

Edisi : I/Januari 2012

Pentingnya Kecerdasan Emosional untuk Karyawan

Sebuah ungkapan yang sangat familiar di telinga kita mengungkapkan bahwa kecerdasan intelektual hanya berpengaruh pada kesuksesan (dalam bidang apapun dan di manapun) sebesar 10%, selebihnya ditentukan oleh kecerdasan emosional. Pun untuk karyawan. Kecerdasan emosional berpengaruh besar pada karir dan kinerja karyawan. Kecerdasan emosional sendiri diartikan sebagai sebuah kemampuan untuk mengendalikan diri termasuk di dalamnya kemampuan untuk memahami dan mengerti apa yang orang lain rasakan serta menghargai apa yang orang lain lakukan. Terlihat sepele memang bila dibandingkan dengan komponen kecerdasan intelektual, obyeknya pun *invisible* atau tak terlihat. Namun, justru sesuatu yang tak terlihat tersebut yang pengaruhnya sangat besar terhadap kehidupan, termasuk kehidupan karyawan di lingkungan pekerjaan.

Simak kisah berikut ini!

Si A dan si B sama-sama lulusan universitas ternama. Bedanya, si A memiliki nilai yang tinggi sedangkan si B biasa saja. Meski begitu nilai keduanya tergolong di atas rata-rata, hanya saja si A lebih unggul daripada si B. Keduanya mengikuti tes di sebuah perusahaan ternama. Tes pertama keduanya dinyatakan lolos. Pun dengan tes kedua. Hingga tibalah pada tes ketiga yaitu tes wawancara. Si A sangat yakin bahwa dirinya akan lolos. Dengan kemampuan intelektual yang tinggi yang ia miliki, ia yakin bahwa ia mampu menjawab semua pertanyaan user. Sebaliknya, si B berusaha untuk memberikan yang terbaik, dia memang berharap untuk lolos, sekalipun sebenarnya ada kekhawatiran karena ia tidak sepintar si A. Saat pengumuman tiba, ternyata si A tidak lolos sedangkan si B lolos. Bila ditelusuri kegagalan si A adalah saat proses wawancara karena pada tes sebelum-sebelumnya ia lolos. Mengapa hal tersebut bisa terjadi?

Kisah berikutnya adalah tentang seseorang yang begitu mudah mendapatkan pekerjaan padahal kemampuannya biasa-biasa saja. Kalaupun ia memiliki nilai yang cukup tinggi, hal tersebut bukan karena ia cerdas melainkan karena ia rajin. Sekalipun ia sudah menikah dan memiliki anak, entah kenapa ia begitu mudah mendapatkan pekerjaan. Padahal kata kebanyakan orang, seorang wanita yang sudah menikah akan memiliki

kesempatan yang kecil untuk bisa diterima kerja, di bidang apapun itu. Namun, nyatanya hal tersebut tidak benar. Buktinya, ia bisa bekerja di tempat yang ia sukai. Setiap kali ia resign dari tempat kerja lama karena suaminya dipindahtugaskan di kota lain, dalam jangka waktu singkat ia sudah mendapatkan pekerjaan kembali di tempat yang baru. Berbeda dengan kisah orang yang kedua. Ia masih single, lulusan terbaik, dan tentu saja cerdas. Namun entah kenapa ia susah sekali mendapatkan pekerjaan. Sekalinya mendapatkan tawaran pekerjaan, dalam jangka waktu kurang dari setahun ia resign karena merasa tidak cocok. Lebih baik menjadi unemployment daripada bekerja di tempat yang tidak ia sukai. Ia juga sering mengikuti tes wawancara kerja, namun lebih sering gagalnya daripada berhasilnya. Ehm... ada apakah ini?

Contoh di atas seringkali terjadi dalam kehidupan karyawan. Terbukti bahwa kecerdasan intelektual saja yang direpresentasikan dengan IPK yang tinggi tidaklah cukup, walau memang hal tersebut juga menjadi pertimbangan. Coba bayangkan bila kita memiliki perusahaan, kriteria apakah yang akan kita berikan kepada calon karyawan kita?

1. Seorang karyawan yang selalu menceritakan dirinya sendiri tanpa pernah bertanya tentang kabar lawan bicaranya adalah tipe karyawan yang memiliki ego tinggi dan memandang rendah lawan bicaranya

Pernahkah kita melihat seorang rekan kerja yang memiliki tipe seperti di atas? Di mana ia lebih sering menceritakan dirinya sendiri, segala macam kelebihannya, prestasi-prestasinya, dan juga berbagai macam hal-hal yang berhubungan dengan dirinya ketika ia berbicara? Tak hanya itu, ia juga selalu mendominasi pembicaraan dan bahkan jarang atau mungkin tak pernah bertanya kembali kepada lawan bicaranya walau hanya sekadar basa-basi, seperti misalnya "*Kalau kamu gimana?*". Dia selalu mengawali pembicaraan dengan kata-kata "*Aku..., aku..., aku...*".

