial dan kecerdasan spiritual. (Gardner, 2000)

Gardner (1993) menyatakan kecerdasan emosi dalam gabungan kecerdasan intrapersonal
dan interpersonal dalam teori kecerdasan pelbagainya. Kecerdasan intrapersonal merujuk kepada
keupayaan kesedaran diri yang tinggi dan bertindak menurut kesedaran tersebut. Kecerdasan ini
membolehkan seseorang memahami dirinya dengan tepat dan berupaya menangani keinginan,
ketakutan, emosi dan motif diri dengan sewajarnya.

Menurut Armstrong (1994), pemilik kecerdasan intrapersonal sentiasanya menunjukkan
sifat-sifat seperti berikut:

- i. Sentiasa membuat refleksi diri dan memikir tentang isu besar dalam kehidupan.
- ii. Mementingkan pemajuan diri dan kefahaman diri.
- iii. Mengembangkan minat dan hobi tersendiri.
- iv. Sentiasa memikir tentang matlamat hidup.
- v. Mahir belajar daripada maklum balas dan memahami kelebihan dan kelemahan diri.
- vi. Menulis diari dan membuat catatan khusus terhadap kehidupan diri.
- vii. Berdikari, berazam kuat dan berupaya mendepani kegagalan.

Kecerdasan interpersonal pula merujuk kepada keupayaan untuk mengesan dan
membezakan emosi, motif, kecenderungan dan perasaan orang lain. Kecerdasan ini
membolehkan seseorang itu mempunyai sensitiviti emosi yang tinggi di mana dia boleh
memahami komunikasi verbal dan non-verbal dengan baik. Maka dia akan mahir dalam
mempengaruhi perhubungan dalam kumpulan. (Gardner, 2000)

Menurut Armstrong (1994), pemilik kecerdasan interpersonal sentiasanya menunjukkan sifat-sifat seperti berikut:

- i. Sentiasa didatangi orang lain untuk meminta nasihat daripadanya.
- ii. Mempunyai sekurang-kurangnya tiga orang rakan rapat.
- iii. Menyukai sukan dan permainan jenis berpasukan.
- iv. Cenderung untuk member tunjuk ajar kepada orang lain.
- v. Aktif dalam penyertaan dalam aktiviti sosial.
- vi. Beranggapan bahawa dirinya seorang pemimpin.
- vii. Berasa selesa dalam perhimpunan ramai.

Teori Kecerdasan Kejayaan

Sternberg (1995) telah mengemukakan teori kecerdasan kejayaan (successful intelligent) yang menyatakan bahawa kelakuan kecerdasan adalah hasil daripada aplikasi strategi pemikiran, penanganan masalah dengan kreatif dan penyesuaian konteks dengan memilih dan mengubah persekitaran.

Menurut Sternberg (1995), kecerdasan kejayaan terdiri daripada tiga kecerdasan iaitu kecerdasan komponential, kecerdasan pengalaman dan kecerdasan konteks. Kecerdasan komponential merujuk kepada keupayaan untuk memikir secara abstrak dan memproses maklumat. Kecerdasan pengalaman pula meruju kepada keupayaan untuk membina idea baru dan menggabungkan idea lama. Kecerdasan konteks merujuk kepada keupayaan untuk menyesuaikan diri dengan konteks tertentu dengan membentuk semula persekitaran berkenaan.

Adalah dinyatakan bahawa orang yang mempunyai kecerdasan kejayaan juga merupakan orang mempunyai kecerdasan emosi (Nelson & Low, 2003). Persamaan antara dua kontruks kecerdasan ini membolehkan sifat-sifat orang yang mempunyai kecerdasan kejayaan dijadikan rujukan kepada sifat-sifat orang yang mempunyai kecerdasan emosi. Kecerdasan kejayaan membolehkan seseorang itu mempunyai sifat-sifat seperti berikut:

- (i) selalu memulakan sesuatu dengan motivasi diri yang tinggi
- (ii) dapat mengawal naluri dan melengahkan kepuasan
- (iii) berteguh dan mencuba untuk mengatasi masalah peribadi
- (iv) dapat kotakan katanya dalam tindakan dan tidak degil

