

PENINGKATAN KUALITI DIRI MELALUI INTERVENSI INTERPERSONAL

Laila Wati Madlan,
Chua Bee Seok
Murnizam Hj. Halik
Ferlis Hj. Bahari
Jasmine Adela Mutang

Universiti Malaysia Sabah, Malaysia

ABSTRACT

The study aimed to identify whether social emotional intelligence training can increase the level of interpersonal. This quasi-experimental study used self evaluation report that was given during the pre and post tests after 14 weeks of training. Each training was 2 hours each week. Second year students of Psychology at Universiti Malaysia Sabah participated in this study. 19 students were selected into the experimental group and received an intervention, while 22 students were selected for the control group. The selection of participants was based on students who had low scores for social emotional intelligence using the Emotional Quotient Inventory (EQ-i) that consists of 133 items, divided into 5 components and 15 subscales. Pre test was given at the starting of the semester to get the basic scores and comparisons for the outcome after the participants received training using the 'Modul Latihan Kecerdasan Emosi Sosial' which was developed by the researchers. Wilcoxon and Mann-Whitney analyses were used to examine the difference between pre and post social emotional intelligence training within and between groups. The results showed that social emotional intelligence interpersonal skills increased after training in the treatment group. The comparison between the control group and the treatment group showed that there was a significant difference. In conclusion, social emotional intelligence training (interpersonal) has a positive effect on participants in the treatment group.

Keywords : *interpersonal skill, empathy, interpersonal relationship, social responsibility*

PENGENALAN

Kemahiran interpersonal ini membawa maksud kebolehan bagi seseorang individu bekerja secara koperatif di dalam kumpulan, termasuk kebolehan berkomunikasi secara lisan ataupun bukan lisan, dapat membezakan individu dari segi emosi, motivasi, perangai dan niat, mempunyai perasaan empati serta dapat mengetahui kepercayaan, ketakutan dan harapan individu lain iaitu sensitif terhadap perasaan dan emosi orang lain yang berada di sekelilingnya (Ivy Deirdre Mangkau, 2012). Definisi oleh Bar-On (1997) pula adalah kemahiran yang merangkumi kemahiran berkomunikasi yang baik, kemahiran membina hubungan dengan orang lain, kemahiran empati dan juga kemahiran dalam

melaksanakan tanggungjawab sosial. Selain itu, seseorang yang mempunyai kemahiran ini juga berupaya memahami dirinya, mengekspresikan dan mengawal emosi serta memahami emosi orang lain, mampu berdikari tanpa dipengaruhi oleh perasaan ataupun pemikiran orang lain dalam membuat keputusan mempunyai matlamat untuk dituju (Bar-On, 1997). Interpersonal adalah merupakan kemahiran yang sangat diperlukan dalam sesebuah organisasi. Terdapat dakwaan bahawa salah satu sebab kegagalan dalam sebuah organisasi pada hari ini adalah disebabkan kemahiran interpersonal yang sangat rendah (Bunker dan Wakefield, 2004). Bakal majikan beranggapan bahawa seharusnya pekerja mereka mempunyai kemahiran berkomunikasi yang baik

(interpersonal) dan merasa bertanggungjawab terhadap pekerjaan mereka agar kualiti kerja yang dihasilkan menjadi lebih baik lagi.

Syarat untuk pekerja yang baik adalah Selain daripada kemahiran bekerja sebagai satu kumpulan calon juga perlu mempunyai komunikasi yang jelas dan efektif iaitu berupaya memahami bagaimana orang lain berfikir serta mampu membuat empati, fleksibel, mampu berfikir dan bekerja di bawah tekanan dan boleh mengatasi masalah ketika di bawah tekanan (Goleman, 1998). Dalam buku Rancangan Malaysia kesepuluh 2011-2015 telah ditekankan bahawa kegagalan graduan mendapatkan peluang pekerjaan adalah disebabkan oleh kurang mahir dalam berkomunikasi dan ini sekali gus menjejaskan nilai graduan yang ingin mencari pekerjaan. Oleh yang demikian, kesedaran tentang pentingnya kemahiran interpersonal semakin meningkat dan sejajar dengan perkembangan globalisasi yang penuh berdaya saing maka para graduan mesti bersedia dengan kemahiran ini sekiranya ingin diterima dalam organisasi.

Negara Barat seperti Amerika telah mengambil kira tentang pengambilan pekerja yang mempunyai kemahiran interpersonal termasuklah juga di Negara Malaysia. Kajian lapangan yang dilakukan melaporkan para majikan inginkan calon pekerja mereka yang mempunyai kemahiran interpersonal dan kepimpinan (Bond dan Manser, 2009). Survei di Amerika tentang prospek majikan menunjukkan kemahiran yang biasanya diperlukan dalam kalangan lepasan kolej adalah kemahiran interpersonal, ketabahan dan juga kepimpinan (Shivpuri dan Kim, 2004). Hal ini kerana pelajar lepasan universiti yang memiliki kemahiran interpersonal berupaya untuk berkomunikasi dengan orang lain serta boleh memahami orang lain dengan lebih baik (Weber, Finely, Crawford, dan Rivera, 2009). Ramlee (2002), melalui hasil kajiannya mendapati majikan dalam industri pembuatan di Malaysia memberi pandangan bahawa lulusan-lulusan teknikal di Malaysia mempunyai kemahiran teknikal lebih daripada mencukupi, namun majikan merasa kurang berpuas hati dari segi kemahiran motivasi, komunikasi, interpersonal, pemikiran kritikal, penyelesaian masalah dan kemahiran keusahawanan.

