BIP
KELOMPOK
GRAMEDIA

CARA TEPAT BERDEBAT SECARA CERDAS, MEYAKINKAN, & POSITIF

Edisi Revisi

BEST SELLER

Jonathan Herring

nonajual@gmail.com/02122/GP
DigitalPublishing/KG-2/SC

Passion for Knowledge

nonaktif@gmail.com/021122
DigitalPublishing/KG-2/SC
/GDi

How to Argue Powerfully, Persuasively, Positively
Jonathan Herring
Copyright © Jonathan Herring 2011
Published by arrangement with Pearson Education Limited
Edinburgh Gate, Harlow, Essex CM20 2 JE
All Rights Reserved

Cara Tepat Berdebat secara Cerdas, Meyakinkan, & Positif (Edisi Revisi)

ISBN: 978-623-04-0761-1

Pengalih Bahasa: Dra. Ursula Gyani Buditjahja
Penyunting: Ahmad Husni
Penyelaras Akhir: Saptono Raharjo
Desain: Triya Dwi
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 TEPAT BERDEBAT SECARA CERDAS, MEYAKINKAN, & POSITIF

Edisi Revisi

Jonathan Herring

Penerbit BHUANA ILMU POPULER
Kelompok Gramedia

nonajual@gmail.com

nonajual@gmail.com/021122/GDi
DigitalPublishing/KG-2/SC

Daftar Isi

PENDAHULUAN VII

BAGIAN 1 SEPULUH ATURAN UTAMA DALAM PERDEBATAN xii

1. ATURAN UTAMA NO. 1:
   Persiapkan Segalanya 1
2. ATURAN UTAMA NO. 2:
   Kapan Saat untuk Berdebat, Kapan Saat untuk Menjauh 21
3. ATURAN UTAMA NO. 3:
   Bukan Hanya Apa yang Anda Katakan, Melainkan Juga Cara Anda Mengatakannya 35
4. ATURAN UTAMA NO. 4:
   Dengarkan dan Dengarkan Lagi 61
5. ATURAN UTAMA NO. 5:
   Unggul Dalam Memberikan Tanggapan 79

6. ATURAN UTAMA NO. 6:
Mewaspadai Trik-trik Lawan 95
7. ATURAN UTAMA NO. 7:
Berdebat di Muka Umum 133
8. ATURAN UTAMA NO. 8:
Berdebat Melalui Tulisan 143
9. ATURAN UTAMA NO. 9:
Mengatasi Kebuntuan 155
10. ATURAN UTAMA NO. 10:
Memelihara Hubungan Baik 169

Bagian 2 179

BEBERAPA SITUASI YANG SERING MENIMBULKAN PERDEBATAN

1. BERDEBAT DENGAN ORANG-ORANG TERKASIH 183
2. MEMELIHARA HUBUNGAN BAIK 197
3. BERDEBAT DI TEMPAT KERJA 219
4. KETIKA HARUS MENGELUHKAN SESUATU 233
5. KETIKA BERHADAPAN DENGAN SEORANG PAKAR 251
6. KETIKA ANDA SALAH 267
7. BERDEBAT LAGI, DAN LAGI 281
8. KETIKA ANDA MERASA BAGAIKAN KESET KAKI 299
9. MENJADI PEMENANG YANG BAIK 313
10. IKHTISAR 323

PENDAHULUAN

Apakah Anda membenci perdebatan dan selalu berusaha menghindarinya? Ataukah Anda merasa selalu mati kutu ketika berdebat? Atau boleh jadi, Anda merasa tidak produktif kendati unggul dalam berargumentasi? Jika ya, inilah buku untuk Anda; buku yang akan menuntun Anda untuk berargumentasi dengan baik, menyampaikan pesan dengan jelas dan efektif, serta menggunakan teknik-teknik untuk menanggapi perdebatan secara efektif.

Segelintir orang memang suka berdebat (para pengacara, dan terutama anak-anak), tetapi kebanyakan orang memilih untuk menghindarinya. Terkadang menghindari perdebatan adalah keputusan yang baik, tetapi biasanya tidak demikian. Menghindari perdebatan dapat berarti bahwa suatu masalah lenyap begitu saja atau justru dipendam dalam hati. Rasa tertekan seperti itu dapat meracuni sebuah hubungan atau menciptakan ketegangan di tempat kerja.

Dalam buku ini, Anda akan mempelajari cara-cara yang positif untuk berargumentasi tanpa perlu berteriak atau memaksakan kehendak. Argumentasi yang baik tidak perlu diwarnai teriakan, debat kusir, atau adu jotos. Tindakan-tindakan semacam itu biasanya tidak menguntungkan siapa pun. Kita perlu memandang kemampuan berargumentasi sebagai sebuah seni dan keterampilan.

Kemampuan untuk berargumentasi dengan tenang, logis, dan efektif merupakan aset yang berharga, baik dalam dunia kerja maupun dalam kehidupan sehari-hari. Kemampuan ini akan mempertajam pemikiran Anda, menguji teori-teori, dan mendapatkan hal-hal yang Anda inginkan. Rasanya, mustahil untuk selalu menghindari perdebatan dalam kehidupan, maka Anda perlu mempelajari cara-cara untuk berargumentasi dengan baik. Perdebatan yang dilangsungkan dengan baik justru mampu bernilai positif, bahkan dapat menjadi momen yang menyenangkan dan menghidupkan kembali hubungan Anda dan lawan bicara. Perdebatan semacam itu dapat menyingkap masalah tersembunyi di antara kedua pihak sehingga masalah itu dapat diatasi dan tidak menjadi bara dalam sekam. Terkadang, kita perlu berdebat untuk mendapatkan sesuatu yang merupakan hak kita. Jika tidak, boleh jadi kita tidak akan mendapatkannya!

Perdebatan yang baik merupakan cara untuk memahami orang lain, berbagi ide, dan menyepakati hal-hal yang saling menguntungkan bagi kedua pihak di masa mendatang. Perdebatan sering menyandang label sebagai perilaku yang sebaiknya

dihindari. Namun sebenarnya, kesan negatif itu muncul karena banyak orang berdebat dengan cara yang keliru. Cara yang keliru itulah yang harus dihentikan, bukan perdebatan itu sendiri!

"Tujuan sebuah perdebatan atau diskusi
bukanlah memburu kemenangan, melainkan
mendapatkan kemajuan."

— Karl Popper —

Setiap perdebatan seharusnya menuntun seseorang pada pemahaman yang lebih baik mengenai sudut pandang lawan bicaranya dan sudut pandangnya sendiri. Banyak orang menjalani kehidupan tanpa memahami bahwa orang lain dapat menganut prinsip, memeluk kepercayaan, atau menyukai sesuatu yang bertolak belakang dengan diri mereka. Bagaimana mungkin mereka dapat memahaminya bila mereka tidak pernah membahas topik-topik tersebut dengan orang lain yang memiliki pandangan berbeda?

Betapa banyak orang yang salah paham terhadap orang lain hanya karena orang lain itu berbeda dengan mereka? "Saya bertemu dengan seorang anggota Partai X tempo hari. Ternyata, mereka sangat menyenangkan," ujar seorang teman kepada saya. Berbicara dengan orang lain yang tidak menyetujui pendapat Anda akan menjernihkan opini Anda tentang orang itu, dan membuat Anda lebih menghargai sudut pandangnya.

Buku ini tersusun atas dua bagian. Bagian pertama memaparkan kaidah-kaidah yang saya sebut Sepuluh Aturan Utama dalam Perdebatan. Aturan-aturan inilah yang berlaku dalam segala situasi; mulai ketika berdebat dengan bos, berdebat dengan pasangan, hingga berdebat dengan tukang yang memperbaiki rumah Anda. Perdebatan itu malah akan semakin hidup apabila pasangan Andalah yang memperbaiki rumah! Pada bagian kedua, saya akan mengulas situasi-situasi khusus yang "rawan" memicu perdebatan. Ketika itulah kita akan menerapkan aturan-aturan utama tersebut.

***

DigitalPublishing/KG-2/SC

BAGIAN

1

nonajurnal@gmail.com/021122/GDi
DigitalPublishing/KG-2/SC

SEPULUH ATURAN UTAMA DALAM PERDEBATAN

Pada bagian ini, saya akan memperkenalkan Sepuluh Aturan Utama dalam Perdebatan. Aturan-aturan ini akan membantu Anda dalam setiap perdebatan yang Anda hadapi. Setelah Anda memahaminya, Anda akan mampu berargumentasi dengan cara yang meyakinkan di hadap–an siapa pun. Aturan-aturan utama ini berlaku untuk perdebatan di mana pun: di rumah, di kantor, di tempat rekreasi, ataupun di kamar mandi!

***

BAB

nonajual@gmail.com/021122/GDi
DigitalPublishing/KG-2/SC

nonajual@gmail.com/021122/GDi
DigitalPublishing/KG-2/SC

ATURAN UTAMA NO. 1:

Persiapkan Segalanya

Persiapan merupakan kunci kesuksesan. Terkadang, sebuah perdebatan muncul secara tiba-tiba dan menarik Anda ke dalamnya. Namun, tidak selalu demikian, bukan? Anda pun sering mengetahui lebih awal bahwa akan ada rapat kerja atau negosiasi bisnis yang sulit. Oleh karena itu, mempersiapkan diri merupakan langkah yang sangat bermanfaat.

Apa yang Anda inginkan?

Sebelum mengawali sebuah argumentasi, pikirkan matang-matang tentang persoalan yang akan Anda kemukakan dan hal yang Anda inginkan dari lawan bicara. Hal ini mungkin terdengar sudah jelas, tetapi penekanan ini memang sangat penting. Apa yang sebenarnya menjadi tujuan Anda dalam pembicaraan ini? Apakah Anda hanya ingin orang lain memahami pendapat Anda,

ataukah Anda ingin orang itu melakukan atau tidak melakukan sesuatu? Seandainya tujuan kedualah yang Anda harapkan, Anda harus bertanya kepada diri sendiri: Apakah tujuan itu realistis dan dapat dicapai? Jika tidak, perdebatan mengenai hal itu mungkin hanya akan merusak hubungan Anda dengannya.

Bayangkan jika Anda ingin memperoleh kenaikan gaji. Anda telah mengatur pertemuan guna mendiskusikan hal itu dengan manajer Anda. Pikirkan dengan cermat, apakah keinginan Anda realistis? Jika pada saat itu, perusahaan tengah melakukan perampingan dan memangkas seluruh anggarannya, kemungkinan permintaan Anda akan dikabulkan boleh jadi nihil sehingga usaha Anda akan sia-sia saja. Namun, adakah hal lain yang dapat Anda lakukan untuk memperoleh kenaikan gaji? Adakah kenaikan jabatan yang dapat Anda upayakan? Meningkatkan kompetensi atau memperoleh sertifikasi melalui pelatihan yang dapat Anda ikuti? Dapatkah Anda menawarkan diri untuk melakukan sesuatu yang bersifat ekstra bagi perusahaan? Pikirkan semua pilihan dengan cermat sebelum Anda memasuki ruangan. Selalu awali setiap argumentasi dengan arah yang jelas menuju tujuan akhir Anda.

Membingkai argumen

Ketika mempersiapkan sebuah argumentasi, luangkan waktu untuk memikirkan cara menyajikan maksud Anda dengan logis. Namun, patut diakui bahwa logika menyandang reputasi yang buruk.

"Logika adalah seni mengenai rasa percaya diri
yang sering keliru."

— Joseph Krutch —

Orang kerap kali terpana ketika berhadapan dengan permainan logika, bahkan timbul kecurigaan bahwa permainan logika hanyalah trik untuk menjebak orang-orang dengan logika yang "tidak terlatih". Para pakar logika memang telah mengembangkan aturan yang rumit dalam menentukan logis atau tidaknya sebuah pernyataan. Namun, logika yang berlaku dalam kehidupan sehari-hari tidaklah sulit untuk dipahami.

Para penggemar logika sering menyinggung istilah "premis" dan "kesimpulan". Premis adalah fakta yang menjadi landasan bagi penarikan kesimpulan secara logis. Sebagai contoh, cermati pernyataan berikut.

"Saya menyukai film-film laga, maka tidak heran jika saya menyukai film-film *James Bond*."

Dalam pernyataan ini, premisnya adalah "saya menyukai film-film laga" dan kesimpulan logisnya adalah "saya menyukai film-film *James Bond*". Terkadang, beberapa premis diperlukan guna mencapai sebuah kesimpulan. Dalam argumen yang rumit, serangkaian kesimpulan logis dapat ditarik dari premis awal. Cermati contoh argumen yang bagus ini.

"Kejahatan di muka bumi disebabkan oleh kerapuhan moral dan kebodohan (premis). Namun, ras manusia belum dapat menemukan metode untuk menghapuskan

kerapuhan moral itu. Meskipun demikian, kebodohan dapat diatasi dengan mudah menggunakan metode yang telah dikenal oleh setiap pendidik yang kompeten. Karena itu, sebelum ditemukan metode yang efektif untuk mengajarkan kebaikan, kemajuan harus diupayakan melalui perbaikan intelektual ketimbang perbaikan moral (kesimpulan)."

— Bertrand Russell —

Maka, argumentasi yang baik bukanlah sekadar menuangkan isi pikiran Anda, melainkan juga memberikan serangkaian alasan untuk mendukungnya. Argumentasi yang buruk adalah perbincangan dengan hanya mengulang-ulang pendapat yang sama.

Cara yang salah

Bob : Tidak ada pria yang suka bersih-bersih. Kami me–mang tidak diciptakan untuk melakukan hal-hal seperti itu."

Maria : "Omong kosong."

Bob : "Bukan, pria memang tidak sama dengan wanita."

Maria : "Itu diskriminasi. Tidak ada perbedaan dalam hal ini."

Bob : "Bukankah otak wanita nyata-nyata berbeda dengan otak pria?"

Maria : "Jangan asal bicara."

Banyak perdebatan di sekitar kita berlangsung seperti yang dilakukan Bob dan Maria; mereka hanya mengulang-ulang pendapat masing-masing sehingga mustahil akan ada kemajuan. Hal itu terjadi karena mereka hanya menyatakan kesimpulan masing-masing tanpa memberikan alasan yang mendasari kesimpulan itu. Seandainya salah satu dari mereka berkata "Mengapa kamu berpendapat seperti itu?" atau "Apa buktinya?", mungkin akan ada kemajuan dalam perbincangan ini. Perde–batan mereka mungkin akan berguna sebab setiap pihak dapat mulai memahami mengapa pihak lain berpikir seperti itu.

Argumen Anda akan lebih meyakinkan jika Anda meng–awalinya dengan mengemukakan sejumlah fakta (premis) yang kebenarannya akan diakui oleh lawan bicara Anda, kemudian menarik kesimpulan logis yang sesuai dengan premis itu. Ada dua syarat yang harus Anda penuhi agar lawan bicara Anda meyakini kebenaran pendapat Anda:

- Fakta atau premis Anda harus benar.
- Kesimpulan Anda harus sesuai dengan fakta atau pre–mis yang mendasarinya.

Fakta

Kita perlu memperjelas beberapa hal seputar fakta.

Menggunakan fakta

Semestinya, sudah jelas bahwa fakta adalah komponen yang sangat penting dalam hampir semua perdebatan. Sebelum mengawali

setiap argumentasi, Anda harus mencari informasi tentang topik yang akan Anda bahas. Anda akan kehilangan banyak informasi mengenai manfaat ASEAN jika Anda hanya membaca sejumlah blog tentang hal itu dan hanya mendiskusikannya dengan seorang pakar ekonomi. Anda akan kalah dalam perdebatan tentang layak atau tidaknya Anda mendapat kenaikan gaji jika Anda tidak mengetahui besarnya gaji karyawan lain dengan jabatan yang setingkat dengan Anda di perusahaan Anda dan perusahaan lain. Berdebat tanpa fakta tak ubahnya menulis di atas air.

Mengumpulkan fakta

Ucapan "karena saya berkata demikian" pasti akan membuat popularitas Anda segera meredup, kecuali jika hal itu hanya Anda katakan kepada putra-putri Anda, atau jika Anda adalah orang yang sangat terpandang. Namun dalam kedua kasus itu pun, Anda belum tentu berhasil meyakinkan orang lain hanya dengan berkata demikian. Anda harus mendukung argumen Anda dengan fakta. Internet kini telah menjadi tempat pertama bagi masyarakat untuk mencari informasi walaupun media ini harus digunakan dengan sangat hati-hati.

Kiat: Banyak mesin pencari memiliki tombol "Scholar" yang akan mengarahkan Anda pada hasil-hasil penelitian ilmiah. Rujukan semacam itu akan menjadi sumber informasi yang lebih dipercaya daripada opini seorang blogger. Namun, Anda mungkin akan menemukan beberapa istilah asing!

Sangat berbahaya jika Anda menduga bahwa sejumlah hal memang benar hanya karena telah diketahui dan dibicarakan oleh banyak orang, seperti sejumlah anggapan terkenal berikut yang telah terbukti tidak benar.

- Ikan mas adalah pengingat yang buruk. Salah: penga–laman menunjukkan bahwa ikan mas mampu menje–lajahi lorong- lorong yang rumit tanpa tersesat.
- Thomas Crapper adalah penemu alat penyiram toilet otomatis. Salah: alat itu ditemukan oleh Sir John Har–rington pada 1596.
- Bercukur membuat rambut lebih cepat tumbuh kem–bali. Salah: bercukur tidak membuat rambut lebih cepat tumbuh kembali, tidak pula membuat rambut semakin tebal atau kasar.

Perpustakaan, surat kabar, majalah, dan teman-teman Anda juga dapat menjadi sumber informasi. Pastikan sumber informasi Anda dapat dipercaya.

Apakah informasi tersebut dapat dipercaya?

Ini merupakan tugas penting yang perlu ditangani dengan hati-hati.

- Sumber informasi yang menyediakan data statistik dapat menjadi kunci kemenangan Anda. Peluang ter–baik Anda adalah mencari kelompok atau organisasi yang disegani oleh lawan bicara Anda. Jika mungkin,

carilah organisasi yang netral atau terpandang. Hasil penelitian sebuah kelompok kecil tentang bahaya mengonsumsi daging secara berlebihan biasanya tidak akan memiliki pengaruh sekuat laporan Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) tentang hal yang sama. Jadi, pertimbangkan:

1. Siapa yang menyelenggarakan penelitian itu?
2. Mungkinkah ia memihak?
3. Apakah penyelenggaranya merupakan suatu lem–baga yang disegani ataukah kelompok kecil yang kurang dikenal?

- Sumber informasi manakah yang paling berpengaruh bagi lawan bicara Anda? Jika Anda menyampaikan ucapan seorang ilmuwan ateis kepada seseorang yang meyakini bahwa alam semesta diciptakan oleh Sang Pencipta, orang itu mungkin akan curiga dan menuding sumber informasi Anda memihak. Namun, cobalah menyodorkan hasil penelitian ilmuwan yang seagama dengannya, Anda mungkin akan mampu meyakinkannya dengan lebih mudah.
- Jika Anda ingin mengutip data statistik, cari tahu besar sampelnya. Seorang ilmuwan biasanya melakukan penelitian dengan mewawancarai sejumlah orang atau menguji sejumlah sampel, lalu menarik kesimpulan umum dari seluruh hasil yang ia peroleh. Sebagai contoh, jika 30 dari 100 orang yang telah diwawan–

carai berkata bahwa mereka menyukai produk X, dapat dikatakan bahwa 30% orang menyukai produk X. Tentu saja, hal ini tidak berarti bahwa setiap orang di dunia telah ditanyai, tetapi si peneliti memperkirakan bahwa jika 30% sampel wawancara menyukai produk X, hasil tersebut mungkin mencerminkan pendapat penduduk secara umum. Jika Anda hanya menanyai dua orang, dan salah seorang dari mereka ternyata menyukai produk X, maka kesimpulan yang mengatakan bahwa 50% orang menyukai produk X merupakan pernyataan yang tidak dapat dipercaya sebab pendapat dua orang hampir tidak mungkin akan sama dengan pendapat penduduk secara umum! Pada umumnya, semakin besar sampel suatu penelitian, semakin andal pula data yang diperoleh dalam penelitian tersebut. Jika hasil penelitian itu tidak menyebutkan jumlah orang atau sampel yang dilibatkan, Anda patut merasa curiga.

- Masalah statistik lainnya: seberapa mewakili sam–pel itu? Cobalah mencari tahu terhadap siapa saja atau objek apa saja penelitian itu dilakukan. Jika Anda hanya mewawancarai orang-orang yang te–lah menggunakan produk X sejak lama, tidaklah mengherankan jika sejumlah besar dari mereka menyukai produk X. Cermati pernyataan sebuah lembaga yang menyebutkan: "Dari para konsumen yang menghubungi kami, 86% setuju bahwa..."

Jika orang-orang yang menghubungi lembaga itu memohon bantuan, mereka mungkin cenderung ber–simpati terhadap tujuan lembaga tersebut[1]). Selain itu, Anda tidak dapat menganggap pendapat mereka mewakili seluruh lapisan masyarakat. Penelitian yang baik mengambil sampel dari kelompok-kelompok yang berbeda dari sejumlah besar penduduk. Hasil penelitian semacam itu akan memberikan dukungan yang lebih baik bagi argumen Anda.

Sebuah penelitian mendapati bahwa 70% orang yang mencoba untuk berhenti merokok ternyata tidak berhasil; berita yang sungguh menyesakkan bagi orang-orang yang sedang berjuang untuk berhenti merokok. Namun, jajak pendapat itu ternyata hanya mewawancarai para perokok. Jadi, pantas saja jika sebagian besar responden mengaku gagal berhenti merokok!

- Simak baik-baik setiap pernyataan. Anda harus lebih waspada terhadap pernyataan yang "mengarah ke atas". Jika bukti-bukti pendukung suatu argumen menunjukkan bahwa tingkat polusi telah meningkat hingga 35%, berarti 35% merupakan tingkat tertinggi yang ditunjukkan oleh bukti itu. Angka polusi rata-rata

---

[1]) *Sehingga wajar saja jika sebagian besar dari mereka setuju bahwa...(intinya, mem–berikan opini yang baik tentang lembaga tersebut). —Peny.*

justru tidak diungkapkan, dan boleh jadi justru jauh di bawah 35%. Waspadai juga hasil penelitian yang menunjukkan "kemungkinan" dan/atau "dugaan" terjadinya sesuatu. Survei yang menunjukkan bahwa terdapat kemungkinan lebih dari 50% penduduk tengah mempertimbangkan untuk berwisata dengan sarana transportasi udara justru menunjukkan bahwa jumlah penduduk yang menggunakan sarana transportasi udara belum sebanyak itu!

- Waspadai jawaban "mungkin" dan "tidak tahu". Sebuah survei melontarkan pertanyaan kepada sekelompok orang: "Haruskah Inggris keluar dari Uni Eropa?" Dalam survei tersebut, responden dapat menjawab "ya", "tidak", atau "tidak tahu". Seandainya 15% responden menjawab "ya"; 20% menjawab "tidak"; dan 65% menjawab "tidak tahu", kita dapat menyajikan dua data terakhir dengan mengatakan bahwa 85% responden menginginkan Inggris tetap bergabung dalam Uni Eropa.
- Berhati-hatilah dengan persentase. Sebagai contoh, sebuah pernyataan (fiktif) menyebutkan bahwa minum kopi dapat meningkatkan risiko serangan jantung sebesar 35%. Pernyataan semacam itu mungkin akan segera membuat Anda menuding kedai kopi terdekat. Namun sebelum Anda melangkah ke sana, ketahuilah bahwa data semacam itu sangat menyesatkan. Pertama, kita perlu mengetahui bagi siapa risiko itu

berlaku. Apakah peningkatan risiko itu hanya dialami oleh orang-orang dari kelompok tertentu—misalnya orang-orang yang rentan terhadap serangan jantung, ataukah bagi masyarakat pada umumnya? Kedua, Anda perlu memikirkan apa yang sebenarnya dimaksud dengan "risiko serangan jantung"? Mari kita ambil contoh lain: Kita dapat berkata bahwa berjalan-jalan di perdesaan akan meningkatkan risiko seseorang terkena benturan meteorit sebesar 300%, tetapi Anda mungkin tidak perlu khawatir karena risiko itu sangat kecil pada awalnya.[2)] Jadi, kekhawatiran yang timbul akibat peningkatan suatu risiko menjadi tidak relevan jika risiko mula-mulanya sangat rendah.

Ada dua hal penting yang dapat kita pelajari di sini. Pertama, jika Anda ingin mengandalkan data statistik, pastikan data tersebut merupakan sumber terbaik yang Anda miliki, sampelnya memadai, dan kesimpulannya cukup jelas. Kedua, jika lawan bicara Anda menyodorkan data statistik, tanyakan mengenai hal-hal di atas.[3)]

Dengan demikian, Anda mungkin dapat menjelaskan mengapa hasil penelitian yang Anda sampaikan lebih meyakinkan daripada hasil penelitian yang mereka sodorkan.

[2)] *Sehingga setelah ditingkatkan sebesar 300% pun masih tetap kecil. —Peny.*

[3)] *Mengenai jumlah, pemilihan, dan keterwakilan sampel, serta hal-hal lain yang telah dibahas menyangkut keabsahan penarikan kesimpulan dari suatu data statistik. —Peny.*

Menjelaskan data statistik

Jangan mengira bahwa semakin banyak data yang Anda miliki, posisi Anda selalu menjadi semakin baik. Sejumlah data yang dikemukakan dengan baik dapat menjadi lebih efektif daripada data yang terlampau banyak hingga membuat pendengar Anda bingung dan mengantuk. Hanya para penggemar statistik yang mampu mencerna lebih dari satu kumpulan data statistik dalam sebuah percakapan. Jika perlu, Anda dapat berkata, "Saya memiliki segudang data statistik yang dapat saya kemukakan, tetapi biarlah saya sampaikan dua saja di antaranya kepada Anda."

Sajikan data Anda dengan baik. Boleh jadi, Anda akan me–nyapa orang-orang yang akrab dengan data statistik, tetapi para pendengar awam acapkali merasa kesulitan memahami data semacam itu. Maka, sajikan kepada mereka dengan cara yang bersifat "pribadi". Jadi, daripada berkata "Sekitar 25% ibu rumah tangga akan mengalami kekerasan dalam rumah tangga pada titik tertentu dalam kehidupan mereka", mungkin akan lebih efektif jika Anda berkata "Jika di sini ada 20 orang ibu rumah tangga, kita dapat menduga bahwa lima orang di antara mereka pernah mengalami kekerasan dalam rumah tangga". Selain menjadikan data Anda lebih mudah dipahami, menyajikan data dengan cara seperti itu juga memberikan dampak yang lebih dramatis.

Kiat: Jika data itu berkaitan dengan uang, dan Anda ingin me–nunjukkan betapa mahalnya harga suatu produk, hubungkan data itu dengan contoh dalam kehidupan sehari-hari, misalnya dengan berkata, "Jika dana yang harus dikeluarkan untuk membeli produk

tersebut dibagikan kepada semua orang yang hadir di ruangan ini, masing-masing dari kita dapat mendanai acara liburan selama dua minggu di luar kota."

Mudah sekali untuk terjebak dalam kekeliruan bila kita membuat generalisasi: "Semua orang tahu..." "Segenap karyawan menghendaki..." Pernyataan-pernyataan seperti ini hanya menunggu dibantah oleh sebuah pengecualian yang dengan serta-merta akan menunjukkan bahwa pertanyaan itu sama sekali tidak benar. Hanya ada segelintir generalisasi yang tidak dapat disangkal. Jadi, hindari penggunaan generalisasi sedapat mungkin.

> Seluruh generalisasi harus dihindari kecuali yang satu ini![4)]

Menyajikan sebuah argumen

Persiapan untuk menghadapi "ajang adu pendapat" tidak cukup hanya dilakukan dengan menyusun fakta dan alasan pendukung yang efektif. Anda pun perlu memikirkan cara yang tepat untuk menyajikannya, dan hal itu tentu akan bergantung pada apakah argumentasi itu akan disampaikan dalam sebuah rapat, percakapan santai, ataukah presentasi. Namun, prinsipnya tetap sama.

[4)] *Kecuali generalisasi bahwa generalisasi harus dihindari. —Peny.*

Paparkan sejelas mungkin

Pada awal sesi presentasi, Anda sebaiknya langsung menyampaikan pokok-pokok persoalan yang akan Anda bahas beserta alasan-alasan yang mendukung pendapat Anda. Pertimbangkan pem–bukaan argumentasi berikut.

"Manajemen perlu mendukung usulan untuk membeli gedung baru. Ada tiga alasan kuat sehingga hal itu perlu dilakukan. Pertama, dengan membeli gedung itu, kita akan dapat mencetak laba yang lebih besar.

Kedua, kita memiliki kebutuhan yang tidak dapat ditunda-tunda lagi akan tersedianya ruang yang lebih luas. Ketiga, ge–dung yang baru akan meningkatkan citra perusahaan ini di mata masyarakat."

Sejak awal, si pembicara langsung menjelaskan duduk permasalahan yang ingin ia kemukakan, manfaat dibahasnya permasalahan itu, dan tiga fakta yang mendukung argumennya. Pada akhir presentasi, ia kembali menegaskan hal itu:

"Jadi, telah kita lihat bersama-sama bahwa dengan membeli gedung baru, kita akan dapat meningkatkan laba perusahaan. Di samping itu, kami sangat memerlukan ruang tambahan, dan masalah tersebut akan teratasi dengan membeli gedung tersebut. Terakhir, realisasi usulan ini akan berdampak positif pada citra perusahaan di mata konsumen. Mari kita dukung usulan ini."

Perhatikan bahwa permulaan dan kesimpulan presentasi tersebut telah memuat alasan-alasan pendukung argumen si pembicara dengan cara yang sangat sederhana. Tentu saja, masih banyak hal yang perlu disampaikan dalam bagian inti presentasi tersebut, tetapi awali dan akhiri dengan tiga alasan utama yang mendukung argumen Anda.

Kiat: Ada sebuah aturan terkenal: jelaskan kepada mereka tentang hal yang akan Anda sampaikan, lalu sampaikan hal itu, kemudian ingatkan mereka tentang hal yang telah Anda sampaikan. Aturan ini sering diajarkan, dan merupakan nasihat yang sangat bagus.

Pengulangan memantapkan ingatan. Mengulangi sesuatu sedikitnya tiga kali adalah teknik yang populer di kalangan para pemasang iklan. Setelah Anda mendengar lima kali bahwa produk tertentu sangat ampuh untuk membunuh bakteri, Anda pun akan mulai memercayai informasi tersebut.

Ringkasan

- Siapkan argumen Anda dengan baik.
- Teliti kembali fakta yang hendak Anda kemukakan.
- Pilihlah argumen kunci yang andal.
- Rumuskan butir masalah yang ingin Anda sampaikan beserta cara penyampaiannya.

Terapkan

Tuliskan butir persoalan yang ingin Anda katakan. Gunakan susunan berikut.

- Premis
- Fakta atau alasan pendukung
- Kesimpulan

Buatlah catatan singkat, lalu bacakan dengan lantang dan perlahan-lahan sebanyak tiga kali. Kemudian, ketika tiba saat Anda harus menyampaikannya, entah kepada seorang dokter, pasangan, atau tukang listrik; Anda akan mampu berbicara secara leluasa dan meyakinkan. Tentu saja, Anda boleh melihat kembali catatan jika merasa hal itu dapat membantu.

***

DigitalPublishing/KG Media@gmail.com/021122/GDi

nonajual@gmail.com/021122/GDi
DigitalPublishing/KG-2/SC

BAB



DigitalPublishing/KG-2E... nonaldal@gmail.com/021122/GDi...

nonajual@gmail.com/021122/GDi
DigitalPublishing/KG-2/SC

ATURAN UTAMA NO. 2:

Kapan Saat untuk Berdebat, Kapan Saat untuk Menjauh

Saya yakin bahwa Anda pernah terlibat dalam sebuah perbincangan, lalu Anda kira waktu dan tempat tersebut sebenarnya kurang tepat untuk memperbincangkan hal itu. Mengetahui kapan dan di mana Anda dapat memperbincangkan sesuatu, dan kapan Anda perlu menjauh merupakan keterampilan yang sangat penting. Sebelum mengawali (atau meladeni) sebuah percakapan, tanyakan kepada diri Anda: Apakah ini waktu dan tempat yang tepat? Apakah lebih baik untuk menjauh saja dan tidak membicarakan hal itu sama sekali atau menyimpannya untuk dibicarakan pada kesempatan lain?

Memasuki perdebatan

Penting sekali untuk memikirkan hal-hal berikut:

- Apakah perdebatan tersebut bermanfaat?
- Apakah lebih baik melakukan pembicaraan empat mata ataukah dengan disaksikan banyak mata?
- Apakah Anda memiliki informasi yang memadai?
- Apakah Anda siap secara emosional?
- Apakah lawan bicara Anda juga siap secara emosional?

Mari kita bahas kelima hal di atas satu per satu.

Apakah perdebatan tersebut bermanfaat?

Untuk apa Anda berdebat jika perdebatan itu tidak bermanfaat? Bayangkan jika Anda menghadiri acara peluncuran usaha yang baru Anda rintis. Dalam acara itu, Anda memperkenalkan diri kepada seorang pria tampan dan berwibawa yang segera memberi tahu Anda bahwa ia adalah ketua himpunan pemburu setempat, padahal Anda sangat menentang perburuan. Anda bisa saja seketika menyulut perdebatan dengan mengemukakan pendapat yang menentang perburuan, tetapi mustahil hal itu akan membawa hasil yang bermanfaat. Alasan-alasan yang ingin Anda kemukakan pun sepertinya bukanlah sesuatu yang belum pernah ia dengar. Dalam suasana seperti itu, Anda tidak mungkin dapat berargumentasi secara efektif. Argumentasi semacam ini tidak akan meraih tujuan apa pun, bahkan mungkin akan menghancurkan peluang bisnis Anda. Lebih baik, Anda menjauh

atau mengubah topik percakapan. Simpanlah persoalan itu untuk kesempatan lain.

Bayangkan jika dalam acara santap malam keluarga pada hari raya, paman Anda mulai melontarkan komentar yang tak dapat Anda toleransi. Mungkin, akan ada kesempatan lain guna menyinggung masalah itu bersamanya, tetapi acara santap malam keluarga pada hari raya bukanlah saat yang tepat untuk melakukan hal itu. Jika Anda tetap memilih untuk berdebat dengannya, hasil perdebatan itu sudah dapat ditebak: Anda dan paman Anda mungkin akan sama-sama merasa jengkel, sedangkan anggota keluarga lainnya akan merasa kesal terhadap Anda!

Terkadang, seseorang memiliki keterikatan emosional dengan opininya sehingga ia sulit sekali mengubahnya. Anda tidak akan mampu membujuk seseorang untuk berpindah agama hanya dengan satu kali percakapan. Hasil maksimal yang dapat Anda raih hanyalah membangkitkan keraguannya sehingga ia akan memikirkan dan menelaah persoalan itu kembali.

Contoh yang berguna

"Bukti apa yang Anda perlukan untuk mengubah pikiran Anda?"

Pertanyaan ini akan memberi kita informasi. Jika seseorang mengatakan bahwa tidak ada bukti yang dapat meyakinkan bahwa ia keliru, Anda tahu bahwa Anda sedang berurusan dengan orang fanatik. Segera menjauh!

Jangan berdebat dengan orang fanatik karena hanya akan membuang-buang waktu.

Hanya empat mata ataukah dengan disaksikan banyak mata?

Persoalan ini bisa menjadi masalah penting, khususnya dalam konteks bisnis. Anda perlu memikirkannya dengan cermat. Apakah argumen tersebut hanya perlu dikemukakan kepada orang yang bersangkutan, ataukah lebih baik dibahas dalam kelompok? Ada beberapa hal yang perlu dipertimbangkan:

- Kerahasiaan. Jika Anda perlu mengemukakan masalah yang bersifat rahasia (tentang diri Anda sendiri ataupun orang lain), Anda perlu memastikan bahwa percakapan itu bersifat pribadi. Jadi, jagalah kerahasiaannya.
- Kepercayaan. Apakah Anda akan merasa lebih percaya diri jika ada orang lain bersama Anda ataukah justru ketika Anda seorang diri? Jika Anda menginginkan ada orang lain yang mendampingi Anda, siapakah orang itu?
- Formalitas. Apakah Anda akan merasa lebih nyaman jika mengemukakan hal itu dalam suasana formal, seperti dalam sebuah rapat, ataukah justru dalam suasana nonformal?
- Intimidasi. Jika Anda tahu bahwa lawan bicara Anda dapat menjadi agresif dan tidak menyenangkan, ba–

rangkali akan lebih baik jika Anda berargumentasi dengannya ketika ada orang lain yang menyaksikan, misalnya dalam sebuah pertemuan. Di tengah banyak orang, ia mungkin akan mengurungkan niatnya untuk mengolok-olok Anda. Jika ia menyerang Anda, orang lain dapat melerai.

- Kesepakatan. Adakah orang lain yang sepakat dengan Anda? Jika ya, argumen Anda mungkin akan lebih kuat jika disampaikan dalam kelompok yang anggotanya mendukung pendapat Anda.

Apakah Anda memiliki informasi yang memadai?

Apa pun iming-imingnya, jangan berdebat jika Anda tidak siap. Sebagaimana yang telah kita pelajari dalam Aturan Utama No. 1, memiliki informasi adalah kunci penting. Seharusnya, Anda tidak perlu merasa malu saat berkata, "Saya perlu berpikir lebih jauh tentang masalah ini sebelum memberikan opini saya. Kita akan bicarakan lagi hal ini besok." Boleh jadi ketika perdebatan berlangsung, terlontar informasi baru yang belum Anda ketahui. Lagi-lagi, sebaiknya Anda mundur terlebih dahulu untuk mempelajari persoalan itu lebih lanjut, atau mengumpulkan lebih banyak data.

Apakah Anda siap secara emosional?

Berdebat secara meyakinkan memerlukan waktu, perhatian, dan upaya. Berdebat ketika Anda merasa letih, berada dalam

kondisi emosi yang tidak stabil, dan tergesa-gesa biasanya tidak akan bermanfaat. Walaupun Anda tidak merasa letih, emosi Anda dalam kondisi stabil, dan Anda tidak tergesa-gesa, Anda sebaiknya tetap memilih waktu ketika Anda merasa siap dan dalam posisi yang tepat untuk menjelaskan argumen Anda sekaligus mendengarkan argumen orang lain. Permohonan Anda untuk memperoleh kenaikan gaji dalam percakapan sambil lalu dengan atasan sepertinya tidak akan membuahkan hasil. Demikian pula dengan diskusi tentang kelangsungan sebuah hubungan yang tengah dilanda masalah, tentu tidak akan berhasil jika dilakukan pada tengah malam.

Berhati-hatilah ketika Anda sedang marah. Tatkala mendengar bahwa seseorang telah mengambil keputusan yang tidak Anda setujui, Anda mungkin terdorong untuk segera mengirim E-mail kepadanya atau menemuinya untuk menyatakan ketidaksetujuan Anda. Pahami baik-baik setiap informasi yang Anda terima. Pasti akan sangat memalukan jika Anda berkoar-koar untuk mengeluhkan sesuatu, lalu mendapati bahwa Anda ternyata salah paham.

Apakah lawan bicara Anda juga siap secara emosional?

Persoalan kesiapan emosional juga berlaku bagi lawan bicara. Anda mungkin sudah sepenuhnya siap untuk berargumentasi, tetapi lawan bicara Anda belum tentu demikian. Idealnya, ia pun harus siap mendengarkan Anda. Anda mungkin perlu memberitahukan

pokok-pokok pembicaraan itu sebelumnya, misalnya melalui memo yang menjelaskan maksud Anda dan menyarankan di–adakannya suatu pertemuan untuk membahas masalah tersebut. Hal itu akan memberinya waktu untuk memikirkan usulan Anda, lalu memberikan jawaban yang penuh pertimbangan.

Pilihlah waktu terbaik untuk membahasnya. Jumat sore mungkin akan menjadi waktu yang paling tepat bagi Anda, te–tapi atasan Anda mungkin merasa letih dan stres pada waktu itu. Kuncinya adalah memastikan lawan bicara Anda siap me–nyimak argumen Anda dengan baik.

Contoh yang berguna

"Masalah ini benar-benar penting, dan kita tidak boleh tergesa-gesa dalam mengambil keputusan."

"Sepertinya, sekarang bukan saat yang tepat untuk membicarakan hal itu."

"Bagaimana jika pembahasan ini kita lanjutkan pada waktu lain yang lebih luang?"

"Kita dapat memperdebatkan hal ini hingga sore, tetapi mungkin akan lebih menarik jika kita bertukar cerita tentang kegiatan pada liburan akhir pekan lalu."

Ketika lebih baik menghindar

Apakah Anda merasa selalu terlibat dalam perdebatan yang tidak Anda inginkan? Anda dapat menghentikannya.

Kiat: Anda tidak perlu memperdebatkan segala sesuatu yang tidak akan Anda sepakati.

Apakah persoalan ini benar-benar perlu diperdebatkan?

Pertama-tama, tanyakan pertanyaan di atas kepada diri Anda. Pada suatu saat, Anda mungkin merasa dikelilingi oleh orang-orang yang tidak kompeten. Seandainya demikian pun, Anda tidak harus mengoreksi setiap tindak-tanduk mereka. Tidak semua hal perlu Anda tanggapi. Anda dapat menggunakan beberapa ungkapan berikut untuk menghindari perdebatan yang tidak Anda inginkan.

Contoh yang berguna

"Masalah ini tampaknya memang rumit."

"Pendapat Anda boleh juga."

"Kita bisa saja memperdebatkan hal ini hingga esok pagi."

Jika Anda benar-benar merasa tidak sanggup membiarkan orang itu meyakini pendapat yang keliru, cobalah berkata:

"Saya membaca artikel yang sangat menarik tempo hari. Boleh saya kirimkan kepada Anda via E-mail nanti?"

Apakah persoalan ini dapat dipecahkan?

Terkadang, suatu perdebatan hanyalah potongan kecil dari ke–tidaksepakatan yang lebih besar antara banyak pihak, misalnya perbedaan pendapat mengenai apakah kehidupan manusia baru dimulai di dalam kandungan ataukah sudah dimulai jauh sebelum raganya tercipta? Perdebatan ini sering berujung pada percaya atau tidaknya seseorang kepada Tuhan, dan hal itu memang telah menjadi perdebatan sejak dahulu kala. Kecuali Anda memiliki banyak waktu (misalnya, Anda terjebak di dalam kereta yang anjlok), Anda tidak akan mampu memperdebatkan seluruh aspek yang berpengaruh dalam masalah tersebut. Jika Anda tidak sanggup memecahkan suatu masalah, lebih baik tidak memperdebatkannya. Kendati demikian, tetap saja ada pihak-pihak yang tetap merasa perlu memperdebatkannya. Mereka memegang teguh opini tertentu sehingga apa pun yang Anda katakan tidak akan dapat mengubah pikiran mereka. Terhadap orang-orang semacam itu, mustahil argumentasi Anda dapat membuahkan hasil. Jika lawan bicara Anda enggan mendiskusikan suatu persoalan, hal itu mungkin merupakan salah satu isyarat bahwa ia tidak ingin melepaskan pendiriannya dalam persoalan tersebut.

"Saya hanya tidak ingin memperdebatkan masalah ini."
"Saya sudah membuat keputusan."
"Apa pun yang kamu katakan, aku tidak akan berubah pikiran."

Berhati-hatilah dengan prinsip-prinsip rasionalitas. Keyakinan banyak orang terkadang hanyalah asumsi yang tidak berdasarkan pemikiran atau logika. Sungguh mengherankan melihat betapa banyak orang yang terus mendukung sesuatu tanpa memikirkannya. Saya teringat puluhan tahun lalu ketika berdiskusi dengan nenek saya. Beliau adalah seorang pendukung fanatik Partai Konservatif. Ketika saya membahas beberapa masalah (di antaranya mengenai pendidikan dan pertahanan), beliau lebih mendukung kebijakan Partai Buruh daripada kebijakan Partai Konservatif dalam setiap persoalan tersebut. Pada akhirnya, saya bertanya, "Nek, jika dalam setiap masalah, Nenek selalu mendukung kebijakan Partai Buruh, mengapa Nenek justru mendukung Partai Konservatif?" "Karena aku sudah mendukung mereka sejak dahulu," sahutnya. Jawaban yang tidak mudah ditanggapi, bukan?

Kenali pemicu emosi Anda

Kebanyakan orang memiliki pemicu emosi. Ketika seseorang membicarakan masalah tertentu, kita serta-merta akan menimpalinya dengan jawaban yang panjang-lebar. Dua puluh menit sesudahnya, teman kita yang malang menatap dengan keheranan dan berkata, "Semestinya, aku tidak perlu mengatakan hal itu tadi." Jika Anda merasa tidak mampu menahan diri untuk bereaksi ketika suatu masalah muncul ke permukaan, waspadalah! Sadari hal-hal yang mudah membuat Anda lepas kendali, jagalah diri Anda agar tetap tenang, dan tanyakan kepada diri Anda

selekas mungkin: Inikah waktu, tempat, dan orang yang tepat untuk menunjukkan reaksi Anda?

Ringkasan

Ingatlah bahwa Anda tidak perlu memperdebatkan segala se–suatu yang tidak akan Anda setujui. Tidak jarang, akan lebih baik bila Anda biarkan saja hal-hal itu berlalu. Jika memang perlu diperdebatkan, pastikan Anda sudah siap, dan pastikan pula bahwa itulah waktu, tempat, dan orang yang tepat untuk membicarakan hal itu. Jika tidak, tunggu hari lain.

Terapkan

Tariklah napas dalam-dalam, lalu tanyakan kepada diri Anda apakah ketiga hal ini tepat pada situasi tersebut:

- Waktu
- Tempat
- Lawan bicara

Jika ya, tarik napas dalam-dalam sekali lagi dan mulailah ber–bicara; tetapi jika tidak, menjauhlah.

***

DigitalPublishing/KG-2/SC
nonajual@gmail.com/021122/GDi

BAB

DigitalPublishing/KG-2/SC
nonaiuly@gmail.com/022/1122/IGDi

DigitalPublishing/KB-2/SC
noreplyal@gmail.com/021122/GDi

ATURAN UTAMA NO. 3:

Bukan Hanya Apa yang Anda Katakan, Melainkan Juga Cara Anda Mengatakannya

Dalam dunia yang ideal, setiap argumen akan dinilai berdasarkan isinya, bukan berdasarkan cara kita menyampaikannya. Sayangnya, kita tidak berada di dunia yang ideal. Kita tidak dapat menafikan fakta bahwa cara penyampaian suatu argumen memang penting. Semua iklan dirancang untuk membujuk Anda agar membeli suatu produk yang sebenarnya tidak ingin Anda beli, dan sebagian besar upaya pemasaran suatu produk lebih menekankan pada teknik penyampaian informasi daripada kualitas produk itu sendiri. Banyak orang dapat mengunggulkan argumen yang buruk karena kepiawaian mereka dalam menyampaikannya, dan banyak orang yang bermaksud

baik justru kalah dalam perdebatan karena tidak mampu menyampaikan pendapat mereka dengan cara yang tepat.