- (v) menyiapkan kerja seperti yang dijanjikan
- (vi) tidak takut mengambil risiko, tanggung jawab dan menolak kasihan diri
- (vii) berdikari dan berfokus pada matlamat diri yang bermakna
- (viii) mengimbangi pemikiran (kognitif dan emosi)
- (ix) mempunyai keyakinan dan efikasi diri yang tinggi

Sistem Pembelajaran Emosi (The Emotional Learning System)

Nelson dan Low (2003) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai satu kombinasi kemahiran dan kebolehan untuk (i) mengenal diri dengan tepat, berasa nilai diri dan sanggup berkelakuan secara bertanggungjawab sebagai seorang yang bernilai dan bermaruah; (ii) membina dan mengekalkan berbagai perhubungan yang sihat, kuat dan berkesan; (iii) berhubung dan bekerjasama dengan baik dengan orang lain; (iv) menguruskan keperluan dan tekanan harian dengan berkesan.

Mereka menyatakan bahawa kecerdasan emosi adalah satu proses berterusan dalam pembangunan kemahiran emosi yang khusus. Mereka telah mengemukakan satu sistem pembelajaran emosi yang melibatkan lima langkah untuk membangunkan kecerdasan emosi seseorang itu. Lima langkah tersebut merangkumi (i) penilaian diri; (ii) kesedaran diri; (iii) pengenalan diri; (iv) pembangunan diri; (v) pemajuan diri.

Tiga belas kemahiran kecerdasan emosi dalam empat bidang kompetensi telah dikenalpasti oleh mereka seperti berikut:

(a) Kemahiran Interpersonal

(i) Assersi

Kebolehan untuk menyampaikan secara jujur dan jelas perasaan dan pemikiran diri kepada orang lain dalam satu komunikasi yang selesa, berterus terang, dan bersesuaian.

(ii) Pengurusan kemarahan

Kebolehan untuk menunjukkan kemarahan dengan membina dalam perhubungan intrapersonal dan interpersonal.

(iii) Pengurusan kebimbangan

Kebolehan untuk mengurus kebimbangan diri (ketakutan) dan dapat menyampaikan perasaan ini kepada orang lain dengan berkesan

(b) Kemahiran Kepimpinan

(iv) Kesedaran sosial

Kebolehan untuk mempengaruhi orang lain secara positif dan membina keyakinan dan hubungan mesra dengan orang lain.

(v) Empati

Kebolehan untuk memahami dengan tepat dan membalas dengan membina terhadap perasaan, pemikiran dan keperluan orang lain.

(vi) Membuat keputusan

Kebolehan untuk menggunakan strategi penyelesaian masalah dan konflik dalam menangani isu.

(vii) Pengaruh positif

Set kelakuan arahan diri yang dapat membina konsensus, momentum dan memperoleh sokongan aktif daripada orang lain.

(c) Kemahiran Pengurusan Diri

(viii) Kekuatan desakan dalaman

Kebolehan untuk mencapai matlamat bermakna yang mendatangkan kepuasan diri dan perasaan positif.

(ix) Etika komitmen

Kebolehan untuk menyempurnakan kerja, tugas dan tanggungjawab dengan berdikari dan berjaya.

(x) Pengurusan masa

Kebolehan untuk mengatur tugas dalam jadual waktu dan menggunakan masa dengan berkesan untuk menyempurnakannya.

(xi) Perubahan positif

Kecenderungan untuk berubah dari keadaan semasa untuk mencapai keberkesanan diri dan profesional yang lebih tinggi.

(d) Kemahiran Intrapersonal

(xii) Estim diri

Kebolehan untuk menilai diri sebagai seorang yang positif, kompeten dan berjaya.

(xiii) Pengurusan tekanan

Kebolehan untuk memilih dan melaksanakan kawalan diri yang sihat semasa berdepan dengan perkara yang membawa tekanan.

Implikasi Kecerdasan Emosi dalam Pendidikan

Sejak dipopularkan oleh Goleman pada tahun 1995, kecerdasan emosi telah mendapat perhatian yang luas baik dalam bidang akademik mahupun dalam masyarakat umum. Ini disebabkan kepentingan kecerdasan emosi baik dalam kerjaya atau kehidupan persendirian yang kian disokong oleh kerja-kerja sarjana. Kerja Richburg dan Fletcher (1999) menyatakan bahawa kecerdasan emosi dan bukan kecerdasan kognitif yang menjamin kejayaan, kebahagiaan dan kekayaan hidup seseorang. *Six Seconds* (2005), satu organisasi mempromosi pembelajaran kecerdasan emosi mendapat kesimpulan bahawa kecerdasan emosi boleh meningkatkan pencapaian, motivasi, optimisme, kegembiraan dan matlamat daripada kerja-kerja sarjana. Kesemua ini telah mendatangkan satu kesan yang nyata, iaitu masyarakat kini lebih sedar dan bersedia untuk mempelajari kecerdasan emosi.

