

Membina Kepercayaan Sebagai Pemimpin

Ulasan Nasihat dalam Imej dan Contoh Terbaik

Imej berjudul "5 Ways to Build Trust as a Leader" oleh Christian Rebernik ini menyenaraikan lima cara utama untuk membina kepercayaan sebagai seorang pemimpin. Di tengahnya, tertera petikan kata-kata dari Lincoln Chafee, "**Trust is built with consistency**," atau "Kepercayaan dibina dengan ketekalan."



Berikut adalah ulasan bagi setiap nasihat yang terkandung dalam infografik tersebut, lengkap dengan contoh terbaik serta rujukan akademik yang relevan.

1. **Speak Clearly, Speak Often (Bercakap dengan Jelas, Bercakap Kerap)**
 - i. **Ulasan:** Nasihat ini menekankan pentingnya komunikasi yang telus dan terbuka. **Kesenyapan boleh menimbulkan keraguan**, manakala maklumat yang kabur boleh menyebabkan kekeliruan dalam kalangan pasukan. Seorang pemimpin perlu sentiasa berkongsi maklumat tentang apa yang sudah diketahui, apa yang

belum, dan kemajuan yang sedang dicapai.

- ii. **Contoh Terbaik:** Seorang pengurus projek mengadakan mesyuarat ringkas selama 15 minit setiap pagi untuk mengemas kini status projek, cabaran yang dihadapi, dan keutamaan harian. Pengurus ini juga menggalakkan ahli pasukan untuk bertanya dan memberi maklum balas. Tindakan ini mewujudkan **ketelusan** dan **keterbukaan**, yang menjadi dua elemen penting dalam pembinaan kepercayaan. (*cth himpunan mingguan*)
- iii. **Rujukan Akademik:** Teori komunikasi organisasi, khususnya model komunikasi dua hala (*two-way communication*) seperti yang dikemukakan oleh pakar seperti Grunig dan Hunt (1984), menegaskan bahawa komunikasi yang telus dan berdialog sangat penting untuk membina hubungan positif dan kepercayaan di tempat kerja.

2. Act Before You Feel Ready (Bertindak Sebelum Merasa Siap)

- i. **Ulasan:** Nasihat ini menggesa untuk menghindari **kelumpuhan akibat analisis** (*analysis paralysis*). Menunggu data yang sempurna boleh melambatkan segala-galanya. Imej ini menyarankan agar pemimpin mengambil langkah awal dengan **keyakinan 70%** dan melakukan penyesuaian seiring perjalanan. Momentum adalah lebih penting daripada kesempurnaan.
- ii. **Contoh Terbaik:** Apabila sebuah syarikat permulaan (*startup*) ingin melancarkan ciri baharu, pemimpin pasukan memutuskan untuk mengeluarkan versi minimum (*minimum viable product/MVP*) kepada sekumpulan kecil pengguna terlebih dahulu. Maklum balas daripada pengguna ini kemudiannya digunakan untuk menyempurnakan ciri tersebut. Pendekatan ini menunjukkan **keberanian mengambil risiko yang terukur** dan **fleksibiliti**, yang dapat meningkatkan kepercayaan pasukan terhadap keupayaan pemimpin membuat keputusan.
- iii. **Rujukan Akademik:** Konsep ini selaras dengan falsafah "**Lean Startup**" oleh Eric Ries (2011), yang menekankan kitaran "Bina-Ukur-Belajar" (*Build-Measure-Learn*) untuk mempercepatkan inovasi dan mengelakkan pembaziran sumber.

3. Put Purpose at the Center (Letakkan Tujuan di Pusat Tumpuan)

- i. **Ulasan:** Nasihat ini menunjukkan bahawa dalam keadaan tidak menentu, **tujuan yang jelas** menjadi tonggak utama bagi pasukan. Seorang pemimpin harus menghubungkan setiap kerja—sama ada produk, proses, atau orang—dengan misi yang lebih besar. Memiliki tujuan yang jelas membantu mendorong pengambilan keputusan yang lebih baik dan memberikan motivasi yang kuat.
- ii. **Contoh Terbaik:** Pemimpin sebuah syarikat perisian menghadapi tekanan untuk melancarkan produk baharu dengan cepat. Daripada hanya fokus pada tarikh akhir, pemimpin ini mengingatkan pasukan bahawa tujuan utama mereka adalah **"mempermudahkan kehidupan pelanggan melalui teknologi."** Dengan demikian, setiap keputusan yang diambil, dari ciri hingga reka bentuk, sentiasa berorientasikan pada tujuan tersebut. Ini memberikan pasukan rasa **makna dan arah**, yang mengukuhkan kepercayaan.
- iii. **Rujukan Akademik:** Teori "**purpose-driven leadership**" dan **motivasi intrinsik** (*intrinsic motivation*) yang dikembangkan oleh Daniel Pink (2009) dalam bukunya *Drive* menunjukkan bahawa autonomi, penguasaan, dan tujuan adalah pendorong utama motivasi dan komitmen pekerja.