Pelajar universiti adalah merupakan calon yang akan memasuki dunia pekerjaan setelah tamat belajar. Persaingan yang terlalu tinggi akibat daripada pengeluaran graduan daripada pelbagai universiti saban tahun menyebabkan bakal majikan mencari faktor yang dapat menambah nilai calon pekerja. Oleh yang demikian, kemahiran interpersonal merupakan nilai tambahan selain daripada kriteria kecemerlangan dalam akademik. Penerapan kemahiran interpersonal dalam kalangan pelajar universiti telah pun dilaksanakan melalui pengajaran dan pembelajaran. Institusi Pengajian Tinggi telah menyelaraskan untuk semua universiti untuk memasukkan elemen kemahiran insaniah iaitu 1) kemahiran berkomunikasi; 2) kemahiran berfikir kritis; 3) kemahiran menyelesaikan masalah; 4) kemahiran bekerja secara berpasukan; 5) kemahiran pembelajaran berterusan dan pengurusan maklumat; 6) kemahiran keusahawanan, moral dan etika profesional; serta 7) kemahiran kepimpinan dalam usaha untuk mengeluarkan graduan yang bukan sahaja cemerlang dalam akademik tetapi juga cemerlang dalam sahsiah diri. Namun demikian, Hasil daripada kajian Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) (2006) dan Kementerian Sumber Manusia (KSM, 2006) melaporkan terdapat seramai 59,315 graduan gagal mendapat pekerjaan. Dalam hal ini, sebelas punca pengangguran graduan telah dikenal pasti dan tujuh daripadanya adalah berkaitan dengan kurangnya kemahiran interpersonal dalam kalangan graduan tersebut. Ahmad Martadha Mohamed dan Suekadiana Afendi (2005) yang mengkaji pengaruh faktor kekurangan kemahiran terhadap pengangguran siswazah melaporkan kemahiran sendiri (*interpersonal skills*) adalah peramal signifikan kepada pengangguran siswazah. Laporan daripada Institut Penyelidikan Pendidikan Tinggi Negara (2003) sebelum itu pula melaporkan antara sebab graduan tidak mendapat pekerjaan adalah disebabkan tidak berupaya menilai sesuatu perkara iaitu tidak boleh berfikir secara kritis dan jika ada pandangan yang diberikan namun kemahiran menyelesaikan masalah kurang dikuasai.

Kemahiran interpersonal adalah merupakan salah satu komponen dalam kecerdasan emosi (Bar-On, 1997). Terdapat lima (5) komponen kecerdasan emosi iaitu komponen interpersonal, intrapersonal, penyesuaian diri,

pengurusan stres dan juga *mood* umum. Dapatan kajian telah membuktikan bahawa kecerdasan emosi adalah peramal signifikan kepada beberapa pemboleh ubah seperti prestasi kerja (Boland dan Ross, 2010), pencapaian akademik (MacCann, Fogarty, Zeidner dan Roberts, 2011), serta pengambilan pekerja dalam kalangan lepasan universiti (Dacre Pool dan Qualter (2012). Kepentingan kecerdasan emosi telah mendapat perhatian ramai pengkaji, terutamanya yang berkaitan dengan tingkah laku dalam organisasi (Barsade, Brief dan Spataro, 2003). Menurut Salovey, Woolery dan Mayer (2001) keupayaan kecerdasan emosi dijangkakan dapat mempengaruhi kapasiti seseorang untuk berinteraksi dengan lebih baik dengan orang lain, berkomunikasi dengan lebih efektif, boleh menangani konflik, boleh mengurus stres, boleh menunjukkan prestasi yang baik walaupun berada dalam keadaan tekanan serta boleh membentuk persekitaran kerja yang positif. Kemahiran ini juga berperanan dalam meningkatkan interpersonal dan dinamik diri seseorang (Barsade, 2002).

Beberapa hasil kajian telah membuktikan bahawa Kecerdasan emosi iaitu termasuklah kemahiran interpersonal boleh dibentuk dan ditingkatkan pada seseorang semasa di peringkat sekolah, kolej mahu pun pada peringkat universiti melalui intervensi ataupun latihan seperti yang telah dibuktikan dalam kajian-kajian lepas (Bar-On, 2000; Cherniss dan Goleman, 2001; Domitrovich, Cortes, & Greenberg, 2007; Elias & Clabby, 1992; Greenberg, Kusche, Cook, & Quamma, 1995; Low & Nelson, 2006; Nelis, Quoidbach, Mikolajczak, & Hansenne, 2009). Selain daripada itu, kemahiran ini boleh ditingkatkan dan juga dikembangkan melalui program yang bersesuaian, kaunseling, bengkel atau sesi latihan yang diberikan (Blank, 2008; Boyatzis & Saatscioglu, 2008; Dimitriades, 2007; Mayer & Salovey, 1997). Oleh yang demikian, menurut Zeidner, Roberts dan Matthews (2002) latihan kecerdasan emosi adalah lebih efektif jika difokuskan kepada kumpulan tertentu. Oleh yang demikian, objektif kajian ini adalah menguji keberkesanan Modul Latihan Interpersonal dengan membandingkan tahap Interpersonal sebelum dan selepas peserta mengikuti Latihan dan juga membandingkan tahap interpersonal di antara kumpulan rawatan dan kumpulan kawalan sebelum dan

selepas peserta mengikuti Latihan interpersonal.

METOD KAJIAN

Rekabentuk Kajian

Reka bentuk yang digunakan dalam kajian ini adalah kuasi-eksperimental ujian pra-pasca kumpulan-kumpulan tidak seimbang (*nonequivalent groups pre-post test design*) (Campbell dan Stanley, 1963). Pengkaji memilih peserta untuk kumpulan kawalan dan kumpulan rawatan yang mempunyai ciri-ciri hampir sama agar dapat membandingkan hasil di antara peserta yang mendapat rawatan dan juga peserta yang tidak mendapat rawatan. setiap kumpulan terdiri daripada 22 orang. persamaan di antara peserta dalam kajian ini hanyalah dapatan skor yang rendah dalam kecerdasan emosi sosial. Manakala faktor lain seperti latar belakang, pengalaman lepas, pengetahuan sedia ada ataupun pengaruh persekitaran tidak dapat dikawal oleh pengkaji. Disebabkan itulah ia dinamakan sebagai kumpulan tidak seimbang (Chua, 2006). Reka bentuk ini digunakan bertujuan untuk menguji keberkesanan Modul interpersonal yang dibina oleh pengkaji.

