

모든 대화는 심리다



SENI BERBICARA TANPA BIKIN SAKIT HATI

Membangun Komunikasi Efektif
dengan Pendekatan Psikologi

오수향

OH SU HYANG

DOSEN & PAKAR KOMUNIKASI TERKENAL DI KOREA SELATAN

PENULIS BEST SELLER BICARA ITU ADA SENINYA

Passion for Knowledge

Egyat

Be Happy!

Oh suhyang

(Be Happy!)

ALL COMMUNICATIONS IS PSYCHOLOGY

By: Oh-Su Hyang

Copyright © 2019 Oh-Su Hyang

All rights reserved

Indonesian language copyright © 2022 PENERBIT BHUANA ILMU POPULER

Indonesian translation edition arranged with Uknow Contents Group Co.,Ltd.

Through Eric Yang Agency Inc.

SENI BERBICARA TANPA BIKIN SAKIT HATI

Membangun Komunikasi Efektif dengan Pendekatan Psikologi

Oh-Su Hyang

ISBN: 978-623-04-0791-8

Pengalih bahasa: Winall Kim (Tim tulislah.com)

Penyunting: Marina Ariyani

Penyelaras akhir: Shaffira Fitri P. & Deesis Edith M.

Penata letak: Bangkit C. Yoghastika

Desain sampul: Rachmat Fajar P. & Angela Laminto

©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.

Edisi Digital, 2022

Sanksi Pelanggaran Pasal 113 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta

- 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).
- 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).
- 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).
- 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

SENI BERBICARA TANPA BIKIN SAKIT HATI

Membangun Komunikasi Efektif
dengan Pendekatan Psikologi

Oleh
오수향
Oh Su Hyang



BHUANA ILMU POPULER
Kelompok Gramedia

PROLOG

Memahami Hati (Lawan Bicara) Akan Membuat Percakapan Lebih Baik, Menjernihkan Kesalahpahaman Membuat Hubungan (Manusia) Lebih Baik

Setiap tahun, ada banyak buku mengenai percakapan yang diterbitkan. Para pembaca akan menemukan dan membaca buku yang mereka butuhkan. Itulah gagasan utamanya.

“Ubah nada suara Anda.”

“Cara bicara kita harus disesuaikan dengan lingkungan dan orang-orang di sekitar kita.”

Anehnya, banyak buku mengabaikan masalah besar yang muncul dalam suatu percakapan. Manusia tidak dapat berbicara dan memahami kata-kata orang lain secara akurat, seperti sebuah robot. Tidak peduli seberapa baik kita berbicara, pasti ada beberapa pendengar yang jatuh ke dalam perangkap kesalahpahaman. Hal yang sebaliknya juga terjadi: kesalahpahaman bisa terjadi, tidak peduli sebaik apa pun orang lain mencoba mendengarkan.

Kita sering berada dalam situasi untuk mengatakan hal-hal seperti ini.

“Bukan seperti itu maksudku.”

“Mengapa nada bicaramu seperti itu!”

“Mengapa kamu terus berdebat denganku?”

“Lagi-lagi kamu bohong.”

Kesalahpahaman yang berlarut-larut akan menghancurkan hubungan manusia. Apakah kesalahpahaman ini terjadi karena kesalahan satu pihak? Tidak. Hal ini bisa terjadi karena faktor psikologis kita dan lawan bicara kita yang memengaruhi sebuah percakapan. Sama seperti ungkapan, “Bukan apa yang kamu katakan, tetapi cara kamu mengatakannya.” Kata yang sama bisa dirasakan berbeda, tergantung pada psikologi orang-orang yang terlibat dalam percakapan tersebut.

Mengapa demikian? Karena secara psikologis, setiap manusia memiliki “Jendela Johari” yang terdiri atas empat jendela, yaitu daerah terbuka (*open area*), daerah tersembunyi (*hidden area*), daerah tidak terlihat (*blind area*), dan daerah tidak dikenal (*unconscious area*). Jika keempat jendela tersebut tidak berjalan dengan baik, komunikasi pun tidak akan berjalan lancar dan menimbulkan kesalahpahaman. Tidak peduli apakah Anda sedang berbicara dengan ahli komunikasi, jika keempat jendela tersebut tidak berjalan dengan baik, mereka pasti akan salah paham. Hal ini akan dibahas secara terperinci di bab yang lain.

Sejumlah faktor psikologis lain juga memengaruhi suatu percakapan dan hubungan. Misalnya, orang mudah salah mengira hal-hal yang dirasa sangat jelas (*Invisible Gorilla Experiment* atau Eksperimen Gorila Tak Kasat Mata); orang mudah menilai orang lain (*Cognitive Misleading Effect* atau Efek Kognitif yang Menyesatkan); orang hanya melihat apa yang ingin mereka lihat dan hanya percaya apa yang ingin mereka percayai (*Confirmation Bias* atau Prasangka Konfirmasi); bahwa secara naluriah orang-orang membedakan antara pihak mereka dan musuhnya (*Amigdala's Dichotomy* atau Dikotomi Amigdala); orang tertarik pada orang yang mirip dengan mereka (*Law of*

Similarity atau *Hukum Kesamaan*); orang memandang segala sesuatunya secara negatif ketika harga diri mereka rendah (*Cause of Inferiority Complex* atau *Penyebab Rasa Rendah Diri*); orang berbohong untuk bertahan hidup (*Instinctive Lie* atau *Insting untuk Berbohong*), dan sebagainya.

Manusia tidak bisa lepas satu langkah pun dari faktor psikologis ini. Itulah sebabnya kita sering mengalami kesalahpahaman dalam kehidupan sehari-hari dan di tempat kerja. Sekarang kita jadi tahu bahwa kesalahpahaman bisa terjadi bukan karena kesalahan siapa pun. Oleh karena itu, untuk meminimalkan kesalahpahaman, kita perlu memahami psikologi dan berkomunikasi secara berbeda. Jika sudah menguasai keduanya, kita dapat meraih keharmonisan dan kebahagiaan dalam hubungan antarmanusia, serta bebas dari konflik dan kecemasan yang muncul hanya karena suatu percakapan.

Buku ini menjelaskan alasan psikologis mengapa kesalahpahaman dalam berkomunikasi tidak bisa dihindari. Selain itu, kami juga memberikan panduan tentang cara membuka diri dan berkomunikasi dengan orang lain untuk mencegah kesalahpahaman. Buku ini juga akan membahas berbagai kasus konseling yang dilakukan oleh pakar komunikasi psikologi ternama di Korea.

Buku ini dibagi menjadi enam bab utama. Bab 1 mengeksplorasi bahwa kesalahpahaman tidak dapat dihindari karena ada alasan psikologis yang memengaruhi suatu hubungan. Dengan memahami secara psikologis, kita dapat menghindari rasa takut dalam hubungan antarmanusia. Bab 2 akan menjelaskan perilaku menyesatkan yang diabaikan oleh banyak orang. Bab 3 tentang bagaimana kita melihat ke dalam pikiran dan menjelaskan mengapa terjadi kesalahpahaman

dalam suatu hubungan, serta bagaimana mengembalikan harga diri kita. Di Bab 4, kita diajak untuk melihat ke dalam pikiran orang lain. Ternyata banyak kesalahpahaman muncul karena kita berbicara dari sudut pandang kita sendiri. Oleh karena itu, pelajari bagaimana orang lain berbeda dengan kita dan bagaimana kita dapat menerima sinyal positif dari mereka. Bab 5 akan membantu kita mengembangkan kemampuan untuk mengambil pandangan holistik dan objektif dari situasi yang kita hadapi sehari-hari. Sementara Bab 6 akan memandu kita untuk memahami hubungan manusia, serta cara memimpin suatu percakapan dan hubungan.

Ada banyak orang yang sakit hati karena kesalahpahaman dalam percakapan. Saya berharap buku ini bisa mengobati Anda semua.

DAFTAR ISI

PROLOG

Memahami Hati (Lawan Bicara) Akan Membuat Percakapan Lebih Baik, Menjernihkan Kesalahpahaman Membuat Hubungan (Manusia) Lebih Baik.

BAB 1

ADA “KESALAHPAHAMAN” YANG BELUM TERSELESAIKAN DALAM HUBUNGAN MANUSIA

01. Kita Akan Selalu Salah Paham Satu Sama Lain/ Teori Jendela Johari	1
02. Manusia Hampir Selalu Salah Sangka (<i>Delude Oneself</i>)/ Eksperimen Gorila Tak Kasat Mata.....	5
03. Kesan Pertama Menentukan Apa (yang Terjadi) Selanjutnya/ Efek Menyesatkan Kognitif.....	9
04. Saya Tidak Tahan Ketika Ada Seseorang yang Menyangkal/ Psikologi Bias Konfirmasi.....	13
05. Secara Naluriah, Otak Akan Mengenali Teman (<i>Ally</i>) Kita/ Dikotomi Amigdala	17
06. Kita dapat Mencintai (Orang Lain) Setinggi Harga Diri Kita/ Penyebab Rasa Rendah Diri.....	21
07. Sering Berbohong Bukanlah Suatu Dosa/Insting Berbohong.....	25

BAB 2

"CARA" AGAR TIDAK SALAH PAHAM

08. Semakin Cepat Memahami Kata-Katanya, Semakin Baik/ Keterampilan untuk Meminta Maaf.....	29
09. Bukan Apa yang Dikatakan, tetapi Cara Mengatakannya/ Efek Mengupas Bingkai (<i>Frame Peeling Effect</i>)	33
10. Percuma Menyebutkan Kata-Kata yang Sulit Dipahami/ Sindrom Kecanduan Jargon.....	37
11. Bahasa Gaul Merusak Harga Diriku/Mekanisme Pertahanan Diri (dari) Bahasa Gaul	41
12. Dialek Bisa Membuat Salah Paham Secara Sepihak/ Psikologi Dialek	45
13. Pemilihan Kata-Kata yang Tepat Akan Membuat Sebuah Kalimat Menjadi Bagus/Pemilihan Kosakata	49
14. Nada Bicara yang Bagus Akan Membuat Kita Disukai/ Efek Koreksi Intonasi.....	53
15. Kekuatan Gerak Tubuh Memengaruhi Kata-Kata/ Sindrom Pinokio.....	57
16. Kalau Ia Tidak Bereaksi, Itu Akan Membuatku Malu/ Efek Cermin (<i>Mirroring Effect</i>)	61
17. Ia Bilang "Aku Belum Selesai Bicara"/ Aturan Percakapan 1-2-3 (<i>1-2-3 Laws of Conversation</i>)	65

BAB
3

APA YANG SAYA KATAKAN ADALAH
KEADAAN “HATI SAYA”

18. Rendah Hati yang Berlebihan Menyebabkan Rendah Diri/ Pengakuan Diri.....	69
19. Kata “Sepertinya” Akan Membuat Hati Gundah/Hubungan untuk Mengurangi Ketidakpastian.....	73
20. Kata “Apa Saja” Digunakan untuk Melempar Tanggung Jawab/ Gangguan Kepribadian Dependen (<i>Dependent Personality</i> <i>Disorder</i>)	77
21. Kata “(Itu) karena ...” Digunakan untuk Menyalahkan Orang Lain/ Rasa Tidak Menghargai.....	81
22. Bukan “Salah”, tetapi “Berbeda”/Pemikiran Dikotomis (<i>Dichotomous Thinking</i>)	85
23. Terbiasa Mengatakan “Tidak”/Stabilisasi Psikologi	89
24. Kalimat yang Bertele-tele Tidak Akan Berarti /Efek 15 Detik	93
25. Ingin Diperhatikan, Bukan Diawasi/ Efek Hawthorne	97
26. Saya Tidak Bisa Menolak Permintaannya/Good Boy Syndrome ..	101

BAB
4

ADA CARA UNTUK MEMBERI KESAN BAIK DI
“PIKIRAN ORANG LAIN”

27. Saya Tertarik dengan Orang yang Mirip dengan Saya/ Hukum Kesamaan (<i>The Law of Similarity</i>)	107
28. Berikan Label Positif Ketimbang Label Negatif/Efek Pelabelan ...	111
29. Setiap Orang Mempunyai Sisi Tersembunyi/ Indikator Isu Sensitif	119
30. Saya Memberinya Nasihat, tetapi Mengapa Ia Kesal?/Efek Ilusi Kepercayaan Diri.....	119
31. Setiap Orang Punya Gaya Bicara Berbeda/ Metode Percakapan Berorientasi Disposisi.....	123
32. Percakapan dengan Teknik <i>Eye Level</i>/ Sangatlah Efektif/ Efek dari Mengikuti Nada Bicara.....	127
33. Ada Waktunya untuk Berbicara Banyak/Efek “5W+1H”	131
34. Semakin Kita Mendengarkan, Komunikasinya Akan Semakin Nyambung/Efek Mendengarkan.....	135
35. Kebiasaan Memegang Pena agar Bisa Mendengarkan dengan Saksama/Tekanan Psikologis	139

BAB
5

KETIKA PERCAKAPAN BERUBAH,
“HUBUNGAN” PUN BERUBAH

36. Membedakan Antara Fakta dan Opini/Kesalahan Prasangka	143
37. Bahasa untuk Bisnis dan Bahasa Sehari-hari Itu Berbeda/ Lima Aturan dalam Percakapan Bisnis	147
38. Jangan Jadikan Orang Lain Sebagai Tempat Sampah Emosi/ Efek Motivasi Epistemologis (<i>Epistemological Motivational Effect</i>)	151
39. “Ya” Adalah Kata Pertama yang Tidak Bisa Hilang dalam Percakapan/Efek Primer (<i>Primary Effect</i>).....	155
40. “Jangan Bilang Siapa-Siapa” Bukan Berarti Berbagi Rahasia, Melainkan Membeberkan Kelemahanmu Sendiri/ Aturan Berbagi Rahasia.....	159
41. Penampilan yang Cocok dengan Kata-Kata Itu Sangat Penting/ Efek Politik Penampilan (<i>Fashion Political Effect</i>)	163

BAB
6

TIDAK AKAN ADA SEBUAH HUBUNGAN YANG
BAIK TANPA RASA “PENGERTIAN”

42. **Menghakimi Adalah Kritik yang Merendahkan/**
Efek Bingkai Kritik (*Frame of Criticism Effect*) 167
43. **Pujian Membuat Anda Melangkah Maju, Sanjungan**
Membuat Anda Melangkah Mundur/Tingkat Sanjungan..... 171
44. **Berikan Perbandingan Hanya Ketika Mengatakan Hal-Hal**
Baik/Efek Membandingkan Orang Lain 175
45. **Perubahan Kecil dalam Bertanya Dapat Membuat Perbedaan/**
Efek Pertanyaan Terbuka (*Open Question Effect*) 179
46. **Apakah Saya Harus Meminta Maaf Ketika Tidak Melakukan**
Kesalahan Apa Pun?/Pola Pertemanan Dekat..... 183
47. **Berikan Jawaban yang Ingin Didengar Terlebih Dahulu/**
Cara Emas untuk Berbicara (*The Diamond Way of Speaking*) 187
48. **Tidak Ada yang Mau Mendengarkan Saya/**
Cara Berkomunikasi yang Berbobot 191

**Bukankah hidup adalah serangkaian
perubahan yang berulang-ulang?**

Andy Warhol

BAB 1

**ADA “KESALAHPAHAMAN” YANG
BELUM TERSELESAIKAN DALAM
HUBUNGAN MANUSIA**

01

KITA AKAN SELALU SALAH PAHAM SATU SAMA LAIN

Teori Jendela Johari

“Pertama, menjauhlah dariku. Duduklah di atas rerumputan itu. Aku akan mencoba melirikmu, tetapi jangan katakan apa pun. Kata-kata adalah sumber kesalahpahaman! Hari demi hari kita bisa duduk lebih dekat . . .”

Ada satu cerita dari kisah *Le Petit Prince* karya Saint-Exupéry tentang seekor rubah gurun. Sang pangeran kecil memberi tahu rubah gurun bahwa dirinya ingin mencari teman. Kemudian, rubah gurun menyuruh pangeran kecil untuk menjinakkannya dengan penuh kesabaran, jika ingin memiliki teman.

Cara menjinakkannya pun sederhana. Pangeran kecil hanya perlu duduk di rerumputan bersama rubah gurun, lalu perlahan mendekatinya. Pangeran kecil tidak perlu mengatakan apa-apa. Rubah gurun cukup meliriknya saja.

Mengapa rubah gurun tidak mau berbicara, yang merupakan syarat penting dari sebuah hubungan? Jawabannya merupakan sebuah ironi. Kata-kata adalah wadah untuk hati. Namun, tidak mudah bagi manusia untuk menciptakan wadah yang sesuai dengan hati mereka. Orang lain juga ingin menyerahkan wadah hati mereka sehingga tidak mudah untuk membaca hati orang itu secara akurat. Jadi, rubah gurun berkata seperti ini:

“Jangan berkata apa-apa. Kata-kata adalah sumber kesalahan-pahaman.”

Dalam percakapan, kita pun sering mengalami kesalahan-pahaman, baik dalam hubungan pribadi maupun publik. Tanpa diduga, ada banyak kesalahan-pahaman dan rasa malu yang timbul. Ketika timbul kesalahan dalam sebuah percakapan, kita pasti sering mendengar kalimat berikut.

“Mengapa kamu tidak bisa mengerti aku?”

“Bukan begitu maksudku . . .”

“Mengapa kamu berbicara seperti itu?”

Kesalahan-pahaman bisa terjadi karena beberapa alasan. Bisa karena pengucapan yang salah; bahasa tubuh dan kosakata yang tidak akurat; nada suara dan kebiasaan percakapan yang buruk; serta sikap terhadap prasangka.

Alasan yang lebih mendasar dapat ditemukan pada aspek psikologis. Teori Jendela Johari, yang dicetuskan oleh dua psikolog Amerika, Joseph Luft dan Harry Ingham, membuktikan hal tersebut. Mereka percaya bahwa keadaan pikiran seseorang memengaruhi hubungan manusia. Mereka pun merumuskan-nya dalam jendela kuadran.

Jendela Johari

	Diketahui Diri Sendiri	Tak Diketahui Diri Sendiri
Diketahui Orang Lain	Jendela Pertama Terbuka (<i>open</i>) Komunikasi lancar	Jendela Ketiga Tidak terlihat (<i>blind</i>) Kesalahpahaman dimulai
Tak Diketahui Orang Lain	Jendela kedua Tersembunyi (<i>hidden</i>) Kesalahpahaman dimulai	Jendela keempat Tidak dikenal (<i>unconscious</i>) Terjadi kesalahpahaman yang fatal dan terjadi hambatan dalam komunikasi

Jendela yang pertama adalah "Jendela Terbuka", yang diketahui diri sendiri dan orang lain. Orang yang memiliki jendela terbuka yang luas ini menunjukkan kecenderungan untuk menunjukkan pikirannya secara transparan, tanpa menyembunyikannya dari orang lain. Orang dengan tipe jendela ini sangat mudah untuk berkomunikasi dengan orang lain. Apa pun yang ia katakan, orang lain akan memahaminya dengan mudah sehingga tidak terjadi kesalahpahaman.

Jendela yang kedua adalah "Jendela Tersembunyi", yang diketahui diri sendiri, tetapi orang lain tidak mengetahuinya. Orang dengan jendela tipe ini akan menunjukkan kencenderungan untuk tidak membuka hati kepada orang lain karena memiliki rahasia dan kerumitan. Di situasi seperti ini, percakapan pun menjadi tidak lancar sehingga dapat menimbulkan kesalahpahaman.

Jendela yang ketiga adalah "Jendela Tidak Terlihat", yang kita sendiri tidak tahu, tetapi orang lain mengetahuinya. Orang dengan tipe jendela tertutup ini akan menunjukkan

kecenderungan untuk tidak menyadari apa yang diketahui orang-orang di sekitarnya. Hasilnya, percakapan yang lancar tidak akan terjadi sehingga berpotensi untuk menimbulkan kesalahpahaman.

Jendela yang keempat adalah “Jendela Tidak Dikenal”, yang tidak diketahui oleh diri sendiri dan orang lain. Orang dengan jendela tipe ini akan menunjukkan kecenderungan untuk didominasi oleh dunia bawah sadar. Pada jangkauan area yang luas ini akan terjadi kesalahpahaman dan hambatan dalam percakapan dengan orang lain. Oleh karena itu, kata-kata menjadi sumber kesalahpahaman, dan jika dipaksakan untuk mengatakan sesuatu, pasti akan selalu terjadi pertengkaran.

Sebagian besar dari kita diatur oleh salah satu dari empat jendela pikiran tersebut. Ketika jendela pertama diperluas, hubungan dan komunikasi akan berjalan lancar. Namun, ketika jendela keempat diperluas, akan terjadi hambatan besar bagi hubungan dan komunikasi antarmanusia.

Setiap orang memiliki jendela yang berbeda dalam pikirannya. Selain jendela pertama, sebagian dari kita ada juga yang didominasi oleh jendela tersembunyi, jendela tidak terlihat, dan jendela tidak dikenal. Secara psikologis, percakapan dipengaruhi oleh keadaan pikiran. Oleh karena itu, sangat wajar jika timbul kesalahan saat berkomunikasi dengan orang lain, terlepas dari bagaimana kita telah mengungkapkan perasaan dengan keterampilan verbal yang sangat baik.

02

MANUSIA HAMPIR SELALU SALAH SANGKA (*DELUDE ONESELF*)

Eksperimen Gorila Tak Kasat Mata

Menurut kamus, arti kata “kesalahpahaman” adalah salah menafsirkan atau salah memahami makna. Fenomena ini juga sering terjadi ketika seseorang berbicara mengenai kebenaran yang tidak bisa diterima oleh orang lain. Faktanya, manusia tidak bisa menghindari kesalahpahaman. Hal ini bisa terjadi karena pada dasarnya manusia memiliki delusi yang tidak masuk akal. Tidak jarang kita juga bertanya pada diri sendiri, “Apakah saya bisa salah memahami kata-kata (orang) itu (atau hal-hal seperti itu)?”

Pada 1999, psikolog Amerika, Daniel Simons dan Christopher Chabris melakukan eksperimen yang menarik. Mereka membagi enam siswa menjadi dua tim yang masing-masing beranggotakan tiga orang. Setelah itu, satu tim disuruh mengenakan baju putih, sementara tim lainnya memakai baju hitam, kemudian mereka saling mengoper bola basket. Tim peneliti merekam kegiatan mereka itu dengan video dan menunjukkannya kepada mereka.

"Abaikan tim hitam dan hitung operan yang dilakukan oleh tim putih."

Setelah itu, para siswa berkonsentrasi untuk menghitung jumlah operan yang dilakukan tim berbaju putih. Tidak lama setelah video berakhir, tim peneliti mengajukan pertanyaan kepada para siswa.

"Apakah kalian melihat orang lain selain mereka (para siswa tersebut)?"

Di dalam video, dengan jelas, memperlihatkan seorang siswa dengan kostum gorila lewat sambil memukuli dadanya. Anehnya, setengah dari siswa bahkan tidak menyadarinya karena mereka berkonsentrasi pada operan tim berbaju putih. Jika ada suatu objek yang jelas-jelas ada di depan kita, tetapi kita tidak memperhatikannya, kita tidak akan mengenalinya atau salah mengartikannya. Fenomena ini merupakan jenis ilusi kognitif dan disebut dengan fenomena "gorila tak kasat mata".

Dalam mengemukakan pikiran dan pendapat pun sering kali terjadi kekeliruan. Banyak orang yang secara tidak sadar jatuh ke dalam pemikiran ini ketika mereka mengadakan rapat di kampus atau kantor.

"Kali ini, pasti banyak orang yang akan setuju dengan pendapat saya."

Ini adalah ilusi yang sama sekali berbeda dengan kebenaran. Secara naluriah, orang-orang berasumsi bahwa orang lain akan memiliki pikiran yang sama dengan mereka. Dalam psikologi, hal ini disebut dengan "efek konsensus palsu". Manusia adalah

makhluk yang tidak sempurna. Mereka sering mengalami kesalahpahaman, bahkan terhadap hal-hal yang sudah sangat jelas. Oleh karena itu, dalam bertukar pikiran, kesalahpahaman tidak bisa dihindari.

Misalnya, suatu hari kita sedang berbicara dengan seseorang dengan citra yang baik, memiliki senyum yang ramah, dan baik dengan orang lain. Namun, orang-orang sering salah paham dan menganggap ia pura-pura bersikap ramah dan menilainya secara negatif. Padahal kenyataannya, perilaku peduli seseorang bisa datang dari hati (nurani) dan kapan saja, tetapi hal ini sering kali dilupakan oleh banyak orang.

Kesalahpahaman juga sering terjadi ketika seseorang berbicara dengan orang yang memiliki citra baik. Katakan saja, ada satu orang yang baik dan perhatian kepada orang lain, kemudian secara alami, orang lain menganggap bahwa ia baik karena memiliki citra yang baik. Ini juga sebuah kesalahan. Bisa saja orang itu pura-pura bersikap baik. Banyak orang yang tidak mempertimbangkan hal ini sehingga sering terjebak dalam kesalahpahaman.

Dari luar, salah paham dan salah sangka terlihat berbeda, tetapi pada kenyataannya sama. Perbedaannya, terjadi kesalahan proses persepsi dalam konsep salah paham, sementara di fase salah sangka terjadi kesalahan dalam proses berpikir. Namun, keduanya memiliki kesamaan, yaitu sama-sama salah dalam memahami suatu kebenaran.

Manusia adalah makhluk yang (selalu) berdelusi dan selalu salah paham. Oleh karena itu, jika tidak ingin terjadi kesalahpahaman dalam percakapan dengan seseorang, hampir

tidak mungkin untuk mewujudkannya. Kesalahpahaman tidak dapat dihindari dan umum terjadi dalam semua percakapan, kapan saja dan di mana saja. Namun, jika bisa memahaminya, kita bisa belajar untuk mengurangi jumlah dan tingkat kesalahpahaman.

Digital Publishing/KG-3/GC

03

KESAN PERTAMA MENENTUKAN APA (YANG TERJADI) SELANJUTNYA

Efek Menyesatkan Kognitif

Metode komunikasi yang tepat tergantung dari target pendergarnya, seperti pekerja kantoran, para eksekutif, salesman, pembawa acara, pasangan kita, atau para pencari kerja. Namun, ada satu prinsip yang sama untuk semua bidang atau subjek, yaitu prinsip “kesan pertama”.

“Tidak peduli berapa banyak buku mengenai percakapan yang Anda baca dan informasi yang Anda dapat, jika kesan pertama Anda tidak baik, semuanya akan sia-sia. Ingat, saat berbicara dengan seseorang, tatapan mereka langsung menentukan apakah ia menyukai atau tidak menyukai Anda.”

Kesan pertama seperti itu memang selalu ditekankan dalam setiap mata kuliah, tetapi beberapa mahasiswa mengatakan bahwa kesan pertama tidak cukup untuk menentukan berhasil tidaknya suatu percakapan. Mereka berpendapat bahwa hal tersebut hanya sebatas memperkirakan dan menilai seperti apa orang lain dalam kehidupan sehari-hari.

Namun, apakah betul seperti itu? Pemikiran tersebut sangat meremehkan kesan pertama. Kita tidak boleh mengabaikan kesan pertama karena justru itulah yang memiliki pengaruh besar dalam sebuah percakapan. Menurut statistik di situs pencarian kerja, sebanyak 76,3% manajer SDM perusahaan mengatakan bahwa mereka “pernah mengurangi poin seorang pelamar kerja berdasarkan kesan (pertama)”.

Artinya, sebagus apa pun spesifikasi, keahlian, dan potensi seseorang, ia bisa tersingkir karena penampilannya. Sebaliknya, meskipun kita memiliki spesifikasi, keterampilan, dan potensi yang kurang menonjol, tetapi memiliki kesan yang baik, kita bisa saja mendapatkan kesempatan untuk lulus.

Nasib suatu perusahaan dapat berubah, tergantung dari dari para karyawan yang dipekerjakan, karena kesan pertama memainkan peran yang sangat penting dalam proses perekrutan. Manajer SDM mengatakan bahwa kesan pertama sangat penting karena memiliki tiga alasan:

- Orang yang berpenampilan baik pandai bersosialisasi.
- Orang yang berpenampilan baik pandai mengatur dirinya sendiri.
- Orang yang berpenampilan baik memiliki performa yang baik pula saat bekerja.

Ada banyak teknik untuk berkomunikasi dengan baik. Namun, kesan pertama selalu menjadi tema pertama dari setiap buku mengenai percakapan. Artinya, sebagus apa pun keterampilan berbicara dan gaya persuasif kita, jika mengabaikan kesan pertama yang dilihat orang ketika pertama kali bertemu, semua itu akan sia-sia. Jika kesan pertama gagal, percakapan yang ramah dan lancar dengan orang lain tidak

dapat terjalin dengan baik. Jika kesan pertama gagal, akan terjadi kesalahpahaman ketika bercakap-cakap dengan orang lain.

Mengapa kesan pertama berdampak besar pada komunikasi? Menanggapi hal ini, psikolog Amerika, Gordon Allport, mengungkapkan “Teori Kepribadian” yang mengatakan bahwa orang membuat penilaian dengan mudah tanpa banyak usaha. Ini adalah “efek kikir” (*cognitive miser*). Artinya, tidak peduli dengan siapa kita berbicara, orang akan dengan mudah menyimpulkan suka atau tidak suka dengan orang tersebut berdasarkan kesan pertama mereka.

Dalam percakapan sehari-hari, kesan pertama memainkan peran yang sangat penting. Di antara pasangan suami-istri pun, ketika membicarakan sebuah topik, jika dimulai dengan kernyit di dahi saat awal percakapan, pertengkaran pun akan terjadi. Hal ini dikarenakan, tidak peduli seberapa bagus teknik percakapan yang digunakan, kita pasti akan terjebak dalam jaring kesalahpahaman. Hal yang sama juga terjadi di antara sepasang kekasih. Ketika bertemu untuk meminta maaf setelah pertengkaran, kita harus menunjukkan kesan yang tulus agar percakapan dapat berjalan dengan lancar dan terjadi rekonsiliasi.

Dalam pertemuan bisnis, konferensi, dan wawancara, kesan pertama memegang peranan yang sangat penting. Ekspresi nyaman, senyum yang lembut, dan pakaian formal sangatlah penting. Setelah semuanya siap untuk memberikan kesan pertama yang baik, kita akan memiliki ruang untuk mencocokkan frekuensi dengan lawan bicara.

