



Mudah—bahkan trendi—untuk melemparkan kata-kata dan ungkapan seperti *“terbaik!”*, *“terobosan!”*, dan *“hebat!”* dalam percakapan-percakapan bisnis.

Dan, kita semua tahu bahwa kata-kata tersebut bermakna sangat umum. Tapi apa makna persisnya kata-kata tersebut bagi Anda? Dan apa makna kata-kata tersebut bagi lawan bicara Anda? Jika Anda, bos Anda, dan karyawan Anda memiliki interpretasi yang berbeda terhadap kata-kata tersebut, akan menimbulkan persepsi yang berbeda dalam menilai kualitas kinerja dan produksi.

Anda tidak dapat mengetahui apakah Anda sudah mencapai keinginan Anda apabila Anda tidak tahu persis keinginan Anda. Pada level organisasi, ketika melaksanakan inisiatif keterikatan karyawan dengan pekerjaannya, perusahaan perlu mengetahui apa yang dimaksud dengan terbaik dalam keterikatan karyawan. Banyak yang menemukan bahwa rangkaian pertanyaan Gallup Q12 merupakan awal yang baik untuk mengidentifikasi keterikatan karyawan yang baik pada level organisasi. Tapi kemudian, saat masing-masing departemen mulai menerapkan daftar pertanyaan tersebut untuk survei, banyak pertanyaan-pertanyaan spesifik yang muncul agar sesuai dengan departemennya. Sebagai akibatnya lahir banyak sekali pertanyaan tambahan yang dimasukkan ke dalam kuesioner. (Bahkan sebuah perusahaan akhirnya menghasilkan lebih dari 400 pertanyaan untuk dituangkan dalam kuesioner) Hasilnya? Setelah mengajukan lebih dari 400 pertanyaan, perusahaan belum bisa menjawab apa yang dimaksud dengan kondisi keterikatan karyawan yang terbaik bagi perusahaan tersebut.

Pada sebuah individu manajer, Anda tidak membutuhkan sampai 400 pertanyaan—atau bahkan 12—untuk membantu Anda mengetahui kapan seorang karyawan memberikan yang terbaik kepada Anda. Tapi Anda perlu tahu apa arti terbaik bagi Anda, dan bos. Dengan tanpa mempertimbangkan isu-isu hukum dan moral,

definisi 'terbaik' bukanlah perkara benar salah. "Terbaik" di sini berkaitan dengan mencocokkan perilaku dan karakteristik karyawan Anda dengan harapan Anda.

Itu adalah perkara mencocokkan perilaku dan karakteristik karyawan Anda dengan harapan Anda.

Mulailah membuat sebuah daftar apa yang menjadikan kinerja terbaik dari semua karyawan Anda. Jangan mengabaikan perilaku yang Anda anggap tidak penting. Seperti dalam lukisan, ruang putih sama pentingnya dengan komponen lain dalam komposisi lukisan vas bunga yang cantik. Anda bisa belajar banyak tentang nilai-nilai Anda dengan memperhatikan hal-hal yang selama ini tidak Anda pedulikan.

Apakah karakteristik-karakteristik terbaik berikut ini ada dalam buku Anda?

"Karyawan terbaik saya ..."

- Berdedikasi untuk benar-benar hadir (fisik dan pikiran), apa pun kondisinya
- Berfokus tunggal pada pekerjaan yang ada di depan mata
- Bergairah untuk memahami bagaimana masing-masing pekerjaan dalam departemen Anda berperan dalam pencapaian misi yang lebih besar perusahaan
- Selalu optimis
- Selalu skeptis
- Merasa bebas memberikan nasihat, opini, dan ide-ide dalam semua rapat
- Dapat diandalkan berdedikasi pada proses dan aturan-aturan
- Selalu mencari cara baru dan lebih baik dalam memecahkan masalah lama

- Menghargai efisiensi dan skalabilitas proses

Itu hanya sebagian karakteristik yang sudah diidentifikasi sebagai perilaku terbaik karyawan berkualitas tinggi, dan Anda akan melihat bahwa sebagian bertentangan dengan yang lain. Masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan. Anda bisa saja setuju dengan sebagian; Anda mungkin merasa yang lainnya tidak bermakna. Ingat, tidak ada baik dan salah. Hanya tentang kecocokan.

Daftar Anda sendiri akan bertambah seiring Anda mempelajari lebih banyak tentang diri Anda dan apa yang berlaku di departemen dan perusahaan. Pahami mana perilaku yang lebih Anda senangi, dan Anda akan tahu kapan Anda mendapatkan apa yang Anda inginkan di departemen Anda. Lalu Anda bisa memimpin staf Anda dengan kejelasan dan konsistensi yang meyakinkan.

Tapi Anda belum selesai. Anda juga memiliki atasan. Setelah Anda memiliki kesempatan untuk mengembangkan daftar Anda hingga pada taraf cukup komprehensif, kajiilah bersama dengan atasan Anda, untuk menemukan kesepakatan tentang perilaku tersebut.

Perlu dijelaskan di sini, ajakan diskusi Anda dengan atasan bukan untuk menunjukkan kehebatan Anda, tetapi untuk membuat kesepakatan mengenai nilai-nilai dan harapan yang sama dalam tim Anda. Kesepakatan perilaku yang diharapkan sebagai yang terbaik, itulah yang dimaksud dengan yang terbaik.

Tidak ada benar dan salah. Yang ada hanya cocok dan tidak cocok.

