Experts

Kecerdasan Emosi di Laman Media Sosial: Memelihara Bahasa Ketika Krisis

Fri, 08/22/2025 - 11:30

Media sosial merupakan platform popular dalam kalangan pengguna media sosial untuk berhubung, mendapatkan berita terkini, dan memberikan pandangan. Ia biasanya diakses melalui telefon pintar mahupun dari komputer pada bila-bila masa. Perkongsian di laman media adalah berkisar tentang kehidupan harian, berita semasa termasuklah sukan dan hiburan. Namun, ketika krisis melanda seperti pandemik, bencana alam atau tragedi kemanusiaan, perkongsian dari laman media sosial ini menjadi lebih rancak dan sering dibanjiri dengan hantaran yang beremosi.

Perasaan yang bercampur baur sama ada marah, cemas dan bimbang kebiasaannya diterjemahkan di dalam bentuk penulisan mahupun lisan. Dalam keadaan sebegini, kecerdasan emosi atau *Emotional Intelligence (EI)* dilihat menjadi satu kemahiran yang amat penting bagi pengguna laman media. Kecerdasan emosi merupakan keupayaan mengenali, memahami dan mengawal emosi diri serta orang lain, lalu menggunakannya secara positif. Dengan adanya kemahiran kecerdasan emosi, ia menentukan sama ada cara kita berkomunikasi dan respon kita menyumbang kepada penyelesaian atau menambah beban krisis ketika di media sosial.



Mengawal Emosi, Mengurus Maklumat

Krisis biasanya datang bersama kebanjiran maklumat yang diterima dari pelbagai sumber. Sumber-sumber yang diterima tanpa saringan menjadi lebih rumit apabila kesahihannya masih diragui. Tanpa pengawalan diri, kita mudah berkongsi sebarang maklumat yang dikira trending kerana takut atau marah. Menyingkap semula pengalaman ketika negara menghadapi pandemik COVID-19, contohnya, mesej palsu tentang ‘penawar segera’ yang tular di WhatsApp, mencetuskan kekeliruan dan panik. Jika setiap individu didedahkan dengan kecerdasan emosi, pasti akan berhenti sejenak sebelum menekan butang kongsi, menilai sumber berita, dan hanya menyebarkan maklumat sahih, impaknya besar. Kawalan diri sebegini bukan sahaja menjaga diri sendiri, tetapi juga melindungi masyarakat daripada panik yang tidak perlu. Tambahan pula, krisis moden bukan sahaja diiringi wabak atau bencana, tetapi juga ‘infodemik’ banjir maklumat yang bercampur aduk antara benar dan palsu. Dengan mengawal emosi, kita mampu menapis sebelum berkongsi, sekaligus mencegah penularan berita palsu yang boleh menjejaskan kesejahteraan awam.

Bahasa Membentuk Suasana

Selain daripada isi kandungan yang dikongsikan, penggunaan bahasa dan pemilihan perkataan dalam hantaran media sosial mencerminkan kecerdasan emosi. Penggunaan bahasa yang kasar, sinis atau kata-kata celaan boleh menimbulkan salah faham dan mengundang konflik, terutamanya ketika krisis. Sebaliknya, bahasa berlapik, sederhana dan berempati mampu menenangkan keadaan. Contohnya, menggantikan ayat seperti “Kerajaan gagal!” dengan “Kita semua menghadapi cabaran, semoga pihak berwajib lebih pantas bertindak” membawa nada berbeza. Mesej kedua tetap kritis tetapi lebih membina dan menjaga sensitiviti. Di sinilah kecerdasan emosi memainkan peranan penting kerana ia mendorong kita untuk memilih kata-kata yang bukan sahaja menyampaikan maklumat, tetapi juga menjaga perasaan orang lain.



Emosi Bukan Sekadar Tulisan

Kecerdasan emosi di media sosial tidak terbatas pada penulisan status atau komen. Ia juga jelas terlihat dalam pemilihan dan perkongsian video, gambar serta penggunaan emotikon. Ada kalanya sebuah video yang dikongsi tanpa konteks boleh mengundang salah faham, membangkitkan kemarahan atau menyemai kebencian. Begitu juga dengan penggunaan emotikon iaitu ikon senyum, marah, atau ketawa yang tampak kecil tetapi sarat dengan makna. Satu simbol *emoji* ketawa misalnya, boleh dianggap jenaka oleh seseorang, tetapi dilihat sebagai sindiran menghina oleh orang lain, terutama ketika krisis melibatkan kesedihan atau kehilangan nyawa. Di sinilah pentingnya kecerdasan emosi, menilai kesesuaian kandungan dan simbol sebelum dikongsi agar mesej yang sampai benar-benar mencerminkan empati, bukannya menyakitkan hati.