04

SAYA TIDAK TAHAN KETIKA ADA SESEORANG YANG MENYANGKAL

Psikologi Bias Konfirmasi

Warren Buffett, seorang pengusaha dan investor Amerika, pernah berkata seperti ini:

“Hal terbaik yang dilakukan seseorang adalah menyaring informasi baru sehingga informasi sebelumnya akan tetap utuh.”

Ada orang yang senang minum lebih dari setengah botol minuman keras setiap hari dalam hidupnya. Ia juga senang membaca koran setiap pagi. Suatu pagi, ia membaca artikel bahwa minum satu atau dua gelas minuman keras setiap hari sangat buruk bagi kesehatan. Kemudian, apa yang ia lakukan setelah membaca artikel di surat kabar tersebut? Ia tidak berhenti minum miras, tetapi berhenti membaca koran.

Banyak orang ingin berkomunikasi, tetapi di sisi lain, mereka juga tampaknya menolak untuk berkomunikasi. Seperti cerita di atas, orang cenderung menerima informasi yang sesuai dengan apa yang mereka yakini kebenarannya, tetapi mengabaikan informasi yang dirasa tidak benar. Hal inilah yang

disebut dengan “bias konfirmasi”, sebuah istilah psikologis yang diciptakan oleh Peter Wason, psikolog asal Inggris, pada 1960. Menurut Wason, bias konfirmasi adalah fenomena ketika orang hanya melihat apa yang ingin mereka lihat dan hanya percaya pada apa yang ingin mereka percayai.

David McRaney, jurnalis dan *blogger* psikologi asal Amerika, membahas tentang bias konfirmasi ini di sebuah artikelnya yang berjudul *You Are Not Smart*.

“Mereka menyaring dunia sesuai dengan pandangan mereka sendiri. Jika filter mereka sama dengan milik kita, kita akan menyukainya. Namun jika tidak, kita akan membenci mereka. Kita tidak mencoba untuk mendapatkan informasi dari mereka. Sebaliknya, kita akan mencoba untuk mengonfirmasi keyakinan milik kita sendiri.”

Orang-orang sangat terobsesi dengan bias konfirmasi, terlepas dari apakah mereka berpendidikan tinggi atau memiliki kepribadian yang baik. Hal ini juga dapat dijelaskan dengan konsep skema psikologi kognitif. Pada dasarnya, mekanisme skema psikologi kognitif adalah secara selektif, orang akan menerima informasi yang diterima sesuai dengan pengetahuan dan pengalamannya. Orang memersepsikan kata, nada, dan percakapan yang sama secara berbeda. Akibatnya, sering terjadi kesalahpahaman dan komunikasi pun terputus.

Mau tidak mau, kita harus mengakui kalau hal tersebut sering terjadi tanpa perlu menyangkalnya, lalu kemudian mengatasinya dengan bijaksana. Suatu hari, kepala staf yang berkompeten di suatu perusahaan besar meminta nasihat kepada saya. Ia ingin berbicara langsung dengan *chairman* dan meminta saran bagaimana cara mengomunikasikannya.

"Permasalahannya, sang *chairman* sangat menyukai golf. Akibatnya, banyak rapat penting yang terganggu dan rapat internal tertunda pelaksanaannya selama beberapa jam. Saya pikir ini adalah masalah yang serius. Saya mencoba untuk mengatasinya sendiri."

Saya pun bertanya kepadanya mengenai kredibilitas dan kinerjanya sebagai kepala staf. Ia mengatakan kalau dirinya sangat dipercaya oleh sang *chairman* dan kinerjanya sangat bagus. Jadi, ia bertanya lagi, apakah dirinya boleh membicarakan hal tersebut langsung kepada sang *chairman*. Saya menjawabnya seperti ini.

"Memang benar jika kita memerlukan sebuah pernyataan. Namun, manusia memiliki bias konfirmasi, situasi ketika mereka hanya melihat apa yang ingin mereka lihat dan memercayai apa yang ingin mereka percayai. Jadi, sebagai kepala staf, patut dipertanyakan apakah sang *chairman* akan menerimanya, meskipun ia berbicara langsung untuknya dan perusahaan. Golf memang baik untuk pergaulan dan kesehatan, tetapi jika Anda mengatakannya secara langsung, mungkin sang *chairman* akan mencoba hal-hal baru yang lebih cerdas."

Kepala staf itu pun bertanya lagi, "Apakah *chairman* juga akan berhenti bermain golf?" Saya menggelengkan kepala dan berkata kepadanya, "Salah satu hal cerdas yang akan dilakukan olehnya adalah merekrut kepala staf baru yang lebih baik."

Bias konfirmasi berakar di alam bawah sadar manusia, sangat dalam sehingga sangat sulit untuk mengabaikan hal ini. Hal terbaik yang dapat dilakukan kepala staf tadi adalah memberi

tahu sang *chairman* agar lebih fokus pada urusan perusahaan, tanpa membuat golf menjadi akar permasalahan. Setelah itu, sang *chairman* akan menahan diri untuk bermain golf. Namun, begitu golf disebut sebagai hal yang negatif, bias konfirmasi akan menyulitkan kepala staf tadi untuk mempertahankan posisinya.

Orang-orang menyaring pandangan yang bertentangan dengan pandangan mereka sendiri. Menerima pandangan yang berbeda dari pandangan kita itu sangat melelahkan dan menyakitkan. Itulah sebabnya banyak orang yang menyesuaikan percakapan dengan sudut pandang mereka, bahkan jika diri kita sendiri yang mengalami kerugian. Akibatnya, sering terjadi kesalahpahaman dalam berkomunikasi.

Julius Caesar, seorang politikus Romawi terkemuka, berkata:

“Orang-orang hanya melihat kenyataan yang ingin mereka lihat.”

05

SECARA NALURIAH, OTAK AKAN MENGENALI TEMAN (*ALLY*) KITA

Dikotomi Amigdala

“Saya terlalu gugup untuk berbicara dengan seseorang pada pertemuan pertama.”

“Tidak mudah membicarakannya dalam sebuah pertemuan bisnis.”

Ada banyak orang yang merasa sulit untuk berbicara di awal pertemuan, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam berbisnis. Beberapa orang mengatakan bahwa begitu mereka saling mengenal, percakapan akan berjalan lancar. Namun, tidak mudah untuk mengeluarkan kata pertama. Mengapa? Apakah karena kita pemalu atau fobia terhadap orang lain?

Setiap orang pasti pernah mengalaminya. Secara alami, orang akan bereaksi secara defensif. Ada bagian otak manusia yang berhenti tumbuh sehingga bagian otak tersebut memiliki kecerdasan setingkat dengan anak berumur lima tahun, yang disebut dengan amigdala. Bagian otak ini bertanggung jawab atas emosi ketakutan dan cara kerjanya sangat sederhana. Puluhan ribu situasi yang kita hadapi dalam sehari dibagi

menjadi dua kategori, yaitu “menyenangkan” atau “tidak menyenangkan”.

Amigdala bahkan bekerja ketika berhadapan dengan seseorang. Ketika wajah orang lain masuk ke dalam penglihatan, kita akan dengan cepat menganalisisnya dalam benak kita saat itu juga.

“Apakah ia seorang pria? Apakah ia seorang wanita? Apakah itu kali pertama aku melihatnya? Apakah aku pernah melihat ia sebelumnya? Apakah ia orang kaya? Apakah ia orang miskin? Apakah ia terlihat keren? Apakah ia terlihat rapi?”

Kemudian, proses penilaian penting inilah yang terjadi: “Apakah ia teman? Ataukah musuh?”

Hal ini dikarenakan emosi utama dari amigdala adalah rasa takut. Jadi, ketika berhadapan dengan seseorang, prioritas pertama yang dilakukan adalah menganalisis, apakah lawan bicara kita itu teman atau musuh. Hal ini dilakukan untuk kelangsungan hidup kita sendiri. Dalam bagian otak amigdala, manusia itu persis seperti hewan. Kita menganalisis lawan bicara dengan sangat cepat. Jika orang tersebut adalah teman, kita akan merasakan keadaan emosional yang menyenangkan. Namun, jika orang tersebut adalah musuh, kita akan merasakan keadaan emosional yang tidak menyenangkan.

Fungsi amigdala bukanlah hal sekunder bagi manusia. Amigdala masih berguna bagi orang yang kehilangan penglihatannya. Bertatap muka dengan orang yang tidak bisa melihat (tunantara) bisa sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan, apalagi dengan orang-orang yang bisa melihat. Saat pertama kali bertemu seseorang, kita hanya membedakan apakah orang itu teman (menyenangkan) atau musuh (tidak menyenangkan).

Oleh karena itu, sangatlah wajar jika kita merasa takut saat pertama kali bertemu dengan orang baru. Masalahnya, perbedaan yang diakibatkan oleh amigdala itu bersifat dikotomi. Jika kita memulai percakapan dengan teman atau musuh, kesalahpahaman akibat prasangka terhadap orang lain akan meledak layaknya bola salju. Namun, karena ada variabel ketiga, tidak mungkin untuk bisa langsung mengetahui apakah lawan bicara kita itu teman atau musuh, atau membagi lawan menjadi dua.

Secara fungsi, amigdala kita tidak jauh berbeda dengan fungsi otak dari anjing atau kucing. Ketika berhadapan dengan lawan bicara yang tidak dikenal, gaya intrapersonal seseorang dapat membedakan antara teman dan musuh. Kemudian, adakah cara untuk mengurangi kesalahpahaman dan kerusakan yang disebabkan oleh logika hitam-putih amigdala?

Solusinya sesederhana cara kerja amigdala. Jika kita melatih diri untuk mendengarkan orang lain, meniru nada dan tindakan orang lain, serta mengemukakan topik yang sama, dengan mudah amigdala akan menganggap orang lain sebagai teman. Dengan cara seperti ini, secara bertahap kita dapat menerima dan memahami apa yang dikatakan orang lain.

06

KITA DAPAT MENCINTAI (ORANG LAIN) SETINGGI HARGA DIRI KITA

Penyebab Rasa Rendah Diri

“Saya terus marah dengan perkataan kekasih saya. Saya minta maaf karena merasa telah menyakiti kekasih saya.”

Itulah yang dikatakan seorang wanita dalam sebuah konsultasi. Kekasihnya bekerja untuk sebuah perusahaan besar dan wanita itu bekerja untuk sebuah perusahaan keuangan, sebelum akhirnya diberhentikan. Ketika masih sama-sama bekerja, mereka memiliki hubungan yang baik, tetapi ketika si wanita kehilangan pekerjaannya, pertengkaran di antara mereka semakin sering terjadi.

Setelah didalami lebih jauh, ternyata sang wanita memiliki harga diri yang sangat rendah. Penyebabnya adalah luka di dalam hatinya karena pernah dianiaya parah oleh ibunya. Sang ibu, yang tidak berpendidikan tinggi, memiliki harapan yang tinggi terhadap putrinya. Wanita tersebut tumbuh di bawah tekanan untuk memenuhi harapan ibunya. Jika sang putri tidak memenuhi harapannya, sang ibu tidak ragu untuk mengambil tongkat.

Sang wanita relatif merasa nyaman saat bertemu kekasihnya, sembari menjalani kehidupan sosialnya. Namun, ketika ia kehilangan pekerjaan, luka lamanya pun muncul kembali. Ia merasa harga dirinya hancur ketika luka masa lalunya muncul kembali dan karena rasa kehilangan di masa sekarang.

Ia terus mengalami masalah dalam hubungannya dengan kekasihnya karena harga dirinya yang rendah. Tidak peduli apa pun yang dikatakan kekasihnya, selalu dianggap negatif dan ia pun bereaksi secara sensitif. Akibatnya, ia tidak dapat melakukan percakapan yang bersahabat dengan kekasihnya. Saya pun menasihati wanita itu.

“Sepertinya, Anda membutuhkan psikoterapi untuk meningkatkan harga diri Anda, ketimbang sekadar belajar cara berkomunikasi. Saya bukan seorang psikoterapis. Saran saya adalah perhatikan kelebihan Anda. Ingat, setiap orang memiliki kelebihan yang tidak dimiliki oleh orang lain.”

Sebuah percakapan itu ibarat permainan pingpong, memberi dan menerima bola kata-kata. Kita harus melempar bola (kata) agar lawan dapat menangkapnya dengan baik, dan kita harus menangkapnya dengan baik tanpa kehilangan bola tersebut. Dengan begitu, percakapan akan berjalan lancar tanpa adanya interupsi.

Namun, orang dengan harga diri yang rendah tidak dapat melanjutkan percakapan layaknya sedang bermain pingpong. Orang itu tidak hanya gagal menangkap bola yang dilempar lawan, tetapi juga melempar bola ke tempat yang salah sehingga menyulitkan lawan untuk menangkapnya. Jika hal ini terjadi, kesalahpahaman pasti akan muncul dan percakapan akan terputus.

Seperti kasus di atas, kita pasti akan mengalami luka dan merasa rendah diri karena berbagai penyebab dalam hidup kita. Perasaan ini akan terus menurunkan harga diri kita. Psikoterapis profesional dapat menangani masalah seperti ini.

Namun, sebagai psikolog dalam hal percakapan, saya akan memberikan panduan tentang empat cara untuk mengurangi kesalahpahaman yang disebabkan oleh harga diri yang rendah. Jika bisa menangani dengan bijak kemarahan yang disebabkan oleh kesalahpahaman, secara bertahap, kita dapat melepaskan emosi negatif yang menumpuk.

1. Ciptakan suasana santai

Ketika rasa marah muncul karena rasa rendah hati, ada baiknya mengalihkan perhatian kita dan fokus pada pikiran lain dan merilekskan tubuh kita.

2. Tunjukkan rasa empati

Jika dalam percakapan muncul konflik, pertama-tama kita harus mencoba berempati dengan apa yang dikatakan orang lain. Hal ini dibutuhkan sikap dan usaha dalam keadaan normal.

3. Pahami situasi yang sedang terjadi

Kita harus melihat diri sendiri secara objektif: siapa yang lebih salah memahami kata-kata orang lain. Dengan begitu, kita bisa mendapatkan petunjuk untuk memecahkan masalah.

4. Ekspresikan perasaan kita dengan cara yang sehat

Saat sedang marah, tidak ada salahnya untuk menerapkan teknik “I-Message”. Jika sudah mulai berbicara dengan

teknik “*You-Message*” sambil menanamkan rasa bersalah kepada orang lain, emosi kita akan meledak dalam waktu singkat. Namun, jika memulainya dengan *I-Message*, kita akan lebih bisa mengontrol emosi. Contohnya, “Setelah mendengar kata-katamu tadi (jelaskan perasaan Anda), suasana hatiku jadi tidak enak. Jadi, maksudku . . .”

Digital Publishing/KG-3/GC

07

SERING BERBOHONG BUKANLAH SUATU DOSA

Inстиг Berbohong

Sejak mencari pekerjaan mulai sulit, *mock interview* (latihan dalam wawancara kerja) untuk mahasiswa menjadi sangat populer. Hal ini dikarenakan setiap orang memiliki cita-cita, "Saya akan mendapatkan pekerjaan tahun ini." Namun, tidak seorang pun yang serius dalam mengikuti *mock interview*.

Setelah menonton banyak *mock interview*, ada sesuatu yang menarik perhatian para ahli, yaitu "kebohongan". Orang yang diwawancarai berusaha mencari pekerjaan sehingga mereka sering mengatakan hal yang tidak benar. Oh, itu semua bohong.

"Gaji tidaklah terlalu penting."

"Saya ingin melakukan pekerjaan ini selama sisa hidup saya."

"Saya menempatkan pekerjaan ini di atas urusan pribadi saya."

Para pencari kerja sudah merasa putus asa sehingga mulai mengatakan hal-hal yang tidak mereka mengerti. Ini adalah hasil dari keinginan yang berlebihan untuk diterima di suatu

perusahaan dan mencoba untuk berlari lebih cepat dari pesaing lain. Beberapa pencari kerja lainnya bahkan menganggap hal ini biasa.

Manajer HRD tahu kalau semua itu bohong. Namun, para pewawancara jarang bereaksi secara sensitif terhadap kebohongan tersebut. Manajer HRD tidak memedulikan pernyataan-pernyataan tersebut. Mereka juga akan melakukan penyaringan sebelum menerima karena tahu kalau berbohong adalah praktik di kalangan para pencari kerja.

Pada 1997, sebuah studi yang dilakukan oleh para peneliti di University of California (Amerika Serikat) menemukan bahwa rata-rata orang berbohong sekitar 200 kali dalam sehari. Pekerjaan yang paling banyak melakukan kebohongan adalah wiraniaga, resepsionis rumah sakit, politisi, jurnalis, pengacara, pegawai toko, dan psikolog.

Orang-orang Korea juga sering berbohong. Tidak hanya dalam wawancara kerja, tetapi juga dalam percakapan resmi, seperti saat penjualan dan negosiasi, orang Korea sering berbohong kepada teman dan orangtuanya. Namun, di antara kebohongan-kebohongan tersebut ada kebohongan yang ber-maksud baik. Oleh karena itu, tidak semua kebohongan itu bersifat negatif. Ada tiga jenis kebohongan yang utama.

① Berbohong untuk melindungi diri sendiri

Tujuannya untuk melindungi harga diri.

② Kebohongan karena peduli dengan orang lain

Tujuannya untuk bersikap sopan dan menjaga suatu hubungan.

③ Kebohongan demi keuntungan diri sendiri

Tujuannya untuk mendapatkan keuntungan bagi diri sendiri, bagaimanapun caranya.

Secara naluriah, manusia berbohong untuk pertama kalinya ketika mereka masih sangat muda dan itu untuk membela diri. Setelah itu, saat tumbuh dewasa dan lebih mengenal hubungan antarmanusia, ia berbohong dengan suatu tujuan, yaitu karena peduli kepada orang lain atau untuk mendapatkan keuntungan bagi diri sendiri.

Di antara ketiga jenis kebohongan di atas, yang paling bermasalah adalah berbohong hanya untuk kepentingan diri sendiri. Hal ini seharusnya tidak dilakukan, tetapi kebohongan untuk kepentingan pribadi tidak dapat dihindari dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, kita tidak perlu terlalu peka atau bereaksi terhadap fakta bahwa lawan bicara kita sedang berbohong atau tidak.

“Keberanian yang saya lihat sejak saat itu sangat luar biasa.”

“Guru itu memiliki kesan baik hati.”

Jika orang lain mengatakan kalimat tersebut, yang pertama adalah untuk melindungi dirinya sendiri, dan yang terakhir adalah untuk kesopanan. Kebohongan putih harus diabaikan. Jika kita terlalu peduli akan hal itu, percakapan kita dengan orang lain tidak dapat berkembang. Oleh karena itu, sangat sulit untuk melabeli orang lain sebagai pembohong.

Robert Feldman, seorang psikolog dan profesor di Massachusetts State University, menemukan bahwa ketika orang bertemu untuk pertama kali, masing-masing dari mereka akan berbohong tiga kali dalam 10 menit. Mari kita bersikap fleksibel dengan gagasan bahwa manusia memiliki sifat alami sebagai pembohong, layaknya hewan. Dengan begitu, percakapan dengan lawan bicara akan berjalan lancar, kecuali jika berbohongnya sudah keterlaluan.

BAB 2

**“CARA” AGAR TIDAK
SALAH PAHAM**

08

SEMAKIN CEPAT MEMAHAMI KATA-KATANYA, SEMAKIN BAIK

Keterampilan untuk Meminta Maaf

Kita sering salah bicara, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun di tempat kerja. Jika secara tidak sengaja kita membuat kesalahan dengan teman dekat atau tetangga, itu bukanlah masalah besar. Meminta maaf bisa dianggap sebagai hal yang remeh. Namun, berbeda dalam hubungan kerja dan bisnis. Ada banyak kasus ketika kita tidak mungkin memberi maaf dengan mudah saat terjadi sebuah kesalahan. Tentu saja, orang yang melakukan kesalahan juga akan merasa sangat malu.

Menurut survei, ada sebanyak 89% pekerja kantoran yang pernah salah bicara di depan umum. Masalah terbesarnya, banyak dari mereka yang melakukan kesalahan di tempat kerja akan dibenci atau diperlakukan seperti orang yang dibenci. Citra dan rumor yang buruk akan tersebar di tempat kerja. Bukan hanya tidak lagi bekerja sama atau dikeluarkan dari pekerjaan, bahkan mereka mendapatkan nilai buruk dan kehilangan promosi.

Enam Jenis Kesalahan Berbicara di Kalangan Para Pekerja Kantor.

- Kesalahan karena bergosip tentang bos, rekan kerja, bawahan, dan perusahaan (27,6%).
- Kesalahan karena penggunaan kata yang salah (26,5%).
- Kesalahan dalam penamaan (15,7%).
- Kesalahan berbicara dalam situasi ketika mereka tidak boleh tertangkap basah (14,6%).
- Kesalahan berbicara yang melukai harga diri orang lain (10,3%).
- Kesalahan berbicara menggunakan kata-kata kotor atau memaki (5,2%).

Lalu, apa yang menyebabkan kesalahan berbicara? Orang yang melakukan kesalahan tidak dapat berpikir karena memiliki kepribadian yang tergesa-gesa. Alasan kedua yang paling umum adalah bahwa perasaan terburuk terhadap seseorang secara tidak sadar akan diungkapkan dari kata-kata. Hal ini juga disebabkan karena mereka terlalu serakah atau ingin terlihat baik di mata orang-orang tertentu. Selain itu, mereka tidak berbicara dengan baik atau tidak mengerti apa yang dikatakan orang lain. Oleh karena itu, kesalahan berbicara tidak hanya dialami orang-orang tertentu. Artinya, siapa pun orangnya dapat membuat kesalahan dalam berbicara.

Kita perlu berhati-hati dalam berbicara, sesuaikan dengan waktu dan tempatnya, tetapi hampir semua orang pernah membuat kesalahan dalam ucapannya. Larry King, yang dikenal juga sebagai "dewa percakapan", bisa merasa gugup saat siaran

karena dirinya membuat kesalahan dalam mengartikan salinan iklan sebanyak dua kali. Ia pernah salah mengeja kalimat "Plager Brother-For The Best in Bread" menjadi "Plager Brothers-For the Best in Bed".

Seorang Larry King saja bisa membuat kesalahan. Orang biasa pun bisa membuat kesalahan yang tak terhitung jumlahnya dalam hidup mereka. Hal inilah yang sering diibaratkan seperti air yang tumpah. Apa yang harus kita lakukan agar air itu tidak tumpah?

"Memangnya aku harus bagaimana ... ?"

"Wajar jika aku salah bicara."

"Memangnya aku pernah berkata begitu?"

Pola pikir seperti itu tidak akan pernah berakhir dengan baik dan hanya akan meningkatkan konflik. Seseorang yang melakukan kesalahan dalam berbicara harus terlebih dahulu mengakui dan meminta maaf atas kesalahannya untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman berikutnya, dan meminimalkan kerugian atas kesalahan tersebut. Ada tiga syarat yang harus dipenuhi saat ingin meminta maaf ketika melakukan kesalahan ucapan.

1. Segera meminta maaf setelah melakukan kesalahan.
2. Bersikaplah tulus.
3. Tunjukkan bahwa kita sudah berubah.

Bila salah satu dari ketiga syarat tersebut dilewatkan, semuanya akan sia-sia. Ketika timbul kesalahpahaman karena kesalahan kata dalam urusan publik, jangan menunggu sampai air yang tumpah mengering dan membersihkannya sesuka hati. Permintaan maaf yang tepat dapat mencegah kesalahpahaman yang mungkin timbul tanpa diketahui.

Digital Publishing/KG-3/GC

09

BUKAN APA YANG DIKATAKAN, TETAPI CARA MENGATAKANNYA

Efek Mengupas Bingkai (*Frame Peeling Effect*)

“Makanlah nasi.”

“Makan nasi, kek.”

Sekilas, kedua kalimat tersebut terlihat sama, tetapi artinya jelas berbeda. Kalimat pertama adalah sebuah informasi yang menyuruh seseorang untuk makan nasi. Sementara kalimat yang kedua memiliki nuansa yang seolah-olah memandang rendah seseorang karena kata “kek”. Kalimat kedua terdengar menyuruh seseorang untuk “harus makan nasi” dan jangan makan makanan lain.

Dalam bahasa Korea, ada kata-kata yang mirip dan perbedaannya kecil, tetapi mengubah maknanya sampai 180°. Ada pepatah yang mengatakan, “Ini berbeda dari tahun ke tahun dan itu berbeda dari tahun ke tahun”. Dalam bahasa Korea pengucapan “아” (ah) dan “어” (uh) memiliki arti “berbeda”. Isinya mungkin saja sama, tetapi maknanya berbeda.

Di Korea, ada sebuah kisah terkenal mengenai idiom "cho sam mo sa" (tiga di pagi hari, empat di malam hari). Ada seorang

pria dari Dinasti Song yang memiliki banyak kera. Karena makanan sedang susah didapat, ia pun memberikan 3 biji ek kepada kera di pagi hari dan 4 biji ek di malam hari. Para kera pun protes. Pria itu tidak hilang akal. Ia lalu memberikan para kera 4 biji ek di pagi hari dan 3 biji ek di malam hari. Kera-kera itu amat senang, tanpa menyadari bahwa jumlah biji ek dalam sehari sebenarnya sama. Melalui cerita ini, terungkap kebodohan kera yang hanya memikirkan keuntungan instan.

Namun, hal tersebut mungkin hanya berlaku bagi kera. Berbeda dengan manusia. Ada orang yang suka makan banyak di pagi hari dan sedikit di malam hari, ada pula yang sebaliknya. Kera lebih suka makan banyak di pagi hari dan sedikit di malam hari. Kera-kera tersebut juga tidak menyadari perbedaan dalam kata-kata secara halus.

Jika tidak bisa membedakan arti dari kata-kata yang disampaikan, orang lain mungkin akan bingung dan salah memahaminya. Hal yang sama juga berlaku di tempat kerja, ketika seorang atasan memberikan instruksi kepada karyawannya.

Misalnya, saat seorang bos meminta karyawannya untuk memproses sebuah dokumen.

“Cepat proses dokumen ini.”

“Cepat proses juga dokumen ini.”

Kalimat yang pertama berarti memproses dokumen yang satu sebelum dokumen yang lainnya. Sementara kalimat kedua berarti memproses suatu dokumen bersama dengan hal-hal lainnya.

Dalam keadaan dan niat yang sama pun, ada kasus saat kata-kata yang keluar dari mulut berbeda, layaknya bumi dan langit. Kita harus memahami terlebih dulu istilah psikologis

“frame” yang dikenalkan oleh ahli bahasa Amerika, George Lakoff. Istilah tersebut menafsirkan suatu objek atau peristiwa. Mungkin saja situasi dan niatnya sama, tetapi setiap orang berbicara dengan cara yang berbeda-beda, tergantung pada metode interpretasinya. Kata-kata “아” (ah)—yang berarti “berbeda”—dan “어” (uh)—yang juga berarti “berbeda”—masuk dalam istilah di sini.

Ada sepasang kekasih yang baru saja berkencan. Saat mereka berdua sedang berbicara, sang wanita mengatakan bahwa ada yang aneh dengan kakinya. Dalam hal ini, sang pria dapat berbicara dengan dua situasi.

“Sebaiknya jangan pakai rok karena tidak enak dilihat.”

“Kalau pakai celana jeans, pinggulmu terlihat bagus.”

Apa pun niat pria itu, perbedaan jawabannya sangat mencolok. Jika mendengar kalimat pertama, sang wanita pasti akan marah. Sementara, jika mendengar kalimat kedua, sang wanita mungkin akan bereaksi sedikit lebih baik dan memperhatikan maksud dari kata-kata sang pria. Kesimpulan dari kalimat pertama, membingkai kaki wanita, sedangkan kalimat yang kedua membingkai pinggul cantik wanita itu. Akibatnya apa? Kalimat kedua lah yang bisa diterima tanpa menimbulkan kesalahpahaman.

Oleh karena itu, karakteristik bahasa Korea dan kerangka psikologis, ungkapan “ah” berbeda dengan “uh”. Hal tersebut sangat memengaruhi situasi dan hubungan. Kita dapat menghindari kesalahpahaman dengan hati-hati dalam berbicara dan memiliki sikap yang mempertimbangkan sudut pandang orang lain.

10

PERCUMA MENYEBUTKAN KATA-KATA YANG SULIT DIPAHAMI

Sindrom Kecanduan Jargon

Suatu hari, saya pergi ke toko ponsel untuk mengganti ponsel pintar yang lama dengan yang baru. Seorang karyawan dengan kesan yang baik menyambut saya dengan sopan dan membimbing saya dengan sangat ramah. Saat percakapan yang berlangsung dengan sangat baik, saya memutuskan untuk beralih ke ponsel yang direkomendasikan oleh karyawan itu. Namun, saat ia datang dengan ponsel itu dan mulai menjelaskan produknya, ia menjadi kaku. Karyawan itu pun membandingkan dua jenis ponsel.

“Ponsel yang di sebelah kiri adalah *smartphone GIGA LTE* pertama di dunia, dan yang di sebelah kanan 20 kali lebih cepat dari 5G dengan kecepatan yang mencapai hingga 20 Gbps (Gigabit). Jika Anda ingin mengubah atau mengganti perangkatnya, ada diskon . . .”

Saya merasa kebingungan karena tidak terlalu menguasai produk elektronik. Saya pun tidak mengerti apa yang ia katakan sehingga mencoba untuk membaca buku manualnya. Namun, ternyata sama saja, saya tidak mengerti hampir semua isinya.

Ponsel pintar adalah produk komunikasi populer yang dimiliki oleh sebagian besar masyarakat, mulai dari orang dewasa hingga pelajar sekolah dasar. Oleh karena itu, karyawan *dealer* seharusnya menjelaskan produk dengan mudah. Dengan begitu, siapa pun dapat memilih produk yang diinginkan dengan tepat. Stafnya memang ramah, tetapi poin ini dapat dengan mudah diabaikan. Hari itu saya jadi kehilangan minat untuk membeli ponsel pintar yang baru.

Ada seseorang yang baru saja mulai bekerja sebagai *presenter*. Ia lulusan sekolah di luar negeri, pandai berbicara, serta memiliki penampilan yang menawan. Ia mendapatkan harapan dari orang-orang di industri tersebut kalau dirinya akan berhasil sebagai *presenter* profesional. Namun, ia mengalami kesulitan yang tak terduga.

“Saya fasih berbahasa Inggris dan sangat bersemangat untuk memberikan presentasi, tetapi reaksi penonton tidak sebaik yang saya harapkan.”

