



SUKSES BERBICARA — DENGAN — SIAPA SAJA

keterampilan interpersonal dasar
untuk sukses dalam situasi apa pun!

Rosalie Maggio

penulis bestseller *how to say it*

*Sukses Berbicara
dengan
Siapa Saja*

Sanksi Pelanggaran Pasal 72
Undang-undang Nomor 19 Tahun 2002
Tentang Hak Cipta

1. Barangsiapa dengan sengaja melanggar dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 Ayat (1) atau Pasal 49 Ayat (1) dan Ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).
2. Barangsiapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran hak cipta atau hak terkait sebagai dimaksud pada Ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

Sukses Berbicara dengan Siapa Saja

Keterampilan Interpersonal Dasar
untuk Sukses dalam Situasi Apa Pun!



ROSALIE MAGGIO



Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama
Jakarta, 2010

THE ART OF TALKING TO ANYONE

Rosalie Maggio

Copyright © 2005 by Rosalie Maggio

All rights reserved.

SUKSES BERBICARA DENGAN SIAPA SAJA

**Keterampilan Interpersonal Dasar untuk Sukses
dalam Situasi Apa Pun!**

Rosalie Maggio

Diterbitkan pertama kali oleh PT Gramedia Pustaka Utama

Jl. Palmerah Barat 33-37, Jakarta 10270

Anggota IKAPI, Jakarta 2006

GM 204 06.075

Alih Bahasa: Ahmad Lukman

Penyunting Isi: Catherine Konggadinata dan Ratu Fortunata Rahmi Puspahadi

Perwajahan Isi: Fitri Yuniar

Perwajahan Sampul: Marcel

ISBN 979-22-2484-X

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip atau memperbanyak seluruh atau
sebagian isi buku ini tanpa izin tertulis Penerbit

Dicetak oleh Percetakan PT Gramedia Jakarta

Isi di luar tanggung jawab Percetakan

Untuk DAVID
Liz, Katie, Matt, Nora

Daftar Isi

Pendahuluan	ix
BAGIAN SATU: DASAR-DASAR	1
Bab 1: Cara Berhasil dalam Setiap Percakapan: Dari Awal hingga Akhir	3
Bab 2: Cara Disukai di Mana pun	29
Bab 3: Cara Sukses Mendengarkan	39
Bab 4: Cara Menjalin Percakapan—atau Menghentikannya	47
Bab 5: Cara Bertanya dan Menjawab Pertanyaan	55
Bab 6: Cara dan Saat Menuturkan Cerita Lucu	65
Bab 7: Cara Menangani Kebuntuan Percakapan	73
Bab 8: Cara Menjadi Pembicara yang Tidak Disukai	91
BAGIAN DUA: HAL-HAL KHUSUS	119
Bab 9: Berbicara dengan Siapa Saja di Tempat Kerja	121
Bab 10: Berbicara dengan Siapa Saja di Rapat dan Konferensi	141
Bab 11: Berbicara dengan Siapa Saja di Acara Bisnis-Sosial	159
Bab 12: Berbicara dengan Siapa Saja di Acara Sosial	173
Bab 13: Berbicara dengan Siapa Saja di Tempat Umum	193
Bab 14: Berbicara dengan Siapa Saja di Telepon	207
Bab 15: Berbicara dengan Siapa Saja dalam Keadaan Sulit	225
Bab 16: Berbicara dengan Keluarga dan Teman	241
Bab 17: Berbicara untuk Tujuan Romantis	257

Pendahuluan

Tidak ada alasan mengapa siapa pun dari kita tidak dapat menjadi pembicara yang andal... Kemampuan ini berlaku di mana saja dan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan atau kegagalan kita.

—LILLIAN EICHLER

Jika Anda mengambil buku ini, Anda kemungkinan besar meyakini bahwa kemampuan berbicara dengan lancar dan tepat merupakan faktor kunci bagi keberhasilan Anda di tempat kerja dan kebahagiaan hidup Anda. Dalam hal ini, Anda tidak perlu diyakinkan mengenai pentingnya kemampuan ini. *Sukses Berbicara dengan Siapa Saja* bersandar pada pemahaman bersama itu dan tidak akan membahas tentang *mengapa* berbicara itu perlu, melainkan tentang *bagaimana* melakukan pembicaraan.

Kami menganggap Anda sudah bisa berbicara—Anda telah melakukannya sepanjang hidup Anda—dan Anda bahkan seorang pembicara yang jauh lebih andal daripada yang Anda sadari. Namun, jika Anda bukan seorang yang ingin serbasempurna, paling tidak Anda adalah orang yang suka berusaha dan Anda ingin menjadi lebih baik.

Sukses Berbicara dengan Siapa Saja akan meningkatkan semangat Anda, memberikan dorongan serta inspirasi kepada Anda agar benar-benar percaya diri akan kemampuan Anda mengatakan hal yang benar kepada siapa saja, kapan saja, dan di mana saja.

Bagian Satu adalah kotak perkakas Anda. Berbagai panduan dan strategi yang tersedia memberi Anda apa pun yang Anda perlukan agar menjadi pembicara yang lebih sukses, misalnya, Apa yang dapat dikatakan sebagai pertanyaan yang bagus? Kapan Anda tidak boleh

menceritakan suatu lelucon? Bagaimana Anda bisa lepas dari orang yang *nyerocos*? Gaya verbal macam apa yang Anda miliki namun tidak Anda sadari? Bagaimana Anda menjawab pertanyaan yang kurang sopan atau kasar? Bagaimana, persisnya, Anda saling memperkenalkan dua orang?

Bagian Dua memberikan bantuan praktis dalam membuat percakapan di sembilan bidang hidup Anda. Setiap bab memiliki saran mengenai apa yang harus dikatakan, apa yang tidak boleh dikatakan, apa yang harus dilakukan dalam situasi tertentu, dan bagaimana Anda bisa menangani semua situasi yang berbeda tersebut. Bagian "Jika Mereka Berkata... Anda Berkata..." menunjukkan hakikat bersama yang terperinci mengenai berbicara dengan orang lain.

Tak ada satu orang pun yang mengatakan bahwa menjadi seorang pembicara andal adalah pekerjaan mudah. Lebih dari seratus tahun lalu, Gamaliel Bradford mengakui, "Saya merasa berbicara dengan benar itu sangat sulit. Saya tidak pernah bisa mengatakan apa yang sebenarnya saya maksud dan baru menyadari banyak hal yang terlupakan setelah saya mengatakannya." Sepertinya hal ini juga Anda alami, bukan?

Seseorang pernah bertanya kepada teman saya, "Bagaimana Anda bisa begitu pandai berbicara?" Teman tersebut menjawab, "Dengan pengalaman." "Masa?" tanya yang lainnya. "Dan bagaimana mendapatkan pengalaman tersebut?" Teman tersebut mengatakan dengan nada datar, "Dari pengalaman yang buruk dalam hal melakukan pembicaraan."

Sukses Berbicara dengan Siapa Saja membantu Anda menghindari salah berbicara ketika Anda berupaya menjadi seorang pembicara yang percaya diri, dicari-cari, dan sukses.

Bagian Satu

Dasar-Dasar

Bab 1

Cara Berhasil dalam Setiap Percakapan: Dari Awal hingga Akhir

Sikap yang baik—semakin saya tua, semakin saya meyakini—adalah jaminan tak ternilai terhadap kegagalan dan kesendirian. Dan siapa pun bisa memilikinya.

—ELSA MAXWELL

Sebelum Berbicara dengan Siapa Saja

Seni berbicara dengan siapa saja dimulai jauh sebelum Anda benar-benar bisa berbicara secara mengesankan dan cerdas. Bah ini memberi Anda bekal mengenai langkah-langkah apa yang perlu Anda ketahui dalam melakukan pembicaraan, mulai dari memperkenalkan diri hingga ke bahasa tubuh sampai bagaimana mengakhiri sebuah pembicaraan dengan baik.

Yakinkan Diri Anda bahwa Anda Benar-Benar Ingin Pergi

Langkah pertama adalah memilih untuk pergi ke tempat di mana Anda seharusnya ada. Jika tempat tersebut adalah tempat kerja, Anda kadang boleh merasa tidak yakin dengan keputusan yang Anda buat pada pagi tertentu, namun untuk membuat kesan baik—di tempat kerja, di rapat, di pesta, atau pertemuan macam apa pun—Anda harus datang dengan sikap positif.

Orang-orang yang bersikap positif akan dapat menghadapi dunia.

—RICK PITINO

Jika Anda benci berada di suatu tempat, Anda bisa membayangkan percakapan yang Anda buat tidak akan menarik. Jadi pilihannya adalah bawa wajah senang Anda ketika memutuskan untuk pergi atau tinggal di rumah saja. Jika Anda merasa terpaksa harus menghadiri sebuah acara, baik terkait dengan kewajiban kerja maupun urusan keluarga, ingat bahwa sikap baik dan sikap buruk adalah semata-mata cara yang berbeda dalam memandang situasi yang sama. Terserah Anda untuk memilihnya.

Milikilah Bahan Pembicaraan

Jangan meninggalkan rumah tanpanya: bahan pembicaraan. Kemungkinan Anda membaca surat kabar harian, barangkali pula majalah-berita mingguan, dan jika Anda termasuk golongan 53% rakyat Amerika, mungkin Anda termasuk yang kadang membaca buku. Cari bahan pembicaraan dari radio, teman, ceramah, perkuliahan, acara televisi, menguping di kereta api, atau ketika mengantre di sebuah toko. Dengan terus mengikuti berbagai peristiwa dan budaya populer terkini, dijamin Anda tidak akan pernah kekurangan bahan pembicaraan.

Tentu saja, Anda tidak akan mengeluarkan semua yang Anda tahu dalam pembicaraan tersebut. Ketika Anda merasa perlu mencairkan suasana, mulailah dengan bertanya: "Anda baca artikel koran pagi ini tentang....?" "Ada yang sudah pernah membaca buku terakhir Stephen King?" Jika pertanyaan Anda tidak mendapatkan jawaban semestinya, cobalah cara lain dan berharaplah ada orang di dalam kelompok tersebut yang mengikuti berbagai peristiwa terkini.

Barangkali Anda juga bisa mempersiapkan daftar panjang topik pembicaraan—yang berisi kegiatan-kegiatan yang menjadi minat Anda, pertanyaan, dan gagasan—dan bacalah kembali daftar tersebut sebelum Anda benar-benar pergi menuju undangan acara sosial dan bisnis. Anda bisa saja tidak memerlukannya, namun tentunya akan terasa lebih baik dan tenang bila Anda tahu bahwa Anda bisa menyampaikannya jika Anda harus melakukannya.

Jika Anda bisa, cari tahu sedikit mengenai orang-orang yang akan hadir dalam acara tersebut. Informasi tersebut, ditambah dengan tiga

atau empat obrolan berita menarik, akan membantu Anda menghadapi hampir berbagai situasi. Namun, jangan pernah berlatih "percakapan" yang mungkin dihadapi. Sebagian besar percakapan biasanya mengalir begitu saja sehingga sulit memprediksinya. Selain itu, jika Anda benar-benar menggunakan kalimat-kalimat yang Anda latih, Anda akan terdengar kaku.

Hadirlah dengan Sikap Terbaik

Satu-satunya elemen yang sangat penting untuk menjadi lawan bicara yang menyenangkan adalah...percaya diri. Anda ingin hadir ke sebuah acara, tahu bahwa Anda akan senang di acara tersebut, berharap Anda akan bertemu orang-orang yang menarik, dan Anda bisa menghadapi percakapan apa pun yang Anda temui.

Berharaplah agar disukai dan diterima. Anggap saja semua orang akan senang menerima Anda. Dan apa yang tidak disukai dari Anda? Buktinya Anda diundang hadir, Anda merupakan bagian dari kelompok ini, dan Anda adalah orang baik.

Tiga prinsip di balik terlihat, berbuat, dan bersikap percaya diri adalah:

1. Orang akan memandang Anda sebagaimana Anda memandang diri sendiri. Sikap Anda terhadap diri sendiri akan memantul kembali kepada Anda dari orang lain. Jika Anda menganggap Anda tidak pandai bergaul, orang lain akan lambat laun berpikiran sama dengan Anda.

Orang, dalam membentuk pandangan mereka terhadap orang lain, biasanya cukup malas melewatkan apa yang sangat jelas atau apa pun peluang yang kebetulan mereka dengar. Jadi, kebijakan yang paling baik adalah mendiktekan kepada orang lain pendapat yang Anda ingin mereka miliki mengenai diri Anda.

—JUDITH MARTIN

Jika Anda merasa tidak memiliki hal yang harus dibicarakan, orang lain akan mulai menganggap Anda sebagai orang yang tidak memiliki sesuatu yang harus dibicarakan. Jika Anda meng-

anggap diri Anda bukan siapa-siapa, sebenarnya Anda meminta orang lain menganggap Anda demikian. Sebaliknya, bila Anda menganggap diri Anda sebagai orang yang baik, cerdas, dan memesona, begitulah Anda akan dipandang.

2. Orang akan menangkap dan memantulkan kondisi emosi Anda. Jika Anda merasa antusias, mereka juga akan demikian; jika Anda merasa bosan, mereka juga akan merasa bosan.
3. Orang akan berperilaku sebagaimana Anda anggap mereka akan berperilaku. Jika Anda menganggap orang lain dingin dan angkuh, barangkali mereka akan berperilaku seperti itu kepada Anda. Namun, jika Anda menganggap orang lain menarik, hangat, dan menyenangkan, anggapan Anda tidak akan salah. Jika Anda berharap orang menerima Anda, mereka pun akan bersikap demikian.

Semua kekuasaan didasarkan pada persepsi atau cara pandang. Jika Anda merasa Anda memiliki kekuasaan, Anda benar-benar memilikinya. Jika Anda merasa tidak memilikinya, bahkan jika memang Anda memilikinya, Anda tidak memilikinya.

—HERB COHEN

Orang bisa membaca apakah sikap Anda tertutup dan tidak aman, atau tenang dan terbuka. Mereka mungkin tidak akan terlalu memikirkannya, tetapi pada tingkat tertentu, apa pun yang Anda pikirkan, rasakan, dan tunjukkan akan diambil oleh orang lain dan dikembalikan kepada Anda.

Karena tujuan mengobrol adalah membuat orang merasa nyaman dengan dirinya, seorang pembicara yang sangat menjaga citra, tegang, dan tidak tenang akan menjadi orang yang tidak cukup bergaul.

Anda merasa ragu. Dengan sihir tertentu, Anda diharapkan bisa beranjak dari kemampuan bersosialisasi seperti kapal pecah menjadi seorang yang pandai berbicara seperti Ratu Mary?

Sihir tersebut adalah dengan "berbuat seolah-olah". Berbuatlah seolah-olah Anda berani dan percaya diri. Berbuatlah seolah-olah orang lain senang melihat Anda. Anda harus yakin—atau paling tidak berbuat seolah-olah Anda yakin—bahwa orang lain akan senang melewatkan waktu dengan Anda.

Pada awalnya, ini terasa tidak alamiah, namun semakin sering Anda "berbuat seolah-olah", semakin perilaku baru tersebut terasa lebih nyaman. Tetap ingatkan diri Anda bahwa sebagian besar orang yang ada di kelompok tersebut adalah orang baik, sopan, dan mau memberikan kesempatan kepada orang lain. Bahkan kesempatan kedua.

Silakan Anda berpikir, "Tolong! Saya seekor ikan yang kehabisan air! Saya akan mati. Saya tidak tahu apa yang harus dikatakan! Saya bosan! Tak seorang pun tertarik kepada saya! Saya akan menumpahkan sesuatu! Mereka akan mengetahui saya palsu!" Berpikirlah apa pun yang Anda inginkan—namun berdirilah tegap sambil tersenyum dan berjabat tangan, serta dengan tenang dan mengesankan berkata, "Senang bertemu Anda."

Ingat ini: Anda tidak bisa membuat semua orang tertarik. Mustahil setiap orang yang ada di sebuah pertemuan ingin menikahi Anda, menjadi teman baik Anda, atau berbagi kantor dengan Anda. Memangnya Anda mau apa dengan begitu banyak orang dalam hidup Anda? Jadi, siapa pun yang Anda ajak bicara akan memberikan percakapan yang ringan dan menyenangkan, tetapi Anda tidak perlu "sukses" dengan semua orang. Anda tidak harus menjadi sempurna. Keinginan menjadi sempurna, melakukan segala hal dengan mutlak "benar" adalah jebakan kegagalan bagi banyak pembicara yang baik. Tenang saja. Pada akhirnya, berbagai obrolan ringan itu tidak akan memengaruhi hal-hal yang lebih besar sifatnya.

Anda akan lebih terkenal dan dengan demikian akan lebih bahagia jika berkonsentrasi membuat orang lain merasa senang.

Anda tidak bisa membuat setiap orang menyukai Anda, namun Anda mampu dan bisa menunjukkan rasa suka Anda kepada orang lain.

Tidak ada yang lebih penting dalam hidup selain kemampuan berkomunikasi dengan baik.

—PAUL W. SWETS

Kenali Bahasa Tubuh Anda

Sejak Anda memasuki ruangan, tubuh Anda sibuk menceritakan kepada orang mengenai diri Anda.

Apa yang terlintas di benak Anda ketika melihat seseorang yang tiba-tiba masuk ke dalam sebuah pertemuan, terlihat agak stres dan sedikit berkeringat? Atau seseorang yang menundukkan kepala dan menyelinap masuk agar tidak dikenali orang? Atau seseorang dengan kesan "penuh permintaan maaf" yang tampak jelas di raut wajah memelas dan bahu terkulai? Anda mungkin merasa enggan berbicara dengan orang semacam itu. Bayangkan citra diri yang hendak Anda tampilkan. Bukankah seharusnya citra yang penuh percaya diri?

Postur. Barangkali Anda sudah memiliki postur yang bagus. Sepertinya agak mengganggu kalau kita mencoba berbicara dengan orang sambil secara bersamaan berkata dalam hati kepada diri sendiri, "Berdiri tegak!"

Gerak tubuh tidak pernah berbohong.

—MARTHA GRAHAM

"Bahu tegap!" "Perut rata!"

Jika postur Anda perlu dilatih, latihlah sebelum dan sesudah, bukan selama, percakapan berlangsung. Terlalu khawatir atau

banyak pikiran mengenai diri Anda akan membuat diri Anda kaku dan kurang menarik.

Orang yang berdiri tegap, namun tidak terkesan angkuh, dan berjalan dengan tenang dan yakin, biasanya langsung mendapatkan rasa hormat. Ketika Anda memasuki sebuah ruangan dengan karisma dan percaya diri, Anda sebenarnya mengatakan kepada orang lain bahwa Anda adalah orang penting—bagi diri Anda sendiri dan bagi mereka.

Postur tubuh yang baik juga termasuk bahasa kepala Anda. Perhatikanlah bagaimana posisi kepala orang-orang yang ada dalam kehidupan Anda dan lihatlah perbedaan yang bisa Anda simpulkan.

Secara umum, upayakan posisi kepala Anda tetap tegak. Kepala yang tegak menunjukkan sikap yang yakin, terbuka, dan bisa menghadapi situasi. Posisi serupa juga dapat membuat nada suara Anda tersampaikan secara penuh dan membuat Anda dapat memandang orang tepat di matanya.

Kepala yang tertunduk dan mata menatap lantai membuat Anda terlihat tidak yakin, gamang, pasif, dan bahkan seperti merasa bersalah akan sesuatu.

Sebaliknya, menoleh ke kiri dan ke kanan (kebanyakan orang menoleh ke kanan) dapat menunjukkan rasa penasaran dan minat Anda. Namun, sikap itu juga dapat menunjukkan ketidaknyamanan, ketidakberdayaan, kebergantungan, atau kebingungan.

Kebiasaan Gerak Tubuh

Ada bahasa tubuh yang sulit dikendalikan, seperti:

- Wajah memerah karena malu
- Kontraksi otot wajah
- Kerutan dahi yang tidak disengaja
- Mata berkedip dengan cepat

Melatih dan meningkatkan rasa percaya diri dan tingkat kenyamanan Anda adalah satu-satunya obat untuk jenis refleks seperti ini. Gerakan-gerakan tubuh ini akan hilang ketika Anda mulai dapat memandang diri Anda sebagai orang yang mampu bercakap-cakap dengan baik.

Bahasa tubuh lainnya yang dapat dikendalikan dengan latihan adalah:

- Membenarkan posisi kacamata
- Berdeham terus-terusan
- Menyilangkan tangan di dada
- Memutar-mutar pena, dompet, atau benda lainnya
- Mondar-mandir
- Memainkan cincin atau perhiasan yang dikenakan
- Menggerak-gerakkan lengan
- Cekikikan
- Melirik jam tangan terus-menerus
- Membenarkan posisi ikat pinggang
- Tertawa gugup atau terlalu keras

Saya tidak pernah melirik jam tangan jika sedang berbicara dengan seseorang. Saya rasa itu gerak tubuh yang sangat menghina! Seolah Anda hendak menghitung apakah yang mereka katakan kepada Anda senilai dengan waktu yang Anda luangkan.

—FRANCES HESSELBEIN

- Mata menatap seputar ruangan
- Membuat gerak tubuh yang mengganggu perhatian
- Mengambil rambut dari baju
- Memainkan dasi
- Memasukkan tangan ke dalam saku
- Membereskan tata rambut
- Menggerakkan kaki ke kiri-kanan, atau maju mundur
- Menggaruk kepala atau dagu
- Membungkukkan atau menyandarkan tubuh
- Membereskan baju
- Membenarkan tali bra
- Menarik manset kemeja (pria)
- Memelintir kumis

Langkah pertama adalah menyadari apa yang sedang Anda lakukan; kebanyakan dari perilaku ini muncul dari orang yang tidak tahu mengapa mereka melakukan gerak tubuh seperti itu. Gerakan tubuh yang berulang dan tak bermakna berasal dari rasa gugup dan tidak tenang. Bila Anda sudah bisa mendapatkan rasa percaya diri terhadap kemampuan dan popularitas Anda sebagai seorang pembicara, akan mudah untuk menghilangkan gerak tubuh tersebut.

Hal yang tidak menyenangkan dari seorang teman bicara adalah mudah teralihkannya perhatian. Jangan biarkan perhatian Anda beralih dari satu orang ke orang lain yang berpakaian mencolok di ruangan atau karya seni di dinding atau orang yang baru masuk atau percakapan yang berlangsung di dekat Anda. Abaikan segalanya kecuali orang yang sedang Anda ajak bicara.

Bahasa tubuh lainnya yang harus dihindari adalah:

- Menggerakkan jari telunjuk Anda ke kiri-kanan atau menunjuk orang lain (ini gerak tubuh yang sangat agresif dan tidak bersahabat—ada cara lain untuk menekankan maksud pembicaraan Anda).
- Berdiri terlalu dekat dengan seseorang. Masalah jarak berdiri berbeda antara satu orang dengan yang lain, namun masalah

jarak berdiri ini penting bagi sebagian orang. Cara terbaik untuk menanganinya adalah dengan tetap menjaga jarak Anda; biarkan orang lain yang bergerak ke arah Anda. Secara psikologis, ini merupakan strategi yang baik, baik dalam hal menunjukkan rasa hormat kepada orang lain maupun dalam hal melihat orang lain menunjukkan "rasa ketertarikannya" kepada Anda dengan mendekati Anda.

Dalam batasan tertentu, gerak tubuh dapat dimaklumi selama bukan merupakan gerak yang sama. Setelah mengetahui daftar jenis gerak tubuh yang ada di atas, gunakanlah yang paling alamiah untuk Anda.

Jika Anda bepergian ke negara-negara lain, pelajarilah kebiasaan sosial dan bisnis di sana. Sebagai contoh, di Amerika Serikat, tanda "oke" (huruf O yang terbentuk dengan telunjuk dan jempol) berarti uang di Jepang, sementara di Italia dan Amerika Latin bisa berarti menghina. Menepuk kepala anak dianggap gerakan rasa sayang di banyak negara; sementara di banyak negara Islam, hal serupa sangat dihindari karena kepala adalah bagian tubuh paling terhormat yang tidak boleh disentuh. Banyak buku, termasuk beberapa serial yang bagus, yang membahas isu-isu budaya bagi mereka yang hendak bepergian ke negara lain.

"Jadilah diri Anda sendiri" merupakan nasihat yang baik, kecuali bila Anda memerhatikan orang lain selalu mohon diri pergi dan menjauhi Anda. Jika memang demikian, cobalah menjadi orang lain!

—SUSAN ROANE

Tersenyumlah! Dari semua yang telah disampaikan, barangkali Anda masih memikirkan gerakan fisik apa yang tersisa untuk Anda. Gerakan fisik yang terbaik adalah senyuman yang baik dan anggukan kepala yang dilakukan sesekali dan bermakna. Anggukan kepala yang tak berarti dan terlalu sering adalah kebalikan

Orang-orang yang berada di puncak lebih sering tersenyum daripada orang-orang yang berada di tangga karier paling bawah—dan bukan hanya karena mereka mendapatkan uang lebih banyak.

—D. A. BENTON

dari anggukan yang jarang dan dipikirkan, yang berarti Anda mengerti apa yang sedang dibicarakan oleh orang.

Namun, senyumanlah—ya, senyuman akan membawa banyak hal baik. Senyuman merupakan bahasa tubuh yang paling penting dari semuanya, yang menandakan Anda mudah bergaul, nyaman dengan diri Anda, dan menerima siapa pun yang menjadi lawan bicara Anda. Kecenderungan manusia adalah merefleksikan emosi yang orang lain tunjukkan. Jika Anda tersenyum kepada orang lain, kemungkinan besar orang tersebut akan tersenyum balik kepada Anda.

Bagi sebagian masyarakat, senyuman merupakan kebiasaan. Mereka tersenyum dalam hal apa pun yang mereka katakan. Akan tetapi, jika ini adalah Anda, sebelum Anda mulai memperbaikinya, ingat bahwa banyak hal lebih buruk yang bisa kita lihat pada wajah orang dibandingkan dengan senyuman.

Pasti ada senyuman yang tidak diinginkan—senyuman yang tidak tulus, senyuman yang terpaksa—namun siapa saja yang berupaya untuk tersenyum dengan alasan apa pun harus diberi kesempatan untuk memberikan senyum yang sebenarnya. Senyum apa pun barangkali adalah senyum yang baik.

Perkenalan

Walau ada aturan mengenai cara memperkenalkan seseorang ke orang lain, jangan khawatir bila aturan tersebut tiba-tiba lepas dari ingatan Anda. Daripada tercekam rasa takut dan mencoba mengingat apa yang "harus" Anda lakukan, percayalah pada diri Anda sendiri, hadapi mereka berdua dengan rasa suka dan hormat, dan temukan cara untuk membuat mereka mengetahui nama satu sama lain. Tidak lebih sulit daripada itu.

- Untuk memperkenalkan dua orang: (1) sebutkan nama lengkap mereka dan (2) tambahkan keterangan impersonal, seperti:
 - "Teman dekat saya."
 - "Rekan bisnis saya."
 - "Tetangga sebelah saya."
 - "Sepupu saya, Susan."
 - "Arsitek baru di perusahaan kami."

Dengan menambahkan keterangan tersebut, Anda memberikan dasar bagi kedua orang tersebut untuk memulai percakapan ("Sudah berapa lama tinggal di gedung ini?" "Apakah Anda tinggal di sini, atau Anda hanya berkunjung?"). Jangan memberikan keterangan yang memalukan atau berlebihan ("Saya dulu biasa mengganti popoknya ketika ia masih kecil"; "Ia paling jago membuat pai labu"). Jika Anda tahu keduanya memiliki kesamaan (mereka baru saja bepergian ke Peru; mereka berdua mengumpulkan pemberat kertas; mereka berdua tahu saudara laki-laki Anda), sebutkan saja.

- Bagian memperkenalkan diri yang umumnya sulit adalah menentukan (dengan cepat) siapa yang diperkenalkan kepada siapa. Rumusnya adalah sebagai berikut:
 "Bu, saya ingin memperkenalkan Little Jack Horner."
 "Jack, ini ibu saya, Ima Goose."

Walau kita menganggap kita adalah masyarakat yang egaliter, seseorang biasanya memiliki status lebih tinggi dibandingkan yang lain. Orang tersebut biasanya mencari tahu terlebih dahulu siapa lawan bicaranya. Orang yang berstatus lebih tinggi ada di sebelah kiri:

eksekutif senior	eksekutif junior
tetangga lama	tetangga baru
tokoh agama	awam
dosen	mahasiswa
dewasa	anak-anak
manajer	karyawan
teman lama	orang yang baru dikenal minggu lalu

Untuk orang yang berstatus lebih tinggi tersebut, gunakan sebutan yang biasa Anda gunakan. Jika Anda memperkenalkan atasan Anda kepada seseorang, bergantung pada posisi Anda di perusahaan, Anda bisa mengatakan,

Sopan santun merupakan landasan kuat dari lalu lintas sosial.

—JOAN M. DRURY

"Bu George, saya ingin memperkenalkan istri saya, June Olson." Masing-masing pengenalan sedikit berbeda antara satu dengan yang lainnya. Akan tetapi, contoh-contoh di bawah ini secara umum menunjukkan seberapa efektifnya pengenalan dilakukan:

"Anna, tahu Bob Lorimer, kan? Baik, saya akan memperkenalkan Anda padanya. Bob adalah penerjemah di Pelham Oil. Bob, ini Anna Pierson, penerjemah juga, tapi di Guest & Company."

"Yah, saya ingin memperkenalkan teman saya, Joni Kessel. Joni, ini ayah saya, Arnold Dombey. Ya, dosen geologi! Yah, Joni kuliah di jurusan geologi dan ia ingin sekali bertemu Ayah."

"Eden, kau pernah dengar cerita saya tentang Farley Novak, kan? Farley, ini teman baik dan rekan kerja saya, Eden Murchison. Kalau tidak salah, kalian sama-sama kuliah di Yale tapi berbeda angkatan."

"Saya biasanya enggan saling memperkenalkan dua teman saya karena biasanya tidak berhasil, namun kali ini spesial. Chris, ini Dana Casserly. Dana, ini Chris Deadham, dan saya yakin kalian akan menyukai pengenalan ini karena kalian adalah dua orang yang saya tahu yang bisa berbahasa Farsi!"

"Irene, sudah pernah bertemu Frank Cooper? Ia asisten saya, tanpa dirinya saya pasti tidak ada. Frank, ini Irene Maundrell, Direktur Regional kita di Manhattan."

"Maria, saya ingin memperkenalkanmu dengan Ethel Ormiston, agen perumahan favorit kami. Ethel, ini Maria Gauss. Ia dan suaminya, Eugene, akan menjual rumahnya segera."

"Millicent, ini Hannah Vorbrüggen, peserta pertukaran pelajar dari Jerman. Hannah, ini saudari ipar saya, Millicent Cassine. Anak-anaknya sedang belajar bahasa Jerman dan Millicent ingin tahu apakah kamu mau meluangkan waktu untuk mengajar mereka."

"Ada yang bilang bahwa Anda sedang membuat dokumenter mengenai budaya Deaf dan, sebagai orang yang tertarik dalam dokumenter serupa, saya ingin memperkenalkan diri. Nama saya David Herries."

- Walau Anda bisa langsung berbicara dengan seseorang tanpa harus saling memperkenalkan diri, barangkali ini bukan cara yang baik. Pada saat pembicaraan Anda sudah cair dan hangat, sepertinya agak aneh bila mengatakan, "Hm, siapa tadi nama Anda?"
- Setelah diperkenalkan, gunakan titel ("Dr. Schneider") atau status plus nama terakhir ("Nn. Arnault") orang itu sampai mereka sendiri yang meminta Anda memanggil dengan nama pertama mereka, khususnya jika mereka adalah dosen, doktor, bos, atau orang yang sudah berumur. Jangan gunakan nama kecil jika orang tersebut tidak menggunakannya; Charles bukan Chuck dan Elizabeth bukan Lizzie kecuali Anda memang diberitahu untuk itu. Juga berhati-hatilah menggunakan nama orang secara setara. Tentu sangat berbeda ketika Anda baru diperkenalkan dan memanggil salah satu kenalan Anda dengan nama pertamanya sementara yang lain Anda panggil dengan gelarnya.
- Sepintas, Anda bisa membuat orang lain memperkenalkan diri sendiri. Sebutkan nama orang yang Anda kenal, bahkan jika hanya nama pertamanya, "Ini Gene." Yang lainnya akan secara refleks menyebutkan namanya, dan Gene lazimnya akan menyebutkan nama terakhirnya untuk melengkapi. Cara ini memang tidak terlalu halus, namun kadang bisa dilakukan
- Segera setelah diperkenalkan, catat nama orang tersebut dalam Rolodex (semacam indeks nama putar) pikiran Anda. Coba asosiasikan nama dan wajah tersebut dengan suatu hal dan sebutkan nama orang tersebut beberapa kali dalam percakapan hingga Anda yakin nama tersebut sudah menempel di ingatan Anda. Ada orang yang mengumpulkan kartu nama; di rumah, mereka membuat catatan dari kartu nama tersebut sehingga belakangan bisa mengingat orang tersebut.

Sayangnya, banyak orang yang bertemu dengan seseorang, namun, satu atau dua jam kemudian pada konferensi atau pesta yang sama, nama tersebut sudah terlupakan. Baca Bab 7 untuk mengetahui sejumlah cara bila Anda lupa akan sebuah nama.

- Jika Anda sedang duduk ketika seseorang datang mendekat dengan orang lain, berdirilah untuk perkenalan yang akan dilakukan; pria dan wanita melakukan hal ini.
- Ingat bahwa ketika digunakan untuk perkenalan, pertanyaan "How do you do?" bukanlah sebuah pertanyaan yang sesungguhnya, namun merupakan salam ritual, yang jawabannya (kadang disampaikan berbarengan) adalah juga "How do you do?" Sebagian varian serupa lainnya, kadang Anda melihat ada orang berkata, "How are you?" Lawan bicaranya menjawab, "Very well, thank you. And you?" Sekali lagi, ini hanyalah rumusan untuk membuat Anda nyaman selama perkenalan tersebut.
- Hal yang sangat dihindari dalam perkenalan adalah mendekati seseorang dan berkata, "Anda ingat saya?"
- Ketika melihat orang yang pernah bertemu Anda tetapi hanya kenal sepintas lalu, ulurkan tangan Anda dan ingatkan mereka nama Anda: "Halo, Ken. Mario DiNardo. Senang bertemu Anda lagi." Ini membantu orang tersebut menjawab dengan sopan atau barangkali dibuat-buat agar kelihatan sopan, "Mario! Saya tahu siapa Anda!" Anda akan memberikan kesan baik bila tidak menganggap diri begitu terkenal sehingga setiap orang tahu siapa Anda.
- Jika lawan bicara tersebut tidak memberikan namanya, Anda selalu bisa mengenalkan diri Anda terlebih dahulu:

"Halo, saya Francine Beauchamp. Saya di bagian akunting di lantai tiga."

"Halo, saya Roland Bemrick, dulu teman sekolah tuan rumah ini."

"Halo, saya Sheila Tory dan ini pertemuan pertama saya. Anda sudah lama menjadi anggota?"

"Perkenalkan, saya Janet Ahlin dan saya baru saja pindah ke tempat ini. Anda pasti tinggal di lingkungan ini juga, kan?"

Mengapa yang tidak perlu perkenalan biasanya mendapatkan perkenalan yang paling lama?

—MARCELENE COX

Berjabat Tangan

Sedikit orang yang perlu belajar bagaimana berjabat tangan. Namun, agar Anda benar-benar percaya diri untuk melakukan gerak tubuh pra-percakapan ini, berikut adalah rambu-rambunya:

- Dekati orang yang dituju dengan tangan sudah diulurkan
- Tatap matanya dan senyumlah perlahan. Buat tatapan Anda seolah mengatakan, "Ah, Anda orang yang terlihat menarik!"
- Genggam tangan, telapak tangan dengan telapak tangan, mantap, namun tidak kencang. Ingat, mungkin orang tersebut memiliki arthritis atau radang sendi yang menyakitkan di tangannya, atau mengenakan cincin yang akan membuat kulit lecet jika dia bersalaman terlalu kuat. Cobalah imbangi kekuatan genggamannya. Walau tak tahu persis mengapa, biasanya Anda bisa berjabat tangan dengan pas kepada semua orang.
- Di sejumlah negara, berjabat tangan dilakukan dengan gerakan naik turun yang cepat. Di beberapa negara lainnya, tangan kiri diletakkan di atas tangan yang berjabat tangan untuk memberikan kesan kehangatan yang lebih. Di Amerika Serikat, orang kadang terus berjabat tangan hingga beberapa detik lamanya. Bila salah seorang sudah lama ingin bertemu dengan lawan bicaranya, biasanya jabatan tangannya akan lebih lama, dan tangannya yang sebelah lagi juga akan digunakan untuk menunjukkan hal itu. Umumnya disarankan agar Anda mengikuti cara atau sikap lawan bicara Anda, kecuali Anda punya perasaan kuat tentang menjadikan jabatan tangan sebagai hal yang spesial.
- Ketika Anda berjabat tangan, Anda harus menatap mata lawan bicara Anda dan mengucapkan kalimat pembuka (sebagai contoh, "Saya senang akhirnya dapat bertemu Anda").
- Di sebagian besar wilayah Amerika Serikat, wanita dan pria melakukan jabat tangan dengan cara yang sama. Di sebagian tempat, wanita malah mengulurkan tangan terlebih dahulu sehingga lawan bicaranya tahu bahwa berjabat tangan tidak apa-apa (ini

barangkali sisa peninggalan kebiasaan masa lalu, di mana wanita tidak memiliki status sosial yang sama dengan pria).

Prinsip-Prinsip Percakapan Dasar

Anda sendiri barangkali sudah memiliki prinsip-prinsip percakapan yang baik, walau mungkin Anda tidak pernah mengucapkannya. Apa pun yang berhasil pasti bisa dilakukan. Akan tetapi, jika Anda berniat mengasah keterampilan Anda, cobalah perhatikan hal-hal di bawah ini dan cocokkan dengan apa yang sudah Anda lakukan.

- Tujuan menit-menit pertama sebuah percakapan dengan seseorang yang tidak Anda kenal ada tiga: (1) mencari tahu hal-hal baru mengenai orang tersebut, (2) menceritakan beberapa hal mengenai diri Anda, (3) mencari kesamaan di antara Anda ber-dua. Bahkan di sebuah kota besar, jika Anda berbicara dengan seseorang selama lima menit saja, Anda bisa mendapati beberapa hal yang menjadi kesamaan. Sebagaimana dikatakan oleh Judith Martin ("*Miss Manners*" atau "*Ratu Tatakrama*"), Anda harus menggali "topik yang merupakan minat bersama". Ini dilakukan dengan melakukan berbagai pengamatan hingga salah satunya dapat ditangkap dan dikembangkan."
- Kunci melakukan percakapan yang baik adalah ada semacam gerakan maju-mundur. Raymond Mortimer, asal Inggris, pernah mengatakan bahwa, di Amerika, percakapan "bukanlah tenis, di mana Anda mengembalikan pukulan lawan main Anda, tetapi golf, dimana Anda memukul bola Anda sendiri."

Tidak ada yang dapat lebih membantu Anda dalam menjadi seorang pembicara yang luar biasa dibandingkan perumpamaan permainan tenis ini. Membuat bola tetap melayang di udara adalah suatu seni, dan inti dari hampir semua percakapan.

- Variasikan jenis kontribusi Anda dalam percakapan dengan bergantian, antara lain (1) membuat pernyataan, (2) mengajukan pertanyaan, (3) memberikan sedikit informasi mengenai diri Anda, dan (4) menanyakan sesuatu (bukan yang terlalu pribadi

sifatnya) mengenai lawan bicara Anda. Lalu mulailah pembicaraan dari awal lagi. Bila dapat menyeimbangkan keempat elemen ini, Anda akan mendapatkan pembicaraan terbaik.

- Untuk memulai, Anda bisa bertanya pada lawan bicara Anda mengenai pekerjaan atau minat atau bahkan menceritakan sedikit mengenai diri Anda. Jaga agar nada dan isi pembicaraan tetap ringan hingga Anda mendapatkan topik yang sama-sama diminati dan Anda ingin membahasnya lebih mendalam. Kelayakan percakapan akan ditemukan bila Anda menggali topik yang sama-sama disukai.
- Gunakan kata "Anda" dengan jauh lebih sering dibandingkan kata "saya". Ini bukan berarti Anda tidak boleh mengatakan "saya" sama sekali. Dalam percakapan yang timbal balik, Anda perlu membalas informasi yang diberikan oleh lawan bicara Anda dengan informasi mengenai diri Anda sendiri. Jika Anda membahas sebuah topik, katakan bagaimana topik tersebut terkait dengan Anda dan mengapa Anda tertarik dengan topik tersebut. Ini bisa menambah lapisan pembicaraan. Namun, ketika "saya" melebihi "Anda" dalam pembicaraan Anda, Anda akan melihat lawan bicara Anda kehilangan rasa antusiasnya.
- Di dalam kelompok, rangsanglah percakapan sebanyak yang Anda bisa. Libatkan orang yang pendiam, dan beri "tongkat estafet" kepada mereka yang belum mendapatkan giliran berbicara, upayakan menemukan hal yang menarik bagi semua.
- Tunjukkanlah rasa ter-

Percakapan adalah permainan saling mengambil giliran. Anda berbicara, kemudian saya berbicara, lalu Anda lagi. Seseorang mulai berbicara ketika yang lainnya telah selesai.

—DEBORAH TANNEN

Saya sangat yakin akan membiarkan para tamu mulai berbicara tentang hal-hal yang biasa sampai mereka mendapatkan hal yang sangat menarik dan mulai menghangatkan suasana. Bahkan masalah cuaca dan iklim pun bisa menjadi topik yang sangat baik.

—ALFRED NORTH WHITEHEAD

tarik, sikap bersahabat, riang dan penuh selera humor, sopan dan fleksibel, hormat dan berpikiran terbuka. Ya, memang itu merupakan daftar panjang, tetapi jika Anda masuk ke dalam sebuah pembicaraan dan mengharapkan pembicaraan itu berjalan dengan baik, Anda harus menjadi itu semua dan bahkan lebih.

- Lihatlah wajah setiap orang dan tunjukkanlah ekspresi wajah yang menyenangkan, jika wajah Anda mau melakukannya untuk Anda. Jika Anda sedang tidak enak hati atau merasa enggan, tidak senang atau tidak nyaman, tahanlah perasaan tersebut untuk kemudian dipikirkan kembali nanti. Jika tidak, Anda bukan hanya keluar dari pembicaraan pada umumnya, tetapi pasti akan rugi. Dan kali berikut orang tersebut bertemu Anda, ia kemungkinan besar akan menghindari Anda.
- Gunakan kata "kita", "milik kita", "diri kita", dan "kami" untuk membuat semacam kedekatan, perasaan berada dalam satu perahu.
- Jika Anda malu atau terlalu khawatir, obat terbaik adalah mendekati seseorang yang berdiri sendiri atau seseorang yang terlihat seolah hendak berbicara dengan Anda, namun merasa terlalu enggan untuk melakukannya. Larry King mengatakan, "Orang yang Anda ajak bicara barangkali sama malunya dengan Anda. Kebanyakan dari kita memang demikian." Di pertemuan apa pun, selalu ada banyak orang yang merasa kurang nyaman seperti Anda. Carilah mereka. Akan tetapi, jangan habiskan waktu terlalu lama dengan seseorang, bahkan jika Anda merasa nyaman berbicara dengannya. Pertemuan sosial dan bisnis bukan dimaksudkan untuk dua orang bersembunyi di pojokan dan mengabaikan yang lainnya. Setiap orang diharapkan dapat berbaur.
- Hindari berbicara ketika Anda sedang makan atau minum. Kecuali Anda sangat, sangat lapar atau haus, atau kecuali Anda sudah sangat ahli dalam hal ini, Anda barangkali ingin membawa segelas *Perrier* dan jeruk nipis (tidak masalah jika Anda menumpahkannya).

- Jangan takut menunjukkan ketidaktahuan mengenai suatu topik atau mengatakan "Saya tidak tahu," "Tidak, saya tidak terlalu mengetahui hal tersebut," atau "Saya belum pernah mendengar hal tersebut." Will Rogers menyatakan bahwa orang tidak tahu tentang masalah yang berbeda. Anda sudah pasti mengetahui hal yang orang lain tidak tahu. Namun, percakapan bukanlah sebuah kompetisi. Anda tidak dalam kondisi *Bahaya*. Anda akan disukai dengan mengatakan sejujurnya apa yang Anda tidak ketahui, dan kemudian bertanya kepada orang yang memberitahu Anda mengenai hal tersebut.
- Seorang pembicara yang baik menggunakan perincian, gambaran yang jelas, dan kata benda yang kaya. Penulis Joan Aiken menceritakan anak perempuannya yang sedang membaca sebuah cerita di mana tokoh utamanya berkata, "Kami pergi ke sebuah *chateau* (tempat pembuatan anggur) dan disugahi anggur dan kue-kue kecil." Anak perempuannya melempar majalah tersebut sambil berkata, "Ngapain bercerita seperti itu jika ia tidak mengatakan *seperti apa* kue-kue kecil tersebut?" Upayakan selalu menceritakan seperti apa kue-kue kecil yang dimaksud.
- Kecuali Anda dalam sebuah diskusi bisnis, hindari penggunaan jargon, kata-kata yang panjang, dan *slang*.
- Timbulkan perasaan bahwa Anda berdua ada pada gelombang yang sama. Kita cenderung merasa nyaman dengan orang yang sama dengan kita. Anda tidak perlu melanggar prinsip-prinsip Anda, namun jika Anda cukup cerdas memancingnya, barangkali Anda bisa mendapatkan sesuatu yang dapat Anda berdua sepakati.

Bila perlu, bumbui percakapan Anda dengan ungkapan singkat yang menunjukkan kedekatan, seperti: "Saya seperti itu juga"; "Itu yang selalu saya pikirkan"; "saya benar-benar setuju"; "saya sangat suka milik saya"; "saya juga sama antusiasnya"; "Itu

Tata krama adalah seni membuat orang merasa nyaman dengan orang yang kita ajak bicara. Siapa pun yang paling sedikit membuat orang merasa tidak nyaman adalah orang yang paling baik di kelompok tersebut.

—JONATHAN SWIFT

persis seperti apa yang saya pikirkan." Ingat bahwa mengatakan "Saya seperti Anda!" jauh lebih memuji daripada mengatakan "Anda seperti saya!"

Hati-hati bila merasa terlalu cepat mengambil alih pembicaraan dari orang lain. Tunda dulu cerita tentang petualangan Anda di Yosemite hingga mereka selesai menceritakan petualangan mereka. (Baca masalah "Saya Juga" di Bab 8).

- Anda barangkali ingin mencoba menyesuaikan ritme bicara dan volume suara Anda dengan lawan bicara Anda. Ini membuat mereka lebih merasa bahwa Anda sejalan dengan mereka. Namun, bukan berarti Anda harus berpura-pura, berbicara dengan cara yang bukan seperti Anda sebenarnya. Jika Anda berkendara dengan teman yang ingin melihat pemandangan, Anda akan melaju pelan. Jika teman Anda terlambat untuk sebuah janji, Anda akan mempercepat laju mobil Anda. Dengan kata lain, Anda mengakomodasi mereka. Lakukan hal yang sama dengan lawan bicara Anda.
- Tentu ada alasan mengapa ada yang namanya obrolan ringan. Dengan orang yang tidak begitu akrab, Anda hanya ingin meluncur di permukaan es—tidak perlu menggali lubang untuk mendapatkan air filosofi, teologi, dan peran cinta di Spanyol abad empat belas yang dalam dan dingin, atau bagaimana kalangan dekonstruksionis memengaruhi universitas kita. Kecuali. Kecuali orang lain yang memulainya, dan setiap orang di kelompok kecil Anda ingin membahasnya. Jika memang demikian, Anda akan bersenang-senang. Jangan merasa Anda harus memberikan sesuatu yang mengesankan dan unik serta luar biasa dalam pembicaraan tersebut. Atau bahkan sesuatu yang sangat harfiah atau cerdas atau pintar. Topik sehari-hari senantiasa dapat diterima

sebagai bahan pembicaraan. Kuncinya adalah memastikan setiap orang dilibatkan dan semua merasa tertarik.

Jangan pernah mencoba mengatakan sesuatu yang luar biasa. Anda pasti salah.

—MARK RUTHERFORD

Kontak Mata

Jika Anda pernah berbicara dengan seseorang yang tidak dapat melakukan kontak mata, Anda pasti ingat betapa menyenggangnya hal tersebut. Anda seolah tidak dianggap oleh mereka. Jika Anda merasa tidak nyaman melakukan kontak mata, berlatihlah dengan keluarga dan teman Anda hingga Anda dapat menjaga kontak mata paling tidak setengah dari waktu ketika berbicara dengan orang lain. Ini merupakan keterampilan bisnis dan sosial yang penting. Orang yang tidak berani menatap mata kita menandakan sikap pemalu, kelemahan pribadi, dan barangkali punya rahasia.

Kontak mata yang terbaik adalah langsung, namun tidak tajam. Sekali, alihkanlah pandangan—atau paling tidak lihatlah bahu lawan bicara Anda tersebut—jadi Anda tidak tampak sedang menghafal wajahnya. Kontak mata yang terus-menerus malah membuat orang merasa tidak nyaman. Yang juga membantu adalah melihat keseluruhan wajah lawan bicara Anda daripada hanya matanya.

Matanya...bukan hanya menelanjangi Anda tanpa berkedip, tetapi juga mencukur kepala Anda, memanggil orang tua Anda, dan menolak membayar cicilan rumah Anda.

—CARRIE FISHER

Dalam adegan film secara *close-up*, barangkali Anda memerhatikan bahwa seorang kekasih pertama-tama menatap satu mata dan kemudian mata satunya lagi dari pasangannya; di film, hal ini membuat adegan tersebut lebih menarik bagi kita, tetapi dalam kehidupan nyata, cara yang sama juga sangat berguna karena dengan demikian Anda secara khusus menunjukkan rasa tanggap Anda terhadap lawan bicara.

Sentuhan

Ada sebagian orang yang sangat menyarankan kita menyentuh lawan bicara saat sedang bercakap-cakap. Ada seorang pakar yang sangat merekomendasikan hal ini sampai-sampai berkata, "Jika Anda tidak bisa menyentuh lawan bicara Anda, paling tidak buat kesan bahwa Anda

menyentuhnya melalui raut wajah, nada suara, dan pilihan kata Anda. Namun, hanya melakukan hal ini saja berarti Anda pengecut."

Itu pendapat satu orang. Akan tetapi, sarannya di sini adalah, kecuali untuk berjabat tangan, hindari menyentuh orang yang merupakan kenalan bisnis atau sosial. Logikanya adalah kemungkinan besar Anda akan berbuat salah dengan menyentuh seseorang yang tidak suka menerimanya (sentuhan tak diundang dirasa terlalu agresif bagi banyak orang, baik wanita maupun pria) dibandingkan bila Anda bersikap ramah dan bersahabat namun membatasi diri Anda hanya pada berjabat tangan.

Orang pasti tidak akan kesal dan mengeluh kepada temannya, "Ia tidak memelukku! Ada apa dengannya?" Akan tetapi, orang yang ruangnya terinvasi oleh sentuhan yang tak diduga akan merasa terganggu dan tidak senang.

Pemimpin sebuah perusahaan berkata, "Ketika saya bertemu orang-orang baru, saya akan menggenggam tangan mereka, berjabat tangan, dan memeluk sambil menepukkan tangan yang satunya lagi di pundak. Mereka mungkin terdiam terpaku. Mereka mungkin mundur dua langkah. Atau mereka merasa santai dan menyenangkan. Namun, mereka tidak akan melupakannya."

Anda bisa membuat keputusan Anda sendiri mengenai seberapa efektif sentuhan dan pelukan Anda, namun lebih bijak jika Anda melakukannya pada teman dan keluarga Anda saja.

Berbaur

Salah satu aturan tak tertulis ketika bercakap-cakap dalam sebuah pertemuan bisnis atau sosial adalah Anda berpindah-pindah dari satu orang ke orang lainnya atau dari satu kelompok kecil ke kelompok lainnya. Jadi secara teori Anda hanya meluangkan sedikit waktu dengan setiap orang.

Untuk percakapan satu-lawan-satu, buatlah janji minum kopi atau makan siang bersama orang tersebut di lain waktu; jangan terjebak hanya pada satu orang dalam obrolan yang agak lama.

Sebagian besar orang tahu aturan berbaur, jadi mereka akan membi-

arkan Anda berpindah ke orang atau kelompok lainnya dan demikian juga Anda.

Bila Anda bertemu seseorang yang terlalu lama mengajak Anda berbicara dan tidak sadar bahwa Anda memberi tanda untuk pindah, Anda bisa membebaskan diri dengan mengundurkan diri sambil mengucapkan salah satu kalimat perpisahan di bagian bawah ini.

Setelah Berbicara dengan Seseorang

Mengakhiri pembicaraan jauh lebih mudah dibandingkan memulainya. Namun, tetap ada aturan-aturan yang harus diikuti. Orang tidak semata-mata melihat jam, mengambil jaket, dan pergi tergesa-gesa.

Mengakhiri Sebuah Percakapan

Sebagian besar mereka yang pandai dalam percakapan dapat menemukan cara mengakhiri percakapan dengan elegan, nyaman, dan alami bila mereka yang ada dalam percakapan tersebut menyadari sudah waktunya untuk berganti lawan bicara.

Bila Anda terjebak oleh orang yang kurang memiliki kepekaan ini, Anda harus keluar segera. Meminta tolong kepada teman dengan memberikan tanda atau bahasa tubuh yang mencolok tentu tidak bisa diterima. Mengalihkan pandangan Anda atau bersikap kasar bukan juga ide yang bagus. Lawan bicara Anda tersebut diundang dan memiliki kepentingan dengan tuan rumah atau perusahaan Anda, jadi Anda tentu tidak ingin menyinggung perasaannya.

Apa yang harus dilakukan? Untuk menghindarinya, biasakan mengisi gelas Anda hanya seperempatnya sehingga Anda selalu punya alasan untuk mengisi kembali gelas Anda.

Anda juga dapat memotong pembicaraan Anda sendiri alih-alih memotong pembicaraan orang lain:

Anda telah cukup lama menggembirakan kami.

—JANE AUSTEN

"Lini baru produk kami baru saja diluncurkan ketika—Astaga, saya mestinya sudah ada di tempat lain sepuluh menit yang lalu. Maaf!"

Atau coba satu ungkapan di bawah ini:

"Sebelum saya lupa, saya perlu menanyakan sesuatu kepada Sonia. Boleh saya tinggal, kan?"

"Sebelum kita selesai sampai di sini, saya hendak memperkenalkan Anda kepada teman baik saya."

"Omong-omong, Anda tahu di mana kamar kecil?"

"Jam berapa, ya, sekarang? Oh! Maaf, tapi saya harus menelepon sese-orang."

"Kau sudah pernah bilang kepada Gerry mengenai proyekmu? Saya rasa ia akan tertarik."

"Emma [cari perhatian orang yang lewat], sudah kenal Stuart, belum?"

"Maaf, saya mau minum dulu. Sepertinya saya kurang enak badan."

"Salam untuk keluargamu."

"Semoga berhasil dengan proyek Anda. Saya tunggu kabarnya."

"Bagaimana kalau kita cicipi dulu makanan yang ada?"

"Saya ingin Anda berkenalan dengan Suresh. Mari kita temui dia."

"Saya tidak mau menahan Anda, jadi silakan bertemu yang lainnya."

"Saya punya pertanyaan untuk Pamela mengenai pidatonya. Mau ikut dengan saya?"

"Saya bahkan belum sempat menyapa tuan rumah—maaf, ya, saya tinggal."

"Mudah-mudahan kita bisa berbisnis bersama. Ini kartu nama saya."

"Saya telepon Anda hari Senin di nomor ini. Sampai jumpa lagi, dan selamat menikmati konferensi."

"Sampai bertemu lagi pada rapat minggu depan."

"Maaf, saya baru ingat sesuatu."

"Maaf, saya harus minum obat."

- "Saya harus bergantian menyambut tamu di pintu, jadi, permisi..."
- "Saya perlu bertemu Dr. Sarspen sebelum ia pulang—maaf, saya tinggal."
- "Saya perlu berbicara dengan teman kerja saya di satu departemen, dan tampaknya ia hendak pulang."
- "Saya melihat Dylan Chastain. Mau saya perkenalkan dengannya?"
- "Saya melihat beberapa wajah baru. Saya rasa saya harus berkenalan dengan mereka. Mau ikut?"
- "Saya tidak boleh menahan Anda. Sepertinya banyak orang yang hendak berbicara dengan Anda."
- "Sebaiknya kita berbaur dengan yang lain."
- "Saya rasa Jim baru memberi tanda bahwa sudah waktunya pergi."
- "Senang telah berbicara dengan Anda (lalu pergi)."
- "Senang sekali telah berbicara dengan Anda. Sampai bertemu lagi nanti."
- "Maaf, saya terlalu asyik mengajak Anda mengobrol. Pasti Anda ingin berbicara dengan yang lain."
- "Saya senang berbincang dengan Anda dan akan saya telepon bila mendapatkan informasi lain mengenai pameran dagang tersebut."
- "Saya ingin mengajukan pertanyaan kepada pembicara. Mau mene-
mani saya?"
- "Saya ingin mengobrol sebentar dengan orang baru di departemen ini."
- "Saya berharap dapat bertemu beberapa calon klien sore ini. Mungkin sebaiknya saya mulai sekarang."
- (Sambil menjabat tangan) "Senang sekali bertemu Anda!"
- "Makanannya kelihatan enak sekali. Mari kita lihat ada apa saja di sana?"
- "Jamur isinya lezat sekali. Saya akan ambil lagi."
- "Sepertinya obrolan kita tidak ada habisnya, tapi kita perlu mengo-
brol dengan yang lain."
- "Saya pikir-pikir, sepertinya saya mau menelepon dulu."
- "Maaf, saya perlu mengecek sesuatu."
- "Maaf, saya perlu ke kamar kecil."

"Maaf, saya baru saja melihat seseorang yang tidak saya jumpai selama dua puluh tahun."

Berpisah

Shakespeare yang pertama kali mengatakan: "Jangan pikirkan bagaimana Anda pergi, tapi pergilah segera."

Di kelompok kecil atau akrab, Anda tentu ingin menyapa setiap orang sebelum berpisah. Namun, dalam pertemuan sosial atau bisnis yang besar, hal ini kurang praktis atau tidak diinginkan. Akan tetapi, Anda bisa menulis pesan singkat berisi ucapan terima kasih Anda pada hari berikutnya.

Sebelum berpisah, temuilah tuan rumah atau pemilik acara sambil mengatakan dengan singkat dan tulus "terima kasih!" Dalam pertemuan bisnis, di mana barangkali tidak ada tuan rumah atau pemilik acara, Anda

Tidak perlu orisinal. Kata-kata yang paling ingin didengar tuan rumah ketika acaranya selesai adalah "Terima kasih, saya sangat suka berada di acara ini" dan "Selamat malam."

—JUDITH MARTIN

bisa mencari penyelenggara dan mengatakan kepada mereka betapa suksesnya acara tersebut. Di pertemuan yang lebih besar, Anda bisa menyelipkan keluar tanpa harus mengucapkan salam perpisahan dengan siapa pun kecuali teman atau lawan

bicara terakhir Anda.

Jika Anda dimasukkan dalam daftar undangan oleh seseorang secara khusus, Anda barangkali perlu menyampaikan rasa terima kasih kepadanya karena telah memasukkan nama Anda pada daftar tersebut.

Dalam perjalanan pulang, berilah selamat pada diri Anda sendiri karena semakin cakap dalam melakukan pembicaraan dibandingkan beberapa jam sebelumnya. Jika Anda harus mengingat kesalahan Anda, lakukanlah dengan cepat agar Anda dapat membuat catatan supaya tidak mengulangnya lagi. Namun, jangan terlalu lama memikirkan kesalahan Anda. Sebaliknya, ingatlah wajah-wajah yang tersenyum kepada Anda dan orang yang suka bercakap-cakap dengan Anda.

BAB 2

Cara Disukai di Mana Pun

Saya belum pernah merasa bosan dengan orang yang memuji saya.

—OTTO VAN ISCH

Sikap paling efektif ketika Anda sedang berbicara dengan orang lain adalah kemampuan Anda memberikan pujian atau menghargai orang lain. Dalam setiap pembicaraan, sisipkan paling tidak satu komentar pujian. Jika Anda memang sudah terbiasa melakukannya, barangkali Anda masih perlu membaca cepat bab ini mengenai teknik-teknik, ungkapan-ungkapan, serta beberapa aturan yang perlu diperhatikan.

Dalam setiap pembicaraan, baik bisnis maupun sosial, apa yang menonjol dan tetap diingat dari Anda belakangan adalah ucapan Anda yang menyenangkan yang menunjukkan betapa Anda benar-benar menyukai apa yang dikatakan, dilakukan, atau dicapai oleh seseorang. Pupuklah keterampilan ini, dan Anda pasti mendapati diri Anda disukai siapa saja di setiap pertemuan.

Mendengar betapa kita spesial dan hebat selalu memikat.

—GAIL SHEEHY

Memberikan Pujian

Biasakanlah mengamati sesuatu untuk dijadikan pujian bagi orang lain. Jika Anda bekerja dengan mereka, Anda mungkin sudah tahu beberapa

hal yang bisa disebutkan: "Laporan terakhir tersebut luar biasa." "Saya perhatikan angka-angka penjualan Anda meningkat setiap bulannya." "Saya suka sistem telepon yang baru ini."

Anda bisa saja mengagumi orang, tetapi tidak pernah memberitahunya kepada mereka. Anda bisa melipatgandakan kesenangan dan keefektifan Anda, baik di rumah maupun di tempat kerja, dengan menyampaikan hal tersebut kepada mereka.

