

PENTINGNYA ESQ (EMOSIONAL DAN SPIRITUAL QUOTION) BAGI PERAWAT DALAM MANAJEMEN KONFLIK

A. PENDAHULUAN

Hingga kini masih banyak perawat yang memuja kecerdasan intelektual yang mengandalkan kemampuan berlogika semata. Perawat merasa bangga dan berhasil mendidik anak, bila melihat anak-anaknya mempunyai nilai rapor yang bagus, menjadi juara kelas. Tentu saja hal ini tidak salah, tetapi tidak juga benar seratus persen. Karena beberapa penelitian justru menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, kecerdasan sosial dan kecerdasan spiritullah yang lebih berpengaruh bagi kesuksesan seorang anak.

Hasil penelitian Daniel Goleman (1995 dan 1998) dan beberapa Riset di Amerika memperlihatkan bahwa kecerdasan intelektual hanya memberi kontribusi 20 persen terhadap kesuksesan hidup seseorang, termasuk kesuksesan perawat. Sisanya 80 persen bergantung pada kecerdasan emosi, kecerdasan sosial dan kecerdasan spiritualnya. Bahkan dalam hal keberhasilan kerja, kecerdasan intelektual hanya berkontribusi empat persen.

Sebuah survei terhadap ratusan perusahaan di Amerika Serikat, mengungkapkan bahwa kemampuan teknis/analisis bukan hal yang menentukan keberhasilan seorang pemimpin/manajer. Yang terpenting justru aspek emosional intelegensi seperti kemauan, keuletan mencapai tujuan, kemauan mengambil inisiatif baru, kemampuan bekerja sama dan kemampuan memimpin tim.

Hasil identik juga disimpulkan dari penelitian jangka panjang terhadap 95 mahasiswa Harvard lulusan tahun 1940-an. Puluhan tahun kemudian, mereka yang saat kuliah dulu mempunyai kecerdasan intelektual tinggi, namun egois dan kuper, ternyata hidupnya tidak terlalu sukses (berdasar gaji, produktivitas, serta status bidang pekerjaan) bila dibandingkan dengan yang kecerdasan intelektualnya biasa saja tetapi mempunyai banyak teman, pandai berkomunikasi, mempunyai empati, tidak temperamental sebagai manifestasi dari tingginya kecerdasan emosi, sosial dan spiritual.

Jika kecerdasan intelektual membuat seseorang pandai dan kecerdasan emosional menjadikannya bisa mengendalikan diri, maka Kecerdasan Spiritual memungkinkan hidupnya penuh arti. Ini diyakini merupakan Kecerdasan Tertinggi. Sumber : http://nursyifa.hypermart.net/brain_therapy.html

Berdasarkan hasil survey di Amerika Serikat pada tahun 1918 tentang IQ ternyata ditemukan bahwa bila sementara skor IQ anak-anak makin tinggi, Kecerdasan Emosional mereka saat ini justru menurun. Diketahui bahwa anak-anak generasi sekarang lebih sering mengalami masalah emosinya. Dalam hal ini anak-anak sekarang tumbuh dalam kesepian dan depresi, lebih mudah stres, lebih mudah marah dan lebih sulit diatur, lebih gugup, mudah terpengaruh dan cenderung suka cemas serta agresif. Berdasarkan hal-hal di atas, penting sekali bagi perawat untuk lebih memahami berbagai kecerdasan, karena perawat akan menghadapi klien dengan berbagai problematika kebutuhan dasarnya yang bersipat unik, multietnik dan multi problem.

B. PERAWAT MEMASUKI ERA MULTIPLE INTELLEGENCY

Dr. Howard Gardner, peneliti dari Harvard, pencetus teori *Multiple Intelligence* mengajukan 8 jenis kecerdasan yang meliputi :

Cerdas Bahasa : cerdas dalam mengolah kata

Cerdas Gambar: memiliki imajinasi tinggi

Cerdas Musik :peka terhadap suara dan irama

Cerdas Tubuh : trampil dalam mengolah tubuh dan gerak

Cerdas Matematika dan Logika: cerdas dalam sains dan berhitung

Cerdas Sosial :kemampuan tinggi dalam membaca pikiran dan perasaan orang lain

Cerdas Diri : menyadari kekuatan dan kelemahan diri

Cerdas Alam : peka terhadap alam sekitar

Cerdas Spiritual :menyadari makna eksistensi diri dalam hubungannya dengan pencipta alam semesta.

Delapan kecerdasan atau yang lebih dikenal istilah kecerdasan jamak/majemuk (*multiple intelligences*) ini merupakan pengembangan dari kecerdasan otak, emosional dan spiritual. Kecerdasan jamak/majemuk pada saat ada yang menggolongkan dalam delapan jenis yaitu: kecerdasan linguistik, logika-matematika, spasial, kinestetik tubuh, musikal, interpersonal, intrapersonal dan naturalis.

Kecerdasan majemuk tersebut

1. Kecerdasan linguistik mencakup kemampuan membaca, menulis, berbicara dan mengerti urutan serta artinya. Juga kemampuan merefleksikan pikiran dan perasaan dalam kata-kata.
2. Logika matematika berhubungan dengan kemampuan menganalisa sebab-akibat dan pemikiran deduktif-induktif. Mencakup kemampuan melakukan perhitungan matematika dan penggunaan sistem bilangan abstrak.
3. Kecerdasan gerak merupakan kemampuan mengekspresikan ide dan perasaan dalam gerakan tubuh. Kecerdasan ini dimiliki penari dan atlet, atau orang-orang yang menggunakan koordinasi tubuhnya, dan mampu mengontrol gerakan-gerakannya itu.
4. Kecerdasan spasial umumnya dimiliki oleh para pelukis, pemahat, arsitek, dan pilot. Kecerdasan ini melibatkan imajinasi aktif yang membuat seseorang mampu mempersepsikan warna, garis dan luas serta menetapkan arah dengan tepat.
5. Kecerdasan musik melibatkan sensitivitas terhadap bunyi dan ritme, serta digunakan untuk mengenali, meniru, menghasilkan maupun menciptakan musik.
6. Kecerdasan interpersonal adalah kemampuan seseorang untuk berelasi dan berkomunikasi, serta memahami maksud orang lain.
7. Kecerdasan intrapersonal merupakan kemampuan seseorang untuk mengenali dan mengembangkan potensi, serta mengekspresikan dirinya.
8. Kecerdasan naturalis adalah kemampuan untuk mengenali dan memahami sifat-sifat alam. Kecerdasan ini dibutuhkan oleh ahli biologi, ahli binatang, ahli tanaman maupun petani.

Selama ini, yang namanya “kecerdasan” senantiasa dikonotasikan dengan Kecerdasan Intelektual” atau yang lazim dikenal sebagai IQ saja (*Intelligence Quotient*). Namun pada saat ini, anggapan bahwa kecerdasan manusia hanya tertumpu pada dimensi intelektual saja sudah tidak berlaku lagi. Selain IQ, manusia juga masih memiliki dimensi kecerdasan lainnya, diantaranya yaitu : Kecerdasan Emosional atau EQ (*Emotional Quotient*) dan Kecerdasan Spiritual atau SQ (*Spiritual Quotient*).

Memasuki abad 21, legenda IQ (*Intelligence Quotient*) sebagai satu-satunya tolok ukur kecerdasan yang juga sering dijadikan parameter keberhasilan manusia, digugurkan oleh munculnya konsep Kecerdasan Emosional atau EQ (*Emotional Quotient*) dan Kecerdasan Spiritual atau SQ (*Spiritual Quotient*). Kecerdasan perawat ternyata lebih luas dari anggapan yang dianut selama ini. Kecerdasan perawat bukanlah merupakan suatu hal yang bersifat dimensi tunggal semata, yang hanya bisa diukur dari satu sisi dimensi saja (dimensi IQ). Kesuksesan perawat dan juga kebahagiaannya, ternyata lebih terkait dengan beberapa jenis kecerdasan selain IQ. Menurut hasil penelitian, setidaknya 75% kesuksesan manusia lebih ditentukan oleh

kecerdasan emosionalnya (EQ) dan hanya 4% - 20% yang ditentukan oleh kecerdasan intelektualnya (IQ).