Tatacara kajian

Pra ujian

Proses ini adalah untuk mengenal pasti pelajar yang mempunyai skor kecerdasan emosi sosial yang rendah menggunakan instrumen *Emotional Quotient Inventory* (EQ-i) daripada Bar-On (1997) dan mengandungi 133 item. Soal selidik diberikan kepada semua pelajar semester II ambilan tahun 2011/2012, Blok Psikologi. Seramai 464 orang pelajar terlibat dan daripada jumlah ini penapisan dilakukan bagi mengeluarkan nama pelajar yang tidak layak yang diukur melalui maklum balas konsistensi yang menggunakan *Inconsistency Index* di mana pelajar yang mempunyai nilai lebih tinggi daripada 12 dalam *Inconsistency Index* akan digugurkan dalam kajian ini. Pelajar yang mendapat skor 12 atau pun lebih tinggi adalah seorang yang kurang mampu membuat keputusan serta penilaian sendiri yang lemah (Bar-On, 2011). Pelajar yang rendah kecerdasan emosi sosial dibahagikan

kepada kumpulan rawatan dan kumpulan kawalan. Ciri-ciri kedua kumpulan adalah hampir seimbang di mana mempunyai latar belakang pendidikan psikologi bagi memudahkan pemahaman ke atas istilah dan konsep psikologi yang digunakan dalam modul latihan serta mendapat skor yang rendah dalam ujian kecerdasan emosi sosial.

Populasi kajian adalah pelajar tahun dua daripada Fakulti Psikologi dan Pendidikan, Universiti Malaysia Sabah bagi memudahkan pengkaji menjalankan kajian. Sampel yang dipilih untuk mengikuti latihan kecerdasan emosi sosial adalah merupakan pelajar yang mempunyai skor kecerdasan emosi sosial yang rendah. Skor keseluruhan akan dibahagikan kepada tiga kategori iaitu tinggi, sederhana dan rendah (*cutting point*). Walau bagaimanapun pelajar tidak dimaklumkan bahawa mereka mendapat skor yang rendah dalam ujian kecerdasan emosi sosial bagi mengelakkan kesan bias dalam hasil kajian. Kesan persekitaran sememangnya tidak dapat dikawal oleh pengkaji, kerana itulah penggunaan kumpulan tidak seimbang digunakan dalam kajian ini. Kajian lepas telah membuktikan bahawa pemberian intervensi kepada peserta dapat meningkatkan kecerdasan emosi namun sekiranya kemahiran ini tidak dipertingkatkan maka peserta akan tetap berada pada paras yang normal atau biasa sahaja. Justifikasi pemilihan pelajar daripada sekolah ini adalah untuk memudahkan pengkaji mengawal peserta kerana kajian ini menggunakan reka bentuk eksperimental iaitu peserta perlu mengikuti beberapa sesi rawatan. Justifikasi pengkaji memilih sampel daripada program Psikologi. Pada tahun pertama, pelajar akan belajar Pemberian latihan kepada pelajar yang mempunyai pengetahuan dasar tentang psikologi akan memudahkan penyampaian dan pemahaman maklumat yang akan diberikan ketika sesi latihan dilaksanakan.

Taklimat akan diberikan kepada peserta yang dipilih sahaja iaitu yang mendapat skor yang rendah untuk tahap kecerdasan emosi dan sosial. Semasa sesi taklimat, peserta akan diberi penerangan tentang penyertaan mereka dalam program peningkatan kemahiran insaniah. Ini untuk mengelakkan terjadinya kesan eksperimen yang boleh mempengaruhi hasil kajian. Para peserta akan dimaklumkan

tentang program yang akan dijalankan selama satu semester dan perlu dihadiri setiap sesi. Kehadiran adalah sangat penting dalam menentukan keberhasilan program yang dijalankan. Faedah daripada latihan ataupun program dijelaskan secara terperinci bagi menarik minat dan motivasi setiap peserta menyertainya sehingga ke akhir sesi. Pelatih akan menjelaskan secara terperinci akan tujuan kelas tersebut supaya dapat mewujudkan kesedaran dalam diri peserta mengikuti kelas sehingga tamat. Kesedaran, minat dan juga motivasi untuk mengikuti kelas ini adalah sangat penting dan memberikan pengaruh kepada hasil kajian. Setelah persetujuan dicapai maka peserta akan dibahagikan kepada dua kumpulan di mana salah satu kumpulan tersebut akan mengikuti kelas program iaitu Latihan Kecerdasan Emosi Sosial selama satu semester. Sebagai tanda penghargaan peserta akan diberikan sijil dan juga cenderamata. Borang persetujuan (akan diisi oleh setiap peserta sebagai syarat komitmen (*Inform consent*)) yang akan beriklan oleh peserta selama tempoh program ini dijalankan.

Rawatan

Rawatan ataupun latihan Kecerdasan Emosi Sosial diberikan setelah peserta dapat dikenal pasti melalui saringan yang dilakukan dalam ujian pra. Hanya peserta yang mendapat skor di bawah min dalam ujian Kecerdasan emosi sosial sahaja akan diberikan latihan kecerdasan emosi sosial.

Modul Latihan Kecerdasan Emosi Sosial yang dibina adalah berdasarkan Model Kecerdasan Emosi Sosial yang dicadangkan oleh Bar-On (1997). Terdapat 16 modul yang terkandung di dalamnya yang terdiri daripada lima (5) komponen dan lima belas (15) sub skala kecerdasan emosi sosial. Komponen kemahiran intrapersonal mengandungi sub skala kemahiran penilaian sendiri, kesedaran emosi sendiri, penegasan diri, berdikari dan juga kesempurnaan sendiri. Komponen kemahiran interpersonal mengandungi sub skala kemahiran empati, tanggungjawab sosial dan hubungan interpersonal. Komponen kemahiran pengurusan tekanan mengandungi sub skala kemahiran seperti toleransi tekanan dan kawalan rangsangan. Seterusnya komponen kemahiran penyesuaian mengandungi sub skala kemahiran

penghayatan realiti, fleksibiliti dan penyelesaian masalah. Komponen kemahiran yang terakhir adalah *mood* umum yang mengandungi sub skala kemahiran optimis dan juga kebahagiaan.

Seterusnya sesi latihan akan dijalankan mengikut Modul Latihan Kecerdasan Emosi Sosial (MLKES) yang telah dibentuk. Latihan diberikan selama 14 minggu dalam 14 sesi dan mengambil masa 30 minit sehingga 2 jam untuk setiap aktiviti. Setiap minggu, kecuali pada minggu pertama peserta akan diberikan satu modul satu minggu. Tujuannya adalah agar peserta dapat mengaplikasikan latihan yang diberikan semasa di dalam kelas ke dalam aktiviti harian. Tugas diberikan agar peserta boleh mengaplikasikan apa yang telah dipelajari dapat dipraktikkan di dalam dunia sebenar. Selain daripada latihan di dalam kelas, peserta juga akan diberikan latihan mingguan di mana tugas ini perlu mereka laksanakan selama satu minggu. Misalnya dalam kemahiran empati, latihan mingguan yang diberikan adalah peserta diminta mempraktikkan kemahiran empati terhadap rakan sebilik. Perkongsian akan dilakukan pada perjumpaan minggu berikutnya.

