Ubah Amarah

Pelangi » Refleksi | Kamis, 14 November 2013 19:00

Penulis : Jamil Azzaini

Kemarin, saat perjalanan dari bandara Soekarno-Hatta ke rumah di Bogor, saya sempat mampir ke salah satu jaringan swalayan ternama. Saat saya memasuki swalayan tersebut, mereka sedang melakukan briefing dengan cara berdiri melingkar. Saya mendengar dengan jelas suara wanita yang memimpin briefing itu. Dugaan saya, dia adalah pemimpin toko itu.

Nah, apa yang terjadi? Ternyata wanita itu sedang memarahi satu per satu karyawan swalayan itu yang jumlahnya 12 orang.

Sungguh, memarahi karyawan di hadapan para pelanggan adalah tindakan yang tidak bisa menjadi teladan. Apalagi jika itu menjadi pusat perhatian pelanggan yang sedang di lokasi kejadian.

Marah di hadapan banyak orang tidak akan menghasilkan loyalitas dari orang-orang yang Anda pimpin. Layanan yang diberikan oleh karyawan tidak lagi muncul dari hati yang paling dalam, tetapi karena ketakutan yang berlebihan. Sulit mendapat pelayanan sepenuh hati dari orang-orang yang jiwanya tertekan.

Usai belanja, saya mencoba menghibur karyawan yang melayani saya. Tetapi tetap saja senyumnya kaku, tatapan matanya kosong, ucapannya seperti robot, dan yang pasti ia melakukan beberapa kesalahan. Padahal, baru beberapa menit sebelumnya ia di-briefing dan salah satu materi yang saya dengar adalah layanan prima terhadap konsumen.

Hindari memarahi orang-orang yang Anda cintai di depan banyak orang. Jangan memarahi anak di depan teman-temannya. Jangan memarahi istri di depan anak atau orang lain. Para dokter senior, jangan marahi co-ass di depan pasien. Amarah Anda di depan banyak orang akan memunculkan "amarah tersembunyi" yang itu boleh jadi sangat menyakitkan hati.

Mengumbar amarah di depan banyak orang itu lebih banyak kerugiannya dibandingkan keuntungannya. Sang pemarah akan kehilangan loyalitas dan penghormatan dari orang-orang di sekitarnya. Ia juga akan mengalami kesulitan membentuk team work yang solid. Di dalam kehidupan rumah tangga, sang pemarah akan mengalami kesulitan membentuk keluarga yang harmonis.

Amarah biasanya keluar dari orang-orang yang berpikir dan berjiwa negatif. Sementara orang-orang yang selalu berpikir dan berperasaan positif yang keluar dari mulutnya bukanlah amarah, tetapi nasehat, arahan, dan kebajikan. Mari kita bersihkan hati kita dengan lebih mengedepankan nasihat, arahan, dan kata-kata positif dibandingkan amarah. Apalagi amarah di depan banyak orang. Malu, ah.

KotaSantri.com © 2002-2026