

KEBENARAN

41

**Cara Anda mendengar
mengungkapkan volume**



Salah satu masalah dalam mengelola tempat kerja yang memiliki budaya keterikatan adalah semua orang benar-benar peduli terhadap pekerjaan dan perusahaannya. Apabila mereka peduli, terkadang berlebihan. Masalah lainnya adalah terkadang Anda memiliki falsafah pintu terbuka. Artinya, ketika ada orang yang memiliki masalah, orang tersebut akan datang langsung ke ruang Anda, tanpa mengetuk pintu, dan membongkar semua beban pikirannya, ke hadapan Anda.

Ini sebenarnya merupakan peluang bagi Anda. Sebuah rapat dengan karyawan yang marah merupakan kesempatan Anda untuk menunjukkan komitmen Anda kepada orang-orang Anda.

- **Diam-diam ucapkan selamat kepada diri sendiri karena karyawan Anda terbuka kepada Anda**—Anda mungkin tidak harus suka dengan apa yang Anda dengar. Tapi setidaknya Anda mendengarnya. Butuh banyak keberanian (dan kepercayaan) untuk mecurahkan kepada seseorang yang berkuasa untuk berkata, “Baiklah, kalau begitu, mungkin kamu lebih senang bekerja di tempat lain.” Fakta bahwa mereka telah memberanikan diri untuk datang kepada Anda dengan masalah-masalah mereka menunjukkan bahwa mereka masih berpegang pada harapan bahwa paling tidak Anda peduli dan mungkin dapat berbuat sesuatu untuk masalah mereka. (Karyawan-karyawan yang tidak terlibat secara aktif telah lama tidak membuka diri. Sekarang mereka hanya memberitahu kepada teman mereka dan mungkin terlibat dalam pencurian kecil kantor atau vandalisme. Jadi jika Anda tidak mendapatkan kunjungan dari karyawan yang kesal, itulah waktu sesungguhnya untuk benar-benar khawatir.)
- **Jangan mengharapkan mereka untuk masuk akal, rasional, dan logis**—Mereka sudah berlatih menyampaikan ucapan

mereka sebelum datang kepada Anda. Mereka mungkin sudah membuat sebuah daftar keluh-kesah dan butir-butir yang mereka harapkan akan membuat mereka tetap fokus dan tidak emosional. Tapi semua itu hilang begitu saja jika mereka benar-benar terluka. Dengan menganggap bahwa ini adalah kejadian langka dan jika sebaliknya mereka adalah profesional yang tenang, dan berkepal dingin, biarkan saja. Kecuali mereka mengancam Anda dengan ancaman fisik (dalam hal ini, panggil petugas keamanan), biarkan mereka bicara bebas.

- **Dengarkan baik-baik—Jangan bicara sebelum mereka selesai bicara**—Dengarkan apa yang ingin mereka katakan kepada Anda dalam aliran deras kata-kata dan frustrasi. Tatap mata mereka saat mereka berusaha mengungkapkan resistensi atau kemarahan mereka. Tak peduli seberapa bingung dan membingungkan mereka, ada sesuatu yang terkubur dalam ucapan mereka yang perlu Anda ketahui. Jika Anda hanya fokus mendengarkan mereka, bukannya menjawab, Anda akan bisa menjaga diri untuk tetap tenang dan menalar momen yang berpotensi jadi masalah ini.
- **Pastikan Anda memahaminya dengan benar**—Ketika mereka sudah selesai, usahakan untuk mengucapkan kembali apa yang Anda rasa Anda dengar dengan kata-kata Anda sendiri, dan tanya kepada mereka apakah Anda memahaminya dengan benar. Beri mereka kesempatan untuk memperbaiki pemikiran mereka atau merevisi kata-kata mereka agar lebih akurat mencerminkan maksud mereka. Jika mereka gugup lagi dan mulai mengulang-ulang kata-kata mereka, katakan dengan tenang, “Saya rasa saya memahaminya, terima kasih.”
- **Dengan tenang ajukan pertanyaan-pertanyaan tambahan untuk mendapat kejelasan**—Tanya mereka jika mereka

memiliki solusi terhadap masalah yang ada di benak mereka. Apakah mereka melihat pendekatan yang lebih baik terhadap masalah itu? Atau orang yang lebih baik, lebih tepat untuk ditugaskan ke dalam proyek bermasalah itu? Apakah ada orang lain yang mereka inginkan agar Anda berbicara untuk konfirmasi dan data tambahan?

- **Janjikan hanya satu hal kepada mereka—bahwa Anda akan kembali kepada mereka dan tetapkan kapan—**Jangan kaget jika mereka berusaha mendorong Anda untuk melakukan tindakan nyata, segera. Ini apabila mereka telah bekerja untuk manajer yang tidak bisa dipercaya, yang hanya janji melulu. Ucapan “saya akan menemui kamu lagi untuk membereskan”, bisa diartikan oleh karyawan “kamu sudah selesai bicara, sekarang keluar.” Jadi Anda perlu meyakinkan kembali bahwa Anda akan kembali kepada mereka, mengingatkan mereka bahwa masalah yang penting itu layak untuk dipikirkan lebih mendalam.
- **Tepati janji Anda—**Lebih baik lagi, beri mereka kejutan. Jadilah lebih awal. Tak peduli apa yang Anda lakukan, bahkan jika anda harus mengecewakan mereka dengan keputusan akhir Anda, tepati tanggal yang sudah Anda janjikan. Dan jika Anda bisa, lakukan beberapa hari sebelumnya.

Orang-orang datang kepada Anda dengan masalah atau keluhan juga sejarah mereka ketika berhubungan dengan atasan mereka sebelumnya. Memecahkan masalah langsung, hasilnya bisa memuaskan bisa juga tidak. Tetapi cara Anda mendengarkan semua yang mereka ucapkan tentang masalah itu dan dengan penuh hormat mengambil tindakan akan membawa Anda jauh dalam memperkuat ikatan kepercayaan di antara kalian.

