

Pengurusan Sumber Manusia Bahagian empat (Bahagian akhir)



Dr. Ali Qassem

www.aliqasseminternational.com

Banyak organisasi telah membelanjakan kewangan yang besar dalam menyediakan pekerja dengan gaji lumayan, kebajikan perubatan, persekitaran kerja yang selesa, makan malam tahunan, masa kerja yang fleksible dan latihan. Mereka berbuat demikian untuk meningkatkan produktiviti, moral, kepuasan kerja, motivasi dan mengurangkan pekerja yang sering bertukar ganti. Namun, jika organisasi tidak dapat menyediakan penggerak motivasi dan ganjaran yang paling utama; pengiktirafan, usaha organisasi akan menemui kegagalan.

Manusia, pada umumnya, perlu berasa dihormati, diutamakan, dan dihargai. Perasaan semulajadi yang paling mendalam dan menggembirakan adalah perasaan pengiktirafan. Penulis novel Amerika, Edgar Watson Howe mengatakan, "Penghinaan terbesar

dalam kehidupan adalah tidak mendapat pengiktirafan terhadap usaha keras dalam melakukan sesuatu."

Kajian sumber manusia dalam kepuasan pekerja membuat kesimpulan bahawa tidak ada organisasi yang mendapat kepuasan pekerja yang tinggi dengan memberikan pengiktirafan yang rendah. Semua pekerja menyumbang kepada kejayaan organisasi; oleh itu semua pekerja patut dan layak mendapat pengiktirafan untuk diri dan pasukan.

Terdapat ramai pengurus yang suka sengaja mencari kesilapan pekerja, tetapi juga jarang ada pengurus yang mencari kebaikan orang-orang bawahannya. Andrew Carnegie berkata, "Apabila anda bekerjasama dengan orang lain, banyak persamaannya dengan melombong emas. Apabila anda melombong emas, anda perlu membersihkan kotoran yang bertimbun banyaknya untuk mendapatkan satu ketul kecil emas. Namun, anda bukan mencari kotoran, anda mencari emas."

Adakah anda ingat, sebagai seorang pengurus, bilakah kali terakhir anda benar-benar mencari kebaikan pekerja anda, memberikan ganjaran kepada pekerja tersebut atas kebaikannya ?

Adakah anda ingat, sebagai seorang pengurus, bilakah kali terakhir anda menyenaraikan orang-orang yang bekerja untuk anda dan mengucapkan setinggi penghargaan kepada setiap dari mereka atas sumbangan mereka dalam memajukan organisasi?

Adakah anda ingat, sebagai seorang pengurus, bilakah kali terakhir anda menulis memo yang meluahkan rasa

terima kasih atas tugas yang telah selesai dilaksanakan, dan meletakkan memo tersebut atas meja pekerja anda ?

Jika anda mengatakan anda tidak mempunyai masa untuk melakukannya, atau adalah tidak penting untuk melakukannya, saya cadangkan anda berfikir semula.

Tom Peters, pakar ekonomi telah mengajukan soalan-soalan yang luar biasa kepada setiap pengurus.

Beliau bertanya,

“Adakah anda, sebagai pengurus, ada mengucapkan terima kasih kepada pekerja anda atas pertolongan kecil yang diberikan sejak tiga hari yang lalu?”

“Adakah anda, sebagai pengurus, ada mengucapkan terima kasih kepada pekerja anda atas pertolongan kecil yang diberikan sejak tiga jam yang lalu?”

“Adakah anda, sebagai pengurus, ada mengucapkan terima kasih kepada pekerja anda kerana menunjukkan sikap yang baik hari ini?”

Adakah anda pada minggu yang lalu ada mengiktiraf salah satu pekerja anda atas kerjasama padu yang telah diberikan di khalayak ramai?

Adakah anda secara peribadi pada minggu atau bulan yang lalu ada menelefon atau melawat klien untuk meminta maaf atas perkara kecil atau besar yang salah yang anda lakukan?

(Tidak mempunyai alasan untuk berbuat demikian ? Jika benar – dalam pemikiran anda – anda sememangnya seorang pengurus yang teruk.)

Kita selalu mendengar pengurus dan majikan berkata, “Mengapa kita perlu buat macamitu ? Mereka ada terima gaji.” Fredrick Skinner, pakar psikologi yang terkenal berkata, “ Bayaran gaji bukanlah ganjaran. Orang pergi bekerja bukannya untuk dapatkan bayaran, mereka pergi bekerja supaya bayaran tidak terhenti.”

Pengiktirafan adalah cara yang terbaik untuk meningkatkan produktiviti, kerjasama, moral dan membuatkan orang bermotivasi. Sekiranya kita inginkan pekerja bertungkus lumus bekerja, kita mesti perlu menghargai apa yang mereka lakukan, kemudian memberikan mereka ganjaran tanpa mengira sama ada tugas itu berat atau ringan. Apa yang diperlukan hanyalah beberapa perkataan yang tidak memerlukan apa-apa kos; “Terima kasih!” “Syabas!”

Dr. ken Blanchard dan Dr. Robert Lorber menerangkan pengurusan ABC dalam buku mereka yang bertajuk “Putting The One Minute Manager to work”; **Activators**, **Behaviour**, and **Consequences**. **Activators** adalah apa yang dilakukan oleh pengurus sebelum melakukan sesuatu tugas. **Behaviour** adalah prestasi; apa yang dikatakan atau dilakukan oleh seseorang. **Consequences** adalah apa yang dilakukan oleh pengurus selepas sesuatu tugas.

Menurut Dr. ken Blanchard dan Dr. Robert Lorber, dengan silapnya, kebanyakan orang percaya bahawa apa

yang pengurus lakukan sebelum sesuatu tugas memberikan dampak yang besar atas prestasi daripada kesan. Faktanya pula, dampak terhadap prestasi dari *activators* seperti merancang matlamat hanyalah mencakupi 15% - 25%, manakala yang selebihnya 75% - 85% datang dari kesan seperti memberikan pujian dan teguran.

Jika anda berjalan masuk ke cawangan kewangan IBM di New York, perkara pertama yang menyambut kedatangan anda adalah satu papan kenyataan yang amat besar yang lengkap dengan gambar setiap pekerja dalam cawangan berkenaan. Papan kenyataan tersebut digantung di bawah satu banner :

**“IBM NEW YORK FINANCIAL,
THE DIFFERENCE IS PEOPLE.”**

Maksudnya, (“KEWANGAN IBM NEW YORK, YANG MEMBEZAKAN ADALAH ORANG.”)