

CARA

BERBICARA

**KEPADA SETIAP ORANG
DALAM SETIAP
SITUASI**

Edisi Revisi



Emma Sargent & Tim Fearon

Passion for Knowledge

DigitalPublishing/G-2/ISC

How You Can Talk to Anyone in Every Situation
Emma Sargent & Tim Fearon
Copyright © Pearson Education 2011
Published by arrangement with Pearson Education Limited
Edinburgh Gate, Harlow, Essex CM20 2JE
All Rights Reserved

**Cara Berbicara kepada Setiap Orang dalam Setiap Situasi
(Edisi Revisi)**

ISBN: 978-623-04-0762-8

Pengalih Bahasa: Dra. Ursula Gyani Buditjahja
Penyunting: Agatha Trisanti
Penyelaras Akhir: Marina Ariyani dan Mursyidah
Desain Sampul: Rachmat Fajar Prasetyo
Penata Letak: Andi Isa

© 2022 Penerbit Bhuana Ilmu Populer
Jl. Palmerah Barat 29-37, Unit 2, Lantai 2, Jakarta 10270

Diterbitkan pertama kali oleh
Penerbit Bhuana Ilmu Populer
Kelompok Gramedia
No. Anggota IKAPI: 246/DKI/04

Hak cipta dilindungi oleh Undang-Undang.
Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau
seluruh buku ini tanpa izin tertulis dari penerbit.

Sanksi Pelanggaran Pasal 113 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta
1. Setiap orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (1) huruf i untuk penggunaan secara komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan atau pidana denda paling banyak Rp 100.000.000,00 (seratus juta rupiah). 2. Setiap orang yang dengan tanpa hak dan atau tanpa izin pencipta atau pemegang hak cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi pencipta sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan atau huruf h, untuk penggunaan secara komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). 3. Setiap orang yang dengan tanpa hak dan atau tanpa izin pencipta atau pemegang hak melakukan pelanggaran hak ekonomi pencipta sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan atau huruf g, untuk penggunaan secara komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan atau pidana denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah). 4. Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan atau pidana denda paling banyak Rp 4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang.
Diterbitkan oleh Penerbit Bhuana Ilmu Populer
Kelompok Gramedia
Jakarta, 2022

Edisi Digital, 2022

CARA

BERBICARA

**KEPADA SETIAP ORANG
DALAM SETIAP
SITUASI**

Edisi Revisi

Emma Sargent & Tim Fearon



Penerbit BHUANA ILMU POPULER
Kelompok Gramedia

DigitalPublishing/KG-2/SC

DAFTAR ISI

TENTANG PENULIS

Pendahuluan

1. Rahasia Berbicara dengan Penuh Percaya Diri kepada Siapa Saja.....	3
2. Semua Tentang Anda	27
3. Dasar Percakapan.....	49
4. Cara Menjalin Simpati dan Berhubungan dengan Siapa Saja.....	103
5. Bagaimana Anda Bisa Berbicara dengan Siapa Saja di Tempat Kerja.....	143
6. Cara Berbicara dengan Setiap Orang Dalam Situasi Sulit.....	191
7. Kapan Saatnya Menutup Mulut.....	243
8. Cara Berbicara Jika Anda Ingin Menjadi Pusat Perhatian	253

DigitalPublishing/KG-2/SC

TENTANG PENULIS

- Tim Fearon

Karier Tim meliputi karya nyata—ia dilatih di RADA— selaku pembimbing, pelatih, penggelar konferensi, dan penulis.

Ia telah mendirikan dua perusahaan, bekerja bersama para pemuda yang mengalami kesulitan belajar, menjabat sebagai dewan direktur PLC (*Public Limited Company*), dan bekerja di seluruh dunia bersama banyak perusahaan besar dan kecil. Betapa banyak jumlah orang yang ia temui! Hampir semua orang itu cerdas—ia hanya mampu mengingat satu orang dengan siapa ia tak pernah ingin bekerja sama lagi.

Ia guru praktisi dan pelatih NLP (*Neuro Linguistic Program*) bersertifikat serta seorang hipnoterapis berkualitas.

• Emma Sargent

Emma menyeimbangkan perannya sebagai orangtua yang dikaruniai dua orang anak sekaligus mengelola bisnis “membangun bisnis wiraswasta”. Ia menyandang reputasi sebagai pembicara berpengetahuan luas, efektif, dan inspirasional serta telah bekerja di seluruh dunia. Secara khusus, orang menikmati kecakapannya, sekaligus pendekatannya yang hangat terhadap pengembangan pribadi dan bisnis. Ia mempermudah apa yang tampaknya sulit guna menyampaikan solusi yang praktis. Ia tidak begitu peduli pada teori dan lebih cenderung menerapkan apa yang berguna.

Emma juga penulis *Brilliant Parent*. Ia menyandang gelar dalam bidang psikologi dan seorang pelatih NLP (*Neuro Linguistic Program*) bersertifikat.

Selama delapan tahun ini, Tim dan Emma bersama-sama mengelola The Extraordinary Coaching Company. Mereka tinggal di New Forrest bersama anak-anak mereka, Thomas dan Hannah.

Anda bisa menemukan segala sesuatu tentang The Extraordinary Coaching Company di <www.FindingTheHiddenMoney.com>

PENDAHULUAN

Hampir semua orang mengalami situasi kehilangan rasa percaya diri dan mencemaskan apa yang akan dilakukan atau katakan.

Beberapa orang akan merasa agak gugup dalam situasi yang melibatkan orang yang tidak dikenal dengan baik, sedangkan beberapa yang lain akan cukup percaya diri untuk bercakap-cakap dengan satu atau dua wajah baru, tetapi hatinya gentar saat dihadapkan dengan ruangan besar yang dipadati oleh orang yang tak dikenal.

Bagaimana pun perasaan Anda saat ini, jika ingin merasa nyaman dan percaya diri dengan orang lain dalam setiap situasi, Anda sedang memegang buku yang tepat.

Buku ini hadir guna membantu Anda agar lebih percaya diri dalam pergaulan, dan memungkinkan Anda terlibat dalam percakapan dengan siapa pun.

Buku ini juga membantu mengatasi hambatan yang Anda alami saat berada di sekeliling orang lain, sekaligus mempersenjatai Anda dengan strategi, keterampilan, dan teknik guna menangani sebagian besar situasi dalam pergaulan.

Buku ini berisi ide dan latihan yang serba praktis. Dua bab pertama memberi Anda dasar untuk merasa percaya diri dalam pergaulan. Bab 3 dan Bab 4 akan menjamin bahwa secara fisik, Anda telah ditetapkan untuk menciptakan kesan pertama yang baik, dan mempersenjatai Anda dengan strategi serta teknik yang akan memungkinkan Anda memasuki setiap percakapan dan membangun jalinan rasa simpati yang efektif dengan orang lain yang Anda temui.

Dalam Bab 5 dan Bab 6, kami sajikan kepada Anda segudang ide untuk menangani beragam persoalan di tempat kerja sekaligus menangani “situasi sulit” yang mungkin Anda hadapi. Di Bab 7, kami beri semua yang perlu Anda ketahui ketika TIDAK berkata apa pun sangat diperlukan pada saat itu. Di Bab 8, Anda akan menyimak semua yang perlu dilakukan untuk menjadi populer di mata orang lain!

Ketika membaca buku ini, ingatlah satu hal bahwa: Strategi dan teknik yang kami berikan bisa digunakan dalam berbagai konteks. Jadi, anggaplah semua itu sebagai sarana yang benar-benar ampuh untuk dibawa ke dalam pergaulan dan diterapkan kapan saja kebutuhan itu timbul.

Sejumlah hal yang kami nyatakan pada awalnya mungkin terdengar aneh, bahkan tidak nyaman. Mencoba sesuatu yang

baru untuk mengubah diri Anda memang tidak nyaman pada awalnya.

Ini buktinya, coba praktikkan. Lipatlah kedua lengan Anda. Sekarang, bukalah lipatan itu dan lipatlah dengan cara lain. Jadi, jika tadi Anda melipat lengan kiri di atas lengan kanan, sekarang lipatlah lengan kanan Anda di atas lengan kiri, begitu pula sebaliknya. Bagaimana rasanya? Jika Anda melakukannya sesuai dengan perintah, mungkin terasa tidak nyaman.

Namun, lakukan beberapa kali lagi dan rasa tidak nyaman itu akan hilang. Begitu pula dengan “hal-hal” dalam buku ini. Kami harap Anda bisa konsisten mempraktikkan sejumlah hal dalam buku ini.

Kami yakin teknik dalam buku ini akan berguna karena kami sendiri menggunakan semua itu dan telah memperkenalkannya pada ratusan orang selama bertahun-tahun untuk mencapai kesuksesan mereka.

Sama halnya dengan pembelajaran baru yang lain, maka akan ada orang yang membaca buku ini tetapi tidak konsisten dalam praktiknya sehingga mereka hanya sedikit menerapkannya atau tidak berbuat apa-apa, kemudian bertanya-tanya sendiri kenapa teknik itu tidak berhasil dan tidak ada yang berubah. Namun, ada pula sejumlah orang lain—kami setulusnya berharap Anda adalah salah satu dari mereka—yang memercayai kata-kata kami, mempraktikkannya, dan membuktikan hasilnya.

Bagi Anda, dunia ini mungkin menjadi berbeda, dunia yang dipenuhi kesempatan, meningkatnya hubungan; dan karunia

terbesar dari semua itu adalah pilihan. Kemampuan untuk memilih dengan siapa Anda akan berbicara, kapan Anda menginginkannya, sekaligus menghargai setiap percakapan sebagai kesempatan untuk belajar lebih banyak tentang makhluk indah, yang kita sebut manusia.

DigitalPublishing/KG-2/ISC

BAB

DigitalPublishing/KG-2/SC

DigitalPublishing/KG-2/SC

Rahasia Berbicara dengan Penuh Percaya Diri kepada Siapa Saja

Kita semua unik. Betapa membosankan jika kita semua sama. Namun, kita memiliki kesamaan. Kita semua berkomunikasi dalam hidup sehari-hari. Kita dibentuk untuk berkomunikasi dan berinteraksi. Meskipun demikian, beberapa orang benar-benar tidak menikmati aktivitas tersebut dan merasa tidak pandai melakukannya. Oleh karena itu, kita sering sengaja menghindari aktivitas tersebut.

Apa yang membuat seseorang tidak percaya diri berbicara dengan orang lain?

Ketika menanyakan pertanyaan di atas kepada para kolega, kami memperoleh beragam jawaban.

- “Saya tidak bisa berkata apa-apa.”

- “Saya tidak biasa mengomentari orang.”
- “Bicara saya gagap.”
- “Saya rasa orang tidak menyukai saya.”
- “Saya akan berkata sesuatu yang bodoh.”
- “Saya takut jika harus mempertahankan pendapat di muka umum.”
- “Tidak ada yang tertarik pada apa yang saya katakan.”
- “Saya adalah orang yang tidak menarik.”
- “Saya menarik diri jika orang bertanya pada saya.”
- “Saya benci jika orang memandangi saya.”
- “Saya tidak suka bergaul dengan orang lain.”
- “Saya tidak bisa bicara kalau ada banyak orang.” (Jumlah “banyak” berbeda untuk setiap orang—pilihlah jumlah yang sesuai untuk Anda.)

Ada situasi dan kondisi yang dianggap sulit bagi kebanyakan orang, yang paling umum misalnya:

- bertemu dengan orang tak dikenal;
- berurusan dengan orang yang berwenang—dokter, guru, pengacara, bos;
- pesta;
- acara tertentu;
- “yang boleh dilakukan” dalam pergaulan;
- melontarkan keluhan;
- rapat di tempat kerja;
- presentasi;
- berurusan dengan orang/situasi sulit; dan

- setiap situasi ketika ada lebih dari satu orang yang hadir.

Bagi sejumlah orang, situasi di atas membuat mereka tidak nyaman. Bagi beberapa orang lain, situasi tersebut merupakan keterbatasan yang melemahkan kemampuan mereka untuk menikmati hidup. Sementara bagi yang lain, situasi itu sangat membatasi kemampuan mereka untuk mendapatkan promosi dan kemajuan dalam karier. Situasi sosial—yang kami maksud dengan situasi sosial adalah DI MANA PUN orang berkumpul—menjadi racun dalam kehidupan mereka.

Jadi, apa saja yang menyebabkan Anda menjauhkan diri dari situasi ini? Nah, ada berbagai hal, di antaranya:

- mengira bahwa Anda tidak menarik dan bahwa setiap orang lain lebih baik dari Anda;
- kurangnya rasa percaya diri/harga diri, terkadang dipicu oleh pengalaman negatif di masa lalu;
- tidak tahu harus berbuat apa atau cara melakukannya, atau bagaimana terlibat dalam sebuah percakapan, membangun jalinan rasa simpati, berbicara dengan penuh percaya diri, mengajukan pertanyaan; dan
- rasa cemas/takut—mengkhawatirkan apa yang Anda KIRA akan terjadi.

Situasi dan kondisi mana pun yang mencerminkan pengalaman Anda, buku ini sarat oleh beragam hal untuk membantu Anda. Jadi, kita awali saja buku ini dengan memberi Anda sejumlah

hal untuk dipikirkan dalam kaitannya dengan masalah yang kami jabarkan, dan dua strategi yang ampuh agar Anda dapat mengimplementasikannya secara langsung. Semua itu akan kita simak dengan lebih rinci, tetapi kami ingin Anda memulainya dengan cepat.

Mengira bahwa semua akan terjadi

Ada sejumlah bukti yang menunjukkan bahwa bisa mendapatkan apa yang sedang menjadi fokus kita. Misalnya Anda fokus pada sesuatu yang membuat cemas atau khawatir, maka Anda merasa bahwa hal itu benar-benar terjadi. Selanjutnya, Anda akan merasa cemas dan khawatir!

Salah satu hal yang perlu dilakukan adalah mengenali penyebab mengapa Anda tidak percaya diri berbicara dengan orang lain dalam setiap situasi. Jika itu hanya masalah ketidaktahuan Anda akan apa yang harus dilakukan atau cara melakukannya, maka solusinya terletak pada seluruh strategi, sarana, dan teknik yang tercantum dalam buku ini. Peganglah itu semua, dan Anda akan segera melihat betapa efektifnya hal-hal tersebut. Anda juga akan melihat bahwa itu bukan “ilmu roket”, dan sama sekali tidak mensyaratkan gelar dalam bidang psikologi untuk mengimplementasikan semuanya. Ini hanya menuntut aplikasi.

Jika itu hanya masalah prasangka bahwa Anda tidak cukup baik atau kurang percaya diri, maka teknik itu akan berfungsi juga bagi Anda, dilengkapi dengan sejumlah cara berpikir yang berbeda tentang segala sesuatu.

Hal yang sama juga berlaku bagi rasa cemas/takut.

Kisah Catherine

Catherine benci jika dalam rapat semua mata berpaling ke arahnya karena itu akan membuatnya membisu. Oleh karena itu, ia sudah terbiasa diam. Ia akan merasa cemas sebelum rapat, takut ada yang menanyainya dan ia terpaksa menanggapi. Jadi, kami bertanya padanya, “Bagaimana Anda tahu kapan harus memutuskan untuk merasa gugup?”

Pertanyaan itu membuatnya terenyak karena sampai saat itu ia tidak menyadari bahwa ia memiliki pilihan tentang hal itu. Ia hanya berpikir bahwa sarafnya akan “mengambil alih dengan sendirinya”. Namun, selagi ia mempertimbangkan pertanyaan itu—kami terus menanyainya sampai ia mampu menjawabnya—ia baru menyadari bahwa memang ada momen ketika ia akan merasa gugup saat matanya membaca kata “rapat”.

Kami melihat kenyataan ini berulang kali, bahwa siapa pun yang sering merasa gugup atau cemas terhadap situasi tertentu, biasanya diawali oleh sejenis “pemicu” tertentu. Bagi Catherine, kata “rapat” adalah pemicunya. Begitu menyadari bahwa ia memiliki pilihan tentang apa yang dirasakannya pada saat itu, ia memutuskan untuk merasakan sesuatu yang berbeda yang membuatnya merasa lebih baik. Bagaimana ia melakukannya? Ia menerapkan sejumlah

hal yang akan kami bagikan kepada Anda dalam bab-bab selanjutnya di buku ini.

Ia mengawalinya dengan membuat latihan yang bisa Anda lakukan sebelum menjumpai situasi yang membuat Anda merasa tidak percaya diri.

Latihan

- Apa yang Anda pikirkan? – pemeriksa kenyataan
- **Sebelum Anda bepergian**, sediakan secarik kertas dan pena, lalu buatlah empat kolom seperti di bawah ini:

Apa yang sedang saya pikirkan saat ini?	Apakah itu benar?	Apakah itu salah?	Tidak tahu

Dalam kolom pertama, tuliskan segala sesuatu yang Anda pikirkan tentang situasi yang akan dihadapi. Misalnya, jika Anda akan pergi ke pesta dan bertemu sejumlah orang yang belum pernah ditemui sebelumnya:

- “Tidak ada yang mau berbicara dengan saya.”
 - “Saya akan bengong sendirian.”
 - “Sebenarnya mereka tidak mau mengundang saya.”
 - “Mereka berkelompok dan saya tidak memiliki teman bicara.”
- Itu hanya **sejumlah contoh**—pilihlah contoh Anda sendiri!

Dengan menggunakan tiga kolom berikutnya, buatlah tanda centang dalam kolom yang paling tepat melukiskan kalimat Anda itu.

- **Benar:** Anda memiliki bukti yang sangat kuat bagi pemikiran atau jalan pikiran semacam itu.
- **Salah:** Anda memiliki bukti sebaliknya bahwa kalimat itu tidak benar.
- **Tidak tahu:** Anda tidak tahu! Anda tidak memiliki bukti tertentu bahwa itu benar atau salah.

Anda juga akan mendapati bahwa tidak perlu mengkhawatirkan apa yang Anda pikirkan!

Kami menyadari bahwa perasaan takut atau cemas itu nyata. Kami juga tidak berpura-pura bahwa perasaan itu akan lenyap dalam semalam. Apa yang kami maksudkan adalah bahwa selalu ada cara lain yang lebih positif dalam memandang segala sesuatu. Selalu ada cara berpikir yang mampu mengubah pengalaman kita dan selalu ada strategi dan teknik, yang jika diterapkan, bisa menciptakan perbedaan besar bagi kemampuan kita untuk berhubungan dengan orang lain.

Jalan menuju rasa percaya diri dalam pergaulan

Anda mungkin heran melihat orang yang memiliki rasa percaya diri begitu besar—dan ingin tahu perubahan apa yang harus Anda lakukan terhadap diri sendiri agar mampu menjadi seperti itu. Apakah Anda akan menjadi sombong nanti? Apakah Anda masih bisa menjadi diri sendiri? Apakah hal itu mungkin bagi Anda?

Perbedaan antara seseorang yang penuh percaya diri dan yang tidak bisa disaring lagi menjadi empat bidang utama:

- tahu bagaimana berpikir;
- tahu apa yang Anda inginkan;
- tahu bagaimana harus percaya diri; dan
- tahu apa yang harus diperbuat.

Dalam bab ini, kami akan uraikan tiap-tiap poin di atas, beserta seluruh rangkaian cara yang benar-benar ampuh untuk menangani dua butir pertama—tahu bagaimana berpikir dan tahu apa yang Anda inginkan—dalam Bab 2. Isi buku selebihnya dipadati oleh segala yang Anda butuhkan untuk mengetahui cara untuk tampil percaya diri dan tahu apa yang harus dilakukan.

Pembelajaran ini akan luar biasa memikat! Selamat menikmati.

Tahu bagaimana berpikir—kekuatan keyakinan

Kita semua memiliki serangkaian keyakinan yang berfungsi sebagai penyaring bagi pengalaman kita dan ikut memengaruhi

pikiran serta sepak terjang kita. Orang yang penuh percaya diri dalam pergaulan memiliki sejumlah keyakinan yang berbeda dengan orang yang kurang percaya diri saat menemui orang baru.

Berita baiknya adalah kita memiliki pengendalian diri yang lebih kuat terhadap keyakinan kita dan semua itu ikut memengaruhi cara kita berpikir dan bertindak, lebih dari yang kita sadari. Intinya, jika kita mengubah keyakinan kita, maka kita pun akan mengubah perilaku kita.

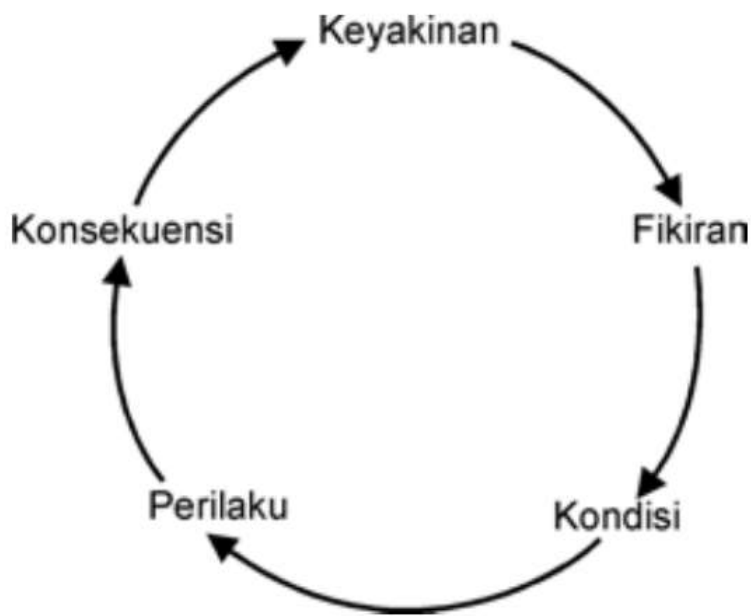
Jadi, apakah keyakinan itu? Keyakinan adalah pikiran yang kita anggap benar dan ikut memengaruhi perilaku kita. Setiap pengalaman yang kita miliki akan disaring melalui keyakinan kita ini. Kita memperhatikan informasi yang mendukung keyakinan kita dan mengesampingkan informasi yang tidak mendukung keyakinan kita. Keyakinan kita itu berfungsi sebagai penyaring sehingga pikiran kita pun ikut dipengaruhi olehnya. Jadi, itu semua juga memengaruhi fisik, kondisi, dan perilaku kita. Keyakinan kita memiliki pengaruh terhadap kehidupan. Ubahlah keyakinan yang tidak membantu dan Anda akan sepenuhnya mampu mengubah pendekatan serta perasaan Anda tentang situasi sosial.

Namun, keyakinan kita sudah terlanjur berakar dan akan tetap konsisten tak tergoyahkan dalam kurun waktu yang lama. Secara tidak sadar, hal tersebut juga dipengaruhi oleh pencarian bukti untuk membenarkan keyakinan kita. Siklus Keyakinan (Gambar 1.1) memeragakan pengaruh keyakinan terhadap perilaku.

Misalnya, kami pernah bekerja sama dengan orang yang percaya bahwa mereka tidak sanggup berdiri di hadapan sekelompok orang untuk mempresentasikan sesuatu. Inilah yang kemungkinan besar akan terjadi jika mereka diminta untuk membuat presentasi:

- Keyakinan: “Saya tidak bisa presentasi.”
- Pikiran: “Astaga, jangan. Saya harap ada yang menggantikan saya. Saya benci presentasi. Nanti pasti jelek.”
- Kondisi: gugup, cemas, dan merasa mual, seperti ingin muntah.
- Perilaku: jika merasa cemas ketika sedang presentasi, kemungkinan besar Anda menghindari kontak mata, berbicara dengan cepat dan tersendat, bernapas lebih cepat, dan menunjukkan bahwa Anda tidak mengikutsertakan audiensi, serta kurang percaya diri dalam menyampaikan pesan Anda.
- Konsekuensi: audiensi merasa tidak dilibatkan dan akan tercipta pemahaman dalam benak mereka bahwa Anda kurang percaya diri dalam menyampaikan pesan.

Akibatnya, keyakinan bahwa Anda tidak bisa berpresentasi akan semakin menguat.



Gambar 1.1 Siklus Keyakinan

Konsekuensinya, perilaku tersebut akan semakin memperkuat keyakinan kita, membuktikan bahwa keyakinan tersebut memang benar sejak awalnya. Di bawah ini contoh selanjutnya:

Kisah Richard

Richard yakin bahwa mereka yang bekerja di bidang jasa pelayanan akan membuatnya merasa dirampok. Keyakinan itulah yang terjadi padanya sejak awal, lingkungan masa kecilnya pun berperan membentuk keyakinan tersebut.

Namun, terus-menerus dihantui oleh pikiran semacam itu tentang setiap orang yang ditemuinya dalam industri jasa pelayanan akan menyebabkan ia memiliki segudang

masalah. Kapan pun ia berinteraksi dengan seseorang di toko, restoran, bengkel, atau di mana pun, ia sudah memiliki pikiran negatif tentang orang yang berada di hadapannya. Seluruh pikiran dan raganya telah terkondisi untuk melindungi dirinya agar tidak merasa dirampok. Jadi, coba tebak apa yang terjadi? Ia menunjukkan sejumlah tanda yang tidak disadarinya, yaitu tidak memercayai mereka, dan mereka menanggapi dengan melakukan jasa pelayanan se-minimal mungkin. Bagian terburuknya, mereka mendapati diri berada dalam posisi merasa seperti merampok Richard.

Jika Anda percaya bahwa Anda bukan ahli dalam suatu bidang, maka Anda akan mencari contoh yang membuktikan bahwa Anda memang tidak ahli dalam bidang tersebut dan menghilangkan contoh yang menunjukkan bahwa Anda bisa ahli dalam bidang itu. Kita semua tahu ada orang yang matimatian menyangkal bahwa mereka bukan ahli dalam suatu bidang, sekalipun ada bukti yang sangat kuat bahwa mereka bisa menjadi ahlinya. “Anda tidak perlu menjadi ahli untuk mendapatkan nilai delapan dalam memainkan suling,” ujar seorang teman baru-baru ini, yang baru saja mendapatkan nilai delapan. Ah, masa?

Keyakinan sejumlah orang telah tertanam demikian kuat sehingga orang lain merasa ikut terpengaruh. Seseorang akan percaya begitu saja terhadap apa yang diyakini orang lain.

Seluruh perhatiannya tersedot oleh pikiran bahwa mereka sama tidak mempunya. Akibat dari perilaku tersebut, kami mendapati bahwa ketika sedang bersamanya baru-baru ini, kami merasa tidak melakukan apa yang kami sepakati untuk dilakukan baginya!

Apa pun keyakinan Anda, baik positif maupun negatif, Anda akan membuktikannya.

Jika demikian, apakah keyakinan yang kami yakini dianut oleh mereka yang penuh percaya diri dalam pergaulan? Di bawah ini tercantum beberapa di antaranya:

- menemui orang baru adalah sesuatu yang menyenangkan;
- menemui orang, berarti bahwa saya juga akan belajar hal-hal yang baru;
- semua orang berbeda dan itu sangat menarik;
- setiap orang memiliki sesuatu untuk ditawarkan;
- orang suka didengarkan;
- selalu ada kemungkinan untuk menemukan kesamaan di antara kita;
- setiap orang memiliki kisah yang layak disampaikan; dan
- walaupun beberapa orang memang tampak “sulit”, selalu ada maksud yang positif (positif di mata mereka) di balik perangnya.

Saya memang punya sesuatu untuk dibicarakan dalam setiap percakapan.

Ketahui apa yang Anda inginkan—empat rahasia menuju sukses

Tanyakan siapa saja yang menunjukkan keberhasilan dalam setiap bidang dan mereka akan memberi tahu Anda bahwa mereka memang memiliki ide yang jelas tentang apa yang mereka inginkan.

Setelah menangani banyak orang sukses selama puluhan tahun, termasuk komunikator yang sangat efektif dan penuh percaya diri, kami menemukan bahwa perilaku mereka memiliki pola serupa. Mereka mengikuti empat pedoman menuju sukses yang dipaparkan di bawah ini:

- **Pertama**, mereka memikirkan apa yang memang mereka inginkan, **BUKAN** apa yang **tidak** mereka inginkan.
- **Kedua**, dalam batinnya, mereka berulang kali membayangkan bahwa kesuksesan itu telah terjadi.
- **Ketiga**, mereka telah memikirkan konsekuensinya jika mereka mendapatkannya, baik positif maupun negatif, bagi dirinya sendiri dan orang di sekeliling mereka.
- **Keempat**, mereka memastikan bahwa mereka dapat bertindak sendiri, dan bahwa bukan orang lain yang bertanggung jawab atas tindakan mereka itu.

Mari kita pertimbangkan empat poin di atas satu per satu.

Orang sukses memikirkan apa yang mereka inginkan, BUKAN apa yang tidak mereka inginkan

Pernahkah Anda berkata pada diri sendiri untuk tidak berbuat sesuatu? Sekarang, coba katakan pada diri Anda sendiri untuk tidak memikirkan gajah berwarna pink. Apa yang terjadi? Anda mungkin malah memikirkan gajah berwarna pink itu, padahal Anda dilarang untuk memikirkannya!

Apa hal tersebut demikian penting? Penting, karena kata “tidak” terdapat dalam bahasa, tetapi tidak terdapat dalam pikiran kita. Jadi, jika kita berkata pada diri sendiri agar jangan melakukan sesuatu, bukankah kita malah memikirkan sesuatu itu terlebih dahulu?

Ketika melakukannya, memerintahkan pikiran kita untuk memikirkan sesuatu yang tidak kita inginkan itu.

Coba pikirkan kalimat berikut ini selama satu menit:

- “Saya tidak boleh makan kue hari ini.”
- “Saya tidak ingin marah terhadap bos saya.”
- “Saya harus berhati-hati agar tidak terpeleset.”
- “Saya tidak ingin kehabisan kata-kata.”

Selagi membaca kalimat-kalimat ini, bayangan apa yang hinggap dalam benak Anda? Mungkin, makan kue, berdebat, terpeleset, dan kehabisan kata-kata.

Alam bawah sadar Anda akan merealisasikan bayangan apa pun yang ada di benak Anda.

“Kita tidak bisa berpikir tentang apa yang tidak kita inginkan kecuali kita telah memikirkannya terlebih dahulu!”

Jauh lebih efektif jika Anda menyiapkan kalimat-kalimat positif di bawah ini sebagai alternatif kalimat-kalimat di atas:

- “Saya akan makan makanan yang sehat hari ini.”
- “Saya akan bersikap tenang dan positif terhadap bos saya hari ini.”
- “Saya akan berjalan hati-hati.”
- “Saya akan selalu punya kalimat menarik dalam percakapan.”

Dengan kalimat-kalimat itu, Anda akan membayangkan apa yang memang diinginkan, daripada yang tidak diinginkan.

Luangkan waktu sejenak untuk memikirkan apakah biasanya Anda berpikir tentang sesuatu yang memang Anda inginkan terjadi atau apa yang tidak Anda inginkan terjadi. Hal itu akan menciptakan perbedaan besar.

Kiat:

Mulailah memikirkan apa yang MEMANG Anda inginkan. Tulislah hal itu karena akan berdampak besar pada pemikiran dan kehidupan Anda.

Dalam batinnya, orang sukses telah membayangkan bahwa kesuksesan itu telah terjadi

Petinju besar Mohammad Ali adalah contoh yang tepat. Ia adalah pencipta apa yang disebutnya “Sejarah Masa Depan”—suatu teknik mental dalam bervisualisasi.

Begitu ia tahu siapa lawan berikutnya, katakanlah Sonny Liston di Madison Square Garden pada 4 November, ia akan mengurung diri lalu menyiapkannya.

Dalam benaknya, ia membayangkan ulang keseluruhan adegan pertandingan dari mulai saat ia tiba di Garden pada malam pertandingan, tepat saat ia menyiapkan diri di ruang ganti baju, ketika menuju ke ring, pertarungan, hingga pada kemenangannya.

Agar bisa menghayatinya “hingga ke otot”, ia juga melakukan latihan secara fisik, mempraktikkan tinju yang akan dilayangkannya, dan gerakan yang akan dilakukannya.

Begitu ia selesai melakukan seluruh latihan itu, ia akan mengulanginya terus-menerus hingga mampu membayangkan kembali semua itu di benaknya dalam hitungan detik. Ia akan muncul di hadapan para pers dan berkata, “Lawan saya terkapar di lantai ring.” Prediksinya menimbulkan rasa ngeri orang bahwa hal itu akan terjadi.

Tentu saja, ada kalanya ia menelan kekalahan pahit dan ketika ditanyai oleh seorang wartawan yang penasaran tentang kekuatan dari “sejarah masa depan” miliknya, Ali hanya menjawab, “Sejarah masa depan lawan saya ternyata lebih ku-

at dari sejarah masa depan saya!” Sungguh, contoh yang anggun dari seorang jawara yang meyakini bahwa kemenangan utamanya berada dalam benak.

Orang sukses memikirkan konsekuensi saat mendapatkannya, baik positif maupun negatif, bagi dirinya sendiri dan orang di sekelilingnya

Dengan kata lain, apakah yang mereka inginkan itu sesuai dengan siapa dan apa yang penting bagi mereka? Mereka bahkan telah menempatkan dirinya di masa depan dan menanyai diri sendiri, “Apa yang akan terjadi jika saya mendapatkan apa yang saya inginkan? Apakah saya akan kehilangan apa pun yang saya miliki sekarang? Bagaimana dampaknya bagi mereka yang di sekeliling saya dan apakah memang layak dikejar?”

Konsekuensi berperan penting dalam memotivasi kita untuk mencapai tujuan. Jika konsekuensi tidak memaksa kita, kita tidak merasa termotivasi untuk melanjutkannya.

Jika kita aktif memikirkan seluruh konsekuensinya, dalam hal memperoleh rasa percaya diri dalam pergaulan, maka kita akan sangat termotivasi untuk melanjutkan dan membuat perubahan yang kita butuhkan.

Bagaimana rasanya bila Anda sudah mampu memasuki ruangan mana pun yang Anda kehendaki dan siapa pun merasa nyaman ada di sana? Apa konsekuensinya bagi kehidupan Anda?

Orang sukses memastikan bahwa mereka mampu bertindak sendiri dan orang lain tidak ikut bertanggung jawab atas tindakan mereka

Kitalah yang bertanggung jawab terhadap perilaku kita. Kita tak bisa melihat hasilnya jika orang lain berperilaku tertentu dan mengharapkan sesuatu terjadi.

Pertama-tama, kita harus mawas diri. Apa yang bisa kita lakukan dengan cara berbeda, yang kemungkinan besar akan membuat orang lain bersikap berbeda terhadap kita?

Tahu bagaimana harus percaya diri

Telah kami katakan bahwa berpikir dengan cara tertentu akan menuntun pada perilaku tertentu pula. Dalam Siklus Keyakinan di Gambar 1.1 bahwa pikiran kita akan terlebih dahulu berdampak pada perasaan kita, dan selanjutnya perasaan kita yang menuntun cara kita berperilaku.

Orang yang penuh percaya diri dalam ajang pergaulan mampu mengelola kondisi emosinya. Jadi, jika merasa gugup, mereka tidak akan menunjukkannya.

Benar, perilaku kita sepenuhnya bergantung pada kondisi emosi kita. Kami akan tunjukkan dalam bab selanjutnya bagaimana Anda bisa mengubah kondisi emosi Anda dengan berpikir secara berbeda.

Orang yang percaya diri akan selalu tampak percaya diri. Mungkin Anda tahu, atau setidaknya pernah melihat mereka

yang membiasakan rasa percaya diri dalam pergaulan. Jadi, inilah pertanyaan yang layak Anda pertimbangkan: Bagaimana Anda tahu mereka adalah orang yang penuh percaya diri?

Buku ini akan “membedah” rasa percaya diri dan sementara itu, cobalah latihan ini.

Latihan

Apa itu percaya diri?

Tuliskan jawaban Anda untuk pertanyaan, “Bagaimana Anda tahu bahwa seseorang itu penuh percaya diri?”

Apa saja sifat mereka? Apa ucapan atau perbuatan mereka yang meyakinkan Anda bahwa mereka itu penuh percaya diri? Simpanlah daftar ini di suatu tempat, Anda akan membutuhkannya nanti.

Ketahui apa yang harus dilakukan—peraturan untuk ikut terlibat

Terakhir, terdapat pengetahuan aktual tentang apa yang harus dilakukan dan bagaimana menjadi pembicara yang efektif dalam beragam situasi, termasuk yang berikut ini:

- bagaimana melibatkan diri dalam percakapan;
- bagaimana menyampaikan maksud Anda;
- bagaimana mempertahankan keyakinan Anda;

- bagaimana menyampaikannya seperti yang Anda inginkan;
- bagaimana mendengarkan;
- bagaimana mengekspresikan minat Anda kepada orang lain;
- bagaimana membuat orang merasa nyaman;
- bagaimana berurusan dengan situasi dan orang yang “sulit”;
- bagaimana mengambil manfaat maksimal dari acara yang Anda hadiri;
- bagaimana menjalin rasa simpati dengan cepat dan efektif;
- bagaimana menjalin hubungan yang lebih dalam dengan orang lain;

Setelah mengenali apa yang dilakukan oleh para pembicara yang penuh percaya diri, kini tibalah saatnya untuk menerapkan strategi menuju sukses terhadap diri kita sendiri.

DigitalPublishing/KG-2/SC

BAB

2

Digital Publishing/KG-2/SC

DigitalPublishing/KG-2/SC

Semua Tentang Anda

Di akhir bab ini, Anda akan memperoleh pemahaman tentang cara menciptakan kondisi rasa percaya diri yang ampuh sebelum memasuki setiap ruangan atau menemui setiap orang.

Mungkin Anda akan berpikir, **“Aneh, masa hal ini bisa membantu saya berbicara dengan setiap orang dalam setiap situasi. Bisakah kita langsung saja pada apa yang harus dilakukan?”** Nah, kemampuan Anda untuk menerapkan strategi dan teknik yang kami berikan akan segera meningkat begitu Anda mampu melakukannya dalam kondisi rasa percaya diri. Melakukan segalanya disertai rasa percaya diri mungkin akan meningkatkan peluang Anda untuk sukses secara signifikan.

Setelah mendapatkan pengaruh luar biasa yang ampuh terhadap keyakinan, pemikiran, kondisi, dan perilaku kita, maka masuk akal untuk mengawali penjelajahan kita sekarang juga.

Ketahui cara Anda berpikir—gunakan kekuatan keyakinan

Jika ingin menjadi pembicara yang penuh percaya diri, Anda perlu mempersenjatai diri dengan pemahaman tentang apa yang terjadi dalam mental Anda—dan apa yang tengah terjadi dalam mental orang lain: Bagaimana Anda dan orang lain memproses informasi serta mengatur pemikiran mereka guna menciptakan dunia intern mereka yang unik, sehingga bisa diketahui pandangan mereka yang unik tentang dunia luar.

Mengapa memahami hal itu penting? Karena, sekali Anda memahami cara menciptakan pemikiran dan pengalaman intern, itu berarti Anda memiliki pilihan untuk mengubahnya, jika menginginkannya.

Begitu banyak orang yang kami bantu justru percaya bahwa mereka tak memiliki pilihan. Sama halnya dengan Catherine dalam Bab 1, mereka memberi tahu kami bahwa, “Saya memang seperti itu, saya tidak pandai bergaul/berbicara dengan orang yang lebih tua/menyampaikan maksud saya/bersikap tegas/menikmati pesta/berbicara dalam kelompok.” Mereka percaya akan selalu begitu.

Nah, jika kondisi Anda seperti itu, maka kami memiliki berita bagus untuk Anda. Anda bisa berubah dan mengubahnya dengan mudah, jika menginginkannya. Namun, agar Anda bisa berubah, pertama Anda perlu memahami pikiran dan perasaan Anda pada saat itu. Itulah tujuan dari buku ini. Jika Anda memahami prosesnya, Anda akan tahu:

- Cara membuat seluruh informasi di sekitar Anda masuk akal.
- Cara menyaring informasi yang ada di sekitar Anda.
- Cara Anda menciptakan pemikiran.
- Cara pemikiran Anda berinteraksi dengan fisik Anda untuk menciptakan emosi.
- Bagaimana emosi Anda memengaruhi perilaku Anda.
- Bagaimana sebagian besar proses ini terjadi tanpa disadari.

Seluruh pancaindra kita dibombardir oleh informasi. Dalam setiap detik, terdapat jutaan penggalan informasi dalam bentuk penglihatan, bunyi, sentuhan, cita rasa, dan bau yang mengelilingi kita. Namun, secara sadar kita hanya bisa memperhatikan sekitar tujuh penggalan informasi sekaligus, dengan rentang tambahan atau pengurangan dua informasi. Dengan kata lain, kita mampu memperhatikan lima penggalan informasi pada hari "sial" dan sembilan penggalan informasi pada hari baik. Anda masih ingat permainan memori yang kita lakukan ketika masih kecil? Secara acak, 20 benda diletakkan di atas baki dan Anda hanya diberi waktu sekian menit untuk mengingat semua itu. Jarang ada orang yang mengingat lebih dari delapan atau sembilan benda.

Cobalah sendiri. Cobalah menyebutkan semua minuman beralkohol yang bisa Anda pikirkan. Pikirkan sejenak.

Apa yang terjadi? Jika pengalaman Anda sama seperti kami, mungkin Anda sudah menemukan apa yang Anda pikirkan itu

dengan sangat cepat dan kemudian harus memikirkannya lagi sebelum kelompok berikutnya muncul dalam benak. Mungkin, Anda juga mendapati bahwa beragam minuman itu hinggap di benak Anda berupa kelompok misalnya, alkohol, anggur, bir, dan sebagainya.

Jadi, kita sebenarnya dibombardir oleh jutaan penggalan informasi setiap saat, tetapi kita hanya bisa secara sadar memperhatikan sebagian kecil saja. Apa yang terjadi dengan sisanya? Kita terpaksa **menghapusnya** atau “komputer internal” kita akan kelebihan beban dan rusak.

Kita juga **memutarbalikkan** informasi itu agar masuk akal bagi kita. Pernahkah Anda berada di suatu tempat bersama seorang teman dan menyadari sesudahnya bahwa Anda memiliki pengalaman berbeda? Anda berdua pernah berada di tempat yang sama, pada saat yang sama, dan ketika Anda menyinggungnya setelah itu, Anda tidak percaya bahwa Anda pernah ke sana!

Ketiga, kita cenderung membuat generalisasi tentang pengalaman itu. **Membuat generalisasi** adalah proses dengan apa kita belajar. Dulu, semasa kanak-kanak, kita telah belajar cara membuka pintu, kita membuat generalisasi bagi pengalaman kita membuka beberapa pintu, lalu menerapkannya pada semua pintu. Bayangkan saja apa yang akan terjadi jika kita terpaksa membuka pintu setiap kali menemukannya!

Jadi, seluruh pengalaman kita mencakup tiga proses internal: penghapusan, pemutarbalikkan, dan generalisasi.

Selagi kita melakukan sejumlah hal ini, pertanyaan terpenting adalah: Apa tepatnya yang **memang** kita perhatikan? Jawabannya tergantung pada melalui filter mana kita memandang pengalaman kita. Apa saja filter itu? Filter kita mencakup keyakinan, nilai, kenangan, kesukaan, dan minat. Singkat kata, seluruh pengklasifikasian pengalaman kita di masa lalu dan masa kini.

