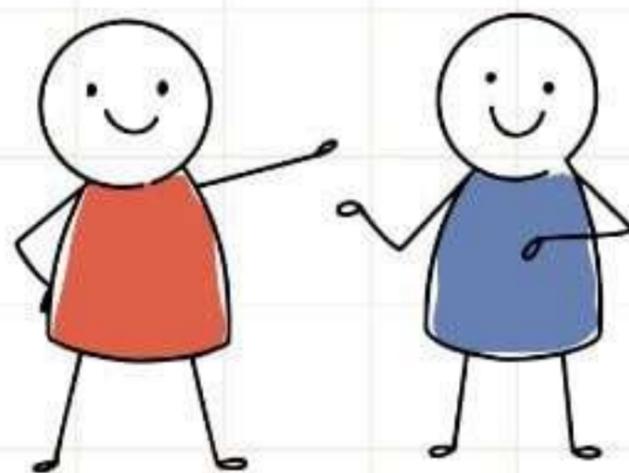


Berbicara
Memikat,
Orang Lain
Terpikat,
Hubungan
Semakin Dekat



ZUB ZUBE

nonajual@gmail.com/191022/GDI

Digital Publishing/KG-0250

Passion for Knowledge

nonajual@gmail.com/191022/GDI

Digital Publishing-0250

Berbicara Memikat, Orang Lain Terpikat, Hubungan Semakin Dekat

Oleh:
Zub Zube

ISBN: 978-623-04-0823-6

Penyunting: Saptono Raharjo
Desainer: Niken Ayu Putri

@2022 Penerbit Bhuana Ilmu Populer
Jl. Palmerah Barat 29-37, Unit 2 - Lantai 2, Jakarta 10270
Diterbitkan pertama kali oleh
Penerbit Bhuana Ilmu Populer
Kelompok Gramedia
No. Anggota IKAPI: 246/DKI/04

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

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

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

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

Berbicara
Memikat,
Orang Lain
Terpikat,
Hubungan
Semakin Dekat

ZUB ZUBE



BHUANA ILMU POPULER
Kelompok Gramedia

Prakata

Kemampuan berbicara yang baik dalam melakukan percakapan merupakan aset yang berharga bagi seseorang untuk berhasil dalam lingkungan sosial dalam kehidupan sehari-hari. Dalam kehidupan bermasyarakat, tentunya kita semua ingin menjadi orang yang disukai oleh orang lain. Untuk bisa disukai oleh orang lain, kita harus mampu membangun percakapan yang menarik. Ketika kita mampu membangun percakapan yang menarik, maka kita akan mampu memikat orang lain yang berbicara dengan kita. Saat kita sudah mampu memikat orang lain, maka kita akan dengan mudah membangun hubungan dengan mereka.

Kesuksesan dalam hidup berkaitan langsung dengan kemampuan membangun hubungan dengan orang lain. Kita harus bisa membangun dan memperluas hubungan dengan siapa pun. Oleh karena itu, salah satu keterampilan dasar yang harus dikuasai untuk dapat membangun hubungan dengan orang lain adalah kemampuan berbicara dalam setiap percakapan.

Berbicara Memikat, Orang Lain Terpikat, Hubungan Semakin Dekat memberikan berbagai pedoman bagi kita untuk dapat menerapkan beragam cara agar dapat berbicara secara memikat, membuat orang lain terpikat dan pada akhirnya akan membuat hubungan kita dengan orang lain semakin dekat.

Banjarmasin, Agustus 2020

Penulis

Digital Public
nonajual@gmail.com/191022/GDI

Daftar Isi

Prakata	iv
Bagian I Berbicara Memikat	1
Prinsip pembicaraan yang memikat	2
Konsep P.A.C dalam berbicara memikat	5
Dasar-dasar percakapan yang berhasil	8
Empat cara memulai pembicaraan	11
Milikilah bahan pembicaraan yang menarik	15
Metode dalam melakukan percakapan	20
Metode memberikan deskripsi	21
Metode bertanya	22
Metode menjawab pertanyaan	25
Metode ulang ucap	28
Metode lihat ucap	30
Berbicara proaktif	31
Skema AIDA dalam berbicara	32
Konsep berbicara PCAN	34
Konsep dasar meyakinkan orang lain	38
Teknik memengaruhi orang lain	41
Membuat pembicaraan lebih efektif	44
Hukum REACH dalam berbicara	47
Aturan dalam pembicaraan.....	49
Menerapkan etika dalam berbicara	52
Menampilkan bahasa tubuh yang memikat	55
Faktor-faktor yang memengaruhi pembicaraan agar memikat	58

Bagian II Membuat Orang Lain Terpikat	63
Berbicara untuk melayani	64
Menjadi pendengar yang baik	66
Mendengarkan dengan Metode 5M	68
Metode S.I.R. dalam mendengarkan	70
Mendengar secara empatik	74
Menanggapi dengan baik	80
Tanggapan reflektif	80
Hal-hal yang sebaiknya dihindari dalam memberikan tanggapan	83
Membuat orang lain hadir dalam pembicaraan	86
Rahasia untuk membangkitkan karisma	89
Membuat orang lain terpikat dengan personal branding ..	91
Menjaga penampilan	96
Menjadi pribadi yang disenangi	98
Bagian III Membangun Kedekatan dengan Orang Lain	101
Membangun kedekatan melalui berbicara	103
Membangun kepercayaan	106
Rumus 3M untuk menjaga hubungan dengan orang lain .	107
Mengungkapkan perasaan	109
Menggunakan bahasa positif	113
Menghindari kemarahan	115
Kemampuan mengelola amarah	117
Meredam kemarahan secara konstruktif	120
Lima Strategi menghadapi kritik	121
Teori Firo dalam membangun relasi	124
Membuka diri	126

Mengatasi rasa malu	129
Mengatakan “Tidak” yang tepat	135
Delapan model penolakan	138
Menghadapai konflik	141
Jangan sering mengkritik	144
Mengubah konflik ke arah yang memperkuat hubungan ...	145
Melihat orang lain secara lebih akurat	148
Mengubah pandangan	149
Bertanggung jawab atas jalan pikiran kita	152
Daftar Pustaka	156
Profil Penulis.....	158

Digital Publishing KG-02/50
 nonajual@gmail.com/191022IGDI

Bab I

Berbicara Memikat

Kita semua tentunya ingin menjadi orang yang disukai oleh lawan bicara. Ketika kita ingin menjadi orang yang disukai saat berinteraksi dengan orang lain, maka kita harus mampu berbicara dengan baik. Dengan kita berbicara dengan baik, maka kita akan mampu membuat orang lain merasa nyaman, tenang, dan menikmati percakapan yang kita lakukan. Ketika kita ingin membuat orang lain merasa nyaman, tenang, dan menikmati pembicaraan, maka kita harus mampu membangun pembicaraan yang menarik. Ketika kita mampu membangun pembicaraan yang menarik, maka kita akan mampu memikat orang lain yang berbicara dengan kita.

Mengapa kita harus mampu berbicara yang memikat? Ketika kita mampu berbicara memikat, maka banyak keuntungan yang kita dapatkan. Di antaranya:

1. Kedekatan dengan orang lain. Ketika kita mampu berbicara memikat, maka kita akan dengan mudah membuat orang lain tertarik kepada kita. Ketika orang

- lain tertarik kepada kita, maka mereka memiliki keinginan untuk dekat dengan kita.
2. Menjadi orang yang dihargai. Dengan berbicara memikat, kita dapat membuat orang lain terkesan dengan apa yang kita bicarakan. Ketika kita mampu membuat orang lain terkesan, maka kita akan tampil lebih berwibawa. Saat kita terlihat lebih berwibawa, maka mereka akan mulai menghargai kita.
 3. Membuat segalanya lebih mudah. Ketika kita mulai dekat dan terlihat berwibawa kepada orang lain, maka akan memudahkan kita untuk mencapai sesuatu bersama orang lain. Misalnya mau minta tolong dan lain sebagainya.

Bagaimana kita bisa memikat orang ketika sedang berbicara? Untuk menjadi orang yang menarik ketika berbicara, kita harus mampu memahami dan menerapkan prinsip-prinsip berbicara yang memikat.

Prinsip pembicaraan yang memikat

Ketika kita ingin membangun percakapan yang mampu memikat orang lain, maka kita harus mampu memahami prinsip dari berbicara yang memikat. Berikut adalah prinsip-prinsip berbicara yang memikat:

1. Pembicaraan mudah dipahami

Pembicaraan yang mudah dipahami adalah pembicaraan yang dapat dengan jelas menyampaikan maksud yang ingin disampaikan kepada lawan bicara. Bagaimana kita tahu bahwa lawan bicara kita memahami maksud yang ingin kita sampaikan? Untuk mengetahuinya kita harus mengetahui indikator pembicaraan yang mudah dipahami. Berikut adalah beberapa indikator pembicaraan yang mudah dipahami.

- Apa yang dipahami pendengar sesuai yang dimaksudkan oleh pembicara.
- Apa yang dilakukan oleh pendengar sesuai dengan yang diperintahkan.

Kemudian, bagaimana agar pembicaraan kita bisa dipahami oleh orang lain dengan mudah? Untuk memudahkan orang lain menangkap pesan yang ingin kita sampaikan lakukan tiga hal berikut.

- Gunakan bahasa yang sederhana.
- Gunakan bahasa yang dekat dengan pendengar.
- Gunakan bahasa yang tidak berbelit-belit.

2. Pembicaraan sarat makna

Berbicara bukan sekadar asal ucap, tetapi apakah yang kita bicarakan itu bermakna atau tidak. Jika apa yang kita bicarakan tidak bermakna sama sekali,

dalam artian kita hanya banyak bicara, maka orang lain akan menilai kita sebagai orang yang sangat membosankan. Namun, jika yang kita bicarakan adalah hal-hal yang sarat dengan muatan positif, mampu memotivasi, dan menginspirasi orang lain, maka apa yang kita sampaikan akan menjadi daya tarik tersendiri.

3. Pembicaraan mampu mendatangkan keterlibatan pendengar

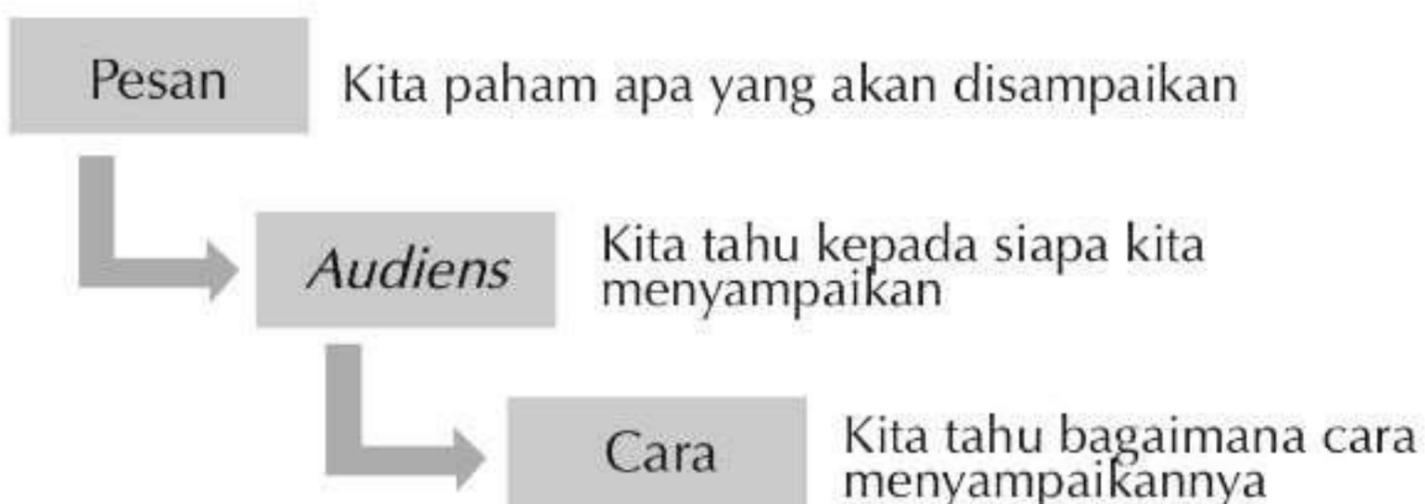
Keterlibatan pendengar mencakup keterlibatan secara mental (perhatian, ketertarikan, kekaguman, termotivasi, dan terinspirasi) dan keterlibatan secara fisik (tindakan). Ketika kita mampu mendatangkan keterlibatan ini, maka kita sudah berhasil memengaruhi orang lain dalam pembicaraan kita. Ketika kita mampu memengaruhi orang lain, kita akan mampu menumbuhkan kewibawaan pada diri kita. Ketika kita mampu menumbuhkan wibawa, maka daya tarik diri akan meningkat.

Prinsip-prinsip ini sangat penting untuk diterapkan. Pastikan Anda sudah memahami prinsip ini ketika ingin berbicara dengan orang lain. Jika selama ini belum melakukannya, maka lakukanlah mulai sekarang agar pembicaraan kita berhasil. Selain itu, kita juga harus menerapkan konsep P.A.C dalam berbicara yang memikat.

Konsep P.A.C dalam berbicara memikat

Bagaimana kita bisa memikat orang lain padahal dalam berbicara kita tidak tahu konsepnya. Mengetahui konsep berbicara yang memikat adalah hal utama bagi seseorang untuk menjadi pembicara yang baik. Kita dapat berbicara dengan memikat jika apa yang kita katakan mampu dipahami orang lain. Lalu, bagaimana kita membuat orang memahami pembicaraan kita. Kita dapat menggunakan konsep P.A.C dalam berbicara. Konsep P.A.C ini terdiri dari 3 komponen dasar, yaitu (P) pesan yang disampaikan, (A) audiens yang mendengarkan dan (C) cara menyampaikannya.

Pesan	Kita paham apa yang akan disampaikan
Audiens	Kita tahu kepada siapa kita menyampaikan
Cara	Kita tahu cara menyampaikannya



Ada tiga hal penting yang harus kita kuasai dalam konsep P.A.C:

1. **(P) Pesan**, kita paham apa yang disampaikan

Ketika kita berbicara tanpa tujuan yang jelas, maka kita pun akan berbicara dengan kacau dan bertele-tele sehingga pada akhirnya dapat membingungkan orang lain. Misalnya, ketika kita berbicara dengan orang lain, kita hanya asal ucap saja tanpa memikirkan apa yang sebenarnya dikatakan. Kita sendiri pun tidak mengerti atas apa yang disampaikan apalagi orang lain. Pastinya mereka sulit memahami apa yang dibicarakan. Dengan demikian, apabila kita ingin orang lain bisa mengerti apa yang kita bicarakan, maka kita seharusnya terlebih dahulu mengerti dan menguasai apa yang kita bicarakan. Oleh karena itu, pahamiilah dengan sebaik-baiknya pesan yang ingin Anda sampaikan.

2. **(A) Audiens**, kita tahu kepada siapa menyampaikan

Dengan siapa kita berbicara? Apakah kita berbicara kepada orang yang lebih tua atau lebih muda? Apakah kita berbicara kepada wanita atau pria? Seorang pembicara yang efektif harus berusaha mengenali kepada siapa dia berbicara. Semakin lengkap informasi yang dimilikinya, semakin mudah untuk melakukan pembicaraan. Berdasarkan hal tersebut, akan lebih mudah bagi kita untuk menyesuaikan isi pembicaraan yang relevan dan

efektif. Berbicara sangat tergantung kepada siapa kita menyampaikannya. Berbeda audiens tentu berbeda pendekatan, dan kosakata yang digunakan.

3. (C) **Cara**, kita tahu cara menyampaikannya

Cara menyampaikan pesan merupakan seni tersendiri dalam berbicara. Dengan mengetahui cara menyampaikan pesan, maka pesan tersebut dapat tersampaikan secara efektif kepada lawan bicara. Cara menyampaikan pesan kepada orang dewasa tentu berbeda dengan cara menyampaikan pesan kepada anak-anak. Kosakata, pendekatan, dan media yang digunakan pun berbeda ketika berbicara dengan anak-anak dan orang dewasa. Oleh karena itu, penting bagi kita untuk mengetahui cara yang tepat untuk menyampaikan pesan.

Menggunakan konsep P.A.C membuat pembicaraan kita mudah dimengerti oleh orang lain. Tidaklah cukup hanya pembicaraan kita mudah dimengerti oleh orang lain. Namun, dalam melakukan pembicaraan dengan orang lain, tentunya kita harus membuat orang lain merasa, nyaman dan senang berbicara dengan kita. Ukuran keberhasilan dalam pembicaraan bukan hanya orang lain mengerti apa yang kita bicarakan, tetapi mereka merasa senang dan nyaman berbicara dengan kita. Untuk mampu membuat orang lain merasa senang dan nyaman berbicara dengan kita, maka kita harus mampu memahami dasar-dasar percakapan yang berhasil.

Dasar-dasar percakapan yang berhasil

Kejujuran

Terbuka atas diri sendiri

Sikap yang benar

Minat terhadap orang lain

Menghargai orang lain



Siapa yang tidak ingin pembicaraannya berhasil? Tentu saja, kita semua ingin apa yang kita bicarakan berhasil diterima dengan baik oleh lawan bicara. Lalu, bagaimana melakukannya? Untuk membuat pembicaraan berhasil, tentunya ada beberapa hal yang harus di perhatikan. Berikut adalah hal-hal yang dapat mendukung percakapan kita dengan orang lain menjadi sukses, antara lain:

1. Kejujuran, berbicara jujur adalah syarat utama agar percakapan yang kita bangun dapat berhasil. Dengan berkata jujur akan membangun kredibilitas diri. Kredibilitas diri memiliki pengaruh terhadap kepercayaan orang lain kepada kita. Ketika kita tidak mampu mengatakan yang sebenarnya, maka orang tidak akan mempercayai kita. Jika orang lain percaya pada kita, maka kita akan berhasil. Apa yang kita katakan akan mudah diterima oleh orang lain. Sebaliknya, ketika tidak ada kepercayaan yang diberikan kepada kita, sulit bagi kita untuk berhasil dalam berbicara dengan orang lain.
2. Bersikap terbuka pada diri sendiri, ketika kita berbicara berusaha untuk menjadi diri sendiri, tidak ada yang disembunyikan. Ketika kita mampu membuka diri, itu membuat orang lain merasa tidak canggung ketika berbicara dengan kita.
3. Sikap yang benar, perlakukan orang lain sebagaimana kita ingin diperlakukan. Pepatah tersebut mengajarkan bahwa kita harus mampu menunjukkan sikap yang benar. Tujuan berbicara adalah untuk membuat orang lain merasa nyaman ketika berbicara dengan kita. Salah satu cara untuk membuat orang lain merasa nyaman adalah dengan menunjukkan sikap yang baik. Sikap kita sangat berpengaruh besar agar percakapan yang dibangun berhasil. Salah satu cara untuk menunjukkan sikap yang benar ini adalah dengan menerapkan bahasa tubuh yang benar. Ketika

sikap yang kita tampilkan melalui bahasa tubuh yang tepat, maka orang lain merasa tertarik kepada kita. Sebaliknya, ketika kita tidak mampu menampilkan bahasa tubuh yang menarik, maka percakapan yang kita bangun sulit untuk berhasil. Selain itu, sikap yang benar ini juga mencakup kemampuan kita untuk berbicara, mengikuti aturan percakapan dan sebagainya.

4. Ketertarikan pada orang lain, kita harus menunjukkan ketertarikan bahwa kita tertarik dengan pembicaraan yang mereka bangun. Ketika kita menaruh minat pada orang lain, itu akan membuat mereka merasa nyaman dan antusias dalam melakukan pembicaraan. Ketika mereka antusias dengan pembicaraan, percakapan yang terjadi akan menjadi lebih cair. Ini akan membuat mereka juga tertarik dengan pembicaraan kita.
5. Menghargai orang lain, setiap orang pasti ingin dihargai, tidak terkecuali pembicaraan yang mereka sampaikan. Kita harus mampu menghargai orang lain ketika berbicara. Dengan menghargai mereka, mereka akan merasa nyaman dan betah berbicara dengan kita.

Dasar-dasar percakapan ini menjadi fondasi dasar yang harus diterapkan. Kita harus menerapkannya dalam setiap pembicaraan. Ketika kita sudah memahami dasar-dasar percakapan ini, maka kita dapat melakukan pembicaraan dengan baik. Selain itu, kita juga harus memulai pembicaraan yang baik dengan cara yang baik pula.

Empat cara memulai pembicaraan

Teknik basa-basi

Teknik 5W + 1H

Teknik permainan

Berikan komentar positif atau yang menyenangkan hati

Teknik basa-basi

Teknik 5W + 1H

Teknik permainan

Berikan komentar positif atau yang menyenangkan hati

Sebuah pembicaraan merupakan pintu masuk untuk berinteraksi dengan orang lain. Ibarat kita ingin masuk ke rumah orang lain, maka kita harus mengetuk pintunya terlebih dahulu. Kita tidak boleh langsung masuk begitu saja. Begitu juga dalam pembicaraan, kita harus mampu membuka pembicaraan tersebut. Ada beberapa cara yang dapat kita gunakan untuk membuka pembicaraan dengan orang lain, antara lain:

1. Teknik basa-basi, kita perlu melakukan basa-basi untuk membuka pembicaraan. Basa-basi dilakukan

agar tercipta ruang pembicaraan. Ketika kita tidak mampu menciptakan ruang pembicaraan, sulit bagi kita untuk mengajak orang lain berbicara, apalagi dengan orang yang belum kita kenal. Orang yang belum dikenal biasanya memiliki perasaan canggung dalam pembicaraan. Oleh karena itu, agar lawan bicara tidak canggung dalam pembicaraan, mulailah dengan basa-basi.

Basa-basi dapat mendorong berlangsungnya percakapan karena:

- Memperlihatkan kesediaan untuk berbicara.
- Memungkinkan orang lain untuk bertukar informasi dasar dan mencari minat yang sama.
- Memberikan peluang bagi pembicara untuk mengungkapkan topik-topik yang ingin mereka bicarakan.

Lalu, bagaimana melakukan basa-basi? Kita dapat melakukan basa-basi dengan hal-hal berikut:

- Menyapa + pertanyaan, ketika kita bertemu dengan orang lain, kita dapat menyapa mereka. Setelah menyapa, kita dapat melanjutkan dengan menanyakan sesuatu. Contoh, "Selamat pagi, Pak!", "Selamat pagi, Bu!", "Sudah lama di sini, Pak?" "Sudah lama di sini, Bu?"
- Pertanyaan yang sudah tahu jawabannya. Misalnya, ada orang lain yang sedang memperbaiki sepeda.

Kita dapat menanyakan, "Lagi ngapain Pak?" Atau ketika ada orang yang sedang duduk membaca buku, kita dapat bertanya. "Lagi ngapain Kak?" Pertanyaan ini sebenarnya sudah kita ketahui jawaban dengan sendirinya. Namun, tujuan dari pertanyaan ini bukan untuk mengetahui jawaban, melainkan untuk basa-basi agar tercipta ruang pembicaraan.

2. Teknik 5W+1H, teknik ini identik dengan bertanya. Sebuah pertanyaan dapat diibaratkan sebagai pancing yang dapat digunakan untuk menarik orang lain untuk terlibat dalam apa yang sedang kita bicarakan. Ketika kita bertanya, kita membuka ruang agar orang lain berbicara. Teknik 5W+1H merupakan teknik memulai obrolan dengan mengajukan pertanyaan. Pertanyaan dibagi menjadi dua yaitu pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka. Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang dapat dijawab ya atau tidak, atau jawaban singkat lainnya. Sementara pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang memungkinkan adanya jawaban yang beragam. Menggunakan pertanyaan yang dapat dijawab dengan berbagai cara dapat membuka ruang obrolan yang lebih luas. Oleh karena itu, sebaiknya gunakan pertanyaan terbuka agar ruang obrolan yang dibangun dapat lebih luas. Untuk teknik 5W+1H ini juga dapat dilakukan beberapa variasi seperti berikut ini:

- Pujian diikuti dengan pertanyaan

Mulailah pembicaraan dengan memberikan pujian kepada lawan bicara. Untuk memberikan pujian, kita bisa memuji penampilannya, atau apa pun yang berkaitan dengannya. Setelah itu, iringi dengan pertanyaan agar pembicaraan dapat berlanjut. Contohnya, "Sepatumu bagus, cocok sekali dengan gayamu, kalau boleh tahu di mana kamu membelinya?"

- Tanyakan "Jika kamu . . ."

Untuk masuk pada percakapan yang lebih panjang, kita dapat menggunakan teknik pertanyaan "Jika kamu..." Pertanyaan ini berfungsi untuk menarik perhatian lawan bicara dan memungkinkan kita untuk mempelajari minatnya. Kalimat pertanyaannya bisa seperti, "Jika kamu biasanya menunggu terlalu lama, apa yang biasanya kamu lakukan?"

"Jika kamu mempunyai waktu luang, apa yang biasanya kamu lakukan?"

- Berikan pertanyaan "Lebih pilih mana . . ."

Selain mengajukan pertanyaan "Jika kamu ...," kita juga dapat mengajukan pertanyaan yang berbunyi "Lebih pilih mana . . ." Hal ini akan membuat pembicaraan kita sedikit lebih

menyenangkan. Misalnya “Kamu lebih suka yang mana, mau makan mi ayam atau bakso?”

3. Teknik permainan, kita dapat membuka pembicaraan dengan melakukan permainan seperti tebak-tebakan atau sebagainya, namun untuk teknik ini lebih tepat ditujukan pada orang yang sudah kita kenal.
4. Berikan komentar positif atau yang menyenangkan hati. Kita dapat memberikan komentar positif terhadap diri orang yang bersangkutan, kejadian atau kondisi yang sedang terjadi. Komentar yang positif efektif untuk memulai percakapan dengan orang lain.

Menguasai cara memulai pembicaraan ini sangat penting dalam membangun percakapan dengan orang lain, tetapi hanya menguasai teknik memulai pembicaraan ini saja akan bermasalah jika kita tidak memiliki bahan pembicaraan yang menarik. Oleh karena itu, ketika kita ingin memulai pembicaraan, kita harus mengetahui topik pembicaraan yang menarik.

Milikilah bahan pembicaraan yang menarik

Mengetahui bahan pembicaraan sangatlah penting, karena dengan mengetahui bahan pembicaraan yang tepat akan memudahkan kita untuk melakukan percakapan dengan orang lain. Mempelajari berbagai jenis bahan pembicaraan akan membantu kita menggunakan topik yang tepat saat berbicara dengan orang lain. Jangan sampai ketidaktahuan

kita terhadap materi yang sedang dibahas membuat pembicaraan kita berputar-putar dan tidak jelas pada satu topik pembicaraan, sehingga membuat pembicaraan menjadi membosankan. Hal yang sering terjadi adalah hal-hal yang sudah dibicarakan terus diulang-ulang. Hal tersebut terkadang membuat orang lain juga illfeel dengan kita.

Bahan pembicaraan terdiri dari topik pembicaraan ringan dan topik pembicaraan berat. Topik pembicaraan ringan adalah topik yang dilakukan dengan santai, sedangkan topik pembicaraan yang berat adalah topik yang membutuhkan pemikiran serius. Berikut kategori topik pembicaraan ringan dan berat:

a. Topik pembicaraan ringan

Topik pembicaraan ringan terdiri dari:

1. Hobi, kita akan lebih mudah membangun pembicaraan dengan orang yang memiliki hobi yang sama dengan kita. Misalnya jika orang lain memiliki hobi jalan-jalan, bermain bola, basket atau hobi lainnya. Kita dapat menjadikan hobi yang sama tersebut sebagai topik pembicaraan. Meskipun orang tersebut baru kita kenal, tetapi jika kita dan orang lain memiliki hobi yang sama, maka kita dapat menggunakan topik ini dalam pembicaraan. Dengan cara ini, akan lebih mudah bagi kita untuk berbicara dengan mereka.