Setelah berbincang sebentar dengannya, saya menemukan penyebabnya. Ada banyak nada bahasa Inggris dalam pengucapannya. Selain itu, ketika berbicara istilah teknis, ia selalu menggunakan bahasa Inggris. Ketika kuliah ia memang mengambil jurusan bahasa Inggris dan tinggal di negara berbahasa Inggris selama bertahun-tahun. Jadi, baginya berbahasa Inggris itu sangat mudah. Namun, orang biasa akan merasa bingung.

“Sebenarnya, apa sih yang dibicarakannya?”

“Tidak bisakah ia mengatakannya dengan cara yang bisa aku mengerti?”

Jika pendengar sampai berpikir seperti itu, kemungkinan besar mereka tidak akan mendengarkan kata-kata berikutnya.

“Saat memberikan presentasi, se bisa mungkin, terjemahkan jargon ke bahasa Korea yang mudah. Hal itu karena sebagian besar dari mereka sulit memahami istilah teknis dalam bahasa Inggris, kecuali beberapa pakar dan mahasiswa asing. Hanya karena kamu menggunakan ekspresi sederhana, tidak berarti kamu akan kehilangan otoritasmu. Malah sebaliknya, bisa jadi kamu lebih disukai banyak orang.”

Di perusahaan pun kita sering menemukan jargon di mana-mana.

“Tim desain kami telah merencanakan *fashion item* dengan konsep *creative* dan *global* untuk kepuasan klien.”

Penjelasan tersebut lebih mudah untuk diterjemahkan ke dalam bahasa seperti berikut.

“Tim desain kami telah merancang produk *fashion* yang unik dan berkelas dunia untuk kepuasan pelanggan.”

Dalam tulisan “*Why Work is Weird?*”, Jerry Connor dan Lee Sears mengatakan bahwa terdapat kontradiksi yakni pecandu jargon membutuhkannya dalam upaya menghindari kejujuran. Dikatakan juga bahwa jargon yang terkesan sulit akan membuat orang tidak memahami penggunaan jargon tersebut, dan terkesan mereka sedang bersembunyi di balik topeng, seolah-olah mereka adalah para ahli atau orang yang memiliki kompetensi.

Jargon yang dipakai untuk menghindar tersebut hanya mengesampingkan masalah sesaat dan tidak membantu sama sekali. Selain itu, untuk menghindari miskomunikasi dan

kesalahpahaman, disarankan agar kita menahan diri untuk tidak menggunakan jargon. Ada empat alasannya:

- ① Supaya tidak melenceng dari inti masalah.
- ② Untuk mencegah ada orang yang tidak mengerti.
- ③ Untuk berbicara dengan lebih mudah dan sederhana.
- ④ Supaya tidak terkesan sok tahu.

11

BAHASA GAUL MERUSAK HARGA DIRIKU

Mekanisme Pertahanan Diri (dari) Bahasa Gaul

"Gunakan kata-kata sederhana, alih-alih bahasa gaul yang berlebihan. Perkataan vulgar bisa menjadi bumerang ketimbang menghibur penonton."

Itu adalah kata-kata yang diucapkan Larry King, pembawa acara *talk show* terkenal di dunia. Setiap kali memberikan konsultasi dalam hal berkomunikasi, saya selalu menekankan "gunakan kata-kata sederhana". Dengan begitu, komunikasi dengan lawan bicara dapat dilakukan secara transparan. Namun terkadang, orang menjadi salah paham. Menurut Larry King, menggunakan kata-kata vulgar untuk menggantikan kata-kata yang sederhana, adalah pemikiran yang salah. Beberapa pekerja kantoran dan *trainer* muda pada umumnya menggunakan ungkapan ini secara tidak sengaja.

Kok ngaco (ekspresimu tidak berarti/aneh)? /

Pencuri beneran (sungguhan)

Bingits (banget) / Lebay (sangat) / Ngakak (ketawa)

Percakapan dengan kata-kata gaul seperti itu biasa terjadi

dalam kehidupan sehari-hari. Memang percakapannya jadi berkesan ringan, tetapi sebaiknya tidak digunakan kecuali kita sudah akrab. Walaupun beberapa dari audiens sudah akrab dengan kita, jangan membawa-bawa orang lain dengan berbicara gaul dengan mereka juga. Jika kita menggunakan bahasa gaul, sementara orang yang ditemui tidak suka, percakapan kita bisa jadi tidak nyaman.

Saya benar-benar tidak menggunakan bahasa gaul dalam percakapan. Satu-satunya pengecualian untuk menggunakan bahasa gaul adalah ketika saya mencoba menghibur audiens dalam sebuah kuliah. Selain itu, saya tidak pernah menggunakan bahasa gaul. Hal ini untuk menjaga kredibilitas saya sebagai seorang pakar komunikasi.

Dalam *Think and Grow Rich*, Napoleon Hill memperkenalkan “karakter menarik” yang harus dimiliki seseorang dalam bentuk percakapan dengan raja baja, Andrew Carnegie. Menurut buku tersebut, karakter kelima belas dari kepribadian yang menarik adalah “penggunaan kata-kata yang tepat”.

Carnegie menekankan pada modernisasi dalam penggunaan bahasa gaul. Tidak masalah jika bahasa gaul digunakan dalam percakapan sehari-hari, tetapi disarankan untuk menggunakan sesedikit mungkin karena tidak perlu menggunakan kata-kata seperti itu sampai menyinggung pendengar. Ia juga mengatakan kalau mereka tidak pernah menoleransi bahasa gaul yang vulgar.

Misalnya, kita merasa nyaman berbincang dengan seseorang yang baru pertama kali bertemu untuk tujuan bisnis. Saya pun menggunakan bahasa gaul seperti yang saya lakukan dengan teman saya. Saya pikir ini akan memperkuat rasa persahabatan

saya dengan klien saya itu, tetapi ini adalah sebuah kesalahan. Akibatnya, tidak ada orang lain yang ingin berbisnis dengan saya.

Hal yang sama juga berlaku untuk lawan jenis. Jika bahasa gaul digunakan untuk berbincang dengan seseorang setelah berkencan selama beberapa bulan, pasangan kita akan melihat kita sebagai orang yang tidak sopan.

Kata-kata (bahasa) gaul akan menurunkan derajat karakter pembicara. Orang yang sering menggunakan bahasa gaul akan dinilai memiliki martabat yang rendah oleh orang lain, terlepas dari kepribadian mereka yang sebenarnya. Bagaimana saya bisa melakukan percakapan yang baik dengan orang yang tidak bermartabat?

12

DIALEK BISA MEMBUAT SALAH PAHAM SECARA SEPIHAK

Psikologi Dialek

Saat ini, banyak *variety show* yang memperlihatkan orang-orang berbicara dengan dialek mereka masing-masing. Beberapa pembawa acara terkenal juga berbicara dengan dialek mereka sebagai perwujudan individualitas mereka. Saat mendengarkannya, kita bisa merasakan kehangatan dialek mereka. Namun, ada kalanya kita perlu menggunakan dialek tersebut dan ada kalanya tidak perlu.

Misalnya, dalam acara berita. Jika seorang penyiar menggunakan dialek lokal atau aksen yang unik, ia tidak memberikan citra baik sebagai pembawa berita seperti yang seharusnya dipercayai oleh publik. Ketika melaporkan insiden yang terjadi di daerah setempat, mungkin akan menyebabkan kesalahpahaman kepada pemirsa bahwa berita tersebut dibawakan dengan emosi lingkungan setempat.

Jika seorang penyiar memberitakan kecelakaan yang terjadi di Gyeongsang-do dengan menggunakan aksen daerah Jeolla, atau jika seorang penyiar menggunakan aksen Gyeongsang-

do untuk memberitakan kecelakaan yang terjadi di Jeolla-do, publisitas berita tersebut pasti akan rusak.

Di Korea, hindari penggunaan dialek se bisa mungkin, khususnya di acara resmi. Saat melakukan wawancara kerja, penjualan, negosiasi, atau presentasi, berbicaralah dengan bahasa yang standar sehingga memberikan kesan baik. Ada pepatah yang mengatakan bahwa manusia buta karena ulahnya sendiri, ketika orang-orang yang berbicara dengan dialek lokal mereka dinilai baik, sementara orang-orang yang berbicara dengan dialek lokal lainnya, akan dinilai tidak baik. Saya berasal dari Gyeongsang-do, tetapi sudah lama tinggal di Seoul dan berlatih untuk mengoreksi dialek saya. Sekarang, nada suara saya ketika berbicara tidak menunjukkan dialek daerah.

Khususnya, jika kita menggunakan dialek yang sulit dipahami dan memiliki intonasi yang kuat, masalah komunikasi akan mudah timbul. Suatu hari, ada pertemuan dengan *trainer* dari seluruh negeri. Ketika memejamkan mata, saya bisa mendengar dialek dan aksen lokal di seluruh ruangan.

Di antara mereka, ada seorang *trainer* baru yang berbicara dengan dialek yang kuat. Dialek yang ditekan itulah yang menjadi masalah. Suatu kali, dosen itu bercakap-cakap dengan seorang dosen dari Seoul. Tiba-tiba, dosen dari Seoul itu marah besar. *Trainer* baru tersebut terus berbicara dengan dialeknya sehingga selalu menimbulkan kesalahpahaman dengan pihak lain.

“Apakah sejak awal Anda berbicara kasar pada saya?”

Dosen yang berasal dari Seoul itu salah paham karena dialek lokal dan intonasi si *trainer* baru tidak dipahaminya dengan baik. Saya tahu kalau tidak ada sumpah serapah dalam kata-

kata *trainer* lokal itu. Ia menjelaskan kepada dosen dari Seoul tersebut bahwa orang itu salah memahami dialeknya.

Saya hampir saja angkat bicara. Orang yang menyebabkan kekacauan ini adalah seorang *trainer* baru yang berbicara dengan dialeknya, dan tidak peduli dengan apa yang dikatakan orang lain. Seharusnya, ia lebih memperhatikan dengan saksama caranya berbicara, mengingat bahwa pertemuan itu adalah pertemuan resmi antar-*trainer* dari seluruh negeri.

Hal-hal seperti ini sering terjadi di sekitar kita. Seorang perajin asal Seoul, yang mendapatkan menantu dari Provinsi Gyeongsang, sering salah paham dengan nada suara menantunya.

Contohnya nada untuk pengucapan “*hai-so*” yang berarti “*haseyo*”, atau lakukan. Namun, saat kata itu digunakan, sang ayah mertua salah mengartikannya sebagai ucapan setengah hati. Hal yang sama juga berlaku untuk nada “*ha-shu*”, yaitu dialek dari daerah Chung-do. Nada seperti ini tidak terdengar profesional dan menurunkan kepercayaan. *A-bang* (ayah), *eo-mong* (ibu), *hal-meng* (nenek), dan *hara-bang* (kakek), yang merujuk pada panggilan keluarga di Pulau Jeju, akan memberikan perasaan merendahkan bagi penduduk non-lokal.

Sebaiknya, jangan menggunakan dialek yang berlebihan meski baru pertama kali bertemu dengan lawan jenis. Hal ini dikarenakan dialek dengan aksen yang kuat akan memberikan perasaan tidak menghargai lawan jenis, ketimbang menghormatinya. Jika dialek daerah terdengar kasar, secara sadar, kita harus menggunakan bahasa standar yang jauh lebih sopan. Jika kita tidak bisa berbicara dengan bahasa standar yang sempurna, lawan bicara akan merasa senang oleh upaya kita yang mencoba untuk berbicara dengan sopan.

Masalah terbesarnya adalah dialek sering disalahpahami sebagai berbicara setengah-setengah. Pengadilan Distrik Jeonju, yang mengakui masalah ini sebagai hal yang serius, melarang penggunaan bahasa yang bisa menimbulkan kesalahpahaman di departemen urusan sipil. Pengadilan Distrik Jeonju mengamati bahwa meskipun terletak di sebuah provinsi, berbicara dengan dialek dapat dianggap oleh orang-orang lokal sebagai sesuatu yang informal. Hal-hal seperti ini sering terjadi di acara-acara resmi. Oleh karena itu, ada baiknya untuk tidak menggunakan dialek di tempat-tempat resmi, seperti untuk urusan bisnis dan pekerjaan.

Digital Publishing/KG-3/IGC

13

PEMILIHAN KATA-KATA YANG TEPAT AKAN MEMBUAT SEBUAH KALIMAT MENJADI BAGUS

Pemilihan Kosakata

“Saya ingin menjadikan kejujuran kamu sebagai batu pijakan.”

“Tujuan saya belajar siang dan malam adalah untuk mencari pekerjaan.”

“Gaya rambut kamu, kok, lain dibandingkan minggu lalu.”

Ini adalah ungkapan yang sangat umum, tetapi terdengar agak canggung. Jika dilihat kembali, semua kalimat tersebut tidak akurat. Dalam kalimat pertama, istilah “batu pijakan” digunakan secara tidak benar. Batu pijakan berarti “sebuah batu yang buruk dari gunung pun dapat digunakan untuk menggiling batu giok dari gunung sendiri.” Artinya, perkataan atau tindakan orang lain yang tidak patut dicontoh pun dapat membantu kehidupan seseorang. Dalam kalimat kedua, kata “tujuan” juga tidak digunakan secara benar. Kata benda ini berarti “sesuatu yang kita coba raih atau arah yang kita tuju”. Kata “lain” di kalimat ketiga juga digunakan secara kurang tepat. Sebagai kata sifat, kata tersebut berarti “salah atau keluar dari perhitungan atau fakta”.

Setelah diperbaiki, ketiga kalimat tersebut menjadi seperti berikut.

“Saya ingin menggunakan ketulusan kamu sebagai teladan.”

“Target saya belajar siang dan malam adalah untuk mencari pekerjaan.”

“Gaya rambut kamu berbeda dari minggu lalu.”

Pada kalimat pertama, kata “teladan” bisa berarti “contoh yang dapat dijadikan cermin dan ditiru”. Di kalimat kedua, kata “target” berarti “objek yang sebenarnya ingin dicapai untuk suatu tujuan atau diwujudkan”; sementara di kalimat ketiga, kata “berbeda” berarti “hal yang tidak sama ketika dibandingkan”. Ada banyak kata lain yang membingungkan.

“Guru, semoga tahun ini sehat.”

“Kesusahannya telah diatasi.”

“Semoga satu harimu menyenangkan.”

Kata “sehat” di kalimat pertama merupakan kata sifat sehingga tidak dapat digunakan dalam kalimat imperatif. “Guru, semoga tetap sehat” merupakan kalimat yang benar. Dalam kalimat kedua, kata “kesusahan” juga digunakan secara tidak benar. Kata tersebut mengacu pada tingkat kesulitan sehingga seharusnya mengatakan “Kesulitannya telah diatasi” atau bisa juga “Kesulitannya telah diselesaikan”. Dalam kalimat ketiga, “satu hari” tidak bisa menjadi subjek. Oleh karena itu, kalimat tersebut harus diganti dengan “Semoga harimu menyenangkan”.

Selain itu, kosakata yang tidak tepat sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Permasalahannya adalah pembicara yang kekurangan kosakata. Saat berbicara dengan seseorang

selama beberapa menit, Anda akan mengetahui apakah orang itu memiliki banyak kosakata atau tidak. Siapa pun bisa menggunakan kosakata yang tepat dengan banyak membaca koran dan buku di waktu luang mereka. Selanjutnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, semakin tinggi pula tingkat budaya dan perbendaharaan kosakatanya.

Namun, masih banyak orang yang lalai untuk menambah perbendaharaan kata dan tidak menyadari kekurangannya tersebut. Ketika bertemu dengan orang seperti itu, saya merasa cukup frustasi, sama seperti berurusan dengan seorang anak yang baru mulai belajar berbicara. Tentu saja, orang tersebut terkesan tidak bagus. Ada orang yang mengucapkan kata-kata berikut ini ratusan kali dalam sehari.

“Lho?”

“Oh ya?”

“Oke.”

Daripada mengucapkan kata-kata singkat yang mampu menimbulkan kesalahpahamanan tersebut, lebih baik menggunakan beraneka ragam kata-kata lainnya. Contohnya, daripada menggunakan “lho” lebih baik “astaga” atau “begitu?”. Daripada berkata “oh ya?” lebih baik “kamu serius?” Daripada berkata “oke”, lebih baik berkata “luar biasa” atau “itu keren”. Bukankah lebih baik bagus demikian?

“Kosakata adalah budaya.”

Seseorang yang menggunakan banyak kata dengan benar akan terkesan berbudaya. Jika tidak, orang tersebut terkesan tidak berbudaya. Apakah kamu akan terus menggunakan kata-kata yang tidak akurat dan mengulangi kata-kata yang tidak jelas

ketika berbicara dengan seseorang? Jika ya, kamu bisa dicap buta huruf. Oleh karena itu, wajar jika ada komunikasi yang gagal. Jika tidak ingin menimbulkan kesalahpahaman, kita perlu menggunakan kosakata secara akurat dan mempelajarinya.

DigitalPublishing/KG-3/GC

14

NADA BICARA YANG BAGUS AKAN MEMBUAT KITA DISUKAI

Efek Koreksi Intonasi

Saya sering menghadiri presentasi mahasiswa dan *mock interview*. Ada bagian ketika saya memberikan perhatian khusus pada kalimat yang diucapkan oleh mahasiswa, yaitu pengucapan di akhir suku kata. Tidak seperti bahasa lain, pengucapan akhiran suku kata dalam bahasa Korea memiliki aturan. Para mahasiswa yang sudah mempersiapkan diri untuk presentasi dan wawancara pasti memahami hal ini dengan sangat baik. Jadi, hanya dengan mendengarkan pengucapan di akhir suku kata saat presentasi atau wawancara, kita bisa langsung mengetahui apakah lawan bicara kita berlevel tinggi atau tidak.

Sebagai contoh, mari kita baca artikel di bawah ini.

“Rata-rata utang (‘빚’) rumah tangga untuk satu rumah tangga di Korea adalah 89,94 juta won. Tahukah Anda berapa persentase satu rumah tangga yang memiliki utang rumah tangga? Ini berarti 6 dari 10 rumah tangga terlilit utang (‘빚’). Saat ini, utang rumah tangga kita berdampak sangat serius terhadap perekonomian nasional.”

Bagian yang saya perhatikan adalah pengucapan bunyi akhir dari “빚” [“bij/beej”] (*dibaca “bit”*). Kata “빚이” harus diucapkan sebagai [“beejee”], dan “빚을” harus diucapkan sebagai [“beejeul”]. Dalam semua pengucapan, huruf /j/ harus ditambahkan dengan suara “bi/bee”. Memang tidak mudah untuk mengucapkannya dan banyak orang yang salah dalam pengucapannya.

“Rata-rata utang (‘빚’ [비시]) rumah tangga untuk satu rumah tangga di Korea adalah 59,94 juta won. Tahukah Anda berapa persentase satu rumah tangga yang memiliki utang (‘빚’ [비시]) rumah? Ini berarti 6 dari 10 rumah tangga terlilit utang (‘빚을[비출]’). Saat ini, utang (‘빚은[비 출]’) rumah tangga kita berdampak sangat serius terhadap perekonomian nasional.”

Ada banyak kasus pengucapan yang salah. Mereka yang tidak mengetahui isinya bisa salah membaca dan salah mengartikannya. Saat seorang ahli menemukan satu pengucapan yang salah, tidak peduli seberapa baik orang tersebut, maka skor evaluasi terhadapnya akan berkurang.

Kebanyakan orang Korea mencurahkan waktunya untuk membuat pengucapan bahasa Inggris mereka setara dengan pengucapan fasih penduduk di sana. Di sisi lain, terlihat bahwa mereka terlalu cuek untuk melafalkan bahasa Korea. Mereka hanya belajar melafalkan kata-kata dalam bahasa Korea dengan secukupnya saja. Banyak orang yang menganggap enteng masalah ini.

Dalam kehidupan sehari-hari, kita sering menjumpai pengucapan yang salah. Demi menciptakan suasana hangat dalam percakapan di antara kekasih pun, jika salah

mengucapkannya, efek yang ditimbulkan bisa berkurang sampai setengahnya.

“Aku akan menjagamu (di sampingmu).” (자기 곁을 지켜 줄게)

“Aku akan berada di sampingmu.” (자기 곁에 있어 줄래요)

Pada kalimat di atas, kata “di samping” (곁을) seharusnya diucapkan sebagai [겨틀 (“gyeoteul”)], dan “di samping” (곁에) harus diucapkan sebagai [겨테 (“gyeothe”)]. Jika kamu adalah seseorang yang sudah menguasai pengucapan kata dengan benar, bagaimana perasaanmu ketika mendengarkan pengucapan yang salah dari pasangan? Pikiran ini ada di kepala saya, “Apakah seharusnya aku memberitahunya kalau dia salah?” Tidak peduli berapa banyak orang yang mengakui cintanya, mereka tidak dapat sepenuhnya menerima pasangannya karena pengucapan yang salah.

Saya sudah memperkenalkan dua pengucapan yang sering membingungkan. Pengucapan yang penting tidak hanya penting dalam bahasa Inggris. Pengucapan yang akurat sangat penting untuk menyampaikan dengan benar keterampilan dan ketulusan seseorang kepada pihak lain.

15

KEKUATAN GERAK TUBUH MEMENGARUHI KATA-KATA

Sindrom Pinokio

“Saya tidak mengerti mengapa pelanggan tidak memercayai saya sama sekali.”

“Aku sudah mengaku, tetapi pacarku tetap tidak percaya.”

Banyak klien yang datang ke kami dengan keprihatinan seperti itu. Masalahnya, tidak peduli seberapa besar usaha kita mengatakan yang sebenarnya, orang lain tidak akan memercayai kita. Orang yang merasa khawatir, pasti tidak akan berbohong. Namun, kenapa hal seperti itu bisa terjadi?

Postur seorang pembicara juga sangat penting, apalagi ketika sedang menyakinkan agar orang tersebut bisa percaya pada kita. Jika kita menganggap enteng dan mencoba memercayainya, lawan bicara tidak akan bisa memercayai kita dengan mudah. Seorang pendengar selalu diliputi pikiran, “Bisakah aku benar-benar memercayainya?” Saat itulah, ketika orang lain membuat gerakan yang tidak sesuai dengan kata-katanya, maka kepercayaan kepadanya juga akan hilang.

Biasanya, salah satu ciri khas yang bisa menurunkan kepercayaan seseorang adalah ketika kita menyentuh hidung. Kita bisa terlihat tegang ketika meminta mereka untuk memercayai apa pun yang kita katakan. Oleh karena itu, kita harus berhati-hati karena jika melakukan gerakan tanpa sadar, orang lain dapat menyalahartikan kalau kita sedang berbohong. Mantan presiden AS, Bill Clinton, pun pernah berbohong. Ia menyentuh hidungnya lebih dari 20 kali per menit ketika berdiri di depan juri federal dalam sidang skandal Lewinsky.

Situasi ini bisa digambarkan sebagai "Sindrom Pinokio". Ketika seseorang berbohong, sistem saraf otonom dirangsang untuk terlepas dari keinginannya, dan membuat jaringan di hidung mengembang. Ini adalah mekanisme yang menyebabkan perubahan pada tubuh, seperti hidung yang terasa gatal.

Selain itu, ketika mengatakan yang sebenarnya, ada banyak gerak tubuh yang dapat menimbulkan kesalahpahaman bagi pendengarnya. Kegagalan untuk melakukan kontak mata, ketidakstabilan pupil, bergerak, berkedip, menyeka keringat, menggaruk kepala, dan sebagainya dapat mengurangi kredibilitas kita saat berbicara.

Secara umum, orang berpikir bahwa bahasa tubuh tidak terlalu penting dibandingkan dengan kata-kata. Namun, menurut seorang profesor antropologi di Temple University, Ray Birdwhistell, hal tersebut berlaku kebalikannya, bahwa bahasa tubuh lebih berpengaruh daripada kata-kata.

"Tubuh berbicara lebih banyak daripada mulut yang berbicara."

Hal yang sama juga berlaku untuk Steve Jobs, sang pakar presentasi. Ia tidak hanya fasih dalam berbicara, tetapi juga

dalam gerak tubuh. Tujuan dari sebuah presentasi adalah menyakinkan audiens. Steve Jobs akan selalu mengulurkan telapak tangannya untuk menekankan kebenaran dari apa yang dikatakannya. Audiensi yang melihatnya merasakan tingkat kepercayaan yang tinggi dari kata-katanya sehingga berpikir untuk membeli ponsel pintar Apple.

Para wiraniaga, *trainer*, dan penyelenggara acara yang pandai berbicara pun sering melakukan kesalahan. Jika bisa menahan diri dari empat hal berikut, kata-kata kita dapat terdengar menarik bagi orang lain.

1. Memasukkan tangan ke dalam saku

Terkadang, dosen memasukkan tangannya ke saku saat memberikan kuliah. Tindakan tersebut mungkin terlihat kerennya karena penampilan seperti itu sering terlihat di film asing, tetapi tidak di Korea. Perilaku seperti itu akan memicu kewaspadaan. Tidak peduli seberapa tulus tindakan kita, lawan bicara kita akan berpikir seperti ini:

“Orang itu terlihat sombang.”

2. Memainkan sesuatu

Perilaku ini sering terjadi saat kita merasa gugup atau kurang percaya diri. Contohnya, saat seorang pelanggan bertemu dengan salah satu wiraniaga di sebuah kafe. Namun, jika pemilik bisnis tersebut terus memainkan ponsel, laptop, atau kunci mobilnya, ia tidak akan mendapatkan kesan yang baik. Pelanggan tersebut akan berpikir seperti ini:

“Aku merasa tidak nyaman jika harus bertransaksi dengan orang ini.”

3. Menyilangkan lengan

Gerakan ini bisa diartikan tidak menerima orang lain. Jika kita berbicara dengan seseorang dan orang tersebut menyilangkan tangannya, secara tidak sadar, kita akan membela diri. Itu tandanya kita tidak ingin berbicara secara terbuka. Tidak peduli seberapa tulus dan inklusif seseorang, jika tangannya disilangkan, lawan bicaranya akan berpikir begini:

“Orang ini sepertinya keras kepala dan berpikir negatif.”

Namun, gerakan melipat tangan secara alami sambil tersenyum adalah sebuah tanda keintiman.

4. Jarak yang terlalu jauh atau terlalu dekat

Sama seperti hewan yang selalu menjaga jarak saat berinteraksi, begitu juga manusia. Manusia memiliki empat “jarak interpersonal/keintiman”. Jarak yang pertama berkisar 0–45 cm, yang merupakan jarak interpersonal antara lawan jenis, serta ibu dan anak. Jarak ideal yang kedua adalah 45–120 cm, yang merupakan jarak antara teman dan kenalan. Jarak interpersonal yang ketiga adalah 120–360 cm, yang merupakan jarak antar-rekan bisnis. Sementara jarak yang keempat adalah 120–360 cm, yang merupakan jarak interpersonal antara dosen dan mahasiswanya, serta penyanyi di atas panggung dan penontonnya.

Kita harus menerapkan salah satu jarak ini, tergantung dari orang yang diajak bicara. Dengan begitu, orang lain akan tertarik kepada kita dan memusatkan perhatian kepada kita sebagai lawan bicaranya.

16

KALAU IA TIDAK BEREAKSI, ITU AKAN MEMBUATKU MALU

Efek Cermin (*Mirroring Effect*)

“Oh . . .”

“Wah . . .”

Inilah suara-suara yang biasanya kita buat ketika menonton program hiburan. Ketika para pemain di program tersebut membuat suatu komentar (kata-kata atau tindakan), demi keindahan siaran dan menaikkan rating, akan jauh lebih baik untuk membuat sesuatu agar penonton merespons dan bereaksi, alih-alih diam.

Namun, ada kalanya kita berpikir bahwa seorang pembawa acara dapat mengatakan atau membawakan suatu pesan dengan sangat istimewa. Hal ini terjadi ketika mereka harus menceritakan hal-hal yang lucu, mengungkapkan cerita yang tersembunyi, atau menceritakan kisah yang mengejutkan. Namun, ketika tidak ada respons dari para penonton, hilanglah motivasi untuk melanjutkan berbicara.

Sebaliknya, jika kita bereaksi secara tepat, mereka pun akan semakin bersemangat dan mencoba untuk menarik perhatian

kita dengan mengatakan hal-hal yang lebih menarik. Setelah itu, kita, para penonton, bisa menyaksikan program siaran yang jauh lebih menarik.

Salah satu pembawa acara yang pandai dalam merespons adalah Lee Geum-hee, yang juga seorang penyiar. Ia mampu melanjutkan percakapan dengan tamu mana pun dengan penuh kasih sayang. Kartu AS ia hanya satu, yaitu memberi tanggapan yang tulus terhadap pernyataan dari para tamu acaranya.

“Saya masih sering merasa sakit karena trauma di masa kecil.”

“Astaga, ternyata begitu ya.”

“Saya sempat mengunjungi British Museum selama perjalanan ke Eropa kemarin.”

“Oh, wow, lalu?”

Itulah respons yang diberikan Lee Geum-hee ketika tamu-tamunya berbicara. Setelah itu, mereka bisa membongkar kisah hidup mereka dengan sangat santai. Ada pepatah yang mengatakan bahwa reaksi adalah pelumas dalam sebuah percakapan. Ketika Anda bereaksi, secara psikologis, ada “efek sinkronisasi”, atau disebut *Ash Effect*. Ini adalah fenomena ketika seseorang secara otomatis mengikuti kehendak orang lain, terlepas dari keinginannya sendiri.

Namun, saat kita bereaksi pun, kadang-kadang yang terjadi malah efek sebaliknya dan akan menimbulkan masalah. Hal ini bisa terjadi karena kita tidak bersimpati dengan tulus, membuat orang lain merasa bahwa kita tidak tertarik kepada mereka. Mari kita lihat contoh reaksi yang dimaksud dari beberapa situasi berikut.

Ketika sang istri berbicara kepada suaminya, tetapi sang suami menjawab sambil menonton televisi.

“Sayang, kamu suka gaya rambut aku nggak?”

“Bagus, kok.”

Seorang atasan yang sedang menjelaskan tentang suatu pekerjaan kepada karyawannya. Lalu para karyawan yang sedang memusatkan perhatian pada komputer, menjawab.

“Saya berinisiatif untuk memimpin proyek ini.”

“Oh, begitu.”

Di rumah sakit, seorang pengunjung mengeluh kepada perawat yang sedang bekerja. Perawat tersebut menanggapinya dengan menatap pengunjung tersebut selama beberapa saat, lalu menjawabnya.