Seluruh filter tersebut terjadi di luar kesadaran kita.

Untuk meringkasnya: kita memiliki pengalaman dan kita menyaring seluruh informasi itu melalui filter yang telah dibentuk di sepanjang hayat kita dari pengalaman-pengalaman kita. Filter-filter itu menginformasikan apa yang kita perhatikan agar bisa mengubah jutaan penggalan informasi itu menjadi sebagian kecil saja. Akibatnya, kita mewujudkan representasi internal kita (pemikiran) dari pengalaman itu dalam benak kita.

Representasi internal meliputi citra (Visual), bunyi (Auditori), Perasaan (Kinestetik), cita rasa, dan indra pencium. Kita memiliki representasi internal berupa kenangan dan kita juga menciptakan sesuatu yang baru bagi kejadian yang belum terjadi, yang dikenal sebagai imajinasi kita.

Representasi internal inilah yang akan menentukan bagaimana mereka merasakan setiap kejadian dalam kehidupan mereka. Di satu sisi, hal ini akan memungkinkan mereka untuk meraih sukses: di sisi lain, justru akan membatasi mereka.

Inilah **contoh** bagaimana hal tersebut berfungsi: Bangunlah representasi internal saat ini juga untuk memeragakan. Bayangkan Anda menghadiri sebuah acara yang dihadiri oleh

banyak orang yang belum Anda kenal dan Anda diharapkan untuk ikut berbaur. Bagaimana citra dalam benak Anda? Pikiran apa yang menyertainya? Bunyi apa yang terasosiasi dengan citra itu?

Pertama, representasi internal (mental) Anda tentang acara tersebut akan diinformasikan oleh setiap pengalaman serupa yang pernah Anda alami. Ia juga akan disaring melalui keyakinan Anda tentang kejadian semacam itu—apakah Anda merasa hal itu menyenangkan, atau malah harus dihindari apa pun tebusannya. Hal itu juga akan disaring melalui keyakinan Anda tentang diri sendiri sehubungan dengan orang lain yang mungkin akan berada di sana; apakah Anda merasa mereka akan menyambut atau Anda mengira mereka akan berkelompok dalam kelompok orang yang sudah saling mengenal?

Jadi, representasi internal Anda dibentuk dari citra, bunyi, perasaan, cita rasa, dan indra penciuman.

Semua pikiran itu memengaruhi sikap kita dan **fisik** kita. Jika Anda merasa ngeri terhadap kejadian itu, maka Anda akan tampak berbeda dan bersikap agak berbeda dari orang yang justru bersukacita.

Sebaliknya, fisik kita juga memengaruhi pikiran kita. Jika Anda berdiri tegak dan menghela napas dalam-dalam, kemungkinan besar Anda akan mampu berdiri di hadapan sekelompok orang, ketimbang jika kedua bahu Anda turun dan menatap ke lantai.

Representasi internal + kejiwaan = kondisi

Representasi internal Anda digabungkan dengan fisik Anda disebut kondisi emosi. Anda. Berikut contohnya.

Contoh 1

Saya akan menghadiri acara sosial yang dihadiri oleh orang-orang yang belum pernah saya temui. Representasi internal saya adalah sebagai berikut: Saya bayangkan sekelompok orang tersenyum, menikmati dirinya sendiri, sangat terbuka, dan hangat.

Saya bisa mendengar mereka berbicara dengan penuh semangat. Saat itu, saya bayangkan saya bisa menjalin hubungan dengan mudah, saya lihat diri saya sendiri bersama sekelompok kecil dari mereka, membahas kemungkinan untuk menjalin kerja sama, dan melakukan bisnis bersama di masa depan.

Selagi saya dipenuhi pikiran semacam itu, saya mulai tersenyum dan merasakan sesuatu yang hangat di dada. Hati saya pun mulai berdebar.

Contoh 2

Saya akan menghadiri acara sosial. Saya sedang memikirkan sekelompok pebisnis (sangat senior) yang semuanya tampak saling kenal. Mereka berbicara keras dalam kelompok-kelompok dan saya tidak yakin bagaimana menjalin hubungan karena kelompok-

kelompok itu tampak menutup diri. Hanya saya yang berdiri sendirian. Saya tidak yakin apakah mereka akan memperhatikan saya jika saya memperkenalkan diri dalam kelompok mereka.

Ketika saya berpikir demikian, kepala saya terkulai, kedua bahu saya menurun, dan napas saya pendek. Saya mulai merasa gugup.

Representasi internal Anda memiliki pengaruh kuat yang sulit dipercaya. Jika filter Anda “setengah kosong”, mungkin Anda hanya memperhatikan apa yang tidak tepat dalam kehidupan Anda. Representasi internal Anda terhadap segala sesuatu mungkin keliru. Jika Anda terus-menerus memikirkan segala sesuatu yang tidak Anda inginkan, maka kejiwaan Anda akan lemah, lalu Anda akan cemas, khawatir, bahkan merasa tertekan untuk beberapa waktu. Jika Anda membuang waktu dalam kondisi itu, bagaimana segala sesuatu bisa berjalan mulus bagi Anda?

Jika filter Anda “setengah penuh”, kemungkinan Anda lebih memperhatikan apa yang berjalan mulus dalam kehidupan Anda. Representasi internal Anda akan menjadi segala sesuatu yang berjalan mulus bagi Anda, yang akan berakibat pada sikap dan perasaan menjadi positif. Jika Anda merasa dan bertindak positif, maka jauh lebih mungkin segala sesuatu akan berjalan mulus dalam hidup Anda.

Jika Anda mengharapkan peluang terbaik untuk mencapai sesuatu, betapa pun kecilnya, membayangkan Anda telah mencapainya akan memberi banyak manfaat. Misalnya:

- Jika Anda baru saja pindah ke sebuah rumah baru dan diundang ke rumah seorang tetangga untuk menemui warga setempat, bayangkan mereka menyambut Anda dengan hangat dan membuat Anda merasa betah.
- Jika Anda akan menemui bos Anda, bayangkan bahwa pertemuan itu telah berjalan mulus.
- Jika Anda akan menemui orang-orang yang belum dikenal dalam sebuah acara sosial, bayangkan mereka sedang tersenyum pada Anda dan tengah bersenang-senang.
- Jika Anda ingin menyajikan presentasi yang memukau di hadapan klien Anda, bayangkan mereka memerhatikan Anda dan benar-benar ikut terlibat.

Jika melakukan hal tersebut, kemungkinan besar Anda akan mendapatkan yang Anda bayangkan sembari Anda berusaha mendapatkannya: Anda memiliki representasi internal untuk mendapatkannya, fisik Anda akan menjadi positif, yang berarti Anda juga akan merasa positif dan termotivasi. Jika Anda merasa positif dan termotivasi, berarti Anda memiliki peluang terbaik untuk mewujudkan hasil yang diinginkan.

Kondisi dan perilaku

Kondisi yang Anda alami akibat pikiran akan memengaruhi perilaku Anda.

Pada acara sosial, bagaimana Anda akan bersikap jika merasa cemas dan khawatir saat menghadirinya? Apakah perilaku

Anda akan berbeda jika Anda merasa gembira dan malah mengharapkannya? Anda akan mendapatkan reaksi positif dari orang-orang jika Anda sendiri merasa positif, karena itulah yang sesungguhnya Anda perhatikan.

Mampu mengelola kondisi diri adalah keterampilan hidup yang penting. Dalam sesi berikutnya, kita akan bahas cara- cara yang sangat efektif untuk mengelola kondisi diri.

Ketahui apa yang Anda inginkan

Latihan

Anda hari ini

Luangkan waktu sejenak untuk menuliskan keyakinan Anda tentang diri sendiri dalam situasi sosial:

- Bagaimana Anda melihat diri sendiri?
 - Bagaimana gambaran Anda terhadap diri sendiri?
 - Bagaimana gambaran orang lain terhadap diri Anda?
-

Sekarang, perhatikan daftar yang Anda buat dalam Bab 1 tentang sifat orang yang Anda kenal dan penuh percaya diri dalam pergaulan atau orang yang pernah Anda amati.

Latihan

Anda dan rasa percaya diri

Ambillah waktu untuk membandingkan hasil dari dua latihan pertama dan catatlah jawaban Anda.

- Perbedaan apa yang Anda lihat?
- Sifat apa dari mereka yang penuh percaya diri dalam pergaulan yang paling Anda inginkan untuk dikembangkan?

Jika daftar sifat orang yang percaya diri sama seperti yang dihasilkan oleh rekan kami, mungkin Anda akan mendapatkan kata-kata seperti:

.....

“ karisma, kepribadian, konsentrasi, menyatakan diri dengan jelas, bersikap santai, memiliki suara yang mantap, humoris, mudah untuk didengarkan, berpengetahuan, tenang, memaklumi orang yang menjadi lawan bicara, dan sebagainya.”

.....

Daftar di atas mungkin kadang membuat kita gelisah. Namun, justru kunci untuk menemukan rahasia dari para pembicara yang mengagumkan itu bukanlah dari rasa kagum kita, melainkan mencari tahu bagaimana mereka bisa seperti itu dan apa yang sebenarnya terjadi.

“Pikirkan apa yang Anda inginkan, bukan yang tidak Anda inginkan.”

Latihan

Menciptakan “Anda” di masa depan

Kini, Anda akan memutuskan apa yang Anda inginkan dalam situasi yang membuat Anda lebih percaya diri. Anda akan membentuk hasil yang luar biasa.

Mengapa hal itu begitu penting? Karena begitu banyak bukti untuk mendukung ide bahwa orang yang menyatakan hasil yang ingin diperoleh secara jelas, menarik, kaya, dan terperinci kemungkinan besar akan mampu meraihnya ketimbang mereka yang tidak melakukannya. Setiap pembicara hebat yang menjadi lawan bicara Anda akan siap untuk menjawab pertanyaan di bawah ini.

Cari tempat yang tenang dan luangkan waktu untuk melakukan latihan di bawah ini. Tanyai diri Anda pertanyaan-pertanyaan berikut:

- Jika Anda ingin tampil lebih percaya diri dalam suatu situasi, bagaimana Anda ingin dilihat orang lain?
- Pengaruh atau kesan apa yang Anda inginkan bagi orang lain?
- Bagaimana Anda ingin digambarkan dan dirasakan oleh orang yang Anda temui dan menjadi lawan bicara Anda?
- Bagaimana Anda tahu bahwa Anda telah mencapai hasil Anda?
- Komitmen apa yang Anda siapkan untuk meraih hasil Anda?

Berlatihlah dalam batin bahwa Anda telah mencapainya

Selagi Anda mempertimbangkan pertanyaan-pertanyaan ini, kami ingin agar Anda sepenuhnya terhubung dengan masa depan yang Anda ciptakan itu. Duduklah dengan nyaman dan tutuplah mata Anda jika itu membantu. Bawalah diri Anda ke masa depan dan bayangkan diri Anda berada dalam situasi yang mengharuskan Anda berbicara kepada semua orang dengan penuh percaya diri.

- Apa yang Anda lihat di sekeliling Anda?
- Bagaimana reaksi mereka?
- Lihatlah senyuman mereka dan anggukan kepala mereka sebagai tanda menyetujui gagasan Anda.
- Perhatikan betapa mudah mereka mendengarkan Anda dan betapa mudah bagi Anda untuk membuat mereka antusias memperhatikan Anda.
- Apa yang mereka katakan pada Anda?
- Pertanyaan apa yang mereka ajukan yang menunjukkan minat dan pemahaman terhadap gagasan Anda?
- Dengarkan komentar-komentar yang positif. Bagaimana Anda merasakan semua itu?
- Perhatikan betapa santai dan penuh percaya diri mereka di hadapan Anda.
- Waspadalah terhadap banyaknya kenikmatan yang Anda peroleh dari dampak positif yang pasti Anda dapatkan dari mereka.

Inilah awal dari perjalanan Anda untuk menjadi pembicara hebat!

Praktikkan latihan ini setiap hari

Kami menyarankan agar Anda mengerjakan latihan terakhir ini setiap hari, Anda perlu meluangkan waktu sekitar 5–10 menit untuk mengerjakannya: Hal itu akan membuat perbedaan positif yang bisa dilihat terhadap tingkat rasa percaya diri Anda.

Gunakan waktu ini untuk memperkaya pengalaman Anda sekaligus membuahkan hasil, karena Anda mengetahui bahwa hal itu sepenuhnya bisa dicapai. Setelah setiap kali menyelesaikan latihan tersebut, biarkan hal itu menjadi semakin mudah dan cepat hingga Anda mampu menciptakan kembali dan menyimpan pengalaman itu secepat Anda inginkan dan kapan pun Anda menghendakinya.

Ketika Anda melakukan latihan ini, pikirkan tentang tujuan Anda. Dalam situasi yang menantang sekalipun, latihan ini akan membantu Anda untuk menentukan akhir dari kesuksesan Anda dan menjadikan Anda penuh percaya diri.

Sekarang, mari kita melangkah lebih jauh lagi ke masa depan.

“Pikirkan konsekuensi saat mendapatkannya.”

Latihan

Konsekuensi

- Apa konsekuensi jangka panjang dari kemampuan Anda untuk berbicara pada setiap orang dengan penuh percaya diri?

- Apa dampak positifnya bagi Anda dan orang lain yang bersama Anda?
 - Adakah sesuatu yang menghalangi Anda mencapai hal itu? Jika ya, apa yang perlu Anda lakukan untuk mengatasinya?
-

“Pastikan Anda bisa bertindak sendiri dan orang lain tidak bertanggung jawab atas tindakan Anda.”

Jika Anda ingin menjadi pembicara yang penuh percaya diri sesuai harapan Anda, maka Anda harus mengakui bahwa tanggung jawab untuk mencapainya terletak di bahu Anda. Sekalipun kami mampu memberi tahu Anda beragam strategi yang kami tahu akan berhasil, sekalipun teman dan para kolega Anda mungkin akan mampu membantu Anda dengan memberikan nasihat, satu-satunya orang yang mampu menimbulkan perubahan adalah Anda sendiri.

Orang yang sukses, dalam bidang apa pun, adalah mereka yang menetapkan “tujuan” bagi dirinya sendiri. Dengan kata lain, mereka bertanggung jawab atas apa yang terjadi pada diri mereka, juga atas tanggapan dan reaksi mereka sendiri terhadap apa yang terjadi dalam kehidupannya.

Mereka mengakui bahwa mereka memiliki pilihan dalam setiap peristiwa hidupnya. Mereka memiliki pilihan bagaimana bereaksi terhadap suatu peristiwa, sebagaimana mereka bereaksi terhadap orang lain. Mengetahui dan bertindak atas hal ini adalah sifat orang yang penuh percaya diri.

Membuat perubahan

Jadi, bagaimana cara membuat perubahan selanjutnya?

Anda telah mengambil langkah pertama dengan menetapkan masa depan dengan “Anda” sebagai fokusnya. Karena fokus itu telah masuk ke kesadaran Anda, maka hal itu lebih mungkin terjadi. Mengapa? Karena dalam benak Anda, Anda telah berlatih untuk menjadi yang terbaik sebatas kemampuan Anda.

Sekarang, Anda akan mengupayakan kerja keras yang telah Anda lakukan lalu menerapkannya dalam beragam situasi ketika Anda ingin menjadi lebih percaya diri.

Namun sebelum Anda melakukannya, luangkan waktu sejenak untuk mempertimbangkan hal ini:

Percakapan (kata benda): aksi pertukaran melalui percakapan informasi, ide, dan sebagainya; komunikasi yang diucapkan (*Collins English Dictionary*).

Sinonim: obrolan, melemaskan dagu, debat, dialog, wacana, diskusi, gosip, bicara, tatap muka, curhat.

Cobalah tengok deretan kata itu lalu perhatikan tanggapan Anda. Apakah beberapa di antaranya memberi Anda perasaan berbeda dari yang lain? Jika kami mengundang Anda untuk mendebatkan sesuatu dengan sekelompok orang, apakah Anda merasakan perbedaannya jika kami meminta Anda untuk

memperbincangkan tentang sesuatu? Jika Anda diminta untuk berdiskusi sebagai lawan dari curhat, apakah itu akan berbeda?

Mulailah menyadari perasaan Anda akibat sesuatu yang dilukiskan. Kami telah menangani banyak orang yang ingin melenyapkan rasa takut mereka saat menyajikan presentasi bisnis.

Kiat: *Jika Anda memiliki masalah yang sama, mulailah menganggapnya sebagai percakapan dan lihatlah apa yang terjadi. Meminta sejumlah klien kami untuk melakukan hal ini telah menimbulkan perubahan sikap dan kepercayaan diri yang luar biasa dalam diri mereka.*

Demikian pula dengan seluruh situasi sosial yang berbeda. Apa yang terjadi dengan Anda saat Anda akan menghadiri:

- pesta?
- pertemuan dengan klien?
- perkumpulan sosial?
- acara kantor?
- acara makan bersama?
- pesta santap malam?
- acara reuni?
- acara amal?
- pesta dansa?
- konferensi?
- seminar?
- acara sosial?
- kursus pelatihan eksternal?

Apakah Anda memerhatikan perbedaannya? Kami rasa Anda akan merasakan perbedaannya, yaitu pada perbedaan besarnya rasa percaya diri dalam pergaulan.

Latihan

Membuat perubahan

Jadi, untuk melengkapi latihan, libatkan diri dalam situasi tempat Anda ingin tampil lebih percaya diri—mungkin itu telah tercantum dalam daftar ini dan mungkin Anda ingin menambahkan yang lainnya—dan menerapkan prinsip latihan “Menciptakan ‘Anda di masa depan’”.

Misalnya, jika Anda mencemaskan pesta yang akan Anda hadiri, maka praktikkan strategi tersebut sama persis sebagaimana Anda telah melatihnya.

Tip untuk menghilangkan rasa cemas

1. Bayangkan bahwa acara itu sudah berjalan lancar: Rincian mengenai itu telah kita bahas.
2. Buang jauh-jauh prasangka buruk: Pikirkan situasi yang Anda masuki, atau orang yang akan Anda temui, yang membuat Anda cemas.

3. Bayangkan hal itu sejas mungkin. Kemudian, singkirkan gambaran itu sejauh mungkin dari Anda dan mulailah memperhatikan perbedaan yang ditimbulkannya bagi perasaan dan kondisi Anda.
4. Miliki rasa percaya diri: Kami akan memberi Anda sejumlah cara menakjubkan untuk menghasilkan dan memelihara rasa percaya diri dalam Bab 3.

DigitalPublishing/KG-2/ISC

DigitalPublishing/KG-2/SC

BAB

3

Digital Publishing/KG-2/SC

DigitalPublishing/KG-2/SC

Dasar Percakapan

Jika mengawali percakapan dengan orang yang belum dikenal membuat Anda cemas, jangan khawatir. Anggap Anda sedang berbincang dengan teman-teman Anda, dan Anda akan merasa nyaman. Selain keluarga, setiap hubungan yang Anda jalin akan selalu berawal dengan orang yang belum Anda kenal. Oleh karena itu, setiap acara sosial adalah kesempatan untuk berkenalan dengan orang asing yang mungkin menjadi teman baru Anda.

Jadi, pertanyaannya adalah persiapan apa yang bisa Anda lakukan untuk menikmati acara apa pun tanpa rasa cemas, dan strategi apa saja yang bisa Anda terapkan untuk menikmati waktu sebaik-baiknya?

Yang Pertama dan Utama

Kita tahu bahwa pembicara tersukses telah membayangkan hasilnya dalam benak mereka yang kemudian berimbas pada

sikap dan perilaku mereka. Jadi, jika kita terapkan hal tersebut pada diri sendiri, maka akan muncul pertanyaan sederhana: Apa yang sebenarnya Anda inginkan?

Apa yang Anda inginkan dari setiap acara yang Anda hadiri? Begitu Anda meninggalkan acara itu, bagaimana Anda tahu bahwa Anda telah berhasil? Mungkin terdengar agak formal, tetapi Anda bisa menerapkannya dalam situasi apa pun. Misalnya:

- Pesta—fokus utamanya adalah bersenang-senang.
- Acara kantor—berbicaralah dengan paling sedikit tiga orang dari divisi yang berbeda.
- Dalam acara makan malam—berbicaralah untuk mencari tahu hal yang belum Anda ketahui dari tamu yang hadir.
- Acara amal—Ketahui sebanyak mungkin tentang acara tersebut dan bagaimana mengorganisirnya.
- Pesta dansa—berdansa dengan paling tidak satu orang yang belum Anda kenal.
- Konferensi—menjalin lima relasi baru dan berbicara paling tidak dengan salah seorang pembicara yang topiknya paling Anda minati.
- Acara sosial—lihat daftar hadir dan putuskan dengan siapa Anda ingin menjalin relasi.
- Kursus pelatihan eksternal—berkenalanlah dengan tiga atau lima peserta, kemudian akrabkan diri dengan mereka dengan makan siang bersama pada hari pertama.

Ingat, Anda tidak perlu terlalu memaksakan diri. Tetapkan saja tujuan yang ingin diraih dan hal itu akan membuat Anda fokus pada orang lain ketimbang diri sendiri dan kegugupan yang mungkin Anda rasakan sebelumnya

Rahasia menjadi orang yang menarik

Herannya, orang yang dianggap sebagai yang paling menarik dan selalu diundang kembali adalah mereka yang tertarik pada orang lain, bukan mereka yang terus-menerus berbicara tentang diri sendiri. Pasti Anda pernah mendengar, dan mungkin juga pernah bertemu dengan seseorang yang “seperti katak di dalam tempurung”. Nah, Anda tak ingin dilihat seperti itu, kan?

Jadi, tunjukkan rasa ingin tahu tentang seseorang, latar belakangnya, kehidupannya, kisah cintanya. Tidak ada hal lain yang bisa membuat orang merasa lebih tersanjung dan ingin meluangkan waktu lebih banyak bersama Anda. Pernahkah Anda mengalami ketika Anda merasa dijadikan orang paling memesona di suatu ruangan? Bagaimana perasaan Anda saat itu?

Beberapa waktu lalu, kami tengah asyik bercakap-cakap dengan seorang teman kami, Julie, yang pada malam sebelumnya berada di pesta bersama kekasihnya, David.

“Bagaimana pestanya?” tanya kami.

“Oh, asyik, tapi bagi David!” jawabnya agak ketus.”

“Apa yang terjadi?”

“Setiba di sana, kami berbaur dengan tamu lain seperti yang kami niatkan, berbincang dengan teman-teman dari latar belakang berbeda. Seperti biasa, akhirnya aku berbincang dengan teman-teman wanita dan David dengan pria-pria lain.

“Ketika kami sudah agak lama di sana, saya melihat David sedang asyik berbincang dengan seorang wanita, Vanessa, yang belum pernah saya temui sebelumnya, dan ia luar biasa cantik! Saya agak cemburu! Setelah itu, saya lihat David sedang terlibat percakapan serius dengan perempuan lain, Sue, yang pernah saya temui sepintas lalu dan terus terang saja, tidak begitu cantik. Singkat kata, saya jarang berbincang dengan David sepanjang malam itu dan setiap saya memergokinya, ia sedang asyik berbincang dengan wanita lain lagi!

“Dalam perjalanan pulang, saya sempat bertanya pada David apakah ia menikmati malam itu.

“Ya, sangat menyenangkan.”

“Jadi, apa kesanmu tentang Vanessa?” tanya saya.

“Dia OK, tapi Sue... wow! Benar-benar memikat!” kata David.

Nah, kini saya yang terkejut.

“Jadi, apa yang membuat ia memikat?” tanya saya lagi. “Entahlah, kurasa ia begitu menarik,” jawab David.

Namun, ketika saya menanyai David apa yang membuat Sue begitu menarik, saya heran, ternyata David hanya tahu sedikit tentangnya. Namun, coba tebak! Sue malah mengetahui begitu banyak tentang David! Sepertinya, nyaris seluruh percakapan itu bersifat satu arah!

Perempuan yang patut dikasihani, tetapi menarik!

Cerita di atas menggambarkan maksud yang begitu penting:

“Menjadi tertarik membuat
Anda menarik!”

Hal itu berarti, jika kita membuat diri kita tertarik dan mencari tahu tentang orang lain, kita akan dikenal oleh mereka! Bukankah hal itu jauh lebih mudah, daripada harus memiliki 1487 hal menarik untuk dikatakan saat kita bertemu orang lain?

Jika menyinggung konteks sosial, kadang kita menganggap bahwa yang terpenting adalah apa yang kita katakan; bahwa kita dinilai oleh hasil kita, bahwa orang yang menarik adalah orang yang mampu memukau, menghibur, dan menjadi pusat perhatian. Percayalah, bahwa menurut pengalaman kami, hanya sedikit orang yang mampu melakukan ketiga hal tersebut dengan sukses.

Tentu saja, ada orang yang sanggup melakukan hal itu, tetapi jumlahnya bisa dihitungkan jari, dan mereka dibekali serangkaian keterampilan dan kemampuan yang mungkin bersifat alami, bukan karena dilatih.

Bagi kita, pembelajaran sejumlah strategi yang sungguh-sungguh berguna, melaksanakannya, lalu mempraktikkannya secara teratur adalah langkah penting. Berapa banyak atlet yang menurut Anda bisa menjadi piawai dan sukses hanya karena bakat mereka? Berapa banyak atlet yang sukses karena serius berlatih? Berapa banyak aktor yang “manggung” tanpa berlatih

terlebih dahulu? Sebenarnya, tidak seperti itu. Jika latihan dan gladi kotorlah yang menjadikan mereka demikian, maka kita pun perlu menirunya.

Jadi, mari kita awali sejumlah strategi yang akan membantu kita dalam setiap situasi dalam pergaulan.

Titik awal

Kebanyakan orang yang kami kenal merasa kurang percaya diri dalam pergaulan dan mengatakan kepada kami bahwa salah satu kekhawatiran terbesar mereka adalah mengatakan sesuatu. Mereka begitu memperlumalahkan hal itu sehingga ketika tiba saatnya berbicara, mereka kehabisan kata-kata. Bahkan, seseorang yang baru saja berbincang dengan kami berkata, “Rasanya seakan-akan kepala saya kosong dan saya tak bisa menemukan kata-kata tepat yang saya perlukan.”

Berdasarkan pengalaman para atlet dan aktor terkenal, pelajaran pertama yang kita pelajari adalah tiga rahasia mereka untuk “berpentas” dengan sukses adalah berlatih, berlatih, dan berlatih. Jadi, mulailah berlatih!

Bayangkan situasi saat Anda akan menemui orang baru (kami sengaja mengawalinya dengan ini karena inilah situasi yang biasanya membuat orang merasa sulit dan cemas). Apakah pertanyaan berikut biasa diajukan pada Anda?

- Siapakah Anda?
- Apa pekerjaan Anda?
- Di mana Anda tinggal?

- Bagaimana Anda bisa mengenal Paul dan Molly (teman-teman Anda?)

Latihan

Tulislah otobiografi Anda

Sebelum kami mulai memeriksa pertanyaan-pertanyaan tersebut secara lebih rinci, inilah yang perlu Anda lakukan.

Tulislah otobiografi Anda!

Ambillah pena dan secarik kertas, luangkan waktu sekitar setengah jam dan tulislah kisah hidup Anda. Anda bukan mencari salah atau benar, Anda hanya perlu mencatat kejadian-kejadian utama dalam kehidupan Anda. Dan, jangan terlalu banyak berpikir, biarkan pikiran Anda mengalir dengan santai.

Tim bekerja sama dengan seseorang dua tahun lalu. Suatu malam, orang itu bertanya tentang kehidupannya, bagaimana ia menjadi seperti sekarang, dan sebagainya. Tim bukan orang yang suka membual tentang dirinya sendiri, jadi ia hanya berkata “Berapa lama Anda telah menjadi seperti sekarang ini?” sambil berharap wanita itu akan menghapus topik tersebut. Rupanya, wanita itu mendesak dan Tim membeberkan versi singkat tentang kehidupannya. Akhirnya perempuan itu memandangi Tim dan berkata, “Wow, kehidupan Anda mengagumkan sekali, ya?”

Padahal, Tim tak pernah mengira bahwa kehidupannya sangat mengagumkan. Menurutny, hidupnya biasa-biasa saja. Namun dari sudut pandang si wanita, kehidupan Tim mengagumkan. Inilah yang seharusnya Anda ingat: Tak seorang pun pernah menjalani kehidupan Anda dan bahkan jika Anda mengira kehadiran Anda di dunia ini relatif biasa-biasa saja, jangan pernah mengira bahwa orang lain akan melihatnya dengan cara yang sama.

Jadi, berhentilah membaca dan lanjutkan tugas Anda! Begitu Anda selesai, luangkan waktu sejenak untuk merenungkannya dan mulailah memerhatikan bagian-bagian dalam hidup Anda yang dapat Anda bawa-serta ke dalam percakapan. Jika Anda memiliki kisah dan disukai orang lain, itu adalah cerita baginya.

Dan tentu saja, kisah Anda akan menarik bagi orang yang memiliki latar belakang berbeda dengan Anda. Jadi, luangkan waktu lebih banyak untuk memikirkan dalam lingkungan dan acara apa Anda mampu memanfaatkan bagian yang berbeda dari kisah Anda.

Jika hal tersebut membantu Anda, tulislah dengan lebih rinci sehingga ketika saatnya tiba, Anda akan mampu bercerita lebih banyak.

Sekarang, perhatikan pertanyaan yang kerap diajukan orang kepada Anda.

“Siapakah Anda?”

Fakta menarik: Ada banyak orang tak menjawab pertanyaan tersebut. Mereka memiliki jawabannya, tetapi seringnya berupa jawaban bagi pertanyaan “Apa profesi Anda?”. Alasannya? Menyebutkan pekerjaan adalah cara seseorang menunjukkan diri sendiri. Makna nilai diri mereka berasal dari profesi mereka, bukan siapa mereka.

Hal ini sebenarnya adalah peluang bagi Anda untuk membuat diri Anda terlihat unik karena di antara banyak orang di kantor, tidak ada orang lain yang sama dengan Anda.

Lakukan sendiri / waktu untuk berlatih

Jadi, luangkan waktu sejenak sekarang untuk melatih apa yang ingin Anda katakan tentang diri sendiri.

Petunjuk: “Saya Jill/Jack,” perkenalan ini tidak cukup bagus! Anda perlu memberikan cukup informasi untuk memancing respons orang lain agar bertanya lebih banyak tentang diri Anda.

Pikirkan apa yang Anda ingin orang lain katakan ketika mereka ditanya lebih lanjut: “Siapa orang yang memesona/menarik/keren/ rupawan/tampan/penuh karisma (pilihlah yang paling Anda sukai!) yang saya lihat sedang mengobrol dengan Anda?”

Apa yang Anda miliki? OKE, nama boleh-boleh saja. Faktanya, nama memang sangat penting karena itulah informasi yang pertama kali Anda berikan untuk memulai relasi. Menyebutkan nama adalah cara terbaik untuk mengawali proses guna

membina relasi dengan orang lain. Anda tahu betul daya pengungkit dari nama Anda sendiri. Pernahkah Anda berbicara dengan seseorang di pesta ketika orang lain di dalam grup lain menyebut nama Anda? Padahal, mereka mungkin sedang tidak membicarakan Anda, hanya bunyi nama Anda itulah yang langsung mendapatkan perhatian Anda.

Jadi, informasi apa lagi yang bisa Anda berikan selain nama Anda? Pertama, bayangkan Anda berada dalam suatu situasi, kemudian pertimbangkan informasi apa yang paling tepat dibicarakan yang mampu menyemarakkan sebuah percakapan. Di bawah ini ada beberapa contoh:

- **Di suatu pesta:** “Nama saya Tim dan baru pindah ke sebelah.”
- **Di kantor:** “Nama saya Mary dan bekerja di gedung lain di keuangan.”
- **Ketika pesta makan malam:** “Nama saya Peter, rekan sekerja Martin. Inilah pertama kalinya ia mengundang saya!”
- **Dalam suatu konferensi:** “Nama saya Louise dari ABC Widgets. Saya ingin sekali melihat pembicara berikutnya!”

Apa yang Anda lakukan di sini adalah berupaya memancing respons orang lain. Anda selalu bisa mengakhirinya dengan “Dan, bagaimana dengan Anda?” untuk mendapatkan reaksi mereka, juga memastikan Anda tidak akan bercerita panjang lebar tentang diri sendiri!

“Apa pekerjaan Anda?”

Sekali lagi, berlatih ulang adalah kuncinya dan jawaban Anda akan terlihat pada situasi tempat Anda berada.

Pekerjaan rumah/berlatih ulang

Bagaimana Anda menggambarkan diri Anda? Jawaban “Saya bekerja di bagian penjualan” tidak akan membawa Anda ke mana-mana, begitu pula “Saya adalah ahli bedah otak”. Walaupun mungkin, pernyataan itu akan memancing respons orang lain lebih jauh daripada “Saya adalah agen reasuransi”.

Jadi, tambahkan sedikit informasi. Perbanyak deskripsi Anda, bukan hanya sekadar menyebut profesi Anda.

Contoh:

“Saya adalah ibu dengan 1/2/3/4 anak. Pekerjaan saya mengelola penginapan dengan fasilitas tempat tidur dan sarapan pagi. Saya juga menawarkan jasa pelayanan konseling.”

“Saya membantu orang yang kurang paham tentang realitas keuangan untuk mengelola masalah keuangan mereka secara teratur,” (Akuntan).

“Saya melakukan sesuatu yang ternyata terlalu mende-barkan bagi para akuntan.” (Agen reasuransi).

“Saya melewatkan sepanjang hari dengan bertanya-tanya sendiri mengapa saya melakukan pekerjaan ini.”

(Dokter gigi—namun itu hanyalah sudut pandang kami tentang profesi tersebut, sesungguhnya kebanyakan dokter gigi yang kami kenal mengaku kepada orang lain karena mereka cenderung ditanyai untuk konsultasi di tempat!)

“Saya ini kontraktor, ya, saya muncul tepat waktu dan merampungkan tugas saya tepat waktu pula! Kalau begitu, saya ini sangat tidak lazim.”

Atau, tambahkan suatu informasi pekerjaan tambahan Anda yang memberi orang lain peluang untuk mengulur percakapan:

“Saya bekerja di jasa pelayanan kesehatan dan yang paling sulit adalah menyesuaikan anggaran kami.”

Yang harus dilakukan adalah mempertimbangkan, mengingat situasi ketika Anda berada, jenis informasi apa yang akan berguna bagi pendengar Anda, dan mampu membangkitkan minat mereka dalam sebuah percakapan. Dengan kata lain, buatlah pernyataan yang menunjukkan Anda bersimpati kepada pendengar Anda.

Jadi, jika Anda menghadiri konferensi bisnis dan menemui pemilik usaha:

“Saya bekerja pada pialang hipotek dan kami banyak mengurus sektor perdagangan.”

Jika Anda berada di pesta, mungkin Anda akan mengubahnya menjadi:

“Saya bekerja pada pialang hipotek. Kami sudah dikenal dalam memasarkan rumah, meski semuanya sedang sulit sekarang ini.”

“Di mana Anda tinggal?”

Di sini berlaku peraturan yang sama, tambahkan informasi pada jawaban Anda.

“Kami tinggal di Basingstoke dan, demi Tuhan, kami betah tinggal 20 tahun di sana.”

“Kami tinggal di New Forest. Jika Anda menyukai pedesaan dan laut, maka itulah tempat yang cocok.”

“Kami tinggal di Birmingham. Ada lebih banyak taman di sana daripada di Paris; lebih banyak kanal daripada di Venesia,” (omong-omong, semua itu benar).

“Bagaimana Anda mengenal Paul dan Molly?”

Kami harap Anda sudah memahami pertanyaan tersebut sekarang.

“Kami teman sekolah. Saya tak pernah memimpikan ia jadi tentara Angkatan Darat.”

“Kami adalah tetangga di sebelah rumah mereka ketika mereka baru menikah. Kami semua mencintai lingkungan di sana. Anda pernah dengar tentang Leeds?”

Sekarang, kami telah memperkenalkan strategi hebat lainnya untuk melanjutkan percakapan: pertanyaan di akhir jawaban Anda yang mengembalikan perbincangan kepada teman bicara Anda. Jika Anda meninjau kembali contoh jawaban di atas, maka Anda akan melihat bagaimana Anda bisa menggunakan strategi ini kepada setiap orang:

“Kami tinggal di New Forest. Jika Anda menyukai pedesaan dan laut, di sanalah tempat yang cocok. Anda pernah ke sana?”

“Saya bekerja di pelayanan kesehatan dan sulit sekali untuk menyesuaikan anggaran kami. Bagaimana dengan bisnis Anda?”

Dengan melakukan hal itu, Anda mempermudah orang lain untuk menjawab dan Anda sendiri pun dapat memilih bidang lain dalam jawaban Anda jika percakapan itu dibayangi keraguan.

Di dalam contoh New Forest, Anda telah memberikan kesempatan kepada lawan bicara Anda untuk memilih New Forest; pedesaan, atau laut.

Namun, jika mereka hanya menjawab “Tidak” (lihat bagian tentang jenis pertanyaan—Anda mengajukan pertanyaan ter-

tutup), maka Anda berkesempatan untuk kembali dengan pertanyaan tentang pedesaan atau laut. Bahkan, Anda bisa melompat ke pertanyaan tentang liburan.

“Tentu saja, banyak orang yang datang ke New Forest untuk berlibur. Apa yang akan Anda lakukan tahun ini?/Di mana Anda ingin berlibur?/Ke mana Anda pergi berlibur tahun tahun lalu?” Anda memiliki banyak pilihan yang menyenangkan.

Melanjutkan—dengan mendengarkan

Jadi, begitu Anda mengawalinya, tantangan berikutnya adalah melanjutkannya!

Peraturan pertama agar segala sesuatunya berjalan lancar adalah fokus pada lawan bicara Anda. Membuat percakapan lancar relatif mudah begitu Anda berhenti mengkhawatirkan kecemasan Anda sendiri dan fokus pada apa yang sedang dikatakan oleh lawan bicara Anda.

Penyebab mengapa begitu banyak kesulitan dalam berbicara adalah sibuk memikirkan apa yang akan dikatakan berikutnya. Anda akan mendapatkan ide tentang apa yang akan Anda katakan selama Anda mendengarkan.

Sekarang, sudah bukan rahasia umum bahwa mendengarkan adalah salah satu keterampilan penting yang harus dimiliki setiap orang. Hal yang menarik adalah bahwa dari semua keterampilan bahasa yang kita butuhkan dalam kehidupan kita, mendengarkan tak pernah diajarkan! Berapa kali seingat Anda, sewaktu kecil, Anda ditanya: “Kenapa kamu tidak mendengarkan?”

atau “Kamu tidak pernah mendengarkan, ya?”, atau malah ditegur, “Dengarkan, dong!” Faktanya memang demikian, meski kita tak pernah diajari untuk mendengar.

Jadi, apa yang diperlukan untuk mendengarkan—mendengarkan secara efektif? Jika Anda ingin tahu jawabannya, simaklah interpretasi dari China ini.

Perhatian penuh (tak terbagi)



Bagi orang China, mendengarkan meliputi memberikan perhatian tak terbagi kepada orang lain. Hal itu berarti bahwa kita mendengarkan dengan setiap bagian dari kita. Hal itu berarti juga bahwa orang lain menjadi pusat dunia kita dan kita memusatkan perhatian kita sepenuhnya bagi mereka, tanpa mengikutsertakan yang lain. Hal itu tidak mudah!

- Seberapa sering Anda melamun ketika orang lain berbicara?
- Seberapa sering Anda merasa harus meminta orang lain mengulangi perkataannya karena Anda tidak memperhatikan apa yang mereka katakan?

- Seberapa sering Anda diajukan pertanyaan yang sepenuhnya membungkam Anda karena justru Anda tidak mendengarkan bagian inti dari percakapan itu?
- Seberapa sering Anda merasa sedang memikirkan daftar belanja/liburan berikut/apakah Anda telah mematikan lampu/apa yang akan Anda lakukan akhir pekan depan/ masalah di tempat kerja, sementara orang lain sedang berbicara kepada Anda?

Jika Anda pernah mengalami semua itu, berarti Anda tidak mendengarkan!

Jadi, jika Anda benar-benar ingin mampu berbicara dengan siapa saja dan penuh percaya diri, jadilah pendengar yang baik. Anda tidak hanya akan lebih dihargai sebagai teman, tamu, kolega, tetapi rasa percaya diri Anda juga akan tumbuh. Selain itu, Anda akan memperoleh simpati dari mereka yang menganggap Anda pendengar yang baik.

Jadi, bagaimana Anda mendengarkan dan apa yang membantu Anda mendengarkan?

- Lakukan apa saja yang Anda bisa untuk “menghentikan kebisingan dalam pikiran”—itulah yang sering mengganggu konsentrasi Anda ketika orang lain sedang berbicara.
- Berkonsentrasilah sepenuhnya pada si pembicara dan apa yang sedang dikatakan.
- Hindari godaan untuk mulai menyiapkan jawaban Anda sebelum mereka selesai.

- Dengarkan dengan pikiran dan hati terbuka—ingatlah simbol dari China itu.
- Hindari asumsi dan ketergesaan untuk menilai.
- Berikan respons visual kepada pembicara—lakukan kontak mata yang baik, tersenyumlah, dan anggukkan kepala.
- Berikan respons verbal dan vokal kepada pembicara—gunakan frasa seperti “Ya”, “Saya tahu”, “Saya paham”, atau bahkan hanya suara semata seperti “Mmm” atau “Ah”.
- Dengarkan perkataan pembicara sampai habis dan hindari memotong pembicaraan.
- Hindari sikap tanpa respons.
- Jika Anda ingin memastikan bahwa Anda memahami maksud tertentu, refleksikan hal itu kepada si pembicara dan periksalah apakah hal itu yang sungguh-sungguh mereka maksudkan.
- Jika Anda ingin mengingat rinciannya, ulangi segera.

Adapun mengenai repetisi, repetisi itu sendiri adalah strategi yang hebat agar segala sesuatunya berjalan mulus. Repetisi sangat sederhana dan beginilah cara kerjanya.

Yang Anda butuhkan hanyalah mendengarkan dengan cermat pada apa yang sedang dikatakan, lalu mengulangi sejumlah kata kunci yang digunakan oleh orang lain itu. Selagi melakukan ini, gunakan nada bertanya dalam suara Anda. Misalnya:

Pembicara: “Aku ke pesta yang berantakan pekan lalu.”

Anda: “Berantakan?”

Pembicara: “Aku tidak paham kenapa orang suka ke fitness.”

Anda: “Kau tidak paham?”

Pembicara: “Aku nonton film baru James Bond kemarin. Filmnya cerdas.”

Anda: “Cerdas?”

Pembicara: “Bisnis akhir-akhir ini agak lesu.”

Anda: “Lesu?”

Seluruh pertanyaan itu dimaksudkan agar teman bicara dapat mengembangkan pernyataan mereka. Cara lainnya adalah mengulangnya dengan menggunakan kata-kata dan frasa mereka, bahwa Anda memang mendengarkan dan bahwa Anda tertarik pada apa yang sedang mereka katakan.

Kiat: *Anda harus SELALU menggunakan kata-kata orang lain. Jangan menafsirkan atau menggunakan kata-kata atau frasa Anda sendiri. Menggunakan kata-kata mereka akan benar-benar menambah keampuhan dan menunjukkan bahwa Anda sedang mendengarkan.*

Sekarang, di halaman ini, beberapa di antaranya mungkin tampak janggal, tetapi ia berhasil. Cobalah dan lihatlah.