Jika Anda mengenal seseorang secara sosial, mungkin Anda bisa

Para pemimpin menghargai posisi dan pendapat orang lain dan membuat mereka merasa penting. Tidak perlu waktu lama untuk memuji seseorang. Rata-rata paling enam detik.

—CONNIE PODESTA
DAN JEAN GATZ

memulai pembicaraan dengan berkata: "Saya pernah lewat rumah Anda, dan tata letaknya benar-benar luar biasa," atau "Saya benar-benar kagum Anda masih bisa meluangkan waktu untuk masak sup di akhir minggu."

Untuk orang yang tidak Anda kenal, Anda perlu mendengarkan pembicaraan mereka dengan cermat dan mencari atau membuat peluang untuk menunjukkan bahwa mereka adalah orang yang sangat baik.

Jangan malu mengatakan hal-hal yang baik. Budaya kita lebih menghargai cemoohan atau ejekan (contohnya, tertawaan dan kontrak yang diperpanjang untuk acara komedi TV) daripada ucapan positif atau pujian. Sepanjang memang disampaikan dengan tulus, pujian tidak pernah gagal membuat orang senang.

Dan jangan tunggu untuk hal-hal yang besar, seperti "Selamat atas hadiah Nobel-nya!" Wajar saja orang mendapat penghargaan bila memiliki prestasi besar: tetapi hal-hal kecil dalam hiduplah yang membuat kita merasa berutang budi atau berterima kasih saat dipuji, seperti, "Saya suka sekali gambar-gambar kartun yang Anda tempel di papan pengumuman Anda—setiap pagi saya sempatkan berhenti melihatnya untuk sekadar tertawa sendiri."

Awalnya mungkin Anda merasa seperti sedang berpura-pura pada diri Anda sendiri. Barangkali Anda belum terbiasa memberikan pujian dengan baik. Namun, "berbuatlah seolah-olah" inilah gaya Anda, dan tak lama hal itu pasti akan benar-benar menjadi gaya Anda.

Jika Anda tidak dapat menemukan sesuatu yang dapat dipuji dari orang lain, berilah rasa percaya diri dan harapan kepada mereka, salah satunya dengan mengatakan: "Kami berharap yang terbaik dari Anda beberapa tahun lagi." "Saya dapat melihat Anda akan menjadi orang yang kami butuhkan di sini." "Pasti akan menyenangkan mengenal Anda lebih lanjut."

Seorang penggosip adalah orang yang mengatakan kepada Anda tentang orang lain; seorang yang membosankan adalah orang yang hanya berbicara mengenai dirinya; dan seorang pembicara yang brilian adalah orang yang berbicara dengan Anda mengenai diri Anda

—LISA KIRK

Pujian yang Efektif

- Singkat. Jika Anda terus memberikan pujian, pasti pujian tersebut akan terdengar terlalu berlebihan dan dibuat-buat.
- Tulus. Jika Anda membuat-buat hal yang dapat dipuji, pasti akan ketahuan pada tingkat tertentu. Simaklah pembicaraan orang tersebut dan cermati apa yang menjadi kebanggaannya. Itulah yang perlu Anda puji, jika Anda bisa melakukannya dengan tulus. Dengan berlatih, Anda bisa menemukan hal-hal yang bisa Anda puji dengan tulus. Cobalah secara jujur menyenangi prestasi atau pencapaian seseorang; sikap ini akan terpancar dari kata-kata Anda dan membuat kata-kata tersebut sepuluh kali lebih efektif. "Salah satu bagian dari seni menyenangkan adalah disenangi," tulis William Hazlitt. Jika Anda bisa mengembangkan rasa menghargai dan menyenangi prestasi orang lain, Anda memiliki kehidupan karier dan sosial yang sukses di depan Anda.

Prinsip yang paling mendasar dari Sifat Manusia adalah keinginan untuk dipuji.

—WILLIAM JAMES

- Spesifik. Mengatakan "Anda hebat" tidaklah cukup. Akan lebih baik bila mengatakan, "Rekrutmen terakhir sungguh luar biasa.

Anda benar-benar jago memilih orang!" Atau: "Saya rasa itu merupakan rapat paling produktif yang pernah kita lakukan dalam beberapa bulan. Saya harap Anda bisa memimpin rapat selanjutnya." Atau, "Karpets baru di lobi benar-benar cantik."

- Dikatakan secara positif, bukannya secara negatif. Alih-alih mengatakan, "Saya tidak percaya Anda bisa melakukannya!" katakan, "Saya sangat terkesan dengan apa yang Anda lakukan."
- Membuat orang lain merasa penting. Fakta bahwa Anda masih ingat prestasi yang mereka buat dengan sendirinya membuat mereka merasa penting. Namun, jika Anda menemukan sesuatu yang menjadi kebanggaan orang lain dan mengatakannya, mereka akan memikirkan hal-hal yang baik dalam diri mereka...dan diri Anda.
- Kadang merupakan pujian "terusan". Ketika Anda menyampaikan pujian yang dicetuskan orang ketiga, pujian itu akan sangat efektif, seperti "Jennie mengatakan kepada saya bahwa ia membeli lemari dari Anda. Di sepanjang perjalanan ia mengatakan bahwa tidak ada hasil karya sebaik yang Anda buat."
- Teramat berguna di tempat kerja. Jika Anda ingin orang memberikan hasil kerja terbaik bagi Anda, pujilah yang terbaik dari mereka bila Anda melihatnya. Anda juga bisa mengatakan hal-hal baik kepada mereka karena telah mengerjakan pekerjaan yang "baik", "lebih baik", serta "terbaik".
- Menyampaikan kepada orang bahwa mereka melakukan pekerjaannya dengan baik. Pujian mengenai rumah, harta, pakaian, dan binatang juga baik disampaikan, namun yang akan diingat orang adalah pujian bahwa mereka melakukan pekerjaan dengan baik, seperti "Anda membuat setiap orang merasa disambut dan dimanja ketika Anda menghibur." "Kami belum pernah memiliki orang di *front desk* yang memberikan kesan perusahaan yang begitu baik kepada para tamu."
- Menggunakan kata kerja, seperti "mengagumi" dan "menghargai", dan kata sifat, seperti "berwawasan luas," "mengesankan", "menggembirakan", "luar biasa", "memuaskan", "sangat cantik", "fantastis", "berharga."

Kalimat-kalimat yang memuji akan terdengar seperti ini:

"Kami semua telah terinspirasi dengan cara Anda memenangkan penghargaan ini."

"Bolehkah saya memberi satu pujian lagi?"

"Saya kagum atas bagaimana Anda bisa bangkit kembali dari kecelakaan tersebut. Saya dengar terapi fisik yang Anda jalani sangat berat."

"Saya kagum atas apa yang telah Anda lakukan dengan sistem pengarsipan ini—kami sudah menunggu perbaikan semacam ini selama bertahun-tahun."

"Saya sangat terkesan dengan pekerjaan sukarela yang Anda lakukan—Anda benar-benar membuat perbedaan."

"Saya benar-benar terpana melihat betapa tertata dan rapinya kantor Anda—saya benar-benar ingin kantor saya seperti itu, tetapi sulit bagi saya melakukannya."

"Saya tidak tahu bagaimana saya bisa berhasil tanpa bantuan Anda."

"Saya sangat senang dengan cara Anda menyederhanakan sistem *on-call* kita."

"Saya suka cara berpikir Anda!"

"Saya sangat senang Anda dapat meluangkan waktu untuk datang malam ini."

"Saya sempat melihat taman mawar Anda ketika saya lewat beberapa hari lalu—luar biasa cantiknya!"

"Saya melihat surat pembaca yang Anda tulis di koran dan saya suka sekali. Anda menuliskan apa yang sebenarnya saya pikirkan, namun saya tidak bisa mengungkapkannya dalam kata-kata seperti Anda."

"Saya lihat Anda kembali mengetuai panitia pengumpulan dana—kami merasa beruntung!"

"Pasti butuh keberanian yang

Tidak ada yang membuat orang amat patut mendapatkan pujian bila sesekali menerimanya. Orang akan merasa lebih senang bila diberitahu kalau ia adalah orang yang menyenangkan.

—KATHERINE
FULLERTON GEROULD

besar untuk menelepon ke program radio tersebut—saya memang berharap ada orang yang menolak atau keberatan dengan kata-kata kasar yang disampaikan si penyiar.”

”Saya sangat menikmati percakapan ini.”

”Saya ingin menyampaikan betapa saya sangat menghargai upaya Anda dalam program daur ulang di lingkungan kami.”

”Bukankah Anda yang memberi pot baru bagi semua tanaman di atrium ini? Sekarang terlihat 100% lebih baik!”

”Ada yang mengatakan kepada saya bahwa bengkel Anda adalah terbaik yang pernah kita miliki.”

”Kami semua merasa senang dengan apa yang Anda kerjakan.”

”Ide yang luar biasa! Tak pernah terpikir oleh saya seperti itu.”

”Anda punya kemampuan mengetahui apa yang harus dikatakan selama masa-masa sulit.”

”Anda memiliki sikap optimis yang paling konsisten—kantor ini pasti akan suram tanpa Anda.”

”Keteguhan hati Anda menjadi pembicaraan di lingkungan ini—

Setiap orang suka mendapatkan pujian.

—ABRAHAM LINCOLN

kami semua berterima kasih karena Anda bisa membuat mereka memperbaiki gang ini.”

”Anda benar-benar tahu bagai-mana cara membuat orang merasa sensasional—terima kasih karena telah memerhatikan kerja saya.”

”Rumah Anda memang luar biasa—hangat, fungsional, dan ramah.”

”Perhatian Anda setelah ibu meninggal tetap saya ingat—terima kasih sekali lagi.”

”Etalase Anda membuat banyak orang yang melihatnya menelepon ke toko—kerja yang baik.”

”Buku Anda mengenai etika di perundang-undangan pemerintah sungguh sangat mengesankan. Saya bertahun-tahun menunggu munculnya orang dengan kombinasi keterampilan dan energi seperti Anda.”

”Anda memberikan kontribusi yang unik dalam kehidupan anak saya.”

"Pekerjaan Anda benar-benar sulit—tapi Anda dapat mengerjakannya dengan baik."

"Anda telah bekerja keras membuat brosur itu, dan hasilnya benar-benar nyata."

Pujian yang Tidak Efektif

- Berlebihan atau terlihat sengaja menyanjung, seperti "Inilah asisten terbaik di dunia!" "CEO kita benar-benar harus lebih hati-hati karena Anda sekarang menjadi salah satu staf." "Anda pastor terhebat yang kami miliki."

Pujian seperti ini membuat orang merasa tidak nyaman dan malah akan menurunkan semangat mereka dibandingkan pujian khusus sederhana, seperti

"Saya sangat senang karena apa pun yang saya taruh di meja Anda dapat diselesaikan dengan cepat dan benar."

Pujian yang berlebihan seperti sepuluh sendok gula pasir dalam secangkir kopi; hanya sedikit orang yang dapat meminumnya.

—EMILY POST

"Anda memang belum

lama di sini, tetapi saya dengar Anda-lah orang yang tepat untuk dimintai tolong bila kami memerlukan pencarian daftar pustaka dengan cepat." "Khotbah Anda pagi ini sangat memberi inspirasi dan menggugah pikiran."

Jangan ungkapkan lebih dari yang Anda rasakan. Orang tahu bila pujian Anda tidak tulus. Gunakan bahasa yang Anda rasa asli dan nyaman.

- Gunakan kata "beruntung" dalam prestasi yang mereka capai, seperti "Wah, hebat, ya, Anda dapat memunculkan slogan seperti itu—Anda benar-benar beruntung!" "Saya dengar Anda sedang beruntung dan akhirnya mendapatkan paten tersebut juga." Walau keberuntungan dan waktu berperan penting dalam keberhasilan seseorang, tidaklah cukup manis—atau bahkan tidak benar—bila mengaitkan keberhasilan seseorang pada faktor keberuntungan semata, bukannya pada kerja keras yang pasti ia lakukan.

- Tidak spesifik: "Hai, pekerjaan kalender Anda bagus!" "Lukisan Anda bagus!" "Anda yang terbaik!"

Orang akan lebih suka mendengar hal yang terperinci, seperti "Ini kalender pertama dengan gambar yang dapat disimpan setelahnya—pilihan yang baik!" "Lukisan Anda mengingatkan saya pada musim panas di Inggris—memang tidak sama persis, tetapi masih menyisakan ruang bagi ingatan saya." "Proyek Anda berhasil mengakomodasi masukan dari setiap orang—sebuah pernyataan kepemimpinan dan efisiensi." Memang sulit untuk menggambarkan secara persis mengapa Anda menyukai karya atau pekerjaan seseorang, namun hal ini dapat mendatangkan hasil yang lebih besar; upaya mereka selanjutnya bahkan lebih patut dipuji.

- Memuji orangnya, bukan tindakan atau perbuatannya: "Anda seorang pemain piano yang fantastis!" "Anda pembawa acara yang luar biasa!" "Anda manajer paling hebat."

Daripada mengatakan demikian, katakanlah, "Anda memainkan lagu terakhir dengan begitu menjiwai sehingga seolah saya dapat mencium bau lautan." "Anda selalu membuat saya merasa diterima—Saya senang diundang hadir di sini!" "Saya tidak mendengar selain yang baik dari divisi Anda—Anda ternyata berhasil menyeimbangkan antara kepemimpinan yang baik dan pengharapan yang tinggi."

Jika Anda mengatakan kepada seseorang bahwa ia adalah koki yang luar biasa, ia akan membantahnya; ia tahu bahwa ada ratusan koki yang lebih baik darinya. Akan tetapi, katakan kepadanya bahwa Anda bisa makan pai *Shepherd* buatannya tiga kali sehari dan ia akan berpikir Anda benar. Koki yang luar biasa, barangkali tidak. Berhasil membuat pai *Shepherd*, barangkali ya. Jadi, ia mau menerima pujian dan akan memberi hasil masakan yang lebih baik jika Anda datang lagi kemudian hari.

- Terdengar merendahkan. Bila sebuah ucapan terdengar terlalu menilai atau menghakimi atau mencap seseorang, ucapan tersebut tidak terdengar seperti pujian yang sesungguhnya, seperti, "Coba lihat diri Anda! Siapa sangka Anda dapat lulus *magna*

cum laude." "Anda sangat baik mau memberi uang kepada wanita tunawisma itu." "Anda membeli mobil dengan uang Anda sendiri? Wah, hebat."

Menerima Pujian

Ketika Anda menerima komentar pujian, balaslah dengan ungkapan yang menunjukkan rasa senang. Tujuannya adalah menyampaikan kembali itikad baik yang diberikan oleh komentar orang lain, untuk memantulkan kembali kebaikan dan rasa senang tersebut.

Jangan memberikan pujian yang sama persis dengan yang Anda terima, seperti "Saya juga suka baju Anda." "Presentasi Anda juga baik." "Anda bermain baik juga." Jika Anda memang bermaksud memberikan ucapan yang sama, poleslah kalimatnya menjadi, "Saya tidak percaya! Saya baru saja akan mengatakan hal sama! Ide yang hebat dan semua yang..." "Kok bisa, ya. Saya baru saja akan mengatakan hal yang sama.."

Terlalu banyak orang yang pura-pura rendah hati dalam menjawab pujian dengan menyanggahnya: "Oh, itu bukan apa-apa." "Saya menulis laporan tersebut hanya dalam waktu 5 menit, dan saya rasa laporannya tidak terlalu bagus." "Jaket lusuh ini? Saya sudah lama memilikinya." "Terima kasih, namun itu hanyalah masalah kecil." "Saya hanya beruntung." Menyanggah pujian berarti mengatakan kepada orang lain bahwa mereka tidak tahu apa yang mereka katakan.

Jika Anda merasa harus membalas pujian, paling tidak tunggu beberapa menit hingga orang tersebut selesai memuji Anda. Dan Anda bisa menambahkan: "Ah, saya tidak bisa melakukannya sendiri tanpa staf saya."

Cara termudah membalas pujian adalah, "Anda baik sekali!" Hal ini merefleksikan kebaikan orang tersebut, sekaligus merupakan ucapan pujian.

Balaslah pujian dengan mengatakan:

Pujian adalah hadiah, bukan untuk dibuang sembarangan kecuali Anda ingin menyakiti perasaan yang memberinya.

—ELEANOR HAMILTON

"Anda baik sekali mengatakan hal demikian kepada saya."

"Wah, ternyata Anda memerhatikan juga, ya! Terima kasih!"

"Anda baik sekali!"

"Anda baik sekali mengatakan begitu."

"Saya sangat menghargai pujian Anda!"

"Saya sangat menghargai umpan balik yang positif."

"Saya menghargai kepedulian Anda."

"Saya menghargai perhatian Anda."

"Saya senang mendengar hal itu."

"Saya senang ternyata pekerjaan itu berhasil sebagaimana yang diharapkan."

"Saya senang Anda juga suka."

"Saya sangat senang Anda mengatakan demikian."

"Proyek tersebut memang menarik untuk dikerjakan."

"Saya juga sudah mendengar banyak hal mengenai Anda—dan semuanya baik!"

"Terima kasih."

"Terima kasih atas pujiannya."

"Terima kasih. Frank juga memuji pekerjaan Anda."

"Anda begitu baik mengatakan demikian kepada saya."

"Wah, ternyata Anda masih ingat!"

"Saya senang Anda tertarik—terima kasih."

BAB 3

Cara Sukses Mendengarkan

Riset tetap menunjukkan bahwa kebiasaan mendengar yang tidak efektif menjadi penghalang yang paling lazim bagi keberhasilan dalam hubungan dan karier.

—LARRY BARKER DAN KITTIE WATSON

Kebanyakan dari kita memaknai kata *listen* atau mendengar seadanya, namun definisi kamus barangkali mengejutkan kita. *The American Heritage Dictionary* mengatakan bahwa *listen* berarti "melakukan upaya untuk mendengar sesuatu" dan "memerhatikan, menyimak". Jika Anda ingin menjadi seorang pembicara yang baik, ingat bahwa mengingat lebih dari sekadar membiarkan orang lain berbicara. Kita diminta untuk memerhatikan, berupaya untuk menyimaknya.

Oleh karena itu, mendengarkan adalah perilaku aktif, bukan pasif, yang terdiri atas mendengar, memahami, dan mengingat.

Seorang pendengar yang baik mengambil bagian dalam percakapan, menawarkan gagasan, dan mengajukan pertanyaan agar percakapan mengalir. Anda ingin mengatakan sesuatu agar dapat

Tidak cukup hanya berdiam diri ketika lawan bicara Anda sedang berbicara; itu bukan mendengar dalam arti yang sebenarnya. Orang harus benar-benar memberi perhatian kepada lawan bicara, sesekali mengajukan pertanyaan, mengomentari apa yang dikatakan. Pendengar yang baik dapat memancing yang terbaik dari orang lain. Ia tanggap. Matanya menunjukkan sorot tertarik dan senang. Tak sedikit pun ia lepas dari perhatiannya.

—LILLIAN EICHLER

cukup menambahkan hal baru, namun tidak berlebihan sehingga tidak mengecilkan lawan bicara. Percakapan yang baik adalah kegiatan yang seimbang, ping-pong, dan saling bergantian.

Raymond Mortimer, seorang berkebangsaan Inggris, pernah mengamati bahwa di Amerika Serikat, percakapan "bukan permainan tenis di mana Anda mengembalikan servis lawan main Anda, namun permainan golf, di mana Anda memukul bola Anda sendiri."

Seperti halnya Anda tidak ingin bermain golf dalam bentuk percakapan Anda sendiri, Anda tidak ingin membiarkan orang memukul bola mereka sendiri sepanjang waktu. Mendengarkan berarti bermain tenis, di mana Anda mengembalikan bola. Dan, seperti halnya permainan tenis yang baik, Anda ingin melihat Anda mendapatkan lawan yang sebanding, bahwa Anda berdua memainkan bola yang sama, dan bergantian memukulnya.

Siapa pun bisa mendengar—diperlukan otak untuk mendengarkan.

—JOANNE GREENBERG

Jika Anda mengingat-ingat rapat, konferensi, kunjungan dengan teman, dan percakapan lainnya, Anda barangkali akan ingat bahwa banyak waktu yang bisa dihemat jika setiap orang mau

mendengarkan dari awal. Berapa kali pertanyaan harus dijawab lagi, atau informasi diulangi, atau kejadian diceritakan kembali? Tidak mendengarkan dapat membuang waktu dan energi—belum lagi tampang kecewa di wajah orang yang telah mengatakan kepada kita hal yang sama.

Apa yang Menjadikan Seseorang Pendengar yang Baik?

- Anda fokus pada lawan bicara Anda, tidak teralihkan oleh apa yang terjadi di sekitar Anda atau pikiran dan masalah Anda sendiri.
- Anda tidak hanya mendengarkan, tetapi Anda *menunjukkan* Anda mendengarkan dengan sikap tertarik, mendekatkan tubuh Anda ke lawan bicara, kadang mengganggu, dan sesekali mengatakan "uh-huh".

- Dale Carnegie menyarankan orang, "Agar bisa menarik, tertariklah." Carilah sesuatu dari lawan bicara Anda yang membuat Anda tertarik.
- Anda membuat dan melakukan kontak mata, kadang mengalihkan pandangan agar lawan bicara Anda tidak merasa sedang diamati di bawah mikroskop.
- Anda secara cermat mengikuti sikap orang lain: tersenyum, mengerutkan dahi, mengangguk, dan tertawa bila mereka melakukan hal itu.
- Anda mengajukan pertanyaan yang "nyambung" yang menunjukkan Anda mengikuti alur pikiran lawan bicara.
- Agar dapat mendengarkan secara efektif, Anda bukan hanya perlu mendengarkan apa yang dikatakan oleh lawan bicara Anda, tetapi juga memahaminya. Ini berarti Anda juga dapat mengajukan pertanyaan agar mendapat klarifikasi atau penjelasan. Agar bisa disebut sebagai sebuah percakapan, perlu ada saling bergantian bicara. Oleh karena itu, Anda mungkin ingin menyisipkan pikiran Anda sendiri ke dalam bahan pembicaraan. Cobalah salah satu dari kalimat-kalimat berikut:

Saya sepertinya tidak sependapat dengan teori yang sudah kuat mengakar bahwa seni bercakap-cakap adalah semata-mata seni menjadi seorang pendengar yang baik. Saran seperti itu memancing orang menjadi merasa sinis satu dengan yang lain dan penuh kepura-puraan; ketika sebuah percakapan menjadi monolog, dibumbui dengan pertanyaan yang dibuat-buat maka itu bukan lagi sebuah percakapan. Itu menjadi permainan yang tegang, manipulatif, membosankan, dan bahkan sangat sepi.

—BARBARA WALTERS

"Sejalan dengan ucapan Anda, apakah Anda..."

"Kalau tidak salah tangkap, Anda bilang..."

"Dan apakah Anda tahu apa yang hendak dilakukan oleh pesaing Anda?"

"Contohnya seperti apa, ya?"

"Bisa tolong diulangi mengenai musang tersebut?"

"Apakah Anda membaca tajuk berita di koran kemarin 'mengenai hal itu?'"

"Menurut pandangan Anda, hal tersebut tidak akan berhasil."

"Hmmm, tetapi bila itu terjadi setiap saat..."

"Bagaimana Anda bisa sampai pada kesimpulan seperti itu?"

"Bagaimana menurut Anda produk baru di lini tersebut?"

Jika Anda ingin didengarkan, Anda harus mau mendengarkan.

—MARGE PIERCY

"Bagaimana Anda bisa berhasil dengan sebelah tangan diperban?"

"Saya setuju dengan Anda mengenai garis yang salah, tetapi bagaimana dengan gempa di bawah 3,0?"

"Saya mengerti mengapa ini begitu penting bagi Anda."

"Jika saya tidak salah memahaminya, Anda yakin ..."

"Saya tidak pernah berpikir seperti itu."

"Saya pernah membaca sebuah artikel mengenai hal itu minggu lalu, namun saya tidak memahami bagaimana hal tersebut bisa lebih baik dibandingkan yang sudah ada di luar sana."

"Saya paham maksud Anda, tetapi apakah bisa berhasil seperti itu?"

"Saya rasa saya paham ke mana arah pembicaraan Anda, tetapi tolong lanjutkan hingga selesai."

"Saya terpikir tentang Anda ketika mendengar mengenai hibrida terbaru."

"Dengan kata lain...?"

"Saya selalu penasaran ingin bertanya kepada seseorang mengenai cara kerjanya."

"Coba saya pahami dulu pemikiran Anda."

"Nah, itu baru menarik—tolong ceritakan lebih lanjut."

"Sebaliknya, bagaimana jika tidak ada yang datang?"

"Barangkali Anda tertarik dengan perusahaan kecil yang baru berjalan."

"Jadi, intinya, Anda menganggap...?"

"Jadi, menurut Anda, apa yang akan terjadi selanjutnya?"

"Jadi, apa yang Anda katakan adalah...?"

"Jadi menurut Anda semua vinil sintesis akan bereaksi seperti itu?"

"Jadi, Anda menyarankan..."

"Tolong ceritakan lebih lanjut mengenai tambang perak yang tadi Anda sebutkan."

"Pasti itu tahun yang sulit bagi keluarga Anda."

"Itu cara baru memandangnya."

Perhatian penuh kepada orang yang sedang berbicara dengan Anda sangatlah penting. Tidak ada yang lebih menyanjung dibandingkan hal itu.

—CHARLES W. ELIOT

"Itu benar-benar sebuah prestasi—apa yang benar-benar mendorong Anda?"

"Tunggu dulu, apa yang dimaksud dengan 'linuron'?"

"Kalau begitu, bagaimana jika...?"

"Apa saja kerugiannya?"

"Apa yang Anda maksud dengan 'segera'?"

"Apa yang mendorong Anda mengambil langkah ini?"

"Apa yang terjadi kemudian?"

"Ketika Anda tadi menyebut lilin kedelai, saya teringat bahwa Anda pernah menggunakannya untuk pengumpulan dana sekolah beberapa tahun lalu."

"Ketika Anda mengatakan 'jazz', artis seperti apa yang Anda bicarakan?"

"Ketika Anda mengatakan tentang kesalahan, apa maksud Anda?"

"Di mana saya dapat mencari informasi lebih banyak mengenai hal itu?"

"Akankah Anda mampu mereproduksi hasil tersebut?"

"Dapatkah saya menaikinya?"

"Bersediakah Anda melakukan hal yang sama lagi?"

"Anda terdengar benar-benar meyakinkan dalam hal tersebut!"

"Anda benar-benar serius mengenai hal ini, kan?"

Seorang pendengar yang baik bukan hanya populer di mana pun, tetapi pada akhirnya ia mengetahui sesuatu.

—WILSON MIZNER

- Anda mengulangi atau merangkum poin-poin kunci lawan bicara Anda, bukan secara membeo, namun mengulanginya dengan kata-kata Anda sendiri.
- Anda membiarkan jeda sesaat setelah kalimat yang diucapkan lawan bicara Anda, kalau-kalau ia mau menambahkan sesuatu. Banyak sekali pendengar yang langsung menyambar kesempatan untuk berbicara sendiri.
- Anda merujuk pada apa yang pernah dikatakan oleh lawan bicara Anda dalam percakapan tersebut untuk menunjukkan bahwa Anda mendengarkan apa yang ia katakan.
- Bersikap sabar. Jika lawan bicara mencari kata yang tepat atau sekali memberikan jeda, biarkan ia menyelesaikan kalimatnya.
- Anda mencoba berempati dengan lawan bicara, menempatkan diri Anda dalam posisinya, merasakan apa yang ia rasakan. Bisa juga mencoba mengaitkan secara mental pengalaman lawan bicara Anda dengan pengalaman Anda sendiri.
- Yang terpenting, Anda mengembangkan sikap ingin mendengarkan. Semakin baik Anda mendengarkan, semakin jelas Anda akan menghargai manfaatnya, dan Anda pasti akan ingin mendengarkan. Namun, di awal, bersikaplah seolah-olah Anda ingin mendengarkan. Perhatian Anda akan muncul dengan sendirinya.

Apa yang Menjadikan Seseorang Pendengar yang Buruk?

- Perhatian Anda teralihkan ke masalah di rumah atau tempat kerja, dan Anda menjadi tidak *nyambung* dengan apa yang sedang dikatakan oleh lawan bicara Anda.
- Anda sibuk memikirkan apa yang hendak dikatakan selanjutnya sambil menunggu giliran Anda berbicara.
- Anda jarang menatap mata lawan bicara Anda.
- Anda tidak bisa menyembunyikan perasaan bosan Anda: melirik jam tangan, mengesek-gesekkan kaki, atau memandangi apa yang ada di ruangan.

- Sekali mendapatkan kesempatan berbicara, Anda terus saja "nyerocos", bahkan jika itu berarti memotong pembicaraan orang lain. Dalam hal ini, Anda lebih banyak berbicara daripada mendengarkan.
- Anda sering mengakhiri kalimat lawan bicara Anda. Ini menghina, menggurui, dan menyinggung perasaan.
- Anda benar-benar tidak tertarik dengan hal yang disampaikan oleh lawan bicara Anda, jadi Anda mengganti bahan pembicaraan.
- Anda mengajukan begitu banyak pertanyaan sehingga lawan bicara Anda merasa terganggu dan kesal. Banyak pertanyaan Anda mengenai hal-hal terperinci yang bersifat sepele.
- Anda sibuk menilai lawan bicara Anda: ia baru saja mengatakan "hanya kita berdua yang tahu"; celananya benar-benar kusut; suaranya melengking dan tidak bagus; sepertinya ia bukan pria terpandai di antara yang lain. Sikap negatif ini sering kali dapat teramati oleh lawan bicara Anda. Mereka memang tidak tahu persis apa yang terjadi, namun barangkali mereka tidak akan berlama-lama dengan Anda.
- Anda ingin lebih dari lawan bicara Anda. Jika ia membaca sebuah buku yang bagus, Anda membaca dua. Jika mereka menonton pertandingan sepak bola profesional, Anda sudah membeli tiket pertandingan selama satu musim.
- Jika dalam situasi kantor, Anda cenderung melakukan banyak hal ketika berbicara dengan seseorang. Dengan cara

Bukankah membosankan...bagaimana orang selalu ingin menceritakan kisah mereka sendiri dibandingkan mendengarkan cerita Anda? Oleh karena itu, saya merasa psikiater lebih baik daripada kawan; pendengar yang dibayar tersebut (psikiater) tidak mau memotong pembicaraan dan menceritakan pengalamannya sendiri.

—HELEN VAN SLYKE

Terdapat penanganan berbeda dan hasil berbeda pula di hampir setiap situasi bisnis, antara penanganan oleh seseorang yang mendengarkan dan seseorang yang tidak.

—MARK H. MICCORMACK

ini, Anda pikir Anda bisa menyelesaikan dua pekerjaan sekaligus, sambil menulis laporan, menumpuk surat keluar, dan mematikan komputer Anda.

- Anda memburu-buru orang lain sehingga menimbulkan kesan ia mengambil waktu Anda terlalu banyak: "Ya, Anda sudah mengatakan hal itu tadi. Jadi, apa yang akhirnya harus Anda bayar?"
- Anda hanya diam terpaku. Anda menganggap mendengarkan berarti menutup mulut, sementara lawan bicara Anda akan senang bila mendengar sepatah dua patah kata dari Anda.

BAB 4

Cara Menjalin Percakapan— atau Menghentikannya

Manusia benci kehampaan. Mengisi segera kehampaan adalah salah satu fungsi dasar percakapan. Percakapan yang tidak bermakna tidak kurang pentingnya dalam kehidupan kita dibandingkan yang bermakna.

—LINDA GINZBURG

Anda barangkali sudah mengetahui bahwa di dalam banyak percakapan, Anda perlu beberapa kata "kosong" dan ungkapan yang (1) menunjukkan kepada lawan bicara Anda bahwa Anda mendengarkan dengan penuh perhatian, atau (2) mendorong lawan bicara Anda untuk tetap berbicara, atau (3) mengisi jeda sedikit yang memang diberikan oleh lawan bicara Anda.

Kadang berdiam diri memang perlu, namun akan membantu bila ada sedikit pengisi percakapan sebagai pelindung Anda. Orang umumnya tidak terlalu memerhatikan jawaban kecil yang "mujarab" ini, jadi Anda tidak harus selalu menjawab secara serius segala sesuatu yang dikatakan.

Tanpa menghentikan arus percakapan dengan ucapan yang lebih substansial atau mendalam, ungkapan-ungkapan kecil ini membuat orang lain tahu bahwa Anda tertarik dan terlibat.

Jangan terlalu mengkhawatirkan sedikitnya makna dari kata-kata atau ungkapan-ungkapan ini. Seperti dalam film, kata-kata Anda menjadi dasar bagi pembicaraan lawan bicara Anda tanpa membuat dirinya tersinggung. Tanggapan seperti ini merupakan bagian yang biasa dalam

budaya saat ini, dan jawaban tersebut mengisi kebutuhan untuk membuat percakapan tampak berjalan dua arah. Masalah muncul ketika Anda menggunakan kata atau ungkapan yang sama untuk setiap hal ("Hebat!" "Wah, hebat, ya!" "Wow, hebat!"). Saat itu ungkapan tersebut menjadi penekanan verbal yang mengganggu (baca Bab 8).

Variasikan jawaban Anda dan gunakan nada suara rendah sehingga tidak terlalu menonjolkan jawaban Anda.

Anda barangkali sudah menggunakan sejumlah ungkapan, namun barangkali juga ingin menambah beberapa ungkapan lain. Pilihlah ungkapan yang sesuai dengan kepribadian Anda dan dapat Anda katakan dengan perasaan tulus.

Untuk menunjukkan bahwa Anda mendengarkan, ucapkan sesuatu seperti berikut:

"Tentu saja!"

"Aha!"

"Ya, benar!"

"Sungguh mengagumkan!"

"Jadi, kemudian...?"

"Lalu...?"

"Benarkah?"

"Luar biasa!"

"Contohnya...?"

"Ya Tuhan."

"Astaga."

"Sulit dipercaya!"

"Hmm."

"Menarik sekali."

"Saya sependapat."

"Saya tidak tahu itu sebelumnya."

"Saya tidak pernah *berpikir* seperti itu."

"Sungguh mustahil!"

"Ya, saya mendengar Anda."

"Saya yakin Anda akan sangat senang dengan ini."

"Saya setuju."

"Oh, begitu."

"Ya, saya paham."

"Saya paham maksud Anda."

"Bukankah itu luar biasa!"

"Yang benar saja!"

"Ah, masa?"

"Oh?"

"Benar!"

"Benar?"

"Ya."

"Serius?"

"Pasti!"

"Masuk akal."

"Itu pasti sulit."

"Idenya bagus juga."

"Itu baru cara baru melakukannya."

[mengacungkan jempol]

"Sayang sekali, ya!"

"Siapa sangka, ya?"

"Prestasi luar biasa!"

"Anda memang serba tahu."

"Wow."

"Ya, ya."

"Pasti!"

"Ya, saya sangat setuju!"

"Memangnya benar demikian?"

"Anda memang benar."

"Masa!"

"Maksud Anda...?"

"Yang benar saja!"

*Mendengarkan, tidak dibuat-buat,
barangkali merupakan bentuk pu-
jian yang paling tulus.*

—JOYCE BROTHERS

Untuk mendorong orang tetap berbicara, Anda dapat mengatakan ungkapan sebagai berikut:

"Dan?"

"Lalu apa?"

"Bisa jelaskan lebih lanjut?"

"Teruskan. Ini menarik."

"Contohnya apa?"

"Apakah mereka memang demikian?"

"Maksud Anda...?"

"Misalnya?"

"Beri saya contohnya."

"Lanjutkan."

"Menarik sekali."

"Saya ingin tahu lebih banyak mengenai itu."

"Saya tidak berpikir seperti itu."

"Saya sedikit sekali mengetahui tentang masalah ini."

"Saya suka dengan apa yang Anda katakan."

"Apa sisi buruknya?"

"Sulit dipercaya."

"Coba saya tahu hal tersebut sebelumnya."

"Teruslah berbicara—ini informasi luar biasa."

"Tidak, tidak, tolong lanjutkan."

"Tidak mungkin, benarkah?"

"Yang benar saja!"

"Oh?"

"Jadi, selanjutnya...?"

"Ceritakan lebih banyak."

"Pasti sulit, ya, bagi Anda."

"Itu cara baru memandangnya."

"Itu baru menarik."

"Itu baru bagi saya."

"Itu benar-benar menarik."

"Baru kali ini saya dapat memahaminya—tolong lanjutkan."

"Sungguh luar biasa."

"Apa maksud Anda berkata seperti itu?"

"Permasalahan apa yang Anda hadapi?"

"Saya sangat setuju dengan Anda!"

"Maksud Anda...?"

Pendengar yang baik dianggap sebagai pembicara yang baik.

—SUSAN ROANE

"Benar demikian?"

"Anda mengatakan kalau...?"

"Anda benar-benar sudah mempersiapkannya, bukan?"

Untuk mengisi jeda yang sengaja dibuat oleh lawan bicara agar Anda memberikan tanggapan, Anda bisa mengatakan:

"Luar biasa."

"Menakjubkan!"

"Astaga!"

"Ide yang brilian."

"Saya setuju."

"Saya tidak tahu hal itu."

"Saya mendengar Anda."

"Saya setuju."

"Saya mengerti."

"Saya paham ke mana arah pembicaraan Anda."

"Hidup memang menarik."

"Yang benar?"

"Tentu saja!"

"Sayang, ya."

"Oh ya, tentu."

"Benar!"

"Betul. Betul."

"Pasti."

"Pasti itu luar biasa."

"Hebat sekali transaksinya."

"Luar biasa ceritanya."

"Sulit dipercaya!"

"Wow."

"Anda sangat benar."

Keheningan memiliki klimaks, yakni sewaktu Anda harus berbicara.

—ELIZABETH BOWEN

Tentu Anda tidak ingin menggunakan kata-kata di atas untuk orang yang berbicara untuk dirinya sendiri saja karena hal itu hanya akan mendorong mereka terus berbicara. Sebaliknya, isilah jeda (jika Anda

cukup beruntung mendapatkannya) dengan cara yang halus dan sopan bahwa Anda tidak terkesan dengan apa yang orang tersebut katakan. Kadang ada orang yang terlalu asyik berbicara "loncat-loncat" dan lupa untuk berhenti. Kita harus dapat membantu mereka.

Jika Anda ingin menyela orang lain dengan maksud menghentikan pembicaraannya atau paling tidak membuat Anda berkesempatan berbicara, cobalah kata-kata berikut:

(berdiam diri saja)

"Hmm (dengan nada monoton)."

"Saya baru ingat sesuatu yang akan menarik bagi Anda."

"Saya teringat akan Anda ketika saya mendengar..."

"Sudah lama saya ingin mengajukan pertanyaan kepada Anda..."

"Oh."

"Yang benar (dengan nada datar)."

"Sepertinya saya pernah membaca artikel mengenai hal itu."

(bergumam kecil)

"Itu mengingatkan saya pada..."

"Itu bagus, tapi tahu tidak apa yang terjadi pada saya?"

"Uh-huh (sengaja bersikap sabar)."

"Ya, ceritanya cukup menarik."

"Ya, siapa sangka!"

"Ya, itu cukup bagus."

"Anda tentunya senang itu berakhir."

Ia tidak bisa dihentikan. Masuklah ke alur pikiran dan ia akan mulai lagi dari awal. Dari awal sekali. Ini seperti melakukan pembicaraan dengan kaset.

—SHANA ALEXANDER

Henry S. Haskins pernah menyarankan, "Waktu untuk berhenti berbicara adalah ketika lawan bicara Anda menganggukkan kepalanya, namun tidak mengatakan apa pun." Ini merupakan strategi yang baik bagi Anda jika menghadapi hal demikian. Setelah Anda beberapa kali mengangguk dan diam, kebanyakan orang mengerti tanda dari Anda.

Akan tetapi, bersikap bijaksanalah. Lawan bicara Anda adalah te-

man, rekan kerja, atau tamu yang diundang sehingga Anda tidak ingin terkesan kasar. Sebagaimana dikatakan oleh Robert Lynd, "Seseorang bisa memaafkan banyak kesalahan, tetapi ia tidak mudah memaafkan orang yang jelas-jelas membuat perkataannya membosankan."

Pastikan Anda telah selesai berbicara sebelum lawan bicara Anda berhenti mendengarkan.

—DOROTHY SARNIFF

Bilamana lawan bicara Anda benar-benar tidak berhenti berbicara dan tidak dapat dihentikan, Anda harus menggunakan pendekatan yang lebih agresif:

"Jam berapa sekarang, ya? Ups, saya harus menelepon seseorang."

"Maaf, saya harus membersihkan lensa kontak saya."

"Sepertinya saya tidak boleh memonopoli perhatian Anda. Semoga malam ini menyenangkan."

"Saya berjanji membantu Julie mempersiapkan makanan dan minuman—maaf, saya harus pergi."

"Sepertinya tenggorokan saya agak serak. Saya perlu minum dulu."

"Senang sekali berbicara dengan Anda kali ini."

"Ibu saya selalu memberitahu saya untuk berbaur di acara seperti ini, jadi sebaiknya saya melakukan nasihatnya."

"Makanannya terlihat enak sekali—saya harus mencobanya selagi masih hangat."

(Lihat Bab 1 untuk melihat contoh ungkapan untuk mengakhiri pembicaraan.)

BAB 5

Cara Bertanya dan Menjawab Pertanyaan

Bila Anda tahu cara mengajukan pertanyaan yang tepat, Anda bisa berbicara dengan siapa pun mengenai apa pun.

—DOROTHY LEEDS

Sebagai hal pokok dalam percakapan, pertanyaan memungkinkan Anda mencari tahu mengenai orang lain, mempertahankan alur pembicaraan, dan menunjukkan ketertarikan Anda terhadap apa yang dikatakan oleh lawan bicara. Pertanyaan juga bisa menambah waktu pembicaraan, mengklarifikasi apa yang tidak Anda pahami, dan menunjukkan keterbukaan serta rasa ingin tahu Anda.

Ketika sebuah pernyataan memancing penolakan ("Saya tidak suka gagasan tersebut"), pertanyaan ("Bagaimana menurut Anda gagasan tersebut?") akan merangsang pemikiran, memperpanjang pembahasan, dan menyampaikan penghargaan terhadap masukan dari lawan bicara Anda.

Menambahkan humor pada pertanyaan menandakan bahwa Anda tidak agresif dan jika lawan bicara Anda ingin menghindari pertanyaan tersebut, ia juga bisa menggunakan humor.

Keinginan mengajukan pertanyaan adalah salah satu hasrat primitif manusia.

—ROSE MACAULAY

Pertanyaan bisa berupa (1) terbuka, yang memancing jawaban yang lebih kompleks, atau (2) tertutup, yang memancing jawaban satu kata, sering kali *ya* atau *tidak*.

Pertanyaan terbuka dimulai dengan *siapa*, *kapan*, *apa*, *mengapa*, *di mana*, atau *bagaimana*. Pertanyaan tertutup biasanya dimulai dengan "Apakah Anda...", atau "Sudahkah Anda..." Pertanyaan tertutup menghasilkan sepotong informasi kecil yang cenderung menghentikan pembicaraan.

Ada orang yang awalnya mengajukan pertanyaan tertutup, dan bisa mengembangkan dengan cukup lama. Sementara yang lainnya—mereka yang berpikiran literal—akan memberikan jawaban satu kata. Titik. Selesai. Lalu apa?

Anda bisa menggunakan pertanyaan tertutup untuk cepat-cepat mengakhiri pembicaraan dalam mana Anda bertujuan mencari informasi saja, atau untuk menunjukkan bahwa Anda tidak terlalu berminat dengan bahan pembicaraan yang dibahas, atau bahkan sebagai cara menandakan selesai: "Mau buru-buru pergi, ya?"

Baris pertama dari setiap contoh pasangan ungkapan di bawah ini adalah bentuk tertutup, sementara baris kedua adalah bentuk terbuka.

"Anda suka kantor baru Anda?" (Ya/Tidak)

"Bagaimana Anda bisa mendapatkan kantor yang lebih baik?"

"Anda pindah ke Seattle?" (Ya/Tidak)

"Bagaimana rasanya pindah?"

"Anda suka kota Paris?" (Ya/Tidak)

"Apa yang paling Anda suka dari kota Paris?"

"Apakah sebegitu sulit mempelajarinya?" (Ya/Tidak)

"Bagaimana kira-kira hasil yang bisa saya dapat bila mempelajarinya?"

"Anda suka pekerjaan Anda?" (Ya/Tidak)

"Bagaimana Anda bisa tertarik dengan bidang pekerjaan tersebut?"

"Itu proses yang baru, ya?" (Ya/Bukan)

"Tolong jelaskan proses tersebut."

"Anda tinggal di sekitar sini?" (Ya/Tidak)

"Bagaimana Anda bisa tinggal di sini?"

"Apakah Anda seorang pembaca?" (Ya/Tidak)

"Apa yang Anda baca belakangan ini?"

"Anda suka perusahaan ini?" (Ya/Tidak)

"Apa yang Anda suka dari perusahaan ini?"

"Anda main golf?" (Ya/Tidak)

"Bagaimana permainan golf menurut Anda?"

Jika ada kesempatan bagi Anda untuk mengajukan pertanyaan, namun Anda tidak memiliki pertanyaan yang akan diajukan, ingat kembali hal terakhir yang dikatakan oleh lawan bicara Anda dan tanyakan siapa (siapa yang memenangkan lomba tahun ini?), apa (apa yang dipikirkan oleh bos Anda?), kapan (kapan tim Anda bermain lagi?), di mana (di mana saya bisa mendapatkan barang semacam itu?), atau bagaimana (bagaimana Anda bisa tahu?).

Agar tidak terkesan mewawancarai lawan bicara Anda, Anda bisa mengganti pertanyaan dengan pernyataan yang maksudnya sama saja: "Coba ceritakan bagaimana Anda bisa masuk dalam bisnis ini." "Tolong ceritakan bagaimana Anda dapat melakukannya." "Seperti apa sih kesehariannya?" "Coba gambarkan bagaimana prosesnya."

Bila tidak tepat atau terlalu sering digunakan, pertanyaan bisa sangat mengganggu. Mengajukan terlalu banyak pertanyaan membuat orang merasa dikejar-kejar dan biasanya menandakan kelemahan diri sebagai seorang pembicara: karena pertanyaan merefleksikan pikiran, kemampuan diri, dan ketulusan.

Secara umum, dalam setiap pembicaraan apa pun, seimbangkanlah pertanyaan dengan pernyataan. Pertanyaan saja atau pernyataan

Dorongan untuk menjawab pertanyaan—apa pun pertanyaannya—adalah seotomatis respons "lawan atau kabur." Setiap orang, termasuk orang tertentu yang menolak untuk menjawab, lebih perhatian terhadap pertanyaan daripada pernyataan.

—DOROTHY LEEDS

saja tidak akan menghasilkan pergantian giliran dalam pembicaraan.

Jangan menjawab pertanyaan Anda sendiri! Ada orang yang mengajukan pertanyaan, namun cepat menjawabnya sendiri.

Dan jangan ajukan pertanyaan jika Anda tidak benar-benar ingin mendapatkan jawaban yang jujur: "Apa yang harus saya lakukan?" "Bagaimana menurut Anda pendapat saya selama rapat tadi?" "Berseadialah Anda menjaga anjing saya beberapa hari selama saya ke luar kota?"

Pertanyaan Buruk

➤ Menghakimi atau agresif.

"Anda benar-benar mau memakan semuanya?"

"Bukankah Anda salah satu dari aktivis lingkungan itu?"

"Memangnya Anda tak tahu itu merupakan kesalahan?"

"Memangnya Anda tak melihat tanda peringatan?"

"Apakah Anda pernah terpikir untuk mencat rambut Anda?"

"Apakah Anda selalu berbicara begitu cepat?"

"Apakah Anda paham apa yang saya katakan?"

"Pernah terpikir diet?"

"Kok Anda bisa mengatakan hal seperti itu?"

"Sudah berapa kali saya katakan itu tidak akan berhasil?"

"Hanya itu yang bisa Anda sampaikan?"

"Anda tidak memerhatikan, ya?"

"Untuk apa Anda melakukan hal itu?"

"Memangnya menurut Anda apa yang akan terjadi?"

"Apa yang membuat Anda berpikir saya menginginkan?"

"Memangnya siapa menurut Anda yang mau membayarnya?"

Seorang pembicara yang belajar sendiri, gayanya ketika bertemu dengan kenalan baru langsung terkesan seperti seorang wartawan investigatif yang mencoba melacak adanya ketidakberesan dalam anggaran kota.

—MARY KAY BLAKELY

"Anda belum akan pulang sebelum Anda selesai, kan?"

➤ Menyinggung

"Itu rambut palsu, ya?"

"Apakah pekerjaan Anda memberikan penghasilan yang cukup?"

"Memangnya Anda belum cukup mengurangi berat badan selama ini?"

"Anda baru saja *face lift*, ya?"

"Bagaimana Anda bisa ikut mengajukan suara bulan depan?"

"Berapa yang Anda bayar untuk rumah ini?"

"Berapa besar kenaikan gaji yang Anda terima tahun ini?"

"Hanya di antara kita saja, pernah tidak Anda minum *Viagra*?"

"Berapa harga baju yang Anda kenakan itu?"

"Sejak kapan Anda mengecat rambut?"

"Mengapa Anda tidak punya anak?"

➤ Berantai. Hal ini bisa membuat lawan bicara merasa diserang. Seringkali, pertanyaan semacam ini diajukan oleh orang yang gugup, seolah orang yang bertanya tidak tahu apa lagi yang harus dilakukan dan seolah jawabannya tidak menjadi masalah.

"Anda bilang dua atau tiga kelinci?"

"Kelinci macam apa?"

"Mengapa kelinci?"

"Apa warna kelincinya?"

"Apakah kelinci tersebut tahu ada serigala?"

"Apakah cuma itu, itu cerita lucunya?"

Sebagaimana Anda seharusnya tidak menjadi monolog, Anda juga seharusnya tidak menjadi interogator. Karena tidak akan ada ujian setelah acara tersebut berakhir.

—LARRY KING

Umumnya, orang yang mengajukan pertanyaan semacam ini tidak mendengarkan jawabannya. Jika Anda merasa banyak mengajukan pertanyaan, cobalah mendengarkan jawaban yang diberikan lawan bicara Anda dengan lebih cermat. Cara seperti ini akan menahan pertanyaan Anda dan juga membuat lawan bicara Anda melihat apakah pertanyaan Anda benar-benar penting dan Anda mau benar-benar mendengarkan jawabannya.

- Terlalu luas. Pertanyaan seperti ini kadang boleh diajukan. Namun, jika dalam "obrolan ringan", sulit rasanya membahas masalah yang terlalu berbobot.

"Jadi, bagaimana pendapat Anda tentang kemiskinan?"

"Teori Ledakan Besar—Anda percaya akan teori tersebut?"

"Apa yang Anda ketahui tentang pemanasan global?"

"Apa yang salah dengan anak-anak zaman sekarang?"

- Kadang dimulai dengan *mengapa*. Walau seringkali merupakan pertanyaan yang bagus, pertanyaan *mengapa* kadang menjadi pertanyaan yang terlalu menyudutkan, agresif, dan pribadi sehingga lawan bicara Anda merasa terpojokkan. Mereka merasa harus

Ia memiliki kebiasaan sebagaimana halnya pembicara yang buruk, yakni mengajukan pertanyaan. Saya tidak tahu lagi hal yang lebih tidak menyenangkan dibandingkan dihadapkan pada sekelompok orang yang suka bertanya.

—SARAH J. HALE

menjelaskan alasan, motif, dan perbuatan mereka. Jika Anda bertanya "Apa yang terjadi...?" alih-alih "Mengapa...?", lawan bicara Anda bisa mengaitkan fakta secara lebih objektif.

"Mengapa Anda pergi ke tempat seperti itu?"

"Mengapa Anda tidak bisa membuat sendiri?"

"Mengapa Anda tidak melakukan hal itu?"

"Mengapa Anda tidak meneleponnya?"

"Mengapa Anda melakukan hal itu?"

"Mengapa Anda menganggap itu akan berhasil?"

"Mengapa Anda selalu melakukan hal itu?"

"Mengapa Anda perlu buku itu?"

"Mengapa Anda mau membeli barang seperti itu?"

"Mengapa Anda menanyakan hal itu?"

"Mengapa Anda mau membeli keduanya?"

"Mengapa Anda mau melakukan hal itu?"

"Mengapa Anda anggap saya mau mengatakan ya?"

Pertanyaan Baik

- Berkaitan dengan apa yang baru saja dikatakan oleh lawan bicara.
 - "Bisa tidak mereka menemukan siapa yang bertanggung jawab?"
 - "Pernah tidak Anda pergi ke sana?"
 - "Tahu tidak kalau itu bisa berkembang di Zona 5?"
 - "Apakah ia masih dirawat di rumah sakit?"
 - "Menurut Anda, mengapa pemilihan tersebut terjadi seperti itu?"
 - "Apakah Anda akan menyarankan seperti itu?"
- Membantu mencari kesamaan.
 - "Apakah Anda tinggal di lingkungan ini?"
 - "Sudah lama Anda bekerja di sini?"
 - "Bagaimana Anda tahu pembawa acara kami?"
 - "Apa yang membuat Anda datang malam ini?"
 - "Apa yang membuat Anda tertarik dengan topik kita kali ini?"
 - "Kapan Anda bergabung?"
- Melancarkan alur pembicaraan
 - "Dengan maksud yang sama, apakah generator akan berhasil bila digunakan?"
 - "Lalu...?"
 - "Maksud Anda, setiap orang bisa melakukannya?"
 - "Apakah Anda bisa memberi saya contoh?"
 - "Maksud Anda, ia mendukung hal yang sama untuk semua anak?"
 - "Bagaimana Anda bisa menarik kesimpulan seperti itu?"
 - "Jadi, siapa yang akhirnya menang?"
 - "Apa yang terjadi kemudian?"
 - "Apa saja efek sampingnya?"
- Mengarah ke jawaban yang lebih kompleks.
 - "Anda tahu peraturan keamanan yang baru di bandara?"
 - "Saya lihat Anda punya burung kolibri di kebun Anda. Bagaimana Anda bisa membuatnya datang?"
 - "Apa yang membuat Anda datang ke Des Moines?"

"Universitas mana yang akan dipilih oleh anak Anda?"

"Di mana Anda akan tinggal jika bisa tinggal di mana pun di dunia ini?"

"Anda kan pernah ke Kairo. Bagaimana saya bisa mendapatkan hotel yang bagus di sana?"

➤ Sensitif.

"Maaf bertanya, tetapi..."

"Saya ingin tahu, jika Anda tidak keberatan menjelaskannya kepada saya..."

"Kalau tidak keberatan dengan pertanyaan saya..."

"Saya harap tidak menyinggung hal yang pribadi, tetapi..."

"Anda boleh tidak menjawabnya, tetapi..."

➤ Netral.

"Anda tahu tidak jika tarif air PAM sudah naik belakangan ini?"

"Saya lihat Anda mengagumi bunga mawar. Apakah Anda juga berkebun?"

"Apakah perpustakaan umum buka di akhir pekan, Anda tahu?"

"Omong-omong, Anda tahu tidak jenis pohon apa itu?"

"Kita akan kedatangan tamu bulan depan. Adakah hotel lokal yang bisa Anda rekomendasikan?"

➤ Konkret. "Anda berpikir demikian?" dan "Apa itu benar?" bukanlah pertanyaan. Pertanyaan konkret menggunakan kata-kata yang telah lawan bicara Anda gunakan, dan mengembangkan dari kata-kata tersebut. Yang demikian menunjukkan Anda tertarik dengan apa yang ia bicarakan. Jika Anda sedang membahas pembangunan dinding batu, ajukan pertanyaan spesifik seperti: "Anda sudah menemukan buku yang bagus mengenai dinding batu?"

"Berapa lama kira-kira waktu yang Anda perlukan untuk mengerjakannya?"

"Batu macam apa yang akan Anda gunakan?"

Ia seperti perempuan yang sering bertanya, namun ia sendiri sudah tahu jawabannya. Hal itu membuatnya merasa lebih pasti.

—MARGARET MILLAR

"Di mana Anda membeli batu-batu itu?"

"Apakah perlu tenaga tambahan, atau cukup satu orang untuk mengerjakannya?"

Jika Anda tertarik dengan apa yang lawan bicara Anda katakan, pertanyaan semacam ini akan muncul dengan sendirinya. Bila Anda tidak tertarik, namun ingin tetap melanjutkan pembicaraan, Anda mungkin harus berpikir keras mencari pertanyaan konkret yang bagus.

Secara umum, pertanyaan konkret terdengar seperti:

"Saya setuju dengan Anda mengenai manfaat berjalan kaki, tetapi apakah menurut Anda tiga kali seminggu selama dua puluh menit cukup?"

"Saya belum mengenal perusahaan Anda. Bisa tolong ceritakan?"

"Saya tahu Anda menulis musik untuk sejumlah acara *reality* TV. Bagaimana Anda bisa berkecimpung di pekerjaan seperti itu?"

"Sudah lama saya ingin bertanya, bagaimana Anda bisa menjual karya lukisan pertama Anda?"

"Bagaimana menurut Anda mengenai mobil hibrida?"

"Menurut Anda, apa yang akan terjadi kemudian?"

"Apa yang akan terjadi jika iklan televisi dilarang ditayangkan pada program anak-anak?"

Menjawab Pertanyaan Buruk

Anda tidak pernah diharuskan menjawab suatu pertanyaan. Jika seseorang mengajukan kepada Anda pertanyaan yang bersifat agresif, menyinggung, atau kasar, ada sejumlah jawaban yang bisa Anda berikan selain hanya berdiam diri, menatap kosong, atau memohon diri dan pergi menjauh.

"Kalau tidak keberatan, mengapa Anda menanyakan hal itu?"

"Apakah Anda perlu tahu?"

"Maaf, tapi itu bersifat pribadi bagi saya."

"Berapa yang kami bayar untuk rumah tersebut? Cukuplah."

"Saya tidak benar-benar membicarakannya."

Dalam pekerjaan saya, saya selalu bilang kenapa orang menganggap mereka harus menjawab pertanyaan, betapapun tidak menyenangkan atau berbahayanya pertanyaan itu hanya karena mereka ditanya. Tentu saja kami para wartawan akan tidak bekerja jika mereka tidak mau menjawabnya.

—JUDITH MARTIN

"Saya tidak tahu persis apa maksud Anda."

"Maaf, Anda bertanya jika ...?"

"Maaf, itu bukan informasi yang bisa saya berikan."

"Saya terkejut Anda menanyakan hal itu."

"Saya tidak pernah membahas hal itu dalam bulan apa pun yang memiliki 'r' di dalam-

nya. Atau yang tidak memiliki huruf 'r' di dalamnya."

"Bisakan kita membicarakan hal lain?"

"Gaji saya? Sama seperti yang Anda kira."

"Hanya penata rambut saya yang tahu."

"Ouch!"

[berdiam diri]

"Itu agak pribadi, bukan?"

"Ini pertama kalinya. Orang biasanya tidak mengajukan pertanyaan seperti itu."

"Apa maksud Anda?"

"Mengapa Anda bertanya?"

"Mengapa Anda ingin tahu?"

"Apakah Anda tidak keberatan untuk mengatakannya lagi?"

BAB 6

Cara dan Saat Menuturkan Cerita Lucu

Saya sudah memikirkannya, ketika memulai tulisan ini, bahwa saya harus mendefinisikan apa arti humor bagi saya. Akan tetapi, setiap kali saya mencoba mendefinisikannya, saya harus masuk dan berbaring dengan pakaian basah di kepala.

—DOROTHY PARKER

Apa itu lucu? Jawaban singkatnya: Siapa yang tahu? Lelucon yang memancing tawa seseorang bisa jadi membuat orang lain bingung.

Umumnya, jangan lontarkan lelucon pada pertemuan bisnis atau sosial apa pun di mana ada lebih dari dua orang dalam kelompok percakapan Anda. Jika hanya ada dua orang—Anda dan teman baik Anda—ceritakanlah lelucon tersebut.

Memang ada orang yang pandai dalam hal pemilihan waktu, ketepatan, panjang lelucon dan penyampaian lelucon. Secara statistik, Anda barangkali bukan salah satu dari mereka.

Sulit menyukai apa yang dianggap orang lain lucu.

—GERTRUDE STEIN

Anda barangkali cukup lucu dan memiliki banyak sekali lelucon yang bisa diceritakan. Namun, lelucon ada tempatnya—selama istirahat, saat makan malam dengan keluarga, mendaki gunung dengan teman—sementara lelucon bukan untuk urusan bisnis dan sosial dengan

rekan sejawat atau kenalan. Anda perlu benar-benar pandai memasukkan lelucon dalam percakapan formal.

Selain menghindarkan diri Anda dari rasa malu karena lelucon Anda ditanggapi datar saja, ada masalah yang lebih besar. Lelucon bukanlah pembicaraan. Walau lelucon yang disampaikan tepat pada waktunya dapat memulai suatu diskusi, mencairkan suasana saat diperlukan, atau menegaskan suatu masalah, lelucon adalah cara berbicara kepada orang lain, bukan dengan mereka. Lelucon menempatkan Anda pada tingkat yang berbeda dengan lawan bicara Anda, bahkan jika hanya untuk sesaat.

Tanyakan pada diri Anda sendiri mengapa Anda ingin menceritakan sebuah lelucon.

- (a) Anda merasa Anda harus mengatakan *sesuatu* dan Anda tidak bisa berpikir mengenai hal lain.
- (b) Ada jeda yang dan tak seorang pun mengisi jeda tersebut.
- (c) Anda bosan dengan seseorang yang selalu menjadi pusat perhatian.
- (d) Anda merasa sudah saatnya mendapatkan perhatian dari hadirin.
- (e) Lelucon tersebut sangat pas dengan apa yang terakhir dikatakan oleh lawan bicara Anda, dan mengalihkan percakapan ke topik lainnya.