Sebuah perdebatan bukanlah persaingan intelektual semata, sebab banyak argumen juga melibatkan aspek emosional di samping aspek intelektual. Pernahkah Anda mendengar pidato yang menggetarkan hati atau ceramah yang sangat menyentuh perasaan? Kesan seperti itu terkadang tidak disebabkan oleh muatan intelektual dalam pernyataan-pernyataan yang disampaikan pembicaranya, tetapi lebih banyak dipengaruhi oleh daya tarik emosional figur tersebut. Barack Obama berhasil memenangi Pemilihan Umum Amerika Serikat bukan karena daya tarik intelektual argumennya semata, tetapi juga karena daya tarik emosionalnya dan cara berargumentasinya yang meyakinkan.

Pemaparan

Jadi, apa yang dapat Anda lakukan supaya argumen Anda menjadi semakin menarik? Mari kita bahas.

Kejelasan

Sungguh sebuah kekeliruan jika seseorang berpendapat bahwa semakin rumit sebuah argumen, semakin meyakinkan pula argumen tersebut bagi pendengarnya. Masalah tersulit sekalipun dapat diuraikan menjadi faktor-faktor yang lebih sederhana. Namun, hal itu tidak berarti Anda perlu membuatnya sedemikian rupa hingga akan dipandang sebelah mata oleh lawan bicara.

Anda mungkin perlu menyampaikan beberapa hal yang agak rumit, tetapi Anda hampir selalu dapat menjelaskannya dalam beberapa faktor kunci yang lebih sederhana. Jika pendengar tidak memahami argumen Anda, atau alasan-alasan yang mendukung argumen tersebut, Anda mungkin tidak akan meraih kemajuan.

Kita mungkin pernah mengikuti peliknya persidangan kasus penipuan. Salah satu penyebabnya adalah pengacara terdakwa dapat dengan mudah mengajukan pembelaan. Mereka hanya perlu membingungkan para juri.[5)] Gelontorkan saja informasi finansial yang rumit dan sederet istilah asing dalam bidang ilmu tertentu, maka para juri akan kebingungan dengan keterangan tersebut. Mereka sudah pasti tidak yakin apakah terdakwa benar-benar melakukan kejahatan ataukah tidak.

Hal yang sama berlaku dalam perdebatan. Bingungkan lawan bicara Anda, maka Anda mungkin akan berhasil meyakinkan mereka bahwa masalah itu memang rumit walaupun sebenarnya tidak. Namun, cara semacam itu tetap tidak akan serta-merta membuat mereka yakin bahwa pendapat Anda dalam persoalan yang rumit itu memang benar.

Keberanian

Saya kira, saya sudah mengatakan hal ini, tetapi akan saya ka–takan sekali lagi: Upayakan sesingkat mungkin. Pedoman yang

---

5) Pengadilan kita tidak menggunakan juri, yaitu sekelompok orang yang dihadirkan di pengadilan untuk memberi pendapat tentang terdakwa berdasarkan pemahaman mereka tentang dakwaan dan pembelaan yang dikemukakan di sepanjang jalannya persidangan. —Peny.

bermanfaat adalah "tes kartu pos". Dapatkah Anda meringkas hal-hal yang ingin Anda katakan dalam sehelai kartu pos? Selama Anda tidak diminta untuk mengomentari sebuah permasalahan, Anda seharusnya dapat membatasi diri dengan menuliskan tidak lebih dari tiga faktor.

Kebanyakan orang terlalu banyak berbicara ketika berdebat.

Lebih baik menekankan satu hal dengan jelas daripada sepuluh hal yang membingungkan atau membosankan pendengar. Ingatlah bahwa hanya satu argumen yang perlu membuahkan hasil. Jadi, pilihlah argumen terbaik Anda, dan gunakan sebaik mungkin.

Fokuskan pada pertanyaan "Apa yang perlu mereka ketahui?" Jika Anda memberitahukan sesuatu kepada orang yang telah mengetahuinya, mereka akan mudah bosan. Mereka akan berhenti mendengarkan Anda jika tidak satu hal pun dalam penjelasan Anda yang belum mereka ketahui. Saya mengerti bahwa Anda ingin menekankan setiap hal yang Anda sampaikan, tetapi simpanlah beberapa sebagai cadangan. Dengarkan tanggapan orang lain terlebih dahulu. Sudahkah mereka memahami tiga faktor penting dalam penjelasan Anda sejauh ini? Atau perlukah Anda menjelaskan kembali mengenai hal tersebut? Apakah mereka dapat memahami penjelasan Anda sebelumnya sehingga informasi tambahan yang akan Anda berikan dapat mereka pahami? Apakah mereka lebih menguasai masalah itu daripada Anda? Jika demikian, Anda harus sangat hati-hati!

Antusiasme

Sampaikan argumen Anda dengan penuh semangat. Bukanlah sebuah kesalahan bila Anda memperlihatkan bahwa Anda memang memiliki kepedulian yang besar terhadap suatu masalah. Ingatlah bahwa bersemangat tidak sama dengan bersikap agresif. Tetaplah bersikap positif, dan jagalah suasana agar tetap hidup. Jika Anda merasa bosan dan tidak tertarik ketika menyampaikan sesuatu, jangan heran apabila orang lain pun merasa demikian!

Awali dengan tepat

Sejak awal, Anda ingin orang lain langsung melihat suatu masa–lah dari sudut pandang Anda. Para pengacara sangat memahami hal ini. Oleh karena itu, pada kesempatan pertama, mereka langsung berbicara dengan tujuan mengubah sudut pandang para juri dalam melihat kasus yang tengah disidangkan.

Cara yang benar

Pembela terdakwa: "Ini adalah kasus seorang bapak yang tidak bersalah, yang keliru dikenali oleh seorang saksi yang bingung, dan telah dipukuli dengan brutal oleh polisi. Anda harus membela hak-hak warga yang tidak bersalah."

Jaksa penuntut: "Orang ini telah dengan beringas menyerang korban di rumah korban sendiri. Banyak sekali bukti yang memberatkannya. Kita harus melindungi masyarakat dari tindak kejahatan semacam ini."

Baiklah, mereka mungkin tidak berkata persis seperti itu, tetapi Anda sudah dapat memahami intinya, bukan? Pleidoi[6] pembuka seorang pembela adalah kunci dari semua upayanya di ruang sidang karena mereka ingin para juri melihat bukti-bukti persidangan dari sudut pandang tertentu. Jadi, seandainya Anda ingin meyakinkan hadirin dalam rapat bahwa menyetujui usulan tertentu akan sangat berisiko bagi kondisi finansial perusahaan, Anda ingin mereka mempelajari bukti-bukti yang ada, lalu bertanya, "Apa saja risikonya, dan apa pengaruhnya bagi saya?" Jika Anda dapat membujuk mereka untuk mempertimbangkan usulan tersebut dari sudut pandang yang Anda kehendaki, upaya Anda untuk meyakinkan mereka akan lebih berpeluang untuk berhasil.

Mengapa ya, atau mengapa tidak?

Hal ini benar-benar penting dalam sebuah perdebatan, tetapi banyak orang mengabaikannya. Coba pikirkan ucapan berikut.

> "Usulan yang cukup menarik. Adakah yang dapat memberikan alasan sehingga kita tidak perlu membahas usulan ini?"

Dengan berkata demikian, si pembicara meminta alasan kepada orang-orang yang tidak menyetujui pembahasan mengenai usulan itu. Seolah-olah, ia ingin berkata bahwa usulan itu tidak perlu ditentang. Bayangkan jika ia berkata:

---

[6] *Pidato pembelaan bagi terdakwa. —Peny.*

"Usulan yang cukup menarik. Adakah yang dapat memberikan alasan sehingga kita dapat menyetujui usulan ini?"

Maka, jika Anda ingin mendapatkan persetujuan terhadap usulan untuk membeli mobil baru, katakan:

"Beri saya satu alasan yang meyakinkan mengapa kita semestinya tidak membeli mobil ini."

Dengan berkata demikian, Anda menganggap bahwa membeli mobil tersebut merupakan gagasan yang baik. Anda bisa saja mengatakan:

"Beri saya satu alasan yang meyakinkan mengapa kita semestinya membeli mobil ini."

Namun, pernyataan ini menuntut alasan yang meyakinkan untuk membeli mobil itu.[7)] Jadi ketika Anda berdebat, berupayalah untuk mengandalkan argumentasi yang menanyakan apa sebab pendapat Anda seharusnya tidak diterima. Dengan demikian, orang-orang yang tidak mudah percaya akan tetap berpihak kepada Anda selama tidak ada yang meyakinkan mereka bahwa memang terdapat alasan yang cukup kuat untuk menentang pendapat Anda.

[7)] Seolah-olah, membeli mobil tersebut bukanlah ide yang cukup meyakinkan pada awalnya sehingga memerlukan alasan tambahan. Di sini, pembicara mengawali diskusi dengan mengambil posisi "tidak setuju" terhadap usulan tersebut. Dengan kata lain, jika tidak seorang pun dapat memberikan alasan yang diminta, usulan tersebut akan ditolak. Bandingkan dengan pernyataan sebelumnya; dalam pernyataan sebelumnya, jika tidak seorang pun dapat memberikan alasan yang diminta, usulan tersebut akan diterima. Jadi, pembicara mengawali diskusi dengan mengambil posisi "setuju" terhadap usulan tersebut. —Peny.

Bertiga

Semua hal baik muncul bertiga. Barangkali hal itu berlebihan, tetapi Anda (atau anak Anda yang masih bersekolah) mungkin akan langsung teringat pada suatu produk makanan ringan tat–kala mendengar:

Diputar... Dijilat... Dicelupin!

Para pembuat iklan sering menggunakan sistem "bertiga" ini. Mereka tahu bahwa itu berhasil.

Menomori butir-butir persoalan yang Anda sampaikan mungkin akan terdengar agak formal, tetapi hal itu membantu pendengar untuk mengikuti alur pembicaraan Anda sekaligus membantu mereka untuk mengingatnya. Hal itu juga membantu pendengar untuk menyadari bahwa memang ada batas bagi mereka untuk berhenti sejenak ketika menyimak rangkaian penjelasan Anda.[8)]

"Ada tiga alasan utama yang membuat kita harus mendukung proyek ini. Pertama..."

Cara ini meyakinkan para pendengar bahwa Anda tidak akan berbicara terlalu lama. Anda telah memikirkan masalah itu secara keseluruhan, dan menghargai waktu mereka yang terbatas.

[8)] Jarang sekali ada pembicara yang mengutarakan sesuatu dalam butir-butir hingga menyebut "Yang kesepuluh..." Biasanya, tidak sebanyak itu sehingga pendengar dapat memperoleh kesan bahwa "sebentar lagi akan selesai". —Peny.

Jangan hanya melihat dari satu sudut pandang

Saat berdebat, kita sering tergoda untuk melihat suatu persoalan hanya dari sudut pandang kita. Pramuniaga sering melakukan hal itu. Mereka akan memberondong Anda dengan penjelasan mengenai berbagai manfaat yang (konon) akan Anda peroleh dengan membeli produk mereka, dan melakukan berbagai cara agar Anda tidak sempat memikirkan potensi kerugian dalam pembelian tersebut. Jelaslah bahwa faktanya adalah isi kantong Anda akan terkuras! Saya yakin bahwa Anda pun pernah bertemu dengan orang pesimistis yang selalu menitikberatkan pada sisi negatif dalam setiap usulan. Rencana untuk berlibur pun akan ia tanggapi dengan:

> "Tampaknya, akan turun hujan deras, layanan hotelnya mungkin payah, makanannya pasti tidak enak, dan tarifnya sudah pasti selangit."

Argumentasi yang baik akan berupaya memberikan sanggahan terhadap keraguan yang mungkin akan terlintas dalam benak pihak lain. Seandainya Anda mampu mengemukakan hal-hal yang mungkin digunakan oleh lawan bicara Anda untuk menentang pendapat Anda, kemudian mematahkan semua pendapat itu, ia mungkin akan kehabisan akal. Jika mereka mencoba untuk melontarkan kembali pendapat tersebut dengan berbagai cara,

mereka akan terdengar mengulang-ulang pembicaraan, sedangkan para pendengar telah memiliki kesan negatif terhadap pendapat tersebut.

Ada sedikit risiko di sini. Para pendengar mungkin akan mulai merasa ragu dengan pendapat Anda jika Anda terus-menerus membahas argumen lawan bicara Anda. Tanggapan Anda yang berlebihan bahkan mungkin akan memberinya ide yang bagus untuk mematahkan pendapat Anda! Oleh karena itu, jadikan aturan berikut sebagai pedoman Anda.

- Jangan melontarkan argumen tandingan jika Anda tidak mampu menanggapinya dengan baik;
- Jika Anda mampu menanggapinya, lontarkan saja argumen tersebut.

Kiat: Antisipasi bantahan lawan bicara Anda jika Anda mampu. Jika tidak, jangan menyinggung hal itu!

Bumbui dengan gurauan

Gurauan dapat menjadi sarana yang penting dalam meraih kemenangan dalam sebuah perdebatan. Ia mampu memainkan peran yang penting untuk membuat orang lain berpihak kepada Anda. Jika Anda mampu mengawali argumen dengan gurauan yang tepat sasaran, orang lain akan lebih tertarik untuk mendengarkan Anda dengan harapan bahwa Anda masih menyimpan gurauan lain! Canda tawa sanggup menyatukan hadirin, dan membantu mereka terhubung dengan Anda.

Namun ternyata, melontarkan gurauan pun bukan tanpa risiko. Pertama, hal itu akan mengalihkan perhatian orang-orang yang sedang mendengarkan Anda. Saya yakin kita pernah mendengar sebuah gurauan dalam suatu presentasi, lalu sese–orang berkata, "Lucu sekali. Sampai di mana tadi?" Mungkin, hal itu bukan masalah jika Anda hanya bertujuan membuat orang lain menyukai Anda, misalnya jika Anda sedang berkampanye untuk sebuah pemilihan. Namun, hal itu akan menjadi masalah ketika Anda hendak menyampaikan persoalan serius. Jadi, manfaatkan senda gurau sebagai selingan yang menghibur, tetapi jangan berlebihan. Kedua, hindari gurauan "yang kejam".

Cara yang salah

"Solusi yang bodoh, tetapi nyatanya berhasil."

"Saya agak sibuk sekarang, apalagi nanti."

Membuat komentar yang kurang menyenangkan tentang orang yang pendapatnya tidak Anda sepakati mungkin akan membuat para pendengar larut dalam gelak tawa seketika, tetapi hal itu tidak akan menguatkan posisi Anda atau argumen Anda dalam benak mereka, dan hampir pasti pula Anda tidak akan mencapai diskusi yang produktif dengan lawan bicara yang Anda jadikan bulan-bulanan. Anda ingin orang tertawa bersama Anda, bukan menertawakan lawan bicara Anda.

Gunakan keterkaitan emosional

Konon, banyak restoran di Amerika sering memasang tarif 15% lebih tinggi bagi hidangan yang diberi label "resep rahasia ibu". Mengagumkan memang, betapa asosiasi dengan masakan rumah dapat menjadikan sesuatu yang sebenarnya biasa saja menjadi lebih istimewa. Hal itu berlaku pula bagi argumen Anda.

Bagi kebanyakan orang, ada kata, gambar, atau aroma yang seketika menggelorakan perasaan tertentu. Bukanlah tanpa alas–an agen real estate menyeduh kopi panas atau membakar roti di dalam rumah yang sesaat lagi akan dikunjungi oleh calon pembeli potensial. Para pemasang iklan membayar mahal para selebritis untuk mempromosikan produk mereka, dan mereka akan memikirkan asosiasi yang dihasilkan oleh aksi selebritis tersebut. Ketika melihat suatu produk dipromosikan oleh seorang tokoh, Anda mungkin akan segera mengaitkan reputasi tokoh tersebut dengan keandalan produk tersebut, sehingga wajarlah jika mereka sering ditampilkan dalam iklan produk finansial. Sosok yang dikenal rupawan oleh masyarakat, misalnya, tak la–ma kemudian mendapat tempat dalam iklan parfum.

Jadi ketika berdebat, manfaatkan keterkaitan emosional yang positif. Keterkaitan seperti apa yang ingin Anda ciptakan melalui argumen Anda? Apakah Anda ingin terkesan tegas? Baik hati? Mapan secara finansial? Kaitkan argumen Anda dengan hal-hal yang menjadikan para pendengar Anda mengaitkan argumen tersebut dengan predikat tertentu.

Contoh yang berguna

"Gaya bicaranya ringkas dan tajam seperti seorang komandan yang memberi perintah kepada pasukannya."

Pikirkan matang-matang ketika hendak memilih kata-kata yang akan Anda gunakan. Sebagaimana yang kita ketahui, kata-kata sarat dengan makna. Para penulis tabloid sangat memahami hal ini:

"Penggila seks mengincar gadis muda."

lebih mudah melekat dalam ingatan daripada

"Seorang pria ditemukan sedang membuang sampah di luar sekolah."

Pemilihan kata-kata dapat menjadi sangat penting. Ketika merumuskan cara untuk memaparkan argumen Anda, pilihlah kata-kata yang dapat memberi kesan mendalam mengenai hal itu. Dalam sebuah perdebatan, ungkapan yang menggelitik te–linga terkadang dapat mendukung argumen Anda lebih efektif daripada seratus data statistik.

Analogi yang melecehkan

Tindakan ini menghubungkan argumen orang lain dengan se–suatu yang tidak menyenangkan. Dengan kata lain, seseorang ingin mengolok-olok argumen orang lain, tetapi melakukan hal itu dengan cerdik sehingga serangannya terdengar lebih "menarik". Membantah argumen orang lain dengan tegas se–lalu mengandung risiko, antara lain membuat Anda terlihat kasar. Akibatnya, Anda akan kesulitan menjalin hubungan yang produktif dengannya atau dengan pendengar Anda. Meng–gunakan analogi yang humoris akan membuat Anda mampu membantah pendapat orang lain tanpa terlihat kasar. Namun, teknik ini harus digunakan dengan penuh kehati-hatian. Jika Anda menyalahgunakannya, lawan bicara Anda (dan mungkin pendengar Anda) akan kehilangan simpati terhadap Anda. Sebagai contoh, perhatikan kata-kata berikut:

Contoh yang berguna

"Argumen Anda bagaikan benang kusut."

Tetaplah tenang

Bersikap tenang merupakan hal yang sangat penting. Cara yang sudah pasti akan membuat Anda harus menelan kekalahan pahit dalam sebuah perdebatan adalah meneriaki orang lain. Saya teringat saat melihat seorang ayah yang berteriak kepada

anaknya yang masih kecil, "Aku ini ayah yang sangat sayang kepada anak, kamu harus melakukan apa yang ayah katakan." Nada suaranya berbicara lebih lantang daripada makna kata-kata–nya. Sayangnya, kita juga tahu bahwa kesabaran adalah salah satu hal yang paling cepat hilang dalam banyak perdebatan. Mudah saja untuk mengatakan agar tetap tenang, tetapi bagai–mana caranya?

Pertama, ingatlah bahwa dalam sebuah perdebatan, orang lain terkadang sengaja berupaya memancing kemarahan Anda. Mereka mungkin akan mengatakan hal-hal yang bertujuan mengusik Anda. Mereka tahu bahwa jika Anda lepas kendali, Anda akan mulai mengatakan sesuatu yang menjerumuskan diri Anda sendiri. Anda akan kalap sehingga pupuslah peluang Anda untuk memenangi perdebatan itu. Perhatikan betapa jarangnya para politikus kawakan terlihat mengumbar amarah. Mereka tahu bahwa kehilangan kesabaran berarti mengorbankan reputasi mereka di mata para pemilih. Jadi, jangan sampai Anda terjebak. Sebuah komentar mungkin sengaja dilontarkan untuk menyulut amarah Anda. Menanggapinya dengan tenang dan mengembalikan alur pembicaraan pada duduk persoalan akan membuat para pendengar memahami dan mengagumi fakta bahwa Anda "tidak mudah terpancing".

Kiat: Waspadalah jika ada orang yang ingin memancing emosi An–da. Hindari situasi yang dapat memicu amarah Anda.

Jika Anda merasa akan marah, tenangkan diri Anda sejenak, dan kembalilah pada pokok masalah. Jika orang itu mengatakan

sesuatu yang berupa serangan pribadi terhadap Anda, tidak usah Anda hiraukan.

Bob : "Kau ini rasis."

Tom : "Bob, kita sedang membahas boleh atau tidaknya melakukan diskriminasi positif di kantor ini. Boleh atau tidak boleh. Itu saja. Apa pendapatmu?"

Tom memilih untuk mengabaikan cercaan Bob dan kembali pada tema pembicaraannya. Ia bisa saja membalas dengan cercaan yang juga bersifat pribadi, tetapi dialog itu tidak akan mencapai tujuan semula. Jika Bob tetap tidak berhenti mencerca Tom, pilihan terbaik bagi Tom adalah menghentikan pembicaraan itu.

Kedua, kenali isyarat-isyarat ketika Anda mulai lepas kendali. Biasanya, terdapat sejumlah gejala fisik: wajah terasa panas, detak jantung semakin cepat, dan emosi mulai meluap. Kenali gejala-gejala yang Anda rasakan ketika dilanda amarah supaya Anda dapat mengambil langkah-langkah pencegahan dini.

Waspadai pula situasi tertentu yang dapat membuat Anda naik pitam. Beberapa orang akan marah bila wewenang mereka ditentang, integritas mereka diragukan, atau jika mereka merasa diperintah untuk melakukan sesuatu; pasti akan berbeda bagi setiap orang. Jika Anda dapat mengenali situasi yang "rawan" bagi diri Anda, Anda dapat mewaspadainya.

Ketiga, jika detak jantung Anda semakin cepat, dan Anda merasa tak kuasa lagi membendung amarah, jangan mengucapkan

sepatah kata pun. Tariklah napas dalam-dalam. Mungkin, Anda sebaiknya berkata: "Kurasa, kita sebaiknya tidak membahas hal ini sekarang." Jika perlu, menjauhlah. Pergi dan minumlah segelas air, atau jika mungkin, berbaringlah. Katakan berulang-ulang kepada diri sendiri, "Saya tidak akan marah, ini hanya masalah kecil" (tetapi jangan terlalu keras).

Berjalan menjauh mungkin bukan perbuatan yang ideal, tetapi masih lebih baik daripada mengumbar amarah. Anda akan mampu mengatasi masalah dengan cara yang lebih baik setelah Anda kembali tenang. Jika Anda tidak dapat meninggalkan tempat itu, hitung sampai sepuluh secara perlahan-lahan, atau bayangkan sahabat-sahabat Anda. Lakukan sesuatu untuk menghapuskan hal menjengkelkan itu dari benak Anda. Jika Anda merasa akan terlibat dalam situasi yang memancing amarah, rencanakan upaya yang akan Anda lakukan bila Anda mulai tidak dapat menahan diri.

Keempat, menyatakan dengan tegas bahwa perkataan orang lain telah membuat Anda marah boleh jadi juga dapat berguna. Mengakui bahwa Anda marah akan membantu Anda dan lawan bicara Anda memahami dampak percakapan itu bagi Anda. Di sisi lain, Anda tetap dapat mengakui sudut pandang orang itu, misalnya dengan berkata:

> "Saya mengerti bahwa apa yang Anda katakan itu bersumber dari sudut pandang religius, tetapi saya tetap merasa sangat jengkel mendengarnya."

Kelima, jagalah agar nada suara Anda tetap tenang dan teratur. Banyak orang berteriak tanpa sadar. Jika Anda merasa telah mengerahkan tenaga ketika berbicara, Anda mungkin sudah berteriak. Jadi, turunkan kembali nada suara Anda.

Kiat: Jika Anda sangat marah, Anda mungkin akan menjadi lebih agresif daripada yang Anda kira.

Kita sering tergoda untuk mengimbangi volume dan nada suara lawan bicara. Jika mereka mulai berbicara dengan lantang, Anda pun cenderung akan berbuat demikian. Waspadai hal itu. Jangan biarkan amarah mereka menjalar pada diri Anda.

Bahasa tubuh

Ada beberapa buku yang sangat baik dalam menjelaskan seluk-beluk bahasa tubuh (cobalah membaca *Body Language* karya James Borg, Prentice Hall, 2008). Saya hanya akan menjabarkan beberapa faktor kunci di sini. Sebagaimana yang sering dikatakan orang, 70% komunikasi berlangsung melalui bahasa tubuh. Berikut beberapa kiat yang perlu Anda perhatikan.

- Jangan duduk atau berdiri terlalu dekat dengan lawan bicara.
- Duduk atau berdirilah di depannya.
- Gunakan kontak mata secukupnya, jangan terlalu sering.
- Gunakan bahasa tubuh yang terbuka: Jangan melipat kedua lengan Anda di dada.

- Begitu pula, waspadai isyarat berikut dari lawan bicara Anda:
  - Apakah kedua lengannya terlipat di dada? Jika ya, sikap itu mungkin menyiratkan ketegangan.
  - Apakah ia tampak gelisah atau tidak nyaman? Hal itu dapat menunjukkan bahwa mereka tidak sepenuhnya terbuka.

Bahasa yang berwarna-warni

Gunakan bahasa yang berwarna-warni! Maksud saya, bumbui argumen Anda dengan kata-kata dan ungkapan yang berwarna-warni, tetapi jangan berlebihan. Ada banyak cara untuk men–jadikan argumen Anda menarik bagi para pendengar.

- Gunakan analogi. Ketika Microsoft diminta untuk menyatukan perangkat lunak perusahaan lain dengan perangkat lunak perambannya, Bill Gates berkata bahwa hal itu layaknya "meminta Coca Cola untuk mengirimkan dua kaleng Pepsi bersama setiap enam pak Coca Cola." Analogi yang mudah dipahami ini benar-benar tepat sasaran. Ciptakan analogi Anda sendiri. Untuk membuat analogi bahwa orang lain tengah mencoba meraih sesuatu yang mustahil, coba–lah pikirkan analogi yang tepat dengan menggunakan orang terkenal: "Seperti mencoba membuat Gordon Brown (James Gordon Brown, Perdana Menteri Inggris

dan Ketua Partai Buruh tahun 2007–2010) tersenyum dengan tulus."[9]

- Gunakan kata-kata penguat. Gunakan kata-kata yang memberi makna lebih kuat. Hindari kata "sangat" atau "segudang". Pilihlah kata-kata yang mengungkapkan makna secara dramatis. Perhatikan kata-kata yang digunakan dalam reklame. Penggelantang pakaian tidak hanya membersihkan, tetapi juga "menghancurkan kuman"; pelembap tidak sekadar melembapkan, tetapi juga "melembutkan".
- Pilihlah istilah dengan cermat. Siapa pun yang sering mengikuti jalannya perdebatan pasti sudah terbiasa dengan perselisihan mengenai istilah yang semestinya digunakan. Sebagai contoh, bahasa yang digunakan dalam perdebatan mengenai aborsi: Apakah itu sebuah janin ataukah anak yang belum dilahirkan? Kedua kubu berupaya menggunakan istilah masing-masing sebab—disadari atau tidak—hal itu dapat memengaruhi cara pandang orang lain terhadap argumen mereka. Berhati-hatilah, dan jangan mudah mengadopsi istilah yang dicetuskan orang lain karena hal itu mampu membelokkan arah perdebatan.

---

[9] *Beberapa orang mengenal tokoh ini dengan senyumannya yang sinis. —Peny.*

Ketika dimintai pendapat tentang alkohol, Al Smith—seorang politikus Amerika—berkata:

"Jika alkohol yang Anda maksud adalah sesuatu yang merusak jiwa, mendorong terjadinya tindakan asusila, menimbulkan penyakit, menghancurkan pikiran, meningkatkan angka pengangguran, dan membuat banyak keluarga berantakan, tentu saja saya menentangnya dengan sepenuh jiwa dan raga. Namun, jika alkohol yang Anda maksud adalah semangat persahabatan, pelumas percakapan yang menambahkan kefasihan pada bibir dan musik pada mulut, cairan hangat yang menyenangkan jiwa dan menceriakan hati, yang pajaknya telah menyum–bangkan jutaan dolar bagi pundi-pundi negara guna mendidik anak-anak kita, merawat para penyandang cacat, dan merawat para lansia yang memerlukan bantuan, saya akan mendukungnya dengan sepenuh jiwa dan raga."

Kata-kata juga berperan penting saat menanggapi argumen orang lain. Pertimbangkan dua tanggapan berikut.

"Di hadapan kita, ada sebuah proposal yang telah diteliti dengan cermat, dan didukung dengan alasan-alasan yang meyakinkan."

Kalimat ini akan lebih memungkinkan proposal itu diterima daripada:

"Wah, menarik juga, ya? Apakah masih ada yang ingin memberikan dukungan terhadap proposal ini, ataukah kita melangkah saja ke topik selanjutnya?"

Memberdayakan orang lain

Cara terbaik untuk berdebat bukanlah memberi tahu orang lain untuk melakukan sesuatu, melainkan membujuk mereka agar mengupayakannya sendiri. Seseorang akan turut merasa memiliki sesuatu jika mereka merasa menjadi bagian dari hal tersebut. Oleh karena itu, memaparkan sebuah argumen dari sudut pandang Anda dan sudut pandang lawan bicara merupakan tindakan yang sangat persuasif. Bayangkan jika Bob berkata:

"Kita berada di sini untuk memutuskan apakah kita akan menentang pemasangan menara pemancar sinyal yang akan segera dibangun di lingkungan kita. Kita telah mendengar semua manfaatnya: Penerimaan telepon kita akan jauh lebih baik, kita akan memperoleh dana tambahan yang cukup besar, dan kita akan mendapatkan manfaat dari lahan kosong yang selama ini tersia-siakan. Namun, kita juga telah mendengar kerugiannya: Anak-anak kita akan sedikit lebih berisiko menderita kanker, lahan itu tidak dapat digunakan untuk membangun taman bermain yang megah, dan akan merusak pemandangan yang indah dari puncak bukit. Kita perlu mempertimbangkan kembali semua

hal ini untuk mengambil keputusan yang kita anggap paling baik."

Anda mungkin dapat membaca arah dukungan Bob, tetapi ia tidak memberitahukan hal itu secara langsung. Ia membiarkan para pendengarnya menyingkap hal itu bagi diri mereka masing-masing. Dengan berkata demikian, ia nyata-nyata telah me–nuntun jalan pikiran mereka ke arah yang diinginkannya.

Ringkasan

Luangkan waktu untuk menyajikan presentasi Anda. Jagalah agar tetap sederhana, tetapi menarik. Sampaikan alasan-alasan yang mendukung pendapat Anda, dan tanggapi pendapat-pendapat yang menentangnya. Gunakan bahasa yang dramatis dan me–mukau untuk membuat para pendengar mendukung pendapat Anda secara antusias.

Terapkan

Cara Anda menyajikan argumen bukanlah persoalan pakaian atau potongan rambut Anda. Tentu saja, penampilan tetaplah penting dalam berbagai situasi. Namun dalam berargumentasi, susunlah kata-kata Anda dengan baik. Sampaikan dengan jelas, berani, dan berwarna-warni. Tampilkan diri Anda sebagai sosok yang cerdik, tenang, tetapi penuh makna ketika berbicara. Namun, yang terpenting Anda menjaga argumentasi Anda agar tetap memikat. Hadirkan gurauan dan kerendahan hati agar orang

lain melihat persoalan dari sudut pandang Anda, maka, Anda akan menang.

***

rgnajual@gmail.com/02122/GD
DigitalPublishing/KG-2/SC

BAB 4

nonajual@gmail.com/0122/GDi
DigitalPublishing/KG-2/SC

DigitalPublishing/KG-2/SC
Donajual@gmail.com/021122/GDi

ATURAN UTAMA NO. 4:

Dengarkan dan Dengarkan Lagi

Tujuan sebuah argumentasi adalah menjelaskan pandangan Anda tentang suatu hal kepada orang lain, dan berharap agar penjelasan tersebut dapat membuat mereka menyetujui pandangan Anda. Oleh karena itu, mengekspresikan diri dengan jelas menjadi sangat penting, dan kita akan membahasnya nanti. Namun jika Anda ingin membujuk orang lain, Anda pun harus mendengarkan mereka.

Dengarkan, dengarkan, dengarkan.
Nasihat tersebut memang bagus sehingga saya menyebutkannya hingga tiga kali.

Ada tiga alasan yang membuat hal ini penting.

- Anda hanya dapat membujuk seseorang tentang sua–tu hal jika Anda memberi perhatian pada masalah mereka.
- Anda harus berargumentasi dengan cara yang dinilai cukup meyakinkan oleh orang lain.
- Dengan berdiam diri (ketika mendengarkan), Anda memberikan waktu kepada orang lain untuk mema–parkan argumen mereka. Kelemahan sudut pandang mereka mungkin akan menjadi semakin jelas bagi diri mereka sendiri maupun bagi orang lain. Selain itu, mereka mungkin akan memunculkan kelemahan ar–gumen mereka sendiri.

Sebagai aturan umum, Anda seharusnya meluangkan waktu lebih banyak untuk mendengarkan daripada berbicara. Berusa–halah untuk mendengarkan selama 75% waktu percakapan, dan menggunakan 25% waktu untuk mengemukakan pendapat Anda.

Kiat: Anda ingin berbicara dengan tidak berbicara kepada orang lain.

Membujuk orang lain untuk berbicara

Mendengarkan seolah-olah merupakan hal termudah di dunia, padahal justru itulah yang tersulit. Ketika orang lain berbicara, kita sering tidak mampu menahan diri dari memikirkan hal-hal yang

ingin kita katakan sesudahnya. Anda dapat melihat fenomena ini dengan jelas ketika seseorang menyela pembicaraan orang lain. Mereka terlalu banyak memikirkan hal-hal yang ingin mereka katakan sehingga mereka tidak mendengarkan.

Kiat: Jangan menyela; itu merupakan tindakan yang kasar. Dengan menyela pembicaraan seseorang, Anda seolah-olah hendak menyatakan bahwa hal yang ingin Anda katakan lebih penting daripada persoalan yang sedang ia bicarakan.

Mendengarkan seseorang tidak hanya berarti berdiam diri selagi mereka berbicara, tetapi juga memahami isi pembicaraan mereka beserta sebab-sebab mereka berkata demikian. Jika Anda belum mengerti, bertanyalah. Beberapa orang memerlukan bantuan dalam menjelaskan pandangannya. Sebagaimana yang telah kita bahas, mereka terkadang langsung menyatakan sebuah kesimpulan. Orang-orang seperti itu perlu didorong untuk menjelaskan jalan pikiran mereka.

"Pendapat yang sangat menarik. Saya belum pernah bertemu dengan orang yang berpendapat bahwa Bumi ini datar. Mengapa Anda berpendapat demikian?"

Anda perlu bertanya kepada orang lain untuk mengetahui sudut pandang dan landasan argumen mereka. Hanya setelah mengetahui kedua hal itulah Anda akan mampu mendebat pendapat mereka. Anda bahkan mungkin akan mendapati bahwa mereka pun tidak tahu mengapa mereka berpikir demikian. Maka, adakalanya Anda perlu membantu mereka:

"Anda mengatakan bahwa pernikahan antarsepupu adalah hal yang menjijikkan. Apakah Anda berpendapat demikian karena alasan religius ataukah karena Anda khawatir jikalau keturunan mereka terlahir cacat?"

Tentu saja, beberapa orang (barangkali kebanyakan orang) tidak pernah benar-benar memikirkan alasan yang melatarbelakangi pendapat mereka.

Memberi perhatian pada masalah orang lain

Perhatikan percakapan berikut:

Cara yang salah

Brian : "Tidak perlu ragu-ragu, kita harus memecat Lusi."

Sheila : "Namun, ia punya dua anak yang masih kecil. Kejam sekali jika kita memecatnya."

Brian : "Ia menghabiskan banyak biaya perusahaan, padahal kita perlu mengurangi beban gaji."

Sheila : "Tetapi sebentar lagi hari raya, kasihan sekali anak-anaknya."

Brian : "Perusahaan ini akan bangkrut jika kita tidak segera mengurangi biaya. Memecatnya adalah cara termudah untuk mengurangi biaya."

Sheila : "Kamu benar-benar kejam dan tidak punya hati nurani."

Brian : "Kita harus realistis."

Sheila : "Kamu masih saja tidak mengerti."

Perdebatan ini tidak berjalan mulus karena baik Sheila maupun Brian tidak mendengarkan satu sama lain. Brian tidak peduli dengan penolakan Sheila. Brian bisa saja mengajukan berbagai alasan dari sudut pandang keuangan guna memper–kuat pendapatnya, tetapi tidak satu pun dari semua alasan itu menyentuh masalah yang dianggap penting dalam sudut pandang Sheila, yaitu nasib anak-anak Lusi. Sheila pun bisa saja mengajukan berbagai alasan tentang anak-anak itu, tetapi semua alasan itu tidak menyentuh masalah dari sudut pandang Brian. Perdebatan mereka tidak akan menghasilkan apa pun. Seolah-olah, mereka ingin bermain tenis, tetapi masing-masing memukul bola yang berbeda. Brian perlu membujuk Sheila bahwa dampak pemecatan itu bagi Lusi dan keluarganya tidak akan separah yang Sheila bayangkan, atau memikirkan cara untuk mengurangi dampak tersebut. Rencana pemecatan itu mungkin dapat ditangguhkan hingga setelah hari raya. Sheila perlu menyarankan cara lain untuk menghemat biaya jika ia benar-benar ingin membujuk Brian agar tidak memecat Lusi.

Jadi, kunci untuk meraih kemenangan dalam sebuah perdebatan adalah mendengarkan pendapat orang lain, dan memecahkan masalah yang mereka gunakan sebagai alasan untuk menentang pendapat kita. Jika tidak, Anda hanya akan terus-menerus me–nekankan sesuatu yang tidak akan disepakati oleh lawan bicara Anda, sedangkan Anda tidak berupaya mengatasi penyebabnya.

Argumen macam apa yang dapat meyakinkannya?

Perbedaan antara pendebat kawakan dan pendebat rata-rata adalah kemampuan melontarkan argumen yang dapat meyakinkan lawan bicara. Anda mungkin memiliki banyak alasan untuk mendukung pendirian Anda, tetapi Anda perlu memilih argumen yang paling ampuh untuk membujuk lawan bicara Anda. Setelah itu, Anda perlu memikirkan cara terbaik untuk menyampaikannya, dan menjadikannya semenarik mungkin bagi lawan bicara Anda. Argumen yang Anda anggap sangat baik mungkin bukanlah argumen yang baik dalam pandangan lawan bicara Anda. Perhatikan diskusi berikut.

Cara yang salah

Alison : "Para penerima santunan adalah orang-orang malas yang berpura-pura miskin untuk mendapatkan segalanya secara cuma-cuma."

Charles : "Itu tidak benar. Temanku, Maria, sudah berusaha keras untuk mendapatkan pekerjaan selama berbulan-bulan. Ia benar-benar berusaha, dan mendapatkan pekerjaan memang tidak semudah membalik telapak tangan."

Alison : "Aku sudah membaca surat kabar minggu lalu yang melaporkan bahwa 12 juta dolar terbuang sia-sia setiap tahun akibat manipulasi data penerima santunan semacam itu."

Charles : "Namun, Maria tidak menipu siapa pun. Ia orang yang sangat jujur."

Alison : "Apa kamu tahu berapa banyak dana pajak yang dihambur-hamburkan untuk membayar mereka? Aku bekerja setengah mati untuk mendapatkan uang, tetapi pajak yang dipotong dari hasil kerja kerasku ternyata dihabiskan hanya untuk membayar para penganggur!"

Charles : "Aku tidak keberatan bila pajak yang kubayarkan diberikan kepada orang seperti Maria. Ia pantas mendapatkannya."

Contoh tersebut menampilkan masalah yang sering muncul dalam perdebatan. Beberapa orang lebih memerhatikan gambaran besar suatu masalah, dan mereka sangat yakin dengan data statistik dan hasil penelitian. Namun, orang lain lebih suka melihat masalah tersebut dalam kaitan dengan kasus-kasus perseorangan.

Dalam perdebatan ini, Charles adalah tipe orang yang merasa lebih mudah untuk mempertimbangkan suatu masalah dengan menitikberatkan pada kasus-kasus tertentu. Jadi, jika Alison ingin membujuknya agar mengubah sudut pandang, ia seharusnya memberikan contoh kasus penerima santunan yang berpura-pura miskin. Demikian pula, jika Charles ingin membujuk Alison agar mengubah sudut pandang, ia perlu mengutip hasil penelitian atau pendapat para pakar yang mendukung pendapatnya tentang

contoh kasus tersebut. Tampaknya, Alison bukanlah tipe orang yang mudah diyakinkan oleh contoh-contoh kasus semata.

Kebanyakan orang memandang gabungan contoh kasus dan data statistik sebagai argumen yang meyakinkan. Jadi—khususnya—ketika Anda hendak berbicara di hadapan sekelompok orang atau seseorang yang kurang Anda kenal, cobalah untuk mendukung argumen Anda dengan gambaran masalah yang lebih luas sekaligus contoh kasusnya, seperti dalam kutipan berikut.

Dalam contoh ini, si pembicara memaparkan datanya secara umum, lalu memberikan contoh kasus yang menunjukkan manfaat usulannya.

Cara yang benar

"Kita perlu mengatur kembali tata letak kantor ini. Sebagaimana yang dapat Saudara-Saudara lihat dalam berkas yang telah saya berikan, hal itu akan memberi kita ruang kosong tambahan seluas 50 meter persegi yang dapat dimanfaatkan sebagai ruang kantor dan menempatkan dua deret meja kerja baru. Biaya yang harus kita keluarkan hanya sebesar seratus ribu rupiah per meter persegi. Coba Anda bayangkan... Steven, misalnya. Saat ini, ia terpaksa bekerja di ruang yang sangat sempit, dan harus membuang banyak waktu hanya untuk berjalan ke lemari berkas. Jika usulan ini disetujui, ia akan merasa jauh lebih nyaman, dan dapat bekerja tanpa membuang banyak waktu."

Apa saja prasangka dan asumsi orang lain?

Semua orang mengawali dialog dengan prasangka dan asumsi. Simaklah perkataan lawan bicara Anda. Asumsi apa yang di–buatnya? Argumen macam apa yang tampaknya akan mampu meyakinkannya?

Ingatlah bahwa orang itu mungkin menganut suatu prinsip yang tidak ingin Anda usik dalam sebuah dialog singkat. Anda tidak akan mampu membujuk seorang nasionalis tulen bahwa kebijakan luar negeri negaranya dalam dua dasawarsa terakhir sangat keliru. Orang yang religius cenderung lebih bersimpati pada pendapat yang dilandasi oleh keimanan kepada Tuhan daripada pendapat yang dilandasi oleh asumsi bahwa Tuhan tidak ada.

Masih ada faktor lain yang lebih tersamar, tetapi juga pa–tut diingat. Semua orang memiliki opini tentang diri mereka masing-masing. Mereka mungkin akan merasa terganggu manakala orang lain jelas-jelas tidak memandang diri mere–ka sebagaimana mereka memandangnya. Dalam sebuah argu–mentasi, memanfaatkan nilai yang dipegang teguh oleh lawan bicara Anda mungkin merupakan gagasan yang baik.

Bob : "Sanjev, setiap orang tahu bahwa kamu adalah orang yang selalu memegang janji. Kemarin, Barbara baru saja berkata, 'Kalau berurusan de–ngan Sanjev, kata-katanya adalah jaminannya.' Jadi, kamu pasti tidak akan mengingkari janjimu minggu lalu, bukan?"

Dalam perbincangan ini, Bob memanfaatkan keinginan Sanjev untuk dikenal sebagai orang yang dapat dipercaya. Biasanya, orang sangat peduli pada reputasi dan citra diri mereka di mata orang lain. Memanfaatkan hal itu dengan mengaitkan gagasan Anda pada nilai-nilai yang menjadi identitas diri lawan bicara Anda dapat menjadi cara yang ampuh untuk membujuknya.

Contoh yang berguna

"Jika kamu melakukannya, semua orang akan berpikir bah–wa kamu pembohong. Apa kamu ingin dipandang seperti itu?"

Siapa yang dihargai orang itu?

Mengetahui orang yang dihormati oleh lawan bicara juga tak kalah penting. Bayangkan jika Anda tahu bahwa lawan bicara Anda adalah pendukung fanatik Barack Obama. Pengetahuan itu akan menjadi senjata yang ampuh jika Anda dapat menunjukkan bahwa pendapatnya bertentangan dengan pendapat Barack Obama. Setidaknya, Anda semestinya dapat berkata, "Apakah Anda tidak melihat televisi akhir-akhir ini? Barack Obama pun tidak sepakat dengan pendapat Anda. Coba Anda pikirkan lagi masalah ini baik-baik."

Hal ini juga penting tatkala memilih data statistik yang se–baiknya Anda gunakan. Jika Anda tahu bahwa orang itu ada–lah pendukung fanatik partai tertentu, cobalah mencari data

hasil survei partai tersebut untuk mendukung pendapat Anda. Atau setidaknya, jangan mengajukan data dari organisasi yang justru ditentangnya. Orang ateis tidak akan mudah percaya pada laporan tentang luar biasanya kekuatan doa para pemuka Gereja Anglikan. Namun, mereka akan lebih mudah percaya jika Anda mampu mengutip laporan dari seorang ilmuwan ateis yang menyimpulkan bahwa berdoa mampu membuahkan hasil.

Carilah kesamaan Anda dengannya

Kunci untuk meraih kesuksesan dalam perdebatan adalah menemukan kesamaan pendapat. Adakah fakta-fakta yang dapat Anda berdua sepakati? Sebelum ada fakta yang disetujui oleh kedua pihak, perdebatan mereka tidak akan mengalami kemajuan. Perhatikan contoh berikut.

Cara yang benar

Istri : "Kita harus melarang Tom menonton Dr. Who. Ia terlalu sering menonton TV."

Suami : "Baiklah, tetapi ia suka sekali menonton Dr. Who. Pasti akan sulit sekali untuk melarangnya."

Istri : "Ya, tetapi apakah kita sepakat bahwa Tom terlalu sering menonton TV?"

Suami : "Ya, tampaknya begitu."

Istri : "Hari ini saja, ia sudah menonton TV selama dua jam penuh. Benar, bukan?"

Suami : "Benar."

Istri : "Jadi, ia seharusnya tidak menonton lagi."

Suami : "Kalau begitu, rekam saja filmnya supaya ia bisa menontonnya lagi besok."

Istri : "Solusi yang bagus. Jadi, bagaimana jika kita katakan saja bahwa ia hanya boleh menonton TV selama duajam sehari?"

Suami : Ide bagus."