4. **Protect Your Team's Energy (Melindungi Tenaga Pasukan Anda)**

- i. **Ulasan:** Nasihat ini menunjukkan peranan pemimpin sebagai **pelindung** pasukan dari keletihan (*burnout*). Stres menguras fokus dan keletihan boleh memudaratkan prestasi. Pemimpin perlu memastikan pasukan mempunyai ruang untuk berfikir, berehat, dan mengisi semula tenaga. Tenaga pasukan harus dijaga dengan teliti.
- ii. **Contoh Terbaik:** Seorang pengurus mendapati pasukannya bekerja lebih masa selama beberapa minggu berturut-turut. Daripada menambah beban kerja, pengurus tersebut mengambil inisiatif untuk mengurangkan tugas yang tidak mendesak dan menggalakkan ahli pasukan mengambil cuti. Selain itu, beliau menganjurkan sesi perbincangan tidak formal untuk memberi ruang berfikir kreatif tanpa tekanan. Tindakan ini menunjukkan **keprihatinan dan empati**, yang merupakan asas penting dalam membina kepercayaan.
- iii. **Rujukan Akademik:** Kajian mengenai **pengurusan stres dan kesejahteraan di tempat kerja** (*workplace well-being*) oleh pakar seperti Christina Maslach (2001) dalam bukunya *Burnout: The Cost of Caring* menunjukkan bahawa beban kerja yang berlebihan, kurangnya kawalan, dan kekurangan sokongan sosial adalah faktor risiko utama keletihan. Seorang pemimpin yang proaktif dalam mengatasi hal ini dapat meningkatkan kesejahteraan dan produktiviti pasukan.

5. **Stay Calm, Stay Curious (Tetap Tenang, Tetap Ingin Tahu)**

- i. **Ulasan:** Nasihat ini menyarankan bahawa di bawah tekanan, **pola fikir pemimpin akan terserlah**. Daripada panik, pemimpin yang efektif tetap tenang dan mengajukan soalan yang lebih mendalam. Mereka menerima idea-idea di luar jangkaan dan melihat rasa ingin tahu sebagai tanda kekuatan. Ini membantu pasukan kekal stabil di tengah-tengah cabaran.
- ii. **Contoh Terbaik:** Apabila sebuah projek besar menghadapi halangan teknikal yang serius, daripada menyalahkan pasukan atau panik, pemimpin mengadakan mesyuarat tergempar dan bertanya, **"Apa yang boleh kita pelajari dari masalah ini? Idea tak terduga apa yang mungkin dapat menyelesaikannya?"** Soalan-soalan ini membuka ruang untuk penyelesaian kreatif dan menunjukkan bahawa pemimpin tidak hanya fokus pada hasil, tetapi juga pada **pembelajaran dan pertumbuhan**.
- iii. **Rujukan Akademik:** Nasihat ini selaras dengan konsep **"growth mindset"** yang dipopularkan oleh Carol Dweck (2006) dalam bukunya *Mindset: The New Psychology of Success*. Pola fikir pertumbuhan menggalakkan individu untuk melihat cabaran sebagai peluang untuk belajar dan berkembang, bukannya sebagai halangan yang tidak boleh diatasi.

Secara keseluruhan, infografik ini menyediakan panduan yang kukuh dan berakar pada prinsip-prinsip psikologi dan pengurusan moden. Setiap poin saling melengkapi, menunjukkan bahawa **kepercayaan adalah hasil daripada tindakan yang konsisten dan disengajakan** yang mengutamakan komunikasi, tindakan yang terarah, tujuan yang jelas, kesejahteraan pasukan, serta sikap tenang dan ingin tahu.

Mari kita gunakan 10 cara ini (infografik - Kevin Box) dalam konteks sektor awam, dengan contoh fiksyen seorang penjawat awam bernama Budi di sebuah agensi kerajaan.