Ketika sesi latihan, "*subject attrition*" ataupun kehilangan peserta perlu diberikan perhatian. Ini kerana terdapat kecenderungan untuk peserta menarik diri dalam kajian yang berbentuk eksperimen apabila peserta perlu mengikuti sesi rawatan melebihi daripada satu kali (Solso, Johnson dan Beal, 1998). Sekiranya ada peserta yang menarik diri maka pengkaji perlu mengambil kira sebab penarikan tersebut kerana penting untuk mengetahui sebab peserta tidak boleh menghadirkan diri sepenuhnya. Hal tersebut boleh terjadi disebabkan oleh masalah peribadi yang dihadapi oleh peserta seperti masa rawatan yang tidak bersesuaian ataupun sesi rawatan yang dianggap tidak menarik. Oleh yang demikian salah satu cara yang digunakan adalah dengan memberikan surat persetujuan untuk mengikuti sesi sehingga selesai dan peserta perlu mengetahui bahawa sesi rawatan yang diberikan adalah lebih daripada satu kali. Setiap permulaan sesi, peserta akan diingatkan melalui SMS ataupun telefon.

Ujian Pasca

Proses ini adalah untuk menguji tahap kecerdasan emosi sosial selepas Latihan Kecerdasan Emosi Sosial dilakukan. Pengujian ini juga akan menggunakan instrumen *Emotional Quotient Inventory* (EQ-i) daripada Bar-On (1997) untuk mengenal pasti kesan Modul Latihan Kecerdasan Emosi Sosial ke atas pelajar yang mendapat rawatan dan kesan tersebut dapat dilihat melalui peningkatan skor yang diperoleh dalam ujian pasca. Selain daripada kumpulan rawatan, kumpulan kawalan juga akan diberikan ujian pasca bagi menyokong hasil yang akan diperoleh kumpulan rawatan.

Peserta kajian

Persampelan yang digunakan dalam kajian ini adalah persampelan bertujuan. Ciri-ciri individu yang dipilih untuk menjawab soalan tertentu tentang sesuatu perkara ataupun produk (MacNealy, 1999). Perkara ini adalah sangat penting kepada penyelidik untuk memahami ciri-ciri responden kajian kerana ia berkaitan dengan hasil kajian.

Peserta yang terlibat dalam kajian terdiri daripada pelajar tahun satu (ketika kajian dijalankan)ambilan sesi 2011/2012 Fakulti Psikologi dan Pendidikan, Blok Psikologi. Sampel kajian dalam ujian pra terdiri daripada semua pelajarambilan sesi 2011/2012 Fakulti Psikologi dan Pendidikan, Blok Psikologi iaitu seramai 464 orang. Pemilihan pelajar daripada Blok Psikologi ini adalah untuk memudahkan pengkaji mengawal peserta. Selain daripada itu, latihan yang diberikan juga berkaitan dengan psikologi. Oleh yang demikian, memberi latihan kepada pelajar yang mempunyai pengetahuan dasar tentang psikologi akan lebih memudahkan penyampaian dan pemahaman maklumat berkaitan dengan latihan yang akan diberikan. Tujuan ujian pra ialah untuk mengenal pasti pelajar yang mempunyai tahap kecerdasan emosi sosial (diukur dengan *Emotional Quotient Inventory* - EQ-i) yang rendah dan akan dipilih untuk menyertai ujian rawatan dan ujian pasca. Daripada 464 orang pelajar, seramai 60 pelajar yang rendah tahap kecerdasan emosi sosial dalam kesemua 15 sub skala dan lima (5) komponen utama kecerdasan emosi sosial telah dikenal pasti. Namun, hanya seramai 42 orang yang bersetuju mengikut kajian ini ketika

perjumpaan pertama. Peserta kajian ini kemudiannya telah dibahagikan kepada dua kumpulan iaitu kumpulan rawatan dan juga kumpulan kawalan. Setiap kumpulan terdiri daripada 21 orang pelajar dan jumlah ini melepasi syarat yang dikemukakan oleh Gay dan Diehl, (1992) dan juga Roscoe, (1975) iaitu setiap kumpulan yang menggunakan reka bentuk eksperimen sekurang-kurangnya mempunyai 10 – 20 orang. Namun, terdapat dua orang yang tarik diri semasa latihan diberikan menjadikan bilangan peserta dalam kumpulan rawatan seramai 19 orang sahaja.

Alat ujian kajian

Emotional Quotient Inventory (EQ-i)

Instrumen ini diubahsuai daripada alat kajian Bar-On (1997) dan diterjemahkan ke dalam bahasa Melayu menggunakan teknik “*back translation*”. Ia mengandungi 133 item yang digunakan untuk mengukur lima (5) komponen dan lima belas (15) sub skala. Alat kajian ini sesuai digunakan untuk peserta yang berumur 16 tahun dan ke atas. Masa menjawab inventori ini lebih kurang 30 sehingga 40 minit. Format respons item bagi inventori ini ialah skala *Likert* lima (5) mata, iaitu, (5) menunjukkan “sangat kerap tentang saya” hingga (1) “sangat jarang tentang saya”. Peserta kajian yang memperoleh skor yang tinggi sama ada dalam komponen atau sub skala inventori ini menunjukkan kemahiran ini bermaksud kapasiti kecerdasan emosi dan sosial peserta berkenaan telah berkembang dengan baik, manakala peserta yang memperoleh skor yang rendah adalah sebaliknya dan kapasiti kecerdasan emosi sosial bagi peserta ini perlu ditingkatkan (Bar-On, 1997). Kebolehpercayaan yang dilakukan oleh pengkaji terhadap alat kajian ini adalah 0.51 hingga 0.75 untuk setiap sub skala.

Manakala untuk sub komponen kebolehpercayaan adalah di antara 0.75 hingga 0.84.