2. Hal-hal favorit, pada bagian ini kita dapat membicarakan: makanan, lagu, grup band, dan juga klub sepak bola favorit, dan sebagainya. Hal ini masih berkaitan dengan hobi. Jika kita sudah memulai pembicaraan dengan menggunakan topik hobi, maka kita bisa melanjutkannya dengan hal favorit apa yang disukai orang tersebut. Misalnya, ketika teman kita membicarakan hobinya sepak bola, kita bisa melanjutkannya dengan menanyakan klub, pemain, atau liga favoritnya.
3. Berita yang sedang tren, topik ini sangat cocok digunakan dalam pembicaraan, karena berita yang lagi tren ini akan mampu menggiring obrolan dengan cara yang menarik. Dengan menjadikan berita yang sedang *trending* ini sebagai topik obrolan, biasanya satu sama lain sudah memiliki bahan untuk dibicarakan. Apalagi dengan orang-orang yang suka mengikuti berita terkini. Dengan topik ini, kita malah bisa mendapatkan informasi yang sebelumnya belum kita ketahui.
4. Lingkungan sekitar. Ketika kita ingin memulai pembicaraan, tetapi sulit memikirkan ide, kita bisa menggunakan topik lingkungan sekitar untuk melakukan obrolan basa-basi untuk membuka ruang percakapan. Kita dapat mengamati sekeliling kita dan mengomentari apa yang kita lihat, misalnya tempat, cuaca, orang lain atau peristiwa yang sedang berlangsung. Ini cocok, ketika kita baru pertama kali

bertemu dengan orang belum kita kenal. Misalnya, ketika kita bertemu orang baru yang duduk di sebelah kita, kita dapat memulai pembicaraan.

“Wah, udaranya panas, ya”

“Aku pikir, pengunjung hari ini terlalu banyak, ya”

“Hujannya lebat sekali, ya”

5. Pengalaman, dalam pembicaraan, kita juga bisa menggunakan pengalaman sebagai topik pembicaraan. Namun sebaiknya pada topik ini, kita tidak boleh langsung menceritakan pengalaman kita, karena ini terkesan sombong. Kemudian, pengalaman seperti apa? Alangkah baiknya, kita bertanya tentang pengalaman seseorang. Misalnya ketika, teman kita ada yang datang dari suatu tempat tertentu, kita bisa menanyakan pengalaman mereka selama di sana. Setelah itu, apakah kita tidak boleh menceritakan pengalaman kita? Ceritakan pengalaman kita ketika orang lain bertanya tentang pengalaman kita, daripada langsung menceritakannya, karena akan terkesan sombong.

b. Topik pembicaraan berat

Topik pembicaraan berat terdiri dari:

1. Pekerjaan, topik ini biasanya dapat digunakan pada rekan kerja. Kita dapat menggunakan topik ini untuk menjalin kedekatan satu sama lain di tempat kerja.

Selain itu, kita dapat mengetahui lebih banyak tentang pekerjaan yang kita lakukan. Misalnya, "Bagaimana Anda mengerjakan bagian ini?"

2. Akademik, topik ini sering digunakan oleh orang-orang di dunia akademik. Jika orang-orang di dunia akademik sedang bersantai, mereka sering melakukan obrolan yang juga terkait dengan hal-hal akademik. Misalnya, berbicara tentang ketimpangan hukum, masalah keadilan, pendidikan, dan sebagainya. Topik obrolan ini memang terkesan santai, tetapi membutuhkan pengetahuan yang luas.
3. Hal-hal pribadi, pernahkah ada orang lain yang curhat kepada kamu? Atau pernahkah ada orang yang menceritakan permasalahan yang sedang mereka hadapi? Dalam hal ini, berarti topik pembicaraan yang dibangun adalah masalah yang dihadapi orang lain. Jika yang terbangun adalah topik ini, maka sebaiknya, kita harus lebih banyak mendengarkan. Orang-orang yang membicarakan tentang permasalahan yang mereka hadapi membutuhkan orang-orang yang mau mendengarkan.

Setelah kita memahami beberapa bahan pembicaraan yang menarik ketika memulai percakapan, selanjutnya kita harus mampu menyampaikannya dengan baik. Untuk mampu menyampaikan dengan baik kita harus memahami metode-metode yang tepat dalam melakukan percakapan.

Metode dalam melakukan percakapan

Mengetahui metode pembicaraan menjadi suatu keharusan untuk dapat mempertahankan percakapan yang kita bangun. Metode cara yang digunakan untuk melakukan sesuatu. Metode dalam percakapan adalah metode yang digunakan ketika kita sedang melakukan percakapan dengan orang lain. Mengapa kita harus mengetahui metode percakapan ini. Ada beberapa alasan yang mengharuskan kita untuk mengetahui metode dalam melakukan percakapan ini, di antaranya:

1. Membuat percakapan mengalir
2. Membuat percakapan lebih dalam
3. Mempermudah berpindah dari satu topik ke topik lain
4. Mengatasi saat kondisi *blank* (bingung mau berbicara apa lagi)

Adapun metode-metode yang digunakan antara lain:

1. Metode deskripsi
2. Metode bertanya
3. Metode menjawab pertanyaan
4. Metode ulang ucap
5. Metode lihat ucap

Metode memberikan deskripsi

Deskripsi adalah pemaparan atau gambaran tentang sesuatu dengan kata-kata yang jelas dan terperinci. Apa tujuan dari metode ini? Metode ini bertujuan untuk memberikan penjelasan yang lengkap kepada orang lain agar mereka dapat memahami dengan jelas apa yang sedang dibicarakan baik dalam bentuk fisik ataupun wujud abstrak, seperti sikap dan sebagainya. Ketika kita berbicara untuk mendeskripsikan sesuatu, kita mencoba memberikan gambaran yang jelas. Dengan demikian, pendengar dapat memahami dengan tepat apa yang ingin mereka sampaikan.

Kita bisa menggunakan metode ini ketika kita ditanya oleh orang lain yang menuntut penjelasan tertentu. Ada banyak hal yang dapat dideskripsikan, misalnya peristiwa yang telah terjadi, orang, tempat dan lain sebagainya. Mungkin kita pernah ditanya oleh orang lain seperti ini, "kamu tahu tempat A ini?" Ketika kita ditanya seperti ini oleh orang lain, maka metode yang tepat untuk digunakan adalah metode deskripsi ini. Jangan sampai hanya karena kita tidak memahami metode ini, kita dinilai orang lain bodoh, karena kita tidak mampu mendeskripsikan sesuatu. Bagaimana kita bisa mendeskripsikan sesuatu? Berikut ini adalah hal-hal yang kita lakukan.

1. Tentukan objeknya, ketika kita ingin mendeskripsikan sesuatu, pertama-tama kita harus mengetahui topik apa yang ingin kita deskripsikan. Misalnya, orang, benda, tempat atau peristiwa.

2. Bayangkan bentuk objeknya, setelah kita menentukan topik yang ingin kita deskripsikan, langkah selanjutnya adalah membayangkan bentuk objek tersebut. Dengan membayangkan seperti apa objek tersebut, maka akan mudah bagi kita untuk menggambarkan objek tersebut dalam pikiran kita.
3. Deskripsikan ciri-ciri fisik khusus, ketika kita mampu menggambarkan objek dalam pikiran kita, maka kita akan lebih mudah untuk mendeskripsikannya untuk disampaikan kepada orang lain.
4. Gunakan diksi atau pilihan kata yang jelas. Dalam mendeskripsikan sesuatu, pemilihan kata memiliki peranan penting. Untuk alasan ini, sangat disarankan untuk menggunakan kata-kata yang mudah dipahami dan tidak ambigu. Hal ini bertujuan agar pendengar memahami apa yang dimaksud.

Metode bertanya

Ketika kita ingin membuat pembicaraan lebih jauh lagi, maka metode yang tepat untuk digunakan adalah metode bertanya. Selain itu, metode bertanya memiliki tujuan sebagai berikut.

1. Memberikan kesempatan kepada orang lain untuk berbicara. Ketika kita sudah menyampaikan pendapat kita tentang sesuatu. Kemudian kita dapat bertanya kepada lawan bicara kita. Ini agar mereka memiliki

kesempatan untuk berbicara. Sebaiknya, kita lebih sering memberi kesempatan kepada orang lain untuk berbicara. Dengan memberikan kesempatan tersebut, akan membuat orang lain betah. Namun yang perlu diingat adalah jangan terus bertanya seolah-olah kita sedang mewawancarai mereka. Terkadang kita juga harus memberikan pendapat kita.

2. Metode ini dapat membuat pembicaraan terus berlanjut. Pertanyaan yang kita ajukan akan terus membuka gagasan untuk gagasan berikutnya sehingga bisa membuat pembicaraan akan terus berlanjut.

Hal di atas adalah beberapa dari tujuan metode bertanya. Kemudian, kapan sebaiknya kita menerapkan metode ini?

1. Setelah orang berbicara, ketika orang lain berbicara untuk menjelaskan sesuatu kepada kita, sebaiknya bertanyalah. Dengan bertanya menunjukkan bahwa kita memperhatikan apa yang sedang mereka bicarakan.
2. Ketika pembicaraan terhenti, coba hidupkan kembali ruang pembicaraan, bertanyalah sesuatu.
3. Ketika kita kehabisan ide. Ketika kita berbicara dan merasa bahwa kita telah selesai menyampaikan semua gagasan yang kita miliki, sebaiknya bertanyalah kepada lawan bicara.

Setelah kita tahu saatnya untuk mengajukan pertanyaan. Bagaimana cara menggunakan metode ini? Untuk menggunakan metode ini, ada baiknya kita memahami terlebih dahulu bentuk kata tanya. Kata tanya adalah kata yang digunakan untuk menanyakan sesuatu, baik itu orang/benda, perbuatan/tindakan, keadaan atau situasi. Bentuk kata tanya sering disebut dengan 5w+ 1H.

What (Apakah): Kata tanya ini digunakan ketika ingin bertanya tentang objek/sesuatu, kondisi/tindakan.

When (kapan): Kata tanya ini berfungsi untuk menanyakan waktu terjadinya suatu peristiwa atau kejadian.

Who (siapa): Kata tanya ini berfungsi untuk menanyakan orang atau pihak yang terlibat.

Where (di mana): Kata tanya ini berfungsi untuk menanyakan tempat berlangsungnya suatu peristiwa, lokasi yang dituju, tempat yang sedang digunakan atau yang pernah dikunjungi.

Why (mengapa): Kata tanya ini berfungsi untuk menanyakan penyebab atau alasan terjadinya suatu peristiwa.

How (bagaimana): Kata tanya ini berfungsi untuk menanyakan keadaan atau kejelasan sesuatu, cara atau proses mengerjakan sesuatu yang sedang dikerjakan.

Setelah mengetahui beberapa bentuk kata tanya, maka kita juga harus mengetahui bentuk-bentuk pertanyaan. Secara umum, ada dua bentuk pertanyaan, yaitu:

1. Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang memungkinkan jawaban singkat. Biasanya pertanyaan ini digunakan untuk mendapatkan fakta dan informasi tertentu saja. Pertanyaan tertutup biasanya menggunakan kata tanya, apa, siapa, dan kapan. Contoh:

“Eh, kamu ingat nggak, apa yang dibicarakan oleh Pak Adi tadi?”

“Siapa yang menemani kamu pergi ke undangan pernikahan Nita minggu lalu?”

“Kapan kamu datang dari Bali?”

2. Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang memungkinkan adanya variasi jawaban, sehingga antara orang yang satu dengan yang lainnya dapat memberikan jawaban yang berbeda. Contoh:

“Bagaimana pendapat kamu tentang film itu?”

Metode menjawab pertanyaan

Dalam melakukan pembicaraan, kita juga sering mendapat pertanyaan dari lawan bicara. Ketika ditanya sesuatu, kita harus bisa memberikan jawaban yang tepat dan nyambung dengan apa yang ditanyakan. Kita harus mengerti apa yang ditanyakan orang lain agar dapat menjawab dengan tepat dan benar

Berikut adalah bentuk pertanyaan yang sering dilontarkan oleh lawan bicara:

1. *What* (Apakah): Kata tanya ini digunakan untuk menanyakan tentang benda/sesuatu, keadaan/ tindakan. Cara menjawab pertanyaan ini adalah kita hanya menyebutkan objek/benda, keadaan/tindakan apa yang ingin dimaksudkan oleh orang yang bertanya tersebut.
2. *When* (kapan): Kata tanya ini berfungsi untuk menanyakan waktu terjadinya suatu peristiwa atau kejadian. Jika kita ditanyakan pertanyaan seperti ini, cara menjawabnya adalah dengan menyebutkan waktu kejadiannya.

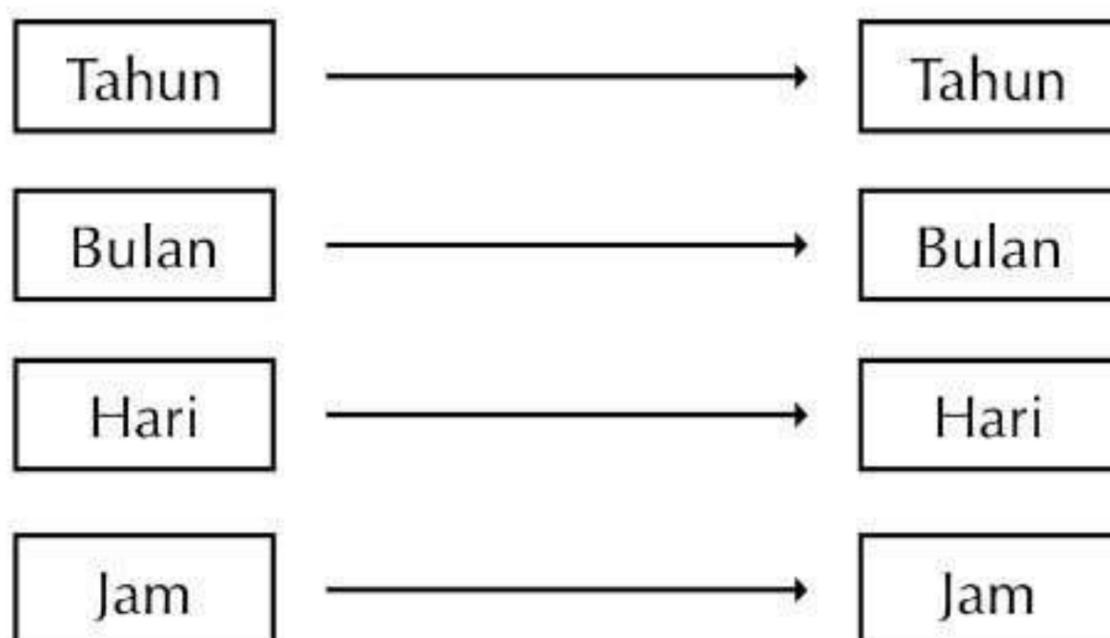
Tahun » Tahun

Bulan » Bulan

Hari » Hari

Jam » Jam

Jawaban waktu yang diberikan harus disesuaikan dengan waktu yang ditanyakan. Misalnya, jika per-



tanyaan yang diajukan adalah tahun, maka jawaban yang diberikan adalah menyebutkan tahun tersebut. Jika yang pertanyaannya adalah bulan, berikan jawaban mengenai bulan yang dimaksud. Jika yang pertanyaannya adalah tentang hari, jawablah dengan menyebutkan hari tersebut. Jika pertanyaannya adalah mengenai jam, jawablah dengan menyebutkan waktunya. Dengan kata lain, jawablah pertanyaan ini sesuai dengan satuan waktu yang ditanyakan.

3. *Who* (siapa): Kata tanya ini berfungsi untuk menanyakan kepada orang atau pihak yang terlibat, maka cara menjawabnya adalah dengan menyebutkan orang yang ditanyakan tersebut.
4. *Where* (di mana) : Kata tanya ini berfungsi untuk menanyakan tempat berlangsungnya suatu peristiwa, lokasi yang akan dituju, tempat yang sedang digunakan atau yang pernah dikunjungi. Cara menjawab pertanyaan ini adalah dengan menyebutkan tempat yang ditanyakan.
5. *Why* (mengapa) : Kata tanya ini berfungsi untuk menanyakan penyebab atau alasan terjadinya suatu peristiwa, cara menjawab pertanyaan ini adalah kita harus memberikan alasan yang logis atau masuk akal. Untuk menjawab pertanyaan ini diperlukan pemaparan yang jelas. Pemaparan yang jelas membuat orang lain dapat memahami apa alasan yang diberikan.

6. *How* (bagaimana) : Kata tanya ini berfungsi untuk menanyakan keadaan atau kejelasan sesuatu, cara atau proses mengerjakan sesuatu yang sedang dikerjakan. Cara menjawab pertanyaan ini adalah kita dapat menjelaskan bagaimana melakukan sesuatu yang ditanyakan secara runtut dan sistematis.

Metode ulang ucap

Metode ini dapat digunakan ketika kita mengalami *blank* (bingung ingin berbicara apa lagi). Selain mengatasi *blank*, dalam penerapannya metode mengulang kembali apa yang diucapkan lawan bicara mampu memberikan keselarasan terhadap apa yang diucapkannya, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman. Dengan melakukan metode ulang ucap ini, maka akan menunjukkan bahwa kita benar-benar mendengarkan apa yang telah mereka katakan.

Mengapa metode ini perlu diterapkan? Kita bisa menerapkan metode ulang ucap ketika kita mulai merasa kehabisan bahasan untuk dibicarakan. Dengan sedikit mengulangi apa yang orang lain katakan, kita juga menunjukkan bahwa kita mendengarkan dan memahami apa yang orang lain katakan. Selain itu, sebelum kita berpindah dari topik pembicaraan yang lain, metode ini sangat cocok untuk menjaga suasana agar tidak macet.

Lalu, bagaimana cara menggunakan metode ini?

1. Kata atau kalimat terakhir, perhatikan kalimat atau kata terakhir yang diucapkan lawan bicara. Setelah orang lain selesai berbicara, kita kemudian mengulangi sedikit apa yang telah mereka katakan.
2. Bicaralah dalam bahasa kita sendiri, untuk mengungkapkan kata atau kalimat terakhir yang diucapkan orang lain. Kita dapat mengungkapkannya dengan bahasa kita sendiri. Ini menunjukkan bahwa kita mengeti apa yang mereka katakan.
3. Sambung dengan pertanyaan, kemudian setelah kita ulangi dengan bahasa kita sendiri, kita dapat menambahkan pertanyaan tentang sesuatu yang terkait dengan topik yang sedang dibahas. Hal ini dilakukan agar pembicaraan dapat terus berlanjut.
4. Berpindah ke topik lain. Selain kita menyambungkan dengan sebuah pertanyaan, kita juga dapat menyambung atau mengajukan pernyataan baru untuk pindah ke topik lain.

Kita dapat melakukannya dengan menerapkan contoh, seperti hal berikut:

“Kamu tadi mengatakan.”

“Sebelumnya yang kamu katakan”

“, apa benar itu tadi yang kamu katakan”

Metode lihat ucap

Kita dapat menerapkan metode lihat ucap ini ketika berbicara dengan orang lain atau menjelaskan sesuatu kepada orang lain. Metode ini menjadikan benda-benda yang ada di lingkungan sekitar sebagai bahan pembicaraan. Ide muncul dari hal-hal yang terlintas dilihat oleh mata, baik untuk memberi contoh tentang sesuatu maupun sebagainya. Sering kali kita mentok dan kehabisan bahan pembicaraan yang terkadang membuat pembicaraan menjadi hening. Oleh karena itu, kita perlu menerapkan metode ini.

Lalu, bagaimana cara kita menerapkan metode ini? Untuk menerapkan metode ini, kita dapat melakukan hal-hal berikut.

1. Amati lingkungan di sekitar kita, coba perhatikan hal-hal yang ada di sekitar kita atau lawan bicara agar nantinya apa yang dibicarakan menjadi lebih mudah. Saat menerapkan ini, jangan terlalu sering melihat ke sana kemari karena hal tersebut menunjukkan ketidaktertarikan kita pada lawan bicara. Kita hanya melakukannya sesekali saja.
2. Katakan apa yang Anda lihat. Setelah kita mengamati lingkungan di sekitar kita, barulah kita dapat membicarakannya dengan orang lain. Kita bisa bertanya kepada mereka, atau kita juga bisa meminta pendapat mereka tentang hal yang kita lihat, atau kita bahkan bisa membuat humor dari hal-hal

yang kita lihat tersebut. Inti dari metode ini adalah menciptakan ruang pembicaraan antara kita dengan lawan bicara.

Berikut adalah beberapa metode-metode yang dapat digunakan saat berbicara ketika melakukan percakapan. Metode-metode tersebut sangat membantu dalam melakukan percakapan. Dengan menerapkan metode-metode di atas, akan mudah bagi kita untuk memulai percakapan dan mempertahankannya, sehingga kita akan mampu menjadi orang yang proaktif dalam berbicara.

Berbicara proaktif

Berbicara proaktif adalah berbicara yang dilakukan secara aktif. Dalam berbicara proaktif, kita adalah orang pertama yang memulai percakapan dengan orang lain, bukan kita yang diajak oleh orang lain untuk berbicara. Dalam berbicara secara proaktif, kita harus menyapa orang lain terlebih dahulu, bukan kita yang disapa oleh orang lain. Mengapa kita harus menjadi orang yang proaktif? Ada beberapa manfaat yang dapat kita petik ketika mampu berbicara secara proaktif:

1. Membangun kedekatan. Berbicara proaktif ibaratkan jaring untuk menangkap buruan. Ketika kita mampu berbicara secara proaktif, maka kita akan membangun banyak keakraban dengan orang lain.
2. Menghargai orang lain. Bagaimana perasaan kita ketika orang lain menyapa kita terlebih dahulu?

Tentu kita sangat senang bukan? Begitu juga dengan orang lain, ketika kita bisa menyapa orang lain terlebih dahulu, maka mereka akan merasa senang dan merasa dihargai.

3. Mencairkan suasana. Orang akan merasa bosan ketika kita hanya berdiam diri dan tidak ada interaksi. Hal ini terjadi apabila kita bertemu dengan orang yang cukup pendiam. Apa jadinya jika kita pendiam saat bertemu dengan orang lain yang pendiam? Tentu saja tidak ada interaksi yang terjadi. Dalam hal ini, kitalah yang harus proaktif, agar terjadi interaksi. Kita bisa menyapa mereka, bertanya terlebih dahulu, dan menciptakan ruang pembicaraan.

Selain itu, dalam pembicaraan tentunya kita tidak hanya sebatas membicarakan ini dan itu saja. Kita juga ingin orang lain melakukan sesuatu untuk kita. Dengan kata lain, ada action atau tindakan yang dibangun. Untuk membuat orang lain melakukan suatu tindakan tertentu, kita dapat menggunakan skema AIDA dalam berbicara.

Skema AIDA dalam Berbicara

Dalam hal memikat orang lain dan membuat orang lain melakukan tindakan, skema AIDA dapat kita terapkan dalam berbicara. Skema AIDA menerapkan empat komponen dasar yaitu, *Attention*, *Interest*, *Desire*, dan *Action*.

1. *Attention* (perhatian) artinya membangun perhatian dalam pembicaraan. Perhatian merupakan unsur

terpenting agar mampu memikat orang lain dalam berbicara. Orang lain tidak akan pernah bisa terpicat tanpa adanya perhatian yang terbangun. Oleh karena itu, penting bagi kita harus menumbuhkan perhatian orang lain dalam berbicara.

2. *Interest* (ketertarikan) artinya kita harus membangun ketertarikan dalam pembicaraan. Setelah kita mampu menumbuhkan perhatian orang lain, langkah selanjutnya adalah membuat mereka tertarik dengan apa yang kita bicarakan. Ketertarikan dalam pembicaraan dapat dibangun dengan cara kita terlebih dahulu menaruh ketertarikan terhadap lawan bicara. Selain itu, kita juga dapat melakukan guyonan dalam pembicaraan untuk menarik minat orang lain. Namun harus diingat, guyonan harus disampaikan pada orang yang tepat, dan pada waktu yang tepat.
3. *Desire* (keinginan), artinya dalam berbicara kita harus mengetahui keinginan lawan bicara, sama seperti kita mengetahui kebutuhan anak-anak yang berbeda dengan kebutuhan orang dewasa. Artinya kita harus tahu apa yang ingin didengar oleh lawan bicara, apa yang ingin mereka dapatkan dari apa yang telah kita sampaikan. Ketika kita sudah mengetahui keinginan lawan bicara kita, kita pun harus mampu berbicara menyesuaikan dengan keinginan mereka. Seseorang akan lebih memperhatikan apa yang dibicarakan

oleh orang lain, jika apa yang dibicarakan adalah informasi atau sesuatu yang sangat dibutuhkannya.

4. *Action* (tindakan), pernahkah kita berbicara dengan maksud untuk meminta sesuatu kepada orang lain, tetapi orang lain menangguhkan permintaan kita? Pernahkah kita berbicara dengan tujuan agar orang lain melakukan sesuatu, tetapi mereka menolak ajakan kita? Jika hal ini pernah terjadi, berarti cara kita berbicara tidak mampu menimbulkan tindakan pada lawan bicara kita. Tujuan akhir dari skema AIDA ini adalah agar orang lain bersedia melakukan tindakan yang kita inginkan. Dalam skema AIDA, lawan bicara dikatakan mengerti dengan apa yang kita sampaikan ketika ada tindakan yang mereka lakukan.

Indikator keberhasilan skema AIDA adalah membuat orang lain melakukan tindakan. Orang lain akan tergerak untuk melakukan suatu tindakan jika kita mampu memberikan bujukan yang tepat kepada orang tersebut. Untuk membujuk orang lain kita dapat menerapkan konsep berbicara PCAN.

Konsep berbicara PCAN

Ada dua cara berbicara yang sangat ampuh ketika Anda ingin membujuk orang lain, yaitu, pertama, beri mereka alasan terkuat untuk mengatakan “Ya” dan *kedua*, dukung alasan tersebut dengan bukti. Untuk memberikan alasan

yang kuat tersebut ada kata ajaib yang dapat digunakan, "kata tersebut adalah kata "karena". Kata "karena" memiliki kekuatan istimewa dalam berinteraksi dengan orang lain. Kata "karena" akan memberikan alasan atas pernyataan yang kita sampaikan. Setelah kita memberikan alasan dengan kata "karena", selanjutnya serahkan bukti alasan yang kita ajukan.

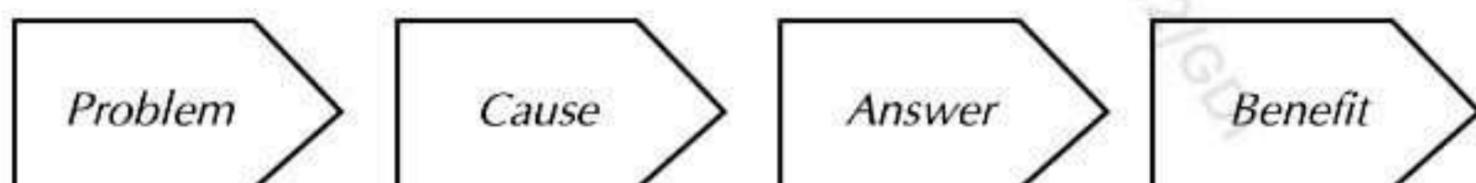
Haruskah kita memaksakan pendapat kita kepada seseorang? Tidak perlu, semakin kita mendesak atau memaksa seseorang, apalagi orang asing, semakin sulit ide yang kita sampaikan diterima. Dalam hal mengusulkan suatu gagasan, yang perlu kita perhatikan adalah alasan gagasan tersebut diajukan. Kekuatan argumen yang kita sampaikan menjadi lebih penting daripada ide-ide itu sendiri. Ada teknik yang dapat kita gunakan untuk mempermudah dalam mengajukan ide sehingga dapat membujuk lawan bicara. Model PCAN (*Problem, Cause, Answer, Benefit*) dapat kita terapkan dalam berbicara.

Problem

Cause

Answer

Benefit



Dengan menggunakan model PCAN (Problem, Cause, Answer, Benefits) yang dapat kita gunakan untuk membujuk orang lain:

1. **Problem:** Bagian ini berisi pernyataan singkat yang menjelaskan masalah yang dapat dipecahkan oleh ide yang diajukan. Masalah yang dinyatakan dengan benar adalah masalah yang sudah setengah teratasi. Cara kita menjelaskan masalah menentukan apa yang akan dilihat oleh mata batin lawan bicara.
2. **Cause:** Bagian ini berisi penjelasan mengenai penyebab masalah. Dengan memberikan jawaban atas pertanyaan “Mengapa?” kita membangun konteks yang mencoba memberikan analisis terhadap masalah yang diajukan. Investigasi penyebab masalah biasanya menunjukkan jalan ke solusi.
3. **Answer:** Bagian ini berisi solusi atau jawaban kita untuk situasi tersebut. Apa cara terbaik untuk memecahkan masalah selain menyingkirkan hal-hal yang menciptakan masalah tersebut? Pada bagian ini, kita harus menjelaskan ide yang diajukan, menunjukkan bagaimana ide tersebut akan menyelesaikan masalah. Kita harus mampu memberikan jawaban atas suatu masalah.
4. **Benefits:** Bagian ini berisi ringkasan mengapa jawaban kita adalah yang terbaik setelah mempertimbangkan pilihan-pilihan lain. Pada bagian keempat ini, kita harus membuktikan bahwa ide

kita lebih baik dalam hal manfaatnya dan lebih baik dari solusi alternatif lainnya. Ini mungkin bagian yang paling menantang dari argumen kita. Bukti kuat bahwa ide kita benar-benar lebih unggul dari alternatif yang tersedia mungkin akan sulit didapat.