Gay Hendrick, PhD dan Kate Ludeman, PhD, keduanya konsultan manajemen senior, mengadakan sebuah penelitian pada 800-an manajer perusahaan yang mereka tangani selama 25 tahun. Dari hasil penelitian disimpulkan, bahwa para pemimpin yang sukses ternyata lebih mengamalkan nilai-nilai rohaniah atau nilai-nilai sufistik ketimbang pgededepankan sisi intelektual semata. Menggunakan ungkapan Howard Gardner, kecerdasan emosi terdiri dari beberapa kecakapan, diantaranya : *intrapersonal intelligence* dan *interpersonal intelligence*. Intrapersonal intelligence merupakan kecakapan mengenali perasaan kita sendiri yang terdiri dari:

Pertama; kesadaran diri meliputi : keadaan emosi diri, penilaian pribadi dan percaya diri.
Kedua; pengaturan diri meliputi : pengendalian diri, dapat dipercaya, waspada adaptif dan inovatif.

Ketiga; motivasi meliputi : dorongan berprestasi, komitmen, inisiatif dan optimis.

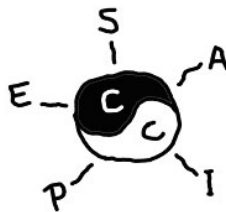
Sedangkan interpersonal intelligence merupakan kecakapan berhubungan dengan orang lain yang terdiri dari :

Pertama; empati meliputi : memahami orang lain, pelayanan, mengembangkan orang lain, mengatasi keragaman dan kesadaran politis

Kedua; ketrampilan sosial meliputi : pengaruh, komunikasi, kepemimpinan, katalisator perubahan, manajemen konflik, pengikat jaringan, kolaborasi dan koperasi serta kerja team. Sumber <http://www.mail.archive.com/formiskat@groups.plnkalbar.co.id/msg00083>.

Studi terhadap orang-orang yang sangat sukses menunjukkan bahwa mereka juga memiliki ciri-ciri lain yang menonjol. Pertama, mereka mempunyai mimpi yang besar, tujuan yang jelas, dan teguh memegang mimpinya tersebut. Kedua, mereka tidak bekerja sendirian, mereka mampu memanfaatkan kekuatan yang ada di dalam dirinya maupun di sekeliling dirinya. Jadi, mereka mengembangkan dua kecerdasan lainnya sebagai pelengkap dari IQ-EQ-SQ. Mereka mengembangkan kecerdasan yang disebut Kecerdasan Aspirasi (*Aspiration Intelligence*), dan Kecerdasan Kekuatan (*Power Intelligence*). Ternyata para orang sukses mengembangkan lima kecerdasan dengan seimbang! Kelima kecerdasan ini kita sebut Kecerdasan SEPIA (*Spiritual - Emotional - Power - Intellectual - Aspiration*).

Agar sukses dan bahagia, perawat memerlukan pengembangan kelima kecerdasannya. Sukses disini dalam arti yang luas, menyangkut finansial, bisnis, karir, keluarga, kesehatan, pengembangan diri, kebahagiaan, dan semua tujuan yang berharga bagi manusia. Kelima kecerdasan ini merupakan refleksi dari karakter dan kompetensi. Kecerdasan aspirasi (*Aspiration*), spiritual (*Spiritual*) dan emosional (*Emotional*) mewakili karakter (*Character*). Sedangkan kecerdasan intelektual (*Intellectual*) dan pengelolaan-kekuatan (*Power*) mewakili kompetensi (*Competence*). Hubungan keseluruhan kecerdasan tersebut dijelaskan melalui pendekatan gambar Matahari SEPIA sebagai berikut :



Di tengah bulatan matahari adalah keseimbangan karakter dan kompetensi yang dilambangkan dengan C-C (*Character-Competence*) dalam bentuk lingkaran *Yin-Yang*. Kekuatan karakter terpancar melalui tiga kecerdasan yaitu aspirasi (A), spiritual (S), dan emosi (E). Sedangkan kekuatan kompetensi terpancar melalui dua kecerdasan yaitu intelektual (I) dan pengelolaan-kekuatan (P).

Alam diciptakan dalam keseimbangan. Demikian pula kecerdasan perawat perlu dikelola secara seimbang. Mengelola hanya kemampuan intelektual saja tidaklah seimbang. Demikian pula bila hanya fokus pada nilai spiritual, tidak juga seimbang. Keseluruhan kecerdasan SEPIA perlu dikelola, dikembangkan, dan dimanfaatkan secara seimbang. Menjadi selaras dan seimbang adalah kunci menuju bahagia dan sukses.

Ada kalimat yang sangat menarik yang dikemukakan oleh Patricia Patton, seorang konsultan profesional sekaligus penulis buku, sebagai berikut: *It took a heart, soul and brains to lead a people.....*

Dari kalimat tersebut di atas terlihat dengan jelas bahwa seorang perawat haruslah memiliki perasaan, keutuhan jiwa dan kemampuan intelektual. Dengan perkataan lain, “modal” yang harus dimiliki oleh seorang perawat tidak hanya intelektualitas semata, namun harus didukung oleh kecerdasan emosional (*emotional intelligence*), komitmen pribadi dan integritas yang sangat dibutuhkan untuk mengatasi berbagai tantangan. Seringkali kegagalan dialami karena secara emosional seorang perawat tidak mau atau tidak dapat memahami dirinya sendiri dan orang lain. Sehingga keputusan yang diambil bukanlah *a heartfelt decision*, yang mempertimbangkan martabat manusia dan menguntungkan institusi, melainkan cenderung egois, *self-centered* yang berorientasi pada kepentingan pribadi dan kelompok/golongannya sehingga akibatnya adalah seperti yang dialami oleh kebanyakan institusi di Indonesia yang *high profile but low profit* !. sumber: MatahariSEPIA tersedia dalam <http://sepia.blogspot.com/sepia/>

C. APAKAH EMOTIONAL INTELLIGENCE ITU ?

Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali, mengekspresikan, dan mengelola emosi, baik emosi dirinya sendiri maupun emosi orang lain, dengan tindakan konstruktif, yang berupaya bekerja sama sebagai tim yang mengacu pada produktivitas dan bukan pada konflik. Sumber: Ge Mozaik, tersedia dalam <http://ganeca.blogspot.com>. Juni 2005.

Kecerdasan emosional yaitu kemampuan mengenali emosi diri, kemampuan mengelola emosi, kemampuan memotivasi diri, kemampuan mengenali emosi orang lain dan kemampuan membina hubungan. Sumber: Seto Mulyadi dalam <http://www.pelita.or.id/baca.php?id=16965>

Kecerdasan emosional mencakup pengendalian diri, semangat, dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, kesanggupan untuk mengendalikan dorongan hati dan emosi, tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, untuk membaca perasaan terdalam orang lain (empati) dan berdoa, untuk memelihara hubungan dengan sebaik-baiknya, kemampuan

untuk menyelesaikan konflik, serta untuk memimpin. Sumber : Johanes Pap, EQ dalam Kepemimpinan melalui [http://www: Team e-psikologi](http://www.Team-e-psikologi).

Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengendalikan emosinya saat menghadapi situasi yang menyenangkan maupun menyakitkan. Orang yang memiliki kecerdasan emosional tinggi, mampu mengendalikan emosinya dalam berkomunikasi. Sumber: Jabatan Tinggi EQ Rendah tersedia dalam <http://blogs.netindonesia.net/sarah/>

Kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali emosi diri merupakan kemampuan seseorang dalam mengenali perasaannya sendiri sewaktu perasaan atau emosi itu muncul, dan ia mampu mengenali emosinya sendiri apabila ia memiliki kepekaan yang tinggi atas perasaan mereka yang sesungguhnya dan kemudian mengambil keputusan-keputusan secara mantap. Dalam hal ini, sikap yang diambil dalam menentukan berbagai pilihan seperti memilih sekolah, sahabat, profesi sampai kepada pemilihan pasangan hidup.

Kemampuan mengelola emosi merupakan kemampuan seseorang untuk mengendalikan perasaannya sendiri sehingga tidak meledak dan akhirnya dapat mempengaruhi perilakunya secara wajar. Misalnya seseorang yang sedang marah maka kemarahan itu tetap dapat dikendalikan secara baik tanpa harus menimbulkan akibat yang akhirnya disesali di kemudian hari. Sumber:Aspek-aspek Kecerdasan Emosi, tersedia dalam <http://www.depdiknas.go.id/Jurnal/30/>.