Melanjutkan—dengan menanyakan

“Informasi yang Anda inginkan adalah pertanyaan yang ingin Anda tanyakan.”

—Jiddu Krishnamurti—

Sejauh ini, kita telah menyinggung bagaimana melanjutkan percakapan melalui repetisi dan menggunakan perubahan tinggi rendah suara dalam menanyakan. Kini, tibalah saatnya untuk membahas upaya menanyakan pertanyaan itu sendiri. Ada seni untuk mengajukan pertanyaan dan untungnya, itu adalah seni yang mudah dipelajari. Semakin sering Anda mempraktikkannya, akan semakin mudah dipelajari.

Sekarang, Anda telah akrab dengan teknik-teknik bertanya, atau mungkin semua itu masih terasa asing bagi Anda. Di posisi mana pun kini Anda berada, itu sah-sah saja. Jika Anda mempraktikkan teknik-teknik tersebut, pengalaman Anda akan terasa mengesankan.

Pada dasarnya, ada dua jenis pertanyaan: terbuka dan tertutup. Kita akan menyimak keduanya dan mengenali kapan waktu yang tepat untuk menggunakannya agar memperoleh hasil terbaik.

Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang biasanya memperoleh jawaban pendek dan memengaruhi jawaban, seperti “Ya” atau “Tidak”. Misalnya:

“Kamu sering ke sini, ya?” (Maaf, sulit menghindarinya!)

“Kamu teman keluarganya, ya?”

“Kamu sudah lama kenal mereka?”

“Kamu sudah punya rencana mau ke mana Natalan tahun ini?”

“Jadi, kamu akan menonton pertandingan malam ini di TV?”

Biasanya, jenis pertanyaan ini menggunakan kata-kata seperti sering, sudah, rencana, jadi, dll.

Bagaimanapun, Anda jangan berharap mendapatkan lebih banyak informasi dari pertanyaan tertutup tersebut, meski orang lain berbicara selama tiga jam lebih setelah Anda mengajukan pertanyaan tertutup semacam itu.

Namun, bukan berarti pertanyaan itu tidak berguna. Jika Anda ingin percakapan berjalan mulus, bukan pertanyaan tertutup yang harus Anda ajukan. Lebih baik, pertanyaan semacam itu digunakan untuk alasan khusus seperti mengonfirmasi informasi ataupun untuk menyampaikan kesimpulan.

“Artinya, kamu sudah memutuskan akan pergi ke Yunani musim panas mendatang?”

“Sudah waktunya kita pergi?”

“Benarkah? Kamu tidak punya waktu untuk berbelanja?”

“Bisa kamu jemput anak-anak dari sekolah?”

Pertanyaan terbuka memiliki dua bentuk yang perlu diperhatikan dan dipahami. Namun sebelum kita membahasnya lebih rinci, marilah kita kenali kata-kata yang digunakan dan

yang selalu mengawali pertanyaan terbuka, yaitu *apa, kapan, di mana, siapa, bagaimana, mengapa*, dan *yang mana*.

“Saya punya enam orang yang melayani saya dengan setia, mereka mengajari saya semua yang saya ketahui. Nama-nama mereka adalah apa, di mana, kapan, bagaimana, mengapa, dan siapa.”

—Rudyard Kipling—

Sepertinya, Kipling tidak mengikutsertakan “Yang mana” karena jika ya, maka sajak itu tak akan berima!

Metode lain untuk mendapatkan informasi adalah menggunakan, “Ceritakan padaku...”.

“Ceritakan padaku soal liburanmu...”

“Ceritakan padaku bagaimana kau mendapatkan...”

“Ceritakan padaku lebih banyak lagi...”

Dua bentuk pertanyaan terbuka adalah:

- Terbuka yang netral.
- Terbuka yang menuntun kepada hal-hal mendetail.

Pertanyaan terbuka yang netral cenderung mendapatkan jawaban panjang. Inilah pertanyaan yang memberikan pilihan terbaik tentang apa yang akan dikatakan dalam jawaban teman bicara.

Jadi, bayangkan orang yang bercerita pada Anda tentang pengalaman liburannya ke Prancis. Pertanyaan netral yang baik

seperti: “Bagaimana liburanmu?” atau “Bagaimana ceritanya?” atau dengan menggunakan pendekatan “Ceritakan padaku...”, “Ceritakan padaku tentang itu...”

Penerapan strategi ini akan memberi teman bicara Anda kesempatan untuk menceritakan apa saja yang mereka ingin ceritakan tentang liburan itu kepada Anda. Bagaimanapun, Anda tidak memengaruhi mereka.

Jika sebaliknya, Anda ingin mengetahui tentang liburan mereka dengan detail, ajukan pertanyaan yang menuntun kepada hal-hal detail. Pertanyaan-pertanyaan yang menuntun kepada hal-hal detail cenderung memperoleh jawaban yang panjang dan memengaruhi. Pertanyaan-pertanyaan itu menuntun orang lain untuk membicarakan topik yang ingin mereka bicarakan. Jika kita mengambil contoh pertanyaan kepada orang yang baru kembali dari liburan:

“**Makanannya** seperti apa?”

“Bagaimana **cuacanya**?”

“Kapan kamu **berangkat**?”

“Di mana kamu akan **tinggal** kalau ke sana lagi?”

“**Aktivitas** jenis apa yang mereka tawarkan?”

Kami harap Anda paham bahwa meski pertanyaan tersebut termasuk pertanyaan terbuka, Anda tetap mengarahkan orang lain untuk menceritakan pada Anda tentang hal yang ingin Anda dengar.

Kiat: Anda selalu bisa memikirkan pertanyaan terbuka netral mana yang dinilai cocok dalam sebuah acara:

- “Anda bergerak dalam bisnis apa?”/“Bagaimana bisnisnya?”
- “Ceritakan pada saya tentang keluarga Anda.”
- “Bagaimana pandangan Anda tentang...?”
- “Seperti apa bangunan rumah Anda?”
- “Apa rencana liburan Anda untuk tahun ini?”
- “Bagaimana Anda melukiskan...?” (Basingstoke/Glasgow/Hampton in Arden/Hartlepool)

Jika Anda bisa menguasai teknik untuk menguasai pertanyaan-pertanyaan yang hebat, maka Anda akan selangkah lebih maju dari pramuniaga dan akhirnya mampu meningkatkan penghasilan Anda dalam jumlah yang menggiurkan! Kami sedang TIDAK bergurau. Pengalaman kami bekerja dengan ribuan pramuniaga selama 20 tahun belakangan menunjukkan bahwa hanya sedikit dari mereka yang menguasai hal istimewa ini.

Lakukan Sendiri

Pilihlah sebuah topik dan pikirkan sebanyak mungkin pertanyaan terbuka yang netral dan menuntun pada hal-hal mendetail yang dapat Anda tanyakan ketika sedang terlibat dalam sebuah percakapan.

Praktikkan kapan pun dan di mana pun dalam sebuah percakapan. Praktikkan dengan kolega di tempat kerja, teman-teman, dan keluarga! Semakin sering Anda mempraktikkannya, Anda akan semakin menguasai seni percakapan ini.

Pupuklah rasa ingin tahu Anda.

Semakin besar rasa ingin tahu Anda, semakin cerdas pertanyaan Anda. Semakin cerdas pertanyaan Anda, maka Anda akan menjadi orang yang semakin menarik!

Melanjutkan—dengan berbicara

Sejauh ini, kami telah memberi tahu Anda bagaimana menjadi pendengar yang baik dan menjelaskan jenis-jenis pertanyaan. Namun, objek pembahasannya adalah lawan bicara Anda. Sekarang, tiba saatnya bagi kami untuk memindahkan objek pembahasannya kepada Anda.

Kami telah mempelajari sejumlah respons bagi pertanyaan khas yang diajukan pada Anda dalam “Titik awal” di awal bab. Respons tersebut menambah sedikit informasi dasar dan memberikan sesuatu yang dapat dijadikan informasi oleh orang lain. Untuk mendapat hasil yang diharapkan, Anda dapat menerapkan teknik ini setiap saat—bahkan ketika Anda ditanyai pertanyaan tertutup!

Lawan bicara: Apa Anda menghadiri acara kantor?

Anda: “Ya dan saya hal itu sungguh luar biasa. Bagaimana dengan Anda?”

Lawan bicara: “Anda berencana berlibur tahun ini?”

Anda: “Ya. Kami akan berlibur ke Yunani, karena saya belum pernah ke sana lagi sejak kuliah.”

Agar Anda merasa benar-benar percaya diri tentang kemampuan Anda untuk menjaga percakapan berjalan mulus,

dalam situasi apa pun, maka merencanakan adalah kuncinya. Sebagaimana telah kami jelaskan sebelumnya, tidak ada aktor yang naik panggung tanpa berlatih terlebih dahulu, jadi kenapa tidak **kita tiru saja cara mereka yang bermanfaat?**

Bayangkan bahwa Anda akan pergi ke acara makan malam dan ada sejumlah orang di sana yang belum pernah Anda temui sebelumnya. Pikirkan sejenak jenis topik yang bisa muncul dalam percakapan tentang:

- makanan;
- liburan;
- sekolah/edukasi;
- anak-anak;
- acara lokal/nasional;
- olahraga;
- kerja;
- perumahan.

Mungkin akan ada lebih banyak lagi—daftar nya akan berubah tergantung jenis acara yang Anda hadiri.

Ambillah salah satu topik dan pikirkan posisi Anda saat itu. Bagaimana perasaan Anda tentang topik yang Anda pilih? Apakah Anda memiliki opini kuat tertentu tentangnya? Pengalaman apa yang Anda rasakan dalam topik itu? Apa yang ingin Anda ketahui tentang sesuatu yang belum Anda ketahui?

Intinya adalah tidak perlu merencanakan dengan tepat apa yang mungkin ingin Anda katakan, tetapi bagaimana memasuki kondisi ketika Anda bisa menyiapkan diri untuk membawa topik percakapan dengan penuh percaya diri dan yakin bahwa

ada informasi yang dapat Anda ceritakan. Sementara itu, Anda dapat mempertimbangkan pertanyaan apa yang bisa Anda ajukan untuk mengetahui apa pendapat orang lain tentang topik itu.

“Ingatlah: Menjadi tertarik akan membuat
Anda menarik!”

Jika ada topik yang ingin Anda ketahui lebih banyak, cari tahu! Misalnya, ada kejadian menghebohkan—staf maskapai penerbangan mogok untuk merayakan Natal!—dan walau Anda tahu tentang hal itu, Anda sebenarnya tidak tahu penyebab yang melatarbelakanginya, maka bukalah Internet atau ambillah surat kabar dan bacalah apa sebabnya. Dalam prosesnya, pilihlah hal menarik lainnya.

Anda tidak hanya mampu membagikan informasi dalam topik pembicaraan, tetapi juga mampu memunculkan sendiri topik itu dan mengutarakan opini Anda tentangnya pada saat bersamaan. Orang akan menyukai tamu seperti Anda! Anda pasti akan diundang kembali.

Manfaat lainnya adalah bahwa lambat laun wawasan Anda akan terbuka lebar. Anda juga akan memiliki lebih banyak kisah menarik lainnya untuk diceritakan.

Melanjutkan—mengatakan, mengutarakan

Pernahkah Anda menjadi bagian dari percakapan, ingin mengatakan sesuatu, tetapi tidak merasa yakin apa yang harus

dikatakan atau kapan mengatakannya, dan tepat ketika Anda sedang berupaya agar percakapan itu berjalan mulus, Anda merasa bahwa momen untuk mengatakannya telah hilang!

Pernahkah Anda ingin mengutarakan sebuah ide, mulai berbicara, dan ternyata Anda telah didahului orang lain, bahkan ide Anda tak pernah didengar?

Yakinlah, kejadian tersebut sangat lazim dalam sebuah percakapan.

Kiat: Manfaatkan selagi masih ada kesempatan! Begitu Anda merasa ingin mengatakan sesuatu, katakan saat itu juga. Percayalah pada naluri yang selalu berpihak pada Anda dan telah memilih momen yang paling tepat bagi Anda untuk berkata.

Nah, sikap itu bukan berarti Anda menyela orang, melainkan Anda memilih waktu terbaik untuk berbicara. Bagaimana Anda melakukannya? Tunggu jeda sampai orang lain berhenti bicara untuk menarik napas atau pada akhir kisah yang diceritakannya. Irama pembicaraan mereka dan isinya akan memberi tahu kapan waktu yang tepat bagi Anda untuk berbicara.

Salah satu alasan mengapa Margaret Thatcher begitu sulit diwawancarai adalah karena ia biasa menarik napas di tengah kalimatnya, sehingga para pewawancara tidak memiliki kesempatan untuk mengajukan pertanyaan kepadanya!

Kiat: Sewaktu Anda bicara, awali kisah Anda secara langsung.

Kita sering mendengar orang berbicara dengan cara yang nyaris memicu interupsi:

“Er... nah... kejadian yang amat menarik baru saja menimpa saya sama seperti... maksud saya tidak sedemikian menariknya, sungguh, tapi Anda tahu, sangat serupa. Tidak ingat benar tepatnya kapan tapi...”

Jika Anda menginginkan perhatian orang lain, Anda harus bersikap positif dan tegas, baik dalam percakapan maupun sikap. Jadi, setidaknya yang Anda perlukan adalah melontarkan kalimat pembuka yang layak didengar.

“Cerita Anda mengingatkan saya pada sesuatu yang menimpa kami dua tahun lalu. Itu benar-benar aneh/lucu/menarik, dan sebagainya.”

Lihatlah apa makna kalimat tersebut:

- menunjukkan bahwa Anda mendengarkan;
- menunjukkan Anda tertarik pada apa yang sedang dikatakan lawan bicara;
- menunjukkan inti permasalahannya secara langsung;
- memberi alasan bagi lawan bicara untuk terus mendengarkan.

Anda hanya membutuhkan untuk menyampaikannya dengan penuh percaya diri dan Anda memiliki sikap seorang pemenang.

“Jangan pedulikan hal-hal tidak penting dan
KEJARLAH YANG UTAMA!”

Sejauh ini, kami telah berupaya agar Anda sudah mampu berinteraksi dengan sukses dan dapat menikmati setiap acara yang Anda hadiri. Sekarang, mari kita simak strategi lain untuk berinteraksi secara efektif dengan orang lain, terlepas dari jenis acara yang Anda hadiri. Strategi ini ampuh diterapkan di mana pun, kapan pun, dan dengan siapa pun.

“Tas wanita yang sulit diabaikan”

Emma memiliki tas wanita yang sulit diabaikan. Tasnya begitu istimewa dan memiliki beragam warna sehingga memang sulit diabaikan. Namun, Anda tahu kan apa yang kami maksud? Karena sifatnya sangat mendasar bagi keberhasilan pelaksanaan teknik pertama ini, maka teknik itu kami beri nama berdasarkan tas wanita itu.

Pertanyaan kami bagi Anda adalah: Apa yang menjadi “tas yang sulit diabaikan” dari diri Anda? Sebelum Anda menjawab pertanyaan tersebut, kami jelaskan apa yang dimaksud dengan tas yang sulit diabaikan itu.

“Tas wanita yang sulit diabaikan” adalah sesuatu yang Anda miliki, yang begitu orang melihatnya untuk pertama kali, mereka merasa ingin sekali menanyakan sesuatu atau mengomentarnya. Jika Anda adalah seorang pria yang sedang membaca halaman ini, hal ini tetap berlaku bagi Anda.

Anda lihat, sesuatu yang sulit diabaikan tentang tas wanita milik Emma itu membuat orang lain “harus” mengomentarnya:

“Di mana Anda membeli tas seindah ini?”

“Bagus sekali tasnya, di mana saya bisa membelinya?”

“Wow, saya belum pernah melihat tas sebagus ini.”

“Tas Anda istimewa sekali, boleh saya lihat?”

Paham? Awal dari percakapan yang asyik, kan?

Jadi, tugas pertama Anda adalah mendapatkan tas wanita yang sulit diabaikan itu. Jika Anda belum memilikinya, pergi dan belilah!

Bagi kaum hawa, mungkin ini lebih mudah ketimbang kaum pria, tetapi itu bukan berarti bahwa kaum pria tidak diikutsertakan. Misalnya, beberapa waktu lalu, Emma membelikan Tim dasi yang biasanya akan dikomentari orang lain. Tim juga memiliki dasi yang sangat menarik, yang justru tidak diinginkan oleh Emma untuk dikenakan jika sedang bersamanya, tetapi dijamin akan memancing percakapan. Tim memiliki jam tangan emas yang sudah berusia 60 tahun hadiah dari pamannya, yang sangat disayanginya dan sangat tidak lazim jika dibandingkan dengan model jam tangan modern saat ini. Di situlah letak keistimewaannya. Bahkan, sekalipun hal-hal itu tidak memancing percakapan, Anda dapat selalu menarik perhatian orang.

Bagian kedua dari teknik ini adalah senantiasa mencari tas wanita orang lain yang juga sulit diabaikan. Ada benda-benda yang mereka kenakan atau bawa yang jelas sangat berarti bagi

mereka atau benda istimewa yang telah mereka pilih dengan cermat. Pertanyaan berikut untuk menarik perhatiannya:

“Di mana Anda mendapatkan... yang cantik ini?”

“Alangkah bagusya...”

“Saya suka... yang sedang Anda kenakan itu.”

Kapan pun Anda bisa, ambillah kesempatan untuk menambahkan kata-kata atau pujian ke dalam pertanyaan atau komentar Anda, sebagaimana yang telah kami tekankan di atas.

Semua itu bagaimana dan kapan saat yang tepat Anda memuji.

Pujian yang mencuri hati dan yang tidak

Seperti hal lainnya, pujian pun ada seninya. Namun, bukan berarti sulit untuk melakukannya, hanya perlu dipikirkan sebelum Anda melontarkan pujian.

Jadi, luangkan waktu sekadarnya untuk memikirkan pujian yang berkesan.

- Pujian mana yang paling Anda ingat?
- Pujian mana yang sangat berarti bagi Anda?
- Siapa yang melontarkan pujian bagi Anda?
- Bagaimana mereka melontarkan pujian bagi Anda?
- Bagaimana rasanya ketika Anda melontarkan pujian?

Idealnya, pujian itu seharusnya menjadi pengalaman positif bagi Anda. Anda sebaiknya ingat pujian yang dilontarkan pada Anda dan orang yang melontarkannya dengan senang hati.

Tim masih ingat dengan jelas komentar yang menyenangkan dari teman-teman kami: “Tim, apa yang kami sukai dari kamu adalah cara kamu membuat kami merasa begitu istimewa.” Tim menghargai itu, ya, bahkan lebih tinggi dari jam tangan emasnya yang berusia 60 tahun!

Tentu saja, inilah yang ingin kita capai ketika melontarkan pujian kepada siapa pun. Penting juga untuk memperhitungkan siapa pun yang mungkin sedang berada di dekat kita. Mengapa? Karena sebuah pujian yang diberikan kepada seseorang mungkin justru menjadi kritik yang tak disadari terhadap orang lain.

Ada sejumlah peraturan untuk melontarkan pujian yang sungguh-sungguh mengena pada sasarannya.

Berikan pujian hanya jika Anda SUNGGUH-SUNGGUH memujinya. Orang yang terlalu sering memuji terkesan menurunkan martabat pujian itu sehingga dapat dianggap tidak tulus, dan yang terparah bisa dianggap “menjilat”.

Berikan pujian yang bersifat khusus dan tidak umum—“Anda hebat” tidak sama efektifnya seperti pujian di bawah ini—agar orang itu bisa melihat bahwa Anda bersedia repot-repot untuk “merancang” pujian guna menghangatkan situasi dan kondisi.

“Pesta itu benar-benar mengasyikkan, Anda memang benar-benar tahu bagaimana membuat orang yang tidak saling kenal satu sama lain dapat bersenang-senang bersama.”

“Anda punya kemampuan menakjubkan, bisa membuat orang merasa bahwa mereka satu-satunya yang hadir di ruangan itu.”

Berikan pujian yang menguatkan apa pun yang dilakukan orang itu, sesuatu yang Anda sukai.

“Anda selalu terlihat begitu cantik, Anda panutan bagi kami semua.”

Jika Anda benar-benar ingin melontarkan pujian, pikirkan waktu dan tempat untuk melontarkannya. Pilihlah waktu yang tenang bersama orang yang berkepentingan dan tak ada orang lain. Pastikan agar Anda menatap matanya agar mereka bisa melihat bahwa Anda serius. Jadikan hal itu berkesan.

Jika Anda ingin memuji seseorang di muka umum, pastikan bahwa Anda tidak menyindir orang lain secara sengaja. Misalnya, memuji seseorang yang kini sudah jauh lebih langsing karena rajin berolahraga padahal banyak orang lain mungkin perlu mengurangi berat badannya bukanlah cara memuji yang baik untuk menjalin relasi yang langgeng!

Kadang, Anda bisa mengabaikan peraturan-peraturan itu, dan ketika saatnya telah tiba, Anda tinggal melontarkan satu atau dua kata pujian yang akan menyemangati orang lain:

“Makanannya lezat.”

“Anda tampak hebat.”

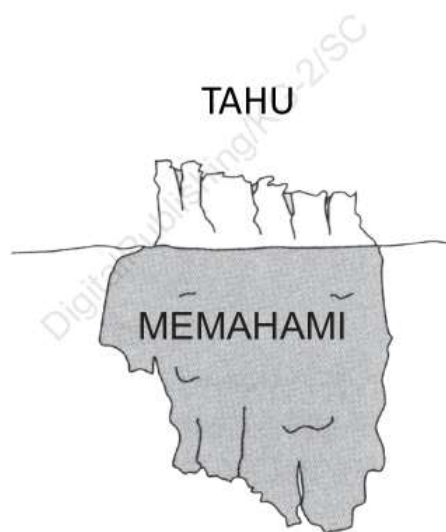
“Pestanya asyik.”

“Pidato Anda mengagumkan.”

Mengubah percakapan kecil menjadi besar— menggapai garis bawah permukaan air

Sejauh ini, banyak pembahasan kami di bab ini hanya berkaitan dengan “percakapan kecil”. Itu adalah frasa yang umum, tetapi apa yang kami maksud dengan hal itu?

Mari kita menggambarannya dengan puncak gunung es. Kurang lebih 10% dari kumpulan massa gunung es berada di atas permukaan air, dan 90% sisanya berada di bawahnya. Dalam kaitannya dengan percakapan, banyak percakapan di antara orang yang tidak saling kenal terjadi “di atas garis permukaan air”.



Dengan kata lain, mereka berkomunikasi di tingkat permukaan dan berbagi informasi yang nyaman untuk mereka.

Pada tingkat ini, kita berbicara tentang di mana kita tinggal, apa profesi kita, berapa jumlah anggota keluarga kita, apa saja hobi kita, ke mana kita biasa berlibur; dengan kata lain “percakapan yang kurang penting”.

Bagaimanapun, inilah informasi yang senang kita bagikan dengan orang lain dan itulah “bahan bakar” sebagian besar percakapan. Informasi seperti itulah yang membawa kita mengenal seseorang.

Namun, informasi yang kita bagikan tentu berbeda jika kita berinteraksi dengan seseorang yang telah lama kita kenal. Kita beroperasi pada tingkat yang lebih dalam—“di bawah garis permukaan air”. Di tingkat ini, kita berbicara tentang **memahami orang lain**; berada pada panjang gelombang yang sama; berbagi nilai yang sama: dan menjadi dekat.

Sering kali kita berpikir bahwa bukan suatu kebetulan jika kata “UNDERSTAND” diawali dengan kata “UNDER”. Gagasannya, kita harus—dalam bahasa kiasannya—mengenakan peralatan menyelam kita lalu menyelam di bawah permukaan air untuk menemukan mutiara asli.

Tak diragukan lagi, pasti Anda pernah mendengar frasa “begitu Anda telah mengenal mereka”. Kami lebih suka memikirkannya sebagai “begitu Anda telah memahami mereka”. Kini, kita berada dalam konteks “percakapan besar.”

Jadi, jika pengalaman Anda serupa dengan pengalaman kami, maka Anda baru saja mengetahui bahwa ada sejumlah orang, yang walaupun Anda baru sekali menemuinya, Anda sudah merasa saling akrab. Anda berdua memiliki sudut pandang yang sama, berada pada panjang gelombang yang sama, dan merasa seolah sudah saling mengenal sejak lama.

Ketika Anda merasakan hal itu, maka Anda memiliki peluang besar untuk memanfaatkannya dan mulai menjalin persahabatan yang langgeng.

Pertanyaannya adalah: Bagaimana Anda mengawali proses itu tanpa terlalu bersemangat, dan menghujani mereka dengan isyarat yang menyatakan “Saya ingin menjadi teman Anda” sehingga membuat mereka bosan?

Nah, jawabannya sebenarnya mudah sekali dan inilah dua teknik untuk tiba “di bawah garis permukaan air” yang mampu menjalin rasa akrab sekaligus memperlihatkan minat untuk mengenal lebih lanjut.

Menyelam untuk mendapatkan opini

Jika kita terus menggunakan istilah “puncak gunung es” dan “menyelam di bawah air”, maka pikirkan informasi “di atas garis permukaan air” sebagai fakta. Lihat juga semua ini selagi kami menawari Anda papan lompat yang memungkinkan Anda untuk melompat guna menjelajahi lebih dalam dan mengetahui apa yang ada di bawah semua itu. Bagaimana cara terbaik menggunakan papan lompat? Ajukan sebuah pertanyaan. Ingatlah perkataan Krisnamurti: Pertanyaan yang Anda ajukan bertujuan untuk mencari tahu.

Mari kita simak beberapa contoh:

Seseorang berbagi informasi bahwa anak mereka masuk sekolah swasta.

“Apa pendapat/opini Anda/mengenai sekolah swasta?”

“Kami berlibur ke Yunani setiap tahun.”

“Apa yang menarik dari Yunani bagi Anda?”

“Kami pindah ke sini dari Skotlandia dua tahun lalu.”

“Bagaimana rasanya pindah ke sini?”

“Saya tak pernah mau bekerja sendiri.”

“Apa yang membuat Anda tidak mau bekerja sendiri?”

Anda akan melihat bahwa seluruh pertanyaan di atas meminta lawan bicara tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga memberi Anda wawasan mengenai pemikiran dan opini mereka tentang beragam topik. Hal itu tidak menjadikan Anda berada jauh dari “garis permukaan air”, tetapi akan membuat Anda menjelajahi lebih dalam lagi.

Jika Anda ingin menjelajahi lebih dalam, maka perhatikan teknik berikutnya.

Menyelam untuk mendapatkan nilai

Setiap orang yang ingin mengembangkan tingkat pemahaman mendalam tentang orang lain dan sangat ingin membina hubungan yang bermakna akan mendapat manfaat dari teknik berikut.

Namun sebelum kami membeberkan teknik ini kepada Anda, luangkan waktu sejenak untuk merenungkan apa sebabnya Anda harus “menyelam” untuk mendapatkan nilai.

Untuk mengawalinya, kita buka dengan penjelasan singkat tentang apa nilai itu sendiri.

Nilai mewakili sesuatu yang penting bagi kita: keragaman, prestasi, integritas, kejujuran, keterbukaan, pengakuan, kebahagiaan, kebebasan. Semua itu adalah satu dari filter paling berpengaruh yang telah kami singgung dalam Bab 1.

Kita sering berpegang teguh pada suatu nilai dan tidak tahu tentangnya sampai nilai itu tidak dapat dipenuhi. Kita mungkin secara tak sadar merenungkan “keragaman” itu penting bagi kita sampai kita mendapati diri dalam situasi yang membatasi definisi internal kita tentang apa makna keragaman itu di mata kita. Saat itulah, kita merasa tidak puas. Sering kali, jauh lebih mudah untuk mengetahui kapan nilai kita itu tidak dapat digenapi ketimbang dapat digenapi.

Nilai bisa menjadi khusus dalam konteks, jadi kita dapat memiliki nilai yang berbeda untuk bagian yang berbeda dalam kehidupan kita—hubungan, pekerjaan, keluarga, dan sebagainya. Semua itu adalah ukuran bawah sadar yang memberi tahu pengambilan keputusan kita sekaligus memberi kita metode untuk mengevaluasi keputusan kita begitu dibuat.

Renungkan diri Anda sejenak. Alasan Anda membaca buku ini adalah agar Anda mampu berbincang dengan siapa saja dalam setiap situasi. Jika bukan karena itu, Anda tak akan membacanya. Jika Anda ingin mengetahui nilai apa saja yang Anda miliki dan dapat menuntun Anda untuk mengambil keputusan guna membelinya, maka inilah latihan bagi Anda:

Latihan

Apa yang penting?

Luangkan sekian menit untuk menjawab pertanyaan:

“Apa yang penting bagi Anda mengenai kemampuan Anda untuk berbicara dengan siapa pun dengan penuh percaya diri?”

Apa yang Anda temukan? Apakah ada kejutan atau apakah Anda telah lama mengetahuinya?

Apa pun jawaban Anda, kami akan coba menebaknya. Tidak banyak orang dalam kehidupan Anda yang akan mengetahui jawaban Anda bagi pertanyaan tersebut. Benarkah bila dikatakan bahwa siapa saja yang tahu jawaban Anda akan menjadi sangat dekat dengan Anda? Akankah mereka menjadi orang yang Anda percayai atau inginkah Anda berbagi informasi itu dengan sembarang orang?

Jika kami hampir benar, Anda bisa melihat bahwa pemahaman akan nilai seseorang akan membuat Anda sangat dekat dengan mereka, benar kan? Jadi, masuk akal jika Anda ingin lebih dekat dengan orang lain, Anda akan memfokuskan seluruh energi Anda untuk memahami nilai mereka.

Karena hanya ada satu pertanyaan yang perlu Anda ajukan, maka ini bukan hanya sekadar teknik yang sangat ampuh, melainkan juga teknik yang bagus untuk dilaksanakan.

Inilah pertanyaannya: “Mengapa Anda suka?”

Anda bisa menggunakan pertanyaan ini, atau bentuknya, dalam setiap lingkungan, dalam kaitannya dengan masalah tertentu yang ingin Anda telusuri. Misalnya:

Mereka: “Saya pergi ke tempat senam setiap hari.”

Anda: “Mengapa Anda suka pergi ke tempat senam?”

Mereka: “Saya suka sekali pekerjaan saya, saya bisa menemui seseorang dari berbagai latar belakang.”

Anda: “Apa yang Anda suka sewaktu bertemu dengan orang dari beragam latar belakang?”

Mengajukan pertanyaan-pertanyaan tersebut tidak hanya memberi tahu Anda nilai orang itu dalam kaitannya dengan topik yang sedang diperbincangkan, tetapi juga menawarkan kesempatan besar untuk menjelajahi nilai itu dengan lebih rinci, bahkan membina pemahaman yang lebih dalam. Misalnya:

Mereka: “Saya pergi ke pusat kebugaran setiap hari.”

Anda: “Mengapa Anda suka pergi ke pusat kebugaran setiap hari?”

Mereka: “Karena menjadikan saya bugar dan aktif.”

Anda: “Bugar dan aktif untuk apa?”

Mereka: “Begitulah, saya ingin memastikan saya masih hidup waktu anak-anak beranjak dewasa.”

Jadi, kini Anda telah melihat bahwa apa yang SUNGGUH-SUNGGUH penting untuk pergi ke pusat kebugaran bagi mereka adalah kebugaran dalam kaitannya dengan anak-anak.

Efek samping penting dari teknik ini adalah menghindarkan kita dari membuat asumsi tentang nilai dan alasan orang lain melakukan segala sesuatu. Saya ingin tahu apakah jawaban Anda bagi pertanyaan “Mengapa Anda suka mengunjungi pusat kebugaran?” (Jika, tentu saja, Anda pergi ke pusat kebugaran) akan sama?

Jempol kaki menekuk dan pemenang suara

Tentu saja, kadang segalanya tidak berjalan mulus sesuai rencana. Pernahkah Anda mengalami saat canggung? Pada saat itu, jempol kaki kita menekuk karena:

- Anda kehabisan kata, demikian pula lawan bicara Anda.
- Tiba-tiba Anda mengoceh dan menyadari bicara Anda tidak dipahami lawan bicara Anda.
- Komentar Anda tidak tepat.
- Anda memunculkan topik dan tiba-tiba menyadari bahwa itu BUKAN ide yang baik.
- Anda ingin menjauh dari seseorang, tetapi merasa sepenuhnya terperangkap

Mari kita simak sejumlah cara untuk mengubah “jempol kaki menekuk” menjadi “si pemenang suara”.

Anda kehabisan kata, demikian pula mereka

Mungkin, inilah salah satu penyebab jempol kaki menekuk, terutama ketika Anda menemui seseorang untuk pertama kali. Tak masalah jika hal ini terjadi di pesta. Namun, bagaimana bila hal ini terjadi saat kencan pertama Anda... dan tiba-tiba tercipta keheningan?!

Jadi, apa yang dilakukan oleh mereka yang penuh percaya diri? Nah, satu hal yang menandai orang yang penuh percaya diri dalam situasi ini adalah mereka tetap merasa nyaman dalam keheningan. Anda lihat, itu semua tergantung pada cara Anda mengendalikan pikiran dalam keheningan tersebut. Bagi sebagian besar orang, keheningan cenderung mendatangkan perasaan panik yang tiba-tiba menyergap. Kita mulai mencari-cari sesuatu untuk dikatakan. Kita mengira bahwa kita bertanggung jawab untuk memecah keheningan itu dan kemudian mulai mengkhawatirkan tentang apa yang dipikirkan oleh orang lain. Jadi, semakin dicari, semakin sulit bagi kita untuk menemukan kata-kata yang tepat.

Bagi orang yang penuh percaya diri, keheningan justru mengisyaratkan jeda untuk istirahat dalam percakapan dan membuat mereka tetap tenang. Akhirnya, percakapan kembali berjalan dengan lancar.

Sekarang, merasa nyaman dengan kesenyapan dapat menjadi langkah yang terlalu jauh pada tahap ini, jadi apa yang dapat dilakukan agar kita menjadi begitu percaya diri? Nah, kita dapat menggunakan sejumlah teknik yang telah kita bahas.

Namun sebelum kita melakukan apa pun, ambillah napas yang nyaman dan santai:

Gunakan “tas wanita” yang sulit diabaikan atau yang setara, misalnya:

“Sudah lama saya mengagumi cincin/jam tangan/jaket, yang Anda kenakan itu. Di mana Anda mendapatkannya?”

“Rumah ini cukup besar untuk pesta. Kami tak pernah melihat rumah sebesar ini di tempat kami. Menurut Anda bagaimana?”

“Benar-benar jamuan makan yang luar biasa. Apa makanan favorit Anda?”

“Saya ingin tahu apakah mereka mendapatkan sofa/meja/kertas penutup dinding/foto itu. Di mana Anda biasa berbelanja meubel/dll?”

Tanyakan sesuatu yang pernah Anda singgung dan ketahui lebih lanjut:

“Anda ingat kemarin bercerita pada saya tentang anjing Anda? Saran apa yang bisa Anda berikan pada orang yang ingin punya anjing tapi punya anak yang masih kecil?”

“Aku tahu Anda akan berlibur ke Yunani tahun ini, tapi ke mana Anda akan pergi jika seandainya Anda bisa terbang ke mana saja sepanjang musim panas ini?”

Singgunglah informasi yang pernah Anda alami—kehidupan Anda, apa yang pernah Anda baca di koran, dll.

“Pesta ini mengingatkan saya pada pesta sewaktu saya masih tinggal di Birmingham. Apakah Anda familier dengan wilayah Tengah?”

“Apa Anda sudah mendengar rencana mogok maskapai penerbangan musim panas ini? Lalu, apa rencana liburan Anda?”

Anda mengoceh dan menyadari bahwa bicara Anda ngawur

Cara favorit kami untuk menangani situasi ini (Karena ini berhasil baik dan Emma seharusnya tahu karena sering menggunakannya) adalah: “Oh, astaga, saya mulai ngawur lagi. Baiklah, saya akan berhenti!” (diucapkan dengan senyuman yang meremehkan diri sendiri). Cara ini hebat karena mengundang komentar “Jangan konyol”, tentu saja Anda tidak menanggapi—sekalipun demikian adanya. Selain itu, cara ini juga:

- menunjukkan bahwa sikap tersebut manusiawi;
- menunjukkan bahwa Anda menyadari kesalahan diri sendiri;
- menunjukkan bahwa Anda menyadari kehadiran orang lain;

- membantu untuk menjalin rasa memaklumi—pikirkan berapa banyak orang yang juga akan mengoceh pada saat tertentu; dan
- membuat Anda berhenti ngawur!

Anda membuat komentar yang tidak tepat/memunculkan topik dan tiba-tiba menyadari bahwa itu BUKAN ide yang bagus.

Kisah Gary

(nama tokoh bukan nama sebenarnya)

Gary sedang menghadiri pesta reuni sekolahnya. Ia berpapasan dengan teman sekelasnya dulu, Charlie, dan percakapannya berlangsung seperti ini:

Gary: Charlie! Senang sekali melihatmu lagi. Bagaimana kabarmu?

Charlie: Baik sekali. Kamu sendiri bagaimana?"

Gary: Yeah, baik-baik saja...

Pada titik ini, Gary melirik Sally yang berada di sisi lain ruangan itu.

Sally adalah teman sekelas seperti dirinya dan Charlie.

Gary: Ya Tuhan, itu Sally. Siap-siap menjadi bosan, deh. Masih ingat dia, kan?

Charlie: Ya, kami menikah tahun lalu.

Hal pertama, tentu saja, adalah menyadari bahwa Anda mengucapkan komentar yang tidak tepat. Anda mungkin bertemu orang lain yang tampaknya tidak tahu apa-apa tentang hal sekitarnya, tetapi ternyata mereka malah lebih tahu dari Anda.

Jika Anda menyadari apa yang telah Anda lakukan, Anda sudah melangkah lebih dekat menuju resolusi yang hebat.

Mari kita perjelas sesuatu di sini. Situasi seperti ini amat memalukan bagi setiap orang, terlepas dari apakah mereka itu penuh percaya diri atau tidak.

Jadi, bagaimana Anda menyadari perbuatan Anda? Apa tanda yang memberi tahu Anda bahwa Anda tengah berpijak pada tanah yang justru harus Anda jauhi?

Dalam Bab 4, kami menjelaskan cara yang mengagumkan untuk membina rasa memaklumi dan segudang informasi tentang bagaimana cara Anda dapat melihat perubahan dalam cara berpikir dan perilaku orang lain. Dalam Bab 6, kami juga menjelaskan beberapa cara untuk mengatasi situasi yang sulit, pada tahap ini kami akan mengikutsertakan unsur-unsur dasar dalam berinteraksi.

Dalam Bab ini, sebelumnya kami telah menjelaskan bagaimana memfokuskan perhatian Anda terhadap lawan bicara Anda saat Anda tertarik kepadanya. Jika Anda melakukannya, Anda akan melihat ada sesuatu yang berubah dalam diri mereka, seperti ekspresi wajah lawan bicara, fisik, dan kondisinya—simaklah Bab 2 jika Anda ingin meringkasnya. Anda mungkin mendengar **perubahan** dalam nada suara mereka dan mungkin juga merasakan ada sesuatu yang berubah. Pernahkah Anda

mengalami baru **menyadari** telah mengatakan sesuatu yang seharusnya tidak Anda katakan?

Kini Anda memiliki tiga pilihan:

- lanjutkan dan abaikan;
- ganti topiknya; atau
- akui bahwa Anda salah bicara dan terus lanjutkan.

Yang mana yang harus dipilih? Sesungguhnya, menurut kami, hanya ada satu pilihan yang mampu menebus kesalahan dalam percakapan itu, contohnya:

“Oh, maafkan kami, Aku dan mulut besarku!”

“Aku tidak percaya bisa berbicara begitu. Aku benar-benar minta maaf.”

Dan, kemudian **tutup mulut!**

Teknik yang sama berlaku pula jika Anda memunculkan sebuah topik yang tiba-tiba Anda sadari bukan ide yang baik. Akui saja faktanya dan serahkan itu kepada orang lain atau, jika hanya ada Anda berdua, ambillah topik yang berbeda atau ajukan sebuah pertanyaan:

“Maafkan saya, rasanya lebih baik kalau kita bicara hal lain. Bagaimana kalau kita minum kopi dulu?”

“Saya harap Anda mau memaafkan saya karena mengangkat masalah itu. Yuk, kita ganti topik saja. Apa rencana Anda untuk minggu ini?”

Anda akan tahu bahwa teknik ini memberi Anda peluang untuk membebaskan diri maupun meninggalkan kesan tentang orang yang peduli pada orang lain dan menyadari dampak yang

mereka timbulkan. Inilah pesan yang baik untuk ditinggalkan pada orang lain.

Ada istilah yang tepat untuk seluruh saran tersebut dalam satu kalimat saja:

“Jika Anda berada di dalam lubang,
berhentilah menggali!”

Bingung menghentikan percakapan

Kita semua pernah mengalami saat kita sedang berbicara dengan seseorang tetapi ingin segera menghentikan percakapan itu dan pergi.

Terkadang, ada orang yang tidak tahu apa dampak yang mereka akibatkan pada orang lain dan terus saja mengoceh tanpa mengindahkan kepentingan Anda. Mereka yakin bahwa apa yang tengah mereka katakan itu sangat memikat dan bahwa Anda sangat beruntung karena berada di sana.

Mereka kadang malu, gugup, dan rasa gugupnya justru terlihat melalui ekspresinya dalam percakapan tanpa henti.

Salah satu penyebab utama kita tetap mendengarkan mereka adalah karena kita tidak ingin membuat mereka tersinggung, bahkan jika memang terpaksa, mendengarkan mereka berbicara tanpa henti.

Jadi, tujuan kami adalah menghentikan kontak sementara dengan tetap membuat mereka merasa OKE tentang hal itu. Kita hanya ingin melakukannya dengan baik tanpa menyinggung

perasaannya, jadi inilah pendekatan **NICE** kami yang menyenangkan itu:

N: Name (Nama)—Kita semua menanggapi jika ada yang menyebut nama kita, karena kita memang sudah diprogram untuk menanggapi. Jadi, jika Anda ingin menghentikan seseorang ketika ia tengah berbicara, cara terbaik untuk melakukannya adalah dengan menyebut nama mereka. Sekarang, Anda memperoleh perhatian mereka.

I: Interest (Minat)—Katakan pada mereka bahwa Anda berminat pada apa yang tengah mereka katakan.

Ungkapkan rasa senang karena telah bercakap-cakap dengan mereka. Dengan kata lain, buatlah mereka merasa nyaman tentang diri mereka sendiri.

C: Conclude (Kesimpulan)—Menyimpulkan percakapan itu dengan menjelaskan apa yang ingin Anda lakukan selanjutnya.

E: Exit (Sudahi)—Sudahi dengan menyenangkan sambil memberi mereka kepastian bahwa Anda berharap akan melanjutkan pembicaraan dengan mereka lagi di lain waktu.

Mari kita menyimpulkan semuanya:

N: “George, senang sekali bisa berbincang dengan Anda dan mendengar cerita tentang anak-anak Anda.”

I: “Sepertinya mereka adalah para pria hebat.”