Dengan menggunakan model ini, akan memperjelas ide atau argumen yang kita sampaikan. Model ini memberikan kita sebuah struktur yang di dalamnya dapat menggunakan semua informasi yang telah kita kumpulkan. Di sinilah kita dapat memilih argumen dan bukti yang dapat memenuhi kepentingan orang, meningkatkan keyakinan mereka, dan mengakomodasi bahasa yang mereka inginkan untuk membahas masalah. Dengan model PCAN ini akan membuat perhatian orang terpusat, dan memberikan rekomendasi yang praktis dan tajam.

Dalam menggunakan model PCAN ini, kita harus selalu mengingatkan diri sendiri bahwa pendapat lawan bicara jauh lebih penting daripada pendapat kita sendiri. Artinya kita bisa menghargai orang lain karena argumen yang mementingkan diri sendiri tidak memiliki kredibilitas.

Seseorang dengan kredibilitas yang lemah cenderung menonjolkan argumen yang lemah. Argumentasi yang lemah adalah argumen yang mementingkan diri sendiri. Sebisa mungkin jangan menonjolkan argumen yang terlalu mementingkan diri sendiri. Kita mungkin tergoda untuk mengemas masalah dengan menawarkan argumen pendukung yang mungkin tampak meyakinkan dan dapat

diterima oleh lawan bicara yang tidak tahu apa-apa. Namun, setelah diperhatikan lebih cermat, argumen ini memiliki kelemahan. Hindari godaan ini, kita bisa mendapatkan kredibilitas dengan mengakui kelemahan yang terdapat dalam argumen kita. Jika tidak, kita yang akan kehilangan kredibilitas dan lawan bicara tidak mau mendengarkannya. Buatlah asumsi sejelas mungkin agar lawan bicara dapat memahami dengan jelas maksud dari argumen kita. Jika kita menganggap pendengar memiliki keyakinan yang sama tentang inti masalah, maka katakan saja.

Dalam menerapkan konsep berbicara PCAN ini dibutuhkan kemampuan untuk membuat orang lain percaya dengan apa yang kita bicarakan. Untuk meyakinkan orang lain tentang apa yang kita bicarakan, kita harus memahami dan menerapkan konsep dasar meyakinkan orang lain.

Konsep dasar meyakinkan orang lain

Apakah kamu menginginkan orang lain memercayai apa yang kamu katakan? Atau apakah kamu ingin pembicaraan kamu tidak dipercaya oleh orang lain? Tentu saja, setiap orang ingin apa yang mereka bicarakan dapat dipercaya oleh orang lain. Dipercaya oleh orang lain adalah suatu kehormatan yang luar biasa. Selain dihargai, kita juga bisa dapat memberikan sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain. Salah satu cara agar pembicaraan kita dapat dipercaya orang lain adalah kita harus mampu meyakinkan orang lain ketika berbicara. Bagaimana agar kita mampu berbicara dengan meyakinkan orang lain?

Ada tiga hal yang harus kita miliki sebelum mencoba meyakinkan orang lain. Menurut Aristoteles, agar pembicaraan kita dapat meyakinkan orang lain, ada tiga hal yang harus dimiliki, yaitu:

- Ethos (kredibilitas): Jadikan diri kita dapat dipercaya.
- Logos (logika): Harus masuk akal agar bisa dipercaya.
- Pathos (emosi): Memotivasi emosi orang sehingga mereka akhirnya bertindak.

Ketiga hal tersebut merupakan hal yang sangat penting yang harus kita pahami dan pelajari. Untuk lebih jelasnya perhatikan penjelasan berikut.

1. Ethos (kredibilitas)

Kredibilitas adalah tingkat kepercayaan seseorang. Kredibilitas sebenarnya merupakan fondasi yang sangat kuat dalam hal meyakinkan apa yang dibicarakan kepada orang lain. Jika sebuah pesan ingin dipercaya, pembawa pesannya juga harus dapat dipercaya. Oleh karena itu, jadilah seseorang yang dipandang kredibel sebelum kita mencoba meyakinkan orang lain. Bagaimana caranya meningkatkan kredibilitas? Berikut beberapa hal yang dapat meningkatkan kredibilitas.

- Jujur adalah hal yang sangat menentukan apakah kita bisa dipercaya atau tidak. Sekali kita pernah berbohong, akan sulit bagi orang lain untuk

memercayai kita lagi. Oleh karena itu, cobalah untuk jujur dengan semua yang kita katakan.

- Meningkatkan pengetahuan dan mengembangkan keterampilan. Kita dapat meningkatkan kredibilitas dengan meningkatkan pengetahuan dan keahlian kita. Untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kita, kita dapat melakukannya dengan meningkatkan pendidikan kita. Kita juga dapat mengikuti kursus dan pelatihan-pelatihan. Semakin tinggi tingkat pendidikan dan keahlian seseorang maka semakin tinggi pula kredibilitasnya.
- Perhatikan penampilan fisik. Perhatikan cara kita berpakaian, juga gunakan aksesoris atau gelar yang relevan.
- Membangun karakter, kejujuran, integritas, keikhlasan, dan pendirian yang teguh merupakan komponen utama dalam membangun kredibilitas.

2. Logos (logika)

Logos berkaitan dengan logika. Segala sesuatunya harus masuk akal dan dapat diterima oleh pikiran agar bisa dipercaya dan diikuti. Oleh karena itu, dalam berbicara harus menggunakan struktur yang runtut, jelas, dan mudah dipahami. Jika apa yang kita katakan tidak jelas, berputar-putar, membingungkan orang, maka mereka tidak bisa mengikuti apa yang kita katakan.

3. Pathos (emosi)

Pathos berkaitan dengan emosi. Emosi inilah yang akan menggerakkan seseorang dalam mengambil keputusan dan bertindak. Logika memungkinkan seseorang untuk mempertimbangkan dan menganalisis, tetapi tanpa emosi, seseorang tidak akan merasa terdorong untuk bertindak.

Dengan menerapkan konsep dasar meyakinkan orang lain ini, akan lebih mudah bagi kita untuk meyakinkan orang lain tentang apa yang kita bicarakan. Hanya menggunakan konsep dasar yang meyakinkan ini akan menjadi masalah jika kita tidak mampu memengaruhi orang lain. Oleh karena itu, diperlukan teknik untuk memengaruhi orang lain.

Teknik memengaruhi orang lain

Untuk dapat membujuk orang lain, kita harus memiliki kemampuan untuk memengaruhi orang lain yang baik. Memengaruhi orang lain adalah salah satu kemampuan terpenting untuk membuat orang lain melakukan sesuatu. Untuk memengaruhi orang lain dalam membujuk sesuatu diperlukan teknik-teknik yang tepat agar kita terhindar dari diri kita sendiri sebagai manipulator. Orang yang terampil dalam teknik memengaruhi orang lain, lebih sering mendapatkan apa mereka inginkan.

Lalu, apa saja teknik-teknik memengaruhi untuk membujuk orang lain? Berikut adalah beberapa teknik yang dapat digunakan.

1. Merefleksikan orang lain, artinya ketika kita membujuk, kita memperhatikan latar belakang dari orang yang dibujuk. Perbedaan latar belakang memengaruhi cara kita melakukan bujukan.
2. Timbal balik, ketika seseorang berbuat baik kepada kita, tentunya, kita pasti akan merasa berhutang budi kepada mereka. Berdasarkan hal tersebut, kita dapat menerapkannya pada orang lain. Artinya, jika kita ingin seseorang melakukan sesuatu untuk kita, kita bisa memberikan sesuatu yang baik kepada mereka terlebih dahulu.
3. Waktu yang tepat, ketika kita membujuk orang lain, hal yang harus diperhatikan adalah apakah mereka sedang sibuk, marah, lelah atau sedang mengalami *bad mood* lainnya. Jika kita membujuk saat *mood* orang lain sedang tidak baik, maka kita akan kesulitan melakukannya, karena seseorang yang sedang *bad mood* biasanya pikirannya masih belum dalam kondisi yang jernih. Sering orang seperti ini akan terbawa emosi. Oleh karena itu, bujuklah orang lain ketika mereka sedang dalam suasana hati yang baik.
4. Pembicaraan yang cair, ketika berbicara dengan orang lain dengan tujuan untuk membujuk mereka,

kita harus menyampaikannya dengan pembicaraan yang cair dan tidak kaku. Ketika kita dapat melakukan pembicaraan yang cair dengan mereka, ini akan menunjukkan rasa keakraban. Ketika kita mampu membangun suasana keakraban dalam berbicara, akan lebih mudah bagi kita untuk membujuk orang lain.

5. Percaya diri, kepercayaan diri kita sangat berpengaruh ketika membujuk orang lain. Ketika kita tidak mampu menunjukkan rasa percaya diri saat membujuk orang lain, maka mereka tidak yakin dengan apa yang kita tawarkan. Ketika kita tidak memiliki rasa percaya diri akan membuat orang lain menjadi ragu. Rasa tidak percaya diri ini terlihat ketika kita berbicara yang tergambar seperti “Mmm...” atau “Maksud saya..” dan kata-kata lain yang menimbulkan jeda di tengah pembicaraan. Hal seperti ini sebenarnya menunjukkan kurangnya rasa percaya diri kita, yang dengan sendirinya membuat kekuatan dalam bujukan menjadi berkurang. Jika kita percaya dengan apa yang kita katakan, orang lain pun akan mudah terbujuk dengan apa yang kita katakan.
6. *Benefit*. Tunjukkan kepada orang lain manfaat apa yang bisa mereka peroleh jika melakukan tindakan yang kita sarankan. Seseorang akan tergerak untuk melakukan sesuatu jika mereka mengetahui manfaat dari apa yang dilakukannya. Manfaat ini

harus kita sampaikan dengan cara yang optimis, menggembirakan, dan menyenangkan.

Dalam menerapkan teknik memengaruhi orang lain, membutuhkan keterampilan komunikasi yang efektif, apa yang dibicarakan harus mudah dipahami oleh orang lain. Oleh karena itu, kita harus mampu membuat pembicaraan yang efektif.

Membuat pembicaraan lebih efektif

Apakah yang dimaksud dengan berbicara efektif? Berbicara yang efektif adalah berbicara seperlunya dengan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti. Berbicara efektif juga berarti menghindari kata-kata yang tidak perlu diucapkan. Jangan membuang kata-kata selama pembicaraan. Mengapa hal demikian tidak perlu dilakukan? Karena hal tersebut dapat membuat lawan bicara menjadi bosan. Saat berbicara, kita juga perlu menghindari kata-kata monoton yang diucapkan berulang kali selama percakapan. Selain itu, saat berbicara kita juga harus memperhatikan sikap yang kita tampilkan agar pembicaraan dapat berlangsung dengan lancar karena tidak selamanya apa yang kita anggap itu benar, benar bagi lawan bicara. Terlepas dari sikap yang kita tampilkan, ada tiga hal yang harus kita perhatikan agar ketika berbicara dapat efektif. Pastikan apa yang kita sampaikan memenuhi tiga hal ini yaitu: singkat, padat, dan jelas.

Singkat

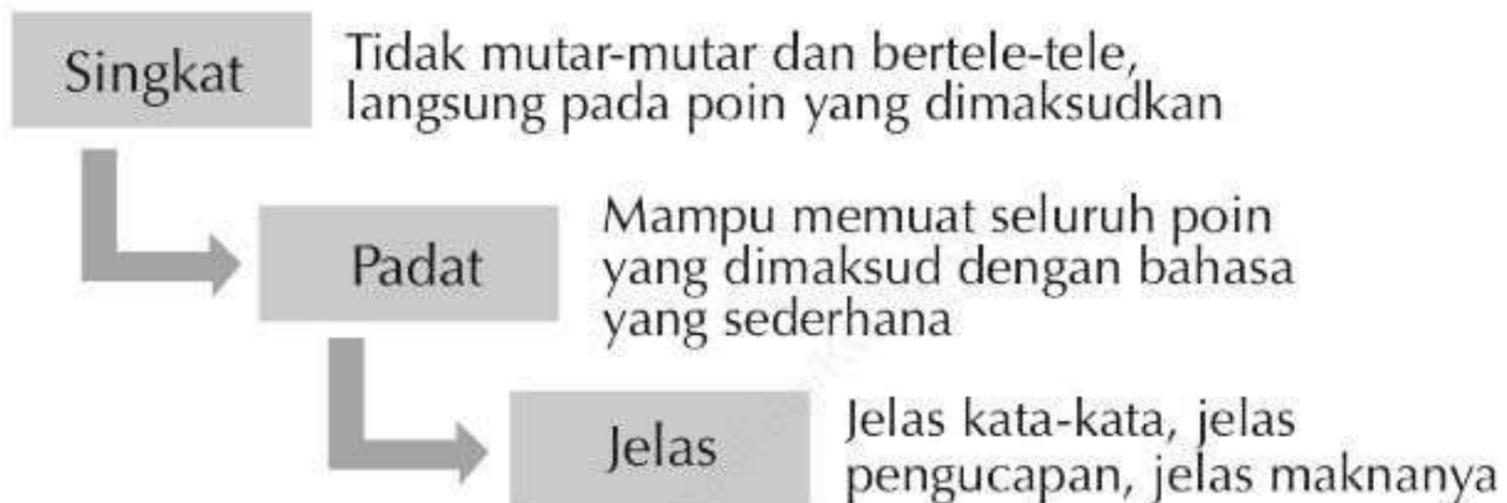
Tidak mutar-mutar dan bertele-tele, langsung ke intinya

Padat

Mampu memuat seluruh poin yang dimaksud dengan bahasa yang sederhana

Jelas

Kata-kata yang jelas, pengucapan yang jelas, makna yang jelas



1. Singkat, maksudnya apa yang kita sampaikan tidak mutar-mutar, tidak melebar ke sana-kemari, tetapi langsung pada poin yang ingin kita sampaikan. Dengan cara ini, mudah bagi orang lain untuk memahami apa yang kita katakan. Mengapa kita harus menghindari berbicara yang terlalu panjang? Ketika kita berbicara terlalu panjang, poin pembicaraannya sulit ditangkap, orang lain pun cenderung merasa bosan. Namun sebaliknya, ketika kita dapat berbicara secara singkat, hal itu memungkinkan orang lain dapat menangkap poin yang dimaksud dan juga

memberikan kesempatan lebih besar kepada orang lain untuk berbicara. Apakah yang dimaksud pembicaraan singkat itu harus kita jawab hanya dengan sepatah dua patah kata saja? Tidak seperti itu, tetapi berbicara singkat di sini adalah mengefektifkan kata-kata yang diucapkan, hanya mengatakan apa yang dibutuhkan tetapi berisi poin-poin yang padat.

2. Padat, artinya kita berusaha memaksimalkan kandungan makna atau poin yang ingin disampaikan dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan jelas.
3. Jelas, adalah, kata-kata yang diucapkan jelas, suara jelas dalam pengucapannya, jelas makna yang dimaksudkan. Jadi, ketika kita berbicara, cobalah untuk dapat memenuhi unsur kejelasan ini karena bagian ini sangat penting.

Ketiga bagian ini (singkat, padat, dan jelas) saling berkaitan satu sama lain, tidak dapat dipisahkan. Untuk dapat berbicara dengan jelas, kita harus dapat menyampaikan sesuatu secara singkat. Untuk dapat menyampaikan sesuatu secara singkat kita harus dapat memadatkan informasi yang kita sampaikan. Prinsip berbicara ini berlaku umum. Setelah kita mampu membuat pembicaraan yang efektif, akan menjadi masalah jika kita tidak membuat orang lain merasa nyaman berbicara dengan kita. Kita harus menerapkan konsep hukum REACH dalam berbicara agar orang lain merasa betah berbicara dengan kita.

Hukum REACH dalam berbicara

Menurut Anwar dalam bukunya yang berjudul *The Art of Communication* konsep REACH adalah: *Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humble*. Dengan menerapkan konsep ini, kita dapat membangun pembicaraan yang menarik sehingga lawan bicara merasa betah berbicara dengan kita. Banyak orang yang mengabaikan konsep ini, yang membuat orang lain merasa tidak nyaman dan bosan. Kemudian, bagaimana penerapan konsep REACH?

1. *Respect*, yaitu menghargai lawan bicara. Pada dasarnya, setiap orang ingin dihargai dan dianggap penting. Pembicaraan yang dibangun dengan sikap saling menghargai dan menghormati, akan menciptakan hubungan yang harmonis, termasuk ketika kita dimintai kritik. Ketika kita dipaksa untuk memberikan kritik kepada orang lain. Lakukanlah dengan penuh *respect* terhadap orang tersebut.
2. *Empathy*, yaitu menempatkan diri pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang lain. Hal ini dimulai dengan kemampuan untuk mendengarkan atau memahami terlebih dahulu, sebelum didengar atau dimengerti orang lain. Empati juga berarti kemampuan seseorang untuk mendengarkan dan siap menerima masukan atau umpan balik dengan sikap positif. Empati memungkinkan kita dapat menyampaikan pesan dengan cara dan sikap yang akan memudahkan audiens untuk menerimanya.

3. *Audible*, yakni dapat didengar atau dipahami dengan baik. Hal ini mengacu pada kemampuan kita untuk menggunakan berbagai media maupun perlengkapan atau alat audio visual yang dapat membantu agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik. Dalam konsep komunikasi personal, ini berarti bahwa pesan disampaikan dengan cara atau sikap yang dapat diterima oleh lawan bicara.
4. *Clarity*, yaitu pesan yang disampaikan jelas, tidak menimbulkan multi-interpretasi atau berbagai penafsiran lainnya. *Clarity* dapat pula berarti keterbukaan dan transparansi.
5. *Humble*, yaitu rendah hati, tidak sombong, tidak arogan, tidak merasa lebih unggul dari orang lain, tidak memandang rendah orang lain, berani mengakui kesalahan, rela memaafkan, dan lemah lembut. Pesan yang disampaikan dengan sikap rendah hati akan mendapatkan respek yang baik dari audiens. Sering kali hal yang memicu konflik bukan karena pesannya tidak jelas, melainkan cara penyampaiannya yang arogan.

Hanya menerapkan konsep hukum REACH dalam pembicaraan akan menjadi masalah jika kita tidak mampu melakukannya dengan cara yang benar. Untuk dapat melakukannya dengan cara yang benar, diperlukan aturan yang baik dalam melakukan pembicaraan.

Aturan dalam pembicaraan

Dalam pembicaraan tentunya tidak bisa langsung dilakukan, ada aturan-aturan yang harus kita ketahui. Dengan mengetahui aturan ini, maka kita dapat melakukan pembicaraan yang baik. Berikut adalah aturan-aturan dalam pembicaraan yang harus kita terapkan.

1. Jangan mendominasi pembicaraan. Berkomunikasi dengan orang lain mencakup dua hal, yaitu berbicara dan mendengarkan. Kita perlu menyeimbangkan dua hal ini. Jangan sampai kita mendominasi pembicaraan, apalagi karena kita terlalu cerewet sehingga menyela perkataan orang lain.
2. Memberi kesempatan kepada lawan bicara. Ketika kita berbicara, kita harus memberikan kesempatan sebanyak mungkin kepada lawan bicara. Dengan memberi orang lain kesempatan, mereka akan merasa dihargai.
3. Memperhatikan. Bagaimana perasaan kita ketika berbicara tidak diperhatikan oleh orang lain. Tentu sangat menjengkelkan, bukan? Perhatikanlah apa yang mereka katakan, simak baik-baik. Jika ada ada yang tidak dipahami, kita bisa mempertanyakannya.
4. Jangan sambil main ponsel. Kata-kata bijak dari Sudjowo Tejo mengatakan bahwa jangan pernah merasa beradab jika ketika orang lain berbicara kita main ponsel. Ya benar sekali. Sungguh sangat

tidak beradab jika ada orang lain kita malah asyik main ponsel. Jika ini yang kita lakukan bersama, kita tidak menganggap kehadiran orang lain dalam berbicara. Singkirkan dulu ponsel kita dan fokus pada pembicaraan.

5. Kita harus menghindari berbicara ketika sedang makan atau minum.
6. Menatap lawan bicara, menandakan bahwa kita memperhatikan apa yang mereka katakan. Jangan sampai ketika orang lain berbicara kita malah melirik ke sana kemari. Jika itu yang kita lakukan akan membuat orang lain tersinggung.
7. Jagalah kontak mata. Jika kita pernah berbicara dengan seseorang yang tidak melakukan kontak mata, kita pasti merasa betapa menjengkelkan hal tersebut. Kita seolah tidak dianggap oleh mereka. Bicaralah dengan menjaga kontak mata dengan orang lain. Jika kita merasa tidak nyaman melakukan kontak mata, berlatihlah dengan keluarga dan teman-teman agar dapat menjaga kontak mata setidaknya setengah dari waktu ketika berbicara dengan orang lain. Kontak mata yang terbaik adalah langsung, tetapi tidak tajam. Sesekali alihkan pandangan atau setidaknya melihat bahu lawan bicara kita. Kontak mata yang konstan justru membuat orang merasa tidak nyaman. Orang yang tidak berani menatap mata menunjukkan sikap

kelemahan pribadi atau mungkin ada sesuatu yang disembunyikan.

8. Tunjukkan rasa tertarik, sikap bersahabat, riang dan penuh selera humor, sopan dan fleksibel, hormat dan berpikiran terbuka. Memang daftarnya panjang, tetapi jika kita masuk ke dalam sebuah pembicaraan, maka hal tersebut dapat membuat pembicaraan berjalan dengan baik.
9. Kita harus menunjukkan ekspresi wajah yang menyenangkan. Jika kita sedang tidak enak hati atau merasa enggan, tidak senang atau tidak nyaman, tahanlah perasaan itu. Janganlah kita tunjukkan hal tersebut kepada orang lain.
10. Menghayati pokok-pokok pembicaraan yang akan di sampaikan.
11. Jangan takut menunjukkan ketidaktahuan mengenai suatu topik atau mengatakan "Saya tidak tahu" atau "Saya tidak terlalu mengetahui hal tersebut" atau "Saya belum pernah mendengarnya." Mungkin saja orang tidak tahu tentang masalah yang berbeda. Begitu juga dengan kita. Kita tidak selalu mengetahui apa yang orang lain tidak tahu. Namun, percakapan bukan soal kompetisi. Sebenarnya tidak menjadi masalah jika kita mengatakan tidak tahu, justru kita akan disukai dengan mengatakan yang sejujurnya apa yang tidak diketahui.

12. Menggunakan pesan bahasa yang efektif dan efisien artinya tidak menggunakan pesan bahasa yang tidak bermakna dan menggunakan pesan bahasa yang tepat dan sesuai.

Berikut adalah beberapa aturan dalam melakukan pembicaraan. Hanya menerapkan aturan pembicaraan, akan menjadi masalah jika kita tidak memiliki etika dalam penerapannya. Oleh karena itu, aturan pembicaraan harus didukung oleh etika dalam berbicara.

Menerapkan etika dalam berbicara

Berhasil tidaknya pembicaraan yang kita bangun sangat dipengaruhi oleh etika kita dalam melakukan pembicaraan tersebut dengan orang lain. Etika yang keliru akan membuat orang lain merasa jengkel dan tidak nyaman dengan kita, bahkan terkadang menimbulkan permusuhan. Etika berbicara sangat penting sekali dalam menunjang kesuksesan. Berikut etika dalam berbicara.

1. Bahasa yang baik, ramah, dan sopan kepada orang lain. Hindari mengucapkan kata-kata kasar kepada orang lain. Kita harus bisa menyaring kata-kata yang diucapkan. Jika itu hal yang baik maka katakanlah, sebaliknya jika itu adalah kata-kata yang tidak pantas maka jangan sekali-kali mengatakannya. Jadi ada pepatah yang mengatakan berpikir dahulu sebelum berbicara. Kata-kata yang kita ucapkan adalah cerminan siapa diri kita. Janganlah berbicara hal-

hal kotor, mengatakan sumpah serapah, sindiran, kritikan tanpa dasar yang jelas adalah larangan bagi yang ingin berbicara baik dengan lawan bicara kita.

2. Berkata baik atau diam. Kita harus memilih kata-kata yang baik atau jika kita tidak dapat menemukan kata-kata yang baik untuk diberikan kepada lawan bicara, lebih baik diam. Gunakan kata-kata yang tidak menyakiti lawan bicara kita.
3. Tidak memaksakan kehendak.
4. Jangan mulai berdebat meskipun kita benar.
5. Lapang dada, kita dapat menerima segala perbedaan pendapat atau perselisihan yang terjadi.
6. Menggunakan panggilan/sapaan orang yang baik. Ketika kita menyapa orang lain, sapaalah mereka dengan panggilan yang tepat. Sebagian besar dari kita menyapa mereka dengan sebutan-sebutan yang kurang pantas atau panggilan yang dibuat-buat walaupun dalam ranah bercanda, namun tanpa disadari hal ini yang sering kali menimbulkan konflik.
7. Tidak mencela, kata-kata kasar dan kata-kata yang menyakiti perasaan seperti cacian, hinaan, celaan, dan lain sebagainya sangat tidak baik bila diucapkan kepada orang lain. Selain itu, kita juga tidak boleh mencari-cari kesalahan pembicaraan orang lain, karena dapat memicu dan mengundang kebencian, permusuhan, dan pertentangan.

8. Jangan menyela pembicaraan. Hindari untuk tidak memotong pembicaraan lawan bicara. Ketika kita menyela pembicaraan mereka, berarti kita tidak bisa memberikan kesempatan kepada orang lain untuk berbicara. Ketidakmampuan kita memberi kesempatan untuk berbicara berarti kita tidak menghargai mereka dalam pembicaraan.
9. Berkata jujur. Hal yang harus kita pegang dalam berbicara adalah kejujuran. Kejujuran adalah fondasi yang kokoh perkataan kita bisa dipercaya oleh orang lain. Ketika kita sekali berkata bohong, sulit bagi orang lain untuk memercayai kita lagi. Oleh karena itu, teruslah berkata jujur apa pun yang terjadi.
10. Bertingkah laku yang baik, artinya tidak boleh sembrono.
11. Menghargai perasaan orang lain. Ketika berbicara kita harus menjaga perasaan mereka dengan berempati terhadap apa yang mereka rasakan.
12. Lapang dada dalam berbicara artinya tidak ada keterpaksaan dalam berbicara karena suatu masalah tertentu.
13. Jangan menyela pembicaraan orang lain. Artinya membiarkan orang lain menyelesaikan pembicaraannya setelah selesai barulah kita berbicara.
14. Jangan menunjuk-nunjuk ke arah lawan bicara kita.

15. Mendengarkan dengan saksama apa yang orang lain katakan.

Paparan di atas telah menjelaskan tentang etika dalam berbicara. Berbicara etis sering terlihat melalui bahasa tubuh yang kita tampilkan. Jika kita ingin menjadi pembicara yang memikat, tunjukkan bahasa tubuh dengan etika yang baik. Dengan menampilkan bahasa tubuh yang tepat, kita dapat memikat orang lain.

Menampilkan bahasa tubuh yang memikat

Sadar atau tidak sadar, saat kita berbicara dengan orang lain, bahasa tubuh kita lebih diperhatikan oleh mereka. Ketika berbicara dan berinteraksi, orang lain menerima pesan melalui tiga cara, yaitu bahasa tubuh, suara, dan tindakan. Bahasa tubuh ini yang sangat berpengaruh. Bahasa tubuh kita seperti ekspresi wajah, tatapan dan kontak mata, gerak tubuh, sikap badan, jarak fisik, dan sebagainya. Karena bahasa tubuh memiliki pengaruh yang cukup besar, maka kita harus dapat menampilkan bahasa tubuh yang mampu memikat orang lain. Lalu, bagaimana menampilkan bahasa tubuh yang memikat?

1. Ekspresi wajah. Bentuk bahasa tubuh yang paling kuat adalah ekspresi wajah. Melalui ekspresi wajah kita menunjukkan berbagai emosi dan perasaan, misalnya bahagia, tertarik, terkejut, takut, sedih, marah, bosan, kecewa, tidak suka atau merendahkan. Sebagian besar ekspresi wajah sangat terlihat.

Oleh karena itu, kita harus bisa menjaga ekspresi wajah kita. Tunjukkan wajah yang menarik. Lalu, bagaimana agar ekspresi wajah kita terlihat menarik? Tersenyumlah. Dengan tersenyum kita bisa membuat orang lain merasa nyaman berinteraksi dengan kita.