Budaya Ketimuran Kian Pudar

Budaya ketimuran khususnya budaya Melayu selama ini amat menekankan adab, sopan santun, dan hormat-menghormati dalam berbahasa. Tutur kata dijaga agar tidak melukai hati, dan teguran pula dibuat dengan beralas. Namun, nilai ini kini semakin lapuk di alam maya khususnya di media sosial di mana tiada sebarang pengawalan serta penapisan berlaku. Konsep kebebasan bersuara membuatkan kenyataan boleh dikeluarkan tanpa mengambilkira perasaan orang lain. Budaya komuniti digital yang dikenali sebagai netizen yang bebas bersuara telah sebati, menggantikan budaya hormat dengan sikap lantang tanpa batas. Adab berbicara seakan tidak lagi dihiraukan, manakala kecerdasan emosi sering diketepikan. Akhlak yang dulunya erat dengan budi bahasa kini semakin kesat. Kata-kata kasar, caci maki, malah penghinaan terbuka dipaparkan tanpa segan silu untuk tatapan umum tanpa mengira umur. Skrin menjadi ‘topeng’ yang melindungi identiti, membuatkan sesiapa pun berani berkata sesuka hati. Nilai *safe face* atau menjaga air muka yang selama ini menjadi nadi hubungan masyarakat Melayu semakin hilang dalam budaya digital hari ini. Contohnya, kes-kes viral di media sosial sering menunjukkan bagaimana teguran berbaur marah atau penghinaan tersebar tanpa kawalan, hingga mencetuskan polarisasi masyarakat. Jika budaya ketimuran ini tidak dipulihkan, generasi muda mungkin akan membesar tanpa menghargai nilai hormat, kawalan emosi, bertolak ansur dan memahami perspektif orang lain.

Mengelak Polarisasi dan Kebencian

Ketika krisis, media sosial mudah menjadi gelanggang perbalahan. Identiti digital yang kabur mendorong sesetengah pihak menulis kata-kata kesat, menghina sesama sendiri atau menyebarkan stigma. Fenomena ini bukan sahaja merosakkan perbincangan, malah boleh mencetuskan konflik masyarakat dengan pertelingkahan. Kecerdasan emosi melatih kita menahan diri daripada membalas dengan emosi. Sebaliknya, kita boleh memilih untuk menunjukkan empati dengan bertanya bagaimana keadaan orang lain, menawarkan sokongan, atau sekadar memberikan kata semangat. Pemilihan bahasa yang baik dengan ungkapan seperti “semoga dipermudahkan”, “kami bersama anda”, atau “kita harungi bersama” mampu menjadi penawar di saat genting. Sikap hormat, kawalan emosi, bertolak ansur, dan empati yang tinggi menjadi asas bagi mengelakkan polarisasi.

Krisis Sebagai Ruang Solidariti

Walaupun keadaan di laman media ketika menghadapi krisis ini mencabar khususnya apabila menjadi *trending,* krisis juga boleh melahirkan solidariti. Media sosial pernah membuktikan kuasanya menyatukan masyarakat. Contoh nyata ialah ketika banjir besar, platform digital digunakan untuk menggerakkan sukarelawan, menyelaras bantuan, dan menyebarkan mesej harapan. Begitu juga dengan slogan ‘Kita Jaga Kita’ semasa pandemik, yang menjadi lambang empati rakyat Malaysia. Ia menunjukkan bahawa emosi, apabila dikawal dengan bijak, mampu membina kekuatan bersama.

Membina Keharmonian

Krisis mungkin tidak dapat dielakkan, tetapi cara kita bertindak balas menentukan sama ada masyarakat menjadi lebih rapuh atau lebih kuat. Kecerdasan emosi ialah kompas moral yang membimbing kita dalam dunia digital yang pantas dan penuh emosi. Untuk membina keharmonian, semua pihak perlu berganding bahu dan sama-sama berusaha ke arah kebaikan demi menjaga kemaslahatan ummah. Pertama, elemen kecerdasan emosi wajar dimasukkan dalam silibus pendidikan agar para pelajar dapat diberi pendedahan dan ilmu sejak awal memahami kepentingannya, bukan sahaja dalam hubungan sosial samada secara fizikal di sekolah atau di tempat umum namun ia juga bertepatan ketika menggunakan media sosial. Kedua, pengajaran dan pembelajaran dalam pendidikan di sekolah perlu menekankan kemahiran hormat menghormati, kawalan emosi, bertolak ansur, cuba memahami orang lain, serta mengamalkan empati yang tinggi. Ketiga, kempen hormat-menghormati boleh digerakkan pada pelbagai lapisan masyarakat, baik melalui media massa mahupun inisiatif komuniti, bagi memupuk budaya sopan santun di ruang digital dan fizikal. Keempat, membudayakan kecerdasan emosi juga perlu meliputi ruang awam di sekolah, pejabat, kedai, bahkan ketika berurusan dengan pihak berkuasa kerana apa sahaja tingkah laku yang dipaparkan secara terbuka akan menjadi teladan atau sebaliknya.

Dalam hal ini, masyarakat awam, pendidik, pemimpin politik, dan pemimpin komuniti semuanya memainkan peranan.Bahasa Jiwa Bangsa. Jika nilai adab, hormat, dan bahasa berhemah yang diwarisi budaya ketimuran kembali diperkasa, media sosial boleh menjadi ruang penyatuan, bukan perpecahan. Masyarakat bukan sahaja akan lebih matang menghadapi krisis, tetapi juga lebih beradab dalam melayari dunia maya.



Oleh: Hajah Noor Azlinda Zainal Abidin
E-mel: azlinda@umpsa.edu.my

Penulis adalah Guru Bahasa Kanan, Pusat Bahasa Moden (PBM), Universiti Malaysia Pahang AlSultan Abdullah (UMPSA).

Rencana ini adalah pandangan peribadi penulis dan tidak semestinya mencerminkan pandangan rasmi Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah (UMPSA).

- 237 views

View PDF