C: “Saya ingin tahu apakah saya bisa menemui Mary sebelum ia pergi, tolong maafkan saya kalau pamit duluan sekarang.”

E: “Saya harap kita punya kesempatan untuk berbincang lagi di lain waktu.”

Jika bahasa yang kami gunakan tidak cocok bagi Anda, lakukan saja dengan cara Anda. Apa pun yang Anda rasa paling nyaman akan menjadi sesuatu yang berhasil dengan baik. Ikuti saja formula **NICE**.

Kiat: *Jika Anda ingin merasa benar-benar penuh percaya diri saat menggunakan cara tersebut, praktikkan terus, hingga menjadi kebiasaan.*

DigitalPublishing/KG-2/SC

BAB

4

DigitalPublishing/KG-2/SC

DigitalPublishing/KG-2/SC

Cara Menjalin Simpati dan Berhubungan dengan Siapa Saja

Pernahkah Anda mengalami ketika sedang bersama seseorang yang menyenangkan dan tiba-tiba melihat bahwa Anda sedang melakukan hal yang sama dengannya? Anda sedang mengambil minuman pada saat yang sama; Anda sedang melangkah di jalan yang sama; Anda tertawa pada saat yang sama; Anda sedang duduk dalam posisi yang hampir sama; Anda menggaruk kepala dan ia juga menggaruk kepalanya. Hal itu terjadi sepanjang waktu tetapi kita tidak menyadarinya. Yang kita rasakan hanyalah bahwa berada bersama orang itu terasa mudah dan menyenangkan. Itulah jalinan rasa simpati.

Ada orang yang Anda merasa cocok secara alami, meski baru pertama kali berjumpa. Begitu pula sebaliknya, Anda tidak merasa cocok. Begitulah adanya.

Anehnya, kita dapat cepat mengambil keputusan tentang orang lain dalam sekejap. Mungkin Anda memiliki pengalaman yang sama dengan kami. Anda pernah memasuki ruangan, di sebuah pesta, dan di sana Anda bertemu dengan seseorang yang belum pernah Anda kenal sebelumnya. Mata Anda menyapu ke sekeliling ruangan, lalu tertumbuk pada seseorang, dan tanpa perasaan ragu sedikit pun Anda berpikir, “Ia sepertinya menyenangkan, saya ingin mengobrol dengannya sekarang.”

Begitu pula, Anda akan melihat seseorang dan tanpa alasan yang kuat, Anda akan berpikir, “Ah, sepertinya ia tidak begitu menyenangkan!”

Jadi, ada apa sebenarnya? Bagaimana hal itu bisa terjadi?

Pikirkan sejenak ketika Anda pertama kali bertemu dengan orang tertentu; mungkin ketika Anda menghadiri suatu acara dan diperkenalkan pada seseorang yang belum pernah Anda kenal. Jika demikian, cobalah dan ingatlah saat itu.

- Apa yang Anda perhatikan tentang dirinya?
- Apa kesan pertama Anda tentang dirinya?
- Penilaian apa yang Anda buat tentang dirinya?

Entah kita suka atau tidak, kita cenderung menilai orang dalam sekejap. Kita pun menilai orang berdasarkan segudang kriteria.

Sekarang, jika saya lihat orang yang sedang Anda nilai, memang ada sejumlah hal yang tidak pernah bisa saya ubah, dan ada sejumlah hal yang bisa saya ubah. Saya tidak bisa mengubah tinggi badan, usia, jenis kelamin, etnis, dan logat (kecuali saya telah berlatih untuk menghilangkannya) saya.

Namun, saya bisa mengubah penampilan saya, baju, rambut, aroma, kontak mata, jabat tangan, postur, gestur, ekspresi wajah, dan nada suara saya, serta kata yang saya gunakan untuk menyapa orang.

Penting untuk mengenali apa yang diperhatikan orang pada pertemuan pertama, sehingga kita dapat memastikan kita menciptakan kesan pertama yang benar-benar positif. Tak diragukan lagi, pasti Anda pernah mendengar frasa “Kita tak akan pernah memiliki peluang kedua untuk menciptakan kesan sebaik yang pertama”. Bagaimanapun, frasa itu memang benar.

Meskipun demikian, bukan berarti kesan pertama yang kurang positif tidak bisa diubah, tetapi butuh waktu lama dan bukti yang sebaliknya untuk melakukan hal itu. Oleh karena itulah, diperlukan banyak hal untuk memastikan bahwa kita memberi kesan pertama yang baik terhadap orang lain.

Jadi, apa yang perlu kita perhatikan untuk kesan pertama itu?

Ketika Anda memikirkan tentang daftar yang perlu diperhatikan, baik yang bisa Anda lakukan dan tidak bisa Anda lakukan, Anda akan melihat bahwa ada tiga area utama:

- **Verbal:** kata-kata yang kita gunakan;
- **Vokal:** nada suara, kecepatan, irama, volume, dan sebagainya.
- **Visual:** penampilan, postur, isyarat, mimik, dan sebagainya.

Jadi, apa yang kita saksikan adalah semacam “bundel” komunikasi.

Sekarang, pertanyaannya adalah manakah yang paling kita perhatikan? Untuk mencari tahu jawabannya, kita akan meneliti hasil karya Albert Mehrabian, yang mempelajari pentingnya tiga bidang tersebut pada pertemuan pertama dan dampaknya pada tingkat mana kita membuat penilaian “suka/tidak suka” dari orang yang dimaksud. Kemudian, dia akan mengubah informasi ini menjadi nilai persentase bagi tiap-tiap bidang.

Kami hargai beberapa orang yang mungkin sudah mengetahui hal ini. Namun bagi Anda yang belum pernah melihat hal ini sebelumnya, tidak ada salahnya memperkirakannya terlebih dahulu sebelum Anda menyimak hasilnya dan melihat betapa serupanya pengalaman Anda dengan pengalaman Mehrabian.

Hasil yang didapatkannya ternyata amat mengejutkan. Kepentingan relatif yang kami lampirkan, dalam istilah persentase, bagi tiap-tiap bidang ini adalah:

- Verbal: 7%.
- Vokal: 38%.
- Visual: 55%.

Apa arti semua itu? Pertama, kami justru akan menunjukkan kepada Anda apa yang tidak diwakili oleh angka itu. Bukan berarti bahwa kata-kata kami tidak penting. Tentu saja, hal itu penting. Persentase itu menunjukkan bahwa dalam konteks membuat penilaian “suka/tidak suka” sejak dini pada tahap pertemuan, kita sangat memperhatikan apa yang kita lihat. Anda mungkin juga akan memiliki segudang contoh saat Anda membuat penilaian tentang seseorang, bahkan sebelum mereka berbicara kepada Anda.

Hal penting lain yang patut dicatat adalah pesan visual dan vokal diterima pada tahap tak sadar, sedangkan isyarat verbal (kata-kata) diproses pada tahap sadar.

Alasan menunjukkan hal ini adalah untuk memastikan bahwa Anda memahami pentingnya kedua hal tersebut berdasarkan reaksi terhadap keduanya yang sepenuhnya spontan. Kita bertemu seseorang, lalu membuat penilaian. Kita tidak memandang dirinya, mengambil jeda sejenak, lalu berpikir, "Nah, coba lihat. Dasinya tidak rapi. Sepertinya ia tidak sempat menyisir belahan rambutnya yang di sebelah kiri. Saya lihat kedua bahunya agak membungkuk seolah-olah merasa tertekan. Matanya tidak menatap langsung ke mata saya; sepertinya ia memandang ke titik nyaris 2,5 inci di atas alis kiri saya. Berdasarkan informasi tersebut, saya putuskan untuk tidak memercayainya."

Bukan begitu cara kerjanya. Penilaian ini bekerja dalam sekejap selagi kesan di hadapan kita masuk menembus sistem filter kita, menyerbu komputer internal kita untuk setiap contoh yang relevan, dan muncul dengan jawaban dalam waktu yang lebih cepat dari kedipan mata.

Dalam "sekejap mata", apa yang sebenarnya kita cari? Anda pernah mendengar ungkapan "Orang menyukai orang yang mirip mereka." Anda tahu bahwa hal itu benar. Lihatlah setiap kelompok teman atau kolega yang selalu tampak seiya sekata dan Anda akan segera mampu mengenali semua bentuk kesamaan di antara mereka. Tanpa disadari, kita selalu mencari orang yang serupa dengan kita.

Tentu saja, kita cenderung memilih orang yang paling seiyakata dengan kita. Betapa mengejutkan! Bersama mereka, rasa simpati kita muncul secara wajar. Kita benar-benar tidak harus memikirkannya secara rumit.

Namun, apa yang terjadi saat kita bertemu dengan orang yang sulit diajak berkomunikasi? Kita semua pernah mengalami hal itu. Anda bertemu seseorang dan perlu menjalin hubungan baik dengannya, tetapi padahal Anda merasa sulit sekali untuk berhubungan dengan mereka.

Inilah saatnya keterampilan untuk menjalin rasa simpati datang dengan sendirinya. Itulah salah satu keterampilan yang dipraktikkan oleh seluruh orang yang penuh percaya diri.

Apa pun alasan Anda untuk membaca buku ini; situasi menantang apa pun yang Anda hadapi, entah itu di tempat kerja, maupun dalam kehidupan pribadi dan sosial; dengan siapa pun Anda ingin bisa bercakap-cakap dengan penuh percaya diri dan nyaman, maka Anda akan berhasil mencapai tujuan Anda begitu Anda menguasai keterampilan untuk menjalin rasa simpati.

Semua itu adalah keterampilan untuk membina hubungan, untuk menumbuhkan kepercayaan, untuk memungkinkan kita mengubah pengalaman yang kurang positif menjadi lebih positif, sekaligus mengembangkan tahap pemahaman yang lebih dalam.

Pastikan Anda bisa mempelajari semua keterampilan tersebut. Tentu saja, butuh waktu untuk menguasainya, tetapi upaya itu akan sepadan. Apa sebabnya? Karena jalinan rasa simpati

atau saling memaklumi adalah inti sari dari seluruh komunikasi yang berhasil.

Anda serupa dengan saya

Kita sudah membahas tentang bagaimana kita menyaring pengalaman detik demi detik berdasarkan keyakinan, nilai, dan pengalaman. Jadi, bukan kejutan lagi bahwa jika kita bertemu seseorang untuk pertama kali, maka kita akan menerapkan filter ini. Jika dihadapkan dengan situasi semacam itu, kita sepakat bahwa kita mencari orang lain yang serupa dengan kita.

Dengan kata lain, kita mencari setiap indikator yang menunjukkan bahwa ternyata kemitraan tersebut dapat dibentuk. Indikator itu akan mencakup:

- penampilan fisik;
- postur (sikap tubuh);
- isyarat dan gerakan;
- nada suara;
- bahasa;
- keyakinan; dan
- nilai.

Setelah menyimak hasil karya Mehrabian (7% verbal, 38% vokal, 55% visual), maka secara khusus kita akan dipengaruhi oleh empat unsur pertama dalam daftar kita. Inilah unsur yang tanpa kita sadari berpengaruh langsung pada proses menjalin sebuah relasi. Jadi, pada titik ini, faktor ini perlu diperkuat:

“Kita tidak bisa tidak berkomunikasi.”

Kita bisa berdiam diri dan sedapat mungkin tidak mengganggu orang lain, kita mengira kita sama sekali tidak berpengaruh bagi orang lain, kita bahkan dapat memutuskan apa yang kita inginkan, agar seluruh niat dan maksud kita tidak terlihat. Akankah orang lain mengetahui, akankah mereka membuat penilaian bagi kita? Mereka pasti akan menilai kita.

Pernahkah Anda berperan sebagai orang yang “berdiam diri” dalam sebuah percakapan? Anda mungkin tidak kenal terlalu banyak orang. Mungkin, Anda hanya ingin mendengarkan dan tidak berbicara, tetapi Anda menikmatinya. Kemudian, ada orang yang menghampiri Anda lalu bertanya, “Kenapa Anda diam saja? Apa Anda baik-baik saja?”

Intinya, orang tetap membuat penilaian tentang kita, tentang kondisi kita. Di sisi lain, kita pun melakukan hal yang sama terhadap mereka!

Bagaimana memanfaatkan informasi yang ada untuk menjalin rasa simpati dengan cepat dan mudah serta penuh percaya diri? Bagaimana agar percakapan tersebut bisa berlangsung dengan lancar? Bagaimana kita bisa memanfaatkan informasi ini guna memperlancar jalur kita dalam percakapan yang paling menantang sekalipun?

Pernahkah Anda menyadari bahwa sekali “es telah mencair”, maka segala sesuatu akan berlangsung lebih lancar?

Hal pertama yang perlu dilakukan adalah memastikan bahwa kita berada dalam kondisi yang memungkinkan—kon-

disi penuh percaya diri—begitu kita melangkah ke dalam percakapan.

Jadi, apa yang bisa kita perbuat dalam detik-detik pertama itu untuk menjalin hubungan sekaligus tampil penuh percaya diri? Pikirkan seseorang yang Anda kenal yang penuh rasa percaya diri. Apakah penampilan mereka tidak rapi (slebor)? Apakah mereka menunduk saat bicara? Apakah mereka melakukan kontak mata? Tentu saja tidak. Mengapa tidak? Karena cara kita menahan diri dan sikap tubuh kita berpengaruh besar pada perasaan dan kondisi kita. Jika Anda berjalan sambil menunduk sepanjang waktu, maka Anda akan segera merasa “rendah”.

Sebaliknya, Anda akan merasa lebih percaya diri jika terus-menerus “melihat ke atas”.

Anda akan merasa bahwa kapan pun Anda merasa gugup atau cemas, Anda akan memiliki kesan tertentu yang melekat pada kondisi itu. Anda akan menahan diri dalam cara tertentu, melihat ke arah tertentu, menggunakan isyarat tertentu, dan memiliki nada tertentu dalam suara Anda.

Kiat: Jika Anda ingin mengubah kondisi Anda, ubahlah sikap tubuh Anda.

Jika Anda tidak hanya ingin merasa percaya diri, tetapi juga tampil penuh percaya diri, terapkan sikap tubuh percaya diri:

- Berdirilah dengan sikap tegak.
- Tegakkan kepala Anda.
- Lakukan kontak mata yang mantap dan langsung, pastikan bahwa Anda:

- Melakukan kontak mata yang cukup lama untuk mengungkapkan pandangan yang bermakna, tetapi jangan terlalu lama hingga terlihat menakutkan.
 - Lihatlah berapa kali kontak mata yang dirasa nyaman oleh lawan bicara Anda dan sesuaikan kontak mata Anda (semakin sering Anda fokus pada orang lain, semakin berkurang kecemasan Anda).
 - Pastikan Anda menatap setiap orang dalam kelompok tempat Anda berbicara pada saat itu.
 - Tersenyumlah! Jangan pernah meremehkan pengaruh senyuman yang tulus, terhadap diri Anda dan orang lain.
- Terapkan dan pertahankan sikap berdiri yang tegak:
 - Berdirilah dengan tumit Anda terpisah sejauh pinggang (ini berlaku baik bagi perempuan dan laki-laki).
 - Jaga keseimbangan tubuh Anda.
 - Ketika berjalan, berjalanlah dengan tujuan.
 - Tarik napas dalam-dalam dengan santai. Menarik napas dalam—menggunakan diafragma—menyampaikan sinyal ke otak Anda bahwa Anda rileks dan penuh percaya diri. Jika Anda merasa gugup dan per-

lu berbuat sesuatu pada saat itu untuk menyingirkannya, kami memiliki teknik ampuh untuk mengatasinya di Bab 7.

Kiat: KONTAK MATA mencerminkan rasa percaya diri juga simpati. Kami menitikberatkan kontak mata sebagai bukti rasa percaya diri dibandingkan sikap yang lain.

Kontak mata adalah cara termudah bagi kita untuk berhubungan dengan orang lain. Oleh karena itu, kontak mata adalah awal dari segala jenis hubungan apa pun dan kunci utama untuk menjalin simpati.

Jadi, jika Anda ingin benar-benar mampu berbicara dengan siapa pun dalam setiap situasi dan melakukannya dengan penuh percaya diri, awali dengan kontak mata yang mantap secara langsung.

Latihan

Mengubah kondisi

1. Berlatihlah untuk memperoleh sikap percaya diri dengan mengubah sikap tubuh Anda, teruslah berlatih.
 2. Ketika Anda pergi ke mana pun untuk menemui seseorang, pusatkan perhatian untuk menjalin kontak mata yang mantap dan lihatlah perbedaan yang muncul.
-

Kini, setelah kami menjelaskan beragam teknik yang membuat Anda berada dalam kondisi yang positif dan penuh percaya diri, renungkan sesaat apa yang terjadi ketika seseorang telah menjalin rasa simpati. Bagaimana kita tahu mereka telah melakukannya?

Jika Anda melihat seseorang di bar, restoran, dan di mana pun Anda mengawasi sekelompok orang, mungkin naluri Anda dapat memberi tahu kelompok mana yang cocok dengan Anda dan yang tidak cocok dengan Anda. Jika Anda mengamatinya dengan cermat, mungkin Anda akan melihat kelompok yang berbeda menunjukkan pola perilaku yang berbeda. Kelompok teman—kelompok yang memiliki rasa simpati baik—akan terikat oleh suatu respons timbal-balik positif. Gerakan dari satu orang akan senada dengan gerakan orang lain dalam kelompok tersebut. Misalnya, jika ada yang mencondongkan tubuh ke depan, maka orang yang sedang menjadi lawan bicaranya mungkin juga akan mencondongkan tubuhnya ke depan atau menggeser posisi tubuhnya ke arah itu (menyamai gerakan lawan bicara).

Perhatikan dua orang yang telah menjalin rasa simpati dan Anda akan melihat bahwa sikap tubuh, isyarat, pola, dan irama pembicaraan mereka cukup mirip. Jika mereka melangkah bersama, mungkin Anda akan memperhatikan bahwa mereka berjalan sejajar dalam langkah yang sama.

“Perempuan itu berhenti melangkah lalu menyandarkan sikunya pada tembok rendah di sisi tanggul. Lelaki itu menyamai sikapnya. Kadang-kadang, ada pesona dalam mengenali posisi; itulah salah satu yang menyatakan kesetiakawanan abadi.”

E.M. Forster, *A Room with a View*, 1908.

Semua orang ini akan saling **“mencocokkan”** satu sama lain. Hal ini terjadi secara wajar dan hampir selalu tidak disadari. Ketika kami sedang melatih teknik ini di lokakarya yang kami gelar, para peserta akan “menjalin rasa simpati” dan sepenuhnya tidak menyadari cara-cara saling menyesuaikan diri satu sama lain hingga kami menunjukkan teknik tersebut kepada mereka. Jadi, di dalam lingkungan sosial, orang jarang, walaupun pernah, sepenuhnya menyadari apa yang tengah terjadi.

Jika Anda pernah menjalin rasa simpati dengan siapa pun, maka Anda akan tahu dampak positif yang ditimbulkannya:

- Anda akan menikmati pertemanan dengan mereka.
- Anda mampu berbincang dengan mereka.
- Anda melihat segala sesuatu dalam sudut pandang yang sama.
- Anda berada dalam panjang gelombang yang sama.
- Anda merasa dekat dengan mereka.
- Anda berharap akan bertemu dengan mereka dalam waktu dekat.

Semua itu berarti seluruh keterampilan dalam menjalin hubungan memiliki pengaruh besar dalam menjalin relasi. Yang perlu Anda catat adalah semua keterampilan itu dapat Anda pelajari.

Yang pertama dan utama

Sebelum kita menyimak cara untuk membina rasa simpati, penting untuk memperoleh dasarnya terlebih dahulu. Jika Anda ingin berhasil membina rasa simpati itu dan menjalin hubungan baik dengan seseorang, Anda harus benar-benar menginginkannya! Jika Anda benar-benar tidak tertarik dan tidak memiliki rasa ingin tahu terhadap orang yang sedang bersama Anda, semua sia-sia.

Mungkin, Anda pernah bertemu seseorang pada suatu kesempatan yang tampak tertarik pada Anda, tetapi Anda tidak. Anda hanya tahu bahwa mereka tidak demikian. Terkadang, hal itu jelas terlihat—mereka terus-menerus melihat orang lain melalui bahu Anda saat Anda sedang berbicara dengan mereka—dan kadang hanya perasaan Anda yang bisa memberi tahu Anda, “Mereka sama sekali tidak peduli!” Semua yang mereka lakukan tampak palsu. Penyebab hal itu terasa palsu karena hal itu memang palsu dan Anda tidak bisa menerima kepalsuan itu. Jadi, perhatikan semua yang kami jelaskan pada Anda dalam Bab ini, bahkan dalam seluruh isi buku ini, dan gunakan dengan integritas, komitmen, serta niat yang positif untuk tahu

lebih banyak tentang orang yang Anda temui dan Anda akan berhasil meraih tujuan Anda.

Jadi, luangkan waktu sejenak dan putuskan apa yang sesungguhnya Anda inginkan. Jika Anda SUNGGUH-SUNGGUH ingin mampu berbicara dengan siapa pun dan dalam situasi apa pun dengan penuh percaya diri DAN meninggalkan kesan baik, maka Anda perlu berkomitmen untuk menjadi tertarik dan memiliki rasa ingin tahu.

Tentu saja, Anda akan berhadapan dengan orang yang tak perlu Anda sukai dan situasi yang lebih menantang, meski terkadang Anda tidak akan menginginkan percakapan tertentu, seperti:

- dengan manajer yang tidak cocok dengan Anda;
- dengan seorang kolega yang sangat menjengkelkan;
- dengan profesional yang mencoba membutakan Anda dengan ilmunya;
- dengan seseorang yang membuat Anda kewalahan;
- ketika Anda harus menyampaikan keluhan;
- ketika Anda harus membela keyakinan Anda; dan
- ketika Anda harus memberi tahu seorang teman bahwa mereka pernah melakukan sesuatu yang membuat Anda jengkel.

Faktanya, jika Anda terlibat dalam percakapan tersebut dengan hasrat yang nyata untuk memahami, menyampaikan maksud Anda secara efektif dan tegas, sekaligus menjalin rasa simpati apa pun sebatas kemampuan Anda yang akan mem-

bantu Anda untuk meraih hasil, maka Anda akan menjadi jauh lebih sukses dalam hubungan Anda.

Jadi, sebelum Anda berpikir untuk meningkatkan keterampilan menjalin rasa simpati, pastikan bahwa dalam percakapan apa pun yang Anda ikuti, Anda melakukannya berdasar sudut pandang ingin menjalin hubungan yang saling menguntungkan.

Sedangkan, berbincang dengan mereka yang Anda sukai, akan terasa mudah. Anda telah memiliki topik-topik yang saling menimbulkan minat, karena kalau tidak, Anda tidak akan saling berteman dengan akrab. Jadi, itulah hal pertama yang dapat dipraktikkan dengan mereka yang kurang Anda sukai. Apa yang dapat Anda lakukan untuk saling menimbulkan minat?

Pertama, Anda perlu mencari tahu dan itulah gunanya beragam pertanyaan yang kita ulas di Bab 3. Namun, dan ini sangat penting, Anda perlu memiliki tingkat rasa simpati tertentu sebelum Anda mulai mengajukan pertanyaan. Cukup masuk akal bukan? Anda tentu tidak suka jika orang yang tidak Anda kenal tiba-tiba langsung berjalan ke arah Anda dan mulai menghujani Anda dengan pertanyaan.

Itulah yang akan kami lakukan sekarang. Kami akan memberi tahu Anda cara termudah dan tercepat guna menjalin rasa simpati, yang kemudian akan memberi Anda kesempatan untuk mengajukan pertanyaan yang ingin Anda tanyakan untuk memulai percakapan.

Menjalin rasa simpati—merencanakan rasa simpati

Mungkin Anda pernah mendengar ungkapan “Jika Anda gagal merencanakan, maka Anda berencana untuk gagal”. Karena itu, kami tidak ingin Anda menjadi robot sekaligus menjadi seperti pengusaha yang sulit dipercaya tentang segala sesuatu; kami ingin Anda sungguh-sungguh menikmati percakapan Anda dengan orang lain dan setiap acara yang Anda hadiri. Bagaimanapun, kami memang berpikir bahwa persiapan dan perencanaan, terutama di hari-hari awal pembelajaran dan penerapan berbagai strategi yang ada dalam buku ini, bisa sangat bermanfaat bagi Anda. Pada saatnya, Anda akan terbiasa dengan beragam strategi tersebut.

Jadi, apa hubungannya perencanaan dengan menjalin rasa simpati?

Jika Anda diundang ke sebuah acara tempat Anda akan bertemu orang yang berbisnis dalam industri tertentu; orang yang memiliki hobi tertentu—Anda diundang ke pesta tahunan klub berlayar/klub tenis/klub dart (melempar anak panah pada papan)/klub sepak bola/klub rugby (atau klub-klub lainnya); orang yang bekerja untuk yayasan amal setempat; orang yang mendukung tujuan yang mulia, maka Anda perlu melakukan persiapan berikut:

- Lakukan riset yang melatarbelakanginya—sejarah klub itu/hasil pertandingan musim saat itu, dan sebagainya.
- Cari tahu tentang olahraga/hobi tersebut.

- Pelajari sejumlah istilah yang berkaitan dengan olahraga, hobi, atau bisnis tersebut.
- Persiapkan sejumlah pertanyaan—Anda tidak perlu tahu segalanya, jadi Anda bisa mengabaikannya dengan menunjukkan bahwa Anda tertarik untuk tahu lebih banyak.

Tidak ada yang bisa membantu menjalin rasa simpati lebih cepat dan mudah daripada minat Anda serta fakta bahwa Anda bersedia repot-repot mencari tahu sesuatu sebelum Anda berbincang. Lebih daripada apa pun, setidaknya hal itu akan memberi Anda peluang untuk memahami apa yang mereka bicarakan!

Menjalin rasa simpati—mempelajari gestur

Dalam bagian selanjutnya di bab ini, kami akan menjabarkan beragam aspek perilaku yang kami terapkan untuk menjalin rasa simpati dengan orang lain. Kami juga akan memperkenalkan kepada Anda teknik dan strategi yang bisa Anda terapkan untuk membantu Anda menjalin rasa simpati dengan siapa saja yang Anda inginkan. Ya, bahkan juga dengan orang yang sulit!

Ada banyak sekali faktor, dan kami tahu keseluruhannya mungkin membuat orang kewalahan. Banyak orang berkata kepada kami, “Oh, kalian sudah biasa dengan semua ini, tapi bagaimana saya bisa mencerna segudang informasi seperti ini? Banyak sekali yang harus dilakukan!”

Nah, kabar baiknya adalah Anda tidak perlu mencerna semua ini. Bahkan, kami sarankan agar Anda jangan mencerna semuanya. Apa yang perlu Anda lakukan adalah melakukan pendekatan “memakan gajah”. Gigitlah sepotong demi sepotong! Inilah cara melakukannya.

Gigitan 1: Mulailah memerhatikan apa yang dilakukan orang yang sedang menjalin rasa simpati. Duduklah di kafe, pub, restoran, atau bangku taman; di mana saja tempat orang berkumpul. Namun, Anda hanya bertugas mengawasi. Catatlah jika itu membantu. Lakukan apa pun yang terbaik bagi Anda, sehingga Anda akan semakin familier dalam mengenali rasa simpati itu.

Tentu saja, Anda juga perlu memperhatikan apa yang terjadi jika orang TIDAK saling bersimpati.

Gigitan 2: Lakukan di sekitar rumah Anda. Mulailah memerhatikan apa yang terjadi ketika Anda bersama teman, kenalan, atau rekan kerja. Mulailah untuk lebih memerhatikan bagaimana orang bereaksi. Anda juga bisa mulai memperhatikan bagaimana orang menanggapi sesuatu.

Perhatikan perbedaan antara perilaku Anda ketika bersama orang yang Anda sukai dan mereka yang Anda rasa lebih sulit.

Kami akan memberi Anda dua “gigitan” lagi setelah penjelasan berikut ini.

Menyamakan

Keterampilan utama yang diperlukan untuk menjalin rasa simpati adalah menyamakan dan unsur pertama dari keterampilan ini adalah kemampuan untuk memperhatikan dengan cermat—ingatlah simbol China untuk mendengarkan—bagian-bagian berikut ini:

- sikap tubuh;
- isyarat dan gerakan;
- nada suara;
- bahasa; dan
- napas.

Sekali Anda mampu memfokuskan perhatian Anda terhadap cara seseorang berkomunikasi, langkah berikutnya untuk menjalin rasa simpati dengan mereka adalah mulai menyamakan diri dengan tindakan mereka. Sekarang, kami akan mengulas bagian tersebut satu per satu dan melihat apa yang bisa kami lakukan untuk menyelaraskan seseorang sekaligus memberi Anda sejumlah tip guna membantu Anda menerapkan strategi dengan sangat baik dan mudah.

Bayangkan kita bertemu dengan seseorang untuk pertama kali. Kita memasuki sebuah ruangan dan apa yang kita perhatikan?

Sikap tubuh

- Apakah mereka duduk atau berdiri?
- Bagaimana sikap mereka? Apakah mereka berdiri dengan tegak? Apakah mereka tampak lesu? Apakah me-

reka menghadapi Anda secara langsung? Apakah mereka sedikit menghindari Anda?

- Bagaimana mereka menyeimbangkan badannya? Apakah mereka membagi rata bobot itu? Apakah cara berdiri mereka lebih banyak bertumpu pada sebelah kaki daripada sebelah yang lain? Apakah mereka berdiri tak bergerak atau menggeser berat badannya ke sekeliling?
- Jika sedang duduk, apakah kedua kakinya bersilang atau tidak bersilang? Apakah mereka bersandar pada kursi atau mencondongkan tubuh ke depan? Apakah kedua lengannya terlipat atau tidak terlipat?
- Apakah kepalanya dimiringkan ke satu sisi? Apakah kepalanya lurus ke depan?

Isyarat, gerakan, dan ekspresi wajah

- Bagaimana gerakan mereka? Apakah gerakan itu lambat/perlahan? Ataukah mereka bergerak lebih cepat/spontan?
- Apakah mereka menggunakan berbagai isyarat atau hanya sedikit? Apakah isyarat mereka itu sangat dekat dengan tubuhnya atau melebar? Irama jenis apa yang mereka gunakan untuk memberi isyarat, apakah lancar begitu saja atau tersendat-sendat?
- Apakah mereka sering menggunakan kedua tangan? Apakah mereka sering bertepuk atau mengatupkannya? Apakah mereka gelisah?

- Apakah mereka tersenyum atau mengernyitkan ke-
ning?
- Apakah mereka menjalin kontak mata atau membu-
ang muka?
- Apakah mereka cenderung fokus kepada Anda atau
bagian lain di ruang itu?

Nada suara

- Irama langkah: cepat atau lambat?
- Volume suara: tinggi atau rendah?
- Nada: monoton atau beragam?
- Irama: beragam atau mantap?
- Volume: keras atau lembut?
- Jeda: jarang atau sering?

Bahasa: Bahasa apa yang mereka gunakan: Visual, Auditori, atau Kinestetik? (Kita akan membahasnya lebih lanjut).

Pernapasan:

- Tingkat: cepat atau lambat?
- Kedalaman: dangkal atau dalam?

Sekarang, mungkin Anda berpikir: “Banyak sekali yang harus diperhatikan!” dan Anda mungkin benar. Namun sebenarnya, itulah tepatnya yang Anda perhatikan sepanjang waktu. Anda hanya tidak menyadari bahwa Anda sedang melakukannya.

Jadi, inilah saatnya untuk:

Gigitan 3: Ketika Anda pergi ke suatu tempat dan akan menemui orang baru, pilihlah satu isyarat yang akan Anda perhatikan. Jadi, ketika Anda berangkat, katakan pada diri sendiri, “Malam ini saya akan menyimak satu isyarat saja.” Isyarat itu mungkin nada suara atau yang lainnya.

Dalam sekejap, Anda akan merasa bahwa Anda tengah mendapatkan segudang informasi yang menakjubkan tanpa harus berpikir lebih jauh.

Tentu saja, tempat terbaik untuk mengawali adalah orang yang Anda kenal dan nyaman bersamanya. Mulailah memerhatikan bagaimana mereka bereaksi. Dan, nikmati sesi itu.

Apa yang harus dilakukan begitu Anda mendapatkannya

Jadi, sekarang Anda sudah sanggup memerhatikan apa yang sedang terjadi. Lalu, apa yang akan Anda lakukan dengan informasi yang telah Anda peroleh? Gunakan informasi itu untuk menumbuhkan rasa simpati. Mulailah menyamakan diri dengan orang yang sedang bersama Anda. Dengan kata lain, Anda mulai melakukan sesuatu yang dilakukan orang itu—berdirilah dengan cara yang sama, bicaralah dengan irama yang sama, gunakan jenis isyarat yang sama, sehingga mereka menyadari bahwa Anda serupa dengan mereka.

Gigitan 4: Pilihlah SATU bagian saja untuk diselaraskan—sikap tubuh, isyarat, nada suara, dan sebagainya. Ketika Anda sedang bersama seseorang, mulailah memperhatikan bagaimana mereka bereaksi di bagian tertentu dan mulailah menyelaraskan diri dengan hal itu.

Setiap bagian yang telah kami jabarkan di atas akan memberi Anda kesempatan untuk menyelaraskan diri. Mari, kita simak beberapa contoh agar Anda bisa memahami cara kerjanya:

- **Sikap tubuh**—Bayangkan sejenak orang yang ingin Anda dekati sedang duduk bersandar dengan kaki bersilang. Anda datang, duduk, dan kemudian mengadopsi posisi duduk tersebut. Anda sekarang selaras dengan dirinya.
- **Suara**—Misalnya Anda memiliki suara yang cukup keras dan berbicara dengan cepat tanpa banyak jeda. Orang yang Anda temui memiliki kecenderungan berbicara dengan tenang, perlahan, dan berhenti se-sekali. Anda menyelaraskan diri dengan pola bicaranya dan berbicara lebih tenang. Kini Anda selaras dengannya.

Sejauh ini, tak ada masalah. Namun, apa jadinya jika mereka mengubah posisi? Sesuaikan posisi Anda dengannya, tetapi ingat, **jangan melakukannya secara langsung** karena tindakan Anda akan terlihat secara nyata!

Luangkan waktu sekian detik, kemudian lakukan penyesuaian dengan lawan bicara Anda.

Jika kita menerapkan teknik penyelarasan pada contoh-contoh di atas, maka inilah yang perlu Anda lakukan:

- **Sikap tubuh**—Mereka bergerak dan meluruskan kakinya. Untuk tetap menjalin rasa simpati, tunggu sesaat, kemudian baru ubah posisi kaki Anda seperti posisi kakinya.
- **Suara**—Lawan bicara berbicara semakin berapi-api membahas topik tertentu dan mulai bicara lebih cepat serta agak keras. Selagi Anda menanggapi mereka, naikkan volume suara Anda dan percepat bicara Anda.

Itulah sejumlah strategi dasar yang berkaitan dengan teknik menyamakan diri. Kita akan menyinggung lagi hal ini saat membahas masalah berbicara dengan penuh percaya diri pada situasi yang sulit; saat lawan bicara Anda bersikap agresif, marah, atau malah malu dan menarik diri.

Gigitan 5: Coba lakukan strategi ini kepada sejumlah orang yang berbeda, fokuskan pada satu isyarat saja, dan perhatikan apa yang terjadi dan seberapa suksesnya Anda.

Gigitan 6: Coba lakukan teknik ini dengan memerhatikan lebih dari satu isyarat.

Dengan melakukannya sedikit demi sedikit, maka Anda akan segera melihat bahwa Anda tengah mengombinasikan strategi penyelarasan yang berbeda tanpa harus benar-benar memikirkannya. Strategi ini akan segera “tertanam” dalam diri Anda.

“Ingatlah bahwa menyamakan adalah
KETERAMPILAN dan jika Anda
ingin terampil dalam hal ini, Anda harus
MEMPRAKTIKKANNYA.”

Menyamakan bahasa (1)

Anda akan ingat bahwa ketika kami memperkenalkan “proses komunikasi” dalam Bab 2, kami menyinggung tentang pikiran manusia yang dibagi dalam tiga bentuk: Visual, Auditori, dan Kinestetik. Sebagian besar orang memiliki preferensi masing-masing. Mayoritas orang lebih suka menimbun informasi.

Akibat dari “kegemaran” kita menimbun informasi, kita cenderung menggunakan bentuk atau pola bahasa itu ketika berbagi informasi. Jadi, Anda akan mendengar orang menggunakan kata-kata yang menunjukkan cara berpikir yang lebih mereka sukai. Misalnya:

Visual:

“ Saya tahu apa yang Anda maksudkan.”

“Di mata saya itu baik.”

“Saya bisa melihat gambarannya.”

Auditori:

“**Kedengarannya** ide itu bagus.”

“Saya **dengar** apa yang Anda katakan.”

“**Panjang gelombang** kita sama.”

Kinestetik:

“**Rasanya** hal itu tepat untuk dilakukan.”

“Kita akan menghadapi hal **yang sulit** dengan **mulus**.”

“Menurut **naluri** Anda, apa yang harus dilakukan?”

Sekarang, apa makna hal ini dan apa pengaruhnya bagi upaya menjalin rasa simpati?

Nah, itu berarti bahwa jika Tuan Visual bertemu dengan Tuan Auditori, maka kemungkinan besar mereka nyaris, secara harfiah, “berbicara dalam bahasa berbeda”.

Dapatkah Anda lihat sekarang bagaimana sejumlah orang merasa sulit untuk menjalin rasa simpati jika mereka memiliki cara berpikir berbeda? Jika Anda pernah mendengar seseorang mengatakan sesuatu seperti:

“**Sudut pandang** mereka **berbeda** dengan saya.” atau

“Kita **tidak senada dalam berpikir**.”

atau

“**Perasaan kita** tentang segala sesuatu **berbeda**.”

Maka, mungkin Anda sedang mendengarkan pola bahasa yang bertentangan; orang berpikir dalam cara berbeda dan bertanya-tanya mengapa mereka tidak sepaham.

Jika Anda ingin menjadi pembicara yang sungguh- sungguh cemerlang dan penuh percaya diri bahwa Anda benar-benar berbicara dalam “bahasa mereka,” maka dengarkan cara orang lain berbicara—pola bahasa mana yang mereka gunakan—dan gunakan juga, misalnya:

Mereka : “Saya lihat ada restoran baru di kota ini.”

Anda : “Ya, saya sudah melihatnya tempo hari.
Saya suka tampilan menunya.”

Mereka : “Saya dengar mereka memutuskan untuk
pergi ke Yunani tahun ini.”

Anda : “Terdengar sangat menyenangkan bagi
saya.”

Mereka : “Saya benar-benar merasa kasihan pada
keluarga Smith. Mereka harus menahan diri
karena pekerjaan itu.”

Anda : Pasti sangat mengganggu. Saya rasa mereka
bisa mengatasinya dengan baik.”

Jika Anda ingin memeriksa preferensi Anda, maka pikirkan tentang liburan terakhir yang Anda nikmati dan bayangkan Anda tengah menggambarkannya kepada seorang teman. Bagaimana Anda menggambarkannya? Anda akan:

- Bercerita kepada mereka tentang lanskapnya, warnanya, langitnya yang biru, betapa putih warna saljunya saat itu (Penglihatan).

- Bercerita kepada mereka tentang suara deburan ombak, keheningan di sekeliling Anda, musik yang Anda dengar, suara orang bermain ski di atas salju (Pendengaran).
- Bercerita pada mereka betapa santai suasananya, terik mentarinya, kehangatan airnya, kehadiran salju di bawah peralatan ski Anda, terpaan angin di wajah Anda (Perasaan).

Faktanya adalah, bahwa orang akan beringsut dari satu hal ke hal lainnya selama berlangsungnya percakapan, jadi tetaplah fokus pada mereka. Dengarkan terus dan jika Anda kebetulan bersama seseorang yang belum pernah Anda temui sebelumnya, tiru pola mereka yang lebih Anda sukai—paling tidak untuk beberapa saat pertama dari kebersamaan Anda berdua. Hal itu memungkinkan Anda membina jalinan rasa simpati. Sekali Anda melakukannya, maka menyamakan bahasa Anda menjadi kurang penting.

Inilah sejumlah kata untuk didengarkan yang akan mengisyaratkan perbedaan dalam cara berpikir:

Penglihatan (Visual)	Pendengaran (Auditori)	Perasaan (Kinestetik)
Jelas	Mendengarkan	Menyentuh
Suram	Mendengar	Merasakan
Kabur	Nada	Memahami
Memandang	Komentar	Menangani
Terfokus	Mengucapkan	Menekan
Menggambarkan	Menanyakan	Berpegang
Menjernihkan	Suara	Mati rasa
Memeriksa	Mengobrol	Lembut
Menatap	Membahas	Kokoh
Bersinar	Berteriak	Bergetar
Terlihat	Memperbesar	Kasar
Membayangkan	Berbicara	Hangat
Meramalkan	Merengek	Gemetar
Pandangan	Memanggil	Berkilau
Mengawasi	Fasih	Menggoyangkan
Melihat	Keheningan	Berpegang
Membayangkan	Menangis	Santai
Tampak	Bergaung	Bergerak
Menatap sekilas	Berdering	Merembes
Memperhatikan	Menyebutkan	Mengalir
Melihat	Mengatakan	Bergegas
Semua kata yang menggambarkan warna	Seluruh ucapan langsung	

Ada banyak macamnya, jadi santailah dan nikmati proses ini.

Gigitan 7: Putuskan setiap hari bahwa Ada akan berupaya untuk mencari (Penglihatan), atau mendengarkan (Pendengaran), atau merasakan sesuatu (Perasaan), dan mempertahankan hal itu. Sekali Anda mulai memahami, Anda akan merasa mudah memperhatikan aspek-aspek itu dalam diri orang lain dan itu berarti bahwa Anda akan membangun keterampilan dalam menjalin rasa simpati, juga rasa percaya diri untuk berbicara kepada setiap orang.

Gigitan 8: Mulailah melakukan penyesuaian diri dengan pola bahasa orang lain.

Menyamakan bahasa (2)

Kini, setelah Anda mulai memahami pola untuk menyamakan bahasa, bagian terakhir untuk diperhatikan adalah mencocokkan kata kunci dan frasa.

Kami membahas beberapa di antaranya dalam Bab 3 sebagai strategi untuk memperlancar percakapan. Namun, hal itu memang layak dibahas kembali untuk memastikan bahwa Anda menyadari pentingnya hal itu dalam upaya untuk menjalin rasa simpati.

Pernahkah Anda berada dalam situasi ketika Anda menggunakan kata atau frasa tertentu untuk menggambarkan sesuatu, tetapi lawan bicara Anda telah “menerjemahkan”nya ke dalam kata-katanya sendiri dan Anda menjadi jengkel atau setidaknya merasa ingin berkata, “Bukan itu yang saya katakan”, atau “Bukan itu maksud saya”,

Anda : “Saya suka barbekyu.”

Mereka : “Ya, pesta kebun memang menyenangkan.”

Anda : “Mungkin, saya perlu beristirahat dulu, saya terlalu lelah bekerja.”

Mereka : “Saya tahu bagaimana rasanya. Kami juga sibuk sekali.”

Padahal, dalam hati, Anda berteriak, “Tidak!”