2. Tatapan dan kontak mata. Cara kita memandangi orang lain dengan mata kita memiliki dampak yang signifikan. Kontak mata kita dengan kontak mata lawan bicara memberikan makna tambahan yang ingin disampaikan. Ketika kita tidak melakukan kontak mata dengan orang lain dalam berinteraksi, maka kita dianggap kurang apresiatif, kurang tanggap dan kurang perhatian. Kita dianggap acuh tak acuh, atau memandangi rendah orang lain yang kita ajak bicara. Oleh karena itu, agar kita dapat menampilkan bahasa tubuh yang menarik, kita harus dapat menampilkan kontak mata yang benar dengan lawan bicara kita.
3. Gerakan tubuh. Gerakan tubuh yang kita lakukan dapat mewakili kata-kata yang sebenarnya tidak diucapkan. Misalnya, ketika kita menganggukkan kepala, hal tersebut dapat menunjukkan bahwa kita setuju dengan sesuatu, atau ketika kita menggelengkan kepala, itu menunjukkan bahwa kita tidak setuju dengan sesuatu.
4. Sikap badan. Tunjukkan semangat dan antusiasme saat berbicara dengan orang lain, karena sikap badan

yang kita tunjukkan dapat menyampaikan beberapa pesan. Oleh karena itu, jangan sampai salah dalam menunjukkan sikap badan kepada orang lain, misalnya ketika kita berdiri tegak, kita menunjukkan rasa percaya diri, semangat, keberanian, dan tidak takut. Sementara, jika kita menampilkan sikap badan yang loyo, hal tersebut menandakan bahwa kita tidak bersemangat, kurang tertarik, acuh tak acuh.

Kemampuan menampilkan bahasa tubuh yang tepat dapat membuat pembicaraan berjalan dengan nyaman. Dengan menampilkan bahasa tubuh yang tepat, lawan bicara dapat merasakan bahwa keberadaannya dalam pembicaraan dapat diterima. Perasaan diterima ini membuat mereka antusias berbicara dengan kita. Oleh karena itu, usahakan untuk terus menampilkan bahasa tubuh yang tepat. Namun selain kita berusaha menampilkan bahasa tubuh yang tepat, untuk menunjang keberhasilan dalam berbicara, kita juga harus memahami faktor-faktor yang memengaruhi berbicara.

Faktor-faktor yang memengaruhi pembicaraan agar memikat

Keberhasilan dalam berbicara memikat orang lain ditentukan oleh kemampuan kita untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi pembicaraan. Dengan mengetahui faktor-faktor ini, kita juga dapat berbenah diri untuk memperbaikinya. Berikut adalah beberapa faktor yang memengaruhi pembicaraan agar mampu memikat orang lain.

1. Akurasi ucapan. Ketika kita berbicara, kita harus membiasakan diri mengucapkan bunyi-bunyi bahasa secara tepat. Lawan bicara menangkap informasi melalui rangkaian nada dan kejelasan dalam bunyi bahasa yang digunakan. Pengucapan bunyi bahasa yang kurang tepat, dapat mengalihkan perhatian lawan bicara.
2. Penempatan tekanan, nada dan durasi yang sesuai. Kesesuaian tekanan, nada dan durasi akan menjadi daya tarik tersendiri dalam berbicara. Hal ini terkadang merupakan faktor penentu dalam memengaruhi berbicara. Hal ini juga menjadi kepuasan tersendiri bagi pendengar karena dapat memicu konsentrasi lawan bicara. Masalah yang dibahas mungkin saja kurang menarik, tetapi jika penyampaiannya dilakukan dengan tekanan, nada, dan durasi yang sesuai, akan membuat masalah yang dibicarakan menjadi menarik. Sebaliknya jika

penyampaian data saja sudah dapat dipastikan akan menimbulkan kejenuhan dan efektifitas berbicara akan berkurang.

3. Pilihan kata. Pilihan kata harus tepat, jelas, dan bervariasi. Hal ini dapat digunakan untuk mempermudah dalam mengungkapkan gagasan sehingga lawan bicara memperoleh pemahaman yang benar, mudah dimengerti, dan penyampaian menjadi lebih menarik. Lawan bicara akan lebih terangsang dan akan lebih mengerti, jika kata-kata yang digunakan adalah kata-kata yang sudah mereka ketahui (kata-kata yang sudah familiar). Selain itu, cobalah untuk menggunakan kata-kata konkret.
4. Ketepatan maksud pembicaraan. Pembicaraan yang mampu menggunakan kalimat efektif akan memudahkan lawan bicara menangkap maksud yang disampaikan. Susunan penuturan kalimat sangat berpengaruh terhadap efektifitas penyampaian. Seorang pembicara yang baik harus dapat menggunakan kalimat yang efektif, kalimat yang tepat sasaran atau dapat menyampaikan maksud yang sebenarnya, sehingga kalimat yang disampaikan harus utuh. Keutuhan kalimat yang dibicarakan dapat dilihat pada kelengkapan unsur kalimatnya. Keterkaitan kalimat terlihat dari tepat tidaknya hubungan antara satu unsur dalam kalimat, hubungannya harus jelas dan logis.

5. Sikap pembicara. Seorang pembicara dituntut memiliki sikap yang positif, berwibawa, integritas pribadi, tenang, dan antusias ketika berbicara.
6. Keterbukaan. Seorang pembicara dituntut untuk memiliki sikap terbuka, jujur dalam mengemukakan pendapat, pikiran, perasaan, dan perbuatan, serta bersedia mengubah pendapatnya, bersedia menerima kritik, dan mengubah pendapatnya jika ternyata keliru.
7. Kejelasan suara. Seorang pembicara dituntut mampu mengucapkan kata-kata dengan suara yang jelas sehingga dapat didengar oleh orang lain. Kejelasan suara ini bisa menjadi syarat utama dalam sebuah pembicaraan, karena apa yang kita ucapkan sudah bisa didengar oleh lawan bicara.
8. Kelancaran. Seorang pembicara dituntut dapat menyampaikan gagasannya dengan lancar. Kelancaran berbicara akan memudahkan lawan bicara menangkap keutuhan isi pembicaraan yang disampaikan. Untuk itu kita perlu menghindari suara-suara penyela yang mengganggu seperti suara emm, ee, dan sebagainya.
9. Pandangan mata. Seorang pembicara dituntut dapat mengarahkan pandangan matanya kepada lawan bicara sehingga lawan bicara merasa dihargai dalam pembicaraan. Kemampuan mengarahkan pandangan

mata juga berguna untuk menarik perhatian lawan bicara.

10. Dengan gerak tubuh dan ekspresi yang tepat, seorang pembicara dituntut dapat mengoptimalkan penggunaan gerakan anggota tubuh dan ekspresi wajah untuk mendukung penyampaian gagasan.

nonajual191022@gmail.com
Digital Publishing | 191022/GDI

nonajual@gmail.com/191022/GDi



Digital Publishing KG-0250

Bab II

Membuat Orang Lain Terpikat

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk memikat orang lain adalah dengan berbicara. Berbicara memikat adalah faktor internal, sedangkan memikat orang lain adalah faktor eksternal. Orang lain terpikat pada faktor eksternal, tetapi mereka juga dipengaruhi oleh faktor internal. Kemampuan menampilkan faktor internal yang baik juga dapat membuat faktor eksternal menjadi baik. Jadi, jika kita ingin memikat orang lain, kita harus membenahi faktor internal. Ada banyak orang-orang yang mampu berbicara memikat tetapi tidak mampu membuat orang lain terpikat. Mengapa kita tidak mampu memikat orang lain?

1. Merasa pandai berbicara, tidak ada yang lebih membosankan daripada orang yang banyak bicara. Memiliki kemampuan berbicara untuk menyampaikan sesuatu yang baik, belum tentu mampu menjadi orang yang memikat orang lain. Hal ini terjadi karena merasa pintar untuk berbicara. Jangan sampai karena dirimu merasa pandai berbicara, membuat

kita menjadi orang yang menyebalkan, karena tidak menghargai orang lain.

2. Tidak bisa memberikan kesempatan kepada lawan bicara, membuat orang lain terpikat penekanannya pada kemampuan menghargai orang lain. Untuk dapat menghargai orang lain, kita harus memberi mereka lebih banyak kesempatan untuk berbicara. Kesempatan untuk berbicara merupakan kebutuhan bagi setiap orang. Berbicara merupakan suatu kebutuhan, kita harus mampu memberikan layanan agar dapat memberikan kesempatan dan memenuhi kebutuhan mereka untuk berbicara.

Berbicara untuk melayani

Mengapa orang lain tertarik untuk berbicara dengan kita? Karena kita mampu melayani mereka. Ya, untuk membuat orang lain terpikat, kita harus bisa memberikan pelayanan yang baik kepada mereka. Lalu, bagaimana kita berbicara untuk melayani orang lain? Berikut adalah beberapa hal yang dapat kita lakukan.

1. Memahami kebutuhan orang lain. Pada bagian ini kita harus bisa mengenali apa yang dibutuhkan lawan bicara kita. Pada dasarnya, setiap lawan bicara memiliki kebutuhan yang berbeda-beda. Perbedaan kebutuhan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor orang yang menjadi pembeda dapat berupa perbedaan karakteristik lawan bicara, tempat, dan

waktu. Kebutuhan berbicara orang dewasa tentu berbeda dengan kebutuhan berbicara anak-anak. Begitu juga untuk tempat pembicaraan. Bisa jadi di tempat yang satu tidak dibutuhkan, tetapi di tempat yang lain dibutuhkan. Dalam hal waktu pun demikian, orang yang sedang dalam ujian tentu tidak ingin terlalu banyak mendengar pembicaraan, orang yang sedang rapat kerja juga demikian. Namun, setelah bersantai atau rileks, mereka justru membutuhkannya. Poinnya adalah, berbicaralah sesuai kebutuhan orang, waktu yang tepat untuk membicarakannya dan kepada orang yang tepat.

2. Memberikan kesempatan kepada orang lain. Saat berbicara dengan orang lain, selain kita harus banyak mendengarkan, kita juga harus memberi kesempatan kepada orang lain untuk berbicara. Kita tidak boleh menyela pembicaraan orang lain. Biarkan mereka menyelesaikan pembicaraannya. Setelah pembicaraan orang lain selesai, barulah kita bisa bicara. Berbicara seperlunya saja, setelah itu, beri orang lain kesempatan untuk berbicara lagi.
3. Banyak mendengarkan, kita tidak terus berbicara dengan orang lain. Kita harus bisa mendengarkan orang lain. Untuk mendengarkan orang lain, pastikan saat berada di lingkungan sosial durasi kita berbicara harus lebih sedikit dari lawan bicara kita. Dengarkan lebih banyak apa yang mereka katakan dan jadilah pendengar yang baik.

Menjadi pendengar yang baik

Mendengarkan orang lain ketika mereka berbicara sangat penting. Dengan mendengarkan, kita bisa menghargai orang lain. Mendengarkan adalah anugerah atau karunia yang dapat membuat orang lain merasa senang dan dihargai. Apa pentingnya mendengarkan? Mendengarkan memberikan banyak manfaat antara lain:

1. Menghargai perasaan orang lain. Bagaimana perasaan kita ketika berbicara, tetapi tidak ada yang mendengarkan? Tentu, sedih bukan? Begitu juga dengan perasaan orang lain. Oleh karena itu, kita harus selalu mendengarkan apa yang orang lain bicarakan agar orang lain merasa dihargai dan kita pun bisa menjadi dekat dengan mereka.
2. Meneguhkan orang lain. Ketika kita mampu mendengarkan orang lain dan mereka merasa dihargai, maka orang lain akan merasa diterima dan diakui keberadaannya. Ketika mereka merasa diterima dan diakui, mereka akan lebih tertarik kepada kita. Menerima orang lain berarti merasa nyaman dengan keberadaan dan kehadirannya. Jika kita mampu menerima orang lain dengan sepenuh hati, maka kita akan menunjukkan perasaan senang dan merasa tidak terganggu dengan kehadirannya.
3. Membangun hubungan saling percaya dengan orang lain. Ketika kita mampu menghargai perasaan dan meneguhkan orang lain dengan mendengarkan, maka

mereka akan merasa nyaman bertemu, berbicara, dan berinteraksi dengan kita. Ketika mereka merasa nyaman berinteraksi dengan kita, maka mereka tidak segan-segan membangun hubungan kedekatan dengan kita.

4. Mengenal orang lain. Dengan mendengarkan kita dapat membangun hubungan saling percaya dengan orang lain. Ketika kita mampu membangun kepercayaan dengan orang lain, akan lebih mudah bagi kita untuk mengenal satu sama lain. Semakin dekat kita dengan orang lain, semakin mudah untuk mengenal mereka.
5. Menghindari kesalahpahaman. Ini adalah poin yang paling penting. Ketika kita dapat mendengarkan orang lain dengan baik, kita dapat menghindari kesalahpahaman tentang apa yang dikatakan orang lain. Bayangkan saja betapa membosankannya jika apa yang kita bicarakan sering disalahpahami oleh orang pendengar kita.

Kecakapan mendengarkan dengan baik merupakan keterampilan dasar yang harus dikuasai agar dapat membuat orang lain terikat dengan kita. Oleh karena itu, kita harus meningkatkan kemampuan kita untuk mendengarkan secara efektif. Untuk dapat mendengarkan secara efektif kita dapat menerapkan metode mendengarkan 5M.

Mendengarkan dengan Metode 5M

Metode mendengarkan 5M merupakan salah satu metode yang dapat diterapkan agar kita mampu mendengarkan secara efektif. Metode 5 M ini terdiri dari 5 tahapan, yaitu Menerima, Menafsirkan, Mengingat, Mengevaluasi, dan Merespons.



1. Menerima. Pada tahap ini, kita menerima pesan yang diubah dalam bentuk suara. Bagian ini sangat rentan, karena jika kita tidak bisa menerima apa yang disampaikan dengan baik, akan sangat memengaruhi tahap selanjutnya. Pada tahap ini, kita

sering mendapatkan gangguan. Gangguan tersebut dapat berupa suara bising, pendengaran yang kurang baik, atau kurang perhatian terhadap pembicaraan orang lain. Oleh karena itu, usahakan untuk dapat menerima pesan secara utuh.

2. Menafsirkan. Pada tahap ini, kita mulai memberi makna pada suara yang kita dengar. Hal ini sangat dipengaruhi oleh nilai-nilai, kepercayaan, ide, harapan, kebutuhan, dan sejarah pribadi. Artinya pada tahap ini kata-kata yang diucapkan oleh orang lain mungkin sama, tetapi selama proses penafsiran ini dapat terjadi perbedaan, sesuai nilai, kepercayaan, ide, harapan, kebutuhan, dan sejarah pribadi.
3. Mengingat. Setelah kita dapat menginterpretasikan informasi yang kita dapatkan, kita perlu menyimpannya terlebih dahulu untuk diproses pada waktu yang tepat. Artinya bisa jadi apa yang kita dengar tersebut, di lain waktu akan kita ucapkan kembali. Dalam proses mengingat ini, kita berusaha mengingat makna yang telah ditafsirkan. Ketika orang lain berbicara, kita mendengarkannya. Saat kita mendengarkannya, kita perlu mengingat agar informasi yang didapat tidak hilang begitu saja.
4. Mengevaluasi. Tahap selanjutnya adalah mengevaluasi pesan. Pada tahap ini, kita melakukan pemeriksaan kebenaran atas apa yang kita dengar. Sebelum kita melakukan respons terhadap apa yang kita

dengar ditentukan pada tahap ini. Apakah kita akan merespons sebagai orang yang mengerti, percaya, meragukan atau menyalahkan apa yang didengar.

5. Merespons. Setelah kita kita evaluasi, barulah kita bereaksi terhadap pesan yang disampaikan orang lain. Reaksi atau respons ini berupa umpan balik yang kita berikan kepada orang lain, baik itu merespons secara lisan atau dengan menampilkan bahasa tubuh (tersenyum, mengerutkan dahi, mengangguk, dan sebagainya).

Kita harus benar-benar memahami proses mendengarkan ini, karena kita tidak akan dapat menjadi pendengar yang baik tanpa mengetahui proses mendengarkan yang baik. Selanjutnya, setelah kita mengetahui proses mendengarkan yang baik, kita juga dapat menerapkan metode SIR. Dengan menggunakan metode SIR ini, akan memudahkan kita dalam melakukan proses mendengarkan.

Metode S.I.R. dalam mendengarkan

Ketika kita berbicara, tentunya kita tidak pernah lepas dari aktivitas mendengarkan. Pembicara yang baik adalah pendengar yang baik. Dalam mendengarkan, diperlukan metode-metode yang tepat agar dapat memahami apa yang dikatakan orang lain. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam mendengarkan adalah dengan menggunakan metode S.I.R. Metode S.I.R adalah akronim

yang berasal dari bahasa Inggris yaitu *Sensing*, *Interpreting*, dan *Responding*.

1. *Sensing*

Sensing adalah sebuah proses mendengarkan yang disertai dengan fokus dan juga menempatkan bahasa tubuh yang tepat sebagai pendengar. Pada bagian ini menganggap bahwa mendengarkan bukanlah proses yang otomatis, sehingga untuk dapat mendengarkan dengan efektif, kita membutuhkan usaha dan fokus. Ada perbedaan antara mendengarkan otomatis dan mendengarkan terfokus. Mendengar yang disertai dengan fokus disebut menyimak. Mendengar secara otomatis hanya mengandalkan indra pendengaran saja, contohnya: kita mungkin mendengar suara orang berbicara, mendengar suara hembusan angin, tetapi kita tidak terlalu menyadarinya. Sementara menyimak adalah mendengar yang disertai dengan fokus dan perhatian ketika kita mendengarkan sambil berusaha memahami maksud dan tujuan orang yang berbicara.

Contoh yang konkret perbedaan antara mendengarkan dan menyimak adalah ketika kita mendengarkan sebuah pembicaraan. Mungkin kita mendengar suara pembicara, tetapi jika pada saat itu pikiran kita tidak fokus dan ketika tiba-tiba diminta oleh pembicara untuk mengulangi apa yang dia katakan, kemungkinan besar kita tidak

dapat menjawab karena kita tidak mengerti apa dia katakan. Ini menunjukkan bahwa kita hanya sebatas mendengar, bukan memahami. Oleh karena itu, untuk dapat menyimak, kita membutuhkan fokus dan energi agar dapat memahami maksud orang lain.

Mendengarkan juga harus dengan bahasa tubuh yang sesuai. Orang lain lebih memperhatikan bahasa tubuh kita. Orang lain akan mengetahui apakah kita benar-benar mendengarkan apa yang mereka katakan atau tidak dengan melihat bahasa tubuh kita. Contohnya adalah ketika mata kita tidak menatap lawan bicara, tetapi kita malah sibuk melihat ke sana-kemari, maka orang lain merasa pembicaraannya tidak didengar. Oleh karena itu, kita harus menampilkan bahasa tubuh yang tepat. Berikut bahasa tubuh yang sesuai, yaitu:

- Posisi tubuh sedikit condong ke arah lawan bicara
- Pastikan ada kontak mata dengan lawan bicara
- Fokus dan tidak sambil menggunakan gadget.
- Sesekali disertai dengan anggukan kepala tanda bahwa kita mengerti apa yang sedang disampaikan.

2. *Interpreting*

Interpreting adalah proses menafsirkan makna dari si pengirim pesan. Mengapa seseorang harus melakukan hal ini? Sering kali apa yang disampaikan

dan apa yang dimaksud berbeda. Perhatikan bahasa tubuh dan intonasi suara lawan bicara, maka kita bisa akan bisa menangkap maksud yang tersirat.

3. *Responding*

Responding adalah bagaimana kita merespons apa yang dikatakan lawan bicara. Ketika merespons pembicaraan, kita sering tergoda untuk melakukan hal-hal berikut:

- memberikan saran dan pendapat
- ganti menceritakan kisah yang lebih heboh, lebih seru, dan lebih lucu.

Ketika kita melakukan hal demikian, kita akhirnya menjadi pendengar yang kurang efektif. Terkadang seseorang berbicara kepada kita atau menyampaikan pesan bukan untuk mendengarkan saran atau pendapat, tetapi mereka hanya membutuhkan seseorang yang mau mendengarkan. Oleh karena itu, dalam berbicara, berikan saran atau pendapat jika diminta. Bagaimana caranya agar kita tidak terjebak dalam hal-hal seperti itu? Ini dua teknik *responding* yang berguna untuk kita terapkan.

- Mengulangi apa yang disampaikan

Dengan mengulangi apa yang disampaikan oleh lawan bicara, kita mengonfirmasi apa yang mereka katakan.

- Bertanya lebih lanjut

Dengan bertanya, itu berarti kita menunjukkan ketertarikan pada apa yang dikatakan lawan bicara. Jangan bertanya lagi apa yang sebenarnya dikatakan.

Apakah kita sering memberikan bentuk respons seperti ini dalam menanggapi sebuah pembicaraan ..

“Hmmm . . .”

“Ooooo . . .”

“Sekadar angguk kepala”

Sebisa mungkin dalam berbicara kita harus menghindari respons seperti ini. Karena hal tersebut menunjukkan bahwa kita tidak mendengarkan. Oleh karena itu, terapkan metode S.I.R ini karena kita mampu menerapkan metode S.I.R, maka selanjutnya kita harus bisa mendengarkan untuk memahami perasaan orang lain. Dengan bisa memahami perasaan orang lain, orang akan merasa nyaman berbicara dengan kita. Salah satu cara yang dapat kita gunakan untuk dapat mendengarkan dengan memahami perasaan orang lain adalah dengan menerapkan teknik mendengarkan secara empatik.

Mendengar secara empatik

Mendengarkan secara empatik adalah mendengarkan yang dilandasi pada kesadaran untuk memahami perasaan orang lain, menaruh kepedulian dan perhatian terhadap

orang yang berbicara. Dalam hal ini, yang perlu kita perhatikan adalah bagaimana memahami orang lain, sehingga mendengar bukan hanya sebatas menerima pesan dari pembicara, tetapi juga dapat merasakan suasana yang terbangun dalam pembicaraan tersebut.

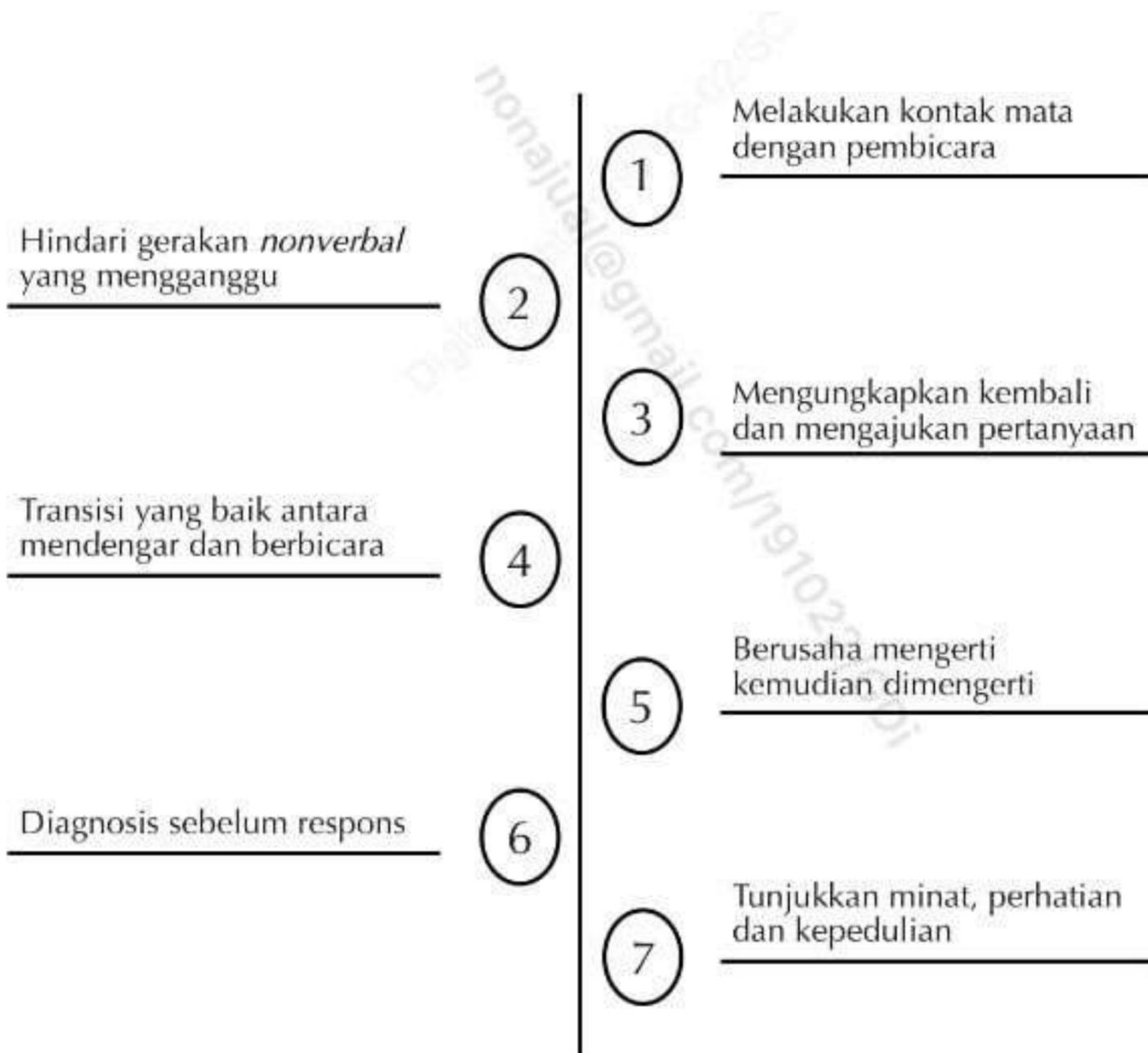
Melalui mendengarkan dan memahami orang lain, kita dapat membangun keterbukaan dan kepercayaan yang dibutuhkan ketika berhubungan dengan orang lain. Empati akan memungkinkan kita untuk menyampaikan pesan dengan cara dan sikap yang akan memudahkan lawan bicara untuk menerima pesan yang disampaikan.

Berusaha untuk benar-benar mengerti orang lain adalah dasar apa yang disebut dengan mendengar secara empatik. Ketika orang lain sedang berbicara, *pertama*, kita terkadang mengabaikannya dengan tidak benar-benar mendengarkan. *Kedua*, kita mungkin berpura-pura, kita sebenarnya tidak mendengarkan apa yang dikatakan. *Ketiga*, kita hanya mendengarkan bagian-bagian tertentu saja dalam pembicaraan. *Keempat*, kita hanya memperhatikan dan fokus pada kata-kata yang kita ucapkan, bukan mendengarkan orang lain. Oleh karena itu, ketika dalam pembicaraan, masih banyak dari kita yang tidak melatih mendengarkan dengan empati ini. Padahalnya kita harus benar-benar mendengarkan untuk bisa mengerti dan memahami orang lain.

Bagaimana proses mendengarkan secara empatik? Untuk memiliki kemampuan mendengarkan secara em-

patik ada beberapa hal yang harus diperhatikan, seperti yang digambarkan di bawah ini:

- 1 Melakukan kontak mata dengan pembicara
- 2 Hindari gerakan *nonverbal* yang mengganggu
- 3 Mengungkapkan kembali dan mengajukan pertanyaan
- 4 Transisi yang baik antara mendengar dan berbicara
- 5 Berusaha mengerti kemudian dimengerti
- 6 Diagnosis sebelum respons
- 7 Tunjukkan minat, perhatian, dan kepedulian



1. Lakukan kontak mata dengan pembicara

Tatap mata lawan bicara agar pembicaraan yang sedang berlangsung bisa berlanjut. Ketika kontak mata terjadi dengan lawan bicara, itu akan memberikan kesan dan pesan kepada orang tersebut bahwa kita serius tentang sesuatu yang mereka bicarakan. Kesungguhan ini akan menciptakan suasana keakraban dan rasa saling percaya sehingga akan lebih mudah untuk saling memberikan dukungan, memberikan jawaban “Ya” atau melakukan apa pun yang kita harapkan.

2. Hindari gerakan *nonverbal* yang mengganggu.

Saat mendengarkan, hindari gerakan-gerakan yang mengganggu proses mendengarkan, seperti: melihat jam tangan, memutar-mutar pensil atau pena, merobek-robek kertas, melihat-lihat pemandangan atau melakukan aktivitas lainnya. Dengan melakukan hal seperti itu, maka kita akan memberikan kesan kepada lawan bicara bahwa kita tidak tertarik, bosan, dan tidak peduli dengan yang ia bicarakan. Akhirnya pembicaraan pun tidak dapat berlangsung secara efektif dan berlangsung lama.