Secara sederhana *emotional intelligence* adalah kemampuan merasakan. Dan cara meningkatkan ini adalah dengan berpraktik. Kalau kita ingin merasakan manisnya gula, ya lidah kita harus mencicipi beberapa butir gula. EQ kita tidak akan meningkat kalau hanya melihat gula dan kemudian memikirkan tentang manisnya gula. Masalah berpraktik atau berlatih secara nyata ini akan terlihat urgen manakala kita harus merasakan penderitaan orang lain. Sumber : emosi dan pembelajaran, tersedia dalam <http://www.mizan.com/portal/template/BacaArtikel/kodeart/930>

Goleman menjelaskan bahwa kecerdasan emosi (*Emotional Intelligence*) adalah kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Sumber : <http://www.mail-archive.com/formiskat@groups.plnkalbar.co.id/msg00083.html>.

kemampuan seorang perawat untuk bisa menghargai dirinya sendiri maupun diri orang lain, memahami perasaan terdalam orang-orang di sekelilingnya, mengikuti aturan-aturan yang berlaku. Semua ini termasuk kunci keberhasilan bagi seorang perawat di masa depan. sumber : <http://www.pelita.or.id/baca.php?id=16965>

EQ yang tinggi akan membantu seorang perawat dalam membangun relasi sosial dalam lingkungan keluarga, kantor, bisnis, maupun sosial. Bagi seorang perawat, kecerdasan emosional merupakan syarat mutlak. Lagi-lagi amat disayangkan, pendidikan kita miskin konsep dalam membantu mengembangkan EQ, bagi siswa maupun mahasiswa. Pelatihan EQ ini amat penting guna menumbuhkan iklim dialogis, demokratis, dan partisipatif karena semua menuntut adanya kedewasaan emosional dalam memahami dan menerima perbedaan. Pluralitas etnis, agama, dan budaya akan menjadi sumber konflik laten jika tidak disertai tumbuhnya budaya dialogis dan sikap empati.

D. BAGAIMANA CIRI PERAWAT YANG MEMILIKI EMOTIONAL INTELLIGENCE ?

Dr. Stanley dalam karyanya *The Millionaire Next Door* yang berisi penelitiannya terhadap para milyuner di Amerika menunjukkan bahwa para orang sukses memiliki kecerdasan yang cukup baik. Para milyuner yang diteliti berasal dari berbagai kalangan seperti kontraktor las, penjual barang bekas, petani, pembasmi hama, hingga penjual

koin. Yang jelas, mereka mempunyai satu kesamaan yaitu sangat merdeka secara finansial. Kebanyakan mereka hidup relatif sederhana dibandingkan dengan jumlah kekayaannya. Mobil mereka seperti rata-rata milik orang kebanyakan, rumah mereka berada di perumahan orang kebanyakan. Mereka juga bergaul dengan orang kebanyakan. Sebagian besar dari mereka tidak suka tampil di depan publik. Mereka rata-rata bersekolah dengan baik. Kalaupun putus sekolah, itu dikarenakan kondisi ekonomi keluarga, bukan karena mereka tidak cerdas.

Jadi para milyuner ini memiliki kecerdasan intelektual, IQ, yang baik. Mereka juga adalah orang-orang yang tangguh, ulet, sabar, mampu mengendalikan diri, bermasyarakat dengan baik, memiliki keluarga harmonis, dan berbagai hal lain yang menjadi bukti bahwa mereka memiliki kecerdasan emosional, EQ, yang baik. Semua dari mereka juga setuju bahwa kehidupan spiritual, pelayanan, dan sedekah adalah hal yang sangat penting. Kebanyakan dari mereka menyumbangkan penghasilan 10 persen atau lebih dari pendapatan kotor.

Dalam Riset tersebut, para milyuner meyakini Tuhan sebagai sumber pemberi rizki, sebagai pendamping yang tidak kelihatan, atau sering disebut sebagai "*silent partner*". Ini menunjukkan bahwa mereka memiliki kecerdasan spiritual, SQ yang sangat baik.

Seorang perawat yang mempunyai kecerdasan emosional yang baik akan dapat dikenali melalui lima komponen dasar, yaitu sebagai berikut :

Self-awarenes (pengenalandiri)

Mampu mengenali emosi dan penyebab dari pemicu emosi tersebut. Jadi, dia mampu mengevaluasi dirinya sendiri dan mendapatkan informasi untuk melakukan suatu tindakan.

Self-regulation (penguasaan diri)

Seseorang yang mempunyai pengenalan diri yang baik dapat lebih terkontrol dalam membuat tindakan agar lebih hati-hati. Dia juga akan berusaha untuk tidak impulsif. Akan tetapi, perlu diingat, hal ini bukan berarti bahwa orang tersebut menyembunyikan emosinya melainkan memilih untuk tidak diatur oleh emosinya.

Self-motivation (motivasi diri)

Ketika sesuatu berjalan tidak sesuai dengan rencana, seseorang yang mempunyai kecerdasan emosional tinggi tidak akan bertanya "Apa yang salah dengan saya atau kita?". Sebaliknya ia bertanya "Apa yang dapat kita lakukan agar kita dapat memperbaiki masalah ini?".

Empathy (empati)

Kemampuan untuk mengenali perasaan orang lain dan merasakan apa yang orang lain rasakan jika dirinya sendiri yang berada pada posisi tersebut.

Effective Relationship (hubungan yang efektif)

Dengan adanya empat kemampuan tersebut, seseorang dapat berkomunikasi dengan orang lain secara efektif. Kemampuan untuk memecahkan masalah bersama-sama lebih ditekankan dan bukan pada konfrontasi yang tidak penting yang sebenarnya dapat dihindari. Orang yang mempunyai kemampuan intelegensia emosional yang tinggi mempunyai tujuan yang konstruktif dalam pikirannya.

Seorang perawat yang tidak mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi dapat ditandai dengan hal-hal berikut: mempunyai emosi yang tinggi, cepat bertindak

berdasarkan emosinya, dan tidak sensitif dengan perasaan orang lain. Orang yang tidak mempunyai kecerdasan emosional tinggi, biasanya mempunyai kecenderungan untuk menyakiti dan memusuhi orang lain. Dalam dunia kerja, orang-orang yang mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi sangat diperlukan, terlebih dalam tim untuk mencapai tujuan tertentu. Karenanya, orang tua dan para guru harus memupuk kecerdasan emosional sejak dini.

Para perawat dalam pekerjaan sehari-harinya hampir selalu melibatkan perasaan dan emosi, sehingga setiap memberikan perawatan dituntut untuk memiliki kecerdasan emosi yang tinggi. Secara khusus, para *perawat home care* membutuhkan kecerdasan emosi yang tinggi karena mereka mewakili organisasi, berinteraksi dengan banyak orang, baik di dalam maupun di luar organisasi dan berperan penting dalam membentuk moral dan spiritual keluarga. Perawat yang memiliki empati akan dapat memahami kebutuhan orang atau keluarga yang dirawatnya dan dapat memberikan solusi atau feedback yang konstruktif.

Di bidang konseling, konselor dituntut mampu berempati guna mengetahui perasaan konseli dan kemampuan interpersonal guna memutuskan kapan saat yang paling tepat untuk memberi nasehat dan kapan harus diam. Di pihak lain, untuk dapat sukses menjadi pelayan klien, seseorang dituntut untuk memiliki kedisiplinan diri dan motivasi yang tinggi.

Kecerdasan emosi mempengaruhi semua aspek yang berhubungan dengan pelayanan kita. Ketika kita bekerja seorang diri, keberhasilan kita akan sangat bergantung pada seberapa tingkat kedisiplinan dan motivasi kita sendiri. Aspek-aspek kecerdasan emosi secara praktis disajikan dalam perilaku yang meliputi: kerajinan, kedisiplinan, tanggung jawab, perasaan percaya diri, kesadaran diri, optimis, pengendalian diri, tidak menunda pekerjaan, kerendahan hati, berani menghadapi kenyataan, kerjasama, komunikasi, proaktif, berpikir panjang, memiliki etika, menghargai waktu, berani mengambil keputusan, tidak mengikuti arus, tidak memikirkan diri sendiri, dan seterusnya, yang sangat berpengaruh terhadap kesuksesan seseorang dalam menjalani kehidupannya.