Dialog ini berhasil dengan baik, padahal mungkin saja terjadi sebaliknya. Sang istri berhasil memperoleh persetujuan karena ia mengajukan sejumlah fakta yang ia dan suaminya sepakati. Setelah suaminya mengetahui fakta-fakta kunci tersebut, ia pun menyetujui pendapat istrinya sehingga mereka dapat menemukan solusi.

Ada pelajaran lain yang dapat dipetik dari dialog ini. Penggu–naan kata ganti orang terkadang cukup penting. Mengatakan "kita" dapat merangkul orang lain untuk melihat persoalan dari sudut pandang si pembicara.

Contoh yang berguna

"Pertama-tama, mari kita sepakati beberapa hal."

"Dapatkah Saudara jelaskan lagi mengenai hal itu? Saya masih belum memahami maksud Saudara."

"Kita perlu mencari solusi yang dapat diterima semua pihak."

Kaitkan dengan sisi positif pada diri seseorang. Jika mungkin, temukan hal-hal yang dapat disepakati:

"Saya setuju dengan faktor yang Anda tekankan dalam presentasi itu. Namun, kita masih perlu mempertimbangkan untung-ruginya."

Semua orang senang dipuji walaupun pujian itu terdengar seperti basa-basi. Berdebat dengan seseorang bukan berarti tidak bersikap baik terhadap mereka!

Bagaimana bila Anda tidak sepakat dengan faktanya?

Terkadang, kita tidak sepakat dengan fakta yang dikemukakan oleh lawan bicara. Jika demikian, diskusi yang kita lakukan mungkin tidak akan mengalami kemajuan. Dalam dialog sebelumnya, seandainya pasangan suami istri ini tidak sepakat bahwa putra mereka terlalu sering menonton TV, diskusi mereka mungkin akan berlangsung alot.

Dalam situasi tertentu, Anda dapat melanjutkan diskusi dengan menganggap suatu informasi benar adanya. Sebagai contoh, Anda dapat berkata, "Seandainya asumsi Anda benar, saya sependapat dengan Anda." Perkataan ini menunjukkan bahwa Anda belum menyepakati asumsi lawan bicara, dan andaikata asumsi itu ternyata tidak benar, Anda tidak akan sependapat dengannya.

Teknik ini terutama berguna jika Anda merasa bahwa kesimpulan Anda tetap benar andaipun alasan Anda ternyata keliru.

> Bob : "Anda berpendapat bahwa kita seharusnya memecat Lisa karena ia telah melakukan kecurangan. Namun, kita masih belum sepakat apakah ia benar-benar melakukan hal itu ataukah tidak. Sekarang, anggaplah ia memang melakukannya. Meskipun demikian, saya tetap berpendapat bahwa pemecatan bukanlah solusi yang tepat pada saat ini. Ia belum pernah melakukan kecurangan sebelumnya, dan prestasi kerjanya selama ini sangat baik."

Selama Bob tidak melakukan manuver taktis ini, diskusi itu mungkin akan menemui jalan buntu ketika perdebatan sampai pada perbedaan pendapat mengenai apakah Lisa benar-benar melakukan kecurangan ataukah tidak. Namun, jika Bob berhasil mempertahankan pendapatnya agar Lisa tidak dipecat, terlepas dari apakah ia melakukan kecurangan ataukah tidak, persoalan ada atau tidaknya kecurangan itu menjadi tidak begitu penting lagi dalam perdebatan ini.

Taktik serupa dapat digunakan untuk mencari "solusi sementara" dalam sebuah perdebatan.

Wu : "Saya mengerti bahwa kita tidak sepakat tentang besarnya biaya yang harus dikeluarkan untuk proyek ini, tetapi bagaimana jika begini saja: kita akan meminta bagian keuangan menghitung kembali biayanya. Jika hasilnya kurang dari satu miliar, kita akan jalankan proposal ini; tetapi jika lebih dari itu, kita batalkan saja."

Dalam kasus semacam ini, yakni ketika ada fakta yang tidak diketahui atau masih diperselisihkan, melanjutkan perdebatan tentang fakta tersebut tidak akan berguna. Lebih baik, hentikan saja perdebatan itu sampai fakta tersebut diketahui, atau buatlah kesepakatan yang bergantung pada seperti apakah fakta itu setelah diketahui kelak.

Ringkasan

Intinya, mendengarkan adalah tindakan yang bermanfaat dalam segala hal. Anda dapat mempelajari argumen tandingan lawan bicara, yang kemudian dapat Anda atasi. Anda dapat melihat persoalan dari sudut pandang mereka, dan mendapat ide guna menemukan pendekatan yang mungkin dapat meyakinkan mereka untuk menyepakati pendapat Anda. Siapa tahu, dengan memberi mereka waktu untuk berceloteh sepuasnya, mereka akan menggali lubang yang menjerumuskan diri mereka

sendiri. Maka dengarkan, dengarkan, dengarkan. Saya sengaja menyebutkannya tiga kali, tidak memakan biaya besar, kok.

Terapkan

Saat mendengarkan, jangan melamunkan hal-hal yang ingin Anda katakan sesudahnya. Berlatihlah untuk mendengarkan dengan saksama, yakni mencerna perkataan orang lain. Sembari melakukannya, Anda akan memperkaya argumen Anda sendiri, dan sanggup membangun kesamaan pendapat yang akan men–jadi dasar bagi Anda untuk melangkah maju.

***

DigitalPublishing/KG/SC
nonajual@gmail.com/021122/GDi

BAB

nonajual@gmail.com/021122/GDi
DigitalPublishing/IG-2/SC

nomaljual@gmail.com/021122/GDi
DigitalPublishing/KG-ISC

ATURAN UTAMA NO. 5:

Unggul Dalam Memberikan Tanggapan

Seperti yang telah saya katakan berulang-ulang, seorang pendebat yang baik tidak hanya mahir dalam memaparkan maksudnya, tetapi juga dalam menanggapi paparan orang lain. Cara terbaik dalam berargumentasi adalah mengemukakan argumen terbaik Anda sekaligus berupaya menyanggah argumen orang lain.

Ada tiga cara untuk menanggapi sebuah argumen:

- Mendebat fakta yang diandalkan orang lain.
- Mendebat kesimpulan yang ingin mereka raih.
- Menerima pendapat orang lain, tetapi berupaya meyakinkannya bahwa masih ada pendapat lain yang lebih unggul daripada pendapatnya.

Hal ini akan lebih jelas setelah kita memperhatikan contoh-contoh berikut.

Semua orang Inggris mengenakan busana yang buruk.
Ratu Elizabeth adalah orang Inggris. Oleh karena itu,
Ratu Elizabeth pasti mengenakan busana yang buruk.

Ada dua premis di sini: "Semua orang Inggris mengenakan busana yang buruk" dan "Ratu Elizabeth adalah orang Inggris". Dari kedua premis itu, ditarik kesimpulan "Ratu Elizabeth pasti mengenakan busana yang buruk". Logika ini tidak salah, tetapi jika Anda ingin membantah pernyataan ini, Anda dapat mempertanyakan kebenaran premis pertama: benarkah semua orang Inggris mengenakan busana yang buruk? Apakah tidak ada orang Inggris yang berbusana dengan baik? Anda pun boleh saja mempertanyakan kebenaran premis kedua, yaitu bahwa Ratu Elizabeth adalah orang Inggris, tetapi tampaknya hal itu lebih sulit dibantah. Seperti yang ditunjukkan dalam contoh ini, Anda terkadang tidak dapat menyalahkan logika sebuah argumen, tetapi Anda dapat mempertanyakan kebenaran pernyataan (premis) yang digunakan sebagai dasar argumen tersebut.

Sri Paus adalah seorang penganut Katolik.
Sri Paus menentang aborsi. Berarti, seluruh penganut
Katolik menentang aborsi.

Dalam argumen ini, ada dua premis: "Sri Paus adalah seorang penganut Katolik" dan "Sri Paus menentang aborsi". Kedua pernyataan ini akan disepakati oleh hampir semua orang. Namun, kesimpulan dalam argumen ini tidak sesuai dengan premisnya.

Jika seorang anggota kelompok memiliki pandangan tertentu, tidak berarti anggota lain memiliki pandangan yang sama.

Inilah argumen buruk lainnya:

Pisang adalah buah. Pisang berwana kuning.
Semua buah berwarna kuning.

Dalam argumen ini, fakta-faktanya tidak diperselisihkan, tetapi kesimpulannya benar-benar menyimpang. Jadi, kesimpulan suatu pernyataan tidak selalu bersumber dari fakta-fakta yang dikemukakan dalam pernyataan tersebut. Mendebat kesimpulan yang ditarik orang lain adalah cara terbaik kedua untuk menanggapi sebuah argumen.

Cara ketiga untuk mendebat sebuah argumen dilakukan dengan menerima premis dan kesimpulannya, tetapi menyatakan bahwa argumen itu mengabaikan faktor-faktor lain.

Berjalan kaki ke sekolah adalah kebiasaan yang menyehatkan. Semua orang ingin tetap sehat. Maka, semua orang seharusnya berjalan kaki ke sekolah.

Kendati premis dan logika argumen ini benar, kesimpulannya tidak bersifat final. Walaupun kita ingin tetap sehat, masih ada pertimbangan lain yang mungkin kita anggap penting (misalnya sampai ke sekolah tepat waktu). Adapun untuk tetap sehat, masih banyak cara lain yang dapat kita lakukan di samping berjalan kaki ke sekolah. Jadi, sekalipun kesimpulan untuk berjalan kaki ke sekolah dapat diterima, hal itu masih dapat dipertanyakan

dengan mengemukakan faktor-faktor lain yang mungkin berlaku dalam situasi tertentu.

Mari kita pelajari ketiga cara tersebut dengan lebih terperinci.

Mendebat faktanya

Bayangkan jika Bob berkata:

> "Suhu rata-rata di Inggris menurun, maka pembicaraan mengenai pemanasan global hanyalah omong kosong."

Salah satu cara untuk mendebat argumen ini adalah dengan membantah faktanya. Kita mungkin dapat mencari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa suhu rata-rata di Inggris mengalami kenaikan.

Sebagaimana yang telah kita pelajari, data statistik dan hasil-hasil penelitian pun dapat menyesatkan. Ketika mempelajari Aturan Utama No. 1, kita telah melihat betapa mudahnya data statistik disalahgunakan. Ingatlah beberapa kunci mengenai data statistik:

- Siapa yang melakukan hasil penelitian itu? Apakah hasil penelitian itu independen?
- Seberapa besar sampelnya? Apakah sampel itu cukup mewakili?
- Apa yang sebenarnya ditunjukkan oleh hasil penelitian itu?

"Sains" memang mudah digunakan untuk mengelabui orang. Berhati-hatilah jika seseorang mencoba mengelabui Anda dengan rentetan kata-kata. Madsen Prie, seorang pakar terkemuka dalam bidang logika, memberikan contoh tentang betapa sesuatu yang sangat mudah dapat dibuat menjadi sangat rumit:

Hewan pemakan daging berkaki empat yang kecil dan jinak itu memosisikan diri secara superior terhadap permukaan tenunan horizontal berserat kasar.

Atau dalam kata-kata yang lebih sederhana: seekor kucing sedang duduk di atas tikar!

Membuat sesuatu terdengar sangat rumit sudah menjadi trik umum dalam perdebatan. Tujuannya adalah membuat Anda tidak mengerti sehingga tidak memperdebatkan hal itu. Trik ini juga bertujuan meyakinkan Anda bahwa Anda tidak cukup pandai untuk memahami maksud lawan bicara Anda sehingga menyetujui saja apa yang ia katakan. Trik ini lebih sering digunakan dalam perdebatan dalam ranah akademis. Pengalaman saya menunjukkan bahwa orang yang benar-benar menguasai persoalan justru mampu menjelaskan ide mereka dengan gamblang. Hanya orang yang kurang menguasai persoalanlah yang merasa perlu memoles ide mereka dengan kata yang panjang atau istilah yang rumit. Anda semestinya tidak perlu merasa malu untuk meminta orang lain menjelaskan gagasan mereka dengan cara yang lebih sederhana. Jika mereka tidak sanggup, kesalahan terletak pada mereka, bukan pada Anda!

Kiat: Beberapa orang tampaknya berprinsip "Tidak perlu dipermu–dah jika dapat dipersulit". Waspadalah!

Mengandalkan pendapat para ahli dapat menjadi masalah manakala Anda menganggap bahwa karena mereka menguasai bidang ilmu tertentu, mereka juga menguasai bidang ilmu lainnya. Mereka mungkin mendalami persoalan tertentu, tetapi dalam persoalan lain, Anda mungkin saja jauh lebih baik. Jangan menelan mentah-mentah pendapat seorang pakar akademis mengenai kualitas mesin mobil (contoh ekstrem). Saya mengenal banyak profesor yang merupakan pakar kelas dunia dalam bidang ilmu mereka masing-masing, tetapi hanya sedikit dari mereka yang pendapatnya mengenai pemangkas rambut terbaik di Oxford dapat saya terima. Penampilan mereka sebenarnya dapat lebih banyak menunjukkan kepada saya tentang pemangkas rambut manakah yang paling buruk!

Sungguh mengherankan bahwa para wartawan yang berse–dia mendengarkan pendapat seorang pakar dalam satu bidang lalu menganggap orang tersebut juga merupakan pakar dalam bidang lain. Bintang film, misalnya, kerap kali dimintai pendapat mengenai masalah politik, padahal mereka akan memperoleh informasi yang lebih baik jika menanyakan hal itu kepada pakar politik.

Senantiasa lebih bijak untuk bertanya kepada seorang pakar tentang pendapat pakar lain dalam bidang yang sama. Dalam perkuliahan, saya selalu berhati-hati ketika menyebutkan hal-hal yang diketahui sebagai fakta, pendapat para pakar mengenai sebuah masalah, hal-hal yang belum diketahui dengan pasti, dan

pendapat saya (yang tidak selalu sama). Jadi, saya sering berkata, "Pendapat kebanyakan pengacara adalah bahwa persidangan akan menafsirkan pasal ini seperti itu, tetapi saya berpendapat bahwa ada penafsiran lain yang lebih tepat. Saya akan memberikan argumen yang menjadi dasar bagi kedua pihak..." Seorang pakar yang baik semestinya dapat dengan mudah menyampaikan pandangan mereka sekaligus pandangan pakar lain dalam bidang yang mereka tekuni.

Jadi, jangan merasa gugup ketika Anda merasa perlu mempertanyakan kembali fakta dalam argumen lawan bicara Anda. Jika Anda menduga mereka mungkin keliru, boleh jadi ada pula orang yang menduga demikian. Ketika mempertanyakan kembali fakta tersebut, Anda mungkin akan mendapatkan jawaban yang cukup meyakinkan. Jika demikian, perdebatan tersebut dapat mengarah pada pencapaian kesepakatan. Namun, boleh jadi pula fakta tersebut tidak mampu dipertahankan lagi ketika dibombardir dengan pertanyaan. Anda tidak akan tahu sebelum mencobanya. Jika masih terdapat keraguan dalam benak Anda, pastikan keabsahan fakta itu sebelum Anda melangkah lebih jauh.

Mendebat kesimpulannya

Mari simak kembali argumen Bob:

> "Suhu rata-rata di Inggris menurun, maka pembicaraan mengenai pemanasan global hanyalah omong kosong."

Anda mungkin dapat menerima premis dalam pernyataan ini (bahwa suhu rata-rata di Inggris menurun), tetapi mendebat kesimpulannya:

> "Bob, kamu benar bahwa suhu rata-rata di Inggris menurun, tetapi suhu di berbagai belahan dunia justru naik. Di sini mungkin lebih dingin, tetapi tidak berarti demikian pula dengan Bumi secara keseluruhan."

Mendebat kesimpulan sebuah argumen akan berguna bi–la mana fakta dalam argumen tersebut tidak diperselisihkan, tetapi Anda berpendapat bahwa logika yang menuntun pada kesimpulan itu tidak benar. Salah satu isyarat perlunya mem–pertanyakan kembali kesimpulan dalam suatu argumen adalah ketika fakta perseorangan menuntun pada kesimpulan yang lebih umum (seperti dalam contoh sebelumnya tentang Sri Paus dan penganut Katolik). Sesekali, surat kabar melaporkan kasus yang tampaknya diputuskan tanpa memperhatikan "rasa keadilan" dalam hati masyarakat sehingga wajarlah bila bebe–rapa orang lalu berteriak, "Hukum harus diubah." Namun kita perlu berhati-hati, bila hukum yang berlaku saat ini dinilai tidak adil, tidak ada jaminan bahwa hukum yang baru akan selalu memenuhi "rasa keadilan" dalam semua kasus. Sepertinya, apa pun keputusan menurut hukum, tetap akan ada beberapa kasus yang tidak dapat benar- benar diputuskan secara adil.

Jadi, jika Anda ingin mendebat kesimpulan seseorang, Anda ingin meyakinkan bahwa kesimpulan itu tidak ditarik secara logis dari premisnya. Mungkin, masih ada kesimpulan-

kesimpulan lain yang dapat ditarik secara logis dari premis tersebut. Tanyakan kepada lawan bicara Anda mengapa mereka sampai pada kesimpulan itu, dan bukan pada alternatif kesimpulan lainnya. Perhatikan contoh berikut.

Cara yang benar

Bob : "Anakmu ini bolak-balik menguap di dalam kelas. Ia pasti kurang tidur."

Maria : "Mungkin saja ia menguap karena bosan, bukan karena mengantuk. Tidak ada guru lain yang melaporkan ia menguap. Jika benar ia mengantuk, ia pasti akan selalu menguap, siapa pun gurunya."

Dalam contoh ini, Maria memperlihatkan dengan tepat bahwa ada kesimpulan lain yang dapat ditarik dari premis Bob (bahwa putra Maria menguap berulang-ulang di dalam kelas). Bob menyimpulkan bahwa hal itu disebabkan sang anak kurang tidur, tetapi Maria dapat menunjukan adanya kesimpulan lain yang dapat ditarik dari premis tersebut (bahwa sang anak mungkin merasa bosan). Maria bahkan memaparkan bukti bahwa kesimpulan Bob tidak lebih benar daripada kesimpulan Maria.

Mendebat dengan faktor-faktor lain

Dalam setiap perdebatan, perlu diperjelas apakah Anda menolak argumen lawan bicara Anda sepenuhnya, ataukah Anda

berpendapat bahwa argumen mereka tidak cukup kuat karena masih ada faktor penting lain yang belum dipertimbangkan dalam argumen tersebut. Dalam sebuah perdebatan mengenai apakah pembangunan pasar swalayan baru di sebuah kota akan memperbaiki kehidupan warga kota itu ataukah tidak, orang yang mendukung pembangunan tersebut mungkin akan berkata:

"Ini berita bagus karena akan tersedia pilihan barang yang lebih banyak lagi di kota ini."

Lawan bicaranya memiliki dua pilihan. Pilihan pertama adalah menolak argumen itu sepenuhnya:

"Rasanya tidak demikian karena pembangunan pasar swalayan akan membuat toko-toko kecil terpaksa tutup sehingga kita akhirnya justru memiliki pilihan yang lebih sedikit."

Atau ia dapat menerima pendapat itu, tetapi berupaya menarik perhatian lawan bicaranya pada faktor lain yang masih harus dipertimbangkan.

"Memang, akan ada pilihan barang yang lebih banyak. Namun, lalu lintas di kota akan semakin macet. Apakah memiliki lebih banyak pilihan barang lebih penting daripada kenyamanan seluruh penduduk kota?"

Cobalah menyatakan sejelas mungkin bilamana Anda menolak pendapat orang lain sepenuhnya, atau menyetujui sebagian dari pendapat tersebut. Jika tidak, Anda mungkin akan mendapati mereka mengulang-ulang pernyataan yang sama.

Dua contoh berikut adalah diskusi mengenai persoalan yang sama. Perhatikan perbedaannya.

Cara yang salah

Max : "Kita harus mengunjungi ibu pada akhir pekan ini karena ia pasti akan sedih sekali bila kita tidak mengunjunginya kali ini."

Susan : "Akan lebih menyenangkan jika kita pergi ke rumah Kakak."

Max : "Apa kamu tidak mengerti perasaan ibu?"

Susan : "Kita perlu memikirkan pilihan terbaik bagi kita, bukan hanya bagi ibu."

Cara yang benar

Max : "Kita harus mengunjungi ibu pada liburan kali ini karena ia pasti akan sedih sekali bila kita tidak mengunjunginya."

Susan : "Benar juga, ia pasti akan senang sekali bila kita mengunjunginya. Tapi, sudah hampir tiga tahun sejak terakhir kali kita berkunjung ke rumah kakak."

Max : "Oh, ya, sudah cukup lama juga. Kita selalu asyik bercanda di rumah kakak. Ia orang yang sangat menyenangkan. Bagaimana jika kita menginap di tempat mereka masing-masing selama dua hari saja?"

Pearson Digital Publishing/KG-2/SC

Diskusi kedua jauh lebih baik karena tiap-tiap pihak meng–akui bahwa ide pihak lain pun sama baik.

Teknik lain yang juga banyak digunakan dalam berdiskusi adalah menekankan kesamaan pendapat. Perhatikan contoh berikut.

"Bukankah baik Anda maupun saya ingin
mengambil keputusan terbaik bagi perusahaan?
Maka, kita harus mendukung rencana ini."

Pesan yang tersirat adalah siapa pun yang tidak mendukung rencana itu berarti tidak ingin mengambil keputusan terbaik bagi perusahaan. Demikian pula dalam argumen berikut.

"Kami adalah umat beriman, maka kami harus
berperang melawan orang-orang yang tak bermoral,
dan menentang rencana mereka."

Kali ini, si pembicara berusaha menanamkan kesan bahwa orang yang menentang pendapat ini berarti tidak beriman! Hal itu boleh jadi tidak benar, tetapi teknik ini menjadikan argumen itu terdengar lebih menarik.

Ringkasan

Jadi, ingatlah bahwa dalam mengusung sebuah gagasan, Anda dapat menerima fakta yang dikemukakan lawan bicara Anda berikut kesimpulan awalnya, tetapi mengajukan faktor lain yang lebih berbobot daripada hal-hal yang telah ia kemukakan,

dan menjadikan kesimpulan Anda lebih menarik. Dengan menggunakan cara lain dalam memandang sebuah persoalan, atau mengetengahkan informasi lain yang mungkin sebelumnya tidak dipertimbangkan, Anda dapat mengarahkan dialog itu sesuai dengan keinginan Anda. Gunakan kreativitas Anda, dan jangan membatasi diri Anda pada cara tertentu saja dalam memandang sebuah permasalahan. Berdebat secara imajinatif dapat membuat Anda tampil sebagai pemenang, maka temukan faktor yang membuat pendapat Anda lebih unggul daripada pendapat lawan bicara Anda.

Terapkan

Dengarkan pembicaraan orang lain dengan saksama. Pastikan mereka telah memahami maksud Anda. Masalah apa yang sangat mengganggu mereka? Argumen macam apa yang tampaknya paling mudah meyakinkan mereka?

***

nonajual@gmail.com/021122/GDi
DigitalPublishing/KG-2/SC

nonajual@gmail.com/021122/GDi

BAB

DigitalPublishing/KG-2/SC

nonajual@gmail.com/021122/GDi

DigitalPublishing/KG-2/SC

ATURAN UTAMA NO. 6:

Mewaspadai Trik-trik Lawan

Ada beberapa trik yang dapat digunakan orang saat berde–bat. Kita akan membahas beberapa di antaranya. Waspadai orang yang menggunakan trik semacam ini untuk membantah Anda.

Ketika berdebat, Anda harus selalu peka, waspada, awas, dan ingin tahu.

Menyerang secara pribadi

Lady Astor kepada Churchill: "Winston, jika Anda menjadi sua–mi saya, saya akan membubuhi kopi Anda dengan racun."

Churchill: "Nyonya, jika saya menjadi suami Anda, saya akan meminumnya."

Sebuah perdebatan justru sering dilakukan dengan menyerang lawan secara pribadi, dan menghindari argumennya. Bagi para penggemar istilah Latin yang terdengar cerdas, cara ini terkadang disebut argumen dan hominem (terhadap orangnya). Perhatikan contoh berikut.

Cara yang salah

Alf : "Saya pikir, kita harus menggunakan etika bisnis dalam mengembangkan kebijakan investasi kita."

Susan : "Orang dengan latar belakang seperti Anda memang pantas untuk berbicara mengenai etika."

Susan memberikan tanggapan yang tidak produktif karena ucapannya hampir pasti akan menyinggung perasaan Alf. Ucapan semacam itu juga tidak menarik bagi orang yang sedang mendengarkan, bahkan mungkin justru membuat mereka mendukung Alf karena menganggap ia telah dipermalukan. Tanggapan terbaik Alf mungkin adalah mencoba menekankan lagi pada duduk masalahnya.

Alf : "Jangan khawatir, kita bisa mengobrol panjang-lebar tentang latar belakang saya lain kali. Sekarang, kita sedang membahas kebijakan investasi perusahaan."

Tentu saja, mungkin akan ada saat ketika tanggapan pribadi justru tepat, misalnya ketika Anda membicarakan karakteristik seseorang untuk memilih orang yang tepat dalam mengemban sebuah tugas, atau tentang moralitas pribadinya. Namun pada umumnya, Anda harus sangat berhati-hati ketika menyerang seseorang, dan tidak menyerang argumennya. Cara seperti itu jarang sekali membuahkan hasil.

Kiat: Hindari ungkapan seperti:

- *"Ucapan Anda tidak masuk akal."*
- *"Rupanya, kamu sudah merasa pintar."*
- *"Berdebat dengan Anda sungguh tidak berguna."*

Mewaspadai hubungan sebab-akibat

Kesalahan umum ketika menggunakan data statistik dan hasil survei adalah menduga adanya hubungan sebab-akibat di balik fakta tertentu. Sebagai contoh, terkadang orang disarankan untuk menikah karena orang-orang yang tidak menikah cen–derung memiliki taraf hidup lebih rendah. Pernyataan ini seolah-olah mengatakan bahwa orang yang tidak menikah akan me–miliki taraf hidup lebih tinggi seandainya mereka menikah, dan menganggap bahwa tidak menikah membuat seseorang memiliki tarafhidup lebih rendah. Asumsi seperti itu tidak benar. Asumsi yang mungkin lebih benar adalah orang dengan taraf hidup rendah justru takut untuk menikah. Demikian pula, benar bahwa orang yang menjalani program diet pada umumnya

lebih gemuk daripada orang yang tidak melakukannya. Namun, tentu tidak benar jika program diet dikatakan sebagai penyebab kegemukan! Kesalahan seperti ini sering terjadi.

- "Setiap kali penjualan es krim meningkat, serangan hiu juga meningkat." (Apakah melahap es krim membuat Anda tampak lebih lezat bagi hiu?)
- "Dengan semakin banyaknya pakar ekonomi dalam Departemen Keuangan, inflasi malah semakin tinggi." (Apakah kehadiran pakar ekonomi mengakibatkan infla–si?)
- "Seiring dengan bertambahnya kosakata seorang anak, semakin tinggi pula selera makan mereka." (Apakah ke–mahiran berbicara membuat kita lebih cepat lapar?)

Walaupun ada bukti yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan di antara dua fakta, jangan tergesa-gesa menyim–pulkan bahwa salah satu fakta tersebut merupakan penyebab terjadinya fakta yang lain. Sebagaimana yang ditunjukkan oleh contoh-contoh ini, dugaan semacam itu justru dapat men–jerumuskan Anda. Membuktikan adanya hubungan sebab-akibat terkadang amat sulit. Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengetahui penyebab seseorang mengalami kelebihan atau kekurangan berat badan. Ternyata, kedua fenomena itu dipengaruhi oleh banyak faktor. Maka, ketika lawan bicara Anda menduga bahwa suatu fakta merupakan penyebab terjadinya fakta lain, Anda memiliki kesempatan untuk menemukan celah pada argumennya.

Jika dalam suatu kasus, B merupakan penyebab umum bagi A, orang mudah sekali tergelincir dalam kesalahan dengan mengasumsikan bahwa setiap kali B terjadi, A pun akan terjadi. Perhatikan argumen berikut.

"Jika Bob mabuk, ia tidak masuk kerja.
Bob tidak masuk kerja, maka ia pasti mabuk."

Tentu saja, tidak selamanya demikian. Bob mungkin saja tidak masuk kerja karena alasan lain. Namun demikian, jika Bob terbiasa tidak masuk kerja karena bermabuk-mabukan, tentu saja alasan itulah yang paling mungkin menjadi penyebab ketidakhadirannya. Namun, kita semestinya tidak boleh menduga selalu demikian adanya. Para pakar logika menyebut hal ini sebagai "bahaya dalam memastikan sebuah konsekuensi".

Maka, waspadalah ketika lawan bicara Anda mengatakan bahwa suatu hal terjadi karena suatu penyebab yang masih berupa asumsi. Tantanglah mereka untuk membuktikan kebenaran asumsi tersebut sebelum Anda menerima kesimpulan yang mereka ajukan.

Bahaya kalimat negatif

Menggunakan kalimat negatif sebagai dasar sebuah argumen merupakan tindakan yang berbahaya. Sebagai contoh, perhatikan argumen berikut.

Jutaan dolar telah dihabiskan untuk melakukan penelitian tentang keberadaan makhluk angkasa luar, tetapi tidak satu pun ditemukan. Jelaslah bahwa makhluk semacam itu memang tidak ada.

Fakta bahwa sebuah penelitian tidak berhasil membuktikan sesuatu (bahwa makhluk angkasa luar memang ada) tidak serta-merta berarti bahwa hal sebaliknya pasti benar (bahwa makhluk angkasa luar memang tidak ada). Banyak pemikir ulung yang pernah merenungkan pertanyaan apakah Tuhan memang ada, dan mereka memperoleh kesimpulan yang berbeda-beda. Namun, fakta bahwa tidak seorang pun dapat membuktikan keberadaan Tuhan tidak berarti bahwa Tuhan tidak ada. Fakta bahwa tidak seorang pun dapat membuktikan tidak adanya Tuhan juga tidak berarti bahwa Tuhan sebenarnya ada.

Perlu diingat bahwa ketika tidak ada bukti, kita cenderung berpendapat sesuai dengan apa yang kita ketahui terjadi pada umumnya. Seandainya saya mengatakan kepada Anda bahwa saya pernah bertemu dengan Ratu Elizabeth II lalu menunjukkan sehelai foto sebagai buktinya, itu mungkin sudah cukup untuk meyakinkan Anda bahwa kata-kata saya boleh jadi benar. Namun, seandainya saya berkata bahwa saya pernah bertemu dengan makhluk angkasa luar lalu menunjukkan fotonya, "bukti" itu mungkin tetap tidak akan membuat Anda yakin. Saya harus menunjukkan lebih banyak bukti untuk meyakinkan Anda dalam kasus ini karena orang pada umumnya berkeyakinan bahwa makhluk angkasa luar tidak ada.

Di tempat kerja, seseorang mungkin berkata bahwa transaksi terakhir Anda dengan perusahaan X ternyata merugikan. Fakta itu tentu tidak berarti bahwa transaksi selanjutnya dengan perusahaan X akan gagal.

"Proses tersembunyi"

Perhatikan contoh berikut.

> Seluruh vegetarian tidak mengonsumsi daging.
> Mereka ternyata juga mengkhawatirkan pemanasan global. Jadi, orang-orang yang mengkhawatirkan pemanasan global pastilah vegetarian.

Kesimpulan ini tentu saja tidak benar. Hanya karena beberapa orang yang mengkhawatirkan pemanasan global adalah vegetarian, tidak berarti semua orang yang memiliki kekhawatiran serupa juga demikian. Di sini, telah terjadi proses "tersembunyi" dari satu fakta ke fakta lain. Jangan tertipu oleh argumen semacam ini. Teliti kembali jika lawan bicara Anda menganggap sekelompok orang yang memiliki kesamaan dalam suatu hal pasti memiliki kesamaan dalam hal lain.

Pilihan yang tidak menyenangkan

Menggunakan pilihan yang tidak menyenangkan merupakan salah satu teknik umum dalam perdebatan. Dengan cara ini, pendengar hanya diberi dua alternatif. George W Bush terkenal

sering menggunakannya ketika menyinggung perang melawan terorisme:

"Jika Anda tidak mendukung kami, Anda adalah musuh kami."

Anda hanya disodori dua pilihan: setuju atau tidak setuju, padahal Anda mungkin hanya ingin menyetujui sebagian pendapat si pembicara; atau tidak menyatakan setuju, tetapi tidak pula menyatakan tidak setuju. Namun, kalimat ini menutup pilihan-pilihan itu bagi si pendengar. Para orangtua biasanya mahir sekali menggunakan teknik ini:

"Kamu mau makan sayur itu atau langsung pergi tidur?"

Padahal sebenarnya, banyak pilihan lain bagi si anak, tetapi orangtuanya hanya menyodorkan dua alternatif.

Sebagaimana yang ditunjukkan dalam kedua contoh tersebut, teknik yang dikenal dengan istilah *bifurcation* (membelah sesuatu menjadi dua) ini sangat populer, yaitu menempatkan salah satu alternatif yang dinilai amat tidak menyenangkan bagi si pendengar. Si anak tidak mau tidur sehingga—suka atau tidak suka—memilih untuk memakan sayurnya. Orang yang mendengarkan George W Bush, dan tidak ingin berpihak kepada kelompok teroris, dipaksa untuk memilih berpihak kepadanya, sekalipun hal itu berarti berpihak kepada seseorang yang berkata:

"Saya beri tahu Anda, ada musuh yang ingin kembali menyerang Amerika, orang Amerika. Memang ada. Itulah realitas dunia. Saya doakan yang terbaik baginya."

— George W Bush —

Terkadang, seorang pendebat yang hebat dapat mengubah argumen bermata dua ini. Perhatikan contoh berikut.

"Jika kita membangun stasiun kereta api di sini, stasiun itu mungkin akan kosong sehingga hanya memboroskan biaya, atau mungkin pula akan penuh sesak sehingga jalan-jalan di sekitarnya pasti akan selalu dipadati kendaraan."

Kemungkinan jawaban lainnya adalah:

"Jika kita membangun stasiun kereta api di sini, stasiun itu tidak akan terlalu ramai sehingga jalan-jalan di sekitarnya akan tetap lengang, atau akan selalu penuh sehingga menghasilkan pemasukan yang besar."

Lebih jauh lagi, argumen dengan pilihan yang tidak me–nyenangkan ini merupakan contoh penerapan teknik pilihan Pascal. Blaise Pascal adalah seorang pakar matematika dan filsafat yang hidup pada abad ke-17. Ia melontarkan sebuah argumen yang menurutnya cukup meyakinkan mengenai apa sebab kita sebaiknya percaya kepada Tuhan: "Jika Tuhan

benar-benar ada, tetapi Anda tidak percaya kepadaNya, Anda akan masuk ke neraka. Jika Tuhan ternyata tidak ada, tetapi Anda percaya kepadaNya, kehidupan Anda mungkin kurang menyenangkan, tetapi kerugian Anda tidak besar. Oleh karena itu, lebih baik percayalah kepada Tuhan." Argumen serupa terkadang dilontarkan dalam perdebatan mengenai perubahan iklim:

"Jika perubahan iklim terjadi akibat ulah manusia, dan kita mengurangi emisi karbon dioksida, kita akan menyelamatkan seisi Bumi."

"Jika perubahan iklim terjadi bukan akibat ulah manusia, tetapi kita tetap mengurangi emisi karbon dioksida, kita tidak akan menderita kerugian apa pun kecuali barangkali sedikit kemunduran ekonomi."

Lagi-lagi, hanya ditawarkan dua alternatif: yang satu berpotensi menimbulkan kerugian besar (kerugian abadi, kerusakan Bumi), dan hanya memberikan sedikit manfaat; sedangkan yang lain hanya menimbulkan sedikit kerugian, dan akan memperoleh manfaat yang sangat besar (melestarikan kehidupan, menyelamatkan Bumi). Jadi, ketika dipaparkan, argumen itu tampaknya cukup meyakinkan orang untuk memilih percaya kepada Tuhan dan mengurangi emisi karbon dioksida.

Kendati kedua argumen ini cukup meyakinkan, orang yang mendengarnya belum tentu bersedia mengorbankan sedikit kenyamanan mereka demi menghindari risiko yang lebih besar.

Tandingan bagi argumen semacam itu adalah menyatakan bahwa masih ada pilihan lain di luar kedua pilihan tersebut. Dalam kaitan dengan Tuhan, masih ada pertanyaan tentang Tuhan manakah yang harus dipercayai. Ada banyak nama yang diklaim sebagai Tuhan, dan jika Anda mengambil pilihan yang keliru, Anda mungkin akan tetap masuk ke neraka kendati sudah mengorbankan banyak kesenangan selama Anda hidup. Demikian pula dalam kaitan dengan emisi karbon dioksida, argumen ini menyembunyikan pilihan untuk menurunkan emisi sedikit saja sehingga dampak negatifnya pada sektor ekonomi tidak begitu besar.

Alternatif lain untuk menandingi argumen semacam ini adalah menelaah kembali peluang benarnya sebuah pengan–daian. Jika Anda mengira bahwa kemungkinan adanya Tuhan lebih kecil daripada kemungkinan tidak adanya Tuhan, risiko menderita azab abadi mungkin tidak seberapa dibandingkan dengan risiko kehilangan "kenikmatan" duniawi. Jika Anda pikir, perubahan iklim amat mungkin terjadi akibat ulah manusia, usulan untuk mengurangi emisi karbon dioksida mungkin akan terdengar sangat meyakinkan bagi Anda.

Ketika dihadapkan pada argumen semacam ini, Anda dapat menelaah kembali peluang kebenaran suatu pilihan, atau men–cari cara untuk menunjukkan bahwa masih ada pilihan lain di luar pilihan yang ditawarkan. Dengan demikian, Anda dapat membuat diskusi tersebut lebih bermakna dan memperdalam argumen itu.

Membuat generalisasi

Saat berdebat, senantiasa ada godaan untuk membuat generalisasi.

"Kamu tidak pernah mau mencuci piring."

"Politikus tidak memahami betapa tersiksanya menjadi orang miskin."

Komentar semacam ini benar-benar mengundang masalah sebab kita hampir selalu dapat mencari pengecualiannya. Lawan bicara Anda dapat menyangkalnya dengan mudah, misalnya dengan berkata, "Aku sudah mencuci piring minggu lalu." Argumen Anda kemudian melemah, bahkan semakin mudah diserang dengan tudingan melebih-lebihkan atau memberi informasi yang tidak benar. Dalam kedua contoh tersebut, jika Anda ingin memberikan penekanan, Anda dapat berkata,

"Kamu jarang sekali mau mencuci piring."

"Banyak politikus tidak memahami betapa tersiksanya menjadi orang miskin."

Kalimat ini pun mungkin masih tidak benar,[10)] tetapi lebih berpeluang untuk benar daripada generalisasi dalam contoh sebelumnya.

[10)] *Misalnya, karena lawan bicara Anda berpendapat klaim Anda bahwa ia jarang melakukannya pun tidak benar, karena ia merasa cukup sering melakukannya. Bantahan ini tidak dapat disalahkan sepenuhnya sebab tidak ada standar yang menetapkan jumlah pengulangan yang dapat dianggap "sering" ataupun "jarang". —Peny.*

Berhati-hatilah saat menggunakan contoh kasus. Perhatikan contoh berikut.

"Orang-orang sekarang sangat kasar. Kemarin, ada orang yang berlari hingga menabrak saya, tetapi pergi begitu saja tanpa meminta maaf."

Pernyataan ini mudah sekali disangkal. Anda dapat mengatakan bahwa perbuatan seperti itu tidak lantas membuat seseorang dapat disebut berlaku kasar. Ia mungkin seorang tunawicara sehingga tidak dapat meminta maaf. Namun, cara yang biasanya lebih baik untuk menanggapi pernyataan seperti ini adalah memberikan contoh kasus orang yang tidak berperilaku kasar. Berupaya menunjukkan bahwa sebuah generalisasi tidak benar lebih mudah daripada berusaha membuktikan sebaliknya. Demikian pula untuk menyangkal pernyataan:

"Orang Inggris selalu tertib ketika mengantre."

Anda hanya perlu memberikan satu contoh yang tidak sesuai dengan generalisasi tersebut, sedangkan untuk mendukung pernyataan tersebut, orang biasanya mengetengahkan sebuah kasus[11)] (walaupun mungkin satu-satunya).

[11)] *Kasus yang seluruh orang Inggris di dalamnya mengantre dengan tertib. —Peny.*

Kasus yang mirip

Salah satu prinsip logika adalah jika ada dua kasus yang sama, harus ada alasan bila kedua kasus tersebut hendak diperlakukan dengan cara yang berbeda. Maka, teknik yang juga sering di–gunakan dalam perdebatan adalah menganalogikan situasi yang mirip.

> "Anda berkata bahwa kita seharusnya melarang siapa pun merokok karena berisiko menimbulkan penyakit. Apakah Anda akan mendukung larangan untuk mengonsumsi makanan cepat saji?"

Argumen ini sangat adil dan memaksa pihak lawan meng–evaluasi kembali dasar pemikirannya dalam melontarkan pen–dapat. Argumen ini juga dapat menyoroti kemungkinan adanya prasangka di balik lahirnya pendapat tersebut. Seandainya orang yang mendukung larangan itu menjawab:

> "Wah, saya menyukai makanan cepat saji, maka saya tidak ingin hal itu dilarang."

Ia akan terjebak akibat keinginannya untuk melarang kebia–saan buruk orang lain, tetapi tidak melarang kebiasaan buruk dirinya sendiri! Ia harus memberikan alasan yang baik untuk menunjukkan bahwa kedua hal itu tidak dapat dianalogikan, atau menyetujui bahwa keduanya memang dapat dianalogikan. Jadi, ia dapat menjawab:

"Mayoritas perokok meninggal akibat penyakit yang terkait dengan dampak negatif merokok, tetapi hanya sedikit pengonsumsi makanan cepat saji yang meninggal akibat dampak negatif makanan tersebut."

Tentu saja, ia harus menunjukkan bukti yang mendukung bantahannya. Pilihan jawaban lain:

"Ya. Seluruh kebiasaan buruk harus dilarang, baik merokok maupun mengonsumsi makanan cepat saji."

Supaya taktik "kasus yang mirip" ini berhasil, Anda terkadang perlu mengambil posisi yang tampak aneh, tetapi tidak salah. Seandainya Anda berkomitmen untuk menentang diskriminasi gender, Anda mungkin akan ditanya: "Jadi, Anda pikir wanita pun seharusnya mampu menjadi petinju?" Seharusnya, jawaban Anda adalah "Ya, mengapa tidak?" Jika Anda berkomitmen pada suatu prinsip dan tidak ingin ada alasan untuk mengecualikan berlakunya prinsip tersebut, Anda harus selalu mempertahankannya walaupun konsekuensinya tampak aneh. Sehubungan dengan prinsip Anda untuk menentang diskriminasi gender, bagaimana jika Anda ditanya: "Apakah seorang produser film berhak untuk menolak orang yang ingin memainkan peran sebagai George W. Bush bila orang itu adalah seorang wanita?" Anda mungkin dapat menjawab, "Ya, selama orang itu tidak ditolak karena ia adalah seorang wanita, tetapi karena ada banyak pria yang lebih mirip dengan George W Bush."

Mengalihkan topik pembicaraan

Teknik ini menggunakan hal-hal yang tidak berhubungan sama sekali dengan argumen lawan bicara.

Cara yang salah

Sam : "Berani benar kamu melupakan hari ulang tahun–ku!"

Anita : "Kamu selalu terlihat lebih tampan ketika marah."

Anita menyadari sepenuhnya bahwa ia tidak punya dalih untuk melupakan hari ulang tahun Sam, karena itu ia berupaya mengalihkan topik pembicaraan pada sesuatu yang ia kira akan disukai Sam, yakni bahwa Sam tampak lebih tampan pada saat itu. Cara ini banyak digunakan untuk menghindari perdebatan dalam situasi yang dirasa tidak tepat oleh pihak pengalih pem–bicaraan.

"Diskusi ini sangat menarik, tetapi sayangnya,
saya harus pergi menonton pementasan di aula.
Kalian sudah tahu bahwa teman-teman kita akan
tampil di sana sebentar lagi, bukan?"

Jika kedua pihak merupakan teman baik, salah satu pihak biasanya tidak merasa keberatan ketika pihak lain ingin meng–hindari perbincangan tentang suatu masalah. Biasanya, upa–ya mengalihkan topik pembicaraan merupakan ajakan untuk menghentikan percakapan yang sedang berlangsung, dan

menggantinya dengan topik lain. Anda perlu memutuskan untuk menerima atau menolak ajakan itu. Upaya ini pun terkadang dilakukan untuk membingungkan Anda.

Cara yang salah

Alfie : "Aborsi adalah pembunuhan sehingga seharusnya dinyatakan melanggar hukum."

Brian : "Ucapanmu kasar sekali. Mengapa kamu meng–anggapnya sebagai pembunuhan?"

Alfie : "Ya... karena tindakan itu menghilangkan nyawa seorang manusia."

Brian : "Janin belum dapat disebut manusia karena belum memiliki perasaan atau pikiran."

Alfie : "Kamu belum pernah menjadi orangtua. Jadi, kamu pasti belum mengerti apa yang terjadi saat seseorang mengandung."

Alfie sengaja menyimpang dari topik pembicaraan. Brian perlu membawanya kembali pada topik tersebut jika ia ingin melanjutkan pembicaraan dengan Alfie.

Tidak semua upaya mengalihkan topik pembicaraan ditang–gapi secara positif. Mari kita kembali pada dialog antara Sam dan Anita. Ketika kita ingin mendapat tanggapan serius, upaya lawan bicara untuk mengganti topik pembicaraan akan terasa sangat menjengkelkan. Kedua pihak perlu mewaspadai hal ini. Upaya untuk mengalihkan topik pembicaraan mungkin

merupakan tanda yang cukup jelas bahwa Anda tidak ingin membicarakan sesuatu pada saat itu, tetapi perhatikan reaksi lawan bicara Anda.

Cara yang benar

Sam : "Berani benar kamu melupakan hari ulang tahun–ku!"

Anita : "Kamu selalu terlihat lebih tampan ketika marah."

Sam : "Baik benar kamu mau memujiku, tetapi aku te–tap ingin tahu mengapa kamu melupakan hari ulang tahunku."

Berupaya mengalihkan topik pembicaraan juga dapat mem–bahayakan jika masalah yang dibicarakan memang perlu dise–lesaikan pada saat itu. Apakah kesempatan itu memang tepat untuk membicarakan masalah tersebut? Apakah diskusi tentang topik ini akan bermanfaat? Setidaknya, mengenali upaya lawan bicara untuk mengalihkan topik pembicaraan akan memberi Anda pilihan untuk mengambil sikap terkait dengan percakapan tersebut: lanjutkan atau hentikan? Lagi pula, Anda dapat menggunakan teknik ini ketika makan siang bersama sekumpulan orang yang tiba-tiba membicarakan masalah pribadi Anda!