1. Pimpin Dengan Fakta, Bukan Perasaan

Situasi:Budi sering merungut tentang prosedur birokrasi yang "kuno" dalam mesyuarat pasukan dan membuat komen negatif.**Contoh ayat:**"Budi, semasa mesyuarat Isnin, anda berkata, 'Sistem ini sudah lapuk dan melambatkan keadaan.' Aduan itu tidak menawarkan penyelesaian Namun, berdasarkan data masa yang anda kumpulkan, saya melihat bahawa purata masa untuk memproses permintaan memang mengambil masa yang lebih lama daripada yang dijangkakan.

2. Tetapkan Batasan yang Jelas

Situasi:Budi sering datang lewat dan keluar awal dari pejabat.**Contoh ayat:**"Mulai esok, anda mesti hadir ke pejabat pada waktu bekerja yang ditetapkan, iaitu 8:00 pagi hingga 4:00 petang. Tiada toleransi untuk kelewatan atau keluar awal tanpa kebenaran."

3. Nyatakan kesannya

Situasi:Budi sering melengahkan pemprosesan dokumen sehingga menyebabkan perkhidmatan awam terbantut.**Contoh ayat:**"Disebabkan kelewatan anda memproses dokumen permit semalam, 15 penduduk terpaksa menunggu lebih lama. Kelewatan ini bukan sahaja merosakkan imej agensi tetapi juga memberi kesan secara langsung kepada masyarakat yang kami berkhidmat."

4. Bertenang

Situasi:Budi menyalahkan rakan sekerjanya atas kesilapan dokumen yang dilakukannya.**Contoh Sikap:**Tarik nafas, kekal tenang, dan jangan emosi.**Contoh ayat:**"Budi, mari kita fokus pada masalah yang dihadapi, bukan siapa yang salah. Mari kita bincangkan apa yang boleh kita lakukan untuk membetulkan dokumen ini secepat mungkin."

5. Jangan Berlebihan dalam Menjelaskan

Situasi:Budi mempersoalkan kenapa dia tidak termasuk dalam pasukan projek baharu.**Contoh ayat:**"Penilaian untuk projek ini adalah berdasarkan kecekapan yang diperlukan, dan terdapat beberapa bidang yang perlu anda perbaiki. Kami akan membincangkan perkara ini dalam semakan prestasi anda yang akan datang."

6. Tenaga Langsung, Bukan Sekadar Tingkah Laku

Situasi:Budi sering merungut tentang ketidakcekan peruntukan bajet.**Contoh ayat:**"Saya faham anda mempunyai tumpuan yang kuat terhadap kecekapan. Daripada merungut, mengapa tidak menyediakan cadangan bertulis tentang bagaimana kami boleh menjimatkan wang dalam bahagian kami? Cadangan anda boleh menjadi input berharga untuk kepimpinan kami."

7. Dokumen Semuanya

Situasi:Budi sering ponteng mesyuarat tanpa sebab yang jelas.**Contoh Tindakan:**Hantar e-mel selepas mesyuarat yang dia tidak hadiri: "Budi, awak tidak hadir dalam mesyuarat penyelarasan hari ini. Sila sahkan kehadiran awak pada mesyuarat seterusnya. Ini adalah amaran ketiga yang kami berikan kepada awak mengenai ketidakhadiran awak."

8. Elakkan Konfrontasi Awam

Situasi:Budi membuat komen meremehkan bos di kantin pejabat.**Contoh Tindakan:**Jangan tegur dia depan pekerja lain. Selepas makan tengah hari, hubungi dia ke pejabat anda.**Contoh ayat:**"Budi, boleh awak datang ke pejabat saya sekejap?" (Kemudian teruskan dengan perbualan peribadi: "Saya mendengar anda membuat ulasan yang tidak sesuai di kawasan awam. Ia tidak profesional dan memudaratkan persekitaran kerja.")

9. Berikan Tarikh Akhir untuk Perubahan

Situasi:Budi diminta membetulkan laporan yang penuh dengan kesilapan.**Contoh ayat:**"Anda mesti menyemak laporan ini dan menyerahkannya pada pukul 10 pagi esok. Ini adalah peluang terakhir anda sebelum saya melaporkannya kepada pihak atasan."

10. Bersedia untuk Melepaskannya

Situasi:Setelah berusaha sedaya upaya, Budi tetap mempamerkan tingkah laku yang tidak profesional dan tidak berdisiplin.**Contoh Tindakan:**Selepas berkoordinasi dengan jabatan personel, keluarkan surat amaran akhir (SP3) atau surat pemecatan mengikut peraturan kakitangan.**Contoh ayat:**"Budi, selepas beberapa siri amaran dan peluang untuk penambahbaikan, kita tidak nampak perubahan. Selaras dengan Peraturan Kerajaan No. 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Penjawat Awam, kita terpaksa mengambil tindakan selanjutnya."