“Menunggu itu sangat melelahkan, apalagi ada begitu banyak orang.”

“Oh, begitu. Mohon ditunggu sebentar, ya.”

Reaksi tanpa empati sudah cukup membuat orang lain berpikir bahwa kita telah menolak lawan bicara. Jika ingin percakapan dengan orang lain dapat berlanjut, kita harus menunjukkan ketulusan dalam bereaksi. Reaksi yang sepenuh hati akan mengubah lawan bicara memihak kita, tetapi sebuah reaksi tanpa penjiwaan akan mengubah lawan bicara kita menjadi musuh.

17

IA BILANG “AKU BELUM SELESAI BICARA”

Aturan Percakapan 1-2-3 (*1-2-3 Laws of Conversation*)

Jika menonton siaran *home shopping*, kita pasti melihat ada banyak produk yang menarik. Oleh karena itu, tidak berlebihan jika pembawa acara yang memperkenalkan produk berkontribusi 80% dalam penjualan kepada konsumen. Diantara banyaknya siaran *home shopping*, saya menonton semua siaran yang dipandu oleh pembawa acara yang mampu menghasilkan penjualan ratusan miliar won. Saya mendengarkan dialog yang diucapkannya, kemudian memeriksa apa pun yang perlu dipelajari dan apa yang perlu diperbaiki.

Tidak semua orang bisa menjadi pembawa acara yang bisa menarik perhatian penonton. Terkadang mereka juga memiliki kekurangan. Cara mereka dalam memperkenalkan produk sangat baik, tetapi kesalahan mereka adalah ketika mencoba untuk menjelaskan produk sebanyak mungkin, sementara mereka dikejar oleh waktu yang terbatas.

Biasanya ada dua atau tiga pembawa acara yang muncul di sebuah acara. Di antara mereka, ada pembawa acara yang

lebih berpengalaman akan memimpin acara tersebut. Pembawa acara yang lebih baru akan menjelaskan secara rinci, sama persis seperti yang tertulis dalam naskah. Namun, ada beberapa kasus ketika waktu siaran yang terlalu ketat, sang pembawa acara yang berpengalaman akan tiba-tiba memotong, lalu berusaha mengakhiri acara tepat waktu.

"Produk baru musim dingin ini dirancang khusus agar kita tetap hangat. Seperti yang ada lihat di sini . . ."

"Ah, saya ingin memberi tahu Anda bagaimana rasanya ketika mengenakan pakaian baru ini. Bahan baju ini terbuat dari bahan khusus . . ."

Percakapan tersebut tidak pernah terlontar dari seorang pembawa acara yang berpengalaman. Sebagai pembawa acara, ia berusaha untuk menyesuaikan waktu dengan baik. Namun, yang lebih penting dari itu semua adalah sudut pandang penonton. Tidak ada yang suka melihat tuan rumah lain masuk sebelum satu pembawa acara selesai menjelaskan produk. Akibatnya, para penonton akan bereaksi negatif.

"Mengapa ia memotong pembicaraan? Tidak sopan."

"Ia belum selesai menjelaskan deskripsi produk, mengapa tiba-tiba dipotong?"

"Ah, sudahlah. Kita nonton siaran yang lain saja."

Seorang pembawa acara yang berpengalaman dan pandai berbicara pun tidak bisa lepas dari penilaian penonton. Apa pun alasannya, menyela atau memotong perkataan orang lain bukanlah sikap berkomunikasi yang baik. Hal yang sama juga berlaku dalam kehidupan sehari-hari dan di dunia kerja. Memotong atau menyela pembicaraan orang lain adalah kes-

lahan yang krusial. Ada juga yang mencoba memberikan berbagai alasan (untuk menghentikan acara tepat waktu).

“Karena aku sudah mengerti maksudnya.”

“Karena kita tidak punya banyak waktu.”

Seperti kebanyakan pembawa acara yang berpengalaman, hal tersebut merupakan kebiasaan buruk dalam berkomunikasi, yang tidak bisa diterima. Ini artinya saya mengabaikan orang lain dan tidak berkomunikasi. Kita memang mencoba berkomunikasi dengan baik, tetapi pada kenyataannya, kita malah membuat orang lain menjadi salah paham. Jika kita mendengar sesuatu seperti ini dari orang yang diajak bicara, kesalahpahaman dalam percakapan tersebut tidak dapat dihindari lagi.

“Hei, aku belum selesai bicara.”

Apa yang bisa kita lakukan untuk menghindari menyela atau memotong dalam suatu percakapan? Di sinilah aturan percakapan 1-2-3 berguna. Metode ini sangat diperlukan untuk orang yang tidak sabaran.

1. Mengucapkan kata-kata hanya selama satu menit.
2. Mendengarkan orang lain selama dua menit.
3. Saling mencocokkan kata-kata dengan orang lain selama tiga menit.

BAB 3

**APA YANG SAYA KATAKAN
ADALAH KEADAAN “HATI SAYA”**

DigitalPublisher by K2G2

18

RENDAH HATI YANG BERLEBIHAN MENYEBABKAN RENDAH DIRI

Pengakuan Diri

Kita dibesarkan dengan mempelajari bahwa rendah hati adalah perbuatan baik. Sikap rendah hati sudah menjadi suatu kebiasaan. Kita mungkin sering mendengar komentar seperti ini: "Seperti ilmu padi: semakin berisi, semakin merunduk"; "Semakin tinggi ilmunya, semakin rendah hatinya"; dan "Kerendahan hati adalah perbuatan baik yang penting dalam hubungan antarmanusia". Namun, kerendahan hati juga ada batasannya. Jika berlebihan, akan menjadi lebih buruk. Saya menekankan hal berikut:

"Kerendahan hati yang berlebihan ketika berbicara bukanlah suatu perbuatan baik. Ekspresikan kekuatan dan pendapat kita dengan percaya diri. Kita diakui karena bakat kita, jadi jangan ragu untuk mengekspresikan pikiran kita sendiri. Jangan salah mengartikan kerendahan hati karena akan menyangkal kekuatan kita sendiri dan menolak untuk mengungkapkan pendapat kita. Sikap seperti ini akan menyebabkan penolakan dari orang lain dan menghambat komunikasi."

Ada kisah seorang pria yang kehilangan kekasihnya karena terlalu rendah hati. Ini adalah cerita karya penulis drama Prancis, Edmond Rostand. Diceritakan, ada seorang pendekar pedang dan penyair terkenal bernama Cyrano de Beljurac. Ia mencintai seorang wanita bernama Roxanne, tetapi tidak pernah menampakkan dirinya karena merasa rendah diri. Sebaliknya, ia menulis puisi-puisi indah yang membuat temannya jatuh cinta pada Roxanne. Seiring berjalannya waktu, seorang teman memberi tahu Cyrano:

Aku jatuh cinta pada Roxanne karena puisi-puisi cinta yang kau tulis. Jadi, aku akan menemui Roxanne dan menyatakan cintaku kepadanya.

Sementara itu, Cyrano tidak bisa mengakui perasaannya dan 14 tahun pun terlewatkan begitu saja. Sesaat sebelum meninggal, ia menyatakan cintanya kepada Roxanne, tetapi cintanya tidak terbalas. Cyrano de Beljurac telah terobsesi dengan penghinaan diri yang terbungkus dalam kerendahan hati sepanjang hidupnya. Jadi, ia tidak bisa membuka hatinya dan berbicara dengan wanita yang dicintainya.

Ini adalah kejadian langka yang ada di lingkungan kita. Di lain waktu, saya bertemu dengan istri seorang pengusaha. Ia berpenampilan cantik dan modis. Jadi, begitu melihatnya, saya pun memujinya.

"Kulit Anda sehalus remaja usia 20-an. Anda juga mengenakan pakaian yang trendi untuk musim gugur ini."

Saya mengira kalimat itu akan membuatnya senang. Namun, perkiraan saya meleset.

"Ah, tidak juga. Belakangan ini, kondisi kulit seperti ini wajar bagi semua orang, bukan? Gaun ini juga saya dapatkan dari seorang teman, tetapi karena sayang kalau dibuang, akhirnya saya pakai saja."

Saya merasa malu karena telah memujinya. Ia juga terjebak dalam penghinaan diri yang terbungkus dalam rasa rendah diri. Rasa rendah diri yang berlebihan dapat membuat lawan bicara merasa tidak enak.

Demikian juga di dunia kerja, rasa rendah hati yang berlebihan dapat menimbulkan kesalahpahaman. Para pengusaha cenderung memilih karyawan berbakat dan memercayakan tugas-tugas penting kepada mereka. Seorang bos berkata kepada seorang karyawan yang sedang diperhatikannya demikian:

"Kudengar kamu peringkat satu dalam tes masuk perusahaan, ya? Mengapa kamu tidak mencoba mengambil proyek penting ini?"

"Saya? Ah, itu biasa saja. Saya tidak percaya diri untuk mengambil proyek itu."

Apakah bos yang mengusulkan proyek tersebut akan menganggap karyawan yang menanggapi seperti itu sebagai "teman yang rendah hati"? Sama sekali tidak. Si bos mungkin berharap karyawannya itu berkata, "Terima kasih telah bersikap baik kepada saya. Saya akan melakukan yang terbaik." Si Bos, yang harapannya telah dipatahkan, mencari karyawan lain karena ia berpikir dirinya telah salah memahami orang itu. Secara khusus, rasa rendah hati yang berlebihan dalam bidang bisnis dapat diibaratkan seperti sikap menyalahkan diri sendiri—yang akan mendatangkan kerugian bagi diri sendiri.

Beberapa orang berpikiran bahwa segala sesuatu terjadi karena kesalahan mereka. Ketika sedang berkumpul di sebuah rapat, kesalahan bisa saja terjadi. Namun, ketika ada orang yang membuat kesalahan, lalu ia mengatakan seperti di bawah ini, berarti ia memiliki rasa rendah diri.

"Maafkan saya. Ini semua karena saya kurang mahir. Jadi, ini kesalahan saya."

Rasa rendah diri yang berlebihan hanyalah bentuk penghinaan terhadap diri sendiri. Orang yang menyalahkan diri sendiri untuk hal-hal yang tidak memerlukan permintaan maaf akan dicap sebagai orang yang tidak dapat diandalkan. Abraham Lincoln, yang menyemir sepatunya sendiri bahkan selama masa jabatannya menjadi presiden, berkata seperti ini:

"Rendah hati adalah proses menerima sesuatu yang sudah seharusnya diterima."

Namun, kata-kata Lincoln tersebut tidak boleh disamakan dengan rasa rendah hati yang berlebihan dari sikap mencela diri sendiri. Hal ini disebabkan karena rasa rendah hati yang berlebihan dapat disalahartikan sebagai menerima sesuatu yang semestinya tidak diterima.

Beberapa orang berpikiran bahwa segala sesuatu terjadi karena kesalahan mereka. Ketika sedang berkumpul di sebuah rapat, kesalahan bisa saja terjadi. Namun, ketika ada orang yang membuat kesalahan, lalu ia mengatakan seperti di bawah ini, berarti ia memiliki rasa rendah diri.

"Maafkan saya. Ini semua karena saya kurang mahir. Jadi, ini kesalahan saya."

Rasa rendah diri yang berlebihan hanyalah bentuk penghinaan terhadap diri sendiri. Orang yang menyalahkan diri sendiri untuk hal-hal yang tidak memerlukan permintaan maaf akan dicap sebagai orang yang tidak dapat diandalkan. Abraham Lincoln, yang menyemir sepatunya sendiri bahkan selama masa jabatannya menjadi presiden, berkata seperti ini:

"Rendah hati adalah proses menerima sesuatu yang sudah seharusnya diterima."

Namun, kata-kata Lincoln tersebut tidak boleh disamakan dengan rasa rendah hati yang berlebihan dari sikap mencela diri sendiri. Hal ini disebabkan karena rasa rendah hati yang berlebihan dapat disalahartikan sebagai menerima sesuatu yang semestinya tidak diterima.

19

KATA “SEPERTINYA” AKAN MEMBUAT HATI GUNDAH

Hubungan untuk Mengurangi Ketidakpastian

“Sepertinya saya telah melakukan yang terbaik.”

“Sepertinya kinerjamu sangat bagus.”

“Sepertinya kami akan melakukan yang jauh lebih baik di masa depan.”

Persamaan dari kalimat-kalimat di atas adalah adanya kata “sepertinya”. Kita sering mendengar ungkapan “Saya pikir/sepertinya (sesuatu yang telah dilakukan atau akan dilakukan)”. Kebanyakan orang menggunakan kata ini setidaknya sekali dalam sehari. Apakah penggunaan kata “sepertinya” sudah menjadi kebiasaan?

Kata “sepertinya” dapat digunakan saat membuat asumsi, prediksi, atau mengungkapkan ketidakpastian. Namun, banyak orang menggunakannya secara berlebihan, bahkan ketika mereka tidak dalam situasi untuk menggunakan kata “sepertinya”. Kalimat-kalimat yang kurang pas dengan menggunakan kata “sepertinya” bisa diubah seperti berikut.

“Saya sudah melakukan yang terbaik.”

“Kinerjamu bagus.”

“Kami akan melakukan yang lebih baik lagi di masa depan.”

Lebih bagus seperti itu, kan? Saat nada spekulatif yang samar-samar menghilang, perkataan seseorang akan menjadi lebih jelas. Alasan kita terlalu banyak menggunakan kata “sepertinya” adalah karena kita tidak yakin dengan apa yang kita ucapkan. Kita mengucapkan “sepertinya” karena ragu untuk untuk berkata “ya” atau “tidak” atau ragu untuk mengatakan bahwa kita suka dengan sesuatu atau tidak. Itulah sebabnya ada banyak kasus di mana seseorang mengungkapkan pendapatnya dengan kata “sepertinya/mungkin”.

Nada suara tidak hanya akan membuat kesan kita tidak baik di mata orang lain, tetapi juga menciptakan hambatan dalam berkomunikasi. Jika seseorang mengatakan “sepertinya” atau “mungkin” di setiap kalimat, siapa yang akan menganggapnya sebagai orang yang bertanggung jawab dan mampu diberi kepercayaan? Misalnya, seorang pria mengatakan ini kepada kekasihnya:

“Kamu sepertinya terlihat cantik hari ini.”

“Sepertinya kamu yang tercantik di acara tadi.”

Kekasihnya akan merasa terusik dengan perkataan pria tersebut. “Kalau mau bilang cantik, bilang saja cantik. Mengapa harus pakai ‘sepertinya’? Apakah itu hanya pujian kosong?” Kekasihnya pun menjadi curiga kepada pria itu. Katakan saja dengan gamblang, “Di pertemuan hari ini, kamu yang tercantik.” Di tempat kerja pun, kata “sepertinya” bisa menjadi batu sandungan. Misalnya perkataan seorang karyawan kepada bosnya di bawah ini.

“Suasana kantor ini sepertinya bagus.”

“Sepertinya dokumen ini ditulis dengan baik.”

Akan sulit bagi si karyawan untuk mendapatkan kepercayaan dari atasannya karena tidak mengatakan sesuatu dengan tegas. Kita dapat berkomunikasi dengan atasan tanpa gangguan hanya jika kita menyatakan dengan jelas posisi kita dengan mengatakan, “Suasana kantor ini baik” dan “Dokumen ini ditulis dengan baik”.

Tim Sanders, penulis *Today We are Rich*, memberi tahu kita agar jangan berbicara tanpa rasa percaya diri.

“Lebih baik tidak menggunakan ekspresi yang menunjukkan rasa tidak percaya diri. Jika kita menggunakan ekspresi seperti itu, percakapan akan terhambat dan suara kita tidak berarti apa-apa. Jadi, orang yang tanpa percaya diri tidak akan mendapatkan apa-apa dari berbicara dengan orang sukses.”

Menurutnya, orang yang tidak percaya diri sering menggunakan kata-kata spekulatif, seperti “tampaknya”, “mungkin”, dan “sepertinya”. Kata-kata ini menunjukkan keraguan seseorang. Dalam berkomunikasi, kita tidak dapat berkomunikasi secara lancar dengan orang lain karena kata-katanya terkesan berbelit-belit. Dengan mengungkapkan pendapat dengan percaya diri, rasa percaya diri tersebut akan menular kepada orang lain, dan kita pun bisa berkomunikasi dengan baik.

20

KATA “APA SAJA” DIGUNAKAN UNTUK MELEMPAR TANGGUNG JAWAB

Gangguan Kepribadian Dependen
(*Dependent Personality Disorder*)

“Pak Kim, Anda mau makan apa?”

“Apa saja boleh, Pak.”

Ini adalah percakapan umum yang sering terjadi di tempat kerja, saat makan siang atau saat makan malam. Sang atasan menghormati pendapat karyawannya dan mencoba menawari menu makanan. Namun, apa yang akan dipikirkan oleh sang bos jika kata-kata yang keluar dari mulut karyawannya adalah “apa saja”?

Di masa lalu, budaya perusahaan yang otoriter akan menerima begitu saja sikap karyawan yang menyerahkan pilihannya. Berani memilih menu di depan atasan mungkin terkesan tidak sopan. Biasanya, atasan kita bertanya seperti itu hanya untuk basa-basi.

Situasi di masa lalu berbeda dengan masa sekarang. Di sebagian besar tempat kerja, mereka menghargai kemampuan karyawannya untuk memberikan pendapat. Jadi, setiap kali

si bos meminta karyawannya untuk memilih menu makanan, mereka tidak suka karyawan yang menjawab “apa saja”. Ada banyak kejadian yang diakibatkan karena kesalahpahaman seperti ini.

“Saya pikir, ia adalah pekerja yang bertanggung jawab, nyatanya tidak. Apakah ia tipe orang yang tidak suka mengambil tanggung jawab?”

Hal yang sama juga berlaku di antara sepasang kekasih. Seorang pria pergi ke restoran bersama kekasihnya. Saat di dalam restoran, si pria menyerahkan menu makanan dan bertanya pada kekasihnya.

“Kamu mau makan apa?”

Saat itu, si wanita tidak boleh mengatakan “apa saja”. Mungkin saat itu si wanita belum punya ide tentang apa yang akan mereka makan bersama. Namun, hal tersebut dapat menimbulkan kesalahpahaman kepada si pria.

“Setiap kali makan, selalu bilang ‘apa saja’. Mau nonton film pun, ‘apa saja’. Waktu beli baju juga selalu bilang ‘apa saja’. Apakah dia sudah tidak tertarik lagi padaku? Apakah dia merasa terpaksa setiap kali bertemu sama aku?”

Ada seorang *trainer* baru yang latihan berpidato dengan saya, dan ia selalu mengulang kata “apa saja”. Ketika saya memintanya untuk memilih antara hari kerja atau akhir pekan untuk menjadwalkan kuliah, memilih menu makan siang, atau memilih kurikulum, si *trainer* baru itu menjawab seperti ini:

“Bebas, apa saja boleh.”

Masalah yang dihadapi sang *trainer* itu ternyata sangat serius. Ia pun disarankan untuk ikut konseling dan ternyata ia menderita Gangguan Kepribadian Dependen atau *Dependent Personality Disorder*. Ia menunjukkan tiga karakteristik, yaitu tidak bisa membuat keputusan sendiri, selalu bergantung pada orang lain untuk membuat keputusan penting, dan selalu takut kalau keputusan yang dibuatnya salah.

Menurut psikiater, ketika gejala “apa saja” sudah parah, itu adalah diagnosis sebagai “gangguan kepribadian dependen”. Orang yang menderita gangguan tersebut biasanya tumbuh dengan perlindungan berlebihan dari orangtua mereka. Oleh karena itu, mereka tidak mudah untuk bertindak secara mandiri, bahkan sebagai orang dewasa.

Orang-orang seperti itu menunjukkan kecenderungan untuk bergantung pada orang lain karena mereka tidak dapat membuat pilihan atau keputusan untuk dirinya sendiri. Ketika seseorang meminta pendapatnya, mereka tidak dapat mengungkapkan pendapatnya dan mengatakan “apa saja (boleh)”.

Sang *trainer* itu pun menjalani terapi di bawah pengawasan psikiater dan belajar mengekspresikan dirinya dengan percaya diri dalam pendidikan wicara. Secara bertahap, ia mulai berubah dari waktu ke waktu, dan setelah beberapa bulan, ia mulai bisa mengubah pandangannya.

Ketika atasan bertanya proyek apa yang kita suka, ketika seorang teman lawan jenis menanyakan acara apa yang kita suka, atau ketika seorang teman bertanya ke mana kita akan pergi berlibur bersama, jangan katakan “apa saja”. Kata “apa saja” tidak pernah menjadi ekspresi pertimbangan yang baik. Pastikan untuk menyatakan pendapat kita dengan jelas sehingga tidak ada kesalahpahaman saat berbicara.

21

KATA “(ITU) KARENA ... ” DIGUNAKAN UNTUK MENYALAHKAN ORANG LAIN

Rasa Tidak Menghargai

“Semua kesalahan ini terjadi karena dirinya.”

“Saya terlambat karena hujan.”

“Mohon pengertiannya karena saya ada keperluan pribadi.”

Ada orang yang menambahkan kata “karena” setiap kali mereka mengatakan sesuatu. Kebiasaan berbicara dibangun secara tidak sadar sehingga sulit untuk mengenali kebiasaan berbicara diri kita sendiri. Namun, jika kita mengenali arti dan nuansa kata-kata yang sering digunakan, kita akan merasa perlu mengubah kebiasaan kita. Kata “karena” menggambarkan alasan atau mengalihkan tanggung jawab kepada orang lain atau lingkungan.

Orang yang menggunakan kata ini sering mencoba membuat alasan ketika muncul suatu masalah. Ada keinginan untuk mengalihkan tanggung jawab. Bagaimana rasanya jika kita bertemu dan berbicara dengan seseorang dan orang tersebut terus membuat berbagai alasan, serta mencoba mengalihkan kesalahan kepada orang lain?

Saya pernah mewawancarai beberapa pelamar kerja di perusahaan kecil dan menengah. Saat itu, saya mencoba memperhatikan dengan saksama nada suara para pelamar kerja yang merupakan kandidat terpilih. Kita dapat mengetahui apakah mereka sering menggunakan kata “karena” atau tidak.

Jika memperkenalkan diri dengan cara seperti di bawah ini, kita pasti tidak akan diterima.

“Saya sudah keluar dari rumah dan hidup mandiri karena itu saya belajar menyelesaikan masalah sendiri dan pergi ke sekolah "X". Ketika masih kuliah, saya banyak bekerja paruh waktu karena itu saya memiliki berbagai pengalaman sosial, di antaranya bekerja di banyak perusahaan penjualan. Oleh karena itu, saya melamar ke departemen pemasaran perusahaan ini.”

Dalam kalimat tersebut kata “karena” keluar sebanyak tiga kali. Salah satu kandidat pelamar itu mungkin ingin mengalihkan tanggung jawabnya kepada orang lain alih-alih mengambil tanggung jawab dan melakukan tugas mereka dalam organisasi. Saya menekankan kepada para mahasiswa bahwa mereka harus menahan diri untuk mengatakan “karena” ketika mempersiapkan diri untuk wawancara kerja.

Bagaimana kita bisa menghindari penggunaan kata “karena”? Kita dapat menggunakan kata “berkat” sebagai gantinya, yang merupakan “kata ucapan rasa syukur” untuk menerima lingkungan yang diberikan kepada kita dengan rasa penuh syukur. Orang yang menggunakan kata-kata ini terkesan positif dan optimis dalam segala hal. Mari kita ubah kebiasaan menggunakan kata “karena” menjadi “berkat”.

"Saya sudah keluar dari rumah dan hidup mandiri, berkat belajar menyelesaikan masalah sendiri dan pergi ke sekolah "X". Selama masa kuliah, saya memiliki berbagai pengalaman sosial berkat banyak bekerja paruh waktu. Berkat itu, saya melanjutkan minat pada suatu produk dengan mengambil pekerjaan di bidang penjualan. Berkat itu pula saya bisa melamar ke departemen pemasaran perusahaan ini."

Bagaimana? Hanya dengan mengubah satu kata, nuansanya bisa berubah secara drastis, bukan? Jika pengenalan diri dengan menggunakan kata "karena" tidak memberikan kesan yang baik, pengenalan diri dengan kata "berkat" akan memberikan kesan yang baik. Jelas bahwa pewawancara akan mempertimbangkan kandidat tersebut.

Mari kita ambil contoh lain. Berikut beberapa kisah orang-orang yang sedang kencan buta dengan menggunakan kata "karena" dan "berkat".

1. Menggunakan kata "karena"

"Saya melakukan pekerjaan ini karena usia saya. Saya menyia-nyiakan waktu karena berkeliaran sebagai mahasiswa. Sebelumnya, saya pernah mengalami hal-hal buruk demi uang."

2. Menggunakan kata "berkat"

"Saya berada di tempat ini berkat karier saya di berbagai bidang. Saya memiliki waktu santai, berkat kepribadian saya. Saya telah belajar banyak dari pengalaman sebelumnya berkat sejumlah kecil uang yang saya miliki."

Kedua contoh di atas membicarakan hal serupa. Namun, kisah pertama mengalir secara negatif, tetapi kisah kedua mengalir secara positif. Kisah yang kedua menarik perhatian

karena terkesan positif sehingga kemungkinan besar akan diterima oleh pihak lain.

Jika kita sering menggunakan kata “karena” ketika berbicara dengan seseorang, akan timbul kesalahpahaman. Kita harus menahan diri untuk tidak menggunakannya karena akan terlihat tidak menguntungkan. Sebaliknya, gunakan kata “berkat” sesering mungkin. Jika tidak mudah untuk menghindari penggunaan kata “karena” sama sekali, pastikan untuk mengatakan kata “berkat” tiga kali sebagai ganti dari kata “karena” satu kali.

Digital Publishing/KG-3/GC

22

BUKAN “SALAH”, TETAPI “BERBEDA”

Pemikiran Dikotomis (*Dichotomous Thinking*)

“Ibu mengabaikanku. Ibu selalu bilang kalau aku salah.”

“Sangat sulit bagi saya untuk bekerja saat atasan menyuruh ini dan itu.”

Ada orang yang mengalami masalah seperti itu. Namun, Setelah bertemu mereka dalam sesi konseling, ternyata terungkap bahwa ibu dan atasan mereka tidak sepenuhnya salah. Sang ibu memarahi anaknya bukan karena ia membenci anaknya. Begitu pula Pak Bos yang membentak karyawannya bukan karena ia merasa iri atau tidak suka.

Namun demikian, memang ada masalah dengan cara orang yang berbicara sehingga bernada seperti memarahi. Ada seorang anak SMA yang meminta nasihat dari saya karena merasa diabaikan oleh ibunya. Ternyata ibunya adalah seorang guru SMA. Pekerjaan sang ibu membuatnya membiasakan diri untuk mendisiplinkan siswa-siswanya sehingga nada suaranya menjadi keras. Misalnya, jika sang anak SMA tadi mengomentari berita di TV, tanggapan sang ibu akan seperti berikut ini.

"Bu, aku pikir sistem pendidikan Korea dapat dinormalisasi hanya dengan cara memperbaiki sistem ujian masuk yang terlalu sulit."

"Kamu sok tahu! Itu salah, yang benar seharusnya kamu belajar lebih giat supaya bisa masuk ke universitas ternama."

Contoh lain, ada seorang bos pria yang sering menunjuk dan menekan karyawan wanitanya karena dia seorang yang menganut sistem patriarki. Jadi, pandangannya tentang wanita menjadi bias dan nada suaranya menyebabkan masalah dalam percakapan dengan para karyawan wanita.

"Pak Direktur, menurut saya, jika kita menggunakan celana, akan lebih mudah untuk bekerja. Selain itu, efisiensi kerja kita juga akan meningkat."

"Pikiran itu salah. Bagaimana mungkin seorang wanita memakai celana untuk bekerja? Seperti yang selalu saya bilang, *kurangi* makan nasi! Saya benci melihat perut kamu yang maju itu! Terus, kenapa kamu memakai riasan seperti itu?"

Hal tersebut bisa terjadi bukan karena si ibu membenci putranya, atau si bos pria tidak suka pada karyawan wanitanya. Itu disebabkan karena mereka telah mengembangkan kebiasaan percakapan yang buruk. Orang yang memiliki maksud baik pun pada akhirnya menjadi sering disalahpahami.

"Saya sangat pandai berbicara, jadi mudah untuk menyakinkan seseorang."

Jadi, kepada setiap orang yang ditemui, kita harus berpegang teguh pada posisi dan argumen kita untuk membuka intuisi

mereka. Ketika membawa orang lain ke sudut pandang kita, kita merasa yakin bahwa keterampilan berbicara kita hebat. Namun, itu semua adalah ilusi. Saya selalu menekankan hal ini dalam konseling dan kuliah.

“Tujuan dari sebuah dialog adalah pemahaman dan empati, bukan persuasi.”

Jika orang lain tidak menerima sudut pandang kita, tidak ada alasan untuk merasa kecewa. Hal ini karena dialog bukan tentang persuasi, tetapi tentang berempati dan memahami pikiran orang lain. Hanya bagian penjualan yang satu-satunya akan merasa kecewa karena tidak dapat membujuk orang lain dan menanamkan argumen mereka kepada orang lain. Bagi mereka, persuasi adalah tujuan percakapan dari seorang *salesman*.

Seorang ibu yang menekankan bahwa anaknya “salah” atau bos yang menunjukkan bahwa karyawannya “salah” yang menyebabkan keinginan untuk meninggalkan perusahaan, harus mengubah kebiasaan percakapan mereka. Pertama-tama, ketika seorang anak berbicara kritis tentang sistem pendidikan di Korea, seharusnya seorang ibu mengatakan sesuatu seperti ini.

“Ternyata anak Ibu berpikir seperti itu. Ibu punya pendapat yang lain, tetapi menurut Ibu, pendapat kamu juga bagus.”

Ketika seorang karyawan wanita ingin memakai celana panjang untuk bekerja, bos di tempat kerja sebaiknya berkata seperti ini.

“Saya perlu memikirkannya dari sudut pandang peningkatan efisiensi kerja.”

Jika ingin percakapan menjadi produktif dan terhindar dari perasaan tidak menyenangkan, seseorang harus menahan diri untuk menuduh pihak lain bersalah secara sepihak. Cobalah untuk mundur selangkah. Bagaimana perasaan kita jika seseorang memberi tahu bahwa kita selalu salah? Pastinya kita tidak terima. Oleh karena itu, itu, kata-kata "salah" bisa menjadi hambatan serius dalam berkomunikasi.