Kunci keberhasilan hidup lebih banyak ditentukan oleh kecerdasan emosional, yaitu aspek-aspek yang berkaitan dengan kepribadian, yang di dalamnya setidaknya ada empat ciri pokok. Pertama, kemampuan seseorang memahami dan memotivasi potensi dirinya. Kedua, memiliki rasa empati yang tinggi terhadap orang lain. Ketiga, senang bahkan mendorong melihat anak buah sukses, tanpa dirinya merasa terancam. Keempat, asertif, yaitu terampil menyampaikan pikiran dan perasaan dengan baik, lugas, dan jelas tanpa harus membuat orang lain tersinggung

E. ASPEK-ASPEK KECERDASAN EMOSI

Peter Salovey dan John Mayer (1990) dalam Shapiro (1997) menerangkan kualitas emosional yang tampaknya penting bagi keberhasilan kualitas ini adalah kemampuan mengenali emosi diri. Sternberg dan Salovey dalam Shapiro (1997) mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali emosi diri merupakan kemampuan seseorang dalam mengenali perasaannya sendiri sewaktu perasaan atau emosi itu muncul, dan ia mampu mengenali emosinya sendiri apabila ia memiliki kepekaan yang tinggi atas perasaan mereka yang sesungguhnya dan kemudian mengambil keputusan-keputusan secara mantap. Dalam hal ini, sikap yang diambil dalam menentukan berbagai pilihan seperti memilih sekolah, sahabat, profesi sampai kepada pemilihan pasangan hidup.
[http://www.depdiknas.go.id/Jurnal/30/musik merupakan stimulasi terhad.htm](http://www.depdiknas.go.id/Jurnal/30/musik%20merupakan%20stimulasi%20terhad.htm)

Aspek lain dari EQ adalah Kepekaan akan rasa indah. Melalui pengalaman yang dapat diperoleh dari menghayati musik. Menta taman, mengatur dekorasi ruangan, tata letak, tata warna dsb. Kepekaan adalah unsur yang penting guna mengerahkan kepribadian dan meningkatkan kualitas hidup. Seseorang memiliki kepekaan yang tinggi atas perasaan mereka maka ia akan dapat mengambil keputusan-keputusan secara mantap dan membentuk kepribadian yang tangguh.

Kemampuan motivasi adalah kemampuan untuk memberikan semangat kepada diri sendiri untuk melakukan sesuatu yang baik dan bermanfaat. Dalam hal ini terkandung adanya unsur harapan dan optimisme yang tinggi, sehingga memiliki kekuatan semangat untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, misalnya dalam hal belajar. Seperti apa yang kita cita-citakan dapat diraih dan mengisyaratkan adanya suatu "perjalanan" yang harus ditempuh dari suatu posisi di mana kita berada (*Point of Departure*, POD) ke suatu titik tiba (*Point of Arrival*, POA) dalam kurun waktu tertentu.

Kemampuan membina hubungan bersosialisasi sama artinya dengan kemampuan mengelola emosi orang lain. Evelyn Pitcer dalam Kartini (1982) mengatakan musik membantu perawat untuk mengerti orang lain dan memberikan kesempatan dalam pergaulan sosial dan perkembangan terhadap emosional mereka. Kemampuan untuk mengelola emosi orang lain sehingga tercipta keterampilan sosial yang tinggi dan membuat pergaulan seseorang menjadi lebih luas.

Perawat dengan kemampuan ini cenderung mempunyai banyak teman, pandai bergaul. Melalui belajar kelompok (*group*) dituntut untuk bekerjasama, mengerti orang lain. Perawat merupakan pribadi sosial yang memerlukan relasi dan komunikasi dengan orang lain untuk memenuhkan dirinya. perawat ingin dicintai, ingin diakui, dan dihargai. Berkeinginan pula untuk dihitung dan mendapatkan tempat dalam kelompoknya. Jelas bahwa individualitas dan sosialitas merupakan unsur-unsur yang komplementer, saling mengisi dan melengkapi dalam eksistensi perawat.

Kecerdasan emosional perlu dikembangkan karena hal inilah yang mendasari keterampilan seseorang di tengah masyarakat kelak, sehingga akan membuat seluruh potensi dapat berkembang secara lebih optimal. Idealnya seorang perawat dapat menguasai keterampilan kognitif sekaligus keterampilan sosial emosional. Daniel Goleman (1995) melalui bukunya yang terkenal "*Emotional Intelligences (EQ)*", memberikan gambaran *spectrum* kecerdasan, dengan demikian anak akan cakap dalam bidang masing-masing namun juga menjadi amat ahli. Sebagaimana dikatakan oleh para ahli, perkembangan kecerdasan emosional sangat dipengaruhi oleh rangsangan musik seperti yang dikatakan Gordon Shaw (1996).

F. BAGAIMANA CARA MENINGKATKAN EQ ?

Menurut Daniel Goleman terdapat 5 (lima) dimensi EQ yang keseluruhannya diturunkan menjadi 25 kompetensi. Apabila kita menguasai cukup 6 (enam) atau lebih kompetensi yang menyebar pada ke-lima dimensi EQ tersebut, akan membuat seseorang menjadi profesional yang handal.

Dimensi pertama adalah self awareness, artinya mengetahui keadaan dalam diri, hal yang lebih disukai, dan intuisi. Kompetensi dalam dimensi pertama adalah mengenali emosi sendiri, mengetahui kekuatan dan keterbatasan diri, dan keyakinan akan kemampuan sendiri.

Dimensi kedua adalah self regulation, artinya mengelola keadaan dalam diri dan sumber daya diri sendiri. Kompetensi dimensi kedua ini adalah menahan emosi dan dorongan negatif, menjaga norma kejujuran dan integritas, bertanggung jawab atas kinerja pribadi, luwes terhadap perubahan, dan terbuka terhadap ide-ide serta informasi baru.

Dimensi ketiga adalah motivation, artinya dorongan yang membimbing atau membantu peraih sasaran atau tujuan. Kompetensi dimensi ketiga adalah dorongan untuk menjadi lebih baik, menyesuaikan dengan sasaran kelompok atau organisasi, kesiapan untuk memanfaatkan kesempatan, dan kegigihan dalam memperjuangkan kegagalan dan hambatan.

Dimensi keempat adalah empathy, yaitu kesadaran akan perasaan, kepentingan, dan keprihatinan orang. Dimensi ke-empat terdiri dari kompetensi understanding others, developing others, customer service, menciptakan kesempatan-kesempatan melalui pergaulan dengan berbagai macam orang, membaca hubungan antara keadaan emosi dan kekuatan hubungan suatu kelompok.

Dimensi kelima adalah social skills, artinya kemahiran dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki oleh orang lain. Diantaranya adalah kemampuan persuasi, mendengar dengan terbuka dan memberi pesan yang jelas, kemampuan menyelesaikan pendapat, semangat leadership, kolaborasi dan kooperasi, serta team building.

G. APA YANG DIMAKSUD KECERDASAN SPIRITUAL (SPIRITUAL QUOTION) ?

Kecerdasan spiritual atau spiritual intelligence atau *spiritual quotient* (SQ) ialah suatu intelegensi atau suatu kecerdasan dimana kita berusaha menyelesaikan masalah-masalah hidup ini berdasarkan nilai-nilai spiritual atau agama yang diyakini.

Kecerdasan spiritual ialah suatu kecerdasan di mana kita berusaha menempatkan tindakan-tindakan dan kehidupan kita ke dalam suatu konteks yang lebih luas dan lebih kaya, serta lebih bermakna. Kecerdasan spiritual merupakan dasar yang perlu untuk mendorong berfungsinya secara lebih efektif, baik *Intelligence Quotient* (IQ) maupun *Emotional Intelligence* (EI). Jadi, kecerdasan spiritual berkaitan dengan kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional. Sumber:Widodo Gunawan, tersedia dalam <http://suaraagape.org/wawasan/Ei2.php>.

Hasil Penelitian para psikolog USA menyimpulkan bahwa Kesuksesan dan Keberhasilan seseorang didalam menjalani Kehidupan sangat didukung oleh Kecerdasan Emosional (EQ – 80 %), sedangkan peranan Kecerdasan Intelektual (IQ) hanya 20 % saja. Dimana ternyata Pusatnya IQ dan EQ adalah Kecerdasan Spiritual (SQ), sehingga diyakini bahwa SQ yang menentukan Kesuksesan dan Keberhasilan Seseorang. Dalam hal ini IQ dan EQ akan bisa berfungsi secara Baik/Efektif jika dikendalikan oleh SQ.

Hati mengaktifkan nilai-nilai kita yang paling dalam, mengubahnya dari sesuatu yang kita pikir menjadi sesuatu yang kita jalani. Hati tahu hal-hal yang tidak dapat diketahui oleh Pikiran. Hati adalah sumber keberanian dan semangat, integritas dan komitmen. Hati adalah sumber energi dan perasaan mendalam yang menuntut kita belajar, menciptakan kerjasama, memimpin dan melayani.

Hati Nurani akan menjadi pembimbing manusia terhadap apa yang harus ditempuh dan apa yang harus diperbuat, artinya setiap manusia sebenarnya telah memiliki sebuah Radar Hati sebagai pembimbingnya. Sebagaimana yang udiungkapkan JalaludinRumi : "Mata Hati punya kemampuan 70 kali lebih besar, untuk melihat kebenaran daripada dua indra penglihatan "

Pengertian SQ (*Spiritual Quotient*), Menurut Danah Zohar, kecerdasan spiritual (SQ) adalah kecerdasan yang bertumpu pada bagian dalam diri kita yang berhubungan

dengan kearifan diluar ego atau jiwa sadar. Pandangan lain juga dikemukakan oleh Muhammad Zuhri, bahwa SQ adalah kecerdasan manusia yang digunakan untuk berhubungan dengan Tuhan. Asumsinya adalah jika seseorang hubungan dengan Tuhannya baik maka bisa dipastikan hubungan dengan sesama manusiapun akan baik pula.