Apa pelajarannya bagi kita semua? Jika orang menggunakan kata atau frasa tertentu untuk menggambarkan sesuatu, maka cara terbaik untuk menjalin rasa simpati adalah menggunakan kata atau frasa yang sama dalam menjawab.

Mereka : “Saya memang berharap mereka **dapat mengatasi** masalah itu.”

Anda : “Saya juga berharap mereka **bisa mengatasinya.**”

Atau, gunakan itu sebagai papan lompatan bagi pertanyaan:

Mereka : “John sangat **mengkhawatirkan** ujian-nya.”

Anda : “**Apa tepatnya yang dikhawatirkannya?**”

Oleh karena itu, jika Anda dapat melipatgandakan kemampuan Anda dalam mengenali dan mencocokkan pola bahasa Anda dengan kemampuan Anda untuk memilih sejumlah kata kunci dan frasa yang digunakan orang lain, maka Anda akan memiliki sejumlah sarana untuk menjalin rasa simpati melalui bahasa.

Kini, kita akan menyimak unsur lain dari upaya untuk menjalin rasa simpati, yaitu dengan “penyelarasan”.

Menyelaraskan

Masih ingat dua orang yang saling bersimpati sedang menapaki jalan bersama? Mereka sedang melangkah dan jika seorang mempercepat langkahnya, maka yang lainnya melakukan hal yang sama. Mereka, dalam arti harfiah, saling menyelaraskan langkah dengan temannya.

Jadi, seni **menyelaraskan** adalah melakukan apa yang dilakukan oleh orang lain yang sedang bersama Anda, ke mana pun mereka pergi. Namun, bukan berarti Anda juga ikut menceburkan diri ke kolam ketika orang lain menceburkan diri dengan baju lengkap ke sebuah kolam, walaupun hal itu mungkin merupakan bukti kuat dari rasa saling memaklumi!

Kami lebih suka mengartikan menyelaraskan dengan menyelaraskan dengan pengalaman mereka pada saat ini, menyelaraskan dengan kondisi emosional mereka, dan perasaan mereka. Masuki dunia mereka untuk sesaat supaya Anda bisa memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang mereka dan apa yang tengah mereka alami.

Anda mungkin sudah tahu bagaimana rasanya ada orang yang melakukan hal ini bersama Anda. Anda sedang sedih dan seorang teman membiarkan Anda tahu bahwa mereka memahami bagaimana perasaan Anda dan memberi Anda peluang untuk mengekspresikannya. Bagaimana perasaan Anda terhadap mereka?

Ada sesuatu yang menakjubkan menimpa Anda. Anda mendapatkan pekerjaan yang selalu Anda impikan. Anda bertemu seseorang yang sangat istimewa. Anda bertemu seorang teman yang bisa melihat bahwa sesuatu baru saja terjadi kepada Anda, lalu menanyai Anda tentang hal itu, dan membiarkan Anda menceritakannya, kemudian turut merasakan pengalaman Anda dengan penuh semangat bersama Anda. Bagaimana perasaan Anda terhadap mereka?

Itulah kekuatan menyelaraskan.

Kita akan simak kekuatan menyelaraskan secara lebih rinci ketika kami memberi Anda sejumlah strategi untuk berbicara dalam situasi yang sulit di Bab 6, karena Anda tidak perlu menyukai seseorang guna menjalin rasa simpati dengan mereka. Catat ini baik-baik:

“Anda tidak perlu menyukai seseorang untuk menjalin rasa simpati terhadapnya.”

Fokuskan dengan siapa Anda ingin menjalin rasa simpati untuk mendapatkan bukti, melalui sikap tubuh dan perilaku mereka, kondisi mereka dan melihat betapa mudah bagi Anda untuk menyesuaikan diri dengan mereka.

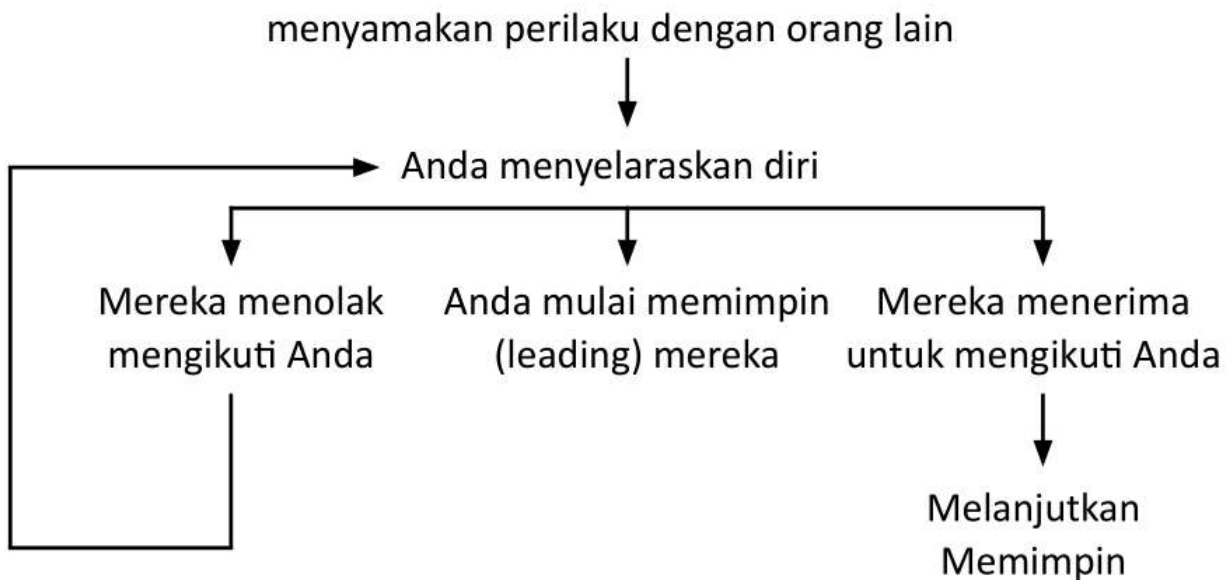
Tahap selanjutnya—menyelaraskan dan memimpin

Sekali Anda telah menjalin simpati yang baik, maka Anda akan memperoleh kesempatan untuk memimpin. Apa itu memimpin dan kapan manfaatnya terasa?

Memimpin adalah memanfaatkan keterampilan menjalin rasa simpati Anda untuk menggeser perilaku dan kondisi orang lain dengan memodifikasi perilaku Anda sendiri. Masih ingat contoh dari dua orang yang sedang menapaki jalan bersama-sama? Nah, jika seseorang mempercepat langkahnya, maka Anda akan melihat bahwa temannya pun akan mempercepat langkahnya untuk menyamakan langkahnya dengan temannya itu. Itulah contoh menyelaraskan dan memimpin.

Contoh lainnya adalah ketika Anda berbicara dengan seseorang yang berbicara tanpa semangat dan perlahan karena merasa tertekan. Anda menyelaraskan sikap dengan mereka sejenak dan lambat-laun mulai berbicara agak keras dan cepat. Jika ia menaikkan nada suaranya serta mempercepat kata-katanya seperti Anda, maka Anda telah berhasil memimpin (*leading*) mereka keluar dari kondisi mereka. Proses ini dijabarkan dalam Gambar 4.1. Kita akan kembali pada hal ini dalam Bab 6, ketika kita menyimak bagaimana menangani situasi yang sulit.

menyamakan → menyelaraskan → memimpin



Gambar 4.1 mencocokkan → menyelaraskan → memimpin

Kiat:

1. Perhatikan apa yang terjadi jika orang saling menyesuaikan diri. Lihatlah dan dengarkan rasa simpati yang terjalin untuk melihat kecocokan mereka.
2. Perhatikan hal yang berlawanan, yaitu ketika orang tidak sepakat. Lihatlah dan dengarkan apa yang membuat mereka tidak cocok.
3. Buka diri Anda untuk berkomunikasi dengan orang lain.
4. Praktikkan satu aspek setiap waktu hingga rasa percaya diri Anda tumbuh dalam setiap aspek.
5. Perhatikan bagaimana perasaan Anda jika Anda menyamakan diri dengan orang yang berbeda.

6. *Raih pengalaman hidup di dunia ini sebagaimana orang lain mengalaminya—jadikan pengalaman/kesulitan/kegembiraan mereka lebih dapat dipahami melalui upaya penyesuaian.*
7. *Ingatlah bahwa kita mendapatkan semua jenis informasi dari bahasa tubuh dan suara yang tidak terdapat dalam kata-kata.*
8. *Ingatlah pula, hasilnya akan fantastis jika Anda memiliki kemauan. Orang yang “menjalin rasa simpati” karena mereka berpikir bahwa itu akan membantu mereka untuk mendapatkan apa yang mereka inginkan tetapi melakukannya secara teknis dan hanya memikirkan kepentingan diri sendiri, selalu akan diketahui orang lain.*

“Anda tidak bisa lolos dari
kepalsuan!”

DigitalPublishing/KG-2/SC

BAB

5

DigitalPublishing/KG-2/SC

DigitalPublishing/KG-2/SC

Bagaimana Anda Bisa Berbicara dengan Siapa Saja di Tempat Kerja

Kami bertemu dengan banyak sekali orang yang mencintai pekerjaannya, dan yang tidak mencintai pekerjaannya. Bagi mereka yang tidak mencintai pekerjaannya, penyebabnya sering kali terletak bukan pada pekerjaan itu sendiri, melainkan pada rekan kerja atau bos mereka. Bahkan, bagi mereka yang menikmati pekerjaannya, sering kali masih ada masalah dengan rekan kerja yang mengganggu mereka untuk lebih menikmati pekerjaannya.

Sekarang, karena kita telah meluangkan dua per tiga waktu hidup kita dalam sehari di tempat kerja, maka masuk akal jika kita berusaha menikmati saat itu.

Jadi, bab ini didekasikan guna membantu Anda untuk memanfaatkan hubungan Anda di tempat kerja semaksimal

mungkin, entah itu berdasarkan hubungan interpersonal atau berkelompok. Kami menawarkan sejumlah strategi menakjubkan dan terbukti yang memungkinkan Anda berbicara dengan penuh percaya diri dengan siapa pun di tempat kerja.

Marilah kita awali dengan:

Bagaimana berbicara dengan bos Anda

Banyak orang bermasalah saat berbicara dengan bos mereka. Alasannya pun sangat beragam.

Jika berbicara tentang catatan yang positif, sejumlah orang memilih untuk tidak mengemukakan masalah kepada bosnya karena mereka tidak ingin membuatnya khawatir; mereka berpikir bos mereka sudah cukup pusing dengan tanggung jawabnya; mereka tidak ingin mengganggu bos atau mereka tidak yakin kapan saat yang tepat untuk berbicara dengan bos mereka.

Pada catatan yang kurang positif, beberapa orang tidak mengungkapkan masalah yang dihadapi karena mereka merasa hal itu tidak akan memberi pengaruh apa pun—mereka bersikap apatis! Ada juga yang berpendapat bahwa bos mereka tidak akan melakukan tindakan apa pun karena si bos sedang mempertahankan posisinya dan tidak ingin menciptakan masalah.

Beberapa orang berpikir bos mereka akan melihat hal itu sebagai kelemahan/pemberontakan/ketidakseriusan, sementara orang lain merasa hal itu akan terlihat seperti upaya untuk menjilat. Beberapa orang lagi semata takut akan akibat yang

ditimbulkan dan bagaimana mereka akan diperlakukan di masa depan.

Sementara itu, kelompok yang lain ingin tahu bagaimana cara menyampaikan pesan yang berkesan serius dan mendapatkan hasil positif.

Dalam kelompok mana pun Anda, ada sejumlah strategi yang terbukti berhasil untuk menyampaikan maksud Anda sekaligus membangun rasa percaya diri Anda. Inilah petunjuk dari kami untuk “berbicara dengan bos Anda”.

Pertanyaan pertama yang harus dijawab adalah “Bagaimana seharusnya berbicara dengan bos Anda?”

Dalam buku *The 7 Habits of Highly Effective People*, Steven Covey berbicara tentang kebutuhan **“untuk memahami sebelum dipahami”**. Bahkan, itulah salah satu dari tujuh kebiasaan yang menurutnya dimiliki oleh komunikator andal. Itulah langkah tak tergantikan dalam menjalin hubungan kerja yang sukses.

Jika Anda ingin sanggup berbicara dengan bos Anda secara efektif, maka Anda perlu memahami gaya komunikasi mereka dan menyesuaikan diri dengannya.

Memahami bos Anda

Kita kadang tidak menyadari bahwa setiap orang menyukai gaya berbicara yang berbeda-beda. Gaya komunikasi mereka berbeda dan lebih menyukai metode komunikasi tertentu. Jadi, kami akan memberi Anda peluang untuk melakukan sejumlah

analisis terhadap gaya komunikasi bos Anda sekaligus memberi strategi yang Anda perlukan untuk memanfaatkan informasi tersebut semaksimal mungkin.

Iniilah latihan “Bos” pertama kami bagi Anda. Tugas yang kami berikan kepada Anda adalah memutuskan di mana tempat bos Anda dalam daftar di bawah ini:

Latihan

Anda dan bos Anda

Gaya berkomunikasi bos Anda

Apakah mereka fokus pada:

Pekerjaan _____ Orang

Fakta _____ Perasaan

Rincian _____ Gambaran besar

Apakah mereka:

Formal _____ Informal

Apakah mereka:

Menggunakan sedikit isyarat _____ Banyak

Menggunakan sedikit ekspresi wajah _____ Banyak

Menyela _____ Membiarkan orang lain bicara

Menceritakan _____ Menanyai

Membuat keputusan dengan cepat _____ Menunda keputusan

Apakah nada suara mereka:

Monoton _____ Ekspresif

Sekarang, setelah Anda mengetahuinya, maka Anda dapat mengupayakan cara terbaik untuk berbicara dengan bos Anda.

Jika bos Anda cenderung memiliki sifat yang di sebelah kiri dalam latihan di atas, maka:

- fokus pada pekerjaan dan dapatkan hasil yang ia targetkan untuk Anda;
- bersikaplah lebih formal;
- bicaralah dengan mereka tentang pekerjaan/hasil Anda, tunjukkan bagaimana Anda membantu mereka untuk meraih semua tujuannya;
- jika Anda sedang bersama mereka, fokus terhadap inti permasalahan dan jangan ngawur;
- jika Anda memiliki ide, kemukakan pada mereka poin penting gagasan Anda dan biarkan mereka mengambil keputusan; dan
- sajikan fakta dan pastikan fakta tersebut benar.

Jika bos Anda cenderung memiliki sifat yang di sebelah kanan dalam latihan di atas, maka:

- kaitkan gagasan Anda dengan dampaknya pada orang lain;
- tunjukkan kesediaan Anda untuk bergaul dengannya;
- tunjukkan gagasan Anda dalam gambaran besar;
- upayakan untuk menjalin hubungan;
- tidak perlu bersikap terlalu formal dalam mendekatinya; dan
- ungkapkan opini Anda dan tunjukkan sikap antusias

Selain itu, carilah kesempatan untuk menjalin rasa simpati melalui keterampilan yang telah Anda kembangkan dalam menyamakan, menyelaraskan, dan memimpin (semua ada dalam Bab 4):

- Samakan isyarat, postur, juga kecepatan, jeda, dan nada suara.
- Pikirkan cara berkomunikasi yang paling disukai bos. Apakah mereka lebih menyukai:
 - bertatap muka (orang per orang, orang per kelompok);
 - E-mail;
 - tertulis;
 - telepon.

Cocokkan komunikasi Anda dengan metode yang lebih ia sukai, sembari mengingat gaya mereka. Jadi, jika mereka berada di sebelah kiri daftar, buatlah E-mail yang ringkas, rinci, dan fokus pada hasilnya. Jangan mengobrol panjang lebar tentang kegiatan Anda di akhir pekan!

Menjaga hubungan baik

Jika Anda sudah mampu menanggapi gaya berkomunikasi bos Anda, tugas Anda selanjutnya adalah menjalin rasa simpati dengan mereka. Ingatlah, bahwa hal ini berlaku dua arah.

Kadang kita bertemu dengan orang yang terus-menerus berceloteh tentang kesulitan mereka berbicara dengan bos. Salah satu pesan utama yang perlu mereka pahami adalah bahwa

setiap hubungan melibatkan dua orang sehingga keduanya berkontribusi dalam hubungan tersebut. Jika ada masalah dan kesulitan, jarang sekali disebabkan oleh hanya satu orang.

Sebagian besar masalah di tempat kerja disebabkan oleh kesalahan komunikasi. Kita bisa menganggap kurangnya komunikasi sebagai kegagalan.

Jadi, tindakan Anda selanjutnya adalah membangun sistem untuk memelihara hubungan dan tetap menjaga saluran komunikasi terbuka, meski Anda tidak perlu menyukai bos Anda untuk menjalin rasa simpati. Cara terbaik untuk melakukannya adalah menjadwalkan rapat teratur bersama bos Anda.

Bagi Anda yang sudah memiliki jadwal pertemuan dengan bos secara rutin, Anda akan menghargai pertemuan tersebut. Bagi Anda yang tidak memilikinya dan belum pernah menghadiri pertemuan semacam itu, hal ini bisa menjadi sebuah tantangan. Pertanyaan yang sering muncul dalam benak terkait dengan pertemuan itu adalah “Bagaimana cara untuk mengatakan pada bos saya bahwa saya ingin bertemu secara teratur dan meminta persetujuannya?” (Tentu saja, Anda harus yakin bahwa itu adalah ide yang baik. Jika tidak, jangan lakukan dan jangan mengeluh jika segalanya tidak menjadi lebih baik.)

Di halaman-halaman selanjutnya, kami akan memberi Anda **Lima Formula untuk Menyampaikan Maksud Anda** maupun **Empat MAT** untuk mengumpulkan pesan yang sering didengarkan orang. Kami sarankan Anda menggunakan semua ini guna menyusun pesan Anda. Namun sebelum Anda menyimak semua ini, mari kita lakukan kerja dasar yang penting.

Membujuk bos Anda untuk berkata “ya”

Sering kali, orang hanya terlibat dalam percakapan lalu mencetuskan hal yang mereka inginkan tanpa memikirkannya sebelumnya. Hal ini bisa dipahami dengan mudah.

- Mereka hanya ingin “curhat”.
- Selama ini, mereka hanya memendamnya sendiri dan melalui percakapan, mereka dapat dengan tiba-tiba mengeluarkannya tanpa memikirkan terlebih dahulu.
- Mereka hanya tidak tahu bagaimana merencanakannya.
- Mereka cenderung mengerjakan sesuatu tanpa persiapan sebelumnya.
- Mereka tidak melihat nilai dari perencanaan komunikasi.

Tidak perlu mengkhawatirkan rasa takut karena itu akan menjadi kenyataan dan mendatangkan kecemasan. Pastikan bahwa Anda benar-benar yakin sebelum mengawalinya.

Semoga Anda memahami bahwa komunikator tersukses dan paling efektif MEMANG merencanakan banyak tahap komunikasi sehingga mereka selalu tahu apa yang ingin mereka raih dari setiap percakapan. Karena itulah, daftar ini akan terbukti sebagai peringatan yang bermanfaat dan memberi Anda struktur implementasi yang mudah untuk perencanaan pencapaian harapan Anda.

1. Upayakan apa yang Anda inginkan. Katakan dengan jelas apa yang Anda inginkan. Nyatakan dalam kalimat positif.

“Saya menginginkan pertemuan rutin dengan bos saya (1 kali per minggu/per bulan, dan sebagainya).”

2. Upayakan bukti bahwa Anda telah meraih tujuan Anda.

“Kami harus menyepakati pertemuan rutin setiap Selasa di akhir bulan, mulai tanggal 12 April.”

3. Apa tujuan dari pertemuan reguler ini? Pikirkan seluruh alasan yang baik dan sah untuk melakukan hal itu.
4. Apa konsekuensi positif bagi Anda dan bos Anda karena menggelar pertemuan teratur ini? Anda perlu memikirkannya lagi sambil mengingat apa yang Anda ketahui tentang gaya bos Anda:
 - Apakah Anda perlu menekankan pengaruh terhadap hasil atau terhadap orang?
 - Apakah Anda perlu memberikan sejumlah fakta riset tentang manfaat dari pertemuan staf dan bos secara rutin terhadap produktivitas, dan sebagainya?
 - Apakah Anda perlu memberikan sejumlah bukti dari pendapat yang positif dari orang lain yang telah melakukan pertemuan tatap muka dengan bos?
5. Apa yang akan menjadi konsekuensi negatif jika pertemuan itu tidak dilaksanakan?
6. Apa cara terbaik untuk menunjukkan bukti/ menyampaikan maksud Anda?

- Apakah Anda perlu mengeluarkan dokumen singkat yang menjabarkan detailnya, atau Anda perlu menyajikan presentasi?
 - Apakah akan lebih efektif untuk membicarakannya secara informal?
7. Rencanakan cara terbaik untuk membuat permohonan bagi pertemuan awal.
- Kapan kemungkinan besar bos Anda ada?
 - Apa cara terbaik untuk menjadwalkan pertemuan tersebut dalam agenda mereka?
 - Apakah Anda hanya melongokkan kepala di pintu dan bertanya?
 - Apakah Anda perlu menjadwalkan waktu via E-mail?
 - Apakah Anda membuat janji ketemu melalui asisten mereka?
 - Apakah Anda perlu mengirimkan sesuatu pada mereka sebelumnya?
 - Pentingkah bagi mereka untuk memiliki agenda yang dilengkapi dengan waktu?
8. Luangkan waktu sejenak untuk melatih pertemuan itu. Kami akan memberi Anda strategi lain dalam Bab 6 yang dinamakan “Tiga Kursi”. Anda bisa menggunakannya di sini. Itulah cara terampuh untuk mempersiapkan setiap komunikasi dengan membantu Anda untuk melihat segala sesuatu dari sudut pandang berbeda.

Kiat: Jangan membuat perkiraan tentang reaksi bos Anda terhadap ide ini. Ingatlah bahwa kita cenderung mendapatkan apa yang kita fokuskan dan bahwa jika Anda memikirkan jawaban mereka kemungkinan akan negatif, maka itu akan memengaruhi cara Anda menghampiri mereka.

Memahami tim Anda

Jika Anda adalah manajer, mungkin Anda ingin mendapatkan manfaat terbaik bagi setiap anggota tim Anda. Sekarang, mungkin Anda juga merasa mudah sekali untuk berbicara dengan mereka dan jika memang demikian, itu hebat. Jika tidak, maka mungkin Anda akan menemukan cara untuk melakukannya. Sekarang, kita akan membahas masalah terakhir itu dan selanjutnya memberi Anda strategi luar biasa tetapi sangat sederhana untuk berbicara dengan anggota tim Anda dan mencari tahu apa yang memotivasi mereka. Itu berarti Anda akan mampu mendapatkan yang terbaik dari mereka guna memperoleh hasil terbaik bagi mereka, Anda, dan bisnis Anda.

Bagaimana berbicara dengan tim Anda

Ini sungguh-sungguh kasus dari “Lakukan sebagaimana yang Anda ingin rampungkan”. Jika Anda berpikir bahwa bertemu tatap muka dengan bos Anda sangat bermanfaat, maka tebaklah apa yang akan kami sarankan pada Anda? Tepat sekali! Berbicaralah secara teratur dengan setiap anggota tim Anda. Jika

Anda ingin menjadwalkannya serta mendapatkan kepercayaan dalam tim, maka ikuti proses yang telah kami rancang di atas bagi Anda dan bos Anda.

Jadi, mari kita perkirakan bahwa Anda telah mengawali percakapan itu dan kini Anda ingin mengetahui bagaimana mendapatkan yang terbaik dari tim tersebut. Nah, kami telah memberi Anda langkah pertama yang Anda perlukan dalam Bab 3. Kembali kepada pertanyaan yang dimulai dengan “Apanya yang penting...?”

Dalam contoh ini, Anda ingin tahu apa yang penting bagi mereka di tempat kerja atau dalam pekerjaan mereka. Luangkan waktu untuk melakukan ini dan Anda akan tahu hasilnya, karena kemudian Anda akan tahu apa yang memotivasi mereka dan apa yang perlu Anda lakukan selaku bos mereka, guna menjaga motivasi mereka tetap tinggi. Hal itu juga akan memberi Anda petunjuk saat tingkat motivasi mereka mulai menurun.

Latihan

Menemukan kunci bagi motivasi Anda

Carilah tempat yang tenang bagi Anda sendiri yang tidak ada gangguan, siapkan buku catatan dan pena, lalu tuliskan jawaban Anda bagi pertanyaan:

“Apa yang penting bagi Anda dalam suatu pekerjaan?”

Kiat: Melakukan ini bersama seorang kolega atau teman dapat menjadi lebih bermanfaat karena Anda bisa meminta mereka untuk menuliskan jawaban Anda sehingga Anda bisa memikirkannya tanpa gangguan.

Jika Anda melakukannya bersama orang lain, maka ingatlah pertanyaan yang Anda ajukan HANYALAH:

“Apa yang penting bagi Anda dalam suatu pekerjaan?”

“Apa lagi?”—agar percakapan berlanjut.

“Ada lagi yang lain?”—ketika mereka memberi tahu Anda mereka sudah selesai untuk menghindari ada yang terlupakan.

Kiat:

- *Jangan mengomentari atau membuat penilaian tentang apa pun pada daftar mereka.*
- *Berdiam dirilah dan biarkan mereka berpikir.*
- *Tuliskan HANYA kata-kata yang mereka gunakan.*
- *Jangan menerjemahkan kata-kata mereka menjadi versi Anda sendiri, misalnya: “Jadi, dihargai itu sangat penting bagi Anda. Ya, sama dengan saya, saya ingin dibayar tinggi untuk apa pun yang saya lakukan. BUKAN itu yang mereka katakan!”*

Ketika kami menanyai orang yang bekerja bersama kami, kami mendapatkan jawaban seperti:

- pengakuan;
- kepuasan dalam pekerjaan;

- merasa ditantang;
- rekan kerja;
- membantu pelanggan;
- dihargai;
- keragaman;
- uang;
- bersukaria;
- memiliki bos yang baik;
- dan masih banyak lagi.

Anda sudah memiliki daftarnya, pertanyaannya adalah:

“Dari daftar tersebut, poin mana yang terpenting? Jika Anda hanya bisa memilih satu, kira-kira yang mana?”

Sekali Anda membuat keputusan, selebihnya lakukan yang lain berdasarkan prioritas. Yang selanjutnya Anda miliki adalah daftar prioritas berdasar nilai-nilai Anda di tempat kerja—hal-hal yang memotivasi Anda.

Hal terakhir yang Anda lakukan adalah mengambil daftar dan tanyai mereka pertanyaan terakhir yang terkait dengan tiap poin:

“Apa yang saya/Anda maksud dengan...?” atau “Bagaimana saya/Anda tahu bahwa saya/Anda telah...?”

Pertanyaan ini memberi Anda/mereka kriteria penilaian apakah nilai-nilai tersebut memuaskan.

Yang penting, ada pemahaman bahwa kita semua akan memiliki kriteria berbeda terhadap sesuatu yang mungkin kita

sebut dengan nama sama. Misalnya, jika “pengakuan” berada dalam daftar teratas Anda, maka bagaimana Anda ingin diakui?

John dan Laura mencantumkan “pengakuan” sebagai nilai bersama. Ketika kami menanyai John, seorang anggota dalam tim penjualan, bagaimana ia ingin diakui, ia berkata, “Oh, dalam rapat tim. Saya ingin maju diiringi suara lengkingan terompet!” Pada titik itu, Laura langsung merosot ke bawah meja, tangannya menutupi wajahnya.

“Bagaimana Anda ingin diakui, Laura?” kami bertanya padanya.

“Cukup dengan catatan beramplop di atas meja saya.”

Mengapa hal ini begitu penting? Karena hampir seluruh masalah yang memengaruhi motivasi seseorang di tempat kerja adalah apakah nilai mereka terpenuhi atau tidak. Jadi, jika ada staf Anda yang kinerjanya di bawah standar dan hal ini telah berlangsung dalam jangka waktu lama, kami berani bertaruh bahwa jawabannya terletak pada nilai tersebut. Jika Anda pernah merasa sangat tidak puas di tempat kerja, kami juga berani bertaruh penyebabnya sama.

Tentu saja, jika hal itu benar, maka tidak diperlukan seorang ahli bedah otak untuk memikirkan bahwa itu juga benar dalam konteks lain, kehidupan di rumah, di pergaulan, dll.

Alasan kami meminta Anda melakukan latihan ini adalah untuk memberi Anda strategi ampuh untuk melakukan percakapan yang bermanfaat dengan para anggota tim Anda. Pertanyaan tersebut mudah diajukan, informasi yang Anda peroleh ibarat emas karena memberi tahu cara terbaik untuk menangani

orang bersangkutan. Anda pun mengetahui motivasi kunci mereka, tombol yang bisa Anda tekan untuk membuat mereka menunjukkan kinerja terbaik, juga memberi tahu Anda apa yang terjadi jika segala sesuatu tidak berjalan lancar.

Akibatnya, jika Anda merasa tidak puas di tempat kerja, mungkin pertanyaan tersebut dapat memberi Anda pemahaman yang lebih baik tentang alasan tersebut. Sekali Anda memahaminya, Anda dapat mulai mengupayakan apa yang perlu Anda lakukan untuk melakukan segala sesuatu dengan benar.

Setiap orang berbeda. Memahami hal ini, mengetahui letak perbedaannya, dan menanggapi perbedaan tersebut secara bijaksana akan menjadikan Anda seorang komunikator hebat. Hanya dengan mengetahui hal ini akan memberi Anda keunggulan dan mendorong Anda untuk mewujudkan pencapaian yang produktif dengan siapa saja yang Anda pilih.

Kiat: Anda bisa menjadikan pertemuan dengan bos Anda/para anggota tim benar-benar bernilai selama Anda memutuskan apa yang ingin Anda dapatkan dari mereka.

Jadi, inilah daftar yang perlu Anda penuhi untuk mengadakan pertemuan yang baik dan produktif dengan bos/anggota tim:

- Pastikan Anda/bos Anda telah mengalokasikan waktu mereka bagi pertemuan itu.
- Bekali diri sendiri dengan ide yang sangat jelas tentang apa yang ingin Anda capai dari pertemuan itu.

- Tuliskan ide Anda dan sampaikan kepada/anggota tim Anda sebelum pertemuan.
- Ketahui apa yang ingin dicapai oleh bos Anda dari pertemuan itu.
- Pastikan agar setiap pertemuan diakhiri dengan rencana yang disepakati bersama.

Kisah Jeremy

Jeremy memiliki seorang bos yang terbiasa menjawab telepon selama pertemuan tatap muka.

Suatu hari, Jeremy memasuki ruangan untuk pertemuan dengan bosnya sambil membawa berkas-berkas di tangannya.

“Untuk apa semua itu?” tanya si bos.

“Saya rasa saya akan menyelesaikan semua ini selama Bapak menjawab telepon,” ujar Jeremy.

Gara-gara kejadian itu, bosnya tak pernah lagi menjawab telepon selama berlangsungnya pertemuan!

Sekarang, kami akan membeberkan kepada Anda sejumlah strategi ampuh untuk menyampaikan maksud Anda dan membuat suara Anda didengar orang dalam rapat dan kapan Anda harus menyampaikan ide kepada sekelompok kolega.

Cara berbicara agar didengarkan orang lain

Lima Formula untuk Menyampaikan Pesan Anda

Menyampaikan maksud Anda secara jelas; mengutarakan masalah Anda, membuat Anda didengar. Akan ada saatnya di tempat kerja ketika semua itu menjadi sangat penting bagi Anda. Pertanyaannya adalah bagaimana Anda mengatur pikiran dan ide Anda sedemikian rupa sehingga Anda mampu memperoleh tanggapan yang Anda inginkan?

Pertama, hal itu bergantung pada adakah masalah yang ingin Anda ungkap agar diperhatikan, atau apakah Anda ingin mengusulkan solusi bagi masalah yang telah ada.

Ini adalah dua format yang ampuh. Selain sangat membantu dalam menyusun argumentasi Anda, keduanya mengandung manfaat tersembunyi.

Orang membenci perengek. Orang menyukai orang yang positif. Jika disampaikan secara tepat, format ini memberi Anda peluang untuk tampil sebagai pemecah masalah yang positif dan pencari solusi.

Yang pertama memang bermanfaat ketika Anda mengemukakan masalah agar diperhatikan orang untuk meyakinkan mereka bahwa hal itu layak disampaikan dan perlu dirinci.

1. Nyatakan masalahnya

- Pelajari faktanya agar presentasi itu mampu menjadi solusi bagi masalah yang dihadapi.
- Kaji ulang atau tekankan latar belakang masalah (yang Anda tahu tidak terlalu diperhatikan).

- Uraikan masalahnya dengan jelas.

2. Konsekuensi negatif

- Kenali konsekuensi negatif yang terjadi akibat masalahnya. Pada tahap ini, jagalah agar pengamatan Anda bersifat umum dan objektif; semua yang spesifik akan menyusul.

3. Pengalaman pribadi

- Berikan contoh baik dari pengalaman Anda sendiri dalam memecahkan masalah dan pengaruhnya terhadap diri Anda.

4. Bukti

- Perlihatkan fakta dan informasi yang mendukung dan memperjelas situasinya. Inilah maksud yang memberikan rincian khusus kepada Anda yang akan memperkuat posisi Anda.
- Gunakan bukti dari pihak ketiga, selain pengalaman pribadi Anda. Anda perlu mengumpulkan bukti dari kolega, langganan, pemasok, siapa pun yang merasakan imbas dari masalah yang sedang dihadapi.

5. Ringkasan

- Nyatakan kembali masalahnya sebagai topik utama untuk menjamin audiensi Anda telah memahami dengan jelas.
- Jabarkan tindakan apa yang perlu diambil untuk memecahkan masalah itu.

Anda dapat menggunakan format berikutnya jika memiliki gagasan atau anjuran yang akan **memecahkan masalah yang telah diketahui** dan Anda ingin agar audiensi mengambil tindak lanjut terhadap solusi Anda.

1. Meringkas masalah

- Biarkan audiensi tahu bahwa Anda memiliki ide yang dapat memecahkan masalah yang tengah dihadapi.
- Jabarkan masalahnya secara singkat.
- Jelaskan mengapa bisa menjadi masalah

2. Perkenalkan solusi Anda

- Perkenalkan ide Anda dan jelaskan apa kaitannya dengan masalah tersebut.
- Jelaskan usulan Anda.

3. Konsekuensi positif

- Jabarkan konsekuensi positif dari pelaksanaan solusi Anda, dan pastikan konsekuensi tersebut memiliki nilai bagi audiens.

4. Tunjukkan bukti

- Perlihatkan fakta dan informasi yang memberikan bukti untuk memperkuat nilai solusi Anda.

5. Ringkasan

- Ringkaslah masalahnya dan apa saja konsekuensi positif bagi pemecahannya.
- Ringkaslah solusi Anda dan metode pelaksanaannya.
- Ringkaslah konsekuensi positif dari pelaksanaan SOLUSI ANDA.

6. Tindakan

- Jabarkan tindakan yang perlu diambil, oleh siapa dan kapan.

***Kiat:** Dalam situasi apa pun, rencanakan presentasi Anda secara cermat dan, jika mungkin, mintalah seorang kolega untuk mendengarkannya dan memberi Anda umpan balik sebelum Anda melakukannya. Ia akan memberi Anda waktu untuk menambah rasa percaya diri. Ia juga akan memberi Anda peluang guna menguji keabsahan dan daya tarik bagi solusi Anda dan memastikan bahwa Anda menyampaikan maksud Anda secara jelas tanpa ragu.*

Jadi, setelah Anda menyiapkan pesan Anda, yang perlu Anda lakukan adalah:

Bagaimana mempertahankan perhatian audiensi Anda dalam satu menit!

Menarik perhatian audiensi Anda dari kata “pergi” adalah salah satu tujuan utama Anda. Namun, seberapa sering kita mendengar pengenalan yang tidak mampu membujuk kita dan kadang bahkan membuat kita malas? Misalnya, “Nah, saya harap saya tidak banyak membuat Anda bosan hari ini...!” Ada formula yang sangat ampuh dan sederhana untuk melibatkan orang secara langsung.

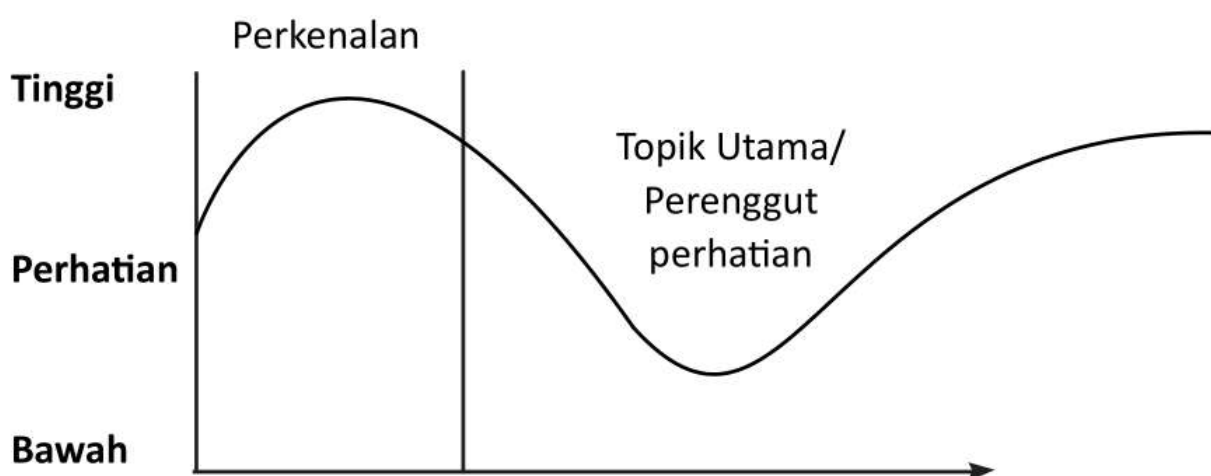
Namun sebelum kami memberi Anda formula itu, kami ingin menyadarkan Anda tentang kebiasaan mendengarkan Anda:

- Seberapa sering Anda mengikuti rapat di tempat kerja dan pikiran Anda malah tidak fokus?
- Seberapa sering seseorang mulai berkontribusi pada sebuah rapat dan Anda malah tidak mendengarkan perkenalan mereka?
- Seberapa sering Anda pernah—atau orang lain—merasa terganggu sebelum Anda menyampaikan inti permasalahan dari masalah yang ingin Anda sampaikan?

Jika Anda ingin memeriksa setiap topik ini, Anda mungkin akan melihat bahwa orang yang tengah berbicara itu menggunakan metode berikut ini untuk menjelaskan ide atau memperkenalkan topik mereka:

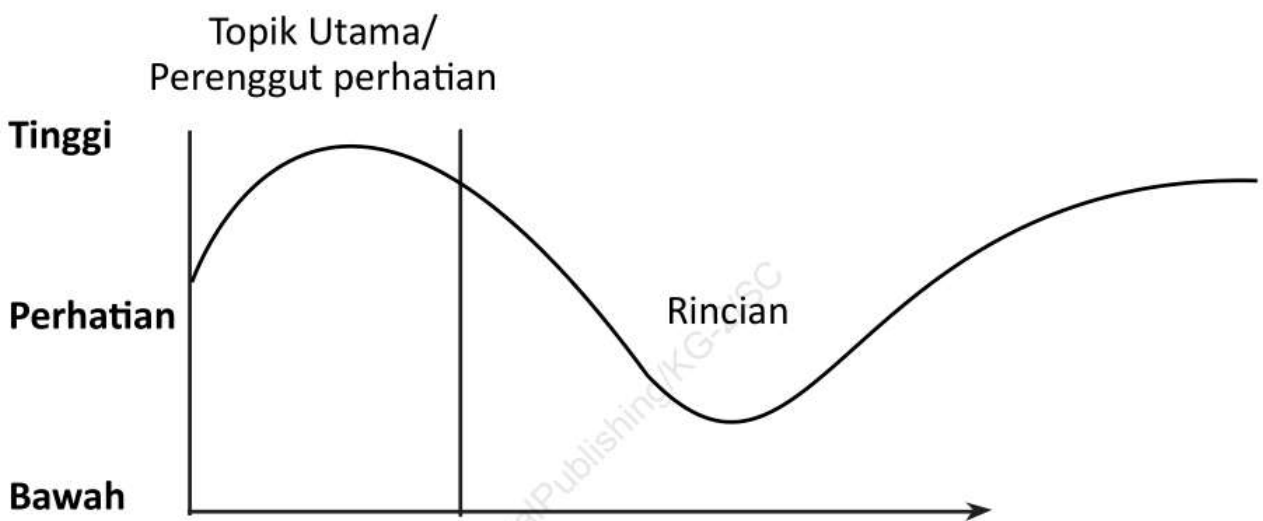
Perkenalan — Topik Utama/Pengambil Perhatian — Ide

Masalahnya di sini adalah siklus mendengarkan berfungsi seperti yang diperlihatkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1 Rentangan perhatian (1)

Jadi, sebagaimana Anda lihat, dalam gambar 5.1 topik utama datang justru ketika perhatian audiensi berada dalam batas terendah. Jika Anda ingin memastikan audiensi Anda benar-benar memusatkan perhatian pada Anda, maka Anda perlu mengawali topik utama atau pengambil perhatian Anda dan kemudian memberikan rincian yang mendukungnya, sebagaimana diperlihatkan dalam Gambar 5.2.



Gambar 5.2 Rentangan perhatian (2)

4-MAT

4-MAT (dibaca “format”) menyajikan proses dan struktur sederhana yang mudah, ampuh, dan efektif. Struktur ini berisi empat pertanyaan kunci. Jika Anda mampu menjawab seluruh pertanyaan dalam waktu dua atau tiga menit pertama, maka audiensi Anda akan memperhatikan Anda. Keempat pertanyaan itu adalah:

Mengapa?

Apa?

Bagaimana?

Bagaimana jika?

Ini adalah alasan di balik pertanyaan itu serta susunan yang harus Anda jawab.

Dalam setiap kelompok tempat Anda berbicara, Anda akan menemukan beberapa orang yang menganggap salah satu pertanyaan tersebut adalah yang terpenting. Berpikirlah sesaat untuk menentukan mana yang ingin Anda jawab? Mana yang terpenting bagi Anda?

- Apakah Anda harus tahu alasan tentang sesuatu sebelum mendengarkan rinciannya? Jika ya, maka Anda termasuk kategori **Mengapa?**
- Apakah Anda menginginkan informasi, menggunakan data sebagai pendukung gagasan Anda? Jika demikian, maka **Apa?** adalah fokus utama Anda.
- Apakah Anda senang mengetahui bagaimana segala sesuatu bekerja, seperti memecahkan masalah, dan

senang terlibat dalam penyelesaian masalah? Jika ya, **Bagaimana.** adalah pertanyaan yang cocok untuk Anda.

- Apakah Anda ingin mengetahui bagaimana menerapkan informasi di masa depan, seperti tindakan dan uji coba serta ingin mendapatkan penjelasan tentang konsekuensi dari tindakan? Jawaban bagi pertanyaan itu **Bagaimana jika.** sangat penting bagi Anda.