Berasaskan kesedaran dan kesediaan sedemikian, pembelajaran kecerdasan emosi kian ditekankan baik dalam bidang formal atau bidang informal. Dalam bidang informal, kursus-kursus kecerdasan emosi telah dibangunkan dan ditawarkan kepada masyarakat umum sebagai kursus perkembangan diri. Dalam bidang formal pula, perubahan polisi

berlaku supaya elemen kecerdasan emosi diterapkan dalam sistem pendidikan. Sebagai contohnya, Kementerian Pendidikan Britain dalam "*Curriculum 2000*" telah menggariskan polisi untuk menekankan perkembangan sosial dan personal remaja di samping mengkehendakkan guru supaya mencapai kesihatan emosi yang ditetapkan. (Tomlinson, 1998)

Di bawah perubahan polisi sedemikian, pengaruh dan implikasi kecerdasan emosi dalam pendidikan semakin meluas dan boleh dilihat dalam tiga bidang seperti berikut:

- (i) Pembangunan kurikulum kecerdasan emosi
- (ii) Pembangunan pentadbir dan guru kecerdasan emosi
- (iii) Penggunaan kecerdasan emosi sebagai peramal kejayaan pendidikan

Pembangunan kurikulum kecerdasan emosi

Perkembangan kurikulum kecerdasan emosi adalah berdasarkan dua sebab yang utama, iaitu untuk menangani masalah pencapaian akademi serta kelakuan devian, dan memperkembang potensi pelajar supaya menjadi pemimpin atau dewasa yang seimbang dan efektif.

Banyak kerja sarjana yang telah menyokong keberkesanan kecerdasan emosi dalam menangani masalah pencapaian akademi serta kelakuan devian. Kajian Nada AbiSamra (2000) terhadap 500 orang pelajar gred kesebelas menunjukkan hubungan signifikan antara kecerdasan emosi dengan pencapaian akademik. Kerja Dan Budny (1997) menunjukkan hubungan kecerdasan emosi dengan pencapaian akademik tahun pertama dalam pendidikan tinggi. Beliau kemudiannya mendapati bahawa pencapaian tahun pertama berkolerasi tinnggi dengan pencapaian keseluruhan. Dick Culver (1998) menunjukkan bahawa keupayaan untuk melambatkan kepuasan (satu spesifikasi kecerdasan emosi) membantu dalam pencapaian akademik. Kerja Perry (1968) pula menunjukkan bahawa individu yang belajar dalam zon gembira dapat berprestasi dengan paling tinggi, sedangkan optimisme adalah satu daripada kemahiran kecerdasan emosi.

Di samping itu, kerja Julie Coultas(2002) menunjukkan bahawa latihan kemahiran kecerdasan emosi boleh membangunkan kelakuan pro-sosial di kalangan pelajar dan ini amat membantu dalam menangani kelakuan devian. Bekas Menteri Pendidikan Britain Estelle Morris (2001) juga pernah menyarankan supaya memasukkan program kecerdasan

emosi dalam sekolah kerana beliau percaya bahawa kawalan emosi dan pengurusan perhubungan dengan orang lain dapat menyekat kelakuan devian.

Selain menangani masalah pendidikan, kurikulum kecerdasan emosi adalah untuk melahirkan dewasa yang produktif, seimbang dan gembira (Davies, 2000) dan melatih bekas pemimpin yang efektif. Banyak kajian telah menunjukkan bahawa kecerdasan emosi adalah kompetensi yang mesti dimiliki seorang pemimpin yang berkesan. William (1994) telah menunjukkan bahawa CEO yang mempunyai kompetensi kecerdasan emosi membawa perkembangan dan keuntungan yang lebih tinggi kepada organisasinya. Kajian McClelland (1998) terhadap ketua divison satu syarikat makanan juga mendapat kesimpulan yang sama iaitu pemimpin berkecerdasan emosi berprestasi tinggi. Ada sarjana pula menyatakan bahawa suasana organisasi dapat meningkatkan prestasi kerja, dan pemimpin yang mempunyai kompetensi kecerdasan emosi pula dapat membina satu suasana yang menggalakkan dalam organisasi. (Litwin & Stringer, 1968; Tagiuri & Litwin, 1968).