DigitalPublishing/KG-3/GC

23

TERBIAASA MENGATAKAN “TIDAK”

Stabilisasi Psikologi

“Bukan itu . . .”

“Tidak boleh begitu . . .”

Kita pasti sering mendengar orang yang kerap mengatakan kalimat seperti itu. Karakteristik dari nada kalimat tersebut adalah menyangkal sehingga disebut “bahasa negatif”. Kebalikan dari kata negatif, tentu saja, adalah “bahasa positif”. Mengapa kita tidak memakai kata-kata positif, dan sering kali menggunakan kata-kata negatif?

Alasannya ada dua. Alasan pertama karena psikologi pembicara yang cenderung negatif dalam segala hal. Mereka terkadang memandang dunia dari sisi negatifnya saja. Mereka melihat segelas air yang setengah penuh dan berkata negatif, “Ini setengah kosong”. Tidak mudah bagi mereka untuk mengatakan, “Ini setengah penuh”. Orang yang berpikiran seperti ini akan melihat sisi negatifnya terlebih dulu ketika menjalani hubungan dengan orang lain dan mengungkapkannya dalam bahasa yang negatif.

Alasan yang kedua, orang yang sering menggunakan kata-kata negatif memiliki mentalitas untuk mengaktifkan stabilitas. Hal ini merupakan cara untuk memberikan stabilitas psikologis dengan menggunakan kata negatif “jangan lakukan (sesuatu)”, yang merupakan kebalikan dari apa yang bisa dikatakan, yaitu “lakukan (sesuatu)”. Misalnya, ketika satu pihak menegaskan kasih sayang, dan pihak lain yang ingin memberikan alat stabilitas psikologis akan merespons seperti ini.

“Apakah kamu mencintaiku?”

“Aku tidak mencintaimu.”

Jawaban dengan kata-kata negatif ini tidak jelas dan mudah disalahpahami. Hal tersebut dikarenakan kata “tidak mencintai” dapat memiliki bermacam makna, seperti tidak tertarik, memiliki perasaan yang berbeda, atau hanya sedikit penasaran. Dalam konteks warna, satu kata tidak hanya bermakna putih atau hitam saja, tetapi bisa juga menjadi segudang warna lain.

Seorang perwakilan dari sebuah yayasan pendidikan meminta nasihat kepada saya. Ia sudah lama menjalin kerja sama dengan pegawainya dan memberikan dukungan kesejahteraan. Ia juga mengatakan bahwa hubungan dengan pegawainya itu tidak terlalu lancar. Saya pun memintanya untuk merekam apa saja yang dikatakannya selama berada di yayasan dalam satu hari.

Beberapa hari kemudian, saya mendengarkan rekaman itu bersama dengannya. Di dalam rekaman tersebut, terdengar banyak kata negatif, seperti “jangan”, “jangan lakukan”, dan “tidak seperti itu”. Kata-kata tersebut tentu saja memberikan citra buruk bagi lawan bicaranya. Permasalahannya pun menjadi semakin jelas.

"Pak, cara berbicara Anda sudah sangat bagus. Namun, penggunaan kata-kata negatif yang terlalu sering dalam percakapan harus dihindari karena dapat melukai hati orang lain."

Berikut ini adalah kata-kata negatif yang sering digunakan orang pada umumnya.

/ tidak / bukan / jangan / tetapi / ya, tapi / tidak bisa / tidak boleh / namun / bukan begitu / mustahil / bukan saya /

Saat berbicara dengan seseorang, hindari penggunaan kata-kata negatif untuk menghindari kesalahpahaman. Kata-kata negatif yang dilontarkan oleh orang-orang dengan kecenderungan negatif akan merusak suasana hati orang lain. Selain itu, kata-kata negatif memiliki makna yang ambigu sehingga membuat sebuah pendapat menjadi tidak akurat.

24

KALIMAT YANG BERTELE-TELE TIDAK AKAN BERARTI

Efek 15 Detik

“Apakah orang yang fasih berbicara (dalam bahasanya) bisa diartikan juga bahwa ia pandai berbicara?”

Saat memberikan kuliah atau konseling, saya mengajukan pertanyaan tersebut kepada para audiensi dan klien saya. Ada yang menjawab bahwa ketika membuka mulut, mereka terus berbicara tanpa henti bagaikan air mengalir. Orang-orang yang menyaksikannya selalu merasa kagum, “Bagaimana kamu bisa berbicara seperti itu?” Padahal, hal tersebut adalah sebuah kesalahpahaman.

Tujuan berbicara adalah untuk berempati dan berkomunikasi. Bukan untuk menyatakan atau mengungkapkan pendapat secara sepihak. Apalagi jika Anda berbicara yang tidak perlu, hal tersebut bisa menjadi penghambat dalam komunikasi. Lawan bicara Anda juga memiliki kepentingan yang lain, tidak hanya harus mendengarkan Anda berbicara. Ia juga irit dalam berbicara.

Menurut para ahli, dalam suatu percakapan, seseorang akan fokus pada apa yang dikatakan orang lain hanya selama

15 detik. Dalam waktu sesingkat itu, kita ingin memahami esensi dari apa yang dikatakan orang lain. Jangan pernah menginvestasikan waktu lebih dari itu. Tidak peduli seberapa menyenangkan atau berwibawa pembicaranya, orang-orang hanya akan mendengarkannya selama 15 detik.

Jika seseorang menilai bahwa kata-kata orang lain bisa menarik perhatiannya dalam waktu 15 detik, ia akan terus mendengarkan. Namun jika ia merasa perkataan orang lain tersebut tidak terlalu menarik, perhatiannya akan teralihkan. Tidak peduli betapa kerasnya usaha orang itu untuk mencoba menceritakan sesuatu yang menarik, ceritanya tidak akan dide-ngar.

Suatu hari ketika saya pergi ke pasar lokal, ada seorang karyawan muda, yang sepertinya staf pemula suatu toko, memperkenalkan saya pada satu merek saus yang memang sedang saya cari.

"Saus ini adalah merek dari luar negeri yang sangat terkenal. *Brand ambassador* merek saus ini adalah artis yang sedang naik daun. Saya juga sering melihat iklannya di TV. Apakah Anda juga pernah melihatnya? Produk saus lainnya mengandung banyak bahan kimia, tetapi produk ini 100% alami yang baik untuk kesehatan dan kecantikan. Harganya juga jauh lebih murah daripada produk lainnya. Untuk merek luar negeri dengan harga segini, terhitung murah sekali. Belakangan ini banyak produk serupa di pasar, tetapi produk ini sangat sempurna. Oh, saya juga sudah menggunakan saus ini sejak bulan lalu. Jadi, karena saya juga sudah menggunakan"

Staf tadi tampak sangat pandai bicara, tetapi apakah itu benar-benar efektif? Sepertinya ia memiliki kefasihan berbicara yang sangat baik saat menjelaskan deskripsi produk tanpa halangan. Namun, deskripsi produk bukanlah segalanya. Lawan bicaranya sama sekali tidak memperhatikannya, sehingga membuat kesan kalau staf itu tidak peka. Saat mendengarkan penjelasan staf ini, saya sempat melamun.

Ada banyak barang lain yang harus dibeli, bukan hanya saus. Saya tidak tahan kalau harus menunggu staf tersebut selesai bicara.

“Tunggu, tadi si mbak/masnya bilang apa ya tentang saus ini?”

Seperti yang saya katakan sebelumnya, semua orang hanya bisa fokus pada apa yang dikatakan orang lain selama sekitar 15 detik. Dalam hal ini, karyawan yang menjelaskan suatu produk membutuhkan kemampuan untuk meringkas apa yang dikatakannya. Dengan begitu, ia bisa menarik perhatian konsumen dalam waktu 15 detik. Hal tersebut harus dilakukan untuk memperjelas apa yang dikatakan sebelumnya oleh karyawan tersebut.

“Saus ini memiliki tiga keunggulan. Pertama, merek luar yang dapat diandalkan. Kedua, produknya alami, dan yang ketiga adalah harganya terjangkau.”

Jika karyawan tersebut berbicara dengan sederhana dan singkat, para pelanggan bisa mendapatkan inti dari pesannya dalam waktu 15 detik. Dengan demikian, tujuan komunikasi antara karyawan dan pelanggan dapat terpenuhi.

Larry King, pembawa acara *talk show* terkenal, membahas tentang kesamaan pidato-pidato yang hebat.

"Ada sebuah akronim yang merangkum prinsip-prinsip umum yang dipakai oleh para pembicara hebat. Akronim itu adalah 'KISS', yang merupakan singkatan dari 'Keep It Simple, Stupid'."

Joe Girard, penjual mobil terbaik dunia yang namanya masuk dalam *Guinness Book of Records*, memberitahukan rahasيا penjualan besarnya:

"Dengarkan suara pelanggan Anda dan berikan penjelasan secara singkat."

DigitalPublishing/KG-3/GC

25

INGIN DIPERHATIKAN, BUKAN DIAWASI

Efek Hawthorne

“Belajar sekarang.”

“Luangkan waktu untukku.”

“Selesaikan proyek ini minggu depan.”

Ini adalah nada bicara perintah atau instruksi. Kata ini sering kita dengar dalam percakapan antara orangtua dan anak, sepasang kekasih, atau antar-karyawan di tempat kerja. Orang yang biasa mengatakan kalimat seperti itu tidak terlalu memperhatikan nada suaranya. Mereka hanya ingin orang lain mematuhiinya. Namun bagi lawan bicaranya, nada seperti itu terdengar memaksa.

Saya melihat banyak orangtua yang menggunakan nada imperatif saat berkonsultasi tentang pengasuhan anak. Dari sudut pandang seorang ibu atau ayah, anak selalu melakukan kesalahan dan menimbulkan masalah. Jadi, pada titik tertentu, beberapa orangtua akan menggunakan instruksi sepihak dan nada imperatif. Kata-kata yang memaksa terkadang bisa langsung efektif, tetapi seiring berjalannya waktu, kata-kata tersebut

bisa menjadi bumerang. Jadi, saya selalu menekankan hal berikut kepada klien-klien saya yang berprofesi sebagai seorang pengasuh.

"Jika Anda sedang terburu-buru, lalu memberi perintah seperti, 'Lakukan ini' atau 'Ibu sudah menyuruh kamu untuk melakukan ini, kan?', sang anak akan langsung menunjukkan penolakan. Sebaiknya, luangkan waktu untuk berbicara dan mengatakan, 'Ibu akan mengawasi kamu, ya' atau 'Saya akan lebih memperhatikan kamu'. Dengan begitu, sang anak akan merasa ada yang tertarik dengannya sehingga akan melakukan sesuatu yang diminta, tanpa merasa terpaksa."

Hal yang sama juga berlaku untuk para remaja dan orang dewasa. Jika mendengar seseorang memberikan instruksi atau perintah, mereka akan merasa enggan menjalankannya. Meskipun orang itu mengatakan bahwa mereka akan bisa melakukannya dengan baik, mereka tidak punya semangat untuk menjalankannya. Mereka merasa orang itu terlalu otoriter dan bikin bete. Jadi, kata yang efektif untuk dikatakan adalah, "Aku akan mengawasimu."

Pada 1924, CEO Weston Electric berkonsultasi dengan Profesor George Elton Mayo dari Harvard University.

"Jika lampu pabrik lebih terang, bukankah produktivitas seharusnya meningkat? Untuk sementara, produktivitas akan meningkat kemudian kembali normal. Bagaimana saya bisa mempertahankan produktivitas agar tetap tinggi?"

Jadi, Profesor Elton Mayo sedang melakukan penelitian di Pabrik Hawthorne dan menemukan hal yang aneh. Produktivitas di pabrik itu meningkat, baik ketika pabrik tersebut diterangkan

maupun digelapkan. Selain itu, produktivitas yang tinggi bisa tetap dipertahankan, bahkan jika semua tempat kerja digelapkan. Alasannya terungkap saat wawancara dengan pekerja.

“Kami tahu bahwa seorang profesor terkenal sedang melakukan penelitian di sebuah pabrik. Hal tersebut membuat saya merasa senang karena berpikir bahwa seorang profesor terkenal sedang mengawasi saya di tempat kerja. Jadi, saya bekerja keras untuk mendapatkan hasil yang lebih baik, terlepas dari lingkungan tempat kerja.”

Ini adalah efek Hawthorne. Hal ini berarti bahwa, “ketika seseorang mengamati, kita dengan sengaja memperbaiki perilaku atau meningkatkan produktivitas kita di tempat kerja.” Profesor Mayo menemukan bahwa kondisi psikologis lebih efektif dalam meningkatkan produktivitas daripada kondisi fisik.

Pengawasan semacam ini tidak hanya dapat diterapkan pada perusahaan, tetapi juga pada semua hubungan manusia, seperti hubungan keluarga, hubungan romantis, dan persahabatan. Tidak peduli seberapa banyak kita memperbaiki lingkungan dan mendorong orang-orang untuk berbuat baik, ini hanya akan berlangsung sementara. Dan kita pun jadi merasa kesal. Sebaliknya, hal tersebut dapat ditentang. Di bawah ini beberapa kalimat yang efektif bagi orangtua untuk meminta anak-anaknya belajar, bagi seseorang yang meminta orang lain untuk meluangkan banyak waktu, atau bagi bos di tempat kerja untuk meminta karyawannya menyelesaikan sebuah proyek pada akhir minggu.

“Aku akan memperhatikan (agar) kamu belajar dengan giat.”

“Aku akan menunggu sampai kamu memberiku banyak waktu (luang).”

"Kami akan menunggu sampai Anda bisa menyelesaikan proyek ini pada akhir minggu."

DigitalPublishing/KG-3/GC

26

SAYA TIDAK BISA MENOLAK PERMINTAANNYA

Good Boy Syndrome

“Saya tidak bisa menolak ketika bos meminta saya melakukan suatu pekerjaan.”

“Saya selalu berada di bawah banyak tekanan karena tidak bisa menolak permintaan teman-teman saya.”

Banyak orang merasa khawatir karena tidak dapat menolak permintaan orang lain. Persamaan dari orang-orang seperti ini adalah mereka dinilai berhati lembut dan baik hati. Jadi, ketika seseorang memintanya untuk percaya kepada orang tersebut, ia tidak bisa menolak.

Namun, sangat tidak bijaksana jika kita hanya mendengarkan permintaan. Hal ini dikarenakan kehidupan dan pekerjaan dapat menjadi kacau hanya karena mencoba memenuhi semua permintaan orang lain dari waktu ke waktu.

Mengapa kita sulit untuk melakukan penolakan? Ini berkaitan dengan alasan psikologis yang disebut “*Good Boy Syndrome*”. Sindrom ini mengacu pada kecenderungan untuk menekankan pada diri sendiri agar selalu menjadi orang yang baik meski sudah dewasa, tanpa mampu mengungkapkan

perasaannya secara jujur. Ilmu psikologi melihat sindrom ini sebagai mekanisme pertahanan yang mencoba untuk bertahan hidup agar tidak ditinggalkan oleh orangtuanya, sebagai seorang anak. Ada nasihat yang sudah sering kita dengar sedari kecil, misalnya, "Kamu harus menjadi orang baik". Namun, efek samping dari belajar menjadi orang baik, bahkan setelah menjadi dewasa adalah mereka akan berusaha memenuhi permintaan orang lain dengan menekan keinginan dirinya sendiri. Mereka berpikir bahwa yang dilakukannya itu benar. Pada akhirnya, orang tersebut akan menjadi seorang pribadi yang tidak bisa menolak permintaan orang lain.

Pekerja kantoran sangat sensitif terhadap reputasi. Oleh karena itu, banyak kasus ketika mereka sulit untuk menolak permintaan bos di tempat kerja. Ada juga orang yang tidak bisa menolak pengakuan dari lawan jenis karena berbagai alasan. Dalam kasus yang lebih parah, kita mungkin tidak dapat menolak dengan benar sehingga sulit untuk menjalani kehidupan secara normal. Jadi, kita harus membiasakan diri untuk mengatakan tidak. Seorang psikolog yang juga penulis buku *I Can't Say No, I Have a Problem*, Park Soo-ae berkata:

"Penolakan akan meringankan beban janji yang tidak berguna. Pada umumnya, menepati janji akan memberikan tekanan psikologis. Oleh karena itu, jika kita terus membuat janji-janji kecil dan menepatinya, kita akan menjadi kesal dengan orang yang meminta hal-hal kecil seperti itu. Jika hal ini terjadi, kita tidak akan bisa membantu orang itu dengan hati yang ikhlas, walaupun permintaan tersebut benar-benar penting. Jadi, kunci untuk menjadi orang yang

benar-benar baik adalah dengan melakukan penolakan secara tepat, bukan berkata 'ya' demi membuat kita terlihat seperti orang baik."

Namun, masalah akan tetap ada. Penolakan dapat membuat orang lain merasa tidak nyaman atau terluka. Secara umum, penolakan mengarah pada konsekuensi negatif, seperti putusnya hubungan antara pihak-pihak yang terlibat dalam percakapan. Ketika ingin menolak suatu permintaan, kita perlu mengingat tiga hal berikut untuk berperilaku lebih bijak.

Pertama, jangan menunjukkan sikap tidak tertarik atau menghindar secara nonverbal. Hal ini mungkin bisa membuat lawan bicara kita merasa diabaikan.

Kedua, jangan memberikan jawaban yang berputar-putar atau ambigu. Jika kita mengatakan "ya" atau "tidak" dengan jelas, orang lain akan cenderung memikirkan apa yang diinginkannya. Dengan kata lain, bila kita memberikan jawaban yang tidak jelas, mereka bisa saja keliru menganggap bahwa kita menyetujui permintaan mereka.

Ketiga, jangan mengkritik sebagai alasan penolakan. Jika ingin menolak permintaan orang lain, berikan alasan yang masuk akal serta tidak menyebutkan kelemahan atau kesalahan mereka. Ini adalah sebuah tindakan yang menyimpang dari sudut pandang (*out of the point*).

Selain itu, pastikan untuk mengikuti tiga langkah berikut agar kita bisa menolak tanpa menimbulkan kesalahpahaman yang tidak perlu dengan pasangan, rekan di tempat kerja, dan dalam kehidupan sehari-hari kita.

Langkah 1: Berikan evaluasi positif saat diminta.

Hal ini dilakukan agar pihak lain tidak merasa malu.

Contoh:

“Sepertinya ini hal yang sangat penting.”

“Kamu memintaku untuk mewujudkan satu permintaan yang begitu penting . . .”

Langkah 2: Berikan alasan yang spesifik ketika menolak

Hal ini perlu dilakukan agar pihak lain memahami alasan mengapa kita menolak permintaan mereka.

Contoh:

“Jadwal saya minggu ini sangat padat, jadi tidak ada waktu kosong.”

“Akhir minggu ini saya ada rencana jalan-jalan dengan keluarga.”

Langkah 3: Tawarkan alternatif

Saat menolak, kita tidak boleh memutuskan hubungan begitu saja. Kita boleh saja menolak, tetapi kita bisa memberi satu kesempatan di lain waktu.

Contoh:

“Bulan depan saya punya banyak waktu luang. Jadi, bulan depan saya, ya?”

“Aku kenal seorang ahli yang bagus dalam menangani hal semacam ini. Aku kenalkan dia ke kamu, ya?”

BAB 4

**ADA CARA UNTUK MEMBERI KESAN BAIK DI
“PIKIRAN ORANG LAIN”**

SAYA TERTARIK DENGAN ORANG YANG MIRIP DENGAN SAYA

Hukum Kesamaan (*The Law of Similarity*)

Ada seseorang yang dikenal sebagai ratu asuransi. Awalnya, orang tersebut adalah seorang ibu rumah tangga yang tidak memiliki pengalaman sosial. Namun, ketika suaminya kehilangan pekerjaan, ia mulai mencari nafkah dan bekerja sebagai agen asuransi. Tidak butuh waktu lama, ia berhasil melampaui agen asuransi terkenal dan menempati peringkat pertama dalam penjualan secara nasional. Saya bertanya-tanya, apakah ia memiliki rahasia khusus dalam berkomunikasi. Jadi, saya bertanya langsung kepadanya. Sang ratu asuransi menjawab seperti di bawah ini.

“Apakah Anda memiliki rahasia khusus dalam sebuah percakapan dalam penjualan? Sepertinya Anda memiliki kemampuan untuk membuat semua calon nasabah tidak bisa menolak permintaan Anda.”

“Tidak, saya tidak punya cara khusus untuk berbicara. Sebenarnya, saya suka bertemu dengan orang banyak. Jadi, saya memiliki bakat untuk memimpin sebuah percakapan tanpa tekanan.”

Rahasia yang diberikannya juga sederhana.

"Apa yang Anda katakan ketika menyukai orang lain? Anda pasti bilang, 'Eh, ternyata kita sama, ya?' Jika Anda ingin disukai oleh pelanggan pertama Anda, praktikkan secara terbalik. Artinya, Anda cukup mengatakan bahwa mereka mirip dengan Anda, maka mereka akan mulai menyukai Anda."

Dalam psikologi, rahasia percakapan untuk penjualan disebut dengan "Hukum Kesamaan" atau *The Law of Similarity*. Artinya, kita menemukan kesamaan dengan lawan bicara dan menggunakannya untuk meningkatkan keramahan dan rasa sukanya kepada kita. Seperti pepatah "Yoo-Yoo-Sang-Jong" atau "birds of the same feather flock together", yang artinya wajar bagi orang-orang yang mirip dan memiliki minat yang sama untuk saling menyukai karena semua orang akan tertarik dengan orang lain yang mirip dengan mereka.

Ketika bertemu prospek, hal pertama yang dilakukan sang ratu asuransi adalah berbicara tentang minat mereka. Setelah itu, ia melanjutkan percakapan tentang hal-hal yang mirip dengan minat mereka. Misalnya sesuatu seperti ini:

Prospek: Kemarin, saya mendaki gunung sehingga hari ini tubuh saya terasa sehat dan segar.

Penjual: Apakah Anda suka mendaki? Saya juga sering mendaki. Setiap kali punya waktu luang, saya selalu mendaki gunung. Pantas Anda terlihat sehat, mungkin karena sering mendaki, ya? Anda terlihat lebih energik dan jauh lebih muda dari usia Anda yang sebenarnya.

Prospek: Oh ya? Saya senang kalau terlihat jauh lebih muda. Sepertinya obrolan kita *nyambung*, ya. Apakah karena kita sama-sama suka mendaki?

Agen asuransi: Iya, saya juga merasa begitu.

Percakapan yang memiliki titik temu seperti di atas sangat efektif untuk membuka hati orang lain. Seorang psikolog bernama Evans melakukan eksperimen dengan beberapa agen asuransi.

Salah satu agen asuransi diminta untuk memakai pakaian dan memiliki gerak tubuh yang sama dengan calon nasabah. dan satunya lagi diminta untuk memakai pakaian dan memiliki gerak tubuh yang berbeda dari si calon nasabah. Setelah itu, masing-masing dari mereka melakukan penjualan. Hasilnya sangat berbeda. Tingkat penyelesaian kontrak dengan subjek yang berperilaku sama seperti calon nasabah, ternyata lebih tinggi.

Ada juga orang-orang yang bisa berkomunikasi dengan baik, bahkan saat pertama kali mereka bertemu. Hal tersebut dikarenakan mereka memiliki kesamaan. Semakin banyak kesamaan yang kita miliki, seperti topik, minat, kota asal, universitas, tempat tinggal, olahraga atau makanan favorit, usia, pekerjaan, serta perilaku yang tidak disukai, semakin kita dapat membicarakannya dengan lancar.

Jika ingin melakukan percakapan positif dengan seseorang yang baru pertama kali kita temui, cobalah untuk menemukan kesamaan dalam topik makanan.

“Makanan favorit kamu apa?”

“Aku suka sup kimchi.”

"Oh, begitu. Aku juga suka sup kimchi. Aku tahu restoran yang menjual sup kimchi yang enak. Kapan-kapan kita pergi ke sana bareng, yuk."

Permasalahan akan terjadi ketika kita tidak dapat menemukan suatu kesamaan. Jika demikian, lebih baik kita menyesuaikan diri dengan kepentingan orang lain. Kita tidak bisa memaksa untuk memiliki kampung halaman, pekerjaan, atau sekolah yang sama dengan orang lain. Namun, kita bisa beradaptasi dengan cepat jika menyangkut hobi. Jika Anda tidak tertarik pada golf, tetapi lawan bicara Anda adalah penggemar golf, tunjukkan minat Anda pada golf.

"Saya ingin mencoba bermain golf. Bagaimana sih cara memulainya?"

"Wah, saya senang kalau Anda berminat untuk bermain golf. Jika mau, saya bisa mengajari Anda bermain golf."

Dalam kehidupan sehari-hari atau bisnis, percakapan dengan dengan orang lain bisa terjadi karena kita telah menemukan kesamaan. Di sisi lain, ada kasus ketika orang lain terus berbicara dan meninggalkan ruangan tanpa mengucapkan sepatah kata pun. Hal ini bisa terjadi karena ada perbedaan di antara kedua pihak yang menonjol sehingga pintu hati akan terkunci rapat. Faktanya, sebagian besar kesalahpahaman yang terjadi dalam percakapan muncul karena tidak menemukan kesamaan.

28

BERIKAN LABEL POSITIF KETIMBANG LABEL NEGATIF

Efek Pelabelan

“Kamu kan memang seperti itu.”

“Kamu selalu saja melakukan sesuatu yang salah.”

“Kamu selalu mengabaikan orang lain.”

Terkadang, sangat mudah untuk menentukan “suka” atau “tidak suka” kepada seseorang. Pada tahap awal suatu hubungan, jika lawan bicara kita berperilaku tidak pantas atau melakukan sesuatu yang tidak kita sukai, kita akan melabelinya sebagai orang yang tidak menyenangkan. Kemudian, ketika bertemu lagi dengan orang tersebut, kita diingatkan tentang gambaran negatif yang sudah tersimpan di kepala kita. Namun, kita tidak tahu apakah orang tersebut masih suka mengatakan atau melakukan hal-hal yang tidak kita sukai. Hal ini bisa terjadi karena kita tidak tahu bagaimana cara mengubah orang lain. Jika kita tidak bisa menghilangkan prasangka buruk kepada orang lain, alur percakapan dengan mereka pasti akan berlangsung dengan tidak lancar.

Di kampus, ada mahasiswa yang terlambat masuk kelas. Setelah ia terlambat tiga kali, teman-temannya jadi punya kesan negatif tentang mahasiswa tersebut.

"Ia sangat tidak tahu diri, yang lain saja tidak pernah terlambat."

Teman-temannya jadi tidak bisa berkomunikasi baik dengan mahasiswa tersebut. Ketika berdiskusi kelompok untuk membuat presentasi, mereka otomatis mengesampingkannya terlebih dulu. Namun, ia ingin melakukan presentasi karena tertarik dengan kontennya. Begitu seorang mahasiswa lain mendengarnya, akan keluar kata-kata ini tanpa disadari:

"Kamu selalu datang terlambat, jadi lebih baik jangan kamu yang presentasi."

Mendengar perkataan itu, si mahasiswa menjadi marah. Ia merasa kecewa kepada teman-temannya. Ia bercerita bahwa tiga hari itu ia terlambat masuk kelas karena harus bekerja di tempat kerjanya yang baru. Mendengar pengakuannya, teman-temannya menjadi tidak enak hati. Saya telah berulang kali menekankan kepada para anak-anak didik saya untuk tidak berprasangka. Begitu juga dalam berkomunikasi, janganlah berprasangka buruk karena hal ini dapat memutuskan tali komunikasi.

Pada akhirnya saya menyadari bahwa tidak mudah untuk tidak berprasangka. Kita harus melihat bagaimana menghilangkan prasangka dari sudut pandang psikologis. Ketika prasangka tentang seseorang yang memiliki hubungan buruk dengan kita tiba-tiba muncul, bagaimana kita bisa memblokirnya dan berkomunikasi dengannya agar hubungan membaik?

Cara mudah untuk mengetahuinya adalah dengan “efek pelabelan”. Dalam psikologi, hal ini mengacu pada fenomena ketika perilaku diinduksi dengan mendefinisikan lawan secara positif.

Kata “label” berasal dari label yang melekat pada pakaian dan suatu produk. Hal ini mengacu pada label nama yang menjelaskan produk, cara menggunakan, bahan, dan peringatan. Perusahaan yang menjual produk pada umumnya menulis hal-hal yang dapat membuat pelanggan tertarik. Pelanggan yang melihatnya akan dengan mudah membuka dompetnya untuk membeli produk tersebut.

Faktanya, psikolog R.L. Miller, Philip Brickman, dan Diana Bolin, menunjukkan efek pelabelan ini dalam studi bersama. Dalam eksperimen tersebut, ketika saya memberikan kata-kata positif kepada siswa yang membuang sampah, mereka mulai menahan diri untuk tidak membuang sampah.

“Kalian ini anak-anak yang cinta kebersihan.”

Saat berbicara dengan seseorang yang memiliki hubungan buruk dengan Anda, segera munculkan “efek pelabelan” sebelum prasangka negatif menguasai Anda. Dengan demikian, tidak ada lagi kesalahpahaman.

Sebagai contoh, saya memberikan label positif kepada mahasiswa yang berbicara tidak sopan kepada saya. Hal ini akan memudahkan saya untuk berkomunikasi dengannya di masa depan.

“Kamu anak yang baik. Mungkin kamu sedang mengalami tekanan sehingga suasana hatimu sedang kurang baik.”

29

SETIAP ORANG MEMPUNYAI SISI TERSEMBUNYI

Indikator Isu Sensitif

“Naga adalah hewan murni. Jika ditangani dengan tepat, Anda bisa menungganginya. Namun, Anda tidak boleh menyentuh sisik di dekat lehernya. Sang naga pasti akan membunuh siapa saja yang menyentuhnya. Begitu pula seorang raja juga memiliki titik sensitif yang tidak boleh disentuh.”

Kalimat di atas merupakan kutipan perkataan Han Fei-ja. Ia mengibaratkan raja dengan naga, untuk memperingatkan agar tidak menyinggung sisi sensitif sang raja. Hal ini tidak hanya berlaku buat raja, tetapi bagi siapa saja yang memiliki sisi sensitif dalam dirinya. Tidak ada seorang pun yang suka ketika isu sensitifnya disinggung.

Ada seseorang yang lulus dari jurusan hukum di universitas terkenal dan lulus ujian sebagai pengacara. Tujuannya adalah untuk menjadi hakim di usia 30-an. Dengan bantuan teman,

saya pun akhirnya bisa berbincang dengannya. Ia yang tampaknya baik-baik saja, ternyata memiliki sebuah sisi sensitif yang tidak bisa diceritakan kepada orang lain.