Modul Latihan Kecerdasan Emosi sosial

Modul kecerdasan emosi sosial adalah merupakan modul yang dibina sendiri oleh pengkaji berdasarkan model kecerdasan emosi sosial yang dikemukakan oleh Bar-On (1997). Modul ini secara keseluruhannya mengandungi enam belas modul yang dibina dan diuji bertujuan untuk meningkatkan tahap kecerdasan emosi sosial pelajar. Terdapat tujuh belas (17) aktiviti dalam modul ini dan disampaikan dalam pelbagai kaedah seperti permainan, pembentangan, perbincangan kumpulan, tayangan video serta aktiviti individu dan berkumpulan.

KEPUTUSAN KAJIAN

Hasil Analisis Skor Kecerdasan Emosi Sosial Sebelum Dan Selepas Latihan Kecerdasan Emosi Sosial Dijalankan bagi Peserta Kumpulan Kawalan

Hasil analisis ujian *Wilcoxon signed-rank* menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan komponen interpersonal iaitu kesedaran emosi diri, penilaian sendiri, berdikari, penegasan diri dan kesempurnaan sendiri sebelum dan selepas Latihan Kecerdasan Emosi Sosial dijalankan bagi peserta kumpulan kawalan. Dapatan ini juga menjelaskan bahawa tidak terdapat peningkatan kecerdasan emosi sosial yang signifikan bagi peserta kumpulan kawalan yang tidak mengikuti Latihan Kecerdasan Emosi Sosial sepanjang tempoh latihan kecerdasan emosi dijalankan.

Jadual 1 Hasil Ujian *t Wilcoxon* Bagi Komponen Interpersonal Kumpulan Kawalan (n=21)

Sub Skala	Ujian	Median	z	Sig
Empati	Sebelum	28	-.675	.499
	Selepas	28		
Hubungan Interpersonal	Sebelum	34	-.853	.394
	Selepas	35		
Tanggungjawab Sosial	Sebelum	34	-.192	.848
	Selepas	33		

	Selepas	28
<i>Hasil Analisis Skor Kecerdasan Emosi Sosial Sebelum Dan Selepas Latihan Kecerdasan Emosi Sosial Dijalankan bagi Peserta Kumpulan Rawatan</i>		mereka menjalani latihan kecerdasan emosi-sosial, menunjukkan peningkatan skor iaitu sub skala empati ($z = -3.31, p < .05$) dan sub skala tanggungjawab sosial ($z = -2.75, p < .05$). Manakala sub skala hubungan interpersonal tidak menunjukkan perbezaan skor selepas latihan diberikan.
Analisis ujian <i>Wilcoxon signed-rank</i> bagi menilai perbezaan skala kecerdasan emosi sosial interpersonal kumpulan rawatan selepas		

Jadual 2 Hasil Ujian *t Wilcoxon* Bagi Komponen Interpersonal Kumpulan Rawatan (n=19).

Sub Skala	Ujian	Median	z	Sig
Empati	Sebelum	27	-3.31	.001
	Selepas	28		
Hubungan Interpersonal	Sebelum	37	-.061	.952
	Selepas	37		
Tanggungjawab Sosial	Sebelum	34	-2.75	.006
	Selepas	37		

Hasil Analisis Skor Kecerdasan Emosi Sosial Bagi Kumpulan Rawatan dan Kumpulan Kawalan Selepas Latihan Kecerdasan Emosi Sosial Dijalankan

signifikan kecerdasan emosi sosial interpersonal bagi sub skala tanggungjawab sosial ($z = -3.173, k \leq .05$). Manakala sub skala empati dan hubungan interpersonal tidak menunjukkan perbezaan yang signifikan.

Hasil analisis ujian *Mann-Whitney* menunjukkan terdapat perbezaan yang

Jadual 3 Hasil Ujian *Mann Whitney* Selepas Rawatan Diberikan Bagi komponen Interpersonal antara kumpulan rawatan dan kumpulan kawalan

Sub Skala		N	Mean Rank	Z	Sig
Empati	Rawatan	19	24.03	-1.833	.067
	Kawalan	21	17.31		
Hubungan Interpersonal	Rawatan	19	20.87	-.191	.849
	Kawalan	21	20.17		
Tanggungjawab Sosial	Rawatan	19	26.63	-3.173	.022
	Kawalan	21	14.95		

PERBINCANGAN

Dapatan menunjukkan tidak terdapat peningkatan kecerdasan emosi sosial interpersonal yang signifikan bagi peserta kumpulan kawalan sepanjang tempoh latihan kecerdasan emosi dijalankan. Ia turut menjelaskan bahawa tahap kecerdasan emosi sosial peserta bagi kumpulan kawalan yang tidak menyertai Latihan Kecerdasan Emosi

Sosial latihan tidak berubah secara signifikan pada masa ujian pra dan ujian pasca. Hasil kajian ini membuktikan bahawa kumpulan yang tidak mendapat rawatan tidak menunjukkan peningkatan yang signifikan. Kecerdasan emosi adalah merupakan kemahiran yang boleh dipelajari dan dikembangkan. Oleh yang demikian sekiranya ia tidak ditingkatkan maka kemahiran ini tetap berada pada tahap yang normal atau pun biasa

sahaja pada diri seseorang. Kelebihan pada seseorang yang mempunyai kemahiran interpersonal yang tinggi misalnya dalam empati dapat membina hubungan yang lebih baik dengan orang lain, mempunyai lebih ramai bilangan rakan dan juga disenangi oleh orang lain.