Jadi, sehubungan dengan presentasi Anda, pertimbangkan hal tersebut dan persiapkan jawaban bagi pertanyaan ini:

- Mengapa kita ada di sini? Mengapa kita membahas masalah ini? Mengapa audiensi perlu tahu tentang hal ini?
- Apa yang akan kita lakukan? Apa saja yang akan kita bahas? Apa yang akan terjadi selama presentasi ini?
- Bagaimana segala sesuatunya bisa berjalan lancar? Bagaimana saya akan sanggup memanfaatkan informasi yang ada?
- Bagaimana jika saya melakukannya? (Apa yang saya peroleh dari tindakan ini?) Bagaimana jika saya tidak melakukannya? (Apa konsekuensinya?) Bagaimana jika hal itu terjadi? (Apa perbedaannya?)

Ingat selalu hal ini:

“Jawablah pertanyaannya dalam urutan yang telah kami berikan kepada Anda!”

Alasan utama untuk hal ini? Jika Anda tidak menjawab “Mengapa?” untuk pertama kali, maka semua orang penganut “Mengapa” akan menolaknya. Mereka tidak akan mendengarkan Anda hingga Anda memberi mereka alasan untuk berbuat demikian. Anda tidak perlu melakukannya dalam waktu lama, tetapi Anda memang perlu menyampaikan pertanyaan ini terlebih dahulu.

4-MAT

Bayangkan Anda diminta untuk menyiapkan briefing/presentasi tentang perubahan bagi sejumlah operasional pekerjaan.

Mengapa?: “Seperti Anda tahu, kami mendapat umpan balik dari para pelanggan dan Anda bahwa beberapa sistem administrasi kami benar-benar membutuhkan perombakan. Kami tidak dapat memenuhi pesanan dan untuk memastikan agar kami mampu menjaga para pelanggan yang kami miliki dan menarik pelanggan baru, kami harus menjadi lebih cerdas dalam melakukan sejumlah hal tertentu.”

Apa?: “Jadi, kami akan memeriksa seluruh sistem kami pada saat ini dan cara kerja kami, terutama yang mencakup kerja sama kami di seluruh departemen.

Bagaimana?: “Untuk memastikan kami mendengarkan suara setiap orang, maka kami akan membentuk kelompok kerja dalam setiap departemen yang akan bertanggung jawab

untuk menampung aspirasi Anda dan menyampaikannya pada tim manajemen. Proyek ini akan dimulai bulan depan dan kami akan menyelesaikan proposal rencana kerja pada minggu kedua bulan Mei.”

Bagaimana jika?: Sekarang, beberapa dari Anda mungkin memiliki pertanyaan dan menunggu diberi kesempatan untuk mengajukannya. Kami harus memastikan bahwa solusi apa pun yang kami miliki mampu menyelesaikan masalah dengan baik dan memberi Anda peluang terbaik untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Satu-satunya yang bisa kami lakukan adalah memberi Anda kemudahan dalam bekerja.

Jika Anda merasa mungkin akan mendapatkan perlawanan, atau ingin mendapatkan lebih banyak perhatian dan pembelian, Anda bisa selalu mengawali dengan serangkaian kata “Ya” (lihat di bawah).

Lakukan semua ini dan Anda akan menguasai materi presentasi yang akan memesona seluruh audiensi Anda. Rasa percaya diri Anda pun akan meningkat!

kadang Anda mungkin merasa ingin mengemukakan ide Anda kepada grup yang tidak bersedia menerimanya. Hal ini mungkin terasa mengerikan, terutama jika Anda kurang menguasai keterampilan presentasi di depan kelompok. Anda mungkin tergoda untuk mengabaikan orang yang tidak antusias

dan bersikap sinis, sehingga lebih fokus pada wajah yang ramah. Dengan bersikap demikian, Anda akan kehilangan kesempatan untuk menyampaikan maksud Anda kepada setiap orang. Jadi, inilah strategi untuk membantu Anda menguasai audiensi sekaligus memberi Anda rasa percaya menghadapi lawan bicara Anda, siapa pun orangnya.

Rangkaian “Ya”

Rangkaian “Ya” adalah serangkaian kalimat yang akan dianggap mudah dan disepakati oleh setiap orang yang Anda ajak bicara. Tujuan dari rangkaian “Ya” adalah:

- menciptakan lingkungan yang mendukung kesepakatan;
- membiasakan kelompok Anda untuk menyepakati Anda;
- memperlihatkan kepada mereka bahwa Anda memahami situasi mereka;
- menjalin rasa simpati.

Mari kita contoh yang umum. Anda akan berkata pada sekelompok pengusaha:

“Situasi ekonomi saat ini sangat menantang dan Anda berada dalam lingkungan yang jauh lebih kompetitif, Anda adalah orang-orang sibuk dan saya tahu Anda ingin memanfaatkan waktu Anda hari ini semaksimal mungkin.”

Ada beberapa kalimat di sana yang gemanya akan membekas di telinga audiensi Anda:

- “Apakah ekonomi menantang?” **Ya.**
- “Apakah mereka berada dalam lingkungan yang lebih kompetitif?” **Ya.**
- “Apakah mereka sibuk?” **Ya.**
- “Apakah Anda ingin mereka bisa memanfaatkan waktu mereka semaksimal mungkin?” **Ya.**

Jadi, setelah Anda selesai menguraikan pengenalan singkat itu, audiensi Anda akan berkata “Ya” sebanyak empat kali.

Jadi, jika Anda ingin menggunakan rangkaian “Ya”, maka bangunlah serangkaian kalimat yang disepakati audiensi Anda. Ambillah manfaat dari pengetahuan Anda tentang situasi mereka pada saat ini dan gunakan rangkaian “Ya” untuk memperkuat posisi Anda.

Jika ada di antara audiensi Anda yang tidak dapat menerima, apa pun alasannya, Anda masih mampu membawa mereka ke dalam rangkaian “Ya”.

Contoh: rangkaian “Ya”

“Saya tahu Anda semua sangat sibuk dan harus melaksanakan pekerjaan yang sudah pasti bertumpuk-tumpuk di akhir pekan.” (“Ya” 2x).

Saya tahu beberapa dari Anda ingin sekali mendengar ide kami, yaitu cara baru dari prosedur perampingan de-

partemen, (“Ya” dari mereka yang sepakat) sementara Anda yang lain berpikir bahwa lebih baik melaksanakannya sebagaimana sebelumnya (“Ya” dari mereka yang tidak sepakat). Saya sepenuhnya memahami hal itu.

Perubahan itu tidak selalu baik, (“Ya” dari setiap orang) tetapi perubahan mampu menawarkan cara yang lebih baik untuk melakukan segala sesuatu (“Ya” dari sejumlah orang) dan menyingkirkan beberapa proses yang telah menciptakan masalah bagi Anda di masa lalu (“Ya” dari orang lain). Jika demikian, hal itu mungkin layak dipertimbangkan, bukan begitu?

Dan entah Anda ingin berubah atau tidak, saya menghargai Anda yang telah meluangkan waktu untuk berada di sini dan berjanji bahwa sebelum kita melakukan perubahan, Anda akan memiliki kesempatan untuk menyuarakan pendapat Anda.

Sekalipun mungkin ada di antara audiensi Anda yang tidak bersedia mengubah pikirannya, paling tidak Anda telah melibatkan mereka dan memperlihatkan bahwa Anda memahami sudut pandang mereka.

Menangani pertanyaan

Saat paling mendebarakan saat berbicara di depan kelompok atau banyak orang adalah saat menerima pertanyaan. Tentu

saja, waktu untuk bertanya dapat berlangsung begitu saja tanpa terduga.

Kiat: Kapan pun Anda akan menyajikan presentasi dan Anda tahu akan ada segudang pertanyaan, terutama jika Anda mengira mungkin ada sejumlah orang yang tidak antusias terhadap usulan Anda, maka inilah strategi yang HARUS Anda ikuti:

Diskusikan pertanyaan yang Anda kira akan ditanyakan pada Anda dan RENCANAKAN jawaban Anda.

Dengan melakukan hal itu, rasa percaya diri Anda akan bertambah kuat.

Jika Anda sedang menyajikan presentasi pada kelompok kerja, atau seorang klien, maka tindakan terbaik Anda adalah memastikan mereka tahu sejak awal tentang apa yang ingin Anda lakukan terhadap pertanyaan itu. Pada dasarnya, Anda memiliki tiga pilihan:

1. Anda menerima seluruh pertanyaan di akhir presentasi. Jadi, Anda mungkin akan berkata:
“Saya tahu Anda semua memiliki pertanyaan dan saya akan memberikan waktu di akhir presentasi/pembicaraan untuk Anda bertanya. Jadi, saya akan sangat berterima kasih jika Anda semua menuliskan pertanyaan yang akan ditanyakan dan saya akan sangat senang untuk menjawabnya.”
2. Anda menerima pertanyaan itu saat menyajikan presentasi. Manfaat dari cara ini adalah lawan bicara Anda bisa

mengemukakan masalahnya, menanganinya, dan kemudian menjernihkan pikiran mereka selagi Anda melakukan presentasi. Sisi buruknya adalah Anda kurang bisa mengendalikannya dan mungkin terpaksa menghentikan pertanyaan itu agar Anda dapat selesai menyajikan presentasi pada saatnya. Andalah yang memutuskan.

3. Bagi siapa pun yang akan melakukan presentasi bisnis bagi klien, kami telah mengembangkan strategi yang sangat efektif untuk menangani pertanyaan. Pada awalnya, kami berkata: “Kami tahu Anda akan memiliki pertanyaan di akhir presentasi kami ini dan kami mengusulkan bagaimana jika kami beristirahat pada saat itu untuk memberi Anda kesempatan membahas masalah yang ingin Anda kemukakan.

Apakah itu bermanfaat bagi Anda? Tidak semua orang menerima tawaran kami, tetapi hal itu terbukti sangat efektif bagi mereka yang menerimanya.

Jalan mana pun yang Anda ambil, Anda akan tiba pada “saatnya bertanya”, dan berikut adalah beberapa tip untuk menjawab pertanyaan.

- Jika Anda mendapat pertanyaan yang beragam, bagilah menjadi beberapa kriteria dan jawablah per bagian. Anda juga bisa bertanya kepada si penanya: “Pertanyaan mana yang Anda ingin saya jawab terlebih dulu?” Ini akan memberi tahu Anda bagian mana yang dianggap paling penting oleh si penanya. Jawab-

lah dengan efektif dan bagian yang lain biasanya menjadi tidak relevan.

- Perhatikan bahasa tubuh dan nada suara orang yang mengajukan pertanyaan. Ini akan memberi Anda isyarat mengenai niat mereka.
- Pastikan agar Anda memahami pertanyaan yang diajukan sebelum menjawabnya. Jika ada yang masih kurang jelas, mintalah penjelasan.
- Dengan kelompok yang lebih besar, sebaiknya ulangi lagi pertanyaan yang diajukan untuk memastikan setiap orang memahaminya. Kalau perlu, jika ada pertanyaan yang rumit, rumuskan kembali agar lebih sederhana. Anda bisa menggunakan frasa seperti: “Coba saya pastikan apakah saya paham pertanyaan itu. Tadi Anda menanyakan...?”
- Kontak mata harus terjadi sekitar 40% bagi si penanya dan 60% untuk audiensi yang lain.
- Sebut nama si penanya ketika menjawabnya.
- **Jika Anda tidak bisa menjawab, jangan menjawab!** Jangan bersikap pengecut! Akui saja bahwa Anda tidak tahu jawabannya dan tunjukkan komitmen untuk memberi jawaban dalam skala waktu yang dapat diterima. Pastikan Anda melakukan hal itu!
- Konfirmasi pada si penanya Anda apakah mereka puas dengan jawaban Anda: “Apakah pertanyaan Anda sudah terjawab?” “Anda puas dengan jawabannya?”

- Jika Anda butuh waktu untuk menjawabnya, beristirahatlah sejenak! Luangkan waktu. Minum air. Jagalah agar bahasa tubuh Anda tetap positif dan santai. Itu lebih dari cukup untuk menunjukkan rasa percaya diri.
- Jika Anda mempersilakan pengajuan pertanyaan selama presentasi, dan ada orang yang menanyakan masalah yang Anda tahu akan dapat ditangani nanti, beri tahu mereka bahwa Anda akan memberikan jawaban pada saat itu. Lanjutkan presentasi Anda.
- Gantilah pertanyaan yang negatif dengan permohonan sederhana bagi informasi. Jika ada yang bertanya, “Mengapa riset Anda begitu lama?”, daripada mengulangi pertanyaannya dan memperkuat segi negatifnya, katakan sesuatu seperti, “Anda ingin tahu lebih banyak tentang bagaimana kami menangani tahap risetnya? Ini dia alasan utamanya.”
- Hindari kata-kata yang negatif dan bermusuhan.
- Jika seorang dari audiensi Anda membuat kesimpulan yang keliru atau membuat perkiraan yang bukan Anda maksudkan, Anda harus memperbaikinya secara sopan.
- Begitu pula, jika seseorang mencoba untuk menarik Anda keluar jalur dengan pertanyaan, dengan sopan bawalah mereka kembali ke jalur yang semestinya.
- Jika Anda mendapat pertanyaan yang bersifat menyering, cobalah mengetahui alasan pertanyaan itu di-

ajukan—simaklah Bab 6 untuk mengetahui lebih banyak tentang bagaimana menangani situasi yang sulit. Ucapkan: “Terima kasih atas pertanyaan Anda. Saya ingin tahu kenapa Anda menanyakannya.”

- Saat Anda mengakhiri presentasi, berterimakasihlah pada setiap orang atas kesempatan untuk menjawab pertanyaan mereka dan memperjelas pemikiran mereka.
- Kami selalu menambahkan satu pertanyaan lagi: “Sebelum kami menyudahinya, apakah masih ada yang lain lagi?” Jawabannya biasanya, “Tidak.” Namun kadang, kami mendapat pertanyaan tak terduga, dan itu menghasilkan pelajaran. Pilihannya kami serahkan kepada Anda.
- Hal lain yang perlu Anda lakukan:
 - Sederhanakan
 - Fokuskan
 - Kendalikan

Jejaring eksternal

Kata “jejaring” dapat menimbulkan rasa takut pada sejumlah orang. Kami mengenal orang yang akan melakukan apa pun agar terhindar dari pertemuan yang mereka anggap mengerikan.

Sejauh ini, pengalaman kami didasarkan pada bagaimana kami memandang segala sesuatu. Pikirkan lagi dampak berbeda dari kata “presentasi” dan “percakapan” pada sejumlah orang. Mari kita terapkan prinsip yang sama pada kata “jejaring”.

Apa itu jejaring dan apa tujuannya? Nah, yang kami pahami, jejaring adalah sesuatu yang kita lakukan sepanjang waktu. Satu-satunya perbedaan adalah konteks kita melakukannya.

- Apakah ini jejaring pesta?
- Apakah menghadiri kursus pelatihan adalah kesempatan membentuk jejaring?
- Apakah menghadiri konferensi adalah jejaring?
- Apakah reuni dengan teman-teman semasa sekolah adalah jejaring?

Jawaban bagi semua pertanyaan itu adalah “Ya.” Nah, “Ya” jika Anda menerima asumsi kami bahwa jejaring berkaitan dengan menjalin dan memelihara hubungan yang baik.

Sekarang, jelaslah bahwa kita akan merasa lebih nyaman dalam sejumlah konteks di atas dibanding yang lain. Rahasiannya adalah kesanggupan untuk mengalihkan rasa nyaman yang kita rasakan bersama teman-teman kita di sebuah pesta ke pertemuan lainnya tempat kita merasa kurang akrab dengan orang-orang yang menghidirinya.

Dalam Bab 3, kita telah membahas “Dasar percakapan” sejumlah strategi efektif yang akan berfungsi bagi Anda dalam konteks apa pun dan jejaring adalah salah satunya.

Semua orang dengan kemampuan jejaring hebat adalah pendengar dan penanya yang baik. Mereka memiliki rasa ingin tahu dan suka mempelajari orang lain. Mereka juga menghadiri setiap acara jejaring dengan tujuan yang sangat jelas. Jadi, ingatlah bahwa apa yang telah kami lakukan masih bermanfaat!

Jika Anda ingin menjadi lebih percaya diri, hadiri beragam acara jejaring—apa pun temanya—untuk menambah kontak sosial dan bisnis Anda. Dekati mereka dengan penuh antusias, dan Anda akan memperoleh peluang emas. Lakukan dan Anda tak akan pernah ragu lagi!

Titik awal

Yang terutama tentu saja, jejaring dilihat sebagai cara untuk menjalin hubungan bisnis melalui pertemuan sosial tidak resmi. Mungkin inilah yang harus Anda lakukan, tetapi jika Anda cenderung introver, Anda tidak perlu mengawalinya dengan mengumpulkan segenap keberanian lalu terjun begitu saja dalam sebuah pertemuan jejaring. Cara itu bisa menimbulkan stres, cemas, dan akhirnya rasa tidak suka terhadap apa pun yang berhubungan dengan jejaring.

Mungkin Anda ingin membentuk jejaring demi keuntungan Anda, atau pekerjaan Anda menuntut Anda melakukan hal itu atas nama perusahaan.

Deskripsi mana pun yang sesuai dengan kondisi Anda, mari kita pertimbangkan cara termudah untuk memulai perjalanan Anda meraih rasa percaya diri dalam setiap situasi dalam jejaring.

1. Mulailah dengan orang yang Anda kenal. Jika tujuan Anda adalah memperluas sejumlah hubungan bisnis yang Anda miliki, mulailah dengan orang yang sudah Anda kenal. Bisa jadi teman atau orang yang pernah Anda temui dalam sebuah lingkungan bisnis.

Cobalah dengan teman sekolah Anda, menghadiri pertemuan alumni, atau menghidupkan kembali persahabatan lama. Tentu saja, Anda bahkan tidak perlu berbicara secara langsung dengan mereka di era Facebook, LinkedIn, dan situs jejaring sosial lainnya. Paling tidak, itulah awalnya.

Ingatlah bahwa orang yang menggelar acara jejaring apa pun, tujuannya semata untuk menemui orang baru. Jadi, Anda berada dalam perahu yang sama dengannya!

2. Pergilah ke mana pun Anda suka: Tempat mengesankan untuk mengawali perluasan jejaring adalah tempat orang yang memiliki kesamaan hobi berkumpul:

Anda menggemari olahraga tertentu? Anda memiliki hobi atau minat? Anda menikmati musik? Anda suka berjalan kaki?

Di mana biasanya orang yang memiliki kesamaan minat dengan Anda berkumpul? Karena kita tahu bahwa orang akan menyukai orang yang menyukai mereka—lihat Bab 4 tentang Menjalin Simpati—Anda akan merasa jauh lebih mudah untuk terlibat dalam percakapan seputar minat atau hobi yang sama.

3. Manfaatkan semaksimal mungkin: Mari kita asumsikan Anda akan menghadiri sebuah acara jejaring bisnis dan Anda akan memanfaatkannya semaksimal mungkin. Ada tiga tahap yang perlu dipertimbangkan:

- persiapan
- partisipasi
- tindak lanjut

Mari kita simak satu per satu.

Persiapan

Pikirkan mengapa Anda ingin pergi. Apa yang Anda inginkan dari acara itu? Apa tujuan Anda? Apa manfaat nyata yang bisa Anda peroleh dari acara itu untuk Anda dan bisnis Anda?

Persiapkan perkenalan Anda. Salah satu hal yang bisa Anda yakini dengan pasti adalah Anda akan ditanyai siapa Anda dan apa pekerjaan Anda. Ini memberi Anda kesempatan untuk membuat dampak positif—ambil kesempatan itu! Berikut ini sejumlah bonus untuk perkenalan yang berkesan.

1. Persingkat. Orang tidak memiliki waktu dan tidak mau mendengarkan sejarah perusahaan Anda semenjak pembentukannya pada 1923. Anda hanya memiliki waktu paling lama 15 detik! Tulis perkenalan Anda, hitung waktunya, dan berlatihlah hingga terasa nyaman.
2. Jangan katakan pada mereka apa yang dilakukan oleh perusahaan Anda, tetapi katakan apa yang telah berhasil diraih perusahaan Anda. Dengan melakukan ini, berarti Anda turut mengutarakan manfaat berbisnis dengan Anda. Misalnya:

“Saya John Smith. Saya bekerja untuk Perusahaan Akuntansi ABC. Kami membantu usaha kecil untuk memaksimalkan keuntungan mereka dan meminimalkan beban pajak mereka.”

“Saya Jill Brown. Saya bekerja di XYZ Software. Kami merancang solusi IT yang mampu memberi informasi

aktivitas pelanggan dengan keakuratan 100% untuk bisnis retail.”

“Saya Tim Fearon. Saya salah satu pemilik The Extraordinary Coaching Company. Kami membantu usaha kecil dan menengah untuk menemukan uang yang tersembunyi dalam bisnis mereka.”

Jika Anda akan menghadiri acara atas nama Anda untuk memperoleh jejaring bagi pekerjaan yang baru, maka persiapkan perkenalan pribadi Anda. Lagi-lagi, sampaikan sesingkat mungkin, dan harus menjual manfaat yang akan Anda bawa ke dalam bisnis Anda. Kesempatan ini BUKAN untuk berbicara dengan mereka melalui CV Anda dan sejarah pekerjaan Anda selama 15 tahun. Lagi-lagi, tulis perkenalan Anda, hitung waktunya, dan berlatihlah. Anda juga perlu merencanakan jawaban bagi pertanyaan yang akan ditanyakan pada Anda, misalnya, “Mengapa Anda ingin pindah kerja?”

Periksa daftar kontak rekan bisnis Anda yang tidak akan mereka hubungi dan meminta Anda untuk menghubungi orang tersebut atas nama mereka. Strategi ini ampuh karena memungkinkan Anda untuk menggunakannya sebagai alasan yang sah guna mendekati kontak yang disebutkan.

Luangkan waktu untuk meneliti agenda acara itu, apakah ada banyak sesi yang ditawarkan. Pilih beberapa yang Anda perhitungkan sangat bermanfaat, kemudian tetapkan hasil dari tiap-tiap sesi. Apa yang secara khusus ingin Anda pelajari/pahami/

mampu Anda lakukan/melakukannya karena telah menghadiri sesi itu?

Selagi Anda meneliti agenda mereka, pelajari daftar delegasinya—jika penyelenggara acara itu tidak menyediakan daftar tersebut, telepon mereka dan tanyakan apakah mereka bisa menyediakannya untuk Anda.

Putuskan siapa yang ingin Anda hubungi dan alasan untuk menghubungi mereka. Lakukan riset terhadap perusahaan mereka agar Anda memiliki rincian penting yang selalu tersedia bagi percakapan Anda. Lakukan hal ini dengan baik dan Anda akan memiliki “senjata” untuk memulai percakapan dengan mereka—sebuah komentar atau pertanyaan pembuka. Bidang pertanyaan yang bisa Anda rencanakan, meliputi:

- latar belakang bisnis mereka;
- sudah berapa lama mereka bergelut dalam bisnis itu;
- bagaimana dan mengapa mereka mengawali bisnisnya;
- bagaimana saat terbaik/tersulit mereka;
- berapa tahun mereka telah bergerak dalam bidang yang digelutinya;
- kondisi bisnis mereka dalam situasi saat ini;
- tantangan utama yang mereka hadapi;
- kompetitor utama mereka; dan
- rencana dan ambisi masa depan mereka.

Beri diri Anda sendiri target yang realistis untuk jumlah orang yang ingin Anda temui. Kemudian, putuskan kapan dan bagaimana Anda ingin menjalin kontak dengan mereka. Tentu

saja, Anda akan menemui “ia lagi-ia lagi”. Namun, itulah bagian dari keceriaan acara tersebut. Selain itu, akan ada kesempatan lain untuk bertemu orang yang mungkin berpengaruh besar terhadap kesuksesan bisnis Anda di masa depan.

Dan bicara tentang “ia lagi-ia lagi”, hindarai godaan untuk menghabiskan seluruh waktu Anda bersama mereka karena itu bukan tantangan bagi Anda.

Putuskan bagaimana Anda akan menilai apakah acara itu sukses atau tidak. Bagaimana Anda tahu acara itu layak dihadiri? Apa yang ingin Anda bawa di akhir acara, yang tidak Anda miliki sebelumnya, dan bagaimana Anda tahu bahwa Anda telah memilikinya?

Pada praktiknya, pastikan Anda selalu membawa kartu nama, kertas untuk menulis, dan beberapa pena. Mengapa lebih dari satu pena? Berani bertaruh pasti ada seseorang yang lupa membawa pena. Nikmati saat ketika Anda meminjamkan milik Anda pada mereka. Anda tidak mengalami kesulitan menghubungi mereka via telepon di kesempatan selanjutnya Anda ingin berbicara dengan mereka!

Anda akan merasakan manfaat mempersiapkan diri untuk menghadapi situasi sulit saat orang lain menolak pendekatan Anda; mereka yang tidak bisa atau tidak mau mendengarkan Anda. Sebagaimana yang sering tertulis di kaus oblong “Segala Sesuatu Bisa Terjadi”. Hal itu semata urusan bisnis, bukan personal. Maju terus dan lupakan saja.

Akhirnya, bersukarialah! Baiklah, kami tahu kami mungkin terdengar banyak menuntut, tetapi jika Anda melaksanakan

semua yang telah kami berikan pada Anda, maka Anda akan benar-benar menikmatinya; kami berjanji!

Selain memastikan Anda akan memperoleh manfaat dari acara itu, menyelesaikan “daftar” memberi Anda dampak positif lain. Anda akan fokus pada meraih tujuan Anda dan mempertahankan seluruh informasi serta orang yang telah Anda targetkan. Hal ini berarti fokus perhatian Anda akan terpusat pada orang lain dan bukan diri Anda sendiri. Dengan demikian, Anda tidak akan memiliki waktu untuk merasa gugup atau cemas!

Partisipasi

Jika Anda tidak terbiasa menghadiri berbagai acara jejaring, atau menganggap hal itu mengerikan, maka aturan pertama adalah:

“Mudahkan diri Anda sendiri.”

1. Jika untuk alasan apa pun, Anda merasa tegang atau cemas sebelum memasuki ruangan, inilah sejumlah tip ampuh untuk mengatasinya:
 - Luangkan waktu untuk menyendiri dan berdirilah dengan “posisi yang tepat” seperti yang telah kami bahas dalam Bab 3: berdiri tegak; jaga agar kepala tetap tegak.
 - Sesuaikan dan pertahankan sikap berdiri yang tegas: berdirilah dengan kaki terbuka, jagalah agar bobot Anda seimbang.

- Ketika melangkah, melangkahlah dengan tujuan.
 - Tarik napas dalam dengan santai. Menarik napas dalam—dari diafragma Anda, bukan rongga dada atas—memberi sinyal pada otak bahwa Anda rileks dan percaya diri.
 - Atur irama napas Anda: keluarkan napas dua kali lebih panjang daripada saat Anda menariknya, misalnya menarik napas dalam lima hitungan, dan mengembuskan napas dalam sepuluh hitungan.
 - Perhatikan betapa Anda merasa lebih santai setelah bernapas enam kali atau lebih.
 - Pertahankan perasaan itu dan segera masuki ruangan.
2. Perkenalkan diri Anda pada orang yang hadir. Anggap ini sebagai pemanasan dan mengakrabkan diri dengan lingkungan sekitar sekaligus mempraktikkan keterampilan Anda dengan santai.
 3. Dekati kelompok yang lebih kecil. Ini akan mempermudah Anda untuk memperkenalkan diri dan melibatkan diri dengan tiap individu.
 4. Ingatlah lagi bahwa apa yang telah kami lakukan masih diperhitungkan! Inilah peluang untuk menerapkan keterampilan mendengarkan, mengajukan pertanyaan, dan rasa ingin tahu yang telah kita kembangkan bersama dalam Bab 4.
 5. Kenali lebih jauh orang yang tengah bersama Anda dan bersiaplah untuk memberikan setiap informasi, kontak, dan sebagainya. Mungkin ini akan berguna bagi mereka.

6. Mintalah kartu nama mereka agar Anda bisa:
 - mengingat nama mereka;
 - mencatat siapa lawan bicara Anda dan bagaimana menghubungi mereka; dan
 - menggunakan bagian belakang kartu untuk mencatat apa yang telah Anda bicarakan, agar ketika Anda menindaklanjuti, Anda dapat mengingatkan mereka kembali tentang percakapan Anda.
7. Selalu baca kembali kartu nama mereka untuk memastikan seluruh informasi yang relevan untuk menghubungi mereka tercantum di sana.
8. Jika Anda berencana menghubungi mereka lagi di masa yang akan datang, minta izin untuk menghubungi mereka lagi.
9. Tip ampuh untuk menghadapi “situasi sulit”.
 - Jika percakapan Anda mencapai akhir yang wajar, atau hanya kurang sempurna, jangan menyalahkan diri sendiri dan teruskan percakapan. Anda selalu bisa mengatakan sesuatu seperti, “Senang sekali bertemu dengan Anda. Ada beberapa orang yang harus saya hubungi, jadi saya permisi dulu.”
 - Jika Anda bertemu dengan seseorang yang pernah Anda temui sebelumnya, tetapi tidak dapat mengingat namanya, katakan saja, “Halo, maaf, namanya siapa, ya?” dan sebut lagi nama Anda kepada mereka.
 - Jika Anda kebetulan bertemu lagi dengan seseorang yang sebenarnya Anda enggan menghabiskan waktu

dengannya, tanyakan apakah mereka telah bertemu dengan seseorang yang menarik yang ingin Anda temui, atau tunjukkan seseorang yang Anda kira menarik yang mungkin ingin mereka temui.

Tindak lanjut

Tindak lanjuti dalam waktu 24 jam setelah acara yang Anda hadiri selesai. Tampaknya, saat ini sebagian besar tindak lanjut dilakukan via E-mail atau telepon. Jika Anda ingin berbeda, tindaklanjuti dengan catatan yang ditulis tangan. Apa pun yang terjadi, mereka akan mengingat Anda.

Jika Anda mengikuti sistem ini, hubungan selanjutnya akan lebih mudah dijalin dan Anda dapat mengangkat telepon dengan penuh percaya diri karena kemungkinan besar mereka ingin berbicara dengan Anda.

BAB

6

DigitalPublishing/KG-2/SC

DigitalPublishing/KG-2/SC

Cara Berbicara dengan Setiap Orang Dalam Situasi Sulit

Bahkan bagi para komunikator yang penuh percaya diri, akan ada “situasi sulit” yang menguji keterampilan mereka. Kita semua pernah mengalami percakapan atau menghadapi orang yang terasa menantang. Orang itu bisa saja anggota keluarga, klien, pelanggan, atau rekan kerja.

Entah itu menghadapi perilaku agresif, mempertahankan pendapat kita, mencoba berbicara dengan seseorang selagi emosi kita sedang tinggi, atau hanya sekadar meminta apa yang kita inginkan, akan ada saat ketika kita merasa berada di luar zona nyaman kita.

Dalam bab ini, kami akan membahas beberapa prinsip umum yang berlaku bagi segudang situasi sulit dan memberi Anda strategi yang bisa Anda terapkan “di mana saja, kapan saja”. Selanjutnya, akan kita simak sejumlah situasi khusus ser–

ta strategi dan sarana yang bisa Anda terapkan agar mampu meraih sukses.

Mari kita awali dengan prinsip umum, dan yang pertama adalah salah satu dari prinsip dasar para komunikator yang efektif.

“Semua perilaku memiliki niat yang positif.”

Artinya, segala sesuatu yang kita perbuat, betapa pun tampak aneh di mata orang lain, kita memiliki alasan yang positif bagi kita sendiri. Jika tidak, kita tak akan melakukannya.

Pernahkah Anda mengalami saat ketika seseorang telah melakukan sesuatu, berperilaku dalam cara tertentu, dan Anda berpikir “Kenapa mereka berbuat begitu?” atau “Apa yang ingin mereka capai dengan bertingkah laku seperti itu?” Jika jawabnya pernah, maka segeralah bergabung dengan kami.

Meskipun demikian, di balik perilaku itu—percaya atau tidak—terdapat niat yang positif. Mereka justru memperoleh sesuatu karena berperilaku seperti itu atau, dan ini sangat penting, mereka berharap akan mendapatkan sesuatu dengan berperilaku seperti itu. Apakah niat itu? Nah, sebelum Anda benar-benar mengetahuinya, Anda hanya bisa menduga.

Mengapa mengetahui hal ini bermanfaat bagi kita? Dalam situasi berhadapan dengan perilaku “sulit” atau menantang, kita akan sangat mudah untuk bereaksi dan menanggapi perilaku tersebut. Kadang, hal ini berarti melompat pada benteng per-

tahanan kita. Kadang, hal ini berakibat pada konfrontasi. Kadang, hal ini berakhir dengan air mata.

“Temukan niat yang positif!”

Jangan bereaksi terhadap perilaku itu, tetapi lakukan riset—“berburu cendawan” adalah istilah yang kami peroleh dari seorang komunikator piawai yang pernah bekerja sama dengan kami, yang melandasi perilaku tersebut. Bagaimana melakukannya? Mari kita lihat contoh mudah berikut ini—inilah kisah Bill.

Kisah Bill

John sedang bersiap-siap untuk menggelar lokakarya pengembangan bidang penjualan di kantor seorang klien dengan dibantu oleh salah seorang staf bernama Joyce. John sedang membelakangi pintu ketika pintu itu dibuka dan mendengar Joyce berkata, “John, ini Bill. Ia akan ikut lokakarya hari ini.” Karena John adalah lelaki yang sangat ramah, maka ia membalikkan badan, mengulurkan tangannya ke arah Bill, dan berkata, “Selamat pagi, Bill.”

Nah, kami tak dapat menuliskan apa yang dikatakan Bill di buku ini karena kalau ditulis, buku ini tak akan pernah bisa lolos sensor! Ia mengoceh bahwa lokakarya itu hanya akan menyia-siakan waktunya, dan menurutnya pelatihan dalam bidang penjualan tak akan berhasil.

Satu hal yang perlu kita ketahui adalah setiap orang akan melampiaskan kekesalannya. Jadi, John hanya berdiri di tempatnya dan menunggu. Walaupun setiap tulang dalam tubuhnya ingin bereaksi dan ingin berkata, “Nah, Bill, kalau Anda merasa seperti itu, mungkin lebih baik Anda meneruskan pekerjaan Anda daripada berada di sini.”

Namun tetap saja, Bill melampiaskan unek-uneknya. Begitu ia selesai, John hanya menatapnya—dia tidak rugi apa-apa—dan berkata, “Jadi, Bill, saya ingin tahu apa yang melatarbelakangi semua perkataan Anda?” Seolah kena batunya, tubuh Bill terayun ke belakang, dan sesaat kemudian ia berkata, “Saya menderita klaustrofobia. Saya tak tahan berdiri di ruangan kecil seperti ini dikelilingi begitu banyak orang.” Wow! **Satu alasan hebat—niat positif**—untuk tak ingin di tempat itu.

Mereka terus berbicara dan John mengetahui bahwa pada pelatihan penjualan terakhir yang dihadirinya, pelatihnya telah membuatnya seperti bulan-bulanan di hadapan para koleganya!

Lagi-lagi wow! Alasan hebat lainnya—niat positif—untuk tidak ingin berada di tempat itu.

Jadi, apa yang terjadi? John memastikan bahwa Bill mendapatkan tempat duduk di dekat pintu yang tersedia banyak air minum, dan memberi tahu bahwa ia bisa pergi kapan saja ia merasa harus pergi. John juga menjelaskan bahwa pelatihan yang akan digelarnya nanti akan sangat berbeda dengan pelatih sebelumnya.

Bill tidak beranjak dari tempat duduknya selama dua hari pelatihan, tidak pernah meninggalkan ruangan, dan malah menjadi peserta yang paling ikut berperan dalam lokakarya itu! Pada hari terakhir, ketika setiap orang telah pergi dan John sedang membersihkan segala sesuatunya, pintu membuka dan Bill berdiri di sana. “Anda tahu, John, pelatihan Anda lumayan!” Nah, itulah hasilnya!

Apa yang akan terjadi jika John menanggapi perilaku Bill dan menyarankan untuk meneruskan pekerjaannya dan tidak menghadiri lokakarya? Bill akan mendapatkan hasil yang diinginkan. Niat positifnya akan dipenuhi.

Kami bukan ingin mengatakan bahwa hal ini akan selalu mudah. Bagaimanapun, hal itu layak dicoba guna menemukan niat positif yang memotori perilaku semacam itu.

Cara terbaik untuk melakukannya adalah dengan mengajukan pertanyaan. Dalam kisah Bill, pertanyaan yang ditanyakan oleh John adalah, “Apa yang melatarbelakangi semua ini?” Pertanyaan ini bukan satu-satunya pertanyaan terbaik yang bisa diajukan. Alasan mengapa pertanyaan itu bagus adalah karena tepat mengenai sasaran; pertanyaan itu memberi hasil sesuai harapan John. Ingatlah apa yang dikatakan Krishnamurti:

“Informasi yang kita inginkan ada di dalam pertanyaan yang ingin kita tanyakan.”

Jadi, pertanyaan apa lagi yang bisa Anda ajukan untuk menemukan niat di balik perilaku?

Berikut ini beberapa pertanyaan yang bisa Anda ajukan:

“Apa tujuan Anda melakukan itu/bertingkah laku seperti ini?”

“Apa yang Anda harapkan dengan melakukan itu/ bertingkah laku seperti itu?”

“Apa untungnya bagi Anda melakukan itu?”

“Jika Anda bertingkah laku seperti itu, apa yang akan Anda peroleh?”

Beberapa pertanyaan itu mungkin terdengar agak aneh di telinga Anda. Mungkin Anda akan berpikir, “Tapi bukan begitu cara saya bicara.” Oke, tidak masalah jika Anda berpikir demikian. Mungkin itu bukan cara bicara Anda di masa lalu. Namun, boleh jadi Anda tak pernah mengajukan jenis pertanyaan semacam itu untuk mendapatkan jenis informasi yang Anda inginkan.

Satu hal yang perlu Anda ketahui: Hanya segelintir orang, dalam pengalaman kami, yang pernah mengajukan jenis pertanyaan semacam ini, dan sangat, sangat sedikit orang yang pernah mengajukannya. Hasilnya, jika Anda mengajukan pertanyaan tersebut, Anda akan memperoleh jawaban yang Anda cari.

Satu hal yang mungkin Anda perhatikan dari kisah Bill adalah ketika John menanyakan “Apa yang melatarbelakangi semua ini?” yang didahuluinya dengan, “Jadi, Bill, aku ingin tahu...” Inilah strategi ampuh lain yang “menghaluskan” nada pertanyaan itu. Bagaimanapun, kalimat tersebut melembutkan dan tidak mengundang konfrontasi serta lebih menunjukkan

rasa ingin tahu John ketimbang kebingungannya! Rasa ingin tahu adalah salah satu kualitas yang perlu Anda kembangkan.

Iniilah keyakinan dasar para komunikator yang sungguh-sungguh efektif:

“Makna dari komunikasi saya adalah
tanggapan yang saya peroleh.”

Keyakinan ini bertujuan untuk mengakui bahwa kita sepenuhnya bertanggung jawab atas reaksi yang timbul karena ucapan kita. Ini berarti kita ikut berperan serta dalam setiap hubungan dan interaksi yang kita jalin.

Terkadang, khususnya dalam situasi sulit, kita dengan mudah menyalahkan orang lain atas masalah yang timbul. Anda pernah mendengar orang mengatakan hal-hal seperti ini:

“Mereka sulit diajak bicara.”

“Segala sesuatu akan baik-baik saja asalkan mereka mau mengubah diri.”

“Mereka orang yang sangat sulit.”

“Saya menyerah, mereka tidak akan pernah berubah.”

Sekarang, kita tahu bahwa beberapa orang memang jauh lebih menantang daripada yang lain. Omong-omong, apakah Anda termasuk salah satu dari mereka?

Bagaimanapun, yang harus kita terima adalah kapan saja kita sedang berkomunikasi dengan orang lain, kita menjadi bagian dari apa yang tengah terjadi. Kita menjadi bagian dari sistem dan jika kita ingin agar segala sesuatunya berbeda, makan sesuatu dalam sistem itu harus diperbarui.

Anda pasti pernah mendengar ungkapan di bawah ini:
“Jika Anda selalu melakukan sesuatu yang selalu Anda lakukan, maka Anda akan memperoleh sesuatu yang selalu Anda peroleh.”

Dengan kata lain, seperti yang Albert Einstein katakan ketika ia mendefinisikan kegilaan:

“Gila berarti melakukan hal yang sama dari waktu ke waktu dan mengharapkan hasil yang berbeda.”

Jika Anda merasa berada dalam situasi/hubungan yang membuat Anda secara konsisten memperoleh hasil yang tidak Anda inginkan, Anda perlu menyadari bahwa Anda, dalam sejumlah hal, ikut berperan dalam situasi/hubungan itu. Hebatnya, sekali Anda mengakuinya, maka Anda bisa mulai melakukan sesuatu tentang hal itu.

Ini lah yang menuntun kita pada keyakinan dasar para komunikator yang benar-benar efektif.

“Orang yang bersikap paling luwes dalam setiap hubungan akan menjadi katalisator bagi perubahan.”

Secara sederhana, siapa pun yang mampu secara langsung mengubah cara mereka melakukan sesuatu akan menjadi orang yang menciptakan perubahan itu sendiri. Alasan bagi begitu banyak orang terjebak dalam hubungan yang tidak produktif adalah—dengan asumsi kita sedang membicarakan hubungan dua orang—mereka tidak cukup fleksibel untuk menghentikan

apa yang mereka lakukan/cara mereka berperilaku dan melakukan sesuatu yang berbeda

Kami banyak menemukannya: di tempat kerja, dalam situasi sosial; dalam rekanan dan pernikahan. Yang menarik, alasan yang sering diajukan oleh orang yang tidak ingin berubah adalah “Jika saya berhenti/berubah, itu berarti saya menyerah.”

Dengan demikian, alasan untuk tidak berubah dilandasi oleh niat yang positif: hasrat agar tidak terlihat lemah.

Namun jika kita pikirkan lagi, justru kebalikannyalah yang benar. Orang yang tahu bahwa sesuatu harus diubah; orang yang mengambil inisiatif; orang yang menciptakan cara baru yang lebih baik untuk melakukan sesuatu bukanlah orang lemah. Orang seperti itu adalah kekuatan yang dibutuhkan oleh orang lain untuk membantu mereka melangkah maju. Terus terang, merekalah orang yang dilandasi niat yang lebih positif.

Dengan demikian, mereka membuat perubahan sekalipun tak ada yang berubah, atau paling tidak bukan yang mereka harapkan terjadi. Lalu, bagaimana selanjutnya? Pelajari keyakinan dasar nomor empat dari para komunikator yang benar-benar efektif.

“Seluruh hasil adalah pencapaian dari beberapa hal: tidak ada yang namanya kegagalan, hanya umpan balik.”

Yang satu ini bisa menjadi tantangan bagi kita semua.