3. Mengungkapkan dan mengajukan pertanyaan

Jika perlu, ulangi apa yang dikatakan pembicara dengan menggunakan bahasa kita sendiri. Ini merupakan tahap mengembangkan mendengar empatik. Proses ini, selain memperjelas makna, juga

bisa menjadi cara terbaik untuk mengetahui apakah kita benar-benar mengerti atau tidak. Pendengar yang empatik akan menganalisis apa yang ia dengar dan akan mengajukan pertanyaan. Dengan bertanya akan memperjelas maksud dari apa yang sedang dibicarakan dan meyakinkan pembicara bahwa kita mengerti dan kita benar-benar memperhatikan dan mendengarkan dengan serius.

4. Transisi antara mendengar dan berbicara

Kita cenderung lebih banyak berbicara daripada mendengarkan orang lain. Jadi ketika berbicara dengan orang lain, kita sering mengabaikan apakah orang lain itu sudah berbicara atau belum. Kita terkadang langsung memotongnya dan berbicara, kita terlihat tergesa-gesa ketika berbicara. Bukan ini yang dilakukan oleh pendengar yang berempati. Pendengar empatik tahu kapan harus memulai pembicaraan lagi, yaitu setelah memastikan lawan bicara selesai berbicara, barulah dia berbicara lagi.

5. Berusahalah mengerti kemudian dimengerti.

Dalam berbicara dengan orang lain, kita tidak boleh mudah tersinggung dengan apa yang dikatakan orang lain, baik itu terhadap kata-katanya maupun cara ia mengatakannya. Kita harus bisa masuk lebih jauh ke diri dalam diri seseorang, melihat dunia seperti yang dilihatnya, memahami situasinya, dan juga harus bisa merasakan emosi psikologisnya.

Kita harus bisa berusaha mengerti lawan bicara agar kita tidak mudah tersakiti, atau tersinggung dengan perkataan orang lain.

6. Diagnosis sebelum respons

Pendengar yang empatik akan melakukan diagnosa terlebih dahulu untuk meneliti masalah yang dihadapi lawan bicara sebelum memberikan pendapat, masukan atau jawaban. Setelah menemukan akar masalahnya, akan lebih mudah untuk membantu memberikan jawaban, solusi atau masukan yang dibutuhkan lawan bicara. Ada pepatah yang mengatakan “Berpikirlah sebelum berbicara.”

7. Tunjukkan minat, perhatian, dan kepedulian

Dalam berkomunikasi, kita harus menunjukkan minat, perhatian, dan kepedulian kita terhadap lawan bicara. Ketika lawan bicara kita merasa bahwa mereka mendapatkan perhatian, kepedulian, dan rasa hormat ketika berbicara, mereka akan merasa betah berbicara dengan kita dan akan menunjukkan minat, perhatian, serta kepedulian kepada kita.

Ketika kita mampu mendengarkan lawan bicara kita dengan empati. Kita harus berusaha mempertahankan cara mendengar secara empatik ini sampai percakapan selesai sehingga kita dapat menghindari menjadi pendengar yang buruk. Untuk menghindari menjadi pendengar yang buruk, kita harus mampu memberikan tanggapan yang baik.

Menanggapi dengan baik

Menanggapi orang lain dengan baik berarti menerima, memahami perasaan mereka. Tanggapan adalah sebuah respons yang kita berikan kepada lawan bicara. Tanggapan yang kita berikan terhadap orang lain akan sangat menentukan pembicaraan kita akan berlanjut atau tidak. Lebih jauh dari itu, kemampuan kita dalam memberikan respons yang baik membantu orang lain untuk mengungkapkan isi hati dan pikiran orang lain.

Memberikan tanggapan yang benar dapat menunjukkan bahwa kita memiliki empati terhadap orang lain. Respons yang tepat akan membuat lawan bicara merasa nyaman berinteraksi dengan kita. Mereka juga merasa tidak canggung untuk berbicara dengan kita, bahkan lebih jauh lagi mereka akan lebih terbuka dengan kita. Dengan demikian, ketika kita mampu memberikan respons yang tepat, kita akan mampu membangun kedekatan dengan orang lain.

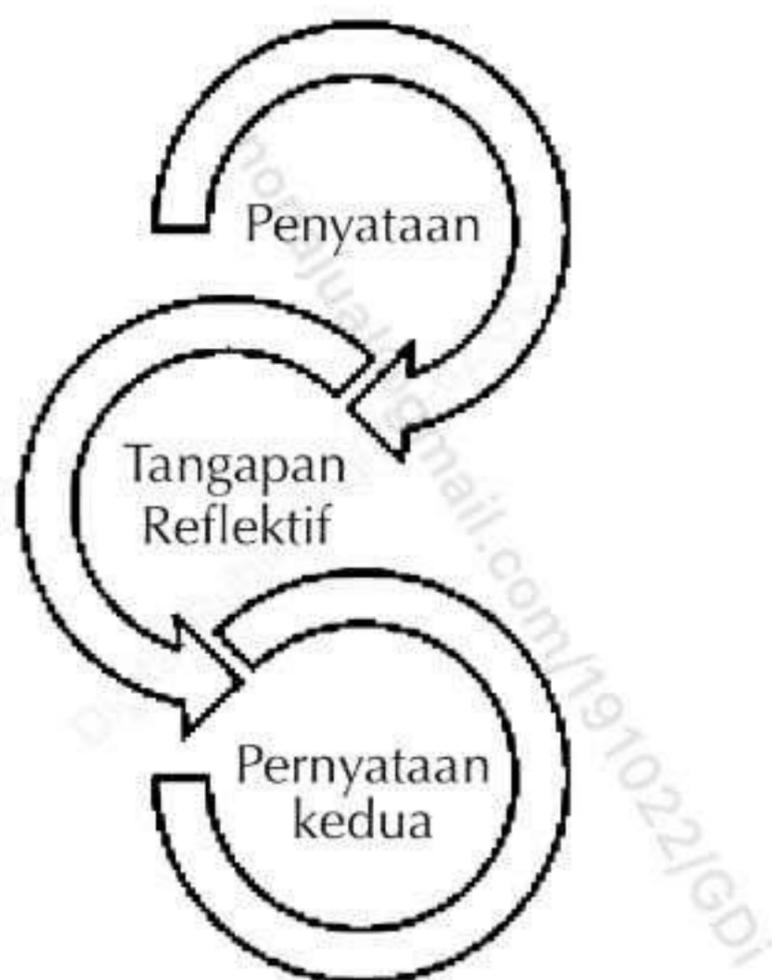
Untuk dapat memberikan tanggapan yang tepat, kita harus mengetahui cara yang tepat untuk merespon orang lain. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk memberikan tanggapan yang tepat kepada orang lain, kita dapat menggunakan tanggapan secara reflektif.

Tanggapan reflektif

Tanggapan yang diberikan kepada orang lain sebaiknya bersifat reflektif. Tanggapan reflektif adalah tanggapan

dengan penuh pengertian dari sudut pandang batin orang yang kita ajak bicara. Tanggapan reflektif dapat menunjukkan bahwa kita benar-benar memperhatikan mereka ketika berbicara dengan kita dan menunjukkan bahwa kita mampu memahami apa yang mereka bicarakan.

Dalam tanggapan reflektif ada tiga tahapan yang terjadi yaitu, pernyataan, tanggapan reflektif, pernyataan kedua.



1. Pernyataan, ini adalah tahap ketika orang lain menceritakan pikiran atau perasaannya. Pada tahap ini orang lain berbicara kepada kita dengan maksud agar didengar.
2. Tanggapan reflektif, setelah orang lain selesai berbicara, maka kita harus memberikan tanggapan yang tepat. Pada bagian ini, kita harus mampu

memberikan tanggapan yang reflektif. Tanggapan reflektif digunakan ketika kita merasa perlu untuk menunjukkan bahwa kita telah memahami apa yang mereka katakan. Selain itu, untuk membuat orang lain semakin merasa bahwa kita memahaminya, kita dapat menanggapi perasaan mereka. Dalam arti tertentu, kita tidak hanya menanggapi kata-katanya, tetapi juga perasaan orang lain. Jika ingin tanggapan reflektif berhasil, kita juga perlu memperhatikan pesan-pesan orang lain yang diungkapkan melalui suara dan gerak tubuhnya.

3. Pernyataan kedua, ketika kita berhasil memberikan tanggapan reflektif kepada orang lain, maka akan memberikan kemungkinan lawan bicara untuk melanjutkan ke pernyataan berikutnya. Hal ini terjadi karena mereka merasa kita bisa berempati dengan apa yang mereka rasakan dan kita juga mampu menunjukkan kepedulian kepada mereka. Itulah yang membuat mereka merasa nyaman berbicara dengan kita.

Kemampuan kita memberikan tanggapan reflektif, membuat orang merasa nyaman dan ingin terus berbicara dengan kita. Kemampuan memberikan tanggapan reflektif ini akan maksimal jika kita mampu menghindari hal-hal yang kurang baik dalam memberikan tanggapan reflektif.

Hal-hal yang sebaiknya dihindari dalam memberikan tanggapan

Memberikan tanggapan yang baik kepada orang lain sangat penting. Salah satu hal yang harus kita lakukan adalah berusaha menghindari cara-cara menanggapi yang justru membuat orang lain menutup diri. Ketika orang lain berbicara atau mengekspresikan diri, mereka membutuhkan suasana yang aman. Hal ini menunjukkan bahwa mereka melihat apakah kita bersedia dan mau meluangkan waktu untuk menerima dan menghargai kehadirannya dan hal-hal yang ingin mereka ungkapkan. Berikut adalah beberapa tanggapan yang harus dihindari saat berinteraksi dengan orang lain.

1. Terlalu mendikte dan mengarahkan. Ini menunjukkan bahwa kita mendefinisikan dan mengatur tentang sesuatu yang dikatakan orang lain. Misalnya, jika orang lain memberi tahu kita tentang rekan kerja mereka, maka kita mendikte atau mengarahkan, "Saya hanya ingin tahu tentang teman-teman pergaulanmu, bukan teman-teman kerjamu." Tentu jika ini yang kita lakukan, maka hal ini termasuk tanggapan yang keliru. Kita benar-benar tidak bisa menghargai perkataan orang lain.
2. Mengadili dan mengevaluasi. Hal ini kita lakukan dengan mengeluarkan pernyataan-pernyataan yang mengadili orang lain berdasarkan kriteria subjektif kita. Misalnya

"Saya kira bekerja yang baik itu tidak seperti cara kerjamu."

"Mengapa kamu masih saja gugup berbicara di depan umum?"

3. Menyalahkan. Hal ini dilakukan dengan menyatakan secara terus-terang bahwa orang lain bertanggung jawab atas hal-hal buruk yang telah terjadi, misalnya:

"Itu salahmu sendiri."

"Gara-gara kamu, rusaklah acara saya hari ini."

4. Menjadi agresif, hal ini sering dilakukan dengan membuat pernyataan yang terkesan meremehkan atau merendahkan orang lain dan membuat mereka susah. Misalnya"

"Apa yang kamu lakukan tidak cerdas."

"Tidak dapatkah kamu bekerja lebih teliti."

5. Menasihati atau mengajari. Ini terjadi karena kita menampilkan diri kita sebagai orang yang sok tahu dan tidak memberikan kesempatan kepada orang lain untuk membuat kesimpulan sendiri. Hal ini seolah-olah kamu bertindak menggurui orang lain. Misalnya:

"Kamu terlihat lebih tua dari usiamu. Berolahragalah secara teratur agar awet muda."

6. Tidak menerima perasaan orang lain. Hal ini sering kita lakukan dengan mengungkapkan pernyataan

yang mengandung penolakan atau meremehkan perasaan yang diungkapkan orang lain. Misalnya:

“Saya tidak melihat alasan mengapa kamu takut tampil di depan umum.”

“Janganlah sedih berkepanjangan, kamu tidak pantas menangisinya.”

7. Secara tidak tepat berbicara tentang diri kita sendiri. Hal ini dilakukan ketika orang lain membicarakan sesuatu, seperti masalah yang mereka hadapi, kita justru banyak membicarakan tentang diri kita sendiri, sehingga orang lain terganggu untuk mengungkapkannya. Padahalnya orang lain bercerita untuk didengar dan mungkin mereka meminta masukan. Misalnya:

"Kamu punya masalah, dengarkan masalahku."

“Setelah mendengar ceritamu, aku akan memberitahumu. Mungkin kamu bisa belajar dari cerita ini.”

8. Menonjolkan diri secara berlebihan secara tidak tepat. Ketika orang lain membicarakan sesuatu, tanggapan yang diberikan adalah menceritakan atau malah menonjolkan diri sendiri. Hal tersebut membuat orang lain merasa terpojok. Misalnya:

Ketika orang lain melakukan sesuatu untuk pertama kalinya dan membuat banyak kesalahan, maka kita berkata, “Ketika saya melakukannya

pertama kali, saya tidak pernah mengalami masalah dan membuat kesalahan.”

9. Mengalihkan perhatian, hal ini dilakukan dengan mengaburkan masalah dengan mengalihkan pembicaraan ke arah lain atau menutup-nutupinya. Misalnya:

“Apakah kita perlu membicarakan ini.”

Memberikan tanggapan yang benar dalam berbicara sangatlah penting. Mengetahui apa yang harus dihindari dalam memberikan tanggapan memudahkan kita untuk memberikan tanggapan yang tepat. Memberikan tanggapan yang tepat akan membuat orang lain antusias untuk hadir dalam pembicaraan.

Membuat orang lain hadir dalam pembicaraan

Pada saat berbicara, kita harus dapat memberikan dorongan untuk membangkitkan minat berbicara kepada orang lain. Hal ini dilakukan agar seseorang yang kurang semangat dalam berbicara menjadi bersedia, suka bahkan menjadi antusias dalam berbicara. Jadi dalam berbicara harus mampu membangkitkan motivasi dan minat lawan bicara. Jika orang lain tertarik atau mendengarkan pembicaraan kita, maka pembicaraan tersebut akan mendatangkan respons/ umpan balik yang baik. Untuk membuat orang lain terpicat ketika berbicara, kita harus memperhatikan hal-hal yang dapat membangun motivasi dan minat orang lain. Lalu, bagaimana kita bisa membangun motivasi dan minat orang lain dalam pembicaraan?

1. Berikan dorongan. Berbicara dengan memberi dorongan, yaitu dengan mengungkapkan pentingnya materi yang akan dibahas. Seorang pembicara akan merasa terbantu, jika ia mengungkapkan tujuan dan pokok pembicaraannya.
2. Menimbulkan keingintahuan pendengar. Pada dasarnya setiap manusia selalu memiliki dorongan ingin mengetahui baik yang menyangkut dirinya, maupun hal lainnya.

Selain dapat memotivasi pendengar pendengar agar dapat hadir dalam pembicaraan, ada baiknya membuat mereka memperhatikan apa yang sedang kita bicarakan. Seorang pembicara harus mampu menarik perhatian agar mereka dapat memperhatikan dengan saksama. Dalam hal ini, seorang pembicara dituntut untuk dapat menciptakan hal-hal yang mampu membuat pendengarnya merasa terkesan dengan pembicaraan yang dilakukan. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan agar dapat menarik perhatian pendengar:

1. Hal-hal yang aneh, jika seorang pembicara dapat memberikan hal-hal yang aneh tetapi masih dalam basis etika (tidak melanggar norma) maka para pendengar akan terpukau perhatiannya dan timbul rasa ingin mendengarkan apa yang disampaikan pembicara karena hal-hal ini dapat menimbulkan rasa penasarannya.
2. Hal-hal yang lucu, hal-hal yang lucu akan menarik perhatian. Untuk mendapatkan hal-hal yang lucu

kita harus terlebih dahulu bisa mengarahkan pikiran lawan bicara kita. Hal-hal yang lucu tersebut mampu menciptakan rasa geli yang mengundang gelak tawa yang membuat lawan bicara kita tidak bosan mendengar apa sedang yang dibicarakan. Hal ini sangat baik jika diterapkan dalam proses komunikasi di forum kelompok tertentu.

3. Hal-hal yang mencolok atau dominan, cara ini dapat digunakan untuk menarik perhatian lawan bicara, pokok pembicaraan yang penting pengucapannya harus diperlambat atau diperkeras. Artinya menekankan hal-hal yang dikatakan yang dianggap penting.
4. Hal-hal yang sesuai dengan kebutuhan, pendengar akan tertarik perhatiannya jika ada pembicaraan yang menyangkut kepentingan dan kebutuhannya. Jika kita sebagai pembicara mampu memberikan apa yang dibutuhkan oleh lawan bicara, maka lawan bicara pasti akan memperhatikannya. Misalnya, apa yang kita katakan dapat diterapkan dan diaplikasikan oleh lawan bicara. Semakin sesuai dengan kebutuhan lawan bicara, semakin besar ketertarikannya.

Ketika kita mampu membuat orang lain hadir dalam pembicaraan, maka kita telah mampu membuat pembicaraan tersebut menarik bagi orang lain untuk terlibat dalam pembicara. Kemampuan untuk menarik orang lain dalam pembicaraan menunjukkan bahwa kita memiliki pengaruh. Pengaruh yang kita miliki harus mampu menjadikan diri kita sebagai orang yang memiliki karisma.

Rahasia untuk membangkitkan karisma

Karisma adalah sifat yang mampu menyenangkan, sangat menarik dan tidak bisa ditolak. Orang yang karismatik pada dasarnya adalah orang yang mampu berbicara dengan baik, ketika berbicara orang akan tergerak, bersemangat dan bergairah. Orang yang karismatik akan mudah disukai, dipercaya, dan selalu dijadikan panutan. Orang lain akan selalu tertarik berada di dekatnya karena ia mampu memberikan ketenangan dan kepercayaan diri. Orang yang memiliki karisma akan memiliki pengaruh yang kuat. Mereka dapat membuat lawan bicara merasa bahwa mereka hadir dan merasa penting.

Kemudian, bagaimana kita bisa menjadi orang yang karismatik? Berikut adalah hal-hal yang harus kita lakukan dalam berbicara untuk dapat memberikan karisma kepada orang lain:

1. Mencari kesamaan/kemiripan. Ketika kita berbicara dengan orang lain, cobalah untuk menemukan kesamaan antara kita dan lawan bicara. Dengan kemampuan kita untuk mencari kesamaan tersebut, kita dapat memposisikan diri sebagai orang yang dekat dengan mereka. Ketika kita memiliki kesamaan, percakapan yang menarik akan dibangun. Ketika kita telah mengembangkan pembicaraan yang menarik antara kita dengan orang lain, dan mereka merasa memiliki kesamaan dengan kita, itu akan membuat orang lain merasa nyaman berinteraksi dengan kita. Ketika orang lain merasa nyaman dan senang saat

berinteraksi dengan kita, maka dengan sendirinya akan tumbuh karisma dalam diri kita.

2. Bicaralah dengan tulus, tidak ada rasa keterpaksaan, begitu juga saat memberikan pujian kepada orang lain.
3. Bicaralah dengan rendah hati. Orang yang memiliki karisma adalah orang yang berbicara dengan rendah hati karena tidak ada orang yang menyukai kesombongan.
4. Bersedia mengakui kesalahan. Orang karismatik adalah orang yang mau mengakui kesalahannya. Mereka ingin melihat kesalahan sebagai pelajaran. Ketika kita mampu mengakui kesalahan, akan lebih mudah bagi kita untuk menemukan kebenaran karena begitu banyak orang yang keras kepala dan selalu mencari alasan untuk mencari pembenaran. Jika kita melakukan kesalahan, segera minta maaf.
5. Menghargai orang lain. Orang yang memiliki pesona dan karisma pandai menerima pujian orang lain, tidak sombong. Menerima pujian merupakan suatu seni yang tidak banyak dikuasai orang, kebanyakan salah dalam mendapatkan pujian dari orang lain. Orang yang memberikan pujian perlu disadarkan bahwa pujian mereka sangat dihargai, dan orang yang memberikan pujian juga merasa nyaman dengan dengannya.

6. Jadilah orang yang positif. Ingat, lebih mudah bagi orang lain untuk tertarik pada orang yang positif dan bahagia.

Menjadi pribadi yang karismatik sangat bermanfaat bagi kita dalam berinteraksi dengan orang lain. Dengan kemampuan membangun karisma, kita bisa membuat orang lain mengagumi kita. Selain itu, agar karisma yang terbangun dalam diri kita lebih optimal, kita harus memiliki kemampuan untuk mem-*branding* diri.

Membuat orang lain terpicat dengan personal *branding*

Ketika mendengar nama Demian Aditya, apa yang terlintas di pikiran kamu? Tentu dalam benak kita pasti berpikir bahwa ia adalah seorang pesulap.

Ketika mendengar nama Atta Halilintar, apa yang terlintas di pikiran kamu? Tentu dalam benak kita pasti berpikir bahwa ia adalah seorang *youtuber*.

Ketika mendengar nama Merry Riana, apa yang terlintas di pikiran kamu? Tentu dalam benak kita pasti berpikir bahwa ia adalah seorang motivator.

Ketika kamu mendengar nama Tere Liye, apa yang terlintas di pikiran kamu? Tentu dalam benak kita pasti berpikir bahwa ia adalah seorang penulis.

Ketika mendengar nama orang tersebut, kita pasti mengacu pada bagaimana mereka dikenal oleh orang lain.

Demian Aditya yang dikenal sebagai pesulap, Atta Halilintar yang dikenal sebagai *youtuber*, Merry Riana yang dikenal sebagai motivator, dan Tere Liye yang dikenal sebagai penulis. Hal ini menunjukkan *personal branding*. *Personal Branding* adalah bagaimana kita dikenal oleh orang lain. Mengapa *personal branding* itu penting? Menerapkan *personal branding* dalam berbicara bisa menjadi salah satu cara untuk membuat orang lain tertarik kepada kita. Kita membangun pandangan positif dari orang lain, sehingga citra diri kita menjadi lebih baik. Apakah kamu ingin dikenal dengan citra diri yang negatif? Tentu saja tidak, bukan? Ketika kita mampu membangun *personal branding*, maka itu akan menjadi daya tarik tersendiri. Ketika *personal branding* kita sudah mulai dikenal orang lain, peluang yang akan kita dapatkan akan jauh lebih besar.

Ada beberapa manfaat ketika kita bisa mem-*branding* diri, manfaat tersebut antara lain:

1. Kredibilitas diri meningkat. Jika kita mampu melakukan apa yang kita katakan, sesuatu yang kita tunjukkan berkaitan dengan kemampuan kita, perlahan kredibilitas kita akan meningkat. Orang akan memperhatikan apa yang kita lakukan.
2. Meningkatkan rasa percaya diri. Membangun *personal branding* akan membuat kita berpikir positif karena kita terus fokus pada area yang kita punya kelebihan. Rasa percaya diri muncul karena

kita secara bertahap mengembangkan apa yang dibutuhkan untuk meningkatkan *personal branding* kita. Dengan kata lain, kita terus fokus untuk menjadi lebih baik. Ketika kita melakukan semuanya dengan baik dan mendapatkan respons positif dari orang-orang di sekitar kita, mungkin kita tidak lagi memikirkan kekurangan yang ada pada diri kita.

3. Jadikan diri Anda memiliki nilai lebih. Dengan kemampuan mem-*branding* diri, maka kita akan mampu menumbuhkan citra positif tentang diri kita kepada orang lain. Ketika kita mampu menumbuhkan citra diri yang positif terhadap orang lain, maka kita akan terlihat lebih berharga.
4. Perluas jaringan. Orang lebih tertarik pada orang yang kompeten di bidangnya. *Personal branding* adalah jembatan yang menghubungkan kita dengan para profesional lainnya. Semakin luas jaringan kita, semakin besar kesempatan kita untuk mendapatkan sesuatu yang sesuai dengan keahlian kita.
5. Kita merasa lebih mudah untuk menarik orang lain. Semakin baik citra diri kita dikenali oleh orang lain, semakin mudah bagi kita untuk menarik orang lain kepada kita. Salah satu hal yang harus kita lakukan untuk menumbuhkan citra diri yang positif adalah dengan mem-*branding* diri kita sendiri.
6. Nikmati momen menjadi diri sendiri. *Personal branding* bukan hanya sekadar pencitraan atau

menjadi pribadi yang berbeda dari kita yang sebenarnya. Sebaliknya, kita dituntut untuk menjadi diri sendiri dan apa adanya. Kita tahu apa yang sedang dilakukan dan diperjuangkan. Kita menikmati momen di mana kita bisa mengekspresikan diri sesuai dengan tujuan hidup dan rencana yang telah kita buat. Oleh karena itu, sebelum kita memulai kampanye *personal branding*, sangat perlu untuk jujur pada diri sendiri untuk menemukan kekuatan luar biasa yang ada dalam diri diri sehingga kita bisa dengan mudah menjaga citra diri kita.

Bagaimana caranya kita membangun *personal branding*?

Berbicara adalah salah satu cara kita untuk dapat mem-*branding* diri. Namun, hal yang perlu diingat adalah jangan berbohong hanya untuk membangun *personal branding*. Berbicara untuk membangun *personal branding* bukan berarti kita menyombongkan diri. *Personal branding* di sini adalah kita hanya mengomunikasikan kompetensi yang kita miliki kepada orang lain, agar orang lain mengetahui apa kompetensi apa yang kita miliki.

Dalam berbicara untuk mem-*branding* diri kita dapat menerapkan rumus berikut:

$$\boxed{\text{Me}} \times \boxed{\text{Delivery}} \times \boxed{\text{Content}}$$

Berbicaralah dengan:

Me= Sebagai pribadi, kita harus memperbaiki diri dalam hal sikap, perilaku, dan penampilan. Ketika berada di depan lawan bicara, kita tidak hanya menampilkan polesan luar, tetapi *inner* aura, bagian dalam diri kita akan terpancar keluar, perkataan kita didengar dan mengandung energi. Pada bagian ini, tentunya kita harus mengidentifikasi diri kita terlebih dahulu. Ketika kita mampu mengenali diri sendiri, kita akan tahu apa yang unik dari diri kita. Ketika kita sudah mengetahui keunikan kita sendiri, itulah yang akan kita tonjalkan.

Delivery= Bagaimana kita membawa informasi ke lawan bicara dan menancapkan di alam bawah sadar mereka. Pada bagian ini, kita harus bisa menunjukkan kredibilitas ketika berbicara dengan orang lain, agar mereka percaya dengan apa yang kita katakan. Jika ingin orang lain mudah percaya kepada kita, tentunya kita harus bisa menampilkan rasa percaya diri. Bagaimana orang lain percaya pada kita, sedangkan kita sendiri tidak percaya? Oleh karena itu, tunjukkan kepercayaan diri saat berbicara dengan orang lain.

Content= Adalah pesan yang disampaikan kepada lawan bicara. Pada bagian ini, apa yang kita sampaikan adalah hal positif yang kita miliki. Kesalahan yang sering kita lakukan adalah kita justru berbicara pada diri sendiri dan menilai diri kita sendiri dengan kelemahan kita. Misalnya "Hari ini saya akan memberikan materi tentang bagaimana berbicara yang baik. Saya sebenarnya kurang terampil dalam bidang

ini, tetapi saya mencoba untuk memberikan apa yang saya ketahui..” Ini adalah pengakuan yang tidak tepat yang disampaikan kepada lawan bicara karena akan mengurangi kepercayaan mereka kepada kita. Kita sebenarnya tidak kompeten, tetapi tidak boleh mengatakannya, katakan saja, “Hari ini saya akan memberikan materi tentang bagaimana berbicara yang baik”. Ini akan terlihat lebih kredibel. Apakah kita berbohong? Tidak juga. Kita hanya menampilkan kepercayaan diri dan menghindari menghakimi diri sendiri. Berbicaralah layaknya sebagai figur, ketika berbicara usahakanlah menunjukkan bahwa kita adalah orang yang kredibel.

Kemampuan kita mem-*branding* diri sangat penting untuk membangun citra diri yang positif. Citra diri yang positif akan membuat kita menarik. Dengan demikian, akan lebih mudah bagi kita untuk membuat orang lain terpikat. Kemampuan untuk mem-*branding* diri juga sangat didukung oleh kemampuan kita menjaga penampilan. Oleh karena itu, pastikan kita harus menjaga penampilan yang kita gunakan.

Menjaga penampilan

Ketika berbicara, penampilan yang kita gunakan sangat memengaruhi bagaimana orang lain memandang kita. Ketika pakaian yang kita kenakan bagus, akan lebih mudah bagi kita untuk memikat orang lain. Mengapa penampilan yang kita gunakan dapat membuat orang lain terpikat?