Hasil kajian untuk kumpulan rawatan menunjukkan terdapat dua (2) sub skala yang melaporkan perbezaan yang signifikan iaitu sub skala empati dan juga tanggungjawab sosial. Kemahiran empati adalah kemahiran untuk memahami, menyedari dan peka terhadap pelbagai perasaan dan pengalaman orang lain. Aspek ini akan dapat difahami sekiranya seseorang dapat membezakan dirinya dengan orang lain. Aktiviti yang digunakan dalam kemahiran ini adalah permainan dan juga perbincangan. Aktiviti permainan adalah menggunakan beberapa pasang kasut. Kasut yang digunakan terdiri daripada beberapa jenis kasut seperti kasut yang bertumit, kasut sukan, dan juga kasut untuk kasual. Setiap peserta diminta untuk mencuba salah satu daripada kasut tersebut sambil berjalan mengelilingi kelas. Simbolik daripada permainan ini adalah peserta cuba untuk menyesuaikan dirinya berjalan menggunakan kasut orang lain. Melalui pengalaman itu peserta boleh memahami, menyedari dan peka terhadap perasaan yang dialami oleh pemilik kasut tersebut sama ada merasa selesa ataupun sebaliknya. Begitu juga ketika mengaplikasikan kemahiran ini terhadap orang lain di mana kesedaran, pemahaman dan kepekaan sangat penting dalam menyampaikan empati. Setelah itu setiap peserta diberikan latihan cara untuk menyampaikan empati kepada rakan mereka mengikut situasi yang diberikan. Situasi yang diberikan adalah bagaimana mereka membuat empati terhadap rakan sebilik yang sedang mengalami situasi yang tidak menyenangkan akibat ketinggalan bas dan terpaksa menunggu lama sehingga mengakibatkan kelewatan masuk kelas dan akhirnya dimarahi oleh pensyarah. Melalui latihan ini peserta dapat lebih memahami tentang kemahiran empati. Latihan yang diberikan oleh pengkaji ini secara tidak langsung telah dapat mengimplementasikan kemahiran tersebut kepada peserta (Sandy, 2006).

Manakala aktiviti kedua adalah perbincangan kumpulan. Perkara yang dibincangkan adalah “apakah yang akan terjadi terhadap hubungan sesama insan sekiranya perasaan empati tidak wujud?”. Hasil daripada perbincangan setiap kumpulan dapat disimpulkan bahawa tidak akan ada komunikasi yang baik kerana empati adalah cara menyampaikan perasaan seseorang dengan tepat. Apabila ia tidak menepati seperti apa yang dirasakan maka akan terjadi hubungan yang tidak mesra. Melalui aktiviti ini kesedaran tentang pentingnya kemahiran empati dapat diterapkan kepada setiap peserta. Objektif daripada dua aktiviti ini adalah peserta memahami tentang apa yang dikatakan kecekapan empati serta dapat melatih diri memahami dan peka terhadap pelbagai perasaan dan pengalaman orang lain. Kemahiran empati perlu dilatih agar individu dapat menggunakannya dengan berkesan.

Komponen interpersonal kedua yang menunjukkan perbezaan yang signifikan adalah sub skala tanggungjawab sosial. Kemahiran ini membolehkan seseorang melakukan sesuatu bersama orang lain mengikut rentak dan peraturan persekitaran sosial. Dalam erti kata melakukan sesuatu bukan untuk kepentingan diri sendiri tetapi untuk orang lain. Hubungan interpersonal merupakan keupayaan untuk mewujudkan dan mengekalkan hubungan yang saling memuaskan dan mempunyai kemesraan ketika memberi dan menerima kasih sayang. Dalam kemahiran ini ada kalanya individu perlu melihat pada keperluan orang lain dan mengorbankan kepuasan diri. Melalui kemahiran ini seseorang perlu tahu bila masa yang sesuai untuk menyelesaikan sesuatu perkara. Situasi ini disebabkan oleh persekitaran di mana manusia adalah makhluk sosial dan memerlukan orang lain untuk berkongsi idea ataupun mengkritik kekurangan sesama sendiri demi memperbaiki imej diri. Terdapat dua aktiviti yang digunakan dalam kemahiran ini iaitu perkongsian pengalaman dan juga persembahan secara berkumpulan. Aktiviti perkongsian pengalaman memerlukan setiap peserta berkongsi tentang pengalaman berkaitan tanggungjawab sosial yang pernah mereka alami. Manakala aktiviti kedua adalah persembahan berkumpulan. Aktiviti persembahan berkumpulan memerlukan setiap peserta bekerjasama dalam membuat

persembahan sama ada dalam bentuk lakonan, nyanyian ataupun dendangan puisi.

Kemahiran tanggungjawab sosial mampu membentuk rangkaian sosial yang lebih baik kepada individu yang menggunakannya semasa dalam aktiviti kumpulan. Kemahiran ini menjadikan seseorang mengintegrasikan dirinya ke dalam masyarakat. Pelajar yang melibatkan dirinya dalam aktiviti kemasyarakatan mempunyai rangkaian sosial yang lebih baik berbanding dengan pelajar yang kurang melibatkan diri. Menurut Dekan Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), Prof Dr. Hazita Azman bahawa pelajar yang terlibat dengan program khidmat masyarakat dapat memupuk nilai positif yang juga merupakan inti pati terhadap pengukuhan jati diri seseorang. Oleh yang demikian menurut beliau, jika semakin berjaya dan nilai itu meninggalkan kesan di hati pelaksana atau penerima, semakin kuatlah jati diri. Begitu juga sebaliknya. Dalam konsep pendidikan hari ini, bukan kelayakan akademik sahaja dijadikan perbandingan malahan pembawaan diri dan pengukuhan jiwa juga diberi nilai (Ruhaiza Rusmin, Harian Metro, 13 Oktober 2014).

Bagi sub skala hubungan interpersonal pula melaporkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan. Hubungan interpersonal adalah keupayaan untuk mewujudkan dan mengekalkan hubungan yang saling memuaskan dan mempunyai kemesraan ketika memberi dan menerima kasih sayang. Dalam kemahiran ini ada kalanya individu perlu melihat pada keperluan orang lain dan mengorbankan kepuasan diri. Melalui kemahiran ini juga seseorang perlu tahu bila masa yang sesuai untuk menyelesaikan sesuatu perkara. Situasi ini disebabkan oleh persekitaran di mana manusia adalah makhluk sosial dan memerlukan orang lain untuk berkongsi idea ataupun mengkritik kekurangan sesama sendiri demi memperbaiki imej diri. Aktiviti yang digunakan dalam kemahiran ini adalah berlakon. Setiap ahli kumpulan akan diberikan watak sebagai seorang doktor, guru, pembersih pejabat, buruh kasar, peguam dan juga suri rumah. Situasi yang diberikan adalah semua watak ini bertemu pada satu tempat dan mereka akan memulakan perbualan mengenai satu topik yang boleh diikuti oleh semua watak