Argumen melingkar

Inilah jenis argumen lain yang perlu diwaspadai karena meng-gunakan dua fakta yang belum terbukti dan saling mendukung.

Perhatikan contoh berikut.

"Tuhan memang ada karena Alkitab mengatakan hal itu kepada kita. Kita tentu harus percaya pada isi Alkitab karena Alkitab adalah sabda Tuhan sendiri."

Pernyataan ini mungkin benar, tetapi disampaikan dalam argumen yang tidak baik. Argumen logis mengharuskan kita mengawali dengan fakta yang benar dan alasan yang mendukung kebenaran fakta tersebut. Namun, dalam contoh ini, A hanya benar jika B benar, sedangkan B hanya benar jika A benar. Contoh argumen melingkar lainnya:

"Aku lebih mahir berdebat daripada kamu. Kamu selalu mengakui bahwa pendapatku benar. Jadi, kamu harus mengakui bahwa kemampuanku dalam berdebat lebih baik daripada kamu."

Pertanyaan tersembunyi

Taktik cerdik yang kadang digunakan adalah mengajukan pertanyaan yang memuat fakta tersembunyi. Dengan menjawab pertanyaan tersebut, si penjawab dianggap menerima fakta tersembunyi itu. Contoh yang terkenal adalah:

"Anda sudah tidak memukuli istri Anda lagi, bukan?"

Pria yang ditanya ini menjawab "ya" maupun "tidak", jawaban itu dapat dimaknai sebagai sebuah pengakuan bahwa ia pernah atau masih memukuli istrinya. Bentuk lain yang lebih halus adalah:

"Apakah pendekatan 'kekeluargaan' Anda terhadap pejabat itu berpengaruh pada kelancaran bisnis Anda?"

Teknik ini dapat memperdaya lawan bicara Anda sehingga menerima fakta yang Anda sembunyikan.[12)] Para pengacara di ruang sidang sering memanfaatkan teknik ini. Pertanyaan

"Siapa orang yang bersama Anda pada malam itu?"

menganggap bahwa orang yang ditanya tidak seorang diri pada malam tersebut. Pertanyaan ini dapat menjebaknya untuk menerima fakta itu jika ia tidak berhati-hati. Walaupun ia menjawab "Saya tidak akan mengatakannya. Itu urusan pribadi", ia telah mengakui ada orang lain yang bersamanya.

Trik ini dapat Anda gunakan jika Anda ingin memperoleh fakta lain dari lawan bicara Anda. Jadi, jika Anda ingin tahu apakah istri Anda bertemu dengan Brian ataukah tidak, Anda dapat bertanya, "Bagaimana kabar Brian akhir-akhir ini?"

[12)] *Dan yang mungkin akan ia tolak jika ditanyakan secara langsung. —Peny.*

Literalisme

Berdebat dengan orang-orang yang menggunakan literalisme akan sangat menyebalkan. Literalisme merupakan kesukaan para pengacara dan perusahaan asuransi. Mereka mendasarkan argumen mereka pada makna harfiah kata-kata yang mereka gunakan, bukan pada pemahaman orang awam terhadap kata-kata itu. Perhatikan argumen berikut.

> "Kami berjanji akan memberi Anda mobil pengganti, tetapi kami tidak pernah berjanji bahwa mobil itu masih berfungsi."

Seorang literalis dapat dikenali dengan beberapa ucapan khasnya, seperti "Mari kita lihat tepatnya kata-kata saya..." atau "Saya hanya berkata..." Hal yang menimbulkan masalah adalah argumen semacam itu dinilai berbobot dalam persidangan. Dalam sengketa kontrak niaga, kedua pihak hanya terikat pada hal-hal yang mereka sepakati. Jika Anda digugat karena dituding mengingkari janji, Anda sebaiknya memikirkan dengan saksama tentang apa yang sebenarnya Anda janjikan.

Jadi, apa yang dapat Anda katakan ketika berdebat dengan seorang literalis? Salah satunya adalah mencoba memutarbalikkan kata-kata mereka: "Saya memang berjanji akan melunasi, tetapi saya tidak pernah menjanjikan waktunya." Kemudian, Anda dapat berkata, "Jika Anda ingin berpegang pada kontrak ini secara harfiah, demikian pula saya." Upaya ini diharapkan dapat

menuntun pada kesepakatan untuk memahami kontrak itu de–ngan cara yang masuk akal.

Atau, Anda dapat pula menanyakan bagaimana mereka ingin kata-kata mereka ditafsirkan oleh orang lain. Jawaban yang baik untuk menanggapi seorang literalis adalah mengatakan bahwa seandainya mereka ingin orang lain memaknai ucapan mereka secara harfiah, mereka seharusnya menyampaikan maksud mereka dengan kata-kata yang lebih jelas. Perhatikan contoh berikut.

Cara yang benar

Shazia : "Saya hanya mengatakan bahwa saya akan me–ngembalikan uang Anda. Saya tidak pernah me–ngatakan akan mengembalikan semuanya."

Maria : "Siapa pun yang diberi tahu bahwa uangnya akan dikembalikan pasti akan mengira bahwa semua uangnya akan dikembalikan."

Shazia : "Seharusnya, Anda mendengarkan ucapan saya baik-baik."

Maria : "Sudah saya dengarkan baik-baik. Jika Anda me–mang tidak berniat untuk menipu, bukankah Anda dapat mengatakan bahwa pengembalian itu tidak sepenuhnya? Namun karena keterang–an Anda tidak jelas, saya memahami makna pe–ngembalian tersebut sebagaimana yang orang pahami secara umum."

Maria telah menyampaikan maksudnya dengan baik di sini walaupun hal itu mungkin tidak akan berhasil membujuk Shazia.

Kadangkala, ada baiknya Anda menghindari perdebatan dengan para literalis.

Keterkaitan yang bersifat memusuhi

Argumen ini bertujuan meragukan suatu pendapat karena pendapat itu dilontarkan oleh orang yang reputasinya dipertanyakan, misalnya:

> "Anda pasti tidak ingin menjadi vegetarian.
> Tidakkah Anda tahu bahwa Hitler adalah seorang vegetarian?"

Di sini, para vegetarian dikaitkan dengan Hitler; sebuah kaitan yang tentu saja tidak dapat diterima. Orang yang dianggap jahat pun terkadang memiliki pandangan yang benar tentang sesuatu. Akan sulit sekali bila seseorang harus selalu berpandangan keliru tentang segala sesuatu!

Terkadang, keterkaitan yang bersifat memusuhi ini disampaikan secara lebih tersamar dan mengandalkan prasangka si pendengar:

> "Mengenai masalah ini, seorang pakar komunis berpendapat bahwa..."

Pembicara ini mengharapkan Anda menolak pendapat itu seketika karena merupakan buah pikiran seorang pakar komunis.[13)] Demikian pula, jika—misalnya—bagian keuangan di perusahaan Anda tidak disukai oleh bagian lain, Anda dapat berkata:

"Proposal yang didukung penuh oleh bagian keuangan ini..."

Argumen tanpa premis

Istilah begging the question atau petitio principii digunakan bagi sebuah argumen yang menggunakan suatu kesimpulan untuk mendukung kesimpulan yang sama tetapi dinyatakan dengan kata-kata yang berbeda, padahal suatu kesimpulan semestinya didukung oleh premis.

"Aborsi adalah pembunuhan karena merupakan tindakan menghilangkan nyawa manusia yang tidak berdosa."

"Menghilangkan nyawa manusia" tidak lain adalah makna "pembunuhan". Jadi, argumen ini hanya menyatakan kembali kesimpulan yang sama dengan kata-kata yang berbeda, tetapi menciptakan kesan adanya sebuah argumen.[14)] Anda dapat

---

[13)] Pembicara menduga bahwa Anda menentang komunisme, maka ia berkata demikian. —Peny.

[14)] Yakni sebuah kesimpulan yang didukung oleh premis-premisnya. —Peny.

mengenali argumen semacam itu jika Anda mendapati bahwa setiap orang yang menyetujui bagian pertama suatu argumen pasti akan menyetujui bagian keduanya.

Cara yang salah

"Proyek ini akan menghasilkan keuntungan yang besar sehingga kita dapat menutup biaya-biayanya dengan cepat. Karena itu, orang-orang yang berpendapat bahwa proyek ini akan membuat kita merugi sangat keliru."

Dalam argumen ini, kesimpulan bahwa proyek itu tidak mengandung risiko kerugian hanya benar jika transaksi tersebut mendatangkan keuntungan yang besar.[15)] Anda dapat mengenali argumen semacam ini ketika tidak satu bagian pun dari argumen itu dapat disangkal jika salah satunya benar.

Lereng yang licin

"Senjata" ini banyak digunakan dalam perdebatan. Kali ini, inti masalah yang diperdebatkan adalah: Di mana kita harus menarik garisnya? Perhatikan, misalnya, sebuah argumen tentang apakah

---

[15)] *Kedua kalimat ini bermakna sama, yakni "untung" dan "tidak merugi". Tidak ada yang salah dengan kedua kalimat ini, tetapi sebagai sebuah argumen, kalimat pertama bukan merupakan alasan yang menguatkan kalimat kedua, tidak pula sebaliknya. Klaim bahwa sesuatu akan menguntungkan dengan alasan bahwa hal itu tidak merugikan hanyalah klaim yang berputar-putar. Dalam argumen ini, untuk mendukung klaim bahwa proyek itu akan menguntungkan, pembicara semestinya menunjukkan bagaimana keuntungan tersebut akan diperoleh. —Peny.*

Jaminan Kesehatan Masyarakat harus dikecualikan bagi orang-orang yang mengidap penyakit akibat merokok ataukah tetap berlaku bagi mereka. Seseorang mungkin akan berkata:

"Apa lagi setelah ini? Apakah kita juga akan mengecualikan orang-orang yang kelebihan berat badan dan orang-orang yang malas berolahraga? Apakah Jaminan Kesehatan Masyarakat seharusnya hanya berlaku bagi para atlet yang sangat bugar dan sehat?"

Dalam argumen "lereng yang licin", seseorang berupaya memperlihatkan bahwa tidak ada tempat yang logis untuk menarik garis pembatas karena jika masih ada pengecualian yang dapat diterima, garis pembatas tersebut menjadi tidak dapat ditarik di mana pun sehingga Anda dipaksa untuk menerima kesimpulan yang tidak masuk akal. Karena Anda tidak ingin menarik kesimpulan yang tidak masuk akal, Anda memutuskan bahwa akan lebih baik jika tidak menuruni lereng yang licin itu sama sekali. Sebagai contoh, hampir semua sekolah mewajibkan seluruh siswanya mengenakan pakaian seragam. Pihak sekolah merasa khawatir jikalau ada pengecualian yang dapat ditoleransi, akan berdatangan tuntutan bagi pengecualian yang lebih banyak.

Dalam argumen lereng yang licin, Anda menekankan bahwa sekali saja kita memperbolehkan pengecualian A, maka kita harus memperbolehkan pengecualian B, C, D, dan E karena tidak ada alasan untuk membedakan semua pengecualian itu dengan pengecualian A. Anda lalu mengatakan bahwa akan timbul

masalah jika kita menerima pengecualian B, C, D, atau E. Oleh karena itu, kita semestinya tidak memperbolehkan pengecualian A seberapa aman pun pengecualian itu.

Menanggapi argumen seperti ini memang sulit, tetapi ada dua upaya yang dapat kita lakukan untuk menyangkalnya.

- *Bantahlah anggapan bahwa lereng itu licin.* Anda dapat menanggapi dengan mengatakan bahwa tempat Anda menarik garis pembatas[16]) memang dapat dibenarkan, dan tidak ada alasan kuat untuk menerima pengecualian-pengecualian lain yang akan menyusul.

"Saya kira, kita dapat memperbolehkan pengecualian dalam kewajiban memakai seragam sepanjang landasan pengecualian itu adalah kewajiban menjalankan ajaran agama yang dipeluk oleh siswa. Kita dapat menjelaskan bahwa pengecualian yang dilandasi kewajiban keagamaan sajalah yang akan diperbolehkan, dan tidak banyak yang demikian."

- *Anda dapat meyakinkan bahwa lerengnya memang licin di mana pun.* Maka, memang tidak ada alasan yang masuk akal untuk menarik garis pembatas di mana pun, tetapi garis itu tetap harus ditarik di suatu tempat. Sebagai contoh, mari kita cermati peraturan mengenai pembelian rokok di pasar swalayan. Peraturan itu mungkin menyebutkan bahwa hanya

---

[16]) *Beserta pengecualiannya. —Peny.*

pembeli berusia 18 tahun atau lebih yang diizinkan membeli rokok. Bukankah mudah sekali untuk memperdebatkan bahwa batas usia ini merupakan garis pembatas yang ditarik sekehendak hati? Apakah terjadi suatu keajaiban pada malam ketika seseorang berulang tahun untuk yang kedelapan belas kalinya sehingga sejak saat itu ia diperbolehkan membeli rokok? Namun, pertanyaan ini tetap dapat diajukan pada usia berapa pun yang dipilih, bukan? Pendapat bahwa seorang anak dapat menjadi lebih matang secara ajaib setelah melewati detik tertentu dalam usianya tentu tidak akan selesai bila diperdebatkan.

Hal ini juga berlaku dalam banyak kasus lain. Apakah benar bahwa berkendara pada kecepatan 101 kilometer per jam akan jauh lebih berbahaya daripada berkendara pada kecepatan 99 kilometer per jam? Barangkali tidak, tetapi mengemudi pada kecepatan 101 kilometer per jam di jalan tol dapat mengakibatkan Anda ditilang, sedangkan pada kecepatan 99 kilometer per jam, tidak. Maka sebelum memperdebatkan suatu persoalan, kita harus menyepakati terlebih dahulu perlu atau tidaknya menarik garis pembatas dalam persoalan tersebut.

Seandainya kita tidak ingin anak berusia 7 tahun diizinkan membeli rokok, kita perlu menarik garis pembatas di suatu tempat. Setelah bersepakat untuk menarik garis tersebut, kita harus mengakui bahwa di mana saja garis pembatas itu dibuat, akan ada kasus-kasus pada salah satu sisi garis yang tampak

janggal bila ditinjau dari kriteria pembatas tersebut. Berikutnya, kita perlu mengevaluasi apakah tempat garis itu ditarik sudah dianggap cukup baik ataukah perlu diubah. Jadi, dengan mempertimbangkan usia untuk membeli rokok, kita cukup yakin bahwa remaja yang berusia kurang dari 18 tahun pada umumnya belum cukup matang untuk mengambil keputusan, sedangkan pada usia di atas itu, kita mengganggap mereka sudah cukup matang secara intelektual. Jika asumsi ini dianggap benar, akan ada alasan kuat untuk mengatakan bahwa garis pembatas itu memang ditetapkan begitu saja, tetapi kita memang harus menarik garis pembatas itu di suatu tempat, dan tempat itulah yang kita anggap paling baik untuk menariknya.

Bagaimana jika?

Salah satu taktik yang juga banyak digunakan dalam perdebatan adalah mengemukakan pengandaian yang akan menimbulkan bencana.

"Bob menyarankan kita untuk pindah ke ibu kota, tetapi bagaimana jika terjadi aksi mogok nasional di sana?"

Atau lebih dramatis lagi:

"Rencana keuangan itu sangat masuk akal, tetapi bagaimana jika harga saham anjlok?"

Argumen seperti ini mungkin sering kita jumpai. Pengandaian semacam itu dapat menunjukkan risiko yang mungkin perlu

diantisipasi. Namun, argumen tersebut perlu ditanggapi dengan hati-hati. Ide apa pun akan senantiasa dapat ditanggapi dengan sebuah pengandaian walaupun pengandaian itu terdengar tidak masuk akal, misalnya:

> "Kita seharusnya tidak perlu membeli hadiah Natal pada tahun ini karena dunia akan segera kiamat."

Skenario "bagaimana jika?" hanya akan bermanfaat jika kemungkinan terjadinya konsekuensi yang berpotensi merugikan itu memang realistis. Jika Anda mendapat tanggapan berupa pertanyaan seperti ini, pendapat Anda bahkan akan menjadi lebih kuat jika Anda mampu memperlihatkan bahwa ada alternatif lain yang lebih baik, tetapi tidak mengandung risiko yang dikhawatirkan. Selain itu, banyak argumen "bagaimana jika" dapat dipatahkan dengan menyatakan bahwa skenario yang dikhawatirkan itu akan selalu menjadi masalah dalam segala situasi.[17)]

Orang-orangan sawah

Medan laga perdebatan dipenuhi oleh "orang-orangan sawah" yang bergelimpangan. Istilah ini mengacu pada sarana retoris untuk menghantam argumen terlemah yang dapat digunakan

---

[17)] *Tidak ada alasan untuk mengkhawatirkannya secara khusus dalam kasus yang tengah diperdebatkan sebab hal itu akan tetap mengkhawatirkan dalam kasus apa pun. —Peny.*

oleh lawan bicara sehingga posisi lawan bicara tampak sangat lemah. Perhatikan kedua contoh berikut.

"Kemarin, saya membaca sebuah artikel yang ditulis oleh salah seorang petinggi partai Anda. Ia berpendapat bahwa kita harus menaikkan pajak supaya kita dapat membiayai pemugaran Istana Buckingham. Saya kira, Sri Ratu sanggup mendanai perbaikan istananya sendiri sehingga beliau tidak perlu meminta-minta kepada para pembayar pajak yang sudah terimpit oleh beban ekonomi di negeri ini. Jadi, tolak kenaikan pajak!"

"Alasan terbaik untuk memainkan peran Peter Crouch sebagai penyerang dalam tim sepak bola Inggris adalah karena ia berperawakan tinggi. Namun, kita memerlukan penyerang yang mampu mencetak gol, bukan yang berperawakan tinggi."

Argumen ini sengaja dirancang untuk membuat lawan bicara kedua orang ini terlihat bodoh. Namun, kedua argumen ini didasarkan pada asumsi yang keliru bahwa hanya itulah alasan yang menjadi dasar argumentasi lawan bicara mereka. Tentu saja, masih banyak alasan lain yang dapat membuat kenaikan pajak atau pemilihan Peter Crouch menjadi lebih masuk akal.

Versi lain teknik ini adalah menyudutkan argumen lawan bicara Anda dengan cara yang paling ekstrem:

"Saya membenci politikus hijau karena mereka akan menutup semua pabrik di negeri ini jika mereka mendapat kesempatan untuk melakukannya."

"Siapa pun yang mendukung penghematan anggaran pertahanan sama saja dengan mengundang para penyerbu ke negeri kita."

Cara terbaik untuk mematahkan argumen seperti ini adalah membantahnya dengan mengatakan bahwa bukan itulah maksud Anda.

"Saya setuju dengan pendapat bahwa menaikkan pajak untuk memugar Istana Buckingham sungguh tidak masuk akal. Namun, saya memiliki gagasan yang lebih baik untuk menggunakan dana hasil kenaikan pajak tersebut. Bagaimana jika kita merenovasi rumah-rumah sakit di daerah-daerah terpencil. Apakah Anda tidak setuju bila kita menaikkan pajak untuk menyelamatkan lebih banyak nyawa penduduk di pelosok negeri?"

Argumen dengan dua kesalahan

Anda mungkin pernah menemukan argumen seperti ini: "Pemberian 'ucapan terima kasih' kepada pejabat yang berwenang menangani suatu proyek adalah hal biasa karena setiap kontraktor melakukannya", atau "Jika kita tidak menjual senjata kepada mereka, pihak lainlah yang akan melakukannya". Jika orang lain dianggap pasti akan melakukan suatu kesalahan, apakah hal itu merupakan pembenaran bagi kita untuk melakukan kesalahan yang sama? Jadi, waspadai orang yang memiliki pola pikir seperti ini karena hal itu tidak pernah dibenarkan dalam kondisi apa pun.

Ketika lebih baik berdiam diri

Penting untuk Anda ketahui bahwa dalam sebuah perdebatan, berdiam diri juga merupakan salah satu pilihan, bahkan dapat menjadi pilihan yang baik. Pernahkah Anda melihat seseorang yang semakin lama ia berbicara, kata-katanya semakin meragukan? Terkadang dalam sebuah rapat, ada baiknya Anda berdiam diri dan membiarkan lawan debat Anda memperlemah posisinya.

Berdiam diri pun merupakan salah satu teknik untuk meng–hindari perdebatan. Ingatlah Aturan Utama No. 2: ada waktu dan tempat bagi setiap percakapan. Jika Anda tidak yakin apa–kah Anda berada pada waktu dan tempat yang tepat, barangkali Anda lebih baik berdiam diri. Berdiam diri sebenarnya meru–pakan sikap netral; tidak menyetujui, tidak pula menolak. Jika Anda didorong untuk menanggapi, Anda dapat berkata, "Saya belum dapat menanggapi hal itu sekarang."

Berdiam diri juga dapat menjadi tanggapan yang tepat ketika Anda merasa bahwa lawan debat Anda memiliki argumen yang belum dapat Anda patahkan. Berdiam diri akan memberi mereka kesempatan untuk melontarkan argumen lain yang mungkin dapat Anda sanggah dengan lebih baik.

"Berdiam diri adalah argumen yang paling sulit disanggah."

— Josh Billings —

Merasa mati langkah?

Terkadang dalam sebuah diskusi, Anda mungkin merasa tidak tahu harus berkata apa. Dalam situasi seperti itu, Anda dapat melanjutkan diskusi itu pada waktu lain supaya Anda dapat menjernihkan pikiran terlebih dahulu. Jika Anda ingin tetap melanjutkannya, ada beberapa ungkapan yang dapat Anda gunakan:

Sementara ia berupaya menjawab pertanyaan Anda, Anda memiliki waktu untuk memikirkan sesuatu yang ingin Anda katakan.

Contoh-contoh yang berguna

"Tolong kamu jelaskan lagi dalam bahasa yang lebih sederhana."

"Persoalan apa lagi yang Anda pertimbangkan dalam kasus ini?"

"Saya kira, Saudara masih perlu memberikan alasan lain untuk dapat menarik kesimpulan seperti itu."

Ringkasan

Waspadalah terhadap argumen yang tampak meyakinkan pada awalnya, tetapi sebenarnya tidak tepat bila dicermati lebih lanjut. Teliti kembali untuk memastikan setiap kesimpulan telah ditarik sesuai dengan fakta pendukungnya. Cermati setiap hal yang

dikemukakan sebagai fakta; apakah hal itu sebenarnya hanyalah asumsi yang patut dipertanyakan kembali? Apakah kesimpulan dalam suatu argumen sesuai dengan asumsi yang melandasinya?

Terapkan

Ingatlah bahwa untuk menandingi setiap argumen, Anda dapat mendebat fakta atau kesimpulannya, atau menemukan faktor lain yang lebih berbobot daripada kesimpulan argumen tersebut. Sekarang, Anda telah mempelajari berbagai trik dan kesalahan dalam berdebat. Jadi, cobalah berlatih untuk menggunakan setiap skenario tersebut supaya Anda dapat mengenalinya dengan lebih mudah manakala hal-hal semacam itu digunakan oleh lawan bicara Anda.

***

nonajual@gmail.com/KD21122/GDi
DigitalPublishing/KG-2/

BAB



nonaiual@gmail.com/021122/GDi
DigitalPublishing/KGP/SC

DigitalPublishing/KG-2/SC
nonaktual@gmail.com/02112022/GDi

ATURAN UTAMA NO. 7:

Berdebat di Muka Umum

Sebagian besar argumentasi terjadi dalam sebuah percakap–an, tetapi terkadang ada susunan yang lebih formal, misalnya ketika Anda sedang memaparkan suatu proposal dalam sebuah rapat, atau Anda tengah menghadapi sekelompok orang. Dalam situasi semacam itu, Anda dapat menggunakan sejumlah kiat berikut.

Berbicara dengan baik di muka umum

- *Mempersiapkan diri.* Kita telah membahas hal ini dalam Aturan Utama No. 1. Dalam sebuah percakapan, Anda bisa saja mengakhiri pembicaraan jika merasa kebingungan un–tuk meyakinkan lawan bicara, tetapi ketika menyajikan pre–sentasi, Anda harus memiliki informasi selengkap mungkin.

- *Berlatih*. Jika Anda belum mahir berbicara di muka umum, berlatihlah untuk mengatakan hal-hal yang akan Anda katakan pada saat menyajikan presentasi. Terkadang, sebu–ah argumen atau gurauan yang tampak bagus di atas kertas ternyata tidak sedemikian baik ketika diucapkan.
- *Bicaralah perlahan-lahan*. Barangkali, kekeliruan yang paling umum dijumpai dalam sebuah presentasi adalah berbicara terlalu cepat. Anda mungkin merasa telah berbicara per–lahan-lahan, tetapi sangat mungkin Anda sebenarnya tidak demikian. Dapatkah Anda mengingat seseorang yang ber–bicara terlalu lambat di hadapan banyak orang? Saya ragu. Namun, saya yakin bahwa Anda dapat mengingat orang yang berbicara terlalu cepat.
- *Jangan membaca*. Anda pasti pernah menghadiri presentasi yang pembicaranya hanya membacakan naskah pidato. Ca–ra seperti itu tidak akan berhasil karena membuat isi pre–sentasi tidak menarik untuk didengarkan. Buatlah catatan kecil berupa ikhtisar alur pembicaraan Anda. Dengan kata lain, membawa catatan kecil merupakan gagasan yang baik untuk berjaga-jaga jikalau Anda menghadapi kendala saat menyajikan presentasi.

Jangan menyampaikan pidato yang membingungkan pendengar.

- *Tersenyumlah*. Hal ini menjadi lebih penting jika Anda tidak mengenal orang-orang yang akan mendengarkan pidato

Anda. Datanglah lebih awal untuk mengenal beberapa orang. Melihat wajah-wajah yang telah Anda kenal di antara orang banyak akan menggugah semangat. Cobalah melihat ke arah kelompok hadirin yang berbeda- beda. Jangan hanya melihat ke bawah atau tampak berbicara dengan satu orang. Jika Anda dapat berkeliling sedikit, lakukan.

- *Bicaralah dengan singkat dan jelas.* Ingatlah Aturan Utama No. 3. Saya belum pernah mendengar pidato yang terlalu singkat atau terlalu jelas, tetapi saya sering mendengar pi–dato yang terlalu panjang dan tidak jelas. Tujuan utama Anda bukanlah bergurau, menunjukkan kefasihan berbicara, atau tampil dengan hebat, melainkan menyampaikan isi pidato Anda dengan cara yang jelas.

"Sebelum berbicara, ada hal penting yang ingin saya katakan."

— Groucho Marx —

Cara yang salah

Seorang hakim pernah berkata: "Saya pernah menghadapi seorang saksi yang sangat membosankan. Ia berbicara dengan nada suara yang datar, dan menggunakan bahasa yang amat membosankan serta membingungkan hingga juru tulis persidangan pun kehilangan kesadaran.... sungguh, saya pernah menghadapi saksi seperti itu."

- *Jagalah nada suara Anda agar tetap sedang.* Gunakan nada suara yang lebih tinggi atau lebih rendah. Sesekali, ubahlah kecepatan bicara Anda. Beri jeda. Berbicara dengan nada suara yang datar membuat Anda tidak menarik bagi pendengar.
- *Berupaya agar hadirin terbiasa dengan Anda.* Jika Anda akan berbicara agak lama, sebaiknya beri mereka waktu sejenak agar lebih terbiasa dengan Anda. Awali presentasi dengan hal-hal menarik yang Anda alami atau saksikan dalam perjalanan ke tempat itu, atau dengan mengulas topik hangat di media massa supaya mereka terbiasa dengan gaya Anda. Jangan merasa bahwa Anda harus melontarkan sebuah guraun, kisah-kisah yang menghibur pun sudah cukup.
- *Kutipan.* Jika Anda ingin menyampaikan sebuah kutipan, buatlah sesingkat mungkin. Kutipan yang melebihi tiga puluh kata biasanya akan terdengar membosankan.
- *Bagikan selebaran.* Cara ini terutama bermanfaat jika ada rincian informasi yang ingin Anda sampaikan kepada para pendengar, tetapi informasi tersebut akan membosankan bila diucapkan, misalnya data statistik. Selebaran itu juga dapat mencantumkan pokok persoalan yang akan Anda sampaikan. Sebaiknya, selebaran tersebut dibagikan pada akhir presentasi untuk membantu mereka mengingat hal-hal yang telah Anda sampaikan, dan tidak menjadi pengalih perhatian.[18)]

[18)] *Sebagaimana yang mungkin terjadi bila dibagikan pada awal presentasi.—Peny.*

- *Menggunakan slide*. Jika Anda menggunakan slide, jagalah agar presentasi itu tetap jelas dan memusatkan perhatian hadirin pada isi presentasi. Jangan sampai tampilan slide Anda justru mengalihkan perhatian pendengar dari isi pre–sentasi. Berdasarkan pengalaman, saya merasa bahwa alat peraga lebih efektif daripada gambar di komputer. Saya menggunakan pistol mainan berisi air ketika menyampaikan mata kuliah hukum kriminal. Saya dapat menjelaskan berbagai tindak kejahatan secara lebih terperinci dengan alat bantu tersebut daripada dengan puluhan slide presentasi.
- *Isyarat peringatan*. Waspadai isyarat yang menunjukkan bahwa presentasi Anda mulai tidak berlangsung dengan baik. Apakah hadirin tampak gelisah? Apakah mereka mencoret-coret catatan mereka secara berlebihan? Apakah terdengar suara "mendengung" di antara mereka? Apakah mereka sibuk membaca pesan singkat di ponsel? Jika de–mikian, jangan panik, tetapi lakukan sesuatu! Lakukan sesuatu yang tak terduga. Jika perlu, sampaikan kisah yang dapat menarik perhatian mereka. Diamlah selama beberapa saat. Cara ini biasanya berhasil menyita perhatian hadirin. Berhenti dan tanyakan bilamana ada pertanyaan yang ter–kait dengan penjelasan Anda sejauh ini.
- *Akhiri argumen Anda dengan memberikan ringkasan yang jelas dan mudah diingat*.
- *Pertanyaan*. Bilamana mungkin, bukalah sesi tanya-jawab pada akhir presentasi. Jika Anda diberi pertanyaan yang sulit, Anda dapat menjawab: "Pertanyaan yang bagus sekali. Saya tidak

dapat menjawabnya secara terperinci sekarang, tetapi saya kira kita perlu membicarakannya ketika rehat minum kopi."

Presentasi dalam rapat

Berikut sejumlah kiat tambahan jika Anda ingin menyajikan presentasi dalam rapat.

- Jika Anda mengetahui orang-orang yang akan menghadiri presentasi Anda, bicaralah dengan mereka sebelumnya. Cobalah menemukan kesamaan ide dengan mereka. Pastikan mereka cukup puas dengan pokok persoalan yang akan Anda sajikan.
- Ajaklah para "pendukung" Anda untuk memberikan dukungan mereka segera setelah Anda selesai menyajikan presentasi. Kebanyakan orang tidak suka menentang sebuah proposal yang sudah mendapat banyak dukungan. Jadikan hal itu sebagai langkah awal untuk membendung upaya pihak yang ingin menentang proposal Anda.
- Dalam presentasi singkat, gunakan susunan yang jelas. Segera sampaikan pokok masalahnya, berikan tiga alasan pendukung (premis), sampaikan kembali pokok masalahnya (kesimpulan), lalu duduklah.

Ringkasan

Jadikan ringkasan yang jelas dan singkat sebagai prioritas Anda. Selama Anda tidak sedang berkhotbah atau melawak, Anda tidak perlu membuat orang lain terharu atau tertawa. Anda hanya perlu menyampaikan maksud Anda dengan cara yang jelas dan meyakinkan. Jika Anda dapat membuat pendengar Anda tertawa dalam upaya mencapai tujuan tersebut, itu lebih baik.

Terapkan

Satu-satunya cara untuk mengembangkan keterampilan berbicara di muka umum adalah berlatih. Anda pasti akan membuat kesalahan, tetapi latihan tersebut akan menjadi peluang yang istimewa. Pada akhir presentasi, hampir semua pembicara akan merasa bahwa sebagian presentasi mereka berjalan dengan baik, sedangkan sebagian lainnya tidak demikian. Jadi, jangan putus asa jika presentasi Anda belum sempurna. Mintalah saran teman-teman Anda sesudahnya, lalu berlatihlah lagi.

***

DigitalPublishing/KG-2/SC
Pnajual@gmail.com/021122/GDi

BAB 8

nonajual@gmail.com/0211122/IGDi
DigitalPublishing/KG-2/SC

DigitalPublishing/KG-2/SC
ionajual@gmail.com/021122/GDi

ATURAN UTAMA NO. 8:

Berdebat Melalui Tulisan

Sebagian besar perdebatan dewasa ini dilakukan dalam perca–kapan dan diskusi. Namun, dengan E-mail dan blog, serta dalam ranah bisnis dan pendidikan, argumen resmi dan tertulis masih berperan penting. Inilah beberapa aturan kunci ketika Anda hendak berdebat melalui tulisan.

- Tulislah dengan jelas. Ingatlah bahwa menulis dengan jelas lebih penting daripada terkesan pandai. Anda tidak perlu menggunakan kata-kata yang panjang dan rumit hanya ka–rena Anda menuangkan pendapat dalam bentuk tulisan.

Jangan bertele-tele.

- Gunakan ejaan dan tata bahasa yang benar. Namun, bu–kanlah dosa besar jika Anda mengawali kalimat dengan kata "tetapi" atau menggunakan kata depan untuk mengakhiri

sebuah kalimat, barangkali kecuali jika Anda sedang menulis surat kepada guru bahasa. Jika perlu, utamakan kejelasan daripada tata bahasa. Churchill pernah mengomentari sebuah surat yang tata bahasanya benar, tetapi berbelit-belit:

"Itulah jenis bahasa yang tidak akan saya gunakan."

- Pikirkan baik-baik ketika menulis kalimat pembuka. Ketika mempertimbangkan apakah akan membaca sebuah tulisan dengan saksama ataukah hanya membacanya secara singkat, para pembaca sering memutuskan berdasarkan tanggap–an mereka terhadap kalimat pembuka tulisan tersebut. Anda sebaiknya menuliskan sesuatu yang akan merenggut perhatian pembaca dan meyakinkan mereka bahwa tulisan Anda penting untuk dibaca. Saya pernah membaca sinopsis sebuah buku yang bertuliskan:

Apakah Anda seorang pengacara medis berambut lebat, bertekanan darah rendah, dan memiliki hambatan menulis? Jika demikian, inilah buku yang tepat untuk Anda. Anda tidak perlu membaca berlembar-lembar sebelum tekanan darah Anda meroket; Anda akan menggaruk-garuk kepala, dan segera menyambar papan ketik untuk menuliskan bantahan terhadap hal-hal yang akan Anda baca.

Saya harap, tulisan itu akan merenggut perhatian beberapa orang dan membuat mereka ingin terus membaca.

- Jagalah agar tulisan Anda tetap singkat. Pembaca biasanya lebih suka membaca ringkasan satu halaman daripada dokumen dengan 50 halaman. Sepuluh Perintah Allah[19] (*The Ten Commandments*) hanya tersusun atas 156 kata, tetapi banyak hal yang dapat disampaikan melalui kata-kata sesingkat itu.
- Gunakan butir-butir dan alinea untuk memisahkan setiap pikiran pokok.
- Gunakan kalimat aktif. Kalimat "Rencana ini sebaiknya dijalankan dengan hati-hati" akan lebih baik bila diubah menjadi "Kita sebaiknya menjalankan rencana ini dengan hati-hati".
- Bacalah semuanya sesudah Anda menuliskannya. Bayangkan jika Andalah yang menjadi pembacanya. Saya teringat ketika bertemu dengan salah seorang mahasiswa saya yang sedang melamar untuk mengikuti perkuliahan di universitas lain. Ia mengirimkan salinan surat lamarannya untuk saya periksa. Dalam surat itu, dijelaskan bahwa ia melamar untuk mengikuti perkuliahan tersebut guna mengantisipasi kalau-kalau ia tidak mendapatkan pekerjaan yang tengah dilamarnya. Saya memintanya untuk membayangkan jika ia menjadi penanggung jawab perkuliahan itu, apa yang ada dalam benaknya ketika menerima surat semacam itu? Saya memang harus menghargai kejujuran mahasiswa tersebut, tetapi ia tidak memikirkan bagaimana tulisannya akan dibaca oleh orang yang ia tuju. Jangan membuat kekeliruan seperti itu.

---

[19] *Kepada Nabi Musa. —Peny.*

Bahaya E-mail

E-mail adalah sarana komunikasi yang mengagumkan; cepat dan mudah. Namun, berhati-hatilah jika Anda menggunakan E-mail atau blog untuk berdebat.

Tidak untuk ditiru

Media senang melaporkan kisah-kisah tentang E-mail yang "kebablasan". Salah satu kasus yang pernah menjadi buah bibir banyak orang melibatkan dua orang sekretaris yang bekerja di sebuah firma hukum. KN mengirimkan E-mail kepada MB yang berisikan tuduhan bahwa MB telah men–curi roti lapis dari kulkas (lebih detailnya: "sepotong daging asap, beberapa lembar keju, dan dua iris roti").

Ia menuntut ganti rugi dari MB, karena hanya itulah makan siang KN pada hari itu. MB membalas E-mail KN dengan mengatakan bahwa KN seharusnya menyimpan ro–ti isinya di tempat lain. KN kembali membalas E-mail itu, dan berkata bahwa MB adalah wanita berambut pirang yang bodoh. MB menjawab bahwa KN tidak dapat mem–pertahankan pacarnya. Perdebatan via E-mail ini menjadi semakin buruk. Dalam waktu beberapa jam saja, E-mail itu telah beredar ke seluruh kantor dan rekanan firma hukum itu. Mereka akhirnya dipecat.

Nuansa

Salah satu kesulitan dalam berkomunikasi via E-mail timbul akibat sifatnya yang tertulis. Hal ini berarti bahwa nuansa yang seyogianya dapat disampaikan dalam tatap muka menjadi hilang ketika dituliskan. Bayangkan jika seorang kolega mengusulkan sesuatu, lalu Anda menjawab:

"Ide yang menarik. Mari kita pikirkan saat Tahun Baru nanti."

Niat Anda mungkin adalah memberikan jawaban yang positif dan dukungan terhadap ide tersebut. Namun, kolega Anda mungkin memaknai hal itu sebagai sebuah ironi, atau dengan kata lain, ia mengira Anda berpendapat bahwa ide itu gila sehingga tidak seharusnya dibicarakan lagi. Apabila kita bertatap muka dengan seseorang, kita dapat mengetahui bilamana orang itu bermaksud menyampaikan sesuatu dengan sindiran melalui nada suara dan bahasa tubuhnya. Keseluruhan nuansa itu hilang dalam E-mail.

Intonasi mampu mengubah segalanya. Bandingkan:

"Kamu benar-benar ingin menjalankan rencana itu?"[20)]

dengan

"Kamu benar-benar ingin menjalankan rencana itu?"[21)]

[20)] *Dengan intonasi datar. —Peny.*
[21)] *Dengan intonasi meninggi. —Peny.*

Intonasi yang meninggi pada contoh kedua menunjukkan bahwa si pembicara keheranan karena lawan bicaranya tampak amat yakin untuk menjalankan rencana tersebut. Dengan intonasi datar pada contoh pertama, pertanyaan ini terdengar biasa. Begitu pula, sebuah komentar yang dimaksudkan sebagai gurauan dapat dibaca dengan pemahaman yang sangat berbeda oleh orang lain.

Jadi, saat berdebat melalui E-mail, bacalah tulisan Anda dengan saksama, dan cobalah untuk membacanya dengan cara yang paling negatif. Bila perlu, rombaklah kalimat-kalimat Anda untuk memastikan penerima E-mail Anda akan membacanya dengan kesan yang Anda inginkan. Jika Anda masih ragu-ragu, cantumkan saja keragu-raguan itu di akhir E-mail Anda, misalnya dengan menuliskan: "Ketika membaca tulisan ini, kamu mungkin berpikir bahwa aku tidak sepakat dengan pendapatmu, padahal aku tidak bermaksud demikian. Aku benar-benar hanya ingin mengetahui gagasanmu tentang hal-hal yang kutuliskan dalam tanggapanku ini."

Kecepatan

Anda mungkin pernah mengirim E-mail bernada marah, dan menyesali tindakan itu beberapa saat kemudian; atau melihat kembali E-mail yang pernah Anda kirimkan kepada seseorang, dan merasa terkejut saat melihat betapa kasarnya sikap Anda! Hindari kejadian semacam itu dengan kiat-kiat berikut.

- Jika Anda menulis E-mail bernada marah, kirimkan dahulu kepada diri Anda sendiri. Bacalah tulisan Anda beberapa saat kemudian setelah pikiran Anda kembali jernih. Bagaimana perasaan Anda jika menerima E-mail semacam itu?
- Jika Anda tidak yakin apakah isi E-mail Anda bernada ag–resif ataukah tidak, hampir pasti jawabannya adalah ya! Seseorang biasanya tidak menyadari ketika ia bereaksi lebih keras daripada yang sebenarnya ia pikirkan tentang reaksinya itu.
- Apakah Anda akan berkata seperti isi E-mail Anda jika Anda bertatap muka dengan orang yang Anda tuju dengan E-mail tersebut?
- Mengapa tidak mengirimkan konsep E-mail itu kepada se–orang teman untuk memperoleh komentarnya?
- Tidur dan lupakan amarah Anda!

Blog

Forum blog telah menjadi arena populer untuk berdebat. Hal itu memang wajar karena blog memungkinkan orang-orang yang tertarik pada suatu topik berkumpul dan bertukar pikiran. Jika digunakan sebagaimana mestinya, blog dapat menjadi sumber informasi yang berguna untuk mengetahui pendapat orang lain dengan cepat. Anda juga dapat menggunakannya sebagai sarana untuk memungkinkan banyak orang mempelajari pendapat Anda.

Namun, berhati-hatilah! Ingatlah bahwa menulis sesuatu di blog tidak sama dengan mengucapkannya secara langsung. Tulisan Anda dapat dibaca oleh semua orang, bahkan untuk selamanya. Data yang tidak tepat, tanggapan yang tidak sopan, dan pendapat yang tidak masuk akal dapat dibaca oleh semua orang, serta dikutip lagi dan lagi! Kebanyakan blog memungkinkan Anda untuk tidak mencantumkan nama ketika memberi komentar. Cara ini mungkin lebih baik karena Anda akan lebih terlindungi jika Anda pernah mengatakan sesuatu yang kemudian Anda sesali.

Tampaknya, blog dapat menyingkap sisi negatif sese–orang. Batasi tanggapan Anda pada masalah yang tengah di–perdebatkan, dan tidak perlu memberikan tanggapan yang membidik orang lain secara pribadi. Hindari kata-kata yang tidak sopan atau menyinggung perasaan. Tindakan-tindakan tercela semacam itu tidak akan menguntungkan Anda. Saya kira, sejumlah orang yang berkomentar melalui blog lupa bahwa mereka sebenarnya tengah berkomunikasi dengan orang lain.[22] Banyak orang sangat peka terhadap komentar hingga sebuah kritik biasa pun dapat terasa menyakitkan. Jadi, cobalah untuk menyampaikan kritik dengan cara yang sopan. Jika seseorang ber–sikap kasar kepada Anda, tidak berarti Anda pun pantas bersikap kasar kepadanya.

Sebaiknya, ketik dahulu semua yang ingin Anda katakan dalam dokumen tersendiri, dan periksalah lagi dengan saksama

---

[22] *Bukan seperti menulis dalam buku harian yang kemudian dibaca orang lain. —Peny.*

sebelum mencantumkannya dalam sebuah forum/blog. Dengan demikian, Anda dapat mengoreksi kesalahan-kesalahan ketik, dan mencegah terlontarnya komentar yang akan Anda sesali di kemudian hari.

Ringkasan

Belajarlah untuk menuliskan gagasan Anda dengan cara yang jelas dan langsung menuju inti masalah. Jangan mencoba men–ciptakan kesan bahwa Anda adalah orang yang pandai, atau membuat sesuatu yang sederhana menjadi rumit. Gunakan ka–limat yang ringkas dan efektif. Jagalah agar tulisan Anda tetap singkat, tetapi tepat sasaran.

Terapkan

Setelah menulis sebuah surat atau dokumen, cobalah untuk menuliskannya lagi dalam bentuk yang lebih singkat. Jika Anda pernah membaca sepucuk surat yang Anda kagumi karena kejelasannya, pelajari tulisan tersebut. Apa yang menjadikan tulisan itu efektif?

***

nonajual@gmail.com/021122/GDi
DigitalPublishing/KG-2[illegible]C

BAB

nonajuwal@gmail.com/021122/GDi
DigitalPublishing/KG-2/SC

nonajual@gmail.com/021122/GDi
DigitalPublishing/KG-2/SC

ATURAN UTAMA NO. 9:

Mengatasi Kebuntuan

Dalam sebagian besar diskusi, saya menganjurkan Anda untuk "tidak memaksakan transaksi". Pada umumnya, Anda tidak perlu memaksa orang lain untuk bersepakat dengan Anda pada saat itu juga. Walaupun ego Anda akan meluap-luap sewaktu mendengar mereka berkata "Ternyata, saya ke–liru; Anda benar", tidak ada alasan untuk memaksa mereka me–lontarkan pengakuan seperti itu. Akan lebih baik bila mereka berpikir kembali tentang persoalan itu, lalu mendiskusikannya lagi dengan Anda. Jika mereka sampai pada kesimpulan bahwa pendapat Anda benar setelah memikirkan hal itu baik-baik (bukan karena didesak terus-menerus), mereka akan menerima pendapat Anda dengan keyakinan yang lebih teguh. Mereka tentu boleh saja menyatakan setuju pada saat itu juga setelah mempertimbangkan pendapat Anda, tetapi Anda biasanya tidak perlu memaksakan hal itu. Beri mereka waktu untuk berpikir,

dan bersikaplah terbuka agar mereka tidak merasa enggan untuk membahasnya kembali dengan Anda pada kesempatan lain.

Namun, ada beberapa kasus, khususnya dalam dunia bisnis, yang membuat Anda perlu "memaksakan transaksi". Untuk mendalami masalah ini, Anda mungkin ingin membaca buku-buku tentang negosiasi bisnis (cobalah membaca I. Thompson, *Mind and Heart of the Negotiator*, 2008, Prentice Hall).

Kelembaman

Sebagian besar pakar bersepakat bahwa masalah utama dalam menciptakan sebuah transaksi adalah kelembaman.[23)] Anda mungkin tidak akan kesulitan untuk meyakinkan orang lain bahwa mereka akan jauh lebih sejahtera jika memiliki mobil ataupun rumah baru. Namun, negosiasi mulai mengalami ke–macetan ketika tiba pada tahap mereka harus merealisasikan pembelian tersebut. Oleh karena itulah agen majalah dan surat kabar menyukai pembayaran biaya berlangganan dengan sistem autodebet. Dengan cara itu, pelangganlah yang perlu mengambil tindakan untuk berhenti berlangganan, bukan pihak agen yang harus membujuk mereka untuk terus berlangganan.