Mengapa seorang karyawan bisa berbuat seperti itu? Kemungkinan yang ada selain memang dia memiliki karakter seperti itu adalah karena karyawan tersebut merasa lawan bicaranya lebih rendah (dari segi ilmu, pengetahuan, atau pendidikan) daripada dirinya. Ia tak pernah memberikan kesempatan pada lawan bicaranya untuk bercerita walau hanya satu menit. Seolah-olah ia ingin memberi pernyataan bahwa "*ceritaku penting, ceritamu gak penting. ceritaku lebih asik daripada ceritamu,*". Padahal ada ungkapan yang menyatakan bahwa semakin banyak mendengar ilmu kita akan semakin bertambah.

2. Bertanya adalah bentuk apresiasi kita kepada orang lain

Bila kita adalah karyawan baru di sebuah perusahaan, tidak ada salahnya bila kita bertanya (dalam artian memohon bimbingan) kepada karyawan senior. Sekalipun mungkin kita sudah mampu dan yakin akan bisa melakukan, apa salahnya bila kita bertanya untuk sekadar meyakinkan. Seperti misalnya "*Mohon bimbingannya Mbak/ Mas, Oh.. kalau seperti ini bagaimana?. dll*". Hal-hal semacam itu akan membuat lawan bicara kita merasa dihargai dan berarti. Ketika orang lain kita buat berarti, hal-hal negatif seperti menjadikan kita sebagai bulan-bulanan biasanya akan berkurang atau bahkan hilang. *Ketulusan akan mengubah dendam menjadi cinta dan niat jahat berubah warna*, seperti itulah kira-kira. Dan hal-hal

semacam ini tak akan kita pelajari dan diajarkan kepada kita di lingkungan sekolah dan kampus. Kita sendirilah yang harus belajar.

3. Mengakui kesalahan dan meminta maaf

Entah kenapa, walau bahasanya terlihat sederhana yaitu: mengakui kesalahan dan meminta maaf, namun banyak di antara kita yang mungkin begitu susah melakukannya. Sebagian besar karyawan akan diam ketika ia salah, sekalipun memang tak semuanya begitu. Beberapa di antaranya bahkan ada juga yang tetap tidak mau mengakui kesalahan dan merasa benar. Bagaimana bila memang kita sebagai karyawan tidak salah? Tetaplah berkata maaf baru kemudian menjelaskannya dengan baik dan bahasa yang bijak. Bahasa yang pertama kali kita katakan dan intonasi yang kita ucapkan memberi pengaruh yang begitu besar pada reaksi lawan bicara kita, bisa teman kerja bisa juga atasan.

4. Berterima kasih dengan kritikan

“Tulisanmu jelek dan kurang greget!”

“Pekerjaanmu kok gak beres?”

“Wah... revisi lagi nih! Sehari bisa ya!?”

Hal-hal semacam itu tak jarang kita jumpai di lingkungan pekerjaan yang sekarang ini sedang kita geluti. Bagaimana rasanya ketika kita sudah memberikan yang terbaik namun masih dianggap salah? Bagaimana bila kita sudah mengerahkan seluruh kemampuan kita namun masih juga harus kita revisi dan revisi seolah-olah memang tak ada benarnya. Ehm... mungkin hati kecil kita akan marah atau jengkel. Padahal marah dan jengkel akan membuat kita tidak konsentrasi dalam merevisi pekerjaan kita.

Meskipun sulit pada awalnya, tapi cobalah berdamai dengan diri sendiri, terlebih dengan rasa ego yang tidak bersahabat. Mungkin kritikan yang disampaikan ke kita memang menyakitkan namun benar adanya. Cobalah untuk tetap tersenyum dan memberikan *feedback* positif sekalipun hati kecil kita belum bisa menerimanya. Kata-kata serta “pemaksaan” diri untuk tetap positif di tengah gelombang pasang yang sedang menghantam akan mempengaruhi hati dan pikiran kita untuk ikut positif. Sebaliknya, menanggapi dengan sikap negatif hanya akan memperparah keadaan.

Bila kita adalah seorang pemilik perusahaan, mungkin kita akan menekankan kriteria-kriteria di atas untuk karyawan kita. Tak hanya kecerdasan intelektual saja yang kita cari melainkan juga seorang karyawan yang mampu mengontrol emosi dan hawa nafsunya. Seorang karyawan yang memiliki kecerdasan emosional adalah karyawan yang mampu mengontrol emosi dan hawa nafsu. Setiap kali ada masalah yang terjadi, dia tak langsung bereaksi cepat tanpa dipikir.

Kecerdasan emosional ternyata memberikan pengaruh yang lebih besar daripada kecerdasan intelektual. Bila kecerdasan intelektual bisa dicapai oleh semua orang asalkan rajin dan tekun belajar, namun tidak dengan kecerdasan emosional. Kecerdasan

emosional tidak ada ukuran nilai yang nyata. Kecerdasan emosional hanya bisa kita pelajari di dalam praktik dan bukan hanya sekadar teori. Kecerdasan emosional mampu menggiring kita untuk membuat sesuatu yang sulit menjadi bisa ditakhlukkan, seperti pada contoh di atas. Kemampuan untuk menguasai diri memang menjadi kunci kita untuk membuka pintu kesuksesan dalam bidang apapun yang kita inginkan.***(mys)