tersebut. Objektif daripada latihan ini adalah peserta dapat memahami tentang kecekapan hubungan interpersonal, melatih diri untuk mewujudkan dan mengekalkan hubungan yang saling memuaskan dengan orang lain serta melatih diri untuk berkomunikasi dengan lebih baik melalui peranan sebagai pendengar dan memberikan pendapat pada masa yang sama. Menurut Stein dan Book (2000), dalam membina hubungan interpersonal memerlukan kepekaan terhadap orang lain. Tiga aspek yang perlu dipertimbangkan ketika memulakan komunikasi iaitu pertama adalah peka terhadap persekitaran sosial seperti bila, di mana dan mengapa perlu membina hubungan sosial. Kedua adalah pendengar yang baik dan ketiga adalah keterampilan bercakap di hadapan orang lain. Namun begitu, hubungan interpersonal ini juga dipengaruhi oleh beberapa faktor antaranya tarikan interpersonal. Bar-On dan Byrne (2006), menjelaskan tarikan interpersonal merupakan penilaian seseorang terhadap sikap orang lain di mana penilaian tersebut diekspresikan melalui suatu dimensi yang dikategorikan dari sangat suka sehinggalah sangat tidak suka. Ini bermakna apabila seseorang tidak menyukai individu lain maka secara tidak langsung minat untuk berkomunikasi berkurang. Seseorang akan memilih untuk menghindar komunikasi dengan orang lain dengan memilih untuk pergi daripada situasi tersebut, berpura-pura tidak melihat ataupun mencari orang lain yang lebih serasi dengan dirinya. Walaupun peserta telah dilatih bagaimana cara untuk membina hubungan interpersonal namun faktor seperti tarikan interpersonal sentiasa memberikan pengaruhnya secara individual.

Implikasi kajian

Terdapat beberapa implikasi daripada kajian ini. Pertama, implikasi kepada masyarakat. Kajian ini membuktikan bahawa tahap kecerdasan emosi dan sosial dapat ditingkatkan melalui latihan menggunakan modul kecerdasan emosi sosial yang telah dibina dalam kajian ini. Pelajar yang mendapat latihan kemahiran ini akan mempunyai sahsiah diri yang tinggi dan sekali gus mempunyai nilai tambahan dalam diri serta dapat memberi peluang kepada pelajar dalam persaingan untuk mendapatkan pekerjaan kelak.

Kepada universiti pula modul ini dapat mempersiapkan pelajar dengan memberikan kemahiran yang sangat diperlukan masa kini. Oleh yang demikian, universiti bukan sahaja akan mengeluarkan pelajar yang mempunyai akademik yang baik tetapi juga mempunyai kemahiran insaniah. Modul ini boleh diaplikasikan kepada pelajar bagi melahirkan pelajar yang berwibawa selain cemerlang dalam bidang akademik. Kemahiran yang diterapkan ini dapat menyumbang kepada kebolehpasaran siswazah ketika mencari peluang pekerjaan kelak. Faktor kelemahan dalam aspek kemahiran insaniah merupakan salah satu faktor yang menyebabkan graduan tidak diambil bekerja sekali gus menaikkan bilangan penganggur dalam kalangan graduan ditambah lagi dengan persaingan yang tinggi sesama mereka.

Untuk organisasi pula, modul ini dapat diguna pakai kepada pekerja agar kualiti pekerja bertambah baik. Bukan sahaja pekerja dapat menyesuaikan diri dalam suasana kerja yang sering memberikan tekanan tetapi juga mampu mencipta suasana yang positif dan sekali gus menyumbang kepada keharmonian di tempat kerja.

Kajian ini juga memberi implikasi kepada pemantapan ilmu khususnya bidang kecerdasan emosi. Dengan adanya modul ini, dapat menambahkan lagi modul yang sedia ada di Malaysia. Kepelbagaian daripada modul yang telah dibina membolehkan kemahiran kecerdasan emosi dapat dimantapkan tanpa ada keterbatasan daripada aspek material dan pelaksanaan. Ini kerana modul kecerdasan emosi yang telah dibina ini mempunyai panduan ataupun manual bagi tujuan memudahkan ia untuk disampaikan.

Limitasi kajian

Secara keseluruhannya dua daripada tiga hipotesis untuk interpersonal yang diuji memberikan hasil yang signifikan. Namun demikian, terdapat juga kemahiran interpersonal yang tidak meningkat walaupun setelah menjalani latihan. Modul Latihan Kecerdasan Emosi Sosial (MLKES) yang dibina dalam kajian ini adalah untuk meningkatkan tahap kecerdasan emosi sosial peserta. Oleh yang demikian, peserta yang dipilih untuk menjalani Latihan Kecerdasan

Emosi Sosial adalah peserta yang mendapat nilai yang rendah sahaja dalam ujian saringan yang dilakukan pada awal semester dengan menggunakan soal selidik *Emotional Quotient Inventory* (EQ-i).

Modul Latihan Kecerdasan Emosi Sosial juga dibina berdasarkan model Kecerdasan emosi sosial daripada Bar-On. Pengukuran yang digunakan adalah soal selidik *Emotional Quotient Inventory* (EQ-i) yang juga dibina oleh Bar-On. Oleh yang demikian, objektif dan aktiviti modul yang dibina ini secara khususnya mengikut objektif model kecerdasan emosi sosial Bar-On. Ada kemungkinan soal selidik daripada pengkaji lain tidak dapat digunakan untuk mengukur keberkesanan Modul Latihan Kecerdasan Emosi Sosial (MLKES).

RUJUKAN

- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient inventory (EQ-I): Technical Manual*. Multi-Health Systems, Toronto.
- Bar-On, R. (2000). *Emotional and Social Intelligence. Insight from the emotional quotient inventory (EQ-I)*. In: Bar-On, R., Parker, J.D. (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence*. Jossey-Bass, San Francisco, pp 363-388.
- Barsade, S., Brief, A., & Spataro, S. (2003). The affective revolution in organizational behavior: The emergence of a paradigm. In J. Greenberg (Ed.), *Organizational Behavior: The State of the Science* (pp. 3–52). London: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Barsade, S.G. (2002). The ripple effect: Emotional contagion and its influence on group behavior. *Administrative Science Quarterly*, 47(4), 644–675.
- Blank, I. (2008). Selecting employees based on emotional intelligence competencies: Reap the rewards and minimize the risk. *Employee Relations Law Journal*, 34(3), 77-85.
- Boyatzis, R. E., & Saatcioglu, A. (2008). A 20-year view of trying to develop emotional, social and cognitive intelligence competencies in graduate management education. *Journal of Management Development*, 27, 92-108.