Ternyata setelah disadari oleh manusia, bahagia sebagai sebuah perasaan *subyektif* lebih banyak ditentukan dengan rasa bermakna. Rasa bermakna bagi manusia lain, bagi alam, dan terutama bagi kekuatan besar yang disadari manusia yaitu Tuhan. Manusia mencari makna, inilah penjelasan mengapa dalam keadaan pedih dan sengsara sebagian manusia masih tetap dapat tersenyum. Karena bahagia tercipta dari rasa bermakna, dan ini tidak identik dengan mencapai cita-cita.

Kecerdasan spiritual (*Spiritual Intelligence*). Ini adalah kecerdasan manusia dalam memberi makna. Perawat yang memiliki taraf kecerdasan spiritual tinggi mampu menjadi lebih bahagia dan menjalani hidup dibandingkan mereka yang taraf kecerdasan spiritualnya rendah. Dalam kondisi yang sangat buruk dan tidak diharapkan, kecerdasan spiritual mampu menuntun manusia untuk menemukan makna.

Manusia dapat memberi makna melalui berbagai macam keyakinan. Ada yang merasa hidupnya bermakna dengan menyelamatkan anjing laut. Ada yang merasa bermakna dengan membuat lukisan indah. Bahkan ada yang merasa mendapatkan makna hidup dengan menempuh bahaya bersusah payah mendaki puncak tertinggi Everest di pegunungan Himalaya. pencarian makna bagi perawat seharusnya mampu mengaitkan pemberian pelayanan keperawatan atas dasar ibadah pada Allah dan pertolongan bagi manusia yang membutuhkan.

Karena manusia dapat merasa memiliki makna dari berbagai hal, agama (religi) mengarahkan manusia untuk mencari makna dengan pandangan yang lebih jauh. Bermakna di hadapan Tuhan. Inilah makna sejati yang diarahkan oleh agama, karena sumber makna selain Tuhan tidaklah kekal.

Ada kesan yang salah bahwa, para orang sukses bukanlah orang yang religius. Hal ini disebabkan pemberitaan tentang para koruptor, penipu, konglomerat rakus, yang memiliki kekayaan dengan jalan tidak halal. Karena orang-orang jahat ini 'tampak' kaya, maka sebagian publik mendapat gambaran bahwa orang kaya adalah orang jahat dan rakus, para penindas orang miskin. Sebenarnya sama saja, banyak orang miskin yang juga jahat dan rakus. Jahat dan rakus tidak ada hubungan dengan kaya atau miskin. Para orang sukses sejati, yang mendapatkan kekayaan dengan jalan halal, ternyata banyak yang sangat religius. Mereka menyumbangkan hartanya di jalan amal. Mereka mendirikan rumah sakit, panti asuhan, riset kanker, dan berbagai yayasan amal. Dan kebanyakan dari mereka menghindari publikasi. Berbagai studi menunjukkan bahwa para orang sukses sejati menyumbangkan minimal 10 persen dari pendapatan kotor untuk kegiatan amal, bahkan saat dulu mereka masih miskin. Mereka menyadari bahwa kekayaan mereka hanyalah titipan dari Tuhan, '*silent partner*' mereka.

Akhirnya melalui kecerdasan spiritual manusia mampu menciptakan makna untuk tujuan-tujuannya. Hasil dari kecerdasan aspirasi yang berupa cita-cita diberi makna oleh kecerdasan spiritual. Melalui kecerdasan spiritual pula manusia mampu tetap bahagia dalam perjalanan menuju terainya cita-cita. Kunci bahagia adalah

Kecerdasan Spiritual. Kecerdasan spiritual (SQ) berkait dengan masalah makna, motivasi, dan tujuan hidup sendiri. Jika IQ berperan memberi solusi intelektual-teknikal, EQ meratakan jalan membangun relasi sosial, SQ mempertanyakan apakah makna, tujuan, dan filsafat hidup seseorang.

Menurut Ian Marshall dan Danah Zohar, penulis buku SQ, *The Ultimate Intelligence*, tanpa disertai kedalaman spiritual, kepandaian (IQ) dan popularitas (EQ) seseorang tidak akan memberi ketenangan dan kebahagiaan hidup. Dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir, berbagai pakar psikologi dan manajemen di Barat mulai menyadari betapa vitalnya aspek spiritualitas dalam karier seseorang, meski dalam menyampaikannya terkesan hati-hati. Yang fenomenal, tak kurang dari Stephen R Covey meluncurkan buku *The 8th Habit* (2004), padahal selama ini dia sudah menjadi ikon dari teori manajemen kelas dunia. Rupanya Covey sampai pada kesimpulan, kecerdasan intelektualitas dan emosionalitas tanpa bersumber spiritualitas akan kehabisan energi dan berbelok arah.

Di Indonesia, krisis kepercayaan terhadap intelektualitas kian menguat saat bangsa yang secara ekonomi amat kaya ini dikenal sebagai sarang koruptor dan miskin, padahal hampir semua yang menjadi menteri maupun birokrat memiliki latar belakang pendidikan tinggi. Asumsi bahwa keserjanaan dan intelektualitas akan mengantar masyarakat yang damai dan bermoral digugat Donald B Caine dalam buku: *Batas Nalar, Rasionalitas dan Perilaku Manusia* yang sedang dibicarakan banyak orang. Mengapa bangsa Jerman yang dikenal paling maju pendidikannya dan melahirkan banyak pemikir kelas dunia pernah dan bisa berbuat amat kejam? Pertanyaan serupa bisa dialamatkan kepada Inggris, Amerika Serikat, dan Israel.

H. APA CIRI ORANG YANG MEMILKI SPIRITUAL INTELEGENCY.

Lima karakteristik orang yang cerdas secara spiritual menurut Roberts A. Emmons, *The Psychology of Ultimate Concerns*: (1) kemampuan untuk mentransendensikan yang fisik dan material; (2) kemampuan untuk mengalami tingkat kesadaran yang memuncak; (3) kemampuan untuk mensakralkan pengalaman sehari-hari; (4) kemampuan untuk menggunakan sumber-sumber spiritual buat menyelesaikan masalah; dan kemampuan untuk berbuat baik

Dua karakteristik yang pertama sering disebut sebagai komponen inti kecerdasan spiritual. perawat yang merasakan kehadiran Tuhan atau makhluk ruhaniyah di sekitarnya mengalami transendensi fisik dan material. Ia memasuki dunia spiritual. Ia mencapai kesadaran kosmis yang menggabungkan dia dengan seluruh alam semesta. Ia merasa bahwa alamnya tidak terbatas pada apa yang disaksikan dengan alat-alat indrianya. Sebagai contoh perawat menyampaikan doa-doa personalnya dalam salat malamnya, mendoakan kesembuhan luka kliennya, memuali tindakan dengan bismillah, mengisi waktu luang dengan Sholat dluha, silaturahmi dengan keluarga klien.

Ciri yang ketiga, terjadi ketika kita meletakkan pekerjaan biasa dalam tujuan yang agung. Konon, pada abad pertengahan seorang musafir bertemu dengan dua orang pekerja yang sedang mengangkut batu-bata. Salah seorang di antara mereka

bekerja dengan muka cemberut, masam, dan tampak kelelahan. Kawannya justru bekerja dengan ceria, gembira, penuh semangat. Ia tampak tidak kecapaian. Kepada keduanya ditanyakan pertanyaan yang sama, "Apa yang sedang Anda kerjakan?" Yang cemberut menjawab, "Saya sedang menumpuk batu." Yang ceria berkata, "Saya sedang membangun menara mesjid!" Yang kedua telah mengangkat pekerjaan "menumpuk bata" pada dataran makna yang lebih luhur. Perawat yang sedang melakukan kompres selayaknya mengatakan "Saya sedang mensyukuri nikmat Allah yang telah menganugerahkan air yang sangat banyak manfaatnya"

Perawat yang cerdas secara spiritual tidak memecahkan persoalan hidup hanya secara rasional atau emosional saja. Ia menghubungkannya dengan makna kehidupan secara spiritual. Ia merujuk pada warisan spiritual seperti teks-teks Kitab Suci atau wejangan orang-orang suci untuk memberikan penafsiran pada situasi yang dihadapinya, untuk melakukan definisi situasi. Pada saat ganti balutan ia mengingat bahwa jutaan mikroba sudah diciptakan Allah sebelum manusia mengetahui obatnya penicillin. Sebelum manusia lahir penicillinpun sudah diciptakan Allah. Jadi tugas perawat adalah berupaya memaknai bahwa mencari karunia Allah dalam membantu meringankan beban klien.