Lelucon cenderung digunakan ketika orang merasa tidak memiliki bahan pembicaraan lagi. Lelucon menghentikan pembicaraan, bukan memperpanjangnya.

—ANNE BABER DAN
LYNNE WAYMON

Satu-satunya jawaban yang benar adalah (e).

Yang lebih berguna daripada lelucon adalah "celetukan cerdas" yang menyambung apa saja yang baru dikatakan oleh lawan bicara Anda. Tidak seperti lelucon, celetukan cerdas ini tidak menghentikan pembicaraan.

Arah pembicaraan tetap sama seperti sebelumnya.

A: "Yang paling buruk dari gangguan *moth* (ngengat) adalah mereka meninggalkan bekas kotor ketika Anda membunuhnya."

B: "Sepertinya Anda perlu *mothwash* (plesetan dari kata *mouthwash*—pencuci mulut)."

A: "Apakah ada yang tidak cocok minum kopi? Kepala dan mata saya sakit."

B: "Barangkali, sebelum minum kopi, Anda harus keluarkan dulu sendoknya dari cangkir."

A: "Kami pergi menonton balet semalam, dan saya masih heran melihat mereka menari sambil berjinjit."

B: "Mengapa mereka tidak mencari penari yang lebih tinggi?"

A: "Dan saya menemukan tiga kerang yang luar biasa untuk koleksi saya."

B: "Saya juga punya koleksi kerang, masalahnya koleksi saya tersimpan di pantai-pantai di seluruh dunia."

A: "Ya, kami pasti akan menikah, walau kami belum menentukan kapan *date*-nya (tanggalnya)."

B: "Apa? Anda membawa kencana Anda (*your date*) ke pernikahan Anda sendiri?"

A: "Kami sedang mengerjakan sebuah bangunan di Jalan Selatan. Bangunan itu hanya untuk dokter spesialis mata dan toko kaca-mata."

B: "Tempat untuk cuci mata, ya?"

Sayangnya, Anda harus tahu persis kapan mengeluarkan celetukan tersebut atau harus cepat dan cerdas menggunakan taktik ini. Bila terlalu banyak diguna-

Celetukan jenaka adalah garamnya percakapan, bukan makanan utama, dan ada beberapa hal di dunia yang lebih membuat capai pikiran daripada sikap sarkastik terhadap hidup.

—AGNES REPPLIER

kan, celetukan semacam ini bisa lebih mematikan daripada sebuah lelucon buruk. Percakapan di mana Anda mengeluarkan celetukan yang kurang pas akan menjadi tidak lancar seperti orang mengalami kece-
gukan.

Jika Anda harus menceritakan sebuah lelucon—karena Anda memang pandai melakukannya dan karena lelucon tersebut pas benar dengan bahan pembicaraan yang sedang berlangsung—Anda akan berhasil jika Anda:

- Mengaitkan lelucon tersebut dengan apa yang baru saja dikatakan, jadi lelucon tersebut masih *nyambung* dengan pembicaraan. Tidaklah penting seberapa lucunya lelucon tersebut. Jika lelucon tersebut tidak terkait dengan hal yang baru dibicarakan, jangan sampaikan.
- Mengenali orang-orang yang hadir dan menyesuaikan dengan mereka, acara, atau hal di sekelilingnya.
- Tidak menyampaikan harapan Anda. Pernahkah Anda merasa terpaksa tersenyum ketika ada orang yang mengatakan:

"Saya punya lelucon untuk Anda!"

"Saya bisa lebih lucu dari itu."

"Jika Anda anggap itu lucu, dengarkan yang ini."

"Hei, saya mendengar lelucon terlucu hari ini."

"Oh, hei, Anda harus dengar lelucon ini."

"Tahu tidak, ketika saya mendengar lelucon ini, saya tertawa begitu geli."

"Ini baru lucu!"

"Cerita ini dijamin lucu."

"Anda pasti tertawa geli—coba dengar cerita ini."

"Anda pasti suka cerita ini."

"Anda barangkali sudah pernah mendengarnya, namun cerita ini begitu lucu, jadi pasti Anda tak keberatan kalau saya ceritakan lagi."

"Iklan" di muka seperti dalam contoh-contoh di atas bukanlah yang dimaksud dengan "mencairkan suasana". Sebaliknya, yang demikian menyatakan kepada orang bahwa Anda berharap

mereka tertawa. Dan ini membuat mereka tegang. Barangkali mereka akan tertawa terbahak-bahak mendengarkan lelucon Anda, namun mereka pasti akan lebih menyukainya jika Anda tidak membocorkannya terlebih dahulu.

Lelucon yang terbaik adalah yang disisipkan di sela pembicaraan sehingga saat pendengar menyadari ada lelucon, inti leluconnya disampaikan—yang membuat mereka terperangah dan senang.

Mungkin tidak ada orang yang berkata setelah menyampaikan lelucon, "Serius, Bapak-Bapak...." Akan tetapi, jika memang ada dan jika itu adalah Anda, jangan katakan hal itu. Itu sudah usang dan tidak lucu.

- Jika leluconnya panjang, hal itu harus benar-benar lucu dan pas. Anda harus sudah punya pengalaman menceritakannya dengan berhasil agar kedua efek tersebut tercapai.

Pengumuman bahwa Anda akan mengatakan cerita lucu (dan senyum geli yang mendahuluinya) selalu merupakan pembukaan yang berbahaya.

—MARGOT ASQUITH

- Lelucon tidak memiliki efek yang lucu bila Anda menceritakannya di sekelompok orang dengan latar belakang berbeda, yakni mereka yang bahasa ibunya bukan bahasa Inggris, mereka yang tidak memahami jargon atau istilah khusus, orang muda yang tidak memahami budaya orang yang lebih tua—dan sebaliknya.
- Menjauhi lelucon yang tak pantas. Kecuali Anda menceritakannya pada teman dekat, lelucon yang tak pantas tidak akan membawa kebaikan apa pun bagi Anda. Betapapun kerasnya tawa mereka yang mendengar atau sangat senang akan humor Anda, Anda akan dianggap sebagai orang yang bukan dari kalangan terhormat.
- Menghindari mengatakan lelucon yang membawa-bawa masalah gender, etnis, dan agama, bahkan jika Anda merupakan bagian dari kelompok itu sendiri atau bahkan dengan teman baik Anda atau jika memang cerita itu benar-benar lucu. Lelucon semacam

itu tidak patut disampaikan.

- Jangan pernah mengolok-olok orang lain di dalam kelompok—baik mengenai namanya, kebiasaannya, kampung halamannya, profesinya, penampilan-nya, maupun masa lalunya. Masalahnya bukan apakah lelucon tersebut positif atau tidak berbahaya atau tepat.

Tak seorang pun yang suka dikucilkan dengan cara ini. Jika Anda menjadi bahan lelucon, tawanya tidak akan terasa baik, betapa pun kuatnya Anda mengatakan kepada diri Anda sendiri bahwa mereka tidak mener-tawakan Anda. Karena memang demikianlah rasanya.

- Permainan kata-kata merupakan masalah khusus. Kecuali Anda berada dengan orang-orang yang menyukai permainan kata-kata dan Anda semua melontarkannya, simpan saja untuk teman yang suka mendengarkannya. Michael Iapocce, dalam bukunya, *A Funny Thing Happened on the Way to the Boardroom*, mengungkapkannya dengan baik sekali: "Sebagaimana Anda ketahui, permainan kata-kata sering kali memancing erangan. Jika ada tawa, tawa tersebut dilakukan dengan agak terpaksa. Ini karena pada dasarnya, permainan kata-kata adalah pernyataan mengenai betapa pintarnya seseorang—lebih pintar dari yang hadir atau pendengarnya. Yang mengucapkannya seolah mengatakan, 'Lihat saya, saya bisa membuat permainan kata ini, saya pintar, kan?'"
- Jika Anda ragu dengan lelucon tersebut, berhati-hatilah. Dalam situasi sosial, tidak ada yang menyakitkan seperti sebuah lelucon yang orang harus berpura-pura menyukainya.
- Satu lelucon saja yang Anda harus sampaikan. Bila menceritakan lebih dari satu lelucon, Anda bisa dianggap cari perhatian. Tidak boleh lebih, bahkan jika mereka memintanya. "Biarkan saja mereka menginginkan lebih" berlaku di sini.

Secara sosial, sekarang bukan zamannya lagi menggunakan pernyataan atau ungkapan yang bernada rasis atau tidak toleran. Ada orang yang pernah memiliki pengalaman buruk dengan pernyataan seperti itu: "Saya tidak tahu akan ada orang yang tersinggung!" Memangnyanya dia ke mana saja selama ini? Saya ingat dulu ada yang bisa lolos dengan alasan seperti ini, namun sekarang tidak lagi.

—JUDITH MARTIN

Jadi, Anda telah menyampaikan lelucon Anda. Apa yang harus Anda katakan jika Anda menyadari bahwa lelucon Anda menyinggung seseorang?

Mintalah maaf sesingkat dan setulus mungkin, dan berharaplah seseorang mengubah bahan pembicaraan. Cobalah katakan:

"Perlu Anda ketahui, saya mendapatkan pelajaran berharga di sini."

"Maaf, semestinya saya tahu lebih baik."

"Maaf, saya tidak bermaksud demikian."

"Saya hanya mencoba melucu, tetapi ternyata tidak tepat."

Apa yang Anda lakukan jika orang tidak dapat memahami lelucon Anda atau tidak menganggap lelucon tersebut lucu sebagaimana yang Anda rasakan?

Pertama, jangan ulangi lelucon tersebut, tegaskan saja intinya dengan harapan dapat dipahami. Kedua, jangan coba membuat orang harus memahaminya ("Ayolah, coba pikirkan sejenak.")

Orang tidak menyukai orang yang leluconnya tidak dapat dipahami. Mereka merasa bodoh dan perlu menyalahkan seseorang. Jika Anda ingin tetap meninggalkan kesan baik bagi mereka yang mendengar lelucon Anda, katakanlah sesuatu yang dapat membuat mereka tidak merasa bodoh. (Dan katakan semestinya Anda tidak menceritakan lelucon tersebut di luar rumah.) Anda bisa mengatakan:

"Saya tidak tahu mengapa saya menceritakan lelucon ini, padahal saya tidak pandai melucu."

"Maaf, sepertinya saya salah cerita. Saudara saya harus menceritakannya lagi kepada saya."

"Saya tidak akan menceritakan lelucon itu lagi. Ini kali kedua saya merasa malu dengan lelucon tersebut."

"Ha-ha," kata Sir Mark. "Hum. Luar biasa, ya, ha-ha!" Akan tetapi, kedua ibu jari di bawah kerah bajunya menunjukkan rasa gugup. Percakapan dengan seseorang yang leluconnya membuat Anda tertawa terbahak-bahak tanpa memahami artinya cenderung berbahaya.

—ELIZABETH BOWEN

Dunia perlu tawa, dan humor yang baik akan berhasil di mana pun, jadi peringatan mengenai menceritakan lelucon ini tidak dimaksudkan untuk menghambat semangat atau membuat kaku percakapan. Inti yang harus diingat adalah percakapan merupakan dialog, dan sejumlah orang yang senang menceritakan lelucon melupakan hal itu. Jika Anda memang ahli cerita yang berbakat dan Anda tahu orang menyukai cerita lucu Anda (dan cerita tersebut singkat serta tepat), lakukanlah. Kami perlu orang seperti Anda. Sementara sebagian besar dari kita akan menceritakan lelucon hanya untuk keluarga dan teman dekat.

BAB 7

Cara Menangani Kebuntuan Percakapan

Jika Anda melakukan kesalahan sosial, akui dan minta maaf, berharaplah permintaan maaf Anda diterima, kemudian tutup mulutlah. Jangan habiskan acara malam itu dengan menceritakan apa yang telah Anda lakukan, mencoba menghilangkan rasa bersalah dengan mendapatkan simpati publik.

—BARBARA WALTERS

Saat-saat "ups!" dalam sebuah percakapan bisa disebabkan oleh Anda atau oleh orang lain, tetapi siapa pun yang tersandung karpet perlu dibantu. Mengetahui hal yang benar untuk diucapkan dalam situasi seperti ini akan membuat Anda lebih percaya diri bila kadang terpeleset.

Anda Lupa Nama Seseorang

Ini hal yang lazim dialami dan sebagian besar orang—bahkan orang yang namanya benar-benar harus Anda kenal—akan memaafkan Anda. Namun, Anda merasa tidak enak dan ingin mengatakan sesuatu.

Anda kadang bisa menyelamatkan diri dengan tidak menyebutkan nama mereka: "Oh, hei, ternyata Anda!" "Senang bertemu Anda lagi." "Sudah berapa lama, ya, kita tidak bertemu?" "Anda kelihatan baik!" "Halo! Apa kabar? Baru saja melihat *smorgasbord*, ya?"

Akan tetapi, jika Anda sering bersosialisasi atau menghadiri ba-

nyak pertemuan, barangkali Anda harus membuat sistem yang bisa memenangkan permainan nama ini:

- Sebut nama orang tersebut beberapa kali setelah diperkenalkan sambil melihat wajahnya. Diharapkan, dengan cara ini nama tersebut akan melekat dalam ingatan.
- Kaitkan nama dan wajahnya dengan apa pun (Bonnie adalah wanita muda yang *bonny*—cantik; Jay mirip dengan nama Jay Leno; Mary akan *marry*—[menikah]—dengan orang yang bekerja di bagian Produksi—siapa namanya, ya?)
- Segera setelah bertemu dengan orang tersebut, catatlah namanya di buku catatan.
- Mintalah kartu nama orang tersebut dan ketika tiba di rumah, buatlah catatan penting mengenai orang tersebut di kartunya.
- Perhatikanlah. Sering kali penyebab kita tidak ingat nama seseorang adalah karena perhatian kita terpecah, atau kita tidak mendengar dengan cermat ketika pertama kali mendengarnya.

Sayangnya, hal terburuk dari sindrom lupa-nama ini terjadi ketika Anda telah mengenal orang tersebut cukup lama dan Anda tahu namanya seperti halnya Anda tahu nama Anda, namun Anda tidak bisa memunculkannya dalam benak Anda. Sebagai upaya awal, upayakan agar Anda tidak terlihat lupa namanya. Namun, jika tampak jelas, tanpa harus berbasa-basi, katakanlah sesuatu, seperti:

"Silakan, saya berutang pada Anda—lupakan nama saya!"

"Pernah tidak hal ini terjadi pada Anda? Pasti pernah, kan?"

"Tolong! Saya benar-benar lupa."

"Saya tahu nama Anda seperti nama saya sendiri—Anda tahu bahwa saya benar-benar tahu! Mungkin stres yang menyebabkan ini?"

"Saya pasti menyimpannya di otak kanan saya, sementara saat ini saya sedang memakai otak kiri saya."

"Otak saya pasti sedang terkena virus."

"Hari ini benar-benar aneh."

"Ibu saya berkata pasti akan ada hari-hari seperti ini."

"Anda juga pasti pernah lupa nama orang yang sangat baik, bukan?"

Namun, tolong, jika Anda ingin terlihat cerdas dan trendi, jangan gunakan ungkapan yang sudah sering digunakan dan bodoh, seperti "Saya sedang mengalami penuaan."

Jika seseorang lupa nama Anda, bersyukurlah karena Anda tidak melupakan namanya.

Anda Melukai Perasaan atau Menghina Seseorang

Anda sedang bergurau ketika mengatakan kepada seseorang bahwa baju yang dikenakannya membuatnya seperti pelacur, ketika Anda mengatakan ia lebih bodoh daripada sekotak batu, dan ketika Anda bertanya kepada tuan rumah apakah *Bala Keselamatan* mengirim seorang dekorator bersama dengan furniturnya. Sayangnya, mereka tidak menganggap Anda bercanda.

Dalam hal ini, Anda telah kelewatan dengan mengatakan sesuatu yang tidak lucu. Penting bagi Anda untuk menjaga perasaan seseorang. Jika tidak, apa pun yang Anda katakan, mereka tahu bahwa hati Anda tidak sama dengan yang Anda tunjukkan. Jika Anda berpikiran, "Ceria-lah, mengapa muram?" hal itu pasti akan terlihat.

Permintaan maaf yang kurang tulus hanya akan memperburuk situasi:

"Saya tidak bermaksud demikian. Ini benar-benar tak disengaja."

"Saya tidak tahu mengapa Anda kesal—saya tidak bermaksud apa-apa dengan melakukan itu."

"Itu hanya salah ucap. Tidak masalah, kan?"

"Apakah Anda ingin berkelahi? Saya sudah bilang maaf."

Salah satu penyebab dasar semua masalah di dunia saat ini adalah orang terlalu banyak berbicara dan sedikit sekali berpikir.

—MARGARET CHASE SMITH

Jika Anda orang yang lembut, Anda akan merasa bersalah bila melukai perasaan seseorang dan ingin memperbaikinya.

Minta maaf dengan penuh perasaan dan ketulusan Anda akan tampak. Katakan sesuatu, seperti:

"Bisakah saya hilangkan adegan terakhir itu?"

"Silakan, katakan terus terang apa yang Anda pikirkan mengenai saya!"

"Bagaimana saya bisa memperbaikinya?"

Faktanya memang lebih mudah berada dalam posisi orang yang tersinggung daripada menjadi penyebab ketersinggungan tersebut.

—BARBARA WALTERS

"Saya minta maaf karena telah membeberkan berita tersebut sebelum Anda—saya tidak tahu apa yang saya pikirkan."

"Saya tidak bermaksud demikian—saya begitu ceroboh."

"Saya minta maaf—sungguh saya tidak mempertimbangkan dampaknya."

"Saya benar-benar khilaf, dan saya minta maaf."

"Wajah saya merah?"

"Sungguh lelucon itu ide saya dan ternyata sangat buruk."

"Saya tidak akan menyalahkan Anda bila Anda marah—saya juga akan marah bila menjadi Anda."

"Saya tidak bermaksud melukai perasaan Anda."

"Alasan ceroboh dan tidak pas pasti tidak cukup untuk menutupinya—saya minta maaf."

"Saya benar-benar tidak bermaksud mengatakan demikian. Saya minta maaf."

"Benar-benar tidak ada alasan yang baik bagi perkataan yang saya ucapkan."

"Anda benar. Saya memang salah dan saya minta maaf."

Permintaan maaf adalah lem super dalam hidup yang bisa memperbaiki hampir segala hal.

—LYNN JOHNSTON

Ketika meminta maaf, lakukanlah sekali dan lakukan dengan benar, lalu lupakanlah. Jangan coba mengungkit-ungkitnya. Selain itu, hindari permintaan maaf yang terlalu didramatisir dan berlebihan, seperti:

"Saya orang paling ceroboh di dunia."

"Saya benar-benar, benar-benar minta maaf."

"Saya tidak percaya itu merupakan hal yang terburuk, terbodoh, terjelek, tak bertanggung jawab, menyakitkan, tidak benar, dan sangat tidak menyenangkan yang pernah saya katakan."

"Saya bisa bunuh diri karena mengatakan hal seperti itu!"

"Saya sangat, sangat malu. Bahkan, sebaiknya saya pulang sekarang."

"Saya berharap saya mati setelah apa yang saya perbuat."

"Saya tidak akan menyalahkan Anda sedikit pun jika Anda tidak mau berbicara dengan saya lagi."

"Kejadian seperti ini selalu terjadi pada saya."

"Ini hal terburuk yang pernah saya lakukan."

"Anda barangkali tidak akan pernah berbicara dengan saya lagi."

Jika Anda adalah orang yang terlukai perasaannya dan tersinggung, segera maafkanlah orang yang melakukannya, jika Anda bisa. Sadarilah bahwa orang

kadang melakukan hal yang tidak dipikirkan, mengeluarkan ucapan bodoh yang tidak dipikirkan secara mendalam. Anda tentu menyadari bahwa Anda pernah melakukan hal yang sama dan memahami bagaimana itu bisa terjadi. Katakanlah sesuatu, seperti:

*Semakin sedikit yang dikatakan,
semakin baik.*

—JANE AUSTEN

"Sudah, tidak usah dipikirkan—tapi jangan begitu lagi!"

"Saya terima permintaan maaf Anda."

"Saya juga pernah melakukan hal sama."

"Terima kasih. Saya menghargai permintaan maaf Anda."

Anda Mengungkapkan Rahasia Orang Lain

Sudah pasti Anda tidak bermaksud melepas kucing dari karungnya, seperti: "Tapi itu karena ia hamil. Ups!" "Ia tidak berhenti. Ia dipecat. Mm, tapi ia bilang tidak boleh mengatakan kepada orang lain."

Atau, barangkali, Anda memang sengaja ingin membocorkannya. Barangkali Anda tidak kuat menahan godaan untuk memberitahu orang lain bahwa Anda mengetahui suatu rahasia. Pengetahuan dan informasi memang kekuatan, tetapi bila orang tidak mengetahui bahwa Anda tahu sesuatu yang orang lain tidak tahu, apa gunanya? Jadi Anda membocorkan beritanya: "Jangan bilang siapa-siapa, tapi ia menceraikan suaminya." "Tak boleh ada orang yang tahu mengenai hal ini, tetapi sebenarnya ia sedang dalam perawatan karena penyakit kleptomania."

Ada hal-hal yang darurat dalam masalah etika, hanya Tuhan yang tahu, tetapi dalam hal darurat etika, ketika seseorang mengetahui apa yang telah ia lakukan, itu sudah terlambat. Orang bisa saja tidur dengan nyenyak dan mengirim bunga dengan ucapan maaf di pagi harinya.

—JUDITH MARTIN

Membocorkan rahasia orang lain adalah pelanggaran serius dalam hal etika, loyalitas, dan norma kepantasan pada umumnya. Dalam hal ini, diperlukan perbaikan.

Minta maaf pada orang yang rahasianya Anda bocorkan. Katakan padanya betapa salahnya mengkhianati dirinya

dan pastikan Anda segera memberitahu orang tersebut mengenai apa yang telah Anda lakukan. Anda harus segera memperbaiki hubungan dengan orang yang tahu Anda membocorkan rahasianya atau ia tidak akan memercayai Anda lagi. Jika Anda menyadari kesalahan Anda dan menyesalinya dengan tulus, ia kemungkinan akan memberi Anda kesempatan untuk berteman dengannya.

Sesegera mungkin, katakan kepada orang yang rahasianya Anda bocorkan apa yang telah Anda lakukan. Minta maaf setulus mungkin. Bahkan jika Anda mengatakannya karena alasan dipaksa oleh orang lain (dianggap sebagai "orang yang tahu", misalnya), Anda bisa mengatakan bahwa rahasia itu keluar begitu saja. Ungkapkan penyesalan yang mendalam.

Anda Menceritakan Lelucon yang Benar-Benar Tidak Lucu

Jika Anda tidak cukup sadar bahwa Anda menceritakan lelucon yang tidak lucu, Anda juga barangkali tidak sadar akan dampak cerita tersebut kepada yang mendengarnya. Sebaliknya, tatapan kosong, tawa yang dibuat-buat, dan kerutan dahi bisa menjadi petunjuk Anda—atau bila ada satu atau dua orang yang mohon diri dan meninggalkan kelompok percakapan itu.

Kadang, lelucon yang dianggap sangat lucu di satu kelompok bisa menjadi hambar di kelompok yang lainnya. Cari taulah siapa yang ada di kelompok itu sebelum Anda menceritakan lelucon tersebut.

Namun, Anda membuat kesalahan. Lalu, apa yang harus dilakukan?

Minta maaf dengan singkat dan tulus. Jangan bertele-tele ("Saya tidak tahu Anda akan memahaminya seperti itu"; "Walau saya masih menganggapnya lucu, saya minta maaf jika Anda tidak menganggapnya demikian.") Lalu, berharaplah ada orang lain yang mau mengganti bahan pembicaraan. Untuk meminta maaf, Anda bisa mengatakan sesuatu, seperti:

"Saya minta maaf."

"Saya tidak tahu apa yang
saya pikirkan."

"Untuk Anda ketahui, saya

tidak akan menceritakan lelucon ini lagi."

"Saya benar-benar minta maaf. Saya tidak berpikir panjang."

"Maaf, seharusnya saya tahu lebih baik."

"Saya menyesalinya."

"Itu benar-benar tidak pantas dan saya minta maaf."

la, secara percakapan, adalah gajah yang terlahir.

—ELEANOR DARK

Anda Mengatakan Sesuatu yang Benar-Benar Bodoh

Anda telah mengolok-olok kucing gemuk dengan dua orang CEO yang berbadan gemuk, berbicara tentang orang gemuk di suatu kelompok

yang terdiri atas beberapa orang gemuk, dan tipisnya peluang Anda mendapatkan promosi di tempat yang bisa didengar oleh bos Anda. Selain terobsesi dengan masalah gemuk tersebut, Anda juga ternyata belum bisa mengendalikan hal yang liar, yakni lidah Anda.

Atau Anda menggunakan kata "terbelakang" dan kemudian tahu bahwa ternyata salah seorang yang mendengarkan perkataan Anda adalah orangtua dari anak yang terkena sindrom keterbelakangan mental. Anda mengeluhkan seorang anggota dewan kota dan kemudian tersadar bahwa suaminya berdiri dekat dengan Anda. Anda kurang begitu suka dengan orang yang merokok dan memiliki berbagai penyakit, yang menjadi beban masyarakat (pajak untuk kesehatan), sebegitu kesalnya sampai tak menyadari bahwa ada perokok berat di kelompok tersebut.

Masalahnya bisa saja beragam, tetapi hasilnya sama; Anda akan melakukan apa pun untuk menarik kembali apa yang baru saja Anda katakan. Tentu saja Anda tidak bisa melakukannya dan walau Anda meminta maaf, orang akan mengingat kesalahan Anda. Obat terbaik adalah mencegahnya. Hingga Anda dapat memercayai otak Anda tidak mengirim apa pun yang dipikirkan ke mulut Anda, berdiam dirilah atau

bersikaplah biasa.

Berdiam diri adalah kejeniusan yang dimiliki oleh seorang yang bodoh.

—ZORA NEALE HURSTON

Apa yang Anda lakukan bila sudah terlambat untuk pencegahan? Minta maaf dengan singkat dan tulus. Sikap dan

perkataan Anda harus menunjukkan bahwa Anda menyadari kebodohan Anda dan sangat menyesalinya:

"Betapa bodohnya saya."

"Saya memang idiot, dan baru saja terbukti."

"Saya benar-benar minta maaf."

"Mohon maaf. Saya tidak tahu lagi apa yang saya pikirkan."

"Tidak pakai otak. Benar-benar tidak pakai otak. Saya minta maaf."

"Itu bukan hal yang pantas untuk dikatakan. Saya mestinya menyadarinya lebih awal."

"Maukah Anda memaafkan saya karena mengatakan sesuatu yang tidak dipikirkan sebelumnya?"

Anda Berada dalam Percakapan yang Sangat Tidak Menyenangkan

Cara terbaik untuk menanggapi adalah meninggalkan kelompok tersebut. Mohon dirilah dan tinggalkan kelompok atau orang tersebut. Terlihat sedikit sakit mungkin bisa membantu, dan mungkin tidaklah sulit dilakukan.

Akan tetapi, jika Anda terjebak, katakanlah sesuatu, seperti:

Kaidah umum etiket adalah bahwa seseorang meminta maaf atas kejadian yang disayangkan, tapi yang tidak terpikirkan itu tidak terucapkan.

—JUDITH MARTIN

"Bisakah kita mengganti bahan pembicaraan? Saya merasa tidak tenang."

"Saya tidak perlu mendengarkan hal itu."

"Saya tidak tahu mengenai hal itu, namun ada satu hal yang saya tahu: saya lapar! Sebentar, ya!"

"Saya tidak perlu tahu masalah ini, jika Anda tidak keberatan."

"Saya tidak suka mendengarkan hal ini—apakah Anda tidak keberatan mengganti topik?"

"Saya benar-benar merasa tidak nyaman dengan apa yang Anda katakan."

"Maaf, tapi itu terlalu detail bagi saya."

Ada yang Menjelek-jelekkan Reputasi Orang Lain

Anda sedang berbicara dalam sebuah kelompok kecil ketika satu atau dua orang mulai membicarakan seseorang yang Anda kenal. Kata-kata mereka tidak menyenangkan dan membuat Anda merasa tidak nyaman. Apa yang bisa Anda lakukan?

Tak seorang pun mau dianggap sebagai orang sombong dan menjengkelkan. Sebaliknya, jika teman-teman berbicara dengan nada sombong dan menjengkelkan, Anda tentunya berharap ada orang yang mau menghentikannya. Jika mereka tidak merasa malu dengan ucapan kasar mereka, Anda tidak perlu merasa malu mempertahankan prinsip Anda.

Anda bisa pamit dan meninggalkan kelompok tersebut sedemikian

rupa sehingga pesan Anda tersampaikan. Namun, barangkali akan lebih efektif dan Anda akan merasa lebih baik jika bisa mengatakan sesuatu, seperti:

"Dan Anda percaya semua itu?"

Ada saat ketika berdiam diri menjadi dosa yang tak termaafkan.

—MARY BOYLE O'REILLY

"Ya ampun, saya merasa seperti di kelas 6 SD lagi."

"Saya bisa saja langsung menanyakan kepadanya—mungkin ada sisi lain dari cerita tersebut."

"Saya kurang begitu suka dengan gosip—tidak bisa dipegang kebenarannya."

"Saya terkejut mendengar Anda mengatakannya."

"Saya selalu menganggap ia orang yang sangat baik—saya benar-benar tidak suka mendengar hal ini."

"Masa, sih. (Beralih ke lawan bicara) Dari tadi saya ingin bertanya apakah benar Anda mendapatkan tiket konser jazz tersebut."

"Jadi, Anda tidak akan keberatan 'kalau saya menjelaskan padanya bahwa Anda berkata seperti ini, kan? Ia benar-benar harus tahu kabar yang beredar."

"Itu menarik, karena ia selalu membicarakan hal-hal yang baik mengenai Anda."

Dua Orang di Kelompok Anda Mulai Berselisih Paham

Memang menarik bagi yang menyaksikannya, tetapi perselisihan pendapat bukanlah hal yang sepantasnya terjadi dalam pertemuan bisnis atau sosial.

Anda mungkin terdorong untuk menengahi perselisihan tersebut, dengan mempertimbangkan berbagai alasan, keadilan, dan logika. Namun, ini sepertinya tidak akan membantu. Sebaiknya Anda memberitahukan keduanya bahwa mereka mem-

Percakapan sopan mereka tidak menarik, dan percakapan menarik mereka tidak sopan.

—LISA ALTHER

buat yang lain merasa tidak nyaman. Anda juga bisa mengubah bahan pembicaraan atau memisahkan mereka.

Anda bisa mengatakan hal berikut kepada salah satu yang berselisih paham:

"Maaf, di mana kamar kecilnya?"

"Gene, bisa tolong ambilkan saya tisu? Kopi saya tumpah."

"Saya berjanji mencarikan orang yang menyediakan makanan dan minuman bersama-sama saya—bisa minta tolong mencarikannya?"

"Maaf, saya benci memotong, namun saya ingin bertanya apakah saya bisa meminjam mesin amplas Anda untuk beberapa hari."

Atau Anda bisa mengatakan kepada mereka berdua:

"Sudahlah, satu, dua, tiga. Topik pembicaraan diganti!"

"Bisakah kita mengganti topik pembicaraan? Ini tidak menyenangkan lagi."

"Bisakah kita tunda dulu masalah ini? Sepertinya ini bukan tempat yang cocok untuk membahasnya."

"Bisakah kalian lanjutkan masalah itu lain waktu? Saya perlu menanyakan beberapa hal mengenai kampanye Memperoleh Suara."

"Maaf memotong, tapi saya rasa kita perlu ke meja makan sebelum makanannya habis."

"Waduh, kalian membuat yang lain merasa tidak nyaman."

"Ayah saya berkata jangan membicarakan politik. Kalian berdua adalah contoh yang tepat mengapa demikian."

"Maaf memotong pembicaraan kalian, tetapi apakah kalian tidak memperhatikan bahwa yang lain merasa sama tidak enakya dengan kalian?"

"Apakah sebaiknya kalian berdua keluar sebentar dan menyelesaikan masalah ini?"

Anda Terbawa ke dalam Sebuah Perselisihan

Memang bukan salah Anda dan Anda tidak memulainya, dan Anda biasanya tidak akan mengatakan hal ini dengan keras atau kesal, tapi ada orang lain yang memulainya.

Bagaimanapun awal kejadiannya, apa pun masalahnya, perselisihan di muka umum tidak akan membawa kebaikan bagi reputasi Anda. Segera setelah Anda menyadari bahwa Anda berada di tengah-tengah perselisihan, keluarlah. Lupakan tentang menang atau kalah dalam

Bahkan ketika Anda menganggap orang lain salah, mudah mengatakan bilamana mereka benar. Bilamana mereka benar tentang sesuatu yang Anda coba tutup-tutupi dengan begitu gigihnya, Anda tahu mereka benar karena Anda merasa ingin membunuhnya.

—CANDICE BERGEN

perselisihan tersebut, lupakan siapa yang benar, lupakan apa pun kecuali bahwa Anda akan selalu tampak sebagai seorang pecundang di mata orang lain.

Ketika Anda keluar dari perselisihan tersebut, lakukan yang Anda bisa untuk membantu lawan bicara Anda ti-

dak kehilangan muka. Setiap orang akan merasa lebih baik bila Anda melakukannya. Katakanlah sesuatu, seperti:

"Saya perlu makan segera. Mungkin kita bisa sambung lagi pembicaraan kita kapan-kapan."

"Saya rasa kita sebenarnya lebih sepakat daripada yang terlihat. Sebut saja kita seri."

"Kita sambung lagi nanti—setelah saya mencoba makanan yang terhidang di meja."

"Kita sudah membahas banyak alasan. Boleh saya ambikan minum?"

"Kita telah mengklarifikasi beberapa hal, dan itu baik, dan sekarang saya perlu minum kopi."

"Anda sudah mengemukakan sejumlah alasan yang baik. Saya akan mempertimbangkannya."

Ada orang yang suka berselisih hanya karena mereka menyukainya. Mereka bisa pro dan kontra mengenai isu apa pun karena isu di sini tidaklah penting. Yang penting adalah memperselisihkan atau mendebatnya. Jika Anda adalah orangnya, berhentilah, kecuali bila memang ada orang yang suka berdebat, seperti Anda. Biasanya, para tamu me-

mandang perdebatan seperti ini tidak mengenakan dan orang yang menjadi lawan debat Anda menjadi marah karena tidak menyadari bahwa ini hanya merupakan hiburan bagi Anda. Kalaupun masih mau berdebat, lakukanlah dengan keluarga dan teman Anda.

Ada Orang yang Meminta Saran Profesional Anda

Anda tentu cukup paham untuk tidak mengharapkan saran profesional secara gratisan—apalagi setelah jam kerja, di sebuah acara pesta lagi. Namun, tidak semua orang dapat memahaminya.

Anda bekerja di sebuah museum seni, dan di sebuah pesta ada orang yang mendekati Anda serta mengatakan bahwa di mobilnya ada sebuah lukisan yang mungkin berharga. Maukah Anda melihatnya? Anda seorang dosen geologi dan ada orang yang mengambil segenggam bebatuan, pena, dan buku catatan dari sakunya serta bertanya apakah Anda bisa mengidentifikasi bebatuan tersebut. Karena Anda fasih dalam bahasa Yunani, ada seorang teman yang menunjukkan surat yang ditulis oleh klien bisnisnya dari Yunani dan meminta Anda menerjemahkannya langsung di tempat.

Anda tidak perlu dan tidak seharusnya menanggapi permintaan seperti itu, bahkan bila yang meminta adalah orang yang Anda sukai. Bayangkan apa yang akan mereka keluarkan di pesta selanjutnya untuk pakar lainnya yang mencoba bersantai! Mereka harus diajarkan dengan halus bahwa ini tidak bisa diterima. Katakan sesuatu, seperti:

"Saya ingin membantu Anda, tapi Anda harus membuat janji dulu dengan asisten saya. Ini kartu nama saya."

"Saya sedang tidak bekerja saat ini. Telepon saya besok untuk membuat janji ketika saya sedang bekerja."

"Saya perlu melakukannya di kantor. Maaf."

"Saya mencoba bekerja di jam kerja saja."

"Oh, saya tidak mungkin melakukannya tanpa kamus/mikroskop/buku referensi saya."

"Itu yang saya lakukan sepanjang hari. Saya tahu Anda akan paham

bila saya katakan bahwa saya sudah selesai untuk hari ini. Coba hubungi saya di kantor kapan-kapan."

"Anda tahu kan, malam ini saya datang untuk rileks, dan itu tidak membuat saya rileks!"

Ada Orang yang Mengajukan Pertanyaan yang Tidak Pantas

Berapa penghasilan Anda? Mengapa Anda bercerai? Apakah Anda anggota partai Demokrat atau Republik? Apakah Anda memercayai Yesus sebagai Juru Selamat Anda? Apakah Anda memiliki asuransi jiwa? Bagaimana Anda bisa mendapatkan bekas luka tersebut? Saya tidak pernah melihat istri Anda lagi—apa yang terjadi?

Pertanyaan-pertanyaan seperti ini tidak perlu dijawab, dan sudah pasti tidak boleh diajukan. Namun, masyarakat telah menjadi begitu terbuka sehingga orang bisa muncul di layar televisi nasional dan menceritakan apa yang dulunya hanya disimpan untuk diri sendiri atau paling tidak untuk keluarga. Jadi, tidaklah mengherankan bila ada sebagian orang yang menganggap siapa pun mau membuka semua informasi mengenai dirinya.

Untuk menghindari menjawab pertanyaan tanpa terlihat bersalah, menyembunyikan sesuatu, atau tidak setuju:

- Kembalikan bolanya ke yang bertanya: "Apakah Anda perlu tahu hal ini?" "Mengapa Anda bertanya?" Jika mereka mengangkat bahu dan berkata, "Cuma penasaran," Anda bisa menjawabnya dengan nada datar "Masa," dan mengganti topik pembicaraan.
- Tanpa menjawab pertanyaan, gantilah topik pembicaraan: "Omong-omong masalah gaji, tahu tidak berapa kita membayar walikota?" "Istri saya? Saya jadi ingat, saya akhirnya bertemu istri CEO kita."
- Anda bisa mengatakan, "Itu bukan hal yang ingin saya bicarakan. Saya lebih senang mendengar tentang beruang di lingkungan kita."

- Anda bisa menolak menjawab, namun dengan cara yang tidak menyiratkan, "Dasar bodoh, mengapa menanyakan hal ini kepada saya?": "Sulit bagi saya menjawab pertanyaan itu." "Oh, saya tidak pernah mengatakan hal itu." "Sebaiknya saya tidak membahasnya." "Ibu saya membuat saya berjanji untuk tidak menceritakannya." "Saya lebih suka mendengar bagaimana Anda bisa mendapatkan pekerjaan Anda saat ini."
- Bersikaplah seolah Anda tidak mendengar pertanyaan tersebut dan katakanlah sesuatu yang benar-benar tidak nyambung atau "aneh" dalam percakapan tersebut "Saya rasa Anda tidak tahu cara mengusir hama kentang" "Hei! Saya menang sepuluh dolar dalam tebak-tebakan sepak bola."

Banyak dari sikap yang baik adalah mengetahui kapan harus berpura-pura bahwa apa yang sebenarnya terjadi tidaklah terjadi.

—MRS. FALK FEELEY

Berdiam diri adalah tanggapan yang baik, jika Anda adalah orang yang bisa melakukan. Lihatlah ke sekeliling ruangan, tersenyum kecil-kecil. Lawan bicara Anda akan menanti apakah Anda akan menjawabnya. Sebelum ia mengulangi pertanyaannya, Anda bisa memasukkan topik pembicaraan lain.

Ada Percakapan Seseorang yang Berisi Sindiran Seksual

Masih ada orang yang tetap bingung mengenai perbedaan antara ucapan yang bersahabat dan memuji dan sindiran seksual. Di tempat kerja, perkataan seksual yang tidak dapat diterima, yang tidak diinginkan, yang tidak usah dibalas, permintaan yang menjurus seksual, kontak fisik yang didorong oleh keinginan seksual, atau komunikasi yang bersifat seksual, biasanya oleh seseorang yang berkuasa atas orang lain, disebut pelecehan seksual. Pelecehan seksual ini mencakup komentar, lelucon, pandangan, dan kontak fisik. Hal ini menonjolkan peran seks seseorang lebih daripada fungsinya sebagai pekerja. Dan hal ini melawan hukum.

Jika Anda menerima perlakuan ini, katakanlah:

"Tahukah Anda bahwa perilaku Anda terhadap saya dapat dikategorikan sebagai pelecehan seksual?"

"Saya menganggap perilaku Anda sebagai pelecehan seksual. Tolong bicara dengan saya dengan sikap yang profesional dan menghargai."

"Tidak. Anda tidak boleh menggunakan bahasa seperti itu jika berbicara dengan saya."

"Mohon jangan berbicara seperti itu kepada saya. Jika diulangi lagi, saya akan melaporkannya kepada Nn. Ossifer."

"Ada situs Web di internet yang akan menjelaskan kepada Anda bahwa perilaku Anda kepada saya adalah pelecehan seksual. Anda juga bisa membaca di sana bahwa Anda bisa dipecat dan dituntut karena melakukannya. Tolonglah diri Anda sendiri dan pelajarilah masalah tersebut."

Untuk ucapan dan perbuatan yang tidak bisa dihentikan hanya dengan permintaan verbal, bacalah kebijakan perusahaan Anda mengenai pelecehan seksual dan telaahlah berbagai pilihan yang ada.

Di luar tempat kerja, segera tinggalkan kelompok atau orang tersebut jika Anda merasa terancam atau dilecehkan oleh percakapan kelompok atau seseorang tersebut. Mereka akan mengerti maksud Anda.

Jika Anda Terjebak dengan Pembicara yang Tiada Habisnya

Anda menjadi tawanan Ia yang Tak Kenal Henti. Dengan senyum dan tangan yang terus bergerak dan mata yang terus menatap, orang yang pandai berbicara ini tak hentinya menyambung satu cerita ke cerita

lainnya. Bila mata Anda lepas dari wajahnya sebentar saja, orang tersebut akan membawa Anda kembali dengan memanggil nama Anda: "Lalu, Ju-

Lidahnya tergantung di tengah-tengah dan bisa bergerak naik turun.

—ZORA NEALE HURSTON

lie—Anda pasti suka bagian ini—” Jika Anda mencoba memotong, ia akan mengatakan, “Ya, ya, tapi dengar dulu yang satu ini.”

Anda tahu bahwa tak seorang pun akan menyelamatkan Anda karena mereka tidak ingin berada di posisi Anda. Anda harus menyelamatkan diri Anda sendiri.

Memunculkan ucapan yang bernada darurat akan membebaskan Anda sambil sekaligus menjaga agar si pembicara tidak kehilangan muka. Anda bisa mengatakan sesuatu seperti:

“Astaga! Saya seharusnya minum obat sejam yang lalu. Maaf, saya harus meminumnya segera.”

la berbicara demi kesenangan suaranya sendiri, layaknya anjing menggonggong dan burung berkicau.

—PAULETTE BATES ALDEN

“Saya lupa meninggalkan nomor telepon yang bisa dihubungi pengasuh kami. Maaf, saya harus meneleponnya.”

“Saya sudah banyak menyita waktu Anda, dan sekarang saya terlambat. Selamat tinggal!”

“HP saya bergetar—pasti dari Ibu saya—saya harus menjawabnya.”

“Ya ampun! Lelang eBay saya akan berakhir dalam beberapa menit. Saya pamit, ya.”

“Kita akan menyelesaikannya lain waktu. Sekarang saya harus pergi.”

(Baca Bab I, “Mengakhiri Percakapan”, untuk saran tambahan.)

BAB 8

Cara Menjadi Pembicara yang Tidak Disukai

Seni percakapan yang sesungguhnya adalah bukan hanya mengatakan hal yang benar di tempat yang benar, tetapi, yang jauh lebih sulit, mendiamkan saja hal yang salah pada saat yang menggoda.

—DOROTHY NEVILL

Menjadi seorang pembicara yang memesona tidak selalu berarti belajar trik-trik baru, menerapkan perilaku yang dipelajari dengan saksama, atau menambah strategi percakapan Anda. Percakapan yang sukses dapat juga berupa "semakin sedikit, semakin banyak". Artinya, bila Anda dapat menghilangkan sebagian dari kebiasaan Anda yang kurang menarik, Anda dapat menjadi calon pembicara "yang paling populer" di pertemuan apa pun.

Apakah Anda Membosankan?

Dorothy Carnegie mengatakan, "Tak seorang pun secara sengaja pernah membuat orang lain merasa bosan." Namun, ia menambahkan, "Anda dan saya bisa jadi merupakan orang yang membosankan tanpa pernah menyadarinya."

Bagaimana Anda bisa tahu bahwa Anda adalah orang yang membosankan? Senyum mereka yang mendengarkan Anda terlihat kaku, mata mereka menatap ke mana-mana, mereka mencoba memotong pembicaraan Anda, badan mereka terus bergerak-gerak, dan mata mereka sering melirik jam tangan. Mereka tampak putus asa.

Orang yang membosankan biasanya nyerocos terus. Mereka terus, terus, dan terus bicara. Dan terus. Mereka bisa berlanjut dari satu kalimat ke kalimat lainnya, dari satu paragraf ke paragraf lainnya tanpa mengambil napas. Sementara yang mendengarnya juga ikut menahan napas, menunggu celah dalam gelombang kata tersebut, namun hal tersebut tidak pernah datang.

Orang yang ambisius juga membosankan, kecuali Anda bersama orang yang memiliki kesamaan ambisi dengan Anda. Ada sebagian orang yang memiliki kejeniusan positif dalam hal membawa pembicaraan apa pun kembali ke bahan pembicaraan mereka sendiri:

Mengulangi topik yang disukai bukan merupakan percakapan. Anda semata-mata berbicara kepada seseorang, bukan dengannya.

—BERNARDO J. CARDUCCI

Jangan bercerita terlalu panjang mengenai operasi yang Anda alami, dan menggambarkan setiap rasa sakit yang Anda derita sejak masuk rumah sakit hingga kembali bisa bekerja. Menceritakan betapa menderitanya Anda tidak akan membuat Anda menjadi pahlawan. Itu hanya akan membuat Anda menjadi orang yang membosankan.

—LEE GIBLIN

"Lucu juga Anda menyebutkan nanas, karena dalam koleksi pemberat kertas saya..." "Anda baru saja berkata mengenai limbah nuklir, kan? Ya, walau saya tidak memiliki pemberat kertas yang mengandung limbah nuklir, saya punya yang terbuat

dari debu Gunung Helen." "Mobil baru Anda terdengar hebat. Saya belum bilang, kan, kalau saya punya seri lengkap pemberat kertas yang memiliki bagian kecil berurut yang dapat diganti-ganti di dalamnya?"

Cari taulah mengenai diri Anda dan lihatlah apakah Anda cenderung bertele-tele dalam topik yang sama setiap kali Anda berbicara.

Menjelaskan terlalu berlebihan sering kali membosankan bagi yang mendengarkan. Perhatikanlah jikalau Anda mengatakan hal yang sama, namun dengan kata-kata yang berbeda, lalu mengatakannya lagi masih dengan kata-kata yang berbeda. Orang yang membosankan biasanya sering membicarakan suatu topik habis-habisan dengan banyak peng-

ulangan dan penjelasan yang lebih. Lihatlah wajah pendengar Anda untuk mengetahui tingkat pemahaman mereka. Jika mereka mengatakan, "Oh, begitu," barangkali mereka paham, jadi lanjutkan ke poin berikutnya.

Sepuluh dunia terdiri atas orang yang memiliki sesuatu untuk dibicarakan, tetapi tidak dapat melakukannya, dan sepuluh lainnya adalah orang yang tidak memiliki apa-apa untuk dikatakan, tetapi terus mengatakannya.

—ROBERT FROST

Apakah Anda Memonopoli Percakapan Tersebut?

Salah satu cara yang paling lazim digunakan oleh orang-orang yang membosankan adalah memonopoli percakapan. Celestine Sibley meng-

Craddock (Panglima Komando Selatan AS) menganggap percakapan hanya berupa dirinya berbicara dan yang lainnya mengganggu.

—CAROLINE LLEWELLYN

gambarkan seorang wanita yang "menangani percakapan seperti satu-satunya pelari dalam balapan kentang. Ia menawari Anda kentang dan sebelum Anda dapat mengambilnya, ia berbalik dan kabur membawa kentang itu."

Bagaimana Anda bisa tahu bahwa Anda suka memonopoli percakapan? Jam tangan Anda bisa memberi tahu. Jika Anda menguasai pendengar lebih dari dua atau tiga menit, sudah saatnya Anda memberi kesempatan kepada orang lain untuk berbicara.

Selain itu, orang yang memonopoli percakapan tidak pernah mengajukan pertanyaan kepada yang lain. Mereka biasanya menjawab pertanyaan mereka sendiri, mengabaikan orang yang baru datang ke dalam kelompok percakapan tersebut, dan terus berbicara tanpa peduli apa yang terjadi.

Pernahkah Anda melihat orang yang terus saja berbicara, dan Anda bisa melihat dari tatapan mereka yang agak khawatir bahwa mereka tahu telah memonopoli percakapan tersebut, namun tidak tahu cara menghentikannya?

Jika Anda sendiri yang ternyata terus berbicara tanpa henti, langsung saja ajukan pertanyaan, seperti:

"Pernahkah Anda bepergian ke sana?"

"Apakah Anda juga mengoleksi sesuatu?"

"Pernahkah ini terjadi pada Anda?"

"Bagaimana menurut Anda mengenai hal ini?"

"Bagaimana pendapat Anda?"

"Apa yang semestinya Anda lakukan?"

Entah dalam percakapan berdua atau dalam kelompok—jika Anda menguasai seluruh pembicaraan, Anda membosankan bagi orang lain!

—HELEN GURLEY BROWN

Tak seorang pun akan mengetahui bahwa Anda memotong pembicaraan Anda sendiri di tengah-tengah pembicaraan cepat Anda karena mereka sibuk memikirkan jawaban pertanyaan tersebut. Kemudian, tak peduli seberapa besar Anda ingin menambahkan sesuatu—atau yang lebih buruk, menyelesaikan apa yang tadi Anda katakan—tahanlah godaan untuk melanjutkan pembicaraan tersebut. Ingatlah bahwa dalam perumpamaan olahraga, percakapan bukanlah balapan kentang atau permainan golf; percakapan adalah pertandingan tenis, jadi pastikan bola tenis bergantian dipukul oleh kedua pemain—bola tidak boleh hanya dipegang oleh Anda sepanjang permainan.

Adakalanya seseorang memonopoli percakapan, dan setiap pende-

Bukanlah hal yang benar untuk mengundang banyak orang yang suka memonopoli percakapan; satu saja orang semacam itu sudah lebih dari cukup.

—FLORENCE HOWE HALL

ngar menyenangkan situasi tersebut. Jika Anda jujur terhadap diri sendiri ketika membaca wajah pendengar Anda, Anda akan tahu apakah Anda orang yang menyenangkan atau membosankan.

Di bawah orang yang suka memonopoli percakapan adalah mereka yang disebut sebagai orang yang bersifat dogmatis dan didaktis. Mereka memiliki pandangan dan Anda harus mendengarnya. Lebih dari itu,

Anda diminta mendengarkannya, bahkan harus menerima apa yang disampaikan untuk diri Anda sendiri. Dengan bergaya menceramahi, agak memaksa, dan penuh dengan nilai kebenaran mereka sendiri, orang-orang seperti ini dapat membuat pendengarnya terkesima dan menganggap apa yang disampaikan baik serta perlu disimak dengan khidmat. Anda mungkin bukan salah satu dari mereka. Namun, mungkin sedikit cenderung bergaya mengajari orang.

Salah satu cara sebagian orang secara tidak sengaja memonopoli percakapan bukanlah dengan tidak mengetahui cara menyampaikan suatu cerita secara langsung. Mereka terobsesi tentang apakah itu semua terjadi pada hari Selasa atau Rabu atau barangkali Kamis. Sementara itu pendengar mereka sudah memutuskan bahwa mereka berharap itu tidak terjadi sama sekali. Sang pendongeng pun terus bercerita, mencoba menentukan apakah sang tukang potong rambut atau si anjing yang menggonggong, dan sambungan cerita yang tepat mengenai pemain piano yang terjepit dan buah delima yang meledak di dalam *microwave*.

Aturan mainnya adalah tidak ada cerita, betapapun lucu atau menariknya, yang disampaikan selama lebih dari dua atau tiga menit.

Apakah Anda Suka Memotong Pembicaraan?

Jika Anda pernah dipotong ketika mencoba menyampaikan pikiran Anda, tentu Anda tahu betapa mengesalkannya hal itu.

Si pemotong pembicaraan biasanya khusus mengajukan pertanyaan yang tidak relevan alias tidak *nyambung* ("Di mana Anda membeli mesin potong rumput itu?"), atau komentar yang tidak berguna ("Bila Anda sudah selesai, saya ingin menceritakan kejadian serupa yang menimpa saya"), menyambung kalimat orang lain ("Saya mengambil..." "Palu? Kape? Pemukul alat?"...Stapler tembak...?"), membantu menceritakan kisah Anda ("Jadi barangkali Anda menelepon 911, kan?"), atau membantah hal yang sepele ("Oh tidak, itu pasti sebesar 0,244 karena mereka tidak membuat 0,245 hingga tahun 1997, walaupun...").

Ada orang yang memotong pembicaraan karena temperamen mereka—mereka tidak bisa menunggu pembicara menyelesaikan kalimat-

Saya tidak tahu cara yang lebih cepat untuk menghina seseorang atau melukai perasaannya daripada memotongnya ketika ia mencoba mengatakan sesuatu kepada Anda.

—JAMES K. VAN FLEET

Jika Anda merasa bersalah karena suka memotong pembicaraan seperti ini, sulit juga memotong diri Anda. Solusinya adalah benar-benar membungkam mulut Anda untuk tidak bicara ketika ada orang lain yang sedang berbicara. Lebih mudah menghentikan diri Anda sebelum Anda memulainya daripada menangkap diri Anda setelah Anda memotong pembicaraan orang lain. Genggam erat sekeping uang logam di tangan Anda atau masukkan ke dalam kantong Anda untuk mengingatkan Anda agar tetap diam.

Pemotong pembicaraan lainnya ingin mengendalikan pembicaraan. Mereka ingin selalu memberikan tanda, komentar atas semua yang dikatakan. Memotong pembicaraan membuat si pembicara berada dalam posisi yang tidak menguntungkan sehingga si pemotong pembicaraan terkesan lebih berpengaruh.

Jika Anda tergolong jenis pemotong pembicaraan seperti ini, Anda barangkali ingin mengevaluasi keberhasilan taktik Anda. Apakah Anda lebih disukai? Apakah Anda benar-benar lebih berkuasa? Apakah memotong pembicaraan bermanfaat bagi Anda? Kebanyakan orang yang berpengaruh biasanya begitu yakin akan pengaruh mereka sehingga tidak perlu menunjukkan pengaruhnya dengan cara-cara sepele.

Sesekali memotong pembicaraan tidaklah mengapa bagi setiap orang, terutama bila pemotongan tersebut merupakan respons yang tulus atas apa yang dikatakan. Anda bisa membedakan antara pemotongan atau interupsi yang "baik" dan interupsi yang "buruk" karena yang pertama men-

nya, atau mereka merasa tahu dan langsung mengeluarkan apa pun yang terlintas dalam benak mereka melalui mulut mereka. Barangkali niat mereka baik dan tidak salah dalam dunia percakapan. Namun, tetap saja mereka sangat, sangat mengesalkan.

Hanya jika bisa mengendalikan diri kita maka percakapan bisa dilakukan. Pembicaraan yang baik muncul dari disiplin diri yang baik pula.

—JOHN ERSKINE

dorong orang untuk cepat melanjutkan pembicaraan. Sementara, yang kedua menghambat pembicaraan dan si pembicara akan merasa aneh atau kehilangan momen untuk melanjutkan kembali pembicaraannya.

Jika Anda orang yang berhati-hati untuk tidak memotong pembicaraan orang lain, Anda pasti akan merasa sangat terganggu dan marah pada orang yang memotong pembicaraan Anda, terutama bila Anda yakin Anda tidak sedang memonopoli pembicaraan atau membuat orang lain merasa bosan. Bagaimana Anda bisa melanjutkan bila menghadapi interupsi semacam ini?

Cobalah katakan sesuatu, seperti:

"Sebagaimana tadi saya katakan..."

"Kembali ke apa yang baru saja saya katakan..."

"Saya belum menyelesaikan apa yang saya katakan."

"Saya belum sempat menjelaskan alasan saya."

"Jika boleh saya lanjutkan...?"

"Saya belum selesai."

"Saya masih ingin menjelaskan mengapa saya merasa demikian."

"Saya ingin mendengar apa yang hendak Anda katakan, tetapi saya ingin terlebih dahulu..."

"Coba saya selesaikan apa yang saya pikirkan, baru kemudian Anda bisa menyampaikan maksud Anda."

"Coba saya jelaskan intinya saja."

"Boleh saya selesaikan dulu apa yang saya pikirkan ini?"

"Maaf, saya belum selesai."

"Kembali ke hal yang saya sampaikan..."

"Ya, tetapi kemudian..."

Ketika Anda hanya menjadi pendengar dan melihat ada orang yang dipotong pembicaraannya, baik bagi Anda jika bisa mengarahkan kembali percakapan tersebut dengan mengatakan, "Tadi Anda mengatakan...?" atau "Apa yang terjadi kemudian?" atau "Anda tadi baru mulai bercerita kepada kita mengenai...?"

Apakah Bicara Anda Disertai Penegasan Verbal?

Kebanyakan dari kita memiliki kebiasaan mengulang-ulang pembicaraan yang jarang sekali kita sadari. Sayangnya, orang lain mencermati hal itu. Tanya seseorang yang menyayangi Anda apakah ia memerhatikan bahwa Anda menggunakan ungkapan yang sama...dan buanglah ungkapan tersebut, atau gunakanlah sewaktu-waktu saja.

Salah satu ungkapan yang paling mengesalkan, "Agar mempersingkat cerita panjang ini..." digunakan oleh orang yang anehnya tidak memiliki konsep mengenai cerita pendek. Ungkapan ini semata-mata sebagai permintaan maaf untuk cerita panjang yang akan mengikutinya. Jika Anda menyadari bahwa Anda menggunakan "Untuk mempersingkat cerita...", coba evaluasi apakah cerita Anda memang benar-benar panjang. Lalu buatlah cerita itu pendek.

Ungkapan berikut tidak ada salahnya sekali digunakan dalam percakapan. Namun, jika digunakan berulang-ulang, ungkapan tersebut menjadi tidak bermakna dan mengganggu pendengar Anda:

"Sebenarnya"

"Bukankah saya benar?"

"Anda jelas sampai poin ini?"

"Anda mengikuti saya?"

"Sebagaimana Anda ketahui"

"Pada dasarnya"

"Bla, bla, bla"

"Benar?"

"Dan sebagainya, dan sebagainya"

"Hmmm"

"Jika Anda tahu maksud saya"

"Saya setuju"

"Saya maksud"

"Kapan pun"

"Jelas, kan?"

"Seperti"

"Pada hakikatnya"

"Tentu saja"
"Oke"
"Masa"
"Benar?"
"Paham apa yang saya katakan?"
"Seperti itulah"
"Coba pikirkan!"
"Untuk mempersingkat cerita"
"Ah"
"Yang paling penting"
"Mm"
"Ya"
"Yadda, yadda, yadda"
"Anda mengerti maksud saya?"
"Paham, kan?"
"Anda tahu"
"Anda tahu yang saya maksud?"
"Mengerti, kan?"

Kalau begitu, apa yang seharusnya Anda gunakan? Tidak ada. Ungkapan-ungkapan ini, terutama bila diulang, tidak akan bermakna apa-apa dalam percakapan Anda.

Ada berbagai macam ungkapan lainnya bagi setiap orang. Ada sebagian orang yang mengatakan *lucu*. Atau kata *bagus*. Bagi yang lainnya, bisa bahwa *hebat*, *luar biasa*, *mengesankan*. Coba minta tolong teman atau kerabat untuk mencari tahu ungkapan apa yang biasa Anda gunakan.

Apakah Anda Terlalu Menggeneralisir?

Tidak ada orang yang suka generalisasi. Benar-benar hampir tak seorang pun. Bila Anda menggunakan kata-kata seperti *selalu* atau *tidak pernah*, orang mulai membantah bahwa mereka pernah sekali memenangkan arisan kantor atau mengambil cuti liburan atau mengenakan dasi ke kantor.

Jenis generalisasi lainnya adalah mencap ke seluruh kelompok orang sifat yang hanya ada pada beberapa dari mereka. Sebagai contoh, "Perempuan memang tidak pandai mengemudi" atau "Perokok memang kurang sensitif" atau "Pria lajang hidup seperti beruang dengan furnitur." Sebagian perempuan. Sebagian perokok. Sebagian pria lajang. Bahkan orang yang bukan perempuan, perokok, atau lajang akan membantah dan mengumpat secara diam-diam.

Hati-hati bila Anda menggunakan:

"Semua"

"Selalu"

"Secara konstan"

"Secara terus-menerus"

"Setiap orang"

"Setiap saat"

"Segalanya"

"Setiap waktu"

"Tak pernah sekali pun"

"Selalu"

"Tidak pernah"

"Tak satu pun"

"Tidak pernah kapan pun"

"Berkali-kali"

"Secara total"

"Dalam keadaan apa pun juga"

"Tanpa kecuali"

Sebaliknya, gunakan:

"Beberapa"

"Banyak sekali"

"Kerap kali"

"Pada umumnya"

"Jarang sekali"

"Banyak"

"Sering kali"

"Kadang-kadang"
"Sering"
"Sesekali"
"Lazimnya"
"Sebagian"
"Sewaktu-waktu"
"Biasanya"

Apakah Anda Memberi atau Meminta Nasihat?