"Saya tumbuh dalam keluarga yang sangat miskin. Ayah saya adalah seorang buruh harian dan ibu bekerja di dapur sebuah restoran. Ketika masih kecil, saya malu dengan keadaan orangtua saya. Namun sekarang, saya menghormati dan mencintai mereka berdua. Namun, trauma masa kecil itu masih menghantui saya hingga sekarang. Ketika ada yang membicarakan tentang orangtua saya, jantung saya berdebar kencang."

Saya memahaminya, karena saya sendiri juga punya isu sensitif. Selain sebagai dosen populer, saya juga dikenal sebagai seorang penyiar dan pembawa acara. Saya juga menghasilkan ratusan juta won setiap tahunnya, tetapi saya masih memiliki perasaan rendah diri di sudut hati saya. Saat berbicara dengan para *trainer*, muka saya pun memerah.

Sebagai dosen yang mencari nafkah dengan berbicara, pengalaman sebagai penyiar juga diakui sebagai kualifikasi tertentu. Saat bekerja sebagai *trainer* di bidang komunikasi, saya menyebutkan bahwa saya pernah menjadi penyiar, karena hal itu membuat saya mendapatkan pengakuan. Sekarang saya sudah cukup terkenal sehingga tidak perlu menyebutkan tentang profesi "penyiar" saya. Dan sekarang saya menghindari kata "penyiar" dalam percakapan.

Beberapa orang secara terbuka mengungkapkan isu sensitif mereka tanpa ragu. Orang-orang seperti itu dianggap sebagai orang-orang yang terbuka. Namun, tidak semua orang dapat sepenuhnya terlepas dari traumanya, dan pada umumnya mereka menjadi lebih sensitif.

Jadi, bukanlah hal yang bijak untuk menyentil isu sensitif satu sama lain, karena tidak semua orang bisa menghapus traumanya dengan mudah. Oleh karena itu, jika kita secara tidak sengaja menyentil hal yang meresahkan lawan bicara, lebih baik jangan dilanjutkan. Dengan begitu, kita bisa memimpin percakapan dengan lancar tanpa menimbulkan kesalahpahaman dengan lawan bicara.

Saat melakukan suatu percakapan, kita perlu mengenali isu sensitif yang meresahkan lawan bicara kita. Dengan mengacu pada “Tujuh Indikator Isu Sensitif” berikut ini, sebisa mungkin kita bisa menghindari luka batin yang dirasakan lawan bicara kita.

1. Saat bereaksi lambat terhadap kata-kata tertentu

Jawaban “oh”, “hmm”, atau “begitu ya” merupakan salah satu reaksi lambat ketika mendengar pertanyaan yang “berat”.

2. Saat menirukan kata-kata seperti burung beo

Misalnya dengan terus mengulangi kata-kata, seperti: “Berat ya. Berat itu adalah . . .”

3. Saat memberikan jawaban yang tidak *nyambung*

Menjawab dengan plin-plan. Misalnya, “Bericara tentang berat badan, saya jadi ingat Kim Ah-joong.”

4. Saat tersenyum pahit

Tiba-tiba diam dan tidak berbicara.

5. Mengubah topik atau membuat lelucon

Misalnya tiba-tiba mengubah topik seperti ini, “Ngomong-ngomong, saya membaca koran hari ini tentang bintang iklan itu . . .”

6. Berpura-pura tidak mendengar atau gelisah

Tubuh menjadi tegang karena gelisah dan salah tingkah.

7. Diam sejenak sebelum mencoba mengatakan sesuatu

Sebelum mengatakan sesuatu, si lawan bicara menarik napas seolah untuk menjernihkan pikiran.

30

SAYA MEMBERINYA NASIHAT, TETAPI MENGAPA IA KESAL?

Efek Ilusi Kepercayaan Diri

“Kata orang, madu bagus untuk luka, tetapi aku membencinya karena rasa sakit yang ditimbulkan ketika dioleskan ke luka. Aku juga tidak tahan mendengar nasihat yang jujur dari orang-orang, sama seperti aku membenci cahaya silau yang membuat mataku meradang.”

Itu adalah cuplikan dari cerita *Plutarchus Hero Exhibition*. Tidak peduli seberapa besar manfaatnya madu bagi luka atau cahaya bagi mata, bila nasihat tersebut menyakiti orang yang mendengarnya, orang tersebut akan membencinya.

Orang yang memberi nasihat pada umumnya bermaksud baik, tetapi (tanpa disadari) dapat menyebabkan sakit hati pada orang lain. Banyak orang yang mengabaikan hal ini, khususnya mereka yang memiliki hubungan dekat, dan hal ini bisa membuat frustasi. Kesalahan ini juga terjadi di antara orangtua-anak, teman, dan pasangan. Suatu hari, ada seorang mahasiswa yang meminta saran kepada saya.

“Saya pernah memberikan saran kepada teman yang sudah

saya kenal sejak SD, tetapi ia malah marah kepada saya. Apa saya telah melakukan sesuatu yang salah?"

"Memangnya kamu memberikan saran apa?"

"Saya menyuruhnya untuk menurunkan berat badan. Saya pikir, itu tidak sehat karena sekarang ia gemuk sekali."

Saya pun mencoba untuk menunjukkan permasalahannya.

"Niat kamu memang baik dengan memberikan nasihat seperti itu, tetapi pada akhirnya malah menyakiti perasaan orang lain. Apakah perlu menasihati teman kamu seperti itu? Hal terbaik adalah memberikan nasihat dengan cara sebisa mungkin tidak merendahkan harga diri orang lain."

Memang sulit untuk memberikan nasihat. Jika kita secara tidak sengaja menunjukkan kelemahan dan kekurangan dari lawan bicara, serta memberikan kesan superioritas, lawan bicara kita akan merasa sakit hati dan terluka. Ada sebuah kutipan dari buku *The Analects* yang berbunyi demikian:

"Jika Anda terlalu sering memperlakukan seorang raja layaknya seorang hamba, Anda akan dipermalukan. Jika Anda terlalu sering memberikan nasihat kepada teman, Anda akan menjadi terasing satu sama lain."

Artinya, jangan terlalu sering memberi nasihat. Di dalam buku *The Analects* juga, ketika Zigong bertanya bagaimana caranya berteman yang baik, ada bagian di mana Konfusius menjawab:

"Bicaralah dengan tulus dan bawa mereka ke arah yang benar. Namun, jika ia tidak mendengarkan, hentikan segera dan jangan memermalukan diri sendiri."

Dari kalimat tersebut kita dapat melihat betapa sulitnya

untuk memberikan nasihat. Ketika kita merasa seperti cerobong asap saat memberi nasihat, kita harus bersabar. Namun, jika harus memberikan nasihat kepada orang lain, yang terbaik adalah jangan menasihatinya terlalu banyak dan segera berhenti jika orang itu tidak menanggapi.

Saya memang seorang ahli di bidang komunikasi, tetapi ada banyak orang yang datang untuk meminta nasihat. Mereka tidak hanya bertanya tentang bagaimana cara berkomunikasi yang baik, tetapi juga meminta sedikit nasihat tentang bagaimana berperilaku dan berhubungan dengan orang lain. Mereka memperlakukan saya seperti seorang dokter dan mengharapkan saran langsung, layaknya resep yang *cespleng*. Namun, jika saya memberikan nasihat langsung sesuai dengan yang mereka harapkan, pasti tidak akan mudah. Oleh karena itu, saya menggunakan trik saya sendiri.

“Ah, saya juga tidak terlalu paham. Mungkin, ini karena saya lebih banyak menghabiskan waktu untuk meneliti dan memberi kuliah tentang cara berkomunikasi daripada Anda.”

“Ah, saya juga tidak terlalu paham. Sebagai seorang ahli tentang cara berkomunikasi, saya hanya belajar sedikit demi sedikit tentang kehidupan dan hubungan manusia.”

Jika saya merendah seperti itu, klien saya akan merasa senang. Selain itu, saya juga merasa lega karena tidak perlu menunjukkan kesan superioritas. Dengan cara seperti ini, tidak peduli apa yang saya katakan, orang lain tidak akan merasa sakit hati dan merasa nyaman untuk menerima nasihat kita. Dalam hal ini, saya tidak boleh memberikan nasihat dengan tergesa-gesa. Kita tidak boleh lupa kalau mereka memiliki keinginan psikologis untuk dipuji karena kelebihannya. Berdasarkan hal ini, ada empat tip untuk memberikan nasihat yang efektif.

1. Jaga privasi, jika memungkinkan

Jika memberikan nasihat di depan orang banyak, orang tersebut akan merasa tidak nyaman. Jadi, lebih baik berikan nasihat secara pribadi.

2. Jangan memberikan nasihat, jika orang tersebut menolak

Jika lawan bicara menanggapi saran kita dengan gugup atau memberikan reaksi negatif, lebih baik berhenti dan menunggu kesempatan di lain waktu.

3. Tunjukkan bahwa kita tidak berada dalam posisi untuk menasihati

Jika kita mengatakan sesuatu dengan rendah hati, seperti "saya bukan ahlinya", orang lain akan merasa lebih unggul dan bisa menerima saran apa pun dari kita dengan legawa.

4. Jangan lupa memberikan pujian

Sama seperti halnya ketika kita ingin makan sesuatu yang manis setelah minum obat yang pahit, jangan lupa untuk memperhatikan juga perasaan orang lain saat memberi nasihat.

31

SETIAP ORANG PUNYA GAYA BICARA BERBEDA

Metode Percakapan Berorientasi Disposisi

John Gray adalah penulis buku terlaris, salah satunya berjudul *Men Are from Mars, Women Are from Venus*. Dr. Vladas Griskevicius dari Departemen Administrasi Bisnis, Minnesota University, melakukan eksperimen yang menarik. Ia mencoba membuktikan apakah teori John Gray itu benar.

“Tiga orang rekan kerja dari gender yang sama bergabung dengan perusahaan. Setelah masa percobaan, satu orang dari mereka akan dipecat, sementara yang satu lagi akan diberikan promosi jabatan tinggi.”

Ia mengucapkan kalimat ini kepada para peserta untuk merangsang semangat kompetitif. Kemudian ia mengajukan pertanyaan berikut.

“Suatu kali ada sebuah perayaan di tempat kerja. Apa yang akan Anda lakukan jika seorang rekan sesama jenis menumpahkan minuman ke baju Anda dan tidak meminta maaf?”

Para pria cenderung mengepalkan tinjunya. Sementara para wanita cenderung berpikir untuk membala dendam dengan berbicara di belakang orang tersebut.

Ada juga penelitian yang mengatakan bahwa para wanita lebih menemukan kebahagiaan dalam hubungan dengan seseorang yang dikenalnya ketimbang uang, ketika mereka kesulitan secara finansial. Sementara para pria masih berusaha mencari nafkah (uang) ketika ditantang secara finansial.

Setiap orang memiliki kepribadian dan kecenderungan yang berbeda sehingga hasil penelitian tersebut tidak mutlak. Namun, ada hal yang perlu kita sadari bahwa ada perbedaan cara berkomunikasi antara pria dan wanita.

Suatu hari, saya pergi ke sebuah perusahaan konstruksi lokal untuk memberikan ceramah tentang bagaimana cara berkomunikasi dengan karyawan. Setelah acara selesai, saya berbincang sebentar dengan CEO perusahaan konstruksi itu sambil minum teh. Sang CEO membuat suatu pernyataan yang seolah-olah terlalu berlebihan.

"Ada beberapa masalah komunikasi di antara karyawan kami. Sebagai perusahaan konstruksi, sebagian besar karyawan kami adalah laki-laki. Ketika berbincang, mereka cenderung blak-blakan dan apa adanya. Namun tidak demikian dengan karyawan wanita. Mereka tampak tidak bicara jujur di depan dan suka bergunjing di belakang, dan ini sangat tidak baik. Karena itulah saya merasa tidak bisa berkomunikasi secara baik dengan karyawan wanita."

Mendengar curhatan sang CEO, saya pun menyadari bahwa penyebab gangguan komunikasi di perusahaan konstruksi itu tak lain dan tak bukan adalah kesalahpahaman sang CEO ter-

hadap karyawan wanita. Ia mengabaikan fakta bahwa pria dan wanita punya gaya berbicara yang berbeda.

Jika tempat kerja didominasi oleh pria, pembicaraan cenderung berorientasi pada tugas-tugas dan berfokus pada hasil. Mereka melihat sebuah gosip sebagai sesuatu yang buang-buang waktu. Jika suatu perusahaan didominasi karyawan wanita, perusahaan tersebut cenderung berorientasi pada hubungan dan proses bagi para karyawan wanita, mengobrol adalah kegiatan untuk menghilangkan stres dan memberi mereka semangat dalam bekerja.

Kegagalan untuk menerima adanya perbedaan juga sering menyebabkan terjadinya kesalahpahaman di tempat kerja.

“Bericara dengan wanita itu buang-buang waktu saja. Mereka terus menceritakan kisah yang tidak berguna.”

“Manusia itu bukan mesin yang kerja melulu. Tapi tiap kali diajak ngobrol, yang mereka bicarakan tentang kerja dan kerja. Jadi obrolannya tidak pernah bisa nyambung.”

Gaya percakapan bisa berbeda-beda, tergantung sifat dan gender orang-orang yang berkumpul. Mulai sekarang, cobalah memahami gaya bicara rekan kerja yang berbeda gender, sehingga ketidakcocokan antara orang Mars dan Venus pun menghilang.

32

PERCAKAPAN DENGAN TEKNIK *EYE LEVEL* SANGATLAH EFEKTIF

Efek dari Mengikuti Nada Bicara

“Saya tidak bisa berkomunikasi baik dengan para staf, bahkan ada beberapa yang salah paham dengan apa yang saya katakan.”

Seorang pemilik perusahaan UMKM meminta saran saya karena memiliki masalah dengan komunikasi internalnya. Klien saya tersebut memulai bisnis di usia 60-an, setelah pensiun dari posisinya sebagai eksekutif di perusahaan peralatan rumah tangga. Sewaktu mencari barang untuk berbisnis, ia melihat adanya peluang bisnis di bidang kosmetik dan segera mendirikan perusahaan kosmetik. Sebagian besar karyawannya adalah wanita berusia 20 dan 30-an.

Kemudian, CEO tersebut berniat untuk masuk ke pasar Tiongkok. Ia berpikir kalau hal tersebut akan memberikan banyak keuntungan kepada karyawannya dan mendorong mereka untuk bekerja keras. Ia menghabiskan banyak waktu untuk berbicara dengan para staf. Ia ingin para karyawannya merasa nyaman seperti bekerja di perusahaan mereka sendiri

sehingga mau bekerja ekstra. Namun, seiring berjalannya waktu, masalah pun muncul sehingga memunculkan obrolan berikut di antara para staf.

"Aku merasa bos kita itu kaku banget."

"Perkataan Bos tidak masuk akal."

Sang CEO menyadari adanya masalah yang serius. Saya pun membantunya dengan berkunjung ke perusahaannya. Saya mengamati situasi yang dibicarakannya. Sepintas, sepertinya tidak ada masalah besar, tetapi setelah mendengarkan CEO tersebut beberapa kali, akhirnya saya menemukan masalahnya.

"Sepertinya nada bicara Anda masih sama seperti ketika Anda menjadi eksekutif di perusahaan besar. Anda menggunakan istilah-istilah yang sulit. Anda juga sering menggunakan nada peringatan. Anda harus menghindari itu semua karena sebagian besar karyawan Anda adalah wanita. Jadi, akan lebih efektif jika Anda menggunakan nada bicara seperti para karyawan sehingga mereka bisa lebih memahami Anda."

Saat berbicara, orang lain harus bisa memahami dan menerima apa yang kita katakan. Jika orang berpangkat tinggi menggunakan nada bicara yang berwibawa, orang lain akan sulit untuk segera memahaminya. Cara terbaik memberi tahu seseorang untuk mengambil inti pembicaraan adalah dengan meniru nada suaranya.

Contohnya adalah ketika seorang ibu berkomunikasi dengan anaknya. Seorang ibu hendak memberi tahu si anak untuk tidak memasukkan mainan ke dalam mulutnya. Pada saat itu, secara naluriah, sang ibu tahu bagaimana mengatakannya dengan efektif. Semua ibu akan mengatakan ini.

"Kalau kamu memasukkan ini ke mulut, nanti perutmu sakit."

Alih-alih menggunakan nada suaranya sendiri, sang ibu menggunakan nada yang mudah dipahami sesuai usia anak. Oleh karena itu, anaknya bisa dengan cepat memahami perkataan ibunya.

Karyawan yang bekerja di *dealer* peralatan rumah tangga pun harus berbicara dengan ramah kepada pelanggan. Mereka harus menguasai semua buku manual untuk peralatan rumah tangga yang sangat rumit dan sulit. Bagaimana jika seorang karyawan terlalu sering menggunakan jargon seperti dalam buku petunjuk? Apakah para pelanggan akan memahaminya? Yang terjadi adalah kesalahpahaman dan para pelanggan akan berpaling.

Untuk mencegah situasi ketika percakapan menjadi terdiskorsi, kita harus berbicara sesuai dengan kecenderungan lawan bicara kita sehingga perkataan kita bisa dipahami dengan baik. Ketika berhadapan dengan seorang kakek yang mencari TV, sang pramuniaga sebaiknya berkata:

"Televisi ini sangat kokoh ketika digunakan. Jika terjadi kerusakan, pusat layanan kami akan memperbaikinya secara gratis dalam waktu 24 jam."

Berbicaralah seperti ini ketika seorang ibu rumah tangga datang untuk membeli kulkas:

"Kulkas ini sangat hemat listrik. Suhunya bisa diatur secara otomatis sehingga makanan tidak mudah rusak. Kalau

membeli kulkas ini, Anda tidak perlu membeli kulkas khusus untuk kimchi karena kulkas ini memiliki tempat penyimpanan khusus kimchi di bagian bawahnya.”

Setiap orang memiliki cara bicaranya masing-masing. Jika kita bersikeras menggunakan nada bicara kita sendiri ketika sedang berkomunikasi dengan seseorang, orang lain mungkin merasa ditolak. Oleh karena itu, meniru nada bicara orang lain sesuai dengan situasinya juga merupakan cara yang baik untuk berkomunikasi. Pada akhirnya, orang lain akan membuka pintu hatinya untuk kita.

DigitalPublishing/KG-3/GC

33

ADA WAKTUNYA UNTUK BERBICARA BANYAK

Efek “5W+1H”

“Saat ini, sangat sulit untuk berkomunikasi dengan karyawan yang lebih muda dan menyebabkan pekerjaan tidak berjalan dengan baik. Ini adalah kerugian besar dalam hal waktu dan uang.”

Ini adalah keluhan dari seorang CEO perusahaan fesyen. Strategi bisnis perusahaan tersebut adalah mempercepat peluncuran produk baru dalam beberapa minggu, tetapi malah terjadi kemunduran. Saya mengunjungi perusahaan tersebut, kemudian mewawancarai para eksekutif dan karyawannya. Tidak lama setelah berbincang-bincang dengan mereka, masalahnya pun terungkap. Seorang staf muda mengatakan hal berikut.

“Perusahaan dan Bos mengatakan bahwa itu semua adalah kesalahan kami, tetapi sebenarnya tidak. Kami tidak menolak untuk diajak berkomunikasi. Masalahnya adalah Bos memberikan perintah secara lisan, lima sampai enam kali dalam satu hari, dan semuanya tidak jelas. Kami ingin bertanya, tapi takut dimarahi.”

Dalam kasus perusahaan ini, mau tidak mau harus ada banyak instruksi lisan karena berbagai tugas perlu dilakukan dengan cepat. Namun, seorang bos juga selalu dalam keadaan sibuk dengan berbagai tugas sehingga sudah biasa memberikan instruksi secara gamblang kepada para karyawannya. Oleh karena itu, ketika seorang karyawan melanjutkan pekerjaan sesuai dengan instruksi, sering kali disalahkan, kemudian mendapatkan instruksi yang sama berulang-ulang.

Bos perusahaan tersebut mengira permasalahannya adalah kesalahan karyawan, tetapi hal tersebut merupakan kesalahan-pahaman. Hal ini harus dilihat sebagai tanggung jawab supervisor dalam mengawasi pekerjaan. Ada juga waktunya ketika mereka menginginkan karyawannya melakukan yang terbaik. Seorang karyawan yang sudah lama membangun karier dalam pekerjaannya akan mengerti instruksi-instruksi yang gamblang hanya dengan melihat mata bosnya, tetapi karyawan baru tidak seperti itu. Instruksi perlu diberikan secara terperinci satu demi satu, barulah tidak akan ada kesalahan dalam pekerjaan mereka.

Sebagai contoh, ketika seorang manajer supermarket memberikan instruksi kepada karyawan baru seperti berikut.

“Tolong, barangnya diatur lagi.”

“Tolong, POP-nya diganti.”

Apakah karyawan baru akan memahami instruksi tersebut dengan benar? Pertama, mereka tidak tahu produk mana yang harus diatur dan bagaimana mengaturnya. Kedua, mereka tidak tahu kapan harus mengganti lagu. Masing-masing instruksi tersebut perlu diganti agar bisa dijalankan tanpa masalah.

"Tolong susun ramen dan nasi instan ini. Setelah itu cek barang-barang yang stoknya sudah habis dan laporan ke saya."

"Setelah toko tutup, tolong ganti POP promosinya."

Jika instruksi khusus seperti itu diberikan, bahkan karyawan yang tidak berpengalaman pun akan cepat memahami dan melakukannya tanpa hambatan apa pun. Perusahaan yang meminta saran kepada saya tadi sering memberikan instruksi yang tidak jelas kepada karyawannya.

"Bukankah akan lebih baik kalau menggunakan logo yang menonjol?"

"Mengapa kita tidak mencoba masuk ke pasar wanita muda dengan gaya hidup trendi akhir-akhir ini?"

Instruksi abstrak semacam itu harus diubah menjadi lebih praktis dan terperinci.

"Logo kaos lengan pendek musim panas harus lebih menonjol, mungkin dengan warna kuning atau merah."

"Bagaimana kalau kita membuat pakaian yoga yang nyaman digunakan dan trendi, yang mencerminkan gaya hidup wanita usia 20-an?"

Banyak orang mengatakan, semakin kompeten seorang bos, semakin banyak bicaranya. Pada titik ini, banyak bicara bukan berarti mengomel atau bergosip yang tidak perlu. Artinya, mereka banyak bicara karena memberikan instruksi kerja yang detail dan spesifik kepada karyawannya. Instruksi tersebut beberapa kali lebih banyak daripada apa yang akan dikatakan bos tak berkompeten saat memberi perintah.

Instruksi khusus tidak hanya penting di tempat kerja dan bisnis. Dalam kehidupan sehari-hari, orangtua sering memberikan instruksi kepada anaknya, senior kepada junior, atau guru kepada siswanya. Oleh karena itu, ada baiknya jika instruksi-instruksi tersebut dibuat spesifik mungkin sehingga orang lain tidak salah mengerti dan dapat memahaminya secara akurat.

Cara untuk memberikan instruksi khusus dalam kehidupan sehari-hari adalah dengan mengikuti prinsip 5W+1H. Komunikasi akan berjalan lancar ketika unsur *What*, *Who*, *When*, *Where*, *Why*, dan *How* terpenuhi. Minimal di dalam instruksi tersebut mengandung apa (hasil), kapan (tenggat waktu), mengapa (hasil, tujuan), dan bagaimana (metode).

34

SEMAKIN KITA MENDENGARKAN, KOMUNIKASINYA AKAN SEMAKIN NYAMBUNG

Efek Mendengarkan

Setelah lama berpisah, dua orang sahabat akhirnya bertemu kembali dan mengobrol. Mereka kemudian menceritakan semua hal yang telah terjadi pada mereka selama ini. Mereka berdua sibuk menceritakan kisahnya masing-masing sehingga tidak memiliki waktu untuk mendengarkan satu sama lain. Setelah selesai berbicara, mereka berdua bangkit dari tempat duduknya. Keduanya berbicara untuk waktu yang cukup lama.

Apakah kata-kata orang lain bisa dikomunikasikan dengan baik? Untuk menerima kata-kata orang lain tanpa distorsi, Anda membutuhkan sikap mendengarkan. Namun, bagi kedua orang tadi, proses tersebut dihilangkan sehingga distorsi dan miskomunikasi pun tidak dapat dihindari.

Menurut sebuah penelitian, 75% komunikasi verbal diabaikan atau disalahpahami, kemudian langsung dilupakan. Oleh karena itu, kita memerlukan kegiatan mendengarkan untuk meningkatkan kualitas komunikasi. Mengenai kegiatan mendengarkan ini, banyak orang terkenal yang sudah menekankan berkali-kali.

Larry King, raja talkshow, pernah berkata:

"Untuk menjadi pembicara yang baik, Anda harus menjadi pendengar yang baik. Jika bisa mendengarkan dengan saksama, Anda bisa merespons dengan lebih baik dan berbicara lebih baik, ketika tiba giliran Anda untuk berbicara."

Stephen Covey, penulis *The 7 Habits of Highly Effective People*, mengatakan:

"Perbedaan antara orang sukses dan yang tidak sukses terletak pada kebiasaan mendengarkan."

Gong Byeong-ho, seorang pakar manajemen, mengatakan:

"Orang yang tidak bisa mendengarkan, akan sulit untuk berempati. Bukan hanya itu, kemampuan untuk mendengarkan akan mencegah kesalahan dan kesalahpahaman, serta bisa membangun kepercayaan di antara orang-orang."

Saat mendengarkan, kita secara aktif menanggapi percakapan. Kita pun dapat berbicara lebih baik dan dengan sendirinya mampu berkomunikasi dengan baik. Mendengarkan adalah batu loncatan untuk mencapai percakapan yang sukses, serta menghadirkan kepercayaan dan kredibilitas.

Bagaimana jika kita tidak bisa mendengarkan? Kita balik saja situasinya. Jika tidak bisa mendengarkan dengan baik, percakapan akan menjadi kacau atau kita tidak bisa menyaring apa yang orang lain katakan. Jika tidak dapat menanggapi percakapan, kita mungkin akan salah bicara. Memang tidak mudah untuk berhasil dalam percakapan karena jika komunikasi

terganggu, kepercayaan dan kredibilitas akan menurun tajam.

Mendengarkan memang tidak mudah. Untuk menerima apa yang orang lain katakan, Anda tidak boleh pasif dan tetap menjaga telinga agar tetap terbuka. Memang dalam hal ini diperlukan sikap proaktif.

1. “Membenamkan” diri (*to immerse oneself*)

Kecepatan berpikir empat kali lebih cepat dari kecepatan berbicara. Kecepatan berpikir 400–500 kata per menit, sementara kecepatan berbicara 100–150 kata per menit. Jadi, jika tidak mengatakan apa-apa, otak kita memiliki sisa energi. Dengan menggunakan energi ini, kita bisa fokus untuk memahami, tidak hanya apa yang dikatakan orang lain, tetapi juga psikologi dan niat di baliknya.

2. Mencoba berada di posisi orang lain

Tempatkan diri kita pada posisi orang lain dan cobalah untuk memahami apa yang orang lain katakan.

3. Penerimaan (*Acceptance*)

Jangan menilai pendapat orang lain dengan prasangka, tetapi terimalah apa adanya.

4. Integritas

Cobalah untuk sepenuhnya memahami perasaan dan psikologi orang lain, kemudian ajukan pertanyaan untuk memastikan kita memahaminya secara menyeluruh.

Dengan memiliki keempat elemen tersebut, kita dapat mendengarkan secara efektif. Semakin kita mendengarkan, semakin kecil kemungkinan kita salah dalam memahami percakapan dengan orang lain.

KEBIASAAN MEMEGANG PENA AGAR BISA MENDENGARKAN DENGAN SAKSAMA

Tekanan Psikologis

Ada seseorang yang dulunya bekerja di perusahaan keuangan, kemudian bekerja sebagai agen perusahaan setelah pensiun. Ketika mulai menjalani pekerjaan tersebut, ia merasa percaya diri. Ia sangat ahli di bidang tersebut karena sudah lama berkecimpung di industri keuangan. Ia pikir dirinya bisa menghasilkan penjualan yang tinggi di daerahnya. Namun, ekspektasinya terlalu besar. Setelah melakukan banyak pertimbangan, ia pun meminta nasihat saya.

“Awalnya, para pelanggan sangat menyukai saya, tetapi ketika saya mulai masuk ke pokok pembicaraan, mereka seakan-akan mewaspadai saya. Setelah itu, mereka tidak menunjukkan niat untuk mengontak saya kembali. Sepertinya, ada masalah dengan cara berkomunikasi saya.”

Saya berbicara dengannya beberapa kali dalam sesi-sesi konsultasi. Klien saya kali ini sangat terampil dalam percakapan. Jadi, saya menciptakan situasi ketika ia benar-benar melakukan percakapan dengan para pelanggannya, dan itu direkam dalam

video. Masalahnya pun terungkap. Ketika saya menunjukkan video tersebut kepadanya dan memberikan saran, ia merasa agak keberatan.

"Sepertinya, Anda memiliki kebiasaan mencatat dan itu berdampak buruk bagi pelanggan Anda."

"Kebiasaan mencatat saat mengobrol dengan pelanggan adalah sebuah kebiasaan yang baik. Bukankah menyenangkan bisa menunjukkan sikap memperhatikan sekaligus merekam detail penting dari orang lain supaya kita tidak melupakannya?"

Saya pun terus memberikan masukkan kepadanya.

"Hal itu biasa dilakukan di dalam perusahaan, tetapi bagi seseorang yang belum akrab dengan kita, perilaku seperti itu tidak sopan dan menjadi penghalang untuk berbicara."

Siapa yang pertama kali terlintas di benak kita ketika mendengar kalimat "seseorang yang selalu mencatat ketika berbicara dengan orang lain?" Orang yang pertama kali terlintas di benak kita tentulah reporter. Ketika seorang reporter mewawancara seseorang, ia mendiktekan setiap kata yang diucapkannya tanpa melewatkannya sepatah kata pun untuk mencatat seluruhnya. Namun, bagaimana perasaan pewawancara ketika mereka melihat sang reporter menulis jawabannya di sebuah memo? Mereka akan merasa gugup dan cemas.

"Bagaimana kalau saya salah bicara?"

"Saya tidak salah mengingatnya, kan?"