Ketika seorang perawat diberitahu bahwa orang kantornya tidak akan sanggup menyekolahkan anaknya, ia tidak putus asa. Ia yakin bahwa kalau orang itu bersungguh-sungguh dan minta pertolongan kepada Tuhan, ia akan diberi jalan. Bukankah Tuhan berfirman, "Orang-orang yang bersungguh-sungguh di jalan Kami, Kami akan berikan kepadanya jalan-jalan Kami"?

Karakteristik yang kelima: Perawat memiliki rasa kasih yang tinggi pada sesama makhluk Tuhan. "*The fifth and final component of spiritual intelligence refers to the capacity to engage in virtuous behavior: to show forgiveness, to express gratitude, to be humble, to display compassion and wisdom,*" tulis Emmons. Memberi maaf, bersyukur atau mengungkapkan terimakasih, bersikap rendah hati, menunjukkan kasih sayang dan kearifan, hanyalah sebagian dari kebajikan. Karakteristik terakhir ini mungkin disimpulkan dalam sabda nabi Muhammad saw, "Amal paling utama ialah engkau masukkan rasa bahagia pada sesama manusia."

I. BAGAIMANA MENINGKATKAN SQ KLIEN ATAU PERAWAT

Dengan pengertian di atas, berikut ini saya sampaikan secara singkat kiat-kiat untuk mengembangkan SQ bagi perawat kita: (1) Jadilah kita suri tauladan yang baik, (2) bantulah klien untuk merumuskan "missi" hidupnya, (3) baca kitab suci bersama-sama dan jelaskan maknanya dalam kehidupan kita, (4) ceritakan kisah-kisah agung dari tokoh-tokoh spiritual, (5) diskusikan berbagai persoalan dengan perspektif ruhaniah, (6) libatkan klien dalam kegiatan-kegiatan ritual keagamaan, (7) bacakan puisi-puisi, atau lagu-lagu yang spiritual dan inspirasional, (8) ajak klien untuk menikmati keindahan alam, (9) bawa klien, keluarga atau anak ke tempat-tempat orang yang menderita, dan (10) ikut-sertakan anak dalam kegiatan-kegiatan sosial.

Jadilah suri tauladan spiritual. Orang tua atau guru yang bermaksud mengembangkan SQ anak haruslah seseorang yang sudah mengalami kesadaran spiritual juga. Ia sudah "mengakses" sumber-sumber spiritual untuk mengembangkan dirinya. Seperti disebutkan di atas yakni karakteristik orang yang cerdas secara spiritual, ia harus dapat merasakan kehadiran dan peranan Tuhan dalam hidupnya. "*Spiritual intelligence is the faculty of our non-material dimension- the human soul,*" kata Khalil Khavari. Ia harus sudah menemukan makna hidupnya dan mengalami hidup yang bermakna. Ia tampak pada orang-orang di sekitarnya sebagai "*orang yang berjalan dengan membawa cahaya.*" (Al-Quran 6:122) Ia tahu ke mana ia harus mengarahkan

bahteranya. Ia pun menunjukkan tetap bahagia di tengah taufan dan badai yang melandanya. *“Spiritual intelligence empowers us to be happy in spite of circumstances and not because of them,”* masih kata Khavari. Bayangkalah masa kecil kita dahulu. Betapa banyaknya perilaku kita terilhami oleh orang-orang yang sekarang kita kenal sebagai orang yang ber SQ tinggi. Dan orang-orang itu boleh jadi orang-tua kita, atau guru kita, atau orang-orang kecil di sekitar kita.

Rumuskan misi hidup. Nyatakan kepada klien atau anak bahwa ada berbagai tingkat tujuan, mulai dari tujuan paling dekat sampai tujuan paling jauh. Kepada saya datang seorang anak muda dari Indonesia bagian timur. Ia meminta bantuan saya untuk melanjutkan sekolah ke perguruan tinggi swasta, setelah gagal di UMPTN. Ia tidak punya apa pun kecuali kemauan. Sayang, ia belum bisa merumuskan keinginannya dalam kerangka misi yang luhur. Berikut ini adalah cuplikan percakapan kami:

Saya ingin belajar, Pak

Untuk apa kamu belajar?

Saya ingin mendapat pekerjaan.

Jika belajar itu hanya untuk dapat pekerjaan, saya beri kamu pekerjaan.

Tinggallah di rumahku. Cuci mobilku, dan saya bayar.

Saya ingin belajar, Pak

Untuk apa kamu belajar?

Saya ingin mendapat pengetahuan

Jika tujuan kamu hanya untuk memperoleh pengetahuan, tinggallah bersamaku.

Saya wajihkan kamu setiap hari untuk membaca buku. Kita lebih banyak memperoleh pengetahuan dari buku ketimbang sekolah.

Tetapi saya ingin masuk sekolah.

Untuk apa kamu masuk sekolah?

Saya bingung, Pak.

Saya sebenarnya ingin mengarahkan dia untuk memahami tujuan luhur dia. Dengan menggunakan teknik *“what then, señor”* dalam anekdot Danah Zohar, kita dapat membantu anak untuk menemukan missinya. Jika kamu sudah sekolah, kamu mau apa? Aku mau jadi orang pintar. Jika sudah pintar, mau apa, *what then?* Dengan kepintaranku, aku akan memperoleh pekerjaan yang bagus. Jika sudah dapat pekerjaan, mau apa? Aku akan punya duit banyak. Jika sudah punya duit banyak, mau apa? Aku ingin bantu orang miskin, yang di negeri kita sudah tidak terhitung jumlahnya. Sampai di sini, kita sudah membantu anak untuk menemukan tujuan hidupnya.

Baca Kitab Suci. Setiap agama pasti punya kitab suci. Begitu keterangan guru-guru kita. Tetapi tidak setiap orang menyediakan waktu khusus untuk memperbincangkan kitab suci dengan klien atau anak-anaknya. Di antara pemikir besar islam, yang memasukkan kembali dimensi ruhaniah ke dalam khazanah pemikiran Islam, adalah Dari Muhammad Iqbal. Walaupun ia dibesarkan dalam tradisi intelektual barat, ia melakukan pengembaraan ruhaniah bersama Jalaluddin Rumi dan tokoh-tokoh sufi lainnya. Boleh jadi, yang membawa Iqbal ke situ adalah pengalaman masa kecilnya. Setiap selesai salat Subuh, ia membaca Al-Quran. Pada suatu hari, bapaknya berkata, *“Bacalah Al-Quran seakan-akan ia diturunkan untukmu!”* Setelah itu, kata Iqbal, *“aku merasakan Al-Quran seakan-akan berbicara kepadaku.”*

Ceritakan kisah-kisah agung. Klien atau Anak-anak, bahkan orang dewasa, sangat terpengaruh dengan cerita. *“Manusia,”* kata Gerbner, *“adalah satu-satunya makhluk yang suka bercerita dan hidup berdasarkan cerita yang dipercayainya.”* Para

Nabi mengajar umatnya dengan parabel atau kisah perumpamaan. Para sufi seperti Al-'Attar, Rumi, Sa'di mengajarkan kearifan perenial dengan cerita. Sekarang Jack Canfield memberikan inspirasi pada jutaan orang melalui *Chicken Soup*-nya. Kita tidak akan kekurangan cerita luhur, bila kita bersedia menerima cerita itu dari semua sumber. Saya senang berdiskusi dengan anak-anak saya bukan hanya kisah-kisah Islam saja, juga cerita-cerita dalam Alkitab, kisah-kisah dari Cina dan India, mitologi Yunani, dongeng-dongeng dari berbagai tempat di tanah air, sejak kisah-kisah pewayangan di Jawa sampai dongeng-dongeng dari Maluku. Begitu pula, saya membaca cerita-cerita Andersen, fabel-fabelnya Jean de la Fontaine, sampai Crayon Sin Chan. Saya selalu menemukan pelajaran berharga di dalamnya. Saya bagikan pelajaran itu pada anak-anak saya, yang dilahirkan baik oleh isteri saya, maupun oleh isteri-isteri orang lain (misalnya, yang saya ajar di sekolah saya).