Jika Anda terlibat dalam sebuah diskusi yang menuntut Anda melakukan finalisasi pada saat itu juga, cobalah kiat-kiat berikut.

[23)] *Kecenderungan sesuatu untuk mempertahankan keadaan asalnya. Ketika menawarkan sesuatu, pihak yang diberi tawaran pada umumnya memasuki pembicaraan tanpa niat untuk menerima tawaran tersebut, maka makna kelembaman dalam hal ini adalah kecenderungan pihak tersebut untuk mempertahankan keadaan asalnya, yakni tidak berniat untuk menerima tawaran tersebut. Makna ini mungkin mirip dengan pengertian istilah status quo. —Peny.*

- Ciptakan kesan bahwa tawaran Anda hanya terbuka untuk jangka waktu yang pendek. Bukanlah tanpa alasan agen real estate memasang tulisan "Terjual" pada jendela-jendela rumah. Mereka ingin menciptakan kesan bahwa jika ada rumah yang menarik minat Anda, Anda harus segera membelinya sebelum orang lain mendahului Anda. Jika Anda sedang bertikai dengan seorang pemborong, cobalah berkata:

"Begini, saya ingin proyek ini selesai pada akhir minggu ini. Jika Anda tidak mampu menyelesaikannya, saya hanya akan membayar Anda sebesar nilai kontrak yang telah terealisasi. Jika Anda masih tidak puas, kita bisa selesaikan masalah ini di pengadilan."

- Ciptakan kesan bahwa produk itu telah atau pasti akan menarik minat banyak orang. Kekhawatiran akan disebut "ketinggalan zaman" atau "kuno" adalah perasaan yang berusaha ditimbulkan oleh para penjual dalam diri calon konsumen mereka.
- Manfaatkan citra diri seseorang. Yakinkan konsumen bahwa citra diri mereka akan lebih kuat setelah membeli produk tersebut. Baru-baru ini, saya sempat berhenti sejenak ketika seseorang berkata kepada saya:

"Sebelumnya, saya mohon maaf bila saya salah, tetapi menurut pengamatan saya, Tuan adalah orang yang peduli pada orang lain, jadi tolong berikan sumbangan untuk membantu anak-anak yang kelaparan."

Kesan yang timbul adalah bahwa jika saya tidak menyum–bang, saya seolah-olah menyatakan diri sebagai orang yang tidak peduli kepada orang lain. Umpan ini juga dapat digu–nakan terhadap institusi atau kelompok.

"Inikah lingkungan yang ingin kita huni?"

Perasaan malu terkadang juga dapat dimanfaatkan. Perhatikan percakapan berikut.

Susan : "Apakah aku bisa meminta bantuanmu untuk menjaga anak-anak selama dua hari?"
Tom : "Maaf, sepertinya aku tidak bisa."
Susan : "Kalau satu hari saja?"
Tom : "Baiklah."

Setelah menolak permohonan pertama yang diajukan Su–san, Tom mungkin merasa malu jika harus menolak permo–honan kedua yang lebih ringan. Seandainya Susan mengawali pertanyaan itu dengan permohonan kedua, akan mudah saja bagi Tom untuk menolaknya. Teknik ini dapat digunakan dalam beberapa macam diskusi.

- Kata orang, pujian dapat membuat Anda meraih apa pun; sebuah pernyataan yang mungkin berlebihan, tetapi pasti dapat membantu.

Brian : "Pameran yang Anda selenggarakan tahun lalu benar-benar sukses besar. Jadi, saya sangat men–

dukung bila tugas untuk menyelenggarakan pa–
meran tahun ini diserahkan kepada Anda."

Sikap moderat

Dalam sebuah perdebatan, kita terkadang merasa lebih mudah untuk mencari jalan tengah daripada mempertahankan posisi kita semula. Jika seorang penjual menawarkan produk seharga Rp200.000,00, sedangkan Anda hanya bersedia membayar Rp100.000,00, kesepakatan pada harga Rp150.000,00 tampaknya tak terhindarkan. Namun, jangan tergoda untuk mengira bahwa memang itulah yang seharusnya Anda lakukan. Jika Anda yakin bahwa harga yang Anda kehendaki lebih tepat, pertahankan pendirian Anda. Jika Anda yakin bahwa tawaran Anda masuk akal, jangan terpengaruh bila orang lain mengajukan tawaran yang lebih ekstrem. Mungkin saja, mereka sengaja berbuat demikian untuk memancing Anda agar memberikan tawaran setinggi-tingginya demi memaksimalkan keuntungan pihak lain yang bekerja sama dengan mereka.[24)]

Kiat: Jangan berpendapat bahwa posisi "setengah-setengah" selalu merupakan hasil yang masuk akal dalam sebuah negosiasi

---

[24)] *Misalnya, dalam sebuah pelelangan. —Peny.*

Mungkin, sudah menjadi watak orang Inggris untuk meng–ambil jalan tengah dalam banyak persoalan. Walaupun kepu–tusan semacam itu mungkin masuk akal dalam banyak kasus, berpikirlah kembali ketika muncul dorongan untuk melakukan kompromi. Putuskan sesuai dengan nilai yang menurut Anda wajar. Perhatikan argumen berikut.

"Sebenarnya, saya ingin mengajukan permohonan kenaikan gaji sebesar 10%. Namun setelah membaca laporan keuangan terakhir, saya menyadari bahwa kenaikan sebesar itu akan sangat membebani perusahaan, maka saya hanya memohon kenaikan gaji sebesar 5%."

Argumen ini sangat cerdik karena memberi kesan bahwa orang ini telah rela mengorbankan sebagian tuntutannya.[25)] De–ngan demikian, lawan bicaranya mungkin akan merasa berat hati untuk menolak tuntutan yang lebih kecil. Selain itu, argumen ini juga telah menutup pintu bagi kemungkinan sanggahan bahwa permintaan itu tidak layak dikabulkan karena kondisi keuangan perusahaan tidak memungkinkan. Argumen ini seolah-olah me–nunjukkan bahwa orang ini sudah memahami kondisi keuangan perusahaannya, merasa turut prihatin dengan hal tersebut, dan mewujudkan keprihatinan itu dengan mengajukan permintaan yang lebih ringan daripada yang sebenarnya ia inginkan.

[25)] *Padahal boleh jadi sejak awal ia memang berniat untuk mengajukan kenaikan sebesar 5%. —Peny.*

Adakah pilihan lain?

Dalam setiap perdebatan, jangan lupakan pilihan-pilihan yang Anda miliki. Pikirkan pula pilihan-pilihan yang mungkin dimiliki oleh lawan debat Anda.

Kiat: Bertanyalah kepada diri Anda sendiri, "Apa yang akan saya lakukan jika keinginan saya ditolak?"

Jika Anda tidak dapat memiliki mobil baru dengan harga yang Anda inginkan, bagaimana jika Anda tidak membeli mobil baru? Jika mobil lama Anda masih bagus, penting untuk mengingat hal itu ketika Anda melakukan proses tawar-menawar. Jika Anda tidak berhasil mendapatkan mobil baru dengan harga yang Anda inginkan, Anda memiliki alternatif yang baik, yakni menggunakan mobil Anda saat ini. Jika atasan Anda menolak untuk memberikan kenaikan gaji, sementara Anda memiliki pekerjaan lain, Anda dapat berkeras untuk meminta kenaikan tersebut. Jika Anda belum memiliki pekerjaan lain, Anda harus memastikan bahwa argumentasi Anda setidaknya tidak akan membuat Anda kehilangan pekerjaan saat ini!

Mari kita ambil contoh lain. Bayangkan jika Anda sedang menawar harga sebuah rumah, tetapi si penjual tidak juga bersedia menerima harga yang Anda tawarkan. Apa saja alternatif yang Anda miliki? Apakah Anda harus membeli rumah itu sekarang? Seberapa penting keberhasilan transaksi ini bagi si penjual? Jika orang lain bersedia membeli rumah itu dengan harga yang lebih tinggi daripada penawaran Anda, posisi tawar

Anda lemah sehingga tidak ada alasan untuk berupaya mem–pertahankan penawaran Anda. Jika belum ada yang bersedia membeli dengan harga lebih tinggi, dan memiliki rumah ter–sebut bukanlah hal yang mendesak bagi Anda, pertahankan saja posisi tawar Anda. Jika Anda memiliki alternatif yang baik, beri tahukan hal itu kepada lawan bicara Anda.

"Tidak mengapa jika Anda belum bersedia menerima tawaran saya. Saya masih memiliki beberapa pilihan lain, mungkin akan ada yang cocok dengan keinginan saya."

Apa yang sesungguhnya Anda inginkan?

Anda mungkin sudah mengetahui tujuan yang ingin Anda ca–pai dalam sebuah diskusi, tetapi cobalah memikirkannya kembali. Apa tujuan utama Anda? Jangan sampai posisi tawar Anda dikacaukan oleh kepentingan Anda. Anda mungkin berpikir bahwa menjual rumah seharga satu miliar merupakan tujuan utama Anda. Namun, bagaimana Anda memperoleh angka itu? Apa tujuan jangka panjang yang membuat Anda memilih angka itu? Dengan mempertimbangkan kembali tujuan tersebut dan menjadikannya sebagai prioritas, mungkin akan muncul pilihan-pilihan lain. Jika karyawan Anda meminta kenaikan gaji, cobalah mencari tahu tujuan yang sesungguhnya mereka inginkan melalui permintaan tersebut? Apakah peningkatan status? Apakah benar-benar tambahan uang? Ataukah untuk menyamai kompensasi yang diperoleh orang lain pada posisi

yang setingkat? Mungkin, masih ada cara lain untuk mewujud–kan tujuan-tujuan tersebut tanpa memberikan kenaikan gaji secara langsung. Anda mungkin dapat memberinya kesempatan untuk bekerja lembur, informasi untuk bekerja paruh waktu di luar jam kerja, atau memberinya fasilitas tambahan. Alternatif solusi seperti itu dapat Anda pertimbangkan jika Anda mengetahui alasan utama di balik permintaan itu.

Jalan buntu

Bagaimana jika setelah mencoba segala upaya, Anda tetap menemui jalan buntu? Barangkali, pilihan termudah dalam pandangan Anda adalah meninggalkan diskusi tersebut dan membiarkan masalahnya tak terpecahkan, tetapi sebenarnya masih ada beberapa alternatif.

- *Hubungi pihak ketiga.* Dalam dunia bisnis, perselisihan antara suatu perusahaan dan perusahaan lain terkadang diselesaikan dengan bantuan lembaga arbitrase[26)] yang di–sepakati oleh kedua pihak. Untuk membantu Anda dalam masalah-masalah pribadi, Anda dapat meminta bantuan seorang teman yang juga merupakan teman lawan bicara Anda, atau orang yang Anda dan lawan bicara Anda per–cayai sebagai penengah. Jika tidak ada sosok penengah yang dipercayai oleh kedua pihak, pengadilanlah yang akan me–mainkan peran itu.

[26)] *Pihak penengah. —Peny.*

- *Tawaran rahasia*. Jika perselisihan itu mengenai masalah pembayaran, ada beberapa cara untuk mengatasinya. Salah satu cara yang paling populer adalah meminta kedua pihak memberikan tawaran terbaiknya tanpa saling mengetahui. Jika tawaran dari salah satu pihak berada dalam rentang 15% dari tawaran pihak lain, akan diambil nilai rata-rata dari kedua nilai tersebut; tetapi jika selisihnya lebih dari 15%, pihak ketiga akan menentukan tawaran yang paling masuk akal. Kemungkinan lainnya adalah meminta kedua pihak melakukan penawaran dan menggunakan angka yang paling dekat dengan hasil penilaian tenaga ahli yang ditunjuk oleh kedua pihak.
- *Melemparkan koin*. Cara kuno dan sederhana, tetapi terkadang berguna.
- *Menggilir*. Sebuah pengadilan pernah menyidangkan kasus sengketa kepemilikan atas sejumlah besar boneka "Kol Raksasa". Hakim memerintahkan agar seluruh boneka itu dibawa ke ruang sidang, lalu menyuruh setiap pihak yang bertikai untuk mengambil satu buah boneka secara bergantian hingga seluruh tumpukan itu habis terbagi.
- Raja Sulaiman pernah diminta untuk memutuskan perselisihan antara dua orang wanita yang sama-sama mengakui seorang bayi sebagai anak mereka. Ia menjawab bahwa sang bayi harus dibelah menjadi dua, lalu diberikan kepada masing-masing dari mereka. Wanita yang satu seketika berteriak agar keputusan itu tidak dilaksanakan, lalu mengatakan bahwa jika demikianlah keputusan sang raja, ia rela

bila bayi tersebut diberikan kepada wanita yang berselisih dengannya. Raja Sulaiman lalu memutuskan bahwa wanita yang memprotes itu pastilah ibunya, dan berhak memiliki anak itu.

Ringkasan

Jika Anda tidak perlu memaksakan sebuah transaksi, tidak usah melakukannya. Beri orang lain waktu dan kesempatan untuk memikirkan argumen Anda. Jika Anda harus mengakhiri sebuah diskusi dengan suatu kesepakatan, pikirkan baik-baik tentang tujuan yang sesungguhnya ingin Anda capai melalui diskusi tersebut. Jika Anda tampaknya menemui jalan buntu, pikirkan cara lain yang mungkin dapat membantu Anda mencapai tujuan. Jika cara itu pun tidak berhasil mengatasi masalah, pertimbangkan untuk menggunakan salah satu pemecah kebuntuan yang disebutkan di atas.

Terapkan

Jika Anda pernah dipaksa untuk menyepakati sesuatu yang tidak Anda inginkan, cobalah mengingat kembali cara orang itu memaksa Anda. Apa yang sebenarnya masih dapat Anda lakukan pada saat itu? Selalu ingat gambaran besar dari suatu masalah. Apa yang akan terjadi pada diri Anda bila Anda menyatakan sepakat ataupun menyatakan tidak sepakat dengan lawan bicara Anda? Apakah pencapaian sebuah kesepakatan

merupakan bagian dari negosiasi yang lebih besar? Jika demikian, mungkin akan lebih baik jika Anda tidak merusak hubungan bisnis hanya karena adanya kendala dalam sebuah negosiasi.

***

nonajualan@gmail.com/021122/KG-2/SC
DigitalPublishing

BAB

DigitalPublishing/KG-2/SC
nonajual@gmail.com/021122/GDi

nonajual@gmail.com/021122/GDi
DigitalPublishing/KG-2/SC

ATURAN UTAMA NO. 10:

Memelihara Hubungan Baik

Anda harus melihat setiap perdebatan dalam konteks hubungan yang lebih luas antara Anda dan lawan bicara. Sebelum mengawali sebuah diskusi, Anda harus mempertimbangkan seperti apakah hubungan Anda berdua selama ini, dan akan seperti apakah hubungan tersebut di masa depan. Apa saja dampak argumentasi Anda dan kemungkinan hasil perdebatan itu terhadap hubungan tersebut? Banyak hal yang perlu Anda pikirkan.

Apa yang sebenarnya diperdebatkan?

Perlu diingat bahwa sebuah perdebatan sering dipicu oleh masalah yang berbeda dengan topik perdebatan itu sendiri. Maka, Anda perlu berupaya mencari tahu apakah masalah sebenarnya adalah topik yang sedang diperdebatkan itu ataukah sesuatu

yang lain. Banyak orang mengakui bahwa beberapa perdebatan yang mereka lakukan sebenarnya merupakan cerminan masalah yang lain. Perdebatan mengenai kaus kaki kotor yang dibiarkan berserakan boleh jadi hanyalah "puncak gunung es" dari suatu masalah terpendam dalam hubungan antara kedua pihak yang berdebat. Dalam konteks bisnis, ketika perusahan lain berkeras untuk mempertahankan posisi tawar mereka dengan segala cara saat bernegosiasi dengan Anda, tidakkah sikap mereka itu dipicu oleh keputusan Anda yang mereka anggap merugikan dalam kesepakatan sebelumnya? Atau apakah perusahaan mereka sedang mengalami masa-masa sulit? Jika ya, apa pengaruhnya terhadap cara Anda dalam menangani transaksi itu?

Apa yang Anda inginkan?

Pertama-tama, ingatlah bahwa setelah melalui sebuah perdebatan, hampir tidak ada yang akan langsung berkata kepada Anda: "Ternyata, saya telah salah selama ini, dan baru kali ini saya menyadari bahwa Anda benar." Akibatnya, sebagian besar perdebatan diakhiri dengan kompromi yang disepakati oleh kedua pihak.

Apakah Anda berdua ingin tetap berteman?

Dalam sebuah artikel yang menarik tentang cara meraih ke–menangan dalam perdebatan, seorang wartawan menulis:

"Bayangkan jika Anda berada dalam sebuah pesta bersama seorang cendekiawan ternama. Ia lalu mengajak Anda berdiskusi tentang persoalan ekonomi yang tidak Anda mengerti sama sekali. Jika Anda lalu menyeruput minuman kesehatan seperti jus anggur,[27] Anda akan berupaya meninggalkan percakapan tersebut sebelum ketidaktahuan Anda tentang persoalan tersebut ketahuan olehnya, sementara ia dapat terus membahas topik itu dengan amat fasih hingga membuat teman wanita Anda terpesona. Namun, jika Anda menenggak beberapa gelas besar Martini,[28] tiba-tiba saja Anda akan memiliki PENDAPAT YANG HEBAT tentang berbagai persoalan ekonomi.

Tiba-tiba, Anda akan TAHU TENTANG BANYAK HAL. Anda akan mampu berdebat dengan beringas, melontarkan pendapat-pendapat yang membuat orang lain terheran- heran, dan mungkin akan menendangi perabot yang ada di tempat itu.

Orang-orang akan amat terkesan, dan beberapa mungkin akan memilih untuk menyelamatkan diri dengan meninggalkan ruangan."

— Dave Berry —

---

[27] *Beberapa orang menganggap minuman ini mampu meningkatkan kecerdasan. — Peny.*

[28] *Salah satu merek jenewer (minuman keras) terkenal. —Peny.*

Mudah sekali untuk sekadar membungkam lawan bicara dalam sebuah perdebatan jika Anda tidak merasa keberatan untuk kehilangan banyak teman. Berhati-hatilah dalam memilih cara Anda memperdebatkan sesuatu.

Meminta maaf

Ketika berdebat pun, ada saat ketika Anda perlu meminta maaf. Barangkali, sudah jelas bahwa Anda telah bertindak keliru sehingga Anda harus mengakui kesalahan tersebut dan meminta maaf. Menolak untuk meminta maaf hanya akan membuat Anda tampak besar kepala, tetapi jika Anda perlu meminta maaf, lakukan dengan benar, yakni dengan memastikan Anda tidak melewatkan kedua hal berikut.

- Kejelasan. Pernyataan "Saya mohon maaf jika Anda merasa diperlakukan dengan buruk" bukanlah permintaan maaf karena telah berperilaku buruk. Para politikus sering menyampaikan permintaan maaf yang sebenarnya bukanlah permintaan maaf apabila kita mencermati kata- kata mereka. Permintaan maaf yang sesungguhnya harus menyatakan dengan jelas bahwa Anda mengakui kesalahan Anda.
- Pernyataan tentang upaya yang akan Anda lakukan untuk mengoreksi kesalahan tersebut, ataupun penjelasan tentang penyebab kesalahan itu—dengan sangat menyesal—tidak dapat dikoreksi lagi.

Hal-hal penting ini sebaiknya tidak terluputkan ketika Anda merasa perlu meminta maaf. Namun, ada juga saat-saat ketika

menyampaikan permintaan maaf—walaupun alakadarnya dan tidak benar-benar diperlukan—akan berguna. Ucapan "Saya mengerti bahwa kata-kata saya pasti telah membuat Anda merasa tersinggung, tetapi saya sama sekali tidak bermaksud demikian. Oleh karena itu, saya minta maaf" mungkin sudah cukup untuk menunjukkan bahwa Anda mengakui perdebatan itu telah melukai perasaan lawan bicara Anda tanpa harus memperdebatkan siapa yang benar dan siapa yang salah.

Pentingnya sebuah hubungan

Dalam sangat banyak situasi, hubungan Anda dan lawan bicara jauh lebih penting daripada perdebatan Anda dengannya. Dalam konteks bisnis, Anda mungkin dapat menguras sen terakhir dari kantong klien Anda dengan argumen yang tak terbantahkan, tetapi Anda mungkin akan kehilangan klien itu. Melakukan transaksi yang adil dan masuk akal bagi kedua pihak akan menciptakan hubungan bisnis jangka panjang yang jauh lebih efektif.

Sebagai konsumen, saya teringat pada bengkel-bengkel yang saya curigai akan memeras saya sehingga saya tidak pernah percaya kepada mereka. Kini, saya memiliki bengkel langganan yang mulai saya percayai montirnya setelah melalui beberapa transaksi. Terkadang, mereka melakukan perbaikan kecil tanpa meminta bayaran. Jika perbaikan itu cukup besar, ongkos yang mereka minta pun tidak terlalu mahal. Pada akhirnya, saya menjadi pelanggan setia mereka.

Jika Anda mendapat pelayanan yang baik di sebuah toko, Anda tidak akan segan-segan untuk merekomendasikan toko itu kepada teman-teman Anda, bukan? Kepuasan konsumen selalu mendatangkan keuntungan bagi sebuah bisnis, dan keuntungan semacam itu tentu tidak akan Anda peroleh dari konsumen yang merasa terpaksa bertransaksi setelah melalui perdebatan sengit dengan Anda.

Saya teringat ketika seorang karyawan berkeras untuk menuntut kenaikan gaji yang besarnya sedikit terlalu tinggi dalam pandangan saya. Walaupun ia telah berargumentasi dengan gigih, permintaannya tetap ditolak. Pada tahun berikutnya, ketika wacana mengenai kenaikan gaji disetujui oleh manajemen, diputuskan bahwa orang itu diberi kenaikan gaji yang lebih rendah daripada karyawan lain, karena ia telah "berupaya amat keras sebelumnya". Beberapa waktu kemudian, saya baru tahu bahwa pada saat kenaikan gaji itu diputuskan, ia sebenarnya telah memenuhi kriteria untuk mendapatkan kenaikan gaji yang lebih besar daripada jumlah yang pernah ia minta, tetapi rencana itu akhirnya dibatalkan akibat sikapnya yang dinilai terlalu memaksa pada saat menuntut kenaikan gaji.

Ketika Anda kalah

Anda tidak mungkin menang terus-menerus! Namun pertama-tama, ingatlah saran saya untuk berhati-hati ketika berdebat. Banyak orang yang berdebat dengan kami akan mendapatkan sesuatu dari perdebatan tersebut meskipun mereka kalah. Sebagaimana

yang telah Anda pelajari, ada sejumlah trik yang dapat digunakan untuk membuat Anda bertekuk lutut, antara lain:

- Anda menggunakan fakta kunci yang tidak tepat. Jangan lekas percaya pada sebuah informasi hanya karena informasi tersebut didukung oleh data statistik.
- Argumen yang Anda lontarkan mungkin memiliki cacat logika.
- Fakta dalam argumen bantahan lawan bicara Anda mungkin belum pernah terlintas dalam benak Anda.
- Anda mungkin sangat terpikat pada daya tarik emosional argumen yang Anda pertahankan sehingga Anda tidak mampu mengevaluasinya secara objektif.
- Anda mungkin sudah merasa letih dan tidak mau melanjutkan.

Jadi, jangan terlampau mudah mengakui kekalahan Anda, terutama jika hal itu akan berdampak negatif pada karier atau kondisi keuangan Anda. Dalam banyak kasus, Anda dapat berkata:

"Anda telah membuat saya harus berpikir kembali tentang banyak hal. Argumen Anda memang cukup baik. Saya perlu waktu untuk merenungkan masalah yang telah kita bahas."

Jika ada orang yang tampaknya tidak puas ketika Anda memberikan tanggapan tersebut, Anda mungkin perlu bertanya-tanya jikalau ada sesuatu yang mereka sembunyikan. Apakah mereka khawatir Anda akan menemukan fakta yang menunjukkan bahwa mereka keliru? Namun, mungkin pula Anda hanya perlu

menelan pil pahit akibat kekalahan tersebut. Banyak orang mencoba untuk menyelamatkan muka mereka dalam situasi semacam itu.

"Saya minta maaf. Saya bingung dengan persoalan yang sedang kita perdebatkan. Saya kira, kita sedang memperdebatkan tentang X, tetapi Anda tampaknya mengira bahwa kita sedang memperdebatkan tentang Y."

Orang lain mungkin memilih untuk mengakhiri pembicaraan begitu saja.

"Saya tidak mau melawan orang yang sudah tidak punya senjata. Kita lanjutkan lain kali saja."

Komentar semacam itu mungkin akan terdengar cerdas pada saat itu, tetapi hampir pasti tidak akan membawa manfaat dalam jangka panjang. Ketika Al Gore terpaksa mengakui kekalahannya dari George W Bush, ia memperlihatkan sikap yang terhormat, dan reputasinya meningkat karena itu.

Ketika Anda menang

Hebat sekali jika Anda menang dalam sebuah perdebatan! Namun, tetaplah bermurah hati. Kita akan membahas lebih banyak tentang hal itu dalam Bagian 2 dari buku ini. Jika kemenangan membuat Anda berlaku semena-mena terhadap lawan debat

Anda, Anda mungkin akan tampak meraih kemenangan yang gilang-gemilang dalam perdebatan itu sekaligus kehilangan se–orang teman.

Ringkasan

Ingatlah bahwa memelihara hubungan baik dengan orang-orang yang berinteraksi dengan Anda jauh lebih penting daripada mengalahkan mereka dalam perdebatan. Anda mungkin belum mampu meyakinkan mereka kali ini, tetapi akan ada kesempatan lain untuk melakukan hal itu. Pada kesempatan lain, Anda mungkin mampu meyakinkan mereka, tetapi masih menyisakan masalah lain yang perlu dibicarakan lebih lanjut. Perdebatan yang buruk merupakan sarana yang baik untuk merusak sebuah hubungan. Oleh karena itu, jangan sampai hal itu terjadi pada diri Anda. Sampaikan argumentasi Anda sebaik mungkin agar hal itu dapat memperkuat hubungan Anda dengan lawan bicara; bukan justru sebaliknya.

Terapkan

Ingatlah bahwa hubungan Anda dan lawan bicara jauh lebih penting daripada perdebatan Anda dengannya. Baik Anda menang maupun kalah dalam perdebatan itu, Anda pasti menginginkan hubungan yang tetap terjalin dengan baik. Jika Anda menang, jadilah pemenang yang baik dengan tetap bermurah hati terhadap

lawan bicara Anda. Jika Anda kalah, kalahlah dengan terhormat. Pada akhirnya, apa pun hasilnya, perbaiki kembali hubungan yang mungkin sempat menegang. Luangkan waktu bersama untuk minum kopi dan bersenda gurau.

***

DigitalPublishing/KG-2/SC
Ronaijual@gmail.com/021122/GDi

BAGIAN



nonajuar@gmail.com/021122/GDi
Digital Publishing/KG-2/SI

BEBERAPA SITUASI YANG SERING MENIMBULKAN PERDEBATAN

Setelah membahas Sepuluh Aturan Utama dalam Perdebatan, kini kita akan melihat beberapa situasi khusus untuk mempelajari penerapannya. Meminta kenaikan gaji, berdebat dengan pasangan, dan berdiskusi dengan dokter akan menjadi lebih mudah bila Anda dapat menerapkan aturan-aturan tersebut. Mungkin, tidak semua situasi yang akan dibahas berikut ini relevan dengan kehidupan Anda. Namun, hampir pasti Anda pernah atau akan mengalami beberapa di antaranya.

***

Digital Publishing Kalbu Nusantara | https://t.me/pustakalbu | 0122/GDi

BAB

nonajual@gmail.com/021122/GD
DigitalPublishing/KG-2/SC

BERDEBAT DENGAN ORANG-ORANG TERKASIH

Perdebatan dengan pasangan dan keluarga besar dapat menjadi persoalan yang pelik dan menguras perasaan, bahkan dapat berlangsung hingga bertahun-tahun! Boleh jadi, tidak ada situasi lain yang lebih penting untuk Anda tangani dengan baik daripada permasalahan di tengah keluarga Anda. Boleh jadi pula, akan terasa menyenangkan bila Anda sering berlatih bersama mereka! Saya tidak pernah menjumpai pasangan yang merasa yakin bahwa mereka tampaknya sudah tidak akan berselisih lagi.

Cara yang salah

Shamrita : "Kaus kakimu berserakan di mana-mana."

Suni : "Tolong bereskan, ya? Sementara itu..."

Shamrita : "Kamu kira aku ini siapa? Pelayanmu?"

Suni : "Selama ini, kamu tampaknya tidak pernah bosan mengomel; seolah-olah aku adalah anak kecil di matamu."

Shamrita : "Seandainya kamu mau bersikap sedikit lebih dewasa, aku tidak akan begitu."

Suni : "Bukankah aku yang harus selalu membanting tulang untuk mencari uang? Lantas, mengapa kamu yang hanya berpangku tangan di rumah sepanjang hari langsung merasa stres hanya karena melihat kaus kakiku? Sepertinya, kamu perlu memiliki kehidupan sendiri agar tidak ada yang akan membuatmu merasa stres!"

Shamrita : "Tampaknya begitu. Aku sudah muak terjebak hidup bersamamu. Meninggalkanmu akan menjadi langkah awal yang bagus."

Contoh ini memperlihatkan betapa mudahnya memperdebatkan hal-hal sepele hingga lepas kendali dan menjalar pada hal-hal lain yang sama sekali tidak berhubungan dengan masalah awalnya.

Perdebatan sebenarnya dapat bermanfaat dalam sebuah hubungan apabila dimanfaatkan sebagai sarana agar kedua pihak dapat memahami keinginan satu sama lain. Perdebatan merupakan sarana untuk mencurahkan perasaan negatif yang hanya akan semakin merusak jika dipendam terus-menerus. Semua hubungan memerlukan batasan dan memiliki keterbatasan.

Sebuah hubungan yang dikuasai sepenuhnya oleh salah satu pihak bukanlah hubungan yang baik. Jika seorang istri selalu tunduk pada keinginan suaminya, akan timbul banyak masalah. Seorang hakim Inggris pernah berkata, "Dalam pernikahan, istri dan suami menyatu, dan sang suamilah yang satu itu." Sekarang, konsep itu sudah usang dan tidak lagi dapat menjadi model dalam sebuah hubungan. Hubungan adalah tindakan memberi dan menerima: sebuah interaksi timbal balik. Perdebatan adalah sarana untuk menempatkan keinginan Anda pada posisi yang wajar dalam interaksi tersebut.

"Kebanyakan pasangan tidak memperdebatkan banyak hal; mereka hanya memperdebatkan hal yang sama berulang-ulang."

— Gay Hendricks —

Berdebat dengan pasangan Anda

Simaklah sejumlah kiat berikut bila Anda berdebat dengan pasangan.

- *Ingat Aturan Utama No. 2: pilihlah waktu dan tempat untuk berdebat.* Anda tentu lebih mengetahui "kelemahan" pasangan Anda. Istri saya tahu bahwa waktu terburuk untuk mendiskusikan sebuah masalah dengan saya adalah saat saya lapar! Jika ada masalah penting yang perlu dibahas, cobalah untuk memilih waktu ketika Anda berdua merasa santai dan memiliki waktu luang untuk membahasnya. Ya,

saya dapat mendengar Anda berkata, "Saya tidak pernah punya waktu untuk bersantai!" Namun setidaknya, lakukan yang terbaik.

- *Ingat Aturan Utama No. 3: tidak hanya apa yang Anda katakan, tetapi juga cara Anda mengatakannya.* Jangan sampai Anda kehilangan kesabaran. Saya telah menyinggung beberapa kiat untuk tetap tenang ketika membahas Aturan Utama No. 3. Jika Anda merasa tidak mampu lagi menahan amarah, menjauhlah dari pasangan Anda dan tenangkan diri Anda. Mengumbar amarah tidak hanya buruk bagi hubungan Anda, tetapi juga bagi kesehatan Anda.
- *Jangan pernah berlaku kasar.* Jangan pernah memukul, melemparkan barang-barang, atau mengancam pasangan Anda secara fisik. Jika Anda pernah atau khawatir akan berlaku kasar, segeralah berupaya mencari bantuan profesional. Jika pasangan Anda telah berlaku kasar terhadap Anda, pikirkan matang-matang bilamana akan lebih baik jika hubungan itu dihentikan. Seluruh bukti menunjukkan bahwa orang-orang yang pernah berlaku kasar kepada pasangan mereka cenderung akan mengulangi perbuatan tersebut. Biasanya, pasangan yang berlaku kasar akan meminta maaf dengan tulus setelah amarahnya mereda, tetapi kemudian kembali melakukan tindak kekerasan di masa depan.
- *Ingat Aturan Utama No. 4: dengarkan dan dengarkan lagi.* Mendengarkan keluhan pasangan Anda merupakan tindakan yang menunjukkan rasa hormat dan memang patut dilakukan. Jangan menyela. Kapan pun pasangan Anda

mengemukakan hal yang masuk akal, akui dan terimalah itu. Tunjukkan bahwa Anda sudah memahami "tuntut–an" mereka, dan menerimanya. Setiap pihak yang terlibat percekcokan biasanya sibuk menyusun daftar kesalahan pasangan mereka, dan tidak mendengarkan dengan baik ketika pasangan mereka berbicara.

- *Cobalah membuat kalimat mengenai perasaan Anda.* Ucapan "Terkadang, aku merasa dinomorduakan bila di–bandingkan dengan pekerjaanmu" terdengar lebih lunak daripada "Kamu selalu lebih mementingkan pekerjaanmu daripada aku". Ketika mengutarakan perasaan, tujuan Anda adalah membuat pihak lain berempati pada diri Anda, bu–kan menghakimi mereka. Cara ini dapat membuka pintu rekonsiliasi dengan mudah: "Aku minta maaf kalau ka–mu merasa begitu. Kamu tentu lebih penting daripada pe–kerjaanku. Akhir-akhir ini, pekerjaanku memang seperti tak ada habisnya, tetapi..."
- *Pikirkan masa depan, bukan masa lalu.* Mengungkit-ungkit masa lalu biasanya tidak banyak berguna. Akan lebih pen–ting untuk memikirkan cara mengatasi masalah itu jika muncul kembali di masa depan. Mungkin, ada baiknya jika Anda tidak mengkritik, tetapi meminta: "Lain hari, bisakah kamu mencuci piring setelah makan siang?" Permintaan ini mungkin akan mendapatkan tanggapan yang lebih positif daripada "Sejak dahulu, kamu tidak pernah mau mencuci piring setelah makan siang." Mengungkit-ungkit masa lalu hanya akan membuka luka lama, sedangkan memikirkan

masa depan akan mendatangkan solusi atas masalah yang tengah Anda berdua hadapi tanpa memperburuk keadaan.

- *Lihatlah masalahnya dari sudut pandang pasangan Anda.* Akui manfaat yang Anda peroleh dengan kehadiran pasangan Anda: "Aku tahu, mengurus bayi memang melelahkan. Aku pun tidak akan mampu melakukannya sebaik kamu, tetapi..." Akui sisi baiknya. Nyatakan bahwa Anda tetap mencintai pasangan Anda dan menghargai pengorbanannya kendati masih ada harapannya yang belum dapat Anda penuhi.
- *Luangkan waktu*. Jika Anda menyadari bahwa masalah yang ingin Anda diskusikan tidak dapat dipecahkan dengan segera, berilah cukup waktu bagi Anda dan pasangan Anda untuk memikirkannya. Siapa tahu, akan muncul pilihan lain yang tidak terpikirkan oleh Anda dan pasangan Anda pada saat itu. Namun, jelaskan kepada pasangan Anda bahwa Anda tidak sedang mencoba menghindari masalah tersebut dengan mengulur-ulur waktu. Berjanjilah untuk membahasnya kembali pada waktu tertentu walaupun hanya dengan berkata, "Kita bicarakan besok pagi saja, ya? Aku lelah sekali sekarang." Pergi tidur terkadang dapat memberi kita sudut pandang baru terhadap suatu masalah. Pernahkah Anda terbangun dari tidur pada pagi hari sambil bertanya-tanya mengapa kemarin malam Anda mempersoalkan sesuatu yang sekarang tampak sepele? Perdebatan mengenai sesuatu yang tampak sebagai masalah pada saat kita merasa lelah dan stres mungkin akan terasa konyol keesokan harinya.

Namun, jangan sampai perasaan seperti itu selalu membuat Anda menganggap bahwa masalah itu sebenarnya tidak penting. Mungkinkah masalah yang dikeluhkan pasangan Anda itu hanyalah "puncak gunung es" sebagaimana yang telah kita bahas?

- *Tentukan batas waktu.* Jika diskusi Anda tampaknya akan berlangsung lama, Anda mungkin dapat membatasi waktu–nya, dan menyanggupi untuk membahasnya kembali pada waktu lain bila masalah itu belum terpecahkan hingga ba–tas waktu tersebut. Lakukan sesuatu yang menyenangkan sesudahnya.
- *Waspadai masalah sesungguhnya.* Dalam hubungan de–ngan pasangan, masalah kecil pun dapat memicu per–tengkaran hebat, tetapi hal itu biasanya terjadi manakala masalah kecil tersebut merupakan cerminan dari masalah yang lebih besar. Percekcokan tentang tempat meletakkan pakaian kotor mungkin mencerminkan bahwa pihak yang merasa dirugikan menganggap dirinya tidak dihormati oleh pihak yang ia tuding melakukan kesalahan, atau bahwa satu pihak merasa bahwa pihak lain sedang mencoba mengen–dalikannya. Kita dapat melihat contoh kasus ini dalam perdebatan antara Suni dan Shamrita. Perdebatan yang bermula dari masalah kaus kaki ini menunjukkan dengan jelas adanya masalah lain di antara mereka. Tampaknya, Suni merasa bahwa Shamrita selalu ingin mengendalikan dirinya, sedangkan Shamrita merasa tidak puas dengan ke–hidupannya di rumah. Mungkin, inilah akar masalahnya.

Jika solusi yang mereka tempuh tidak mengatasi persoalan yang menjadi masalah utama dalam hubungan mereka, hubungan itu akan sulit diselamatkan. Mereka perlu meng–ambil langkah cepat untuk mengatasinya. Semakin besar masalah tersebut, akan semakin lama dan serius pula upaya yang harus mereka lakukan untuk mengatasinya. Mereka bahkan mungkin perlu menyiapkan waktu khusus untuk membahasnya.

Suni : "Kukira, justru ada baiknya kita menyinggung masalah ini. Tampaknya, kita memang perlu me–luangkan waktu untuk membahas semuanya le–bih lanjut. Tentang masalah kaus kaki, aku akan berusaha untuk selalu menaruhnya di keranjang pakaian kotor. Aku memang sering lupa menaruh–nya di sana, tetapi aku akan berusaha untuk mela–kukannya mulai saat ini. Namun sepertinya, kita tetap harus meluangkan waktu untuk membahas kondisi hubungan kita sekarang."

Rekonsiliasi

- *Ingat Aturan Utama No. 10.* Barangkali, pasangan Anda se–dang uring-uringan atau menuntut hal-hal yang biasanya tidak ia permasalahkan. Namun, hubungan Anda tetap lebih penting daripada masalah kecil. Jika pasangan Anda merasa bahwa sesuatu merupakan persoalan penting baginya,

hormati hal itu walaupun tampak sepele di mata Anda. Dalam contoh yang kita bahas, apakah Suni sudah demikian putus asa agar diperbolehkan untuk melemparkan kaus kakinya sekehendak hati hingga ia bersedia membahayakan hubungannya dengan Shamrita? Jika melakukan sedikit upaya ekstra untuk mengambil kaus kaki itu membuat hubungan tersebut dapat dipertahankan, tidakkah upaya itu layak dicoba? Jangan dibutakan oleh pemikiran mengenai "hak saya". Hak-hak Anda hingga tataran terkecil mungkin penting dalam perdebatan di tempat kerja, tetapi ketika berdebat dengan pasangan, memelihara hubungan Anda berdua tentu lebih penting.

- *Berlapang dada untuk memaafkan.* Jika Anda bersama seseorang sepanjang waktu, Anda akan mengetahui saat-saat ketika orang itu berada pada titik terlemahnya, Anda pun akan mengetahui ketika mereka letih dan frustrasi. Semua orang memerlukan saat-saat untuk menjadi diri sendiri sebagaimana adanya. Anda akan melihat saat- saat ketika pasangan Anda melakukan hal itu, begitu pun sebaliknya. Maka, Anda tidak dapat mengharapkan kesempurnaan baik dari diri Anda sendiri maupun dari pasangan Anda. Anda harus bersedia memaafkan dan memaklumi.
- *Berlapang dada untuk meminta maaf.* Karena Anda dan pasangan Anda tidak mungkin dapat menjadi orang yang sempurna, berlapang dadalah untuk meminta maaf. Sungguh mengagumkan betapa ucapan "Aku benar-benar minta maaf, mestinya aku tidak berkata begitu" dapat dengan

cepat mengubah situasi yang semula mengarah pada pertengkaran besar menjadi malam yang damai. Meminta maaf tidak akan merugikan Anda sedikit pun. Keengganan untuk meminta maaf akan menjadikan pasangan Anda merasa bahwa Anda belum sepenuhnya memahami perasaan mereka dan bahwa Anda tidak peduli pada keluhan mereka. Meminta maaf karena telah melukai perasaan atau mengatakan sesuatu yang menyayat hati pasangan Anda bukan merupakan pengakuan bahwa argumen Anda telah kalah dalam persoalan yang Anda perdebatkan dengannya. Persoalan itu dapat Anda bicarakan kembali dengan cara yang lebih baik setelah ketegangan di antara Anda berdua mereda.

- *Tetaplah bersikap positif.* Jika Anda memperdebatkan sesuatu, cobalah untuk memastikan perdebatan itu bermanfaat sebab jika tidak, Anda akan harus memperdebatkannya lagi dan lagi. Hasil yang positif biasanya hanya akan dapat diperoleh jika kedua pihak bersedia mengubah perilaku masing-masing. Dalam contoh kasus antara Suni dan Shamrita, Suni perlu berusaha untuk menaruh kaus kakinya di tempat yang semestinya, Shamrita pun mungkin perlu berupaya untuk tidak selalu memprotes setiap kali Suni lupa melakukannya. Jika Anda telah menyepakati sesuatu, berusahalah untuk mematuhi kesepakatan itu semaksimal mungkin.

Cara yang benar

Shamrita : "Kaus kakimu bertebaran lagi di mana-mana."

Suni : "Aku benar-benar minta maaf. Aku sangat tergesa-gesa tadi. Pasti kamu merasa sebal karena itu."

Shamrita : "Lalu?"

Suni : "Sepertinya, selalu ada saja perbuatanku yang membuatmu jengkel. Apa kamu bisa meluangkan waktu besok malam untuk membicarakan hal ini?"

Shamrita : "Bisa. Apakah teguranku membuatmu merasa jengkel?"

Suni : "Terkadang memang begitu. Kita bisa bicarakan itu besok. Untuk saat ini, bagaimana jika kita pergi ke restoran kesukaanmu saja? Rasanya, sudah cukup lama kita tidak makan di sana."

Ringkasan

Mengambil sikap yang tepat ketika berdebat dengan pasangan adalah hal yang sangat penting. Perselisihan pendapat yang di–tindaklanjuti dengan baik merupakan salah satu ciri hubungan yang sehat. Perlakukan pasangan Anda dengan hormat, dan

dengarkan keluhannya dengan cermat. Ingatlah bahwa hal-hal yang tampak sepele di mata Anda boleh jadi justru sangat penting bagi pasangan Anda. Bahaslah segala persoalan bersama-sama, dan sepakati solusi yang tepat bagi kehidupan Anda berdua selaku pasangan.

Terapkan

Inilah beberapa ungkapan yang berguna:

- "Aku benar-benar minta maaf karena telah membuatmu marah, padahal aku tidak pernah bermaksud begitu. Mungkin, kita perlu meluangkan waktu untuk membicarakan masalah ini. Bagaimana jika kita membicarakannya besok sembari berjalan-jalan di tepi sungai?"
- "Aku tahu bahwa kamu tidak bermaksud membuatku marah, tetapi ucapan seperti itu seolah-olah menunjukkan bahwa seluruh kerja kerasku selama ini tidak berarti bagimu."
- "Mama mengerti bahwa Papa ingin memenuhi ajakan teman-teman kantor Papa untuk bermain sepak bola agar Papa dapat menjalin hubungan baik dengan mereka. Tapi, bolehkah Mama meminta bantuan Papa untuk menjaga anak-anak kali ini saja? Beberapa hari ini, Mama merasa sangat lelah."

***

BAB

12

DigitalPublishing/KG-2/sC
nomutual@gmail.com/02122/GDi

nonajuan@gmail.com/021122/DigitalPublishing/KG-2/SC

MEMELIHARA HUBUNGAN BAIK

Mengapa putra-putri Anda dapat menjadi orang yang lebih menjengkelkan daripada siapa pun? Kebanyakan orangtua pernah merasa putus asa dalam menghadapi anak-anak mereka sendiri:

"Mereka tidak mau mendengarkan. Saya tidak bisa menyuruh mereka melakukan apa pun. Mereka selalu membantah."

Kita mungkin tidak perlu terkejut. Semua orangtua pasti akan memperlakukan anak mereka dengan cara yang tidak akan mereka terapkan kepada orang lain. Anda tentu tidak pernah berupaya demikian keras untuk menyuruh orang dewasa pergi tidur pada waktu tertentu. Kita tidak suka bila selalu diatur orang lain, demikian pula anak-anak. Ingatlah bahwa anak-anak pun memiliki hak untuk mengatur hidup mereka sendiri dalam batas- batas tertentu. Sepuluh Aturan Utama yang telah kita pelajari berlaku baik bagi orangtua maupun anak-anak.

Cara yang salah

Ayah : "Steve, kamu tidak boleh keluar rumah sebelum mengerjakan PR."

Steve : "Yah, aku 'kan sudah SMA, bukan anak SD. Akan kukerjakan nanti."

Ayah : "Kamu harus patuh pada ayah, Steve."

Steve : "Ya, Yah. Akan kukerjakan besok pagi. Aku harus pergi sekarang karena timku akan segera bertanding."

Ayah : "Kalau kamu tetap pergi, tidak akan ada uang saku untuk bulan ini."

Steve : "Tidak apa-apa, Yah. Aku masih punya uang tabungan. Aku berangkat dulu."

Ayah (sambil mencekal lengan Steve dan berteriak): "Lakukan apa kata Ayah! Kamu tidak boleh pergi ke mana pun sebelum mengerjakan PR!"

Steve (sambil mendorong ayahnya): "Lepaskan, Yah!"

(Steve mendorong ayahnya lalu berlari keluar rumah)

Seperti inilah interaksi yang sering terjadi antara seorang remaja dan orangtuanya. Di akhir bab ini, kita akan mencoba membuat dialog ini berlangsung lebih baik.