Lain ceritanya bila reporter memberi tahu mereka untuk berbicara dengan bebas karena mereka bisa saja membuat kesalahan. Namun, ketika melihat orang lain mencatat kata-

kata kita, sulit untuk berbicara dengan nyaman dan tidak mudah untuk membuka hati. Tentu saja, tidak akan terjadi komunikasi yang lancar.

Selain itu, saat melihat orang tersebut membuat catatan, saya merasa terbebani oleh suatu pemikiran bahwa perkataan saya akan tersimpan dalam catatan untuk waktu yang lama. Percakapan yang nyaman akan segera hilang di udara. Sebagian besar adalah percakapan pribadi atau percakapan bisnis. Namun, jika memulai percakapan dengan buku catatan di tangan, lawan bicara kita akan berhenti berbicara.

Ada dua contoh ketika sebuah percakapan diperbolehkan untuk membuat catatan yang tidak memberatkan pihak lain. Pertama, jika ingin membuat catatan ketika orang lain mengatakan sesuatu yang penting, kita bisa membuat catatan setelah meminta pengertian mereka.

“Anda baru saja mengatakan sesuatu yang penting. Bolehkah saya meluangkan waktu untuk mencatatnya?”

Oleh karena itu, setelah percakapan selesai, kita bisa membuat catatan. Pihak lain bisa berbicara dengan bebas tanpa tekanan untuk mencatat kata-kata mereka. Tidak masalah apakah pendengar akan mencatat atau tidak.

Saat berbicara dengan seseorang yang tidak dekat dengan kita, jangan membuat catatan seolah-olah sedang menuliskan semua yang dikatakan orang itu sejak awal. Saat mereka melihat kita memegang pena dan melihat ke bawah untuk membuat catatan, maka komunikasi akan terputus. Ada waktu yang diperbolehkan untuk mencatat, dan ada waktu untuk tidak mencatat.

BAB 5

**KETIKA PERCAKAPAN BERUBAH,
“HUBUNGAN” PUN BERUBAH**

36

MEMBEDAKAN ANTARA FAKTA DAN OPINI

Kesalahan Prasangka

“Image perusahaan ini tidak bagus.”

“Makanan di restoran itu enak sekali.”

Ada kalanya orang-orang mengatakan seperti kalimat di atas. Orang mulai berbicara tentang informasi yang diketahuinya. Secara umum, orang membicarakan apa yang mereka dengar dan pikirkan.

“Seharusnya aku tidak menggunakan produk perusahaan itu.”

“Restoran itu sepertinya bagus. Aku akan mengunjunginya.”

Namun, ada kalanya cerita yang kita dengar berbeda dari kebenaran. Reputasi perusahaan tersebut ternyata sangat baik, dan makanan di restoran itu ternyata tidak enak. Itulah yang sering kali dipikirkan oleh orang-orang. Jadi, siapa pun yang bercerita tentang kisah yang salah, kita harus bertanya mengapa ia menceritakan kisah yang salah? “Mengapa kamu mengatakan hal yang salah?” Namun, kita tidak boleh menyalahkannya.

Fakta adalah “apa yang sebenarnya terjadi?”, sementara “opini” adalah “sebuah pemikiran yang kita miliki tentang suatu objek atau fenomena”. Perbedaannya sangat jelas, tetapi sulit membedakan antara fakta atau opini dalam suatu percakapan. Fakta dan opini bercampur aduk. Oleh karena itu, ketika melakukan percakapan, kita harus mendengarkan dengan saksama apa yang dikatakan lawan bicara dan menyaringnya.

Mari kembali ke contoh kalimat percakapan sebelumnya. Dalam kalimat tersebut, orang yang menyampaikan informasi berbicara tentang perasaan pribadinya. Jadi, pernyataan itu adalah sebuah opini, bukan fakta. Hal tersebut tidaklah salah, jika dilihat dari sudut pandang pihak lain. Kita sulit untuk mengatakan, “Apa yang Anda katakan sekarang adalah fakta” atau “Apa yang Anda katakan adalah opini” setiap kali seseorang mengatakan sesuatu. Kita harus berhati-hati dan mendengarkan dengan saksama.

Berikut ini adalah imbauan Nammyung Jo Sik kepada Raja Myeongjong dari Dinasti Joseong (*Eulmyosa Jikso*).

1. Hati rakyat telah meninggalkan Raja.
2. Tidak ada alasan bagi negara untuk makmur karena orang-orang ber-pangkat rendah disibukkan dengan minum-minum dan bersenang-senang, sementara pejabat tinggi pengadilan hanya berfokus untuk mengumpulkan kekayaan rakyat sambil membentuk geng dan berke-lahi.
3. Ratu Jeonghui, Suryeom Cheong-jeong, adalah seorang wanita yang bijaksana. Namun, ia hanya seorang wanita yang ditinggalkan setelah raja sebelumnya meninggal, dan menyesatkan politik di dalam istana.
4. Cara untuk memperbaiki situasi negara ini hanya tergantung pada hati Raja.
5. Biarkan orang-orang hidup dengan harapan baru.
6. Jika kita berbuat baik dan menyebarkan kebajikan, hati yang berserah akan kembali kepada Raja dan negara akan berkembang.

Poin 1, 2, dan 3 adalah sebuah fakta, sementara 4, 5, dan 6 adalah opini. Tiga poin pertama adalah tulisan tentang kejadian yang sebenarnya, sementara tiga yang terakhir adalah pendapat Cho. Ada perbedaan yang jelas antara fakta dan opini.

Perbedaan seperti ini, sering kali tidak terlihat dalam percakapan sehari-hari. Bahkan sang penutur tidak membedakan dengan jelas antara fakta dan opini. Untuk menghindari kesalahpahaman dalam suatu percakapan, kita perlu membedakan antara fakta dan opini.

BAHASA UNTUK BISNIS DAN BAHASA SEHARI-HARI ITU BERBEDA

Lima Aturan dalam Percakapan Bisnis

“Saya tidak punya masalah ketika berbicara dengan para karyawan mengenai pekerjaan atau bisnis. Namun, beda halnya saat makan siang atau makan malam bersama. obrolan kami jadi tidak *nyambung*, apalagi kalau yang tidak berkaitan dengan pekerjaan.”

Seorang CEO dari sebuah perusahaan meminta saran setelah mendengarkan ceramah saya. CEO tersebut berkata bahwa ia memiliki masalah saat berbicara dengan stafnya. Ia mahir dalam hal berpidato, memberikan instruksi, dan berbicara saat rapat, tetapi ia mengalami kesulitan dalam percakapan sehari-hari.

Masalah yang saya temukan ketika berbicara dengannya adalah, ia mencampurkan bahasa percakapan bisnis dengan bahasa percakapan sehari-hari. Misalnya, ketika salah satu karyawannya mengangkat suatu topik saat pesta, CEO itu malah menuangkan air dingin ke dalamnya.

"Pak, harga oli hari ini sangat tinggi. Setengah gaji sebulan saya bisa habis hanya untuk beli oli."

"Bukankah terlalu berlebihan kalau kamu bilang setengah gajimu habis hanya untuk beli oli? Setahu saya, harga oli paling hanya 10% dari gaji kamu."

Sebenarnya, staf tersebut hanya ingin mengatakan kalau semua harga sudah naik. Tidak ada alasan bagi seorang CEO untuk terlalu bersikap tegas terhadap perkataan karyawannya. Namun, sang CEO malah mempertanyakan apakah gaji karyawannya benar-benar habis setengah atau tidak. Jadi, tanggapan dari si CEO dalam hal ini kurang tepat. Tujuan percakapan bisnis berbeda dengan tujuan percakapan sehari-hari. Perbedaan pertama terletak pada penyampaian informasi secara akurat, dan yang kedua adalah dalam rangka untuk mempererat hubungan.

Ketika berbicara tentang pekerjaan di sebuah perusahaan, kita harus tegas dan tepat, tidak boleh ada satu kata pun yang salah. Saat membuat opini, alasan yang jelas harus diberikan. Di sisi lain, percakapan sehari-hari dapat disamakan dengan situasi nyaman seperti air yang mengalir. Saat seseorang memberikan sebuah angka yang akurat, pasti ia memiliki alasan tertentu untuk hal itu.

Saya pun memberikan solusi bagi si CEO.

"Ketika ingin membicarakan hal sehari-hari, cobalah untuk menciptakan suasana yang nyaman terlebih dahulu. Jangan mencoba mempertanyakan apakah itu objektif atau tidak karena tujuan utama dari percakapan sehari-hari adalah menjalin hubungan, bukan berbagi informasi yang akurat."

Ketika berbicara tentang pekerjaan, pastikan untuk mengatakan yang sebenarnya. Jika lupa akan tujuan dari percakapan bisnis, kita akan membuang-buang waktu dengan obrolan yang tidak berguna. Akibatnya, sangat sulit untuk menarik kesimpulan karena kadang-kadang instruksi juga dapat disalahartikan secara gamblang.

Contohnya ketika seorang atasan yang bertanya kepada bawahannya seperti berikut.

“Berapa biaya yang harus dikeluarkan perusahaan kita untuk iklan tahun ini?”

Dengan pertanyaan tersebut, akan sulit bagi karyawan tadi untuk memberi jawaban yang tidak jelas, seperti “Saya pikir, itu akan memakan biaya yang tidak sedikit”. Sang karyawan harus menjawab dengan angka yang tepat.

“Tahun ini, belanja iklan kita diperkirakan mencapai 2 miliar won, berkurang 500 juta dibandingkan tahun lalu.”

Mari kita cermati lima tata krama dasar yang harus diikuti saat melakukan percakapan bisnis di tempat kerja.

1. Buatlah ringkasan dari instruksi yang diberikan atasan dan mintalah sang atasan untuk memeriksanya ulang.
2. Eksekusilah dengan jelas dan cepat ke tujuan inti.
3. Laporkan pekerjaan sesuai dengan instruksi secara singkat.
4. Tambahkan dengan pendapat kita sendiri.
5. Pikirkan sekali lagi apa yang ditanyakan, lalu tanyakan kepada sang atasan.

Jika kita menggunakan bahasa sehari-hari ketika berbicara tentang pekerjaan di tempat kerja, atau menggunakan bahasa

perusahaan ketika berbincang tentang kehidupan sehari-hari, percakapan tidak akan berjalan dengan baik. Oleh karena itu, sangat penting untuk membedakan dengan jelas antara bahasa bisnis dengan bahasa sehari-hari, dan menggunakannya sesuai dengan situasi. Hal tersebut harus dilakukan jika ingin hubungan kita dengan orang lain berlangsung harmonis.

DigitalPublishing/KG-3/GC

JANGAN JADIKAN ORANG LAIN SEBAGAI TEMPAT SAMPAH EMOSI

Efek Motivasi Epistemologis

(*Epistemological Motivational Effect*)

“Bukankah saya sudah menyuruh Anda untuk mengerjakannya dengan baik? Mengapa hasilnya begini?”

“Ada apa dengan kinerja Anda bulan ini? Apakah Anda masih pantas menjadi seorang manajer?”

Ini merupakan teguran umum dari seorang atasan di tempat kerja. Ketika sebuah organisasi yang terdiri dari banyak karyawan dan bergerak untuk mencapai tujuan kinerja, pasti akan muncul berbagai masalah. Terutama dari sudut pandang bos: ketika karyawan tidak melakukan pekerjaannya dengan baik, mereka akan menganggapnya sebagai masalah, dan karyawan itu akan ditegur sepanjang waktu. Hal ini mungkin bertujuan untuk melepaskan kemarahan dan menindak karyawan dengan baik. Namun, haruskah kita memarahi seseorang setiap saat? Bukankah ada saatnya mereka harus dikritik dengan keras dan ada saatnya untuk memeluk mereka dengan hangat?

Tim peneliti psikologi sosial dari University of Amsterdam di Belanda melakukan eksperimen menarik terhadap 63 mahasiswa psikologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil kinerja kerja menurut tinggi-rendahnya motivasi epistemologis. Motivasi epistemologis menunjukkan bagaimana menerima rangsangan saraf dari luar, seperti teguran dari atasan. Hal ini berkaitan dengan kepribadian setiap karyawan dan lingkungan tempat kerja. Orang dengan motivasi epistemologis yang tinggi diketahui berpikiran rasional tentang perasaan orang lain. Tim peneliti kemudian memberikan instruksi kepada para mahasiswa.

“Kirimkan ide sebanyak mungkin tentang cara menggunakan kentang dalam waktu 8 menit.”

Para mahasiswa tadi dibagi menjadi dua kelompok dan masing-masing memberikan respons yang berbeda. Satu siswa diberi penilaian menggunakan nada meringis dan marah, sedangkan siswa lainnya diberi penilaian menggunakan nada menahan amarah. Kemudian, mereka memberikan instruksi lagi kepada para mahasiswa.

“Kali ini, berikan ide bagaimana menggunakan batu bata.”

Akibatnya, mahasiswa yang ditegur dengan nada marah tadi muncul dengan ide yang lebih baik daripada mereka yang dievaluasi dengan emosi tertahan. Seiring dengan hal itu, kreativitas dan fleksibilitas mereka meningkat, dan mereka menjadi lebih aktif.

Melalui penelitian tersebut, tim peneliti menyimpulkan bahwa semakin tinggi motivasi epistemologis, mereka semakin merefleksikan kinerjanya di bawah ekspektasi daripada mene-

rima teguran bosnya sebagai serangan. Dengan kata lain, ada kecenderungan tinggi untuk menginterpretasikan perlunya perbaikan.

“Di tempat kerja yang penuh tekanan, waktu yang mepet, dan kebisingan, kemarahan tidak akan berhasil. Namun, ketika bekerja di tempat yang santai, kemarahan dapat menjadi pengingat untuk bekerja lebih keras.”

Terkadang, teguran seperti ini akan berhasil, tetapi terkadang tidak berhasil sama sekali. Hal tersebut tidak terlalu efektif di tempat kerja yang biasanya ada terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan. Ujung-ujungnya, karyawan akan dianggap sebagai pelampiasan emosi dari atasan, dan hal tersebut hanya akan menghasilkan stres yang tidak perlu pada karyawan.

Di sisi lain, memarahi bisa lebih efektif di tempat kerja yang pekerjaannya longgar dan tingkat stresnya rendah. Hal ini efektif ketika seorang karyawan tidak merasakan tekanan dari atasan dan merasakan kurangnya motivasi untuk bekerja. Kemudian, karyawan dengan motivasi epistemologis yang tinggi akan merefleksikan diri dan fokus pada pekerjaannya untuk mencapai hal yang lebih baik.

Teguran harus sesuai dengan keadaan. Jika kita berada dalam situasi yang membuat karyawan stres, cobalah untuk menahan diri. Pada titik ini, hanya karyawan yang akan bereaksi. Memarahi hanya akan efektif dalam situasi santai sehingga para staf akan menerimanya tanpa kesalahpahaman.

“YA” ADALAH KATA PERTAMA YANG TIDAK BISA HILANG DALAM PERCAKAPAN

Efek Primer (*Primary Effect*)

“Menurut pendapat saya, bukan begitu.”

“Menurut saya, kamu tidak bisa melakukan itu.”

Tidak semua orang bisa memiliki pandangan dan pendapat yang sama. Ada orang yang langsung mengemukakan pendapatnya yang berbeda dengan pendapat orang lain. Ada juga yang menolak pendapat pihak lain demi kepuasan diri, kemudian menyampaikan pendapat dan argumennya sendiri.

Sayangnya, sikap ini memiliki efek yang sangat kecil ketika ingin membujuk orang. Ketika orang mendengar kata “tidak”, mereka cenderung akan menegangkan otot-otot wajahnya. Secara psikologis, hal ini disebabkan oleh *primary effect*, sebuah fenomena ketika informasi yang diterima lebih dulu memiliki efek yang kuat pada informasi yang diterima berikutnya. Jika kita merasa tidak nyaman dengan penolakan pendapat kita sendiri, pendapat orang akan tampak negatif, tidak peduli seberapa logis dan bagusnya pendapat itu. Setelah itu, lawan yang

pendapatnya ditolak sejak awal akan semakin berpegang teguh pada pernyataannya. Kemudian, konsensi dan kompromi akan menghilang.

“Kita lihat, siapa yang akan menang.”

“Tidak! Saya tidak akan menerima sedikit pun pendapat Anda.”

Hasilnya akan mengarah pada perbedaan pendapat. Namun, orang-orang yang sudah memiliki pengetahuan tentang berbicara di tempat umum akan menjadi bingung. Sesuai teknik pidato yang selama ini saya pelajari, saya mengatakan untuk jangan mengambil kesimpulan terlebih dulu. Namun, mengapa saya mendapatkan hasil yang buruk? Mereka tahu proposisi, “Dalam presentasi dan laporan, pastikan untuk mengatakan kesimpulan terlebih dulu” sebagai landasan pidato.

Hal itu benar. Namun, kita harus membuat pengecualian ketika menyatakan pendapat yang berbeda atau bertentangan dengan pendapat pihak lain. Jangan pernah membuat kesimpulan terlebih dulu karena pihak lain akan menolaknya.

Untuk menyampaikan pendapat dan argumen kepada orang lain, kita harus terlebih dulu membuat kesan yang baik pada mereka. Jadi, yang dibutuhkan adalah pidato “Ya-Tetapi”. Hal pertama yang harus dilakukan adalah menunjukkan tanda positif kepada orang lain, dan secara diam-diam mengungkapkan perbedaan pendapat kita. Dalam sebuah perusahaan, kita bisa melakukan hal ini ketika ingin menyampaikan pendapat yang berbeda dengan pendapat atasan.

“Apa yang dikatakan manajer itu benar. Namun menurut saya, hal tersebut akan berdampak negatif pada perusahaan dalam banyak hal karena . . .”

Sejak awal saya mengatakan "ya" terlebih dulu sehingga sang manajer akan merasa nyaman dan berpikir, "Baiklah, mari kita Dengarkan pendapat Anda."

Di rumah, ketika orangtua berbeda pendapat dengan anak-anaknya, katakan seperti ini:

"Sayang, pemikiran kamu itu sangat bagus, tetapi kalau menurut orang dewasa"

Dengan mengatakan hal seperti itu, pertama-tama anak akan merasa dihargai. Seorang anak yang baru pertama kali mengalami hal ini dalam hidupnya mungkin akan berpikir, "Apakah aku harus mendengarkan pendapat Ibu?" Setelah itu, sikapnya yang bertentangan dengan pendapat ibunya akan menghilang.

Apakah kita sedang mencoba untuk berpendapat atau berargumen yang berbeda dari lawan bicara? Dalam hal ini, jika kita menyangkalnya terlebih dulu, komunikasi dengan orang lain akan terputus, kemudian pendapat dan argumen kita tidak dapat diterima. Untuk membuat orang lain menerima dan mengakui pendapat kita, kita harus terlebih dulu menegaskannya, kemudian menyampaikan pendapat dan argumen kita sendiri.

40

“JANGAN BILANG SIAPA-SIAPA” BUKAN BERARTI BERBAGI RAHASIA, MELAINKAN MEMBEBERKAN KELEMAHANMU SENDIRI

Aturan Berbagi Rahasia

“Aku akan memberitahumu sebuah rahasia. Aku memang seorang *trainer* terkenal, tetapi pada kenyataannya, aku memiliki banyak rasa sakit yang tidak diketahui orang lain . . .”

Saya mengatakan ini kepada seseorang yang ingin saya jadikan teman. Tentu saja, saya tidak akan mengatakannya di pertemuan pertama. Setelah bertemu dengannya beberapa kali, saya melihat peluang dan mencerahkan isi hati saya. Metode berbagi rahasia ini sangat efektif karena akan membangun keakraban, seolah-olah kita sudah saling mengenal dalam waktu lama.

Beberapa orang bertanya-tanya, apakah berbagi rahasia dengan seseorang sama dengan menyakiti diri sendiri? Faktanya, tidak sama sekali. Berbagi rahasia adalah teknik percakapan yang digunakan sebagai teknik bertahan hidup selama Perang Dunia II. Ketika seorang mata-mata menyusup ke wilayah

musuh dan tertangkap, ia akan menggunakan metode berbagi rahasia ini demi bertahan hidup. Faktanya, mata-mata akan berbagi rahasia ketika ia hampir mati akibat siksaan yang parah.

"Ini adalah sebuah rahasia, tetapi alasan saya menjadi seorang mata-mata adalah . . ."

"Sebenarnya, apa yang saya katakan kepada Anda sekarang ini tidak boleh diberikan kepada orang lain. Tujuan saya menyusup adalah . . ."

Pada saat yang sama, jika sang mata-mata menerima interrogator untuk menjaga rahasia, tanpa disadari, seolah sang interrogator akan menjadi mata-mata dan konspirator. Akibatnya, sang mata-mata tidak lagi menjadi sasaran siksaan yang mengancam dan menyimpan rahasia.

Teknik percakapan ini efektif untuk memajukan hubungan dengan cepat. Jika seorang pekerja kantoran mendekati kolega yang disukainya dan berkata seperti itu, hubungan dengannya akan menjadi lebih kuat, seperti teman seumur hidup.

"Sebenarnya, aku punya rahasia yang tidak bisa dikatakan kepada kamu. Jadi, . . ."

"Aku selalu menjadi yang pertama dalam setiap ujian, tetapi aku memiliki rahasia yang tidak diketahui siapa pun. Aku hanya memberitahukannya kepadamu. Jadi, aku ingin kamu merahasiakannya."

Hal yang sama juga berlaku untuk orang di bagian penjualan. Misalnya, kita memiliki pelanggan yang sering ditemui, tetapi belum membuka pintu hatinya. Padahal, jika si pelanggan mau membuka hatinya, mereka sangat mungkin untuk mengeluarkan uang.

"Saya hanya akan memberikan layanan kepada Anda. Jangan kasih tahu orang lain, ya!"

"Ini adalah rahasia di balik produk itu. Sejurnya . . ."

Kita memang memiliki rahasia yang boleh diceritakan, tetapi ada juga rahasia yang tidak boleh diceritakan. Rahasia yang berguna untuk perkenalan dengan orang lain adalah rahasia pribadi dan yang bersifat kecil. Kisah-kisah batin ini sangat membantu dalam meruntuhkan dinding hati orang lain dan membentuk ikatan yang kuat.

Namun, berbagi rahasia yang nantinya bisa membuat kita panik, itu sama saja dengan menyakiti diri sendiri. Memfitnah atau mencampuri salah satu anggota organisasi, rahasia organisasi, serta rahasia fatal diri sendiri, ada baiknya dibawa sampai ke liang kubur. Demi kebaikan kita, ada baiknya untuk menyimpan sendiri rahasia-rahasia diri sendiri.

Ada kisah seorang penjual yang menceritakan rahasia yang seharusnya tidak diungkapkannya. Pada akhirnya, ia sendiri yang merasa kecewa.

"Sebenarnya, di bisnis sebelumnya, saya terlibat dalam sebuah tuduhan penipuan . . ."

Seorang pelanggan yang mendengar kata "penipuan" tidak akan pernah berbisnis lagi dengan penjual tersebut. Contoh lainnya adalah seorang manajer yang akan dianggap berkhianat saat membeberkan rahasia ini kepada bawahannya.

"Kalian tahu kan kalau manajer dari tim A gagal dalam proyeknya? Sebenarnya, saya membocorkan semua yang dilakukan mereka dalam tim ke junior saya di perusahaan

lain. Nah, bukankah tim kita juga harus mendapatkan kesempatan yang sama untuk mendapatkan bonus dan dipromosikan?”

Tidak peduli seberapa efektifnya berbagi rahasia, kita tetap harus berhati-hati. Berbagi rahasia akan efektif bila kita hanya membagikan konten yang memang dapat disampaikan kepada orang lain. Jika tidak, kita akan diabaikan dan hubungan kita dengan orang lain akan hancur.

Digital Publishing/KG-3/GC

41

PENAMPILAN YANG COCOK DENGAN KATA-KATA ITU SANGAT PENTING

Efek Politik Penampilan (*Fashion Political Effect*)

Saat musim pemilihan, seorang anggota parlemen mengunjungi pasar tradisional setempat dan bertemu dengan para pedagang pasar. Dengan hangat, anggota parlemen tersebut menjabat tangan para pedagang pasar satu per satu, kemudian berkata seperti ini:

“Saya juga lahir sebagai putra seorang pedagang dan bersekolah di SMA. Itulah sebabnya saya memahami kekhawatiran Anda lebih baik dari siapa pun. Hari ini, melalui pertemuan ini, saya ingin mendengarkan dengan saksama pendapat Anda semua . . .”

Ketika seorang anggota parlemen mengatakan bahwa ia terlahir sebagai anak seorang pedagang, anehnya, respons para pedagang tersebut terlihat tidak baik. Ekspresi mereka tidak berubah dan mereka tidak memiliki perasaan tulus terhadap anggota parlemen tersebut. Penyebabnya adalah jas dengan lencana emas yang dikenakannya.

Pakaian formal hanya pantas dipakai di gedung atau pertemuan formal. Pakaian tersebut tidak cocok dengan pasar yang kotor, berisik, dan sibuk. Jika ada anggota parlemen yang dengan tulus mencoba mendengarkan kekhawatiran para pedagang, ia gagal melakukannya karena pakaian yang dikenakannya tidak sesuai. Niatnya salah sehingga komunikasinya pun terganggu.

Pakaian yang dikenakan saat presentasi di depan anggota parlemen lainnya juga penting. Bagaimana jika seorang anggota parlemen muncul dengan atasan longgar, celana katun, dan sepatu kets? Jika ia tidak berencana untuk melakukan kunjungan politik ke rakyat jelata dan melanggar etiket politik, ia akan mendapatkan reaksi buruk dari anggota parlemen lainnya. Hal ini dikarenakan anggota parlemen memiliki etiket berpakaian sendiri.

Kisah lainnya, ada seorang pengusaha yang terlibat kasus buruk dan menjadi berita setiap hari. Sang pengusaha tidak bisa tinggal diam menyaksikan citra perusahaannya yang rusak dan diiringi dengan kerugian besar. Pada akhirnya, ia memutuskan untuk menyatakan permintaan maaf. Sebelumnya, pengusaha tersebut sudah pernah menerima saran komunikasi dari saya sehingga ia datang lagi untuk meminta bantuan.

Saya bertemu dengannya sehari sebelum permintaan maafnya dipublikasikan. Sekretaris perusahaan tersebut membuat permintaan maaf yang sempurna dan sang pengusaha membacaikan pidato permintaan maafnya dengan benar tanpa kesalahan sedikit pun. Perusahaan tersebut pun tampaknya puas dengan permintaan maafnya. Kemudian, saya berkomentar seperti ini.

"Saya pikir Anda tidak perlu terlalu khawatir. Ini adalah sebuah permintaan maaf, jadi sangat penting untuk menunjukkan ketulusan, meskipun agak canggung. Memberi

perhatian ekstra terhadap penampilan kita itu adalah sebuah hal yang baik. Oleh karena itu, ada baiknya memakai pakaian formal yang tidak terlalu mewah."

Keesokan harinya, pengusaha tersebut muncul dalam berita. Sambil membacakan permintaan maaf, ia mengenakan jas hitam dan dasi ungu tua. Ia memiliki citra yang serius. Selain itu, saya juga bisa melihat janggut yang tidak dicukur selama beberapa hari, seolah-olah ia telah menghabiskan waktu yang lama dalam musibah.

Penampilannya ini akan memberikan banyak kesan yang baik pada permintaan maafnya. Faktanya, permintaan maaf yang tulus dari CEO perusahaan tersebut diterima dengan baik oleh pemirsa.

Jika Anda memiliki kesempatan untuk berdiri di posisi yang resmi, Anda harus memberikan banyak perhatian, tidak hanya pada kata-kata yang Anda lontarkan, melainkan juga pada pakaian yang Anda kenakan, karena akan menanamkan ketulusan pada kata-kata Anda.

Fesyen sering kali mempertimbangkan T.P.O, yaitu *Time* (Waktu), *Place* (Tempat), dan *Opportunity* (Kesempatan). Selain itu, pertimbangkan juga cuaca panas atau dingin; semua musim; dan sebagainya. Semuanya itu harus cocok dengan tempat dan sifat pertemuan, serta harus cocok untuk situasi yang serius atau bebas. Ketika sudah memenuhi tiga poin di atas dengan benar, kita bisa memenangi perhatian orang lain.

Manusia sangat sensitif terhadap penglihatan. Isi kata-kata memang penting, tetapi gaya orang yang berbicara juga berpengaruh besar. Dengan berpakaian yang tepat sesuai dengan situasi tertentu, maka audiens akan mendengarkan kita tanpa ragu.

BAB 6

**TIDAK AKAN ADA SEBUAH HUBUNGAN
YANG BAIK TANPA RASA “PENGERTIAN”**

42

MENGHAKIMI ADALAH KRITIK YANG MERENDAHKAN

Efek Bingkai Kritik (*Frame of Criticism Effect*)

Terkadang, arti dari sebuah kata bisa membingungkan. Kata-kata yang paling umum disalahpahami adalah kritik. Terkadang, beberapa orang mengatakan kalau mereka mengkritik, tetapi di sisi lain, mereka mungkin tidak mengkritik, melainkan menghakimi. Hal yang sama juga berlaku bagi mereka yang menerima kritikan. Ketika dikritik, kita tidak jarang merasa dihakimi, atau ketika dihakimi, kita merasa dikritik. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengetahui arti yang sebenarnya dari mengkritik dan menghakimi, yang tentu saja berbeda.

Mengkritik adalah ketika kita menilai atau mengklarifikasi benar atau salah dari suatu fenomena, atau menunjukkan apa yang salah. Sementara menghakimi dilakukan ketika kita berbicara buruk tentang kesalahan atau kekurangan orang lain.

Kritikan berfokus pada kata-kata dan tindakan yang salah dari pihak lain, sedangkan menghakimi berfokus pada karakter pelaku si pembuat kesalahan. Di Korea Utara, sebuah kritikan

digambarkan sebagai “fitnah terhadap fakta”. Dengan demikian, perbedaan antara kedua kata itu sudah jelas sehingga itulah yang selalu saya tekankan ketika memberikan konsultasi atau kuliah.

“Jangan pernah menghakimi orang lain karena itu hanya akan menimbulkan konflik dan perselisihan. Sebaliknya, berikan kritik secara rasional karena inilah yang akan didengarkan orang lain untuk perkembangan mereka sendiri. Ini merupakan hal penting untuk mengembangkan suatu hubungan.”