- Babbie, El. (1990). *Survey Research Methods*. Belmont, California: Wadsworth Publishing Company, 2nd ed., 1990.
- Boland, M.J. & Ross, W.H. (2010). Emotional Intelligence and dispute Mediation in Escalating and de-escalating situations. *Journal of Applied Social Psychology*, 40(12), 3059-3105.
- Bunker, K., and Wakefield, M. (2004). In search of Authenticity Now more than Ever, Soft Skills Are Needed. *Leadership in Action*; 24(1), 17-21.
- Campbell, D.T., & Stanley, J.C. (1963). *Experimental and quasi-Experimental designs for research*, Chicago: Rand McNally.
- Cherniss, C., & Adler, M. (2000). *Promoting emotional intelligence in organizations*. Alexandria, VA: American Society for Training and Development (ASTD).
- Ciarrochi JV, Chan A, Caputi P. A critical evaluation of the emotional intelligence construct. *Pers Individ Differ* 2000; 28:539–61
- Chua, Y.P (2011). *Kaedah Penyelidikan*. Edisi kedua, Malaysia, McGraw-Hill.
- Domitrovich, C.E., Cortes, R.C., Greenberg, M.T. (2007). Improving Young Children's Social and Emotional Competence: A Randomized Trial of the Preschool "PATHS" Curriculum. *The Journal of Primary Prevention*. Vol. 28, no.2.
- Heppner, P.P., & Petersen, C.H. (1982). The development and implications of a personnel problem-solving inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 29, 66-75.
- Gay, L.R., & Diehl, P.L. (1992). *Research Methods for Business and Management*. New York: MacMillan.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Greenberg, L. (2008). Emotion and cognition in psychotherapy: the transforming power of effect. *Canadian Psychology*, 49(1), 49-59.
- Frey, L.R., Carl, H. B., and Gary, L. K. (2000). *Investigating Communication: An Introduction to Research Methods*. 2nd ed. Boston: Allyn and Bacon.
- Ganji, M. (2011). *Emotional Intelligence*. Tehran: Savalan.
- Law, K.S., Wong, C., & Song, L.J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology*, 89, 483-496
- Mayer, J.D., & Salovey, P. (1997). *What is emotional Intelligence?* In P.Salovey & D. Sluyter (Eds), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators*. New York: Basic Books.
- MacCann, C., Fogarty, G.J., Zeidner, M., & Roberts, R.D. (2011). Coping Mediates The Relationship Between Emotional Intelligence (EI) And Academic Achievement. *Contemporary Educational Psychology*, 36, 60-70.
- Mok Soon Sang. (2010). *Siri Kemahiran Generik Kompetensi Kecerdasan Emosi*. MultiMedia Sdn. Bhd. Selangor Darul Ehsan.
- MacNealy, M.S. (1999). *Strategies for Empirical Research in Writing*. New York: Longman.
- Nelis, D., Quoidbach, J., Mikolajczak, M., & Hansenne, M. (2009). Increasing emotional intelligence: (How) it is possible? *Personality and Individual Difference*, 47, 36-41.
- Bond, B. & Manse, R. (2009). *Emotional Intelligence Intervention to Increase Student Success*. Toronto: Higher Education Quality Council of Ontario.
- Roscoe, J.T. (1975). *Fundamental Research Statistics for the Behavioral science*. 2nd edition. New York: Holt Rinehart & Winston.
- Ryan, R.M., & Deci, E.L. (2000). On Happiness and human potentials: A Review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology*, 52, 141-166.
- Salovey, P., Woolery, A., & Mayer, J.D. (2001). *Emotional intelligence: Conceptualization and measurement*. In G.J.O. Fletcher & M.S. Clark (Eds), *Blackwell handbook of social psychology: Interpersonal process* (pp. 279-307). Malden, MA: Blackwell.
- Shivpuri, S. & Kim, B. (2004). Do Employers and colleges see eye-to-eye? College student development and assessment. *NACE Journal*, 65, 37-44.
- Solso, R.L., Johnson, H.H., & Beal, MK. (1998). *Experimental Psychology sixth edition*. Addison-Wesley educational Publishers Inc., United State.

- Stryker, S., & Burke, P. (2000). The Past, Present, and Future of an Identity Theory. *Social Psychology Quarterly*, Vol.63, No.4, 284-297.
- Serp, Richard T. (1987). 'Stability and Change in Self: A Structural Symbolic Interactionist Explanation.' *Social Psychology Quarterly*, 0; 44-45.
- Weber, M.R., Finely, D.A., Crawford, A., & Rivera, D.J. (2009). An expletory study identifying soft skill competencies in entry-level managers. *Tourism and Hospitality Research*, 9(4), 353-361.
- Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia. (2006). *Perangkaan sepintas lalu pengajian tinggi 2005*. Putrajaya: Bahagian Perancangan dan Penyelidikan, Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia.
- Kementerian Sumber Manusia. 2006. *Laporan Pasaran Buruh tahun 2005*. Jabatan Tenaga Rakyat. Kuala Lumpur: Percetakan Nasional.
- Institut Penyelidikan Pendidikan Tinggi Negara Laporan Akhir (2003). *Kajian Pengangguran di Kalangan Siswazah Laporan Akhir*.
- Dacre Pool, L., Qualter, P. (2012). Improving emotional intelligence and emotional self-efficacy through a teaching intervention for university students. *Learning and Individual Differences* 22, 306-312.
- Zeidner, M., Roberts, R. D., & Matthews, G. (2002). Can emotional intelligence be schooled? A critical review. *Educational Psychologist*, 37, 215-231.
- Espinoza, J.M. 1999. *Skills Students Learn while Working in College*. Blackburg: Virginia Press.
- Pumphery, J. 2001. *A Comprehensive Summary of Generic Skills Requirement*. London: The Council for Administration.
- National Centre for Vocational Education Research. 2003. *Defining generic skills: At a glance*. Adelaide, Australia: NCVET.
- http://www.ncver.edu.au/research/proj/nr2102_b.pdf [20 February 2011].
- Conference Board of Canada. 2000. *Employability Skills 2000+*. www.confereceboard.ca/education. [12 Desember 2010].