Taktik

Inilah taktik yang sering digunakan para orangtua ketika berdebat dengan putra-putri mereka.

- Ancaman: "Kerjakan PR-mu, atau tidak ada uang saku untuk minggu ini."
- Iming-iming: "Kerjakan PR-mu, dan kamu akan dapat uang saku tambahan."
- Logika: "Kerjakan PR-mu supaya nilai ujianmu baik."
- Kekuasaan: "Kerjakan PR-mu. Ini perintah!"
- Rasa bersalah: "Papa dan Mama sudah banyak berkorban untukmu. Setidaknya, kerjakan PR-mu."

Tidak ada yang salah sama sekali dengan setiap taktik ini, asalkan diterapkan sesuai dengan situasi. Kita akan membahasnya satu per satu.

Ancaman

Ancaman adalah senjata nomor satu dalam gudang amunisi orangtua! Orangtua dapat dengan mudah mengendalikan akses anak-anaknya terhadap segala sesuatu yang mereka inginkan. Bila mereka masih kecil, orangtua bahkan dapat memaksakan kehendak secara fisik (misalnya dengan membopong mereka ke dalam kamar). Namun, ancaman harus digunakan dengan hati-hati, dan mudah sekali disalahgunakan.

- *Jangan membuat ancaman yang tidak ingin Anda lakukan.* Anak Anda akan segera belajar bahwa ancaman Anda ada–

lah omong kosong belaka. Anak yang sudah dewasa bahkan dapat menduga bilamana Anda tidak bersungguh-sungguh untuk mewujudkan sebuah ancaman.

- *Mulailah dengan ancaman yang lebih kecil sebelum meningkatkan tingkat ancaman Anda.* Mulailah dengan "Ayah mungkin perlu mempertimbangkan untuk mencabut uang sakumu..."
- *Bersikaplah secara proporsional.* Jangan membuat ancaman yang berlebihan hingga tidak seimbang dengan kesalahan yang anak Anda lakukan. Kebanyakan anak dapat menilai apakah ancaman orangtua mereka setimpal dengan kesalahan mereka ataukah tidak.

Dalam banyak kasus, Anda sebaiknya menggunakan ancaman dalam bentuk pilihan.

Contoh yang berguna

"Kamu mau merapikan kamarmu dan mendapat uang saku, atau tidak merapikannya dan kehilangan uang saku?"

Ancaman yang disampaikan dalam bentuk pilihan mengajari anak-anak bahwa akan ada konsekuensi bagi tindakan mereka. Ini merupakan pelajaran penting dalam proses pendewasaan seorang anak. Cara ini juga melatih mereka untuk mengambil keputusan ketika dihadapkan pada sebuah pilihan. Tentu saja, taktik semacam itu hanya akan menjadi taktik yang masuk akal jika Anda benar-benar menerapkan konsekuensi tersebut ketika mereka tidak memenuhi permintaan Anda.

Iming-iming

Taktik ini mungkin merupakan pilihan favorit para orangtua. Memberikan iming-iming selalu terasa lebih baik daripada memberi hukuman. Namun, bukan berarti cara ini tidak berisiko:

- *Jangan jadikan pilihan pertama dalam segala situasi.* Ada beberapa hal yang memang harus dilakukan seorang anak sekalipun tanpa diberi iming-iming. Simpanlah teknik ini untuk mengatasi masalah-masalah yang tidak lazim (misalnya jika anak Anda meraung-raung di restoran).
- *Jangan memberikan iming-iming yang tidak dapat Anda wujudkan dalam waktu dekat.* Iming-iming bahwa Anda akan memberikan sesuatu dalam waktu seminggu setelah anak Anda memenuhi permintaan Anda kurang efektif dibandingkan dengan iming-iming yang segera dapat ia peroleh setelah memenuhi permintaan Anda.
- *Jangan memberikan iming-iming yang berlebihan.* Jangan memberi iming-iming yang besar dengan harapan anak Anda akan segera memenuhi permintaan Anda.

Kelemahan utama teknik ini adalah membuat anak Anda memahami dengan cepat bahwa cara terbaik untuk mendapatkan hal-hal yang menyenangkan adalah dengan berperilaku buruk. Jika mereka berperilaku buruk, mereka akan diberi sesuatu yang mereka sukai agar tidak meneruskan perilaku buruk tersebut. Oleh karena itu, memberikan imbalan lebih baik daripada memberikan iming-iming. Jika seorang anak berperilaku baik, berilah mereka imbalan sesudahnya. Sebagaimana yang

dikatakan para pakar, jika Anda memperhatikan perilaku buruk anak Anda dan mengabaikan perilaku baiknya, Anda akan ber–ada dalam masalah! Namun jika anak Anda tidak membuat masalah, bukankah Anda cenderung akan membiarkannya dan melanjutkan kesibukan Anda?

Memberikan imbalan juga dapat mendukung pembelajaran bahwa setiap tindakan akan diikuti oleh konsekuensi. Salah satu pelajaran yang sangat penting bagi anak-anak adalah memahami bahwa sesuatu yang terasa menyenangkan pada saat ini mungkin bukanlah pilihan terbaik, dan melakukan sesuatu yang terasa tidak menyenangkan pada saat ini mungkin akan bermanfaat di masa depan. Bukankah kita pun masih harus terus belajar dalam hal itu?

Logika

Tentu saja, tidak setiap anak atau setiap masalah dapat ditangani dengan logika. Anak-anak yang masih kecil atau sedang mengamuk tidak dapat memikirkan argumen orang lain, dan mungkin tidak ada waktu untuk berdebat ketika itu. Namun bilamana mungkin, gunakan logika dan argumen yang meyakinkan untuk membujuk anak Anda. Cara ini jauh lebih murah dan tidak begitu meletihkan daripada memberikan iming-iming atau ancaman. Menggunakan logika akan mengajari anak Anda untuk mengambil keputusan dan berpikir bagi diri mereka sendiri.

Gunakan argumen yang sesuai dengan alam pikiran seorang anak. Menyuruh anak usia SD untuk mengerjakan PR supaya ia

dapat berkuliah di perguruan tinggi terkemuka tentu tidak akan berhasil; tetapi bagi siswa SMA yang sudah bertekad untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi, argumen yang sama mungkin akan berhasil. Jangan mengira bahwa argumen yang meyakinkan bagi Anda akan meyakinkan pula dalam pandangan putra-putri Anda. Anda mungkin berpikir, "Siapa pun akan merasa kedinginan bila berpakaian seperti itu." Namun, anak Anda mungkin berpikir, "Itulah yang teman-temanku lakukan." Argumen yang mungkin terdengar tidak ma–suk akal bagi orang dewasa ini justru sangat ampuh bagi anak-anak. Oleh karena itulah, Anda perlu mendengarkan.

Contoh yang berguna

"Mengapa menurutmu ide itu bagus?"

Anda harus mengetahui motivasi anak Anda ketika ia mem–buat keputusan yang berbeda dengan keinginan Anda. Da–patkah Anda menggunakan pola pikir yang sama untuk men–dukung tujuan Anda? Jadi, anak yang ingin mengenakan busana ala remaja karena ingin terlihat keren ketika menghadiri pesta ulang tahun temannya mungkin masih dapat dibujuk untuk mengenakan jaket hingga tiba di tempat pesta.

Kekuasaan

Anda sebaiknya menghindari cara ini sedapat mungkin. Semakin dewasa seorang anak, semakin kecil kemungkinan cara ini

akan berhasil. Dalam kasus apa pun, cara ini tidak mendidik. Satu-satunya pelajaran yang diperoleh anak Anda ketika Anda menggunakan cara ini adalah bahwa jika seseorang lebih kuat daripada orang lain, ia dapat memaksakan kehendaknya kepada orang itu. Berceramah panjang-lebar kepada anak Anda pun mungkin tidak efektif walaupun ia mungkin akan menuruti kehendak Anda pada saat itu. Akan jauh lebih efektif jika Anda dapat mengajaknya berpikir untuk kepentingan dirinya sendiri dan memperoleh kesimpulan yang masuk akal dengan cara itu.

Memang, ada saat ketika tidak ada pilihan yang lebih baik daripada menggunakan kekuasaan. Jika anak Anda harus segera dibawa ke rumah sakit, tetapi ia tidak mau keluar dari kamarnya, mungkin akan lebih baik bila Anda membopongnya pergi. Namun setelah situasi memungkinkan, terangkan alasan Anda melakukan hal itu terhadapnya.

Rasa bersalah

Rasa bersalah juga sering dimanfaatkan oleh para orangtua. Semua orangtua berkorban banyak bagi anak-anak mereka, dan sejumlah anak tampaknya tidak tahu cara berterima kasih. Orangtua mana yang tidak merasa betapa beruntungnya anak-anak mereka dibandingkan dengan anak-anak lain yang tidak memiliki orangtua?

Namun, memanfaatkan rasa bersalah juga bukan merupakan cara yang produktif. Ingat Aturan Utama No. 10: hubungan jangka panjanglah yang menjadi kuncinya. Sebuah hubungan

yang dibangun berdasarkan rasa bersalah dan kewajiban untuk membalas budi biasanya kurang bermanfaat dalam jangka panjang. Ada waktu untuk mengingatkan anak-anak kita tentang betapa beruntungnya mereka dibandingkan dengan anak-anak lain. Namun, mengungkit-ungkit jasa dan pengorbanan Anda bagi mereka bukanlah ide yang bagus. Pada akhirnya, mereka akan cukup dewasa untuk dapat berkata, "Aku tidak minta dilahirkan!" Setelah itu, akan timbul penyesalan-walaupun hanya sedikit-di hati Anda bahwa seluruh jerih payah Anda bagi mereka selama ini ternyata tidak berharga, dan masalah yang Anda hadapi tetap tidak terpecahkan. Jika seorang anak menuruti semua perintah Anda karena rasa bersalahnya kepada Anda, tidak akan tercipta hubungan yang bermanfaat dalam jangka panjang.

Jika anak Anda memberengut di sebuah toko mainan karena Anda tidak turut membelikannya sesuatu ketika membelikan kado untuk temannya, Anda mungkin ingin berkata, "Kamu tidak tahu betapa susahnya mencari uang. Kamu seharusnya bersyukur karena masih memiliki mainan. Banyak anak lain yang tidak punya mainan sama sekali." Argumen Anda mungkin benar, tetapi sepertinya tidak akan berguna dalam situasi semacam itu. Lebih baik, Anda berkata, "Lain kali, Papa akan belikan mainan itu. Mainan itu memang bagus, tetapi sekarang bukan giliran kamu untuk mendapatkannya. Kalau kamu selalu merapikan mainanmu sebelum tidur, Papa akan membelikannya."

Prinsip umum dalam menangani anak-anak

Ada sejumlah aturan umum yang berkaitan dengan teknik menangani anak-anak.

- *Jangan memukul.* Kebanyakan pakar dalam bidang pengasuhan anak (termasuk dokter anak, pekerja sosial, dan para ilmuwan yang mendalami persoalan tersebut) percaya bahwa memukul adalah cara yang berbahaya dan tidak efektif untuk mendidik anak.
- *Tetaplah tenang.* Meneriaki anak Anda mungkin efektif untuk mencapai tujuan jangka pendek, tetapi dalam jangka panjang, anak Anda akan mengira bahwa mereka harus berteriak ketika kehendak mereka tidak dituruti. Orangtua seharusnya menjadi teladan, bukan? Tentu saja, semua orangtua pernah berteriak kepada anak mereka, tetapi berupayalah untuk menghindari tindakan tersebut. Jika perilaku anak Anda terasa sangat menjengkelkan, menjauhlah. Menjauhlah dan tariklah napas dalam-dalam. Minumlah. Mintalah pasangan Anda untuk menangani mereka. Kehadiran orang baru di tengah anak-anak yang sedang "membuat kekacauan" dapat menenangkan situasi dengan cepat.
- *Pujilah anak Anda.* Ketika Anda menegur pun, sebutkan hal-hal baik yang mereka perbuat, dan anjurkan mereka untuk berperilaku baik dalam situasi yang Anda persoalkan. Berikan imbalan dan dukungan bagi perilaku yang baik. Jika perilaku yang baik tidak mendatangkan tanggapan, sedangkan perilaku yang buruk mendatangkan perhatian—

walaupun berupa omelan, mereka akan mengira bahwa berperilaku buruk merupakan satu-satunya cara yang efektif untuk mendapatkan perhatian Anda. Anda harus belajar mengenali tindakan yang tampaknya mereka lakukan untuk mencari perhatian. Anak-anak tidak jarang berbuat demikian hanya karena mereka merasa letih atau menginginkan perhatian sekadarnya. Menghentikan kegiatan Anda sejenak dan bersenda gurau dengan mereka untuk beberapa saat dapat menjadi solusi yang efektif. Seandainya itulah sumber masalahnya, Anda tentu perlu menyisihkan waktu untuk berkegiatan bersama mereka supaya mereka tidak perlu menggunakan taktik perilaku buruk untuk mendapatkan perhatian Anda.

- *Perlakukan anak-anak Anda dengan rasa hormat, dan anggaplah mereka sebagai orang yang dapat diajak berdiskusi.* Beri mereka alasan bila Anda menyuruh mereka untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Mendengarkan alasan mereka ketika mereka tidak mematuhi perintah Anda juga tak kalah penting, Tak jarang, para orangtua yang mendengarkan alasan anak-anak mereka mendapati bahwa alasan tersebut masuk akal. Ingatlah bahwa hal-hal yang penting bagi anak-anak tidak selalu dipandang penting oleh orang dewasa. Anak-anak bukanlah orang dewasa bertubuh kecil. Cara-cara positif seperti ini akan melatih putra-putri Anda untuk turut memikirkan suatu masalah dari sudut pandang mereka. Ini adalah pelajaran hidup yang berharga bagi mereka. Jika Anda memperlakukan mereka dengan rasa

hormat dan menganggap mereka sebagai orang yang dapat diajak berdiskusi, mereka pun cenderung memperlakukan Anda (dan orang lain) dengan cara yang sama.

- *Luangkan waktu bersama mereka.* Anda hanya dapat mengenal seorang anak jika Anda sering meluangkan waktu bersama mereka. Hanya dengan cara itulah Anda akan mengetahui hal-hal yang sering memicu penolakan mereka, dan tindakan macam apa yang paling efektif untuk membujuk mereka dalam situasi semacam itu. Banyak sekali bukti bahwa hubungan baik dengan orangtua dapat bermanfaat bagi pendidikan, kesejahteraan jiwa, dan kebahagiaan seorang anak.
- *Bersikaplah secara konsisten.* Jika Anda telah menetapkan peraturan, tegakkan; jika Anda berjanji, penuhi.
- *Berhati-hatilah ketika berbicara dalam keadaan marah.* Orang dewasa terbiasa mendengar ungkapan yang tidak menyenangkan, dan dapat mengabaikan atau menempatkannya sesuai konteks yang dimaksud pembicara. Anak-anak tentu belum dapat melakukan hal itu. Ucapan "Di mana otakmu?" akan mudah ditertawakan oleh orang dewasa, tetapi tidak oleh seorang anak. Jadi, waspadai setiap serangan pribadi terhadap seorang anak. Tekankan semua komentar Anda pada perilaku mereka, bukan pada diri mereka. Ini sangat penting. Masalah harga diri yang berkembang dalam diri anak-anak dapat berkembang menjadi masalah yang lebih besar kemudian. Jadi, "seranglah" masalahnya, tetapi

jangan serang orangnya. Katakan "Tidak baik mencoret-coret di dinding" daripada "Kamu ini anak nakal!"

Contoh-contoh yang berguna

"Kamu seharusnya tidak bersikap seperti itu" lebih baik daripada "Kamu seperti masih bayi saja". Kepada anak yang lebih kecil, katakan: "Anak umur dua tahun memang masih suka begitu. Kamu sekarang sudah tiga tahun, bukan?"

"Ucapan seperti itu tidak baik" lebih baik daripada "Papa tidak suka anak seperti kamu".

"Kamu sebenarnya pintar, tetapi tidak kelihatan pintar lagi kalau berbicara seperti itu" lebih baik daripada "Kamu anak bodoh".

- *Ingatlah bahwa anak-anak mempelajari cara berdebat dari Anda*. Bicaralah dengan kasar, jangan mendengarkan, le–cehkan orang lain, atau berteriaklah, maka mereka akan be–lajar untuk berdebatdengan cara seperti itu.

Ketika anak Anda tak terkendali

Ketika seorang anak mengamuk, Anda mungkin akan menghadapi situasi yang sulit. Pertama-tama, ingatlah bahwa kemarahan merupakan ekspresi emosi yang wajar. Jangan menganggap anak yang sering marah sebagai anak bandel, karena anggapan seperti

itu tidak benar. Barangkali, masalah timbul karena cara mereka menyalurkan amarah belum tepat. Cobalah kiat-kiat berikut.

- *Temukan penyebabnya*. Apakah penyebab itu mudah di–atasi? Anak-anak dapat merasa marah hanya karena merasa lapar atau letih. Barangkali, jajanan atau istirahat adalah jawabannya. Atau jangan-jangan, perbuatan Andalah yang membuat mereka marah? Dalam pandangan Anda, fakta bahwa seorang anak menangis sejadi-jadinya hanya karena kehilangan satu dari sepuluh bonekanya mungkin tidak masuk akal. Namun, bukan demikian cara anak-anak me–mandang persoalan.
- *Katakan kepadanya bahwa Anda memahami perasaan me–reka*. Berusahalah memahami perasaannya.

Contoh-contoh yang berguna

"Mama mengerti mengapa kamu sangat marah."

"Kalau itu terjadi pada Papa, Papa pun akan marah. Jadi, Papa bisa mengerti perasaanmu."

"Dia memang keterlaluan. Wajarlah jika kamu marah dibuatnya."

- *Akui kemarahan tersebut, dan jika Anda mengetahui pe–nyebabnya, akui bahwa penyebab itu telah membuat me–reka merasa amat marah*. Bergantung pada usia sang anak, menyebut emosi yang mereka rasakan mungkin akan berguna. Berbicara dengan mereka tentang amarah dan

reaksi emosional yang mereka tunjukkan akan sangat ber–manfaat. Mendampingi dan menjadi teman mereka pada saat emosi mereka bergejolak dapat membina hubungan Anda dengan mereka. Pandangan Anda yang tidak sejalan dengan keinginan mereka dapat dibicarakan setelah mereka kembali.

- *Beri mereka cara yang baik untuk melampiaskan amarah. Hal ini sebaiknya disampaikan setelah mereka tenang.* Menurut Anda, apa yang sebaiknya mereka lakukan untuk melampias–kan amarah? Anda dapat menyuruh mereka untuk melakukan sesuatu yang menguras energi, misalnya bersepeda atau me–mukuli bantal. Istri saya memberi tahu putri kami bahwa ia boleh meluapkan amarah sepuasnya asalkan tetap berada di dalam kamarnya. Anda harus memberi mereka cara untuk mengatasi rasa marah dan frustrasi karena kedua-duanya merupakan perasaan yang wajar. Ajari mereka bahwa merasa marah bukanlah suatu kesalahan, tetapi melampiaskan pe–rasaan itu dengan cara- cara yang merugikan diri sendiri atau orang lainlah yang merupakan kesalahan. Maka, berilah mereka cara yang sehat untuk melampiaskannya.
- *Dengarkan keluhannya, dan pastikan ia tahu bahwa Anda mendengarkannya.* Sampaikan kembali hal-hal yang telah Anda pahami dari ucapan mereka untuk memastikan Anda tidak salah paham. Anda perlu menjelaskan bahwa setiap orang perlu mendengarkan orang lain. Mengapa mereka harus mendengarkan Anda jika Anda tidak mendengarkan mereka?

- *Pandanglah sebagai masalah bersama. Terkadang, orangtua memandang amarah anak-anak sebagai masalah pribadi "mereka"*. Namun, akan lebih baik jika Anda memandangnya sebagai masalah keluarga. Meminta bantuan guru dan teman-teman anak Anda untuk mengatasi masalah tersebut pun sah-sah saja.
- *Tahanlah diri Anda untuk tidak berdebat dengan anak yang emosinya sedang tidak stabil.* Saat-saat seperti itu juga bukanlah waktu yang tepat untuk mengoreksi kesalahannya. Tangani masalah itu nanti; ketika mereka sudah lebih tenang.

Contoh yang berguna

"Pagi ini, sewaktu kakak mengganti acara TV yang kamu nonton, kamu marah sekali dan berkata-kata kasar kepadanya. Datang dan minta maaflah kepadanya."

- *Melakukan kontak mata atau berada di samping mereka mungkin akan berguna*. Setiap anak berbeda, maka Anda perlu mencari cara terbaik untuk membuat mereka mengerti bahwa Anda bersama mereka dan akan membantu mereka. Gunakan suara yang tenang dan tampilkan raut wajah yang menyenangkan. Beberapa orang anak merasa lebih tenang ketika Anda menggenggam tangan mereka, merangkul, atau memeluk mereka. Namun, ada pula anak yang ingin menyendiri dan tidak ingin disentuh ketika marah.

- *Tidak perlu berceramah panjang-lebar.* Mereka tidak akan menghiraukan hal itu (lagi pula, jarang ada waktu untuk berbicara panjang-lebar). Atasi masalahnya dengan cepat. Mungkin, akan ada waktu lain untuk membicarakannya lebih lanjut.
- *Barangkali, ada masalah perilaku yang penanganannya dapat dibantu oleh tenaga medis.* Berkonsultasilah dengan dokter. Jika perlu, mintalah bantuan mereka untuk mengevaluasi bilamana ada masalah medis yang melatarbelakangi atau memperburuk perilaku anak Anda.

Persoalan remaja

Sejumlah prinisp yang telah kita bahas juga berlaku ketika berurusan dengan para remaja. Inilah kuncinya:

- *Luangkan waktu dan hargai privasi mereka.* Anda mungkin hanya perlu berada di dekat mereka dan selalu bersedia diajak berbicara. Ketika berdiskusi, cobalah menggunakan pertanyaan terbuka, seperti "Bagaimana kabarmu hari ini?" ketimbang pertanyaan tertutup, seperti "Apakah kamu punya masalah hari ini?" yang dapat dijawab hanya dengan mengatakan "ya" atau "tidak". Jika mereka ingin berdiskusi, manfaatkan itu sebagai waktu untuk mengobrol ketimbang memberi petuah. Dalam konteks ini, argumentasi Anda dapat berupa ajakan untuk berdiskusi.
- *Dengarkan dan hargai argumen mereka.* Cobalah menanggapi dengan argumen yang dapat mereka hargai. Anggapan

Anda bahwa busana tertentu tidak cocok baginya akan sulit digunakan untuk membujuk seorang remaja yang berpendapat bahwa busana itu modis. Bagi banyak remaja, kebebasan dalam berbusana merupakan bagian penting dari jati diri dan kemandirian mereka. Itu harus dihargai dan dipahami.

- *Banyak remaja merasa kurang percaya diri.* Cobalah bersikap lebih peka dalam hal ini, terutama jika berkaitan dengan penampilan. Jangan melontarkan kritikan keras atau komentar yang bernada menghina. Sekadar gurauan pun dapat disalahpahami. Pupuklah kepercayaan dirinya, dan hargai dunianya.
- *Beberapa orang remaja merasa kesulitan mengekspresikan perasaan.* Pahami dan dukunglah putra-putri Anda untuk melalui masa-masa ini. Bantulah mereka untuk mengekspresikan perasaan dengan cara yang tepat. Memarahi atau menghukum tidak akan berguna.
- *Ingatlah bahwa bagi banyak remaja, status mereka di mata teman-teman sebaya sangat penting.* Memarahi anak Anda di depan teman-temannya hanya akan membuat situasi bertambah buruk. Bicarakan segala persoalan ketika Anda hanya berdua dengannya.

Cara yang benar

Ayah : "Steve, kamu tidak boleh ke luar rumah sebelum mengerjakan PR."

Steve : "Yah, aku 'kan sudah SMA, bukan anak SD. Akan kukerjakan nanti."

Ayah : "Kapan?"

Steve : "Besok pagi."

Ayah : "Apa kamu yakin bisa bangun tepat waktu besok?"

Steve : "Pasti."

Ayah : "Kalau begitu, kita lihat saja besok. Jika kamu terlambat bangun atau PR-mu tidak selesai, kamu tidak boleh lagi pergi sebelum mengerjakan PR. Setuju?"

Steve : "Setuju."

Ayah : "Baik. Hati-hati di jalan."

Steve : "Aku pergi dulu, Yah."

Ringkasan

Anak-anak memang hebat! Doronglah agar buah hati Anda selalu berperilaku baik sebelum Anda terpancing untuk bereak–si secara berlebihan ketika mereka berperilaku buruk. Dalam mengupayakan hal itu, cobalah untuk berdiskusi dengan mereka dan menjelaskan alasan Anda meminta mereka melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Jelaskan kepada mereka bila mereka keliru. Bantulah mereka untuk memahami konsekuensi dari setiap keputusan, dan cintai mereka dengan sepenuh hati.

Terapkan

Berdiskusilah dengan putra-putri Anda sesering mungkin. Apa yang membuat mereka tertarik? Apa yang menjadi cita-cita mereka? Apa yang mereka sukai? Cobalah berdiskusi untuk menggali topik-topik tersebut. Cobalah untuk mendiskusikan keinginan Anda dengan mereka ketimbang langsung memberi perintah.

***

DigitalPublishing/KG-2/Sonajual@gmail.com/021122/GDi

BAB

DigitalPublishing/KG-2/SC
najual@gmail.com/021
22/GDi

DigitalPublishing/KG-2/SC
nonajual@gmail.com/02-1122/GDi

BERDEBAT DI TEMPAT KERJA

Anda selalu berdebat di tempat kerja? Anda sulit mempertahankan pendapat? Apakah orang lain selalu mengatur hidup Anda, lalu Anda berdebat dengan mereka? Ataukah Anda terpaksa menurut saja? Apakah Anda sering berdebat dengan anak buah Anda? Bab ini akan memberi Anda strategi jitu untuk mengatasi perdebatan di tempat kerja.

nonajual@gmail.com 0812/SC Digital Publishing 0812/GDi

Cara yang salah

(Monica dan Jessica sedang mengadakan rapat di kantor bersama kolega mereka)

Monica : "Saya menyarankan agar kita melanjutkan transaksi ini."

Jessica : "Apa? Seperti transaksi Anda yang gagal bulan lalu?"

Monica : "Sudahlah, itu sudah berlalu; sama seperti pro–yek Anda yang berantakan tahun lalu."

Jessica : "Baik, coba tunjukkan perhitungan Anda untuk transaksi ini. Namun, bukan berarti kami akan setuju!"

Monica : "Sepertinya, mendiskusikan hal ini sia-sia saja."

Jessica : "Anda benar. Saya akan tutup mulut saja bila berada dalam posisi Anda."

Bos : "Monica dan Jessica, silakan keluar ruangan. Kalian perlu menenangkan diri."

Hindari sedapat mungkin

Tempat kerja dapat menjadi tempat yang sarat dengan ketegang–an. Tingkat stres dapat membubung tinggi hingga menyulut amarah atau percekcokan yang akan Anda sesali. Ingatlah Atur–an Utama No. 2: Apakah hal ini perlu diperdebatkan? Inikah tempat dan waktu yang tepat untuk membicarakannya?

Boleh jadi, ada seseorang di kantor yang hampir selalu ber–debat dengan Anda. Hindari orang itu! Atau cobalah membuat proyek- proyek yang tidak melibatkannya. Namun, solusi yang lebih baik adalah memperbaiki hubungan Anda dengannya dan menemukan kesamaan.

Jadilah seorang pendukung dan penyanjung. Bersikap positif di tempat kerja akan memudahkan Anda ketika ada hal-hal yang perlu diubah. Orang lain akan memperhatikan keluhan Anda jika

mereka tahu bahwa Anda berada di pihak mereka dan mendukung mereka secara umum.

Waktu dan tempat

Masalah ini sudah disinggung ketika kita membahas Aturan Utama No. 2. Namun, pertanyaan yang perlu Anda tanyakan kepada diri sendiri sangat penting dalam situasi ini, khususnya beberapa pertanyaan berikut.

- Apakah pembicaraan ini sebaiknya dilakukan dalam rapat ataukah secara pribadi?
- Seandainya lebih baik dibicarakan secara pribadi, apakah Anda ingin ditemani seseorang ketika melakukan pembicaraan itu, ataukah melakukan pembicaraan empat mata dengan lawan bicara?
- Apakah masalah ini sebaiknya didiskusikan secara tertulis ataukah melalui tatap muka? Jika Anda ingin membicarakannya melalui tatap muka, apakah akan lebih baik jika Anda mengirimkan E-mail terlebih dahulu untuk menjelaskan tujuan pertemuan tersebut?
- Dapatkah Anda memilih waktu yang lebih baik untuk menyampaikan hal itu? Sore hari pada saat lawan bicara Anda hendak meninggalkan kantor mungkin bukan pilihan yang baik.

Jika Anda adalah karyawan baru di perusahaan itu, Anda sebaiknya mempertimbangkan dengan lebih hati-hati ketika hendak menyuarakan kepentingan Anda.

"Saya memang memiliki beberapa pertanyaan tentang proposal ini. Apakah ini adalah saat yang baik untuk membahasnya?"

Ciptakan kesan untuk memprioritaskan kepentingan perusahaan

Di setiap perusahaan, Anda akan bertemu dengan orang yang terkadang mengedepankan ego mereka. Terkadang, manajemen justru merangsang persaingan di antara sesama rekan kerja. Namun, Anda sebaiknya berupaya untuk selalu terlihat lebih mementingkan kepentingan bersama. Perlihatkan peran argumen Anda dalam upaya meraih hasil terbaik bagi perusahaan; tidak perlu menunjukkan pentingnya argumen itu bagi karier Anda. Dengan demikian, Anda dapat menggalang dukungan dari karyawan lain. Anda juga akan dapat menemukan kesamaan dengan mereka. Mudah-mudahan, mereka akan sepakat dengan Anda bahwa mendahulukan kepentingan perusahaan adalah pilihan terbaik. Jika Anda mampu menunjukkan kepada forum bahwa lawan debat Anda mendahulukan kepentingan pribadi atau kelompoknya daripada kepentingan perusahaan, kemenangan Anda dalam perdebatan itu sudah ada di depan mata.

Selain itu, coba evaluasi kembali tujuan Anda memperdebatkan hal itu. Apakah agar citra Anda tampak baik? Atau membuat citra orang lain tampak buruk? Apakah masalah itu benar-benar penting bagi perusahaan? Mempertanyakan motivasi Anda sesungguhnya

amat penting karena perdebatan yang diawali dengan niat buruk sering menjadi bumerang bagi diri sendiri. Jangan sampai hal itu terjadi.

Pilihlah topik Anda dengan cermat

Dalam dunia bisnis, banyak sekali yang dapat diperdebatkan. Ada segudang hal yang Anda pikir dapat dilakukan dengan lebih baik. Namun jika Anda sudah dicap sebagai orang yang suka memperdebatkan segala sesuatu, argumen yang Anda kemukakan dengan sungguh-sungguh pun kelak akan dianggap biasa oleh orang lain. Relakan diskusi warung kopi untuk orang lain, dan tunggulah momen yang lebih penting. Orang-orang yang tidak banyak berbicara justru kerap kali didengarkan dengan saksama ketika mengatakan sesuatu, sedangkan orang yang gemar berdebat justru sering disambut dengan ucapan "Mulai lagi, nih."

Ajak mereka berdiskusi

Seseorang yang menyandang jabatan cukup tinggi terkadang lebih suka memilih pendekatan kekuasaan daripada berdiskusi. Cara seperti itu tidak selalu baik. Semakin sering bawahan Anda menyampaikan pendapatnya, akan semakin baik, terutama jika hal itu menyangkut masalah penting. Anda tentu ingin sesegera mungkin mengetahui segala masalah yang ada di bawah tanggung jawab Anda, dan mengatasinya secepat mungkin sebelum hal itu menjadi masalah besar. Godaan untuk menjadi pemimpin

bertangan besi sering muncul ketika Anda merasa harus segera mengambil keputusan. Meskipun mengambil keputusan dengan cepat merupakan hal yang penting dalam dunia bisnis, mengambil keputusan yang benar pun tak kalah penting. Rasa tidak puas akan tumbuh subur di kalangan orang-orang yang merasa tertekan hingga tidak mampu menyuarakan pendapat. Jika ada sekelompok orang dalam tim Anda yang diam-diam menentang rencana Anda, keputusan yang Anda paksakan tidak akan dapat diterapkan secara produktif. Jika perselisihan dalam rapat sering berujung pada tindakan agresif, para peserta rapat mungkin akan memilih untuk tidak menyuarakan pendapat. Dukunglah upaya mendengarkan dan menghargai pendapat orang lain. Oleh karena itulah, teknik curah pendapat (*brainstorming*) dapat menjadi sarana yang bermanfaat. Dengan teknik ini, seluruh ide akan dikemukakan kepada forum tanpa memberi kesan bahwa salah satu ide lebih baik daripada ide lain.

Raihlah dukungan orang lain

Jika Anda merencanakan sebuah rapat atau menduga akan terjadinya suatu perselisihan, berupayalah untuk meraih dukungan orang lain. Bahaslah masalah itu dengan rekan kerja Anda terlebih dahulu. Anda mungkin akan mendapati orang-orang yang tampaknya tidak setuju dengan pendapat Anda, dan mengetahui alasan mereka. Namun, manfaat yang lebih penting lagi adalah menguatkan posisi Anda dengan adanya orang-orang

yang menyetujui pendapat Anda. Jika ada banyak peserta rapat yang menyatakan setuju segera setelah Anda selesai memaparkan argumen Anda, posisi Anda akan lebih kuat lagi. Dukungan dari beberapa orang yang memiliki kepentingan tertentu mungkin dapat pula Anda raih dengan sedikit pengorbanan. Hal ini akan lebih mudah bila dilakukan sebelum rapat daripada selama rapat berlangsung.

Jangan pernah kehilangan kesabaran

Marah di tempat kerja sama dengan mengundang bencana. Perbuatan seperti itu akan tampak tidak profesional dan tidak terencana. Jika Anda kesulitan menahan amarah, gunakan seluruh keterampilan Anda untuk mencegah diri Anda lepas kendali. Ingatlah Aturan Utama No. 3. Jika Anda diundang untuk menghadiri sebuah rapat yang alot, atau Anda menduga bahwa ada sesuatu yang akan membuat Anda marah dalam sebuah rapat (misalnya karena rapat itu juga akan dihadiri oleh orang yang tampaknya gemar mencari-cari kelemahan Anda), bayangkan Anda menghadapi situasi itu sambil berupaya tetap tenang. Memikirkan reaksi Anda dalam sebuah situasi sebelum situasi itu menjadi kenyataan, dan berupaya mengendalikan amarah jika terjebak dalam situasi semacam itu sangatlah penting. Argumen logis Anda akan didengarkan jika disajikan dengan cara yang jelas dan profesional. Jika Anda kehilangan kesabaran, Anda hampir pasti akan kehilangan peluang untuk memenangi perdebatan.

Atasi sumber masalahnya

Untuk menyelesaikan perdebatan dengan cepat, orang sering tergoda untuk mencari jalan tengah. Terkadang, itu merupakan cara yang baik. Namun, berhati-hatilah karena upaya ini mungkin menyembunyikan perbedaan mendasar dalam cara Anda dan lawan bicara Anda memandang persoalan yang jalan tengahnya Anda berdua sepakati. Pihak-pihak yang bertikai mungkin saja menyepakati solusi jalan tengah atas suatu masalah, tetapi tetap melihat masalah tersebut dari sudut pandang yang jauh berbeda. Berusahalah mengatasi perbedaan-perbedaan tersebut sedapat mungkin. Jika hal itu tidak dapat dilakukan, Anda dan lawan bicara Anda mungkin harus menentukan pilihan. Kemudian, berusahalah sebaik mungkin untuk menjaga komitmen Anda dan lawan bicara Anda untuk menjalankan kesepakatan tersebut. Pastikan lawan bicara Anda merasa didengarkan, dan sampaikan kepada mereka bahwa pendapat mereka telah membantu menghasilkan keputusan terbaik. Jika mungkin, tunjukkan bahwa dalam menjalankan kesepakatan itu, Anda pun telah melakukan hal-hal yang sejalan dengan kepentingan mereka. Kemukakan manfaat kesepakatan tersebut bagi mereka.

Jujurlah

Jika Anda sudah kehabisan akal untuk mencari dukungan bagi proyek yang Anda usulkan, atau meyakinkan orang lain untuk menerima pendapat Anda, pasti akan muncul godaan untuk

memanipulasi data, atau menyembunyikan masalah potensial yang terkait dengan usulan dan pendapat Anda. Jangan pernah berbohong. Jika kebohongan Anda terungkap, tamatlah karier Anda. Anda tidak akan dipercaya lagi. Ini merupakan risiko yang tidak perlu Anda ambil.

Kembali membina hubungan baik

Jika Anda berselisih di tempat kerja, selesaikan masalah itu se–cepat mungkin. Jika Anda berbuat kesalahan kepada seseorang, minta maaflah kepadanya! Yakinkan ia bahwa hal itu tidak akan terulang, terutama jika orang itu adalah atasan Anda! Bersikap jujur dan profesional di hadapan atasan akan memberi Anda peluang terbaik untuk mempertahankan pekerjaan Anda.

Jika Anda berselisih dengan bawahan, Anda tetap perlu memperbaiki hubungan yang retak akibat perselisihan tersebut. Jika tidak, mereka dapat menggalang dukungan untuk menentang Anda sehingga Anda akan kesulitan untuk menggunakan we–wenang selaku atasan. Memulihkan keharmonisan suasana di kantor memang penting, jadi berusahalah sebaik mungkin untuk mengurangi dampak perselisihan tersebut dan teruslah melangkah maju. Jika Anda telah bersikap buruk, minta maaflah! Meminta maaf bukanlah tanda kelemahan sebab orang-orang yang kuat sajalah yang sanggup bersikap kesatria untuk meminta maaf. Anda akan lebih dihormati oleh para karyawan Anda jika Anda berani memikul tanggung jawab atas tindakan Anda.

Cara yang benar

Monica : "Saya menyarankan agar kita melanjutkan transaksi ini."

Jessica : "Saya rasa, kita perlu memikirkannya lagi dengan cermat. Transaksi ini mungkin akan mendatang-kan laba yang besar, tetapi kita pernah berbuat kesalahan dengan transaksi serupa. Jadi, sudah sepantasnya kita lebih berhati-hati kali ini."

Monica : "Anda berbicara seolah-olah proyek Anda tahun lalu tidak berantakan."

Jessica : "Monica, kita sedang membahas masalah saat ini. Anda telah menjelaskan manfaat transaksi ini, tetapi kita belum mempertimbangkan semua risikonya."

Monica : "Baik, silakan menyampaikan pendapat Anda."

Jessica : "Nah, ada dua kemungkinan yang perlu kita pikirkan."

Ringkasan

Jangan memperdebatkan persoalan yang tidak penting. Jika Anda merasa perlu menyatakan pendapat mengenai sesuatu, sampaikan pendapat Anda dengan hati-hati dan cobalah me–ngumpulkan dukungan terlebih dahulu, terutama jika Anda bermaksud menyatakan pendapat dalam rapat. Sampaikan

maksud Anda dengan cara yang jelas dan sopan, dan dengan mendahulukan kepentingan perusahaan.

Terapkan

Hadiri rapat-rapat di kantor Anda untuk mengamati sikap dan ucapan orang lain. Cermati hal-hal yang bermanfaat dan tidak bermanfaat dalam rapat tersebut. Bagaimana orang lain berupaya memperoleh persetujuan bagi usulan mereka? Argumen macam apa yang mampu meyakinkan manajemen di perusahaan Anda? Jika Anda memiliki bawahan, Anda dapat menanyakan pendapat mereka tentang usulan atau rencana Anda.

***

DigitalPublishing@gmail.com/021122/GDi

nonajual@gmail.com/021122/GDi
DigitalPublishing/KG-2/SC

nonajual@gmail.com/0821122/IGDi
DigitalPublishing/KG-2/SC

BAB

14

normal@gmail.com/021122/GDi
DigitalPublishing/KG/SC

KETIKA HARUS MENGELUHKAN SESUATU

Masalah ini pernah terjadi pada semua orang. Sebuah produk tampak menakjubkan di dalam toko, tetapi ternyata rusak setelah kita sampai di rumah. Seorang tukang tampak sangat meyakinkan ketika pertama kali bertemu, tetapi ternyata tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya. Paket wisata yang tertera pada brosur ternyata sangat berbeda dengan kenyataannya. Dalam situasi semacam itu, kita tampaknya tidak dapat menghindari perdebatan jika kita ingin mendapatkan uang kita kembali (walaupun kadangkala kita merasa malas untuk mempersoalkannya). Namun jika kita memilih untuk mempersoalkannya, kita terkadang tidak dapat menyampaikan tuntutan itu dengan baik meskipun kita berada di pihak yang benar. Bab ini akan menunjukkan cara yang tepat untuk melakukannya.

Cara yang salah

Jonathan : "Halo, Clogs? Saya baru membeli sepatu di sana kemarin. Setelah saya sampai di rumah, sol sepatu saya tiba-tiba lepas. Barang macam apa ini! Seumur hidup, baru kali ini saya melihat barang rongsokan seperti ini."

Tina : "Selamat pagi, Pak. Boleh saya tahu apakah Bapak..."

Jonathan : "Apakah saya telah memakainya sehingga sepatu jelek ini rusak? Anda mau menyalahkan saya? Sepatu seperti ini memang sudah rusak sejak keluar dari pabrik, bukan karena saya!"

Tina : "Saya hanya ingin tahu, apakah Bapak membelinya di gerai resmi kami ataukah di tempat lain?"

Jonathan : "Sudah, tidak usah banyak tanya! Saya mau bicara dengan manajer Anda sekarang juga!"

Tina : "Wah, saya kira manajer kami sedang sibuk sekarang, tetapi..."

Jonathan : "Tukang bohong! Anda tahu ia tidak sibuk, saya pun tahu. Apa Anda anggap saya bisa dibodohi oleh orang yang berusaha menghindar dari tanggung jawabnya?"

Tina : "Pak, saya sedang mencoba membantu Bapak."

Jonathan : "Terima kasih. Anda sudah sangat membantu saya." (Jonathan membanting gagang telepon)

Jelas sekali bahwa Jonathan tidak akan mendapatkan manfaat apa pun dari tindakannya. Sepuluh Aturan Utama yang telah kita pelajari penting sekali untuk diterapkan dalam situasi semacam ini.

Hindari sedapat mungkin

Ingat Aturan Utama No. 2. Pencegahan adalah solusi terbaik dalam masalah semacam ini. Membeli produk bermerek terkenal dari toko ternama semestinya dapat mengurangi risiko barang rusak seperti ini. Ada banyak situs jejaring dan media cetak yang menelaah keandalan produk tertentu.

Dalam urusan mempekerjakan orang, tidak ada yang dapat mengalahkan saran pribadi. Jika teman Anda mengatakan bahwa tukang bangunan langganannya dapat diandalkan, tukang tersebut mungkin dapat pula Anda andalkan. Meskipun demikian, lebih baik Anda mengambil langkah yang lebih aman, khususnya dengan pekerjaan berskala besar. Berikut sejumlah kiat bagi Anda.

- *Buatlah kontrak kerja*. Sepakati secara terperinci mengenai pekerjaan apa saja yang harus ia lakukan, dan kapan upahnya akan dilunasi.
- *Jangan pernah membayar penuh sebelum pekerjaan itu diselesaikan*. Jika ia ingin dibayar penuh sebelumnya, Anda patut merasa curiga. Sisihkan dana untuk mengantisipasi bila Anda ternyata masih harus membayar orang lain untuk menyelesaikan pekerjaan itu.

- *Jangan melakukan pembayaran di muka dalam jumlah be–sar.* Namun, Anda barangkali perlu membayar di muka untuk pembelian bahan-bahannya.
- *Dalam proyek yang lebih besar, tahanlah sebagian nilai kontrak sebagai "garansi"*. Dana ini akan digunakan untuk mengatasi beragam masalah yang mungkin timbul sehu–bungan dengan kualitas hasil pekerjaan tersebut selama beberapa waktu, misalnya enam bulan, setelah dinyatakan selesai. Jika tidak ada masalah dalam rentang waktu tersebut, dana itu akan menjadi milik kontraktor. Cara ini diharapkan dapat memotivasi kontraktor untuk melakukan pekerjaannya dengan baik, dan memastikan mereka bersedia mengatasi masalah apa pun yang timbul selama masa "garansi".
- *Pastikan kontraktor Anda tergabung dalam sebuah organisasi profesi.*

Bersiap untuk mengeluh

Meskipun Anda telah berupaya sebaik mungkin, beberapa hal terkadang tidak berjalan mulus, dan Anda mungkin merasa perlu menyampaikan keluhan. Jika demikian, ingat Aturan Utama No. 1: Persiapkan segalanya.

- *Nyatakan keluhan Anda dengan jelas*. Pernyataan "pokok–nya tidak memuaskan" bukanlah keluhan yang dapat di–tindaklanjuti dengan tepat. Anda perlu menyatakan masa–lahnya secara terperinci.

- *Siapkan informasi selengkap mungkin mengenai produk ter–sebut,* di antaranya informasi mengenai tanggal dan tempat pembelian, tipe dan nomor seri produk, serta semua rincian lain.
- *Pikirkan kompensasi yang ingin Anda dapatkan.* Apakah pengembalian uang sepenuhnya akan memadai ataukah ada biaya tambahan yang ingin Anda tuntut sehubungan dengan timbulnya kerugian lain akibat masalah itu?

Sampaikan dengan santun

Siapa pun akan merasa jengkel bila tidak mendapatkan pela–yanan yang baik, atau bila barang yang sudah hampir rusak dijual kepada mereka. Namun, pengaduan Anda akan jauh lebih efektif jika disampaikan dengan santun. Ingat, lawan bi–cara Anda mungkin hanyalah perwakilan dari perusahaannya sehingga ia tidak dapat disalahkan. Ingat contoh kasus Jona–than? Ia mungkin merasa lega setelah melampiaskan ama–rahnya, tetapi uangnya tidak kembali sepeser pun.

- *Menyebut nama orang biasanya terdengar lebih santun dan memberi kesan adanya perhatian secara pribadi.* Jadi, ketahui nama lawan bicara Anda, dan panggillah ia dengan nama–nya selama berbicara. Hal ini akan membantu membangun rasa simpati. Tunjukkan bahwa Anda adalah orang yang benar-benar memerlukan perhatian, dan memiliki masalah yang juga benar-benar memerlukan perhatian, bukan seka–dar hendak menyampaikan "komentar konsumen."