Tidak kurang pula, kurikulum kecerdasan emosi dimanfaatkan dalam melatih bekas pekerja sosial (Smith, 2005), jururawat (Cadman dan Brewer, 2001) dan pengurus (Boyatzis, Stubbs dan Taylor, 2001) yang berkesan.

RUJUKAN

- Ab. Fatah Hasan 1994. *Penggunaan Minda yang Optimum dalam Pembelajaran*. Skudai: Penerbit UTM
- Alderfer, C. (1972). *Existence, relatedness, & growth*. New York: Free Press.
- Anita Woolfolk. (2004). *Educational Psychology*. 9th Edition. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Anne Anastasi (1965), *Individual Differences*, USA: John Wiley & Sons, Inc. *Aplikasi Kognitif Dalam Pendidikan*, Pahang, PTS Publication & Distribution.
- Arkes, H. R & Garske, J. P. (1982). *Psychological Theories of Motivation*. Monterey, Calif.: Brooks / Cole Publication.
- Arkes, H.A. (1982). *Psychological Theories of Motivation*. Belmont, California: Wadworth.
- Ault R.L. (1983). "Children's Cognitive Development (2nd Ed.)" Oxford : Oxford Press
- Azizi Yahaya, Noordin Yahaya, Zurihanmin Zakariya. (2005). *Psikologi Kognitif*. UTM : Cetak Ratu Sdn. Bhd.
- Azizi Yahaya; Asmah Suboh; Zurihanmi Zakaria; Fawziah Yahya (2005). "Aplikasi Kognitif dalam Pendidikan" Kuala Lumpur : PTS Professional Publishing. Kuala Lumpur.
- Baller, W. R dan Charles, D.C. 1986 *The Psychology of Human Growth and Development*. Rein Holt New York
- Bell, Paul A; Greene, Thomas C.; Fisher, Jeffry D.; Baum, Andrew (1996). **Environmental Psychology (Fourth Edition)**. New York: Holt, Rinehart and Winston Inc.

- Gross, R. (2001). "Psychology The Science Of Mind And Behaviour". 4th Edition. London : British Library Cataloguing in Publication Data.
- Hall, C.S and Lindzey, G (1978). *Theories of Personality*. New York: John Wiley & Sons.
- Hergenhahn, B.R. & Matthew Olson. (2001). *An Introduction to Theories of Learning*. 6th Edition. Upper Saddle River, New Jersey : Prentice Hall.
- Hergenhahn, B.R. (1980). *An Introduction to theories of personality*. New Jersey:
- Hjelle, L.A. and Ziegler, D.J. (1992). *Personality theories Basic assumptions, research and applications*. San Francisco: McGraw-Hill.
- Hurlock, Elizabeth B. (1980). "Developmental Psychology A Life Span Approach".
- Ibn Khaldun (1332). **Mukadimah (Terjemahan)**. Selangor: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Independent cognitive styles in academic evolution : a longitudinal study.
- Irfan Naufal Umar (1999). *A study of the effects of cognitive styles and learning*
- Kalat, J. W. (2005). "IntroductionTo Psychology". United State of Amerika : Thomson Learning, Inc.
- Kamarudin Hj. Husin. (1997). *Psikologi Bilik Darjah-Asas pedagogi*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Kanarek, Robin B. & Kaufman, Robin Marks (1991). **Nutrition and Behaviour: New Perspectives**. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Karl Haberlandt (1997). *Cognitive Psychology*. USA : Allyn & Bacon.
- Kenneth, T. H. & Ben F. E. (1999). *Educational Psychology for Effective Teaching*. America: Wadsworth Publishing Company.
- Lefton, L. A. & Brannon, L. (2003). "Psychology". 8th Edition. United State Of Amerika :
- Mahmood Nazar Mohamed (1990). *Pengantar Psikologi*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Margaret Matlin (1983). *Cognition*. New York: CBS College.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper.
- Matlin M.W. (1994). "Cognition (3rd Ed.)" United States of America : Harcourt Brace McGraw-Hill, Inc.