Melakukan sesuatu yang menjadi target diri sendiri memang sangat sulit; mengumpulkan seluruh sumberdaya sebisa Anda;

berusaha maksimal tetapi tidak membuahkan hasil, sehingga Anda akhirnya berpaling dan berkata pada diri sendiri: “OKE, ternyata gagal. Apa yang harus saya lakukan terhadap informasi yang saya peroleh? Apa yang bisa saya lakukan dengan cara berbeda untuk membuat perbedaan? Apa yang bisa saya pelajari? Apa arti semua ini jika saya membuat perubahan di kesempatan lain?” Kadang, Anda hanya ingin duduk dan menangis, atau membenturkan kepala Anda ke tembok sambil meratap: “Saya sudah mencoba begitu keras dan saya gagal! Padahal saya telah berusaha sekuat tenaga!”

Anda mungkin tergoda untuk meninggalkan semuanya. Namun, bertahanlah. “Upah”nya sangat besar. Ada saat ketika seluruh upaya Anda tidak mampu membuahkan hasil yang Anda harapkan. Namun yakinlah pada satu hal: Anda akan mengenal diri Anda lebih jauh dan memperluas pilihan yang Anda miliki di masa depan, itu berarti Anda akan memiliki lebih banyak pilihan di dalam hidup Anda. Jika buku ini hanya mampu membantu Anda memahami bahwa Anda selalu memiliki pilihan dan mengembangkan kemampuan Anda untuk membuat pilihan yang besar, maka itu sudah lebih dari cukup.

Potongan terakhir dalam kategori “di mana saja, kapan saja” adalah melakukannya dengan pola pikir:

**“Berpikir ‘sulit’ justru akan
menjadikannya ‘sulit’.”**

Bab 1 membahas apa yang menjadikan seseorang penuh percaya diri dalam pergaulan dan inilah kesempatan untuk melakukan tindakan nyata atas pemahaman itu.

Mari kita bayangkan kita akan menghadapi situasi sulit tertentu. Kita bisa saja sudah tahu situasi itu akan datang, atau bisa saja datang secara tiba-tiba. Jika kita tahu hal itu akan datang, kita bisa mempersiapkan diri terlebih dahulu

Tiga langkah menuju sukses atau “menyiapkan yang terbaik”

1. Ketahui apa yang Anda inginkan, bukan yang tidak Anda inginkan

Penting bagi Anda untuk tahu dengan jelas apa yang Anda inginkan dari percakapan tersebut.

Dalam Bab 1 kami telah menekankan betapa penting mengetahui apa yang Anda inginkan, bukan apa yang tidak Anda inginkan. Situasi yang sulit memang biasanya memancing Anda untuk memikirkan sesuatu yang tidak Anda inginkan. Anda fokus pada hal-hal negatif dalam situasi sulit itu.

Masalahnya, selama Anda fokus pada hal-hal negatif, maka itulah yang akan terus Anda peroleh, karena itulah yang sedang menjadi fokus Anda! Jadi, Anda harus mengubah fokus Anda dan itu berarti Anda perlu meluangkan waktu untuk memikirkan apa yang sesungguhnya Anda inginkan sebelum terlibat dalam percakapan. Sebaiknya, ambil selangkah lebih maju di sini dan tuliskan. Pastikan bahwa Anda merumuskannya secara positif. Catatlah perbedaan antara kedua hasil di bawah ini:

“Saya ingin ia memahami perasaan saya tentang masalah itu dan membuatnya sadar bahwa perilakunya sangat

menjengkelkan saya. Saya ingin agar ia memahami apa yang saya inginkan agar komunikasi ini berjalan lancar.”

Sebagai lawan dari:

“Saya tidak mau ia mengabaikan saya lagi dan saya tak mau ia terus membuat saya jengkel.”

Dalam contoh pertama, fokusnya adalah seluruh hasil positif yang diperoleh dari percakapan dan kondisi hubungan di masa depan, sementara dalam contoh kedua adalah hal negatif dari hubungan dan menjadi akar masalahnya.

2. Berlatihlah bahwa itu telah terjadi

Inilah bagian utama dari mempersiapkan diri menuju sukses, dan Anda perlu meluangkan waktu untuk melakukan hal ini, seperti yang dilakukan Muhammad Ali ketika ia menciptakan “Sejarah masa depannya”. Kami memiliki strategi hebat bagi Anda dan kami akan memberi Anda kesempatan untuk bereksperimen dengan semua strategi itu untuk mengetahui mana yang terbaik bagi Anda.

Tuliskan dramanya

Carilah tempat sunyi yang minim gangguan dan Anda rasa cukup nyaman.

Mulailah memikirkan tentang percakapan yang akan Anda lakukan dan ringkaslah rinciannya sebanyak mungkin:

- di mana percakapan itu akan berlangsung—ruangan, tata letak ruangan, dan sebagainya.

- hari dan waktu kejadian;
- siapa yang akan menjadi lawan bicara Anda;
- apa yang akan Anda lakukan sebelum percakapan; dan
- bagaimana posisi Anda berdua—jika akan ada lebih dari Anda berdua, maka bawalah orang lainnya juga—di dalam ruangan.

Dengan kata lain, bayangkan tentang kejadian yang akan terjadi dan buatlah rinciannya sedetail mungkin. Sekarang, buatlah lebih detail lagi dengan menambahkan warna dan bunyi.

Begitu Anda memiliki bayangan yang terbentuk dengan baik—inilah representasi internal yang telah kita singgung di Bab 2—mulailah melatih kejadian itu, visualisasikan hasil positif yang telah Anda rancang itu sepanjang waktu.

- Bayangkan diri Anda sendiri di dalamnya, seolah Anda berada di sana.
- Tambahkan seluruh detail yang Anda perlukan guna menjadikannya serealistik mungkin.
- Kendalikan arah percakapan seperti yang Anda inginkan.
- Selagi Anda dalam proses meraih hasilnya, perhatikan perasaan positif yang mulai Anda alami.
- Arahkan semuanya menuju kesimpulan sukses, Anda memperoleh hasil yang Anda inginkan saat meninggalkan ruangan.

Ulangi latihan ini sebanyak tiga atau empat kali, atau lebih jika Anda mau hingga, seperti kata Muhammad Ali, Anda “merasakannya hingga ke otot.”

Dia di belakang Anda! (bagi Anda yang menyukai pantomim!)

Strategi ini khususnya bermanfaat terhadap situasi khusus atau orang tertentu yang Anda rasa sulit dan Anda ingin mengubah perasaan Anda terhadap hal itu.

Pertama, bayangkan situasi atau orang tersebut, kemudian bayangkan Anda sedang berada di teater dan orang itu berada di atas panggung. Sekarang, pindahkan kursi Anda sehingga panggung berada jauh di bawah Anda—Anda tengah duduk di antara para dewa—dan orang itu menjadi sangat kecil. Selagi Anda mengawasi mereka yang berada di atas panggung jauh di bawah sana, mereka mulai menari dengan konyol dan sebelum Anda menyadari apa yang terjadi, mereka berubah menjadi karakter dari salah satu buku komik favorit Anda! Rasakan perubahan perasaan Anda terhadap orang itu.

Mengubah gambar

Kapan pun kami menciptakan representasi internal seseorang, seperti yang tertuang dalam Bab 4, kami membuatnya dalam tiga cara:

- visual;
- auditori;
- kinestetik.

Berbekal pengetahuan ini, kita dapat menciptakan representasi internal yang berbeda dengan mengubah kualitas dari gambar itu. Kurang lebih sama seperti memainkan gambar di televisi.

Jadi, misalnya, kita dapat mengubah citranya (**Visual**) dengan mengganti:

- lokasi—di mana gambarnya berhubungan dengan kita, jauh atau dekat, ke kiri atau ke kanan, dan sebagainya.
- berhubungan atau tidak berhubungan—apakah Anda ada di dalam gambar bersama mereka atau Anda sedang melihat diri sendiri di dalam gambar;
- terang;
- warna—apakah berwarna atau hitam-putih, apakah warnanya terang atau suram;
- ukuran bayangan; dan
- perasaan.

Anda dapat mengganti bunyi (**Auditori**) dengan mengubah:

- lokasi;
- volume;
- tempo;
- lengkingan;
- irama;
- dan sebagainya.

Dan, Anda dapat mengubah perasaan (**Kinestetik**) dengan mengubah:

- lokasi—apakah perasaan itu sudah hadir;
- bentuk—apakah berukuran atau berbentuk;
- ukuran;
- suhu; dan
- perasaan—apakah perasaan itu bergerak ataukah diam di satu tempat?

Kami telah memberi Anda daftar pemeriksaan di bawah ini dari sejumlah sifat gambar, bunyi, dan perasaan yang bisa Anda ubah. Gunakan daftar ini jika Anda melakukan latihan berikutnya dan lihatlah apa yang bisa Anda temukan.

Latihan

Dalam mata hati Anda

Pikirkan seseorang yang Anda rasa mudah untuk diajak bergaul, dan selagi Anda melakukannya, tuliskan dalam kolom di bawah ini karakter representasi internal Anda terhadap mereka.

Saat Anda melakukannya, Anda mungkin menemukan bahwa hanya ada satu sifat yang ketika Anda ubah, yang lain juga akan otomatis berubah. Buka mata dan telinga Anda lebar-lebar.

Visual

Lokasi			
Terkait atau tidak terkait			
Terang atau suram			
Terbatas atau luas			
Berwarna atau hitam putih			
Ukuran gambar			
3D atau rata			
Intensitas warna			
Tingkat kontras			

Gerakan atau diam			
Dalam fokus atau tidak fokus			
Sudut dipandang dari			
Jumlah gambar			

Auditori

Lokasi			
Penadaan			
Volume			
Tempo			
Tinggi/rendah			
Irama			
Infleksi (kata-kata yang ditandai)			
Jeda			
Timbre (kualitas)			
Keunikan bunyi			
Arah			
Durasi			
Internal atau eksternal			

Kinestetik

Lokasi			
Bentuk			
Ukuran			
Gerakan atau diam			
Tekstur			
Getaran			
Tekanan			
Mantap atau terputus-putus			
Penguatan			
Berat			
Internal atau eksternal			

Latihan

Mengubah gambar

Sekarang, pikirkan orang yang Anda bayangkan dari latihan sebelumnya dan mulailah untuk membuat beberapa perubahan pada gambar itu.

Jadi, misalnya, jika gambarnya berada dekat Anda, maka jauhkan. Jika berwarna, maka gantilah dengan warna hitam atau putih. Seandainya bergerak, maka buatlah diam. Jika Anda berada dalam gambar itu, bayangkan seolah-olah Anda ada di dalam situasi itu.

Jika ada suara, kecilkan atau besarkan volumenya. Jika suaranya parau, buatlah merdu.

Jika perasaan itu sedang merasuki Anda, rasakan apakah Anda dapat membawanya keluar dari diri Anda. Jika bergerak, diamkan. Jika, tentu saja, Anda menemukan sebuah sifat bahwa, ketika Anda mengubahnya, segala sesuatunya akan ikut berubah, maka lakukan saja.

Dalam kejadian apa pun, sekali Anda telah membuat perubahan, perhatikan apa yang terjadi pada Anda. Bagaimana perasaan Anda sekarang terhadap orang yang Anda visualisasikan?

Kiat: Kami perhatikan bahwa ketika orang memikirkan seseorang yang mereka anggap menakutkan, maka mereka akan terbayang-bayang gambaran orang yang mereka takuti.

Jika memang demikian, maka perasaan mereka berubah nyata hanya dengan menggerakkan gambar itu ke bawah dan menjauh dari mereka. Sering kali mereka mencapai perubahan yang lebih besar lainnya dengan menggantikan gambar itu menjadi gambar diam jika sebelumnya bergerak, dan mengubahnya menjadi hitam atau putih jika sebelumnya berwarna.

Alami sendiri dan bersenang-senanglah. Apa pun yang terjadi, maka semuanya tak akan sama lagi!

3. Mari kita simak konsekuensinya

Jika Anda membutuhkan motivasi tambahan guna menangani masalah atau melakukan percakapan, maka luangkan waktu untuk merenungkannya. Pertimbangkan konsekuensi positif ketika Anda mencapai hasil Anda—tuliskan itu semua. Kemudian, pikirkan konsekuensi negatif saat Anda tidak mencapai hasil Anda. Tuliskan juga semua itu dan bandingkan kedua daftar tersebut.

Sekarang, tanyai diri Anda sendiri tiga pertanyaan penting ini:

- Apakah ini layak dilakukan?
- Apakah saya menginginkannya?
- Apakah saya sungguh-sungguh menginginkannya?

Jika jawaban semua pertanyaan di atas adalah “Ya”, maka Anda memutuskan untuk melakukannya.

Jika jawabannya adalah “Saya tidak yakin”, maka kembalilah dan ulangi apa yang baru Anda lakukan. Tanyai diri Anda sendiri bagaimana Anda tahu bahwa Anda yakin.

Jika jawabannya adalah “Tidak”, maka terima saja faktanya dan jalani itu. Namun, jangan minta uang Anda kembali!

Kotak perlengkapan harian

Setelah membahas sejumlah prinsip dasar, mari kita periksa contoh khusus “situasi sulit”; situasi yang mungkin muncul tiba-tiba, tanpa peringatan, seperti:

- menangani orang marah/agresif;

- menangani orang pasif, pemalu, tertutup;
- membela keyakinan Anda; dan
- menjauhkan diri dari orang yang membosankan.

Menghadapi Tuan (atau Nona) Pemasarah

Inilah dua strategi ampuh untuk menghadapi situasi ini.

Berlatih Mengatasi

Situasi ini memang cukup menantang, tetapi strategi yang ampuh untuk menghadapinya adalah menunjukkan niat yang positif. Ingatlah, “seluruh perilaku memiliki niat positif”.

Pertanyaan di balik perilaku ini sering kali memang jenis pertanyaan nyata: “Hentikan mereka di jalannya.” Faktanya, semua itu tak terduga dan membentuk apa yang kami sebut pola yang mengganggu. Inilah tanggapan yang tiba-tiba muncul tanpa terduga sama sekali dan orang lain tidak melihat kedatangannya.

Akibatnya, hal itu mengganggu aliran pemikiran dan perilaku mereka. Itu berarti mereka harus mengubah jalurnya agar mampu menanggapi.

Jadilah orang dewasa

Tidak apa, kita tahu bahwa kita ini orang dewasa. Tantangan Anda, terutama dalam situasi sulit, adalah tetap menjadi orang dewasa dan berhenti terpengaruh oleh perilaku yang tidak akan membuat Anda mendapatkan hasil yang Anda inginkan.

Mari kita pikirkan sejenak tentang sejumlah situasi yang dirasa orang cukup menantang:

- menghadapi seseorang yang berwenang;
- membela keyakinan Anda sendiri saat menghadapi perilaku yang agresif;
- menangani emosi dan amarah orang dewasa;
- menghadapi “pakar” yang mengira bahwa mereka mengetahui semuanya;
- menyampaikan keluhan.

Mungkin juga ada yang lain, tetapi mungkin itu sudah cukup untuk melanjutkan.

Yang penting—terlepas dari situasi spesifik—perilaku, reaksi, dan tanggapan cenderung membentuk beberapa kelompok umum yang sangat mudah dikenali:

Sebelum membahas hal ini, ingat kembali bahwa:

“Semua perilaku dilandasi niat positif.”

Pentingnya hal ini dalam konteks “perilaku yang menantang” adalah bahwa orang yang memeragakan perilaku itu melakukannya karena mereka ingin mendapat manfaat positif.

Mungkin kita tidak tahu DENGAN TEPAT apa yang menyebabkan seseorang melampiaskan amarahnya. Karena buku ini bukan tentang penelitian terhadap faktor penyebab perilaku yang mungkin berasal dari pengalaman semasa kanak-kanak, kami tidak tertarik untuk menemukan akar dari penyebab perilaku. Minat kami adalah memberi Anda pilihan yang lebih banyak dalam menanggapi orang yang memeragakan perilaku “menantang” tertentu. Jadi, apa yang akan kami lakukan adalah

mempertimbangkan beberapa di antaranya, menguraikan dengan singkat pilihan yang Anda miliki pada saat ini, lalu memberi Anda strategi yang diperlukan untuk menangani semua itu dengan baik.

Apa yang mungkin telah Anda lihat adalah bahwa kami membicarakan perilaku “yang menantang”, bukan orang “yang menantang”. Perbedaan ini menurut kami sangat penting. Bagaimanapun, dari waktu ke waktu Anda sendiri pun akan memperagakan perilaku yang kurang menarik! Syukurlah, Anda tidak akan selalu berperangai seperti itu sepanjang waktu, bukan? Karena Anda hanya berperilaku seperti itu pada situasi tertentu, maka seperti yang dialog terkenal Rod Steiger, aktor Amerika, dalam film *No Way To Treat A Lady*, “Bukan berarti Anda orang jahat!”

Seberapa sering Anda mendengar orang berkata:

“Ia bahkan tidak menyapa saya pagi ini, ia sangat sombong.”

“Saya mendengar ia memaki para pemborong kemarin, ia benar-benar menyebalkan.”

“Dokter tidak bersedia membuat janji dengan saya hari ini. Ia sama sekali tidak mau menolong saya.”

Apa yang telah dilakukan orang tersebut adalah mengambil contoh perilaku yang tidak menyenangkan lalu melekatkannya sebagai identitas orang yang mereka keluhkan. Dengan kata lain, mereka telah memberinya julukan. Akibatnya, di kesempatan berikutnya, mereka mencari-cari kesalahan orang tersebut untuk membuktikan bahwa ia benar-benar “sombong”,

“menyebalkan”, atau “tidak mau menolong”. Karena kita cenderung mendapatkan apa yang kita fokuskan, maka kemungkinan besar kita akan melihat sikap yang sombong, tidak mau membantu, dan menyebalkan!

Namun, jangan salah paham. Tentu saja kami pernah bertemu dengan orang semacam itu dari waktu ke waktu dan semua yang kami lakukan tampaknya tidak berhasil. Meskipun demikian, jumlah orang semacam ini hanya beberapa.

Jadi, hal pertama untuk dilakukan adalah menganggap setiap perilaku “menantang” yang tengah Anda hadapi hanyalah... sebuah perilaku. Hadapi perilaku semacam itu. Kuncinya adalah mengetahui dengan jelas apa yang ingin Anda hadapi dan berusaha untuk mencapainya.

Oleh karena itu, mari kita pikirkan beragam perilaku dan tujuan dari perilaku itu. Jika Anda memikirkannya dalam hubungan yang luas, maka:

- Seseorang berkata pada Anda bahwa pekerjaan mereka menyebalkan. Tanggapan apa yang mereka cari? (Sedikit rasa simpati).
- Seseorang memaki Anda karena Anda menabraknya. Tanggapan apa yang mereka cari? (Permintaan maaf).
- Seseorang mengeluhkan cara perusahaan memperlakukan karyawan yang akan mengambil cuti hamil. Tanggapan apa yang mereka cari? (Seseorang untuk bergabung).
- Seseorang mengeluhkan kondisi bangsa saat ini yang tidak sama dengan masa lalu. Tanggapan apa yang

mereka cari? (Seseorang yang setuju dengan pendapat mereka).

Tentu saja, tanggapan yang tepat akan bergantung pada konteks, tetapi kami harap Anda memahaminya.

Intinya, kami ingin menyampaikan bahwa sebagai orang yang dikenai perilaku semacam ini, kita senantiasa memiliki pilihan tentang cara kita menanggapi. Kita dapat memutuskan untuk menyesuaikan diri dengan hal itu asal kita puas dengan hasil yang kita peroleh, atau kita dapat memutuskan untuk berbuat sesuatu yang berbeda. Karena “semua perilaku dilandasi niat positif” sama benarnya bagi kita sebagaimana juga bagi orang yang berkomunikasi dengan kita.

Jadi, mari kita simak dua kelompok umum perilaku yang mendampinginya, pertimbangkan pilihan apa yang kita miliki dan upayakan cara terbaik untuk menghadapinya.

Sementara kita melakukan ini, ingatlah bahwa apa yang telah kita lakukan tetap diperhitungkan! Dengan kata lain, ingatlah seluruh strategi yang telah kami berikan pada Anda untuk menunjukkan rasa ingin tahu, mendengarkan, dan menjalin rasa simpati. Semua itu akan sangat bermanfaat bagi Anda ketika menghadapi orang “yang menantang”.

Marah/Agresif

Secara keseluruhan, perilaku ini terfokus untuk menarik tanggapan serupa. Mereka mencoba “memberi umpan” terhadap beberapa jenis tanggapan yang sesuai. Jelas, mereka tengah

mencoba mencapainya dalam cara berbeda agar perilaku mereka juga terlihat berbeda:

Banyak gerakan “amarah” yang tak terlihat	—————>	berdiam diri.
Suara yang keras, banyak kata-kata	—————>	suara yang tenang, sedikit kata-kata.
Sangat terbuka, banyak mimik	—————>	sedikit mimik melihat ke mana-mana
Kontak mata langsung	—————>	kecuali ke mata “korban” nya

Setiap orang memiliki perilaku yang berbeda, setiap orang berperilaku konsisten dan bisa diprediksi. Mungkin Anda bisa memikirkan orang yang Anda kenal, yang ketika sedang marah, Anda sudah mampu “merasakannya dari jarak jauh”. Ketika marah, mereka menunjukkan serangkaian perilaku yang sama setiap waktu.

Kritis/terpola/mendominasi

Kami tak pernah ingin melabelkan perilaku tertentu pada pekerjaan atau profesi tertentu. Namun faktanya, BEBERAPA orang dalam BEBERAPA profesi memang memiliki BEBERAPA perilaku ini, contohnya:

- Sindrom Montir Garasi (menghela napas dalam diikuti pandangan memelas dan tawa hampa).
- Pendekatan Mantel Putih (acapkali didampingi oleh stetoskop terkalung di sekeliling leher).
- Frasa “Saya sudah 45 tahun dalam bisnis ini, dan...” (Kemungkinan besar tidak ada orang yang masih hidup pada saat ini yang lebih tahu daripada saya).

- Frasa “Hukum tidak bekerja dengan cara seperti itu.” (Namun hanya orang yang berpengalaman seperti saya dan memiliki tiga gelar sarjana seperti saya yang tahu itu.)
- Frasa “Nah sekarang, gadis kecil, masalah ini jadi rumit...” (Hal ini tersirat, bukan diucapkan, karena bahkan orang ini waspada terhadap kesalahan politis yang ekstrem.)
- “Kami tidak bisa mengembalikan uang Anda.” (Se-sungguhnya bisa karena sudah seharusnya seperti itu, tetapi mereka mengira Anda tidak tahu hak Anda sebagai konsumen.)
- “Serahkan pendidikan kepada para guru.” (Orangtua dianggap tidak berhak mengomentari cara guru mengajar).
- Yang terakhir, terkait dengan “Hukum tidak bekerja dengan cara seperti itu”, adalah contoh terbaik dari sindrom penolakan berlebihan yang dikenal sebagai “Dunia Mistik... Sindrom”. (Memasuki Dunia Mistik adalah hal terlarang kecuali bagi segelintir orang terpilih dan memenuhi persyaratan).

Kami selalu tertarik untuk menemukan lebih banyak lagi, jadi tolong beri tahu kami jika Anda menemukannya!

Air mata/ledakan amarah/para perengek dan pemberontak

Ya, bahkan orang dewasa juga mampu mengumbar amarah. Anda sudah pernah mendengar orang berkata, “Sejujurnya, mereka seperti anak kecil dengan perangai seperti itu.” Mereka berperilaku seperti itu—meniru tingkah laku mereka sewaktu masih kecil—untuk mendapatkan semua yang mereka inginkan. Yang menarik adalah mereka akan terus bertingkah laku seperti itu selama itu berhasil bagi mereka.

Perilaku ini dapat berwujud dalam beragam perilaku yang berbeda. Terlepas dari istilah yang bisa kami gunakan, perilaku semacam ini sama-sama tampak nyata dalam diri pria maupun wanita, misalnya:

- cemberut;
- mengentakkan tangan, kaki, atau anggota badan lain karena marah, kesal, jengkel, dan sebagainya;
- “Beraninya mereka memperlakukan saya seperti ini”;
- “Tunggu saja sampai mereka minta bantuan saya”;
- “Semua orang membenci saya”;
- cengeng;
- “Tunggu pembalasanku, jangan khawatir”; dan
- “Mereka memintaku kerja lembur lagi, sementara mereka bersantai-santai.”

Ini berlawanan dengan:

- “Mereka minta saya kerja lembur lagi, dan sepertinya saya memang harus lembur. Tapi entah apa yang

akan dikatakan istri/suami/pasangan/anak-anak saya. Sudah empat kali saya kerja lembur minggu ini dan saya tidak ingin lembur terus sepanjang minggu ini.”

Anda dapat melengkapi sendiri daftar selanjutnya.

Pertanyaan untuk Anda adalah jika dihadapkan pada perilaku semacam ini, apa saja pilihan Anda?

- A. Anda dapat mudah terperangkap dalam serangkaian perilaku yang akan menunjukkan pada orang lain bahwa mereka telah “memengaruhi” Anda.
- B. Anda dapat menanggapi dengan menunjukkan perilaku serupa.
- C. Anda dapat memutuskan untuk menunjukkan sederet perilaku berbeda yang justru bertentangan dengan harapan orang lain.

Selagi Anda membaca contoh-contoh berikut ini, ada gunanya memikirkan apa saja jenis perilaku yang dapat diamati, yang menyertainya. Perilaku muncul dalam beragam penyamaran.

Marah/agresif:

Mereka: “Saya muak dengan cara Anda yang selalu parkir mobil di depan jalan rumah saya.”

- A. Anda: “Maaf, maaf sekali, saya tidak akan berbuat begitu lagi.”
(Dikatakan dengan suara lembut dan patuh).
- B. Anda: “Itu bukan jalan ANDA. Itu jalan umum. (Menyesuaikan nada dan bahasa tubuh Anda dengan orang lain).

- C. **Anda:** “Itu adalah tanah publik dan setiap orang memiliki hak untuk parkir di sana. Saya peduli terhadap perasaan Anda. Karena itu, saya ingin mencari solusi yang membuat kita sama-sama nyaman.” (Menggunakan nada netral, sedikit gerak tubuh, dan menjaga kontak mata).

Kritis/terpola/dominan

Mereka: “Saya merasa lebih baik Anda serahkan semuanya pada kami (bisa tentang apa saja: perawatan pasien/pendidikan anak di sekolah/masalah kendaraan Anda). Kami memiliki segudang pengalaman di bidang ini.”

- A. **Anda:** “Saya tahu pengalaman Anda segudang. Bukannya saya ingin ikut campur. Saya hanya menginginkan hasil terbaik.” Anda mungkin dapat membayangkan bagaimana kelanjutan percakapan ini.
- B. **Anda:** “Nah, sikap semacam itu memang ciri khas profesi Anda. Saya tidak tahu apa yang membuat Anda berpikir Anda mampu menyelesaikan semua masalah.”
- C. **Anda:** “Saya tahu itu. Saya juga yakin sudah menjadi tanggung jawab saya agar terlibat sedekat mungkin dalam masalah ini dan saya harap Anda juga terus menginformasikannya pada saya serta menjawab setiap pertanyaan saya.”

Mungkin bahasa yang kami gunakan tidak cocok dengan Anda, tak masalah. Tugas Anda adalah mengupayakan apa yang cocok bagi Anda.

Jadi, mari kita pikirkan apa makna dari beragam tanggapan yang berbeda itu dan apa yang perlu Anda lakukan agar mampu memberikan yang terbaik bagi Anda.

- **Jawaban A** berarti Anda menelan “umpan” dan mengikuti jalur yang telah diletakkan oleh orang lain. Jika Anda tidak keberatan dengan hal itu, maka tidak masalah.
- **Jawaban B** cenderung menempatkan Anda berdua pada arah yang berlawanan. Sejumlah orang memang menikmatinya, tetapi pertanyaannya adalah apakah hasilnya sesuai dengan harapan Anda?

Dalam situasi ini, Anda harus ingat bahwa kunci menuju sukses adalah mengetahui tujuan Anda.

- **Jawaban C** jelas berasal dari tempat lain, “kondisi” lain, dan mungkin menyiratkan reaksi yang sangat berbeda.

Kami menjuluki **Jawaban C** sebagai **Bersikap Dewasa**. Hal utama yang membedakannya dari pernyataan lain—pernyataan yang diidentifikasi oleh kelompok perilaku yang sesuai dengannya—adalah pernyataan itu sepenuhnya “bebas emosi”. Sementara itu, seluruh pernyataan lain yang telah kami jabarkan memiliki sejenis kekuatan emosi yang terikat padanya.

Kualitas “bebas emosi” itulah yang menjadikan Bersikap Dewasa itu sangat ampuh. Anda lihat, mempertahankan tingkat

emosi yang tinggi akan sangat sulit jika jawaban tunggal yang Anda dapatkan “bebas emosi”.

Masih ingat Kisah Bill yang telah kami paparkan sebelumnya di bab ini? Ia terus-menerus melampiaskan unek-uneknya. Pada titik tertentu ia terpaksa berhenti.

Bahkan ketika kita menghadapi pernyataan yang tidak terlalu emosional seperti tipe “terpola”, Bersikap Dewasa masih tetap berhasil baik. Mengapa? Karena jawaban itu tidak menelan “umpan”. Jawaban itu memiliki kekuatannya sendiri, yang terlihat dari kemampuannya mengendalikan diri. Dengan menolak untuk dikagumi atau diremehkan, maka pernyataan lain tak sanggup memengaruhinya.

Jadi, supaya Anda sanggup menghadapi peristiwa tersebut dengan baik, kami perlu memberi Anda cara mudah untuk mengakses Bersikap Dewasa Anda dan berpegang teguh padanya. Pertama, mari kita simak karakter Bersikap Dewasa yang faktanya serupa dengan pernyataan penuh rasa percaya diri:

- postur: tegak, kepala lurus, bobot seimbang, bahu santai.
- mimik: kontak mata langsung, otot wajah santai.
- gestur: simetris, gerakan mulus, kedua tangan santai.
- suara: nada netral, jangkauan suara menengah hingga rendah, jeda dan irama terukur.
- tarikan napas: teratur, dalam.

Menghadapi orang yang pemalu dan tertutup

Mengapa seseorang bisa menjadi pemalu? Apakah itu pilihan? Tentu saja, ya. Di balik pilihan itu, terdapat niat positif. Karena itu, kami ingin berbincang dengan seorang pemalu dengan mengakui bahwa menjadi pemalu memiliki konsekuensi positif bagi mereka.

Bagaimana kita tahu bahwa seseorang itu pemalu dan tertutup? Mungkin Anda berpikir “Itu jelas terlihat”, dan mungkin Anda benar. Namun, orang yang berbeda akan menunjukkannya dalam cara yang berbeda; itulah kunci menuju sukses bersama mereka.

Kita telah mengupas tentang rasa percaya diri di bab sebelumnya, jadi mari kita ikuti cara yang sama. Orang yang pemalu mungkin akan menunjukkan paling tidak beberapa dari sifat ini:

- Postur, gestur, dan kontak mata:
 - kontak mata tidak langsung.
 - postur yang kurang tegas.
 - kepala berpaling dan menghindari tatapan mata
- Suara:
 - suara pelan.
 - tarikan napas dangkal.
- Kata-kata
 - ragu-ragu dan sering berhenti.
 - jarang bertanya.

Kunci menuju sukses bersama mereka adalah memerhatikan isyarat individu dan mendekati mereka dengan menyamakan

serta menyelaraskan langkah dengan mereka. Jadi, mungkin Anda perlu:

- sedikit melakukan kontak mata;
- merendahkan volume suara Anda dan berbicara lebih perlahan;
- lebih sering berhenti;
- berdiri di sebuah sudut ketimbang langsung berhadapan dengan mereka;
- lebih sering berpaling ketimbang yang biasa Anda lakukan;
- bertanya yang menunjukkan minat Anda terhadap mereka;
- bertanya dan berbincang tentang orang lain yang sama-sama dikenal;
- mendengarkan apa yang mereka katakan pada Anda dan menunjukkan minat;
- melibatkan diri dalam upaya mendengarkan yang aktif—dengan menggunakan “ah”, “saya tahu”, dll untuk menyemangati mereka agar melanjutkan bicara;
- menegaskan fakta bahwa Anda menikmati kebersamaan Anda dengan mereka;
- mengakui bahwa Anda merasa kurang nyaman bersama kenalan baru; dan
- memberi mereka waktu untuk menanggapi pertanyaan Anda guna menarik mereka dari zona kenyamanannya— untuk menghindari keheningan.

Ingatlah juga bahwa inilah saat terbaik untuk berpegang teguh pada keyakinan para komunikator hebat:

- setiap orang memiliki sesuatu yang unik;
- setiap orang memiliki kisah yang menarik untuk diceritakan; dan
- setiap orang memberi saya kesempatan untuk mempelajari sesuatu yang baru

Yang mengagumkan adalah bahwa kita tak pernah tahu apa yang akan kita ketahui dan akan sangat mudah untuk menarik kesimpulan bahwa seseorang yang pemalu tidak memiliki cerita yang menarik. Juga layak dicatat bahwa sifat pemalu kadang tersembunyi dalam beragam sikap.

Kisah Graham

Sekian tahun lalu kami bekerja sama dengan seorang CEO yang dalam pertemuan tatap muka dan bekerja dengan dewan direktornya terlihat sangat ramah dan karismatik. Namun di kantor, ia bereputasi sebagai orang yang sombong dan sulit didekati.

Terdorong oleh rasa terkejut, kami menanyai sejumlah stafnya bagaimana mereka tahu bahwa ia sombong. Mereka berkata bahwa ketika ia berjalan di dalam kantor, ia tak pernah menyapa orang lain dan tampaknya sengaja menghindari kontak dengan siapa pun.

Kami berbicara dengan Graham tentang hal ini dan ia terkejut ketika mengetahui bahwa stafnya berpikir ia

sombong. Ketika kami bertanya mengapa ia berjalan memasuki kantornya tanpa berbicara dengan siapa pun, kami jadi tahu! Dia pemalu.

Dia tidak tahu anggapan seperti itu menimpa dirinya, ia hanya menutup diri. Ia mampu bertatap muka dengan sekelompok kecil orang yang dikenalnya, tetapi di luar itu, ia akan kehilangan rasa percaya diri.

Pelajaran bagi kami adalah jangan sekali-kali pernah mengasumsikan apa pun tentang siapa pun. Yang pasti, jangan pernah berasumsi hanya karena seseorang menunjukkan satu jenis perilaku dalam suatu konteks, maka otomatis ia akan selalu berperilaku sama di setiap kesempatan.

Mempertahankan pendapat Anda

Mempertahankan pendapat Anda; frasa itu mengungkapkan semuanya. Bisakah Anda membayangkan orang yang mengalah?

Kendalikan kondisi emosi Anda dengan sikap tubuh Anda

Lagi-lagi, sikap tubuh dan kondisi emosi merupakan kunci untuk bertindak dengan efektif. Jadi, mari kita mulai dengan mengingat tentang sikap tubuh dan rasa percaya diri, yang sangat berkaitan dengan Bersikap Dewasa. Inilah daftar yang kami kembangkan sebelumnya:

- Berdiri tegak.

- Kepala tegak.
- Lakukan kontak mata yang mantap dan langsung.
- Pelajari dan peliharalah cara berdiri yang tegas.
- Berdirilah dengan kaki terbuka selebar pinggul (ini berlaku bagi pria maupun wanita).
- Jagalah agar bobot Anda seimbang.
- Ketika berjalan, berjalanlah dengan tujuan.
- Tarik napas dalam-dalam dengan mudah. Menarik napas dalam-dalam dari diafragma, bukan dada atas, mengirimkan isyarat ke otak bahwa Anda santai dan penuh percaya diri.
- Gunakan tarikan napas yang dalam untuk mengendalikan suara Anda.
- Berbicaralah perlahan, ambillah jeda, ucapkan dengan jelas.

Yang penting, apa pun yang Anda lakukan berhasil membantu Anda. Di antara orang-orang yang pernah bekerja sama dengan kami, kami sering mendapati satu atau dua perilaku dalam daftar ini sungguh-sungguh membuat perbedaan bagi mereka.

Misalnya, kami bekerja sama dengan seorang pria bernama Alan yang terbiasa berbicara secara lembut dan perlahan. Ia hanya menaikkan volume suaranya dan rasa percaya dirinya pun meningkat.

Saatnya bagi Anda untuk mencobanya karena inilah cara terbaik untuk melakukannya. Tentu saja, Anda dapat menunggu hingga ada kesempatan ketika Anda ingin mempertahankan pendapat Anda atau mengawalinya sebelum diperlukan.

Latihan

Bersikap Dewasa

- Berdirilah di muka cermin: atur sikap tubuh Anda untuk menunjukkan Sikap Dewasa.
- Perhatikan apa yang terjadi pada postur dan sikap berdiri Anda.
- Jika Anda melihat sesuatu yang Anda sukai, sentuhlah, dan perhatikan perasaan yang ditimbulkannya.
- Cobalah pola, volume, dan irama pembicaraan yang berbeda.
- Bayangkan atau praktikkan Anda sedang melakukan percakapan dalam suara dan nada Sikap Dewasa.
- Latih diri Anda hingga Anda merasa puas dengan apa yang Anda lihat, dengar, dan rasakan.
- Ubah sikap tubuh Anda dan kembalilah pada Sikap Dewasa lagi secepat mungkin.

Kini, Anda sudah mulai merasakannya “hingga ke dalam otot Anda”. Lakukan hal ini sesering mungkin hingga Anda merasa mampu tampil percaya diri setiap saat. Dengan demikian, bahkan ketika Anda menghadapi situasi Marah/Agresif di saat yang paling tidak Anda harapkan, Anda akan mampu bersikap Dewasa.

Ingatlah bahwa sikap akan mendorong timbulnya perilaku, dan cara termudah untuk mengubah sikap itu adalah dengan mengubah sikap tubuh Anda.

Apakah yang dilakukan oleh para aktor sebelum mereka berpentas? Berlatih, dan berlatih, berlatih. Itulah yang perlu Anda lakukan. Berlatih akan mencapai sukses.

Bagi setiap orang yang masih meragukan hal ini dan berpikir “Tapi saya bukan aktor”, tolong renungkan hal ini. Semenjak masih bayi, Anda belajar dari orang lain sehingga Anda bisa menjadi seperti sekarang. Ketika masih kecil, Anda menirukan perilaku orang di sekeliling Anda: orangtua, keluarga, dan orang yang Anda kagumi.

Kami sarankan Anda terus berlatih dan meneladani perilaku para komunikator sukses dan efektif. Bahkan jika Anda tidak sepenuhnya percaya diri, berpura-puralah “seolah” Anda penuh percaya diri. Percayalah, cara itu akan berhasil. Caranya? Seringlah bersikap “pura-pura”. Sebelum Anda menyadari apa yang terjadi, Anda telah mempelajari serangkaian perilaku baru yang akan terus berada dalam diri Anda sepanjang hidup Anda.

Bersikaplah tegas—ini peraturan orang dewasa, Oke?

Ketika Anda mempertahankan pendapat Anda, maka bersikaplah sebagai orang dewasa dan dalam Sikap Dewasa Anda. Ingatlah apa yang telah kita singgung ketika membahas bagaimana menghadapi perilaku marah/agresif. Sikap terbaik untuk membela keyakinan Anda adalah Sikap Dewasa. Dalam sikap ini, Anda menyingkirkan emosi dari situasi dan menanggapi setiap stimulus dengan logis, faktual, dan langsung. Inilah

perbedaan utama antara bersikap tegas dan agresif. Agresif mengandung emosi dan emosi tidak berperan apa pun dalam percakapan yang menuntut kedewasaan.

Tentu saja, Anda akan menjadi emosional tentang suatu masalah, tetapi jangan Anda tunjukkan melalui perilaku Anda. Itu berarti Anda perlu mempersiapkan diri, bahkan dalam situasi yang tidak terduga.

Bersikaplah tegas—persiapkan dasarnya

Bayangkan Anda akan terlibat dalam sebuah percakapan yang menuntut Anda untuk mempertahankan pendapat Anda dan Anda ingin mempersiapkan diri untuk menghadapinya. Ada pepatah suku Indian Amerika, “Jangan pernah menilai orang hingga Anda telah berjalan sejauh satu mil menggunakan sepatu kulitnya.” Jika kita harus mempertahankan pendapat kita, ketika diserang atau harus membela diri, kita cenderung melihat segala sesuatu hanya dari sudut pandang kita. Seberapa sering Anda mendengar kata-kata orang seperti:

“Saya akan mengoreksi semuanya.” “Itu semua kesalahan mereka.”

“Saya akan menunjukkan sesuatu padanya.”

“Mereka tidak paham, dan tidak akan pernah memahaminya.”

Menyampaikan maksud kita secara tepat tentu saja penting, tetapi percakapan yang paling produktif adalah percakapan yang dilakukan secara seimbang. Kalimat yang telah dikutip di

atas menunjukkan pemikiran mereka pada satu sisi argumen. Dengan kata lain, pendapat mereka tidak seimbang.

Melihat melalui sudut pandang orang lain memang kadang sulit; sejujurnya kita tidak menginginkannya. Kita kerap berpikir: “Untuk apa saya memikirkannya dari sudut pandang mereka, mereka saja tak pernah berbuat begitu untuk saya.”

Jika ini pernah terjadi pada Anda, ingatlah selalu:

“Orang yang paling luwes dalam setiap hubungan akan menjadi katalisator perubahan.”

Inilah strategi dahsyat pertama untuk mempersiapkan percakapan Anda.

Tiga posisi

Jika Anda bisa, pikirkan tentang percakapan yang akan Anda ikuti yang menuntut Anda untuk mempertahankan pendapat Anda sendiri. Jika Anda tidak sedang berada dalam situasi ini, maka pikirkan situasi yang pernah Anda alami di masa lalu.

Anda akan mengalami situasi ini dari tiga posisi berbeda. Sebelum Anda menerapkan semua ini dalam percakapan, kami akan jelaskan ketiga posisi tersebut:

Posisi pertama

Dari posisi ini, Anda melihat, mendengar, dan merasakan situasinya dari sudut pandang Anda. Anda memikirkan apa yang

Anda inginkan, apa hasil Anda, apa yang penting di mata Anda. Jika Anda akan melukiskan situasinya, maka Anda akan menggunakan kata “Saya” yang menunjukkan bahwa Anda sedang melihat segala sesuatu dari sudut pandang Anda sendiri:

“Saya mau...”

“Saya merasa...”

“Saya pikir...”

“Saya lihat...”

“Sejauh yang saya perhatikan...”

Posisi ini sangat berguna jika Anda ingin mempertahankan pendapat Anda. Anda dapat menerapkan posisi ini untuk membantu Anda memutuskan apa yang sebenarnya Anda inginkan dan melatih diri untuk mendapatkannya. Inilah posisi yang bagus untuk mengembangkan sikap yang tegas.

Sebaliknya, terlalu memaksakan sudut pandang sendiri dapat membuat Anda mengabaikan orang lain. Mungkin Anda akan menemui orang yang hanya melihat segala sesuatu dari sudut pandang mereka sendiri dan sulit, bahkan mustahil, untuk menghargai sudut pandang orang lain. Mereka sepenuhnya tidak memedulikan saran dan perasaan orang lain.

Posisi kedua

Dari posisi ini, Anda melihat, mendengar, dan merasakan situasi dari sudut pandang orang lain. Tujuan Anda adalah merasakan situasi itu seolah Anda adalah mereka. Ketika Anda melukiskan situasi dari sudut pandang orang kedua, teruslah mengguna-

kan kata “Saya” karena untuk sementara waktu, Anda menjadi orang lain.