Anda barangkali tidak menyadari bahwa Anda tampak menceramahi, menggurui, dan menganggap diri lebih tinggi, namun jika Anda menggunakan kata-kata, seperti "mesti" dan "harus," Anda barangkali membuat jengkel mereka yang mendengarkan.

Jika dimintai saran—dan, dalam banyak hal, sebaiknya Anda menunggu hingga dimintai saran secara positif—Anda dapat menggunakan kata-kata yang kurang begitu agresif.

Sangatlah penting untuk mengetahui apa yang dan apa yang bukan menjadi urusan Anda.

—GERTRUDE STEIN

Ada orang yang benar-benar menginginkan saran atau nasihat, namun ada yang hanya ingin mendengarkan Anda berkata kepada mereka, "Anda melakukan segalanya dengan benar!" atau, "Wah, situasinya sungguh buruk. Saya ikut prihatin."

Hati-hatilah ketika Anda menggunakan kata-kata berikut:

"Sebaiknya tidak"
"Sebaiknya"
"Harus"
"Jika saya jadi Anda, saya akan"
"Mesti"
"Seharusnya"
"Jangan"
"Anda bodoh jika"

Sebaliknya, gunakan:

"Bisa mencari di"

"Pernahkah Anda pikirkan mengenai"

"Saya mungkin mengatakan bahwa"

"Saya mungkin menyarankan"

"Menurut pandangan saya"

"Bagi saya sepertinya"

"Bagaimana jika"

"Satu hal yang mungkin bisa dipertimbangkan"

"Ini hanya pendapat saya, tetapi"

"Bagaimana jika Anda"

"Yang Anda bisa coba adalah"

"Barangkali Anda ingin mencoba untuk"

"Anda mungkin sudah memikirkan hal ini, tetapi"

Meminta saran atau nasihat dari teman adalah sah-sah saja. Akan tetapi, dalam pertemuan sosial atau bisnis, tentunya Anda tidak disarankan meminta saran profesional dari tukang kayu, pengacara, akuntan, perawat, pelatih kuda, atau siapa pun yang memiliki keahlian profesional khusus.

Apakah Anda Terlalu Banyak Memberikan Jaminan?

Pernahkah Anda bercakap-cakap dengan seseorang yang selalu menambah kata "jujur saja" atau "sejujurnya"? Ada orang yang merasa perlu menambahkan kata pendahuluan untuk setiap kalimat atau gagasan yang hendak disampaikannya agar bisa meyakinkan. Ini bukan hanya menjengkelkan dan tidak perlu (karena percakapan bukanlah kontrak), tetapi sering kali membuat Anda bertanya-tanya mengapa mereka perlu menyampaikan kata-kata itu setiap kali mereka berbicara.

Hati-hatilah ketika menggunakan:

"Terus terang saja"

"Sejujurnya"

"Jujur saja"

"Saya lebih suka menyam-
paikan seadanya"

"Ini benar-benar jujur"

"Ini benar-benar serius"

"Saya benar-benar bermak-
sud demikian"

"Saya benar-benar memercayainya"

"Jujur sajalah"

"Boleh saya berkata yang sebenarnya?"

"Jujur saja kepada Anda"

"Sebagai hal yang sebenarnya"

"Sebenarnya"

*Orang yang cerdas akan merunduk
bilamana mendengar pengumuman
yang menakutkan, "Saya akan berbi-
cara sejujurnya dengan Anda."*

—JUDITH MARTIN

Sebaliknya, gunakan:

Tidak ada. Hapus semua kata jaminan kejujuran tersebut.

Apakah Anda Suka Menceritakan Rahasia?

Tentu saja Anda yang lebih tahu. Namun sesekali, Anda tidak kuasa membocorkan suatu rahasia. Anda menyerah pada nafsu ingin menjadi yang lebih tahu mengenai apa yang orang lain tidak ketahui.

Tidak ada gunanya meminta sumpah orang yang menerima raha-
sia-yang-seharusnya-tidak-Anda-bocorkan untuk tidak membocorkan
rahasia tersebut ke orang lain. Ini bukanlah perjanjian yang tersirat
dengan orang yang memiliki rahasia tersebut. Anda mengetahui hal
ini, namun Anda berharap
Anda mendapatkan kue Anda
dan memakannya juga: Anda
merasa bangga karena bisa
membocorkan rahasia tersebut;
sementara meminta orang yang
diberitahukan rahasia tersebut
untuk tidak membocorkannya.

*Ia telah melihat cukup dari dunia
yang seharusnya ia ketahui sehingga
ada kehatian-hatian yang lebih besar
dengan beberapa orang dibandingkan
dorongan untuk menyampaikan ceri-
ta yang baik.*

—LADY MURASAKI

Bayangkan bila janji tersebut juga dilanggar sebagaimana Anda melanggar janji Anda.

Tak perlu disampaikan lagi, membocorkan rahasia akan membuat Anda tidak disukai banyak orang, dan tidak ada gunanya berharap tak seorang pun akan tahu. Mereka pasti tahu.

Seseorang yang membocorkan suatu rahasia, meminta agar yang menerimanya bersumpah untuk tidak membocorkannya juga, adalah sama dengan meminta orang tersebut mencabut kembali apa yang ia putuskan.

—DOROTHY L. SAYERS
DAN JILLI PATON WALSH

Di dunia bisnis, sangatlah penting untuk menangani secara rahasia setiap informasi yang dipercayakan kepada Anda. Di sini, masalahnya bukan disukai atau tidak, tetapi kelangsungan pekerjaan Anda. Jika Anda tidak bisa menjaganya, Anda bisa dipecat.

Apakah Percakapan Anda Selalu Sangat Rahasia?

Ada sebagian orang yang pada setiap percakapannya selalu memberi kesan rahasia. Mereka menyampaikan bahwa Anda dan hanya Anda yang berhak mengetahui informasi ini—walaupun informasi tersebut sepele dan tidak penting. Mereka merendahkan nada suara sambil berbisik ke arah Anda. Percakapan mereka dibumbui dengan "hanya antara Anda, saya, dan tiang lampu". Jika Anda termasuk golongan orang semacam ini, berhentilah melakukannya. Sikap seperti ini sangat menjengkelkan dan sedikit orang yang memercayai apa yang Anda katakan adalah informasi khusus.

Hati-hatilah ketika menggunakan kata-kata sebagai berikut:

"Ini antara kita saja"

"Ini antara Anda dan Saya saja"

"Antara Anda dan Saya dan tiang lampu ini"

"Ini rahasia"

"Hanya untuk didengar Anda saja"

"Ini benar-benar rahasia"

"Hanya antara kita"

"Simpan di bawah topi Anda saja"

"Off the record"

"Ini semata-mata untuk kita saja"

Sebaliknya, gunakan:

Tidak ada. Hilangkan semua ungkapan pendahuluan yang memberikan kesan rahasia. Perhatikan bagaimana lawan bicara Anda berbicara dengan nada sesungguhnya dan lakukanlah hal serupa.

Apakah Anda Menyebarkan Gosip?

Bergantung pada bagaimana Anda mendefinisikannya, gosip bukanlah hal yang buruk. J. E. Buckrose pernah mengatakan, "Gosip yang benar merupakan hal yang menarik dan merangsang. Cerita *Odyssey* sendiri sebenarnya adalah gosip yang dibesar-besarkan, dan hal yang sama dapat dikatakan untuk hampir setiap cerita yang menggabungkan antara fakta dan legenda yang telah diceritakan secara turun-menurun selama beberapa abad kepada kita."

Yang paling minimal, gosip "hanyalah perubahan kecil dalam percakapan" (Rae Foley). Dari semua yang dikatakan, menceritakan kabar burung atau membicarakan perbuatan orang lain yang bersifat pribadi, intim, dan sensasional sebaiknya dihindari.

Barangkali menceritakan hal demikian dapat membuat Anda terlihat menarik, karena orang cenderung suka mendengar hal-hal demikian. Namun, Anda akan dicap dengan sinis di dalam benak banyak orang—salah satu hal yang membuat kita tidak disukai orang.

Liz Smith, seorang kolumnis gosip populer selama bertahun-tahun, mengatakan "Gosip buruk menghasilkan gosip baik." Menceritakan berita mengenai prestasi orang lain—dan bahkan cerita yang kadang menarik mengenai bagaimana mereka

Gosip yang penuh dengan kebencian...menggantikan tempat penciptaan di kehidupan yang tidak kreatif.

—NANCY HALE

bisa mencapainya—sebenarnya adalah "gosip" yang sangat baik. Berita mengenai mereka yang kesehatannya membaik, yang baru membeli bisnis atau rumah baru, atau yang telah bertambah anggota keluarganya sebenarnya adalah gosip, namun yang sangat diterima.

Mampu membedakan pembicaraan yang tidak merugikan orang lain ("Cecil dan Ann berada di Thailand selama satu bulan") dan percakapan yang tidak menyenangkan mengenai orang lain ("Saya rasa sang suami menggerogoti setiap harta yang dimiliki istrinya") merupakan keterampilan sosial yang seharusnya tidak sulit Anda pelajari.

Cara tercepat untuk mengetahui apakah berita yang Anda sampaikan diterima di sebuah kelompok adalah dengan menanyakan kepada diri Anda sendiri apa tujuan berita tersebut jika mereka mendengarnya dari Anda. Akankah mereka senang karena teman mereka ternyata memikirkannya diri mereka, atau akankah mereka sedih?

Anda bisa mengetahui bilamana sedang bergosip secara negatif bila mengatakan hal-hal, seperti:

"Anda mendengar tentang masalah Keisha?"

"Tahukah Anda mengapa Felix jarang masuk kerja belakangan ini?"

"Saya rasa Anda belum mendengar berita terakhir mengenai Mert."

"Tunggu sampai saya ceritakan apa yang dilakukan oleh Stephanie."

"Anda tidak akan percaya apa yang saya dengar mengenai Dennis."

Sementara, gosip yang positif akan terdengar seperti ini:

"Ada kabar baik! Jennie baru bertunangan dan tunangannya teman kita juga."

"Saya rasa keluarga Chester akan membeli peternakan di Montana—Saya heran bagaimana mereka akan bisa beradaptasi dari kota besar ke daerah yang agak terpencil seperti itu."

"Saya dengar Hank akhirnya pulang ke rumah dan sudah merasa cukup kuat untuk menerima tamu."

"Wah, teknologi baru ini bisa menampilkan permainan tenis seperti aslinya, ya—kita bisa menggunakan lawan tanding baru."

Selain gosip, kurangnya pertimbangan atau kehati-hatian dalam percakapan juga merupakan hal negatif dari seorang pembicara. Sebagai contoh, jangan membahas masalah kantor di pertemuan sosial, menyebutkan pesta yang lawan bicara Anda tidak diundang datang, atau menceritakan berapa banyak penghasilan seseorang dari pekerjaannya. Tanyalah pada diri Anda sendiri apakah orang yang berdiri di hadapan Anda kemungkinan akan mengatakan hal sama. Jika tidak, jangan lakukan.

Apakah Anda Membesar-besarkan Diri Sendiri?

Inti dari percakapan adalah mencari tahu sedikit mengenai orang lain, sehingga orang benar-benar ingin mengetahui mengenai diri Anda. Dari masalah itu ke menggambarkan diri Anda sebagai wanita Renaisans serba bisa, superman, pahlawan masyarakat, atau pemenang penghargaan adalah masalah lain.

Ada pembatas yang jelas antara bercerita tentang diri Anda dan menggambarkan diri Anda dengan kata-kata yang hebat. Penting bahwa Anda menampilkan diri Anda secara rendah hati, dan hal ini bahkan membuat orang semakin tertarik untuk mendengarkan keberhasilan Anda—jika Anda tahu cara menghibur dan menginspirasi mereka dalam proses percakapan tersebut.

Orang ingin mendengar pendapat dan pandangan Anda, namun ketika menyampaikannya, jangan jadikan diri Anda pusat dari semesta. Ada artikel di *Reader's Digest* yang berjudul *Write Better, Speak Better*, menyarankan, "Jangan berbicara dengan kesan seolah topik pembicaraan Anda seperti 'Pegunungan Pyrenees dan saya', 'inflasi dan saya', 'Taj Mahal dan saya', 'Mahkamah Agung dan saya', 'titik desimal dan saya', dan lain sebagainya."

Rasa ego yang biasa saja kadarnya adalah garam dalam percakapan. Anda tidak ingin terlalu banyak merasakannya; namun jika sama sekali tidak ada, yang lainnya akan terasa hambar.

—HENRY VAN DYKE

- Sampaikan fakta-faktanya saja dan biarkan orang lain menarik kesimpulannya. Alih-alih mengatakan, "Saya salah satu dari orang-orang top mereka. Bahkan, saya adalah Penjual Teladan tahun 2004," katakan, "Saya menggeluti penjualan perangkat lunak, dan saya benar-benar menyukai pekerjaan saya." Sikap Anda menunjukkan apakah Anda berhasil di bidang pekerjaan Anda atau tidak. Kemudian, setelah mengetahui orang tersebut dengan lebih baik, Anda bisa membiarkan mereka tahu bahwa Anda adalah penjual teladan tahun 2004.
- Alih-alih menjelaskan prestasi Anda ("Saya penjual yang bisa mencapai satu juta dolar tahun lalu"), bicarakanlah apa yang sangat menarik dari pekerjaan Anda ("Saya sudah membuat catatan untuk mencari tahu berapa banyak rumah yang rata-rata orang cari sebelum mengambil keputusan membelinya"). Sekali lagi, ketika orang tersebut mencoba mengorek informasi lebih jauh dari Anda—yang biasanya mereka lakukan—baru Anda katakan seberapa banyak yang Anda bisa capai tahun lalu.
- Alih-alih mengatakan "saya", coba leburkan diri Anda dengan orang lain jika memang tepat, seperti: "Sebagian dari kami memutuskan bahwa anak-anak di lingkungan ini harus mendapatkan taman bermain." Di benak lawan bicara, Anda akan mendapat pujian karena menyampaikan hal ini, tetapi kalimat tersebut terdengar tidak egosentris.
- Ada sebagian orang yang kerap menyamakan dirinya dengan lawan bicaranya. Sayangnya, mereka tak kuasa menahan diri untuk menyambung setiap kalimat lawan bicaranya dengan "saya juga": "Oh, saya juga! Kita membeli yang pertama dari yang pertama dan..." "Ya, saya tahu maksud Anda—Saya juga punya teman yang pernah bekerja dengan saya dan begini ceritanya..." "Hal sama juga pernah terjadi pada saya, kecuali bah-

Egoisme—biasanya hanya menjadi masalah bagi mereka yang bukan siapa-siapa.

—BARBARA STANWYCK

wa..." "Saya rasa itu juga hebat—bahkan, saya membeli semua seri dan..."

Memang membantu untuk menunjukkan bahwa Anda "bersama dengan" lawan bicara Anda. Akan tetapi, Anda tidak boleh menguasai pembicaraan dan mengalihkannya sekehendak Anda. Biarkan lawan bicara Anda menyampaikan ceritanya dengan caranya sendiri.

- Demikian pula, biarkan lawan bicara Anda mengaitkan pengalamannya tanpa mencoba menandinginya dengan cerita Anda sendiri: "Itu belum seberapa! Anda mesti tahu apa yang terjadi pada saya ketika saya di Kairo!" Pengalaman Anda bisa jadi lima puluh kali lebih mengesankan daripada pengalaman mereka, namun simpan saja untuk lain waktu. Betapapun hebatnya pengalaman Anda, lawan bicara Anda tidak akan lebih menyukai Anda karena Anda mencuri kesempatan mereka untuk menceritakan pengalaman hebatnya.

Apakah Anda Suka Berkeluh Kesah?

Kecuali Anda bisa mengeluhkan sesuatu dengan nada menghibur, tinggalkan saja keluhan Anda di rumah. Satu atau dua keluhan, terutama yang dirasakan oleh orang yang Anda ajak bicara, biasanya tidak masalah, semisal: "Apa yang harus kita lakukan dengan mesin fotokopi tersebut? Bukankah mesin tersebut pernah bekerja dengan benar?"

Orang yang kerap mengeluhlah yang harus dihindari, seperti halnya asam lemak. Rangkaian keluhan mereka diketahui oleh semua kenalan-nya, semisal orang yang memasuki jalan tol dengan kecepatan delapan puluh kilometer per jam, kelembapan, rancangan buruk mesin mobil, wastafel yang bocor di kamar kecil, antrean panjang di kantor pos, diminta menunggu setelah lima belas kali memencet tombol mengikuti menu telepon otomatis. Kesimpulannya: ini tidak menarik sama sekali. Se-

Saya pribadi menganggap kita mengembangkan bahasa karena kebutuhan kita yang mendalam untuk mengeluh.

—JANE WAGNER

tiap orang mengeluhkan hal yang sama, namun kebanyakan orang memiliki hal yang lebih baik untuk dibicarakan.

Barangkali Anda tidak menyadari bahwa Anda adalah orang yang gampang berkeluh kesah. Namun, jika Anda bukan orang yang disukai, Anda bisa bertanya mengapa. Ingat-ingatlah percakapan terakhir Anda untuk melihat seberapa banyak dari percakapan tersebut yang isinya hanya keluhan Anda.

Apakah Anda Suka Merendahkan Orang Lain dan Pandangannya?

Anda mungkin merasa bahwa orang harus bisa menerima kritikan yang membangun. Jika tidak, apa yang mereka lakukan di pekerjaan ini? Jadi, Anda sengaja memandang rendah gagasan dan pekerjaan orang-orang yang ada di sekeliling Anda. Anda bahkan punya kritikan yang baik sekali untuk diberikan. Akan tetapi, bila kritikan tersebut tidak disampaikan secara diplomatis akan sedikit sekali orang yang meminta masukan dari Anda.

Atau Anda sebenarnya menganggap bahwa Anda membantu, namun tidak menyadari bahwa pesan yang Anda sampaikan ternyata negatif. Kadang orang yang cerdas memandang situasi dari lebih banyak sisi dibandingkan orang lain. Akan tetapi, dalam suatu percakapan, tahanlah mulut Anda untuk tidak membicarakan hal-hal yang buruk dari setiap pembahasan.

Hindari ungkapan yang kritis dan merendahkan, seperti:

"Anda sudah gila, ya? Dewan direksi tidak akan menyetujui usulan itu."

"Sebagai orang yang sudah lebih lama di bagian ini, saya yakin itu tidak akan berhasil baik."

"Anda pasti akan dapati bahwa itu tidaklah semudah yang dibayangkan."

"Tapi itu konyol!"

"Memangnya Anda tidak tahu itu apa? Huh! Saya pikir setiap orang tahu."

"Saya bisa lebih hebat dari itu!"

- "Saya bisa katakan apa yang menakutkan. Saya maksud, yang benar-benar menakutkan."
- "Saya senang Anda menyukainya, tetapi Anda membayar \$50 lebih mahal dibandingkan yang seharusnya."
- "Saya menjual buku pertama saya ketika saya delapan tahun lebih muda dari Anda."
- "Saya rasa Anda tidak tahu asal-usulnya, tapi cerita itu kan mitos perkotaan."
- "Mungkin Anda perlu tahu bahwa kami pernah mencobanya—tetapi tidak berhasil."
- "Saya tidak akan mencobanya—jika saya menjadi Anda."
- "Itu mengingatkan saya pada apa yang pernah terjadi pada diri saya."
- "Itu tidak akan pernah berhasil. Percayalah, saya pernah melakukannya dan saya tahu itu tidak akan pernah berhasil."
- "Tunggu sampai Anda dengar angka-angka penjualan kami!"
- "Kami tinggal di sana sebelum tempat tersebut dibanjiri oleh para turis—semestinya Anda sudah melihatnya waktu itu."
- "Ketika saya masih seusia Anda, saya sudah punya tiga anak dan kredit rumah."
- "Anda benar-benar menganggap itu transaksi yang baik?"
- "Anda makan di mana? tempat itu sama sekali tidak bagus. Mestinya Anda pergi ke kafe kecil di seberangnya."

Apakah Anda Merendahkan Diri Anda?

Anda barangkali menganggap Anda sebaiknya merendahkan diri, tapi itu malah membuat orang lain merasa tidak nyaman. Atau Anda merasa perlu lebih banyak mengundurkan diri daripada yang sewajarnya. Ini juga membuat orang lain merasa risih.

Banyak dari kita yang mengawali pembicaraan dengan pernyataan yang merendahkan diri. Barangkali sulit menghilangkan kebiasaan yang dimulai dari masa kecil ini, tetapi berusaha

Jangan menilai diri Anda sendiri. Orang sangat tidak tertarik terhadap apa yang Anda anggap sebagai sifat atau kepribadian Anda.

—LILLIAN EICHLER

halah mengubahnya. Pendahuluan yang "merendah" tersebut malah memperpanjang kalimat Anda yang sebenarnya tidak perlu dan membuat Anda terdengar seolah Anda orang bodoh. Biarkan orang lain yang memutuskan. Ini merupakan contoh orang menilai cara Anda menilai diri Anda sendiri. Jika Anda cukup sering meminta maaf, orang lain akan berpikir bahwa Anda punya cukup banyak hal yang harus dimintakan maaf.

Hindari ungkapan pembuka, seperti:

"Maaf bila saya mempertanyakan hal yang sudah jelas, tetapi..."

"Saya tahu barangkali ini merupakan pertanyaan bodoh, tetapi..."

"Saya barangkali salah memahaminya, tetapi..."

"Saya minta maaf bila tampak mempersulit, tetapi..."

"Saya yakin setiap orang mengetahui jawaban atas pertanyaan ini, tetapi..."

"Saya barangkali tidak perlu mengangkat masalah ini, tetapi..."

"Saya barangkali tidak perlu mengatakan hal ini, tetapi..."

"Bukannya saya tahu banyak mengenai hal ini, tetapi..."

"Pertanyaan ini barangkali menyita banyak waktu, tetapi..."

"Ini akan terdengar bodoh, tetapi..."

"Anda barangkali sudah pernah menceritakan ini, tetapi..."

Alih-alih, hilangkan saja ungkapan pembuka tersebut dan langsung masuk ke pertanyaan atau pernyataan Anda:

"Bagaimana itu dilakukan?"

"Saya tidak dapat menangkap apa yang ia katakan."

"Saya rasa itu sudah dilarang."

"Saya memandangnya lebih berwarna merah daripada warna ungu."

"Apa yang Anda maksud dengan...?"

"Siapa yang bertanggung jawab?"

"Mengapa itu berhasil untuk kedua kalinya?"

"Bisakah Anda menjelaskan bagaimana...?"

Apakah Anda Salah Menggunakan Kata-Kata?

Tata bahasa dan pengucapan kata yang benar bisa menjadi bahan untuk menulis buku lain. Akan tetapi, ada banyak kata yang lazim salah digunakan atau berlebihan digunakan dalam percakapan sehari-hari.

- *Between you and me* selalu benar. *Between you and I* tidak pernah benar. Jangan pernah gunakan ini. Orang juga bisa mengatakan hal seperti, "*They gave a party for Jill and I*" (Mereka merayakan pesta untuk Jill dan saya") Auw! Kapan pun Anda memiliki kata depan (*between, for, to*), hal itu perlu diikuti oleh kata ganti objektif. Tidak usah terlalu memikirkan pelajaran tata bahasa. Yang penting, Anda ingat untuk tidak mengatakan, "*They gave a party for I*" atau "*They gave a present to I*". Jika ini sudah menjadi kebiasaan Anda, berlatihlah mengatakatakan "*Between you and me*" hingga kata-kata tersebut dapat secara alami keluar dari mulut Anda.
- *Like* disalahgunakan dalam kalimat yang lazim kita dengar, seperti: "*I'm, like, wow, is that ever great*" dan "*I was like, why doesn't he move!*" Anda tahu untuk tidak menggunakannya kecuali ketika bersama teman dan keluarga. Namun, yang terlalu sering terdengar di pertemuan sosial atau bisnis adalah: "*I felt like I should help her.*" *Like* hanya digunakan untuk membandingkan sesuatu dengan kata benda. Jadi, jika Anda mau, Anda bisa mengatakan:
 "*I felt like a movie star.*" (Saya merasa seperti seorang bintang film.)
 "*I felt like a winner.*" (Saya merasa seperti pemenang.)
 "*I felt like a worm.*" (Saya merasa seperti cacing.)

Anda selalu merasa seperti *sesuatu*. Jika ada klausa lain, gunakan *as if* atau *as though*:

"*I felt as if I should help her.*" (Saya merasa seolah harus menolongnya.)

Apa pun fungsinya, kata *Like* bukanlah kata sambung.

—MARGATER FISHBACK

"I felt as though the sky was falling." (Saya merasa seolah langit runtuh.)

"I felt as if the project was already doomed." (Saya merasa seolah proyek tersebut gagal.)

"I felt as though we were never going to make it." (Saya merasa seolah kita tidak akan pernah berhasil melakukannya.)

- *Literally* sering disalahgunakan untuk menekankan suatu tindakan atau perbuatan. Kecuali Anda yakin mengenai penggunaannya, coret saja kata tersebut dari daftar kata Anda. Lebih mudah mencoretnya daripada mengingat-ingat kapan harus menggunakannya.

Kata *literally* berarti *in actual fact* (dalam fakta yang sebenarnya) atau *in reality* (dalam kenyataannya) atau *really and truly* (sebenarnya dan sesungguhnya). Ketika seseorang mengatakan, "He literally bit my head off!" Anda pasti bisa menebak bahwa orang tersebut dulunya tidak memerhatikan mata kuliah bahasa Inggris. Tentu saja, jika Anda seekor kelelawar, dan "he" adalah Ozzy Osbourne, Anda bisa dengan benar mengatakan (jika Anda masih bisa berbicara), "He literally bit my head off!"

Orang mengatakan hal, seperti "My head literally exploded." Saya rasa tidak demikian. "The roof was literally shaking from his snores." Mungkin tidak.

- *Basically* adalah kata lain yang sebaiknya Anda coret dari daftar kosa kata Anda. Pada dasarnya, kata tersebut tidak menambah apa pun dalam suatu kalimat. Buat kalimat apa pun yang Anda ingin tambahkan kata *basically* di dalamnya, lalu keluarkan kata *basically*, dan lihat apakah kalimat tersebut berubah artinya atau tidak.
- *Badly* sangat parah disalahgunakan, terutama sebagaimana berikut: "I felt badly for him." Bukan, seharusnya *you felt bad for him* (Anda merasa kasihan terhadapnya). "I felt badly about their burglary." Bukan, seharusnya *you felt bad about their burglary* (Anda merasa kasihan terhadap perampokan yang menimpa mereka). *Badly* adalah kata keterangan, jadi jika Anda merasa *badly*, ber-

arti ujung jari Anda kaku atau mati rasa dan Anda tidak bisa merasakan dengan baik melalui jari-jari tangan Anda.

- *Utilize* adalah kata yang paling tidak berguna di planet ini. Tak peduli kapan pun Anda ingin menggunakan kata *utilize*, sebaiknya Anda gunakan kata *use*. Kata *utilize* semakin banyak digunakan karena ada sebagian orang yang merasa bahwa kata tersebut terdengar lebih *high-tech* atau sedikit lebih "profesional". Tidak, kata tersebut terdengar bodoh. Gunakan saja kata *use*.
- *Hopefully* sudah sering dibicarakan. Jika Anda masih menggunakan kata ini, hal itu memang bukan hal terburuk yang bisa Anda lakukan. Namun, bukankah akan lebih baik bila orang menggunakannya dengan benar? *Hopefully* berarti *secara penuh harap*. Jadi, jika Anda secara tidak sengaja jatuh ke dalam pasir isap, Anda akan dengan penuh harap mencari tongkat panjang atau orang yang menolong. *Hopefully* tidak berarti *I hope*. Kesalahan yang lazim adalah mengatakan, "*Hopefully traffic isn't too stopped up tonight*" atau "*Hopefully they'll sign the contract today*" atau "*Hopefully the roof wasn't affected*". Yang dimaksud dalam semua contoh kalimat tersebut adalah: "*I hope traffic isn't too stopped up tonight*", "*I hope they'll sign the contract today*", "*I hope the roof wasn't affected*".
- *Whomever* jarang sekali digunakan dengan benar. Jika Anda selalu menggunakan *whoever*, Anda akan selalu benar. Sesekali Anda akan salah, namun jangan terlalu mengkhawatirkannya—tidak akan sejelek jika mendengar kata *whomever*. Akan tetapi, jika Anda menggunakan kata *whomever*, kemungkinan besar Anda akan salah. Letak kesalahan orang adalah ketika *whoever* sebenarnya merupakan subjek dari suatu klausa. Sebagai contoh, "*I'd like to speak with whoever is in charge*." Kebanyakan orang akan mengatakan *whomever*, karena menganggap masalahnya adalah dengan "*with whom* (dengan siapa)." Padahal, masalah sebenarnya "*who is in charge* (siapa yang bertanggung jawab)."

Ini memang bukan daftar lengkap kata-kata yang salah penggunaannya, namun memahaminya membuat Anda lebih sadar mengenai penggunaan kata-kata secara umum. Seorang pembicara yang baik tutur katanya biasanya bersikap nyaman dan percaya diri.

Selain itu, hindari penggunaan jargon, bahasa komputer, bahasa "kelas tinggi", dan kata-kata sifat yang tidak perlu.

Jika memang sudah menjadi kebiasaan Anda, silakan lakukan. Akan tetapi, jika Anda berusaha agar terdengar lebih cerdas atau terpelajar dan Anda mencari-cari celah untuk menggunakan kata-kata yang melangit dalam percakapan Anda, jangan lakukan.

Penggunaan kata-kata yang melangit dapat membuat bingung yang mendengarkannya dan membuat Anda terlihat dibuat-buat dan bahkan bodoh jika Anda salah menggunakannya. Alis yang terkerenyit, tatapan mata yang kosong, atau senyum yang tidak pasti dapat menandakan bahwa Anda perlu menggunakan kata-kata yang membumi.

Sejumlah besar orang menganggap bahwa polisilabel adalah tanda kecerdasan.

—BARBARA WALTERS

Yang menjadi kelemahan terkait adalah orang yang baru belajar bahasa asing dan sangat bangga akan apa yang dipelajarinya sehingga sering menyisipkan kata-kata asing yang baru dipelajarinya kedalam percakapannya. Jika Anda termasuk yang demikian, carilah orang yang bisa berbahasa asing yang sama dan tinggalkan yang lain.

Apakah Anda Mengakhiri Pernyataan Anda dengan Nada Bertanya?

Mengakhiri pernyataan Anda dengan nada bertanya menunjukkan pada orang bahwa Anda tidak yakin akan diri Anda sendiri. Kadang hal seperti itu juga menjengkelkan. Coba lihat perbedaan pasangan ungkapan berikut:

"Saya tidak tahu."

"Saya tidak tahu?"

"Mereka datang."

"Mereka datang?"

"Saya pikir kita akan ke taman."

"Saya pikir kita akan ke taman?"

"Rasa kegemaran saya adalah Rocky Road."

"Rasa kegemaran saya adalah Roocky Road?"

Apakah Anda Tidak Bisa Menyelesaikan Kalimat Anda?

Suara yang melemah, yakni tidak bisa menyelesaikan apa yang Anda pikirkan dalam kalimat utuh, membuat lawan bicara Anda menganggap Anda kurang yakin atau kurang memiliki pengetahuan mengenai apa yang dibicarakan. Hindari mengeluarkan ucapan seperti ini:

"Saya tidak tahu, saya rasa barangkali kita bisa..."

"Jika mereka tidak menerima kontrak ini, barangkali kita bisa...kita bisa..."

"Saya sangat suka musik mereka. Namun, kadang..."

"Saya rasa kita bisa, walau..."

"Pasti, saya dulu demikian, maksud saya..."

"Yang hendak saya katakan adalah, ya, Anda tahulah..."

Mungkinkah Jonathan Swift Setuju dengan Anda?

Menilai standar percakapan yang baik bukanlah masalah baru. Pada tahun 1738, Jonathan Swift menulis sebuah esai mengenai percakapan yang sopan dan masih relevan hingga saat ini:

Tidak ada yang lebih menggemparkan dibandingkan Kebodohan Berbicara yang terlalu sering, namun saya jarang sekali melihat lima Orang bersama, di mana salah seorang dari mereka tidak pernah mendominasi Percakapan tersebut sehingga mem-

buat yang lain merasa Terkekang dan Sebal. Namun, di antara masalah Rangkaian Kata-kata, tak ada yang sebanding dengan Pembicara yang dengan tenang dan bijaksana, menyampaikan perkataan dengan penuh Pertimbangan dan Hati-hati, membuat pendahuluan, memerincinya menjadi sejumlah Cabang, mencari petunjuk yang menempatkannya di Alur Cerita lain, yang ia janjikan akan diceritakan kepada Anda bila sudah selesai; kembali lagi ke Bahan pembicaraan semula, tidak bisa langsung mengingat Nama Seseorang, memegang Kepalanya, mengeluhkan Daya Ingatnya; sementara Pendengarnya Menunggu; berkata, tidak Masalah, dan berlanjutlah ceritanya. Dan, untuk menutup Pembicaraan, barangkali terbukti bahwa Cerita itu telah didengar oleh Pendengarnya selama lebih dari lima puluh Kali; atau, ternyata merupakan Petualangan si Pencerita yang membosankan. Salah satu Kesalahan umum lainnya dalam Percakapan adalah Percakapan orang yang suka membicarakan dirinya sendiri: Sebagian, bahkan tanpa Kebanggaan apa-apa, akan menceritakan Sejarah Hidup mereka; menyambunginya dengan catatan penyakit mereka; terus menyambunginya dengan Kesulitan dan Ketidakadilan yang mereka alami di Pengadilan, di Parlemen, dalam kehidupan Cinta, atau dalam Hukum.

Bagian Dua

Hal-Hal Khusus

BAB 9

Berbicara dengan Siapa Saja di Tempat Kerja

Otak merupakan organ yang luar biasa; ia mulai bekerja sejak saat terbangun di pagi hari, dan tidak berhenti hingga Anda masuk kantor.

—ROBERT FROST

Pendahuluan

Percakapan di tempat kerja dapat meningkatkan moral, efisiensi, dan kerja tim—atau sebaliknya menghancurkan semuanya. Percakapan sering kali diabaikan sebagai alasan positif atau negatif di dalam lingkungan bisnis.

Percakapan di tempat kerja biasanya singkat dan ringan karena alasan sederhana, yakni tak ada seorang pun yang dipekerjakan untuk berkeliling dan mengobrol.

Sebaliknya, walaupun apa yang Manutius katakan, dalam banyak hal ada benarnya, percakapan di tempat kerja memiliki sejumlah fungsi penting lainnya. Kebanyakan percakapan di tempat kerja terstruktur (ada yang menelepon Anda, Anda menelepon mereka, atau Anda bertemu orang atau kelompok lain, yang selalu membahas masalah khusus), namun hal-hal baik dapat terjadi pada kesempatan tersebut, ketika Anda berhenti berdiskusi dan berbincang-bincang dengan seseorang.

Jangan bicarakan apa pun kecuali bisnis, dan selesaikan bisnis tersebut dengan segera.

—ALDUS MANUTIUS

Kita dapat mengasumsikan bahwa hampir separuh dari percakapan yang kita lakukan adalah masalah pekerjaan kita. Waktu adalah uang—jangan sia-siakan waktu pebisnis yang Anda ajak bicara.

—LARRY KING

Ternyata, percakapan tidak selalu merupakan kesia-siaan bagi waktu seseorang ketika Anda mempertimbangkan manfaatnya sebagai alternatif dari memo, surat, rapat, atau komunikasi telepon. Anda bisa menyampaikan banyak hal, dengan sedikit

perasaan negatif, dengan menata pesan Anda dalam percakapan yang bersahabat.

Percakapan di antara sesama pekerja serta antara manajemen dan pekerja dapat memunculkan banyak gagasan, memperjelas situasi yang keruh, dan membangun loyalitas serta kerja sama di seluruh bagian perusahaan. Dalam bab ini, Anda mendapati cara-cara menjadikan percakapan salah satu perangkat profesi terbaik Anda.

Percakapan yang Membangun

Anda bisa memberi sinyal mengenai berbagai hal secara tidak langsung dalam percakapan yang Anda enggan mengatakannya secara langsung. Untuk orang yang sering memotong perhatian Anda di tempat kerja, Anda bisa mengatakan: "Saya membawa pulang pekerjaan semalam, dan anak tertua saya mengganggu paling tidak setiap dua menit. Saya benar-benar tidak bisa konsentrasi kalau diganggu. Saya berkata kepada Ellie, "Begini Sayang, bila Ibu sedang mengerjakan dokumen-dokumen seperti ini, tidak enak kalau diganggu." Jika orang tersebut tidak bisa menangkap sindiran tersebut, lain waktu ia memotong perhatian Anda, Anda bisa mengatakan, "Oh tidak, Anda lebih buruk daripada Ellie!"

Percakapan tempat kerja, terutama antara mereka yang tidak sering berhubungan, dapat membantu mencairkan kebekuan antara berbagai pekerja dan departemen. Percakapan tersebut dapat memberikan perasaan kerja sama dan rasa saling memiliki lebih dari unit kerja masing-masing orang dalam bisnis tersebut.

Membiarkan atau mendorong obrolan ringan antara karyawan atau

rekan kerja kadang dapat memberikan hasil yang tidak diduga-duga dalam hal penciptaan gagasan baru atau yang lebih baik. Paling tidak, berbagi gagasan atau ide dalam suasana yang santai dan tidak terlalu menuntut dalam sebuah percakapan informal membuat semua pihak kembali ke rencana dan pekerjaan mereka dengan pikiran yang lebih segar dan lebih terinspirasi.

Di dunia yang ideal, orang yang mengerjakan proyek yang sama atau dalam bidang yang berdekatan akan memiliki waktu untuk saling berbagi gagasan seperti ini. Di dunia nyata, jadwal dan tenggat waktu menghambat hal itu atau menjadwalkannya dalam rapat. Berbagi gagasan kadang merupakan pembicaraan yang melompat-lompat dan tidak terstruktur yang memunculkan banyak gagasan atau ide.

Sulit untuk menghargai lebih kemampuan memproduksi gagasan dari percakapan. ...sebagian transaksi bisnis besar dilakukan di atas meja makan pada saat makan siang; sebagian penemuan ilmiah besar muncul dari obrolan informal dalam sebuah pertemuan tahunan.

—RUDOLF FLESC

Ketika perusahaan tumbuh dan menjadi lebih rumit, perusahaan juga cenderung menjadi lebih kaku. Semakin sulit untuk berkomunikasi dengan orang-orang yang ada di atas dan di bawah serta dalam struktur organisasi tersebut. Tingkat pengawasan, status, pembagian peran, pelatihan teknis, beragam shift, dan perbedaan cara pandang yang dapat diprediksi antara tenaga kerja dan manajemen menimbulkan masalah dalam komunikasi antarpribadi.

—HAROLD P. ZELKO DAN
FRANK E.X. DANCE

Percakapan singkat di *hall*, sebelum rapat, dalam perjalanan menuju tempat parkir sebelum pulang, dan apa pun yang bisa menjadi "pendingin" bagi Anda dapat menjadi cara yang baik untuk menyampaikan poin atau gagasan Anda yang tidak ingin Anda besarkan dengan mengirim memo atau meminta rapat.

Ucapan yang biasa saja dapat menyampaikan harapan yang Anda miliki terhadap rekan kerja, penyelia, dan anggota staf Anda. Anda juga bisa menggunakan perkataan atau ungkapan biasa untuk membangun komunitas, untuk memupuk hubungan antardepartemen, dan untuk menunjukkan kepada setiap orang bahwa

mereka diakui sebagai individu. Anda bisa secara tidak langsung memperhalus perasaan yang barangkali tersinggung dalam rapat yang baru saja berlangsung atau membangun semacam pagar untuk masalah perbedaan pandangan yang sepele.

Hal terhebat dalam percakapan yang baik adalah percakapan tersebut dapat melahirkan begitu banyak gagasan Anda yang baru separuh direalisasikan—di samping menyebarkan bibit tanaman pikiran orang lain yang tak terhitung jumlahnya.

—DAVID GRAYSON

Jika Anda seorang manajer, percakapan singkat yang Anda lakukan sepanjang hari memberi Anda kesempatan untuk merasakan denyut kegiatan bawahan Anda, untuk mencari masalah sebelum mereka benar-benar menjadi masalah, untuk mencari tahu mana karyawan yang perlu bantuan atau yang berada pada jalur yang salah.

Anda berpapasan dengan seseorang di *hall* dan mengatakan, "Bagaimana kemajuannya?" Mereka menjawab dengan mengangkat bahu, sorot mata tidak bersemangat, dan bergumam "Baik." Anda berbalik dan menjadwalkan rapat dengan orang tersebut untuk menyelidiki lebih dalam masalah dalam prosesnya.

Karyawan lainnya mungkin akan menjawab agak ketus, "Saya melakukan yang terbaik yang saya bisa." Saatnya rapat. Ini merupakan petunjuk yang barangkali tidak akan Anda temukan hingga terlambat jika bukan karena sapaan dan obrolan ringan tersebut.

Ketika Anda melihat seorang karyawan yang biasanya berpakaian terlalu santai di tempat kerja tiba-tiba muncul dengan setelan jas, Anda bisa mengatakan, "Wah, Anda kelihatan hebat! Jika Anda terus demikian, Anda bisa memimpin kantor ini!" Ini lebih baik daripada mengirimkan memo peringatan. Barangkali butuh waktu lebih lama agar pesannya tersampaikan, namun Anda tetap menjaga keharmonisan dan perasaan dalam prosesnya.

Seorang karyawan yang tidak senang dan terdengar sering mengkritik perusahaan—atau Anda—atau yang baru menerima surat peringatan dapat merasa terdukung dan diterima hanya dengan percakapan beberapa menit bersama seseorang yang mengakui apa yang menjadi

pendapatnya. Jika Anda mengajak karyawan tersebut membahas masalah "sikap", Anda akan tiba di wilayah abu-abu yang tidak produktif. Karyawan tersebut akan cenderung bersikap defensif atau bertahan dan sedikit sekali yang bisa dibuktikan, sehingga kedua belah pihak malah akan merasa terganggu. Sebaliknya, cobalah berbicara dengan gaya ringan dan secara positif.

Karyawan yang tampak malu karena kurang rasa percaya diri bisa menunjukkan kemampuan lebih baik bila diajak berbicara dengan atmosfer mendukung dan bersahabat.

Anda bisa melipatgandakan efek pujian Anda jika Anda menyampaikannya di hadapan orang lain, sambil berhati-hati agar tidak terfokus pada satu orang saja sementara yang lainnya merasa tidak diperhatikan. Ada manajer yang menyampaikan pujian lewat memo dan menyebarkannya. Untuk kritikan, mereka menyampaikan lewat telepon.

Berpura-pura bahwa orang secara otomatis mengetahui nilai mereka hanya akan membawa moral rendah dan frustrasi dalam lingkungan kerja. Bukan hanya orang ingin merasa bahwa apa yang mereka kerjakan penting, mereka juga ingin tahu bahwa upaya mereka benar-benar dihargai.

—RICK PITINO

Jika Anda cukup peka dengan nada obrolan singkat Anda, Anda bisa mencari tahu seorang karyawan yang sudah cukup lama dan merasa kurang semangat dalam bekerja, karyawan yang menumpuk rasa marahnya karena kenaikan gaji atau promosinya ditolak, dan karyawan yang sangat kesal karena keputusan yang buruk atau evaluasi kinerjanya.

Penanganan berbagai masalah ini butuh lebih dari sekadar percakapan, namun percakapanlah yang akan menunjukkan Anda ke arah yang tepat.

Tambahlah waktu yang Anda sempatkan untuk melakukan obrolan ringan tak lama setelah ada berbagai perubahan kebijakan di perusahaan. Para karyawan menjadi gamang, merasa tidak pasti dan rentan, dan kata-kata hangat dapat mengembalikan kondisi solid seperti sebelum perubahan tersebut.

Karyawan akan menuruti harapan Anda. Apa yang Anda sampaikan

kepada mereka dalam percakapan menunjukkan kepada mereka bahwa Anda terkesan dengan kemampuan mereka dan Anda yakin mereka bisa bekerja dengan jauh lebih baik. Mereka akan mencoba membuktikan bahwa Anda tidak salah.

Menguasai keterampilan mengobrol menjadi lebih penting dalam lingkungan bisnis saat ini dibandingkan sebelumnya.

—ANNE BABER DAN
LYNNE WAYMON

Sebagai seorang karyawan, Anda dapat menggunakan obrolan ringan untuk menyampaikan masalah atau gagasan Anda kepada penyelia Anda tanpa harus membuat apa yang Anda pikirkan dan diri Anda sendiri tercatat, seperti: "Apa kabar?" "Bagus. Bagus. Walaupun...

sepertinya ada kurang antusiasme di departemen ini atas peraturan baru tersebut."

Anda bisa juga menyampaikan perasaan yang dapat membangun tim kepada rekan kerja tanpa harus terlihat menggurui, seperti: "Setiap orang merasa lega karena Anda berhasil mengambil daging dari api"; "Saya begitu senang ketika melihat ide yang Anda berikan." (Yang bernada menggurui, ke rekan kerja, akan terdengar seperti ini, "Hasil kerja Anda bagus, Evan," seolah Anda mengevaluasi dirinya).

Percakapan yang Menghancurkan

Percakapan yang menghancurkan terdiri atas keluhan dan kritikan mengenai perusahaan, gosip dan pandangan negatif terhadap rekan kerja, serta ungkapan ketidakpuasan kerja dan harapan untuk pindah. Orang seperti itu bisa jadi adalah orang yang berkeluh kesah dan mungkin tidak akan hadir di Senin pagi. Namun, jika orang tersebut mendapati orang yang mau menerima ceritanya dan mereka menyebarkan ketidaksenangan mereka, hal tersebut dapat memengaruhi keseluruhan departemen atau perusahaan.

Ketidakadilan, bahaya, dan ilegalitas di tempat kerja merupakan masalah lain. Dalam kasus itu, jangan berkeluh kesah, selesaikan saja masalahnya.

Sebagai seorang karyawan, bergantung pada Anda untuk membuat percakapan yang akan membuat perusahaan Anda maju atau naik. Jika Anda seorang manajer, Anda harus membahas perasaan negatif ini dengan karyawan yang merasakannya. Jika rekan kerja memulai pembicaraan seperti ini, Anda bisa mohon diri atau menghindarinya (menghentikan apa yang ia katakan, jika harus) atau mengatakan sesuatu, seperti: "Saya tidak yakin saya setuju dengan Anda. Barangkali kita bisa membicarakan hal ini lain waktu." Kemudian, Anda bisa mencari tahu dengan minum kopi bersama orang itu untuk menggali apa sebenarnya alasan di belakang keluhan tersebut.

Yang Boleh Dilakukan

- Buat percakapan tetap singkat dan ringan kecuali menyangkut masalah pekerjaan. Waktu adalah uang, dan waktu Anda adalah milik orang yang menggaji Anda.
- Jika mungkin, sisipkan kata penghargaan di setiap percakapan (lihat contoh pada Bab 2). Anda tidak bisa cukup menyebutkan betapa Anda sangat menghargai kerja lembur yang dilakukan staf Anda, atau begitu banyaknya kesan puas yang diterima dari klien Anda, atau betapa berhaknya atau pantasnyanya promosi yang karyawan Anda terima. Jangan khawatir akan mengulangi ucapan yang sama. Pujian atau penghargaan selalu diterima dengan senang hati.

Kekaguman saya terhadap kantor sebagai pusat sosial bukan mungkin tidak bisa dilebihi oleh siapa pun, tetapi sebenarnya itu bukan tempat untuk menyelesaikan pekerjaan apa pun.

—KATHARINE WHITEHORN

Ada gunanya juga waktu Anda disisihkan untuk mencari tahu seberapa besar atau kecil prestasi orang lain, jadi ketika Anda berpapasan dengan mereka, Anda tidak perlu bingung mencari-cari apa yang Anda kagumi dari mereka. Budaya saling menghargai di tempat kerja dapat menimbulkan banyak kebaikan, seperti meningkatnya produktivitas, loyalitas terhadap perusahaan, dan energi positif.

Selain itu, walau tak ada yang suka menganalisis masalah, orang yang dihargai cenderung kurang mengeluh dan, ketika muncul konflik, lebih terbuka pada nego-

siasi. Berpikirlah jangka panjang dan carilah teman untuk masa depan—namun dengan kebaikan dan kepentingan yang tulus, bukan semata untuk mengangkat status diri. Perbedaannya jelas terlihat oleh banyak orang. Jika Anda mengembangkan sikap bahwa setiap orang yang Anda temui melakukan yang terbaik dalam pekerjaan mereka (entah Anda merasa seperti itu atau tidak) dan mereka menginginkan apa yang mereka inginkan, yakni kebahagiaan, kesehatan, beberapa kejutan menyenangkan sepanjang perjalanan karier mereka, Anda dapat menyampaikan kesan positif Anda dengan percaya diri dan sukses.

- Berbicaralah dengan mereka yang bekerja untuk Anda seperti halnya Anda ingin atasan Anda berbicara dengan Anda. Ini tidak semudah kedengarannya, jadi Anda harus dapat mengelola suhu manajerial Anda, kemudian melihat

apakah sikap Anda menimbulkan resistensi atau menghasilkan peningkatan moral dan efisiensi.

- Carilah kesamaan antara Anda dan lawan bicara Anda dan tekankanlah kesamaan tersebut. Dalam pembahasan kerja, Anda kadang perlu menyatakan pendapat yang berbeda. Akan tetapi dalam percakapan biasa, jauh lebih penting untuk menunjukkan bagaimana Anda dan lawan bicara Anda memiliki kesamaan. Anda dapat membahas masalah pekerjaan yang bukan rahasia, kegiatan ekstrakurikuler perusahaan, atau minat yang sama di luar pekerjaan.

Gaya komunikasi yang efektif dapat membantu Anda mencapai keberhasilan dalam setiap karier apa pun.

—CONNIE PODESTA
DAN JEAN GATZ

Obrolan ringan penting dalam menciptakan dan memperkaya hubungan bisnis. Selalulah mulai dan akhiri pembicaraan bisnis Anda dengan obrolan ringan untuk memanusiakan hubungan tersebut.

—DEBRA FINE

- Berikan perhatian khusus kepada karyawan baru. Mereka lebih memerlukan rasa diterima dan memiliki dibandingkan yang lain. Anda bisa mengatakan:
- "Kalau ada apa-apa yang bisa saya bantu, beritahu saya."
- "Semoga Anda merasa betah dan seperti di rumah sendiri di sini."
- "Saya senang bertemu Anda."
- "Menurut saya, Anda telah membuat pilihan yang tepat."
- "Senang Anda bergabung dengan kami."
- "Jangan sungkan memberitahu saya agar saya bisa membantu Anda cepat beradaptasi di sini."
- "Ini tempat yang baik bagi Anda untuk memasang tenda Anda."
- "Selamat bergabung."
- "Selamat datang dalam tim."
- "Bila Anda ada waktu, mampir saja dan akan saya perkenalkan kepada orang-orang di departemen saya."

Barangkali tidak ada yang dapat menggantikan upaya menciptakan budaya—yakni, serangkaian sikap, tradisi, dan kebiasaan di organisasi—yang mendorong adanya komunikasi dua arah, saluran masuk dan keluar, di semua lapisan organisasi tersebut. Dua pesan kunci harus tersirat di dalam budaya seperti itu; (1) "Anda akan tahu apa yang sedang terjadi", dan (2) "Suara Anda akan didengar."

—JOHN W. GARDNER

Yang Tidak Boleh Dilakukan

- Jangan menjadi orang yang selalu mengatakan tidak. Hal yang demikian bukan saja mengecilkan perasaan seseorang, namun juga bukan merupakan cara yang baik untuk memunculkan gagasan. Anggap saja bahwa orang akan cukup cepat menemukan sendiri kelemahan dari gagasan atau ide mereka (jika ada). Mengkritik dan merendahkan tidak akan membuat Anda disukai, sikap yang negatif juga tidak akan membantu Anda menciptakan cara-cara baru dalam melakukan pekerjaan. Mem-

bahas faktor-faktor bermasalah yang terkait dengan pekerjaan akan membantu jika Anda membawa data, riset, dan alasan yang telah dipertimbangkan dengan matang. Semata-mata menyatakan keberatan atau menolak setiap gagasan baru tidaklah produktif. Kalau-kalau Anda belum mengetahui orang yang suka menolak gagasan orang lain, berikut adalah perkataan yang biasa diucapkannya:

"Saya tidak suka itu."

"Saya tidak yakin ini akan berhasil."

"Saya rasa tidak demikian."

"Jika Anda ingin mencobanya [menghela napas], silakan saja, tetapi saya tidak terlalu berharap banyak akan hasilnya."

"Itu akan banyak makan waktu."

"Tentu saja terserah Anda, tetapi secara pribadi..."

"Biayanya akan terlalu besar."

"Itu tidak akan berhasil. Pasti tidak akan berhasil."

"Tak ada yang mau mendukungnya."

"Seperti bisa dikerjakan saja."

"Pasti ada orang yang akan merasa tidak senang."

"Memangnya siapa yang mau membiayai pekerjaan tersebut."

"Itu tidak akan pernah terjadi."

"Itu sudah pernah dilakukan."

"Sepertinya semuanya berdasarkan asumsi yang salah."

"Anda menyebutnya inovasi?"

"Mungkin Anda pikir itu pendekatan baru, tapi saya beritahu..."

- Jangan gunakan kata-kata dan ungkapan yang mengandung implikasi negatif. Walau hampir semua kata, bila dirangkai dengan benar, dapat menjengkelkan seseorang, ada kata yang langsung bernada provokatif. Sebagai contoh, "Tapi sudah jelas" atau "Jelas ada masalah di sini" atau "Jawabannya ada di depan mata Anda." Jika situasinya jelas, lawan bicara Anda semestinya bisa melihatnya. Apakah Anda dengan kata lain menyiratkan bahwa mereka bodoh? Ya. Dan mereka tahu itu.

- Hindari ungkapan, seperti "Anda sepertinya menganggap", "menurut Anda", "Anda mengatakan", dan "jika Anda ingin dipercayai" (ini menandakan bahwa lawan bicara Anda berbicara tidak jujur). Demikian pula, "Anda pasti setuju" atau "paling tidak Anda mau mengakui" dapat membuat lawan bicara Anda tidak mau menyetujui atau mengakui apa pun. Satu-satunya cara lama menghadapi kata-kata yang berbunyi satu hal namun bermakna lainnya adalah dengan menyadari pembicaraan Anda dan memerhatikan cara orang bereaksi terhadapnya. Anda akan segera menyadari ungkapan mana yang dapat membuat wajah orang berkerut dan tegang dan mana yang dapat membuat orang tersenyum.
- Jangan membawa-bawa masalah pribadi, kecuali masalah tersebut relevan atau terkait dengan masalah yang sedang dibahas. Ada perusahaan yang memiliki budaya kekeluargaan, di mana setiap orang mengetahui urusan pribadi orang lainnya. Jika ini merupakan tradisi perusahaan yang sudah dipegang lama, Anda perlu mengikutinya. Akan tetapi pada umumnya, bukan pada tempatnya membahas masalah pribadi di tempat kerja.
- Hindari membahas masalah pekerjaan yang sensitif atau kontroversial (rencana PHK, hasil kerja seseorang yang buruk, gosip tentang rekrutmen baru). Obrolan semacam ini akan selalu kembali ke Anda.

Karyawan bukanlah keluarga Anda, atau bahkan teman Anda. Jangan bawa emosi pribadi atau hubungan semacam itu ke dalam situasi bisnis atau pekerjaan.

—JANE WESMAN

Obrolan semacam itu mungkin bisa dibagi untuk satu atau dua rekan kerja yang juga adalah teman baik, dan semestinya dilakukan di luar tempat kerja.

- Hindari obrolan ringan sama sekali jika Anda bekerja di *front office*, di tempat penerimaan tamu, atau tempat di mana pelanggan dan klien disambut. Karyawan yang mengobrol menciptakan kesan negatif.

Dalam bidang penjualan ritel, wajar saja jika saat tidak ada

yang bisa dilakukan, penjual bisa saling mengobrol. Yang sangat tidak boleh dilakukan adalah jangan menghentikan percakapan itu segera—dan itu berarti di tengah kalimat atau bahkan di tengah kata—ketika seorang pelanggan datang.

Situasi Khusus

- Orang yang lebih suka berbicara daripada bekerja bukanlah masalah bagi Anda sepanjang mereka berbicara sendiri saja. Akan tetapi, jika mereka berbicara dengan Anda, mereka membawa dua masalah: (1) Anda akan merasa terganggu karena pekerjaan Anda tidak bisa terselesaikan dan (2) Anda mungkin ikut dipersalahkan karena berbicara, padahal seharusnya bekerja. Cobalah katakan sesuatu, seperti:
 - "Hei, kebetulan sekali! Bisakah Anda membantu saya membawa kotak-kotak ini ke tempat surat?"
 - "Saya benar-benar tidak ada waktu."
 - "Saya benar-benar tidak bisa berhenti sekarang. Ini semestinya sudah selesai kemarin." (Lalu lanjutkan pekerjaan Anda, entah orang tersebut pergi atau tetap tinggal dengan mengatakan, "Cuma beberapa menit saja.")
 - "Bisa nanti sajakan. Pekerjaan ini harus selesai hari ini juga."
 - "Tidak, jangan sekarang, Will. Saya tidak bisa berbicara sekarang." (Lanjutkan pekerjaan.)
 - "Oh pas sekali. Leo, bagian sebelah, sedang mencari orang untuk membantu mengisi surat. Saya akan bilang bahwa Anda sedang tidak mengerjakan apa-apa."
 - "Ups! Waktunya tidak tepat. Saya masih ada pekerjaan!"
 - "Kalau tidak ada kerjaan, Anda bisa membantu saya mengurus daur ulang hari ini. Saya sendiri tidak sempat mengerjakannya."
 - "Melihat Anda, saya jadi ingat saya harus menelepon bagian SDM (Angkat telepon. Tekan sembarang nomor.) Bisa kita bicara lain waktu?"

"Anda bisa kembali lagi nanti, oke? Pekerjaan saya sedang banyak sekali."

Kadang ada orang yang tidak mengabaikan perintah yang agak keras, seperti "Pergi sajalah!" Anda mungkin perlu mengatakan: "Begini, Jean. Saya tidak bisa mengobrol di tempat kerja. Mengobrol membuat saya terlalu tegang. Saya sedang minum Maalox, dan saya rasa gangguan semacam itu yang menjadi penyebabnya. Kita harus pergi bersama di luar kerja karena menghentikan pekerjaan untuk mengobrol seperti ini benar-benar membuat saya sakit." Dan jangan membahasnya. Tetap ulangi, "Maaf, tapi saya tidak bisa mengobrol lagi dengan Anda ketika sedang bekerja. Maaf, tapi saya tidak bisa mengobrol lagi dengan Anda ketika sedang bekerja."

- Entah dengan seorang CEO dari perusahaan beraset satu miliar dolar atau manajer langsung Anda, berbicara dengan seseorang yang merupakan atasan Anda di tempat kerja sering kali membebani Anda dengan rasa takut. Sikap Anda harus menunjukkan rasa hormat, namun bukan terlalu merendahkan diri, harus percaya diri, namun tidak terlalu "sok kenal, sok dekat".

Mulailah menyapa orang itu dengan nama lengkap dan titelnya. Tunggu hingga ia sendiri yang meminta dipanggil dengan nama pertamanya. Biarkan ia memimpin pembicaraan. Tambahkan sesuatu atau ajukan topik baru jika memang Anda diberi kesempatan untuk itu. Biarkan ia yang menentukan kapan percakapan tersebut berakhir. Tanda-tanda status sosial ini memang halus, tetapi nyata adanya.

- Jika Anda mengetahui bahwa ada karyawan atau rekan kerja Anda yang baru kembali dari perawatan karena penyalahgunaan obat atau dari rehabilitasi, Anda bisa mengatakan sesuatu, seperti, "Semoga berhasil dengan semuanya. Jika Anda perlu sesuatu, jangan sungkan untuk memberitahu saya. Dan selamat, Anda berhasil melewati masa perawatan." Jika Anda merasa perlu, yakinkan mereka bahwa Anda tidak akan menyebarkan kondisi yang mereka alami kepada siapa pun.

- Ketika ada rekan kerja yang terkena musibah karena salah satu anggota keluarganya meninggal dunia, Anda tentu ingin mengatakan sesuatu. Katakan saja apa pun—walaupun mungkin Anda merasa perkataan Anda agak aneh—tetapi itu jauh lebih baik daripada tidak mengatakan apa-apa. Orang tersebut akan mengingat kepedulian Anda, tetapi tidak akan pernah bisa mengingat persis kata-kata yang Anda ucapkan.
- Lelucon bisa menyegarkan suasana dalam waktu singkat. Akan tetapi, lelucon harus dipilih dengan bijak dan tidak boleh menyinggung masalah yang sensitif. Bahkan, jika lelucon Anda mengenai etnis suku tertentu atau kata-kata jorok membuat orang rumah tertawa geli, orang akan memandang Anda rendah bila menyampaikan sesuatu yang tidak pas di tempat kerja (baca Bab 6 mengenai bagaimana dan kapan harus menceritakan lelucon).

Topik Percakapan

Tentu saja ada pengecualian untuk setiap panduan, jadi gunakan antena Anda sendiri untuk menentukan topik apa yang tepat untuk dibicarakan di tempat kerja Anda dan untuk orang yang Anda sedang ajak bicara.

Prinsip mengenai percakapan di tempat kerja adalah tak seorang pun dibayar untuk mengobrol. Tidak seperti percakapan di acara sosial, di mana Anda merasa rileks dan berbicara dengan santai mengenai banyak hal, percakapan di tempat kerja utamanya adalah seperti jembatan, penghubung atau jalan demi kelancaran satu pekerjaan ke pekerjaan berikutnya.