- *Jika Anda ingin mengadukan sesuatu, tujukan kepada perusahaannya.* Mengatakan "Perusahaan Anda semestinya mengembalikan uang saya" akan lebih tepat sasaran daripada mengatakan "Anda harus mengembalikan uang saya". Anda tidak memiliki masalah dengannya, melainkan dengan perusahaannya.
- *Cobalah bersikap positif.* "Saya sudah menggunakan layanan perusahaan Anda sejak lama, dan belum pernah merasa kecewa seperti sekarang. Apakah standar mutu layanan di perusahaan Anda sudah berubah?"

Gunakan akal sehat

Tuntutan yang berlebihan mustahil akan berhasil, misalnya menuntut ganti rugi sebesar seratus juta rupiah karena perut Anda terasa mual setelah menyantap udang yang Anda beli di sebuah pasar swalayan.

Contoh yang berguna

"Tentu saja, saya tidak menuntut pengembalian uang sepenuhnya karena tidak ada masalah dengan isi paket. Namun, saya harus menanggung sejumlah kerugian karena paket itu tidak datang tepat waktu."

"Di antara buah-buahan yang saya pesan, ternyata ada sepuluh buah alpokat yang masih mentah, padahal saya membeli buah-buahan itu untuk acara malam ini,

dan sekarang saya tidak bisa berbuat apa-apa. Tolong kembalikan uang saya senilai harga sepuluh buah avokad itu."

Sampaikan tuntutan yang masuk akal bagi kedua pihak. Walaupun Anda merasa tidak puas dengan pekerjaan seorang tukang bangunan, Anda mungkin tidak dapat memintanya be–kerja hingga larut malam hanya agar tuntutan Anda terpenuhi pada hari itu juga. Tunjukkan bahwa Anda pun memaklumi fakta bahwa pihak yang Anda tuntut memiliki keterbatasan. Dengan demikian, tuntutan Anda mungkin akan lebih berpeluang untuk dikabulkan.

Jadikan kompensasi yang Anda tuntut bermanfaat bagi mereka

Upaya Anda untuk memperoleh ganti rugi akan menjadi lebih mudah jika Anda mampu menunjukkan bahwa pemenuhan tuntutan Anda juga akan bermanfaat bagi pihak yang Anda tuntut. Bagaimana caranya? Perhatikan contoh berikut.

Contoh yang berguna

"Selama ini, saya selalu merekomendasikan perusahaan Anda kepada rekan-rekan saya, dan saya dengar, beberapa orang dari mereka sudah pernah menggunakan layanan

perusahaan Anda. Tapi, saya akan menganjurkan mereka untuk memilih layanan perusahaan lain jika perusahaan Anda menolak memberikan kompensasi yang wajar atas kerugian saya."

"Bagaimana jika Anda memberikan potongan harga untuk pesanan saya berikutnya? Jika Anda tidak bersedia, saya dapat mencari agen lain."

Berhati-hatilah dengan pilihan kedua. Pertimbangkan tawaran semacam itu hanya jika Anda masih berencana untuk menggunakan produk perusahaan tersebut pada kesempatan lain, dan hanya jika tawaran itu Anda anggap lebih bermanfaat daripada pengembalian uang.

Permintaan yang seolah-olah muncul dalam sebuah percakapan sehingga tidak tampak sebagai tuntutan secara langsung barangkali dapat membuat permohonan kompensasi Anda terdengar lebih menarik.

Contoh yang berguna

"Pertama-tama, saya ingin kita menyepakati satu hal, yaitu bahwa kualitas barang ini tidak seperti yang Anda janjikan dalam brosur penawaran. Maka, sudah sewajarnya bila saya meminta Anda bertanggung jawab. Saya kira, kompensasi sebesar 10% dari harga barang ini sudah cukup adil."

Pertanyaan yang mungkin perlu Anda simpan baik-baik untuk diajukan bilamana perlu adalah: "Apa alasan Anda sehingga tidak bersedia memberikan kompensasi atas kerugian saya?" Pendekatan ini menggunakan konsep "mengapa tidak?" yang telah kita pelajari ketika membahas Aturan Utama No. 3 (masih ingat?). Daripada harus meyakinkan mereka bahwa Anda layak menerima kompensasi, lebih baik Anda meminta mereka untuk menjelaskan mengapa Anda tidak layak menerima kompensasi.

Pertanyaan berikut pun mungkin akan berguna.

"Saya hanya ingin memastikan. Anda sepakat bahwa kiriman ini datang terlambat, bukan? Dan Anda mengerti bahwa keterlambatan itu telah merugikan saya secara finansial, bukan?"

Jika lawan bicara Anda menyetujui pernyataan ini, jelaslah bahwa Anda memang pantas menuntut ganti rugi.

Ingat, Anda harus memahami posisi lawan bicara Anda. Persoalan yang menjadi kunci adalah apakah Anda memang berhak untuk memperoleh hal yang Anda tuntut, ataukah Anda menuntut sesuatu hanya sebagai wujud iktikad baik pihak yang Anda tuntut. Jika tujuan Anda lebih sesuai dengan pernyataan terakhir, Anda perlu menunjukkan bahwa memenuhi permintaan tersebut merupakan pilihan yang bermanfaat secara finansial bagi pihak yang Anda tuntut.

"Saya telah menggunakan kartu kredit dari bank Anda selama tiga tahun meskipun saya yakin bahwa biaya yang Anda bebankan atas penggunaan kartu kredit saya lebih

tinggi daripada biaya penggunaan kartu kredit bank lain. Jika Anda tidak mengembalikan uang saya, kartu kredit bank lain tampaknya akan menjadi pilihan yang lebih baik bagi saya."

Menggunakan kata tanya "apa" juga dapat membantu menyukseskan tuntutan Anda. Jadi, daripada menanyakan mengapa sebuah paket datang terlambat, tanyakan "Masalah apa yang membuat paket ini datang terlambat?"

Kepada siapa Anda harus mengeluh?

Terkadang, sulit untuk menentukan sasaran yang paling tepat bagi keluhan Anda: tokonya? pabriknya? atau yayasan konsumen? Ada dua faktor penting yang perlu dipertimbangkan:

- Sasaran manakah yang paling mudah Anda jangkau?
- Sasaran manakah yang memiliki kemungkinan paling besar untuk memberikan solusi terbaik?

Terkadang, pihak toko ingin berlepas tangan dari keluhan konsumen dengan mengatakan kepada mereka untuk menghubungi pihak pabrik. Anda tidak perlu melakukan hal tersebut. Bukankah toko itu yang menerima uang Anda? Maka secara hukum, toko itu tidak dapat berlepas tangan bila produk yang mereka jual tidak memuaskan Anda. Mereka dapat berhubungan dengan pihak pabrik jika mereka mau. Namun, jika barang itu rusak setelah Anda gunakan selama beberapa waktu, atau Anda hanya ingin barang itu diperbaiki dan tidak menuntut agar uang

Anda dikembalikan, Anda mungkin akan mendapatkan solusi yang lebih baik bila berhubungan dengan pihak pabrik.

Persoalan yang terkadang diperdebatkan adalah apakah barang itu sudah cacat ketika Anda membelinya ataukah cacat akibat perlakuan Anda. Semakin cepat Anda menyampaikan keluhan, semakin sulit bagi toko itu untuk menganggap bahwa masalah tesebut timbul karena kesalahan Anda, atau karena kerusakan akibat pemakaian normal. Jadi, jika ada masalah dengan produk atau layanan yang Anda terima, segera hubungi penyedia produk atau layanan itu secepat mungkin. Bila mungkin, sampaikan hal itu sebelum Anda meninggalkan tempat, misalnya bila Anda memperoleh layanan yang tidak memuaskan ketika menginap di sebuah hotel.

Hak-hak dasar konsumen menurut hukum

Buku ini tidak mampu memuat seluruh ketentuan hukum tentang sengketa jual-beli: buku semacam itu pasti tebal dan mahal. Namun, inilah beberapa prinsipnya.

- Semua barang harus memenuhi tiga persyaratan ketika dibeli: harus seperti yang tercantum dalam keterangan produk, dapat digunakan sesuai dengan fungsinya, dan memiliki mutu yang baik.
- Mutu yang baik berarti bahwa produk tersebut telah mencapai standar yang dianggap baik secara umum dengan mempertimbangkan harga dan keterangan. Faktor harga memang perlu dipertimbangkan sebab produk yang murah

tentu tidak dapat diharapkan memiliki mutu yang sama dengan produk yang lebih mahal.

- Jika suatu produk tidak memenuhi ketiga persyaratan tersebut, tanggung jawab atas ketidaklayakan produk tersebut ada pada penjual. Pembeli berhak untuk meminta uangnya dikembalikan dalam jangka waktu yang "masuk akal". Maka, Anda berhak untuk menolak produk pengganti, dan meminta uang Anda dikembalikan.
- Pada umumnya, pembelilah yang harus menduga adanya kecacatan pada suatu produk.
- Dalam hal jasa, suatu layanan harus diberikan dengan standar mutu yang memadai. Jika layanan itu tidak diberikan dengan standar mutu yang memadai, layanan itu harus diperbaiki tanpa biaya tambahan. Jika suatu penyedia jasa menolak untuk memperbaiki layanannya, Anda berhak meminta pihak lain untuk melakukan perbaikan tersebut dan menuntut ongkosnya dari penyedia jasa sebenarnya.
- Jika Anda membayar dengan kartu kredit, Anda mungkin dapat memperoleh pengembalian uang dari perusahaan penyedia kartu kredit apabila Anda menemui kesulitan dalam berurusan dengan penyedia barang atau jasa yang Anda tuntut kompensasinya.

Buatlah catatan

Jika Anda berencana mengajukan tuntutan, kumpulkan bukti sebanyak mungkin. Simpanlah salinan surat-surat Anda dan setiap

jawabannya. Catatlah informasi yang Anda peroleh dari semua percakapan Anda dengan pihak-pihak terkait. Potretlah barang atau hasil kerja yang cacat.

Adukan ke jenjang yang lebih tinggi

Jika masalah yang Anda keluhkan benar-benar penting, dan Anda tidak memperoleh tanggapan yang cepat, adukan ke jenjang yang lebih tinggi. Tulislah surat kepada kepala bagian layanan konsumen dan kirimkan salinannya kepada manajer perusahaan tersebut. Nama-nama orang yang seharusnya dapat menangani pengaduan tersebut dapat Anda temukan dengan mudah dalam situs web perusahaan. Jika Anda tidak menerima tanggapan dalam 14 hari, kirimkan kembali surat Anda kepada manajer perusahaan itu.

Mencari bantuan

Jika Anda merasa memerlukan bantuan, cabang lembaga konsumen[29)] di kota Anda mungkin dapat membantu. Jika tuntutan Anda melibatkan uang dalam jumlah besar, Anda mungkin memerlukan bantuan pengacara. Banyak surat ka–bar menyediakan kolom surat pembaca yang dapat Anda manfaatkan untuk menyampaikan keluhan Anda. Ada pula program radio dan televisi yang bertujuan menampung keluh–

[29)] *Misalnya YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia). —Peny.*

an masyarakat mengenai produk atau layanan yang tidak memuaskan.[30] Anda bahkan dapat menghubungi anggota DPRD jika orang lain juga mengalami masalah dengan produk yang sama, atau jika buruknya mutu sebuah produk membuat Anda menderita kerugian besar.

Anda juga dapat menyampaikan keluhan kepada organisasi profesi. Cara ini merupakan pilihan yang tepat jika Anda merasa dirugikan oleh orang yang menjadi anggota organisasi profesi itu. Misalnya, Anda dapat mengadukan seorang pengacara kepada organisasi profesi advokat.[31]

Cara yang benar

Jonathan : "Halo, ini Clogs, ya?"

Tina : "Selamat pagi, Pak. Saya Tina. Ada yang bisa saya bantu?"

Jonathan : "Begini, Bu Tina, saya membeli sepatu di sana kemarin, tetapi solnya tiba-tiba lepas ketika saya memakainya untuk berjalan-jalan di taman."

Tina : "Apa Bapak masih menyimpan bukti pembeliannya?"

Jonathan : "Ya, masih saya simpan."

Tina : "Kalau begitu, Bapak bisa membawanya ke sini, akan kami perbaiki."

---

[30] *Terutama apabila keluhan itu menyangkut wewenang lembaga publik, misalnya keluhan-keluhan yang berhubungan dengan pihak kepolisian. —Peny.*

[31] *Misalnya PERADI (Perhimpunan Advokat Indonesia). —Peny.*

Jonathan : "Saya minta agar uang saya dikembalikan saja. Walaupun sudah diperbaiki, saya tidak yakin kualitasnya akan sama dengan sepatu baru. Saya sudah sering merekomendasikan toko Anda kepada teman-teman saya. Tolong jangan buat saya kecewa."

Tina : "Baik, Pak. Saya rasa, kami bisa mengembalikan uang Bapak. Bapak bisa menemui saya. Saya akan mengurus pengembalian yang Bapak minta dan menanyakan kepada atasan saya bilamana Bapak bisa mendapatkan kupon diskon sekaligus uang kembali."

Jonathan : "Boleh juga."

Ringkasan

Saat mengeluhkan mutu sebuah barang atau layanan, tetaplah bersikap santun sekaligus tegas. Sebelum menyampaikan keluhan, Anda sudah harus memiliki gambaran yang jelas mengenai masalah yang akan Anda keluhkan dan solusi yang Anda inginkan. Tuntutlah kompensasi yang masuk akal. Ketika berurusan dengan sebuah perusahaan, cobalah untuk menjaga hubungan baik dengan orang yang menangani keluhan Anda. Jika perlu, sampaikan keluhan Anda ke jenjang yang lebih tinggi. Jangan lupa, beberapa organisasi mungkin dapat membantu

Anda jika Anda merasa tidak puas dengan tanggapan pihak yang Anda tuntut.

Terapkan

Jika Anda hendak menyampaikan keluhan kepada sebuah perusahaan, bicaralah dengan orang-orang yang pernah memiliki pengalaman serupa. Mereka mungkin dapat memberikan saran kepada Anda. Siapkan catatan dan bukti-bukti mengenai masalah yang Anda keluhkan. Tetap tenang dan kuasai persoalan.

***

DigitalPublishing/KG-2/SC
normalual@gmail.com/02122/GDi

BAB

DigitalPublishing/KG-2/SC
nonajual@gmail.com/021122/GDi

nonajual@gmail.com/021122/GDigitalPublishing/KG-2/SC

KETIKA BERHADAPAN DENGAN SEORANG PAKAR

Beberapa argumentasi tersulit akan Anda alami ketika berurusan dengan seorang pakar, misalnya kepala sekolah, bankir, atau dokter. Anda tentu merasa bahwa mereka memiliki keterampilan yang tidak Anda miliki, dan hal itu melemahkan posisi Anda. Namun jika mereka mengambil keputusan yang Anda anggap keliru, Anda perlu membela diri. Untuk berdebat dengan seorang profesional, Anda memerlukan beberapa teknik khusus.

Cara yang salah

Dokter : "Mengapa Anda datang lagi? Minggu lalu, saya sudah mengatakan bahwa Anda baik-baik saja, bukan?"

Sam : "Ya, Dokter, tetapi badan saya masih terasa tidak enak."

Dokter : "Baik, tetapi saya sudah memeriksa Anda minggu lalu, dan tidak ada masalah apa pun."

Sam : "Namun, saya masih merasa kurang sehat, Dok."

Dokter : "Saya rasa, tidak ada lagi yang dapat saya lakukan."

Sam : "Kondisi saya terasa lebih buruk daripada minggu lalu."

Dokter : "Sam, masih banyak pasien lain menunggu saya."

Sam : "Kalau begitu, saya pergi saja."

Ada beberapa cara untuk berargumentasi dengan seorang pakar. Berikut sejumlah prinsip yang perlu Anda perhatikan.

Hargai mereka

Sebagian besar orang yang dianggap sebagai pakar memang pantas menyandang status kepakaran mereka. Memang, tidak semua pakar demikian. Namun, kita tidak akan mendapatkan apa pun tanpa memperlihatkan penghargaan sebagaimana mestinya. Banyak profesional memiliki kemampuan dan pengalaman yang mumpuni. Mereka terbiasa menangani "klien yang sulit". Mengusik, membuang-buang waktu, atau menganggap enteng keahlian mereka akan membuat Anda pulang dengan tangan kosong. Tidak ada orang yang suka ditentang, tetapi para pakar cenderung lebih mudah tersinggung.

Sebelum mereka meminta Anda memanggil dengan sebutan lain, selalu panggil mereka dengan sebutan "Prof." atau "Dok–ter".[32] Jangan pernah menyiratkan bahwa Anda lebih mengeta–hui topik pembicaraan tersebut daripada mereka. Datanglah tepat waktu jika Anda sudah membuat janji untuk bertemu. Hal-hal sederhana ini akan membuat mereka lebih berkenan untuk mendengarkan Anda.

Persiapkan segalanya

Ingatlah Aturan Utama No. 1. Beberapa orang merasa khawatir atau gentar ketika harus menemui seorang dokter, pengacara, atau tenaga profesional lainnya. Jadi, pikirkan terlebih dahulu hal-hal yang ingin Anda katakan, bahkan akan lebih baik bila Anda menuliskannya. Ketika berkonsultasi dengan dokter, entah mengapa banyak orang merasa tidak mampu mengutarakan persoalan yang sesungguhnya mereka khawatirkan. Menyodorkan secarik kertas berisi hal-hal penting yang ingin Anda tanyakan mungkin akan berguna (jika Anda benar-benar merasa gugup atau tertekan). Dengan demikian, mereka mungkin merasa dapat memanfaatkan waktu secara efektif.

Ketika berkonsultasi dengan seorang dokter, jika Anda per–nah mendengar metode pengobatan lain untuk mengatasi pe–nyakit Anda, sampaikan sumber informasi tersebut (misalnya

---

[32] Atau sebutan lain yang sesuai, misalnya "Bapak Dosen", "Ibu Menteri", dan seba–gainya. —Peny.

situs web). Ketika berurusan dengan seorang profesional, mendukung pendapat Anda dengan artikel surat kabar atau rujukan profesional[33] akan memberi bobot pada pendapat Anda.

Demikian pula jika Anda hendak mengajukan pinjaman ke bank. Pastikan Anda telah mengetahui rincian penting mengenai kondisi keuangan Anda. Perlihatkan bahwa Anda telah memikirkan keseluruhan masalah itu sebagai seorang nasabah yang cermat!

Paparkan dengan singkat dan tepat

Para profesional pada umumnya hanya ingin mengetahui hal-hal penting dalam masalah Anda, bukan kisah selengkapnya. Mereka tertarik pada fakta kunci, jadi pikirkan terlebih dahulu hal-hal yang perlu mereka ketahui. Jika Anda berkonsultasi dengan seorang dokter karena terjatuh dari kendaraan, ia tidak perlu mengetahui kisah yang panjang tentang perjalanan Anda ke tempat kejadian! Beri tahu mereka tentang hal-hal yang Anda kira penting. Mereka akan bertanya kepada Anda bila ada hal-hal yang perlu mereka ketahui.

Meluangkan waktu 1 menit dengan memaparkan fakta kunci kepada mereka, lalu 9 menit menjawab pertanyaan mereka akan menjadikan waktu 10 menit lebih bermanfaat daripada jika Anda menggunakan seluruh waktu tersebut untuk bercerita panjang-

---

[33] *Seperti jurnal ilmiah, buku panduan resmi, peraturan perundang-undangan, atau rekomendasi organisasi profesi yang terkait dengan persoalan tersebut. —Peny.*

lebar dengan menyampaikan banyak informasi yang tidak relevan. Cobalah menyampaikan keterangan Anda secara logis.

Anda pun seorang pakar

Setiap pakar memiliki keahlian dalam bidang tertentu. Tidak ada orang yang mahir dalam segala hal. Anda adalah pakar dalam segala sesuatu yang terjadi dalam kehidupan Anda. Oleh karena itu, sungguh mengherankan jika timbul kesan bahwa orang-orang yang berpengetahuan luas dalam persoalan tertentu dapat pula menjadi rujukan dalam persoalan lainnya. Jadi, seorang pengacara yang sangat mahir dalam bidang hukum pun tidak akan semahir Anda ketika berbicara tentang diri Anda.

Anda adalah pakar dalam memahami diri Anda sendiri!

Seorang dokter tentu memahami ilmu kedokteran, tetapi ia tidak dapat menjelaskan dengan tepat dampak suatu penyakit terhadap kehidupan Anda. Hanya Andalah yang mengetahui hal itu. Untungnya, banyak dokter sudah menyadari hal itu sehingga mereka kini lebih sering memberi Anda informasi mengenai pilihan terapi yang tersedia, lalu membahasnya bersama Anda untuk memilih solusi terbaik. Terkadang beberapa orang pasien merasa bahwa cara seperti itu agak membingungkan, tetapi cara itulah yang biasanya paling baik. Namun, semoga Anda tidak bertemu dengan dokter seperti dalam contoh berikut (sebuah percakapan nyata).

Cara yang salah

Dokter (sambil membaca data pasien): "Jadi, Anda memiliki seorang putra dan seorang putri."

Pasien : "Bukan, dua orang putri."

Dokter : "Oh, ya? Sepertinya, di sini tertulis... (memeriksa data pasien) oh, tidak, Anda benar, dua orang putri."

Demikian pula ketika Anda berurusan dengan guru-guru anak Anda. Mereka mungkin pakar dalam bidang pendidikan, tetapi Anda adalah pakar yang lebih baik daripada mereka ke–tika berbicara mengenai anak Anda. Anda mengenal anak Anda luar- dalam sehingga Anda dapat menjadi narasumber yang baik dalam persoalan ini.

Kebanyakan pakar bertindak normatif

Kebanyakan pakar memiliki cara standar untuk menangani kasus-kasus tertentu. Ada pedoman umum yang akan mereka ikuti dalam kasus-kasus tertentu. Pada umumnya, cara-cara itu merupakan tindakan yang telah terbukti efektif, dan biasanya memang demikian. Namun jika Anda merasa bahwa saran yang mereka berikan tidak sesuai bagi Anda, Anda harus menjelaskan mengapa masalah Anda bukanlah masalah biasa. Akui bahwa saran yang mereka berikan memang tepat dalam banyak kasus,

tetapi jelaskan mengapa Anda merasa memiliki masalah yang berbeda.

Ingatlah bahwa Anda adalah pakar mengenai diri Anda. Seorang dokter akan menangani Anda dengan mengacu pada fakta-fakta umum yang berlaku bagi—misalnya—wanita berusia 31 tahun (atau apa pun yang sesuai dengan diri Anda). Mereka tidak mengenal Anda secara pribadi, maka mereka tidak akan tahu bahwa Anda memiliki kasus khusus jika Anda tidak memberitahukan hal itu. Anda perlu menjelaskan diri Anda yang sesungguhnya!

Jangan takut bertanya

Jika Anda tidak puas dengan jawaban yang Anda dapatkan, jangan takut bertanya—dengan sopan!

Contoh yang berguna

"Masih adakah alternatif yang dapat Dokter sarankan?"

"Sejujurnya, pilihan-pilihan yang Dokter sampaikan masih membuat saya ragu-ragu. Adakah pilihan lain, Dok?"

"Dapatkah Dokter jelaskan sedikit lagi mengapa Dokter berpendapat bahwa pilihan ini lebih baik daripada...?"

Dalam persoalan medis, undang-undang memberi Anda hak untuk menolak perawatan yang ditawarkan oleh seorang tenaga medis. Tubuh Anda adalah milik Anda, maka Anda berhak untuk berkata "tidak". Jika Anda merasa tidak puas dengan saran yang

Anda peroleh, Anda dapat mengatakan bahwa Anda perlu waktu untuk memikirkannya. Dokter yang baik akan menghargai hal itu.

Kita sering menjumpai kasus dokter yang keliru dalam menetapkan diagnosis atau pengacara yang keliru dalam memberikan bantuan hukum akibat pasien atau klien mereka tidak mengungkapkan fakta-fakta penting dalam kasus yang mereka tangani. Jika ada beberapa hal yang menurut Anda penting untuk diperhatikan dalam kasus Anda, sampaikan! Buanglah rasa malu Anda untuk mengatakannya. Kebanyakan dokter dan pengacara pernah mendengar hal-hal aneh dari pasien atau klien mereka. Jadi, lebih baik merasa malu dan mendapatkan nasihat terbaik daripada tidak merasa malu tetapi mendapatkan nasihat yang salah.

Ketika berurusan dengan seorang dokter atau pengacara, Anda harus benar-benar memahami instruksi yang mereka berikan kepada Anda. Banyak cerita mengerikan dari para pasien yang salah memahami aturan pakai obat. Jika Anda tidak yakin dengan keterangan yang disampaikan kepada Anda, tanyakan kembali mengenai hal itu, atau barangkali akan lebih baik bila Anda meminta mereka menuliskannya. Jika beberapa waktu kemudian, Anda tiba-tiba teringat akan hal-hal yang lupa Anda katakan, padahal Anda kira hal itu penting, hubungi tenaga profesional tersebut. Kebanyakan dokter dan pengacara dapat dihubungi lewat telepon sehingga Anda biasanya tidak perlu membuat janji bertemu lagi hanya untuk menyampaikan sesuatu yang terlupakan. Mungkin saja Anda telah menyita waktu

mereka untuk menyampaikan informasi yang ternyata mereka anggap tidak begitu penting, tetapi mungkin pula hal itu akan menghindarkan Anda dari keputusan yang salah.

Saya memang banyak memberi contoh dengan profesi dok–ter dan pengacara dalam menjelaskan hal ini, tetapi prinsip ini juga berlaku bagi seluruh tenaga profesional yang berhubungan dengan Anda. Bertanyalah. Jangan hiraukan jika pertanyaan itu membuat Anda tampak seperti orang bodoh. Sekalipun Anda menduga bahwa jawaban atas pertanyaan itu sudah cukup jelas, jika pertanyaan itu tetap mengusik Anda, tanyakan saja! Dalam berhubungan dengan tenaga profesional, Anda telah membayar biaya atas waktu dan jasa yang wajib mereka berikan hingga Anda merasa telah mendapatkan layanan yang memuaskan.

Pendapat kedua

Walaupun Anda telah mengajukan pertanyaan, ada baiknya meminta informasi dari pihak lain jika Anda masih merasa tidak puas. Setiap profesional yang baik menyadari bahwa berita buruk biasanya sulit diterima sehingga mendapatkan informasi yang sama dari beberapa sumber mungkin akan membantu.

Contoh yang berguna

"Terima kasih karena Ibu sudah menjelaskan semuanya. Masih banyak hal yang harus saya pikirkan. Adakah sumber informasi tertulis yang dapat saya pelajari? Situs jejaring, misalnya?"

> "Berita ini benar-benar mengecewakan. Sepertinya, saya masih perlu mendiskusikan hal ini dengan orang lain. Adakah seseorang yang dapat Anda rekomendasikan?"

Bandingkan saran atau pendapat yang Anda dengar dengan informasi yang dapat Anda temukan di Internet, atau dengan pandangan teman-teman atau tenaga profesional lain. Namun, jangan mengira pendapat dokter Anda pasti keliru jika artikel yang Anda baca atau dokter lain yang Anda kenal memberikan saran yang berbeda. Kondisi teman Anda atau kasus yang dibahas dalam artikel itu mungkin berbeda dengan situasi yang Anda hadapi. Namun jika perbedaan itu membuat Anda khawatir, jangan takut untuk menanyakannya kepada dokter Anda dengan tetap menghormati pendapatnya.

Pakar yang sulit diajak berdiskusi

Sejauh ini, saya menganggap dokter, pengacara, atau tenaga profesional lain yang Anda temui adalah orang yang berpikiran terbuka. Sayangnya, tidak selalu demikian. Ada pula sejumlah pakar yang terkesan sombong dan angkuh. Mereka menganggap bahwa kita adalah orang yang sangat beruntung karena mendapat kehormatan untuk memperoleh bantuan mereka. Apabila Anda merasa "di bawah angin", berurusan dengan orang seperti itu mungkin cukup sulit.

Ingatlah bahwa kebanyakan pakar papan atas justru tidak bersikap seperti itu. Fakta bahwa seseorang berusaha agar tampak unggul di mata orang lain justru menunjukkan bahwa ia kurang percaya diri. Jika Anda menemui orang seperti itu, tinggalkan saja, lalu carilah orang lain. Jika hal itu tidak dapat Anda lakukan, simaklah beberapa nasihat berikut.

Pertama, jangan beranggapan bahwa seseorang yang tidak ramah juga tidak cakap dalam bidangnya. Kedua, jangan terlalu memikirkan perlakuan tidak menyenangkan yang Anda terima. Mustahil dokter atau pengacara Anda menyinggung perasaan Anda dengan sengaja. Mungkin saja, mereka memperlakukan semua orang seperti itu. Walaupun dalih seperti itu tidak menjadikan perlakuan mereka dapat diterima, alasan ini dapat membantu Anda menyadari bahwa memang demikianlah kepribadian orang itu. Ketiga, jangan membalas dengan sikap yang serupa. Bertanyalah dengan tenang, dan mintalah ia menjelaskan ucapannya lebih lanjut. Terakhir, Anda selalu dapat memilih tenaga profesional lainnya. Tidak ada alasan yang membuat Anda harus meladeni tingkah laku yang tidak baik jika hal itu membuat Anda tidak mendapatkan layanan yang Anda perlukan.

Jika karena sesuatu hal, Anda tidak dapat memilih te–naga profesional lain, gunakan taktik terbaik Anda dalam ber–argumentasi. Ingat Aturan Utama No. 3: Bukan hanya apa yang Anda katakan, melainkan juga cara Anda mengatakannya. Berdebat dengan pimpinan rumah jompo yang selama ini merawat kerabat Anda akan memerlukan penanganan yang saksama. Tetaplah tenang dan bersikap terbuka, gunakan pujian

bila perlu. Jika itu pun tidak berhasil, "tangani" orang itu untuk mendapatkan hak Anda.

Ketika harus mengadu

Hampir semua tenaga profesional menjadi anggota sebuah organisasi profesi. Jika Anda benar-benar tidak puas, Anda dapat menyampaikan pengaduan kepada organisasi tersebut. Setidaknya dengan cara ini, Anda semestinya akan menerima penjelasan lebih lanjut. Namun, kebanyakan organisasi profesi hanya akan mengambil tindakan terhadap anggota mereka jika anggota tersebut nyata-nyata telah melakukan pelanggaran.

Cara yang benar

Dokter : "Mengapa Anda datang lagi? Minggu lalu, saya sudah mengatakan bahwa Anda baik-baik saja, bukan?"

Sam : "Terima kasih, Dokter bersedia menemui saya lagi. Sejak minggu lalu, ada rasa nyeri di sini dan di sini."

Dokter : "Baik, tetapi saya sudah memeriksa Anda minggu lalu, dan tidak ada masalah apa pun."

Sam : "Saya mengerti, Dok, tetapi rasa nyeri ini baru, dan benar-benar membuat saya khawatir. Saya akan merasa lebih tenang bila Dokter berkenan memeriksa saya lagi."

Dokter : "Baiklah, mari kita lihat."

Ringkasan

Selalu tunjukkan sikap sopan dan menghargai jika Anda sedang berhadapan dengan seorang tenaga profesional. Ingatlah bahwa sekalipun mereka memiliki keahlian, hanya Andalah yang sungguh-sungguh mengenal diri Anda. Jika Anda merasa bahwa saran yang mereka berikan tidak tepat, jelaskan alasan Anda. Bertanyalah. Cobalah mencari pendapat dari sumber-sumber lain sebagai pembanding. Pada akhirnya, Andalah yang harus mengambil keputusan untuk mengikuti atau meninggalkan nasihat mereka.

Terapkan

Manfaatkan Internet untuk mencari informasi tentang masalah yang tengah Anda hadapi. Cobalah untuk lebih banyak bertanya apabila Anda hendak meminta bantuan seorang tenaga profesional. Pastikan Anda memahami saran-saran mereka, dan jawablah pertanyaan mereka dengan cermat.

***

nonajual@gmail.com/021122/GDi
DigitalPublishing/KG-2/SC

BAB 1

nonajual@gmail.com/021122/GD
DigitalPublishing/KG-2/SC

nonajual@gmail.com/021122/GDi
DigitalPublishing/KG-2/SC

KETIKA ANDA SALAH

Astaga! Argumen kita yang semula tampak begitu meyakinkan kini menggelepar di depan mata. Kita sempat amat yakin tentang sesuatu yang sekarang tampak keliru. Logika yang sebelumnya tampak tak tergoyahkan sekarang telah tumbang. Peristiwa seperti ini pernah terjadi pada siapa pun. Apa yang dapat kita lakukan?

Cara yang salah

Maria : "Saya kira, argumen Alfred menggunakan angka-angka yang tampaknya meragukan, dan kemungkinan-kemungkinan yang saya sampaikan ternyata luput dari pengamatannya."

Alfred : "Maria tidak memahami argumen saya sedikit pun. Tidak usah mendengarkannya."

Maria : "Alfred, saya bisa menjelaskan angka-angka lagi kalau Anda mau."

Alfred : "Saya kira, semua orang sudah bosan mendengar penjelasan Anda."

Maria : "Bagaimana jika kita menerima gagasan saya saja? Saya dapat mempertanggungjawabkan gagasan saya, sedangkan gagasan Anda punya lubang raksasa yang mampu menenggelamkan kapal."

Alfred : "Tidak. Gagasan saya sudah benar."

Maria : "Kalau gagasan Anda diterima, perusahaan ini akan berada di ambang kebangkrutan. Angka-angka yang Anda kemukakan seluruhnya salah. Barangkali, sudah tiba waktu bagi Anda untuk mencari pekerjaan lain."

Jika Anda menyadari bahwa posisi yang Anda pertahankan ternyata salah, Anda harus berkata jujur mengenai hal itu sebab mempertahankannya dengan segala cara sebagaimana yang dilakukan Alfred hanya akan mempermalukan diri Anda sendiri. Tindakan seperti itu akan meninggalkan kesan yang sangat buruk di mata orang lain. Argumen buruk yang terus dipertahankan hanya akan membawa dampak negatif bagi orang yang mempertahankannya.

Beberapa kiat berikut dapat Anda gunakan ketika Anda menyadari ada hal-hal yang salah dengan argumen Anda.

Berhenti berdebat

Ini penting sekali. Jika Anda menyadari bahwa Anda sebenarnya telah kalah berdebat, tetapi tetap melanjutkan perdebatan itu, Anda hanya akan terlihat bodoh. Anda akan kehilangan rasa hormat orang lain dan tidak ada yang dapat Anda capai. Namun, pastikan bahwa Anda memang sudah kalah. Kalah berdebat dalam salah satu butir negosiasi tidak berarti bahwa Anda telah kalah dalam negosiasi tersebut. Seperti dalam permainan tenis, kalah beberapa angka tidak berarti kalah dalam pertandingan. Anda hanya harus berjuang lebih keras untuk meraih angka selebihnya.

Menerima kekalahan

Ketika Anda menyadari bahwa Anda telah kalah berdebat, masalah utamanya adalah apakah Anda harus mengakui kekalahan tersebut ataukah mengubah topiknya saja. Reaksi yang tepat bergantung pada beberapa hal, antara lain:

- *Apakah masalah ini perlu dipecahkan?* Jika perdebatan itu harus menghasilkan sebuah keputusan, mungkin tidak ada jalan lain kecuali menerima pendapat atau usulan lawan bicara Anda. Namun, Anda dapat melakukannya dengan tetap menyelamatkan muka. Tidak perlu mengakui bahwa Anda salah, tetapi akui bahwa pendapat atau usulan lawan bicara Anda memiliki keunggulan.

- *Apakah Anda tengah mendiskusikan suatu masalah yang penting bagi lawan bicara Anda,* ataukah hanya memperbincangkan suatu topik dalam suasana yang bersahabat? Jika Anda kalah berdebat dalam sebuah obrolan, akui saja kekalahan Anda dengan cara yang wajar. Jika lawan bicara Anda memandang penting masalah tersebut, cara yang paling baik adalah mengalihkan pembicaraan pada pendapat atau usulan mereka, dan tidak membahas pendapat atau usulan Anda lebih lanjut.
- *Apakah Anda akan dihargai jika mengaku kalah?* Sekalipun terdengar aneh, orang yang mengakui kekalahannya secara kesatria terkadang lebih dihargai daripada orang yang berupaya mengelak dari fakta tersebut. Kejujuran tidak pernah membuat orang tercela.

Ungkapan yang berguna

"Baiklah, usulan pertama saya mungkin kurang tepat. Saya tidak akan membicarakan hal itu lagi. Namun, saya memiliki tiga usulan dalam hal ini. Saya yakin bahwa dua usulan yang lain masih relevan."

Mengakhiri perdebatan

Ingat Aturan Utama No. 10. Jika Anda kalah, kalahlah dengan terhormat. Ya, Anda dapat mengaku kalah secara terhormat.

Contoh yang berguna

"Hal-hal yang Anda katakan sangat membantu, dan saya rasa ada benarnya."
"Saya mulai dapat memahaminya dari sudut pandang Anda. Mari kita coba melakukannya dengan cara Anda."
"Sepertinya, saya salah paham. Penjelasan Anda cukup masuk akal."
"Usulan Anda cukup baik. Mari kita bahas."

Namun, Anda pun boleh memutuskan untuk mengakhiri sebuah perdebatan tanpa mengaku kalah. Cara yang paling sederhana untuk melakukan hal itu adalah dengan mengubah topik pembicaraan.

Contoh yang berguna

"Diskusi ini memang menarik, tetapi sayangnya, saya harus pergi."
"Kita bisa membahas hal ini sampai berjamur. Namun sebenarnya, aku pun ingin mengetahui pendapatmu tentang..."
"Kita bicarakan hal ini lain kali saja. Ada sesuatu yang harus kukerjakan saat ini."

Contoh-contoh ini mungkin cukup efektif untuk mengakhiri percakapan. Jika lawan bicara Anda berkeras menuntut penga–

kuan kekalahan Anda, masih banyak komentar netral yang da–pat Anda lontarkan:

Contoh yang berguna

"Sudah kukatakan tadi bahwa aku masih harus memikirkannya."

"Tolong beri saya waktu untuk berpikir."

Meminta maaf

Terkadang, usai berdebat dengan seseorang, Anda perlu me–minta maaf. Kalah berdebat secara terhormat dan bermartabat mungkin membuat sebuah perdebatan dianggap selesai, tetapi Anda mungkin telah melakukan sesuatu yang perlu dimintakan maaf. Anda mungkin menyadari bahwa Anda telah bersikap kurang baik, atau mengatakan sesuatu yang kini Anda sesali.

Meminta maaf sangatlah penting.

Masih ingatkah Anda ketika seseorang meminta maaf kepada Anda? Ada banyak cara yang tepat untuk meminta maaf, ber–gantung pada kasusnya. Namun, memikirkan perasaan Anda ketika seseorang meminta maaf kepada Anda dapat membantu Anda memilih cara yang tepat untuk meminta maaf.

Tidak perlu meminta maaf secara berlebihan atas kekeliru–an yang kecil. Dalam situasi seperti itu, mengatakan "Maaf, ya"

mungkin sudah cukup. Dalam contoh-contoh berikut, kita akan mempelajari cara meminta maaf dengan benar jika Anda berbuat kesalahan yang lebih serius. Prinsipnya antara lain:

- Jika Anda memiliki waktu, pikirkan baik-baik cara menyampaikan permintaan maaf itu.
- Pikirkan letak kesalahan Anda.
- Akui luka hati orang lain. Anda perlu menyampaikan fakta yang Anda dengar, dan memahami luka hati yang diakibatkannya. Jika Anda tidak yakin bilamana lawan bicara Anda tersinggung, tanyakan kepadanya.
- Terimalah tanggung jawab Anda. Permintaan maaf yang tulus harus mengakui bahwa Anda bertanggung jawab atas luka hati lawan bicara Anda. Itulah sebabnya permintaan maaf sekadarnya sebagaimana yang sering kita dengar dari para tokoh politik sebenarnya bukanlah permintaan maaf yang tepat.

"Terimalah permintaan maaf saya jika Anda merasa tersinggung oleh perkataan saya."

"Saya sedih mendengar adanya beberapa orang yang merasa marah karena komentar saya."

Ini bukanlah permintaan maaf yang tepat karena tidak ada pengakuan akan tanggung jawab yang telah mengakibatkan rasa sakit hati pada diri orang lain. Permintaan maaf seperti ini bahkan dapat bermakna seakan-akan orang-orang yang merasa

sakit hati itulah yang bersalah karena membiarkan perasaannya tersinggung![34)]

- Jika perlu, berikan penjelasan. Anda mungkin merasa stres atau letih ketika itu sehingga bersikap tidak menyenangkan. Memberikan penjelasan bukan berarti Anda menyatakan tidak bertanggung jawab karena telah melukai perasaan mereka, melainkan hanya menyatakan bahwa Anda biasanya tidak bersikap seperti itu. Anda mungkin telah mengatakan sesuatu yang disalahtafsirkan karena Anda tidak menerangkan hal itu dengan jelas. Jelaskan maksud Anda sebenarnya, dan minta maaflah karena telah menyampaikannya dengan cara yang membuat hal itu disalahpahami.
- Cobalah berempati kepadanya.

Contoh yang berguna

"Aku pun akan marah seandainya ada orang yang berkata kepadaku seperti apa yang kukatakan kepadamu. Aku benar-benar minta maaf."

"Saya yakin Anda pasti berpikir bahwa saya adalah orang yang tidak tahu sopan santun. Saya tidak mengungkapkan dengan jelas karena saya benar-benar merasa lelah pada hari itu. Maafkan saya karena telah berkata begitu..."

[34)] *Embel-embel "jika Anda merasa tersinggung" pada permintaan maaf ini seolah-olah ingin menyatakan "seharusnya Anda tidak perlu merasa tersinggung, tetapi andaipun Anda tersinggung, saya meminta maaf"; sedangkan penyebutan "adanya beberapa orang yang merasa marah" seolah-olah ingin menyatakan bahwa pada umumnya, orang lain tidak merasa demikian, sehingga reaksi beberapa orang inilah yang patut disalahkan.*

Anda mungkin merasa bahwa lawan bicara Anda pun telah bereaksi secara berlebihan ketika itu, tetapi mengakui luka hati yang mereka rasakan akan tetap bermanfaat.

- Bilamana Anda anggap tepat, pikirkan cara menyampaikan permintaan maaf Anda dalam bentuk perbuatan, misalnya membelikan hadiah, mengajak mereka makan bersama, atau bersikap lebih ramah kepada mereka. Tindakan-tindakan seperti itu dapat menebus kesalahan yang telah Anda lakukan terhadap mereka.

Ingatlah bahwa tujuan Anda dalam meminta maaf adalah menyampaikan bahwa Anda mengaku bertanggung jawab atas luka hati yang Anda timbulkan, dan bahwa Anda seharusnya tidak bersikap demikian. Anda ingin orang itu memaafkan Anda sepenuhnya dan tidak menyimpan rasa dendam. Bukan hanya permintaan maaf itu yang penting, melainkan juga dampaknya. Banyak orang merasa enggan untuk meminta maaf karena ego mereka selalu menghalang-halangi, padahal meminta maaf merupakan sarana yang sangat efektif untuk menjalin hubungan baik, baik dalam ranah bisnis maupun dalam kehidupan pribadi. Berapa banyak hubungan yang rusak hanya karena permintaan maaf yang tak kunjung terucap?

Cara yang benar

Maria : "Saya kira, argumen Alfred menggunakan angka-angka yang tampaknya meragukan, dan kemungkinan-kemungkinan yang saya sampaikan ternyata luput dari pengamatannya."

Alfred : "Sepertinya, memang begitu. Saya harus berte–rima kasih karena Anda telah mengajarkan betapa pentingnya memeriksa kembali setiap informasi yang kita terima. Angka-angka itu saya dapatkan dari bagian keuangan, maka saya kira angka itu sudah benar."

Maria : "Terima kasih, Alfred."

Alfred : "Jadi, pada prinsipnya, saya setuju dengan usulan Maria, tetapi saya kira, masih ada satu gagasan dalam usulan saya yang dapat ditambahkan pada usulan Maria."

Maria : "Kedengarannya menarik. Coba jelaskan."

Ringkasan

Jika Anda menyadari bahwa Anda salah, pikirkan baik-baik apakah argumen Anda memang keliru secara keseluruhan ataukah hanya sebagian. Jika memang keliru seluruhnya, tidak perlu membahas-nya lebih lanjut. Jika perlu, minta maaflah kepada lawan bicara Anda. Ingat Aturan Utama No. 10: Memelihara hubungan baik adalah hal yang sangat penting. Akhiri perdebatan dengan cara yang tetap dapat memelihara hubungan baik Anda dan lawan bicara.

Terapkan

Pernahkah Anda melihat seseorang yang telah nyata-nyata sa–lah, tetapi tetap berusaha mempertahankan pendapatnya? Apa pendapat Anda tentang mereka? Belajarlah untuk meminta maaf dengan baik. Temukan hal-hal yang akan menjadikan permintaan maaf Anda lebih efektif. Ingat kembali Aturan Utama No. 10 mengenai hal ini.

***

nonajual@gmail.com/021122/GDi
DigitalPublishing/BG-2/SC

DigitalPublishing/KG-2/SC
Jonajual@gmail.com/021122/GDi

BAB

Digital Publishing/KG-2/SC
nofajual@gmail.com/021122/GDi

DigitalPublishing/KG-2/SC
nonajual@gmail.com/021122/GDi

BERDEBAT LAGI, DAN LAGI

Anda merasa tak pernah berhenti berdebat? Boleh jadi, setiap kali Anda bertemu orang tertentu, segala persoalan dapat berkembang menjadi perdebatan. Barangkali, orang itu adalah rekan kerja yang tampaknya selalu menentang pendapat Anda, atau ada masalah tertentu dalam kehidupan pribadi Anda yang membuat Anda merasa tidak dapat tinggal diam ketika hal itu dibicarakan. Mungkin, suasana di rumah tak pernah sepi dari perdebatan Anda dengan pasangan sehingga kehidupan rumah tangga Anda tak ubahnya lomba berteriak yang tak berkesudah–an. Atau, Anda adalah salah satu orangtua yang menghabiskan lebih banyak waktu untuk meneriaki anak-anak Anda daripada berbicara dengan mereka. Apakah semua ini masih dapat di–perbaiki?

Hal yang menyedihkan dalam perdebatan ini adalah salah satu pihak mendapatkan kesan bahwa mereka akan melakukan perdebatan yang sama lagi pada waktu lain.

Jika Anda merasa terjebak dalam siklus perdebatan tanpa henti, cobalah kiat-kiat berikut.

Cara yang salah

Michael : "Berapa kali aku harus memintamu mencuci piring?"

Tom : "Maaf, aku sedang sibuk."

Michael : "Barangkali hari ini begitu, tetapi kemarin juga begitu, dua hari yang lalu juga begitu. Setiap aku membicarakan masalah ini, kamu selalu mencari-cari alasan."

Tom : "Maaf."

Michael : "Jangan hanya minta maaf! Cuci semua piring itu!"

Tom : "Baik, baik."