Ingatlah bahwa “semua perilaku dilandasi oleh niat positif”. Menempatkan diri di posisi ini dapat membantu Anda untuk melihat sudut pandang orang lain dan menuntun pada pemahaman yang nyata akan niat positif yang mungkin memotivasi sikap mereka. Posisi ini juga akan membantu Anda untuk mengembangkan cara yang berbeda saat mendekati orang lain berdasarkan meningkatnya pemahaman akan pengalaman mereka terhadap situasi tersebut

Adakah sisi negatifnya? Sisi negatifnya terletak pengenalan berlebihan satu sama lain. Mungkin Anda juga pernah bertemu dengan orang yang selalu mengedepankan kebutuhan dan keinginan orang lain serta mengorbankan kebutuhan dan keinginannya sendiri. Mereka terus-menerus mengalah saat menghadapi orang yang berlawanan dengan pandangan mereka dan tak pernah bersikap tegas.

Skenario terparah adalah mereka memperhatikan perasaan orang lain hingga tahap orang lain itu mendominasi kehidupan mereka. Mereka bahkan tak punya “kehidupan sendiri”.

Posisi ketiga

Dari posisi ini, Anda melihat situasi seolah Anda adalah pengamat netral. Anda melihat dan memediasi kedua pihak seolah Anda adalah orang ketiga. Karena Anda memisahkan diri dari situasi itu, maka Anda memiliki akses kepada Sikap Dewasa Anda dan melihat bahwa pengalaman Anda tidak sarat emosi.

Ini berarti Anda akan sanggup mempertimbangkan tindakan yang jauh lebih efektif dan mudah.

Sisi negatif dari menempatkan diri di posisi ketiga secara berlebihan adalah tidak adanya keterikatan emosi. Orang yang terlalu sering menempatkan diri dalam posisi ketiga dapat menciptakan kesan tidak berminat atau terlibat. Mereka dapat terlihat tidak mudah dipengaruhi oleh reaksi orang lain dan dianggap sebagai orang yang tidak memiliki kepedulian.

Kiat: Ketika Anda mengerjakan latihan, carilah tiga ruang fisik yang berbeda untuk posisi yang berbeda. Jadi, jika Anda ingin melakukan latihan sembari duduk, tempati tiga kursi berbeda untuk mewakili posisi yang pertama, kedua, dan ketiga. Duduki ketiganya agar Anda mengalami pengalaman fisik yang berbeda.

Jika Anda ingin mengerjakan latihan tersebut sembari berdiri, maka buatlah tiga posisi berbeda di ruangan tersebut.

Latihan

Tiga Kursi—menerapkan tiga posisi

Untuk memperoleh hasil terbaik dari latihan ini, pastikan Anda meluangkan waktu bebas Anda.

Pikirkan percakapan yang telah Anda antisipasi sebelumnya.

Posisi pertama

Pertama, pikirkan apa yang Anda inginkan dari percakapan itu. Tentukan bagi diri Anda sendiri hasil yang positif dan pertimbang-

kan konsekuensi yang positif untuk mendapatkannya (simak kembali Bab 1, jika perlu).

Selanjutnya, bayangkan Anda terlibat dalam percakapan tersebut dan selami perasaan Anda dalam menghadapi situasi tersebut. Bayangkan hasilnya di benak Anda sepanjang waktu.

Sekarang, mulailah membuat perubahan yang akan Anda butuhkan untuk memastikan Anda memiliki representasi internal yang positif dan seimbang tentang kegiatan tersebut. Buatlah gambaran yang sanggup memicu kondisi positif dalam diri Anda:

- setarakan diri Anda dengan orang lain—jika Anda membayangkan orang lain lebih besar daripada Anda, suaranya lebih keras daripada Anda, maka hal ini merupakan tantangan untuk bersikap lebih tegas.
- buatlah kontak mata secara langsung dan setara.
- bicaralah pada volume yang sama.
- ciptakan perasaan yang tenang dan positif.

Lakukan percakapan sesuai keinginan Anda. Bayangkan Anda memperoleh kesimpulan seperti yang Anda inginkan.

Posisi kedua

Gantilah posisi seperti yang kami sarankan di atas. Berinteraksilah dengan orang lain untuk melihat situasinya dari sudut pandang mereka.

Pikiran perilaku mereka, pertimbangkan postur mereka, pikirkan bagaimana mereka berbicara, dan apa yang mereka katakan. Sesuaikan sikap Anda dengan sikap mereka.

Apa yang Anda lihat dalam posisi ini? Wawasan apa yang Anda peroleh? Perasaan apa yang Anda alami?

Kemudian, jalani proses yang sama seperti dalam posisi pertama agar Anda bisa membuat representasi internal yang seimbang dan positif tentang kegiatan itu.

Posisi ketiga

Sekarang, mundurlah dan lihatlah situasi itu dari posisi ketiga. Perhatikan apa yang terjadi dan di mana pun Anda melihat ketidakseimbangan dalam gambar itu, selaraskan agar Anda dapat mencapai kesetaraan:

- Apakah kedua orang itu (“Anda” dan orang lain itu) seimbang dari segi fisik—dalam sikap tubuh yang setingkat, sepadan?
- Apakah suaranya—volume, nada—seimbang?

Perhatikan juga bagaimana perasaan Anda dalam posisi ini. Kenali siapa yang memiliki perasaan ini, dan kembalikan pada orang yang tepat. Buanglah emosi Anda.

Langkah terakhir

Kembalilah ke posisi pertama dan perhatikan bagaimana Anda merasakan situasinya sekarang.

- Anda akan melihat bahwa Anda telah menemukan informasi baru.
- Anda akan semakin memahami sudut pandang orang lain.
- Anda akan memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang apa yang ingin Anda raih.

- Akan tersedia lebih banyak pilihan cara bagi Anda untuk mendekati situasi itu.

Jika Anda merasa perlu membuat lebih banyak penyesuaian, maka ulangi lagi prosesnya. Sebagaimana keterampilan baru, semakin sering Anda melatihnya, maka akan menjadi semakin mudah.

Cara Mengemukakan Masalah Anda

Kami telah memberi tekanan bahwa persiapan adalah kunci bagi keberhasilan dan strategi berikutnya adalah kerangka yang sangat sederhana tetapi ampuh untuk percakapan yang menuntut ketegasan. Itulah kerangka DESC. Kami akan jelaskan tiap-tiap bagian dari kerangka itu dan memberi dua contoh DESC yang perlu dilakukan.

- **Describe:** Anda melukiskan masalah atau situasi yang membuat Anda prihatin.
- **Explain:** Anda menjelaskan dampak masalah itu terhadap diri Anda.
- **Specify:** Anda menyebutkan keinginan Anda secara khusus dan apa yang ingin Anda ubah.
- **Consequences:** Anda menjabarkan konsekuensi positif ketika Anda berhasil meraih tujuan, atau konsekuensi negatif karena Anda tidak berhasil meraihnya.

Contoh 1: Sosial

D: “Anda bilang kita akan bekerja sama untuk menyelenggarakan pesta ulang tahun John, tapi nyatanya Anda men-

dahului dan melakukannya sendiri tanpa berdiskusi dengan saya.”

E: “Saya ingin Anda tahu bahwa ini telah membuat saya marah dan merasa diabaikan.”

S: “Saya sadari sudah terlambat untuk mengubah apa pun kali ini, tapi tahun depan saya harap Anda mengajak saya dalam keseluruhan perencanaan mulai dari kata ‘Mulai’.”

C: “Jika Anda melakukannya, dengan senang hati saya akan mengambil bagian terbesar dari pembayaran katering. Jika Anda tidak melakukannya, saya akan mengira Anda tidak keberatan menanggung seluruh biayanya di masa depan.”

Contoh 2: Pekerjaan

D: “Anda telah meminta saya untuk bekerja lembur selama enam hari dalam dua minggu terakhir ini.”

E: “Walaupun saya senang untuk bekerja lembur sesering ini, tapi ini mengganggu kehidupan rumah tangga dan anak-anak saya.”

S: “Saya akan terus bekerja lembur, tapi saya ingin membatasinya tidak lebih dari satu hari dalam seminggu.”

C: “Jika Anda menginginkan waktu lebih dari itu, maka Anda sebaiknya mencari orang lain yang keluarganya tidak keberatan atas pekerjaan lemburnya.”

Contoh 3: Mengungkapkan keluhan

D: “Dua minggu lalu saya membawa mobil saya kemari untuk perbaikan setir yang ketiga kalinya dan terlihat jelas

dari cara Anda menanganinya bahwa Anda tidak mampu menyelesaikan masalahnya.”

E: “Saya sangat resah karena hal itu dapat membahayakan diri saya sendiri dan keluarga saya. Akibatnya, saya tidak dapat mengendarainya bersama mereka dan itu berarti saya punya masalah serius untuk mengantarkan mereka ke mana-mana.”

S: “Sebaiknya Anda memperbaikinya lagi sekarang, memecahkan masalahnya, dan sementara itu, selagi saya tidak punya kendaraan, saya harap Anda bisa meminjamkan saya mobil. Saya harap Anda tidak menarik biaya lagi dari saya untuk memperbaiki mobil saya.”

C: “Berdasarkan perlakuan Anda terhadap saya, dengan senang hati saya akan meminta jasa Anda untuk seterusnya. Jika Anda tidak mampu menampung keluhan saya, maka saya akan melapor langsung ke pabriknya, dan mengeluhkan pelayanan buruk yang Anda berikan kepada saya.”

Lagi-lagi, kami hargai jika bahasa dalam contoh tersebut, mungkin berbeda dengan cara Anda berbicara, dan itu tidak masalah. Sesuaikan dengan gaya Anda, sementara Anda memperhatikan polanya.

Kiat: *Luangkan waktu untuk mencatat tanggapan Anda, kemudian praktikkan.*

DigitalPublishing/KG-2/SC

BAB

7

DigitalPublishing/KG-2/SC

DigitalPublishing/KG-2/SC

Kapan Saatnya Menutup Mulut

Sejauh ini, kami telah memberi Anda sederet strategi ampuh untuk memperkenalkan diri dalam percakapan, membuat Anda berbicara dengan percaya diri, menjadikan Anda pusat perhatian, memampukan Anda menjalin hubungan yang mengesankan, membantu Anda mengatasi situasi sulit dengan efektif, dan memastikan Anda menjadi pusat perhatian kapan pun Anda mau.

Jadi, tampaknya agak ganjil untuk membahas sebuah bab yang menyampaikan kepada Anda bagaimana dan kapan untuk menutup mulut! Namun, percayalah kepada kami, menutup mulut pada saat yang tepat adalah keterampilan yang sama pentingnya dengan yang lain.

- Pernahkah Anda berbicara dengan seseorang lalu berharap mereka berhenti bicara?
- Apakah Anda khawatir ketika seseorang pergi menjauh?

- Pernahkah Anda merasa malu begitu Anda sadar bahwa Anda mengatakan hal yang sama berulang-ulang?

Nah, jika Anda pernah mengalami hal seperti itu dan Anda tak ingin mengalami hal yang sama, inilah saatnya Anda mengatasi hal-hal tersebut.

Mengapa melakukannya?

Tepatnya, mengapa orang terus berbicara padahal seharusnya mereka tutup mulut? Ada sejumlah hal yang perlu diperhatikan:

- Mereka tidak peka terhadap dampak yang mereka timbulkan bagi orang lain.
- Mereka gugup dan tidak dapat berhenti mengoceh.
- Mereka terus mengulangi perkataan yang sama.
- Mereka membenci kesenyapan dan merasa perlu mengisinya.
- Mereka ingin membantu, padahal cara terbaik untuk membantu adalah diam.

Mari kita simak kelima poin tersebut satu per satu.

Mereka tidak peka terhadap dampak yang mereka timbulkan bagi orang lain

Mungkin ini sulit karena menimbulkan pertanyaan jika kita tidak peka terhadap dampak yang kita timbulkan, bagaimana kita bisa memperhatikannya! Jadi, jika Anda termasuk kelompok orang ini, Anda mungkin bahkan tidak menyadarinya.

Dengan memperkirakan bahwa Anda tidak tahu, maka inilah sejumlah strategi untuk membantu Anda menyadarinya.

Kebanyakan orang terus melakukan hal ini cenderung menempati posisi pertama—Anda dapat merujuk kembali pada Bab 6 untuk mengingatkan diri sendiri—dan amat terfokus pada pengalaman sendiri hingga melupakan orang lain.

Hal pertama yang perlu dilakukan, dan dipraktikkan secara teratur, adalah mulai memperhatikan reaksi yang Anda peroleh dari orang lain. Pikirkan sesaat:

- Bagaimana Anda tahu orang lain sedang mendengarkan Anda?
- Bagaimana ekspresi orang lain sewaktu tertarik terhadap pembicaraan orang lain?
- Bagaimana reaksi yang Anda harapkan dari orang yang tertarik terhadap Anda?
- Apa yang Anda lakukan untuk mengekspresikan minat terhadap orang lain?

Petunjuknya ada di dalam reaksi nonverbal dan bukan reaksi verbal. Jadi, selagi Anda berbicara, mulailah memperhatikan apa yang sedang terjadi di hadapan Anda!

- Apakah mereka menjalin kontak mata dengan Anda?
- Apakah mereka menatap Anda selagi bereaksi terhadap Anda atau mereka berpaling ke tempat lain?
- Apakah mereka menanyai Anda yang menunjukkan bahwa mereka mendengarkan Anda?
- Ambillah waktu jeda dan perhatikan apa yang terjadi. Apakah ada yang mengganti topik percakapannya

ataukah mereka masih mengejar topik percakapan Anda?

- Sewaktu Anda berhenti sesaat, apakah mereka berangsur menjauh ataukah mereka masih merasa nyaman untuk berhubungan dengan Anda?

Iniilah praktik yang bagus untuk menyadari diri sendiri. Hal ini juga membantu Anda untuk membuat transisi dari penekanan berlebihan pada posisi pertama kepada pandangan yang lebih berimbang terhadap dunia dan penghargaan terhadap sudut pandang orang lain.

Mereka gugup dan tidak mampu berhenti mengoceh

Kita telah meluangkan cukup banyak waktu untuk menghilangkan semua rasa cemas sebelum menghadiri acara sosial, tetapi terkadang rasa gugup datang tiba-tiba. Apa yang harus dilakukan pada saat itu?

Rahasianya terletak pada tarikan napas Anda. Salah satu gejala rasa gugup adalah tarikan napas yang beralih ke dada atas sehingga menghasilkan napas pendek yang selanjutnya mengganggu pembicaraan kita. Itulah yang seharusnya menjadi fokus perhatian kita.

Perlambat tarikan napas Anda dan pusatkan perhatian untuk memindahkannya ke bagian bawah perut Anda. Selagi Anda berbuat demikian, otomatis Anda akan memperlambat tingkat percakapan Anda, dan Anda dapat mengalihkan per-

hatian kepada orang lain yang berada di sekeliling Anda dan sepenuhnya terhubung dengan mereka. Dengan demikian, fokus perhatian Anda akan bergeser dari dalam keluar. Sekali Anda berhasil melakukannya, maka Anda akan melihat bahwa seluruh tanda-tanda rasa cemas telah lenyap tak berbekas.

Ingatlah bahwa jika Anda tengah sepenuhnya berkonsentrasi—mendengarkan dengan teliga, mata, dan hati—pada orang lain, mustahil untuk fokus pada diri Anda sendiri. Selain itu, fokus pada diri sendirilah yang justru menimbulkan rasa gugup itu.

Mereka terus mengulangi perkataannya

Pengulangan adalah gejala rasa gugup sehingga teknik yang sama yang telah kami bahas di atas akan berhasil dengan baik. Karena kebanyakan orang yang cenderung mengulangi perkataan menyadari apa yang kita lakukan, maka ada dua strategi lain yang bisa kita terapkan:

1. Hentikan diri sendiri. Jika Anda menyadari Anda sedang mengulangi perkataan Anda sendiri, katakan “Berhenti” kepada diri Anda sendiri dan berhentilah!
2. Mintalah orang lain menghentikan Anda. Mintalah teman dan kenalan Anda untuk mengingatkan Anda, “Tolong hentikan saya kalau saya sudah mengatakan ini pada Anda” atau “Pernahkah saya mengatakan ini pada Anda?”

Mereka tidak tahan kesenyapan dan merasa perlu mengisinya

“Pengisi kesenyapan” di antara kita tentunya terampil menempatkan diri pada posisi kedua. Sering kali, motivasi mereka untuk “mengisi kesenyapan” tidak hanya didasari oleh kecanggungan mereka sendiri, tetapi juga persepsi mereka (terkadang akurat, terkadang tidak—lazim dikenal sebagai membaca pikiran) tentang kecanggungan orang lain.

Kuncinya di sini adalah merasa nyaman dengan kesenyapan. Namun, bukan berarti Anda perlu bertahan di sana selama setengah jam tanpa seorang pun berbicara. Artinya, kesenyapan sepersekian detik dalam sebuah percakapan itu wajar, sewajar menarik napas.

Tak diragukan lagi, Anda akan mampu mengingat kembali contoh “kesenyapan yang nyaman” bersama teman-teman. Jadi, ketika kesenyapan terjadi:

- ingatlah bukan tugas Anda untuk memecah kehe-ningan, orang lain juga terlibat;
- mungkin itu juga berarti bahwa percakapan tersebut telah mencapai kesimpulan yang wajar, sudah tiba saatnya untuk berganti topik;
- luangkan waktu untuk mengingat percakapan itu hingga hari ini—ini akan memberi Anda titik awal yang ideal bagi percakapan yang baru;
- pikirkan siapa yang mendampingi Anda dan pilihlah topik yang diketahui Anda berdua untuk mengawali kembali percakapan tersebut; atau

- jika Anda sedang bersama banyak orang atau orang yang tidak Anda kenal dengan baik, Anda selalu dapat menggunakan kesenyapan sebagai kesempatan untuk berpindah kepada kelompok/orang lain yang mengatakan sesuatu seperti: “Sungguh menyenangkan bisa berbicara dengan Anda. Tapi, masih ada orang lain yang ingin saya temui, jadi maaf sekali, sekarang saya ingin menemui mereka.”

“Saya benar-benar menikmati perbincangan ini. Tapi, sudah saatnya minum lagi. Boleh saya ambilkan minum untuk Anda?”

Mereka ingin membantu padahal cara terbaik untuk membantu adalah diam

Inilah contoh lain yang sangat bagus dari “seluruh perilaku dilandasi oleh niat positif”.

Namun, pernahkah Anda merasa ingin berbicara, mungkin untuk melepaskan beban Anda dan orang yang sedang bersama Anda, mungkin seorang teman, ikut campur karena mereka ingin mencoba membantu Anda?

Secara keseluruhan, kita adalah “rudal pencari solusi” (Kami tidak ingin berlaku tidak adil karena perbedaan jenis kelamin, tetapi hal ini lebih berlaku bagi pria daripada wanita!). Kita cenderung sulit menahan diri untuk menawarkan bantuan dan apa yang kita lihat sebagai solusi potensial terhadap suatu masalah, khususnya jika menurut kita hal itu akan membantu orang yang kita cintai.

Jika Anda sadar bahwa Anda memiliki kecenderungan ini, maka solusinya sangat, sangat sederhana. Tanyalah apa yang bisa Anda lakukan untuk membantu. Paling tidak, hal ini akan memberi orang lain peluang untuk berkata, “Dengarkan saja.”

Banyak dari kita belajar bahwa nasihat tidak selalu diinginkan dan bahwa telinga, mata, dan hati kita yang akan melakukannya dengan baik, terima kasih.

DigitalPublishing/KG-2/ISC

BAB

8

DigitalPublishing/KG-2/SC

DigitalPublishing/KG-2/SC

Cara Berbicara Jika Anda Ingin Menjadi Pusat Perhatian

Mungkin ada momen tertentu ketika Anda benar-benar ingin menjadi pusat perhatian. Bukan berarti Anda tidak ingin bisa berbicara dengan penuh percaya diri sepanjang waktu, melainkan ada sejumlah peristiwa tertentu ketika Anda ingin tampak jauh lebih percaya diri dan tampak menonjol.

Terkadang, peristiwa ini dapat menjadi peristiwa yang bisa mengubah hidup kita, misalnya:

- wawancara untuk mendapatkan pekerjaan;
- berkencan;
- menemui klien yang sangat penting;
- mendapatkan transaksi penting dalam bisnis;
- menemui calon mertua Anda untuk pertama kali!

Bab ini akan menyajikan sejumlah strategi yang dapat Anda terapkan untuk momen-momen seperti di atas.

Kami telah mengupas sejumlah strategi secara terpisah dalam bab-bab terdahulu dan kini tibalah saatnya untuk menyusun seluruhnya guna mengisi penuh rasa percaya diri Anda.

Kami akan memberi Anda strategi ampuh untuk diterapkan dalam momen-momen seperti itu. Jadi, yang perlu Anda lakukan adalah menyesuaikannya dengan situasi yang Anda hadapi.

Rahasia Menjadi Pusat Perhatian 1: Kekuatan Diri Anda

Dalam Bab 2, kami telah menunjukkan kepada Anda bagaimana cara membuat Anda percaya diri sepenuhnya dengan menciptakan “Anda di masa depan”. Kapan pun Anda ingin menjadi pusat perhatian dalam sebuah acara, maka latihan ini perlu Anda praktikkan.

Entah Anda akan berkencan, mengunjungi kantor seorang klien, atau bertemu calon mertua Anda, bukan masalah. Inilah yang perlu Anda ketahui:

- Carilah informasi tentang tempat yang akan Anda datangi agar Anda dapat melakukan latihan mental secara detail.
- Pikirkan bagaimana Anda akan menyampaikan maksud Anda, kesan apa yang ingin Anda ciptakan.
- Ketahui apa yang penting bagi orang yang akan Anda temui.
- Jika Anda akan melakukan kencan buta dengan seseorang yang hobi bersepeda gunung, cari informasi

mengenai hobinya. Ini berarti Anda akan mampu menjalin rasa simpati dengan menggunakan bahasa dan istilah yang ia pahami. (Jika Anda membenci aktivitas fisik, mungkin Anda harus memutuskan untuk membatalkannya!).

- Putuskan apa yang penting bagi Anda tentang pertemuan itu dan hasil apa yang Anda inginkan dari pertemuan itu.
- Jika Anda akan diwawancara atau bertransaksi bisnis, pastikan bahwa Anda telah melakukan riset Anda tentang profil perusahaan yang bersangkutan dan orang yang akan Anda temui.
- Jika Anda akan diwawancara, persiapkan diri untuk menghadapi jenis pertanyaan terbuka.

Tim teringat ketika ia diwawancarai sekian tahun silam, ia membuat pewawancaranya sangat terkesan saat ia menyinggung dua atau tiga fakta tentang si pewawancara yang ia peroleh dari hasil riset. Pada akhirnya, Tim mendapatkan pekerjaan itu.

Sekali Anda berhasil melakukannya, maka Anda akan siap untuk melakukan latihan “Anda di Masa Depan” di halaman 38 dan 40 yang bisa diterapkan di situasi tertentu. Luangkan waktu yang cukup, pastikan Anda tak akan terganggu dan latih ulang hingga Anda mampu menerapkannya dalam situasi apa pun, kapan pun.

Rahasia Menjadi Pusat Perhatian 2: Kekuatan Tubuh Anda

Ingatlah betapa kuat Anda dan betapa cepat orang membuat penilaian. Daftar ini akan berfungsi bagi Anda:

- kenakan busana yang sesuai dengan acara yang Anda hadiri;
- pastikan penampilan Anda sopan;
- pastikan Anda tampak bersih;
- melangkahlah dengan mantap;
- sapalah orang dengan senyum;
- berikan jabat tangan dengan mantap;
- lakukan kontak mata;
- berdiam dirilah ketika orang lain sedang berbicara
- dengarkan dengan saksama ketika orang sedang berbicara.

Simaklah sejumlah hal yang perlu diperhatikan jika Anda ingin menjadi pusat perhatian:

- Kontak mata: Ingatlah bahwa di antara seluruh isyarat nonverbal yang telah kami gunakan, kontak mata adalah isyarat yang paling diperhatikan orang. Hal ini berlaku pada percakapan tatap muka antara dua orang maupun kelompok. Tidak ada cara yang lebih baik untuk merebut hati orang lain selain melakukan kontak mata yang berkesan. Kontak mata lebih dari sekadar menunjukkan rasa percaya diri dan keterta-

rikan serta menjadi salah satu bukti utama bahwa Anda memperhatikan. Jadikan hal itu sebagai pusat perhatian Anda.

- Senyum: Tersenyum akan membuka pintu: pintu menuju percakapan dan pintu menuju hati. Jangan pernah meremehkan kekuatan senyuman. Kapan pun Anda ingin berhubungan dengan seseorang pada pertemuan pertama, jabatlah tangannya dengan mantap, dan selagi Anda menatap mereka, kembangkan senyum Anda.
- Postur: Jagalah agar postur Anda “terbuka”. Berdirilah dengan kedua tungkai kaki terbuka dengan kaki sedikit mengarah keluar. Jangan melipat kedua lengan karena kesan yang ditimbulkannya adalah Anda “menutup diri”. Biarkan kedua lengan tetap santai.

Rahasia Menjadi Pusat Perhatian 3: Kekuatan Penyelarasan

Kami ingin menekankan kembali soal penyamaan dan penyelarasan. Kita telah banyak membahas tentang hal ini di Bab 4.

Ingatlah bahwa “orang menyukai orang yang menyukai mereka”. Semakin Anda dekat dengan dunia mereka, semakin banyak orang yang akan tertarik kepada Anda. Sebagian besar hal itu terjadi tanpa kita sadari. Simaklah contoh pribadi berikut ini:

Kisah Emma dan Tim

Ketika bertemu dengan mereka 14 tahun lalu, kami berdua sudah menjalin hubungan, sehingga keputusan kami untuk hidup bersama pasti mendatangkan bencana. Fakta bahwa Tim pernah menikah dua kali dan dikaruniai empat orang anak membuat orangtua Emma ragu untuk merestui hubungan kami!

Suatu hari, Emma sedang berbicara dengan ayahnya, Michael. Ia berharap dapat meyakinkannya bahwa kami telah menemukan orang yang tepat dan segalanya akan berjalan baik. Namun tentu saja, Michael sangat prihatin terhadap Emma.

Michael menggemari balap mobil besar. Ia sangat mencintai hobi olahraganya itu. Pada suatu ketika, ia berkata kepada Emma:

“Coba dengar, jika kita ditawari sebuah mobil balap yang kita tahu sering keluar jalur pada titik tertentu di sirkuit dan hancur, bagaimana kita bisa memutuskan bahwa mobil itu layak dibeli?”

Emma memberi tanggapan menggunakan bahasa yang selaras dengan bahasa Michael, “Ya, aku mengerti. Tapi bagaimana kalau seorang montir terlatih mampu memperbaiki kesalahannya sehingga mobil itu tak pernah hancur lagi?”

“Ah, semua akan baik-baik saja,” ujar Michael. Itulah terakhir kali Michael menunjukkan keprihatinannya terhadap hubungan kami.

“Jangan pernah meremehkan kekuatan
penyelarasan.”

Rahasia Menjadi Pusat Perhatian 4: Kekuatan Bahasa Anda

Orang yang percaya diri menggunakan bahasa yang percaya diri. Hal itu berarti bahasa yang positif.

Latihan yang baik adalah mendengarkan bahasa Anda untuk sesaat dan menemukan jenis bahasa apa yang Anda gunakan tanpa disadari. Dengarkan orang lain di sekeliling Anda dan biasakan diri Anda untuk mendengarkan bagaimana mereka mengekspresikan rasa percaya diri mereka dalam bahasa yang mereka gunakan.

Contoh bahasa yang positif:

“Kita bisa melakukan ini.” versus “Kita mungkin bisa menyelesaikannya.”

“Saya yakin bisa menikmati pesta itu.” versus “Saya harap semuanya akan berjalan lancar.”

“Kamu tampak memukau malam ini.” versus “Saya suka sekali gaun itu.”

“Saya tahu kami bisa membuat solusi yang Anda butuhkan.” versus “Mudah-mudahan kami sanggup melakukannya untuk Anda.”

“Saya bisa diandalkan.” versus “Saya akan mencoba untuk menyelesaikannya tepat waktu.”

Kata-kata yang sebaiknya dihindari:

“Coba” mengandung kemungkinan untuk gagal.

“Tetapi” sebaiknya diganti menjadi “dan”. Lihatlah apa yang terjadi. Misalnya, lihatlah perbedaan antara dua kalimat ini:

- “Saya dengar apa yang Anda katakan, tetapi saya rasa kita harus menyimaknya lagi.”
- “Saya dengar apa yang Anda katakan dan saya rasa menyimaknya lagi akan memberi kita lebih banyak pilihan.”

Rahasia Menjadi Pusat Perhatian 5: Kekuatan “Kita”

Jika Anda ingin membina hubungan dengan cepat, maka salah satu kata yang ampuh untuk digunakan adalah “kita”.

Anda tentu masih ingat bahwa dalam Bab 3, kami menggunakan puncak gunung es sebagai metafora untuk meraih apa yang tersembunyi. Di atas permukaan adalah apa yang Anda ketahui tentang MEREKA. Ketika Anda sampai di bawah permukaan, maka Anda perlu bergerak ke tahap hubungan yang berbeda, tahap pemahaman. Mereka yang saling memahami mulai berbicara tentang “kita” karena “kita” saling memahami, betul kan?

Jadi, jika Anda ingin mengambil jalan pintas, maka Anda dapat langsung menuju “kita” yang menunjukkan bahwa Anda memiliki pemahaman dan hubungan, walaupun Anda berdua baru saja bertemu.

Kata lain yang juga bisa Anda gunakan secara wajar adalah “kami”, “milik kita”, dan “milik kami”.

Rahasia Menjadi Pusat Perhatian 6: Kekuatan Mendengarkan dan Bertanya

Dari hasil kerja kami di Bab 3, Anda sudah tahu bahwa bertanya dengan baik akan menjadi cara yang hebat untuk menjadikan diri Anda menarik.

**“Menjadi tertarik menjadikan
Anda menarik!”**

Pertanyaan yang bersifat terbuka dan tertutup adalah sifat kedua bagi Anda sekarang, jadi tibalah saatnya untuk mengembangkan keterampilan Anda lebih jauh agar Anda bisa berbicara kepada setiap orang dengan penuh percaya diri.

Anda akan selalu tahu pertanyaan apa yang harus diajukan selanjutnya dan yang akan menjadikan Anda pusat perhatian.

Kami hanya ingin menekankan bahwa untuk mengajukan pertanyaan yang cerdas, Anda juga harus mendengarkan dengan cerdas pula.

Revisi kilat

Dalam Bab 3, kami memperkenalkan pada Anda Proses Komunikasi. Kami tunjukkan kepada Anda bagaimana kami menggunakan proses Penghapusan, Gangguan, dan Generalisasi dan salah satu filter yang kami gunakan adalah bahasa. Hasil dari

semua proses ini adalah bahwa ketika kita mengingat kembali pengalaman kita akan sebuah peristiwa, kita menerapkan proses dan filter ini untuk mendeskripsikannya. Itulah alasan mengapa Anda bisa memiliki pengalaman yang berbeda dengan orang lain padahal menghadiri acara yang sama di tempat dan waktu yang sama pula. Hal itu terjadi karena adanya perbedaan persepsi antara Anda dan lawan bicara Anda.

Kita tidak mendeskripsikan acara itu secara lengkap. Tanpa sadar, kita memilih potongan-potongan pengalaman untuk diingat dan kemudian memilih bahasa yang kita sukai untuk menggambarkan. Sekarang kita kembali lagi ke puncak gunung es. Anda bisa membayangkan bahasa yang kita gunakan berada sedikit “di atas permukaan”. Untuk mengetahui lebih banyak, kita perlu menyelam ke “bawah permukaan” sama seperti yang kita lakukan di Bab 3, hanya saja kami akan berkonsentrasi pada bahasa yang digunakan orang lain untuk memandu kami. Untuk bisa melakukannya, kita perlu mendengarkan dengan saksama.

Apa yang kita dengarkan? Kita mendengarkan Penghapusan, Gangguan, dan Generalisasi agar kita dapat menggunakannya sebagai papan loncat untuk pertanyaan kita. Mari kita lihat sebuah contoh.

Kisah John

John, seorang penasihat keuangan, melakukan pertemuan dengan klien barunya, tetapi ia merasakan adanya ketidak-

nyamanan. John bertanya kepada si klien apakah ada yang salah. Klien itu pun berkata, “Rasanya saya bukan klien yang mudah. Perlu Anda ketahui, bagi saya semua penasihat keuangan adalah perampok uang saya.”

John memutuskan untuk mencari tahu dan menemukan bahwa klien itu pernah memiliki pengalaman buruk dengan seorang penasihat finansial yang membuatnya rugi besar.

Rupanya, klien itu telah menggeneralisasi dan menganggap seluruh penasihat finansial sama saja.

John pun bisa memahami generalisasi tersebut. Namun, bukannya berusaha membela penasihat keuangan secara umum, ia malah menanyakan generalisasi tersebut untuk mencari tahu alasan klien tersebut beranggapan demikian.

Dengan mengetahui perasaan kliennya dan penyebab pandangan negatif kliennya, John mampu mengatasi masalah itu dengan mengikuti struktur sederhana yang ampuh:

- mendengarkan—ingatlah: telinga, mata, dan hati;
- berempati—jelaskan bahwa Anda memahami perasaannya/Anda turut merasakannya;
- bertanya—pastikan bahwa Anda memiliki seluruh informasi yang berkaitan dengan masalahnya serta memahami kebutuhan dan keinginan orang itu;
- solusi—ajukan solusi tindakan yang bisa Anda lakukan untuk membantu orang tersebut;
- menyepakati—bagaimana cara melakukan sesuatu sesuai kesepakatan yang dibuat bersama.

Satu hal yang dapat diandalkan dari struktur tersebut adalah cara mengetahui kebutuhan dan keinginan orang lain. Inilah alasannya.

Pernahkah Anda ingin membantu seseorang, tetapi Anda malah mendapat jawaban pesimistis “Tidak, itu tidak akan berhasil” atau “Saya telah mencobanya”?

Anda mungkin juga pernah berbagi masalah dengan orang lain dan mereka tiba-tiba menawarkan solusi yang membuat Anda berpikir “Seandainya saja mereka membiarkan saya menyelesaikannya” atau “Saya tidak mau solusi mereka, saya hanya ingin membicarakannya.”

Jika Anda pernah mengalami hal itu, maka Anda telah menjadi Roket Pencari Solusi! Dan semua itu didorong oleh niat positif. Kita senang menolong orang lain. Kita senang menawarkan solusi yang menurut kita tidak mampu dilihat oleh orang yang sedang tertimpa masalah.

Silakan beristirahat dan menunggu hingga Anda tahu apa yang diinginkan oleh orang lain. Praktikkan strategi yang telah kami jelaskan dan kemudian berikan solusi yang sesuai dengan masalah mereka. Hasilnya, Anda akan menjadi orang paling populer di mata mereka.

Jika Anda sedang membaca tulisan ini dan bekerja di bidang penjualan, maka Anda akan tahu bahwa strategi tersebut adalah pendekatan paling efektif untuk menjual sesuatu. Itulah fakta paling menarik meskipun hanya dilakukan oleh sedikit wiraniaga!

Di bawah ini adalah lanjutan kisah John dengan kliennya. John mempraktikkan struktur yang telah kami berikan pada Anda.

Lanjutan Kisah John

“Saya rasa saya tahu bagaimana perasaan Anda. (Empati) Saya tahu seseorang/memiliki klien yang pernah mengalami hal serupa (selama ia memang memiliki pengalaman itu). Yang ingin saya lakukan adalah mencari tahu (bertanya) secara tepat apa yang perlu saya lakukan untuk meyakinkan Anda bahwa Anda bisa bekerja sama dengan saya dengan rasa percaya sekaligus menghilangkan setiap kekecewaan yang Anda rasakan.” (Memahami Kebutuhan dan Keinginan).

Begitu saya mengetahuinya, maka saya dapat memberikan saran (Solusi) yang membuat Anda yakin untuk memprosesnya lebih lanjut. Bagaimana menurut Anda? (Mencari Kesepakatan).

Dalam melakukannya, Anda perlu benar-benar memperhatikan perkataan orang lain. Tabel berikut menyajikan beberapa contoh spesifik untuk membantu Anda mengidentifikasi jenis kata dan frasa yang perlu didengarkan. Hal itu akan memberi Anda kesempatan untuk menunjukkan bahwa Anda benar-benar tertarik yang pada gilirannya membuat Anda bersinar.

	Jika Anda mendengar...	Bertanyalah...
1	Sebagian besar/Juga Lebih baik/Paling baik Lebih Buruk/Paling buruk Sulit/Gampang	Menurut siapa? Kriterianya seperti apa? Apa buktinya? Dibandingkan apa?
2	Kata benda tidak spesifik	Kata benda apa, khususnya?
3	Mereka/Kita/Kami/ Milik Kami	Siapakah mereka/kami/kita Secara khusus?
4	Kata kerja yang tidak spesifik	Kata kerja yang bagaimana khususnya?
5	Seharusnya Harus Terpaksa Diharuskan	Apa yang akan terjadi jika Anda tidak melakukannya? atau Menurut siapa?
6	Seharusnya tidak Tidak harus Tidak bisa Mustahil	Apa yang akan terjadi jika Anda melakukannya? ATAU Apa yang menghentikan Anda?
7	Selalu/Tak pernah Seluruhnya/Setiap Tak seorang pun	Selalu? (melebihkan) ATAU Pernahkah ada waktu ketika...?

Inilah sejumlah contoh dari ketujuh golongan yang tercantum dalam tabel di atas.

1. "Restoran Italia itu adalah yang terbaik di sekitar sini."
"Terbaik dalam hal apa?" atau "Dibandingkan dengan apa?"
2. "Jasa pelayanan di toko itu menjengkelkan."
"Pelayanan jenis apa yang Anda maksudkan?"
3. "Mereka tidak membantu apa-apa."
"Siapa yang tidak berbuat apa-apa? atau "Siapa yang Anda maksud?"
4. "Dia mengabaikan saya."
"Bagaimana ia mengabaikan Anda?"
5. "Tak ada gunanya. Saya harus kerja lembur lagi besok."
"Apa jadinya kalau Anda tidak lembur?"
Atau
"Saya benar-benar harus pergi ke pesta itu, sepertinya." "Apa jadinya kalau Anda tidak pergi?"
6. "Sepertinya saya tidak mendapatkan jenis pekerjaan yang saya inginkan."
"Apa yang menghentikan semangat Anda?"
Atau
"Saya tidak bisa mengajaknya keluar."
"Apa jadinya kalau Anda mengajaknya?"
7. "Tak ada yang pernah berterima kasih kepada saya di sekitar sini."
"Tak ada?" Atau "Pernahkah ada yang berterima kasih?"
Atau
"Akhirnya selalu kami yang memasak."
"Selalu?"

Kiat: Sebagaimana segala sesuatu yang telah kami katakan sejauh ini, Santailah dan mulailah perhatikan apa yang dikatakan orang lain. Anda akan kagum pada jumlah informasi yang Anda peroleh dan segala sesuatu yang Anda ketahui tentang orang lain hanya dengan memberikan perhatian Anda sepenuhnya kepada mereka.

Strategi Menjadi Pusat Perhatian 7: Kekuatan Rasa Percaya Diri

Perlu Anda ketahui bahwa Anda telah memiliki strategi ampuh untuk berbicara dengan penuh percaya diri kepada setiap orang. Anda memiliki semua yang Anda butuhkan untuk menjadi pusat perhatian. Langkah penting selanjutnya adalah sekadar memiliki rasa percaya diri untuk melaksanakannya. Itulah hal yang menjadikan Anda hebat.

“Melaksanakannya akan memberi Anda rasa percaya diri yang Anda butuhkan.”

Sekarang, Anda tak perlu khawatir menghampiri orang tak dikenal, berkenan, mengikuti wawancara, menghadapi situasi sulit, dan menjadi luar biasa sukses!

Biarkan ucapan Nelson Mandela ini menyemangati Anda:

*Rasa takut kita yang terdalam
bukanlah karena kita merasa lemah.
Rasa takut kita yang terdalam
adalah karena kita ini memiliki kekuatan tak terukur.
Bukan kegelapan kita, melainkan cahaya kita
yang paling membuat kita takut.
Kita bertanya pada diri sendiri:
Memangnya aku ini siapa hingga bisa menjadi cerdas,
hebat, berbakat, dan menakjubkan?
Sesungguhnya, apa yang bukan dirimu?
Anda adalah anak alam semesta
Melakukan hal-hal kecil belum memuaskan dunia
Menenggelamkan diri tidak memberi pencerahan apa pun sehingga
orang lain merasa aman di sekeliling Anda
Kita dilahirkan untuk mewujudkan kemuliaan alam semesta
yang bersemayam di dalam diri kita
Ia bukan semata berada dalam diri beberapa orang;
ia berada dalam diri setiap orang
Dan selagi kita membiarkan terang kita bersinar.
Tanpa sadar kita memberi orang lain kesempatan untuk melakukan
hal yang sama
Dan selagi kita dibebaskan dari rasa takut kita sendiri
Kehadiran kita otomatis membebaskan orang lain pula.*

Nelson Mandela – Pidato Pelantikan 1994

DigitalPublishing/KG-2/SC

DigitalPublishing/KG-2/SC

CARA

BERBICARA

KEPADA SETIAP ORANG
DALAM SETIAP
SITUASI

Edisi Revisi

Kebanyakan dari kita merasa kurang yakin berada dalam beberapa situasi apakah itu saat memasuki ruang yang disesaki orang tak dikenal, di dalam sebuah pesta, berbicara di hadapan audiensi, menghadiri sebuah acara sosial, maupun hanya bertatap muka. Buku ini memberi tahu cara untuk memasuki setiap situasi, berapa pun jumlah atau apa pun level orang yang terdapat di dalamnya, dengan penuh percaya diri. Dalam halaman-halaman buku ini Anda akan menemukan:

- Strategi agar Anda selalu tenang dan terkendali dalam suatu acara
- Ide untuk mengawali percakapan dan tip untuk menjaga agar percakapan berjalan lancar
- Bagaimana menjalin rasa simpati dengan setiap orang yang Anda temui dengan mudah
- Bagaimana mengenali hal-hal yang menghambat rasa percaya diri, serta teknik-teknik guna mengatasi hambatan-hambatan tersebut
- Cara untuk mengalahkan rasa malu, menaklukkan rasa gugup, dan mengatasi kecanggungan

Cara Berbicara kepada Setiap Orang dalam Setiap Situasi adalah pedoman tuntas dan praktis yang dapat Anda manfaatkan sebelum ke luar rumah!



Bhuana Ilmu Populer (Kelompok Gramedia)
Jl. Palmerah Barat 29-37, Unit 2 - Lantai 2, Jakarta 10270
T: (021) 53677834, F: (021) 53698138
E: redaksi_bip@penerbitbip.id
www.penerbitbip.id



Penerbit_BIP



Bhuana Ilmu Populer



penerbitbip



bipgramedia



Bhuana Ilmu Populer



Self Improvement/
Self Help

U16+



5 5 0 0 0 2 1 8 4
Harga P. Jawa Rp119.000,-