Jika Anda berpapasan dengan seseorang di *hall*, akan tampak lebih bersahabat jika Anda saling bertegur sapa. Jika Anda menunggu di luar kantor untuk bertemu dengan seseorang, lazim saja jika Anda mulai me-ngobrol dengan karyawan lain yang berada di sana. Ketika Anda tiba di pagi hari atau pulang di sore hari, Anda bercakap-cakap dengan siapa saja yang sejalan dengan Anda.

Percakapan tempat kerja sering terjadi dengan cepat, ketika Anda

berjalan, menunggu, atau sibuk melakukan sesuatu dengan tangan Anda. Berbagai momen kecil di hari kerja memungkinkan terjadinya obrolan santai. Inilah sebenarnya yang dimaksud dengan "obrolan ringan". Percakapan mengenai pekerjaan sendiri adalah kategori lainnya (percakapan tersebut biasanya disebut "rapat").

Kebanyakan topik umum bermula dari obrolan ringan semacam ini di tempat kerja. Kecuali pembicaraan mengenai politik. Biasanya, kita bebas berbicara, namun pembicaraan masalah politik, pertama, adalah menyimpang dari pekerjaan, dan kedua, merupakan sumber potensi konflik dan dapat menciptakan perasaan yang tidak menyenangkan di tempat kerja.

Mereka yang berada dalam posisi yang berwenang perlu menghindari menyatakan kecenderungan politik mereka, karena ini biasanya membebani karyawan. Sejumlah perusahaan yang pro masyarakat sipil mendorong karyawan untuk ikut pemilihan umum dan memberikan suara. Sementara, ada perusahaan yang memberi cuti satu hari atau setengah hari bagi karyawan untuk pergi memberikan suara. Ada juga perusahaan yang menunjukkan dukungan dengan mengeluarkan keputusan untuk mendukung salah satu kandidat atau isu. Hal ini mempersulit karyawan yang tidak setuju dengan pilihan perusahaan. Yang terbaik adalah menjaga politik tetap ada di luar tempat kerja.

Topik yang Patut Dipertimbangkan

Anekdote, opini, pengamatan

Buku dan film: film atau buku terbaru yang Anda rekomendasikan, yang orang lain baru lihat atau baca belakangan ini

Kebugaran: lari atau jalan siang, undangan untuk mencoba pusat kebugaran terdekat, berita kebugaran terbaru, tawaran kafeteria yang baru dan lebih sehat

Hobi: cara Anda menjaga kelinci agar tidak memakan tanaman Anda; menanyakan apakah lawan bicara Anda memiliki minat dalam genealogi, membuat kayak, atau bergabung dalam klub menganyam kain

- Kepentingan lokal: restoran yang Anda rekomendasikan atau ingin ketahui; meminta rekomendasi agen perumahan, tukang cukur, atau salon kecantikan; membahas produksi teater komunitas baru-baru ini atau rambu-rambu berhenti yang baru dipasang
- Surat kabar (tetapi bukan masalah politik atau yang kontroversial); berita aneh, berita mengenai masyarakat; cerita kartun
- Olah raga: pertandingan baru-baru ini, tokoh olahraga dalam berita, pertandingan mendatang, prediksi Juara Dunia atau peristiwa besar lainnya, turnamen golf yang disponsori oleh perusahaan
- Lingkungan: masalah lalu lintas atau parkir, renovasi atau perubahan bangunan, pertanyaan praktis mengenai kebijakan perusahaan yang baru
- Cuaca: catatan tinggi rendahnya suhu dan pengaruhnya terhadap mobil Anda pagi ini, kebun Anda kemarin, tidur Anda semalam; fakta terakhir mengenai cuaca, ingatan mengenai cuaca

Topik yang Perlu Dihindari

Keluhan apa pun

Masalah rahasia, bahkan jika Anda menganggap orang yang Anda ajak bicara mengetahuinya

Kritik mengenai orang lain di perusahaan atau mengenai budaya perusahaan

Gosip atau diskusi mengenai rekan kerja

Pertanyaan yang menyinggung mengenai orang lain

Pembicaraan seksual mengenai karyawan lainnya

Masalah politik, agama, seks, dan kontroversial

Merendahkan orang yang bekerja dengan Anda

Gaji—gaji Anda atau orang lain

Sesuatu yang Anda "dapat" dari bos Anda

Pendapat Anda bahwa apa yang dilakukan perusahaan atau bos Anda adalah salah, bahkan jika Anda tahu bahwa orang lain mendukung pendapat Anda

Kegagalan kerja, masalah, dan kelemahan Anda sendiri

Masalah pribadi Anda: keluarga, kesehatan, masalah
Rencana Anda untuk pindah dari perusahaan ini

Ungkapan Pemicu Percakapan

"Ada rencana di akhir minggu?"

"Bagaimana prediksi Anda mengenai pertandingan malam ini?"

"Apakah Anda penggemar tim Knicks?"

"Apakah Anda pergi ke perlombaan perahu layar akhir minggu ini?"

"Anda mengalami kesulitan sistem e-mail tidak hari ini?"

"Kamu sering pergi pulang naik kendaraan umum ya?"

"Anda sudah lama tinggal di daerah ini?"

"Anda sudah lama bekerja di sini?"

"Hei, ada apa?"

"Hai, Gina! Saya baru mendapat memo dari kantor protokol yang saya rasa Anda pasti tertarik. Saya akan kirim besok."

"Hai, apa kabar?"

"Bagaimana Anda tahu harus bawa payung hari ini?"

"Bagaimana kabar Anda?"

"Bagaimana pekerjaan hari ini?"

"Bagaimana liburan Anda?"

"Tadi saya lihat ada tas ski di atas mobil Anda—di mana Anda biasa bermain ski?"

"Saya sering melihat Anda, namun sepertinya kita belum berkenalan. Nama saya Farley Winsome."

"Saya sudah lama ingin bertanya apakah Anda sudah mendapatkan pengganti asisten Anda?"

"Saya dengar permohonan hak paten Anda disetujui. Selamat!"

"Ini minggu pertama saya di sini. Apakah Anda tahu pusat kebugaran dekat sini?"

"Bagaimana menurut Anda tata letak parkir yang baru?"

"Lembur, ya?"

Jika Mereka Berkata...Anda Berkata

Dalam banyak percakapan, jawaban Anda dimaksudkan untuk menjaga agar percakapan tersebut terus berjalan. Mereka mengatakan sesuatu, dan mengatakan sesuatu, dan menambahkan pertanyaan sehingga obrolannya tetap berada di lapangan. Di tempat kerja, idenya adalah tidak memperpanjang percakapan, jadi jawaban Anda agak sedikit kering, yang dimaksudkan untuk memastikan lawan bicara Anda menerima niatan atau maksud baik Anda. Jika suatu percakapan memunculkan sesuatu yang perlu dibahas, bawa lebih jauh percakapan itu untuk tingkat selanjutnya dan jadwalkan pertemuan atau rapat dengan orang tersebut.

Jika Mereka Berkata	Anda Berkata
"Saya baru saja menyerahkan proyek saya."	"Wah, hebat! Anda telah bekerja keras. Pasti Anda merasa lega karena telah selesai."
"Semuanya berjalan lancar. Saya kira."	"Bagaimana jika Anda datang ke kantor saya besok jam 2? Sepertinya sudah lama sejak kita terakhir kali berbicara."
"Hei, apa kabar?"	"Biasa saja. Anda bagaimana?"
"Selamat, Anda bisa memenuhi tenggat dari Grimsley."	"Terima kasih! Kami cukup senang. Kadang pekerjaan memang <i>mepet</i> sekali waktunya."
"Kau tahu siapa yang menyadap saya? Denny menyadap saya."	"Denny? Ia selalu berbicara baik mengenai Anda. Saya suka orang itu. Oh, saya harus pergi. Sampai jumpa besok!"
"Saya khawatir mengenai kontrak baru ini."	"Saya juga. Coba kita telepon orang-orang yang ada di atas, siapa tahu kita bisa berbicara dengan Hank."
"Bagaimana kehidupan cinta Anda?"	"Maaf, tapi saya tidak pernah membicarakan masalah itu."

"Saya benci pulang ke rumah bila hujan seperti ini. Semua anggota keluarga ada di rumah dan anak-anak pasti sedang bertengkar."	"Begitu, ya." (dengan nada datar)
---	-----------------------------------

Kalimat Penutup

Di lingkungan bisnis, percakapan jarang berlangsung panjang, demikian pula kalimat penutup:

"Telepon saya besok."

"Selamat sekali lagi atas promosi Anda—semua orang merasa senang untuk Anda."

"Telepon saya minggu depan saja. Ini kartu nama saya."

"Semoga berhasil dengan proyek baru tersebut."

"Saya akan minta Frederica menelepon Anda dan memberikan informasi tersebut."

"Saya akan kembali menemui Anda minggu depan."

"Sampai jumpa lagi di rapat selanjutnya."

"Senang berbincang dengan Anda."

"Beri tahu saya hasilnya, ya?"

"Kita lanjutkan nanti."

"Sampai bertemu lagi minggu depan."

"Hati-hati, ya."

"Santai saja!"

BAB 10

Berbicara dengan Siapa Saja di Rapat dan Konferensi

*Saya bertanya-tanya dalam hati, berapa banyak dari
batu nisan kita yang akan bertuliskan "Mati karena
terlalu banyak Rapat"?*

—HANNAH WHITALL SMITH (1891)

Pendahuluan

Setiap hari, di seluruh dunia, berjuta-juta rapat diselenggarakan. Apakah itu memberikan pandangan terhadap tiga (hanya tiga!) rapat yang Anda telah jadwalkan hari ini?

Pekerjaan yang berharga tidak hanya diselesaikan dalam rapat, namun dalam apa yang tampak sebagai pembicaraan atau obrolan biasa yang mengalir begitu saja sebelum dan setelah lokakarya, seminar, rapat, simposium, dan konferensi—dan jeda istirahat juga.

Anda lebih mudah dikenali bila sedang mengobrol dengan satu orang dibandingkan dengan berdiri dalam suatu rapat atau konferensi yang sebagian besar didominasi oleh orang lain. Anda juga bisa menyatakan pendapat atau membuat orang lain terkesan dengan kepandaian dan gagasan Anda dalam kelompok kecil yang terdiri atas dua, tiga atau empat orang

*Upaya yang diperlukan untuk
membuat kesan pertama yang baik
jauh lebih kecil dibandingkan upaya
yang diperlukan untuk memperba-
iki kesan yang tidak baik.*

—D. A. BENTON

dibandingkan ketika orang lain sedang berbicara atau suatu agenda sedang dibahas dengan saksama.

Agar berhasil dalam setiap rapat, Anda perlu terlihat sigap, menyimak, dan siap mengajukan pertanyaan bagus atau memberi kontribusi yang mengesankan dalam percakapan tersebut. Jika Anda tidak bisa menambahkan sesuatu yang bermanfaat, lebih baik diam dan terlihat bijak.

Cara terbaik untuk tampak yakin dan siap adalah dengan benar-benar meyakini bahwa Anda kompeten dan bisa menangani apa yang Anda hadapi. Memang mengecewakan, tetapi benar, bahwa tampak kompeten sama baiknya di dunia saat ini dengan benar-benar kompeten. Memang diharapkan Anda tampak dan benar-benar kompeten. Namun, intinya adalah Anda yakin Anda bisa.

Hal terburuk yang bisa Anda lakukan adalah mengingat kembali kesalahan dan kekakuan yang pernah Anda lakukan. Memasuki percakapan baru dengan perasaan semacam itu sama dengan menembak kaki Anda sendiri.

Anda pernah berbuat salah, Anda pernah menyerahkan pekerjaan yang kurang sempurna, Anda pernah salah ucap beberapa kali. Namun, demikian juga kita semua. Lupakan kesalahan Anda (anggap saja Anda sudah sadar dan tidak akan mengulangnya), dan masukilah rapat atau pertemuan berikutnya dengan percaya diri.

Tak peduli rapat mengenai apa—entah perencanaan, presentasi, evaluasi, pengambilan keputusan, pemecahan masalah—yang jelas rapat tersebut tidak selalu kaku mengenai masalah bisnis. Sambutan kecil yang diberikan, celetukan, obrolan spontan setelah pengumuman yang mengejutkan, gumaman, dan peserta yang merasa tidak puas, secara positif atau negatif memengaruhi rapat. Tentunya Anda ingin melihat pengaruhnya secara positif.

Di rapat atau pertemuan internal, Anda tentu sudah tahu atau minimal tidak asing dengan mereka yang hadir. Di konferensi, konvensi, dan lokakarya barang-

Panjangnya rapat bertambah sejalan dengan banyaknya orang yang hadir dan produktivitas rapat bergantung pada seberapa banyak orang yang hadir.

—EILEEN SHANAHAN

kali sedikit sekali orang dari perusahaan Anda, tetapi kebanyakan adalah orang yang tak Anda kenal. Percakapan Anda akan berbeda, bergantung pada apakah Anda bertemu orang tertentu untuk pertama kalinya atau Anda sudah mengenal mereka.

Jika Anda merencanakan suatu rapat atau konferensi, luangkan sedikit waktu untuk percakapan. Banyak hal yang bisa dilakukan di waktu yang singkat ini, seperti mendorong mereka yang tidak mendapat kesempatan bicara, mengantisipasi mereka yang selalu mengkritik, meminta dukungan, memberikan kesempatan pada orang bahwa mereka bisa menolak gagasan yang diusulkan bila mereka mau.

Ada terlalu banyak rapat dan konferensi yang dipersiapkan langsung ke agenda acaranya—dan ini biasanya wajar serta efisien secara biaya. Akan tetapi, coba sisakan ruang untuk hal-hal yang tak terduga, tak terantisipasi, dan menarik. Berbicara dalam format yang kurang terstruktur sebelum rapat merangsang dan mendorong—serta menjadi latar belakang bagi struktur rapat yang akan diselenggarakan setelahnya.

Yang Boleh Dilakukan

- Rapat paling sukses adalah rapat yang para pesertanya merasa memiliki dan bertanggung jawab. Entah Anda merencanakan rapat tersebut atau akan menghadirinya, buatlah agar rapat tersebut penting bagi Anda, dan Anda juga penting bagi rapat tersebut. Gunakan waktu sebelum rapat untuk menumbuhkan sikap ini. Mintalah bantuan sebanyak mungkin orang untuk merencanakan, menata, dan menjalankan rapat tersebut. Percakapan yang terjadi dalam prosesnya dapat diarahkan ke hal yang positif. Ketika Anda memiliki orang yang membuat rapat tersebut terjadi, rapat tersebut menjadi kegiatan yang hidup.
- Gunakan beberapa menit sebelum rapat atau konferensi tersebut ketika yang lain menuang kopi dan mencoba mengobrol untuk mendapatkan informasi awal, seperti "Apa yang menurut Anda akan terjadi di rapat pagi ini?" "Menurut Anda, apa masalah kita sebenarnya?" Jika Anda membantu menjalankan rapat tersebut,

obrolan seperti ini membantu Anda memahami cara pandang atau pikiran orang tersebut dengan lebih baik.

- Jika Anda tahu orang yang agak tertutup—yakni orang yang sulit menyampaikan pikiran atau orang yang takut berbicara sama sekali karena takut “dibantai” pertanyaan jika mereka berbicara—luangkan waktu bercakap-cakap dengan mereka dan berilah ungkapan semangat dalam percakapan tersebut. Anda bisa menyebutkan—bila ini benar—bahwa penyelenggaraan konferensi atau rapat sudah memutuskan agar rapat dalam suasana yang positif. Mereka yang menyampaikan kritikan akan mengisi lembar evaluasi setelahnya. Selain itu, fasilitator juga akan mengunjungi orang, tidak hanya menjawab mereka yang mendominasi rapat.
- Anda bisa mengantisipasi masalah yang pernah Anda temui pada konferensi atau rapat sebelumnya dengan kata-kata bijak. Jika salah seorang peserta mengajukan interupsi terus-menerus, tempat untuk menangani itu barangkali adalah obrolan ringan informal di *hall*.

Bila mereka mengajukan interupsi untuk pertama kalinya, katakan seperti, “Wah, Marcus, biarkan Sweeney menyele-

saikan apa yang ia katakan.” Jika Anda melakukan ini beberapa kali dengan jeda yang cukup panjang, bila perilaku yang sama muncul lagi dalam sebuah rapat, Anda bisa punya cerita untuk disindir, “Marcus, Anda lagi?”

Itu akan terdengar ramah, seperti hal yang sudah diketahui kelompok, tetapi cukup membuat malu Marcus untuk tidak mengulanginya. Gunakan strategi yang sama kepada mereka yang selalu mendorong orang untuk cepat-cepat menyelesaikan kalimat dan bertindak kurang sabar.

Waktu sebelum rapat juga merupakan waktu yang tepat untuk mengobrol singkat dengan orang yang selalu kelihatan sibuk. Di

Saya mempelajari bahwa dalam menangani berbagai hal, Anda menghabiskan lebih banyak waktu menghadapi orang daripada berbagai hal.

—BUWEI YANG CHAO

tengah obrolan singkat tersebut, jelaskan betapa mengganguanya keluar masuk ruangan bagi mereka yang hadir di rapat tersebut.

Menghadapi mereka yang suka mengendalikan rapat dengan pembicaraan yang tiada habisnya, merendahkan pendapat orang lain, dan mendominasi arah pembicaraan, Anda bisa

Pembual gampang ditemui, biasanya merasa bisa melakukan semua hal.

—MICHAEL DOYLE
DAN DAVID STRAUS

memulai dari yang kecil dalam percakapan kelompok jauh-jauh hari sebelum rapat, seperti: "Beverly, ada sedikit hal yang bisa Anda katakan. Namun, saya benar-benar ingin mendengar dari Gene." Memanggil orang ke kantor Anda untuk membicarakan kebiasaan ini membuat masalah tersebut malah kelihatan lebih besar dari sebenarnya. Sebaliknya, kadang sedikit pencegahan dapat mengendurkan niat orang untuk mengambil alih. Dalam rapat, ketika orang tersebut mulai mencoba mendominasi lagi, Anda bisa mengatakan hal sama, tetapi saat itu sengatannya sudah hilang.

Dalam kasus yang lebih sulit, Anda bisa mengatakan sesuatu secara tidak langsung, seperti "Anda perhatikan bahwa Robin dan Dean dan Fitz jarang sekali berbicara dalam rapat? Bagaimana mereka bisa didorong untuk dapat memberikan kontribusi lebih?" "Saya merasa belum mendengar dari setiap orang dalam rapat ini. Bagaimana menurut Anda jika saya meminta setiap orang memberikan paling tidak satu pendapat?" "Bolehkah saya memberikan batasan waktu bagi setiap orang? Saya ingin mendengar lebih dari mereka yang belum pernah mendapatkan kesempatan berbicara."

- Sebelum Anda menghadiri rapat, matikan telepon seluler Anda. Di banyak kantor hal ini tidaklah perlu, namun jika Anda pernah mengalami masalah ini sebelumnya, Anda bisa memulai rapat dengan mengatakan: "Harap matikan telepon seluler Anda atau setel ke mode getar."
- Jika Anda membantu merencanakan atau menjalankan rapat

atau konferensi, Anda harus mempertimbangkan bagaimana beberapa menit sebelum rapat dapat meningkatkan tujuan yang hendak dicapai dalam rapat tersebut. Minum kopi dan mencicipi penganan membuat orang merasa senang dan kenyang.

Cari tahu apakah peserta rapat mengetahui bahwa mereka memiliki beberapa menit untuk saling mengobrol sebelum masuk ke acara rapat. Jika tidak mengetahui hal itu, mereka biasanya enggan memulai obrolan—padahal obrolan tersebut bisa menjadi hal yang bermanfaat.

- Demikian juga, rencanakan suasana atau kegiatan paska rapat untuk memperkuat apa yang Anda telah capai dalam rapat. Cari tahu apa yang bisa Anda dapati dengan berbaur, seperti: Bagaimana menurut Anda rapat tadi? Apakah Anda meninggalkan rapat dengan perasaan kurang puas? Mengapa? Keputusan apa yang membuat Anda senang? Apa yang tidak terduga dalam rapat—apakah ada?

Anda dapat saja menyebarkan lembar evaluasi, namun apa yang dapat Anda ambil selama obrolan santai setelah sebuah rapat bisa jadi lebih berharga.

Bila rapat tidak berjalan dengan baik, orang membawa perasaan frustrasi mereka kembali ke meja kerja atau tempat kerja mereka. Ada kerugian waktu yang besar setelah rapat yang tidak efektif dan para pesertanya dikatakan menderita sindrom pemulihan-usai-rapat. Salah satu kunci bagi produktivitas, kreativitas, efisiensi, partisipasi, dan komitmen karyawan adalah rapat yang efektif. Dan percakapan atau obrolan sebelum dan sesudah rapat serta konferensi akan memberi Anda sejumlah petunjuk yang luar biasa untuk dapat membuat rapat selanjutnya lebih baik.

- Budaya bisnis tidak begitu mudah memaafkan kesalahan, ke-

Anda sebaiknya menjawabnya. Barangkali itu seseorang yang penting.

—RATU ELIZABETH II,
KEPADA SEORANG WANITA
YANG TELEPON SELULARNYA
BERDERING DI TENGAH
SUATU RAPAT FORMAL

lalaian, ketidaktahuan, dan ketidaksiapan, apalagi untuk yang bersifat publik. Hal ini membuat sulit siapa saja untuk mengakui bahwa mereka sebenarnya bingung.

Berkaitan dengan rapat dan konferensi, Anda mungkin mendapati diri Anda merasa malu bila tidak mengetahui jawaban untuk suatu pertanyaan. Ingatlah bahwa bagi kebanyakan orang, ini bukan masalah besar. Jika Anda merasa sangat takut, gugup, atau malu bila ada sesuatu yang salah, itu hanya akan mempertegas ketidakberdayaan Anda.

Daripada demikian, katakan saja, "Saya tidak mengetahui jawaban untuk pertanyaan itu. Namun, saya akan mencarinya dan kembali pada Anda." Atau: "Saya tidak yakin apa yang salah. Namun, itu tidak akan terulang lagi." Jika Anda selalu menepati janji Anda, orang akan memercayai Anda—dan mereka akan memercayai Anda lebih dari apa yang lawan bicara Anda anggap sebagai orang yang sempurna atau yang tahu jawaban untuk segalanya. Rapat dan konferensi adalah tempat publik yang cukup memalukan bila ada kesalahan yang timbul dari diri kita, namun jika Anda menunjukkan pembawaan yang tenang, beberapa orang akan mengingatnya.

- Dalam obrolan singkat sebelum rapat, munculkanlah perasaan yang baik-baik. Membuat orang lain terlihat baik menjadikan Anda terlihat baik juga. Sebelum Anda membe-

Sedikit orang yang tahan terhadap pujian yang dilontarkan semata untuk mencari perhatian.

—JACK WOODFORD

rikan pujian, pikirkan sejenak ucapan yang memuji dan menghargai yang tepat dan sederhana (yakni tidak berlebihan).

Jika Anda tidak bisa memikirkan satu kalimat pun yang bisa berhasil, ajukan pertanyaan mengenai topik yang disampaikan oleh orang lain. Pertanyaan yang baik—yang diikuti dengan perhatian penuh Anda—menunjukkan bahwa Anda menghargai apa yang mereka katakan.

Cara lain untuk menunjukkan penghargaan Anda terhadap orang lain adalah dengan memperkenalkan mereka kepada orang yang belum mereka kenal. Implikasinya adalah Anda merasa bangga bisa memperkenalkannya kepada kenalan Anda. Anda juga dapat mengajak mereka terlibat di dalam percakapan dan menunjukkan bahwa Anda menyimak mereka dengan mengatakan sesuatu seperti, "Jake, Anda sudah mengatakan hal yang sama satu menit yang lalu."

- Beberapa menit yang tak terstruktur sebelum dan setelah rapat dan konferensi membantu Anda mengumpulkan informasi yang berharga mengenai moral, sikap, dan hubungan antara personal di kalangan staf. Perhatikan siapa yang mengikuti siapa, siapa yang ditinggalkan di dalam kelompok, kelompok mana yang terlihat positif dan puas, kelompok mana yang terlihat tidak puas dan tampak mengeluh. Waktu bebas yang sebentar ini memungkinkan karyawan bersikap santai satu dengan yang lainnya, sikap yang dapat memberi pelajaran bagi mereka yang menyadari dinamika kelompok.

Berdasarkan penelitian baru-baru ini, gosip kantor bisa 75% sampai 95% akurat dan memberi manajer serta staf informasi yang lebih baik dibandingkan komunikasi formal. Alih-alih mengabaikan atau menghilangkan gosip seperti ini, penting bagi para eksekutif untuk mengikutinya.

—CAROL HYMOWITZ

Yang Tidak Boleh Dilakukan

- Tahan godaan untuk membicarakan masalah pekerjaan atau gagasan teknis Anda dengan yang lainnya ketika Anda berdiri menunggu rapat dimulai. Apa yang Anda katakan pada saat itu tidak akan diperhitungkan, dan gagasan Anda bisa jadi direbut oleh orang lain, yang barangkali lupa bahwa itu bukan gagasan yang asli muncul dari mereka.

Ada orang yang pandai menggabungkan dua gagasan, terutama bila gagasan yang satu berasal dari orang lain. Secara

kebetulan, biasanya orang semacam ini lebih agresif dan lebih bisa mengemukakan pendapat dibandingkan orang yang sebenarnya memiliki ide atau gagasan tersebut, sehingga mereka cenderung

Tempat yang paling memungkinkan kantong-ide Anda tercuri adalah di rapat...Di sini sebuah ide atau gagasan menjadi milik publik sejak pertama kali diutarakan.

—JANE TRAHEY

berani tampil di muka publik dengan ide "miliknya". Dan ketika ide atau gagasan tersebut dipaparkan di dalam rapat, ide tersebut dianggap milik orang yang memunculkannya.

Ada orang lain yang benar-benar tidak ingat dari mana mereka mendengarkan suatu ide, tetapi karena muncul dalam pikiran mereka, mereka menganggap itu idenya. Mereka akan terkejut bila Anda mengatakan bahwa ide tersebut sebenarnya bukan berasal dari mereka. Sungguh, tanpa merasa bersalah mereka benar-benar terkejut.

Tempat kerja memiliki area di mana curah pendapat, berbagi ide, dan pembahasan tepat serta perlu dilakukan. Bercerita kepada seseorang di luar departemen Anda mengenai suatu ide yang baru bagi mereka atau yang belum pernah Anda ceritakan kepada orang lain bukanlah langkah yang baik. Tunggu hingga Anda berada di rapat dan memaparkan ide Anda sehingga bisa tercatat.

- Jangan mengeluhkan jumlah, jenis, perencanaan, atau pelaksanaan rapat dan konferensi. Paling tidak, sebelum atau setelah rapat sebenarnya. Simpanlah keluhan Anda untuk nanti, ketika Anda jauh dari kelompok yang menghadiri rapat tersebut. Bila tidak, hal itu mudah terdengar oleh orang lain dan Anda dicap tidak puas. Banyak orang yang tidak suka menghadiri rapat, namun tidak ada gunanya mengatakan hal itu, dan jika dilakukan justru akan membuat Anda tampak "cengeng" dibandingkan mereka yang menutup mulut rapat-rapat supaya tidak mengatakan apa yang Anda katakan.

- Jangan berbicara semata-mata karena ingin terlihat berbicara. Lebih baik diam dan terkesan mengetahui banyak hal daripada mengatakan sesuatu yang membuktikan Anda tidak. Anda akan "didakwa" lebih berat karena mengatakan sesuatu yang bodoh daripada tidak mengatakannya sama sekali. Sebaliknya, upayakan Anda bisa menyumbangkan setidaknya satu komentar yang dapat diingat dalam suatu pembicaraan.

Jika Anda tidak bisa menambah sesuatu dalam suatu diskusi, jangan kurang dengan berbicara.

—LOIS WYSE

- Ketika menunggu rapat dimulai atau ketika meninggalkan rapat setelahnya, jangan bergabung bersama orang yang sudah bersama Anda sepanjang hari atau orang yang Anda merasa nyaman bersama dengannya. Berbaurilah. Ini merupakan peluang untuk bertemu dengan orang dan memperluas jaringan dengan manajer yang jarang Anda lihat.

Di luar kebiasaan pada umumnya, berbicaralah dengan orang yang tidak akan pernah memberi Anda kenaikan gaji atau promosi atau membantu Anda dalam pekerjaan. Apa yang terjadi akan terjadi, dan walaupun orang tersebut tidak akan membalas perhatian Anda, orang lain yang akan melakukannya. Selain itu, ini merupakan hal yang tepat untuk dilakukan.

Situasi Khusus

- Ketika menghadiri konferensi, konvensi, dan lokakarya yang mengundang orang dari perusahaan lainnya, Anda tentu ingin bersikap hati-hati untuk tidak mengucapkan masalah yang rahasia dan selalu memberikan gambaran yang positif mengenai perusahaan Anda. Untuk melakukan percakapan, Anda bisa mengatakan sesuatu, seperti:

"Anda sudah tahu buku yang ditulis oleh pembicara terakhir kita?"

"Apakah Anda mengharapkan sesuatu yang positif dari konferensi kita kali ini?"

"Apakah Anda hadir setiap tahun?"

"Apakah Anda tahu lahir kita bisa mendapatkan jadwal acara tambahan?"

"Anda kenal sebagian besar orang yang hadir di sini?"

"Pernahkah Anda menghadiri konvensi ini sebelumnya?"

"Apakah anda sudah jalan-jalan keliling kota selama menginap di sini?"

"Anda sudah lama bergabung dalam industri ini?"

"Apakah anda pernah mendengar pembicara kita selanjutnya?"

"Sudah berapa lama Anda bekerja di Fieldings?"

"Berapa banyak orang dari perusahaan Anda yang ikut dalam acara ini?"

"Saya belum mengenal perusahaan Anda. Bisakah Anda ceritakan sedikit tentang perusahaan Anda?"

"Tahukah Anda, ternyata ada restoran yang bisa dicapai dengan berjalan kaki didekat sini. Saya menceritakan ini kepada setiap orang karena restoran tersebut memang benar-benar bagus."

"Ada yang pernah bertanya kepada saya, saran apa yang bisa saya berikan kepada orang yang baru dalam bidang ini, dan sejak itu saya selalu memikirkannya. Apakah anda punya saran?"

"Apa yang membuat Anda tertarik masuk ke bidang pekerjaan ini?"

"Apa visi perusahaan Anda?"

"Bagian mana dari konferensi ini yang paling Anda suka?"

"Dari mana Anda menelepon ke rumah?"

- Kebanyakan orang yang ingin tetap mempertahankan pekerjaannya sekarang ini jauh lebih paham untuk tidak terlibat dalam perselisihan yang ribut, persetujuan dengan rekan kerja atau manajer. Sebaliknya, sebagian orang tidak tahu.

Jika Anda bisa menangkap perbedaan sifat ini sebelum mereka meledakkan departemen Anda, Anda bisa menghemat tenaga untuk membereskan masalah yang muncul kemudian.

Anda juga bisa mencoba mendamaikan keduanya dan membahas perbedaan yang ada di antara mereka, namun hal ini

Satu-satunya cara untuk mendapatkan yang terbaik dari suatu perdebatan adalah dengan menghindarinya.

—DALE CARNEGIE

mungkin tidak efektif. Seperti pasangan Dorothy Walworth, mereka barangkali bisa mengubur (melupakan) masalahnya, tetapi dalam kuburan yang dangkal dan ditandai dengan jelas.

Anda juga dapat memerintah, mendesak, dan menuntut mereka agar berhenti dan berdamai. Namun, paksaan seperti ini tidak menyelesaikan masalah hingga ke akarnya. Dan sebagaimana dikatakan oleh Deborah Tannen, "Membenturkan kepala tidak akan membuka pikiran."

Percakapan empat mata yang biasa saja dengan masing-masing pihak yang berseteru membantu Anda menunjukkan itikad baik dan memberikan suasana bersahabat untuk mengatasi masalah tersebut, yang bisa sedikit Anda samarkan. Anda bisa menceritakan akibat menyedihkan yang terjadi beberapa tahun lalu menimpa dua orang karyawan—sekarang bekas karyawan—yang tidak bisa akur. Atau Anda bisa merujuk pada ungkapan yang dikemukakan oleh Ann Landers (untuk masing-masing dari mereka secara terpisah) bahwa "perlu dua orang untuk memunculkan perdebatan. Yang salah biasanya adalah yang paling banyak berbicara."

Ingat juga manfaat mengajukan pertanyaan yang baik. Tanpa bernada menuduh, coba gali perasaan dan pikiran mereka serta permasalahan dengan lawan mereka. Memang luar biasa, namun benar adanya bahwa kadang seseorang hanya butuh didengar agar bisa lepas dari apa yang menjadi kebuntuan dalam dirinya.

Topik Percakapan

Percakapan sebelum dan setelah pertemuan bisnis perlu dibuat singkat dan alami. Anda tidak tahu kapan hal-hal yang dibicarakan menjadi urusan bisnis dan menghentikan Anda di tengah pembicaraan. Oleh karena itu, topik seperti liburan Anda atau liburan lawan bicara Anda

atau hobi Anda atau hobi mereka tidak akan berhasil. Ini adalah komunikasi khusus, di mana kalimat-kalimat mengenai hal-hal kecil saling diucapkan hingga waktunya mengikuti rapat. Akan tetapi, jangan rendahkan dampaknya pada orang lain. Mereka yang pandai memanfaatkan situasi seperti ini mendapatkan penilaian yang baik dari orang lain, terutama dari atasannya.

Topik yang Patut Dipertimbangkan

Anekdote, opini, pengamatan

Buku, film, acara TV

Berita terkini, jika bukan yang kontroversial

Liburan

Program komputer baru: kelebihan dan kekurangan

Lintasan pikiran mengenai energi surya, perjalanan luar angkasa, seni

Makanan yang dihidangkan

Tempat: pilihan tempat yang baik, lebih baik dari tahun sebelumnya

Olahraga

Cuaca: senang berada di dalam, ingin berada di luar

Jika ada cukup banyak rapat yang diselenggarakan, rapat tersebut menjadi lebih penting daripada masalahnya.

—SUSAN OHANIAN

Topik yang Perlu Dihindari

Mendesak langsung kenaikan gaji atau promosi

Membual

Mengomentari mereka yang hadir—penampilan, perilaku, dan pekerjaannya

Mengeluhkan pekerjaan, jam kerja, dan penghasilan

Masalah-masalah rahasia

Isu-isu kontroversial

Kritikan mengenai rekan kerja, perusahaan, manajemen

Keluhan atau hal-hal yang bersifat internal perusahaan

Penyakit
Cerita panjang
Uang
Mencari jaringan secara ter-
lalu vulgar dan agresif
Lelucon yang buruk
Masalah, kelemahan, kegal-
an, perceraian pribadi
Politik
Agama
Gaji
Seks
Anak atau cucu Anda

*Komite mana pun bagusya setara
dengan anggotanya yang paling
berwawasan, bertujuan, dan giat.
Pastilah ada seseorang yang me-
ngobarkan semangat.*

—LADY BIRD JOHNSON

Ungkapan Pemicu Percakapan

"Anda senang berada di sini?"

"Anda merasa optimis mengenai pasar saham?"

"Maaf, Anda sudah mengikuti lokakarya mengenai isu privasi?"

"Hai, mari bergabung dengan kami. Kami sedang mencoba menentu-
kan tantangan terberat yang dihadapi bisnis di Amerika saat
ini?"

"Hai! Anda mendengar pengumuman terakhir tadi? Saya tidak men-
dengarnya."

"Hai. Saya Donald Condon dari perusahaan Heavy Metals. Seperti-
nya saya belum mengenal Anda."

"Hai. Saya Sharyn Larson, dan saya tidak kenal seorang pun di sini.
Bagaimana dengan Anda?"

"Bagaimana internet berpengaruh terhadap Anda, secara profesional
tentunya?"

"Bagaimana perekonomian memengaruhi Anda di perusahaan
Weisen and Raine?"

"Bagaimana liburan Anda?"

"Kursi ini kosong? Terima kasih. Saya Robert Conway dari perusa-
haan Abel's."

- "Saya membaca di koran bahwa anak perempuan Anda masuk dalam daftar Dekan. Selamat untuknya!"
- "Saya melihat Anda di sini dan di hal, tetapi rasanya kita belum pernah bertemu. Nama saya Jessica Flinders."
- "Lillian! kebetulan sekali. Saya ingin mengambil kelas balet. Menurut Anda, dari mana sebaiknya saya mulai mempelajarinya?"
- "Mike! Saya ingat Anda ketika menyaksikan pertandingan Red Sox semalam—Anda pasti sangat senang!"
- "Anda hadir di sesi terakhir ini—bagaimana menurut Anda kesimpulan yang dibuat panel tersebut?"
- "Ini musim gugur yang paling sempurna. Saya selalu menganggap musim gugur paling enak dihabiskan di kampus, dan sekarang kita di sini, di kampus yang indah. Pernahkah Anda merasakan ikatan perasaan seperti itu?"
- "Apakah Anda hadir pada konferensi tahun lalu?"

Jika Mereka Berkata... Anda Berkata...

Sepertinya agak sulit untuk menyambung kembali percakapan yang bisa terpotong kapan saja, jadi Anda ingin tetap membuat percakapan tersebut ringan, biasa, dan cepat—barangkali sedikit tidak nyambung. Anda menunjukkan niat baik Anda, Anda memulai obrolan mengenai industri, dan Anda tetap mencari-cari orang atau ide yang barangkali membuat Anda tertarik.

Jika Mereka Berkata	Anda Berkata
"Anda memerhatikan bahwa sepertinya konvensi ini diselenggarakan lebih dari sekali dalam setahun?"	"Ya! Cepat sekali, ya, waktu berjalan? Anda sudah bepergian ke mana saja sejak tahun lalu?"
"Saya membentuk kelompok untuk mengerjakan proyek ilmiah untuk anak kelas empat SD dalam sebuah program setelah sekolah. Apakah ada dari Anda yang tertarik?"	"Begini, saya cukup sibuk saat ini, tapi ini kartu nama saya—telepon saya sewaktu-waktu dan Anda bisa mence-ritakannya kepada saya lebih jauh."

"Hei, saya punya lelucon bagus tentang seorang <i>Polack</i> (Polandia), Yahudi, <i>Eyetie</i> (Italia), dan seorang <i>Mick</i> (Irlandia)."	"Charlie? Charlie? Tidak usahlah."
"Halo. Saya Sammie Winston, dan Anda sepertinya tidak asing bagi saya."	"Tidak salah. Saya Jules Thierry, dan sekitar enam tahun yang lalu kita dan dua keluarga yang lain pernah beriringan mobil. Tetapi tentu saja supirnya jarang bertemu, begitulah."
"Apakah Anda mendengar tentang masalah yang dihadapi Lowell?"	"Itu mengingatkan saya. Saya harus telepon jika anak saya perlu dijemput pulang setelah latihannya."
"Shirley, Anda bisa jadi gadis patuh dan membawakan kopi untuk kami semua?"	"Van, tahukah Anda bahwa gadis biasanya tidak berusia lebih dari tiga belas atau enam belas tahun? Ke mana saja Anda selama dua puluh tahun belakangan ini?"
"Saya ingat Anda dari tahun lalu! Anda menjadi pembicara mengenai belajar di rumah. Itu menarik sekali!"	"Sebenarnya saya tidak hadir di sini setahun yang lalu, tapi itu tidak masalah, saya malah menyangka Anda saudara ipar saya yang belum pernah saya temui sejak sepuluh tahun yang lalu."

Kalimat Penutup

Karena setiap pembicaraan berhenti secara otomatis ketika rapat atau konferensi dimulai atau ketika orang pulang atau kembali ke kantor, Anda tidak perlu bertele-tele mengakhiri pembicaraan Anda sebagaimana dalam konteks percakapan lainnya. Singkat dan ramah sudah cukup, seperti:

"Kembali ke tambang garam."

"Bye!"

"Jangan kerja terlalu keras."

"Salam untuk keluarga."

"Semoga berhasil dengan proyek Anda—kedengarannya hebat."

"Selamat!"

"Senang berbicara dengan Anda."

"Senang mendengar kabar mengenai Anda."

"Beritahu saya apa yang Anda putuskan."

"Kita mungkin bertemu lagi setelah makan malam malam ini."

"Sampai jumpa di pertemuan selanjutnya."

"Hati-hati!"

"Salam untuk Hank kalau Anda bertemu dengannya hari Senin."

"Mengapa saya lebih suka waktu istirahat daripada sesi rapat, ya?"

BAB 11

Berbicara dengan Siapa Saja di Acara Bisnis-Sosial

Walau berbicara merupakan sesuatu yang kita lakukan setiap hari, ada banyak situasi di mana berbicara bisa menjadi sulit dan situasi di mana kita bisa melakukannya dengan lebih baik. Jalan menuju keberhasilan, baik secara sosial atau profesi, dirintis dengan pembicaraan.

—LARRY KING

Pendahuluan

Garis antara acara bisnis dan sosial tidak selalu jelas; banyak bisnis terkait dengan urusan masyarakat, panitia pengumpulan dana, dan kegiatan amal. Bisnis sering menjadi sponsor bagi organisasi nirlaba dari masyarakat, yang kemudian menyelenggarakan pesta minum teh, piknik, makan malam, dan acara pertemuan sosial lainnya. Jadi, Anda barangkali diundang untuk hadir di sebuah acara yang tampaknya sosial—seperti makan malam klub, bazar, pesta dansa—yang acara intinya terkait dengan pekerjaan.

Anda ingin bersantai karena memang itu acara sosial, namun Anda sadar bahwa rekan kerja akan tahu jika Anda terlalu menanggalkan sisi profesional Anda. Setelah satu atau dua kegiatan seperti itu, Anda akan tahu cara bersikap santai tetapi tidak terlalu santai.

Dari semua hiburan dalam ruangan, yang paling benar dan paling manusiawi adalah percakapan.

—MARK PATTISON

Yang Boleh Dilakukan

- Bahkan jika (terutama jika) Anda dikenal dalam kelompok ini, kenakan tanda nama jika yang lainnya juga menggunakannya.
- Berdirilah dekat pintu. Ini memungkinkan Anda berbicara dengan sejumlah orang dalam waktu yang relatif singkat.
- Sikap adalah segalanya. Jika Anda tampak ramah dan bisa didekati serta jika Anda juga mendekati orang lain dan membiarkan mereka mendekati Anda, Anda akan sukses dalam percakapan.
- Ikuti pola klasik untuk percakapan yang baik: perhatikan bahwa Anda harus memukul balik bola melewati net ke lawan main Anda bila bola tersebut datang ke arah Anda. Ini berarti percakapan Anda terdiri atas sebagian pernyataan, sebagian yang mengungkapkan sedikit mengenai Anda kepada lawan bicara Anda, dan sebagian pertanyaan, agar lawan bicara Anda mau mengungkapkan sedikit mengenainya. Selalu kaitkan pernyataan atau pertanyaan Anda dengan apa yang baru saja diucapkan.
- Karena bersifat acara bisnis-sosial, Anda tidak ingin hanya bergabung dengan kelompok yang terdiri atas teman kerja dan berbicara mengenai banyak hal, dan Anda juga tidak ingin menjadi terlalu sosial, menganggap semua orang sebagai bakal teman. Cara terbaik

Selalu baca paling tidak satu surat kabar sehari, dan ketahuilah perkembangan yang terjadi. Sudah pasti Anda tidak perlu menjadi pakar mengenai standar emas atau Mahkamah Agung, namun Anda perlu sekadar tahu agar Anda tidak tampak kosong ketika mereka menyebutkannya.

—HILDEGARDE DOLSON

agar tidak menjadi ikan atau anak ayam adalah dengan memilih topik yang netral untuk dibicarakan, menanyakan pendapat lawan bicara Anda mengenai perubahan atau kegiatan yang ada di tingkat lokal, tren nasional, budaya populer saat ini, buku dan film. Surat kabar harian biasanya memiliki lebih dari separuh

lusin topik yang bisa diangkat menjadi bahan obrolan yang baik. Akan tetapi, menjauhkan dari masalah yang kontroversial.

- Untuk menanggapi lawan bicara Anda, tambahkan apa yang mereka katakan agar pembicaraannya sejalan. Upayakan Anda tidak berseberangan atau berkeberatan dengan apa yang mereka katakan. Biasanya percakapan di acara seperti ini bersifat ringan sehingga apa yang mereka sampaikan tidak begitu penting dibandingkan apa yang didengar atau disepakati oleh lawan bicara Anda.
- Buat percakapan Anda "Ya, dan..." bukan "Ya, tetapi..." Jika seseorang mengatakan, "Kita semestinya mengundang lima puluh orang lagi malam ini", katakan, "Ya, dan barangkali itu bisa melebihi target pengumpulan dana kita", alih-alih, "Ya, tetapi memberi makan orang sebanyak itu malah akan menghabiskan uang yang mereka sumbangkan."

Ada orang yang bawaannya selalu berdebat, dan mereka menikmati berada di posisi yang berseberangan dengan apa pun yang dibicarakan. Orang dengan sifat seperti ini membuat capai. Jika Anda termasuk orang yang demikian, lakukanlah dengan teman dekat dan keluarga, tetapi jangan dengan kenalan yang hadir di acara sosial dan bisnis.

Ciri percakapan yang baik adalah setiap anggota dalam kelompok tersebut turut serta berbicara, dan semuanya membahas tema yang sama.

—JOHN ERKSINE

- Libatkan setiap orang yang ada dalam kelompok dalam percakapan tersebut. Perhatikan mereka yang seolah memiliki sesuatu untuk disampaikan tetapi tidak berkesempatan mengatakannya. Beri mereka kesempatan. Jika Anda bisa memberikan tongkat estafet percakapan kepada setiap orang yang ada, mereka akan memandang Anda sebagai pembicara yang brilian dan tidak akan peduli bahwa mereka tidak dapat mengingat persis apa yang Anda katakan.

- Pegang gelas minuman di tangan kiri Anda. Dengan demikian, tangan kanan Anda bebas untuk bersalaman dan tidak lembap serta dingin. Bahkan jika Anda orang kidal, tradisi mengajarkan bahwa kita bersalaman dengan tangan kanan.
- Makan atau berbicara. Melakukan keduanya secara bersamaan tidaklah sopan.
- Ingatlah orang atau orang-orang yang menemani Anda ke acara tersebut. Jika mereka adalah bagian dari kehidupan pribadi Anda, mereka pasti merasa asing dengan orang-orang yang ada di ruangan, demikian juga sebaliknya. Perkenalkanlah mereka dengan orang yang Anda anggap memiliki kesamaan dengan mereka. Cara ini juga membantu Anda untuk berbaur.
- Bersikap bijaklah. Walau rekan kerja hadir, jangan bahas masalah yang seharusnya diselesaikan di tempat kerja. Dan acara yang benar-benar sosial di mana Anda ingin santai, bukanlah tempat untuk membahasnya. Orang dari kantor Anda hadir di acara yang sama akan mengamati perilaku yang terlalu "santai".
- Berbicaralah perlahan dan dengan volume secukupnya. Di acara yang besar dan bising, orang cenderung meninggikan suara. Wajar saja. Tetapi jika Anda ingin sepenuhnya diperhatikan oleh lawan bicara, rendahkan suara Anda sedikit—mereka akan lebih merapat ke Anda—dan bicaralah perlahan, beri jeda cukup sering. Tidak ada yang bisa menahan orang lebih lama daripada pembicara yang pasti—dan begitulah Anda akan terlihat, yakni berbicara perlahan dan cukup keras untuk didengar.
- Bersabarlah. Biaya memulai percakapan harus dibayar oleh seseorang, dan itu mungkin Anda. Ada orang yang datang dan pergi ketika Anda bergabung dengannya. Ada orang yang harus diberi sedikit pemanasan dan dibawa perlahan. Namun jenis orang kedua yang biasanya membawa percakapan dan membuat Anda terkejut dengan pengetahuan khusus, humor yang renyah, serta cerita yang patut didengarkan.

Yang Tidak Boleh Dilakukan

- Jangan bawa pola pikir waktu adalah uang, bahkan walau acara tersebut bersifat bisnis dan sosial. Yang demikian hanya akan melibatkan Anda dalam percakapan lima detik, seperti:

"Hei!"

"Apa kabar?"

"Baik. Anda?"

"Baik."

"Oke."

Untuk menghindari jenis percakapan ala balapan Indy 500 ini, jangan memberikan atau meminta jawaban satu kata. Kembangkan. Ceritakan anekdot. Ajukan pertanyaan dengan jawaban lebih dari sekadar "ya" atau "tidak".

Yang paling hebat, percakapan adalah permainan sosial di mana setiap orang dapat ikut bermain dan mendapatkan nilai. Ini permainan yang tidak memerlukan lapangan, ikatan, atau peralatan apa pun. Percakapan selalu ada musimnya dan akan selalu populer selama masih ada peradaban.

—LILLIAN EICHLER

- Jangan gunakan jargon atau istilah bisnis di acara bisnis-sosial, kecuali Anda banyak bicara dengan satu atau dua orang yang memiliki kesamaan. Jika tidak, simpan saja jargon tersebut untuk di kantor.
- Acara ini bersifat sosial, tetapi ada komponen bisnis yang berarti Anda tidak boleh membawa urusan rumah tangga ke dalam percakapan, kecuali Anda berbicara dengan rekan kerja atau teman dekat Anda.
- Demikian juga, komponen sosial dalam acara ini berarti Anda tidak membawa urusan pekerjaan ke dalamnya. Keberhasilan, masalah, gosip, atau berita mengenai pekerjaan harus menunggu untuk lain waktu.
- Jangan biarkan ego Anda mengambil alih. Terutama bila Anda adalah seorang eksekutif bisnis, yang terbiasa meminta perhatian orang dan mengharapkan rasa hormat mereka, Anda mungkin membawa sikap ini ke dalam acara sosial, di mana sikap seperti tersebut tidak terlalu dihargai.

Ketika mencari sebuah topik pembicaraan, orang kadang terpikirkan hal yang paling menarik bagi diri mereka, seperti menang dalam permainan golf, *grand slam* dalam permainan *bridge*, atau keberhasilan bisnis atau lainnya. Jika disampaikan secara ringan dan penuh humor, topik tersebut bisa jadi bahan pembicaraan yang baik. Jika tidak, jangan.

- Jangan terlalu terkesan mencari jaringan. Semua obrolan ringan dalam acara seperti ini memang semacam memperluas jaringan, tetapi meminta informasi, bantuan, wawancara, referensi, atau hal lainnya yang terkait dengan bisnis tidaklah tepat diajukan dalam acara sosial, bahkan jika acara tersebut disponsori oleh komunitas bisnis.
- Jangan hanya berbicara dengan orang yang Anda kenal baik. Cobalah bertemu paling tidak tiga orang baru. Carilah tiga hal baru yang menjadi kesamaan Anda dengan mereka. Strategi tiga-tiga ini tidak hanya bagus untuk melatih keterampilan sosial, tetapi juga sebagai stimulan penting bagi pencapaian tujuan acara tersebut dan bisa memberikan keuntungan pribadi dan profesi yang mungkin tidak diduga.
- Jangan berlebihan menunjukkan antusiasme Anda untuk tujuan acara tersebut atau kepada penyelenggaranya atau untuk makanan dan tempatnya. Anda ingin orang tahu bahwa Anda menghargai kerja yang mereka lakukan, tetapi ungkapan secara biasa saja, seperti "Acaranya sukses!" atau "Hidangannya luar biasa!"
- Jangan membuat asumsi. Bertanya, "Apakah Anda sudah menikah? Anda punya anak?" akan terasa aneh. Sebaliknya, jika Anda pada titik di percakapan di mana Anda saling bercakap masalah pribadi, katakan, "Ceritakan tentang keluarga Anda." atau "Anda punya keluarga yang tinggal di daerah ini?"

Situasi Khusus

- Pesta prasmanan perusahaan yang merayakan keberhasilan karyawan pada tahun sebelumnya merupakan contoh baik acara bisnis-sosial. Satu-satunya yang menjadi peringatan di sini adalah

setiap orang yang hadir harus bertindak seolah ini perusahaan paling baik, luar biasa, dan hebat di dunia.

- Jika Anda salah satu penyelenggara pengumpulan dana atau jika Anda sangat mendukung tujuan acara tersebut, bersikap konsisten dan berterima kasihlah secara terbuka atas dukungan dana yang diterima. Orang tidak akan menyukai Anda untuk hal semacam ini, tetapi mereka mengharapkannya.

Ketika berbaur dengan para tamu, buatlah obrolan ringan, menjelaskan sesuatu yang pribadi mengenai setiap orang yang Anda ajak bicara (jika Anda bisa). Namun Anda bisa menambahkan penekanan, seperti:

"Silakan coba sepotong kue lagi malam ini! Ini tanda terima kasih atas apa yang telah Anda sumbangkan untuk asosiasi ini."

"Baik sekali Anda berkenan datang malam ini. Tentu sangat berarti bagi kami mengetahui dukungan Anda untuk yayasan ini."

"Saya ingin melakukan *toast* untuk Anda berlima karena telah menjadi mitra khusus institut ini."

"Terima kasih atas dukungan luar biasa Anda pada waktu sebelumnya. Sepertinya Anda akan terus mendukung organisasi ini."

"Kami sangat berterima kasih terhadap orang-orang seperti Anda. Kami tahu bahwa kami selalu bisa mengandalkan Anda."

Topik Percakapan

Dalam konteks bisnis-sosial, di mana obrolan kecil menjadi cirinya, tentunya Anda ingin membicarakan masalah umum yang tidak kontroversial.

Topik yang Patut Dipertimbangkan

Anekdot, pendapat, pengamatan

Buku: baru, yang baru dibaca

Cerita kartun

Konser, grup musik

Restoran favorit, kafé, makanan enak, roti

Hobi, jika ada kesamaan minat

Berita atau kejadian lokal

Film: yang baru ditonton, favorit, yang Anda atau mereka berkali-kali tonton

Kejadian nasional yang tidak kontroversial

Acara: bagaimana munculnya, jika Anda atau mereka terutama terlibat dalam penyelenggaraan atau mendukungnya

Olahraga: pertandingan belakangan ini, seri pertandingan mendatang, tim favorit, pemain, olahraga lokal, olahraga yang Anda atau mereka mainkan.

Pilihan suatu topik yang memuat analisis dan mendukung antusiasme penting bagi percakapan yang menyenangkan.

—AGNES REPPLIER

Hal-hal sekeliling, terutama

yang aneh atau yang belum Anda kunjungi atau jika Anda punya pertanyaan mengenainya; tata letak tempat duduk yang baik; dekor yang menarik; terlalu hangat atau terlalu dingin

Seni: teater lokal, museum, seni yang Anda atau mereka lakukan

Lalu lintas, parkir, jam sibuk, jika bukan merupakan keluhan

Perjalanan, jika percakapan berlangsung timbal balik dan bukan satu arah mengenai perjalanan Anda

Sering kali, perjalanan bukannya memperluas cakrawala, tetapi memperpanjang percakapan.

—ELIZABETH DREW

Cuaca, terutama yang mencatat rekor atau yang dramatis (kebakaran, banjir, tornado)

Topik yang Perlu Dihindari

- Acara yang orang lain mungkin tidak diundang
- Keluhan mengenai perusahaan Anda atau karyawan lain
- Masalah rahasia, informasi internal
- Masalah yang kontroversial: aborsi, hukuman mati, bunuh diri yang dibantu, sistem kesejahteraan, tindakan tegas, persaingan politik, dan sebagainya.
- Kritikan mengenai orang lain, entah yang orang lain ketahui atau tidak
- Kematian
- Keluhan rumah tangga
- Penyakit, masalah kesehatan
- Uang: berapa harga barang, kenaikan inflasi, seberapa banyak yang bisa panitia pengumpulan dana kumpulkan malam ini, biaya pengobatan yang tinggi
- Lelucon yang jelek
- Masalah, kelemahan dan perasaan pribadi
- Politik
- Agama
- Menceritakan plot film, buku, atau acara TV
- Gaji—gaji Anda atau mereka
- Seks
- Masalah kerja
- Anak Anda
- Perceraian Anda
- Kisah cinta Anda

Politik dan agama adalah subjek yang berbahaya, karena yang demikian bisa merusak perasaan bahkan di perusahaan yang paling mapan sekali pun. Penyakit, kematian, dan bencana tidaklah menyenangkan, dan oleh karena itu harus dihindari.

—LILLIAN EICHLER

Ungkapan Pemicu Percakapan

Tentu saja hal pertama yang Anda lakukan adalah menyodorkan tangan untuk bersalaman sambil berkata, "Hai! Saya Corky Johnson dan saya bekerja di Arcoban." Kecuali dengan teman atau rekan kerja, selalu sebutkan nama Anda. Bahkan, lakukan ini ketika Anda telah bertemu dengan lawan bicara di acara lainnya. Ini bukan hanya solusi praktis bagi

orang yang sulit menyebutkan nama dengan benar atau melupakannya, tetapi jika mereka ingat nama Anda, penyebutan nama Anda menunjukkan kerendah-hatian Anda dan membuat lawan bicara Anda merasa penting. Namun setelah itu, katakan sesuatu, seperti:

"Bukankah Anda di Dewan Direksi perusahaan ini? Saya sudah lama mengagumi kerja Anda. Nama saya Ron Coles. Anda tahu sebagian besar orang-orang ini? Sepertinya saya tidak tahu siapa pun!"

"Banyak tidak orang dari perusahaan Anda yang datang malam ini?"

"Apakah Anda tahu penyelenggara acara ini?"

"Apakah Anda tinggal di daerah ini?"

"Apakah Anda tinggal didekat sini, atau masih harus naik kendaraan umum malam ini?"

"Bagaimana Anda terlibat dengan kelompok ini?"

"Bagaimana Anda tertarik bergabung dengan perusahaan ini?"

"Bagaimana liburan Anda?"

"Saya tidak bisa membayangkan ada begitu banyak orang yang hadir untuk acara ini. Apakah Anda menduga sebelumnya?"

"Saya pikir Anda bisa memberikan rekomendasi agen perumahan yang bagus?"

"Saya lihat di tanda pengenalan, Anda bekerja di Prime Consultants. Saya belum mengenal perusahaan Anda. Bisa ceritakan sedikit mengenai perusahaan Anda?"

"Saya selalu ingin bertanya mengapa sekelompok orang harus terlibat dalam semua percakapan."

"Saya baru bergabung dengan perusahaan ini dan saya sangat, sangat terkesan dengan perusahaan ini."

"Jenny! 'Apa kabar? Anda dan suami sudah mendapatkan apartemen belum?"

"Seseorang berhasil merencanakan acara ini."

"Ada yang menunjuk Anda sebagai salah satu penyelenggara acara ini, dan saya ingin mengatakan betapa bagusya pekerjaan yang Anda lakukan."

"Ini merupakan salah satu acara amal yang paling bagus. Bagaimana Anda bisa tertarik di dalamnya?"

"Bisakah Anda tunjukkan ketua panitianya? Saya hanya mengenal namanya."

"Anda penari yang luar biasa. Apakah Anda bersekolah tari? Saya pikir belajar menari pasti menyenangkan."

"Wajah Anda tampak tidak asing, namun sepertinya kita belum pernah bertemu. Nama saya Geraldine Montsford."

Jika Mereka Berkata... Anda Berkata

Ingatlah bahwa percakapan seperti halnya permainan tenis. Intinya adalah menjaga bola tenis tetap dimainkan. Jika bolanya dipukul ke arah Anda, kembalikan ke orang yang memukulnya dengan cara yang bisa mereka pukul kembali. Tanggapan Anda harus terkait dengan ucapan terakhir yang disampaikan oleh lawan bicara Anda dan menjadi jembatan bagi ucapan mereka selanjutnya. Sebaliknya, ketika suatu percakapan menjadi tidak menyenangkan, jangan kembalikan bolanya (tentu saja secara sopan), dan percakapan tersebut akan cepat kering.

Jika Mereka Berkata	Anda Berkata
"Hai! Saya Gina Butler, bekerja di Freeman Bernina."	"Senang bertemu Anda. Nama saya Frances Burney dan saya yakin Anda pernah satu sekolah dengan saudara saya."
"Bagaimana Anda bisa mengenal tuan rumah?"	"Anak kami bersekolah di sekolah yang sama. Bagaimana dengan Anda?"
"Saya tahu Anda di bagian SDM. Sebenarnya saat ini saya sedang mencari pekerjaan."	"Bagaimana kalau Anda menelepon ke kantor besok dan membuat janji untuk wawancara?"
"Siapa yang menyelenggarakan acara ini? Mereka mengundang terlalu banyak orang."	"Masa."

"Maaf. Saya tidak suka membaca."	"Oh. Bagaimana kalau film? Film bagus apa yang Anda tonton belakangan ini?"
"Saya sedang berupaya mengalahkan walikota yang berkuasa. Kita harus menyingkirkan penjahat itu. Saya ingin tahu jika Anda..."	"Maaf, saya tidak bisa membicarakan masalah politik jika perut sedang kosong. Saya mau mencoba hidangan yang ada."
"Hai! Saya Soraya Saigh, dan saya tidak ingat di mana kita pernah bertemu."	"Saya juga sedang memikirkan hal sama dan kalau tidak salah pesta tahun lalu atau di konferensi pertengahan musim panas lalu."
"Berapa kira-kira harga tempat lilin itu?"	"Mau sekalian saya ambilkan? Saya akan ke bar."
"Selamat atas Penghargaan <i>Circle of Excellence</i> Anda malam ini!"	"Terima kasih! Anda luar biasa dapat mengenali satu wajah di antara sekian banyak orang! Anda bekerja di bagian apa?"

Kalimat Penutup

Karena setiap orang tahu mereka harus berbaur, Anda tidak perlu repot-repot mengakhiri satu percakapan sehingga bisa pindah ke kelompok lainnya. Namun, jika Anda harus mengakhirinya, ucapkan hal seperti:

"Saya ingin berbicara dengan koordinator acara malam ini, namun saya sungguh senang dapat berkenalan dengan Anda."