1. Orang lebih nyaman melihat sesuatu yang indah. Adalah umum bahwa orang lain menyukai keindahan dan suka melihat hal-hal yang indah. Ketika kita bisa menampilkan yang indah, tentunya kita akan terlihat enak dipandang mata orang lain.
2. Penampilan menunjukkan wibawa seseorang. Apa yang kita gunakan akan mencerminkan diri kita. Ketika kita berpenampilan asal-asalan, acak-acakan, tentu orang lain akan merasa *illfeel* melihat kita. Jika terlalu parah, orang lain akan merasa minder untuk berinteraksi dengan kita. Orang yang berwibawa tentu menjaga penampilan yang digunakan.
3. *Visual impact*. Apa yang dilihat orang lain akan memengaruhi perilaku orang tersebut. Penampilan adalah sesuatu yang langsung dilihat dan dinikmati oleh mata orang lain. Ketika kita berpenampilan baik, tentu akan memengaruhi pandangan seseorang. Ketika orang lain merasa terganggu dengan penampilan kita, tentunya perilaku mereka juga akan lebih ramah kepada kita. Mungkin Anda bisa membayangkan bagaimana orang yang lebih cantik atau lebih tampan lebih dihargai dalam pergaulan. Tampan atau cantik di sini tidak hanya berarti paras atau rupa, tetapi bagaimana seseorang menampilkan apa yang pantas untuk ditunjukkan kepada orang lain. Orang yang terlihat cantik atau tampan akan lebih dihargai dalam pergaulan. Dengan demikian, menjaga penampilan kita bisa membuat kita lebih disukai oleh orang lain.

Menjadi pribadi yang disenangi

Apakah kita benar-benar perlu menjadi seseorang yang disukai orang lain? Menjadi pribadi yang disenangi dan disukai orang lain adalah penting, tetapi kita tidak harus membuat semua orang lain senang. Lalu, bagaimana kita bisa disenangi orang lain? Coba jalankan langkah-langkah di bawah ini.

1. Jadilah moderat. Moderat adalah menghindari hal-hal yang ekstrem. Kita dapat menggunakan panduan dari tiga pilar yaitu: *Inclusion*, *Control*, dan *Affection*. Menjadi orang yang proporsional artinya kita menghindari hal-hal yang “terlalu”. Jangan terlalu banyak bicara dan jangan juga terlalu banyak diam. Kecenderungannya banyak orang yang tidak menyukai orang yang banyak bicara, tetapi jangan terlalu menyendiri. Orang yang terlalu banyak bicara disebut *oversocial*, sedangkan orang yang terlalu pendiam atau menyendiri disebut *undersocial*. Keduanya tidak baik untuk membangun relasi.
2. Menghargai *privacy*. Ada beberapa hal tentang orang lain yang membuatnya akan lebih suka kalau kita ketahui, tetapi ada beberapa hal tentang orang lain yang akan membuatnya tidak nyaman untuk diketahui. Hal-hal yang membuat kita tidak nyaman mengetahuinya disebut *privacy*. Setiap orang memiliki tiga wilayah dalam kehidupannya. *Pertama* adalah wilayah publik (diketahui oleh umum), *kedua*

adalah wilayah *privat* (hanya diketahui oleh orang terdekat), *ketiga* adalah wilayah pribadi (tidak ingin ada yang tahu). Untuk kelancaran bergaul, akan lebih baik jika kita fokus untuk mengetahui hal-hal yang membuat orang lain merasa nyaman untuk mengetahuinya (yaitu, wilayah publik).

3. Tertarik dan menarik. Ketika kita berbicara dengan orang lain, tunjukkan bahwa kita tertarik dengan apa yang mereka katakan. Walaupun kita tidak terlalu tertarik dengan isi materinya, setidaknya kita bisa menghargainya. Menghormati orang lain adalah elemen terpenting agar disukai oleh orang lain. Dengan menghormati orang lain adalah salah satu cara agar kita juga dihormati oleh orang lain.
4. Jadilah pendengar yang baik. Hal pertama yang dibutuhkan untuk menjadi pendengar yang baik adalah mendengarkan terlebih dahulu, jangan mendebat atau memotong pembicaraan orang lain.
5. Perlakukan orang lain sebagai orang penting. Kita bisa melakukan ini dengan mengingat namanya, menyimpan nomor teleponnya, mengingat kata-katanya, dan lain sebagainya. Kecenderungan orang lain merasa tersinggung ketika kita lupa namanya atau kita tidak menyimpan nomornya. Ini mungkin tampak sederhana, tetapi dapat mengganggu relasi kita.

nonajual@gmail.com/191022/GDI



Digital Publishing
19-02-20

Bab III

Membangun Kedekatan dengan Orang Lain

Tujuan percakapan adalah untuk terhubung dengan orang lain dan dunia di sekitar kita. Banyak hal yang bisa diperoleh melalui percakapan yang dibangun. Dalam percakapan, salah satunya kita bisa berbagi pengalaman. Dengan berbagi pengalaman, kita dapat berkembang dengan cara-cara baru, memperluas wawasan dan peluang, sementara hubungan kita dapat semakin dalam dan menjadi lebih bermakna. Persahabatan dan rasa kepuasan pribadi juga dapat berkembang.

Banyak orang merasa sulit atau tidak mampu membangun hubungan dengan orang lain. Sulit membangun hubungan dengan orang baru. Ada juga orang yang sulit mempertahankan hubungan dengan orang yang sudah dikenalnya. Padahal, membangun relasi dengan orang lain itu sangat penting, namun masih banyak yang belum bisa melakukannya. Apa pentingnya kita membangun kedekatan dengan orang lain? Berikut adalah alasan pentingnya membangun kedekatan dengan orang lain:

1. Menambah teman. Dengan kemampuan kita untuk membangun kedekatan dengan orang lain, kita akan lebih mudah untuk berteman. Kemampuan membangun kedekatan ini membuat kita lebih mudah bergaul, entah itu dengan orang yang baru dikenal sekalipun.
2. Menambah rezeki. Semakin banyak teman yang kita miliki, semakin banyak pula rezeki yang kita dapatkan. Rezeki tidak hanya sebatas materi saja, tetapi bisa juga dalam bentuk persahabatan, hubungan baik, dan lain sebagainya.
3. Mampu menunjang kesuksesan. Semakin kita mampu membangun hubungan dengan orang lain, maka akan semakin mudah bagi kita untuk mendapatkan kesuksesan. Kesuksesan akan lebih mudah kita raih jika kita memiliki banyak teman yang membantu kita. Dengan kemampuan membangun kedekatan ini, kita akan lebih mudah menemukan orang-orang yang mau mendukung kita. Jika kita memiliki banyak relasi, kita juga akan lebih mudah untuk mendapatkan lowongan pekerjaan dan informasi-informasi penting lainnya.

Berikut beberapa hal yang mengatakan pentingnya membangun kedekatan dengan orang lain. Untuk membangun kedekatan dengan orang lain, diperlukan kemampuan berbicara yang baik. Dengan berbicara yang baik kita akan dapat lebih mudah membuat orang lain merasa dekat dengan kita.

Membangun kedekatan melalui berbicara

Kesuksesan dalam hidup berkaitan secara langsung dengan kemampuan membangun hubungan dengan orang lain. Kita harus bisa membangun dan memperluas hubungan dengan siapa pun. Salah satu kemampuan dasar yang harus dikuasai untuk dapat membangun hubungan dengan orang lain adalah kemampuan berbicara. Dengan memiliki kemampuan berbicara yang baik, maka akan mudah bagi kita untuk menjalin hubungan. Untuk menjalin hubungan dengan lingkungan yang lebih luas kita perlu menguasai hal-hal dasar berikut dalam berbicara.

1. Berikan kesan bahwa kita antusias berbicara dengan orang lain. Ketika kita berbicara dengan orang lain, tunjukkan bahwa kita senang berbicara dengan mereka. Dengan demikian, kita bisa memberikan kesan yang baik kepada mereka. Ketika kita mampu memberikan kesan bahwa kita antusias terhadap pembicaraan orang lain, kita mampu membuat mereka lebih positif dan percaya diri. Ketika mereka merasa percaya diri, mereka pun akan lebih terbuka kepada kita dan pada akhirnya akan membuka ruang kedekatan antara kita dengan orang lain.
2. Ajukan pertanyaan tentang minat mereka. Ketika kita mengobrol dengan orang lain, ajukan pertanyaan terbuka yang akan membuat mereka berbicara tentang minat dan kehidupan mereka. Sebuah pertanyaan yang diajukan adalah jembatan antara kita dengan

orang lain. Ketika kita bisa mengajukan pertanyaan yang tepat, kita bisa masuk lebih dalam ke seseorang. Ketika orang lain sudah mulai terbuka dan mulai merasa nyaman untuk curhat atau menceritakan hal pribadi mereka kepada kita, itu akan membuka jalan untuk lebih dekat dengan mereka.

3. Berikan kesan bahwa kita dapat bekerja sama dengan mereka. Berhubungan dengan orang lain erat kaitannya dengan kemampuan kita untuk bekerja sama. Salah satu kemampuan kita untuk bekerja sama terlihat ketika kita berbicara, yaitu bagaimana kita bisa memiliki pandangan atau visi yang sama. Kita harus terbuka terhadap pendapat dan masukan dari orang lain dan kita mau menerima jika pendapat atau masukan kita tidak diterima oleh orang lain. Banyak konflik yang berujung pada renggangnya hubungan karena tidak mau mendengarkan pendapat orang lain dan keras akan pendapatnya sendiri.
4. Berikan mereka senyuman terbaik kita, saat kita tersenyum pada lawan bicara kita, kita akan menyampaikan pesan bahwa menyukai kehadiran mereka dan kehadiran mereka membawa kebahagiaan. Tersenyum pada lawan bicara membuat mereka secara sadar ingin membalas senyuman kita yang secara langsung akan membangun hubungan antara kita dengan lawan bicara.

5. Berikan saran yang bermanfaat. Salah satu cara kita membangun kedekatan dengan orang lain adalah dengan merekomendasikan beberapa hal kepada lawan bicara, seperti tempat makan, tempat wisata yang pernah dikunjungi. Kita dapat merekomendasikan hal-hal menarik kepada mereka. Jika kita bisa memberikan ide yang menarik perhatian mereka, ada kemungkinan besar mereka akan mencari kita. Kemungkinan besar mereka membutuhkan seseorang untuk membantu membuat keputusan tentang apa yang harus dilakukan ketika mereka ingin mengunjungi tempat yang kita sarankan. Tentu saja, hal ini akan membuka ruang untuk lebih dekat dengan mereka.
6. Tawarkan untuk menjalin hubungan selangkah lebih maju. Ada beberapa hal yang bisa kita lakukan untuk meningkatkan keakraban dengan orang lain. Kita bisa membuat penawaran untuk makan bersama mereka, berbincang-bincang sambil minum kopi, menonton pertandingan olahraga, dan sebagainya. Bagaimana jika orang lain tidak menerima tawaran yang kita buat? Tidak masalah. Mereka akan tetap tersanjung bahwa kita ingin menjalin keakraban kita ke tingkat yang lebih dalam. Di sisi lain, mereka akan melihat bahwa kita memiliki niat untuk menjalin hubungan kedekatan dengan mereka.

Kemampuan berbicara yang baik memiliki peran yang sangat besar untuk dapat membangun kedekatan dengan

orang lain. Kemampuan berbicara saja tidak cukup jika tidak dilandasi rasa percaya. Oleh karena itu, kita harus membangun kepercayaan dengan orang lain.

Membangun kepercayaan

Kepercayaan sangat penting dalam hubungan dengan orang lain. Dengan kepercayaan, hubungan antara kita dengan orang lain dapat berjalan dengan harmonis. Bayangkan, apa jadinya jika orang lain tidak mempercayai kita? Tentu saja tidak akan ada hubungan yang lebih dekat. Oleh karena itu, sangat perlu bagi kita untuk membangun kepercayaan. Bagaimana kepercayaan itu muncul? Kepercayaan itu datang dari orang lain, tetapi alasannya dari kita. Pertanyaannya, apakah kita pantas untuk dipercaya? Orang lain akan memercayai kita, jika kita mampu memberikan alasan bahwa kita adalah orang yang dapat dipercaya. Salah cara untuk dipercaya oleh orang lain adalah dengan ucapan kita. Apakah kita sering berbicara bohong? Apakah kita berbicara omong kosong atau sembarangan? Kita akan mendapatkan kepercayaan jika kita memantaskan diri kita sebagai orang yang layak dipercaya.

Kepercayaan adalah kekuatan “daya tarik”. Ketika kita mampu berbicara yang mendatangkan kepercayaan pada orang lain, maka orang lain akan senang berinteraksi dengan kita. Ketika orang lain merasa senang berinteraksi dengan kita, mereka akan betah membangun hubungan dengan kita.

Hubungan yang terbangun antara kita dengan orang lain harus selalu dijaga. Jangan sampai hubungan yang sudah dibangun putus begitu saja. Untuk menjaga hubungan kita dengan orang lain, kita bisa menerapkan rumus 3 M untuk menjaga hubungan.

Rumus 3M untuk menjaga hubungan dengan orang lain

Menjaga hubungan dengan orang lain sama pentingnya dengan membangun hubungan dengan orang lain. Ada tiga konsep yang sangat penting ketika berhubungan dengan orang lain, yaitu:

Rumus 1: Menghargai, tidak dapat disangkal bahwa cara membangun hubungan dengan orang lain adalah kemampuan kita untuk menghargai mereka. Kebutuhan setiap orang adalah ingin dihargai. Untuk menghargai orang lain, kita dapat melakukan hal-hal berikut.

- Berikan apresiasi atas apa yang mereka lakukan. Tidak ada orang yang ingin pekerjaannya ditolak. Oleh karena itu, hargailah apa pun yang dilakukan orang lain. Kita dapat mengatakan bahwa pekerjaan mereka sangat kreatif, sangat bagus, dan kata-kata pujian lainnya.
- Ucapkan terima kasih. Jika orang lain telah memberi kita bantuan atau sesuatu, jangan lupa mengucapkan terima kasih. Ini mungkin kata

yang terlihat sangat sederhana, tetapi sebenarnya sangat bermakna.

- Dengarkan orang lain. Jika ada orang lain memberikan pendapatnya kepada kita, cobalah untuk mendengarkannya. Jika orang lain berbicara maka untuk menghargai mereka adalah kita harus mendengarkannya.

Rumus 2: Melihat dari sudut pandang lawan bicara. Ketika kita mencoba membangun hubungan dengan orang lain, maka kita harus bisa melihat sudut pandang orang lain. Ketika kita bisa melihat dari sudut pandang orang lain, akan lebih mudah bagi kita untuk memahami mereka. Dalam berhubungan dengan orang lain, sebisa mungkin kita harus bisa mengerti, bukan meminta untuk dimengerti orang lain. Ketika kita berusaha agar orang lain yang memahami kita, maka bersiaplah untuk kecewa dan kita merasa sulit untuk membangun hubungan dengan orang lain.

Mengapa melihat dari sudut pandang orang lain itu penting? Selain untuk memahami mereka, kita juga dapat menunjukkan bahwa kita memiliki kepedulian terhadap orang lain. Ketika kita mampu menunjukkan kepedulian terhadap orang lain, maka orang lain merasa nyaman mengenal dan membangun hubungan dengan kita. Selain itu, dengan kita bisa melihat dari sudut pandang orang lain, kita bisa mendapatkan perspektif baru yang mungkin belum kita miliki sebelumnya. Banyak hal yang kita anggap

keliru menurut pandangan kita, tapi belum tentu keliru menurut orang lain, bukan karena mereka salah, tetapi mereka benar dari sudut pandang yang lain.

Rumus 3 : Menolak untuk mengkritik. Tidak ada yang suka kritik. Seperti yang dikatakan Carnegie, kritik tidak ada gunanya karena menempatkan orang dalam posisi yang salah dan biasanya membuat mereka berusaha membela diri. Kritik itu berbahaya, karena kritik yang berlebihan dapat melukai harga diri seseorang, menyakiti rasa percaya diri dan berujung pada kekecewaan. Jadi kita tidak boleh tergoda untuk mengkritik sesuatu jika tidak diminta. Bahkan jika diminta untuk mengkritik sesuatu, gunakan kritik yang membangun. Namun, ketika kita berhubungan dengan orang lain usahakan jangan mengkritik.

Lalu, jika kita tidak memberikan kritik, apa yang harus kita lakukan. Jika kita merasa kesal, marah, kecewa atau perasaan lainnya terhadap orang lain ketika berinteraksi dengan mereka, kita harus bisa mengungkapkan perasaan kita dengan benar agar tidak menyinggung perasaan mereka.

Mengungkapkan perasaan

Tentu kita pernah merasakan kesal, marah, kecewa atau perasaan lainnya terhadap orang lain ketika berinteraksi dengan mereka. Jika kita tidak mampu mengungkapkan perasaan kita kepada orang lain, tentu hal ini akan

berdampak buruk bagi diri kita sendiri dan hubungan dengan orang lain. Apa dampak buruk yang menimpa kita?

1. Terbebani. Ketika kita terus-menerus memendam perasaan kesal, marah atau kecewa pada orang lain, itu bisa membebani kita dalam kehidupan sehari-hari. Mengapa demikian? Karena perasaan yang tidak dapat diungkapkan akan mengganggu ketenangan batin kita.
2. Tidak fokus. Ketika kita merasa terbebani dalam keseharian yang kita jalani, akan membuat kita mudah kehilangan fokus dalam melakukan sesuatu. Selain itu, bisa membuat kita kehilangan *mood* yang baik dalam bekerja. Saat kita bekerja dengan *mood* yang buruk, tentu hal yang kita lakukan tidak akan maksimal. Ketika kita dalam keadaan emosi yang memuncak (tidak *mood*, kecewa, sedih, marah) maka otak akan sulit untuk berkonsentrasi.
3. Dikuasai perasaan negatif. Jika kita tidak mampu mengungkapkan perasaan yang mengganggu tersebut, maka ada kemungkinan kita akan semakin terjebak dan terus dikuasai oleh perasaan negatif.
4. Tidak mendapat kelegaan. Ketika kita tidak mampu mengungkapkan perasaan kita, itu akan membuat kita tidak fokus dalam kehidupan sehari-hari. Ketika kita tidak bisa fokus pada kehidupan sehari-hari dan tidak bisa mengendalikan yang mengganggu ini, maka kita akan terus dikuasai oleh perasaan negatif.

Ketika diri kita dikuasai oleh perasaan negatif, sulit bagi kita untuk mendapatkan kelegaan dalam diri kita sendiri. Padahal, untuk membuat diri kita bahagia, kita harus mendapatkan kelegaan, dengan kata lain, merasa plong.

Ketika kita tidak mampu mengungkapkan perasaan kita pada orang lain, dampaknya tidak hanya bagi kita secara pribadi, tetapi juga akan berdampak pada hubungan yang kita bangun dengan orang lain. Apa dampak negatifnya terhadap hubungan kita dengan orang lain?

1. Orang lain tidak mengetahui keadaan kita. Ketika kita tidak mampu mengungkapkan perasaan kita kepada orang lain, maka orang lain tidak mengerti bagaimana perasaan kita. Misalnya, jika kita jengkel, mereka mungkin tidak merasa seperti itu. Ketika hal tersebut tidak dibicarakan atau diungkapkan kepada orang lain, bagaimana mungkin orang lain mengetahuinya. Jika hal ini terus dipendam dan tidak dibicarakan, akan berdampak pada memburuknya kondisi emosional. Sebaiknya jika ada sesuatu yang tidak kita sukai dari orang lain, kita harus jujur dan mengatakannya. Dengan mengatakan hal ini kepada orang yang bersangkutan, maka akan dapat mengurangi beban kita.
2. Banyak masalah dengan orang lain tidak terselesaikan. Ketika kita tidak mampu mengungkapkan perasaan kita kepada orang lain, hal itu sering menimbulkan

konflik. Konflik yang terus didiamkan tidak akan pernah bisa diselesaikan.

Mengungkapkan perasaan jengkel, kecewa, atau tidak suka terhadap orang lain adalah sesuatu yang tidak mengenakkan. Namun, jika kita tidak mengungkapkan perasaan kita yang sebenarnya, kita justru malah rugi. Kemudian, bagaimana caranya mengungkapkan perasaan kita terhadap orang lain.

1. Jangan menyinggung perasaan orang lain. Kita mungkin saja memiliki perasaan jengkel terhadap orang lain, tetapi usahakan cara kita berbicara atau perkataan yang kita sampaikan jangan sampai menyinggung perasaan mereka. Ungkapkan perasaan kita dengan bahasa yang baik.
2. Katakan "Maaf". Sebelum kita menyampaikan perasaan jengkel kepada orang lain, sebaiknya kita menggunakan kata maaf terlebih dahulu. Hal ini untuk memperhalus bahasa yang kita sampaikan. Selain itu, agar tidak menyinggung perasaan mereka.
3. Memiliki etika. Kita harus bisa menjaga etika ketika ingin mengungkapkan perasaan kita kepada orang lain. Ketika kita tidak mampu menjaga etika pada saat menyampaikan perasaan jengkel atau ketidaksukaan kepada orang lain, hal itu tidak hanya bisa menyinggung perasaan mereka, tetapi juga bisa mempermalukan mereka. Jika hal ini terjadi, maka akan menimbulkan konflik lanjutan. Misalnya, ketika

kita memiliki sesuatu yang sangat tidak kita sukai dari orang lain, jangan menyampaikannya di depan orang lain, karena itu akan mempermalukannya.

4. Perbanyak kosakata. Memperbanyak kosakata dapat memudahkan kita untuk menyampaikan perasaan dengan bahasa yang tepat. Ketika kita mampu mengungkapkan perasaan dengan bahasa yang tepat, maka hal tersebut mampu membuat apa yang kita sampaikan terkesan baik dan positif.

Menggunakan bahasa positif

Bahasa adalah alat yang digunakan untuk berkomunikasi dengan orang lain. Bahasa yang kita gunakan juga sangat memengaruhi hubungan yang kita bangun dengan orang lain. Begitu banyak hubungan yang rusak hanya karena kita tidak mampu menjaga bahasa yang kita gunakan. Cara berkomunikasi yang positif lebih memungkinkan kita untuk membangun kerja sama dengan orang lain. Lalu, bagaimana kita bisa menggunakan bahasa yang positif? Kita harus mengetahui karakteristik kalimat dan bahasa yang kita gunakan. Karakteristik kalimat terdiri dari kalimat yang memuat kesan negatif dan kalimat yang memiliki kesan positif. Kalimat yang memiliki kesan linguistik negatif memiliki karakteristik sebagai berikut.

- Mengatakan pada orang lain hal-hal yang tidak bisa dilakukannya (memojokkan orang lain).
- Bernada menyalahkan orang lain.

- Mengandung kata-kata seperti: tidak bisa, tidak ingin, tidak mampu.
- Bernuansa kasar.
- Kata-kata yang selalu mengeluh dan pesimis.

Kalimat yang memiliki kesan kebahasaan yang positif memiliki karakteristik sebagai berikut.

- Memberitahukan orang lain tentang hal yang dapat dilakukan.
- Menyarankan alternatif.
- Mampu memotivasi dan menginspirasi orang lain.
- Kata-kata yang disampaikan bernuansa optimis.
- Menekankan pada hal-hal yang positif, bermanfaat, dan bermakna bagi orang lain.

Mengapa kita perlu mengetahui karakteristik tersebut? Dengan kita mengetahui karakteristik di atas, akan lebih mudah bagi kita untuk menggunakan bahasa-bahasa yang positif. Jika kita ingin memiliki hubungan yang lebih positif dengan orang lain, maka seringlah menggunakan kalimat dan bahasa yang positif ketika berbicara dengan orang lain. Biasakanlah untuk terus berpikir dan berkata positif karena pengaruhnya sangat besar bagi kehidupan kita.

Ingatlah pesan Mahatma Gandhi:

Jadikan pikiran kita menjadi positif, maka perkataan kita akan menjadi lebih positif.

Jadikan kata-kata kita positif, maka perilaku kita akan menjadi lebih positif.

Jadikan perilaku kita positif, maka kebiasaan kita akan menjadi positif.

Jadikan kebiasaan kita menjadi positif, maka kita akan mendapatkan kehidupan yang lebih positif.

Sekarang pertanyaannya, apakah kamu lebih suka orang yang hidupnya terlihat lebih positif? Atau apakah kamu lebih suka orang yang hidupnya terlihat negatif? Tentu kita akan lebih memilih orang yang terlihat positif. Begitu juga dengan orang lain, ketika kita mampu menunjukkan kehidupan yang positif maka orang lain akan menyukai kita. Ketika kita mampu menunjukkan pemikiran dan bahasa yang positif maka kita akan dapat lebih mudah membangun hubungan dengan orang lain. Selain itu, dengan kemampuan kita menggunakan bahasa yang positif, maka kita dapat mengelola keadaan pikiran dan emosi kita (kecewa, jengkel, marah, dan sebagainya). Dengan kemampuan untuk mengelola pikiran dan keadaan emosi kita, kita dapat menghindari kemarahan.

Menghindari kemarahan

Kemarahan merupakan gejala umum yang terjadi dalam hubungan dengan orang lain. Sumber kemarahan bisa berasal dari diri sendiri, orang lain atau situasi kehidupan yang melahirkan peristiwa tertentu. Sumber kemarahan yang ditimbulkan oleh diri sendiri terjadi karena sikap yang

labil yang membuat diri mudah terangsang untuk marah. Orang lain dapat menjadi sumber kemarahan atas perilaku kita yang merugikan, melecehkan, dan merendahkan kita. Sementara itu, situasi kehidupan sering kali menyajikan peristiwa yang bertentangan dengan keinginan, harapan, dan cita-cita kita dan mendorong kita untuk marah.

Kemarahan muncul ketika tidak ada kontrol emosi dalam diri. Kemarahan dapat ditujukan pada diri sendiri, pada orang lain atau pada keadaan. Bentuk kemarahan ini dapat berupa penarikan diri dengan meninggalkan orang dan situasi yang menyebabkan kemarahan tersebut, atau hanya sikap memusuhi dengan menganggap orang atau situasi tersebut sebagai lawan atau musuh yang mengancam yang patut diwaspadai. Kedua perilaku tersebut sebenarnya bisa mengganggu hubungan kita dengan orang lain.

Sebuah kemarahan bisa menjadi tanda atau sinyal bagi kita bahwa ada sesuatu yang tidak beres dan menuntut perhatian. Berdasarkan tanda-tanda ini, kita dapat memeriksa apakah ada perilaku kita yang menyebabkan kemarahan, bukan hanya perilaku orang lain.

Kemarahan dapat berdampak besar pada hubungan kita dengan orang lain, jadi kita harus memiliki kecakapan untuk mengatur dan mengungkapkannya. Untuk itu, kita perlu mengatur cara berpikir dan cara bertindak. Dalam konteks hubungan pribadi, kita berusaha untuk menahan amarah. Oleh karena itu, kita harus bisa mengelola amarah, karena mengelola amarah itu sangat penting. Kecakapan tersebut dapat berada pada tataran berpikir dan bertindak.

Kemampuan mengelola amarah

Marah merupakan emosi yang sering muncul dalam bentuk ucapan atau perilaku. Sama seperti emosi lainnya, kemarahan dapat mengacaukan pemikiran kita. Jika pikiran kacau, ekspresi marah juga kacau. Jika ekspresi kemarahan kita kacau, akibatnya akan sangat fatal. Kata-kata yang kita ucapkan dan tindakan yang kita lakukan pun sering tidak terkontrol. Jika hal ini terjadi, maka akan dapat merugikan diri kita sendiri, bahkan dapat merugikan orang lain.

Untuk menghadapi amarah, diperlukan sikap tenang. Sikap tenang akan terbentuk dari pikiran yang tenang. Pikiran yang tenang merupakan prasyarat untuk mengungkapkan kemarahan dengan tenang. Apakah wajar untuk marah? Marah itu wajar, karena marah adalah hak dasar setiap orang. Namun, yang perlu kita perhatikan adalah kemarahan yang tepat. Kita akan dapat melakukan kemarahan yang benar jika kita mampu mengelola kemarahan tersebut. Untuk dapat mengelola kemarahan, kita harus mengendalikan pikiran kita. Dengan mengendalikan pikiran, maka kita bisa menekan amarah atau bisa menghilangkannya dengan baik.

Dalam menghadapi orang atau hal yang sering membuat kita marah, kita bisa berpikir negatif atau positif. Apabila kita berpikir negatif, maka kita terdorong untuk membenci, menyalahkan, selalu menyalakan permusuhan dan lebih parah lagi, melakukan kekerasan. Namun, jika kita mampu berpikir positif, maka kita cenderung berpikir

dalam kerangka memecahkan masalah yang menyebabkan kemarahan. Kemampuan berpikir positif inilah yang dimaksud dengan kemampuan mengelola amarah. Lalu, bagaimana cara mengelola amarah?

