

KEBENARAN

24

Belas kasih meningkatkan kinerja



Sepanjang hidupnya, manusia selalu memiliki pekerjaan yang harus diselesaikan. Dan sayangnya, sesibuk apapun kita, kita tetap harus menjalani

kehidupan manusia yang normal. Tidak peduli bagaimana kita menjejalkan kalender dengan janji temu yang tak pernah berakhir, kehidupan kita tetap dipenuhi dengan peluang kejadian manusia yang mengerikan: kematian, penyakit, kecelakaan, tragedi nasional. Semakin banyak orang yang ada di departemen Anda, semakin dihadapkan dengan kebutuhan untuk mengatasi rasa khawatir dan belas kasih yang meluas bagi karyawan Anda.

Tragedi bisa sangat menakutkan bagi Anda, meskipun Anda tidak secara pribadi atau langsung terkena dampaknya. Anda berisiko mengatakan atau melakukan sesuatu yang akan membuat situasinya menjadi buruk bagi karyawan Anda. Anda ingin peka terhadap privasi mereka. Anda ingin memberi mereka waktu untuk pulih dari guncangan dan kehilangan. Anda bahkan merasa terdorong untuk menjaga jarak untuk memberi mereka ruang yang dibutuhkan untuk mengurus diri sendiri. Tapi jarak dari Anda dapat tampak seperti sikap acuh tak acuh bagi mereka.

Manajer yang takut melakukan kesalahan cenderung memilih tidak melakukan apa-apa. Dan, akibatnya justru lebih buruk. Cara Anda memperlakukan karyawan dalam masa-masa sulit akan bermanfaat bagi Anda di kemudian hari ketika mereka mengingat kebaikan, perhatian, kebijaksanaan dan kesetiaan Anda.

- **Pertimbangkan konteks krisis itu**—Jika situasi tersebut secara langsung mempengaruhi banyak karyawan (badai parah, misalnya), berkonsultasilah dengan departemen SDM korporat untuk melakukan

Ketika Anda memberi jarak dan waktu pribadi bagi mereka, bisa jadi di mata mereka Anda tampak acuh.

sumbang saran cara-cara Anda dapat menanggapi keadaan darurat seperti mengatur uang muka dan pinjaman untuk membantu karyawan untuk mendapatkan rumah sementara atau bahkan pindah ke lokasi perusahaan lain.

Ada banyak yang bisa Anda lakukan. Hanya saja Anda memikirkannya sendiri.

Jika krisis mempengaruhi satu individu, secara diam-diam bicara dengan karyawan itu untuk mengeksplorasi cara-cara di mana Anda bisa membantu.

- **Jangan terima "tidak ada" sebagai jawaban**—Jika Anda bertanya kepada seorang karyawan yang kepalanya dipenuhi dengan kepanikan, "Apakah ada sesuatu yang dapat saya lakukan?" kemungkinan Anda akan mendengar, "Tidak ada, terima kasih". Itu adalah jawaban yang mudah dan sopan. Jangan percaya. Ada banyak yang dapat Anda lakukan. Hanya saja, Anda harus memikirkannya sendiri.

Jika karyawan tersebut sangat tertutup atau pemalu, lakukan sesuatu diam-diam, seperti memberi selebar cek kepada karyawan itu untuk membayar koki pribadi selama seminggu atau lebih. Dengan cara ini, kebutuhan makanan terjaga ketika karyawan itu fokus pada masalah darurat. Jika kelompok Anda merupakan tim yang erat, buat daftar sukarelawan yang akan berbagi tugas untuk memastikan dapur karyawan itu penuh dengan makanan dan rumahnya bersih.

Jika keadaan darurat itu berada di luar jangkauan bantuan Anda secara langsung, lakukan sesuatu secara simbolis, tetapi masih berarti dan signifikan. Jika keluarga karyawan Anda terlibat dalam sebuah kecelakaan serius, misalnya, atur donor darah tingkat departemen (atau bahkan tingkat organisasi).

Atau jika karyawan harus berurusan dengan kanker dalam keluarga, adopsi sebuah acara penggalangan dana terkait sebagai proyek ekstrakurikuler nomor satu departemen Anda.

- **Cari bantuan yang Anda butuhkan untuk tahu bagaimana menjangkau dengan tepat**—Sangat penting bahwa semua karyawan Anda tahu bahwa Anda mempedulikan mereka. Mungkin tidak muncul secara alami untuk membuka hati Anda sendiri dan menunjukkan emosi Anda pada saat krisis. Anda mungkin bos, tapi Anda bukan Tuhan. Anda tidak dapat membaca pikiran atau melihat jauh ke dalam hati para karyawan Anda. Jika Anda merasa kewalahan dengan masalah atau perilaku karyawan, dapatkan nasihat dan dukungan dari seseorang yang Anda percaya dalam organisasi Anda, baik itu bos Anda sendiri, HRD, atau program bantuan karyawan Anda.

Cara Anda memperlakukan karyawan yang sedang membutuhkan bantuan, menunjukkan kepada semua anggota tim bahwa Anda memang dapat diandalkan oleh anggota tim yang kesusahan. Dan jangan lupa: Ada kemungkinan bahwa bisa jadi Anda yang menerima bantuan. Budaya peduli yang Anda tunjukkan kepada masing-masing karyawan yang berada dalam krisis bisa mengalir ke arah Anda. Bagaimana pun juga, kepedulian yang diekspresikan oleh tim Anda akan mengikat mereka sebagai tim yang saling percaya dan saling mengandalkan.