"Saya harap suatu saat kita bisa berbisnis bersama."

"Saya akan menelepon Anda."

"Saya harus menyapa bos saya dulu. Senang bertemu Anda!"

"Saya rasa saya harus mencoba lagi hidangan yang tersedia. Silakan menikmati pesta malam ini."

"Sepertinya acara malam ini sukses besar—dan tujuan acaranya juga

baik. Selamat malam, sampai jumpa lagi."

"Senang sekali berbicara dengan Anda. Kita harus bertemu lagi lain waktu."

"Saya merasa senang bertemu Anda—barangkali kita bertemu lagi nanti."

"Saya ingin mencari tahu apakah ada orang-orang dari perusahaan saya yang datang malam ini."

"Semoga tidak terlalu lama hingga kita bertemu lagi."

"Anda kenal Kevin Wooster? Mari saya perkenalkan Anda kepadanya."

"Ya, senang berbicara dengan Anda juga."

(Baca Bab I untuk mengetahui lebih banyak cara mengakhiri suatu percakapan.)

BAB 12

Berbicara dengan Siapa Saja di Acara Sosial

*Ada dua jenis orang dalam hidup ini:
Mereka yang memasuki ruangan dan berkata, "Saya
di sini!" dan mereka yang memasuki ruangan dan ber-
kata "Ah, Anda di sini rupanya."*

—LEIL LOWNDES

Pendahuluan

Semua acara sosial yang menyenangkan—dari pesta makan malam yang elegan hingga reuni keluarga yang berisik hingga pesta koktail yang elegan namun berisik—memerlukan keterampilan melakukan obrolan ringan. Jika Anda beruntung, kalimat pembuka bisa mengarah ke percakapan yang mendalam, awal dari suatu persahabatan yang menyenangkan, atau koneksi jaringan kerja yang berharga. Akan tetapi, dengan sikap yang tepat, obrolan ringan dapat menyenangkan perasaan dan diingat, bahkan jika tidak mengarah pada sesuatu yang penting.

Sebelum Anda Tiba

Rute yang pasti menuju bencana sosial adalah tiba di sebuah pertemuan dengan perasaan bahwa Anda tidak menarik. Sebelumnya, ingatkan diri Anda bahwa Anda diundang ke pertemuan ini. Pasti ada orang yang cukup menghargai Anda sehingga Anda bisa berada di sana. Pikirkan kembali sejumlah kesuksesan Anda, waktu Anda menikmati diri Anda di pertemuan lainnya.

Bila Anda sudah meyakinkan diri bahwa Anda menarik dan mudah bergaul dan senang bercakap-cakap, lupakan diri Anda! Jangan, sekali-kali jangan, pikirkan kembali diri Anda hingga Anda berada dalam perjalanan pulang.

Setelah Anda menenangkan pikiran, bawalah pikiran Anda keluar. Bersiaplah bertemu orang-orang yang menarik. Anda belum tahu bagaimana dan mengapa mereka menarik, tetapi Anda akan cepat atau lambat mengetahuinya. Anggap orang-orang yang Anda kenal akan berada di sana. Bayangkan apa yang ingin Anda tanyakan pada mereka, atau apa yang Anda bicarakan terakhir kali Anda bertemu mereka.

Selalu masuk ke dalam situasi dengan harapan disambut dan diterima—sudah pasti tidak dramatis, tetapi Anda dapat mengantisipasi senyum hangat dari mereka yang akan Anda temui. Jika Anda kurang antusias mengharapkannya, itulah yang akan Anda dapatkan. Sebaliknya, bersiaplah bersikap ramah dan tertarik terhadap orang lain.

Fenomena yang ada belakangan ini adalah dampak yang dibawa oleh dunia bisnis pada dunia sosial. Sebelumnya, orang memiliki ruang yang

luas dalam kehidupan mereka untuk bersosialisasi—mulai dari pertemuan di teras rumah hingga membuat setiap toko di kota terbuka bagi keluarga dan teman untuk mampir dan mengobrol.

Saat ini, dunia internet yang begitu cepat, pesan instan, e-mail, dan telepon seluler telah

membuat kita kurang sabar dengan hubungan pribadi kita yang lamban. Kita tinggal meng-klik suatu situs web dan bingo! Kita langsung dibawa ke apa pun yang kita butuhkan. Beberapa detik kemudian, kita tahu bahwa pesanan kita sudah masuk ke dalam e-mail kita. Jika kita harus menunggu sesuatu untuk diunduh, kita menjadi kesal. Lebih cepat sepertinya sama dengan lebih baik. Kita berharap teman dan keluarga bereaksi dengan cepat terhadap pertanyaan kita, kepedulian kita, dan kebutuhan kita. Kita ingin mereka memahami percakapan seefisien ketika kita mengunduh artikel di situs web favorit kita.

Agar mudah berbicara dengan orang, Anda harus benar-benar yakin bahwa Anda atau mereka adalah orang yang menarik. Dan bahkan meyakini hal ini saja tidaklah mudah.

—MIGNON MCLAUGHLIN

Kita berbicara dalam bahasa singkatan atau akronim (CIA, CEO, COD, CPA, CBS, CNN, CPR, CST—dan itu hanya beberapa kombinasi dari satu huruf dalam alfabet), dalam singkatan atau kata yang diperpendek ("Just a sec!"—sebenarnya "Just a second!").

Sindrom cepat ini memengaruhi kebanyakan dari kita dan yang harus dipikirkan sebelum menghadiri acara sosial. Secara sadar, buang jauh-jauh yang lainnya dari pikiran Anda, turunkan ritme diri Anda, dan bersiaplah menghadapi apa pun yang akan terjadi. Anda juga bisa bersikap tegang jika Anda mau, tetapi Anda akan tampak tidak menarik bagi siapa pun.

Selain mempersiapkan diri agar merasa percaya diri dan santai, lengkapilah diri Anda dengan berita terkini, dengan membaca paling tidak satu surat kabar sehari dan mungkin majalah mingguan selain bacaan dalam bidang Anda. Anda tidak harus mengetahui segalanya, tetapi Anda harus siap membahas atau paling tidak terlihat tahu apa yang sedang bicarakan ketika ada orang yang mengangkat isu *headline* hari itu.

Percakapan adalah semacam lampu senter kecil, yang dengannya Anda menjelajahi gua yang belum pernah Anda masuki sebelumnya. Anda tidak akan pernah bisa menduga apa yang akan Anda temui.

—MARGARET LEE RUNBECK

Langkah Pertama

Salah satu cara yang lazim dan efektif digunakan untuk melakukan kontak dengan orang baru atau orang yang tampak tidak terlalu asing adalah dengan mengulurkan tangan untuk bersalaman sambil secara bersamaan menyebutkan nama Anda. "Hai. Carlos Rodriguez." Kebanyakan orang akan menjawabnya dengan menyebutkan nama mereka. Kemudian tentu saja bola kembali ke lapangan Anda, jadi bersiaplah dengan kalimat atau pertanyaan selanjutnya agar percakapan tetap bergulir.

Saling menyebutkan nama di awal merupakan hal yang baik. Jika Anda menunggu sampai sudah berbicara terlalu mendalam, sepertinya aneh untuk kembali dan memperkenalkan diri Anda seolah Anda tidak memiliki sejarah berbincang-bincang sama sekali.

Di atas bukit sana Anda hampir tidak pernah langsung membahas masalah bisnis. Pertama, Anda harus menyapa mereka dan berbicara mengenai apa saja kecuali tujuan Anda datang, dan akhirnya, ketika nyamuk mulai menggigit, Anda utarakan apa yang ada di pikiran Anda. Namun Anda harus selalu berhati-hati agar tidak menyinggung perasaan.

—PHYLLIS REYNOLDS NAYLOR

Setelah Anda menggunakan teknik ini beberapa kali, Anda akan merasa nyaman selama beberapa detik pertama dalam setiap obrolan.

Mulailah berbicara mengenai hal-hal yang kecil atau sepele, secara timbal balik, hingga mendapati topik yang sama-sama Anda sukai. Biarkan percakapan tersebut mengalir dengan sendirinya. Jika Anda tetap sigap dan

mengembalikan bola yang lawan bicara Anda pukul ke Anda, Anda akan seahli orang yang terbiasa melakukan percakapan.

Acara sosial Anda barangkali tidak akan berlangsung di atas bukit, namun bersiaplah untuk melalui masa pemanasan. Pelan-pelan masuk ke dalam percakapan agar tidak menyinggung perasaan adalah cara terbaik untuk memulai.

Yang Boleh Dilakukan

- Tersenyum dan melakukan kontak mata dengan lawan bicara Anda.
- Berfokus pada lawan bicara Anda. Lupakan penampilan, kecerdasan, kepandaian, dan keterampilan sosial Anda. Abaikan kipas di langit-langit, minuman yang tertumpah di sisi lain ruangan, tawa terbahak-bahak di belakang Anda. Jika Anda sepenuhnya memerhatikan lawan bicara Anda, Anda akan dengan sendirinya tampak sebagai orang yang menarik, cerdas, lucu, dan mudah bergaul.

Ceritakan sesuatu mengenai diri Anda. Beberapa tahun yang lalu, Edmond dan Jules de Goncourt menulis, "Jangan pernah bicarakan diri Anda kepada orang lain; sebaliknya, buat mereka berbicara mengenai diri mereka; di sana ada seni menyenangkan orang lain. Setiap orang mengetahuinya dan setiap orang melupakannya." Barangkali demikian.

Pendapat de Goncourt bersaudara ada benarnya, tetapi juga kurang tepat. Jika setiap orang menolak membicarakan diri mereka sendiri sambil pada saat yang sama mencoba membuat orang lain melakukannya, tidak akan ada percakapan sama sekali. Tunjukkan rasa tertarik Anda pada orang lain. Namun ada bagian percakapan yang harus diseimbangkan. Jika lawan bicara Anda mulai memberikan sedikit informasi mengenai dirinya, Anda juga harus melakukan hal serupa.

- Buat percakapan Anda kombinasi antara pernyataan ("Saya mendengar anak perempuan mereka pengasuh bayi yang dapat diandalkan"), pertanyaan ("Apakah Anda tinggal di lingkungan ini?"), dan sedikit tentang diri sendiri ("Saya bertemu Justin ketika sama-sama dinas di militer").
- Seimbangkan antara menceritakan hal yang menarik mengenai diri Anda (Henry Van Dyke berkata, "Rasa ego yang wajar merupakan garam percakapan. Anda tidak menginginkannya terlalu banyak; namun jika tidak ada sama sekali, semuanya akan terasa hambar") dan membuat diri Anda sedikit terlihat hebat (Menurut Mary H. Waldrip, "Ketika seseorang memuji dirinya sendiri, ia selalu menyampaikannya dengan terlalu tinggi").
- Libatkan setiap orang di kelompok kecil Anda ke dalam percakapan yang berlangsung. Perhatikan orang yang agak malu namun berupaya menyampaikan sesuatu dan katakan, "Paul? Sepertinya Anda mau bilang sesuatu?" Atau, kepada siapa saja yang belum berkesempatan berbicara, "Jean, Anda dengar apa yang tadi disampaikan? Bagaimana menurut Anda?"

Orang asing... adalah teman Anda yang belum Anda kenal.

—MARGARET LEE RUNBECK

Di kelompok yang terdiri atas enam orang atau kurang, semuanya harus dilibatkan dalam topik yang sama. Bila ada dua orang yang berbicara berdua saja sementara yang lainnya masih membahas topik yang sama, orang akan merasa tidak nyaman.

Jika Anda yang melakukannya, sebaiknya memisahkan diri dari kelompok atau turut membicarakan masalah yang sama dalam kelompok tersebut.

- Kembangkan sensitivitas. Belajarlah mengamati raut wajah dan bahasa tubuh orang lain. Percakapan adalah kegiatan dua orang atau lebih. Semakin Anda membantu orang terlibat di dalamnya, semakin sukses percakapan Anda, dan Anda akan semakin disenangi.
- Hindari jawaban satu kata. Jika Anda ditanya dengan pertanyaan tertutup di mana jawabannya hanya "ya" atau "tidak" ("Apakah Anda bermain golf?"), tambahkan sesuatu pada jawaban Anda ("Tidak. Tetapi saya menonton *the Open* di televisi minggu lalu. Apakah Anda melihatnya juga?") Jika tidak, percakapan tersebut akan diam di tempat saja.
- Perhatikan gerak-gerik yang menunjukkan lawan bicara Anda hilang minat atau ketertarikan pada Anda atau percakapan. Seringkali ini bukan hal yang bersifat pribadi. Kebanyakan orang di pertemuan sosial memiliki jam tubuh yang memberitahu kapan saatnya berlanjut atau berpindah kelompok.

Selain itu, karena adanya batasan dalam percakapan sosial, Anda bisa jadi menggali lebih dalam topik percakapan tersebut atau meninggalkannya karena harus berbaur dengan yang lainnya. Pilihan pertama bukanlah pilihan yang baik karena orang bisa jadi merasa tidak sabaran. Acara sosial bukanlah acara yang tepat untuk melakukan diskusi mendalam.

Obrolan ringan tidaklah harus brilian. Setiap orang "basi". Setiap orang terlibat dalam "basa basi" yang tidak mengatakan hal yang cerdas atau penting. Obrolan ringan semacam ini perlu untuk tetap melancarkan hubungan.

—LEE GIBLIN

Sisipkan jeda dalam percakapan Anda. Jeda bisa bersifat hangat, bermusuhan, netral, menantang, atau pasif-agresif. Bila bersifat nyaman, jeda itu memberi kesempatan berbicara bagi orang yang kurang

cepat tanggap di kelompok serta membuat setiap orang merasa rileks. Jika Anda termasuk orang yang jarang berbicara, hargai itu. Biarkan orang lain mengetahui bahwa Anda turut serta dalam percakapan dengan memberikan ungkapan atau perkataan yang mendukung dan dengan perhatian yang menunjukkan ketertarikan Anda. Orang

Ada sedikit sekali orang yang tidak menjadi lebih menarik ketika mereka berhenti berbicara.

—MARY LOWRY

yang diam sajalah yang menjadi masalah, bukan orang yang memang bersifat agak tertutup. Selain itu, selalu ada kemungkinan sebagaimana yang dinyatakan oleh Mary Lowry.

- Ajukan pertanyaan yang baik agar percakapan terus mengalir (baca Bab 5).

Yang Tidak Boleh Dilakukan

- Jangan memonopoli percakapan. Anda berbicara *dengan* seseorang, bukan *kepada* seseorang. Jika Anda tidak tahu persis apakah Anda memonopoli percakapan atau tidak, bandingkanlah berapa lama Anda bicara dan berapa lama lawan bicara Anda bicara. Jika orang yang ada di kelompok Anda tampak benar-benar tertarik dengan apa yang Anda katakan (biasanya ditandai dengan adanya pertanyaan yang baik), Anda bisa mendapati semangat kekeluargaan. Namun jika ada orang yang menyela atau berdiam diri saja, ini hanya karena mereka bersikap sopan dan Anda barangkali telah memonopoli percakapan.
- Jangan bercerita terlalu banyak. Orang yang baru Anda kenal tidak akan suka mendengar perceraian Anda (tak peduli betapa terlihat simpatiknya mereka), keluhan Anda terhadap Kantor Pajak, situasi yang benar-benar membuat Anda marah, suka duka kehidupan cinta Anda, seberapa besar penghasilan Anda (atau pengeluaran Anda), atau kecanduan Anda pada suatu kegiatan sekarang ini. Obrolan ringan seperti halnya daerah penyangga di mana bendera putih dapat dikibarkan dan mereka yang berada di bawah perlindungannya dapat menikmati percakapan tanpa

khawatir akan ranjau darat. Informasi yang sensitif, emosional, atau sangat pribadi harus menunggu hingga hubungan yang tercipta sudah masuk agak dalam.

- Jangan berbicara terlalu keras. Jelas, siapa pun yang melakukannya pasti tidak menyadarinya, jadi dalam hal ini Anda barangkali termasuk orang yang melanggar namun tidak sadar. Lain waktu Anda berbicara dalam suatu kelompok, bandingkan tingginya suara Anda dengan suara orang lain.
- Jangan memotong pembicaraan orang lain atau menyelesaikan kalimatnya. Di perusahaan yang sopan, siapa pun yang berbicara berarti sedang berkesempatan memengaruhi pendengarnya; sementara orang lain menunggu beberapa saat atau setelah jeda tertentu sebelum mendapat giliran berbicara untuk memastikan bahwa orang tersebut telah selesai berbicara.
- Jangan melirik jam tangan atau memandang sekeliling ruangan ketika seseorang sedang berbicara dengan Anda (gunakan perjalanan Anda ke meja makan untuk melihat siapa saja yang berada di sana). Sebagaimana dikatakan oleh Anne-Sophie Swetchine beberapa abad yang lalu, "Perhatian adalah sanjungan yang diam dan bertahan lama." Jadi perhatikanlah. Lawan bicara Anda akan pulang sambil menganggap Anda seorang pembicara yang berbakat.
- Jangan mengoreksi pengucapan, tata bahasa, atau fakta yang disampaikan seseorang, kecuali, utamanya dalam hal fakta, memang benar-benar penting untuk secara diplomatis membuat perbaikan. Ada orang yang benar-benar bangga akan dirinya karena bisa membenarkan orang lain. Jika ada yang

Tak seorang pun pernah menyesal karena telah berbicara terlalu sedikit, tetapi karena telah berbicara terlalu banyak.

—PHILIPPE DE COMMYNES

Lawan bicara Anda tidak akan pernah melihat secara langsung kepada Anda, tetapi ke sekeliling ruangan, mencari jawaban terhadap pertanyaan pesta koktail yang biasa diajukan, "Siapa saja yang hadir malam ini?"

—LETITIA BALDRIGE

melakukan ini pada Anda, katakan "Terima kasih", dan terus lanjutkan apa yang Anda katakan.

- Jangan pernah meminta—betapa pun tidak langsungnya, cerdasnya, atau halusnya—saran dari seorang tukang pipa, teknisi komputer (yang sangat dibutuhkan saat ini), pialang saham, ahli lanskap, dan profesional lainnya.
- Jangan gunakan jargon, bahasa istilah internal, *slang*, atau bahasa yang jorok di acara sosial, kecuali Anda yakin bahwa Anda bersama orang yang bercara pandang sama, atau kecuali jika lawan bicara Anda yang memulai.
- Jangan pernah mencoba mengalahkan lawan bicara Anda. Jika mereka pernah ke Paris selama seminggu, jangan katakan Anda pernah ke sana juga selama sebulan. Anda pasti bisa membahas apa yang Anda berdua sukai dari Paris, tetapi berhati-hatilah untuk tidak mencuri kesenangan orang lain. Bahkan Anda sendiri—kemudian—akan menyesali perbuatan itu.
- Pikirkanlah dua kali sebelum menceritakan sebuah lelucon (Baca Bab 6).
- Jangan anggap lawan bicara Anda sudah menikah karena Anda sudah menikah atau menganggapnya masih lajang karena Anda juga lajang atau ia heteroseksual karena Anda juga demikian. Alih-alih bertanya, "Apakah Anda sudah menikah?" atau "Apakah Anda punya anak?", katakan, "Bagaimana keluargamu?" atau "Anda tinggal bersama keluarga di daerah ini?"
- Jangan menceritakan anak Anda dengan terlalu terperinci, kecuali dengan teman yang mengetahuinya dan benar-benar ingin mendengar kabar tentangnya. Ketika ada orang yang menanyakan anak-anak Anda, ini sama halnya dengan sapaan ritual, "Bagaimana kabar Anda?" Mereka ingin Anda mengatakan, "Baik", dan kemudian berbicara mengenai hal yang mereka sukai.

Orangtua yang memiliki anak kecil harus menyadari bahwa hanya sedikit orang, dan barangkali tidak ada seorang pun, yang akan merasa anak mereka semenarik yang mereka sendiri pikirkan.

—BARBARA WALTERS

Situasi Khusus

- Jika Anda melakukan kesalahan—dan tentunya Anda pernah. Setiap orang juga pernah demikian—jangan panik. Mengatakan sesuatu yang Anda sesali, menumpahkan minuman, atau salah menyebut nama seseorang adalah hal yang lumrah terjadi. Walau ada orang yang mengatasi situasi ini secara ironis atau humor ("Saya tahu benar selera saya kurang bagus" "Memangnya tadi saya mengatakan demikian?"), cara yang biasanya diterima adalah permintaan maaf yang sungguh-sungguh ("Saya benar-benar minta maaf. Saya akan menelepon Anda besok untuk mencari cara agar saya bisa menggantinya") diikuti dengan tidak mengungkit-ungkitnya lagi. (Baca Bab 7 mengenai menangani kesalahan).

- Jika Anda bertemu seorang selebriti di suatu acara, yang terbaik adalah jika orang lain memperkenalkan sang selebriti kepada Anda, tetapi Anda secara berdiplomasi bisa memperkenalkan diri Anda jika itu tidak berarti

Berdiplomasi adalah seni membuat orang merasa nyaman ketika itu benar-benar tempat yang Anda inginkan mereka berada di sana.

—ANN LANDERS

menyikut kanan-kiri agar bisa berjalan mendekati sang selebriti. Aturannya sebagai berikut: (1) Jangan terlalu menyanjung—apa yang Anda katakan kepadanya sangat mungkin bukan merupakan hal baru baginya; satu kalimat yang mengakui prestasinya sudahlah cukup ("Saya sangat mengagumi hasil karya Anda"). (2) Singkatlah, lalu beralihlah ke yang lain agar orang lain berkesempatan bertemu dengan sang selebriti. Jika Anda punya alasan untuk berbicara panjang lebar dengannya, acara sosial bukanlah tempatnya. Bertanyalah kepada orang yang mengi-ringi sang selebriti mengenai cara terbaik untuk menghubungi sang selebriti atau stafnya. (3) Jangan menyatakan keterkejutan bahwa sang selebriti ternyata jauh lebih muda, lebih tua, lebih gemuk, lebih pendek, lebih botak daripada yang Anda kira. (4) Jangan mendekati ses-

orang yang sedang makan atau mencoba untuk santai. (5) Jangan panggil nama depan mereka kecuali Anda memang diminta untuk demikian; betapapun Anda merasa orang tersebut tidak asing bagi Anda, Anda adalah orang asing bagi mereka. (6) Jika Anda merasa harus meminta tanda tangan, sediakan pena dan kertas terlebih dahulu. (7) Jangan langsung meminta maaf karena tidak sempat menonton film terakhir sang selebriti atau membaca buku terakhir yang ditulisnya.

Jika Anda berkesempatan berbicara berdua cukup lama dengan sang selebriti, jangan ajukan pertanyaan penggemar yang sering kali mereka jawab ("Bagaimana rasanya ...?" atau lebih buruk lagi, "Pernah tidak Anda bertemu Josh Hartnett/Madonna?"). Bertanyalah sesuatu yang bersifat netral: "Anda sudah pernah berkeliling di kota kami?" "Anda tentu tahu bahwa sekarang sedang musim angin tornado. Anda pernah melihatnya?"

Selebriti biasanya tahu lebih dari sekadar profesi mereka, jadi Anda bisa mencoba topik pembicaraan lainnya, seperti olahraga, perjalanan, berkebun, buku baru, koleksi perangko, binatang, atau memasak.

Ada orang yang dikenal mendekati orang terkenal di suatu pesta dan bertanya, "Apakah saya mengenal Anda? Apakah Anda seorang yang ternama? Apakah Anda orang penting?" yang demikian memang ada.

Topik Percakapan

Pertemuan sosial menghasilkan berbagai topik percakapan, dan ada banyak topik percakapan yang memang tidak terstruktur atau acak. Suatu topik yang diterima dan bahkan ingin sekali dibicarakan di dalam satu kelompok barangkali tidak dapat diterima dan barangkali menjadi semacam bencana bagi kelompok yang berjarak tidak begitu jauh dari kelompok pertama. Kuncinya adalah mengetahui siapa yang menjadi lawan bicara Anda. Ketika Anda sedang bersama keluarga atau teman atau orang yang pernah bekerja bersama selama bertahun-tahun, Anda bisa membicarakan hampir semua hal yang Anda suka.

Akan tetapi, jika Anda bersama seseorang yang belum Anda kenal baik, dalam acara sosial atau bisnis di mana obrolan ringan terjadi, Anda mungkin harus mengetahui daftar topik percakapan yang bisa dan tidak bisa diangkat. Pada intinya, pengetahuan ini memberikan Anda "lampu percakapan".

Hal yang harus selalu diingat adalah menghindari topik yang kontroversial. Bicarakan hal-hal yang ringan dan umum serta tidak menyinggung orang lain.

Anda harus bergantung pada perasaan dan kepekaan Anda mengenai apa yang tepat dan pas untuk dibicarakan. Sebagai contoh, topik tentang uang dulu dianggap tidak boleh dibicarakan di acara sosial, tetapi di banyak acara sekarang ini, topik tersebut adalah topik yang dianggap menarik.

Sekarang uang adalah topik favorit dalam percakapan di banyak acara. Kolom keuangan di surat kabar harian banyak dibaca orang sebagaimana kolom olahraga dan komik. Barangkali tidak pernah ada pesta koktail yang di dalamnya tidak dibicarakan masalah pajak, biaya hidup, atau harga rumah. Di lingkaran gosip, siapa melakukan apa dengan siapa hanya dapat dikalahkan oleh siapa membayar berapa banyak untuk apa.

—HERB GOLDBERG DAN
ROBERT T. LEWIS

Topik yang Patut Dipertimbangkan

Anekdot, pendapat, pengamatan
Buku
Perubahan iklim
Acara atau isu masyarakat
Komputer
Keluarga—Anda dan mereka
Kartun Favorit di surat kabar
Makanan yang dihidangkan
Hobi
Acara lokal
Film
Perangkat teknologi baru

Restoran yang baru dibuka
Artikel surat kabar yang tidak kontroversial
Binatang piaraan
Perumahan
Olahraga
Acara televisi
Seni
Lalu lintas
Rencana liburan
Cuaca

Topik yang Perlu Dihindari

Pesta yang lawan bicara Anda tidak diundang datang
Memperluas jaringan secara terang-terangan
Komentar mengenai pakaian, perilaku dan perkataan orang lain
Keluhan
Masalah yang rahasia
Isu yang kontroversial (seperti aborsi, bunuh diri yang dibantu, hukuman mati, sistem kesejahteraan, tindakan tegas, cara beribadah, pendidikan seks di sekolah dan lingkungan)
Kritikan
Kematian
Cerita panjang lebar mengenai kehebatan Anda bermain golf atau olahraga lainnya
Masalah rumah tangga
Masalah pekerjaan yang berlebihan
Gossip
Cerita panjang lebar mengenai perjalanan Anda
Uang
Kegagalan, kesalahan, dan kelemahan pribadi
Masalah pribadi
Politik
Harga barang

Jangan gemar menggossip...Orang yang menjelek-jelekkan orang lain pada akhirnya selalu mendapatkan sedikit bagian atas diri mereka sendiri.

—ANN LANDERS

Pernyataan yang menjelek-jelekan
Cerita acara TV yang Anda tonton
Agama
Gaji—Anda dan mereka
Seks
Kehidupan cinta lawan bicara Anda
Masalah kerja
Anak Anda—betapa cerdasnya mereka
Perceraian Anda
Cucu-cucu Anda
Kesehatan atau penyakit Anda

Ungkapan Pemicu Percakapan

Cara lazim yang digunakan untuk memulai suatu percakapan adalah membuat pernyataan mengenai acara yang berlangsung atau hal-hal yang ada di sekeliling, lalu mengajukan pertanyaan yang bersifat terbuka, seperti: "Saya tahu Robert dan Julia merawat sendiri kebun mawar yang luar biasa tersebut. Bagaimana Anda bisa kenal mereka berdua?"

Kali pertama di mana bergantung pada Anda untuk berbicara, cobalah kalimat pembuka sebagai berikut:

- "Ann Freeman [berjabat tangan]. Kita bertemu di piknik tahun lalu."
- "Anda bekerja di Mac atau di PC?"
- "Apakah Anda juga kebetulan penggemar tim Lakers?"
- "Apakah Anda juga sering nonton film? Saya sendiri penggemar film dan selalu mencari teman penggemar lainnya."
- "Anda baru tinggal di lingkungan ini? Apakah Anda baru pindah? Jika ada yang bisa saya bantu, bilang saja."
- "Apakah Anda membaca buku atau apa pun yang bagus belakangan ini?"
- "Apakah suhu tertinggi hari ini sama sebagaimana yang diramalkan?"

"Tahukah Anda, wanita yang ada di sana adalah walikota kita yang baru? Ia bukan hanya cantik, tetapi juga tampak sangat mampu."

"Anda lihat dinding batu di halaman belakang tadi?"

"Apakah Anda melewati bagian jalan tol yang ditutup saat menuju ke sini malam ini?"

"Apakah Anda juga berkebun? Saya sedang memikirkan cara agar kelinci-kelinci tidak masuk, dan saya ingin bertanya kepada Anda jika Anda tahu caranya."

"Anda kenal setiap orang yang hadir di sini?"

"Anda kenal kebanyakan para tamu?"

"Maaf, jam berapa sekarang?"

"Apakah Anda tinggal di dekat sini?"

"Setiap orang tampaknya menyukai pesta ini."

"Maaf, Anda kenal orang yang

memakai dasi hijau di sebelah sana? Saya rasa saya pernah bertemu dengannya, tetapi tidak ingat di mana."

"Anda sudah ke balkon? Pemandangannya sungguh luar biasa."

"Anda sudah lama tinggal di sini?"

"Anda sudah berbicara dengan wanita berbaju merah itu? Ia tahu banyak mengenai membaca nasib lewat telapak tangan."

"Anda sudah coba *sushi*?"

"Halo! Saya Barbara Bowles, kakak Betsy dari Boston."

"Hai! Saya Walford Springs, dan Anda...?"

"Bagaimana Anda bisa mengenal tuan rumahnya?"

"Bagaimana kabar Anda belakangan ini?"

"Saya tidak bisa melupakan efek magis dari begitu banyak lilin yang ada di ruangan ini."

"Saya kira Anda tidak tahu judul lagu ini."

"Saya kira Anda belum pernah menonton film Craig Hurley."

"Jika memang benar Anda orangnya, saya sudah mendengar banyak hal yang baik mengenai Anda!"

Percakapan yang ideal haruslah berupa pertukaran pikiran, dan bukan, sebagaimana yang diyakini oleh mereka yang selalu mengkhawatirkan kekurangan, berupa cerita humor atau cermah.

—EMILY POST

"Saya dengar Anda ketua baru festival Cinco de Mayo—selamat!"

"Saya baru selesai membaca buku terbaik—jika Anda punya waktu, mungkin Anda mau membacanya juga."

"Saya belum mengenal perusahaan Anda. Bisa tolong ceritakan sedikit mengenainya?"

"Saya benar-benar menantikan akhir pekan ini—bagaimana dengan Anda?"

"Saya merasa lemas sekali karena panasnya cuaca. Berapa suhu yang ideal menurut Anda?"

"Saya sempat melihat logo klub tenis Anda. Anda bisa merekomendasikan orang yang bisa mengajari saya main tenis?"

"Saya pernah menumpahkan segelas anggur di atas karpet berwarna krem, dan sejak itu, saya merasa takut makan atau minum sekaligus sambil mengobrol seperti ini."

"Saya tahu Anda bekerja di bidang astronomi. Apakah ketertarikan Anda pada bintang dimulai ketika Anda masih anak-anak atau baru belakangan ini?"

"Saya sering melihat Anda di lingkungan ini, tetapi sepertinya kita belum berkenalan. Nama saya Julia Romero."

"Siapa yang menyediakan makanan ini? *Hor d'oeuvres*-nya luar biasa dan sangat enak."

"Seharian tadi saya bekerja hingga tidak sempat makan siang, jadi maaf kalau saya makan banyak malam ini."

"Saya dan istri baru saja pindah ke perumahan ini. Kami hanya selang tiga rumah dari rumah Anda. Omong-omong Anda tahu pengasuh bayi yang bisa diandalkan?"

"Pernahkah ada rusa masuk ke halaman Anda musim gugur ini?"

"Melihat anak-anak bermain di taman saat menuju ke sini mengingatkan saya pada musim panas ketika saya masih anak-anak. Apa yang dulu biasa Anda lakukan saat liburan ketika masih remaja?"

"Ada yang mengatakan kepada saya bahwa saya harus bertemu dan berbicara dengan Anda."

"Jadi, bagaimana pekerjaan Anda hari ini?"

"Membuat hidangan ini pasti sangat sulit—barangkali karena saya tidak pandai memasak. Bagaimana dengan Anda? Apakah Anda suka memasak?"

"Musik ini mengingatkan saya ketika saya masih berusia enam belas tahun, dan saat itu musik adalah segalanya bagi saya. Apakah dulu Anda juga demikian?"

"Kami baru tinggal di sini. Berapa derajat suhu yang paling dingin di sini?"

"Hidangannya luar biasa enak! Saya lihat Anda juga sangat menyukai udangnya."

"Mengapa Anda memilih bagian dari negara ini?"

"Apa yang membawa Anda ke daerah ini?"

"Bagaimana menurut Anda rak buku yang dibuat oleh Dave?"

"Di mana kampung halaman Anda?"

"Apakah Anda akan pergi ke tempat yang spesial di musim panas ini?"

"Anda sepertinya tidak asing bagi saya, tapi saya tidak yakin kita pernah bertemu."

"Anda terlihat bugar. Boleh saya tahu jenis latihan yang Anda ikuti?"

"Saya tahu Anda di bidang ritel. Secara umum, bagaimana internet memengaruhi bisnis Anda?"

"Hmm, ini kue *spring roll* yang paling enak!"

Keberhasilan dalam percakapan adalah kurang bersikap lebih pandai dari orang lain dan meninggalkan kepandaian orang lain; orang yang pergi setelah berbicara dengan Anda, yang puas dengan dirinya dan kepandaianya, sebenarnya sangat senang dengan Anda.

—LA BRUYÈRE

Jika Mereka Berkata... Anda Berkata

Perhatikan pola berikut: tanggapan yang pas diikuti dengan pertanyaan sehingga Anda tetap menjaga bola percakapan melayang di udara.

Jika Mereka Berkata	Anda Berkata
"Hai! Saya John Corcoran."	"Senang bertemu Anda. Saya Tonya Hughes, teman dan rekan kerja Jenny. Bagaimana Anda bisa mengenal Jenny dan Vince?"
"Um, apakah saya mengenal Anda?"	(Sambil tersenyum) "Yah, Anda sendiri yang tahu jawabannya. Saya Jessica Alba, dan saya tinggal di jalan ini. Apakah Anda tinggal di daerah ini?"
"Sebenarnya saya malu, tetapi saya benar-benar lupa nama Anda."	"Sudah, tidak usah dipikirkan. Saya juga lupa beberapa nama. Nama saya Leroy Ashce. Saya rasa kita pernah bertemu di pesta liburan mereka tahun lalu. Anda juga hadir di sana, kan?"
"Kami baru pindah ke sini minggu lalu."	"Selamat datang! Anda pasti akan menyukainya. Saya akan senang memberitahu Anda mengenai apa pun yang bisa saya ceritakan tentang daerah di sini dan memberitahu nama penjaga bayi dan guru piano. Apakah Anda butuh jasa seperti itu?"
"Anda sudah mencoba es krim buatan sendiri ini?"	"Ya sudah. Dan saya meminta resepnya juga. Apakah Anda suka memasak?"
"Anda pernah melihat koleksi perangkat minum teh anak-anak?"	"Belum! Di mana? Maukah Anda memperlihatkannya? Apakah ini juga menjadi kegemaran Anda?"
"Apakah Anda tinggal di daerah ini?"	"Tidak, saya tinggal di daerah Nash Village. Anda di mana?"
"Anda tahu kapan kuartet tersebut akan tampil?"	"Sekitar jam delapan. Apakah Anda tertarik dengan musik?"
"Saya tak kenal seorang pun di sini! Apakah Anda kenal?"	"Sebenarnya, saya hanya kenal dua orang. Mari saya perkenalkan Anda kepada mereka. Bagaimana Anda bisa datang ke acara ini jika Anda tidak kenal seorang pun?"

Kalimat Penutup

Bila sudah saatnya berpindah ke kelompok lain, Anda bisa menutup percakapan dengan mengatakan hal berikut:

(Jabat tangan yang mantap dan) "Senang berbicara dengan Anda."

"Maaf, saya harus ke kamar kecil."

"Saya masih mendengar ibu saya berkata, 'Berbaur! Berbaur!'
Saya barangkali harus... Anda tahulah, berbaur!"

"Saya ingin makan siang. Ini kartu nama saya jika Anda ingin menelepon saya bila ada waktu."

"Saya harus menyampaikan sesuatu kepada Frank, tetapi semoga kapan-kapan kita bertemu lagi."

"Saya harap Anda menikmati sisa acara malam ini."

"Saya akan mengirimkan kepada Anda fotokopi artikel yang tadi kita obrolkan."

"Saya ingin mengambil minuman. Mungkin kita bertemu lagi nanti."

"Saya baru mau bilang pamit, tapi saya benar-benar sangat suka berbicara dengan Anda."

"Semoga kita bisa bertemu lagi kapan-kapan."

"Saya harus berkeliling—malam ini ada begitu banyak orang yang belum saya kenal."

"Saya sudah berjanji kepada Karen untuk membantu mengisi kembali nampan ini. Saya harus pergi memeriksanya."

"Saya melihat Chris Dodge. Mari ikut saya dan saya akan memperkenalkan Anda padanya."

"Rasanya saya harus ke meja hidangan sebelum semua kue kepiting habis."

"Senang sekali berkenalan dengan Anda."

"Saya sangat menikmati percakapan kita. Barangkali nanti kita akan bertemu lagi."

"Saya ingin berbicara dengan Lee sebelum ia pulang."

"Saya tidak ingin mendominasi Anda, tapi saya sangat senang bisa berbicara dengan Anda."

"Maria sudah memberi tanda dari tadi—saya harus datang dan mencari tahu apa yang sebenarnya ia inginkan."

"Terima kasih mau menunjukkan kepada saya dunia koleksi bak tinta."

BAB 13

Berbicara dengan Siapa Saja di Tempat Umum

Setiap kehidupan seseorang dijalani sebagai serangkaian percakapan.

—DEBORAH TANNEN

Pendahuluan

Percakapan di tempat umum telah menurun drastis dalam satu abad terakhir. Terutama disebabkan karena adanya mobil dan televisi, orang tidak lagi berdiri di trotoar, atau di depan toko di pusat kota yang kecil sambil mengobrol. Karena pengaruh kehidupan bisnis saat ini yang sangat cepat dan jawaban yang cepat dari komputer, kita menjadi tidak sabar ketika berdiri mengantre. Mengobrol dengan seseorang bisa memperlambat kita. Bagaimana jika sudah saatnya kita memutuskan obrolan tersebut, tetapi tampaknya lawan bicara masih terus ingin berbicara?

Akan tetapi, adakalanya Anda berbicara dengan seseorang dalam ruang yang tidak bisa dikembalikan di antara rumah dan tempat kerja: bandara, pesawat udara, supermarket, toko buku, tempat cuci umum, mal, ruang tunggu, bar, antrean karcis konser dan film, tempat penitipan anjing, kolam renang umum, dan kantor pos.

Anda bertemu dengan dua jenis orang di muka umum, yakni orang yang Anda kenal dan yang belum Anda kenal. Dari mereka yang Anda kenal, sebagian barangkali hanya kenalan sosial saja, sementara yang lainnya bisa jadi koneksi bisnis.

Kenalan sosial adalah yang paling mudah karena Anda sudah me-

Ingat bahwa orang yang Anda ajak bicara seratus kali lebih tertarik dengan diri mereka sendiri dan keinginan serta masalah mereka daripada dengan Anda dan masalah Anda.

—DALE CARNEGIE

ngetahui latar belakangnya, Anda tahu apa yang harus dibicarakan, dan Anda bisa mendapatkan percakapan yang bersifat jauh lebih pribadi. Dengan orang-orang dari tempat kerja, Anda harus lebih hangat daripada dengan orang yang belum dikenal, namun jangan tiba-tiba menjadi teman hanya karena Anda saling bertemu di luar tempat kerja. Ada semacam wibawa dan sedikit formalitas yang ikut terlibat. Dengan orang yang belum Anda kenal, Anda harus benar-benar sopan, yang dapat Anda tunjukkan dengan tersenyum dan menganggukkan kepala yang tulus, dan jika memang Anda berbincang-bincang, sifatnya menyangkut hal-hal yang umum dan keseharian.

Pertemuan yang kebetulan ini biasanya terlalu singkat untuk membicarakan masalah yang agak mendalam. Sebaliknya, percakapan yang "asal ceplos" atau menyangkut hal-hal yang sepele diterima dan bahkan dianggap tepat. Membicarakan masalah yang ringan adalah cara mengakui bahwa lawan bicara Anda adalah manusia, tanpa harus memasuki wilayah privasi atau ingin menjadi sahabat akrabnya hanya dalam beberapa menit.

Yang sering terjadi, percakapan ringanlah yang berlaku: "Coba saya punya kereta belanja. Saya hanya ingin mengangkut beberapa barang." "Saya juga akan melakukan hal sama." Menghela napas untuk menunjukkan simpati atau sedikit menggelengkan kepala dan Anda selesai.

Di kesempatan lain, jika Anda ditemani oleh seseorang selama lebih dari beberapa menit, percakapan tersebut bisa saja diperpanjang. Tetapi keduanya harus yakin bahwa lawan bicaranya tertarik untuk terus berbicara. Kalau hanya ada satu orang yang tertarik berbicara dan yang satunya lagi tidak tertarik berbicara, yang demikian tidak bisa dikatakan sebagai percakapan. Ketika satu pernyataan ditanggapi dengan pernyataan lainnya dan pertanyaan, dan itu ditanggapi lagi dengan pernyataan dan pertanyaan, kemungkinan sedang terjadi sebuah percakapan.

Di acara umum, setiap orang memiliki rasa ingin tahu yang berbeda,

itulah mengapa Anda menyadari keberadaan orang yang ada di sekitar Anda, tetapi tidak terlibat dalam hubungan yang mendalam dengan mereka.

Karena prioritas budaya yang terus berubah—terutama keterasingan diri akibat bekerja sehari-hari, terlalu sering berjam-jam sendirian di dalam mobil selama pergi pulang kerja, dan berjam-jam menonton televisi—kebanyakan dari kita saat ini mengalami isolasi atau keterasingan diri. Banyak dari kita yang memandang orang lain sebagai ancaman terhadap privasi, sumber daya, dan keberhasilan yang kita miliki. Karena alasan inilah, kontak atau hubungan kita dengan yang lain di tataran publik perlu bersifat baik, mendukung, dan mengikat, bukan hanya untuk menunjukkan itikad baik, tetapi juga untuk kesejahteraan kita dalam jangka panjang.

Yang Boleh Dilakukan

- Menyapa orang lain dengan senyum dan anggukan kepala, bila perlu. Balas sapaan setimpal dengan sapaan yang diberikan, seperti "Indah, ya, hari ini." "Ya, memang." Jelas, percakapan dapat berbeda-beda bergantung pada apakah lawan bicara Anda orang yang tidak Anda kenal, rekan kerja, atau teman baik. Yang biasanya dilakukan adalah menyamakan tingkat kehangatan, ketertarikan, atau panjangnya percakapan dengan lawan bicara Anda. Keadaan yang nyambung menghasilkan rasa nyaman dan saling menyukai.
- Mengatakan sesuatu yang bersifat memuji selama tidak terlalu pribadi, seperti: "Wah, anak yang manis!" "Saya benar-benar suka payung Anda." "Boleh saya sampaikan bahwa Anda benar-benar sangat sabar terhadap resepsionis tersebut?" "Tato Anda luar biasa!" "Saya setuju dengan tulisan yang ada di kaus Anda." "Itu jenis anjing favorit saya."
- Memanfaatkan petunjuk visual yang bisa dijadikan bahan obrol-

Apakah pujian? Pujian adalah hal-hal yang Anda katakan kepada orang ketika Anda tidak tahu apalagi yang harus dikatakan.

—CONSTANCE JONES

an, seperti: Apakah kereta belanja orang itu penuh dengan peralatan berkebun? Apakah mereka memiliki anjing yang diikat lehernya? Apakah mereka mengenakan sepatu lari yang sama dengan yang Anda beli? Apakah pilihan politik Anda sesuai dengan pilihan politik Anda? Apakah mereka ditemani dengan anak-anak? Apakah tas mereka penuh ditemplei dengan stiker dari seluruh dunia? Apakah mereka mengenakan *sweatshirt* dari almamater Anda?

- Membiarkan ekspresi pribadi mereka. Ketika di muka publik, yang penting adalah bersikap penuh hormat dan tidak mengancam. Jika Anda melihat seseorang yang melakukan atau mengenakan atau membaca sesuatu yang tidak lazim, jangan meminta penjelasan darinya.
- Melibatkan mereka yang menggunakan kursi roda bila Anda melihatnya. Banyak orang akan tersenyum kepada orang yang tidak dikenal yang paling tidak sejajar tatap-an matanya dan melupakan mereka yang tidak. Tidak perlu ada perlakuan khusus. Libatkan saja setiap orang yang ada di dekat Anda jika Anda menyapa orang atau mengajukan pertanyaan atau memulai suatu obrolan atau percakapan.
- Jika Anda berdiri dekat orang buta, sebaiknya Anda mengatakan halo kepadanya dan barangkali memberi komentar mengenai dinginnya atau lembapnya lingkungan. Mereka akan tahu bahwa Anda di dekatnya, jadi Anda tidak akan mengejutkannya. Pertanyaan yang sederhana ("Anda sudah pernah kesini?" "Anda pernah mendengar pembicara ini?" "Apakah ini kali pertama Anda berada di Phoenix?") akan memberitahu Anda apakah orang tersebut tertarik untuk melakukan percakapan atau tidak.

Bila Anda kebetulan melihat bahwa ada orang yang benar-benar sangat tinggi atau kelebihan berat badan, makan terlalu banyak atau menolak minuman sambutan, berambut merah atau berada di atas kursi roda, seharusnya menikah atau tidak boleh hamil—usahakan agar Anda tidak menceritakan apa yang Anda amati kepada lawan bicara Anda.

—JUDITH MARTIN

Yang Tidak Boleh Dilakukan

- Bila Anda bertemu orang yang belum Anda kenal, Anda tidak perlu memulai dengan saling memberitahu nama dan jabatan tangan, walau setelah obrolan yang agak santai Anda mungkin ingin melakukannya agar bisa lebih jauh berkenalan.
- Jangan kejar percakapan jika lawan bicara Anda tidak mau menanggapi. Tak peduli betapa membosankannya berdiri mengantre atau duduk di ruang tunggu, orang lain tidak berkewajiban menghibur Anda. Hal ini bisa terlihat jelas, tetapi ada sebagian orang yang ngotot merasa perlu berbicara, atau begitu kuatnya keinginan untuk menarik simpati lawan bicaranya sehingga tidak peka terhadap tanda-tanda bahwa lawan bicara Anda ingin ditinggal sendirian.
- Jangan memaksakan suatu percakapan dengan orang yang duduk di sebelah Anda selama dalam pesawat, kereta api, bus, atau kereta bawah tanah. Jika Anda sadar bahwa Anda adalah orang yang senang mengobrol dengan orang yang belum Anda kenal, carilah cara lain untuk menghabiskan waktu Anda, karena kecil peluangnya Anda bisa mendapati orang yang suka diajak mengobrol dengan orang yang belum dikenalnya. Perilaku yang diterima adalah menganggukkan kepala dan tersenyum dengan sopan ke arah lawan bicara Anda ketika Anda mencoba menenangkan diri Anda.

Mereka... berbicara semata karena mereka menganggap suara lebih dapat dikelola daripada berdiam diri saja.

—MARGARET HALSEY

Bila Anda kebetulan bertemu seseorang yang duduk di sebelah Anda dan terus-menerus memaksa Anda agar mau bercakap-cakap dengannya, katakan sesuatu, seperti:

"Maaf, tetapi saya perlu tidur di penerbangan ini."

"Saya tidak bisa mendengar apa pun di pesawat ini, jadi saya tidak suka mencoba mengobrol."

"Maaf, tetapi saya sudah menantikan penerbangan ini sepanjang hari supaya bisa diam dan merasa santai."

"Saya tidak pernah mengobrol selama dalam penerbangan—itu membuat saya gugup."

"Saya benar-benar butuh waktu ini untuk diri saya sendiri."

"Sepertinya saya terkena flu, dan sulit bicara. Sayangnya, saya juga menjadi kurang bisa mendengar."

"Rasanya saya akan terserang suatu penyakit—saya tidak boleh bernapas di hadapan Anda."

"Tenggorokan saya benar-benar serak dan saya perlu mengistirahatkannya. Moga-moga ini bukan infeksi saluran tenggorokan."

"Omong-omong, keluarga Anda sudah memiliki cukup asuransi jiwa? Saya punya berbagai macam polis yang dapat menutupi hampir semua situasi."

- Jangan menyentuh orang yang belum Anda kenal. Walaupun menepuk lengan atau bahu seseorang bertujuan untuk menunjukkan rasa ramah dan bersahabat, yang demikian sering dianggap mengganggu, mengancam, atau tidak disambut dengan baik.
- Jangan mengajukan pertanyaan yang terlalu pribadi. Pertanyaan seperti itu biasanya perlu pertimbangan lebih dalam, tetapi daftar kalimat pertanyaan berikut dianggap tidak pantas.

"Apakah Anda sudah menikah?"

"Apakah Anda orang penting?"

"Apakah Anda yakin Anda bisa membuka jendela itu dalam keadaan darurat?"

"Rambut Anda dicat, ya?"

"Apakah Anda pernah membagi-bagikan contoh gratis?"

"Apakah Anda punya anak?"

"Apakah Anda tinggal di sebuah rumah atau apartemen?"

"Apakah Anda tahu betapa bahayanya merokok?"

"Pernahkah Anda berpikir untuk ikut program latihan kebugaran?"

"Berapa usia Anda?"

"Sudah lama saya ingin bertanya mengapa orang membaca novel roman. Anda tahu jawabannya?"

"Berapa harga tiket Anda?"

"Anda lulus dari universitas mana?"

"Mengapa Anda memakai sepatu bot koboi?"

Situasi Khusus

- Jika ada orang yang memakai tanda atau kaus yang bertuliskan sesuatu atau memiliki tato yang tampak jelas terlihat, biasanya hal itu dapat dan kadang dinantikan untuk—dikomentari.
- Anda ingin segera pamit ketika Anda terlambat untuk sesuatu dan bertemu orang yang ingin mengobrol dengan Anda. Katakan sesuatu, seperti:

"Maaf menyela, tetapi saya harus tetap menepati jadwal saya hari ini. Telepon saya nanti, ya?"

"Benar-benar menyesalkan! Sudah sedari tadi saya ingin berbicara dengan Anda, tetapi sekarang saya benar-benar tidak punya waktu untuk berhenti bahkan sedetik pun. Boleh saya telepon Anda malam ini?"

Berbicara adalah kebiasaan gugup.

—MARTHA GRIMES

"Saya sudah terlambat lima menit padahal saya senang mengobrol dengan Anda. Bisa tidak kita lanjutkan lagi lain waktu?"

"Sepertinya nasib saya hari ini kurang beruntung, bertemu Anda ketika saya tidak punya waktu."

"Sayang sekali. Saya sudah terlambat untuk suatu janji. Telepon saya besok dan kita akan lanjutkan pembicaraan ini."

- Jika melihat seorang selebriti membuat Anda menjadi orang lain—orang yang tidak punya harga dan kontrol diri—dan Anda benar-benar ingin berbicara dengan selebriti tersebut serta bila mungkin mendapatkan tanda tangannya, paling tidak ingatlah beberapa hal berikut: (1) Jangan mendekati mereka ketika mereka sedang makan atau sedang akan masuk ke dalam taksi atau

di tengah suatu hal yang harus mereka lakukan. (2) Tunggu giliran Anda untuk mendekatinya. (3) Berbicaralah sangat, sangat singkat, dan jangan bertele-tele—ungkapan penghargaan yang singkat dalam hal ini cukup. (4) Siapkanlah pena dan kertas untuk meminta tanda tangan mereka. (5) Bergantianlah dengan orang lain.

- Jika Anda dimintai uang oleh peminta-minta, tanggapan Anda tergantung pada keyakinan Anda: bila Anda yakin bahwa tidak boleh ada yang "mendukung" tunawisma tersebut atau Anda yakin mereka akan menggunakan uang tersebut untuk mabuk atau

Jangan, dan jangan pernah bertanya kepada seorang penulis, apa yang akan ia tulis selanjutnya, kepada pelukis apa subjek yang akan ia lukis selanjutnya. Mereka jauh lebih memilih berbicara tentang prestasi terdahulunya.

—LILIAN EICHLER

obat terlarang, sebagai hal yang prinsip, Anda tidak akan pernah memberikan uang kepada mereka; atau setiap pagi Anda menyiapkan uang recehan di kantor Anda dan memberikannya kepada peminta-minta pertama yang datang kepada Anda; Anda merencanakan amal Anda dan merasa akan lebih baik memberikannya kepada organisasi yang dapat memonitor penggunaan uang Anda tersebut. Akan tetapi, apa pun keputusan Anda, jangan mengabaikan atau membuang muka kepada orang jalanan. Katakan "Selamat pagi" atau tersenyum dan menggunakan kepala.

Topik Percakapan

Hampir semua topik bisa baik atau buruk, bergantung pada konteksnya. Tidak semua yang disarankan berikut ini benar dalam setiap hal, tetapi barangkali bisa memberi Anda semacam gagasan. Topik-topik berikut adalah yang biasa digunakan untuk memulai atau membuka suatu percakapan. Jika Anda dan lawan bicara Anda senang mengobrol, Anda bisa naik ke tingkat berikutnya dan bercakap-cakap secara lebih pribadi dan akrab, membahas pekerjaan dan keluarga serta pengalaman.

Topik yang Patut Dipertimbangkan

Anekdot, pendapat, pengamatan

Buku yang lawan bicara Anda bawa: apakah bagus? Apakah Anda menyarankan untuk membacanya?

Anjing: apa nama anjing Anda? Jenisnya apa?

Apakah Anda tahu bahwa penerbangan ini sudah penuh dipesan sebelumnya?

Acara yang akan Anda lihat: apa yang sudah Anda dengar mengenai, betapa sulit mendapatkan tiketnya, apa yang mendorong Anda ke sini.

Penerbangan saat ini: betapa padatnya kabin, betapa sempitnya tempat duduk, betapa jarang Anda mendapatkan sesuatu kecuali kotak kecil *pretzel*.

Hobi: apakah Anda mengoleksi itu? Anda pasti seorang pecinta pesawat model.

Masalah kepentingan lokal: pusat kegiatan masyarakat baru, perpustakaan, kolam renang umum, pusat seni, lubang di jalan yang akhirnya diperbaiki

Berita penting di surat kabar yang tidak bersifat kontroversial: gempa bumi, gunung meletus, kepadatan lalu lintas yang luar biasa.

Bersikap bersahabat lebih disukai dalam percakapan daripada bersikap cerdas, dan bersikap bersahabat memberikan atmosfer bagi raut wajah yang lebih ramah dan menyenangkan daripada sekadar kecantikan.

—JOSEPH ADDISON

Olahraga

Keadaan sekeliling: komentar mengenai kamar, bangunan, area, auditorium

Masalah lalu lintas atau parkir di area atau kawasan tersebut

Cuaca: yang tidak lazim, mengancam, imbasnya terhadap kegiatan atau rencana mendatang

Di mana: restoran yang bagus, Starbucks terdekat, toko yang menjual buku bekas.

Topik yang Perlu Dihindari

Keluhan mengenai keterlambatan, ketidaknyamanan, kesalahan	
Isu yang kontroversial	
Kritikan mengenai keadaan sekeliling, acara, makanan	
Penerbangan saat ini—betapa menakutkannya	
Penyakit	
Uang: harga barang, gaji—Anda dan mereka	
Lelucon yang tidak sopan atau tidak lucu	
Pertanyaan yang bersifat pribadi mengenai lawan bicara Anda	
Politik	
Agama	
Mengomentari orang yang ada di dekat Anda	<i>Jangan berbicara mengenai pe- nyakit, rumah sakit, operasi. Yang terpenting, jangan berbicara mengenai gejala-gejala yang Anda alami.</i>
Seks	
Kesehatan Anda	
Masalah pribadi Anda	—LILLIAN EICHLER

Ungkapan Pemicu Percakapan

Orang yang Belum Anda Kenal

- "Bagaimana prediksi pertandingan malam ini?"
- "Anda anggota?"
- "Apakah saya mengenal Anda di suatu tempat?"
- "Anda sering datang ke sini?"
- "Anda tahu siapa pembicara ini?"
- "Anda tahu di mana saya bisa menemukan toko reparasi jam?"
- "Apakah Anda tinggal di dekat sini?"
- "Anda sering berbelanja di sini?"
- "Maaf, Anda tahu toko bunga di dekat sini?"
- "Sudah lama Anda tinggal di sini?"
- "Apakah ada hal-hal baik mengenai film ini yang sudah Anda de-
ngar?"
- "Duh, asapnya—saya rasa Anda tidak bisa merokok di tempat seperti
ini lagi."

"Anda nonton 'Survivor' semalam? Saya terlewat menontonnya dan tidak tahu siapa yang dipecat."

"Saya terpaksa parkir di jalan—Apakah Anda tahu tempat parkir di dekat sini?"

"Saya melihat Anda di kantor, namun sepertinya kita belum berkenalan. Nama saya..."

"Saya lihat Anda main tenis. Kira-kira klub tenis mana yang Anda rekomendasikan untuk saya?"

"Saya tahu Anda bekerja di PC Computer. Saya sendiri bekerja di Mac Computer. Menurut Anda apa kelebihan PC dibandingkan Mac?"

"Apakah tujuan terakhir Anda di New Orleans atau akan menyambungkan lagi dari sana?"

"Ini pertama kalinya saya bekerja di bank ini—apakah Anda sudah lama menjadi bankir di sini?"

"Ini perjalanan pertama saya ke Lisbon. Apakah Anda sudah pernah ke sana?"

"Ini Muzak yang sama dengan yang dimainkan oleh dokter kaki saya—dan kedua kaki saya terasa tegang."

"Menurut Anda, bagaimana keamanan bandara belakangan ini?"

"Menurut Anda, bagaimana mesin *checkout* otomatis tersebut?"

Setiap pertemuan sosial penuh dengan blunder atau kesalahan, hal-hal sepele dan hal-hal yang bodoh. Sedikit sekali apa yang dibicarakan benar-benar pas, masih kurang penting, masih kurang bermakna. Namun orang menerima, menanggapi, membalas, tertawa dan umumnya menghargai susah payahnya upaya yang dilakukan orang untuk bisa bercakap-cakap karena mereka menghargai rasa ketertarikan, keinginan untuk berpartisipasi.

—DEBORAH TANNEN

Orang yang Anda Kenal

"Sudah ada rencana belum untuk liburan? Pergi? Tinggal di rumah? Kedatangan tamu?"

"Frank! Apa kabar?"

"Apakah Anda sudah lama menjadi pasiennya?"

"Halo! Saya bertemu Jennifer beberapa hari lalu, dan kita merencanakan makan siang bertiga dengan Anda."

"Bagaimana Anda tahu mengenai acara lelang ini?"

"Saya belum melihat Anda sepanjang musim panas ini. Anda pergi, ya?"

"Bukankah ini museum yang luar biasa? Museum ini memiliki koleksi barang-barang terbaik dari Mesir yang pernah saya lihat."

"Saya sudah lama ingin bertanya dari mana Anda membeli hadiah yang menarik tersebut, dan sekarang saya tahu! Ini toko yang luar biasa."

"Saya baru saja memikirkan Anda. Kebetulan sekali!"

"Jean, senang bertemu dengan Anda. 'Bagaimana Ed dan keluarganya?"

"Ini orang yang saya cari-cari! Bagaimana kabar Justin?"

"Oh, halo. Sudah agak lama kita tak bertemu."

"Bukankah Anda mau pindah terakhir kali kita bertemu?"

"Ini benar-benar kejutan!"

"Tumben, ada apa Anda datang ke sini?"

"Apa alasan Anda datang ke konser ini?"

"Apa hubungan Anda dengan kelompok ini?"

"William! Apa kabar?"

Jangan pernah melewatkan peluang untuk memberikan pujian yang memang patut diberikan.

—ANN LANDERS

Jika Mereka Berkata... Anda Berkata

Jika Mereka Berkata	Anda Berkata
"Maaf, boleh saya antre lebih dahulu? Saya sedang terburu-buru."	"Tentu, silakan!"
"Maaf, boleh saya antre lebih dahulu? Saya sedang terburu-buru."	"Barangkali lain waktu. Saya sendiri juga sudah terlambat. Maaf."
"Cincin Anda bagus sekali. Berapa harganya?"	"Saya tidak ingat."

"Anda tahu apa yang saya benci? Orang yang menunggu hingga semua belanjanya dimasukkan ke dalam kantong dan kereta dorong sebelum mereka menulis ceknya."	"Oh, begitu."
"Itu merupakan salah satu anjing Golden Retriever paling bagus yang pernah saya lihat."	"Anda baik sekali! Dan ia bukan hanya sopan, tetapi juga cantik. Bagaimana Anda tahu jenis anjing Golden Retriever?"

Kalimat Penutup

- "Nikmati pertunjukannya!"
- "Selamat berkebun."
- "Senang bertemu Anda lagi, Annette!"
- "Selamat menikmati perjalanan Anda di Caracas."
- "Saya senang bertemu Anda."
- "Senang berbicara dengan Anda."
- "Saya menikmati percakapan kita."
- "Mungkin kita akan bertemu lagi."
- "Tolong sampaikan salam saya untuk Flo dan keluarganya."
- "Santai sajalah!"
- "Tuh kan, tidak rugi menunggunya, terima kasih!"
- "Senang sekali bertemu Anda."