1. Bertanggung jawab atas kemarahan. Marah adalah emosi yang campur aduk. Ada perasaan sakit hati, cemburu, cemas, tidak berdaya, kecewa, depresi, dan sebagainya. Ketika kita tidak mampu mengendalikan gejolak emosi kita, sering kali kita tidak menyadari bahwa sebenarnya kita sedang marah. Dengan bertanggung jawab atas kemarahan, kita memiliki titik awal untuk mengelolanya. Ketika kita bertanggung jawab atas kemarahan, kita dapat berpikir bahwa kemarahan sebenarnya adalah hal yang buruk. Dengan demikian, penekanannya adalah bertanggung jawab atas amarah, yaitu kemampuan mengelola gejolak emosi yang muncul dalam diri.
2. Mampu melihat sesuatu secara berbeda. Sebagian besar dari kita cenderung membuat penilaian yang keras terhadap perilaku seseorang yang tidak kita sukai, sehingga kita mudah marah dengan perilaku orang tersebut. Kita sering terlalu cepat menarik kesimpulan buruk kepada orang lain tanpa mengetahui akar masalahnya. Ini harus kita hindari karena itu adalah sesuatu yang buruk. Kita tidak boleh menghakimi lain semena-mena. Kita harus bisa melihat dari sudut yang berbeda. Salah satu cara untuk menghindari kemarahan yang terjadi

adalah dengan menanyakan terlebih dahulu kepada orang lain masalahannya sebelum menanggapi perilakunya. Kecenderungan untuk merespons terlalu cepat membuat kita sering salah paham. Kita bisa mengurangnya dengan teknik peninjauan kembali dengan menelusuri pikiran kita, misalnya:

- Kita berhenti sejenak
 - Kita bertanya pada diri sendiri, apakah persepsi kita berdasarkan fakta nyata atau hanya kesimpulan pribadi.
 - Jika ternyata hanya kesimpulan pribadi, apakah ada persepsi lain yang lebih baik berdasarkan fakta?
 - Jika benar berdasarkan fakta, apakah baik mengungkapkan kemarahan kita begitu saja atau kita menundanya terlebih dahulu.
3. Berpikir realistis. Kemarahan adalah sesuatu yang melibatkan lebih banyak perasaan. Perasaan terkadang bertentangan dengan logika nyata. Seseorang menjadi marah karena ia lebih mengikuti perasaannya daripada logika/pikirannya. Jika kita mengalami gejala emosi marah, sebaiknya kita tidak bertindak hanya mengikuti dorongan sesaat. Sebaiknya, mari kita coba berhenti sejenak, diam dan berpikir. Kita mencoba menelusuri proses munculnya kemarahan.

4. Berbicara pada diri sendiri. Saat menghadapi hal, perilaku, dan situasi yang membuat kita marah, agar tidak melampiaskan amarah secara sembarangan, kita bisa berhenti sejenak dan berbicara pada diri sendiri, misalnya "Tenang". Dalam keadaan tenang, kita bisa memikirkan bagaimana menyikapinya dengan baik. Dengan begitu, kita bisa meningkatkan kekuatan pengendalian diri kita dan mengurangi keinginan untuk melampiaskan kemarahan secara sembarangan yang bisa merugikan dan merusak hubungan kita dengan orang lain. Oleh karena itu, kita bisa mengurangi perasaan marah yang mulai menguasai diri kita.

Meredakan kemarahan secara konstruktif

Kemarahan terjadi karena gejolak emosi. Ketika kita memiliki sesuatu yang tidak kita sukai dengan orang lain dan menimbulkan gejolak emosi, maka kita harus bisa memikirkan bagaimana cara mengungkapkannya agar bisa diterima oleh orang lain. Saat emosi kita benar-benar sudah memuncak, maka kita harus bisa mengambil langkah agar amarah bisa dikelola. Cara terbaik untuk mengelola kemarahan adalah dengan meredamnya secara konstruktif. Bagaimana caranya meredam kemarahan secara konstruktif? Berikut beberapa cara yang bisa digunakan:

1. Kita perlu menjaga lidah. Menjaga lidah di sini berarti kita harus berpikir terlebih dahulu sebelum mengungkapkan kemarahan. Namun, jangan marah.

2. Kita perlu mengembangkan kemampuan untuk mendengarkan orang lain. Kita tidak akan menanggapi kemarahan orang lain sebelum kita mengetahui masalah yang membuat mereka marah.
3. Kita perlu mengembangkan kecakapan untuk berunding dan memecahkan masalah bersama dan saling memaafkan.
4. Kita bersedia menerapkan solusi atas masalah yang ditemukan bersama dan tidak mengulang tindakan yang membuat orang lain marah.

Kemampuan meredam amarah sangat penting untuk kita terapkan, apalagi dalam kehidupan bermasyarakat yang sering diidentikkan dengan berbagai macam konflik yang terjadi dengan orang lain. Apakah kita sering marah ketika dikritik oleh orang lain? Ketika kita mendapat kritik dari orang lain, maka kita harus mampu menghadapi kritik tersebut. Salah satu cara menghadapi kritik adalah dengan menerapkan lima strategi menghadapi kritik.

Lima Strategi menghadapi kritik

Kritik sering menjadi hal yang tidak menyenangkan, namun sering kita dapatkan dalam pergaulan. Jika ada orang lain mengkritik kita, maka kita bisa menghadapinya dengan menanggapi secara tenang. Ketika kita dikritik, kita harus tetap bisa menjaga ketenangan diri sambil memikirkan respons mana yang paling baik. Khusus dalam menanggapi kritik, kita dapat menggunakan strategi 5S berikut.

1. *Strategi Reflektif*. Strategi ini berarti kita mampu menanggapi kritik orang lain dan menunjukkan bahwa kita mengetahui perasaan dan alasan-alasannya. Strategi reflektif ini bukan berarti kita setuju dengan kritik, tetapi menyampaikan pesan bahwa kita serius dengan kritik tersebut. Ketika mendapat respons yang serius, orang yang mengkritik kita menjadi tenang. Dengan demikian, mereka dapat lebih mudah membicarakan masalahnya dengan tenang dan baik-baik.
2. *Strategi Deflektif*. Strategi ini digunakan untuk meredam kritik agresif dengan menyetujui sebagian. Strategi ini benar-benar dapat diterapkan jika kita setuju dengan beberapa kritik. Contohnya "Mungkin kamu benar, saya benar-benar kehilangan kesabaran." Dengan kata-kata seperti itu, orang yang mengkritik kita mendapatkan pembenaran. Ketika orang lain merasa telah dibenarkan, maka dari situ mereka menjadi lebih siap untuk kita ajak bicara tentang hal-hal yang ia kritik.
3. *Strategi pertanyaan*. Berawal dari strategi reflektif atau deflektif, kita dapat mengajukan pertanyaan "Apakah kamu dapat menyebutkan secara khusus tindakan saya yang tidak mengenakkan hati kamu?" Pertanyaan ini dapat meredam agresivitas orang yang mengkritik kita, dan memungkinkan kita memperoleh informasi yang dapat kita gunakan untuk meluruskan kesalahpahaman.

4. *Strategi umpan balik.* Setelah kita menunjukkan kesediaan untuk mendengarkan kritik, kita dapat menanggapi dengan memberikan umpan balik atas kritik tersebut dan cara penyampaiannya. "Saya merasa tidak enak dengan kritismu yang tajam itu. Laptop saya tiba-tiba mengalami masalah ketika ingin menyelesaikannya." Jika setelah mendengar jawaban kita orang lain tetap mau menyalahkan kita, maka kita harus tetap berpegang pada kebenaran sambil berusaha memahami perasaannya.
5. *Strategi menunda.* Ketika orang lain mengkritik kita, maka kita bisa memberikan dua tindakan, yaitu menanggapi langsung atau menunda tanggapan. Misalnya dengan mengatakan, "Saya telah mendengar apa yang kamu katakan. Saya akan memikirkan kata-katamu itu." Strategi menunda tidak dimaksudkan untuk menghindari pembicaraan tentang masalah, tetapi untuk menciptakan waktu bagi kita untuk mendapatkan ketenangan kembali dan pada waktunya dapat membicarakan masalah dengan dingin.

Kita harus bisa menyikapi kritik dengan baik, gunakan 5 strategi ini agar kita dapat mengubah kritik menjadi sesuatu yang positif bagi diri kita. Kritik bisa diibaratkan sebagai pupuk bagi tanaman. Dengan pupuk tersebut dapat membuat tanaman tumbuh lebih subur. Begitu juga dengan kritik yang bisa membuat kita semakin berkembang. Kita

harus bisa melihat sesuatu dari sikap positif, termasuk mereka yang memberikan kritik.

Kritik akan selalu ada ketika kita menjalin hubungan dengan orang lain. Akan selalu ada orang yang mengkritik kita, karena kita tidak dapat membuat semua orang lain senang. Namun banyak dari kita, selalu ingin membuat semua orang senang ketika mereka berhubungan dengan kita. Jika hal ini terus kita lakukan, akan membuat kita mendapatkan banyak kekecewaan dan kurang produktif. Oleh karena itu, kita harus bisa menghindarinya. Untuk menghindarinya, kita harus memahami teori FIRO dalam membangun relasi.

Teori Firo dalam membangun relasi

Paradoks yang menarik, orang yang disenangi orang lain adalah orang yang melakukan hal-hal yang membuat orang lain bahagia. Namun, kita tidak bisa membuat semua orang lain senang. Orang yang disukai orang lain bukanlah orang yang takut dibenci. Teori yang dikembangkan oleh William C. Schutz yaitu teori FIRO (*Fundamental Interpersonal Relation Orientation*). Ada tiga pilar dalam teori ini yaitu: *Inclusion*, *Control* dan *Affection*. Bagaimana cara kerja ketiga hal ini?

1. *Inclusion* adalah jalan tengah antara *undersocial* dan *oversocial*. Apa arti keduanya? *Undersocial* adalah kondisi seseorang yang antisosial, masa bodoh dengan apa yang dilakukan orang banyak.

Sementara *oversocial* adalah orang yang terlalu berlebihan dalam hal sosial. Baik *Over* ataupun *under* bukanlah orientasi hubungan yang baik sehingga harus mengambil jalan tengah di antara keduanya, yaitu tidak terlalu ingin menyendiri dan juga tidak berlebihan dalam hal sosial.

2. *Control* adalah jalan tengah antara *abdicraft* dan *autocraft*. Orang-orang yang biasanya ingin di belakang, hanya menjadi pengikut, cenderung menolak ketika diberi tanggung jawab. Orang seperti ini adalah termasuk kategori *abdicraft*, sedangkan orang-orang yang selalu ingin mendominasi, ingin ditegur bukan menegur, ingin dihormati bukannya menghormati, ingin dipuji bukannya memuji atau superior ini disebut dengan *autocraft*. *Abdicraft* muncul karena perasaan *incompetent* (kurang mampu), *underconfident* (kurang percaya diri). Di sisi lain, *autocraft* terjadi karena *overconfident* (terlalu percaya diri). Cara terbaik adalah mengambil jalan tengah yaitu kontrol. Anda tidak merasa rendah diri dan juga tidak merasa paling hebat.
3. *Affection* adalah jalan tengah antara *underpersonal* dan *overpersonal*. *Underpersonal* adalah orang yang dalam hubungannya dengan orang lain tidak ada ikatan, tidak memiliki maupun dimiliki, masa bodoh amat dengan orang lain, tidak ingin menjadi istimewa dan juga tidak menghususkan diri. Di sisi lain, orang yang *overpersonal* adalah orang yang ingin memiliki

ikatan yang dalam, ingin dimiliki, ingin dicintai, tidak ingin dibenci. Jalan tengah keduanya adalah bersikap *Affiction*, yaitu bisa mencintai orang lain dan mampu menerima kenyataan bahwa di dunia ini tidak semua orang dicintai dan dibenci oleh semua manusia.

Penting untuk menerapkan teori FIRO agar kita dapat membangun relasi dengan mudah. Untuk memudahkan penerapan teori ini, maka kita harus bisa membuka diri secara tepat kepada orang lain.

Membuka diri

Terkadang kita sulit untuk membangun kedekatan dengan orang lain. Dalam berhubungan dengan orang lain, ada dua pilihan, pertama kita bisa menutup diri atau kita bisa membuka diri. Sebagian besar dari kita merasa sulit untuk membangun hubungan dengan orang lain karena kita terlalu menutup diri, akibatnya, meskipun kita sudah lama berhubungan dengan seseorang, kita tidak dapat saling mengenal sepenuhnya.

Membuka diri terhadap orang lain sangat penting untuk membangun hubungan dengan mereka. Dengan membuka diri, kita dapat mengungkapkan jati diri kita dan membuat orang lain mengenal siapa kita sebenarnya. Sebaliknya, jika kita terlalu menutup diri, orang lain bisa salah paham dengan diri kita, mereka bahkan mungkin mendefinisikan jati diri kita menurut standar mereka sendiri. Tentu saja

kita mengenal diri kita lebih dalam daripada orang lain. Dengan membuka diri, kita bisa memberikan kesempatan kepada orang lain untuk mengenal kita lebih mendalam. Ketika orang lain sudah mampu mengenal kita, kita juga akan memiliki kesempatan untuk berbagi ide, selera, dan cita rasa dengan orang lain. Jika hal ini dapat kita lakukan secara konsisten, lama kelamaan akan membuat kita akrab dan bersahabat dengan mereka karena terbangun saling percaya, terhindar dari kesalahpahaman, dan dapat menciptakan rasa nyaman satu sama lain.

Setelah kita tahu bahwa sangat penting untuk terbuka dengan orang lain, maka kita harus melakukannya. Kemudian, bagaimana caranya agar kita bisa membuka diri dengan benar? Karena jika kita terlalu terbuka, kita justru membuat orang lain merasa tidak enak dan cenderung menjauh. Sebaliknya, jika kita terlalu sedikit membuka diri, kita tidak dikenal. Oleh karena itu, ada beberapa hal yang harus diperhatikan agar kita dapat membuka diri dengan baik kepada orang lain:

1. Tingkat pengenalan. Saat kita ingin terbuka dengan orang lain. Pertama-tama kita harus memahami seberapa jauh tingkat kenalan kita dengan mereka. Kita seharusnya tidak terlalu terbuka pada orang yang baru kita temui. Jadi ada batasan-batasan yang harus dilakukan ketika ingin membuka diri. Saat pertama kali bertemu dengan orang lain, sebaiknya kita hanya terbuka tentang hal-hal yang umum saja, lain halnya jika kita sudah berteman

cukup lama, maka boleh saja kita membuka diri sepenuhnya kepada mereka. Jika kita tergesa-gesa membuka diri secara berlebihan kepada orang yang baru dikenal, itu akan sangat berbahaya.

2. Kepekaan terhadap orang lain. Kita harus bisa memahami orang lain. Baik ketika kita menyampaikan informasi tertentu tentang diri kita, mereka dapat menerima atau menolak.
3. Banyaknya informasi yang diberikan. Kita harus bisa mengukur proporsi kita ketika ingin membuka diri kepada orang lain. Hal ini masih berhubungan dengan tingkat perkenalan kita dengan orang lain. Artinya, proporsi informasi yang kita berikan kepada orang lain berbeda-beda, sesuai dengan tingkat perkenalan kita dengan orang lain.
4. Unsur positif atau negatif. Ketika kita ingin terbuka kepada orang lain, kita harus jujur pada diri kita sendiri. Artinya kita bisa menyampaikan hal-hal yang kita sukai dan hal-hal yang tidak kita sukai, sehingga orang lain bisa mengetahui dengan jelas.
5. Kedalaman informasi. Ada informasi diri yang masih bersifat umum dan ada informasi yang bersifat privat. Kita hanya perlu berbagi informasi pribadi dengan orang-orang tertentu. Orang-orang yang menurut kita pantas untuk mengetahuinya.

Kemampuan untuk membuka diri terhadap orang lain sangat penting. Namun, masih banyak orang yang tidak

bisa melakukannya. Mereka merasa malu pada diri mereka sendiri. Rasa malu ini yang sering kali menghambat terjalannya relasi dengan orang lain. Oleh karena itu, kita harus bisa mengatasi rasa malu yang ada pada diri kita.

Mengatasi rasa malu

Untuk dapat berhubungan dengan orang lain, kita harus mau bersikap terbuka. Ketika kita ingin bersikap terbuka berarti kita harus menumbuhkan rasa percaya diri. Ketika kita ingin menumbuhkan rasa percaya diri, maka kita harus mampu mengatasi rasa malu yang sering menyerang ketika kita ingin membangun hubungan dengan orang lain. Salah satu hambatan untuk memulai kontak dan berhubungan dengan orang lain adalah rasa malu. Rasa malu yang kita kelola ternyata berdampak buruk bagi kita. Dampaknya adalah sebagai berikut.

1. Kita menjadi gelisah dan bingung. Pikiran kita dipenuhi dengan berbagai pikiran negatif, pikiran negatif ini akan membuat keadaan pikiran kita menjadi campur aduk. Ketika pikiran kita dalam keadaan kacau, itu membuat kita gelisah. Ketika kita merasa tidak nyaman, sering kali membuat kita bingung. Jika kita bertemu dengan orang baru, maka rasa malu ini muncul kembali. Ketika kita memiliki rasa malu ketika bertemu dengan orang baru, sering kali membuat kita berbicara kaku dan gelisah. Pada akhirnya akan membuat kita bingung mau berkata apa.

2. Merasa diri rendah. Kita terkadang merasa malu dengan kondisi fisik yang kita miliki, merasa jelek dan sebagainya. Merasa lebih pendek atau hal-hal yang menyangkut kondisi fisik. Kita cenderung merasa minder karena kondisi fisik yang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini sebenarnya sangat keliru karena sebenarnya Tuhan telah menciptakan kita dengan sebaik-baiknya. Masalahnya hanya karena kita tidak bersyukur kepada Tuhan.
3. Merasa tidak nyaman dan tidak percaya diri. Ketika kita sudah merasa rendah diri, maka hal tersebut membuat kita menjadi orang yang tidak percaya diri. Ketika kita menjadi orang yang tidak percaya diri, maka rasa malu ini akan terus muncul. Jika hal ini terus berlanjut, akan membuat kita tidak produktif dan tidak bisa menjadi orang yang berprestasi. Hal buruknya, kita akan tersingkir dari pergaulan dan akan sulit mendapatkan teman.
4. Sulit membangun keakraban. Ketika kita sering merasa malu, maka kita sering merasa bingung, merasa rendah diri, dan merasa tidak percaya diri. Jika hal tersebut terus dibiarkan akan membuat kita menutup diri. Ketika kita sering mengelola rasa malu ini, kita menjadi orang kurang berinteraksi dengan orang lain. Pada akhirnya, ketika kita tidak mampu membuka diri dan sedikit berinteraksi dengan orang lain, maka akan sulit bagi kita untuk membangun keakraban dalam lingkungan sosial.

Rasa malu sangat mengganggu dan menghambat hubungan dan pergaulan kita dengan orang lain. Oleh karena itu, kita perlu menyikapinya. Kemudian, bagaimana caranya mengatasi? rasa malu? Ada beberapa cara yang dapat kita lakukan untuk mengatasi rasa malu:

1. Temukan penyebab yang sebenarnya. Penyebab sebenarnya dari rasa malu adalah kita selalu berpikiran negatif terhadap diri kita sendiri. Kita sering berbicara buruk tentang diri kita sendiri. Kita merasa jelek dalam penampilan padahal sebenarnya tidak seperti itu. Kita merasa orang lain berpandangan buruk tentang kita dan pikiran negatif lainnya terhadap diri sendiri. Oleh karena itu, untuk mengatasi rasa malu kita harus menghilangkan pikiran negatif tersebut.
2. Optimis. Selanjutnya, untuk mengatasi rasa malu, kita harus menjadi orang yang optimis. Optimis berarti berusaha untuk terus berpikiran positif. Memang kita tidak bisa mengharapkan semua orang menyukai kita, namun dengan berpikir optimis, maka akan memengaruhi tindakan kita menjadi lebih positif. Selain itu, apa yang kita bicarakan dan apa yang kita lakukan juga menjadi lebih optimis dan positif.
3. *Self-talk*. Artinya berbicara pada diri sendiri. Dalam keadaan sadar kita selalu melakukan percakapan dengan diri kita sendiri. Kita berusaha menanamkan hal-hal positif dalam diri kita. *Self-talk* selalu menggunakan kata-kata positif. Hal ini dilakukan

untuk memprogram alam bawah sadar dan keyakinan dalam diri. Self-talk dapat dilakukan sebelum, selama atau setelah mengalami rasa malu.

4. Mengelola persepsi. Persepsi adalah tanggapan kita terhadap peristiwa, hal atau orang yang kita jumpai. Persepsi memengaruhi pikiran, perasaan, dan tindakan kita. Malu adalah persepsi. Jika kita merasa malu, persepsi kita cenderung tertutup oleh keraguan dan ketidakamanan, harga diri rendah, perasaan dan pikiran cermin, kecemasan dan keraguan.. Akibatnya, kita tidak bisa merasakan, berpikir, dan berperilaku dengan baik. Dalam keadaan seperti itu, kita cenderung tidak kritis terhadap perasaan dan pikiran kita sendiri, dan akibatnya kita akan mengambil kesimpulan tanpa alasan yang tepat, yang dapat merugikan diri sendiri.

Kita sering kali tidak menyadari bahwa kita menarik kesimpulan berdasarkan persepsi. Kesimpulan bisa menjadi tanda bahwa kita memiliki harga diri yang rendah, kesimpulan bisa menghalangi kita untuk melihat dengan pikiran jernih, bahkan tidak jarang kesimpulan tersebut menimbulkan perasaan negatif dalam diri. Oleh karena itu, kita harus mampu mengelola persepsi kita terhadap sesuatu.

Mengapa kita harus mampu menjaga persepsi? Berikut adalah beberapa alasan mengapa kita harus mampu menjaga persepsi kita terhadap sesuatu.

1. Orang lain akan memandang kita sebagaimana kita memandang diri kita sendiri. Sikap kita terhadap diri kita sendiri akan memantul kepada kita dan juga kepada orang lain. Jika kita menganggap diri kita tidak pandai bergaul, orang lain lambat laun akan berpikiran sama seperti yang kita pikirkan. Jika kita merasa gugup dan gagap dalam berbicara dengan orang lain, maka perilaku dan sikap kita akan berperilaku demikian sehingga *image* yang terbangun di benak orang lain persis seperti bagaimana kita memandang diri kita sendiri. Oleh karena itu, kita harus memiliki pandangan positif terhadap kita sendiri.
2. Biasakan untuk bisa menjaga dan mengendalikan kondisi emosi. Orang akan menangkap dan memantulkan emosi kita. Jika kita merasa antusias, orang lain juga akan merasa antusias berbicara dengan kita. Jika kita telah menunjukkan ketidaktertarikan pada orang lain sejak awal, maka mereka pun tidak akan tertarik untuk berbicara dengan kita.
3. Berprasangka baik kepada orang lain. Orang lain akan berperilaku seperti yang kita pikirkan terhadap mereka. Jika kita menganggap orang lain dingin dan angkuh, mungkin yang akan terlihat adalah sikap angkuh dan dingin mereka. Sebaliknya, jika kita berpikir bahwa orang lain itu menarik, hangat dan menyenangkan, maka itulah yang akan muncul.

Jika kita terus menerus merasa malu, maka kita sulit untuk memulai hubungan dengan orang lain, apalagi memelihara dan mengembangkannya. Rasa malu ini sangat mengganggu dan menghambat hubungan kita dengan orang lain baik saat memulai hubungan, selama proses hubungan, atau ketika mengakhiri hubungan. Jadi, jika kita masih sering merasakan rasa malu yang berlebihan, maka segera atasi.

Rasa malu yang terus-menerus dikelola akan menimbulkan konflik ketika berhubungan dengan orang lain. Apakah konflik yang terjadi ini justru membuat kita semakin merasa bersalah dan malu? Tidak perlu, dalam setiap hubungan akan selalu ada konflik yang terjadi, namun konflik tersebut harus kita hadapi untuk menyelesaikannya.

Selain itu, jika kita amati, orang yang memiliki rasa malu yang berlebihan sering kali memiliki perasaan yang tidak enak terhadap orang lain. Maksudnya orang yang memiliki sifat pemalu yang berlebihan sering kali enggan untuk melakukan sesuatu. Mereka sering mengatakan tidak/menolak ajakan kepada orang lain karena rasa malu yang berlebihan ini. Mengatakan tidak kepada orang lain boleh saja, asalkan itu hal yang benar. Jangan sampai kita menolak sesuatu yang bisa membuat kita tumbuh dan menjadi pribadi yang lebih baik.

Mengatakan “Tidak” yang tepat

Kata “Tidak” dapat digolongkan menjadi dua, yaitu kata “Tidak” yang berdampak baik dan ada kata “Tidak” yang dapat merusak. Pertama adalah “Tidak” yang berasal dari “Tidak”. Contohnya adalah ketika kita menolak ajakan orang lain tanpa tujuan dan alasan yang jelas, bahkan kita mengatakannya dengan bahasa yang tidak menyinggung atau mengancam. Ketika kita diajak berbuat baik, kita menolaknya. Ketika kita diajak melakukan sesuatu yang buruk, kita juga menolak. Memang, pada bagian ini, adalah hak kita untuk mengatakan “Tidak” atau menolak sesuatu. Namun, jika hal tersebut adalah sesuatu yang baik mengapa kita harus menolaknya? Jangan sampai karena kita terlalu sering berkata “Tidak” membuat kita hanya mengenal beberapa orang dengan tingkat loyalitas dan kedekatan yang rendah. Tentu hal ini harus kita perbaiki. Apakah kata “Tidak” yang kita ucapkan membuat orang lain kurang tertarik? Apakah kata “Tidak” yang kita ucapkan membuat kita tidak memiliki relasi yang luas dengan orang lain? Apakah kata “Tidak” yang kita katakan menghambat kita untuk menjadi produktif?

Kedua adalah “Tidak” yang egois. Pernahkah kita berhubungan dengan orang yang selalu mengatakan “Tidak” ketika ditanya, tetapi malah “memaksa” orang lain untuk mengatakan “Ya” untuk sesuatu yang dimintanya. Orang yang termasuk dalam bagian ini, ketika menolak orang lain atau mengatakan “Tidak” biasanya tidak memperhatikan apakah orang lain merasa tersinggung

atau tidak. Maksudnya bahasa yang digunakan cenderung menyakiti perasaan orang lain dan bertujuan untuk menguntungkan diri sendiri. Kata “Tidak” semacam ini mengandung keegoisan, dorongan untuk memenangkan diri sendiri. Dalam hubungannya dengan orang lain, kata “Tidak” semacam ini termasuk ucapan, sikap, dan perilaku yang tidak disukai oleh semua orang. Artinya, kata “Tidak” yang egois dapat menghancurkan hubungan dengan orang lain.

Ketiga adalah kata “Tidak” yang asertif. Kata “Tidak” model ini merupakan ungkapan yang ditempatkan pada hal yang tepat, yaitu dapat dikatakan menolak hal yang buruk. Kata tidak ini diungkapkan dengan bahasa yang santun, dengan alasan yang kuat dengan tujuan untuk memperbaiki diri atau memperbaiki hubungan kita dengan orang lain. Mengatakan “Tidak” tidak dilakukan sembarangan dan asal-asalan.

Jadi, kapan waktu yang tepat untuk mengatakan “Tidak”?

Jika kita mengatakan “Ya” hanya karena merasa terpaksa untuk mengatakannya atau merasa bersalah jika mengatakan tidak, maka inilah saatnya untuk mengatakan tidak. Jika kita berharap terlalu banyak dari pemahaman orang lain yang sebenarnya kita ingin kita tolak, maka kita akan menjadi orang yang sangat tidak produktif. Hal yang harus kita perhatikan adalah penting untuk mengabaikan kebutuhan untuk menyenangkan semua orang. Jika kita tidak mampu menekankan apa yang penting bagi kita, maka

kita akan berada dalam situasi yang sulit. Oleh karena itu, jika memang harus mengatakan “Tidak”, jangan ragu untuk mengatakan kata “Tidak” kepada orang lain.

Jika kita ragu untuk mengatakan “Ya” atau “Tidak”, maka kita harus mengevaluasi terlebih dahulu waktu yang tersedia. Kita harus realistis, dengan mempertimbangkan tugas-tugas yang tampak. Ini termasuk persiapan, tindak lanjut, dan perjalanan. Jika waktu kita tidak sebanding dengan pekerjaan tersebut, maka katakan saja "tidak".

Mengatakan "tidak" seharusnya tidak merusak hubungan dengan orang lain. Bagaimana cara kita mengatakan “Tidak” kepada orang lain agar tidak merusak hubungan kita dengan mereka?