Ada lima cara untuk mengkritik secara efektif:

1. Bersikaplah logis dan masuk akal.
2. Jangan kehilangan sikap tenang kita.
3. Kita harus membatasi diri pada apa yang ingin dikritik.
4. Kita harus memahami dengan tepat apa yang ingin dikritik.
5. Harus ada alasan yang cukup atas klaim kita dan kita memiliki sumber informasinya.

Cara mengkritik seperti itu akan memberikan banyak manfaat bagi orang lain. Franklin Roosevelt memiliki banyak kelemahan untuk jabatan sebagai seorang presiden. Ia menderita polio dan suka berselingkuh. Saat mayoritas orang Amerika memeluk agama Kristen, ia beragama Katolik. Bagaimana mungkin ia bisa menjadi presiden Amerika Serikat? Kritik dari asistennya, Louise Howe, yang memainkan peran penting. Ia tidak ragu untuk menunjukkan kesalahan Roosevelt.

“Kebijakan ini tidak baik untuk Amerika karena . . .”

“Jangan bertingkah seperti ini lagi. Saat ini citra Anda sangat buruk sehingga . . .”

Dengan cara seperti itu, sang asisten secara logis dan rasional menunjukkan kesalahan dan celah Roosevelt satu per satu. Ini adalah kritikan yang bisa mengembangkan lawan bicara kita. Roosevelt juga menerima kritikan asistennya dengan rendah hati. Hasilnya, ia tetap menjadi presiden Amerika Serikat selama empat periode dan tidak tertandingi oleh pesaingnya yang lain.

Bagaimana jika sang asisten mengabaikan bingkai kritik tersebut? Kata-katanya akan langsung disalahpahami sebagai tuduhan, dan Presiden Roosevelt akan memecatnya ketimbang berpikir untuk introspeksi diri.

Apakah kita perlu mengkritik seseorang? Jika perlu, jangan berfokus pada kepribadian orang tersebut. Kesalahan pihak lain harus ditunjukkan secara logis dan rasional. Dengan begitu, pihak lain akan mendengarkan kritikan kita. Selain itu, kritikan yang baik juga dapat mengembangkan hubungan kita.

43

PUJIAN MEMBUAT ANDA MELANGKAH MAJU, SANJUNGAN MEMBUAT ANDA MELANGKAH MUNDUR

Tingkat Sanjungan

“Jangan pernah memberikan pujian yang murahan. Jangan pernah juga menerima pujian yang murahan.”

Ini adalah pepatah yang terukir di dinding ruang belajar Istana Buckingham yang ditulis oleh Raja George V dari Inggris. “Pujian yang murahan” di sini mengacu pada sanjungan. Sanjungan berarti mengucapkan pujian secara asal-asalan kepada orang lain. Dari luar memang terlihat seperti pujian, tetapi sebenarnya bukan.

Orang suka dipuji, tanpa memandang status mereka. Pada dasarnya, manusia membutuhkan pengakuan. Menurut pakar teori hubungan manusia, Dale Carnegie, mulailah dengan pujian dan apresiasi yang jujur. Setiap orang sibuk dengan dirinya sendiri, mereka tidak tertarik pada orang lain. “Orang-orang haus akan rasa hormat dan mereka ingin orang lain mengetahui nilai dirinya,” katanya.

Berdasarkan kata-kata Dale Carnegie tersebut, saya menekankan pujian di antara berbagai metode komunikasi yang akan berhasil.

"Jika Anda bertemu dengan seseorang untuk pertama kali, seseorang yang sulit untuk didekati, atau seseorang yang memiliki konflik dengan Anda, Anda bisa mempersempit jarak dengan mereka menggunakan sebuah pujian. Katakan kepada diri sendiri bahwa Anda adalah orang yang senang memuji. Jika sulit mengeluarkan kata pertama, keluarkan saja kata pujian untuk orang itu."

Namun, ada kasus ketika banyak orang yang memuji sambil menyanjung orang lain. Orang yang rasional dapat mengetahui dengan cepat apakah orang lain memuji atau hanya menyanjungnya. Jadi, ketika melihat seseorang yang menyanjung saya, saya jatuh ke dalam pemikiran seperti ini.

"Apa yang diharapkan orang itu? Saya menyukainya, tetapi bagian luar dan dalamnya berbeda. Aku seharusnya tidak berbicara dengan orang seperti ini."

Terkadang, orang yang sompong mungkin tidak dapat membedakan antara pujian dan sanjungan. Seperti halnya Raja Jeongjo yang sangat mementingkan pengembangan bakat. Secara pribadi, ia mengajari bawahannya dan memberi sebuah tugas. Namun pada saat yang sama, ia menganggap dirinya lebih pintar sehingga menjadi sompong. Ia bertingkah seperti seorang ahli, dan pada akhirnya, para bawahannya juga memiliki watak yang mirip dengannya. Kemudian, para bawahannya berusaha menjilat sang raja dengan sanjungan-sanjungan kosong. Dalam sejarah Jeongjo, tertulis catatan seperti ini.

"Sanjungan telah menjadi kebiasaan dan tidak ada yang peduli dengan kesetiaan. Terkadang, ketika melangkah mundur dan melihat langit-langit, saya khawatir tentang masa depan dan hanya bisa menghela napas. Ketika saya masuk, ada kebiasaan untuk menyenangkan Raja dengan kata-kata yang baik untuk didengarnya."

Untuk bisa berkomunikasi secara normal, kita harus membedakan antara pujian dan sanjungan. Pujian menyampaikan ketulusan yang datang dari hati. Di sisi lain, sanjungan adalah suara yang tidak dapat dipahami dari lidah. Berikut ini adalah kata-kata dari Dale Carnegie.

"Apa perbedaan antara pujian dan sanjungan? Jawabannya sederhana. Pujian itu tulus, tetapi tidak dengan sanjungan. Pujian datang dari hati, tetapi sanjungan hanyalah dari mulut. Pujian itu tidak egois, tetapi sanjungan itu egois. Semua orang suka pujian, tetapi sanjungan sangat tidak disukai oleh semua orang."

Saat Anda memberi seseorang pujian yang bahkan tidak ingin Anda dengar, berarti pujian itu sebenarnya sanjungan. Jika Anda sendiri tidak suka, lebih baik tidak mengatakannya. Pujian akan meruntuhkan dinding hati Anda dan lawan bicara Anda. Namun, sanjungan yang tidak tulus bisa membuat pintu hati semakin tertutup.

44

BERIKAN PERBANDINGAN HANYA KETIKA MENGATAKAN HAL-HAL BAIK

Efek Membandingkan Orang Lain

Ketika berusaha menjelaskan sesuatu, kita secara refleks akan membuat perbandingan. Sangat mudah untuk mencuri perhatian pendengar ketika kita mengatakan bahwa produk kita memiliki kelebihan dibandingkan produk lain yang sejenis.

“Desain produk baru ini jauh lebih unggul dibandingkan desain produk perusahaan lain.”

“Dibandingkan proposal tim lain, proposal tim kami memiliki pengembalian investasi yang sangat tinggi.”

Dengan membuat perbandingan, perkataan kita menjadi lebih meyakinkan daripada sekadar menjelaskan produk atau proposal penawaran. Ini sama dengan efek kontras, ketika benda berwarna putih ditempatkan di sebelah benda berwarna hitam. Saat menjelaskan tentang ukuran besar-kecil dan tinggi badan, kita bisa mengatakan demikian.

“Benda ini lebih kecil daripada koin 100 won.”

“Saya lebih tinggi 13 cm daripada rata-rata tinggi pria Korea yaitu 174 cm.”

Inti dari perbandingan adalah untuk menekankan bahwa ada sesuatu yang lebih baik daripada semuanya. Ada juga metode perbandingan yang menekankan bahwa sesuatu lebih baik dari yang lain. Hal ini sering digunakan ketika menegur si lawan bicara.

Metode membandingkan ini sering digunakan oleh orangtua kepada anaknya, guru kepada anak didiknya, atau seorang pemuda kepada kekasihnya, seperti pada contoh kalimat di bawah ini.

“Mengapa nilai ujianmu lebih rendah daripada Ari?”

“Lihatlah teman kalian yang juara satu ini! Belajarlah lebih keras.”

“Aku baru saja melihat sepasang kekasih yang sedang mengobrol di kursi taman. Aku suka melihat si wanita berkata dengan lembut pada pacarnya.”

Mereka yang dibanding-bandingkan pasti akan merasa kesal. Sangatlah wajar ketika anak berusia tiga tahun atau pria berusia 80 tahun merasa jengkel ketika dibandingkan dengan orang lain. Ada satu cerita yang mengatakan bahwa sapi yang membajak sawah saja merasa kesal saat dibandingkan dengan sesamanya. Ketika pemiliknya mengatakan bahwa pekerjaan sapi hitam lebih sedikit ketimbang sapi belang, sapi hitam menjadi kesal dan mogok bekerja, tidak mau membajak sawah.

Setiap orang memiliki kemampuan dan kepribadian yang berbeda-beda. Apakah kita pernah mengabaikan hal ini, kemudian secara sepihak menetapkan standar dan dengan mudah mengkritik orang lain karena kita merasa lebih ahli? Harga diri lawan bicara kita tentu akan terluka. Orang yang dibandingkan

karena lebih rendah dari orang lain akan berpikir bahwa mereka lebih rendah, atau dalam kasus yang lebih parah, mereka akan merasa terhina dan rendah diri. Jangan lupa bahwa alasan terbesar seseorang menjadi tidak bahagia adalah membandingkan diri mereka dengan orang lain.

Bagaimana cara kita membuat perbandingan, efeknya bisa bertolak belakang. Membandingkan hal-hal yang lebih baik dari yang lain akan lebih efektif bagi pendengar. Namun, membandingkan sambil menekankan bahwa mereka lebih buruk daripada yang lain tidak akan memberikan hasil yang diinginkan. Orang yang selalu dibanding-bandingkan tidak mau berurusan dengan orang yang menilai mereka sesuka hati. Pada akhirnya, hal tersebut akan menyebabkan ketidaknyamanan. Oleh karena itu, ketika menegur seseorang karena poin mereka yang buruk, lebih baik menggunakan metode dialog komparatif yang akan mendorong dan menyemangatinya dengan menonjolkan poin-poin baik.

Kembali ke kisah di atas tentang metode membandingkan yang digunakan oleh orangtua, guru, dan sang pemuda, mari kita tulis ulang seperti ini.

“Sayang, kamu dapat nilai ujian yang lebih tinggi daripada Apul yang nilainya ada di bawah kamu.”

“Ada beberapa anak yang tidak meraih penghargaan tahun ini, tetapi saya yakin kalian telah berusaha maksimal dalam mengerjakan ujian.”

“Aku baru saja melihat pasangan yang sedang duduk di kursi taman. Sepertinya si wanita mengabaikan orang-orang di sekitarnya, dan itu tidak terlihat baik.”

45

PERUBAHAN KECIL DALAM BERTANYA DAPAT MEMBUAT PERBEDAAN

Efek Pertanyaan Terbuka (*Open Question Effect*)

Konflik pasti akan muncul saat suatu hubungan berlanjut. Dalam banyak kasus, konflik terjadi ketika seseorang membuat kesimpulan tanpa mengetahui kebenarannya. Padahal, alangkah baiknya jika kita memahami situasi yang terjadi, bukannya mengabaikannya dan meminta orang lain untuk langsung menjawab “ya” atau “tidak”.

“Kamu berbuat salah kepadaku, bukan?”

“Jadi kalian belum menyelesaikan proyek ini?”

Mendapat pertanyaan seperti itu, lawan bicara kita jadi tidak bisa mengatakan apa yang ingin ia katakan, dan terjebak dalam kerangka logika hitam-putih kita. Akibatnya, muncul kesalahpahaman yang akan meningkatkan konflik. Sebuah pertanyaan yang hanya menginginkan jawaban pasti disebut sebagai “pertanyaan tertutup (*closed question*)”.

Dalam hubungan romantis, ketika seorang wanita percaya bahwa kekasihnya telah melakukan kesalahan, pada umumnya akan menolak untuk mendengar situasi dari kekasihnya itu

dan melontarkan sebuah pertanyaan tertutup. Contoh lainnya adalah ketika seorang atasan memarahi salah satu karyawannya karena tidak menyelesaikan sebuah proyek. Pertanyaan tertutup adalah penghalang dalam suatu percakapan, dalam banyak hal:

1. Memberi kesan sedang menegur orang.
2. Membuat orang lain bersikap defensif.
3. Pertanyaan hanya terbatas pada jawaban “ya” atau “tidak”.
4. Tidak memahami pikiran dan pengalaman orang yang ditanya.

Bagaimana kita bisa memecahkan masalah tanpa menggunakan jenis percakapan ini? Kita bisa menggunakan “Pertanyaan Terbuka” yang memberi ruang bagi lawan bicara untuk menjawab dengan bebas. Pertanyaan sebelumnya pun dapat diubah menjadi berikut:

“Aku pikir kamu sudah membuat satu kesalahan. Menurut kamu bagaimana?”

“Saya pikir proyek ini sudah selesai. Mengapa belum selesai?”

Jika diubah seperti itu, orang yang diberi pertanyaan akan memiliki banyak waktu untuk menjawab pertanyaan tersebut. Kita pun bisa menjawab pertanyaan dalam berbagai cara, dan pada saat yang sama menawarkan pendapat kita sendiri. Dalam kasus pertanyaan sang wanita di atas, kekasihnya bisa menjawab seperti ini.

“Oh, maafkan aku jika ada salah. Kamu bisa langsung beritahu aku apa salahku, supaya aku tidak mengulanginya.”

Seorang karyawan dapat menjawab pertanyaan atasannya demikian:

"Salah satu komponen yang harusnya dikirim oleh perusahaan mitra kita belum datang, jadi kami belum bisa melanjutkan proyeknya. Setelah menerima *item* tersebut, barulah kami bisa segera mulai mengerjakannya."

Seberapa baik jawaban tersebut untuk orang yang mengajukan pertanyaan mengenai suatu masalah? Saat mendengar jawaban seperti itu, kita akan segera keluar dari lubang emosi buruk. Pada saat yang sama, ruang untuk kesalahpahaman dapat diblokir, sehingga konflik pun tidak terjadi.

Apakah Anda pernah perasa dilecehkan oleh seseorang yang perlu Anda hubungi? Apakah ia melakukan sesuatu yang salah? Setelah bertemu dengannya, jangan langsung mengajukan pertanyaan tertutup karena hanya akan memancing perasaan satu sama lain dan memperburuk keadaan. Sebaliknya, ajukan pertanyaan terbuka karena pintu kesalahpahaman dan konflik akan terbuka sehingga akan muncul rasa simpati yang hangat.

46

APAKAH SAYA HARUS MEMINTA MAAF KETIKA TIDAK MELAKUKAN KESALAHAN APA PUN?

Pola Pertemanan Dekat

Beberapa orang sering kali mengatakan “maaf” atau “sorry”, tetapi sebagian lainnya tidak pandai mengucapkannya. Orang Jepang sering kali mengucapkan “maaf”. Ketika saya ke Jepang, setiap kali penduduknya mengatakan sesuatu, mereka selalu mengatakan “sumimasen” (kata “maaf” dalam bahasa Jepang). Orang awam yang mendengarnya pasti akan merasa bingung.

“Mengapa kamu bilang ‘maaf’, meskipun tidak melakukan kesalahan? Bukankah itu akan menurunkan harga dirimu?”

Namun, itu adalah kesalahpahaman. Kata “sumimasen” dalam bahasa Jepang tidak hanya berarti “maaf”, tetapi bisa juga berarti “terima kasih” dan “tolong”. Orang Jepang menggunakan kata “sumimasen” dalam artian yang sangat umum, dan orang awam harus memperhatikan efek dari kata ini. Ketika mendengar kata ini, entah bagaimana, kita bisa membuka pintu hati kepada orang lain. Hal ini dikarenakan lawan bicara kita

menurunkan posturnya dan tidak angkuh. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa “*sumimasen*” berfungsi sebagai efek pertemanan.

Hal ini juga terjadi di Korea. Banyak orang yang mengatakan “maaf” untuk tujuan sosial. Kata “maaf” bukan saja untuk menggambarkan kesalahan yang telah dilakukan, tetapi juga untuk mencegah gangguan komunikasi dengan pihak lain. Beberapa perusahaan pun menekankan kata “maaf” sebagai pelumas komunikasi dalam pelatihan karyawannya. Saya juga mengajarkan materi ini di kelas pelatihan untuk karyawan perusahaan.

1. Ketika terlambat datang beberapa menit, katakan, “Maaf, saya sedikit terlambat.”
2. Ketika atasan sedang berbicara dengan seseorang dan kita perlu menyela, katakan, “Maaf, percakapannya saya potong. Ada hal yang harus saya sampaikan.”
3. Ketika tidak memahami pekerjaan yang diberikan atasan, kita bisa mengatakan “Maaf, apakah boleh diulang sekali lagi?”
4. Ketika mendapat telepon yang mencari keberadaan atasan, tetapi ia sedang pergi, katakan, “Maaf, saat ini Pak Kim sedang berada di luar.”
5. Ketika berangkat kerja terlebih dulu, katakan, “Maaf, saya pergi duluan, ya.”
6. Ketika meminta rekan kerja untuk melakukan suatu pekerjaan, kita bisa mengatakan, “Maaf, bisakah kamu melihat ini sebentar?”

Dari contoh situasi di atas, kata “maaf” berfungsi sebagai pelumas untuk berkomunikasi di dalam organisasi. Hal ini akan menghaluskan situasi yang terkadang sensitif dan menyakitkan.

Jangan salah memahami “maaf” sebagai hal yang remeh, atau menggunakannya ketika kita melakukan kesalahan. Ketika seseorang sering meminta maaf, sebenarnya ia tidak meminta maaf karena telah berbuat kesalahan. Ini bukan tentang merendahkan harga dirinya. Hal tersebut bisa saja menandakan kalau dirinya adalah orang sangat mudah bergaul. Marilah kita lebih memperhatikan orang lain dan mengenali tujuannya agar kita bisa lebih dekat dengan mereka.

BERIKAN JAWABAN YANG INGIN DIDENGAR TERLEBIH DAHULU

Cara Emas untuk Berbicara
(*The Diamond Way of Speaking*)

Ada masalah yang sering dihadapi pelamar saat saya melakukan percobaan latihan wawancara (*mock interview*) dengan mahasiswa. Setelah melihat CV mereka, saya mengajukan beberapa pertanyaan, tetapi mereka tidak bisa langsung menjawab. Sebagai pewawancara dengan waktu yang terbatas, hal ini membuat saya frustasi.

“Pekerjaan seperti apa yang kamu inginkan di perusahaan kami?”

“Saya selalu mengagumi Steve Jobs dan aktif di klub IT. Secara pribadi, impian saya adalah mengembangkan ponsel pintar yang inovatif. Jadi, saya ingin bekerja sebagai peneliti untuk pengembangan ponsel pintar.”

Saya hanya ingin mendengar jawaban dari pertanyaan “pekerjaan apa yang ingin dilakukan”. Namun, pertanyaan itu

baru terjawab di akhir kalimat. Seharusnya ia mengatakan hal tersebut di awal. Jawab saja pertanyaan saya, dan tidak usah mengatakan apa-apa lagi. Dengan begitu, jawaban mereka sesuai dengan pertanyaan dari saya sehingga proses wawancara bisa mengalir dengan positif.

Peserta wawancara menjelaskan sesuatu sebelum memberikan kunci jawaban atas pertanyaan saya, bahkan saat saya tidak tertarik dengan hal tersebut. Akibatnya, peserta wawancara akan mendapatkan pengurangan poin. Tak peduli seberapa berbakatnya ia, akan disalahartikan sebagai seseorang yang tidak bisa memberikan inti dari jawaban yang diminta. Pada umumnya, peserta seperti ini mengharapkan pewawancara memiliki banyak masalah komunikasi di perusahaan agar dapat menerima mereka tanpa penyesalan.

Beberapa mahasiswa memiliki kebiasaan untuk selalu berbicara dengan metode silogisme: pendahuluan, isi utama, dan kesimpulan. Kebiasaan tersebut tentu saja menjadi suatu kerugian ketika memberikan presentasi atau pidato. Jangan lupa, silogisme juga bisa membuat pendengar merasa bosan dan frustasi.

Ciri-ciri bahasa Korea adalah membuat pembicara menarik kesimpulan di akhir kalimat. Sementara bahasa Inggris adalah bahasa yang berpusat pada kata benda sehingga kesimpulan selalu didahulukan. Namun, bahasa Korea adalah bahasa yang berpusat pada kata kerja sehingga kesimpulan selalu muncul di belakang. Oleh karena itu, mereka tidak terlalu peduli dengan jawaban yang selalu muncul di akhir.

Ingin, suatu kalimat harus mudah dipahami oleh orang lain. Jangan biarkan orang lain meluangkan waktu untuk mencoba memahami kalimat yang kita ucapkan. Hal ini sangat penting di

tempat kerja dan di dunia bisnis. Misalnya, saat seorang atasan menanyakan sesuatu kepada karyawannya seperti ini:

“Berapa lama proyek ini bisa selesai?”

Kemudian, karyawan tersebut harus segera merespons agar sang atasan mendengar informasi yang diinginkannya.

“Bisa selesai Rabu depan. Sejauh ini kita telah melakukan . . .”

Begitu juga dengan para pedagang. Ketika seorang pelanggan mengajukan pertanyaan, ia harus segera menjawab pertanyaan tersebut seperti ini:

“Mengapa produk ini begitu populer?”

“Karena harganya murah. Di saat krisis ekonomi seperti sekarang ini, pengeluaran rumah tangga juga berkurang. Beberapa waktu lalu juga ada potongan pajak untuk produk ini . . .”

Steve Jobs juga acap kali menyatakan kesimpulannya terlebih dulu. Coba dengarkan awal pidatonya pada upacara wisuda Stanford University pada 2005.

“Hari ini saya merasa terhormat untuk menghadiri upacara kelulusan salah satu universitas paling bergengsi di dunia. Sebenarnya, saya tidak pernah lulus kuliah. Ini pertama kalinya saya melihat upacara kelulusan perguruan tinggi dari dekat seperti ini. Hari ini saya ingin menceritakan tiga kisah hidup saya. Tidak ada yang khusus, hanya ada tiga cerita.”

Awalnya, sang pembicara mengatakan, "Hari ini saya akan menceritakan tiga kisah hidup saya" secara singkat. Setelah itu, ia langsung menceritakan intinya. Tidak ketinggalan juga kesimpulannya.

"Cerita pertama adalah tentang 'menghubungkan titik-titik'."

"Cerita kedua adalah tentang 'cinta dan kehilangan'."

"Cerita ketiga adalah tentang 'kematian'."

Dengan menyampaikan intisarinya terlebih dulu, kita membuat nyaman para pendengar. Para pendengar tahu apa yang harus diharapkan, kemudian mendengarkan dan memahami sehingga informasi yang diterima bisa diserap lebih mudah. Ingat, kita harus mulai dengan mengatakan kesimpulannya terlebih dulu agar tidak membuat orang lain frustasi dan kehilangan inti pembicaraan.

48

TIDAK ADA YANG MAU MENDENGARKAN SAYA

Cara Berkomunikasi yang Berbobot

“Apakah saya salah jika mengatakan semuanya dengan metode silogisme?”

Seorang pengacara dari sekolah hukum bercerita demikian. Setelah lulus ujian, ia dipekerjakan sebagai pengacara untuk perusahaan orangtuanya. Ia sangat paham dengan teks hukum, mengerti tentang pembelaan, serta menulis hasil pemeriksaan. Secara tertulis, tentu saja ia sangat ahli tentang berkomunikasi. Namun, setelah menjadi pengacara perusahaan, ia mengalami masalah dalam berkomunikasi dengan para eksekutif dan karyawan perusahaan tersebut. Ia memang bisa mempersiapkan segala halnya dengan cermat, serta berbicara dengan logis dan teratur, tetapi reaksi orang-orang sangatlah tidak baik.

“Sebenarnya apa sih yang sedang kamu bicarakan? Kamu membuat saya frustasi.”

“Kamu terlalu bertele-tele.”

Jika dilanjutkan, akan ada situasi ketika orang akan berkata, "Tolong jangan ungkapkan dengan kata-kata! Kirimkan saja ringkasannya." Hal tersebut benar-benar membuatnya frustasi. Ia memang memiliki sisi logis yang sangat bagus, tetapi dirinya tidak tahu bahwa ada perbedaan metode komunikasi antara lisan dan tulisan.

"Tidak peduli apa yang dikatakan, tetapi Anda berbicara dengan metode silogisme. Saya pikir Anda adalah orang yang sangat logis, tetapi di tempat kerja yang serba cepat seperti sekarang ini, sangat sulit untuk berbicara dalam bahasa silogisme. Di tempat kerja, akan jauh lebih mudah untuk berkomunikasi ketika Anda menyajikan kesimpulan terlebih dulu."

Ketika berbicara tentang pekerjaan antara rekan kerja, atau antara bos dan karyawannya di tempat kerja, jika terlalu lama berbicara dan menyimpulkannya di akhir, komunikasi tidak dapat berlangsung dengan cepat. Dalam dunia bisnis, sangat penting untuk berkomunikasi dengan cepat. Di sisi lain, jika kita meletakkan kesimpulan di akhir dan pengantar untuk waktu yang lama, hal tersebut hanya akan menyebabkan kesulitan dalam berkomunikasi. Berikut ini adalah contoh silogisme dalam sebuah artikel.

Premis mayor: Akibat dari perekonomian yang buruk, semua toko ayam di lingkungan ini tutup.

Premis minor: Pak Kim menjalankan usaha toko ayam.

Kesimpulan: Ia akan menutup bisnisnya.

Kalimat-kalimat di atas lebih cocok disampaikan secara tertulis. Kesimpulan dapat ditulis di akhir. Namun, ketika seorang

pekerja kantoran berbicara secara silogisme, komunikasi akan berjalan tidak lancar. Saat berbicara, sangat penting untuk menyajikan kesimpulan terlebih dahulu. Misalnya, saat kita sedang melakukan percakapan dengan rekan kerja.

Rekan kerja: Bagaimana kabar Pak Kim hari ini?

Saya: Sekarang ini, perekonomian sedang memburuk bagi toko ayam di lingkungan itu. Kamu kan tahu kalau Pak Kim juga menjalankan usaha toko ayam, jadi ia menutup bisnisnya.

Dalam silogisme, inti jawaban atas pertanyaan rekan kerja muncul di akhir. Kita cukup menjawab seperti itu. Namun, ketika kita berbicara selama 1 atau 3 menit, dan kesimpulannya ada di akhir, orang yang mendengarkan kita akan merasa frustasi. Percakapan dengan rekan kerja tadi bisa diubah menjadi seperti ini.

Rekan kerja: Bagaimana kabar Pak Kim hari ini?

Saya: Ia bilang akan menutup bisnisnya. Sekarang ini, semua toko ayam di lingkungan itu tutup karena perekonomian yang memburuk. Pak Kim kan juga menjalankan usaha toko ayam.

Rekan kerja kita juga akan mendapatkan jawaban yang diinginkannya dalam sekejap. Setelah itu, ia baru mendengarkan penjelasannya. Tidak masalah apakah ia akan mendengarkannya atau tidak.

Jika ingin berbicara dalam silogisme, kita harus memberikan kesimpulan pada pendahuluan. Setelah itu, ke inti dan kesimpulan lagi. Kita dapat menggunakan silogisme dalam percakapan jika menekankan kesimpulan dua kali, yaitu di awal dan di akhir kalimat. Contohnya:

"Saya senang bekerja di perusahaan ini. Sebuah proyek harus dilakukan oleh tim. Sekarang, para pesaing sedang mencoba mengejar pencapaian kami. Namun, kinerja saya dalam tim telah memberi saya cukup ruang untuk mengisi celah yang kosong. Jadi, tim kami adalah orang yang tepat untuk proyek ini."

Digital Publishing/KG-3/GC

TELAH TERBIT



-
1. Buku *bestseller* dan sudah dicetak ulang berkali-kali.
 2. Praktis dan memberdayakan.
 3. Dijabarkan dengan sangat ringan dan sederhana sehingga bisa dimengerti oleh para pembaca dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.
 4. Ditulis untuk mereka yang berupaya untuk memperbaiki kemampuan berbicaranya dan percaya bahwa kehidupannya dapat berubah dengan mengubah cara berkomunikasi.
 5. Strategi dan teknik yang ada di dalam buku bisa digunakan dalam berbagai konteks.



Bhuana Ilmu Populer

Mencari Kamu

Hai, kamu yang di sana
Kamu yang suka menulis
Kamu yang suka berimajinasi
Kamu yang masih memendam cerita itu

Ayo,
Jangan ragu-ragu
Kirimkan tulisanmu ke

dps.gramedia.com

Kami akan menunggumu



Gramedia
Official Store



Bhuana Ilmu Populer
Official Shop



SENI BERBICARA TANPA BIKIN SAKIT HATI

Pernahkah Anda merasa kehabisan bahan pembicaraan saat sedang bersama pasangan? Atau percakapan dengan teman-teman kantor tiba-tiba berhenti begitu saja? Atau Anda selalu merasa canggung ketika harus bicara dengan orang lain? Jika hal demikian terjadi, mungkin ada yang salah dengan cara Anda bicara atau mungkin Anda hanya kurang tahu cara membangun percakapan yang baik.

Demi meminimalkan kesalahpahaman dalam percakapan, Anda perlu memahami psikologi dan berkomunikasi secara berbeda. Buku ini menjelaskan alasan psikologis mengapa kesalahpahaman dalam berkomunikasi tidak bisa dihindari. Di dalamnya juga dipaparkan berbagai panduan tentang cara membuka diri dan berkomunikasi dengan orang lain untuk mencegah kesalahpahaman yang langsung dipaparkan oleh pakar komunikasi psikologi ternama di Korea, Oh Su Hyang.

Jika sudah menguasainya, Anda dapat meraih keharmonisan dan kebahagiaan dalam hubungan antarmanusia, serta bebas dari konflik dan kecemasan yang muncul hanya karena suatu percakapan.



Bhuana Ilmu Populer (Kelompok Gramedia)

Jl. Palmerah Barat 29-37, Unit 2 - Lantai 2, Jakarta 10270
T: (021) 53677834, F: (021) 53698138
E: redaksi_bip@penerbitbip.id
www.penerbitbip.id



Penerbit_BIP



Bhuana Ilmu Populer



penerbitbip



bipgramedia



Bhuana Ilmu Populer



Self Improvement/
Self Help



U16+



5 5 0 0 0 2 1 8 3

Harga P. Jawa Rp 98.000,-