BAB 14

Berbicara dengan Siapa Saja di Telepon

*Hai, ini Sylvia. Saya sedang tidak di rumah saat ini,
jadi ketika Anda mendengar bunyi bip...ditutup.*

—NICOLE HOLLANDER

Pendahuluan

Anggap Anda bertemu langsung dengan orang yang Anda telepon, namun ingat, ada dua macam orang di dunia ini, yakni mereka yang suka telepon dan langsung mengangkatnya ketika berdering, dan mereka yang sistem sarafnya langsung berubah ke mode menyerang dan berkata, meminjam ungkapan Dorothy Parker, "*What fresh hell is this?*" (Duh, ada apa, sih?)

Bila Anda tahu bahwa Anda menelepon orang yang tidak begitu suka ditelepon, persingkatlah pembicaraan Anda dan langsung masuk ke pokok masalahnya saja. Jika yang menerima telepon memberi tanda ingin memperpanjang percakapan tersebut—dan Anda punya waktu untuk itu—Anda bisa santai dan menikmati percakapan tersebut. Jika tidak, tunjukkanlah nada ramah dan bicaralah langsung ke permasalahannya.

Ada tiga jenis telepon: (1) urusan bisnis, (2) urusan pribadi dan (3) urusan konsumen.

Telepon urusan bisnis biasanya dilakukan dari tempat kerja. Telepon semacam ini memiliki maksud khusus (bayangkan saja menelepon bos Anda hanya untuk mengobrol) dan biasanya singkat.

Oh, betapa seringnya saya berharap Thomas A. Watson menahan lengan A. G. Bell dan berkata padanya, "Tidak usah dan katakan kita yang melakukannya."

—JEAN MERCIER

Jika masalahnya perlu dibahas lebih mendalam, Anda barangkali harus menjadwalkan rapat, kecuali Anda ada di belahan benua lain.

Anda memulai dengan pertanyaan mengenai bagaimana segala sesuatu berlangsung ("Bagaimana kabar Anda belakangan ini?"), namun kedua pihak tahu bahwa ini hanya sebatas formalitas untuk menunjukkan sikap sopan dan ramah. Pertanyaan standar, "Apa kabar?" dijawab dengan, "Baik. Dan Anda?" diikuti "Baik juga. Begini, mengenai laporan yang Anda kirim melalui faks ke saya..."). Anda menutup pembicaraan dengan ucapan yang bernada pasrah ("Semoga lancar.")

Telepon urusan pribadi, bersifat pribadi, jadi bergantung pada Anda bagaimana biasanya menangani telepon urusan pribadi ini. (Baca Bab 16 untuk mengetahui aturan berbicara dengan keluarga dan teman, dan Bab 17 untuk hal berbicara dengan orang yang secara romantis Anda tertarik dengannya.)

Telepon perihal layanan konsumen (membuat janji dengan dokter, memesan barang dagangan, membatalkan berita koran, menelepon kembali untuk meminta obat, mencari tahu ada tidaknya ban untuk mobil Anda) secara teori tidak boleh dilakukan dari tempat kerja, namun karena faktanya telepon semacam ini dilakukan antara pukul 9:00 pagi hingga 5:00 sore, biasanya telepon ini dilakukan dari tempat kerja. Oleh karena itu, pembicaraan yang dilakukan haruslah singkat dan bernada bisnis. Anda barangkali harus meniadakan ungkapan basa-basi dan langsung mengatakan, "Saya menelepon untuk memperpanjang resep." Tidak perlu terdengar antusias atau senang. Sebaliknya, penting untuk terdengar sopan dan sabar.

Yang Boleh Dilakukan

- Mesin penjawab Anda seringkali merupakan suara pertama yang orang dengar ketika mencoba menghubungi Anda. Harap buat pesan Anda secara singkat. Saat ini, setiap orang tahu mengenai nada bip dan harus meninggalkan nama dan nomor telepon mereka dan kebanyakan mesin penjawab mencatat berapa lama waktu pembicaraan. Pesan yang ditinggalkan dapat mencakup nama, nomor telepon Anda, janji untuk menelepon balik (walau

ini juga dipahami sekarang ini), dan, jika Anda mau, ungkapkan perasaan senang menerima telepon tersebut.

"Fran Ryan di sini. Terima kasih Anda menelepon. Tinggalkan pesan."

"Hai, ini Mary. Harap tinggalkan pesan."

"Hai! Anda telah menghu-

bungi keluarga Simpson.

Kami akan menelepon

balik secepatnya karena

kami menanti berbicara

dengan Anda."

"Anda telah menghubungi

Patty Roebuck. Maaf

saya tidak bisa men-

jawab telepon Anda.

Tinggalkan nama dan

nomor Anda dan saya

akan menelepon balik

Anda."

"Anda telah menghubungi Rory Field di Systems-a-Go-Go. Saya

akan menelepon balik Anda secepat mungkin."

"Anda telah menghubungi 818-555-1234. Harap tinggalkan

pesan dan kami akan menelepon balik Anda sesegera mung-

kin."

Tidaklah kasar mematikan telepon Anda dan mengalihkannya ke mesin penjawab, yang lebih murah dan tidak mengganggu daripada membenturkannya ke dinding. Mereka yang merasa tersinggung karena tidak selalu bisa menghubungi ketika mereka berusaha, dengan sekehendak hatinya, mengganggu orang, sebenarnya menderita karena pengharapan yang kasar.

—JUDITH MARTIN

Jika telepon bisnis Anda ditangani oleh sistem otomatis, penelepon Anda harus disambut dengan pesan singkat dan bukan dengan terlalu banyak pilihan menu—jika Anda bisa mengubahnya.

Kalau bisa, ganti rekaman pesannya setiap hari. Dalam situasi bisnis, ini membuat Anda terkesan selalu ada di kantor, mengharapkan telepon, dan siap menerimanya. Juga akan sangat membantu bila Anda menyebutkan kapan Anda tidak berada di tempat:

"Terima kasih Anda menelepon. Ini Ruby Bocuse pada tanggal 7

Februari. Saya ada di atau dekat meja saya sepanjang minggu,

jadi Anda bisa berharap saya menelepon balik Anda segera."

"Anda telah menghubungi Jerry Hardesty di Minkus Inc. Hari ini Selasa, 14 September, dan saya tidak ada di kantor sampai tanggal 16. Tinggalkan pesan dan saya akan menelepon balik bila saya kembali."

"Anda telah menghubungi Mary Kay Sanders di Pathways. Jika Anda mendengar pesan ini, saya sedang menerima telepon lain. Namun saya ada di kantor seharian ini kecuali untuk rapat dari jam 3:00 hingga jam 4:00 dan akan menelepon balik Anda secepatnya."

- Coba setel agar mesin penjawab Anda dapat menerima telepon atau pesan ketika Anda sedang bersama orang lain atau terlalu sibuk untuk berbicara. Menjawab telepon hanya untuk mengatakan Anda sibuk dan Anda akan menelepon balik tidak jauh lebih baik daripada mesin penjawab.

- Ketika Anda menelepon seseorang, katakan siapa diri Anda dan pastikan mereka punya waktu untuk berbicara dengan Anda. Intinya, orang tidak akan menjawab telepon yang berdering kecuali mereka

Telepon yang berdering adalah panggilan yang terus-menerus ada dalam kehidupan modern, dan keputusan untuk tidak menjawab telepon tersebut memerlukan ketahanan.

—STEPHANIE WINSTON

- punya waktu untuk mengangkatnya, namun kebanyakan orang saat ini memiliki banyak tugas, jadi ada baiknya Anda bertanya di awal apakah mereka punya waktu untuk menerima telepon Anda. Dan ketika Anda bertanya, "Apakah tepat waktunya berbicara dengan Anda?" pastikan Anda menunggu tanggapan darinya. Ada orang yang mengajukan pertanyaan tersebut dan kemudian langsung berbicara.
- Ketika meninggalkan pesan di mesin penjawab, katakan siapa Anda sedari awal dan kemudian ulangi di akhir pesan Anda, dengan mengeja nama terakhir Anda jika nama terakhir tersebut sulit ditangkap. Ucapkan nomor telepon Anda secara perlahan dan jelas. Ada baiknya diulang sehingga yang menerimanya bisa

mengecek ulang apa yang mereka tulis tanpa harus memutar ulang pesan tersebut. Terlalu banyak orang yang meninggalkan pesan dengan cukup baik hingga mereka sampai pada bagian meninggalkan nomor telepon, di mana mereka mengucapkannya dengan cepat atau terdengar bergumam karena sudah sangat hafal dengan nomor tersebut.

- Kecuali Anda menelepon seorang teman untuk mengobrol belakangan, tinggalkan pesan yang sangat-sangat singkat.
- Jika istri atau suami, rekan, atau asisten orang yang hendak Anda telepon menjawab telepon Anda, katakan satu atau dua kalimat yang menandai bahwa mereka bukan bagian dari mesin penjawab telepon tersebut:

"Selamat siang juga, Frida. Ini Mac. Apa kabar? Apakah bos Anda punya waktu untuk menerima telepon singkat?"

"Selamat pagi, Nn. MacIntosh, ini Fred Marchant. Dan bagaimana kabar Anda hari ini? Syl selalu memuji Anda. Bisa saya bicara dengannya?"

"Hai, Joan. Ini Sybil. Sebelum Anda sambungkan saya dengan Sam, bagaimana liburan Anda?"

"Ya, ini Irene Nash ingin berbicara dengan Penny Sears, tapi boleh tidak saya katakan bahwa Anda memiliki suara yang sangat indah yang pernah saya dengar selama bertahun-tahun."

Jika Anda ternyata membuat kesalahan dengan menjawab telepon namun ternyata orang yang menjawabnya sedang punya banyak waktu luang dan ingin mengobrol panjang lebar, menceritakan lelucon dan berbagai hal lainnya, katakan sesuatu, seperti:

"Saya senang berbicara dengan Anda, tetapi saya tidak mungkin melakukannya sekarang. Bisa saya telepon lagi besok?"

"Saya benar-benar sangat sibuk saat ini. Nanti saya telepon lagi."

"Saya benar-benar minta maaf, tapi saya harus menutup telepon ini. Sepertinya rumah atau rambut saya terbakar."

"Saya benar-benar sangat sibuk pagi ini. Saya telepon lagi malam ini."

"Hari ini sangat sibuk—saya benar-benar tidak bisa mengobrol."

"Maaf, di sini sedang sibuk. Nanti saya telepon lagi kalau sudah reda."

"Kantor saya benar-benar ketat mengontrol penggunaan telepon untuk urusan pribadi, Jack. Sepertinya kita harus mengobrol lain waktu saja."

- Ketika menelepon keluarga atau teman, perlakukan mereka sebagaimana Anda memperlakukan kenalan bisnis Anda, seperti: tanyakan apakah mereka punya waktu untuk berbicara, beri mereka kesempatan untuk berbicara, dan peka terhadap nada suara mereka yang menandakan bahwa mereka hendak menutup pembicaraan. Setiap beberapa bulan sekali, Anda mungkin perlu melakukan introspeksi mengenai telepon untuk urusan pribadi, apakah Anda cukup sopan, hormat, dan cermat dalam menelepon teman dan keluarga Anda sebagaimana Anda biasa melakukannya untuk urusan pekerjaan.

Selain itu, ketika sedang bersama keluarga dan teman, jangan membuat kesan Anda meremehkan mereka dengan menjawab telepon seluler Anda yang berdering di tengah pembicaraan.

- Sebagaimana telepon untuk urusan bisnis, tuliskan apa yang telah dibahas, seperti, "Sesuai dengan pembicaraan kita tadi pagi..." "Sebagaimana kita putuskan lewat telepon sore ini..." "Kita akan terus melakukan pekerjaan ini mulai..." "Saya senang Anda dapat menjadwalkan ulang wawancara kami menjadi..." Ini sebagai jaminan bila ada hal yang terlupakan atau disalahpahami.
- Sebelum meminta seseorang menunggu, tanyakan apakah ia lebih suka Anda atau ia yang menelepon balik. Ada orang yang tidak keberatan diminta menunggu; sementara ada yang meminta Anda menelepon mereka kembali.
- Ketika menelepon keluarga dan teman, pastikan setiap beberapa menit Anda memberikan kesempatan kepada lawan bicara Anda untuk mengatakan sesuatu. Telepon memiliki dampak tertentu bagi seseorang yang ketika mulai menelepon, dan karena tidak bisa melihat lawan bicaranya, sepertinya tidak mampu berhenti berbicara, terus menyambung satu topik ke topik lainnya tanpa putus

sehingga lawan bicaranya tidak sempat me-ngatakan sesuatu. Idealnya, dari total waktu pembicaraan, setiap orang mendapat kesempatan berbicara separuhnya.

- Jika orang yang menelepon Anda tidak memberikan nama, namun langsung berkata, "Bisa saya bicara dengan Florence?" Anda bisa saja mengatakan, "Boleh tahu siapa yang menelepon?" Jika Anda mewakili orang yang dituju, tentu Anda tidak akan bertanya, "Memangnya ada perlu apa menelepon dia?" tetapi Anda akan mengatakan, "Boleh saya tahu siapa yang menelepon, nanti saya sampaikan kepadanya?" Bila si penelepon tidak mau memberikan namanya, itu perbuatan yang bodoh dan Anda dapat membela diri Anda dengan cara apa pun asalkan tetap sopan.

Setiap akhir tahun, saya coba merekap semua waktu yang saya habiskan untuk menunggu telepon disambungkan dan mengurangnya dari usia saya. Saya tidak menghitung waktu tersebut sebagai benar-benar waktu untuk hidup. Setiap tahun, saya semakin lama menunggu telepon disambungkan. Pada saat saya meninggal, saya akan berusia cukup muda.

—RITA RUDNER

Yang Tidak Boleh Dilakukan

- Jangan biarkan telepon menguasai hidup Anda. Jika Anda tidak memiliki asisten, belilah mesin penjawab telepon. Telepon balik hanya pada waktu-waktu tertentu sehingga hari Anda tidak hanya disibukkan dengan menelepon balik yang diselingi sedikit pekerjaan di antaranya. Penelepon dengan nada yang mendesak tidak akan membuat hidup Anda lebih mudah bila Anda menjawab telepon mereka sekarang juga atau menelepon balik nanti. Penggunaan mesin penjawab telepon cenderung mengurangi jumlah total panggilan telepon. Selain itu, orang menghargai orang yang sulit dihubungi. Namun ini hanyalah efek samping. Tujuan Anda adalah menyelesaikan pekerjaan hari ini. Buatlah agar telepon bekerja untuk Anda dan bukan sebaliknya.

- Jangan menelepon seseorang dan mengatakan, "Tebak siapa". Bahkan—barangkali terutama—jika Anda menganggap orang yang Anda telepon bisa langsung menebak siapa Anda dan kemudian berteriak kegirangan, jangan lakukan itu. Sedikit sekali orang yang menyukainya.

Alat yang sama yang seharusnya menjadi penghemat waktu terbesar dalam sejarah kita telah menjadi penia-nyia waktu terbesar. Telepon menimbulkan lebih banyak gangguan dan memunculkan lebih banyak stres daripada yang lainnya dalam lingkungan bisnis kita.

—CONNIE GLASER
DAN BARBARA STEIN-
BERG SMALLEY

- Jangan telepon seseorang yang sedang dirawat di rumah sakit atau sakit parah di rumah, kecuali Anda sudah diberi tahu pasti bahwa ia bisa menerima telepon. Anehnya, orang dengan penyakit yang cukup lama sehingga harus dirawat di rumah senang menjawab lebih banyak telepon daripada yang mereka terima. Akan tetapi, lebih banyak ucapan yang menyenangkan dan harapan agar cepat sembuh, lebih banyak tidur dan orang yang sakit parah akan dengan senang hati menukarkan pil penghilang rasa sakit.
- Jangan menyambungkan panggilan telepon seseorang ke *speakerphone* tanpa meminta pertemuan darinya. Sangat menyebalkan bila Anda menganggap berbicara dengan satu orang di ujung sana tetapi ternyata ada lima orang yang mendengarkannya bersamaan.
- Jangan menyetel panggilan telepon yang sedang Anda terima ke fasilitas Panggilan Tunggu kecuali Anda menunggu telepon penting dan Anda sudah memberitahu penelepon Anda yang pertama bahwa Anda akan berganti pembicaraan bila ada telepon penting yang dimaksud. Panggilan Tunggu adalah fasilitas yang dimaksudkan agar penelepon Anda tidak mendapati nada sibuk ketika mencoba menghubungi Anda. Mereka bisa satu kali memutar nomor telepon Anda, meninggalkan pesan, dan tahu bahwa Anda akan menelepon balik. Anda akan dianggap kasar

karena mengalihkan telepon yang sudah tersambung ke fasilitas Panggilan Tunggu.

- Jangan terlalu terbawa obrolan ringan dalam pembicaraan telepon urusan bisnis. Anda mungkin saja masih memiliki waktu beberapa menit, tetapi lawan bicara Anda bisa saja tidak. Dan yang demikian tidak profesional. Cukup untuk memulai dan mengakhiri pembicaraan dengan ungkapan yang ramah seperti berikut:

"Dr. Mansfield, bagaimana kabar Anda? Moga-moga Anda tidak terlalu sibuk... Terima kasih atas waktunya."

"Halo, Mary. Saya harap Anda dan keluarga baik-baik saja. Salam untuk Swithin."

"Leonard! 'Apa kabar? ... Sampai bertemu nanti di pesta."

"Nn. Rashid, selamat pagi. Tempat Anda selamat dari terjangan badai semalam?... Kalau begitu, sampai di sini dulu. Jangan lupa menutup semua jendela malam ini!"

- Memiliki banyak tugas sudah menjadi gaya hidup bagi banyak orang saat ini, namun agak mengganggu perhatian bila berbicara dengan seseorang lewat telepon dan orang tersebut ternyata sedang menstapler laporan atau mencuci piring atau sedang mengetik di komputer atau merapikan kertas dan menarik laci dokumennya. Jika Anda sebegitu sibuknya, barangkali Anda bisa menelepon orang tersebut belakangan. Atau, dengan orang yang sudah Anda kenal baik, Anda bisa bertanya. "Tidak keberatan kalau saya menelepon sambil menstapler dokumen?"

Situasi Khusus

- Telepon mungkin sudah menjadi penghemat waktu Anda yang paling besar. (Dalam konteks lain, mungkin yang terjadi sebaliknya. Konteks dimaksud biasanya menyangkut tenggat dan tugas dengan tuntutan yang tinggi). Namun bila bukan itu yang terjadi, pergunakanlah telepon untuk keperluan rapat dan bah-

kan konferensi. Sebagian orang, seringkali adalah ekstrovert, lebih menyukai rapat melalui telepon. Namun dengan adanya tuntutan efisiensi di lingkungan bisnis yang bersaing saat ini, Anda bisa menghemat waktu, rasa marah, energi dan uang dengan tidak harus meminta orang berjalan keluar dan dengan menyingkirkan penyiarnya waktu yang tidak mungkin dihindari bila rapat tersebut dihadiri secara langsung. Sebagaimana dikatakan oleh Fran Lebowitz dalam konteks yang berbeda, "Telepon adalah cara yang baik untuk berbicara dengan seseorang tanpa harus menawari mereka minum."

- Kadang, ketika Anda sedang di tengah pembicaraan telepon, Anda mendengar telepon lain lawan bicara Anda berdering terus-menerus. Anda tidak wajib menyelesaikan pembicaraan Anda segera, namun jika memang Anda bisa melakukannya, akan melegakan bagi lawan bicara Anda jika Anda mengatakan kepadanya: "Saya mendengar bunyi telepon Anda yang lainnya." "Apakah Anda perlu mengangkatnya?" "Saya tidak keberatan menunggu."

Dalam situasi terkait, akan sangat membantu bila Anda menelepon tempat bisnis dengan mengatakan: "Apakah Anda sedang melayani pelanggan? Jika ya, saya mau menunggu." Sebenarnya ini lebih menguntungkan diri kita sendiri, karena jika orang yang kita telepon tidak harus berpindah-pindah jalur atau antara menjawab telepon dan melayani pelanggan, ia akan sepenuhnya memerhatikan Anda dan keperluan Anda.

Di hampir setiap film thriller, ada titik di mana seseorang, biasanya yang menelepon dari telepon umum, menelepon dengan suatu informasi yang sangat penting, yang tidak dapat ia katakan melalui telepon. Pada saat sang jagoan tiba di tempat pertemuan yang telah disepakati, sang penelepon sudah mati atau sedang sekarat sehingga sulit menyampaikan pesannya. Tidak pernah ada alasan yang jelas mengapa si penelepon enggan menyampaikan pesannya langsung melalui telepon.

—RENATA ADLER

- Anda barangkali telah mendapati bahwa telepon merupakan cara terbaik untuk meminta pertolongan dari seseorang. Anda tidak harus melihat raut bingung di wajah mereka, mengerutkan dahi sambil sulit memberikan jawaban. Telepon merupakan sarana yang sangat baik bagi mereka yang meminta pertolongan. Namun bagaimana dengan orang yang dimintai pertolongan? Jika mental Anda cukup kuat, jawaban Anda barangkali sebagai berikut:

"Anda butuh jawaban sekarang? Saya pikir sebaiknya saya menelepon balik Anda setelah saya memikirkannya."

"Beri saya waktu beberapa hari untuk memutuskannya, tidak keberatan, kan?"

"Hmmm. Bisa saja, tetapi saya tidak yakin. Nanti saya telepon, lagi."

"Sepertinya saya mencatat sesuatu di kalender untuk tanggal itu. Sebentar, saya lihat dulu."

"Bagaimana jika saya menelepon Anda nanti? Saya tidak bisa memberikan jawabannya sekarang."

"Sibuk sekali belakangan ini—coba saya pikirkan dulu sebelum saya menyetujuinya."

"Saya ingin cek di kalender dulu. Saya telepon Anda besok."

"Boleh saya telepon balik Anda untuk memberikan jawabannya?"

"Biasanya saya bilang ya, tapi...oh ya, tidak apa, kan, kalau saya telepon Anda kembali?"

"Terima kasih atas tawarannya. Saya lihat dulu jadwal saya dan nanti akan saya telepon kembali."

"Anda tahu saya akan melakukan apa saja untuk Anda, namun ini agak sulit. Bagaimana kalau saya telepon Anda kembali?"

Jawaban ini memberi Anda waktu untuk (a) membuat keputusan mengenai bagaimana menjawabnya (b) muncul dengan jawaban yang baik untuk mengatakan bahwa Anda tidak bisa. Jika Anda menjawab "ya" untuk permintaan tersebut, ingatlah bahwa Anda mempunyai posisi tawar, jadi sebutkan persyaratan Anda:

"Bisakah tidak kita lakukan dengan cara ini?"

"Saya bisa mengelolanya jika kita ..."

"Saya mau menolong, tapi saya hanya punya waktu di hari..."

"Yang bisa saya lakukan adalah..."

"Yang biasanya berhasil saya lakukan adalah..."

- Karena percakapan telepon bersifat singkat, buatlah sistem yang memungkinkan Anda mencatat selama percakapan tersebut. Anda mungkin mengira Anda akan mengingat apa yang dikatakan pada sisa hari itu, tetapi setelah menerima enam telepon dan menghadiri dua rapat, sepertinya sulit bagi Anda untuk mengingatnya. Jika lebih dari satu nama atau angka disebutkan, minta orang tersebut untuk mengirimkan faks yang berisi informasi tersebut. Jangan sungkan untuk meminta orang tersebut mengulangi sesuatu atau mengeja nama. Ini menunjukkan bahwa Anda bukan saja cermat, tetapi juga menghargai informasi yang disampaikan oleh orang tersebut.
- Apa yang bisa Anda lakukan untuk percakapan yang tidak bisa Anda dapatkan karena orang tersebut tidak akan menelepon Anda kembali? Pertama, tanyai diri Anda jika ada orang lain yang bisa memberikan informasi yang Anda butuhkan. Kedua, pertimbangkan bahwa satu-satunya alasan orang tersebut tidak menelepon balik adalah karena ia tidak ingin. Berhentilah meneleponnya. Ketiga, tinggalkan pesan yang jelas dengan tenggat, seperti: "Gene, bisakah Anda telepon saya sebelum jam 4:00 Rabu sore?" Jika ia tidak menjawab, kembali ke yang "pertama".
- Telepon seluler saat ini ada di mana-mana sehingga barangkali jumlahnya lebih banyak daripada kita. Nasihat mengenai telepon seluler mencakup: (1) Jangan teruskan pembicaraan di telepon seluler ketika Anda sedang mengantre untuk membayar belanjaan di kasir supermarket. Percakapan telepon seluler dengan orang yang tidak terlihat tidak bisa menggantikan interaksi dengan orang yang ada atau hadir. Dalam beberapa hal, pengguna telepon seluler telah membuat jenis ketidaksopanan yang baru. Lakukanlah pembicaraan telepon selular sebelum atau sesudah Anda bertemu teman, petugas penjualan, dan yang lainnya. (2)

Pastikan lawan bicara Anda tidak keberatan jika Anda melakukan pembicaraan telepon seluler sambil berjalan di trotoar di tengah bunyi klakson mobil dan teriakan orang, atau sambil Anda mengemudi dan mereka harus mendengar gumaman atau teriakan Anda karena hampir menabrak atau mengutuk pengemudi lainnya. Ingat bahwa telepon tersebut jauh lebih penting untuk Anda daripada untuk lawan bicara Anda. (3) Matikan telepon selular Anda atau setel ke mode getar ketika Anda di bioskop, rumah sakit, rumah ibadah, ruang kelas, restoran, atau tempat lain di mana nada dering akan mengganggu.

Topik Percakapan

Untuk telepon urusan pribadi, apa pun pembicaraannya tidak menjadi masalah. (Baca Bab 16 mengenai tips berbicara dengan keluarga dan teman). Untuk telepon urusan dagang, hanya ada satu topik: pertanyaan, masalah, keluhan, atau pesanan. Untuk telepon urusan bisnis, sedikit sekali yang dikatakan selain masalah bisnis itu sendiri. Namun dalam konteks tertentu, sedikit obrolan ringan tidak ada salahnya setelah masalah bisnis diselesaikan. Namun obrolan tersebut harus tetap singkat.

Topik yang Patut Dipertimbangkan

Penghargaan—jika Anda bisa menyisipkan ucapan selamat atau sepatah kata penghargaan, lakukanlah
Artikel di surat kabar hari itu
Kebugaran
Hobi yang sama-sama Anda sukai
Berita menyangkut kepentingan lokal
Penyakit, operasi bedah, dan kematian teman bersama
Restoran, buku, dokter hewan, dokter yang Anda rekomendasikan
Acara sosial atau bisnis yang Anda berdua diundang datang
Olahraga
Acara atau kegiatan yang menjadi pembicaraan nasional atau lokal

Lalu lintas atau masalah parkir yang memengaruhi Anda berdua
Liburan—sekadar bertanya

Cuaca

Masalah yang terkait pekerjaan: perangkat lunak favorit, masalah e-mail, situs web internet yang membantu

Topik yang Perlu Dihindari

Masalah rahasia

Isu kontroversial

Kritikan mengenai orang lain

Keluhan rumah tangga

Acara yang lawan bicara Anda tidak diundang datang

Kegagalan

Gossip

Harga barang

Uang

Komentar negatif mengenai tempat kerja

Masalah pribadi

Perasaan pribadi mengenai orang lain

Politik

Agama

Komentar mengenai penampilan dan kebiasaan orang lain

Gaji—Anda atau mereka

Seks

Masalah pekerjaan yang bukan Anda yang berwenang menceritakannya

Kesehatan Anda

Ungkapan Pemicu Percakapan

"Charlene, ini Louis. Saya akan singkat saja."

"Gene, ini Don. Saya punya pertanyaan singkat."

"Selamat sore, Walter, ini Joanna. Bisa saya minta waktu sebentar saja?"

- "Selamat pagi! Avery Gifford di sini. Apakah Anda ada waktu sekarang ini, atau apakah saya harus menelepon lagi nanti?"
- "Halo. Ini Rhoda Courtney menelepon balik Anda. Apakah saat ini tepat menelepon Anda?"
- "Halo. Ini Rose Lorimer. Anda punya waktu sebentar?"
- "Hi, Demmie, ini Susan. Saya tahu Anda sibuk, jadi saya akan singkat saja."
- "Hai! Ini Art Bellairs. Apakah ini waktu yang tepat untuk berbicara dengan Anda?"
- "Hai. Ini Meg Kiskey. Saya punya angka-angka yang Anda minta. Saya bisa menelepon Anda lagi kalau Anda sibuk sekarang."
- "Hai! Ini Sam Langdem. Saya ingin membahas laporan Arnold Ainger dengan Anda. Apakah waktunya tepat untuk membahasnya?"
- "Hai! Ini Sue. Apakah saya menelepon di tengah hal yang Anda kerjakan?"
- "Marian! Ini Junior Bates. Saya punya pertanyaan singkat untuk Anda. Anda ada waktu sekarang?"
- "Ini Barbara Molnar. Anda punya waktu sebentar guna membahas menu makan malam untuk acara pengumpulan dana?"

Jika Mereka Berkata ... Anda Berkata

Terserah pada Anda apakah mau langsung berbicara mengenai urusan bisnis atau mengobrol dulu selama beberapa menit. Untuk hal yang pertama, Anda memberikan jawaban satu kata atau pernyataan. Untuk yang kedua, Anda memberi tanggapan dan kemudian bertanya. Itu bergantung pada tujuan Anda. Jika Anda hendak menjalin hubungan dengan seseorang, Anda mengobrol sedikit. Jika semata-mata masalah bisnis, Anda tidak akan melakukannya.

Jika Mereka Berkata	Anda Berkata
"Bisa tidak saya menelepon balik Anda untuk masalah itu?"	"Tentu saja bisa! Saya perlu jawaban dari Anda pada hari Kamis."
"Apakah saya menelepon pada waktu yang kurang tepat?"	"Sebenarnya iya. Kapan sebaiknya saya menelepon balik Anda?"
"Dan lalu ia mengatakan kepada saya..."	"Charlie? Saya ada urusan sebentar di sini. Bisakah kita selesaikan pembicaraan ini nanti?"
"Tebak siapa!"	"Maaf. Anda pasti salah nomor." [Tutup teleponnya.]
"Akhirnya! Orang <i>beneran</i> . Saya benci mendapat jawaban dari mesin penjawab."	"Masa."
"Cuacanya bagus hari ini."	"Ya, benar! Saya tahu Anda baru pindah ke sini dari Alaska. Berapa lama biasanya musim dingin berlangsung di sana?"
"Bagaimana kemajuannya?"	"Sebenarnya, minggu ini sangat baik. Kami telah selesai melakukan penataan ulang bagian lobi. Lihat saja kalau Anda datang ke sini."
"Bagaimana kabar Anda?"	"Baik! Begini, angka-angka yang Anda minta sedang di-faks sekarang juga."
"Bagaimana tim Lakers tersebut?"	"Luar biasa permainannya! Anda sudah lama menjadi penggemarnya, atau baru ketika Anda pindah ke sini?"
"Pertandingannya luar biasa semalam!"	"Ya, memang! Kita bisa kuat nonton lama kalau pertandingannya seperti semalam. Omong-omong Anda tahu tentang status pesanan kami?"

"Apakah Anda dan suami Anda sudah mendapatkan rumah?"	"Terima kasih menanyakannya. Kami sudah mendapatkannya dan kami menyukainya. Anda tahu tidak jasa potong rumput yang bisa direkomendasikan?"
---	--

Kalimat Penutup

Biasanya orang yang menelepon adalah orang yang mengakhiri atau menutup pembicaraan telepon. Dan itu bisa dilakukan hanya dengan ungkapan singkat yang tidak terlalu panjang agar dianggap sopan, sebagaimana berikut:

"Bye."

"Sampai nanti."

"Cheerio!"

"Ciao!"

"Good-bye."

"Saya akan telepon kalau sudah tahu lebih banyak. Bye."

"Tolong beritahu saya kalau Anda sudah tahu, oke?"

"Oke, kalau begitu cukup sampai di sini. Bye."

"Sampai jumpa."

"Take care."

"Terima kasih atas waktunya, Sid. Bye."

"Sepertinya itu cukup. Terima kasih sekali lagi."

"Itu persis seperti apa yang sedang saya cari—terima kasih!"

"Saya tidak mau merepotkan lebih lama lagi. Bye."

"Anda sangat membantu. Terima kasih."

BAB 15

Berbicara dengan Siapa Saja dalam Keadaan Sulit

Orang yang tenggelam dalam kesedihan dan depresi sangatlah membosankan, tetapi mereka tidak dapat keluar sendiri dari kondisi seperti itu. Oleh karena itu, duduk dan dengar dan dengar dan dengar. Anda memenuhi hak kemanusiaan Anda.

—BARBARA WALTERS

Pendahuluan

Anda dan teman atau rekan kerja Anda sedang mengobrol sambil berjalan bersama di jalan atau menunggu kereta ketika suasana percakapan berubah dari hal-hal yang menyenangkan ke yang menyedihkan. Perceraian. Masalah keuangan. Penyakit di keluarga. Lawan bicara Anda merasa sedih. Dan Anda perlu mengatakan sesuatu.

Atau Anda sedang melayat, menghadiri pemakaman, kremasi atau penguburan. Apa yang Anda katakan, bagaimana Anda bisa mengobrol dengan orang yang sedang berkabung? Apa yang bisa Anda katakan kepada keluarga seorang yang mati bunuh diri?

Bagaimana Anda bisa mengobrol biasa dengan orang yang memiliki penyakit yang tidak bisa disembuhkan? Atau yang anaknya ditahan? Atau yang baru dipecat? Atau yang baru masuk atau keluar dari rumah sakit ketergantungan obat?

Ketika masalah orang lain masuk ke dalam kehidupan Anda—dan sulit rasanya membayangkan hidup tanpa sesekali dimasuki masalah seperti itu—Anda ingin bisa memberikan tanggapan dengan tepat.

Percakapan menyangkut kesulitan bukanlah "obrolan ringan", namun dalam obrolan ringanlah biasanya hal tersebut muncul. Anda sedang asyik-asyiknya membicarakan masalah yang menyenangkan ketika tiba-tiba masalah mengenai kesulitan yang dihadapi lawan bicara Anda muncul dan suasananya berubah menjadi dingin. Anda tentu tidak bisa mengatakan, "Saya pikir kita hanya mengobrol biasa saja. Saya harus pulang."

Kesulitan yang dihadapi orang ada dua macam, yakni musibah yang menimpa mereka bukan karena kesalahannya (kematian di keluarga, dipecat, diserang seseorang, dirampok, kecelakaan mobil, kebakaran) dan masalah atau kesulitan yang dihadapi karena sedikit banyak peran mereka (bermusuhan dengan tetangga, keluhan mengenai pekerjaan, perseteruan dan konflik dengan teman atau keluarga, masalah di tempat kerja, utang).

Untuk macam yang pertama, Anda bisa mendengarkan dengan penuh simpati dan memberikan tanggapan terhadap apa yang mereka rasakan.

Untuk macam yang kedua, menjadi teman yang baik berarti selain mendengarkan masalah yang mereka hadapi dengan penuh simpati, juga bisa mengajukan sejumlah pertanyaan. Kadang orang membuat atau menciptakan masalah mereka sendiri berkali-kali. Memang perlu waktu untuk memperbaikinya, tetapi pertanyaan Anda yang tidak terlalu tajam kepada mereka bisa membuat mereka berpikir untuk menyelesaikan masalahnya sendiri.

Biasanya dari orang dengan masalah macam kedua inilah muncul permintaan tolong untuk masalah keuangan atau lainnya. Mereka mungkin menginginkan Anda menjadi semacam penengah

Mereka yang tidak bahagia tidak perlu apa pun di dunia ini kecuali orang yang mampu memberikan perhatian.

—SIMONE WEIL

bagi mereka dengan pasangan atau atasannya, untuk menengahi perseteruan dengan tetangga, atau memberi mereka pinjaman yang cukup untuk membayar sewa rumah bulan ini. Karena Anda yakin bantuan dalam situasi ini hanya sebatas Plester Luka untuk masalah yang lebih besar atau karena Anda tidak bisa memberikan apa yang dibutuhkan,

Anda mungkin berada dalam posisi yang kurang mengenakkan untuk mengatakan "tidak" kepada teman yang tertimpa kemalangan ini. Mereka merasa Anda bisa membebaskan mereka dari masalahnya. Namun Anda tidak berpikir demikian. Apa yang bisa Anda lakukan?

Dengan akal sehat Anda dan perasaan kasihan ditambah dengan sedikit inspirasi dari apa yang diberikan di bawah ini, Anda bisa membuktikan bahwa Anda adalah teman sejati di kala kesulitan.

Yang Boleh Dilakukan

- Biarkan lawan bicara Anda mencurahkan apa yang ingin dia katakan. Selingilah dengan ungkapan bernada simpatik, tetapi jangan berikan saran, bantuan, atau nasihat pada titik ini. Pernyataan dari Anda hanya menghambat cerita yang ingin mereka sampaikan. Biarkan mereka selesai menceritakannya. Berkali-kali, jika perlu.
- Variasikan tanggapan Anda, seperti: "Oh, tidak." "Pasti sulit sekali bagi Anda." "Ouch." "Saya turut prihatin." "Ya ampun." "Rumit ya masalahnya."
- Kadang berdiam diri saja merupakan tanggapan yang baik. Ketika orang menyebutkan masalah yang menyedihkan kepada Anda, mereka hanya ingin mencurahkan perasaan. Anda tidak harus meminta mereka meneruskan cerita karena cerita tersebut akan habis dengan sendirinya atau sejauh sebagaimana bisa dikatakan.

Berdiam diri—jika Anda juga memerhatikan lawan bicara Anda dan bisa menunjukkannya dengan menatap mereka dan terlihat sesimpatik mungkin—merupakan obat sebagaimana hal yang Anda dapat katakan atau lakukan. Berdiam diri juga bisa

Kadang menjadi teman berarti menguasai seni mencari waktu yang tepat. Ada saatnya berdiam diri. Ada saatnya membiarkan dan melepaskan orang memutuskan nasib mereka sendiri. Dan saat untuk bersiap mengambil sisa-sisa bila semuanya berakhir.

—GLORIA NAYLOR

membuat orang terus menceritakan masalahnya sedikit demi sedikit hingga selesai.

- Jika masalahnya bersifat rahasia, yakinkan padanya bahwa masalah tersebut tidak akan tersebar ke mana-mana.
- Tunjukkan kepada lawan bicara Anda bahwa ia dapat menghadapi tantangan dan kesulitan yang dihadapinya. Anda bisa mengatakan sesuatu, seperti:

"Saya percaya kepada Anda. Anda bisa keluar dari permasalahan ini."

"Saya tidak bisa membayangkan hal lain yang lebih buruk, tapi saya tahu Anda bisa menyelesaikannya sedikit demi sedikit."

"Saya tahu Anda bisa menangani masalah ini."

"Saya salut Anda bisa melihat permasalahannya begitu jelas."

"Kalau bisa berharap, semestinya Anda tidak terlibat dalam masalah ini, tetapi saya yakin Anda bisa melewatinya."

"Langkah-langkah yang Anda ambil sudah cukup baik."

"Anda bisa menangani semua masalah dengan baik, dan saya yakin Anda bisa menghadapi masalah ini dengan baik."

- Cobalah mendengar atau menanggapi perasaan yang tersirat seperti: rasa putus asa, sedih, bingung, panik, tak berdaya, khawatir. Bila ada orang yang tertimpa kesulitan, perasaan yang muncul biasanya bersifat negatif, tetapi cermatilah perasaan putus asa total yang bisa memunculkan pikiran untuk bunuh diri.
- Ajukanlah pertanyaan, namun bersikap bijaklah dengan tidak membuat lawan bicara Anda merasa seperti tertuduh ("Bagaimana Anda bisa melakukannya?") atau menyinggung perasaan ("Anda belakangan ini banyak menangis, ya?"). Dalam hal kematian, Anda bisa bertanya mengenai orang yang meninggal—di mana dan bagaimana ia meninggal, apa yang ia sukai, kapan terakhir kali berjumpa dengannya. Dalam hal kesulitan, ajukan pertanyaan netral yang bisa membuat orang tersebut melihat situasinya dengan cara pandang baru, seperti, "Siapa yang bisa membantu dalam masalah ini?" "Apa yang bisa Anda perbuat untuk masalah ini?" "Apa yang dikatakan Robin mengenai ma-

salah ini?" "Apakah ini masalah terburuk yang pernah Anda hadapi, atau ini hanya kegagalan sedang saja atau apakah ini masalah yang bisa Anda lupakan dalam sebulan dari sekarang?"

Yang Tidak Boleh Dilakukan

- Jangan katakan Anda memahami apa yang dirasakan oleh lawan bicara Anda. Pertama, Anda tidak bisa memahaminya karena Anda tidak persis berada dalam situasi—atau mengalami langsung kesulitan tersebut ("sama" tidak akan menguranginya). Kedua, lawan bicara Anda, pada tingkat tertentu, akan merasa kesal atau marah atas hal itu. Jangan membuat-buat perasaan simpati atau pengertian Anda. Walau dalam kesulitan yang menyimpannya, orang akan tahu mana tanggapan yang kosong. Jika Anda kurang begitu bisa berempati tetapi tetap ingin mendukung orang tersebut, peluklah ia dan buat janji untuk membicarakannya lebih lanjut ketika Anda bisa lebih menerima percakapan semacam itu.
- Entah momennya kematian atau kehilangan atau kepailitan atau hal yang Anda anggap tidak penting, jangan katakan kepada lawan bicara Anda untuk tidak memikirkannya, dan jangan coba untuk mengalihkan topik pembicaraan. Mereka perlu mencurahkan, kadang berkali-kali. Meminta mereka mengganti bahan pembicaraan sering kali lebih untuk membuat Anda, bukan mereka, merasa nyaman karena tidak ada yang bisa menghentikan mereka memikirkan kesulitannya.

Tidak ada yang bisa membuat orang menjalani dan mengatasi masalah mereka dengan lebih cepat daripada pertanyaan yang baik.

—DOROTHY LEEDS

Seseorang yang harus menyampaikan adalah salah satu kebutuhan dasar dari manusia.

—MILES FRANKLIN

- Jangan gunakan kata-kata yang memperbesar atau terlalu mendramatisir situasi, seperti: "tragis", "bencana", "menyeramkan", "hal terburuk yang pernah saya dengar". Sebaliknya, gunakan sinonim atau persamaan kata dari kata-kata yang diungkapkan oleh orang yang menceritakan kesulitan atau permasalahan.
- Jangan menekankan perasaan Anda terhadap perasaan mereka, seperti: "Saya tidak bisa tidur sekejap pun semalam karena memikirkan Anda" atau "Saya begitu marah!" Memang baik untuk menunjukkan kepada mereka bahwa Anda juga merasa tidak enak, namun perasaan berduka yang lebih besar hanya dirasakan oleh mereka. Ada orang yang memandang segalanya hanya dari sudut pandangnya sendiri. Ada sesuatu yang terenggut dari orang yang tertimpa kesulitan ketika Anda terdengar seolah lebih menderita darinya.
- Jangan memberi orang yang tertimpa kesulitan perkataan yang bernada filosofis, klise, religius, penjelasan yang sederhana, "hikmah" di balik kejadian yang dialami, atau kehendak, keterlibatan atau perintah Tuhan. Jika Anda dan lawan bicara Anda meyakini gagasan spiritual yang sama, barangkali hal yang demikian dapat membantu. Akan tetapi, bagi kebanyakan orang yang tertimpa kesulitan, ungkapan yang demikian tidak akan membuat mereka merasa lebih lega, dan cukup mengesalkan bila ada orang yang mencoba untuk menyenangkan hati mereka dengan kata-kata yang tidak relevan atau tepat dengan situasi yang dihadapi.
- Bergantung pada jenis masalah yang dihadapi teman Anda, jangan pernah coba mengajari atau mengkuliahi mereka, men-cap perilaku mereka, meningkatkan moral, menasihatnya atau mengubah mereka. Perubahan hanya terjadi dari dalam ke luar. Bukan "bantuan" namanya jika yang diberikan mengganggu dan tidak tepat; yang demikian malah kontraproduktif.
- Jangan salah gunakan "*my condolences*" (turut berduka cita, yang disampaikan hanya jika ada orang yang meninggal) dengan "*my sympathy*" (turut sedih, yang dapat digunakan jika ada orang yang meninggal, tetapi juga untuk mereka yang menjadi korban

kebakaran, banjir, badai, atau bencana alam; perampokan, pencurian, atau kejahatan dengan kekerasan; kehilangan pekerjaan, kepailitan, kemalangan pribadi, atau yang lainnya).

Situasi Khusus

- Ketika melayat orang yang meninggal, kata-kata menyenangkan yang bisa Anda katakan kepada kerabat yang berkabung (selain "Saya turut berduka") adalah cerita, anekdot, memori, atau kejadian mengenai orang yang meninggal tersebut—bagaimana Anda berkenalan dengannya, pengaruhnya terhadap kehidupan Anda, hal lucu yang mereka katakan, betapa mereka mencintai keluarganya, betapa mereka akan dirindukan.
- Acara yang mengikuti kematian—pemakaman, persemayaman, kremasi, penguburan, dan misa—barangkali merupakan salah satu tempat yang sulit untuk membuat percakapan. Orang biasanya hanya berdiri dan mengobrol sebelum atau sesudah acara tersebut, dan Anda perlu menyampaikan sesuatu. Karena satu-satunya bahan pembicaraan adalah menyangkut orang yang meninggal atau orang yang ditinggalkannya, Anda bisa mengatakan sesuatu, seperti:

"Setelah ayah saya meninggal, kakak Anda biasanya menelepon saya di kampus sekali seminggu. Itu sangat berarti bagi saya."

"Tahukah Anda, ia suka mengunjungi para tahanan di penjara polres setiap Selasa malam?"

"Bahkan setelah kehilangan istri dan anaknya, ia tidak mau bersedih hati dan berputus asa, tetapi tetap dermawan dan penuh cinta."

"Ia biasanya mau memeriksa gigi orang yang tidak punya jaminan kesehatan dan pura-pura 'lupa' mengirimkan tagihannya."

"Saya rasa ada puluhan orang yang menganggapnya teman baik. Ia membuat Anda merasa demikian."

"Ia yang membentuk klub ulang tahun. Saya tidak tahu bagaimana kita bisa tetap berkumpul bersama tanpanya."

"Dua hari sebelum meninggal, ia masih menceritakan lelucon."

"Anda tahu, ia sudah bertahun-tahun dirawat, tetapi saya rasa tidak seorang pun yang mengetahuinya."

- Keguguran atau bayi lahir mati masih belum dianggap sebagai tragedi yang mendalam. Ingat, berikanlah rasa simpati yang sama kepada mereka yang kehilangan anak sebagaimana yang Anda berikan kepada orangtua mana saja yang sedang berkabung. Jangan katakan: "Bersyukurlah Anda sudah punya dua orang anak yang manis-manis" atau "Anda masih muda—masih bisa mencoba lagi." Dan perkataan yang terburuk: "Jangan merasa begitu sedih. Lagi pula, ini tidak seperti Anda kehilangan seorang anak." Mereka baru saja kehilangan seorang anak.
- Kematian binatang piaraan atau binatang penjaga merupakan pukulan yang serius terhadap perasaan pemiliknya. Apakah Anda bisa memahami hal ini atau tidak, tanggapilah sebagaimana si pemilik menanggapi. Jika mereka sangat sedih, Anda juga merasa sedih atasnya. Ingat, setelah beberapa minggu setelah kejadian, tanyalah bagaimana kondisi mereka, dan sebutkan nama binatang serta cerita yang Anda ingat mengenainya.
- Jika rekan kerja Anda meninggal, percakapan selama beberapa minggu setelahnya biasanya masih berkisar seputar rekan kerja yang meninggal tersebut. Tak peduli apa yang orang lain katakan dengan suara keras, kebanyakan orang berpikir—paling tidak sesekali—mengenai orang yang meninggal tersebut. Cukup membantu bila kita tetap membicarakannya bersama dengan orang yang dekat dengannya. Tidak pernah disebutkan namanya adalah semacam kematian kedua dan kecil bagi yang ditinggalkan. Mereka yang ditinggalkan biasanya akan merasa senang—bukan bertambah sedih—dengan membicarakan orang yang meninggal tersebut.

Menyebutkan benda, orang, atau tempat yang dicintai kepada orang lain adalah menanamkannya dalam kenyataan.

—ANNE
MORROW LINDBERGH

- Dalam hal bunuh diri, berikan simpati sebagaimana yang Anda berikan kepada keluarga yang berduka. Karena mereka yang ditinggalkan biasanya mengalami perasaan bersalah, penolakan, kebingungan, dan stigma sosial, mereka perlu tahu bahwa Anda juga memikirkan dan peduli terhadap mereka. Walau biasanya tepat untuk mengatakan Anda "terkejut mendengar" kematian seseorang, dalam hal ini jangan gunakan ungkapan tersebut. Jangan ajukan pertanyaan, memperkirakan bagaimana seharusnya bunuh diri tersebut dapat dicegah, atau terus membahas masalah bunuh diri tersebut; yang penting adalah orang tersebut sudah tiada dan keluarganya sedang berduka. Sebaliknya, berbicaralah tentang pengaruh mendingan dalam kehidupan Anda, ceritakanlah hal-hal yang menyenangkan, ungkapkanlah rasa simpati dan duka bagi mereka yang berkabung.
- Mengatakan "tidak" kepada orang yang sedang kesulitan merupakan tantangan yang tidak mengenakan. Anda mungkin harus menolak memberikan pinjaman karena Anda tahu hal itu hanya akan memperpanjang masalah orang tersebut atau karena Anda tidak punya uang. Karena yang meminta bantuan kepada Anda dengan putus asa adalah keluarga, teman atau bahkan kenalan, Anda tentunya ingin bersikap sopan, diplomatis, dan tegas.

Ketika menolak permintaan tolong tersebut, ungkapkanlah sehingga terkesan Anda yang tidak mampu (pernyataan-Saya: "Saya tidak punya uang") alih-alih kelemahan mereka (pernyataan-Anda, seperti "Anda pasti tahu bahwa Anda tidak akan mengembalikannya").

Juga ada baiknya jika Anda menyampaikan alasan Kemudian penolakan Anda ("Saya akan bepergian selama akhir minggu tersebut, jadi sepertinya saya tidak bisa membantu Anda"). Dan kemudian, rahasia sebenarnya agar bisa tetap menolak adalah dengan mengulangnya. Jangan ubah kata-kata yang pertama kali Anda ucapkan, apa pun yang Anda lakukan, jangan mulai memberikan rangkaian alasan lainnya. Lawan bicara Anda akan bisa membantahnya sehingga Anda harus memberikan alasan yang

lain, yang juga bisa mereka buktikan tidak berharga. Ulangi saja kalimat yang pertama kali Anda pilih hingga akhirnya diterima oleh lawan bicara Anda. Jangan membuat keputusan yang bisa dinegosiasikan jika memang tidak bisa. Lebih baik jelas bahwa jawabannya tidak. Anda bisa mengatakan sesuatu, seperti:

"Setelah saya pertimbangkan dengan matang, saya memutuskan saya tidak bisa membantu kali ini, tetapi saya pasti mendoakan Anda yang terbaik."

"Maaf mengecewakan Anda, tetapi saya benar-benar tidak bisa melakukannya."

"Saya ingin membantu Anda, tetapi saat ini saya tidak bisa."

"Saya ingin berkata 'ya', tetapi saya benar-benar tidak bisa."

"Saya tidak enak berbohong mengenai masalah ini."

"Semoga Anda bisa mencari cara atau sumber lainnya karena kami tidak bisa membantu Anda kali ini."

"Saya harap Anda bisa menerima doa dan ketidakmampuan saya menolong Anda kali ini—dan itu tidak bisa dibahas lagi. Tidak ada gunanya membahas masalah itu lebih lanjut."

"Saya tidak punya jaminan, barangkali Anda perlu orang yang punya."

"Saya sendiri masih punya tanggungan. Barangkali Anda bisa mencoba orang lain."

"Maaf, tapi mustahil Anda dan keluarga tinggal bersama kami."

"Maaf, tapi saya benar-benar tidak bisa."

"Maaf, saya tidak bisa menjelaskan keputusan saya, tapi jawabannya 'tidak'."

"Saya benar-benar menghargai permintaan Anda dan berharap bisa membantu, tetapi saya tidak bisa."

"Itu tidak mungkin, Jennifer."

"Sulit rasanya bagi saya untuk menolak Anda. Saya harap Anda bisa mencari solusi lainnya."

"Saya telah memutuskan saya tidak bisa membantu, alasannya pribadi."

"Saya baru-baru ini sudah mengambil lebih daripada yang bisa saya tangani. Saya minta maaf."

"Maunya bisa, tetapi saya tidak bisa."

"Maunya membantu, tetapi saat ini rasanya tidak mungkin."

"Maunya saya tidak perlu menolak Anda, Sarah, tetapi saya sendiri sedang butuh, jadi tidak bisa memberi Anda pinjaman kali ini."

"Biasanya saya senang bisa membantu, tapi saat ini kami juga masih berutang."

"Jawaban saya negatif dan saya lebih suka tidak menyebutkan alasannya, kalau Anda tidak keberatan."

"Jadwal kerja saya benar-benar padat saat ini. Saya harap Anda bisa mencari orang untuk menjaga Sammy selama siang hari."

"Maaf, sepertinya itu bukan hal yang baik untuk saya lakukan."

"Terima kasih telah meminta saya, tetapi saya tidak bisa."

"Dalam kondisi biasanya, saya akan senang bisa membantu, tetapi..."

"Sayangnya, permintaan Anda tepat pada saat saya sendiri mengalami kesulitan."

"Kami tidak dalam posisi yang bisa membantu Anda."

"Tanggungan cicilan rumah kami juga sudah sangat berat, jadi kami tidak bisa membantu Anda."

"Anda bisa bayangkan dilema yang kami hadapi, tetapi kami tidak mungkin bisa membantu Anda."

"Anda tahu saya juga bisa merasakan situasi Anda, tetapi saya memang benar-benar tidak bisa membantu Anda."

"Anda tahu saya paling tidak suka menolak permintaan Anda, tetapi kali ini saya terpaksa."

Topik Percakapan

Bila Anda mengetahui bahwa lawan bicara Anda sedang resah, sedih, atau kesal, pilihan topik percakapan menjadi terbatas. Anda tidak bisa membicarakan hal-hal kecil ketika mereka jelas-jelas sedang menderita.

Percakapan Anda akan berkisar pada masalah tersebut dan pertimbangan praktis yang bisa membantunya, seperti merencanakan tumpangan ke tempat kerja, mendaftar nomor telepon yang perlu dihubungi, mencari sumber daya yang ada, memberitahu orang lain mengenai situasi yang terjadi, membuat janji dengan penasihat, pengacara, agen perumahan, agen pencari pekerjaan sementara, dokter, dan tenaga lainnya yang bisa membantu.

Ungkapan Pemicu Percakapan

Lawan bicara Anda sudah membuka percakapan mengenai masalah, kesulitan, dan kejadian yang tidak menyenangkan sehingga Anda akan menanggapi ucapan mereka alih-alih memulai topik pembicaraan baru Anda sendiri.

Hal Membantu yang Perlu Dikatakan

"Apakah Anda punya keluarga di dekat sini?"

"Sulit membayangkan apa yang Anda rasakan."

"Sulit membayangkan apa yang Anda alami saat ini."

"Saya tidak tau harus berkata apa."

"Saya tidak keberatan menggantikan tugas Anda di kantor sampai Anda bisa menyelesaikan masalah ini."

"Saya tetap memikirkan dan mendoakan Anda."

"Saya benar-benar turut prihatin atas kehilangan yang Anda alami."

"Apa ada yang bisa saya bantu? Saya sungguh mau menolong."

"Biar saya yang menangani pelanggan sambil Anda istirahat untuk menyelesaikan masalah ini."

"Ini kehilangan yang sangat besar bagi Anda."

"Anda mesti tinggal bersama kami sampai Anda tahu seberapa banyak yang tersisa dari rumah tersebut."

"Saya turut berduka."

Anda bisa memilih kata-kata Anda sebagaimana seorang seniman, dan memolesnya dengan seni, tetapi kata yang berpengaruh dan mengarahkan serta melekat adalah kata yang berasal dari hati.

—ELLA WHEELER WILCOX

Hal yang Tidak Tepat untuk Dikatakan

- "Paling tidak ia bisa bebas dari kesulitannya dan tidak menderita lagi."
- "Paling tidak Anda sudah bersamanya selama delapan belas tahun."
- "Bersyukurlah untuk apa yang pernah Anda miliki."
- "Bersyukurlah Anda masih punya anak yang lainnya."
- "Jangan menangis. Semuanya akan lebih baik esok hari."
- "Tuhan tidak pernah berbuat salah."
- "Tuhan hanya memberi beban bagi mereka yang sanggup memikinya."
- "Ia berada di tempat yang lebih baik saat ini."
- "Ia sudah tua dan punya kehidupan yang baik."
- "Saya tidak tahu bagaimana Anda bisa tahan terhadapnya."
- "Saya merasa lebih tidak enak daripada Anda mengenai hal ini."
- "Jika Anda bisa mencari kesibukan lain, Anda pasti bisa melupakannya."
- "Saya punya teman yang mengalami hal serupa."
- "Saya dengar Anda kurang bisa menerima kejadian tersebut."
- "Saya yakin Tuhan memiliki maksud tertentu dengan memberi Anda beban semacam ini."
- "Pasti ada hikmah di balik musibah ini."
- "Ada baiknya Anda tidak pernah mengenal bayi Anda."
- "Barangkali lebih baik seperti ini. Setiap kesulitan pasti ada hikmahnya."
- "Barangkali ada baiknya ia meninggal saat itu; jika tidak, barangkali ia menjadi sayur."
- "Tetap tegakkan kepala Anda."
- "Hidup hanya bagi mereka yang hidup."
- "Hidup harus terus berjalan—Anda akan merasa lebih baik bahkan sebelum Anda menyadarinya."
- "Oh, saya tahu benar apa yang Anda rasakan."
- "Barangkali ini yang terbaik—barangkali ada yang salah dengan bayi tersebut. Beginilah alam menanganinya."
- "Ia berada dalam kondisi yang lebih baik sekarang."

"Waktu bisa menyembuhkan semuanya."

"Kenapa Anda tidak segera menelepon saya pas kejadian?"

"Anda harus berani demi keluarga Anda."

"Anda tahu, Anda bukan yang pertama tertimpa masalah ini."

"Anda pasti akan melupakannya."

"Anda harus jalani terus hidup Anda."

"Anda masih muda; Anda masih bisa menikah lagi."

"Anda mestinya menceraikannya dari dulu."

Jika Mereka Berkata... Anda Berkata

Perhatikan pola di bawah ini ketika Anda menanggapi dengan nada bersimpati dan kemudian mengajukan pertanyaan untuk meneruskan pembicaraan.

Jika Mereka Berkata	Anda Berkata
"Tapi apa yang harus saya lakukan?"	"Anda sudah menyebutkan beberapa pilihan, dan saya yakin Anda akan mengambil keputusan yang tepat. Apa yang akan Anda lakukan hari ini?"
"Dan kemudian, saya tidak tahu..."	"Coba ceritakan lebih banyak. Apa yang Anda pikirkan ketika Anda mendengarnya?"
"Keluarga saya bahkan tidak mau berbicara dengan saya."	"Hmm. Jadi apa yang akan Anda lakukan selanjutnya?"
"Saya baru mendapat kabar bahwa ibu saya meninggal."	"Astaga! Saya turut berduka. Kapan meninggalnya?"
"Hati saya benar-benar hancur. Saya tidak tahu ke mana harus mengadu."	"Ya, hati Anda pasti hancur karenanya. Hmm, Anda sudah berbicara dengan Rabbi Epstein? Ucapannya selalu dapat membantu kita."
"Anda harus menolong saya!"	"Coba kita buat daftar apa yang perlu dilakukan. Apakah Anda sudah mencobanya?"

"Anda satu-satunya yang dapat menolong!"	"Hmm... coba kita lihat. Anda sudah coba minta bantuan orang lain?"
"Jelas tidak ada alasan lagi untuk tetap hidup."	"Saya ingin datang ke rumah Anda dan mengobrol dengan Anda serta Pat—Anda ada di rumah, kan?"

Kalimat Penutup

"Semuanya akan baik-baik saja—bukan hanya untuk sesaat, tapi untuk jangka panjang—jadi, tetaplah pada pendirian Anda."

"Telepon saya, siang atau malam, jika Anda rasa saya bisa membantu."

"Cobalah lakukan hal yang menghibur diri Anda malam ini, mau kan?"

"Saya harap ada akhir yang menyenangkan untuk cerita ini. Dan saya yakin memang ada."

"Saya harap semua kenangan yang Anda miliki bisa menghibur Anda di hari-hari selanjutnya."

"Saya akan terus memikirkan Anda."

"Saya senang Anda mengatakan itu kepada saya. Kita bicara lagi besok."

"Tetap saling mengabari, ya? Saya akan menelepon minggu depan untuk mengetahui kabar Anda."

"Kabari saya mengenai hasilnya."

"Anda sudah pernah menghadapi banyak tantangan lainnya. Anda akan berhasil menghadapi yang satu ini."

BAB 16

Berbicara dengan Keluarga dan Teman

Etika keakraban sangat berbeda dengan etika formalitas, tetapi tatakrama bukanlah sesuatu yang bisa Anda tunjukkan di dunia luar. Jika Anda menyinggung kepala pelayan, Anda bisa saja makan di restoran lainnya. Jika Anda menyinggung orang yang hidup bersama Anda, sangat aneh bila Anda harus berpindah keluarga.