1. Gunakan bahasa isyarat. Mengatakan “Tidak” tidak selalu diungkapkan dengan kata-kata, tetapi bisa juga dilakukan dengan bahasa isyarat. Jika memungkinkan untuk menggunakan bahasa isyarat, maka gunakanlah. Ada banyak bahasa isyarat yang bisa kita pilih, misalnya gerakan bibir mulut, gerakan kepala, gerakan tangan, ekspresi wajah, dan lainnya.
2. Ekspresikan dengan jujur dan cerdas. Meskipun kita tidak mudah untuk mengatakan “Tidak” kepada orang lain, tetapi suka atau tidak suka, kita harus mempraktikkan ini. Ketika kita mengatakan “Ya” tetapi sebenarnya kita perlu mengatakan “Tidak” maka hidup kita akan sulit dengan kata-kata kita sendiri.

3. Minta atau tanyakan, jangan mengatakan “Ya” atau “Tidak” secara langsung dan segera. Pikirkan dulu, bila perlu, luangkan waktu untuk berpikir atau memutuskan apakah kita akan mengatakan “Ya” atau “Tidak”. Pertama-tama kita perlu menanamkan dalam diri kita bahwa mengatakan “Tidak” bukanlah keputusan yang hina, berdosa atau tercela.

Kata "tidak" digunakan untuk menolak sesuatu. Ketidakmampuan kita untuk mengatakan "tidak" secara tepat akan menyebabkan konflik dengan orang lain. Kita dapat menggunakan 8 model penolakan berikut agar dapat terhindar dari konflik ketika mengatakan "tidak" untuk menolak sesuatu kepada orang lain.

Delapan model penolakan

Mengatakan tidak pada penolakan yang tepat harus dilakukan dengan sopan dan hormat. Berikut adalah beberapa model untuk mengatakan tidak dengan sopan tetapi hormat.

Model 1 = Maaf+ Tidak + Terima Kasih

Cara ini dilakukan dengan mengungkapkan secara lugas dan sederhana ketika menolak ajakan orang lain. “Maaf saya tidak bisa. Terima kasih telah memercayai saya untuk mengambil tanggung jawab itu.” Kita tidak selalu harus memberikan alasan yang mendetail, apalagi jika alasan penolakan bersifat pribadi. Ingat, adalah kita harus tetap sopan, karena kita tidak ingin hubungan dengan orang lain

rusak hanya karena cara mengucapkan kata tidak yang keliru.

Model 2 = Pujian + Tidak

Cara ini dilakukan dengan terlebih dahulu memberikan pujian atas ajakan orang lain agar tidak tersinggung. Setelah itu, baru kita mengatakan bahwa sebenarnya kita tidak mau. Hal ini dilakukan agar orang lain merasa dihargai, didengar, dan dihormati. Misalnya “Wah, pertemuan itu rupanya sangat penting, terima kasih undangannya, sayangnya saya tidak bisa hadir.”

Model 3 = Tidak + Alasan singkat

Ketika kita mendapat undangan dari orang lain, tetapi kita merasa tidak bisa menerima ajakan/tawaran orang tersebut, sebaiknya kita menolaknya. Bagaimana caranya? Kita bisa menolaknya dengan mengatakan “Tidak” dan memberikan beberapa alasan. Misalnya, “Sepertinya saya tidak bisa ikut denganmu pada kegiatan itu, saya memiliki kesibukan lain.”

Terkadang kita tidak perlu menceritakan sesuatu yang spesifik untuk mengatakan “Tidak”. Berikan saja alasan yang singkat, tetapi pastikan bahwa hal tersebut bisa mewakili kita.

Model 4 = Tidak + Alasan singkat + Alternatif

Mungkin terkadang kita memiliki pandangan yang berbeda dengan orang lain, dan tidak setuju dengan apa yang dikatakan orang lain untuk melakukan sesuatu.

Jika, kita ingin menolaknya, kita dapat melakukannya dengan memberikan alasan penolakan ditambah dengan memberikan alternatif lain. Kata “Tidak” baik bila ditawarkan dengan sebagai alternatif. “Saya sebenarnya ingin sekali membantu kamu, tetapi saya memiliki pekerjaan lain. Saya harus menyelesaikan tugas saya segera. Kamu bisa meminta bantuan dengan kakakku.”

Model 7 = Tidak + Bos/Orangtua/Tidak mengizinkan

Ketika kita diajak pergi atau melakukan sesuatu yang sebenarnya tidak kita sukai dan hal tersebut juga dilarang oleh orangtua kita. Salah satu pendekatan yang dapat kita gunakan adalah dengan mengatakan bahwa orangtua atau bos tidak mengizinkan jika melakukan hal tersebut. “Aku tidak bisa ikut ngumpul dengan kalian, karena aku dilarang oleh orangtuaku jika ikut kegiatan yang terlalu malam.”

Model 8 = Menghindar

Ketika kita terlalu sulit untuk langsung mengatakan tidak kepada orang lain, entah itu merasa tidak enak dan sebagainya, maka kita dapat melakukan penolakan secara tidak langsung. Misalnya, apakah kamu dapat memberi saya waktu untuk berpikir dulu? Saya akan menghubungi kamu jika sudah siap. Ini adalah salah satu cara menolak dengan cara menghindar.

Ketidakmampuan untuk menolak orang lain akan sering menimbulkan konflik. Konflik adalah sesuatu yang sering terjadi ketika kita berhubungan dengan orang lain. Ini adalah sesuatu yang wajar. Namun, meskipun terjadinya

konflik adalah sesuatu yang wajar, kita tidak serta-merta membiarkannya begitu saja. Kita harus mampu menghadapi konflik-konflik yang terjadi.

Menghadapai konflik

Konflik merupakan hal yang sering terjadi dalam hubungan dengan orang lain. Konflik terjadi karena adanya pertentangan antara satu hal dengan hal lainnya. Ada begitu banyak konflik yang dibuat orang karena kata-kata mereka sendiri, bahkan ada pepatah yang mengatakan “Mulutmu adalah harimaumu”. Ketika kita tidak mampu mengatakan hal-hal yang baik kepada orang lain, konflik sering terjadi. Ketika konflik dibuat dari kata-kata, kita juga bisa mengatasinya dengan kata-kata.

Bagaimana cara menghindari konflik dengan orang lain?

Pada dasarnya konflik akan selalu ada, namun kita harus berusaha meminimalisir terjadinya konflik dengan orang lain. Berikut adalah beberapa hal yang dapat kita lakukan, agar kita dapat menghindari konflik.

1. Jaga perkataan. Kata-kata kasar, menyinggung, merendahkan, menghina orang lain dengan sengaja atau tidak disengaja sering menimbulkan konflik. Apalagi jika kata-kata tersebut disampaikan kepada orang yang mudah tersinggung. Oleh karena itu, kita harus bisa menjaga perkataan yang kita ucapkan.
2. Jangan terlalu banyak berbicara. Dalam banyak bicara pasti banyak salah, itulah istilah yang sering

kita dengar. Ketika kita terlalu banyak bicara, kita tidak menyadari apakah yang kita bicarakan itu baik atau buruk. Ketika kita banyak bicara, kita tidak tahu apakah orang lain tersinggung apa yang kita katakan. Meniru itu, kita juga akan kesulitan untuk bisa menghargai orang lain. Semakin banyak kita berbicara, semakin sulit bagi kita untuk menghargai orang lain. Semakin banyak kita berbicara, semakin sulit bagi kita untuk disukai oleh orang lain.

3. Perhatikan etika saat berbicara. Dalam berbicara ada etika-etika yang harus kita lakukan. Ketidakmampuan untuk menjaga etika saat berbicara dengan orang lain, sering kali membuat orang lain kesal, atau bahkan membuat mereka marah dan merasa tidak dihargai. Hal inilah yang sering menimbulkan konflik.
4. Jujur. Sering kali konflik yang terjadi diakibatkan kita berbohong atas apa yang kita katakan. Ketika kita berbohong tentang suatu kesalahan, itu akan akan membuat kesalahan itu terus bertambah.

Lalu, bagaimana ketika terjadi konflik dengan orang lain? Ketika sudah terjadi konflik dengan orang lain, maka kita harus bergegas untuk menyelesaikannya. Adapun cara-cara yang dapat kita gunakan adalah sebagai berikut.

1. Katakan maaf. Maaf bukanlah hal yang buruk untuk dikatakan. Kata maaf juga tidak menunjukkan bahwa kesalahan selalu ada pada kita. Jika kita merasa salah, jangan sungkan untuk meminta maaf kepada orang

lain. Jika itu kesalahan orang lain, jangan ragu untuk memaafkannya. Maaf sangat berpengaruh dalam menjaga hubungan dengan orang lain. Terkadang kita meminta maaf bukan berarti bahwa kita adalah orang yang salah, tetapi kita sadar bahwa menjaga hubungan itu sangat penting.

2. Lihatlah masalah secara proporsional. Saat kita punya masalah dengan orang lain, bicaralah secara wajar, tidak perlu berbicara seperti melebih-lebihkan. Sering kali karena kita tidak bisa membagi sesuatu, justru hal itulah yang menyebabkan masalah. Dengan berbicara wajar tanpa melebih-lebihkan, maka kita akan memiliki pandangan yang optimis, sehingga kita dapat menghindari suatu konflik, dapat mengurangi atau menguranginya.
3. Berkompromi. Berkompromi di sini maksudnya adalah belajar memaklumi apa yang orang lain katakan dan tidak memasukkannya ke dalam hati sehingga apa pun yang terjadi dianggap sebagai hal yang wajar, tidak berlebihan. Kita akan bertemu banyak orang lain dengan kriteria mereka sendiri. Kita tidak bisa mengharapkan orang lain untuk memahami kita, tapi kitalah yang harus memahami orang lain. Dengan mampu memahami orang lain, maka kita akan mampu menyelesaikan konflik yang terjadi. Untuk bisa memahami orang lain, maka jangan terlalu sering mengkritik mereka.

Jangan sering mengkritik

Apakah kamu suka jika orang lain mengkritikmu sepanjang waktu? Tentu saja tidak, bukan? Begitu juga dengan orang lain, mereka tidak suka jika terlalu banyak memberikan kritik. Jika ternyata kita diminta untuk memberikan masukan tentang sesuatu, lantas apa yang harus kita lakukan? Banyak orang yang memberikan masukan membuat kesalahan yang tidak perlu yang berdampak pada merenggangnya hubungan dengan orang yang diberi masukan karena tidak mengerti bagaimana memberikan masukan yang benar. Kesalahan yang sering kita lakukan saat memberikan masukan kepada orang lain:

1. Terlalu blak-blakan. Kita harus mampu memfilter apa yang harus dikatakan dan apa yang tidak boleh dikatakan dalam memberikan masukan kepada orang lain. Apa artinya terlalu blak-blakan? Kata-kata yang blak-blakan artinya kita berbicara tanpa melihat sudut pandang orang lain. Berkata blak-blakan terjadi tanpa adanya filter, apa pun yang terlintas dalam pikiran langsung dikatakan.
2. Sok menggurui. Orang kali mungkin meminta masukan kepada kita, tetapi kita tidak boleh menjadi sok pintar, sok hebat dari orang lain. bahkan seolah-olah berbicara dengan nada menggurui. Hal ini tentu saja membuat orang lain merasa tidak enak dan diremehkan. Kita harus membangun suasana yang setara agar orang lain merasa kita adalah teman

yang tepat untuk meminta saran atau masukan. Kita juga harus membangun suasana bersahabat saat memberikan masukan kepada orang lain. Mereka sebenarnya membuat beberapa kesalahan, tetapi kita tidak boleh menyalahkan mereka. Kita harus bisa memahami orang lain dari sudut pandang mereka. Sebagian besar dari kita, secara spontan berkata, "Eh kamu salah". Jangan pernah mengucapkan kata-kata ini dari mulut kita. Sekalipun orang lain bersalah, gunakan bahasa yang ramah dan santai saat menyampaikan kesalahan yang telah mereka lakukan.

3. Kurang peka. Ketidakepekaan membuat kita dipandang oleh orang lain bahwa kita tidak mampu berempati dengan mereka.

Jika orang lain melakukan kesalahan, jangan terburu-buru untuk mengkritik. Jika orang lain telah melakukan kesalahan dan kita merasa hal itu dapat menimbulkan konflik, maka kita harus bisa mengubah konflik yang terjadi menjadi konflik yang dapat membangun dan mempererat hubungan.

Mengubah konflik ke arah yang memperkuat hubungan

Konflik merupakan gejala umum dalam hubungan dengan orang lain. Konflik adalah suatu keadaan ketika dua pihak saling bertentangan karena perbedaan kepentingan dan

tujuan. Konflik terdiri dari konflik destruktif dan konstruktif. Konflik destruktif adalah konflik yang dapat mendatangkan hal-hal negatif. Konflik destruktif ini membuat hubungan yang berpotensi untuk lebih berkembang menjadi hancur karena konflik tersebut tidak diselesaikan dengan baik. Selain itu, konflik konstruktif adalah konflik yang dapat membangun. Suatu konflik akan bersifat konstruktif jika dapat dikelola dengan baik. Jika konflik dapat dikelola dengan baik, maka akan mampu mendatangkan hal-hal berikut:

1. Meningkatkan kepercayaan. Pihak-pihak yang berkonflik menyadari adanya perbedaan di antara mereka, tetapi mereka mampu mengintegrasikan perbedaan-perbedaan tersebut dan mengatasi benturan-benturan yang terjadi. Sebuah konflik yang dapat dibangun dengan baik dapat menumbuhkan kepercayaan, "Saya percaya kamu dapat memahami saya."
2. Meningkatkan keakraban. Salah satu aspek keakraban dalam hubungan dengan orang lain adalah kedua belah pihak mampu menerima dan menanggapi perilaku masing-masing melalui umpan balik yang jujur. Keakraban dibangun ketika pihak-pihak yang terlibat dalam konflik bersedia untuk terbuka terhadap hal-hal yang menyebabkan konflik dan bersama-sama mengalahkannya. Keterbukaan antarpihak dapat memungkinkan mereka untuk saling mengenal. Keterbukaan itu membuat kedua

belah pihak lebih bisa memahami, menerima, dan mendukung satu sama lain, yang pada akhirnya dapat meningkatkan keakraban satu-sama lain.

3. Meningkatkan harga diri. Pihak-pihak yang berkonflik yang mampu mengatasi konflik akan membuat mereka semakin percaya satu sama lain dan percaya bahwa hubungan mereka satu sama lain cukup kuat, tidak rusak dan tidak putus hanya karena konflik. Dengan kemampuan menyelesaikan konflik, mereka juga semakin percaya diri dalam mengatasi kesulitan hidup. Hal ini akan meningkatkan harga diri mereka.
4. Mencapai solusi yang kreatif. Pemecahan masalah membutuhkan proses. Dengan proses pemecahan masalah yang baik, kedua pihak yang berkonflik mencapai solusi yang kreatif. Ketika Anda mampu melakukan pemecahan masalah secara kreatif, Anda akan mampu membuat penyelesaian konflik sama-sama mendapatkan keuntungan “Menang-menang” (*win-win solutions*). Solusi ini juga dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan masing-masing sehingga pada akhirnya kedua pihak puas atas hasil penyelesaian konflik tersebut.

Dalam konflik yang tidak terkendali dapat membuat emosi seseorang semakin bergejolak. Jika emosi semakin bergejolak, maka dapat membuat kita kehilangan akal sehat dalam bertindak. Akibatnya, ketika terjadi konflik kedua belah pihak atau salah satu dari mereka kehilangan kontrol

diri, memuaskan nafsu amarah, berkata kasar yang dapat membuat orang lain sakti hati, melakukan kekerasan fisik, bahkan dapat merusak hubungan dengan orang lain. Oleh karena itu, kita harus mampu menahan gejolak emosi yang terjadi dalam diri kita. Untuk itu, kita perlu bertanggung jawab dan mau melihat pihak yang berkonflik lebih akurat.

Melihat orang lain lebih akurat

Dalam hubungan yang biasa dan tanpa konflik, gambaran kita tentang orang-orang yang berhubungan dengan kita biasa-biasa saja, tidak tepat atau akurat. Dengan meningkatnya kecemasan, ancaman, dan emosi yang timbul dari konflik, gambaran kita tentang orang lain menjadi semakin tidak akurat (kita cenderung berprasangka buruk terhadap orang lain). Kita sering berpikiran bahwa orang lain adalah penyebab konflik yang terjadi dalam diri kita. Oleh karena itu, jika kita mampu mengembangkan kemampuan untuk melihat orang lain secara realistis, lebih banyak dengan kenyataan, maka akan dapat membantu kita mencegah terjadinya konflik. Kita dapat mencegah terjadinya konflik dengan menghindari pemikiran yang tidak akurat tentang orang lain. Kita tidak boleh bermain-main dengan prasangka yang belum tentu benar. Mengapa kita cenderung berprasangka buruk terhadap orang lain? karena kita memiliki gambaran yang salah pada orang lain. Kita dapat memiliki gambaran yang salah pada orang lain karena alasan berikut.

1. Kurang informasi. Hubungan kita dengan orang lain bisa mandek. Ini terjadi karena kita dan orang lain tidak mau saling terbuka. Akibatnya, kita tidak benar-benar tahu. Hal ini yang menimbulkan gambaran yang tidak akurat tentang orang lain.
2. Salah persepsi. Kita sering kali kurang tepat dalam menilai orang lain karena salah persepsi. Persepsi yang salah membuat kita terlalu mudah menyimpulkan sesuatu hanya dari satu sudut pandang saja. Selain itu, kita terlalu memperhatikan aspek negatif orang yang berkonflik dengan kita, dan tidak peduli dengan aspek positifnya. Hal ini membuat kita tidak dapat melihat dalam diri orang tersebut. Oleh karena itu, kita harus mengubah pandangan dan persepsi buruk kita terhadap orang lain.

Mengubah pandangan

Konflik dapat terjadi karena cara pandang dan perilaku kita yang salah. Kita harus mengubah cara kita memandang orang lain. Untuk mengubah pandangan kita tentang orang lain, kita dapat melakukan hal-hal berikut.

1. Kumpulkan informasi sebanyak mungkin tentang orang lain. Untuk dapat memperoleh informasi kita harus memiliki kemampuan mendengarkan dan mengekspresikan diri. Dengan dua hal ini, kita bisa memperhatikan dan mendengarkan orang lain serta mengajukan pertanyaan yang relevan, kita

bisa memperoleh informasi lebih banyak tentang orang lain. Selain itu, dengan sikap terbuka kita, kita juga dapat mendorong orang lain untuk lebih terbuka dengan kita dan mau memberikan lebih banyak informasi tentang dirinya. Dengan cara ini, gambaran kita tentang orang lain bisa menjadi lebih akurat.

2. Mengembangkan kemauan untuk bertanya dan meminta penjelasan. Ada berbagai dorongan dan motif yang menggerakkan orang lain untuk berperilaku tertentu. Namun terkadang, kita cenderung menafsirkan apa yang dilakukan orang lain itu kurang tepat dan akurat. Hal tersebut akan menyebabkan konflik karena interpretasi kita yang tidak akurat tentang orang lain. Untuk menyelesaikan konflik, kita harus memiliki kemauan untuk bertanya dan meminta penjelasan. Kita harus mendiskusikan dengan mereka bagaimana mereka melihat perilaku mereka sendiri dan menanyakan alasan yang melatarbelakanginya. Dengan begitu, kita akan dapat menjelaskan tentang perilaku mereka dan dapat merespons dengan tepat.
3. Mengembangkan kemampuan untuk mengambil sudut pandang. Ketika kita berkonflik dengan orang lain, kita cenderung berpikir dari sudut pandang kita sendiri. Akibatnya, kita mengatasi konflik demi kepentingan diri kita sendiri. Ini tentu saja berat sebelah. Kita harus mencari tahu bagaimana orang lain memandang konflik dan perilaku kita agar sudut

pandang kita tidak terlalu subjektif dan menjadi lebih objektif, serta seimbang. Kita juga harus mencoba mencari tahu apa yang mereka inginkan dari konflik tersebut. Dengan cara ini, kita memperoleh bahan untuk menggabungkan pandangan tentang konflik.

4. Berusaha mengubah perilaku. Dalam konflik, pandangan orang lain yang berkonflik dengan kita dipengaruhi oleh perilaku kita. Sebaliknya, pandangan kita tentang orang lain dipengaruhi oleh perilakunya. Oleh karena itu, jika kita mengubah perilaku kita, maka kita dapat memengaruhi orang lain untuk mengubah pandangan mereka tentang kita. Jika perilaku kita positif, tidak menutup kemungkinan pandangan orang lain terhadap kita juga akan positif. Dengan melihat perilaku kita berubah, orang yang berkonflik dengan kita mungkin menjadi lebih terbuka untuk membicarakan konflik dan menyelesaikannya.

Dalam menyelesaikan konflik, kita dapat mengubah sikap kita. Ketika ada konflik dengan orang lain, kita cenderung bersikap untuk menang dan menyalahkan mereka. Hasilnya adalah perilaku negatif. Jika kita dapat mengubah sikap kita untuk tidak menyalahkan dan mencari pembenaran, maka kita bisa berperilaku lebih positif. Ubah pandangan negatif menjadi pandangan yang lebih positif. Untuk mengubah pandangan negatif menjadi pandangan positif kita harus bisa mengendalikan pikiran

kita. Kita memiliki tanggung jawab untuk mengendalikan pikiran dan pandangan kita tentang berbagai hal.

Bertanggung jawab atas jalan pikiran kita

Dalam menghadapi konflik, kita akan terjerumus ke dalam pola pikir yang salah jika kita tidak mampu bertanggung jawab atas cara kita berpikir, berperasaan, dan bertindak. Jalan pikiran ini dapat memperburuk konflik. Berikut adalah beberapa pemikiran keliru yang harus kita hindari:

1. Berpikir tidak mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa kita sering membiarkan perasaan, pikiran, dan tindakan kita dikendalikan oleh orang yang berkonflik dengan kita. Kita mudah terprovokasi dengan perilaku orang lain yang sebenarnya tidak ada manfaatnya. Misalnya, orang lain berteriak, kita juga berteriak, orang lain menuduh, kita ganti menuduh dan seterusnya. Kita tidak mampu berpikir untuk mencari tanggapan yang baik untuk menjaga hubungan baik dengan orang lain.
2. Kurang berpikir alternatif. Dengan cara itu, kita berpegang pada cara berpikir dan berkata, "Saya tidak punya pikiran lain untuk menghadapinya." Dalam setiap masalah yang dihadapi selalu ada berbagai kemungkinan cara untuk menyelesaikannya.
3. Bersikap pasif dan menunggu. Alih-alih berinisiatif dan berusaha mengajak pihak lain berbicara tentang

masalah yang menjadi konflik, kita menunggu pihak lain mengubah perilakunya, mendekati kita, dan mengajak kita untuk berbicara dengan kita tentang konflik yang terjadi.

4. Berpikir "Kasihaniilah aku". Dengan cara berpikir seperti ini ketika menghadapi konflik, kita langsung merasa bersalah dan menjadi penyebab konflik. Kita kemudian dirundung berbagai pesan negatif, akibatnya kita tenggelam dalam kelemahan kita sendiri dan merasa tidak mampu menghadapi dan mengatasi masalah yang kita alami.
5. Berpikir menyalahkan orang lain. Dengan cara berpikir seperti itu, kita menyalahkan orang lain atas terjadinya konflik. Kita tidak mencari penyebab sebenarnya yang menyebabkan konflik, bisa jadi sebenarnya diri kita sendiri yang menjadi pemicu atau penyebab konflik tersebut.
6. Tenggelam dalam peristiwa masa lampau. Di masa lalu, orang bisa melakukan sesuatu kepada kita yang menurut kita salah, menyakitkan, atau melukai hati kita. Karena itu pernah terjadi pada kita di masa lalu, kita terus terkenang dan merasa terganggu oleh perilaku orang itu di masa lalu. Kita seolah-olah begitu tenggelam di dalamnya sehingga kita tidak dapat memikirkan masa kini dan masa depan, dan memperbaiki hubungan kita dengan orang lain.

7. Berpikir sempit. Ketika ada konflik dengan orang lain, kita cenderung mengelola pikiran yang sempit. Ketika kita berpikiran sempit, kita terdorong untuk berkata atau bertindak tanpa memikirkan akibatnya. Alhasil, hubungan yang sempat terganggu oleh konflik semakin buruk.
8. Berpikir kompetitif. Dalam konflik dengan orang lain, kita berperilaku untuk bersaing dan berusaha untuk mengalahkannya. Jika orang yang berkonflik dengan kita juga berpikiran sama, maka hubungan kita akan semakin runcing dan semakin sulit diperbaiki. Dalam keadaan berpikir yang kompetitif, kita dan orang lain merasa sulit untuk membicarakan masalah yang menjadi sumber konflik dan sulit untuk bekerja sama mencari solusi yang paling cocok untuk kita dan orang lain.
9. Kurangnya orientasi untuk mengelola konflik. Ketika menghadapi konflik, kita tidak melihat perbedaan dan kesulitan dalam hubungan sosial sebagai masalah yang harus dikelola tetapi sebagai dalih untuk memutuskan hubungan atau hal yang menjadi sumber kesusahan. Akibatnya, konflik tidak ditangani dan dibiarkan atau dijadikan alasan untuk merugikan atau menyerang orang lain baik secara verbal maupun non-verbal.

Karena cara berpikir yang salah, konflik yang kita alami dalam hubungan dengan orang lain tidak tertangani dengan baik. Jika kita ingin mengelola konflik dengan baik, kita harus mengembangkan cara berpikir yang mandiri dan fleksibel berdasarkan penyebab yang nyata dan mempertimbangkan konsekuensi dari kata-kata dan tindakan kita.

penjualan@gmail.com/191022/GDI
Digital Publishing-KG-1219

Daftar Pustaka

- Chandra, J. (2010). *Cerdik Berbicara Cerdas Menguasai Suasana*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gobor, D. (2009). *Bagaimana Memulai Percakapan dan Menjalinkan Persahabatan*. Jakarta: Ufuk Press.
- Hardjana, Agus M. 2012. *Rahasia Sukses Pergaulan*. Depok. Penerbit PT KANISIUS
- Ilham, M., & Wijati, I. A. (2020). *Keterampilan Berbicara*. Pasuruan: Lembaga Academic & Research Institute.
- King, L., & Gilbert, B. (2019). *Seni Berbicara Kepada Siapa Saja, Kapan Saja, Di mana Saja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Maggio, R. (2010). *Sukses Berbicara dengan Siapa Saja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Raharjo, F. S. (2019). *The Master of Personal Branding*. Yogyakarta: Quadrant.
- Subhayni, Sa'adiah, Armia, & Azhari. (2017). *Keterampilan Berbicara*. Penerbit Syiah Kuala University Press.

Tim Associate Akademi Trainer._. *7 Teknik Berbicara Bangun Personal Branding*. Akademi Trainer

Zubair, A. (2020). *Ngobrol Asyik, Tanpa Konflik, Jadilah Pribadi Menarik*. Banjarmasin. 118

Digital Publishing KG-02/50

nonajual@gmail.com/191022JGDI

Profil Penulis

Zub Zube merupakan peserta *sit-in Program Teacher Training Education Indonesia-Malaysia*, di Johor Bahru, tahun 2019. Selain sebagai seorang guru, ia juga seorang penulis. Kehidupan sehari-harinya diisi dengan kegiatan menulis dan juga aktif menjadi kontributor artikel di UC News. Penulis juga sering mengikuti berbagai macam pelatihan menulis buku dan tergabung dalam KMO Indonesia Menulis. Karyanya sebelumnya adalah buku *Develop Yourself with The Community, Seni Berbenah Diri Berbasis Tipologi Kompetensi, Belajar Sukses dari Pohon, Ngobrol Asyik, Tanpa Konflik, Jadilah Pribadi Menarik dan Bahagia itu Sederhana*.

nonajual@gmail.com/191022/GDI
Digital Publishing (G-0220)

Kemampuan berbicara yang baik dalam melakukan percakapan merupakan aset yang berharga bagi seseorang untuk berhasil dalam lingkungan sosial dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam kehidupan bermasyarakat, tentunya kita semua ingin menjadi orang yang disukai oleh orang lain. Untuk bisa disukai oleh orang lain, kita harus mampu membangun percakapan yang menarik. Ketika kita mampu membangun percakapan yang menarik, maka kita akan mampu memikat orang lain yang berbicara dengan kita. Saat kita sudah mampu memikat orang lain, maka kita akan dengan mudah membangun hubungan dengan mereka.

Berbicara Memikat, Orang Lain Terpikat, Hubungan Semakin Dekat memberikan berbagai pedoman bagi kita untuk dapat menerapkan beragam cara agar dapat berbicara secara memikat, membuat orang lain terpikat dan pada akhirnya akan membuat hubungan kita dengan orang lain semakin dekat.



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