Diskusikan berbagai persoalan dengan perspektif ruhaniah. Melihat dari perspektif ruhaniah artinya memberikan makna dengan merujuk pada Rencana Agung Ilahi (*divine grand Design*). Mengapa hidup kita menderita? Kita sedang diuji Tuhan. Dengan mengutip Rumi secara bebas, katakan kepada anak kita bahwa bunga mawar di taman bunga hanya mekar setelah langit menangis. Anak kecil tahu bahwa ia hanya akan memperoleh air susu dari dada ibunya setelah menangis. Penderitaan adalah cara Tuhan untuk membuat kita menangis. Menangislah supaya Sang Perawat Agung memberikan susu keabadian kepadamu. Mengapa kita bahagia? Perhatikan bagaimana Tuhan selalu mengasihi kita, berkhidmat melayani keperluan kita, bahkan jauh sebelum kita dapat menyebut asma-Nya.

Libatkan klien, keluarga atau anak dalam kegiatan-kegiatan ritual keagamaan. Kegiatan agama adalah cara praktis untuk *"tune in"* dengan Sumber dari Segala Kekuatan. Ambillah bola lampu listrik di rumah Anda. Bahaslah bentuknya, strukturnya, komponen-komponennya, kekuatan cahayanya, voltasenya, dan sebagainya. Anda pasti menggunakan sains. Kegiatan agama adalah kabel yang menghubungkan bola lampu itu dengan sumber cahaya. Sembahyang, dalam bentuk apa pun, mengangkat manusia dari pengalaman fisikal dan material ke pengalaman spiritual. Untuk itu, kegiatan keagamaan tidak boleh dilakukan dengan terlalu banyak menekankan hal-hal yang formal. Berikan kepada anak-anak kita makna batiniah dari setiap ritus yang kita lakukan. Sembahyang bukan sekedar kewajiban. Sembahyang adalah kehormatan untuk menghadap Dia yang Mahakasih dan Mahasayang!

Bacakan puisi-puisi, atau lagu-lagu yang spiritual dan inspirasional. Seperti kita sebutkan di atas, manusia mempunyai dua fakultas –fakultas untuk mencerpah hal-hal material dan fakultas untuk mencerpah hal-hal spiritual. Kita punya mata lahir dan mata batin. Ketika kita berkata "masakan ini pahit", kita sedang menggunakan indra lahiriah kita. Tetapi ketika kita berkata "keputusan ini pahit", kita sedang menggunakan indra batiniah kita. Empati, cinta, kedamaian, keindahan hanya dapat dicerpah dengan fakultas spiritual kita (Ini yang kita sebut sbg SQ). SQ harus dilatih. Salah satu cara melatih SQ ialah menyanyikan lagu-lagu ruhaniah atau membacakan puisi-puisi. Jika Plato berkata "*pada sentuhan cinta semua orang menjadi pujangga*", kita dapat berkata "*pada sentuhan puisi semua orang menjadi pecinta.*"

Bawa klien, keluarga atau anak untuk menikmati keindahan alam. Teknologi moderen dan kehidupan urban membuat kita teralienasi dari alam. Kita tidak akrab lagi dengan alam. Setiap hari kita berhubungan dengan alam yang sudah dicemari, dimanipulasi, dirusak. Alam tampak di depan kita sebagai musuh setelah kita

memusuhinya. Bawalah anak-anak kita kepada alam yang relatif belum banyak tercemari. Ajak mereka naik ke puncak gunung. Rasakan udara yang segar dan sejuk. Dengarkan burung-burung yang berkicau dengan bebas. Hirup wewangian alami. Ajak mereka ke pantai. Rasakan angin yang menerpa tubuh. Celupkan kaki kita dan biarkan ombak kecil mengelus-elus jemarinya. Dan seterusnya. Kita harus menyediakan waktu khusus bersama mereka untuk menikmati ciptaan Tuhan, setelah setiap hari kita dipengapkan oleh ciptaan kita sendiri.

Bawa klien atau anak kita ke tempat-tempat orang yang menderita. Nabi Musa pernah berjumpa dengan Tuhan di Bukit Sinai. Setelah ia kembali ke kaumnya, ia merindukan pertemuan dengan Dia. Ia bermunajat, "Tuhanku, di mana bisa kutemui Engkau." Tuhan berfirman, "*Temuilah aku di tengah-tengah orang-orang yang hancur hatinya.*" Di sekolah kami ada program yang kami sebut sebagai "*spiritual camping*". Kami bawa anak-anak ke daerah pedesaan, di mana alam relatif belum terjamah oleh teknologi. Malam hari, mereka mengisi waktunya dengan beribadat dan tafakkur. Siang hari mereka melakukan action research, untuk mencari dan meneliti kehidupan orang yang paling miskin di sekitar itu. Seringkali, ketika mereka melaporkan hasil penelitian itu, mereka menangis. Secara serentak, mereka menyisihkan uang mereka untuk memberkan bantuan. Dengan begitu, mereka dilatih untuk melakukan kegiatan sosial juga.

Ikut-sertakan anak dalam kegiatan-kegiatan sosial. Saya teringat cerita nyata dari Canfield dalam *Chicken Soup for the Teens*. Ia bercerita tentang seorang anak yang "catatan kejahatannya lebih panjang dari tangannya." Anak itu pemberang, pemberontak, dan ditakuti baik oleh guru maupun kawan-kawannya. Dalam sebuah acara perkemahan, pelatih memberikan tugas kepadanya untuk mengumpulkan makanan untuk disumbangkan bagi penduduk yang termiskin. Ia berhasil memimpin kawan-kawannya untuk mengumpulkan dan membagikan makanan dalam jumlah yang memecahkan rekor kegiatan sosial selama ini. Setelah makanan, mereka mengumpulkan selimut dan alat-alat rumah tangga. Dalam beberapa minggu saja, anak yang pemberang itu berubah menjadi anak yang lembut dan penuh kasih. Seperti dilahirkan kembali, ia menjadi anak yang baik rajin, penyayang, dan penuh tanggung jawab. Mengembangkan Kecerdasan Spiritual Anak. Sumber : Jalaluddin Rakhmat <http://www.muthahhari.or.id/doc/artikel/sqanak.htm>

J. BAGAIMANA APLIKASI ESQ DALAM MANAJEMN KONFLIK

Menurut Buchary A Rahman dalam <http://www.equator-news.com/berita/index.asp?Berita=PontianakMaju&id=34796> masalah pelayanan kepada klien dan cara perawat memenej konfliknya termasuk yang krusial yang mempengaruhi kemampuan perawat Indonesia masuk ke pasaran kerja internasional. "Contoh perawat Filipina, mereka merupakan perawat yang dicari di pasaran internasional karena kemampuan melayani pasien dengan cara lebih memanusiakan pasien dengan kemampuan ESQ yang baik disamping karena faktor kemampuan berbahasa Inggris yang baik,". Sebab selain kecerdasan intelektual para perawat juga perlu memperhatikan kecerdasan emosional. "Tak mudah putus asa, tak mudah marah, sabar, berbeda pendapat dengan santun, lebih mengacu pada solusi bukan pada konflik, merupakan contoh perawat yang mempunyai kecerdasan emosional". "Orang berobat ke Singapura atau ke Kucing bukan hanya karena tindakan medis di sana lebih baik, tetapi salah satu faktornya adalah karena sikap perawat di sana lebih familiar,"

Sebagai mahasiswa dan sebagai civitas academica perawat, tentu saja banyak sekali potensi-potensi yang dapat menimbulkan konflik khususnya pada Fakultas Ilmu Keperawatan UNPAD. Sebagai contoh yang paling sering terjadi bila diklasifikasikan adalah sebagai berikut : Konflik mahasiswa dosen, mahasiswa dengan mahasiswa, mahasiswa dengan lembaga, dosen dengan lembaga dan dosen dengan dosen.