—JUDITH MARTIN

Pendahuluan

Sekilas, sepertinya hampir setiap orang tahu cara berkomunikasi dengan keluarga dan teman. Akan tetapi, asumsi itu, dan kebiasaan yang mengikutinya, hanya mencakup percakapan yang sedikit antara sesama anggota keluarga dan antara teman.

Sebenarnya jauh lebih sulit untuk tetap bertata krama dengan orang terdekat dan tersayang karena kita menerima mereka apa adanya. Dan, agar adil menilainya, mereka juga menerima kita apa adanya. Mereka tidak menatap kita dengan pandangan penuh kekaguman dan tawa yang lepas sebagaimana yang dilakukan oleh rekan kerja dan kenalan baru (karena mereka tidak harus

Lebih mudah melakukan banyak percakapan, hal-hal yang menyenangkan, dengan orang yang jarang Anda temui; tetapi di rumah, agar lebih hidup, lebih menyenangkan, dan banyak berbicara mengenai hal baru—itu merupakan tuntutan terhadap sifat manusia yang padanya sifat manusia yang memiliki banyak kelemahan merespons.

—BEDE JARRET

tinggal bersama kita), dan kita, sebaliknya, tidak tertawa keras atau berpandangan menggoda dan memberikan pujian kepada keluarga dan teman kita. Apa yang terjadi lewat begitu saja karena sudah biasa.

Akan tetapi, tidak ada yang lebih baik dalam memunculkan kegembiraan dan kepuasan hidup dibandingkan membina rasa cinta dan perhatian dari teman dan keluarga melalui percakapan akrab yang menyenangkan.

Yang Boleh Dilakukan

- Latih diri Anda untuk memperlakukan keluarga dan teman sebagaimana Anda memperlakukan klien Anda yang berharga atau CEO perusahaan Anda atau dokter bedah yang akan mengoperasi Anda. Kita kadang bisa bersikap lebih ramah kepada orang yang kita temui di siang hari daripada keluarga ketika kita tiba di rumah pada malam hari. Ini bukan berarti bahwa kita selalu tidak menyenangkan. Kita melakukan dosa mengabaikan mereka, hal yang berlalu nyaris tanpa disadari, yakni sedikitnya pujian yang diberikan; tidak mengusap kepala atau menepuk bahu, ciuman yang tak pernah meninggalkan bekas bibir, kurangnya sentuhan yang mengatakan, "Aku memahamimu."
- Hargai mereka. Jangan khawatir kalau Anda sudah pernah mengatakan kepada teman atau keluarga bahwa Anda sangat suka terung yang ditanam sendiri atau pekerjaan yang mereka lakukan di beranda belakang—kita tidak pernah merasa bosan mendengarkan pujian. Jangan tunggu hingga saat atau momen besar, seperti hari kelulusan atau pernikahan atau tinggal di rumah baru untuk memberitahu mereka bahwa Anda menganggap mereka sangat baik. Mendapatkan skor rendah dalam permainan golf, membuat pinggiran halaman rumput, membuat hidangan pencuci mulut yang spesial, memiliki potongan rambut yang bagus—apa pun bisa dikomentari untuk membuat orang lain tahu bahwa Anda memerhatikan dan menghargai mereka.
- Bila Anda bersama dengan keluarga dan teman, masuklah ke

dalam percakapan dengan terlebih dulu menyimak apa yang dirasakan oleh lawan bicara Anda. Apakah mereka terlihat senang, puas, kecewa, tak bersemangat, marah, waswas, senang sekali, sedih, tidak nyaman? Tanggapilah perasaan yang Anda dapat tangkap. Ini berarti tidak bahwa Anda harus ikut waswas atau senang sekali atau kecewa, tetapi Anda tentu tidak akan menyampaikan cerita bahagia mengenai keberhasilan Anda baru-baru ini jika lawan bicara Anda ternyata sedang gelisah dan tidak bahagia.

Bersikap sopan pada setiap orang kecuali pada orang yang mereka sangat cintai adalah rasa cinta yang paling tidak pas yang menjadi masalah bagi kebanyakan keluarga... ketika mereka pulang ke rumah, mereka melepas senyum dan kata-kata lembut, kemudian duduk-duduk hanya dengan berpakaian dalam. Ini tidak baik.

—MARGARET FISHBACK

Biarkan mereka yang menceritakan kepada Anda apa yang sedang terjadi dalam hidup mereka, dan coba cari hal yang mungkin menimbulkan suasana hati yang sedang Anda amati. Seseorang mungkin menceritakan perjalanan belanja, surat dari seseorang, telepon dari teman, dan apa yang akan mereka santap untuk makan malam. Namun suara mereka berubah ketika mereka menyebutkan surat tersebut. Anda tentu ingin menanyakan masalah itu.

Sebaliknya, jika orang tersebut sangat bahagia dan senang karena berita baik, cobalah turut berbahagia bersama mereka walau hari Anda tidak secerah hari yang mereka miliki. Jika lawan bicara Anda sensitif terhadap nuansa percakapan tersebut, mereka bisa membaca suasana hati Anda, dan pada akhir percakapan, Anda akan merasa senang dengan percakapan yang Anda berdua lakukan.

- Ajukan pertanyaan mengenai keadaan lawan bicara Anda tanpa terkesan menyudutkan atau mencari-cari kesalahan. Pertanyaan sederhana, seperti "Sedang sibuk mengerjakan apa belakangan ini?" atau "Bagaimana pekerjaan hari ini?" (dan kemudian benar-benar mendengarkan) cukup untuk memulai percakapan. Jika

Anda harus mendapatkan balasan, "Ya, tidak seberapa" atau "Biasa saja," persempitlah pertanyaan tersebut ke hal yang lebih spesifik lagi, seperti, "Bagaimana makalah yang sedang kamu tulis?" atau "Bukankah kau berencana pergi ke Sicily tahun ini?" atau "Kalau tidak salah, terakhir kita bertemu ketika kau sedang cari mobil bekas, kan?"

- Akan tetapi, ketika mengajukan pertanyaan, hargailah privasi lawan bicara Anda. Hanya karena Anda sudah saling mengenal baik, tidak berarti Anda berhak mencampuri apa yang dipikirkannya.
- Bersikaplah diplomatis dan pandai. Banyak orang yang menganggap mereka bisa "membocorkan semuanya" bila bersama dengan keluarga atau teman. Bersikaplah seolah teman ini adalah penyelia Anda... atau raja.
- Dengarlah dengan cermat, bukan hanya kata-kata, tetapi juga perasaan di balik kata-kata tersebut. Mendengar adalah satu-satunya cara yang paling efektif untuk berteman dan mempertahankan pertemanan tersebut. Mendengar bukan berarti tidak mengatakan apa-apa. Ada cara tertentu dalam mendengar yang memberitahu lawan bicara Anda bahwa Anda mendengarkan, menghargai, dan bersama mereka. (Baca Bab 3 mengenai Mendengarkan.)

Saya mempelajari bahwa dalam menangani berbagai hal, Anda menghabiskan lebih banyak waktu menghadapi orang daripada berbagai hal.

—BUWEI YANG CHAO

Mendengar kata-kata saja tidaklah cukup ("Saya dan James menghabiskan akhir minggu di San Francisco"). Apa perasaan di balik perkataan tersebut? Bingung karena ternyata acaranya tidak berlangsung seperti yang diharapkan? Tidak tenang karena ini bukan hal yang biasa dilakukan orang tersebut?

Dalam percakapan yang baik, kedua belah pihak yang terlibat perlu bereaksi terhadap perasaan yang sama. Bahkan walau tak ada yang diucapkan secara terbuka ("Anda terdengar cukup ke-

cewa"), jika Anda menanggapi dengan tingkat perasaan yang benar ("Sama," daripada "Wah, hebat! Saya suka James!"), lawan bicara Anda akan merasa didengar.

Ada proses tertentu yang dilakukan seseorang dalam membuat kenalan menjadi kawan, dan itu termasuk kadang berbicara dengan mereka sekaligus mendengarkan mereka berjam-jam.

—REBECCA WEST

- **Curahkanlah perasaan** Anda. Tidak semua perasaan Anda. Tidak setiap waktu. Namun keluarga dan teman ada untuk mendukung Anda, dan mereka bisa dengan baik membantu Anda jika mereka tahu apa yang terjadi dengan diri Anda. Secara psikologis, orang lain akan tertarik untuk mencurahkan perasaan mereka ketika Anda mencurahkan perasaan Anda.

- **Kembangkanlah.** Ketika Anda menjawab suatu pertanyaan atau menceritakan sesuatu, sampaikanlah gambarannya secara terperinci dan spesifik serta dalam bahasa yang Kaya.

Kekakuan muncul dalam hubungan ketika orang tidak lagi mau saling menceritakan apa yang mereka rasakan.

—SHAKTI GAWAIN

Ini bukan berarti harus berbicara panjang lebar mengenai diri Anda sehingga orang lain harus terduduk di kursi atau sofa. Kalau jawa-ban "ya" atau "tidak" akan menghentikan percakapan tersebut, jawaban "Ya, dan kemudian..." ditambah dengan cerita biasanya akan memperpanjangnya.

- **Jangan menunggu** sampai ada kejadian besar, perasaan besar, atau gagasan besar untuk melakukan percakapan, menyampaikan pujian, dan membina hubungan. Obrolan harianlah yang dapat menyatukan orang.
- **Coba ingat apa yang pernah dilakukan sebelumnya** bila Anda tidak punya hal yang lain yang dapat dibiarkan. Kebanyakan orang akan menceritakan sejumlah kisah mengenai tempat-tempat yang pernah mereka kunjungi kepada pendengar yang tertarik. Penghargaan atau balasan dari pendengar dimaksudkan

untuk menyatakan bahwa lawan bicara Anda menganggap Anda ganteng, cerdas, dan juga berwawasan luas. Bahkan lebih efektif untuk membicarakan hal-hal yang pernah dilakukan bersama.

Kita saling bercerita mengenai banyak hal dalam hidup kita, baik mengenai hal yang penting maupun yang kecil, dan hal yang kecillah yang membangun ikatan antara orang.

—RAE FOLEY

- Bila Anda kehabisan bahan pembicaraan, lagi pula Anda sudah mengenal orang tersebut selama bertahun-tahun, ajukanlah pertanyaan "Bagaimana jika...?" Jawaban mereka bisa jadi mengejutkan Anda... dan diri mereka sendiri. Ada orang yang suka melakukan spekulasi mental ini, sementara ada yang kurang sabaran terhadapnya. Jangan paksa jika lawan bicara Anda tampak tidak tertarik. Akan tetapi, jika mereka tertarik, cobalah ajukan pertanyaan, seperti:

"Bagaimana jika kamu bisa membelinya saat ini? Kira-kira bagaimana?"

"Bagaimana jika kamu bisa mengubah sesuatu di Amerika Serikat atau dunia? Kira-kira bagaimana?"

"Bagaimana jika kamu bisa mengubah satu hal dalam kehidupan masa lalu? Kira-kira bagaimana?"

"Bagaimana jika kamu bisa mengundang siapa pun di dunia ini untuk menghabiskan akhir minggunya di rumah? Siapa kira-kira orang tersebut?"

"Bagaimana jika kamu bisa mengetahui semua tentang masa depan? Maukah kamu mengetahuinya?"

"Bagaimana jika kamu bisa berkomunikasi dalam satu bahasa asing? Kira-kira apa bahasa asing tersebut dan mengapa memilihnya?"

"Bagaimana jika kamu memiliki satu juta dolar untuk dibelanjakan minggu depan? Kira-kira uangnya mau diapakan?"

"Bagaimana jika kamu punya kesempatan untuk menjalani hidup yang lain? Kira-kira ingin jadi apa?"

"Bagaimana jika kamu punya tiga permintaan yang bisa menjadi kenyataan? Kira-kira apa yang minta?"

Suatu hubungan tidaklah dimaksudkan untuk menjadi polis asuransi, pengawet usia, atau selimut keamanan.

—DIANE CROWLEY

"Bagaimana jika kamu memenangkan tiket penerbangan ke mana pun di dunia ini? Kemana akan pergi?"

Pertanyaan imajinatif yang memicu pikiran lainnya bisa jadi berujung pada percakapan yang menarik:

"Apakah kamu merencanakan liburan suatu saat nanti, beberapa tahun dari sekarang?"

"Pernahkah terpikir olehmu untuk terjun ke dunia politik?"

"Pernahkah ibu atau ayahmu memberikan nasihat yang tetap Anda ingat sampai kini?"

"Apakah kamu percaya akan kejadian yang kebetulan? Akan kekuatan supranatural? Akan nasib lewat membaca telapak tangan? Akan astrologi? Akan ramalan? Akan hantu?"

"Apakah kamu punya filosofi bisnis? Atau filosofi pribadi?"

"Pernahkah terpikir olehmu untuk bertemu dengan roh mereka yang sudah meninggal?"

"Bagaimana kamu bisa tertarik dalam bidang genealogi?"

"Bagaimana kamu bisa berhasil sebagai orangtua tunggal dengan tiga anak kecil? Saya belum mengenal kamu waktu itu dan saya selalu penasaran."

"Nasihat apa yang kira-kira akan Anda berikan kepada orang yang baru lulus dari perguruan tinggi?"

"Apa yang hendak Anda cari atau tuju sekarang ini?"

"Menurutmu apa yang paling menjengkelkan dari orang? Orang macam apa yang bisa membuat merasa gila?"

"Musik ini mengingatkanmu pada apa?"

"Apa yang paling suka kamu lakukan di saat hujan?"

"Apa yang paling Anda ingat dari masa kecil?"

"Apa yang terjadi dengan cita-citamu untuk menjadi seorang pelukis?"

"Situasi paling membosankan seperti apa yang bisa kamu bayangkan?"

"Apa yang mendorong kamu untuk mengoleksi sendok?"

"Kapan kamu menyadari kamu ingin terjun ke dunia bisnis?"

"Siapa yang menjadi panutan bagi kamu?"

- Dalam setiap kehidupan, pasti turun hujan; Anda barangkali mengalami percekcoakan atau perasaan tidak enak antara Anda dan yang lainnya. Pelajarilah cara menggunakan dan manfaat dari permintaan maaf yang mendalam. Dengan teman dan keluarga, ini barangkali merupakan perangkat membangun hubungan yang terbaik yang Anda miliki. Permintaan maaf yang buruk, seperti perkataan singkat dengan nada marah "Saya minta maaf! Saya bilang saya minta maaf!" malah jarang bisa memperbaiki keadaan. Agar bisa berdamai dan tetap menjaga pertemanan Anda, cobalah permintaan maaf, seperti:

"Bagaimana saya bisa memperbaiki hal ini denganmu?"

"Saya setuju; saya benar-benar tidak peka."

"Saya sungguh minta maaf."

"Saya benar-benar tidak berpikir."

"Saya tidak tahu apa yang merasuki saya."

"Saya harap kamu bisa memaafkan saya."

"Saya juga marah pada diri saya sendiri sebagaimana kamu marah padaku."

"Saya tidak heran kamu marah. Saya juga akan marah."

"Saya harus minta maaf kepadamu."

"Saya salah. Benar-benar salah."

"Itu hal yang benar-benar tidak saya pikirkan."

"Benar-benar tidak alasan untuk melakukan itu."

"Ini tidak akan terulang lagi, saya janji."

"Saya benar-benar tidak berpikir melakukannya."

"Kamu benar ketika berkata saya tidak benar-benar mendengarkanmu."

Yang Tidak Boleh Dilakukan

- Jangan memberikan solusi atau saran ketika seseorang menceritakan masalahnya kepada Anda. Waktu yang tepat bagi Anda untuk memberikan solusi atau saran adalah ketika Anda benar-benar, terus-terusan, dan dengan tulus dimintai saran. Alasannya adalah mendengarkan sepenuhnya jauh lebih bisa menolong orang tersebut memecahkan masalahnya.

Jika Anda sudah menguasai keterampilan ini, Anda bisa mengajukan pertanyaan klarifikasi. Pertanyaan klarifikasi bukanlah: "Memangnya apa yang kamu pikirkan?" atau "Kamu melakukan apa?" atau "Mengapa kamu mau melakukan hal seperti itu?"

Di antara penasihat yang paling mengecilkan hati dan berbahaya, Anda akan menemukannya sebagai orang yang paling dekat dengan Anda, teman karib Anda, anggota keluarga Anda sendiri, barangkali mencintai, khawatir, dan tidak mengetahui apa pun.

—MINNIE MADDERN FISKE

Contoh pertanyaan yang dapat membantu orang melihat masalahnya dengan lebih jelas adalah:

"Apakah Anda sangat senang akan hal itu?"

"Apakah itu mengganggu?"

"Apakah kamu pernah melakukannya sebelumnya?"

"Bagaimana kalau kamu katakan 'barangkali' daripada 'tidak'?"

"Jika Anda punya pilihan, apakah akan ikut atau tidak?"

"Apakah kamu berharap diundang ikut?"

"Menurutmu apa yang mereka inginkan sebagai imbalannya?"

"Mana yang paling kamu butuhkan?"

"Apakah Anda lebih suka tidak dipindahkan ke gedung lain?"

- Bahkan keluarga dan teman memiliki keterbatasan. Coba untuk tidak memonopoli percakapan atau terus berbicara mengenai topik yang orang lain sudah tidak berminat mendengarkannya.

Pekalah terhadap orang yang mencoba mengganti topik pembicaraan, pertanyaan yang kurang nyambung, mata yang melihat ke mana-mana dan kantuk yang tertahan. (Baca Bab 8 untuk lebih tahu mengenai memonopoli percakapan.)

- Jangan memberikan jawaban satu kata: "Mau minum kopi?" "Tidak." Sebaiknya upayakan agar percakapan terus berlangsung, seperti "Tidak. Saya sudah tidak mau lagi minum kafein.

Kau masih minum kopi dua cerek sehari?" Lawan bicara Anda bisa menjawab, "Ya." Tapi sebaiknya sambung dengan ucapan lainnya, "Ya, tapi itu tidak masalah buat saya. Memangnya kafeina berpengaruh buruk bagimu? Mengapa kau berhenti?" Intinya adalah membuat rangkaian pemikiran yang menarik, yang saling menyambung.

- Jangan berhenti mencoba berhubungan dengan orang ketika sulit melakukan percakapan. Kita tidak punya cukup banyak keluarga dan teman yang bisa ditinggalkan begitu saja. Jangan paksakan ketika obrolan tidak mengalir dengan lancar, cobalah lagi lain hari.

Situasi Khusus

- Perdebatan dan diskusi dapat dibedakan dari tingkat emosi yang mengikutinya. Diskusi biasanya bersifat cerdas, rasional, tenang, dan bernada rendah. Sementara itu perdebatan bersifat emosional, tegang, dan apa pun kecuali bernada rendah. Perdebatan bisa berujung pada perasaan yang buruk dan merusak hubungan. Marion Dane Bauer pernah berkata, "Saya adalah seorang dewasa sebelum saya mulai mengetahui bahwa ada perbedaan antara percakapan dan perdebatan."

Menghindar biasanya merupakan satu strategi yang efektif. Jika suatu percakapan sepertinya akan berubah menjadi perdebatan, mengalahlah jika Anda

Hampir tidak ada teman yang tidak akan capai mende-ngarkan pembahasan panjang lebar mengenai satu hal, betapa pun menariknya hal tersebut.

—LILLIAN EICHLER

Kami tidak mempunyai hubungan; kami memiliki konflik kepribadian.

—ALICE MOLLY

bisa, gantilah topik pembicarannya atau tinggalkan ruangan tersebut.

Pilihlah pertempuran Anda. Perdebatan memang perlu dalam hidup ini, namun harus sedikit dan jarang.

Ungkapan "memilih pertempuran" didasarkan pada kenyataan, yakni ada sebagian orang yang merasa lebih hidup ketika mereka berdebat. Dalam hal ini, menanggapinya cukup dengan menolak berdebat. Tak peduli apa yang mereka katakan, tanggapilah dengan anggukan kepala, mengangkat bahu, gumaman yang tak terbaca, atau bunyi "um". Semakin gigih mereka menantang Anda, semakin diam Anda. Perlu dua orang untuk bisa menari tango, dan bila sudah dibiarkan cukup lama, mereka akan capai dan berhenti sendiri.

Topik Percakapan

Barangkali sebagian orang punya banyak sekali bahan pembicaraan yang menarik ketika mereka bersama keluarga dan teman. Sumur mereka sepertinya tidak akan pernah kering. Namun mereka bukanlah raksasa percakapan yang jumlahnya banyak. Dan mereka sepertinya tidak ada dalam keluarga *kita*. Kadang kita harus berpikir keras untuk menyambung ke ide selanjutnya yang hendak diceritakan atau mencari pertanyaan yang pas untuk diajukan ketika kedekatan malah mematikan kita untuk membuat percakapan yang benar-benar menarik. Cobalah topik-topik di bawah ini ketika Anda kehabisan bahan baru untuk dibiarkan.

Topik yang Patut Dipertimbangkan

Anekdot, pendapat, atau pengamatan

Barang baru atau bekas yang Anda atau mereka baru beli

Ucapan pujian dan selamat—untuk hal-hal yang kecil dan besar

Buku: favorit, yang baru dibaca, buku yang dibaca lebih dari sekali,
buku favorit sejak masa anak-anak

Perubahan di rumah mereka atau Anda atau apa pun yang Anda
temui

Hal yang menyenangkan atau proyek baru

Kesukaan: restoran, makanan, liburan, peralatan, film, binatang, acara TV, musik, aktor.

Makanan: apa yang disajikan, favorit, resep

Berkebun—jika memang menjadi hal yang menarik bagi Anda berdua

Hobi atau koleksi

Isu yang menarik bagi Anda berdua: kontrol senjata, pajak, pemilu mendatang, kekerasan dalam masyarakat, pengaruh iklan terhadap kaum muda, lingkungan

Lelucon

Film, drama, atau acara televisi yang Anda atau mereka pernahonton

Berita mengenai keluarga atau teman yang salah satu dari Anda berdua belum ketahui

Berita koran yang menarik bagi Anda berdua

Acara atau alasan yang mempertemukan Anda

Binatang piaraan, jika Anda berdua memilikinya

Rencana untuk minggu depan, musim depan, tahun depan

Sesuatu yang baru-baru ini membuat Anda tertawa

Olahraga yang Anda atau mereka mainkan atau tonton

Seni, jika hal ini menarik bagi Anda berdua

Cuaca di daerah tempat tinggal Anda, bagaimana pengaruhnya terhadap Anda berdua

Kegiatan yang Anda atau mereka sedang lakukan belakangan ini

Perubahan kerja, berita, minat

Topik yang Perlu Dihindari

Nasihat: apa yang harus mereka lakukan

Menyombongkan diri atau merendahkan orang lain

Kritikan mengenai anggota keluarga atau teman lainnya

Kesehatan, penyakit—kecuali ada hal yang memang harus dibicarakan dalam situasi Anda.

Uang—seberapa besar yang Anda atau mereka hasilkan, harga barang, perekonomian bangsa yang sedang sulit

Lelucon yang sensitif, kecuali Anda tahu mereka tidak keberatan mendengarkannya

Kehidupan cinta orang lain—dalam hal ini keluarlah dari pembicaraan dengan tidak menyinggung perasaan

Masalah dan rahasia pribadi
yang membuat orang lain
merasa tidak nyaman

Hampir setiap orang merasa tidak nyaman ketika berbicara masalah uang.

—OLIVIA MELLAN

Isu politik dan sosial yang Anda
tidak sepakat dengannya
Agama, kecuali keyakinan Anda
sama

Masalah rahasia orang lain

Seks

Menceritakan plot buku, film, atau acara TV

Masalah kerja yang tidak menarik bagi orang lain

Ungkapan Pemicu Percakapan

"Banyak yang terjadi dalam hidupmu sejak terakhir saya melihatmu.
Coba ceritakan!"

"Kau segar sekali!"

"Pertama saya ingin melihat foto-foto bayimu."

"Senang bertemu denganmu!"

"Bagaimana musim panasnya?"

"Saya kangen sekali denganmu!"

"Lihat apa yang kamu lakukan pada ruang tamu—sangat cantik!"

"Ingat saat kita harus bertemu jam 8:00 dan saya kira yang kamu maksud pagi dan kamu kira yang saya maksud malam?"

"Jadi bagaimana harimu tadi?"

"Ceritakan semua mengenai perjalananmu ke Atlanta."

"Bagaimana kabar temanmu,
pemain lempar bola itu?"

*Komunikasi dengan orang lain—
bukankah itu hal yang paling nyata dalam hidup?*

—ANNE

MORROW LINDBERGH

"Apa yang kau lakukan belakangan ini untuk berse-
nang-senang?"

"Apa kabar?"

"Kulitmu kecoklatan. Berjemur di mana?"

"Bagaimana kalau kita lebih sering bertemu? Selalu menyenangkan bila kita bertemu."

"Kau tidak pernah benar-benar memberitahu saya apa yang kau lakukan sepanjang hari—dan saya ingin mendengarnya."

Jika Mereka Berkata... Anda Berkata

Permainan percakapan dengan keluarga dan teman biasanya ceria dan hidup. Anda bisa melakukan peran Anda untuk tetap menjaganya seperti itu dengan memukul balik bolanya ke lapangan lawan main Anda, biasanya dengan mengajukan pertanyaan, jadi mereka harus mengembalikannya kepada Anda. Dalam bolak-balik bola ini, kejadian kecil dan besar dalam hidup saling diceritakan, demikian juga perasaan positif.

Jika Mereka Berkata	Anda Berkata
"Tidak ada banyak hal baru yang bisa diceritakan."	"Saya yakin kau pasti sudah membaca enam buku yang menarik belakangan ini. Ayolah, ceritakan kepada saya tentang buku-buku itu."
"Saya baik-baik saja. Bagaimana denganmu?"	"Tumben kau menanyakannya, karena saya ikut petualangan yang tidak biasanya minggu lalu yang pasti kau suka."
"Kau masih ingat Pat Freeling?"	"Tidak. Siapa dia?"
"Kau sudah dapat umpan pancing untuk koleksimu?"	"Malah saya menemukan yang lain daripada yang lain minggu lalu. Saya akan ceritakan kalau kau mau menceritakan miniatur perangkat minum teh terakhir yang kau miliki."
"Saya ragu untuk bertanya, tapi apa pekerjaanmu semakin menyenangkan?"	"Tidak. Saya tidak tahu harus melakukan apa. Saya punya tiga pilihan. Menurutmu bagaimana?"

"Apa yang telah kau lakukan pada kantor ini?"	"Terima kasih kamu bertanya! Saya capai terus-terusan tetap rapi di sini. Saya beritahu kamu..."
"Saya dengar ibumu meninggal. Mau menceritakannya kepadaku?"	"Sebenarnya saya ingin mengobrol tentangnya. Sekitar tiga bulan lalu, ia menelepon..."

Kalimat Penutup

"Sudah dulu ya."

"Hei, ini menyenangkan!"

"Saya selalu merasa senang bertemu denganmu. Coba kita tidak harus tinggal berjauhan."

"Saya selalu punya seprai bersih untuk tempat tidur di kamar tamu—coba lihat saja sendiri!"

"Saya akan meneleponmu Selasa depan untuk tahu kabar hasil dari dokter."

"Saya akan mampir lagi minggu depan."

"I love you!"

"Nanti ceritakan bagaimana hasilnya dengan pengacaramu."

"Lain waktu kita lakukan ini di rumahku."

"Tak ada yang bisa menata meja sebaik kamu—saya akan segera kembali lagi!"

"Moga-moga kita cepat berjumpa lagi!"

"Terima kasih membuat malam ini begitu spesial."

"Kirim surat dan kabari bagaimana hasilnya, *oke*?"

"Kau baik sekali padaku. Baik-baik, ya!"

BAB 17

Berbicara untuk Tujuan Romantis

Ingat perkataan saya yang tak terbantahkan, ketika kita mencintai, kita selalu punya sesuatu yang bisa dikatakan.

—LADY MARY WORTLEY MONTAGU

Pendahuluan

Kebanyakan kita ingin mendapatkan dan akhirnya mengikatkan diri kita dengan seseorang dari semua yang ada di dunia yang bisa membuat matahari bersinar dan hati kita menyanyi.

Namun bertemu seseorang dan jatuh cinta tidak berarti langsung mengenai berciuman di bawah terang bulan. Pertama, ada perca-kapan. Kita harus benar-benar berbicara dengan seseorang yang cukup dekat untuk mendengarkan kita namun, sebagaimana yang tiba-tiba hati kita katakan ini, sejauh dan setinggi bintang-bintang di langit.

Ketika rasa ragu dan grogi menyerang, ingat ini: masa depan Anda dengan orang ini bergantung pada kimia, keberuntungan, waktu, suasana dan ya, bahkan, takdir. Yang harus Anda lakukan adalah tidak menghalangi jalannya.

Jangan khawatir tentang tidak menjadi yang tercantik atau tergantung, terpintar, terkreatif, tercerdas. Calon pasangan Anda—jika memang orang yang tepat—mencari Anda, Anda yang sesungguhnya, bukan orang yang berpura-pura, dibuat-buat, atau yang

Akhirnya yang bisa menyatukan semua ikatan, baik pernikahan maupun pertemanan, adalah percakapan.

—OSCAR WILDE

semu. Jadi santai saja, ikuti sejumlah aturan dan bersiaplah untuk petualangan terbesar dalam hidup Anda.

Yang Boleh Dilakukan

- Mulailah perlahan. Sesuaikan ritme, intensitas, dan bahan pembicaraan Anda dengan calon pasangan Anda. Jika ia bersikap kalem, Anda juga harus bersikap kalem, biasa, dan santai. Jika ia menunjukkan sikap hangat, Anda juga bisa bersikap sebaliknya. Anda tentu tidak ingin berpura-pura pada diri Anda sendiri, tetapi setiap orang memiliki suhu emosi yang berbeda. Di awal, carilah suhu yang sesuai dengan suhu yang ia tunjukkan.
- Percakapan antara dua orang dengan kimia yang sedikit mestinya saling bersambutan, yakni satu orang mengajukan pertanyaan dan mengatakan pandangannya, kemudian calon pasangannya akan menanggapi serta mengajukan pertanyaan. Pertanyaan dan pernyataan seseorang memancing pertanyaan dan pernyataan lawan bicaranya. Jika hanya Anda yang berbicara, ada sesuatu yang salah. Jika salah seorang dari Anda mengajukan terlalu banyak pertanyaan namun tidak pernah mau memberikan informasi, ada sesuatu yang salah.
- Mau menceritakan tentang diri sendiri merupakan kunci membangun hubungan, namun sebaiknya dimulai dari hal yang kecil dan ringan, baru kemudian beranjak ke hal yang lebih besar dan pendapat yang lebih dalam. Calon pasangan Anda ingin mengetahui lebih banyak mengenai Anda, jadi ceritakanlah apa yang Anda lakukan, rasakan, dan pikirkan (tentu saja tidak semua sekaligus). Membuka diri semacam ini

*Kata-kata yang menyenangkan
adalah makanan bagi cinta.*

—OVID

*Berbicara denganmu seperti
hanya memikirkan tentang diri saya
saja—namun lebih mudah melakukannya.*

—JOHN OLIVER HOBBS

biasanya memancing calon pasangan Anda untuk membuka hal serupa mengenai dirinya. Jika tidak, ajukanlah pertanyaan yang mengarah pada saling mengungkapkan diri.

- Dalam beberapa jam atau hari pertama dari suatu hubungan, Anda harus singkat, tidak mengungkap sebanyak yang Anda lakukan kemudian (jika memang ada kemudian), dan mencoba menjaga jarak emosi. Sebagai contoh, Anda bisa mengaitkan kejadian lucu di tempat kerja, namun Anda tentunya tidak akan menceritakan satu kisah tentang masa kecil Anda yang sangat bermakna bagi Anda. Anda tentunya tidak akan langsung mengundang calon pasangan Anda datang makan malam bersama keluarga, namun Anda bisa menyebutkan di mana orangtua Anda tinggal dan apa pekerjaan mereka. Buatlah diri Anda mau menerima masa pemanasan hingga Anda berdua berada pada gelombang yang sama. Sebelum Anda benar-benar sampai pada tahap itu, tergesa-gesa melanggar batasan-batasan tertentu hanya akan merugikan maksud Anda yang sesungguhnya.
- Sebutlah nama calon pasangan Anda sejak bertemu dan selanjutnya. Tidak ada yang begitu indah selain nama kita disebut oleh seseorang kita sukai.
- Inilah kesempatan Anda untuk bercumbu dengan calon pasangan. Anda bisa bercumbu dengan tindakan, namun percakapan Anda juga dapat menjadi cumbuan. Katakan apa yang Anda suka dari pasangan Anda. Katakanlah secara spesifik dan terperinci.
- Pujian selalu diterima dengan baik, namun memberikannya merupakan semacam seni yang agak sulit di awal suatu hubungan. Walau Anda bisa memuji dansa calon pasangan Anda, tertawa atas humor yang mereka ceritakan, atau setuju dengan gagasannya, di balik semua itu ada monster. Mengomentari penampilan, pakaian, atau perilaku seseorang dapat diartikan menyinggung atau muncul terlalu cepat. Mengomentari kecerdasan mereka atau tampak menilai ucapan mereka akan membuat Anda terdengar menggurui.

- Anda punya dua pilihan topik percakapan. Pilihan yang aman adalah memilih bahan pembicaraan yang bersifat umum dan ringan. Ini akan memberi Anda kesempatan untuk melihat apakah ada lompatan api antara Anda berdua sebelum Anda berdebat untuk pertama kalinya. Sebaliknya, bersikap terbuka mengenai keyakinan politik atau agama Anda atau hal-hal yang disukai dan tidak disukai akan membuat orang lain tahu bahwa Anda memiliki api dalam perut Anda. Entah itu api yang mirip dengan yang mereka miliki atau tidak juga ada pentingnya untuk diketahui.
- Tentukan tingkat ketertarikan calon pasangan Anda terhadap diri Anda, dan cobalah menyesuaikan diri dengannya. Jika Anda merasa Anda baru saja seperti tersambar petir, namun pasangan Anda terlalu kalem karena telah mengalami hal yang sama, sesuaikanlah dengan tingkat emosinya. Anda perlu sabar sambil menunggu kilat menyambarnya atau Anda memutuskan bahwa kilat tidak akan pernah menyambarnya.

Cermatilah tanda-tanda bahwa perasaan Anda dibalas olehnya. Semakin cepat Anda mengetahuinya, semakin cepat Anda dapat membuat pilihan-pilihan Anda.

Bagaimana Anda bisa tahu segalanya berjalan dengan baik? Seseorang yang mengajukan pertanyaan tentang diri Anda dapat dipastikan tertarik dengan Anda (atau barangkali orang yang takut melakukan percakapan). Jika mereka tidak mengajukan pertanyaan apa pun, barangkali itu bukan merupakan pertanda yang baik.

Segera setelah Anda mengetahui bahwa Anda bukanlah se-cangkir teh bagi calon pasangan Anda, teruslah menjalani hidup Anda; orang yang ikut-ikutan tidak akan populer atau bahagia. Anda tidak bisa membuat orang lain mencintai Anda. Jadi hentikanlah gundah gulana Anda dan carilah orang yang mencari seseorang seperti Anda.

Indikasi lainnya mengenai ketertarikan calon pasangan Anda adalah apa yang mata mereka lakukan. Orang yang benar-benar

terpesona dengan Anda biasanya sulit mengalihkan perhatian dari Anda, atau jika ia mau, akan cepat-cepat mencuri pandang kepada Anda. Orang yang kurang suka kepada Anda biasanya akan melihat-lihat yang ada di ruangan untuk bisa menemukan orang lain, yang barangkali lebih menarik.

Salah satu cara yang baik untuk mengenal seseorang atau membuat orang yang pemalu berbicara adalah dengan mengajukan pertanyaan "Bagaimana jika...?", seperti:

- "Bagaimana jika Anda dan saya adalah binatang—kira-kira Anda mau menjadi binatang apa?"
- "Bagaimana jika Anda punya tiga permintaan sekarang—kira-kira apa yang akan Anda minta?"
- "Bagaimana jika Anda bisa mengundang empat orang untuk makan malam—siapa saja yang akan Anda undang?"
- "Bagaimana jika Anda bisa belajar memainkan alat musik—alat musik apa yang akan Anda pilih?"
- "Bagaimana jika Anda bisa hidup kapan pun dalam sejarah—periode sejarah apa yang akan Anda pilih?"
- "Bagaimana jika Anda bisa menikah dengan orang yang pernah hidup—kira-kira siapa yang akan Anda pilih?"
- "Bagaimana jika Anda bisa menghabiskan waktu satu bulan di mana pun di dunia—di mana kira-kira akan Anda melakukannya?"
- "Bagaimana jika apartemen Anda terbakar—apa yang akan Anda ambil ketika lari keluar?"
- "Bagaimana jika tiba-tiba Anda mendapat \$50,000—apa yang akan Anda lakukan dengannya?"
- "Bagaimana jika Anda seorang politisi—tiga hal terpenting apa yang akan Anda lakukan?"
- "Bagaimana jika Anda seorang penulis—buku apa yang akan Anda tulis?"
- "Bagaimana jika Anda benar-benar sangat kaya dan tidak harus bekerja—apa yang akan Anda kerjakan dengan waktu yang Anda miliki?"

Yang Tidak Boleh Dilakukan

- Jangan menanyakan pengalaman kencan calon pasangan Anda, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini bisa mematikan pembicaraan; calon pasangan Anda akan memberitahu hal-hal yang memang patut Anda ketahui. Baru sesudah agak lama, bahan pembicaraan ini bisa lebih pas. Yang juga mematikan percakapan adalah Anda menceritakan kencan lain yang pernah Anda lakukan dengan maksud menunjukkan betapa populernya diri Anda.
- Hindari pernyataan yang terlalu luas dan tidak produktif, "Ceritakan mengenai diri Anda." Kebanyakan orang hampir tidak tahu harus memulai dari mana, menjadi terpaksa, dan tampak tidak tenang. Mereka yang langsung terjun menyelam, yang memulai cerita dari hari sejak mereka lahir, akan membuat Anda tertidur pada saat mereka menceritakan masa SMA. Sebaliknya, tanyakan hal-hal yang lebih sempit namun tidak terlalu bersifat pribadi, seperti: "Apakah Anda tinggal di perumahan ini?" Kemudian, percakapan dapat dimulai dari hal kecil yang Anda sama-sama sukai hingga film yang salah satu dari Anda baru saja tonton di bioskop di samping lapangan tenis di taman.
- Jangan menjawab telepon seluler Anda ketika Anda sedang berbicara dengan calon pasangan Anda. Kecuali Anda sedang menunggu telepon yang sangat penting, dan telah menjelaskan ini sebelumnya, telepon tersebut tidak boleh mengganggu waktu Anda berdua.
- Jangan mencoba menjadi orang yang bukan diri Anda. Tentu saja tunjukkanlah sikap terbaik Anda, namun jangan gunakan bahasa, gerak tubuh, atau perbuatan yang bukan kebiasaan diri Anda sebenarnya. Ia bisa merasakan sesuatu yang salah. Ia juga bisa jatuh cinta pada seseorang yang sebenarnya tidak ada.
- Jangan bertanya, "Apakah Anda tidak ada acara Jumat malam ini?" ketika mencoba mendapatkan kencan pertama atau kedua. Pada titik ini, calon pasangan Anda bisa jadi mau atau tidak mau menemui Anda lagi, atau barangkali ia menunggu untuk melihat

apa maksud Anda dan pertanyaan yang Anda ajukan membuatnya merasa terpojok. Sebaliknya, ajukan saran spesifik sebelum Anda bertanya apakah ia mau ikut atau tidak, seperti: "Sudah lama saya ingin mencoba di restoran baru di San Fernando, dan saya berpikir apakah Anda mau ikut makan malam di sana dengan saya Jumat malam ini."

- Jangan ceritakan detail atau percakapan Anda mengenai hubungan baru Anda dengan orang lain. Biasanya Anda merasa sangat senang terhadap orang yang unik, luar biasa, dan kompleks yang baru saja Anda temui, namun simpanlah semua itu untuk diri Anda sendiri sementara waktu sebagai rasa hormat terhadapnya. Selain itu, tidak setiap orang mau mendengar kisah kehidupan cinta Anda.

Seluruh dunia mencintai seorang pecinta, namun dunia biasanya menjauh darinya ketika ia berbicara.

—FRANK MOORE COLBY

- Jangan terlalu singkat ketika Anda menceritakan kepada calon pasangan Anda betapa memesonanya ia. "Singkat mungkin merupakan jiwa kecerdasan, namun tidak ketika seseorang mengatakan, 'Aku cinta padamu.'" (Judith Viorst)

Pastikan Anda berdua memiliki tingkat perasaan yang sama—mengatakan kepada seseorang bahwa Anda mencintainya atau menganggapnya memesona ketika ia tidak ingin mendengarkannya dari Anda hanya akan membuat Anda berdua merasa malu.

Situasi Khusus

- Variasikan "percakapan" Anda dengan surat atau telepon. Anda akan saling bertemu dengan cara yang baru ketika Anda harus menuangkan kata-kata pada kertas atau ketika Anda tidak bisa saling memandang ketika Anda berbicara.
- Jika Anda mengencani teman kerja, Anda harus tahu pasti aturan perusahaan tentang berkencan dengan sesama pekerja di

kantor dan Anda juga harus yakin bahwa hubungan ini sepadan dengan konsekuensi yang dimilikinya. Itu berarti, Anda harus bisa membatasi percakapan antara Anda berdua selama jam kantor. Harus benar-benar ketat. Pura-pura saja Anda berdua bekerja di gedung yang berbeda yang jaraknya beberapa blok dan perlakukanlah hubungan Anda di kantor seperti itu. Maka semua percakapan dilakukan di luar jam kantor.

- Jika Anda masih lajang dan menghabiskan banyak waktu di luar, Anda bisa terlibat dalam percakapan dengan pesan seksual yang tidak diterima, percakapan yang tidak nyaman yang tidak Anda cari atau ingin lakukan. Pilihan bagi Anda adalah menjauhkan diri Anda dari orang yang tidak memiliki batasan, tatakrama, atau nalar ini. Jika Anda tidak bisa, bergeserlah sejauh mungkin setelah Anda mengatakan sesuatu, seperti:

"Apakah tadi saya mengatakan atau berbuat sesuatu yang membuat Anda menganggap bisa berbicara seperti itu kepada saya?"

"Apakah ibu Anda tahu perilaku Anda seperti ini?"

"Saya tidak berurusan dengan percakapan ini. Saya permisi dulu."

"Saya mau bertemu seorang teman. Saya permisi."

"Maaf, Anda pasti salah mengira saya orang lain."

"Anda pasti tidak menganggap saya suka apa yang Anda katakan."

Alat seks terbesar yang pernah diciptakan barangkali adalah telepon. Kadang tidak ada yang lebih erotis daripada suara orang yang tidak kelihatan, tidak ada pertanyaan yang lebih merangsang daripada bisikan, "Apa yang kaukenakan?" Terutama bila Anda bisa mengarah jawabannya. Di telepon, rambut Anda selalu kelihatan cantik, kaki Anda selalu dicukur, bagian terburuk dari pakaian dalam Anda menjadi gaun sutra.

—MEGHAN DAUM

Percakapan yang baik tidak hanya memunculkan ide dan saling bertukar ide, tapi memberi kedua belah pihak kesan yang lebih jelas mengenai satu sama lain.

—FRANCES BRUCE STRAIN

Topik Percakapan

Setelah Anda mengenal lawan bicara Anda cukup lama, barangkali Anda kehabisan bahan pembicaraan. Atau barangkali, Anda sudah belajar topik apa yang menjadi kesukaan dan apa yang di luar batas bagi lawan bicara Anda. Tapi itu nanti.

Awalnya, intinya adalah memilih topik yang nyaman dan menghibur bagi Anda berdua.

Topik yang Patut Dipertimbangkan

Anekdote, pendapat, pengamatan

Binatang: saat ini dan binatang peliharaan saat masih anak-anak, kepunahan suatu spesies, pekerjaan sukarela di penangkaran

Buku: yang baru dibaca, favorit, kenangan masa kecil

Konser dan grup musik favorit

Hal menarik tingkat lokal: museum baru, arena olahraga yang baru direnovasi, mal lainnya yang baru didirikan, rekomendasi restoran

Artikel koran: kolom kartun, tajuk rencana yang Anda suka, berita aneh, situasi yang sedang berkembang

Banyak pria yang hebat dalam seks, namun hebat dalam percakapan, itu baru seni.

—LINDA BARNES

Tempat: betapa padatnya tempat yang Anda datangi,

betapa bagusnya *band* pengiring, betapa mudahnya mendengar sese-orang berbicara, betapa menyenangkannya bagi Anda bermain biliar, betapa enakny makanan yang ada

Olahraga: kegiatan olahraga favorit, olahraga tontonan yang paling menarik, tim favorit, olahraga yang Anda dan ia ingin mulai lakukan bersama

Seni: teater, musik klasik, museum, balet, opera, seni yang Anda dan ia senang lakukan

Acara TV yang Anda dan ia tidak pernah lewatkan

Cuaca, jika dramatis (suhu yang tinggi atau rendah yang pernah tercatat, gempa bumi, banjir, badai).

Apa yang menarik bagi Anda dan ia belakangan ini: proyek yang sedang dilakukan, hobi, perjalanan mendatang
Kehidupan kerja: apa yang Anda dan ia senangi; bagaimana Anda dan ia bisa masuk ke bidang pekerjaan tersebut; perbedaan budaya kantor; tujuan karier; kesamaan perasaan mengenai pekerjaan Anda berdua.

Topik yang Perlu Dihindari

Menyombongkan diri atau merendahkan orang lain
Isu yang kontroversial
Kritikan dan keluhan mengenai keluarga, pekerjaan, pemerintah, hidup
Perceraian—Anda atau ia
Cerita panjang mengenai pekerjaan, hidup, liburan, atau kesehatan Anda
Uang: penghasilan, tabungan, berapa harga barang
Lelucon yang sensitif (menyangkut seks, agama, etnis, dan lain-lain).
Masalah, kegagalan, dan kesalahan pribadi
Politik
Komentar mengenai orang lain yang hadir
Agama
Menceritakan kembali film atau acara TV yang pernah Anda lihat
Seks
Pengalaman kencan lawan bicara Anda

Ungkapan Pemicu Percakapan

Percakapan antara dua orang yang mencoba saling menyukai dan kemudian saling mencintai berkembang dengan gerakan spiral. Sejumlah percakapan setelah enam bulan berkenalan sama seperti percakapan yang Anda lakukan saat pertama berkencan. Namun, kalau itu yang terjadi, tidak akan ada kemajuan hubungan. Tingkatkan percakapan Anda sejalan dengan hubungan Anda yang berkembang.

Memulai Perkenalan: Kalimat Pertama yang Dikatakan

"Apakah Anda anggota klub ini? Saya hanya tamu, dan saya belum pernah ke sini sebelumnya."

"Bisa tidak kita langsung ke intinya? Maukah kau menikahiku?" (Ini bisa gagal, tetapi jika Anda bertemu orang yang beraura sama, ini cara hebat untuk memulai.)

"Apakah musik ini mengingatkan Anda pada sesuatu?"

"Apakah Anda tahu mengenai pembicara kita selanjutnya?"

"Anda tahu tempat parkir di dekat sini? Tadi saya kesulitan mencari tempat parkir."

"Apakah Anda tahu banyak orang yang hadir di sini malam ini?"

*Dua hal tetap tidak bisa diulangi:
waktu dan kesan pertama.*

—CYNTHIA OZICK

"Setiap orang sepertinya menikmati acara ini."

"Maaf, tapi di mana Anda bisa mendapatkan kue *éclair*? Tadi saya tidak melihatnya."

"Maaf, Anda tahu wanita berbaju hijau tersebut? Saya rasa saya harus mengenalnya, namun saya tidak tahu apa-apa saat ini."

"Maaf, apa Anda tadi melihat buku tamu? Saya rasa semestinya ada di ruangan ini."

"Apakah Anda pernah melihat begitu banyak bunga segar dalam hidup Anda? Saya tahu bunga-bunga tersebut berasal dari taman Malafairs."

"Halo. Apa kursi ini masih kosong?"

"Halo. Nama saya Maureen Ashanti. Apa ada yang duduk di sini?"

"Halo. Ini pesta pertunangan yang luar biasa. Apakah Anda bisa menghadiri pesta pernikahannya juga?"

Tidak setiap percakapan mengubah hidup Anda, tapi percakapan apa pun bisa.

—JULIE, LIZ, SHEILA,
MONICA, DAN LIAN DOLAN

"Hai. Anda tinggal di sekitar sini? Barangkali Anda tahu di mana saya bisa mengirim surat dalam perjalanan pulang saya."

"Hai! Nama saya Brenda Foley, dan saya adik tuan rumah acara ini. Ia berkata pada saya untuk berbaur. Bagaimana Anda bisa mengenal Kate?"

"Hai. Omong-omong, menurutmu sekarang saya bisa menyelinap keluar, tidak? Atau saya akan dianggap tidak sopan? Saya berangkat dengan penerbangan paling pagi besok."

"Bagaimana Anda bisa masuk ke perusahaan ini?"

"Bagaimana Anda bisa mengenal Gineen?"

"Saya mau mengambil udang lagi. Mau saya ambikan sepiring kecil?"

"Saya mau mengisi minum saya lagi. Mau saya ambikan gelas baru?"

"Sudah lama saya ingin bertanya apakah benar lampu kelap-kelip seperti di kelab bisa memicu serangan jantung bagi sebagian orang. Anda tahu?"

"John Lindsay berkata saya harus mampir dan berkenalan dengan Anda, karena kita berdua memelihara anjing jenis *greyhounds* Italia."

"Ada yang bilang kita berdua bekerja di perpustakaan umum, tapi saya tidak pernah melihat Anda di sana. Di bagian mana Anda bekerja?"

"Band-nya bagus sekali. Anda tahu siapa mereka?"

"Ini pertama kali saya ke sini. Apakah tempat ini selalu ramai seperti ini?"

"Bagaimana menurut Anda *band*-nya?"

"Apa hubungan Anda dengan grup ini?"

"Mau dansa?"

Memulai Perkenalan: Kalimat Pertama yang Tidak Boleh Dikatakan

"Bukankah saya mengenal Anda? (jika Anda memang bermaksud demikian, ungkapkanlah dengan lebih baik sehingga tidak terdengar seperti ucapan spontan yang jelek—sebagai contoh, "Sepertinya kita pernah bertemu di suatu tempat. Kalau tidak di *Calahan & Calahan* mungkin di Gereja Episkopal Santo Lukas, atau barangkali di perumahan Loring Park?")

"Apa Anda sering datang ke sini?" (Tak ada seorang pun yang mau mengakuinya.)

"Jam berapa, ya?" (Hampir setiap orang memakai jam tangan.)

"Halo, saya tidak kenal satu pun dari kalian, namun saya sedang ingin berlatih gaul malam ini." (Kadang ini bisa saja digunakan. Tetapi ini juga bisa membuat orang meminta Anda berlatih di tempat lain saja.)

"Saya tidak pandai berkata-kata spontan, tetapi saya rasa Anda menarik dan saya ingin mengenal Anda lebih jauh." (Memang Anda tidak pandai berbicara spontan!)

"Teman saya ingin berkenalan dengan Anda." (Jika memang benar teman Anda, Anda tentu tidak ingin bertemu orang yang tidak bisa melakukan perkenalannya sendiri; jika ini sekadar alasan, apa maksudnya?)

"Omong-omong, apakah Anda kebetulan berobat ke psikiater? Saya rasa saya pernah melihat Anda di ruang tunggu Dr. Chalmer." (Tidak diperlukan penjelasan.)

Jika Anda tidak pernah mau bertemu pria lagi, katakan, "Saya cinta kamu, saya ingin menikahimu, saya ingin punya anak"—mereka meninggalkan bekas parut.

—RITA RUDNER

"Mengapa Anda ke sini?" (Alasannya sama dengan Anda.)

"Bagaimana menurut Anda pesta ini?" (Emangnya gue pikirin?)

"Apa bintang Anda?" (Sudah ketinggalan zaman, tapi bisa saja ditanyakan kemudian.)

"Anda mirip sekali dengan Mandy Moore/Jim Cazeviel." (Barangkali nanti, jika memang benar, namun sepertinya dibuat-buat.)

"Anda seperti kabel hidup. Boleh bergabung?" (Lawan bicara Anda akan berpikir sepanjang malam, seperti apa sebenarnya kabel hidup dan apakah itu hal yang baik.)

Memulai Perkenalan: Kalimat Kedua yang Dikatakan

"Arsitek. Apa memang dari dulu Anda sudah tertarik dalam hal bangunan?"

- "Apakah Anda membaca artikel di *Newsweek* yang menyebutkan hal yang sama?"
- "Apakah keluarga Anda tinggal di kota?"
- "Apakah Anda juga bermain tenis?"
- "Apakah Anda tinggal di kawasan ini?"
- "Apakah Anda bekerja di tengah kota?"
- "Apakah Anda sudah lama tinggal di sini?"
- "Bagaimana Anda bisa masuk ke dunia pekerjaan seperti itu?"
- "Saya tidak tahu sedikit pun mengenai pemanfaatan metalurgi sekarang ini. Bisakah Anda memberikan gambaran umumnya?"
- "Itu mengingatkan saya pada 'Doonesbury'—Anda membacanya pagi ini?"
- "Apa yang Anda harapkan sekarang ini?"
- "Apa yang Anda lakukan agar terlihat begitu bugar?"
- "Apa yang Anda suka lakukan kalau sedang libur bekerja?"
- "Apa liburan favorit Anda?"
- "Seperti apa keseharian pekerjaan Anda?"

Kencan Kedua dan Ketiga

- "Kau suka memasak?"
- "Pernah tidak kau berselancar?"
- "Bagaimana sepupumu—apakah ia sudah baikan?"
- "Bagaimana harimu tadi?"
- "Jika kamu bisa melihat lima *band* dari sejarah musik, mana yang kamu akan lihat?"
- "Ceritakan pada saya mengenai program *mentoring* tersebut."
- "Pagi ini saya kira saya melihatmu di jalan, dan sesaat saya merasa sangat senang."
- "Apa lima hal yang membuatmu tidak tahan?"
- "Apa film favoritmu sepanjang masa? Mengapa?"
- "Apa yang pertama kali menarikmu masuk ke bidang pekerjaan tersebut?"
- "Situasi paling membosankan seperti apa yang bisa kamu bayangkan?"

"Apa pekerjaan yang kamu impikan?"

"Kegiatan favorit apa yang kamu lakukan di Minggu sore?"

"Buku bagus apa yang terakhir kamu baca?"

"Kira-kira liburan impian seperti apa yang kamu inginkan?"

Ketika Sudah Agak Lama

"Begitu beruntungnya kita bisa saling bertemu."

"Aku tidak bisa tidur semalam—dan kamu tahu mengapa."

"Aku merasa sangat senang Minggu ini. Sudah lama aku tidak naik kincir ria sejak aku kecil. Kamu membuat hidupku terus-menerus seperti karnaval."

"Aku selalu memikirkan malam pertama kita bertemu."

"Aku cinta kamu." (Ini tidak boleh diucapkan terlalu sering. Ini memang tidak mahal, tapi sangat berpengaruh.)

"Aku masih ingat saat pertama aku melihatmu."

"Aku baru saja memikirkan alasan lain aku mencintaimu—sampai sekarang ada empat belas alasan jika memang kau mengetahuinya."

"Aku belum pernah mengatakan ini kepada siapa pun, tetapi aku selalu memimpikan...."

"Ketika aku berpikir aku sudah tahu segalanya tentangmu, selalu saja ada hal baru yang membuatku kagum."

"Tak semenit pun berlalu tanpa memikirkanmu."

"Kita berdua dari mereka yang beruntung."

"Kapan kau pertama kali menyadari akulah orangnya?"

"Kapan pun aku memikirkanmu, aku merasa ingin menyanyi dan menari. Untungnya, saat kerja, aku tidak merasakan demikian."

"Ketika aku masih kecil, aku selalu berharap ketika dewasa nanti akan..."

"Kau membuatku begitu bahagia!"

"Kau menjadi seluruh duniaku dan seluruh dunia jauh lebih hidup bagiku daripada sebelumnya."

Jika Mereka Berkata... Anda Berkata

Jika Mereka Berkata	Anda Berkata
"Hai Tampan, mau dansa?"	"Terima kasih, tapi sepertinya saya baik-baik saja di sini."
"Ceritakan mengenai dirimu."	"Itu permintaan yang besar. Bisa lebih spesifik lagi?"
"Ada acara tidak besok malam?"	"Saya sibuk. Dan saya rasa saya harus bilang bahwa saya akan sibuk beberapa waktu ke depan."
"Boleh saya meneleponmu?"	"Tahu tidak? Ada orang baik di luar sana yang menanti orang sebaikmu. Tapi itu bukan saya."
"Apakah kau suka pertanyaan 'Bagaimana jika...?'"	"Ya! Ayo kita mulai! Bagaimana jika..."
"Tadi kau mengatakan bermain tenis. Mau bermain akhir minggu ini?"	"Ayo. Kita bawa sekalian makan siang piknik?"
"Orang seperti apa yang selalu kau impikan untuk cintai?"	"Orang mirip sepertimu, kecuali aku tidak bisa membayangkan lebih karena kamu lebih dari yang bisa aku bayangkan."
"Aku cinta padamu!"	"Sebesar cintaku kepadamu?"

Kalimat Penutup

Mengatakan "selamat malam" atau "selamat tinggal" bisa menjadi sangat sulit atau sangat melegakan. Jika yang terjadi yang terakhir, jangan katakan hal yang tidak benar (contoh, "Saya akan meneleponmu" atau "Kita bertemu lagi segera"). Sebagaimana dikatakan oleh Judith Martin ("Miss Manners" atau "Ratu Tatakrama"), "seseorang yang tidak merasa ditolak tidak akan pergi. Penolakan yang tidak sakit bukanlah penolakan." Sudah bawaan bahwa Anda tidak mau menimbulkan lebih banyak luka dari yang seharusnya, namun jika Anda merasa lawan bicara Anda

ingin melanjutkan hubungan dan Anda sangat tidak menginginkannya, perjas bahwa ini "selamat tinggal" dan bukan "selamat malam".

Ketika Anda Ingin Berpamitan

"Semoga berhasil dengan apa pun yang kau lakukan di pekerjaan."

"Semoga hidupmu lebih baik!"

"Senang bertemu denganmu. Semoga sukses dan bahagia."

"Senang akhirnya bertemu denganmu. Aku yakin Jerry akan sesekali menceritakan kabarmu."

"Hati-hati, ya."

"Terima kasih atas malam yang menyenangkan. Sekarang kau bisa berkata pada ibumu bahwa kita akhirnya bertemu."

"Terima kasih atas malam yang begitu indah. Aku tidak akan pernah melupakan pertunjukan baletnya."

"Ya, kalau begitu selamat malam."

Ketika Anda Benci Berpamitan

"Aku sudah tidak sabar menunggu saat ketika kita tidak lagi harus kembali ke apartemen terpisah kita."

"Aku tidak tahu apakah aku bisa menunggu sampai besok untuk bertemu denganmu lagi!"

"Aku sangat menikmati setiap menit bersamamu."

"Aku tahu kita akan berjumpa lagi Jumat malam, tapi itu seperti selamanya dari sekarang."

"Baru jam 4:00 pagi. Mau sarapan lebih pagi?"

"Beberapa menit lagi saya, dan aku harus pergi."

"Barangkali aku punya sekaleng soda lagi."

"Oh, tidak! Empat hari dan dua puluh jam sampai aku bertemu denganmu lagi!"

"Terima kasih atas hari yang akan selalu kuingat."

"Ini merupakan malam terbaik yang akan kuingat."

"Kau belum harus pergi, kan?"

"Kau yang terakhir kupikirkan malam ini dan yang pertama kupikirkan esok pagi."

Anda bisa belajar berbicara dengan siapa pun, kapan pun, di mana pun! Inilah caranya!

Cara berbicara adalah salah satu faktor penentu kesuksesan dalam bisnis dan kehidupan. Hal itu merupakan seni yang bisa dipelajari siapa pun—dengan bantuan beberapa petunjuk dan teknik sederhana. Buku *Sukses Berbicara dengan Siapa Saja* ini akan membantu Anda. Menggunakan berbagai contoh percakapan, situasi kehidupan nyata, dan strategi ampuh, buku pegangan lengkap ini memberi Anda semua yang diperlukan untuk menjadi pembicara yang lebih baik, membangkitkan potensi dan keterampilan unik diri Anda sendiri, dan meninggalkan kesan positif bagi siapa pun yang berbincang dengan Anda. Anda akan heran merasakan betapa mudahnya mengungkapkan diri Anda, betapa percaya dirinya Anda, dan betapa baik reaksi orang terhadap ucapan-ucapan Anda yang tepat pada saat yang tepat.

Dilengkapi dengan percakapan-siap-pakai dan saran-saran berguna, buku pengubah kehidupan ini memperlihatkan kepada Anda:

- Cara disukai orang di mana pun
- Cara sukses mendengarkan
- Cara memesonakan dan meyakinkan orang lain
- Cara dan waktu yang tepat untuk melontarkan cerita lucu
- Cara bertanya dan menjawab pertanyaan
- Cara menjalin percakapan... dan cara mengakhirinya
- Cara menangani percakapan yang sulit
- dll.

Tidak ada yang lebih mengungkapkan siapa Anda selain perkataan Anda. Dan tidak ada buku yang menawarkan kunci-kunci percakapan sukses yang praktis dan mudah dipelajari seperti buku ini.



John Galluzzi Photo

Rosalie Maggio adalah penulis dua puluh buku, termasuk *How to Say It* yang menjadi *bestseller* dan dicetak lebih dari satu juta kopi.

www.rosaliemaggio.com

Penerbit
PT Gramedia Pustaka Utama
Kompas Gramedia Building
Blok I Lantai 4-5
Jl. Palmerah Barat 29-37
Jakarta 10270

www.gramedia.com

ISBN: 978-979-22-6177-6



9 789792 261776
GM 20401100152