Mengelak

Jika Anda mengetahui masalah, orang, atau situasi yang selalu mengusik Anda, jauhi! Saya sadar bahwa Anda terkadang tidak dapat menghindarinya, tetapi banyak orang memilih untuk te–tap memperdebatkan suatu masalah yang sebaiknya dihindari. Mendiskusikan suatu masalah penting dengan penuh semangat mungkin merupakan hal yang baik, tetapi tidak demikian jika Anda memperdebatkan masalah itu sepanjang waktu. Kesehatan dan hubungan pribadi Anda tidak pantas menjadi korban debat kusir.

Berdebatlah hanya jika Anda dapat mengubah sesuatu atau memengaruhi seseorang.

Berdamai

Tidak mengapa–bahkan mungkin lebih baik–bila Anda memilih untuk mengelak, tetapi apa yang akan Anda lakukan jika perdebatan Anda dengan kolega, teman, atau pasangan tentang suatu masalah tidak kunjung membuahkan solusi? Persoalan yang paling sering memicu debat kusir adalah bahwa masalah utama yang dibahas dalam perdebatan itu memang tidak dapat dipecahkan. Meskipun semua orang mungkin sependapat bahwa memperdebatkan masalah yang sudah jelas tidak dapat dipecahkan merupakan tindakan sia-sia, perdebatan sengit dapat membuat hal yang sebenarnya sudah jelas menjadi samar-samar. Pada akhirnya, setiap pihak merasa bahwa pihak lain tidak memahami sudut pandang mereka. Akibatnya, kedua pihak saling mendongkol. Kapan pun mereka bertemu, masalah yang belum terpecahkan itu kembali memanas di bawah permukaan dan merusak situasi. Sebagai contoh, jika Anda merasa bahwa seseorang telah berbohong kepada Anda, dan Anda pernah memperdebatkan hal itu dengannya, kapan pun Anda berdua bertemu, akan muncul rasa saling curiga dan prasangka bahwa Anda berdua pasti akan berselisih lagi, padahal masalah yang belum terpecahkan itulah sumber perselisihan sebenarnya.

Jadi, kuncinya adalah berdamai. Kenali masalah awalnya, lalu berupayalah untuk mengatasi masalah itu bersama-sa–

ma dalam sebuah dialog yang mengedepankan akal sehat. Dengarkan pendapat lawan bicara Anda dengan saksama, dan temukan kesamaan pendapat dengannya. Langkah-lang–kah untuk mengatasi kebuntuan telah dikemukakan dalam pembahasan mengenai Aturan Utama No. 9, dan dapat Anda gunakan untuk mengatasi masalah ini.

Sepakat untuk tidak sepakat

Sepakat untuk tidak sepakat dapat menjadi upaya mengelak dari penyelesaian masalah, maka berhati-hatilah. Namun, cara ini pun dapat menjadi sarana yang bermanfaat untuk mengakhiri perdebatan tanpa akhir. Cara ini akan lebih efektif jika Anda dapat menjelaskan alasan yang membuat Anda tidak dapat me–nyepakati pendapat lawan bicara Anda.

Contoh yang berguna

"Persoalan yang membuat kita tidak akan mencapai kese–pakatan mengenai apakah besarnya tunjangan sosial perlu dinaikkan ataukah tidak, adalah bahwa Anda menganggap para penerima dana tunjangan sosial sebagai orang-orang yang memerlukan bantuan, sedangkan saya menganggap mereka sebagai orang-orang yang malas bekerja."

"Inti ketidaksepakatan kita adalah bahwa aku yakin mobil kita masih bisa digunakan setahun lagi bila diperbaiki, sedangkan kamu yakin mobil itu akan menjadi barang rongsokan tidak lama lagi."

Jika Anda dapat menemukan sumber masalah yang menim–bulkan perselisihan pendapat, dan lawan bicara Anda setuju bahwa memang itulah sumber masalahnya, Anda dapat me–ninggalkan perdebatan tersebut dengan memilih sepakat untuk tidak sepakat, atau mencari solusi yang dapat mengatasi sumber masalah tersebut. Selama kedua pihak dapat menerima, sepakat untuk tidak sepakat dapat menjadi jalan keluar dari perdebatan yang berlarut-larut. Jika suatu perdebatan telah berlangsung cukup lama, pihak-pihak yang berselisih telah mendengarkan pendapat satu sama lain, tetapi masih berkeras mempertahankan pendapatnya masing-masing, lalu memilih sepakat untuk tidak sepakat, hubungan mereka mungkin masih dapat diselamatkan dan diteruskan.

Melontarkan gurauan

Terkadang, gurauan dapat menjadi cara terbaik untuk mengak–hiri perdebatan. Sebagai contoh, jika Anda selalu berdebat de–ngan pasangan Anda tentang cara merapikan pakaian, pikirkan betapa konyolnya tindakan Anda: Merasa marah karena sesuatu yang sepele padahal Anda berdua begitu saling menyayangi. Lontarkan gurauan tentang persoalan tersebut atau sarankan solusi yang aneh: "Kita mungkin perlu menyebar angket kepada para tetangga tentang cara merapikan pakaian."

Gurauan mampu mencairkan situasi yang paling tegang sekalipun, baik dengan rekan kerja, pasangan, anak, maupun pembantu Anda. "Maaf jika aku terlalu sering mengingatkanmu

untuk membersihkan sarang laba-laba di sudut-sudut ruangan. Pemandangan itu selalu mengingatkanku pada rumah hantu."

Berhati-hatilah dalam melontarkan gurauan, terutama dalam situasi ketika hal itu dapat membuat pihak lain mengira bahwa Anda tidak menanggapi ucapan mereka dengan serius. Kendati demikian, gurauan tetap dapat menjadi sarana yang efektif untuk mencairkan ketegangan jika digunakan dengan terampil.

Jangan biarkan lawan bicara Anda mengungkit-ungkit persoalan

Semua orang memiliki topik favorit. Sedemikian gandrungnya kita pada topik tersebut hingga kita merasa heran bila ada orang yang tidak menyukai hal itu. Saya mengenal seseorang yang sangat mendukung opini tentang pemanfaatan organ tubuh jenazah untuk menyelamatkan nyawa orang-orang yang memerlukan organ cangkokan. Ia tidak mengerti bila ada orang yang tidak sepaham dengannya. Ia sering menyinggung topik itu dalam obrolannya. Jika suatu masalah telah dibahas berulang-ulang, mungkin akan lebih baik bila masalah itu tidak diungkit-ungkit lagi,

Contoh yang berguna

"Kita sudah sering membahas topik ini, tidak perlu dibica–rakan lagi."

"Tampaknya, kita mulai mengungkit-ungkit masalah yang sudah basi. Kita bahas topik lain saja."

Sadari juga kelemahan Anda. Boleh jadi, Anda kadangkala tidak memiliki cara yang lebih ampuh untuk menghidupkan suasana daripada membahas lagi tentang penerapan hukuman mati. Namun, orang lain di tempat itu mungkin tidak seantusias Anda ketika membicarakan hal tersebut. Sedikit sekali orang yang suka membahas masalah serupa berulang-ulang. Kebanyakan orang akan berpikir bahwa Anda adalah orang yang sangat membosankan. Jadi, carilah topik lain.

Apakah hal ini perlu diperdebatkan?

Kita telah menyinggung hal ini ketika membahas Aturan Utama No. 2, yakni tentang pentingnya mempertimbangkan waktu dan tempat yang tepat bagi sebuah pembicaraan. Jika Anda merasa tengah memperdebatkan masalah yang sama, Anda mungkin perlu memikirkan perlu atau tidaknya hal itu diperdebatkan lagi. Jika seseorang tampaknya tidak pernah bosan mengatakan sesuatu yang mengganggu atau menghina Anda, apakah Anda perlu meladeninya? Beberapa orang tampaknya menikmati peran sebagai provokator dan senang memancing perdebatan. Jangan tergoda, kecuali Anda juga menikmatinya!

Pertanyaan mengenai perlu atau tidaknya sebuah perdebatan dilanjutkan menjadi lebih penting tatkala menyangkut perselisihan Anda dengan pasangan atau putra-putri Anda. Anda mungkin sering merasa terganggu oleh tingkah laku mereka, tetapi jika Anda selalu mempermasalahkan hal itu, Anda akan merasa stres dan frustrasi hingga akhirnya merusak hubungan Anda dengan

mereka. Pilihlah "perlawanan" Anda dengan cermat! Sesuatu yang mengganggu tidak harus selalu diselesaikan melalui percekcokan. Baik, pasangan Anda memang masih sering meletakkan pakaian kotornya di lantai walaupun Anda sudah memintanya untuk tidak melakukan hal itu, tetapi apakah masalah itu memang pantas dikomentari dengan tajam? Apa untungnya bagi Anda? Jangan-jangan, ada pula kebiasaan Anda yang selama ini terpaksa harus ia toleransi? Pasti ada. Jadi, cobalah untuk berpikir kembali mengenai masalah yang selama ini selalu menimbulkan percekcokan: Apakah hal itu memang pantas dipersoalkan? Terkadang, nasihat yang diberikan kepada para orangtua saat berurusan dengan anak-anak (jangan mengharapkan sesuatu yang melebihi kemampuan mereka. Bersabar dan ingatlah bahwa Anda adalah orang dewasa) juga berlaku ketika membina hubungan dengan pasangan.

"Karuniai hamba ketenteraman untuk menerima hal-hal yang tak dapat hamba ubah, keberanian untuk mengubah hal-hal yang dapat hamba ubah, dan kearifan untuk membedakan keduanya."

-Doa Ketenteraman, yang diajarkan dalam Alcoholic Anonymous.[35]

Siapa pun yang berhasil membina hubungan jangka panjang

---

[35] *Sebuah organisasi yang menyediakan program rehabilitasi bagi para pecandu minuman keras. —Penerj.*

akan sepakat bahwa betapa hebat pun diri Anda, Anda tidak akan mampu mengubah pasangan Anda secara drastis. Kebanyakan orang memiliki kebiasaan yang sudah mendarah daging. Anda tidak akan mampu mengubah istri Anda yang tak suka tampil rapi dan menghias diri menjadi bintang film Hollywood yang selalu terlihat cantik jelita, atau suami Anda yang rambutnya selalu tampak kusut masai menjadi sosok pria yang sering Anda temukan pada sampul majalah. Cintai mereka sebagaimana adanya, bukan sebagaimana yang Anda idolakan.

Jika percekcokan yang terus-menerus terjadi itu mengakibatkan gangguan emosi dan kesehatan, masalah itu layak mendapat penanganan tenaga profesional. Jika itu hanyalah persoalan sepele, entah dengan orang yang Anda sayangi atau dengan seorang pakar sekalipun, terimalah orang itu sebagaimana adanya, dan pertanyakan kembali apakah hal itu layak diperdebatkan. Berdebat atau tidak berdebat merupakan sebuah pilihan, maka ambillah pilihan yang paling baik bagi Anda dan bagi hubungan yang tengah Anda bina.

Jika segalanya gagal, tinggalkan

Kendati telah mencoba berbagai macam cara, Anda mungkin masih mendapati perselisihan yang tidak juga dapat diakhiri. Kehidupan di tempat kerja merupakan perselisihan tiada akhir. Jika demikian, pilihan terbaik bagi Anda mungkin adalah meninggalkan tempat itu. Bekerja seharusnya menjadi hal yang menyenangkan. Jika Anda selalu berdebat dengan seorang

kontraktor, cari saja kontraktor lain; jika pengasuh anak Anda keras kepala, masih ada pengasuh lain. Jika Anda tidak dapat berhenti berdebat dengan seseorang, carilah alternatif lain ba–gi masalah itu. Namun sebelum Anda pergi, jangan mengira bahwa masalahnya selalu terletak pada pihak lain. Mudah untuk berpikir bahwa jika Anda selalu berdebat dengan seseorang, orang itulah yang "doyan berdebat", sedangkan Anda selalu menggunakan akal sehat. Namun seperti yang telah kita lihat, perselisihan mengenai suatu masalah sering menyembunyikan masalah lain. Pikirkan matang-matang semua risiko bila Anda hendak memutuskan untuk meninggalkan sebuah situasi, entah putusnya sebuah persahabatan atau kerugian finansial.

Lihatlah ke bawah sebelum Anda melompat.

Saya merasa perlu menyisipkan catatan dalam hal ini jika masalah tersebut berkaitan dengan hubungan pribadi. Seandainya ada tindak kekerasan ataupun pelecehan dalam sebuah hubung–an, hentikan hubungan tersebut tanpa ragu-ragu. Jika tidak ada hal semacam itu, cobalah bantuan konseling. Jika Anda berusaha membina hubungan dengan seseorang, tentu ada alasan kuat sehingga Anda ingin hubungan itu tetap terjalin. Anda telah mengorbankan waktu dan upaya yang tidak sedikit untuk merajut hubungan itu. Sebagian dari diri Anda telah terikat dengan orang itu, Anda telah membuat komitmen dengannya, dan Anda memiliki tanggung jawab terhadap anak-anak Anda. Meninggalkan pasangan Anda selalu menjadi salah satu pilihan ketika hubungan

Anda berdua tidak berjalan mulus, tetapi pastikan Anda telah mencoba setiap cara untuk mempertahankan hubungan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pria yang mengira bahwa mereka akan merasa lebih bahagia setelah bercerai justru sering merasa sebaliknya, dan wanita yang bercerai justru sering merasa lebih bahagia!

Introspeksi

Mencari kambing hitam selalu menjadi solusi yang paling mu–dah:

"Maria sangat menyebalkan."

"Orang zaman sekarang tidak tahu sopan-santun."

"Suami saya tidak bisa bertenggang rasa sedikit pun."

Namun, tidak ada orang yang bertengkar seorang diri. Pikirkan kontribusi Anda dalam pertengkaran tersebut. Jujurlah kepada diri sendiri saat Anda memikirkannya. Apakah Anda selalu mengeluh? Apakah ada sesuatu yang memicu pertengkaran pada waktu-waktu tertentu? Apakah percekcokan sering terjadi ketika Anda merasa letih? Atau apakah stres di kantor membuat Anda lebih mudah tersinggung? Jika Anda mampu menemukan faktor pemicunya, Anda dapat mewaspadai hal itu, bahkan menjadikannya sebagai gurauan: "Sudah tanggal tua lagi. Ada masalah apa sekarang, Ma?"

Jangan biarkan perdebatan menjadi lepas kendali

Perdebatan yang terus berulang sangat mudah berkobar menjadi perseteruan hebat. Sebuah komentar kecil yang telah sering Anda dengar hingga bosan sudah cukup untuk menyulutnya. Segera ambil tindakan untuk menghentikan hal itu sebelum keadaan menjadi semakin tak terkendali. Perhatikan perubahan sikap dan nada suara Anda serta lawan bicara Anda untuk mewaspadai gejala-gejala yang mulai menunjukkan ledakan emosi. Menjauhlah. Lekaslah meminta maaf karena Anda telah kehilangan kesabaran (itu tidak berarti Anda tunduk pada pendapatnya, hanya mengakui bahwa cara Anda dalam berdebat mulai lepas kendali). Ingatlah betapa mudahnya sebuah perdebatan menjadi lepas kendali.

Hal-hal yang perlu diingat

- Jangan mengungkit-ungkit masa lalu. Batasi diskusi pada persoalan saat ini.
- Jangan melontarkan tanggapan yang bersifat pribadi dan tidak berkaitan dengan duduk permasalahan.
- Bicarakan perasaan Anda saja.
- Jangan malu untuk meminta maaf bila memang perlu.

Lima hal yang sering diperdebatkan oleh pasangan

Sebagai penutup bab ini, saya kira akan menarik sekali untuk mengulas secara singkat masalah yang sering menimbulkan perselisihan dalam sebuah hubungan. Para ilmuwan telah mem–buat daftar hal-hal yang sering diperdebatkan oleh pasangan suami-istri. Anda mungkin sudah dapat menduganya:

- Uang
- Mantan pasangan
- Tugas-tugas rumah tangga
- Lama waktu yang dihabiskan bersama
- Kebiasaan buruk

Jika Anda sering berselisih dengan pasangan Anda tentang salah satu dari kelima hal di atas, sebaiknya luangkan waktu untuk membahas batasan yang Anda atau pasangan Anda inginkan mengenai hal itu. Hindari perdebatan berulang-ulang tentang masalah yang sama dengan menentukan batasan-batasan tersebut, misalnya menyepakati anggaran belanja supaya Anda dan pasangan tidak lagi mempersoalkan penggunaan dana. Buatlah daftar tugas rumah tangga dan tetapkan pembagian tugas yang adil untuk mengerjakannya. Bandingkan agenda harian Anda berdua, dan jadwalkan waktu yang dapat Anda luangkan bersama-sama. Bahaslah masalah yang terkait dengan kebiasaan Anda dan pasangan Anda, misalnya mengenai waktu mandi pada pagi hari. Dengan demikian, Anda tidak perlu lagi memperdebatkan masalah itu berulang-ulang. Pendekatan yang

sama juga berlaku dalam hubungan dengan anak, saudara ipar, teman, dan rekan kerja Anda.

Cara yang benar

Michael: "Berapa kali aku harus memintamu mencuci piring?"

Tom : "Maaf, aku sedang sibuk."

Michael: "Barangkali hari ini begitu, tetapi kemarin juga begitu, dua hari yang lalu juga begitu. Setiap aku membicarakan masalah ini, kamu selalu mencari-cari alasan."

Tom : "Sepertinya, kita perlu berbicara tentang pembagian tugas di rumah ini."

Michael: "Baik. Kapan kamu punya waktu luang?"

Tom : "Bagaimana kalau malam ini saja?"

Michael: "Boleh."

Ringkasan

Anda tidak perlu memperdebatkan masalah yang sama. Selesaikan. Anda mungkin perlu mengabaikan masalah-masalah tertentu, menyatakan sepakat untuk tidak sepakat, atau melakukan pembicaraan "dari hati ke hati". Apa pun yang Anda lakukan, jangan terperangkap dalam siklus yang akan membuat Anda mengulang-ulang perdebatan serupa.

Terapkan

Lakukan introspeksi; mengapa Anda tak henti-hentinya berdebat? Adakah pemicu yang dapat dihindari? Apakah masalahnya ter–letak pada Anda, orang lain, ataukah kedua-duanya? Jawablah pertanyaan itu dengan jujur.

***

DigitalPublishing/KG-2/SC/021122/GDi

nonajual@gmail.com/021122/GDi
DigitalPublishing/KG-2/SC

BAB

18

DigitalPublishing/KG-2/SC
nonajual@gmail.com/021122/IGDi

nonajual@gmail.com/021122/GDi
DigitalPublishing/KG-2/SC

KETIKA ANDA MERASA BAGAIKAN KESET KAKI

Apakah Anda merasa seperti keset kaki? Apakah Anda me–rasa tidak mampu membela kepentingan diri sendiri? Apakah Anda sering merasa terpaksa menyetujui hal-hal yang sebenarnya tidak Anda inginkan? Apakah Anda selalu berupaya untukmenghindari perselisihan hingga orang lain dengan mudah memperlakukan Anda seperti budak? Jika ya, bab ini memang ditulis untuk Anda. Sudah saatnya Anda bertindak.

Cara yang salah

Juli : "Popi, bisakah kamu lembur sebentar malam ini dan menyelesaikan proyeknya?"

Popi : "Saya sudah membuat janji dengan suami, tetapi kalau pekerjaan itu benar-benar penting, kami mungkin bisa mencari waktu lain."

Juli : "Terima kasih, Popi. Oh, ya, kamu tidak keberatan bukan untuk mencarikan tiket pesawat ke Bang–kok untukku minggu depan?"

Popi : "Oh, ya, tidak apa-apa."

Juli : "Terima kasih. Oh, ya, apa kamu sudah tahu bah–wa perusahaan sudah melarang pemberian uang lembur untuk bulan ini?"

Popi : "Oh."

Juli : "Terima kasih, Popi. Kamu benar-benar malaikat."

Saya sadar bahwa banyak orang yang membaca buku ini tidak keberatan untuk menjadi seperti keset kaki! Namun, ada pula yang sebenarnya ingin seperti keset kaki, Anda perlu ber–buat sesuatu! Masalah utama Anda mungkin adalah kurangnya rasa percaya diri dalam membela kepentingan Anda. Membaca buku ini adalah awal yang bagus.

"Manusia bukan budak takdir, melainkan budak pikiran mereka sendiri."

— Franklin D Roosevelt —

Apakah Anda benar-benar diperlakukan seperti keset kaki?

Jika Anda merasa demikian, pikirkan baik-baik apakah itu benar. Banyak sekali karyawan yang merasa bahwa mereka sudah bekerja lebih banyak daripada orang lain, tetapi manakala hasil kerja mereka dievaluasi, kenyataannya tidaklah demikian. Banyak pula orang yang menganggap remeh banyaknya pekerjaan yang telah dilakukan oleh rekan-rekan kerjanya. Bertanyalah sejujurnya kepada diri sendiri:

- Apakah Anda lebih sering bekerja lembur daripada orang lain?
- Apakah Anda mendapatkan pengakuan atas hasil kerja Anda?
- Apakah tampaknya orang lainlah yang memperoleh pujian atas hasil kerja Anda?
- Apakah Anda selalu menyelesaikan pekerjaan yangtidak ingin dilakukan oleh orang lain?

Jangan mengira bahwa Anda selalu dimanfaatkan. Cobalah membuat penilaian yang adil. Setiap pertanyaan ini juga berlaku dalam rumah tangga sebab tidak jarang salah seorang anggota keluarga merasa harus melakukan lebih banyak tugas rumah tangga daripada anggota keluarga yang lain. Kita sering tidak menyadari seberapa banyak pekerjaan yang dilakukan orang lain. Cara yang cukup baik untuk menilai kesetaraan pekerjaan dalam hubungan pribadi adalah dengan membandingkan du–rasi "waktu bebas" masing-masing.

Keset kaki adalah orang-orang yang menyenangkan

Jika Anda sering dijadikan keset kaki, Anda mungkin merupakan orang yang menyenangkan, baik hati, dan suka membantu orang lain. Seseorang yang sering dijadikan keset kaki oleh orang lain biasanya memiliki banyak sifat baik. Jadi, jangan lekas merasa kecewa pada diri sendiri jika Anda memang sering diperlakukan demikian. Namun, masalah mulai timbul jika Anda selalu ber–semangat untuk membantu orang lain, tetapi menomorduakan kepentingan diri sendiri atau keluarga Anda ketika melakukan hal itu. Dalam skenario pembuka bab ini, Popi ingin membantu Juli, tetapi apakah ia mengabaikan suaminya dengan melakukan hal itu? Atau, mengabaikan haknya untuk menghabiskan malam yang menyenangkan?

Saatnya bertindak

Belajar untuk berkata "tidak"

Konon, "maaf" merupakan kata yang paling sulit diucapkan. Jika itu benar, kata "tidak" tampaknya akan menempati posisi nomor dua. Saya akui bahwa saya pun terkadang merasa sulit untuk berkata "tidak". Saya masih ingat ketika beberapa tahun lalu, saya diundang untuk menghadiri sebuah pesta yang tidak ingin saya datangi. Ketika itu, seorang teman berkata kepada saya, "Anda selalu bisa berkata 'tidak'." Perkataan itu menyadarkan saya bahwa berkata "tidak" juga merupakan sebuah pilihan.

Tampaknya, banyak orang tidak menyadari bahwa kata "tidak" juga merupakan sebuah pilihan dalam kehidupan mereka. Cobalah berkata "tidak"; pasti menyenangkan!

Banyak cara untuk berkata "tidak"

Jika Anda diminta untuk melakukan sesuatu yang tidak ingin Anda lakukan, katakan saja dengan jujur. Jelaskan mengapa Anda tidak sanggup berkata "ya"dengan penuh semangat.

Contoh yang berguna

"Harus saya akui bahwa saya merasa kewalahan akhir-akhir ini. Saya sedang dikejar batas waktu proyek ini minggu depan, padahal saya masih harus membantu Steve membuat laporan yang harus diselesaikan pada akhir minggu ini. Saya benar-benar tidak punya waktu lagi untuk menerima tugas lain."

Terkadang, cara terbaik untuk berkata "tidak" adalah menawarkan pilihan kepada orang yang meminta Anda melakukan sesuatu untuknya. Jika atasan Anda meminta Anda mengerjakan tugas baru, jelaskan bahwa Anda dapat mengerjakannya, tetapi Anda tidak akan punya waktu lagi untuk mengerjakan proyek yang tengah Anda tangani. Mintalah ia memutuskan proyek yang lebih disukainya untuk Anda kerjakan. Cara ini juga dapat digunakan dalam kehidupan rumah tangga.

Contoh yang berguna

"Mama bisa membereskan meja kerja Papa, tetapi Mama pasti tidak akan sempat untuk menyiapkan makanan kesukaan Papa yang Mama janjikan untuk makan malam hari ini. Kalau Papa hanya ingin mi rebus untuk makan malam, akan Mama bereskan meja kerja Papa sekarang."

Bersikap jujur akan memperjelas bahwa Anda tidak menolak tugas tersebut hanya karena ingin bermalas-malasan, atau mencari-cari alasan untuk menghindari tanggung jawab. Kejujuran Anda justru menyampaikan pesan bahwa Anda berkomitmen penuh pada tugas yang tengah Anda tangani.

Menurut Anda, apakah permintaan itu wajar? Jika tidak, tidak ada alasan yang membuat Anda merasa harus berkata "ya".

Mereka mungkin perlu belajar bahwa orang-orang yang terlibat dalam sebuah hubungan harus saling memberi dan menerima. Di tempat kerja, mereka perlu belajar untuk menghargai rekan sejawat. Jika mereka tidak menghormati Anda, tidaklah sepantasnya Anda selalu tunduk pada permintaan mereka.

Belajar untuk menghindar

Tidak ada alasan yang membuat seseorang harus selalu menyebut nama Anda atau mempermainkan Anda. Tindakan semacam ini tidak dapat diterima, dan Anda seharusnya tidak

menyerah begitu saja bila diperlakukan seperti itu. Di tempat kerja, Anda dapat melaporkan hal itu kepada manajemen. Jika pelakunya adalah atasan Anda, menghindarlah ketika ia melakukan hal itu. Mintalah dengan sopan kepadanya untuk tidak memperlakukan Anda seperti itu. Jika tidak ada tanggapan, Anda mungkin perlu meninggalkan pekerjaan tersebut, dan bila Anda berencana melakukannya, Anda sebaiknya terlebih dahulu mencari bantuan hukum untuk memastikan berhak atau tidaknya Anda mendapat kompensasi (misalnya pesangon).

Menentukan prioritas

Ingatlah bahwa Anda diperlakukan seperti keset kaki karena Anda terlalu baik hati dan ingin membantu setiap orang. Namun, Anda harus bersikap jujur kepada diri sendiri dan menyadari bahwa Anda tidak dapat melakukan hal itu terus-menerus. Anda tidak perlu merasa bersalah bila berkata "tidak" karena Anda mungkin sudah mengemban sejumlah tugas yang harus Anda pertanggungjawabkan. Anda tidak mungkin mam–pu memuaskan setiap orang. Cobalah untuk melihat penolakan Anda dari sudut pandang yang positif, misalnya dengan berkata, "Dengan menolak tugas ini, saya akan dapat meluangkan waktu bersama anak-anak saya." Jika penolakan Anda membuat pe–kerjaan itu tidak selesai tepat waktu, itu adalah masalah peru–sahaan, bukan masalah Anda.

Terkadang, orang-orang yang sering dijadikan keset kaki merasa bahwa mengutamakan kesenangan pribadi dengan menolak

permintaan orang lain yang membutuhkan bantuan merupakan sikap yang egois. Pandangan seperti itu sangatlah mulia, tetapi jika hal itu membuat Anda kelelahan dan patah semangat, serta membuat kehidupan pribadi Anda berantakan, Anda tidak akan sanggup membantu siapa pun lagi. Setiap orang memerlukan waktu bagi diri mereka sendiri. Dengan demikian, mereka dapat memulihkan diri dan kembali membantu orang lain.

Di samping itu, Anda harus mampu membedakan antara keinginan dan kebutuhan orang lain. Seseorang mungkin meminta Anda melakukan sesuatu guna memenuhi keinginan yang bukan merupakan kebutuhan mereka. Sebagai orang yang baik hati, Anda ingin membantu memenuhi kebutuhan mereka sebaik mungkin, tetapi hal itu tidak berarti bahwa Anda harus selalu memenuhi keinginan mereka. Seseorang yang menginginkan makanan lezat sebenarnya hanya membutuhkan makanan, bukan? Atasan Anda mungkin menginginkan Anda bekerja selama 12 jam sehari, padahal perusahaan hanya memerlukan 8 jam.

Menghindar—pro dan kontra

Anda mungkin ingin menghindari situasi atau orang yang "mengancam". Upaya ini terkadang dapat dibenarkan, sedangkan pada saat lain tidak demikian. Adakah beberapa situasi ketika Anda merasa lebih mampu memegang kendali? Mengapa Anda tidak mampu melakukan hal itu dalam situasi yang membuat Anda merasa seperti keset kaki? Apa yang membuat kedua situasi itu berbeda? Pikirkan hal itu baik-baik.

Mengapa tidak menawarkan diri untuk membantu ketika Anda memiliki keluangan? Tawaran Anda akan memberikan kesan yang baik dan mempermudah situasi ketika Anda merasa perlu berkata "tidak". Dengan menawarkan bantuan, Anda juga dapat memilih jenis pekerjaan yang Anda inginkan.

Sebuah survei mutakhir menunjukkan bahwa pertengkaran sengit dengan atasan justru dapat bermanfaat bagi jantung Anda. Para pria yang mendapat perlakuan semena-mena dan tidak mengeluhkan hal itu akan melipatgandakan risiko mereka terkena serangan jantung. Penelitian tersebut memang tidak sempurna, tetapi tetap menunjukkan bahwa memendam perasaan frustrasi merupakan tindakan yang berisiko. Jika Anda merasa tidak diperlakukan sebagaimana semestinya di tempat kerja, Anda sebaiknya berbuat sesuatu untuk mengatasi hal itu.

Melindungi diri sendiri

Bahaya lain bagi orang-orang yang tidak keberatan untuk di–perlakukan seperti keset kaki adalah bahwa mereka cende–rung berbaik hati kepada orang yang justru bersikap kasar terhadap mereka. Mereka berharap dapat merengkuh hati orang itu dengan sikap tersebut. Sikap seperti ini justru dapat menjadi fenomena yang merusak dalam sebuah hubungan ke–tika seseorang melakukan segalanya untuk orang lain demi mendapatkan perlakuan baik dari orang itu. Ironisnya, peristiwa yang sering terjadi adalah semakin baik si keset kaki itu, orang lain yang menerima kebaikannya justru menjadi semakin tidak

baik. Namun, fakta tersebut justru menjadikan si keset kaki bahkan lebih bertekad untuk menyenangkan orang itu. Siklus semacam ini amat membahayakan. Persahabatan, kemitraan, dan pernikahan seharusnya didasarkan pada kesetaraan dan keadilan. Jika kehidupan rumah tangga Anda tidak seperti itu, Anda perlu mengubahnya. Kebutuhan dan keinginan Anda harus diperhitungkan, demikian pula dengan kebutuhan dan keinginan orang lain.

Ketika Anda merasa tidak lagi memiliki pilihan dalam sebuah hubungan, baik dalam hubungan pribadi maupun hubungan kerja, atau ketika Anda merasa telah kehilangan kemampuan untuk berkata "tidak", Anda harus segera bertindak.

Masalah yang lebih besar

Jika Anda merasa diperlakukan seperti keset kaki, pikirkan sebabnya. Apakah hal itu terjadi karena Anda sangat ingin menyenangkan orang lain? Apakah Anda lebih condong pada opini orang lain tentang diri Anda, dan tidak menganggap diri Anda cukup berharga? Apakah Anda senang bila dianggap se–bagai malaikat penolong? Ingatlah bahwa citra diri Anda dapat tecermin dalam cara orang lain memperlakukan Anda. Jika An–da menganggap diri Anda lemah atau tidak berguna, orang lain mungkin juga akan menganggap Anda demikian. Sebaliknya, jika Anda memandang diri Anda sebagai sosok yang kuat dan mandiri, orang lain akan menghargai dan tidak memperalat

Anda. Pilihlah teman-teman yang membangun diri Anda dan membuat Anda merasa nyaman dengan diri Anda sebagaimana adanya.

Cara yang benar

Juli : "Popi, bisakah kamu lembur sebentar malam ini dan menyelesaikan proyeknya?"

Popi : "Maaf, Juli, sepertinya saya tidak bisa. Saya akan melanjutkannya lagi besok."

Juli : "Popi, kami benar-benar membutuhkan dan akan sangat menghargai bantuanmu jika kamu bisa menyelesaikannya malam ini."

Popi : "Terima kasih, tetapi saya tidak bisa membantu karena perusahaan tidak bersedia memberi kom–pensasi yang wajar bila saya bekerja lembur."

Juli : "Memang, tetapi semua orang akan tahu bahwa kamu adalah orang yang dapat diandalkan jika kamu bisa menyelesaikan tugas itu malam ini."

Popi : "Maaf, Juli, seperti yang saya katakan, saya akan mengerjakan tugas itu secepatnya besok pagi. Saya sudah membuat janji untuk malam ini, dan saya tidak bisa membatalkannya."

Juli : "Baiklah. Sampai jumpa besok."

Ringkasan

Jika Anda merasa diperlakukan seperti keset kaki, jangan merasa rendah diri, sebab hal itu mencerminkan fakta bahwa Anda adalah orang yang baik hati. Namun, perlakuan seperti itu mungkin akan merusak citra dan kehidupan Anda dalam jangka panjang. Anda perlu menentukan prioritas untuk memilih orang yang paling memerlukan kehadiran dan bantuan Anda, dan memastikan bahwa Anda tidak diperalat oleh siapa pun. Anda perlu belajar untuk berkata "tidak". Bab ini telah membahas banyak cara untuk melakukannya.

Terapkan

Nyatakan dengan jujur bila Anda merasa kewalahan. Jangan merasa terpaksa berkata "ya". Anda harus memiliki waktu bagi diri sendiri agar Anda dapat terus membantu orang lain.

***

BAB

10

nonajual@gmail.com/021122/DigitalPublishing/KG-2/SC

nonajual@gmail.com/021122/GDi
DigitalPublishing/KG-2/SC

MENJADI PEMENANG YANG BAIK

"Baik, kamu benar. Sekarang, saya baru sadar bahwa saya memang salah." Bagi beberapa orang, mendengar lawan bicara mereka berkata demikian bagaikan mendapat durian runtuh. Mereka merasa bahwa tujuan sebuah perdebatan ada–lah mengalahkan lawan bicara dan memperoleh pengakuan atas kebenaran pendapat mereka. Namun, keinginan semacam itu tidak realistis, dan tidak seharusnya menjadi harapan. Kita telah membahas cara- cara untuk menerima kekalahan secara terhormat dalam Aturan Utama No. 10. Sekarang, kita pun perlu membahas cara menjadi pemenang yang baik.

Cara yang salah

Vincent : "Jadi, jika kamu mempertimbangkan seluruh buk–ti-bukti itu, kamu pasti akan mengakui bahwa pendapatku benar."

Tom : "Ya, aku mengerti."

Vincent : "Tom, kamu harus mengakui bahwa aku benar."
Tom : "Sepertinya begitu."
Vincent : "Aku mau dengar kamu berkata, 'Kamu benar, Vincent'."
Tom : "Ya, kamu benar, Vincent."

Ingatlah Aturan Utama No. 10: Memelihara hubungan baik hampir selalu lebih penting daripada menang dalam perdebatan. Anda boleh jadi menang dalam perdebatan, tetapi kalah dalam peperangan. Jika lawan bicara Anda merasa dihina atau dipermalukan, mereka pasti tidak ingin bertemu atau berurusan dengan Anda lagi. Jika hal itu terjadi, meminta maaf pun tidak selalu dapat menyelesaikan masalah.

Berikan jalan keluar

Jika sudah jelas bahwa Andalah yang akan menang dalam sebuah perdebatan, sebaiknya berikan jalan keluar kepada lawan bicara Anda. Jangan paksa mereka untuk menyerah kepada Anda.

Contoh yang berguna

"Saya kira, diskusi ini menyenangkan. Bolehkah saya mengirimkan artikel itu supaya Anda dapat membacanya sendiri?"
"Masalah ini rumit sekali. Terkadang, saya tidak bisa tidur bila memikirkannya. Namun, kita mungkin bisa menyepakati..."

Mencari kesepakatan

Cobalah menutup perdebatan dengan merujuk pada kesepa–katan yang telah Anda capai. Mereka mungkin telah memahami sudut pandang Anda, atau telah menerima syarat yang Anda ajukan, tetapi menyatakan sepakat akan melahirkan komitmen bersama. Pihak-pihak yang berselisih akan lebih berkomitmen untuk menjalankan sebuah keputusan yang dipandang sebagai pencapaian bersama.

Contoh yang berguna

"Saya senang karena pada akhirnya, kita dapat menyepakati hal ini."

"Kesepakatan yang kita capai hari ini akan menjadi tonggak sejarah bagi kedua perusahaan. Saya mengucapkan terima kasih karena Anda sudah bersedia meluangkan waktu untuk membahasnya."

Libatkan pihak yang kalah

Jika sebuah kesepakatan dicapai sebagai solusi atas masalah yang sebelumnya sempat diperselisihkan, baik dalam rumah tangga maupun di tempat kerja, cobalah menawarkan solusi untuk me–libatkan pihak yang kalah.

Contoh yang berguna

"Lusi, walaupun kita akhirnya memutuskan untuk pergi ke Alton Towers yang sebenarnya tidak begitu kamu sukai, bolehkah Papa meminta kamu memilihkan tempat makan malam dalam perjalanan pulang nanti?"

"Tom, saya mengerti bahwa rencana ini bukanlah pilihan yang paling baik dalam pandanganmu, tetapi bisakah kamu membantu mengawasi sisi keuangannya?"

Jangan bertindak semena-mena terhadap pihak yang Anda kalahkan

Setelah menang berdebat, seseorang kadang tergoda untuk bertindak semena-mena terhadap pihak yang kalah. Tindakan semacam itu tidak bermanfaat sama sekali. Berceloteh tentang betapa cerdiknya Anda, dan betapa bodohnya mereka mungkin akan membuat Anda merasa lega pada saat itu, tetapi Anda akan segera kehilangan teman!

"Aku baru tahu bahwa aku memang benar, sedangkan kamu jelas-jelas salah."

"Saya senang karena kita akhirnya bersepakat untuk menyelesaikan masalah ini dengan caraku. Itu jauh lebih baik."

Meraih kemenangan sepihak mungkin bukan cara terbaik

Dalam beberapa perdebatan, Anda mungkin dapat meraih kemenangan mutlak. Mengakhiri sebuah negosiasi bisnis dengan kesepakatan yang hanya menguntungkan pihak Anda bukanlah tindakan yang bijaksana. Jika kesepakatan itu membuat pihak lain terpaksa menderita kerugian, mereka tidak akan berbisnis dengan Anda lagi. Dalam konteks pribadi, jika perbincangan mengenai pembagian tugas rumah tangga berakhir dengan keputusan bahwa pasangan Andalah yang harus mengerjakan semuanya sedangkan Anda tidak mengerjakan apa pun, akan tiba waktu bagi Anda untuk menyesali keputusan tersebut. Kesepakatan yang baik harus saling menguntungkan.

Jadi, memenangi perdebatan pun perlu dilakukan dengan cara yang terhormat. Saya telah memberi Anda banyak sarana untuk melakukannya, sisanya bergantung pada Anda. Namun, ingatlah untuk tetap menjaga setiap perdebatan agar tidak keluar dari jalur yang semestinya. Pikirkan setiap upaya Anda untuk memenangi perdebatan, dan selalu pertimbangkan risiko rusaknya hubungan baik Anda dengan lawan bicara. Nikmati diskusi yang sehat, tetapi hindari perdebatan yang merusak. Peliharalah selera humor Anda. Gunakan keterampilan berargumentasi untuk tujuan yang baik. Keterampilan Anda akan sangat bermanfaat jika digunakan dengan tepat.

Cara yang benar

Vincent : "Tom, diskusi ini benar-benar bermanfaat. Apa kamu sudah merasa bisa mendukung pendapatku sekarang?"

Tom : "Pendapatmu memang memiliki banyak keung–gulan."

Vincent : "Aku mengerti bahwa mengambil keputusan dalam kasus ini pasti tidak mudah. Hal-hal yang kamu pertanyakan memang patut dipertimbang–kan. Aku hanya berpikir bahwa manfaat yang akan kita peroleh dengan keputusan ini lebih be–sar daripada risikonya."

Tom : "Baiklah, aku akan mendukung pendapatmu."

Vincent : "Terima kasih. Satu hal lagi, aku ingin meminta bantuanmu untuk bergabung dalam kepanitiaan. Kamu bersedia, bukan?"

Ringkasan

Menanglah dengan baik. Bermurah hatilah ketika Anda merasa menang, dan cobalah untuk melibatkan lawan bicara Anda dalam langkah selanjutnya. Tekankan manfaat pembicaraan itu baginya. Jika Anda menang dalam suatu perdebatan, pastikan lawan debat Anda tidak pergi dengan perasaan pahit, marah, atau terhina.

Terapkan

Jika Anda merasa lebih unggul dalam sebuah perdebatan, lekaslah berbuat sesuatu agar lawan debat Anda tetap berbesar hati. Undanglah ia untuk bergabung dengan Anda dalam sebuah proyek, dan tidak usah membangga-banggakan kemenangan Anda.

***

nonajuad@gmail.com/021122/GDi
DigitalPublishing/KG-2/S

DigitalPublishing/KG-2/SC
nonajual@gmail.com/021122/GDi

nonajual@gmail.com/021122/GDi

BAB 2

DigitalPublishing/KG-2/SC

DigitalPublishing/KG-2/SC
nonajual@gmail.com/021122/GDi

IKHTISAR

Kini, Anda sudah dipersenjatai dengan baik untuk memenangi setiap perdebatan. Mari kita tutup dengan sebuah ikhtisar.

1. *Persiapkan segalanya.* Tentukan pokok-pokok persoalan yang ingin Anda tekankan. Pelajari fakta-fakta yang Anda perlukan untuk meyakinkan lawan bicara Anda.
2. *Kapan saat untuk berdebat, kapan saat untuk menjauh.* Pikirkan baik-baik sebelum Anda berdebat: Inikah saatnya? Inikah tempatnya?
3. *Bukan hanya apa yang Anda katakan,* melainkan juga cara Anda mengatakannya. Luangkan waktu untuk memikirkan cara yang akan Anda gunakan untuk memaparkan argumen Anda. Bahasa tubuh, pilihan kata, dan cara berbicara akan berpengaruh pada keberhasilan Anda dalam meyakinkan orang lain.

4. *Dengarkan dan dengarkan lagi*. Dengarkan argumen orang lain dengan saksama. Cermati bahasa tubuh mereka, dan pahami makna kata-kata mereka sebenarnya.
5. *Unggul dalam memberikan tanggapan*. Pikirkan argumen yang tampaknya akan didengarkan oleh lawan bicara Anda. Apakah mereka menggunakan asumsi tertentu? Argumen macam apa yang mereka anggap meyakinkan?
6. *Mewaspadai trik-trik lawan*. Perdebatan tidak selalu di–langsungkan dengan cara yang baik. Cermati data-data yang dikemukakan oleh lawan debat Anda. Waspadai teknik-tek–nik yang bertujuan mengalihkan perhatian seperti melan–carkan serangan pribadi atau mengubah topik pembicaraan. Waspadai pertanyaan-pertanyaan tersembunyi dan pilihan-pilihan yang menjebak.
7. *Berdebat di muka umum*. Bicaralah dengan jelas, singkat, sederhana, dan tidak terlalu cepat.
8. *Berdebat melalui tulisan*. Tulisan yang jelas lebih baik daripada tulisan yang panjang. Tulislah dengan singkat, jelas, dan langsung membahas inti masalah. Gunakan bahasa yang dapat dipahami dengan mudah oleh pembaca.
9. *Mengatasi kebuntuan*. Gunakan kreativitas Anda untuk me–nemukan jalan keluar dari perdebatan yang berlarut- larut. Cobalah melihat masalah itu dari sudut pandang lain. Da–patkah Anda melakukan sesuatu untuk menekan lawan bicara Anda agar ia sepakat dengan Anda? Dapatkah masalah itu dipecahkan melalui kompromi?

10. *Memelihara hubungan baik.* Inilah aturan yang paling *penting*. Apa yang Anda inginkan dari perdebatan tersebut? Menghina, mempermalukan, atau membuat lawan bicara Anda kebakaran jenggot mungkin membuat Anda merasa puas pada saat itu, tetapi Anda mungkin akan kehilangan banyak teman, dan menjalani hari-hari selanjutnya dengan penyesalan akibat mengikuti dorongan nafsu sesaat.Ca–pailah kesepakatan yang bermanfaat bagi kedua pihak. Jangan mengulang-ulang perdebatan yang sama; silakan memper–debatkan hal yang lain!

***

DigitalPublishing/EG-2/SC
bonajual@gmail.com/022/GDI

DigitalPublishing/KG-2/SC
n@majual@gmail.com/0211/22/GDi

DigitalPublishing/KG-2/SC
nonajual@gmail.com/02122/GDi

CARA TEPAT BERDEBAT SECARA CERDAS, MEYAKINKAN, & POSITIF

Edisi Revisi

Kemampuan untuk membujuk, memengaruhi, dan menyakinkan orang lain sangat penting untuk meraih kesuksesan dalam hidup maupun dunia kerja. Bagaimanapun, banyak orang kurang memahami cara berdebat yang tepat, malahan perdebatan masih dipandang sebagai sesuatu yang perlu dihindari karena sifatnya yang buruk. Sebenarnya, kemampuan berdebat adalah salah satu aset diri yang paling berharga, meskipun sering diabaikan. Pelajari seni berdebat secara cerdas, meyakinkan, dan positif agar Anda tidak ragu lagi untuk:

- Menyampaikan maksud Anda secara tepat dan efektif
- Meyakinkan orang lain untuk mengikuti pola pikir Anda
- Tetap bersikap tenang saat situasi memanas
- Memenangkan perdebatan
- Mendapatkan apa yang Anda inginkan
- Menghadapi orang dan topik pembicaraan yang sulit
- Berbicara secara tegas dan menyakinkan
- Berbicara dengan penuh percaya diri

Dalam *Cara Tepat Berdebat secara Cerdas, Meyakinkan, dan Positif*, mengungkap rahasia dan kiat memenangkan hati dan pikiran orang lain melalui pendapat Anda. Anda akan mampu membuat semua ucapan berdampak positif sesuai harapan Anda, baik di rumah maupun tempat kerja, setiap saat.

BIP
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

RAIH KEJUTAN SPESIAL
KLAIM DI MYVALUE

Self Improvement/
Self Help
U16+
5 5 0 0 0 2 1 7 9
9 786230 407611
Harga P. Jawa Rp119.000,-