Tabel 1. Contoh Konflik Mahasiswa-Dosen

NO	MASALAH	KONDISI MAHASIWA	KONDISI DOSEN
1	Konflik skripsi	Ingin cepat selesai dengan pengalaman dan kemampuan metodologi yang sangat terbatas, susah diberi masukan dan merasa pendapatnya benar, plagiat, berorientasi cepat selesai bukan kualitas	Sangat sibuk, susah ditemui belum memberikan arahan yang lengkap, sering mengganti jadwal bimbingan yang disepakati dan mudah tersinggung, konflik anatar dosen, tidak bisa memberikan ketauladanan cara beda pendapat yang baik
2	Konflik Nilai	Ingin nilai terbaik dengan cara mudah, tidak mau menikmati proses, bolos, tidak tepat waktu dan lalai membuat tugas, tidak jujur, cari jalan pintas	Standar terlalu tinggi, proses pengolahan lambat, antar dosen tidak ada koordinasi dan standar yang sama, tuntutan tinggi role model tidak ada, cenderung menilai kognisi saja.
3	Konflik saat Profesi	Dibebani tugas dan laporan, dibebani target, tuntutan praktek ideal, harus datang tepat waktu, cemas dalam adaptasi, lingkungan asing, tidak ada clinical instructure, hanya mengejar target selesai	Sangat sibuk, tidak ada waktu ke klinik, tidak berpengalaman di klinik, tidak kenal dengan orang lapangan, tidak ada ruang percontohan, bimbingan tidak kontinyu, kesenjangan antara yang diajarkan di kelas dengan kenyataan lapangan
4	kesejahteraan dosen dan hak mahasiswa	Kelas terlalu besar, tidak bisa konsentrasi, lingkungan tidak kondusif, media terbatas, kelas terpecah, kontrol absensi rendah.	Sarana Transportasi terbatas, sarana dan media belajar terbatas, konflik waktu mengajar di luar institusi, kelelahan, reward yang rendah, jarak tempuh kantor yang jauh,

Menghadapi konflik-konflik yang muncul berbekal kemampuan ESQ seperti yang sudah dibahas sebelumnya dengan tahap sebagai berikut :

Seorang perawat yang mempunyai kecerdasan emosional yang baik akan dapat dikenali melalui lima komponen dasar, yaitu sebagai berikut :

Self-awareness (pengenalan diri)

Mampu mengenali emosi dan penyebab dari pemicu emosi tersebut. Jadi, dia mampu mengevaluasi dirinya sendiri dan mendapatkan informasi untuk melakukan suatu tindakan. Apa kesalahan saya?, apa yang harus diperbaiki, ilmu apa yang harus saya tambah

Self-regulation (penguasaan diri)

Seseorang yang mempunyai pengenalan diri yang baik dapat lebih terkontrol dalam membuat tindakan agar lebih hati-hati. Dia juga akan berusaha untuk tidak impulsif. Akan tetapi, perlu diingat, hal ini bukan berarti bahwa orang tersebut menyembunyikan emosinya melainkan memilih untuk tidak diatur oleh emosinya. Dalam kondisi apapun ternyata kemarahan tidak pernah menjadi solusi

Self-motivation (motivasi diri)

Ketika sesuatu berjalan tidak sesuai dengan rencana, seseorang yang mempunyai kecerdasan emosional tinggi tidak akan bertanya "Apa yang salah dengan saya atau kita?". Sebaliknya ia bertanya "Apa yang dapat kita lakukan agar kita dapat memperbaiki masalah ini?".

Empathy (empati)

Kemampuan untuk mengenali perasaan orang lain dan merasakan apa yang orang lain rasakan jika dirinya sendiri yang berada pada posisi tersebut. Kalau saya dalam posisi dosen apa yang akan saya rasakan ? kalau saya dalam posisi mahasiswa apa yang akan saya rasakan ?

Effective Relationship (hubungan yang efektif)

Dengan adanya empat kemampuan tersebut, seseorang dapat berkomunikasi dengan orang lain secara efektif. Kemampuan untuk memecahkan masalah bersama-sama lebih ditekankan dan bukan pada konfrontasi yang tidak penting yang sebenarnya dapat dihindari. Orang yang mempunyai kemampuan intelegensia emosional yang tinggi mempunyai tujuan yang konstruktif dalam pikirannya.

REFERENSI

Aspek-aspek Kecerdasan Emosi, tersedia dalam

http://www.depdiknas.go.id/Jurnal/30/musik_merupakan_stimulasi_terhad.htm

Daniel G, Emotional Intelligence, gramdia, Pustaka Utama, jakarta, 1999

Danah Zohar, Spiritual Intelligence The Ultimate Intelligence, Great Britain 2000

Eko Iman, Paradigma Baru Kecerdasan Manusia, tersedia dalam

<http://www.mail-archive.com/formiskat@groups.plnkalbar.co.id/msg00083.html>

GE MOZAIK, 2005, Pendidikan Kecerdasan Emosional di Amerika Serikat, tersedia dalam <http://ganeca.blogspirit.com/> Juni 2005]

Goleman, Daniel. 1995. Emotional Intelligence. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.tersedia dalam <http://secapramana.tripod.com>

Hernowo, 2005, emosi dan pembelajaran, tersedia dalam <http://www.mizan.com/portal/template/BacaArtikel/kodeart/930>

Komaruddin Hidayat,2005, Jabatan Tinggi EQ Rendah tersedia dalam <http://blogs.netindonesia.net/sarah>

Neni Utami Adiningsih, 2004, tersedia dalam http://www.bkkbn.go.id/article_detail.php?aid=257

Program Peningkatan Kecerdasan Anak tersedia dalam :

http://nursyifa.hypermart.net/brain_theraphy.html

Stephen R Covey, 2002, Bahagia dan sukses, tersedia dalam <http://sepia.blogsome.com/sepia/>

SETO Mulyadi, 2005, Kecerdasan Emosional Anak Penting Dikembangkan ,Jakarta, tersedia dalam <http://www.pelita.or.id/baca.php?id=16965>

Seto Mulyadi, 2005, Kecerdasan Emosional Anak Penting Dikembangkan,tersedia dalam <http://www.pelita.or.id/baca.php?id=16965>

TotoTasmara, Transedental Intelligence, gemma Insani jakarta , 2001

Widodo Gunawan, kecerdasanemosibagipelayan-pelayan tuhan, tersedia dalam <http://suaraagape.org/wawasan/Ei2.php>

**PENTINGNYA ESQ (EMOSIONAL & SPIRITUAL QUOTION)
BAGI PERAWAT DALAM MANAJEMEN KONFLIK**



**Disusun Oleh :
IYUS YOSEP**

Stap Pengajar Bagian Keperawatan Jiwa
Fakultas Ilmu Keperawatan UNPAD

Disampaikan pada Acara :
**CERDAS, KREATIF, BERWAWASAN DAN MANDIRI (CEREBRI)
KEGIATAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN UNPAD
2005**

SKENARIO ROLE PLAY APPERSEPSI

Thema	: Pentingnya ESQ (Emosional & Spiritual Quotion) bagi perawat dalam manajemen konflik
Sutradara	; Suryani, S.Kp., MHSc.
Setting	: Babak I di tempat kos mahasiswa : Babak II Dosen dan mahasiswi di campus
Costum	: Dosen ;mengenakan kemeja, kaca mata, bawa buku tebal Mahasiswa ; kemeja, jaket almamater, tas gendong
Pemain	Aat Sriati, S.Kp., sebagai dosen Imas rafiyah, S.Kp., sebagai mahasiswi
Monolog	Taty Hernawaty

BABAK I

Monolog :

Di sebuah tempat kos, tampak seorang mahasiswa puteri sedang mondar-mondir kebingungan, ia merasa ragu untuk memutuskan apakah harus telepon dosennya atau tidak. Akhirnya ia memutuskan untuk menelepon dosennya.

Mahasiswi	Halo selamat pagi, saya Esqi bu, mau janji bimbingan skripsi pak, kapan waktunya pak ?
Dosen	Oh maaf saya sedang mengajar nanti aja telepon lagi
Mahasiswa	Baik pak...

Monolog :

Setelah satu jam mahasiswi tersebut mencoba menelepon lagi dosennya

Mahasiswi	Halo se... selamat siang bu, sa..saya mau janji bimbingan skripsi, kata ibu saya harus telepon lagi, kapan ibu punya waktu ?
Dosen	Oh.... simpan aja di meja saya nanti saya baca, saya sedang di Rumah sakit bimbingan profesi sibuk sekali
Mahasiswi	Baik bu...selamat siang!

BABAK II

Monolog :

Setelah satu minggu berselang Esqi mencoba menghubungi lagi lewat telepon tetapi selalu veronica. Dengan menggerutu Esqi mencoba telp berulang-ulang. Setelah dua minggu draft skripsinya berada di meja dosen ia langsung menghadap dosen

Mahasiswa	selamat selamat siang bu, sa..saya mau bimbingan
Dosen	Oh.. kamu lagi, kamu mengganggu terus, kenapa kamu tidak janji dulu saya kan lagi sibuk, emangnya pekerjaan saya hanya mengurusin kamu.....

Mahasiswa	Seperti saran ibu saya sudah menyimpannya di meja ibu
Dosen	Ya... nanti saya baca dulu, bawel sekali kamu, nanti lagi janji dulu kalau mau ketemu !
mahasiswa	ibu jangan sambil marah-marah, saya kan sudah bayar mahal kuliah disini, saya kesini mau dibimbing bukan untuk di maki-maki, dasar dosen killer
Dosen	Hey, kamu kok nggak sopan banget, Sebagai pembimbing saya merasa tersinggung, jangan harap ya mata kuliah saya kamu bisa lulus, dasar mahasiswa kampungan

Monolog :

Demikianlah penggalan dialog dan role play antara mahasiswa dengan dosennya, untuk selanjutnya mari kita simak materi yang akan kita bahas